



Göteborgs Stad  
Social resursförvaltning

Brukarrevision

# *Rävebergsvägen*

*Stöd och habilitering  
Boendeverksamheten*

2019



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***

Rävebergsvägen startades 2013. För två år sedan var det planer på omorganisation till ett mellan boende och scheman skulle läggas om till senare kvällstid. En del ur personalen sökte sig då till andra jobb då på grund av att de hade barn/familjeskäl.

Tillgängligheten är inte så bra det är mörkt och lite läskigt att gå hem och komma under den mörka årstiden. De försöker skjutsa varandra till Angered centrum det går inga bussar. Det är stökigt från period till period på boendet. Gemensamhetslokalen är öppen 8.30-19.00 och helger till 18.30 och 18.00. Brukare brukar vara med och städa den sista halvtimmen innan personal går hem.

Tidigare var det buffé för frukost och uppdukat och de kunde exempelvis ta max 6 bitar bröd 12 skivor ost. Detta fungerade dåligt, det var stressigt dålig stämning lite stökigt, ibland ohygieniskt och mycket försvann. Nu är det bättre sedan de börjat med frukostpåse som man får för en vecka + att de serverar gröt i gemensamhetslokalen. Gröten är poppis och de boende kommer ändå för det sociala. Det är bättre stämning nu. Personal gjorde en utvärdering efter halvår som visade att de inte ville ha gamla systemet tillbaka. Lunch kommer från tillfället och kan hämtas 12.00-13.00 eller senare. Middag gör de själva. Husmöten är en gång/månaden.

Det är fler planerade utflytt nu sista året än tidigare. Färre akuta utflyttningar. En som bott i 3 år till Änggården. Och en till långsiktigt. De har olika erfarenhet av socialtjänst olika kontor.

Teamet gjorde fyra intervjuer vid besöket, två långa och två korta. Det gjordes även två intervjuer med personal.

## **BEMÖTANDE**

### **Trivsel**

Det var blandat med trivsel någon trivdes och någon menade att det beror på vilken personal som arbetar. De vi intervjuade är nöjda med sina kontaktmän, de är viktiga personer för trivseln. Två intervjuade menar att obehagliga upplevelser på boendet som skapat rädsla bidrar till att trivseln inte är så hög. Man har blivit skrämmd och rädd. De uppfattar att de flesta ur personalen är förberedda inför ett möte men inte alla. Någon tycker att personalen verkar oeniga i sitt arbetssätt. I samtal enskilt så finns det en tillit till kontaktman å ena sidan men å andra sidan så saknar boende en mer långsiktig planering. De trivs med sina grannar men ibland är de rädda. Några citat; *"Man är rädd och vet inte vad man får"* och *"jag får inte lugn och ro här, ändå är det bäst här. Jag får lugn och ro från grannarna men sedan kommer folk utifrån och det är problemet"*.

### **Hänsyn och omtanke och stöd**

När vi frågade om personalen visar respekt och om de lyssnar på dig fick vi liknande svar. En del personal ja men inte alla, det är olika. De har ganska stort förtroende för personal men litar vill ha en långsiktig planering som man inte alltid får och det tar ner förtroendet *"personalen har inte alltid tid att lyssna"* en sa *"ja jag kan säga så här jag möts av tanke men inte alltid av omtanke"*. Någon ahr svårt med tillit till personal då det funnits tidigare sämre erfarenheter på andra boenden. Någon menar att de som arbetat en längre tid har en större omtanke och förstår situationen man lever i bättre. en boende tror att personalen har det svårt att visa omtanke eftersom de *"kämpar med regler och lagar"*. Någon vill ha mer stöd.

### **Tillgänglighet**

Personalen är speciellt tillgänglig på morgonen menar de boende. Ibland är det svårt att nå dem dag- och helgtid. Någon menar att de är inte så tillgängliga *"de verkar upptagna jag tror inte att alla har tid att lyssna"*. Flera känner sig ensamma *"jag är isolerad här"* och *"jag känner mig ensam...jämt"*. Vid frågan om hur det kunde vara annorlunda sa en boende; *"Ja först och främst ha mer flexibilitet. Det är ju en fin grej här. Det är som ett litet samhälle."* Teamet undrar om det finns alternativ att mötas då daglokalen är stängd för möten? Kan det vara värt att ta reda på vad som menas med *"flexibilitet"*?

