



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Granskningsrapport Brukarrevision

Grimmered

Boendeverksamheten

2017



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

INLEDNING

Sammanfattning – helhetsbedömning

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 exempelvis 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.

Grimmered är ett boende som vänder sig till personer med psykosocial problematik med missbruk. Boendet har 25 lägenheter och ytterligare två på Långedragsvägen. I anslutning till kontoret finns en gemensamhetslokal där det serveras morgon- och kvällsfika.

Personalen består av sju behandlingsassistenter och en gruppchef. Kontoret är bemannat vardagar 07.30-19.00, lördag 07.30-19.00 samt söndag 08.00-19.00. Övrig tid sker tillsyn av väktare.

Bemötande

De boende känner sig välkomna på boendet och trivs med boendet och personal samt sina grannar. Personalen är bra och lyssnar samt ger gott stöd. Personalen upplevs tillgänglig och uppmuntrar de boende att använda sina förmågor. Samtliga var nöjda med sin kontaktman. Något som upplevs jobbigt är när det ofta blir byte av kontaktman, ” jag vet inte om jag vill öppna mig för den nya kontaktmannen” var en kommentar vi fick. Byte av kontaktman sker inte som rutin men någon hade oturen att personal slutat och ny kommit till med korta mellanrum. Skulle konflikt med kontaktman uppstå var uppfattningen att det går att lösa. Något som upplevs onödigt är när personal påpekar att det exempelvis inte är diskat, ”det vet man ju själv”, samtidigt som de boende har förståelse för att personal behöver se till lägenheterna och att det dessutom har varit problem med skadedjur. Majoriteten av dem vi intervjuade var som sagt nöjda med personalen och stödet de får, en som inte var nöjd tyckte dock att ”personalen har blivit hemmablind”. Detta var gällande 2stöket” som kan vara emellanåt.

Inflytande/Delaktighet

Informationen som fås vid inflytt är god och det finns en anslagstavla där aktuella händelser anslås såsom aktiviteter och information. Efter en tid glöms dock en del av informationen som fås vid inflytt och en påminnelse kan vara på sin plats. Boendet har husmöten en gång per månad och de flesta känner till detta men väljer att inte gå på husmötena. *"Det ger inget. Är nog mer ett forum för personalen att få bekräftelse"*. Det finns möjlighet att påverka och förändra i sitt hem samt att själv ta ansvar för att hålla i en aktivitet. Exempel på detta är matlagning på helgen. Önskemål finns att tvättstugan ska vara öppen längre och att det är för tidigt att stänga den kl.17.00.

Något som upplevs mycket påfrestande är när det kommer folk utifrån och stör på området. Dessa personer kommer huvudsakligen nattetid och stör genom att knacka på dörrar och göra inbrott. Önskemål som de boende har för att stävja detta är att ha en stationär väktare på plats nattetid. Ett annat önskemål är att separera alkoholister och narkomaner för emellanåt blir det jobbigt när alkoholister och narkomaner bor grannar eftersom narkomanen är mer nattaktiv när alkoholisten vill sova.

Beträffande posten har den vid något tillfälle blivit kvar på kontoret en längre tid. Det är osäkert hur rutinen för postutdelningen fungerar, ibland blir den utdelad och emellanåt liggandes på kontoret.

Personalen väcker de boende kl.09.00, något som upplevs både positivt och negativt. Är det rutin att väcka alla klockan 9 eller kan de som vill få den väckningen? Behöver väckning ske så tidigt om det skulle finnas oro för den boende, eller kan personalen komma lite senare? Samtidigt finns det en förståelse för att personalen tittar till de boende av omtanke.

Det var inte aktuellt med sysselsättning/arbete för personerna vi intervjuade så därför har vi inte med den aspekten i denna rapport.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Boende känner sig välkomna och trivs med boendet
- + Bra personal som lyssnar och ger gott stöd.
- + Personalen är omtänksam och frågar hur det står till med de boende.
- + Personalen uppmuntrar de boende att använda sina förmågor.
- + Personalen är relativt tillgänglig och det går bra att be om hjälp.
- + De boende får svar på frågor och funderingar inom snar tid.
- + Skulle konflikt med kontaktman uppstå går det att lösa.

Förbättringsområden (-)

- Blir emellanåt jobbigt när alkoholister och narkomaner bor grannar eftersom narkomanerna är mer nattaktiva när alkoholisten vill sova.
- Jobbigt att byta personal ofta och att behöva "öppna sig" på nytt.
- Onödigt att personal påpekar självklarheter som att det inte är diskat, det ser man själv. (samtidigt som boendet haft problem med skadedjur).

Frågor (?)

? Går det att ha mer avdelat mellan alkoholister och narkomaner?

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 bra
Totalbedömning bemötande	Bemötande är bra i bostaden.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Informationen vid inflytt är god och det finns anslagstavla med aktiviteter och information
- + Det finns regelbundna husmöten och de boende känner till dessa.
- + Aktiviteter anordnas regelbundet.
- + Det finns möjlighet att påverka och förändra i sitt hem.
- + Det är möjligt att själv ta ansvar för en aktivitet, exempelvis matlagning på helgen.

Förbättringsområden (-)

- Husmötena upplevs som meningslösa, kan man göra dessa mer meningsfulla?
- Oroligt på nätterna med folk som kommer utifrån som stökar och gör inbrott, önskemål finns att ha stationär väktare på nätterna.
- Information kan bli något bättre. Den är bra vid inflytt men sedan är det lätt att glömma vad som sagts.
- Alla vill inte bli väckta klockan 9.00 på morgonen.

Frågor (?)

- ? Stämmer det att tvättstugan ”stänger” klockan 17.00, kan den vara öppen längre?
- ? Osäkert om posten alltid kommer i tid, kan bli liggandes i flera veckor på kontoret!?
- ? Är det rutin att väcka alla klockan 9.00 eller kan de som vill få den väckningen? Brukarrevisionen undrar om tillsyn behöver ske så tidigt om det skulle finnas oro för den boende?

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 kan påverka hur de använder sitt stöd i boendet.
Totalbedömning Inflytande/ delaktighet	Brukarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i boendets verksamhet.