



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision **Kungsladugårdsteamet**

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 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

Om enheten

Det finns 20 lägenheter på enheten, dom som bor där är mellan 27-60 år, alla män för tillfället. Personalgruppen är sex personer vilka jobbar var tredje helg och boendet bemannas mellan 08:00-20:00 på vardagar och 08:00- 18:00 på helger. Enheten har husmöte sista söndagen i månaden och det brukar variera hur många som kommer från tre personer till sju. Man får inte ha några inneboende hos sig och om personen har tagit med en vän som är påverkad blir den personen avvisad från platsen, boendet är drogfritt. De boende ska säga till om någon ska övernatta.

Kungsladugård har också ett månadsblad som kommer ut en gång i månaden samt områdesmöte med oxfagsgatan. Varje boende har två kontaktpersoner kontakt A och B. De får möblera sina lägenheter själva många får från IKEA lagret. De boende har hembesök som kallas för egentid en gång i veckan, dom har fasta aktiviteter så som konstprojektet, filmkväll 1 gång i veckan, då beställer dom film från netflix, simning på Frölunda badet, på lördagar så åker dom till två olika mataffärer på eftermiddagen Lidl och förmiddagen hemköp. På torsdagar har dom större aktivitet så som bowling, bio eller andra aktiviteter. När det är aktiviteter på boendet så är det stor upplösning, många kommer från boendet, på tisdagar har dom brandrunda, då går personalen runt o kollar brandalarmen i lägenheterna.

Varje morgon erbjuder boendet frukost mellan klockan 9-10 de andra mat tiderna får boende sköta själva, på söndagar har dom fika och det finns alltid frukt för de boende.

Teamet intervjuade fyra boende och två personal.

Bemötande

Trivsel

Alla svarade att de kände sig välkomna, trivs, trivs med personalen och är nöjda. Det som störde trivseln var att man inte trivs med alla grannar *"det har varit en del spring nattetid på min dörr"* och *"jag trivs så där med grannarna"*.

Omtanke

Alla säger att personal visar respekt. De tar sig tid att lyssna och prata. Personalen visar omtanke och de boende tycker de visar förståelse för de boendes situation. De känner sig trygga. Otryggheten kan finnas i början men övergår till trygghet efter ett tag de har förtroende för personalen. Någon menar att all personal visar inte samma omtanke och har därför inte samma förtroende. Någon säger *"min kontaktperson kommer sent och jag kan vänta flera timmar utan att få meddelande"*, *"det är inte alltid de knackar utan knackar och öppnar på samma gång utan att vänta tills jag säger något eller öppnar"*.

Teamet undrar hur mycket man använder sig av telefonsamtal och sms för att meddela förändringar i planering som tider?

Tillgänglighet

De boende tycker personalen är tillgänglig. De är medvetna om mötestider. Är det något man vill under mötestid öppnar personalen, det är bra. de är nöjda med stödet och tiden de får. Flera känner sig ensamma, å ena sidan *"det gör väl alla"* säger någon. Då verkar det som något man får acceptera. Å andra sidan *"det kan vara jobbigt speciellt efter 20.00"* säger några. De är nöjda med frukost men kan någon menar att det är för tidigt. Matkasse föreslås som alternativ. Någon vill ha fler gemensamma måltider som middagar.

Problem och konflikthantering

Bara en boende trodde de kunde byta kontaktperson. Två visste inte och en trodde inte det gick. Majoriteten visste inte hur man går tillväga om man tycker sig fel bemött, de har inte fått information.

Delaktighet och inflytande

Information

Hälften menade att de fått skriftligt när de flyttade in. Den ena uppfattade det inte som regler utan mer som trivselregler. *"informationen kan återupprepas"* menade

en. Någon förlitade sig på information via Flygbladet. De boende vet inte om de får ha husdjur. Flera säger att de har svårt för regeln att inte ha gäst efter 20.00 och inte ha någon som sover över. De verkar ha en bra planering när det gäller hur länge de kan bo kvar och verkar inte oroade över det. De boende önskar en anslagstavla eller whiteboard med hur personalen arbetar, gärna utanför gemensamhetslokalen i trappuppgången.

De boende önskar mer information om hur man kan få till skuldsanering.

Forum för påverkan

De som intervjuades nämner husmöten, någon nämner förslagslådan. Förslagslådan bör diskuteras då det inte kommer några förslag där, ska den tas bort? De menar att de får återkoppling på förslag antingen privat, via chef eller på husmötet. Teamet undrar om brukare kan få återkoppling skriftligt om de önskar?

Planering

De boende uppfattar stöd från kontaktperson, flera nämnde sin socialsekreterare som viktig och läkare när det gäller den egna planeringen. Hälften vet hur de ska komma vidare en vet inte och en menar *"jag är fast här"*. De flesta intervjuade tycker inte att de kan påverka det som händer på enheten. De nämner husmöten men menar att uppslutningen är för dålig, *"det kommer 3-4 personer och jag sitter bara av tiden och äter"*. Det uppfattas som meningsfullt när man tar upp om aktiviteter.

