



Göteborgs Stad  
Social resursförvaltning

# Brukarrevision

Boendeverksamheten  
*Tillfället vån 6-7*

2012



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 verksamhetsområdet funktionshinder tycker om verksamheten. Brukarrevisionsmetoden utgör ett komplement till metoder såsom tex. enkäter. Brukarrevisionsarbetet bör 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 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 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**

Tillfället vån 6-7 vänder sig till personer som kan befinna sig i ett aktivt missbruk och har ett akut bostadsbehov. Målsättningen är att planera och hitta ett kommande stadigvarande boende. Våning 6-7 har tillsammans 33 rum/platser. Det finns inga krav på drog- eller nykterhet. Genomsnittlig boendetid är ca 3 månader, men stora variationer förekommer och en del personer bor på Tillfället längre än ett år.

De boende har inte så stora förväntningar på verksamheten. Framförallt förväntar man sig inte hjälp kring arbete/sysselsättning och kring det egna nätverket. Alla använder boendet för att de behöver "ett tak över huvudet" och i väntan på någonting annat. Man trivs på boendet trots att man inte är nöjd med sin livssituation.

De boende på Tillfället är nöjda med personalens bemötande, både vad gäller tillgänglighet och förtroende. Man tycker alltid att man kan få tag på personal. Man känner att man blir respekterad för den man är, men saknar stöd i att kunna se sina egna förmågor. Personalen kanske glömmer bort att se det friska eftersom man dagligen omges av mycket problem? Man tycker att man får hjälp och stöd, framförallt kring praktiska saker och med myndighetskontakter.

Det saknas utrymme att på ”laglig” väg forma sitt hem - man får inte sätta upp saker på väggarna, ta in egna möbler eller bestämma själv hur mycket saker man får ha på sitt rum. Det finns dock vissa möjligheter, eftersom man inte blir utskrivnen om man gör det. De boende gillar inte verksamhetens madrasser. Under långa boendetider kanske detta är någonting man kan ta hänsyn till?

Många vill ha någonting meningsfullt att göra. Verksamheten anordnar egna aktiviteter och kör/skjutsar regelbundet till en annan verksamhet. De boende kan själva komma med förslag på vad man vill göra och verksamheten tillgodoser detta om det hamnar inom angiven budget. Det finns svårigheter att under helger planera och genomföra saker, eftersom personalen då är upptagen med matlagning. Aktiviteterna har stort avhopp, då de boende bokar av eller gör annat.

Det finns en generell regel om att man inte får ta emot besök. De boende upplever detta som ett problem för sig själva och i sina relationer. Samtidigt tycker de att det också är bra, eftersom det skapar trygghet. Ibland upplever man att det är jobbigt med andra medboende.

Vid inflyttning får man viss muntlig information om verksamheten och skriftligt vilka regler som gäller, men många glömmer. Man känner sig t.ex. osäker på vilket stöd man kan få och på vilket sätt man kan vara med och påverka. Kanske kan en informationsbroschyr hjälpa och/eller att upprepa det som sagts?

Verksamheten efterfrågar de boendes åsikter och önskemål, framförallt gällande aktiviteter. Den viktigaste ”kanalen” till informationsutbyte och inflytande är husmöte *varannan* vecka. Det är få deltagare på dessa möten och det innebär att många saknar information om kommande och pågående saker. De boende uppfattar inte att det finns struktur på dessa möten, såsom dagordning och protokoll. Andra former för påverkan är att framföra skriftliga och muntliga önskemål direkt till personal. Det framkom osäkerhet kring vilka frågor man kan ha inflytande på och hur beslutsvägarna ser ut, och man upplever att det var svårt att påverka verksamheten eftersom den upplevs som fast i sina rutiner. Det kan ta lång tid innan trasiga saker lagas. I övrigt tycker boende att anslagstavlan vid hissen är viktig/bra.

Slutligen finns tankar kring boendetiden. Verksamheten ( *vänder sig och* ) är utformad som ett akut boende, men många bor på Tillfället under lång tid. Kanske kan man anpassa verksamheten efter detta? Eller behöver man på andra nivåer arbeta på att boendetiden skall minska?

