



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision/återrevision

Gula Villorna
Boendeverksamheten

2015



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 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 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 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

En återrevision

Detta är en återrevision och förra revisionen gjordes 2011. Under åren har vi förstått att följande stora förändringar har skett:

- Ökad personalstyrka på grund av sammanslagning med två andra enheter
- Utökade arbetstider för personal (från dagtid till kväll och helgschema)
- Träning som aktivitet
- Har blivit ett långsiktigt boende.

Dessa förändringar har ändrat förutsättningarna för boendet och påverkar resultatet.

Områden som förbättrats	Nya områden att titta på eller som ”står kvar”
Tryggheten har ökat	Mer uppsökande träffar
Brukarna får tillräckligt med enskilda samtal	Belysning till busshållplats har det räckt med byte av lampor eller önskas andra förändringar för tryggheten?

Tillgänglig personal kvällar helger	Vilket stöd till kontakter med myndighet och sjukvård behöver de boende?
Tillgängliga gemenskaphetsutrymmen	Kan kontaktpersoner engageras mera att föra fram de boendes synpunkter?

Om revisionen

Vi har under en dag kombinerat planerade intervjuer med dörrknackning. Detta efter samtal med enheten innan intervjudagen då det framkommit att av de 33 boende är det stora flertalet som inte kommer till husmötena och kanske inte anmäler sig till intervjuer. Vad tycker de? Undrade personal såväl som boende. Vi fick färre intervjuer än vi hoppats. Det blev en personalintervju, tre boendeintervjuer och fyra korta intervjuer vid dörrknackning.

Bemötande

Boende trivs på Gula villorna och känner sig välkomnade av de allra flesta ur personalen. De boende trivs med de andra boende och en säger ”*ja det är som en by och som att bo på landet fast det är mitt i stan*”. Några boende uttrycker att de trivs med sin kontaktman och några inte, men vi har svårt att säga någon generell tendens på grund av för få som intervjuats. Hur matchar man boende och personal? Tidigare fanns ett missnöje med specifik vakt men det har nu förändrats och vakten finns inte kvar. Det finns ett ömsesidigt förtroende mellan personal och de boende. De boende trivs med sina lägenheter och sitt boende. Boende och personal visar varandra ömsesidig respekt. Reparationer av lägenheter (standardfel) kan ta lång tid att få åtgärdat menar några och det påverkar trivselen negativt. Andra förbättringar som nämns som de boende saknar i sitt långsiktiga boende är förrådsutrymmen och ställning för att piska mattor för att ge några exempel.

Det är mycket uppskattat att få den hjälp man får vid behov som skjuts eller ordna legitimation. Det är uppskattat att personalen kan bjuda på beröm och uppskattning. Personal uppfattas som att de bryr sig och visar omtanke. Kaféets och gemensamhetslokalernas ändrade öppettider sedan i höstas uppskattas mycket av de som använder dem. Det är positivt att personal är tillgängliga kvällar och helger. Ibland kan det vara väl mycket personal säger någon och den boende undrar vad personalen gör.

Personal uppfattas hjälpa till med det som behövs och när det behövs. Det är bra med tavlan där man kan se vem som arbetar säger de boende. Har man ett gemensamt förhållningssätt i personalen runt hur mycket hjälp och stöd som bör ges för eget växande? Det var inte tydligt hur personalen fördelar sin tid mellan individuellt stöd, stöd till sysselsättning och social samvaro? Fungerar det med de

individualiserade besluten runt varningar och begränsningar i boendet på grund av missbruk? Teamet undrar då det inte verkar tydligt vad som gäller, exempelvis toleransgräns men kanske fungerar det ändå? Med hjälp av tät uppföljning?

Däremot finns det en återhållsamhet när det handlar om att ge synpunkter som kan uppfattas som klagomål eller kritik. En del boende vågar inte med rädsla för att riskera sitt boende och sina kontrakt. Visst stöd kan grumlas (som för övrigt uppskattas mycket) då det uppfattas som inte så genomtänkt om teori och praktik inte går hand i hand som att vissa lokaler för sysselsättning inte fyller behovet. Tanken är god men ibland fungerar det inte hela vägen. Ett exempel är värme vintertid i motor och mekaniska lokalen.

Delaktighet och inflytande

Över lag menar de boende att de får den information de behöver. När det gäller reglerna så är förändringen till långsiktigt boendeform positiv säger någon. Det uttrycks som att det är en ”mognad” för en del och missbruket har lugnat ner sig. De boende blir också äldre och teamet undrar en del kring hur förändringen av inriktning och boende har speglat sig i arbetssättet och framtidsvisioner för Gula Villorna?

Det är positivt att man nått ett gemensamt förhållningssätt när det gäller regler kring hem, utemiljö och kafé. Detta trots att det inte riktigt är uttalat detsamma. Boende betonar det drogfria och personal menar att det kanske inte är drogfritt men att man går på ett drogfritt beteende även om personen är påverkad. Det finns hjälp och möjlighet att flytta inom Gula Villorna som upplevs positivt.

Det verkar som att husmöten fyller sin funktion för några få av de boende. Husmötenas form, innehåll och tid kan behöva diskuteras för att de skall göras mer efterfrågade och meningsfulla. Husmötena uppfattas inte som meningsfulla av alla, hur kan de göras mer spännande och engagerande? Vilka påverkansmöjligheter har en boende om den inte går på husmöten och inte skriver lapp i förslagslådan? Det är uppskattat att förslag tas emot och lyfts upp på husmöten.

