



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision Änggårdsteamet Boendeverksamheten Återrevision

2013

GÖTA
PRISET
Nominerad 2009



INLEDNING

Syftet med brukarrevisionsarbetet är att söka finna nya och bättre sätt att ta reda på vad ”de vi är till för” inom verksamhetsområdet Boende tycker om verksamheten. Brukarrevisionsmetoden utgör ett komplement till metoder såsom till exempel enkäter. Brukarrevisionsarbetet bör ses som en del av Göteborgs stads kvalitetsarbete.

Ett brukarrevisionssteam består av fyra personer (två brukare, en närstående/personal 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.

Sammanfattning – helhetsbedömning

År 2009 gjordes en första brukarrevision hos Änggårdsteamet. Vissa saker har förändrats sedan dess. Numera har Boendeverksamheten egna brukare med erfarenhet av att bo oftast på flera boende i verksamheten som är med och gör brukarreversionen. De frågor som ställs har också modifierats lite för att bättre passa Boendeverksamheten. Detta kan bidra till att den granskningsrapport som görs idag 2013 får ett annat resultat.

Änggårdsteamet är ett boende för personer mellan 18-65 år med psykisk funktionsnedsättning. Boendet är drogfritt och tar emot personer utan missbruksproblematik.

Personer som bor här tillhör inte någon personkrets inom LSS (Lagen om stöd och service). Försäkringskassan är den vanligaste försörjningskällan.

Denna revision har gjorts på den del av Änggårdsteamet som kallas Kortidsboende och som kan leda till kommunalt kontrakt. Man måste bo minst ett år för att boendet ska räknas som referens till ett kommunalt kontakt. Kortidsboendelägenheterna finns utspridda i sju olika hyreshus som ligger nära varandra. Flera har bott i Kortidsboendet 5-6 år (Kortidsboende är ett lite missvisande namn som personalen vill ändra på). Det bor ungefär lika många kvinnor och män hos Änggårdsteamet för närvarande. Många är mellan 40 och 50 år gamla. Sedan 2009 är halva personalstyrkan kvar och cirka hälften av de

boende. Utöver de 8 behandlingsassistenterna samt gruppchef finns en kock som lagar mat som serveras på det gemensamma caféet som ligger i samma hus som kontoret för personalen. Målet vid denna revision var att få till sex stycken brukarintervjuer men det blev fyra. Två personal intervjuades.

På Änggården trivs personal och boende. De boende är mycket nöjda med kontaktmannaskapet och sitt boende. När det blir mycket vikarier för kontaktpersonen kan funktionen svikta men överlag verkar kontaktmannaskapet fungera fantastiskt bra. De boende är schyssta mot varandra och stör inte varandra. Ett repsektfullt bemötande möter de boende.

Kontakten med övrig personal kan bli bättre. Boende upplever ibland att övrig personal inte har tid och hänvisar oftast till kontaktpersonen när de vill ha hjälp med något. Ibland upplevs det som lite fyrkantigt. En önskan finns om lite mer flexibilitet i lösningarna mellan personalen. Det kan kanske göra att boendet där förhållandevis många bor blir lite mer personligt. Att finna tid för de boende mellan inplanerade möte, kontorstid och rutiner kan vara svårt ibland. När de boende vill något så brukar de i första hand gå ner till caféet för att se om någon personal är tillgänglig.

Det är kontaktpersonen man vänder sig till vid problem. Detta fungerar i regel mycket bra. Ibland verkar det som om boende undviker att ta upp vissa problem för de vill ju inte uppfattas som jobbiga. Kanske påverkar det att de bor i ett referensboende och vill komma vidare till nästa boende/eller bo kvar? Den goda relationen med kontaktmannen är viktig, kan det påverka? Att byta kontaktman försöker man undvika även om problem uppstått, man försöker reda ut de problem som uppstått. Att kontaktmannaskapet är en viktig central funktion i boendet framgår tydligt. Det gör att vi undrar om det finns tydliga rutiner för ett backup-system när kontaktpersonen är ledig eller har semester? Planeringen av stödet tillsammans med kontaktpersonen fungerar också mycket bra. Ingen boende upplever att personal utan anledning går in i deras lägenhet om de inte är hemma.

Informationen på boendet fungerar bra. Det finns till exempel skriftliga regler för boendet och ett månadsblad med information samt anslagstavla i caféet. Men oklart är om en varning delas ut skriftligt eller endast muntligt. Att få möblera sin lägenhet själv ses som mycket positivt. Och att ta emot besök är inget problem.

