



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Bostad Först

Boendeverksamheten

Brukarrevision

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

Bostad Först har funnits i Göteborg sedan 2013 i samarbete med Räddningsmissionen. Bostad Först praktiseras också ibland annat Stadsmissionens regi. Detta är en brukarrevision gjord i social resursförvaltnings, Göteborgs stads Bostad Först. Bostad Först bygger på principerna:

1. Bostad är en mänsklig rättighet
2. Jag gör val och har självbestämmande
3. Bostad och behandling separeras från varandra
4. Jag får stöd till återhämtning
5. Jag får stöd baserat på att minska skada för mig själv
6. Jag får stöd utan tvång och fostran
7. Jag styr stödet utifrån mina styrkor, behov och egna mål
8. Stödet är flexibel under så lång tid som jag själv vill och behöver

De är 10 personal och har visst samarbete med ACT teamet. De arbetar en mot en med en ytterligare kontaktperson som backup. De har 50 klienter och 5-6 klienter/person. Personalen besöker två och två om det behövs. Bostad Först i Göteborg har en göteborgsvariant som är, förutom Bostad Försts mål och vision (8 punkter):

1. Du får vara beredd på att ta emot besök 1 gång/veckan minst.
2. De kan följa med cirka 3 gånger till exempelvis ett aktivitetshus som en introduktion
3. I planeringen har de genomförandeplaner eller arbetsplaner med kortsiktiga och långsiktiga mål.

En utmaning i arbetet är, berättar personalen, att de försöker göra planeringar men ibland och ofta blir det att ”släcka bränder” saker händer och man får gå ifrån planerna ofta. De får vara flexibla. De använder UIV flitigt cirka var 3:e månad. De undrar i UIV vad är det som inte fungerar? Hur delaktiga känner de sig? I UIV framkommer:

- Psykisk ohälsa som stör utvecklingen
- Behov av sysselsättning
- Ekonomi
- Trygghet i boendet (skillnad mellan kvinnor och män)
- Samarbetet med oss
- Svårt med vardagen
- Svårt med ensamhet

De har fått rätt hög nöjdhet förutom sysselsättning och ekonomi.. Och att de kan utöva självbestämmande bra. Kvinnor kan i viss mån få sysselsättning via Huldass hus. Andra i viss mån exempelvis sekelhuset (aktivitetshuset i staden).

På nätet kan man läsa (2019-12):

Genom Bostad först får du som är hemlös möjlighet att hyra en egen lägenhet i ett vanligt hyreshus i Göteborg. Du får stöd av ett team för att du ska kunna få ett gott liv, må bra och klara av att bo i din lägenhet. Bostad först bygger på tanken att den som är hemlös måste få sin bostadssituation löst innan han eller hon kan ta itu med andra problem, som till exempel missbruk. Genom Bostad först får du möjlighet att hyra en egen lägenhet bland andra hyresgäster. Ett mobilt team finns hela tiden tillhands för att stötta dig.

Bostad först riktar sig till dig som varit hemlös länge. Du kan ha missbruk och/eller psykisk ohälsa. Och du har bott i många olika slags boenden utan att det blivit bra för dig. Det här erbjuder vi dig:

- En egen lägenhet.
- Stöd från någon i våra Bostad först-team. Det kan handla om stöd kring ekonomi, sysselsättning, utbildning, kontakt med sjukvården eller annat stöd i det vardagliga livet. Du bestämmer själv vad du vill ha för hjälp.
- Flexibelt stöd där vi har bostaden som utgångspunkt.
- Kontakt med personal dygnet runt.

Det här förväntar vi oss av dig:

- Att du är motiverad till en förändring i ditt liv.
- Att du vill bo i en egen lägenhet.
- Att du är motiverad att sköta din lägenhet, betala hyran i tid och inte störa grannarna.
- Att du tar emot oss i ditt hem minst en gång per vecka.
- Att du är positiv till att ta emot stöd av oss i Bostad först-teamet.

