



Göteborgs Stad  
Social resursförvaltning

# Granskningsrapport

## Brukarrevision

### **Huldass hus** mötesplats för hemlösa kvinnor, **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**

Huldass hus har funnits i sex år. Personalgruppen består av två som arbetat sedan start, sex år och två personal i fyra år. De arbetar dagtid. De är som ett team har specialkunskapsområden men stöttar varandra och alla kan göra allt i princip. Vid tillfället för revisionen är det lite rörigt då ena delen renoveras och man har exempelvis inte tillgång till ”finrummet” ett vackert gammalt rum för musik, massage och möten. Det är cirka 350 unika kvinnor/år och cirka 25 kvinnor/dag. Idag finns inga slutna grupper utan alla aktiviteter är öppna grupper.

De har haft arbetspraktikanter och samarbeten med arbetsförmedling och försäkringskassa runt enskilda kvinnor. Det är viktigt med morgontider för de hemlösa kvinnorna att kunna duscha vila. Många har inget fast boende och det finns en trend att psykisk ohälsa ökar. Svårigheter ibland med svenska språket.

### **Bemötande**

Vid frågan om man trivs på Huldass hus visas två bilder upp. Å ena sidan trivs man mycket bra och å andra sidan så ”klagar folk”, ”det händer inget...jag saknar teknisk utrustning”. För de flesta som intervjuats så fyller Huldass deras förväntningar och någon menar ”jag hade förväntat mig mer omsorg och blir istället hänvisad vidare”. Personalen är mycket omtyckt ”jättego personal jag älskar dem”. Stunderna med mat och fika är mycket viktiga och ”jag har inte tråkigt med någon” säger en besökare ”det hade varit katastrof utan Huldass” säger e. man uppfattar personalen som tillgänglig, välkomnande och de aktiverar besökarna på ett bra sätt. Det är trevlig stämning och om det inte uppfattas som trevlig atmosfär så handlar det om misstänksamhet. Vi frågade om man har någon att prata med om svårare saker och de flesta tyckte att det kan de men någon sa

”jag känner mig utanför”. Man kan prata med andra besökare överlag och ”ja det finns en viss gemenskap”.

Atmosfären på Huldass uppfattas som att den rymmer både folk som mår dåligt, smågrupper som har roligt, en allmänt fin atmosfär beskrivs. Någon besökare önskar ökade öppettider.

Besökare tycker de får tillräckligt och lagom avvägt stöd och omtanke ”personal hejar och ger komplimanger”. Vid frågan om personal litar på besökare så menade en del att ”jag klarar mig själv” och ”de måste inte”. Kanske tar det ett tag att kunna ta till sig personalens tilltro och förväntningar att lita på att bli sedd. Flera uppfattar dock personalens tillit. Besökare uppfattar att personalen tar sig tid att prata och lyssna så mycket de hinner, ibland är det ont om tid.

Besökare finner det mycket utvecklande att besöka Huldass ”det är en plats att gå till..utvecklande att möta olika kulturer...möjligt att få och ta ansvar...jag lär mig mycket..att ta ansvar i en större grupp är bra..knyta nya bekantskaper”. Gruppchefen verkar vara närvarande och nämns som en möjlig person att gå till vid frågor eller problem.

Flera kände inte till några regler eller policy för Huldass hus, exempelvis hur man skall uppföra sig. Någon sa ”ja visa respekt och vara snäll”.

Bråk är sällsynt på Huldass menar besökare och blir det bråk så löser personalen det. Besökare beskriver en mötesplats där man kan prata med de flesta om man har någon tråkighet i livet. Flera tycker att man skall försöka ha det roligt på Huldass.

## **Delaktighet**

Raster och mat situationer uppskattas. Det kan vara svårt med stora grupper och då många pratar men man menar att man då kan gå undan och ta med sig maten till en lugnare plats. Besökare beskriver ett gemensamt delat ansvar för matlagning och att fika och äta måltider ihop.