De boende menar att de kan leda verksamhet eller intressegrupp om de vill. Om någon boende vill starta en grupp kan man fråga personal om stöd.

Det uppskattas mycket av de boende att de kan påverka sina hem så mycket som de kan. Att man har egna möbler och kan renovera i viss mån. Belysningen utomhus har förbättrats vilket uppskattas mycket för trygghetens skull. Däremot saknar man förrådsutrymmen. Fortfarande finns viss störning nattetid med exempelvis bankningar på dörrar men mindre nu än tidigare.

Det uppskattas att de boende får ekonomiskt stöd att genomföra en del av idéerna som handlar om växtodling och redskap exempelvis.

Handläggarens roll i planeringen behövs klargöras när det gäller vad är ett långsiktigt boende? De boende är nöjda med den planering de gör med sina kontaktmän

FRÅGOR ATT SAMTALA OM

Hur kan husmötena göras mer spännande och intressanta?

Hur kan de boende få stöd till att söka fonder exempelvis glasögon?

Hur går det ”sociala” på gården till? Är personal schemalagd för det?

Hur ser framtiden ut by liknande gemenskap eller utåt blickande arbetssökeri?

Hur påverkar en stigande ålder inriktningen?

Vad är en synpunkt? Skrivs ner? Eller?

Hur kan kontaktperson vara till hjälp med synpunkter och förslag?

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Boende känner sig välkomna av de allra flesta ur personalen
- + Personal trivs på sin arbetsplats
- + De boende trivs med de andra boende
- + Det finns ett ömsesidigt förtroende mellan personal och de boende
- + De boende trivs med sina lägenheter
- + Boende och personal visar ömsesidig respekt
- + Det är mycket uppskattat att få den hjälp man får vid behov som skjuts eller ordna legitimation
- + Det är uppskattat att personalen kan bjuda på beröm och uppskattning
- + Personal uppfattas som att de bryr sig och visar omtanke
- + Kaféets ändrade öppettider till även kvällar och helger uppskattas mycket
- + Personal är mer tillgänglig
- + Personal uppfattas hjälpa till med det som behövs och när det behövs
- + Det är bra med tavlan där man kan se vem som arbetar
- + Personal kommer ihåg vad de lovat

Förbättringsområden (-)

- Reparationer kan ta väl lång tid att få åtgärdat menar några
- Några boende uppfattar hembesöken pressande, som ett måste och att man måste vara trevlig
- En del boende vågar inte säga emot med rädsla för att på sikt få flytta
- Husmöten uppfattas inte som forum för förbättringar

Frågor (?)

- ? Går det att påverka busstiderna så att bussen kör oftare?
- ? En del trivs och en del trivs inte med sina kontaktpersoner hur kan man nå samförstånd?
- ? Ibland igenkänns tidigare arbetssätt hos personal vilket inte alltid uppskattas "gamla altbostilen", vad innebär det?
- ? Kan vissa förbättringar göras som har med ett långsiktigt boende att göra, som ställning för att piska mattor och förrådsutrymmen

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs bra i bostaden.
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.
Problem- och konfliktlösning	Konflikter och problemsituationer hanteras dåligt
Totalbedömning bemötande	Bemötande är bra i bostaden.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + En del boende menar att de får den information de behöver
- + När det gäller reglerna så är förändringen till långsiktigt boende positiv, det innebär en ”mognad” för en del
- + Gemensamt förhållningssätt när det gäller regler kring hem, utemiljö och kafé
- + Det finns hjälp och möjlighet att flytta inom Gula Villorna
- + De boende kan påverka sitt hem mycket möblering och renovering
- + Det har blivit en bättre belysning på Gula Villorna
- + De boende tycker de får tillräckligt stöd för sysselsättning och fritid
- + Det är uppskattat att förslag tas emot och lyfts upp på husmöten
- + De boende menar att de kan leda verksamhet eller intressegrupp om de vill
- + Om någon boende vill starta en grupp kan man fråga personal om stöd
- + De boende är nöjda med den planering de gör med sina kontaktmän

Förbättringsområden (-)

- En del boende menar att de inte blivit inbjudna till hus- eller måndagsmötena
- Det är inte tydligt hur personalen fördelar sin tid mellan individuellt stöd, stöd till sysselsättning och social samvaro?
- Handläggarens roll i planeringen behövs klargöras när det gäller vad är ett långsiktigt boende?

Frågor (?)

- ? Husmötena uppfattas inte som meningsfulla av alla, hur kan de göras mer spännande och engagerande?
- ? Har man ett gemensamt förhållningssätt i personalen runt hur mycket hjälp och stöd som bör ges för eget växande?
- ? Fungerar det väl med de individualiserade besluten runt varningar och begränsningar i boendet på grund av missbruk?
- ? Vilka påverkansmöjligheter har en boende om den inte går på husmöten och inte skriver lapp i förslagslådan?
- ? Kan kontaktpersoner engageras mera att föra fram de boendes synpunkter?

- ? Har den tidiga betalningen som togs bort för cirka 5 år sedan någon betydelse idag då det gäller delaktighet?

Färgbedömningar

Information	Brukarna får den information de behöver runt boendet och samhälle för att kunna leva ett gott liv.
Forum för påverkan	Brukarna ges få 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 boendet utformas.