Aktiviteter

De boende vill gärna påverka öppettiderna i gemensamhetslokalen, Vitsippan. De uppskattar aktiviteterna men menar att ibland krockar det med andra aktiviteter och det kunde vara mer på helger.

Arbete och sysselsättning

De boende har fått förmedlat kontakta med arbetsträning och sysselsättning som Göteborgsfontänen eller aktivitetshus. De har haft kontakt med IPS handledare och ett par boende har fått arbete, fantastiskt och ett resultat som borde spridas. Det uppskattas.

Andra reflektioner

Teamet tror att personalgruppen behöver ena sig i hur de tänker kring att hålla på reglerna och vara flexibla. Och vad gäller för alla och vad gäller för den enskilda? Det är viktigt för att kunna motivera på ett bra sätt. Det är en viktig fråga eftersom brukare är i en beroendeställning.

Sprid ut goda nyheter som att två har kommit i arbete via IPS. Var inte blygsamma.

En blygsam återblick till 2013

Det är mycket svårt att göra jämförelser och finna kopplingar till förändringar som genomförts planerade och oplanerade. Det går nog inte att göra större slutsatser på en återrevision efter sex år. Personalgruppen är i princip utbytt och en del av de boende. Men om vi ändå ska säga något så:

Förbättringar

Personal är mer tillgänglig
Trivseln är högre
Tryggheten är högre
Möjlighet till sysselsättning

Förbättringsområden

Husmöten som forum för påverkan
Involvera brukare i enhetens planering
Hur information ges
Motivera regler

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Boende är nöjda med boendet generellt.
- + De boende trivs.
- + De boende trivs med personalen.
- + Alla säger att personal visar respekt.
- + Personal tar sig tid att lyssna och prata.
- + Personalen visar omtanke.
- + Personal visar förståelse för de boendes situation.
- + De boende känner sig trygga.
- + De boende tycker personalen är tillgänglig.

Förbättringsområden (-)

- Flera känner sig ensamma.
- De boende vet inte var de ska göra med synpunkter och klagomål.
- De flesta tror inte de kan påverka vilken kontaktperson de har och får.

Frågor (?)

- ? Ibland uppfattas spring och knackande på dörrar hur kan det minskas?
- ? Teamet undrar hur mycket man använder sig av telefonsamtal och sms för att meddela förändringar i planering som tider?
- ? Någon menar att all personal inte visar samma omtanke och har därför inte samma förtroende hur kan det fångas upp?
- ? Kan man pröva andra sätt att servera frukost? exempelvis matkassar?
- ? Förslag finns på gemensamma måltider, går det?

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs bra i bostaden.
Stöd och lyssnande	Personalen ger ett gott stöd. De lyssnar och pratar med brukarna på ett bra sätt.
Tillgänglighet	De boende tycker personal är ganska tillgängliga.
Konflikter problem	Konflikter och problemsituationer hanteras dåligt.
Totalbedömning bemötande	Bemötande är ganska bra i bostaden, men förbättringsområden finns.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + De boende är nöjda med planering hur länge de kan bo kvar.
- + De boende nämner husmöte som forum för påverkan.
- + De tycker de får återkoppling på förslag.
- + De är nöjda med stöd för den egna planeringen.
- + De boende uppskattar planering av aktiviteter.
- + Enheten stöttar till sysselsättning.
- + Enheten skjutsar till olika affärer för matinköp.

Förbättringsområden (-)

- De boende vet inte om de kan ha husdjur.
- De boende tycker inte de kan påverka planeringen på enheten hur kan det ändras?
- Husmötena fyller inte sin funktion hur kan de förändras? Locka fler?
- Mer och andra öppettider på Vitsippan.
- De boende önskar mer information om skuldsanering och hjälp till det.
- De boende önskar tillgänglig anslagstavla där det framgår hur personalen arbetar.

Frågor (?)

- ? De boende vill ha tydligare med reglerna gärna skriftligt och återkommande information går det?
- ? De boende behöver få förklarat om reglerna kring gäster och tider.
- ? Flera vet inte hur de kan komma vidare? Annat boende?
- ? Kan aktiviteterna göras intressanta för fler?
- ? Hantera förslagslådan, ska den tas bort eller användas?
- ? Teamet undrar om brukare kan få återkoppling skriftligt om de önskar?

Färgbedömningar

Information	Brukarna får inte den information de behöver runt boendet och samhälle för att kunna leva ett gott liv.
Forum för påverkan	Brukarna ges goda möjligheter för att kunna påverka den egna situationen såväl som verksamheten.
Aktiviteter, sociala kontakter och fritid	Brukarna kan ganska bra påverka sin fritid och får visst stöd att göra det de tycker om att göra.
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.
Mat kläder möbler	Brukarna har viss möjlighet att påverka val av kläder, mat och möbler i sin bostad.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i boendets verksamhet.