



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Londongatan Boende för ensamkommande

2014



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

INLEDNING

Detta är en rapport från brukarrevisionen. Brukarrevision är ett sätt att ta reda på vad ”de vi är till för” tycker om verksamheten. Revisionen kan ses som ett komplement till andra metoder som enkäter. Arbetet är 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 ställer frågor till brukare och personal om inflytande/delaktighet respektive bemötande. Efter intervjuerna träffas teamet för att prata ihop sig om intrycken. Gruppen gör en färgbedömning där verksamheten ges grönt, gult eller rött kort inom olika områden. Några dagar senare träffar brukarrevisionsteamet brukarna och personalen för återföring då teamet delar med sig av resultatet. Den här rapporten är en sammanfattning av teamets slutsatser.

Londongatan var Göteborgs första boende för ensamkommande flyktingbarn och ungdomar. Det har funnits cirka fyra år från 2010.

Denna rapport är den första som gjorts inom området boenden för ensamkommande flyktingbarn och ungdomar. Därför har brukarrevisionen gjorts ”från början” så att säga och de två ungdomar som fungerat som brukarrevisorer med egen erfarenhet har gjort ett fantastiskt fint arbete. De har formulerat frågorna till intervjuerna och sammanlagt genomfört sju intervjuer, fem med ungdomar från boendet och två med personal. I denna rapport har vi infört en ny färg: orange detta då bedömningen varit mitt emellan gult och rött.

Bemötande

Ungdomarna trivs ganska bra på Londongatan. Orsaken att trivseln är ganska bra är att vi fick olika svar, några trivs och andra inte. Man trivs med vissa saker som att umgås med de andra ungdomarna i köket exempelvis. Men trivs däremot inte när ungdomen känner sig ensam och lämnad. Då finns behov av samtal och stöd. Ungdomarna vill att personalen frågar ofta om han eller hon är glad eller ledsen, hur man mår, hur har du haft det idag? Samarbetet i köket fungerar som sagt riktigt bra och det uppskattas mycket när personal är närvarande och ger tips. Det uppskattas att personalen delar med sig av något av husets allmänna förråd för att inspirera till ny rätt. De flesta ungdomar har förståelse för att timer stängs av 22.00 av säkerhetsskäl. Standarden på huset kan förbättras vilket delvis bekräftas också av personal.

De boende har inte förtroende för all personal och trivs inte heller med all personal. En del boende vill ha mer stöd och personlig hjälp av personal de vill ”bli sedda”. Personal bekräftar att de inte alltid har tid att ta kontakt med alla som

de ser har behov. En ungdom säger ”respekt kommer när någon vill veta något om dig”. En ungdom berättar att när man har behov av att prata väntar man på att kontaktpersonen skall arbeta. Det kan ibland ta tid att få denna viktiga samtalstid. Att vara så beroende av att det måste vara kontaktperson för samtal kan vara negativt då en del situationer är färskvara. En del samtalsämnen mår bra av att pratas om då de är aktuella. Personal bekräftar att det finns behov av stöd som de inte kan möta. Kompetens inom personalgruppen stärks genom att de under 2014 får en utbildning i ”Svåra samtal”. Andra lösningar som handlar om hur enheten organiserar sig kan vara att minska gruppen å 16 ungdomar på något sätt.

Några uttryckte att ingen av personalen ”frågar hur jag mår”. Någon får vänta länge på att få hjälp med läxan. Personal bekräftar att de inte alltid har tid att ta kontakt med alla som har behov. Vi undrar om det finns rutiner på att nå alla dagligen med frågan; hur går det i skolan? Hur har din dag varit? Vi undrar om, hur och när personalen tar kontakt med skolan för att höra hur det går?

Vi ställde flera frågor om känslor och hur de hanteras. Det verkar som att de som inte tar plats och utrymme och uttrycker sina behov kan bli kvar i sina rum med en oönskad ensamhet. Hur kan personalen arbeta för att bryta denna isolering och försöka stärka ungdomen att se ljusare på tillvaron? Vi förstår att starka känslor kan ha olika skäl och orsak allt från det man kan göra något åt till det som inte går att förändra. Att man som ung tjej inte känner till möjliga aktiviteter och inte bjuds in kan man göra något åt. Att oro sig för sin familj och sakna deras närvaro kanske inte går att förändra men kan hanteras med samtal på olika sätt. En ungdom sa; ”det kan hända att någon i min familj mår dåligt eller till och med att jag mår dåligt eller mår bra, då vet de inte det”.