---

## BEMÖTANDE

---

### ***Styrkor (+)***

- + Boende trivs på Tillfället trots att man inte är nöjd med sin livssituation.
- + Boende har högt förtroende för personal, och verksamheten präglas av ömsesidig respekt.
- + Man upplever att personalen har hög tillgänglighet och man kan snabbt få tag i någon att prata med.
- + Stödet är inte enbart bundet till kontaktmannen.
- + Boende uppfattar att man får stöd i många vardagssituationer.

### ***Förbättringsområden (-)***

- De boende uppfattar inte att verksamheten ser och uppmuntrar deras förmågor.
- Det är svårt att få förtroende för ny personal.
- Boende upplever att det kan vara jobbigt med andra medboende.

### ***Frågor (?)***

- ? Många boenden har inte så höga förväntningar på boendet. Hur presenteras och uppfattas verksamheten?
- ? Kan det vara så att man glömmer bort att se till det friska hos personer eftersom man dagligen omges av mycket problem?

## **Färgbedömningar**

<b>Trivsel</b>	Brukarna trivs bra i bostaden.
<b>Stöd och lyssnande</b>	Personalen ger ett gott stöd. De lyssnar och pratar med brukarna på ett bra sätt.
<b>Tillgänglighet</b>	Personalen är tillgänglig på olika sätt utifrån behov.
<b>Problem och konfliktlösning</b>	Konflikter och problemsituationer hanteras bra
<b>Totalbedömning bemötande</b>	<b>Bemötande är bra i bostaden.</b>

---

## DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

---

### **Styrkor (+)**

- + Det finns olika vägar att föra fram åsikter och önskemål.
- + Verksamheten efterfrågar synpunkter.
- + De boende tycker att anslagstavlan vid hissen är viktig/bra.

### **Förbättringsområden (-)**

- De boende har ingen möjlighet att ta emot besök.
- Man är mycket begränsad vad gäller utformande av sitt rum (sin bostad).
- Den viktigaste ”kanalen” till informationsutbyte och inflytande är husmöte *varannan* vecka – men dessa har få deltagare.
- De boende tycker inte att de vet vilka regler som gäller i boendet, även om man tagit del av skriftlig information.
- Man känner att det finns begränsningar gällande vilka möjligheter man har till inflytande och de boende känner inte att de kan påverka/förändra verksamheten. Detta gäller dock inte aktiviteter.
- De boende uppfattar inte hur beslutsvägarna ser ut och tycker det saknas struktur.
- Ibland tar det tid att få hjälp.
- De boende har inga förväntningar på att få hjälp med arbete och sysselsättning – men man har ett behov.

### **Frågor (?)**

? Verksamheten vänder sig och är utformad till ett akut boende, men många bor på Tillfället under lång tid. Kanske kan man anpassa verksamheten efter detta? Eller behöver man på andra nivåer arbeta på att boendetiden skall minska?

? Kanske kan verksamheten lämna ut en informationsbroschyr eller liknande, så att de boende har möjlighet att ta del av rutiner, regler och annan viktig information i sin egen takt efter inflyttning? Kanske kan man upprepa det sagda även efter inflyttningsdagen?

## Färgbedömningar

<b>Information</b>	Brukarna får bristfällig information de behöver för att kunna leva ett gott liv.
<b>Forum för påverkan</b>	Brukarna ges dåliga möjligheter för att kunna påverka den egna situationen såväl som verksamheten.
<b>Aktiviteter sociala kontakter och fritid</b>	Brukarna har ganska bra möjligheter att komma till social gemenskap. De får inte tillräckligt stöd att göra det de tycker om att göra på fritiden.
<b>Planering</b>	Brukarna kan påverka hur de använder sitt boendestöd.
<b>Arbete och fritid</b>	Brukarna ges en viss möjlighet att komma till sysselsättning och social gemenskap. De får ganska bra stöd att göra det de tycker om att göra på fritiden, men förbättringsområden finns.
<b>Totalbedömning Inflytande/delaktighet</b>	<b>Brukarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i boendets verksamhet.</b>