Efter 4 år, 2017 presenteras en undersökning runt vad Bostad Först inneburit för de brukare som bott minst nio månader i Boendeverksamhetens Bostad Först. Hur har livet förändrats enligt klienterna? Utvärdering av Bostad Först Göteborg (Sara Uhnö 2017 Göteborgs Universitet):

- Egenvärde
- Privatliv, kontroll, självbestämmande
- Kontakt med barn och övrig familj
- Vardagliga rutiner möjliggörs (sömn, mat mm)
- Att komma ifrån det destruktiva livet på akutboenden/utomhus – möjliggör förändringar i livet.
- Missbruk: Samtliga som bott över 9 månader anger förbättrade förutsättningar att hantera sitt beroende/missbruk, även när det gäller psykisk och fysisk hälsa.

Bostad Först får en brukarrevision

Under hösten 2019 gör Bostad Först en brukarrevision. Eftersom modellen och arbetssättet är sådant att brukare inte möter varandra, de bor över hela Göteborg kunde vi inte ha ett informationsmöte. Vi skickade istället en inbjudan till intervjuer via brev till alla brukare, 50 personer. De fick skicka tillbaka en intresseanmälan i förfrankerat kuvert till brukarrevisionen. Brukarna kunde välja antingen en djupintervju på valfri plats som hemmet något kafé eller föreslagna lokaler på Kronhusgatan eller Gårdavägen. Efter att ha gjort tre utskick så fick teamet fem intervjuer, en skriven och skickad till oss och en telefonintervju. Vi är nöjda med underlaget.

Vid frågan var man bott tidigare fick vi en rad olika svar som Tillfallet, akutboende, olika boenden, lilla bommen, tidigare försökt på Bostad först, tillfallet och stadsmissionen.

BEMÖTANDE

Trivsel

Brukarna är mycket nöjda de trivs bra (fem av sex) och fram för allt trivs de med lägenheten. De trivs också fint med sin kontaktman, de kan säga *"jag får hjälp med att ta tag i det som jag inte tagit tag i på ett par år"*, *"TV och tvättstuga fick*

jag hjälp med” och ”jag blev glad”. Missnöje handlar om spring i lägenheten av folk som stjälar, fel stadsdel och tufft i början ”i början var det konstigt att sitta här med mina lådor”.

När vi frågar om de trivs med personal nämner de också bovärderna och socialsekreteraren. Bovärderna är okej menar de flesta (fem av sex), en undrar *”vem är det?”* och *”de är svåra att få tag i”*. De säger om kontaktpersonerna att *”de gör det som är bäst för mig – tack för dem”*.

Alla trivs med sin socialsekreterare. Det är ovanligt och inte ett vanligt svar i våra brukarrevisjoner i boendena. Oron förknippad med socialsekreterare var om man kunde ha kontaktpersonen kvar efter 18 månader eller inte.

När vi frågade hur möjligheten till lägenhet påverkat livet nämner någon sina anhöriga. Anhöriga som säger att de uppskattar förändringen de ser hos brukaren; *”skönt med eget ställe”, ”det är MITT hem”* och *”det är positivt jag har varit hemlös i fem år och det lugnar ner en betydligt”*. Någon menar att lugnet kommer då man tidigare uppfattat som att man kan åka ut och bli utskriven när som helst i princip i de andra boende, men inte i bostad först.

Personal nämner att de skulle vilja ha mer dialog med ledningen i boendeverksamheten som uppfattas lång bort och inte så närvarande.

Stöd och hänsyn

De boende är mycket nöjda med stödet. Någon säger *”Kronhusgatan borde vara öppet mer det kan ibland kan det bli ensamt...tomt,,jag går då ibland till biblioteket”*. Personalen lyssnar *”hon är kanon”* och två säger *”jag får vara med och bestämma”* och *”de klampar inte in med skorna utan de ringer innan och jag får hjälp när jag behöver”*.

Två känner sig inte trygga och fyra är trygga, *”jag har säkerhetsdörr och det är ett lugnt område”*.

Tillgänglighet

Personalen är närvarande, menar brukarna. Fem säger att de är tillgängliga en vet inte om att den har en andra kontaktperson och en menar att de oftast är tillgängliga.

Tre känner sig ensamma och fyra säger att *”ja ibland känner jag mig ensam”*. Någon saknar sin familj.

