



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Granskningsrapport Brukarrevision

Storås akutboende

2017



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

Storås är ett akutboende för cirka 30 personer de flesta bor mellan 1-3 månader några få mer än 1 år. Storås Tillfället och Alma handlar främst om att lindra nöd bidra med det basala för de flesta. Det tillåts inga besök sedan en tid detta då det var mycket otryggt innan med ibland 20-30 personer på boendet som var vänner eller bekanta det såldes droger var bråkigt och inte bra. Denna del är bättre nu menar personalen. Personalen har provat husmöten 1 gång /månaden sedan en tid det sista var det 20/30 närvarande vilket är riktigt bra. De erbjuder bingo filmer sällskapsspel..bäst gensvar får de vid dörrknackning lappar med information fungerar sämre. De har provat och provar olika system för filmjölkk mjölk kaffe skall det stå framme? Eller ska de boende be om det varje gång? Orsak till irritation?

Bemötande

Alla boende känner sig välkomna på boendet. De säger nästan alla, att de trivs med personalen. De sa ”personal är tillmötesgående”, ”de kör mig när jag behöver som till läkartid” och ”Detta är det bästa boendet jag varit på, varför har ingen sagt detta till mig innan att det finns?”. Personal bekräftar trivseln och det verkar finnas ett äkta engagemang och omsorg om de boende hos personalen.

Det verkar som att boendet senaste året genomfört förändringar; besöksförbud, nya rutiner kring mat, sociala återkommande aktiviteter, kontaktmannaskap med veckoavstämningar. Teamet fick signaler att det inte är lätt att få hela personalgruppen att sträva åt samma håll. Vi tror det är bra att vara uppmärksam om enheten, personal och gruppchef kan behöva mer stöd utifrån att fortsätta utvecklingen. Är det lite ”svajigt” idag?

De boende uttrycker viss otrygghet med de andra som bor på Storås. Man tycker det är jobbigt med förstörelsen, att TV:n förstörs, massagestolen... de trivs med sina rum men inte så bra med gemensamma utrymmena. Hur kan dessa rum göras mer hemtrevliga?

Någon saknar möjlighet att träffa sina barn. Hur kan man hantera besök på Storås, vilka kan besöka och hur kan det gå till? Kan det möjliggöras en annan plats än rummen och gemensamhetslokalerna för att ta emot besök, av exempelvis barn?

För ett halvår sedan var det en jobbig bråkig tid menar en boende. De boende uttrycker oro för vad kommer hända sedan? Efter tiden på Storås.

Eftersom ett par av de boende önskade nolltolerans mot droger och alkohol samt att motsatta tankar kom fram; att tillåta användning vill teamet föra fram frågan till enheten; Hur ställer sig boendet till nolltolerans eller fri användning av alkohol och droger?

De boende tycker personalen möter dem med respekt *"de går inte in i rummen"* och *"de skjutsar mig om jag behöver"*. Några tycker stödet är jättebra och några att det är bra. Kommentarer var att *"jag vill ha mer stöd utanför boendet"* och *"jag önskar att flytta"*. De boende tycker personalen lyssnar och det uppskattas möjligheten att sitta enskilt och prata. De boende har däremot inte så högt förtroende för personalen någon säger *"det är inte bara personalen jag litar inte på någon"*. En annan boende har inte tillit till vad som sägs till social sekreteraren. De flesta tycker de kan be om hjälp. De flesta märker att personalen har omtanke. Det fanns dock ett par som var missnöjda och menade att de inte fick uppmuntran att utmana sig själva, de märkte inte av omtanke och personal hade inte tid.

Personalen uppfattas vara tillgänglig och närvarande av de allra flesta med något undantag.

Är det någon idé att prata om fördelarna och nackdelarna med att gå in i rummen när personen inte är hemma?

De boende nämner olika sätt att lösa konflikter på. De kunde nämna kontaktperson eller chefen.

Delaktighet och inflytande

När det gäller information så önskar de boende mer information kring vad det finns för möjligheter efter Storås. Vad finns det för olika typer av boenden inom boendeverksamheten? De flesta visste inte. Ett par boende fick inte men ville gärna ha mer information om hur man kan reda ut sin ekonomi exempelvis.

Teamet fångar upp en viss uppgivenhet runt om man kan påverka det som händer på boendet eller inte. Några känner sig otrygga. Hur säkerställs att de boende inte far illa? Mycket verkar det ha att göra med förstörelsen som sker. Hur skulle boende kunna bjudas in och sköta om Storås?

Teamet funderade vidare och undrar om detta med att man får vara påverkad på boendet men inte får ta med sig alkohol och droger in på området kan vara del i uppgivenheten. Regeln blir inte trovärdig till viss del och kanske skadar trovärdigheten i arbetet på Storås. Vad gör det med arbetet när "alla" vet att regler överträds? Det tål säkert att pratas vidare om, tror vi.

När det gäller aktiviteter verkar det mycket positivt med enkla sociala aktiviteter som film, bingosnurra. Där boende kan ha ett direkt inflytande över vilken film som ses exempelvis. Teamet fick olika svar runt besök, de flesta trodde det var totalförbud vilket personal berättade att det inte var. Kanske kan utflykter göras, kortare?