### **Konflikthantering**

De boende kan tycka att ibland händer inget. De har tilltro till sin kontaktperson vilket gör att man kan vända sig till den. En nämner gruppchefen som självklar person att vända sig till vid problem en annan är mer undrande vad man ska göra.

## **DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE**

### **Information**

Informationen om ändring av frukostrutiner var bra och föll bra ut menar de boende. Någon vill gå ett steg längre och inte ha mat alls utan få handla mat själv. Regler för boendet uppfattas som otydliga *"Någon kan åka ut för det minsta lilla och någon kan göra vad som helst."* Någon menar att den vill ta små steg, bit för bit, för att kunna sköta en bostad men menar att denna långsiktiga planering med tigt samarbete med personal inte verkar möjligt. Målet som ett annat boende inom Boendeverksamheten eller bostad Först önskas göra mer synligt och återupprepas. Kanske genom en bild på väggen? Poster? Flödesschema eller liknande?

Vi undrar i teamet om enheten kan berätta för boendena exempelvis genom tabeller eller liknande på väggen i allrummet om de framgångar man gjort kring utflytt det senaste året. De boende kan behöva se det konkret för att odla det egna hoppet och motivationen.

### **Forum för påverkan**

Det verkar inte som husmötet lockar. De vi intervjuat uppfattar inte att de får återkoppling på dina förslag och synpunkter en tänker fritt; *"synpunkterna hamnar kanske i ett medvetande där de får tänka...Fan han har rätt"*. Många möten och samtal sker vid frukosten och det kan vara många som vill ha kontakt då har teamet förstått. Hur kan dessa spontana möten spridas över dagen?

### **Planering**

Det uppskattas att ha planeringsmöten med boendehandläggare och kontaktperson. Någon boende vill veta sina rättigheter enligt exempelvis socialtjänstlagen. Teamet undrar om boendet kan bidra med det på något sätt? Boende vill ha mer långsiktiga planeringar *"jag vill ha en plan för 6 månader i taget"*.

### **Aktiviteter**

Vi ser att personal skjutsar en hel del, det uppskattas mycket. Även till aktiviteter som kören inom boendeverksamheten. Promenaderna nämns som positivt. Teamet reflekterar kring att Alelyckans sport verkar vara ett fint erbjudande men det uttrycks kanske för vagt i informationsbladet. Kanske som frukosten, pröva ett koncept en längre tid och sedan utvärdera?

### **Arbete**

De boende önskar mer stöd i att nå arbete och planera utbildning.

## Mat

De boende är nöjda med ändring av frukostrutiner. Det finns önskemål om flexibilitet runt att få istället pengar för att köpa mat själv.

| Påstående                                     | Boende värderar 1 (dåligt) – 10 (riktigt bra) |   |    |    |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|---|----|----|
| Jag blev lyssnad på                           | 8                                             | 7 | 5  | 3  |
| Jag blev förstådd                             | 1                                             | 6 | 5  | 1  |
| Jag vet hur jag kan gå vidare i min planering | 10                                            | 7 | 7  | 7  |
| Jag känner till boendet                       | 5                                             | 0 | 10 | 10 |
| Det jag får är jag nöjd med                   | 7                                             | 1 | 6  | 6  |
| Hur tycker du maten är?                       | 5                                             | 6 | 7  | 7  |
| Hur tycker du tvätten fungerar?               | 5                                             | 5 | 8  | 10 |
| Hur fungerar tillgången till samtal och stöd  | 3                                             | 3 | 6  | 5  |
| Hur fungerar det på natten?                   | 7                                             | 7 | 9  | 4  |
| Hur fungerar det med vakterna på natten       | 5                                             | 7 | 9  | 3  |
| Hur fungerar det med vård och sjukvård?       | 5                                             | 8 | 7  | 5  |

---

## BEMÖTANDE

---

### ***Styrkor (+)***

- + Kontaktpersonen är viktig.
- + De har förtroende för sina kontaktpersoner.

### ***Förbättringsområden (-)***

- Man har blivit skrämmd på grund av saker som hänt på boendet.
- Flera känner sig ensamma hur kan det mildras?

