



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

SOCIALJOURNEN
Boendeverksamheten
Social resursförvaltning

2018



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 t.ex. enkäter. Brukarrevisionsarbetet ska ses som en del av Göteborgs stads kvalitetsarbete.

Ett brukarrevisionsteam 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 *bemötande* respektive *inflytande/delaktighet*. 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 brukarrevisionsteamet 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

Under våren 2018 planerade socialjouren att göra en brukarrevision. Tidigare, under ett par år har revisioner gjorts på enheter inom Boendeverksamheten och olika metoder hade använts. I huvudsak har brukarrevisionen använt djupintervjuer å en timma samt fokuserade gruppintervjuer. Intervjuer och analys har utförts av brukare med egen erfarenhet. Nu krävdes ett annat upplägg.

Efter ett par träffar med personalgruppen och gruppchefen kom teamet fram till en modell för revisionen. Brukarrevisionen gjorde ett nytt frågeformulär som formulerades av brukare med egen erfarenhet av besök på socialjouren. Även handläggare hade önskemål om frågor att ställa. Upplägget landade i två varianter av frågeformulär:

- 1 ett kortare med sju öppna frågor och sju påstående som skulle värderas 1-5.
- 2 ett längre för en djupintervju.

Teamet vistades i väntrummet på Socialjouren vid tre tillfällen mellan 17.00-21.00 och tillfrågade de brukare som sökte akut hjälp för bostad om teamet kunde göra intervju 1 och/eller 2 (ovan). Det visade sig att brukare oftast ville vidare efter besöket och hade inte tid. De ville inte intervjuas en längre tid. Vi fick 10 svar med det korta frågeformuläret. Dessutom intervjuades två personal.

Resultat

Påståenden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Medel
Jag blev lyssnad på	3	5	2	3	4	4	3	4	4	5	3,7
Jag blev förstodd	5		3	1	4	3			4	4	3,4
Väntetiden i rummet var okej	4	5	4	5	4	1	3	2	4	4	3,6
Väntetiden tills att få en säng var okej	2	5	4	1	4	1	3	3	4	3	3
Beslutet var vad jag förväntade mig	1		4	1	4	5			4	2	3
Jag förstår vad som ligger bakom beslutet	2		2	1	4	5			4	2	2,9
Det jag får är jag nöjd med	5		2	1	4	3	3		4	3	3,1

Antal svar	Värde 1-5
4	1
8	2
11	3
20	4
7	5

Jag blev lyssnad på

Det kändes som att hon förstod, jag får inte gehör. Jag kan skälla och skälla men blir inte lyssnad på. Det är dåligt bemötande och jag får inget skriftligt. När jag berättade allting då förstod han. Det är inte viktigt att bli lyssnad på jag vill bara ha ett boende över natten..lite mat och så. Jag är här tack vare fältarbetet och fältarbetarna.

Jag blev förstodd

Det verkar som att hon förstod mig. Nej, inte direkt. Nej avslag på stubinen jag fick inget svar ingen hjälp. Han förstod inte. Jag vill till 35:an och vet inte om jag får. De har inte förstått, jag vill ha förståelse jag är ledsen. Jag fick ingen hjälp så jag tror att dem inte förstod.

Väntetiden i rummet var okej

Ja det var okej. Inte helt okej det kan ju ta ett par timmar men är okej ändå. Perfekt. Viktigt med en hygglig vakt som ger lite kaffe, det är bättre nu med det än tidigare.

Väntetiden tills att få en säng var okej

Nej jag fick avslag. Nej jag vill att det ska gå snabbare. Jag får ett nej för tredje gången. Inte nöjd jag fick avslag. 20.00 är okej 22.00 är för sent.

Beslutet var vad jag förväntade mig

Jag fick avslag denna gången men första gången då fick jag boende. Jag fick en sovplats och allting. Jag förväntade mig att få hjälp och blev förvånad då jag inte fick.

Jag förstår vad som ligger bakom beslutet

Nej. Jag vet...det handlar om socialsekreterare. Jag förstår inte beslutet jag vill veta hur jag kan gå vidare. Jag vill veta hur jag kan gå vidare.

Det jag får är jag nöjd med

Nej. Jaaa! Jag är inte nöjd. Jag är inte nöjd med beslutet.

Frågor att prata om

- Om att få beslut skriftligt – kan sökande få det?
- Hur vet de sökande när de blir ”göteborgare”? Förs över till Göteborgs kommun?
- Om de inte vet hur ”de skall gå vidare” hur hjälper ni till?
- På vilket sätt kan ert arbete förändras om 1/information blir bättre till stadsdelarna vad socialjouren gör? 2/samarbete förändras.
- Kan Tv:n användas för information? Broschyrer i väntrummet?
- Hur vet de sökande att de kan söka andra insatser som frivillig organisationer, är informationen organiserad och lika för alla?

Hypoteser att prata om

Oavsett beslut – de verkar nöjda.

Att ”vara lyssnad på” verkar skattas högt oavsett beslut.

De sökande verkar inte förstå beslutet.

Våra begränsningar:

Vi vet inte varje enskild persons historia.

Vi såg – våra reflektioner

- Sökande med verkligen skiftande bakgrund, problem fast alla behövde lösa boende för natten.
- Mycket kunnig och erfaren och trygg personal. Därav höga betyg på lyssnande och förståelse?
- Vakterna har stort inflytande på stämningen i väntrummet.
- Väntrummet är fräscht och genomtänkt.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Sökande blir lyssnade på
- + Väntetiden var okej i väntrummet
- + Fältarbetarna var en trygghet
- + Oavsett beslut verkar brukarna nöjda
- + Kunnig trygg personal
- + När vakter ger ”det lilla extra” uppskattas det
- + Väntrummet är fräscht

Förbättringsområden (-)

- Mer samsyn hos vakter runt bemötande exempelvis få en kopp kaffe

Frågor (?)

- ? Hur kan förståelse kring beslut öka?
- ? Kan de sökande få mer hjälp hur de kan gå vidare?
- ? Sökande blir i viss mån förstådda

Färgbedömningar

Väntrummet	Mycket fräscht väntrum bra med TV.
Hänsyn, omtanke och lyssnande	Personalen ger ett gott stöd. De lyssnar och pratar med brukarna på ett bra sätt.
Tillgänglighet	Personalen är tillgänglig på olika sätt utifrån behov. Väntetid i väntrum är OK.
Problem- och konfliktlösning	Konflikter och problemsituationer hanteras ganska bra kan bli bättre om vakter har samsyn i bemötande och service.
Totalbedömning bemötande	Bemötande är bra.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Mötet med handläggare uppfattas som bra – de flesta blir lyssnade på

Förbättringsområden (-)

- De sökande kan möjligtvis bli erbjudna skriftliga beslut
- Samarbete med stadsdelar kan förbättras
- Många förstår inte vad som ligger bakom beslutet, hur kommer det sig?

Frågor (?)

- ? Hur vet de sökande när de kommer skrivas i Göteborgs kommun
- ? Hur vet de sökande att de kan söka andra insatser som frivillig organisationer, är informationen organiserad och lika för alla?

Färgbedömningar

Information	Brukarna får bristfällig information runt underlag till beslut. Och vad de kan göra härnäst.
Forum för påverkan	Brukarna ges få möjligheter för att kunna påverka den egna situationen såväl som verksamheten.
Planering	Brukarna kan påverka hur de använder sitt stöd.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga.