



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Granskningsrapport Brukarrevision

*Boendet Ella
Boendeverksamheten*

2016



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

Ella är ett akutboende för kvinnor. De har nio boende på två våningar samt fem personer ute i integrerade lägenheter. De boende lagar mat själva på 3:e våningen men inte på 2:a våningen. Orsaker är hemlöshet missbruk psykisk ohälsa. Sista 3 åren blir de sökande yngre och yngre. Personalen ser en tendens att från att tidigare har missbruk bidragit psykisk ohälsa så är det nu tvärtom. Nu bidrar psykisk ohälsa till missbruk, för en del som självmedicinering. Personal fångar synpunkter i kontaktmannaskapet husmöten och morgonsamlingen. Enheten menar att de får ganska mycket feedback reflektioner både negativa och positiva. Tanken är att motivera de boende "håva in dem" för att bli kvar stanna och inte försvinna. Det är inte så att de automatiskt går från våning 2 till 3 utan kanske från 2 till boende. De erbjuder samtal 1 gång/veckan, morgonmöten husmöten. Tanken är att rusta den boende inför flytt genom att se över öppen vård, sysselsättning.

Bemötande

Några av de intervjuade menar att de inte kände sig välkomna "jag behandlas som en narkoman". De flesta trivs med sina grannar men någon menar att "det är en väldigt blandning av problem psykoser, narkomaner, ätstörningar". De boende säger "jag trivs i stort och kan prata om det mesta". Bemötandet nattetid uppskattas speciellt av någon. De boende menar att det är fräscht och hög standard.

Teamet undrar runt regler och konsekvenser då de boende upplever en del situationer som strikta och onödigt icke flexibelt. Ett exempel som gavs av de boende är att ett rum stängdes på grund av att pennor försvann. Ett annat exempel är om det är tillåtet att äta medhavd mat i den gemensamma köksdelen? Hur

fungerar det med att få inreda i sina rum som att ta in möbler eller sätta upp tavlor? De boende undrar kring regeln att de inte får titta på tv dagtid?

De boende har olika synpunkter runt personal både att de hälsar och ”ser mig” och att *”det är dålig kommunikation med hårda regler”*. Det kan bidra till att några inte har förtroende för personalen. Någon säger att *”ja jag kan be om hjälp om jag respekterar deras regler”*. Någon vill inte be om hjälp och ytterligare en boende menar att *”ganska svårt- men börjar bli bättre”*. De boende tycker i stort att de får sina behov tillgodosedda. Hälften menade att de möttes av omtanke andra hälften att omtanken var villkorad *”inte om jag inte uppför mig”*.

När det gäller närvaro menade några att *”jag berättar inget för dem”* och att en del i personalen hade svårt att visa känslor. De boende menade över lag att personal var tillgängliga när de behövdes. De boende var mycket uppmärksamma på personalens kroppsspråk och tyckte att det var viktigt.

När det handlar om att hantera konflikter uppskattades vakternas *”rakt på sak”* och att personal ibland var för otydliga. De boende blir inte oense med personal några menade att det är för att de inte talar med personal utan mer undviker. Någon menar att *”...vågar inte bråka jag är rädd om min plats”*.

Delaktighet inflytande

Någon säger *”varje dag är det en ny regel, jag fattar inte varför”*. Runt maten uppfattas reglerna för hårda och rigida (nattiderna, låst kylskåp). Det uppfattades vara för mycket information till en början och det kunde göras på ett tydligare sätt. Någon menar *”har många förslag – alltid nej”*. Det är nolltolerans menar de boende. Men de boende menar att personalen inte ser när någon är drogpåverkad. En boende berättar om ett tillfälle då personen var nykter men kom för sent och kunde inte komma in. Hon fick ett sms då personen blivit avvisad för hela helgen.

De boende saknar gemensam dator att använda. Och möjlighet att se på TV. De boende kan få mer information om socialt och kulturellt utbud. Teamet tror att enheten kan bli tydligare med att ge och erbjuda hjälp med information om vart man kan vända sig i olika situationer och/eller med olika behov (färdtjänst, samtalskontakt, läkarvård, ekonomisk rådgivning, föreningsliv). Detta eftersom en del är rädda för att fråga.

De boende visar upp en passiv hållning *”vill inte påverka...ingen energi på det...”* en boende är ängslig att ett inköpt bord skall tas från henne då detta är mot reglerna att ha egna möbler.

Det är positivt att de boende känner till husmötena men det menar att inget händer under mötena. Hälften av de intervjuade menar att de får återkoppling veckan efter hälften säger nej de får ingen återkoppling.

De boende efterfrågar mer aktiviteter gärna tillsammans i grupp. När det gäller besök förstår teamet att det är ganska uppstyrt det verkar som de boende inte riktigt förstår varför (max 2 timmar, inte ta med mat och dryck, max 2 åt gången). De boende uppskattar morgonmötena en lyfte *fram "man kan ha behov att fråga om hjälp att ringa just den dagen"*.

De vill involveras i att välja maten och att handla in maten. de ställer sig frågande runt regeln att kommer man 5 minuter sent så får man ingen mat. Det finns en osäkerhet runt mattiderna. En säger att frukost lunch och middag fungerar inte så bra. De boende verkar inte veta hur de kan påverka enhetens utbud av aktiviteter. De boende vet inte om personal går in i rummen när de inte är där eller inte. Någon sa *"det hoppas jag inte"*. Eftersom personal går in varje dag har teamet förstått (kolla spis) så är det bra om informationen går fram.

Boende är nöjda med sin egen planering, med sin socialsekreterare och sin väg mot lägenhet. Däremot är de missnöjda med egna planeringen i boendet. De flesta menade dock att de kunde påverka sin plan. Det fanns en del frågetecken runt den egna planeringen.