Konflikthantering

De flesta har någon att prata med personal släkt eller bovärd. Men det finns några som inte har det, kanske kan frågan tas upp med alla. Hälften, tre stycken visste inte vad de skulle göra om de fick svårigheter med sin kontaktperson. En sa att *"jag tror jag kan gå till chefen"*. Teamet tror att detta är viktigt, detta att veta vart man kan vända sig. Kanske bra att ha ett ansikte på chefen. Hälften visste inte vart de skulle vända sig med synpunkter hur de skulle gå tillväga. Några nämnde SMS, mail, kontaktperson. En person har andra som är skrivna på sin adress och får hem brev till andra människor, detta verkade oroa och behöver lösas och tas upp på ett tydligt och tryggt sätt.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Information

Vad som händer efter 18 månader är oklart och skapar oro och är luddigt. Får man ha kvar sitt stöd, sin kontaktperson? Rutiner för tvättstugan och hur det fungerar med hyresavier kan vara oklart för någon. Tre menar att informationen fungerar bra. Bara en person menade att den frågade kontaktpersonen om information, det var ingen självklarhet. Vi frågade om husdjur och två menade att de inte kunde ha husdjur, en undrade och en trodde det var okej.

När vi frågade om man fick information om kultur och saker att göra ville en person ha mer. I ett bostadsområde fick man informationsblad i brevlådan det uppskattades mycket. Om man behöver hjälp med något så vänder sig de boende till sin kontaktperson det var tydligt. Vi frågade om boendet mött förväntningarna? ja säger fem brukare en vet inte riktigt och en menar att *"det är som om man är till för personalen"*.

Forum för påverkan

De boende tycker överlag att de vet hur de ska gå tillväga om de vill förändra i lägenheten. De boende kan nämna IKEA lagret, möjlighet att söka möbelbidrag. Någon säger *"det går nog att söka möbelbidrag en jag vill inte använda tiden till det jag vill använda tiden till att samtala"*.

De allra flesta visste hur de skall få svar på frågor runt boendet det kunde vara bovärd, en lapp i brevlådan, ringa kontaktpersonen. Bara en visste inte hur den skulle göra. Däremot visste man inte hur brev från andra skulle stoppas att komma till adressen.

Planering

De är nöjda med sin egen planering. De var på det klara med hur det går till när saker bestäms. De alla menade att personal inte går in när de inte är hemma.

När vi frågade om framtida planering så menade en *”jag behöver ett jobb”, ”jag behöver min familj”* och *”Jag ska inte vidare... detta var målet”*. Majoriteten sa *”När jag får kontraktet”*.

Aktiviteter och fritid

Två menade att de skötte aktiviteter själv, två hade fått hjälp. En hade inte fått stöd att hitta aktiviteter och en sa *”vad ska jag göra med andra människor?”* två ville inte ha hjälp att kontakta anhöriga två har bra kontakt och en sköter själv.

Arbete

Alla hade funderat på detta med jobb och vi fick olika svar; *”jag behöver ett jobb, jag kan inte gå ut från lägenheten”, jag planerar sjukersättning”* och *”ja till 100%, jag vill och inte nu”*. Tre menade att de fick hjälp att hitta arbete, två höll på med skuldsanering.

Påståenden och brukare som skattat (1=stämmer inte – 5= stämmer väl)

Jag har egen lägenhet	Ja	1	ja	ja	5	4	5	5
Jag har stöd i ekonomin	ja	4	ja	Ja	4	4	4	3
Jag har stöd till sysselsättning		1	4	5	3			2
Jag har stöd till utbildning	1	1	3		5	4		1
Jag har stöd till sjukvård	5		4	5	5	5	5	1
Jag har stöd och det är flexibelt	3	4	4	4	5	4	5	5
Jag har stöd dygnet runt	5	1	2	4	3	4		5

Bostad Försts åtta principer och brukare som skattat

(1=stämmer inte – 5= stämmer väl)

Bostad är en mänsklig rättighet – jag har en bostad nu	4	1	5	5	5	4	5	5
Jag gör val och har tillräckligt självbestämmande	4	1	5	4	5	5	5	5
Bostad och behandling separeras från varandra	2	1	4	5	5	5	5	5
Jag får stöd till återhämtning		1	4	5	5	4	5	5
Jag får stöd baserat på att minska skada för mig själv	4	1	4	4	5	4	5	3
Jag får stöd utan tvång och fostran		1	3	5	5	4	5	5
Jag styr stödet utifrån mina styrkor, behov och egna mål	4	1	4	5	5	5	5	5
Stödet är flexibel under så lång tid som jag själv vill och behöver	4	1	2	5	5	1	5	5

