



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Dana
Boendeverksamheten

2016



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

Dana vänder sig till kvinnor och män som har en godkänd och påbörjad substitutionsbehandling för opiatmissbruk/beroende. Dana har 13 lägenheter samt tre lägenheter som är integrerade i andra hus. Dana vänder sig till personer som lever i hemlöshet, är 21 år eller äldre och får behandling för opiatmissbruk. Alla erbjuds samtal med kontaktpersonalen varje vecka. Kontaktpersonalen använder sig i huvudsak av två olika metoder - Motiverande samtal (MI) och Återfallsprevention i samtalen. Förutom de samtalen finns det också möjlighet att ha andra typer av motiverande samtal. Det arbetar sex behandlingsassistenter och en gruppchef. Verksamheten har bemanning eller tillsyn dygnet runt, både vardagar och helger.

Teamet fick tillfälle att intervjua fem av de boende samt två personal.

Bemötande

Alla intervjuade menade att de trivs och känner sig välkomna på boendet. De flesta trivs med de andra boende, någon menar att "jag håller mig borta från de andra som bor här". Alla trivs med personalen. De boende tycker personalen visar respekt "jag kan be om hjälp, om vad som helst", De ser inte ned på mig för att jag är missbrukare" och "ja, de ser på mig som en människa". De tycker att personalen lyssnar på ett bra sätt och de har förtroende för personalen "de är raka". De boende kan be om hjälp och menar att de fått lära sig en del, som att tvätta.

De boende menar att personalen uppmuntrar och pusha på ett bra sätt. De visar omtanke. När man har svårigheter kan man söka upp personalen. De som intervjuats uppfattar inga konflikter på boendet. De boende har sätt att hantera om man är exempelvis oense med personal eller kontaktperson.

Det som kan diskuteras på enheten när det gäller bemötande och trivsel är hur det kommer sig att väktare inte uppskattas av alla, att det finns boende som inte tar upp det de vill och att någon uppfattar en risk att "åka ut" om man berättar för mycket hur kan man hantera det?

Delaktighet och inflytande

De boende uppskattar att få information i en pärm och dessutom i samtalsform. Bra informationen är viktig, menar de. När det gäller regler önskar de boende mer tydlighet mer skriftligt i pärmen. Det är bra med SMS inbjudan till att exempelvis äta pizza eller liknande och att personalen sätter upp lappar. Boendet har fyllt de boendes förväntan.

De boende vet inte hur och på vilket sätt de kan påverka sina hem, det behövs tydliggöras. De boende verkar osäkra på hur de skall föra fram synpunkter vilken väg de skall gå vare sig då det gäller egna synpunkter eller synpunkter på hemmet. De nämnde gruppchef, vaktmästare, socialtjänst eller ingen aning. De visste inte heller hur de får återkoppling och svar på frågor. De flesta kände inte till något om husmöten eller boendemöten men ett par önskade sådana.

Någon känner sig ensam hur kan det fångas upp? Aktiviteter uppskattades som grillkväll, film, chips och gotter. De boende saknar Wi-fi och fler TV kanaler. Några nämner viss ensamhet och saknad efter anhöriga. Besöken med anhöriga beskrevs som ganska styrda. Teamet uppskattade att det för någon var negativt att det var så styrt.

Vid planeringsmöten så förde de boende fram socialsekreterarens röst och kontaktmannen. Teamet undrar vart den boendes röst tar vägen vid planeringsmötena? Någon boende säger "*planen fungerar inte det är för hårda krav, det är endast inom deras ramar*". Alla visste inte reglerna kring att flytta vidare, det behöver tydliggöras. De boende vet inte säkert om personal går in eller inte och när, kan det tydliggöras?

De boende vill ha hjälp att finna arbete och sysselsättning. De menar att de får hjälp av personalen och att personalen förstår.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De intervjuade trivs
- + De känner sig välkomna på boendet
- + De flesta trivs med de andra boende
- + Alla trivs med personalen
- + De boende tycker personalen visar respekt
- + Personalen lyssnar på ett bra sätt
- + De boende har förtroende för personalen
- + De boende kan be om hjälp
- + De har fått lära sig en del vardagskunskap
- + Personalen visar omsorg och uppmuntrar
- + Personal är närvarande och tillgängliga
- + De boende uppfattar att det sällan är bråk och oenigheter
- + De boende har strategier för att hantera oenigheter
- + Personalen verkar trivas på sin arbetsplats

Förbättringsområden (-)

- Någon uppfattar en risk att "åka ut" om man berättar för mycket hur kan man hantera det?

Frågor (?)

- ? Någon menade att de inte tar upp allt de vill hur kommer det sig?
- ? Det fanns olika åsikter om väktare hur kommer det sig?

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 konflikt lösning	Konflikter och problemsituationer hanteras bra
Totalbedömning	Bemötandet är bra i bostaden.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Bra information speciellt pärmen
- + Det uppskattas att få reda på aktiviteter vis SMS och uppsatta lappar
- + Boendet möter de boendes förväntningar
- + Gemensamma aktiviteter som grillning, chips, godis, filmkväll uppskattas
- + Får bra stöd mot arbete och sysselsättning

Förbättringsområden (-)

- Reglerna behöver tydliggöras, skriftligt och muntligt
- De boende behöver få reda på hur de kan påverka sitt hem och inte
- Det finns visst intresse för boendemöten, pröva någon form?
- Hur man får svar och återkoppling behöver beskrivas
- Vart tar förslagen vägen?
- Wi-fi fungerar inte
- Boende önskar fler TV kanaler

Frågor (?)

- ? Några vet inte alls hur man kan föra fram synpunkter eller påverka
- ? Är reglerna runt besök av anhöriga för hårda och stela? Påverkar det relationen?
- ? Vem styr planeringssamtalen och innehållet, boende, kontaktperson, socialsekreterare?
- ? Hur kommer det sig att planering kan uppfattas orealistisk?
- ? De boende vet inte "gången" hur de kan komma vidare?
- ? De boende vet inte om och när personal går in i lägenheten?
- ? Är det möjligt att ha kvar sin plats vid behandlingshemsvistelse? Kan det vara positivt för den enskilde?
- ? Blir man utskriven vid återfall?

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 liten möjlighet att påverka sin fritid och får otillräckligt stöd att engagera sig i olika sammanhang för den egna utvecklingen.
Planering	Brukarna har liten möjlighet att påverka hur de skall använda 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 till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i boendets verksamhet.