



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision Boendeverksamheten Rävebergsvägen

2014



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

INLEDNING

Om brukarrevision

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.

Sammanfattning – helhetsbedömning

Rävebergsvägen är ett boende för personer med psykisk funktionsnedsättning i kombination med pågående missbruk. Lägenheterna är 20 till antalet och ligger i enplanshus i längor kring en gård. En av byggnaderna består av personalens kontor, tvättstuga samt gemensamhetslokal med TV och telefon där det serveras frukost, lunch och kvällsmål.

Personalen består av nio behandlingsassistenter och en gruppchef. Boendet är bemannat vardagar 08.00-19.30 samt helger 08.30-19.00. Övrig tid sker tillsyn av bevakningsföretag.

Brukarrevisionen besökte Rävebergsvägen 2014-04-23 och intervjuade fyra brukare och två personal. En intervju (med brukare) blev dock avbruten halvvägs då mannen valde att avsluta det hela.

Gruppens uppfattning är att man känner sig välkommen på boendet och att boendet ligger naturskönt med en trivsamt gård och med lägenheter som är nya och fräscha. Relationen mellan kontaktman och brukare är god och kännetecknas av omsorg. När ordinarie kontaktman inte är på plats, eller om konflikt uppstår med denne, är det däremot oklart vem man kan vända sig till. Det finns en känsla av ”vi/dom” och man tycker personal tillbringar mycket tid bakom datorerna. På nätter och helger, när väktare ronddar området, är det ofta oroligt på området då personer utifrån kommer dit. Har man inte telefon, som är laddad med pengar, känns det otryggt eftersom det inte går att nå väktare på annat sätt.

När det gäller brukarnas möjligheter att komma till tals i frågor som rör verksamheten är det husmöten och synpunktshantering som är främsta forum utöver kontaktmannaskapet.

Husmöten har man 1 ggr/mån och relativt många av de boende är med. Personalen håller i mötena som emellanåt kan bli lite stökiga. Brukarna vet inte vilka frågor som ska tas upp och vad som blir beslutat. Beträffande synpunktshantering är det oklart hur ärendegången i denna fungerar. Överlag har information svårt att nå ut och en önskan finns att få informationen till lägenheterna.

Lägenheterna, som är grundmöblerade, kan till viss del möbleras upp på egen hand men det är oklart om man t.ex får ta dit en egen soffa om man inte vill ha den, som många upplever, hårda soffan som finns att tillgå. TV får man införskaffa själv och det är bara ”platt-tv” som fungerar i dessa nya lokaler, vilket kan vara svårt att spara ihop till.

Matavgift ingår för alla vilket det rådde delade meningar om. En brukare menade att förmågan, att planera/tillaga en måltid, tas ifrån dem istället för att utvecklas och vill därför laga sin mat själv. Övernattning av partner är tillåten 3 ggr/vecka men inte av en vän. Revisionsteamet undrar över anledningen till denna regel. Det kan exempelvis vara svårt att stå för sin sexuella läggning.

Man känner till att personalen går in i lägenheterna om man inte varit synlig på några dagar och för att lämna mat. En osäkerhet råder dock vad personalen gör i lägenheten. Informationen om boendet och regler vid inflytt är god men det råder viss oklarhet i vad som händer om man bryter mot någon av boendets regler.

Det finns goda möjligheter att göra saker med sin kontaktman och en aktivitetsgrupp har tillsats. Däremot verkar informationen om vilka gemensamma aktiviteter som finns att tillgå inte upplevas gå ut till brukarna eftersom inte alla läser vad som står på anslagstavlan i gemensamhetslokalen. Önskan att ha något meningsfullt att syssla med på dagarna är stor. De boende tror dock inte att personalen förstår detta. Brukarna upplever att de inte känner sig delaktiga i sin framtida planering och att personalen planerar över huvudet på dem. Det finns många goda idéer om aktiviteter och inflytande bland personalen samtidigt som dessa ambitioner verkar ha svårt att nå fram till de boende.

Brukarrevisionen vill tacka för det väldigt fina bemötande och den goda planeringen under intervjudagen!