När det gäller arbete hade några klara idéer om framtida yrke. De menade att de inte pratar med personalen om framtida arbetsförhoppningar.

Vid frågan vad boendeverksamheten betytt för de boende menade de att de tänker på hotet att förlora sin plats. En menar att det är stor skillnad, förbättring jämfört med för ett år sedan.

Ledarskapet kunde vara tydligare fick teamet till sig. Speciellt när det gäller visioner och framtidsplaner. Det kan vara extra viktigt då personerna som placeras har så skilda behov och utgångslägen. Olika behov kräver en personalgrupp med bredd i kunskap som är trygg och kanske är Ella i en utmanande fas. Personalgruppen behöver tid för gemensamma samtal, ledningsfunktioner och resurser för att kunna möta olika behov hos de boende

En annan organisatorisk fråga handlar om ny personal. Teamet undrar om introduktionen för ny personal kan säkras upp (runt rutiner exempelvis)?

Andra frågor teamet mötte och uppfattade var:

På vilket sätt påverkar det boendet att det finns blandade diagnoser?

Hur hanterar personalen pågående drogmissbruk på boendet?

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De boende menar att de respekterar varandra
- + Flera boende menar att de kan prata om allt
- + Boende trivs med nattpersonal
- + Personal har bra bemötande
- + Det är ett rent och fräscht boende
- + De boende tycker de får sina behov mötta
- + De boende uppskattar att de får sköta sig själva
- + Boende uppskattar rakt på sak kommunikation

Förbättringsområden (-)

- Någon boende känner sig ovälkommen hur kommer det sig?

Frågor (?)

- ? På vilket sätt påverkar det boendet att det finns blandade diagnoser?
- ? Hur kommer det sig att de boende inte kan se på TV under dagen?
- ? Hur kommer det sig att det finns boende som uppfattar ”hårda” regler och dålig kommunikation?
- ? Hur kommer det sig att en del inte litar på personalen?
- ? En del boende finner det svårt att be om hjälp varför?
- ? En del boende vill inte visa beroende eller att man ”inte kan” varför?
- ? Personal uppfattas inte alltid tillgängliga emotionellt.
- ? En del boende ”vågar inte bråka” vad leder det till?
- ? Hur fungerar det med att få inreda i sina rum som att ta in möbler eller sätta upp tavlor?

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 ganska bra
Totalbedömning bemötande	Bemötande är ganska bra i bostaden, men förbättringsområden finns.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Bra att de boende nämner husmöten som forum
- + Hälften av de intervjuade boende får återkoppling veckan efter ett husmöte då frågor ställts eller förslag getts
- + De boende är nöjda med sin individuella planering med socialsekreterare
- + De flesta menade att de kunde påverka sin planering
- + Morgonmöten med möjlighet för direkt hjälp under dagen uppskattas av de boende

Förbättringsområden (-)

- Reglerna behöver tydliggöras och förankras eftersom de uppfattas rigida och föränderliga
- Att ha rutiner för att ta emot förslag, visa vart förslag tar vägen och återföra svar för boende och för personal
- Kan reglerna kring avvisning tydliggöras
- En del är rädda för att fråga om hjälp med myndighetskontakter, hur kan det förändras och undvikas?
- De boende vill inte påverka, de tror inte på det hur kommer det sig?
- De boende vill bli mer involverade i mat (planering inhandling) går det?
- De boende vill ha mer aktiviteter, gärna i grupp.
- De boende vet inte hur de kan påverka innehållet och strukturen i boendet.
- De boende verkar inte nöjda med reglerna kring mat (frukost lunch middag)
- De boende är inte nöjda med sin individuella planering med boendets personal
- Personalgruppen behöver tid för gemensamma samtal, ledningsfunktioner och resurser för att kunna möta olika behov hos de boende

Frågor (?)

- ? Är det tillåtet att äta medhavd mat i den gemensamma köksdelen?
- ? Vad ligger bakom valet av mat (vegetarisk) motivering och drivkrafter kan det förklaras för de boende?
- ? Någon boende ber inte om hjälp då det uppfattas vara på personalens villkor och de egna önskemålen tas inte hänsyn till hur är det?
- ? Hur märker personal när boende är påverkade?

- ? Hur kommer det sig att de boende inte har tillgång till dator?
- ? De boende ifrågasätter regler varför?
- ? Möten uppfattas som händelselösa och negativa varför?
- ? De boende har inte prövat att ge förslag för förändringar av enhetens rutiner
- ? De boende och till viss del personal vet inte vart förslag tar vägen
- ? Det finns en osäkerhet runt mattiderna, hur kommer det sig?
- ? Kan de boende få förklarat för sig anledningen till reglerna runt besök?
- ? De boende är undrande kring placeringskansliets roll och kunskap?
- ? Personal går in i rummen, de boende visste inte det hur kommer det sig?
- ? De boende har framtida planer för arbete men pratar inte om det hur kommer det sig?
- ? Kan introduktionen för ny personal säkras upp (runt rutiner exempelvis)?

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 dåliga möjligheter för att kunna påverka den egna situationen såväl som verksamheten.
Aktiviteter, sociala kontakter och fritid	Brukarna har liten möjlighet att påverka sin fritid och får otillräckligt stöd att engagera sig i olika sammanhang för den egna utvecklingen.
Planering	Brukarna kan påverka hur de använder sitt stöd i boendet.
Arbete och sysselsättning	Brukarna ges viss möjlighet att vara del av en sysselsättning eller komma i arbete. De får till viss del stöd för att nå arbete eller sysselsättning men förbättringsområden finns.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna behöver få mer inflytande och bli mer delaktiga i boendets verksamhet.