De boende menade att de inte var så involverade i planeringen av sitt liv. Det handlade till stor del om socialtjänsten. Handläggare byts ofta och uppfattades inte vara involverade och närvarande *"det är som ett hot att hamna på gatan"*, sa en. Det gav osäkerhet kring flytt vart skulle det ske? Det verkar som att steget mot Tränings och Referens har ändrats över tid? Är otydligt? Eller är för svårt att ta? Hur påverkar det arbetet? Hur kommer det sig att så få nämnde att skaffa en egen lägenhet?

Frågorna om arbete utvecklar vi inte så mycket eftersom de flesta var i ett sådant läge att det inte var aktuellt. Positivt dock att personal nämnde IPS (modell för Individuell Personligt stöd mot arbete). Varför inte börja prata om det redan på Storås?

Vi undrar om lokalerna kan användas på annat sätt i bostadshuset? Tankarna kom då det fanns ett rejält tilltaget hus för personalens möten, med kontorsutrymme och kök. Kanske kan rummen användas mer i bostadshuset, för enskilda samtal? Öppnas upp mer?

Vi ser och fick höra goda exempel sista tiden som handlar om att öka delaktighet och inflytande att bjuda in de boende mer och skapa mer hemlika förhållanden i rummen. Hur kan denna "trend" behållas och stärkas?

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Alla boende känner sig välkomna på boendet
- + Alla säger att de trivs med personalen
- + De boende trivs med sina rum
- + De boende tycker personalen möter dem med respekt
- + Några tycker stödet är jättebra och några att det är bra
- + De boende tycker personalen lyssnar
- + Det uppskattas möjligheten att sitta enskilt och prata.
- + Personalen uppfattas vara tillgänglig och närvarande av de allra flesta med något undantag.

Förbättringsområden (-)

- Det upplevs tungt att saker förstörs på boendet
- Någon saknar möjlighet att få ta emot besök
- Hälften av de boende har däremot inte så högt förtroende för personalen
- Enheten gör och har gjort många förändringar behöver chef och personal stöd att gå vidare?

Frågor (?)

- ? De boende uttrycker viss otrygghet med de andra som bor på Storås
- ? Man tycker det är jobbigt med förstörelsen
- ? De boende trivs inte så bra med gemensamma utrymmena
- ? De boende uttrycker oro för vad kommer hända sedan?
- ? Hur ställer sig boendet till nolltolerans eller fri användning av alkohol och droger?
- ? Det fanns dock ett par som var missnöjda och inte får hjälp, menade att de inte fick uppmuntran att utmana sig själva, de märkte inte av omtanke och personal hade inte tid.
- ? Är det någon idé att prata om fördelarna och nackdelarna med att gå in i rummen när personen inte är hemma?
- ? Har frågan om försäkring av egendom varit aktuellt?
- ? Kan TV rum och gemensamhetsrum göras trevligare?
- ? Finns det motsättningar inom personalgruppen?

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs ganska 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 ganska bra i bostaden, men förbättringsområden finns.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + När det gäller aktiviteter verkar det mycket positivt med starten av sociala aktiviteter som film, bingosnurra.
- + Positivt att personal nämnde IPS (modell för Individuell Personligt stöd mot arbete). Ja, varför inte börja prata om det redan på Storås?

Förbättringsområden (-)

- Teamet fångar upp en viss uppgivenhet runt om man kan påverka det som händer på boendet eller inte.
- Några känner sig otrygga går det att ändra på?
- De boende menade att de inte var så involverade i planeringen av sitt liv och det handlade till stor del om socialtjänsten.
- Det gav osäkerhet kring flytt vart skulle det ske?
- Vi undrar om lokalerna kan användas på annat sätt i bostadshuset?

Frågor (?)

- ? När det gäller information så önskar de boende mer information kring vad det finns för möjligheter efter Storås.
- ? Kan det tydliggöras vilka typer av boenden inom boendeverksamheten De flesta visste inte
- ? Går det att ge information om hur man kan reda ut sin ekonomi för de som vill?
- ? Hur kan man hantera besök på Storås, vilka kan besöka och hur kan det gå till?
- ? Det verkar som att steget mot Tränings och Referens har ändrats över tid, eller är för svårt?
- ? Hur kommer det sig att så få nämnde att skaffa en egen lägenhet?
- ? Hur skulle boende kunna bjudas in och sköta om Storås?
- ? Hur säkerställs att de boende inte far illa?
- ? Hur kan ”trenden” med ökade sociala aktiviteter mer delaktighet behållas och stärkas?

Färgbedömningar

Information	Brukarna får bristfällig information 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 ganska bra möjligheter att komma till social gemenskap. De får inte tillräckligt stöd att engagera sig i olika sammanhang för den egna utvecklingen.
Planering	Brukarna har liten möjlighet att påverka hur de skall använda sitt stöd i boendet.
Arbete och sysselsättning	Brukarna ges viss möjlighet att vara del av en sysselsättning eller komma i arbete.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i boendets verksamhet.