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- +Gott om personal dagtid
- +Naturskönt område
- +Man känner sig välkommen på boendet
- +Relation mellan boende/kontaktman kännetecknas av omsorg

Förbättringsområden (-)

- Ingen personal efter 19.30, kan vara oroligt med besökare utifrån som kommer och stökar.
- Finns en upplevelse av vi/dem (boende/personal).
- Sårbart att det "faller" när kontaktmannen inte är på plats. Man upplever att det inte finns någon annan att vända sig till.
- Fler parallella metoder för att för att lösa konflikter.

Frågor (?)

- ? Finns det en risk, med tanke på målgruppen, att den boendes ohälsa/ojämna mående påverkar personalen till att "dra alla över en kam", dvs man glömmer bort att se till det friska hos den enskilde individen och att utrymme för att bejaka och utveckla vardagsförmågor därför går förlorade?
- ? Den boende måste ha telefon, som är laddad, för att kunna nå väktare efter 19.30. Kan man lösa så att brukarna kan nå väktare på annat sätt?
- ? Kan man ha "backupkontaktmannaskap" när ordinarie kontaktman inte är på plats?

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 kunde vara mer tillgänglig.
Problem- och konfliktlösning	Konflikter och problemsituationer hanteras dåligt
Totalbedömning bemötande	Bemötande är ganska bra i bostaden, men förbättringsområden finns.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Information om boendet och regler vid inflytt är god.
- + Goda möjligheter att göra aktiviteter med sin kontaktman.
- + Man kan påverka sitt boende till viss del.
- + Relativt många av de boende går på husmötet.
- + Personal hittar kreativa aktiviteter som är anpassade till varje boende.
- + Tillsatt aktivitetsgrupp.
- + Många goda idéer kring aktiviteter och inflytande inom personalgruppen.
- + Personalen har god kunskap kring synpunktshanteringen .

Förbättringsområden (-)

- Personal behöver bli bättre på att kommunicera gången kring synpunktshantering (hur man lämnar synpunkter och får återkoppling).
- Otydligt vad som gäller vid varning/anmodan.
- De boende vet att det finns aktiviteter men inte vad och när de sker.
- Ingen skriftlig information går ut till de boende, t.ex. aktiviteter, om man inte kommer till gemensamhetslokalen.
- Stökiga husmöten. Kan brukarna bli mer delaktiga i att hålla i husmötet?
- Brukarna känner inte till hur man får återkoppling på sina förslag.
- På helgerna önskar brukarna mer aktiviteter och möjlighet att påverka val av aktiviteter.
- Brukarna upplever att man planerar över huvudet på dem.
- Det finns önskemål från brukarna att ha något att göra men de tror inte att personalen förstår detta.

Frågor (?)

- ? Kan informationsblad lämnas till lägenherna eller massutskick via sms?
- ? Kan brukarna få gå utanför ramarna och välja att laga sin egen mat istället för att betala för boendets?
- ? Kan det blir mer aktiv inbjudan till olika aktiviteter?
- ? Vad gäller angående att ta egna möbler till lägenheten?
- ? Har man så lite pengar kvar att det inte finns ekonomi att köpa egen tv eftersom det krävs platt-tv? Kan man få hjälp av personal att söka ekonomiskt bistånd för inköp av tv.

- ? Oklart hur man kallar till husmöten. Hur får de som inte går på husmötet/till gemensamhetslokalen information om vad som tas upp?
- ? Hur kan informationen från aktivitetsgruppen nå fram bättre?
- ? Kan man hitta gemensamma aktiviteter som passar flertalet?
- ? Har personalen för stor påverkan i val av aktiviteter?
- ? Hur kommer det sig att man inte får ha övernattning av en vän men av partner?
- ? Hur kan man få den boende att känna sig mer delaktig i hans/hennes framtida planering?
- ? Kan personalen skriva en lapp när man varit inne i lägenhet och förklara syfte och tidpunkt?
- ? Brukarna vill ha en sysselsättning/något att göra på dagarna men personalen tror inte det. Anser personalen att brukarna är för begränsade?

Färgbedömningar

Information	Brukarna får bristfällig information runt boendet och samhälle för att kunna leva ett gott liv.
Forum för påverkan	Brukarna ges få 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 liten möjlighet att vara del av en sysselsättning eller komma i arbete. De får otillräckligt stöd att nå arbete eller sysselsättning.
Totalbedömning Inflytande/delaktig het	Brukarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i boendets verksamhet.