Ett stort aktivitetsutbud finns på boendet till exempel åka och handla, fisketurer, utflykter, promenader samt filmvisningar. Personalen har goda möjligheter att påverka, planera och leda aktiviteter. Att det finns mycket aktiviteter, att caféet är öppet på helger och att det finns personal att tillgå på helgerna upplevs som mycket positivt. Att det finns ett café och gemensamma aktiviteter upplevs som positivt när det gäller att få bukt med ensamheten. Boende upplever också att de

får stöd från sin kontaktperson när det gäller aktiviteter, sociala kontakter, fritid och sysselsättning. Till exempel kan man få hjälp med läxor när man studerar, skjuts till aktivitetshus om man inte kan åka själv, uppmuntran till kontakt med familj och vänner. Det framgick också att de boende själva är aktiva genom att ha kontakt med studievägledare, friskvårdsklubben, friskis & svettis, sportlife, själv letat information på ”nätet” om aktivitet med mera, går kurs ESL (ett självständigt liv), sjukgymnastkontakt. De boende tycker inte alltid att det är personalen på boendet som ska veta allt om studier och jobb utan då finns ju till exempel studievägledare, arbetsförmedling som man kan vända sig till. Önskingar om att kunna hjälpa till mer i bland annat köket kom upp. Att kunna vara mer delaktig och komma bort ifrån ett mer passivt läge, att inte bli för omhändertagen. Oklart för oss är om det finns rutiner för om man till exempel vill hjälpa till med: något i köket, att göra månadsblad, att planera en aktivitet, att sköta om trädgårdsmöbler, att odla kryddväxter?

Husmöte anordnas en gång i månaden. Dagordning verkar inte finnas och oftast kommer det max 5 till 7 personer på mötet. Vad kan göras för att fler ska delta och bli mer aktiva? Vi uppfattade det som att gruppchefen brukar vara ordförande och att någon brukare utses till sekreterare. Även behandlingspersonal var med på mötet. Att gruppchefen är med på mötet är positivt med tanke på att det kan vara lättare att ta vissa beslut. Var mötesprotokoll fanns att tillgå efter mötet var inte helt klart för alla boende. Är det meningen att boende ska få protokollet från kontaktmannen? Vi tror att alla protokoll förvaras i en pärm på caféet. Hur man fick reda på om beslut tagits i någon fråga som hade varit uppe på ett husmöte var lite oklart för de frågor som det inte kunde ges svar på direkt. Vilka frågor som tas upp på husmöte var också lite oklart förutom önskemål om aktiviteter och mat samt information från personalen.

Att det finns en speciell lapp för synpunktshantering som man kan använda för att framföra sina åsikter visste ingen boende om. Att man kunde lämna en lapp i brevlådan vid caféet visste de däremot om. Men ingen hade använt sig av den och visste ingen som hade använt sig av denna låda för att framföra åsikter.

När vi i frågade om genomförandeplanen så var det svårt att reda ut exakt vilken plan som vi menade, den blandades ibland ihop med socialtjänstens plan tror vi. Kan användningen av genomförandeplanen göras mer tydlig? Och till sist undrar vi om man använder individuell veckoplanering i korttidsboendet? För det framgick inte vid intervjutillfället att de hade någon.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Personal och boende trivs mycket bra
- + Boende är nöjda med sitt boende
- + Kontaktmannaskapet fungerar mycket bra
- + Personal och boende bemöter varandra respektfullt
- + Kontaktpersonerna är bra på att lyssna
- + Det är till kontaktpersonen man vänder sig med problem

Förbättringsområden (-)

- Det är inte alltid enkelt att be andra än kontaktmannen om hjälp
- Personalen upplevs inte alltid så tillgänglig

Frågor (?)

- ? Finns det något backsystem (rutin) för kontaktmannen när den inte finns på plats
- ? Kan det vara svårt att få kontakt med personalen när de är i personaldelen
- ? Hur gör man ett boende med många boende mer personligt
- ? Undviker man att ifrågasätta om man bor i referensboende

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 kunde vara mer tillgänglig.
Problem- och konfliktlösning	Konflikter och problemsituationer hanteras bra
Totalbedömning Bemötande	Bemötande är bra i bostaden.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Informationen på boendet fungerar bra
- + Skriftliga regler finns för boendet
- + Ett månadsblad finns med information
- + Många aktiviteter anordnas
- + Caféet är öppet på helgen
- + Personal arbetar på helgen
- + Planering av stöd tillsammans med kontaktperson
- + Boende möblerar sin lägenhet själv
- + Besöksrutiner fungerar bra
- + Personal går inte in i lägenheten utan anledning om du inte är hemma
- + Stöd från kontaktperson för arbete och sysselsättning fungerar bra

Förbättringsområden (-)

- Rutiner för brukarmöte kan ses över
- Rutiner för synpunktshantering kan ses över

Frågor (?)

- ? Kan användningen av genomförandeplanen göras mer tydlig
- ? Använder man individuell veckoplanering i korttidsboendet?
- ? Delas varningar ut muntligt eller skriftligt
- ? Finns det rutiner för att kunna delta i t ex köksarbete, göra månadsblad, ansvara för grillkväll?

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 har stor möjlighet att påverka hur de använder 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 stort inflytande och är delaktiga i hur boendet utformas.