Besökare uppfattar att ”Huldass” det vill säga personalen bestämmer aktiviteterna och de är de samma över lång tid. Å andra sidan beskrivs att besökare och personal träffas regelbundet och exempelvis stämmer av dagen då det växer fram förslag även från besökare. Bilden är inte enhetlig och skulle behöva undersökas mer. Besökare det inte riktigt hur schemat kommit till men de menar att man kan komma med förslag och förslag kommer menar de, från alla. Besökare verkar inte riktigt ha funderat över möjligheten att styra mer över innehållet i schemat ”vet

inte, har aldrig tänkt på det”...”får jag det? Någon vill inte då man vill slippa konflikter.

Besökare verkar sugna på att ta emot studiebesök kan de involveras mer?

Besökare reflekterar kring att de planerar mer då de får stöd och pushning av personal. Besökare välkomnar mer av möten med personal och besökare då man planerar aktiviteter på Huldås.

---

## BEMÖTANDE

---

### *Styrkor (+)*

- + De flesta besökare trivs mycket bra
- + Besökare trivs med personalen
- + Personal är tillgängliga, välkomnande och aktiverar besökare
- + De flesta besökare menar att Huldass möter deras förväntningar
- + Besökare uppfattar att de kan prata med personal och även med andra besökare om svårare saker
- + Många har roligt på Huldass
- + Personal inger lugn
- + Huldass uppfattas som mycket utvecklande sammanhang
- + Besökare finner utmaningar och nya bekantskaper
- + Besökare tycker personal har tid att prata
- + Personal pratar på ett respektfullt sätt
- + Besökare vet hur man skall göra för att komma med förslag
- + Gruppchefen är en synlig närvarande person
- + Det är sällan bråk på Huldass
- + Om det blir bråk löser personal dessa
- + Man kan prata med personal såväl som andra besökare

### *Förbättringsområden (-)*

- Någon för fram önskan att Huldass ska ha öppet kvällar och helger hur har man mött behovet?
- Flera känner inte till reglerna för Huldass, finns dem och hur kan de levandegöras?

### *Frågor (?)*

- ? Några menar att det är för lite aktiviteter på Huldass
- ? Någon saknar teknisk utrustning, hur kan det behovet mötas?
- ? Någon saknar uppdrag och vill ha mer uppdrag
- ? Ibland saknar besökare personal att prata med kan tillgängligheten ökas?
- ? Ibland uppfattar besökare att inte samtal kan slutföras hur kan det undvikas?
- ? Det verkar osäkert hur problem löses kan det tydliggöras?

## Färgbedömningar

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

---

## DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

---

### *Styrkor (+)*

- + Raster och matsituationer uppskattas mycket
- + Bra att man kan gå undan då en del vill ha lugnare miljö
- + Besökare uppfattar att alla besökare och personal tar ett gemensamt ansvar i mat och köksituationer

### *Förbättringsområden (-)*

- Besökare vill ha fler verksamhetsmöten där brukare och personal samarbetar kring schema och aktiviteter
- Det saknas forum för delaktighet i huldass innehåll

### *Frågor (?)*

- ? Hur kan besökare involveras mer i samtal kring innehåll i schemat och aktiviteterna?
- ? Hur kan man använda sig av avstämningarna för dagen på ett tydligare sätt?
- ? Vart tar förslagen vägen, de verkar komma ganska många?
- ? Hur kan besökare stärkas att ta emot studiebesök?
- ? Besökare vill gärna planera sin dag med stöd från personal hur kan möjligheten tydliggöras?

## Färgbedömningar

<b>Rast, lunch och fika</b>	Brukarna ges goda möjligheter för att kunna påverka mat och fika situationer.
<b>Aktiviteter sociala kontakter</b>	Brukarna har ganska bra möjligheter att komma till social gemenskap och aktiviteter. De får inte tillräckligt stöd att engagera sig i olika sammanhang för den egna utvecklingen.
<b>Arbete och sysselsättning</b>	Brukarna ges viss möjlighet att vara del av en sysselsättning eller komma i arbete. De får till viss del stöd för att nå arbete eller sysselsättning men förbättringsområden finns.
<b>Möten och planering</b>	Brukarna har liten möjlighet att påverka hur de skall använda sig av aktivitetshuset.
<b>Totalbedömning Inflytande/delaktighet</b>	<b>Brukarna behöver få mer inflytande och bli mer delaktiga i aktivitetshusets verksamhet.</b>