Fråga till samtalet

Hur för ni samman brukare och Bostad Först? Denna frågan handlar om hur brukaren förbereds och vet vad som gäller. Det kan handla om att få reda på att det tar lång tid att över huvud taget ”landa” i en lägenhet. Under återföringen sa

brukare att ”ja det tog 10 månader för mig innan jag kände att ja detta är mitt hem här bor jag”. Någon annan sa ”ja minst ett halvår”.

Vad leder det till om brukare och personal har olika mål? Denna frågan handlar om att för brukaren är målet att få ett kontrakt att få första hands kontraktet. Detta målet är så starkt att det är svårt att engagera sig i de andra målen i livet, som kanske kontaktpersonen för fram.

Varför finns osäkerhet? Speciellt med hur länge man kan ha kontaktpersonen. Hur kommer det sig att Bostad Först inte löst detta dilemma som stör ganska många och ställer till det.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Flera säger att de uppskattar lugnet.
- + Majoriteten trivs med lägenheten.
- + De flesta trivs.
- + De trivs med sin kontaktperson.
- + De uppskattar hjälp med tvättstuga och även andra praktiska ting.
- + Anhöriga vittnar om en positiv förändring.
- + De flesta är nöjda med bovärderna, denna person är viktig.
- + De är nöjda med stödet.
- + Personalen visar respekt.
- + De tycker personalen lyssnar.
- + De allra flesta har förtroende för personalen.
- + De tycker personalen är omtänksam.
- + Personalen är tillgänglig.

Förbättringsområden (-)

- Det finns en oro att inte kunna ha kvar sin kontaktperson efter 18 månader, hur kan det förändras?
- Det finns viss ensamhet risk för isolering och undran finns om Kronhusgatan kan vara öppen mer?
- Några känner sig inte trygga hur kan det uppmärksammas och tas tag i snabbt?
- Hälften visste inte vart de skulle vända sig med klagomål eller om de hade problem med kontaktperson.
- Flera visste inte vart de skulle vända sig med synpunkter.
- Någon får hem brev från andra som skrivit sig eller uppgett dennes adress, varför vet inte brukare hur de ska hantera detta? Det skapar oro.

Frågor (?)

- ? Det är svårt i början för en del, hur kan de förberedas?
- ? Någon har svårt att säga nej till besök som stjälar saker.
- ? En person trivs inte hur fångar ni upp detta?

- ? Alla vet inte om att det finns två kontaktmän kan ni säkerställa att alla vet det?
- ? Flera känner sig ensamma. Hur kan ni stötta till förändring?
- ? Någon tycker sig inte ha någon att prata med hur kan det undvikas?

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.
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 trygga att vända sig till kontaktpersonen.
- + I stort har Bostad Först mött förväntningarna.
- + De flesta visste hur de skulle kunna förändra i sitt hem.
- + De tycker de får svar på sina synpunkter.
- + De är nöjda med sina planeringar för egen del.
- + Brukarna är nöjda med sina aktiviteter några kan önska mer.
- + Brukarna har olika tankar om arbete och jobb.

Förbättringsområden (-)

- Några viktiga saker är oklart som stör, som exempelvis vad händer efter 18 månader?
- Någon behöver mer stöd i tvättstugan.
- Man ber ogärna om information brukare vet inte vad de kan be om.
- Det finns boende som vill ha stöd till aktivitet och även till arbete.

Frågor (?)

- ? Vad gäller runt husdjur?
- ? Någon vill ha mer information om kultur och aktiviteter
- ? Hur kan ni försäkra er om att alla vet hur de skall gå tillväga om de vill ändra i lägenheten?

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 få möjligheter för att kunna påverka den egna situationen såväl som verksamheten.
Aktiviteter, sociala kontakter och fritid	Brukarna har stor möjlighet att påverka sin fritid och får tillräckligt stöd att göra det de tycker om att göra.
Planering	Brukarna kan 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 till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i boendets verksamhet.