Ungdomar menar att det inte är så mycket konflikter ungdomar emellan. Ungdomar är på det klara med att de då vänder sig till gruppchefen. Personal bekräftar gången det vill säga att man först försöker lösa med kontaktperson och de inblandade. Går det inte att lösa konflikten så kontaktas gruppchefen. Ungdomar lyssnar på argument som ges vid konflikter de vill ha argument. Men de betonar att argument som att jämföra sig med andra boenden eller eventuella erbjudanden om att flytta till ett annat boende inte är bra argument. Det finns en känsla av att ”personalen bestämmer allt” hos en del ungdomar.

Delaktighet och inflytande

Någon boende nämnde att de fick reglerna för boendet skriftligt men de flesta menade att de inte fått det. Ungdomarna menade att regler inte är samma för alla. Vissa ungdomar favoriseras av personal, menar de. *”Om jag frågar om hjälp så kan en personal säga ”ja visst” och en annan kan säga ”Det kan du ta med din kontaktman”*”. För ungdomen blir det inte någon logik. En annan ungdom menar att även de städuppgifter som inte är så populära borde göras av alla (som

toalettstädning). Ungdomarna har behov att få klargjort vilka regler som inte ändras och vilka regler som är förhandlingsbara.

En del ungdomar uppfattar att personal bestämmer och att de inte kan påverka. Men betonar att de gärna vill vara delaktiga mer än idag. Vi förstår att stora beslut runt regler (film på lördagar, stängningstider av internet bland annat) har tagits på husmöten. Ungdomar önskar mer information i god tid runt aktiviteter. Under våren förändrades reglerna och alla ungdomar är inte nöjda med förändringen. Det verkar dock inte klart för ungdomarna hur det gått till när besluten har tagits. De olika stegen fram till ett beslut är oklart. Risken är att det uppfattas som att personal bestämmer om man inte ges möjlighet att följa och vara delaktig i processen. Ungdomarna verkar uppskatta det förtroende de fått genom att laga sin egen mat, de har förhoppningsvis blivit stärkta i det.

Speciellt pojkarna verkar se till att ha något att göra på kvällar och helger. Värre verkar det vara för tjejerna. Men det fanns även pojkar som saknade fritidsaktiviteter. Det gällde både inom boendet och utanför boendet. Flera saknar samvaro på lördagskvällar. Området uppfattas lugnt och bra. Kontakten med ungdomar via Röda Korset uppskattades då en kontakt skapades till svenska ungdomar.

En alltför strikt uppdelning av mat på torsdagar kan uppfattas nedtryckande, kan tillräckligt med mat lagas? På vilket sätt har de gemensamma aktiviteterna ändrats? Minskat över tid?

När det gäller ekonomin menar ungdomarna att det är svårt att få pengarna att räcka till kläder och annat men det räcker till mat. Ibland är det för lite (cirka 4.300 kr/månad). Ungdomar känner sig självständiga när det gäller att hantera ekonomin och sin mat. Ungdomarna uppskattar när personal är närvarande i köket. De önskar mer närvaro då man ibland får vänta lite länge för hjälp. Detta bekräftas av personal som menar att man då kan inspirera till mer varierad kost exempelvis. Det fungerar bra att samsas i köket när många lagar samtidigt. Personal menar att de kan behöva informera ungdomarna mer om vardagsekonomi och mat.

Det är bra med läxhjälp bestämda tider. Ungdomarna önskar mer personal närvarande vid läxhjälp så att man slipper vänta på hjälp. Ungdomarna vill ha mer stöd i att komma fram till framtida yrkesval. Någon får hjälp att hitta sommarjobb eller praktikarbete och de flesta önskar mer av detta stöd. En person säger ”*de vet ju mer än vi*”. Ungdomarna vill gärna och har ett behov av att prata framtid. Vi blev lite osäkra på god mans roll då det verkade vara olika grad av engagemang, hur kan det förändras?

Vad skulle jag göra om jag var chef på ett boende?

Vi avslutade med denna fråga och nedan visar vi på svaret från ungdomarna som ett citat:

”Jag skulle se vad som är rimligt för ungdomen för att den skall kunna nå sitt mål. Jag skulle skapa en miljö där alla är vänner och vågar uttrycka sina åsikter. Därifrån kan man bestämma något för alla. Jag skulle kräva att personalen tog hänsyn och att alla får delta i beslut. Jag skulle göra så att alla ungdomar är nöjda. Jag skulle verkställa det som bestäms på husmötena.”

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Samarbetet i köket fungerar riktigt bra
- + De flesta har förståelse för att timer stängs av 22.00 av säkerhetsskäl
- + En del får stöd och hjälp att hålla kontakt med sina anhöriga, dock önskvärt att det skulle vara alla
- + Personal är uppmärksam och medveten om att man inte riktigt kan möta behovet av stöd
- + Ungdomar menar att det inte är så mycket konflikter ungdomar emellan.
- + Ungdomar är på det klara med att de då vänder sig till gruppchefen.
- + Personal bekräftar gången att man först försöker lösa med kontaktperson och de inblandade, går det inte kontaktas gruppchefen.

