



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Granskningsrapport

Brukarrevision

Alma

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 tex. 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 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 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

Alma är ett akutboende för kvinnor som har missbruk, psykisk och/eller social problematik. Det finns arton biståndsplatser, fyra övernattningsplatser och en jourplats för våldsutsatt kvinna. På första våningen finns personalutrymme samt matsal för de boende. Mat ingår i boendet. På plan ovanför finns rummen för kvinnorna med tillhörande gemensamhetsutrymme. Det är inte tänkt att kvinnorna ska vistas längre än tre månader på Alma men flera har bott längre än så, vissa till och från under många år. Rapporten är baserad på intervjuer från tre stycken boende samt två från personalgruppen.

BEMÖTANDE

De boende känner sig välkomna till boendet och att det är ett bra boende att komma akut till. Som ett akutboende är trivseln god. Efter hand blir dock rummet den fasta punkten och en önskan om mer hemlik miljö uppstår. Önskemål finns om större och hemtrevligare rum. "Det känns som att bo i en cell". Matta, gardiner, tavlor, blommor och överlag mer färg är önskemål som framförs. Matsal är iordninggjord och har blivit trivsamt. Övriga gemensamhetsutrymmen upplevs som mycket ogästvänliga. Spis och tv fungerar inte och man får inte ha tv på rummet. Tillgång till dator och Wi-fi önskas. Flera av kvinnorna har bott på Alma från och till under flera år.

Då det är ett akutboende blir man utskriven vid för mycket frånvaro. Något som upplevs mycket otryggt, att inte veta om man har förlorat sitt boende. "Skulle jag exempelvis hamna på psyket blir jag utskriven. Otroligt stressande så då är det bättre att inte söka någon hjälp". Pressen blir stor att vara närvarande trots att det

inte är en hemlik miljö. Även om det är ett akutboende så är det ”hemmet” kvinnorna har just den dagen.

Bråkarna trivs överlag med personalen. *”Det beror på hur man själv är”* säger en av kvinnorna, *”visar man respekt får man respekt och det känns vilka av personalen som utstrålar värme”*. Respekt och värderingar verkar vara något som delar i personalgruppen behöver arbeta mer med. Det finns en önskan om att ha en personal som kontaktman som kan ge mer stöd och hjälper till för att komma vidare. Som det är nu vänder man sig till ett av två personalteam. Personalen upplevs inte alltid så tillgänglig *”de sitter väl i personalrummet, jag vill inte be om hjälp men hade önskat att de kom och frågade hur jag mår”*. Det finns även önskemål om mer tid för samtal och att personalen har mer kunskap om missbruk och mediciner. En kvinna uttryckte *”jag vill gärna bli uppmuntrad att åka iväg på avgiftning, men det går väl ändå inte för det finns ingen bil här”*.

Brukarrevisjonen undrar om personalen underskattar sin betydelse för kvinnorna. Det framfördes även önskemål om missbruksbehandling eller hjälp med att slussas vidare till mer permanent boende. Tillgång till bil i verksamheten är något som saknas.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Vid ankomst till Alma ges god information. Mer information önskas dock efter hand.

Bråkarna känner till att det finns husmöten men uppslutningen är dålig och det råder stor okunskap vad som händer med synpunkter som tas upp. *”Jag vet inte vad som sägs eller görs på husmötena, många drogar och lever bara för dagen här”*.

Reglerna upplevs lite olika beroende på vem som jobbar och hur påverkad kvinnorna är. Det är inte tillåtet att ha alkohol/droger på rummet. Det råder delade meningar om detta men det finns en önskan om att få ha alkohol för eget bruk. Dock inga mängder. En stor önskan bland kvinnorna är att få hjälp med att komma vidare. Vidare till annat boende, avgiftning eller behandling. Den aktivitet som erbjuds är Huldass hus.

Det finns önskemål om att göra rum och gemensamhetsutrymmen mer hemtrevliga men inget händer, bland annat på grund av brandregler. Personalen går in i rummen för att hämta disk. Detta har uppfattats som ett sätt att kontrollera om det finns alkohol/droger på rum. Om så är fallet finns en önskan att vara tydlig med det. Samtidigt finns en förståelse att rummen behöver kontrolleras av olika anledningar. Det är inte tillåtet att ha besök, något som uppfattas både positivt och negativt.

Beträffande arbete/sysselsättning är dessa frågor inte aktuella för tillfället hos en stor del av kvinnorna på Alma. Något som upptog stor del av intervjuerna var frustrationen av att inte få den hjälp som efterfrågas. Samtidigt är det ett akutboende med målet att ge tak över huvudet samt undvika nöd, vilket man lyckas bra med! Många kvinnor verkar ha fastnat i en ond cirkel där det, för att få en lägenhet, krävs drogfrihet för att komma in på metadonprogrammet samtidigt som man bor på ett akutboende där flertalet är i ett aktivt missbruk.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Trivs med personal
- + Boendet fungerar bra som akutboende.
- + Trevlig matsal sedan den iordninggjorts.

Förbättringsområden (-)

- Det finns önskemål om mer hemtrevliga rum.
- Kök/gemensamhetsrum på våningsplanen ogästvänliga. Spis och tv fungerar ej.
- Önskemål om en kontaktman istället för arbetsgrupp med flera olika.
- Önskan om mer kunskap om missbruk och mediciner hos personalen samt missbruksbehandling på plats.
- Avsaknad av bil gör att det inte går att få skjuts till avgiftning etc.

Frågor (?)

- ? Är det på grund av brandrisk som det inte finns fungerande spis och tv? Brandrisk verkar vara en återkommande anledning till att det inte är så trivsamt (får exempelvis inte ha långa gardiner)
- ? Underskattar personalen vikt av samtal/kontaktmannaskap?
- ? Personalen är nöjd med en tillgänglig chef, saknas förståelse för att brukarna på samma sätt önskar mer tillgänglig personal?

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 inte särskilt tillgänglig. Speciellt inte då de behövs.
Problem- och konfliktlösning	Konflikter och problemsituationer hanteras ganska bra
Totalbedömning bemötande	Bemötande är ganska bra i bostaden, men förbättringsområden finns.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Information vid ankomst är relativt god
- + Husmöte varje vecka.
- + Positivt med månadssammanfattning och att få vara delaktig i denna.
- + Kvinnorna får hjälp med kontakt till Huldass hus.

Förbättringsområden (-)

- Mer/bättre information (samtalskontakt, alternativboenden, boenderegler, aktiviteter...) önskas efter hand.
- Okunskap vad som händer med synpunkter/protokoll från husmöte.
- Brukarna upplever att de inte får hjälp med att "komma vidare" (annat boende, avgiftning, behandling etc.)
- Ogästvänliga rum och gemensamhetsutrymmen som inte får göras i ordning.

Frågor (?)

- ? Det finns en osäkerhet vad som händer om man får en varning. Hur många varningar kan man få innan det blir konsekvens. Utskrivning?
- ? Förlorar man sitt rum om man exempelvis ligger inlagd på psyket mer än tre dagar?
- ? Hur kommer det sig att gemensamhetsutrymmen och rum inte görs mer hemtrevliga?
- ? Är hämtning av disk ett sätt att kontrollera rummen? I så fall finns önskemål att vara raka och tala om det.

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 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 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.