



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

F 100

2010



INLEDNING

Brukarrevison är en metod för kvalitetsgranskning och är ett sätt att ta reda på vad ”de vi är till för” tycker om sin verksamhet. En brukarrevisionsgrupp består av fyra personer (två brukare, en närstående och en samordnare). Under en dag besöker gruppen verksamheten och ställer frågor till brukarna och personalen om inflytande/delaktighet och bemötande. Efter intervjudagen träffas gruppen för att diskutera vad de tycker var bra och vad de tycker att verksamheten borde förbättra. Gruppen gör också en färgbedömning där verksamheten ges grönt, gult eller rött kort inom olika delområden. Några dagar senare träffar brukarrevisionsgruppen brukarna och personalen för att samtala om gruppens slutsatser. Samtalet som förs då är kanske den viktigaste delen av metoden. Den muntliga rapporteringen sker via ”Akvariemodellen” där man sätter stort fokus på lyssnande. Den här skriftliga rapporten är en sammanfattning av vad gruppen drog för slutsatser efter intervjudagen och bör utgöra ett underlag för enhetens framtida, långsiktiga kvalitetsarbete.

Sammanfattning – helhetsbedömning

F100 är ett kommuncentralt projekt för boende med boendestöd. Projektet har utvärderats utifrån olika perspektiv. I denna rapport belyses brukarnas syn på projektet. Tre brukarrevisorer har gjorts av tre stadsdelars boendestöd (Centrum, Frölunda och Kortedala).

Vi upplever att vi blivit väl mottagna i all tre aktuella stadsdelar, dock har förberedelserna inför våra besök inte vid alla tillfällen varit fullständiga. Möjligtvis är detta förklaringen till ett visst bortfall bland de inplanerade intervjuerna. Av 18 beställda intervjuer genomfördes totalt 14 intervjuer.

Alla intervjuade ger en homogen bild av projektet F100. Alla tycks vara överens om att principerna för förmedling av lägenhet via F100 är väldigt positiv. Ingen av de tillfrågade – varken boendestödjare eller brukare uttrycker att det anser att det varit negativt att brukaren varit ”tvungen” att ta emot boendestöd. Varken boendestödjare eller brukare upplever att flytten till självständig lägenhet har lett till ökad isolering eller ensamhet. De brukare vi träffat har en meningsfull sysselsättning och ett socialt kontaktnät. Alla beskriver att kontakten med bovärd/fastighetsskötare har fungerat väl, där brukarna i nästan alla fall själva stått för kontakten. Ingen av de tillfrågade uppger heller något problem med samspelet med grannar. Vi ger projektet F100 totalt sett ett grönt omdöme.

Brukarna är nöjda med det stöd boendestödet står för. Generellt för alla tre stadsdelar ger vi området ”bemötande” grönt omdöme, däremot får omdömet ”inflytande/delaktighet” gult.

Denna rapport består av de bedömningar som är gemensamma för alla tre reviderade stadsdelar. Bedömningen av varje enskilt boendestöd skiljer sig något åt, vilket framgår i varje separat återföringsrapport.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Brukarna har inte uppfattat att det varit något negativt med att det varit tvång på att ta emot boendestöd.
- + Brukarna är nöjda med insatserna från boendestödet.
- + Brukarna har stort förtroende för boendestödjarna.
- + Personalen ser brukarnas möjligheter framför deras hinder (trots funktionsnedsättning).
- + Personalen har ett gott bemötande och upplevs vara kunniga.
- + Boendestödjarna visar på ett stort engagemang.
- + Boendestödjarna upplevs vara flexibla.
- + Kontinuiteten är generellt hög (omsättningen är låg, de flesta brukare har få olika boendestödjare).
- + Personalen trivs bra, är positivt inställda till sitt arbete och vill lära sig av brukarna.

Förbättringsområden (-)

- Brukarna vet inte alltid vem de skall vända sig till vid problem med en boendestödjare.
- Det finns vissa resurshinder för att tillgodose alla möjligheter hos brukaren.

Frågor (?)

- ? Hur ser strukturen/kontinuiteten ut vad gäller uppföljning av bistånd?
- ? Vad har hänt med dem som har blivit vräkta, hur har de uppfattat stödet?
- ? Finns det någon strategi för hur projektet F100 respektive de tre stadsdelarna skall förvalta de förbättringsområden som framgår av rapporten?

Färgbedömningar

Trivsel	Trivseln med boendestödet är bra.
Problem och konflikter	Boendestödet hanterar problemsituationer och konflikter på ett ganska bra sätt, men förbättringsområden finns.

Totalbedömning Bemötande	Bemötandet från boendestödet är bra.
-------------------------------------	---

INFLYTANDE/DELAKTIGHET

Styrkor (+)

- + Brukarna upplever sig vara delaktiga t.ex. med hur de skall ha det i sitt hem samt med tider för utförande av insatserna.
- + Brukarna har stort förtroende för boendestödjarna.

Förbättringsområden (-)

- Alla brukare vet inte vem man vänder sig till vid problem med boendestödjaren (rutinerna är inte förankrade).
- Det råder osäkerhet bland brukarna kring om det finns dokumenterade rutiner att följa om brukaren inte öppnar dörren då det är överenskommet att boendestödjaren skall komma.

Frågor (?)

- ? Styr verksamhetens resurser bedömningen av brukarnas behov respektive tiderna för utförande av insatserna?
- ? Är det negativt att de tre berörda enheterna i dagsläget inte har processhandledning för boendestödjarna?

Färgbedömningar

Planering	Brukarna har stor möjlighet att påverka hur de använder sitt boendestöd
Arbete och fritid	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.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i boendestödets verksamhet.