Förbättringsområden (-)

- De boende har inte förtroende för all personal
- De boende trivs inte med all personal
- Standarden på huset kan förbättras
- En del boende vill ha mer stöd och personlig hjälp av personal ”bli sedda”
- En del boende önskar att personalen är mer tillgänglig
- Personal bekräftar att de inte alltid har tid att ta kontakt med alla som har behov
- Några uttryckte att ingen av personalen ”frågar hur jag mår”
- Någon får vänta länge på att få hjälp med läxan

Frågor (?)

- ? Trivseln är inte tydlig
- ? Ungdomar önskar mer information i god tid runt aktiviteter
- ? Under våren förändrades reglerna och alla ungdomar är inte nöjda med förändringen
- ? Alltför strikt uppdelning av mat på torsdagar kan uppfattas nedtryckande, kan tillräckligt med mat lagas?
- ? På vilket sätt har de gemensamma aktiviteterna ändrats? Minskat över tid?
- ? Förslag kom att ha som rutin att fråga hur det går i skolan, ta kontakt med skolan höra hur det går; är det möjligt?

- ? Det händer att boende sitter ensamma på sina rum och känner sig ledsna hur kan personal ha ett sätt för att veta att ungdomen vill vara själv eller vill ha ett samtal?
- ? På vilket sätt fungerar överlämningarna då ett nytt arbetspass börjar när det gäller ungdomarnas välmående?
- ? Ungdomar ifrågasätter argument att kunna flytta till ett annat boende som en bra lösning vid konflikter

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs ganska bra i bostaden.
Respekt och kommunikation	Stödet personalen ger är delvis bra men förbättringsområden finns.
Hälsa	Personalen kunde vara mer tillgänglig.
Problem- och konfliktlösning	Konflikter och problemsituationer hanteras inte bra.
Totalbedömning bemötande	Bemötande är ganska bra i bostaden, men förbättringsområden finns och behöver tas hand om.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Ungdomarna tycker städningen fungerar bra
- + Ungdomarna vill gärna vara delaktiga i att ta beslut
- + Ungdomar känner sig självständiga när det gäller att hantera ekonomin och sin mat.
- + Det fungerar bra att samsas i köket när många lagar samtidigt.
- + Området uppfattas lugnt och bra.
- + Kontakten med ungdomar via Röda Korset uppskattades.
- + Det är bra med läxhjälp bestämda tider.

Förbättringsområden (-)

- Att se till att även de städuppgifter som inte är så populära görs av alla (som toalettstädning)
- Klargöra vilka regler som inte ändras och vilka regler som är förhandlingsbara
- En del ungdomar uppfattar att personal bestämmer och att de inte kan påverka
- Att stödja ungdomarna mer genom utbildning i vardagsekonomi och mat och varierad kost
- Ungdomar önskar mer närvaro av personal i köket
- Samvaro på helger på boendet
- Fritid utanför boendet speciellt för tjejerna
- Ungdomarna önskar mer personal närvarande vid läxhjälp så
- Ungdomarna vill ha mer stöd i att komma fram till framtida yrkesval.
- Mer hjälp att finna sommarjobb eller praktikarbete och de flesta önskar mer av detta stöd. En person säger ”de vet ju mer än vi”.

Frågor (?)

- ? Hur kan man veta som personal att ungdomar är medvetna om vilka regler som gäller för boendet?
- ? Några tyckte att det finns särbehandling från personalens sida gentemot vissa ungdomar att reglerna inte gäller för alla hur är det med det?
- ? Formen för husmöten är under arbete, på vilket sätt involveras ungdomar i det arbetet med att finna en form för beslutstagande och argumentation?

- ? Hur kan man föra fram resultatet av att ha grupper och förändring av husmötena?
- ? Hur skulle god mans roll i ungdomens liv göras tydligare?
- ? Har boendet diskuterat exempelvis att ha guider med samma bakgrund till ungdomarna?

Färgbedömningar

Regler	Brukarna får den information de behöver runt boendet.
Forum för påverkan	Brukarna ges få möjligheter för att kunna påverka verksamheten.
Aktiviteter, sociala kontakter och fritid	Ungdomarna har liten möjlighet att påverka sin fritid och får otillräckligt stöd att engagera sig i olika sammanhang för den egna utvecklingen.
Ekonomi och mat	Ungdomarna har viss möjlighet att bli stärkta i att hantera ekonomi och mat.
Utbildning och framtid	Ungdomarna ges viss möjlighet och stöd i sin utbildning och för att nå ett yrke men förbättringsområden finns
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Ungdomarna har till en viss del inflytande och delaktighet i boendets verksamhet och i sin egen framtid.