### ***Frågor (?)***

- ? Det är några som trivs några inte.
- ? Hur kommer det sig att en del personal uppfattas inte förberedda inför möten?
- ? Det uppfattas som personalgruppen inte är enig i sitt arbetssätt?
- ? Kan de som vill, få planera långsiktigt?
- ? De trivs för det mesta med grannarna.
- ? Några boende är rädda hur kan det tas om hand?
- ? Hänsyn visas, beroende av vilken personal det är.
- ? Det uppfattas som personal inte har tid att prata och lyssna men personal menar att de har det, hur hänger det ihop?
- ? De boende uppfattar sin inte förstådda av alla personal varför?
- ? Det uppfattas som personal arbetar på olika sätt hur är det?
- ? Personal uppfattas tillgängliga på morgonen och inte så mycket övrig tid hur kan det ändras?
- ? De är inte riktigt säkra på hur de ska hantera om de har klagomål eller är oeniga med boendets regler eller personal.
- ? Teamet undrar om det finns alternativ att mötas då daglokalen är stängd för möten?
- ? Vad är skillnad mellan boenderegler och trivselregler och de som gäller för hela boendeverksamhetens enheter?

## **Färgbedömningar**

|                                 |                                                                                       |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Trivsel</b>                  | Brukarna trivs ganska bra i boendet.                                                  |
| <b>Stöd och lyssnande</b>       | Stödet från personalen behöver utvecklas. Personal lyssnar inte så bra till brukarna. |
| <b>Tillgänglighet</b>           | Tillgängligheten kan förbättras.                                                      |
| <b>Konflikter problem</b>       | Konflikter och problemsituationer hanteras ganska bra.                                |
| <b>Totalbedömning bemötande</b> | Bemötande är ganska bra i boendet, men förbättringsområden finns.                     |

---

## DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

---

### ***Styrkor (+)***

- + De boende uppskattar möten där flera är med som boendehandläggare och kontaktperson samtidigt.
- + De boende uppskattar erbjudanden om aktiviteter.
- + Positivt att få hjälp med ekonomiska frågor.

### ***Förbättringsområden (-)***

- Regler för utflytt, varningar och avhysning behöver förtydligas.
- De boende saknar återkoppling på synpunkter.
- De boende förväntar sig inte stöd till arbete och studier.

### ***Frågor (?)***

- ? Det är bra om systemet för halvpension diskuteras.
- ? Hur man kan gå vidare behöver göras tydlig.
- ? Långsiktiga mål saknar en del.
- ? Varför kommer inte boende till husmötena?
- ? Någon vill veta mer om rättigheter, lagar socialtjänstlag kan ni ge det?
- ? De boende vill ha mer stöd kring att nå arbete eller att börja studera.
- ? De är inte säkra på att personal förstår behovet av ett arbete.
- ? Hur kan de goda mötena som sker på frukosten spridas till andra delar av dagen?
- ? Vad hindrar er i personalen från att göra fler planerade utskrivningar?

## Färgbedömningar

|                                                  |                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Information</b>                               | Brukarna får inte den information de behöver runt boendet och samhälle för att kunna leva ett gott liv.                                            |
| <b>Forum för påverkan</b>                        | Brukarna ges dåliga möjligheter för att kunna påverka den egna situationen såväl som verksamheten.                                                 |
| <b>Aktiviteter, sociala kontakter och fritid</b> | Brukarna har stor möjlighet att påverka sin fritid och får tillräckligt stöd att göra det de tycker om att göra.                                   |
| <b>Planering</b>                                 | Brukarna kan påverka hur de använder sitt stöd i boendet.                                                                                          |
| <b>Arbete och sysselsättning</b>                 | Brukarna ges liten möjlighet att vara del av en sysselsättning eller komma i arbete. De får otillräckligt stöd att nå arbete eller sysselsättning. |
| <b>Mat kläder möbler</b>                         | Brukarna har viss möjlighet att påverka val av kläder, mat och möbler i sin bostad.                                                                |
| <b>Totalbedömning<br/>Inflytande/delaktighet</b> | <b>Brukarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i boendets verksamhet.</b>                                                     |