



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Granskningsrapport

Brukarrevision

Boendestöd Norra Hisingen

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

Öppen verksamhet

De boende har bistånd med boendestöd som bland annat innebär ”hjälp att bryta social isolering, hjälp att strukturera vardagen”. De (personalgruppen) vill skapa ett socialt nätverk och det betyder nödvändigtvis inte att gå på kafé men att hitta i det lokala sammanhanget. Personalen är uppdelad geografiskt i tre områden. 18 personal (6 i Tuve och 12 i Backa och Kärra). Personalen stödjer 110 personer. Man har haft kafé i Backa, Brunnsbo och i Tuve. Tanken är att använda de nybyggda lokalerna på Selma Lagerlöfs torg som träffpunkt. Urvalet gjordes av enheten till intervjuerna.

Bemötande

De som intervjuats är nöjda och uttrycker en hög grad av trivsel med sitt boendestöd. De menar att personalen ”får igång” de boende på ett bra sätt och är förstående och tillmötesgående; ”jag känner deras omtanke från hjärtat”. De flesta som intervjuats besöker inte mötesplatser inom boendestödet och uttrycker nöjdhet med det. Omdömen som gavs om personalen var att de visar respekt, lyssnar, är tålmodiga, glada och spontana. De intervjuade menar att de litar på och har förtroende för personalen. Någon kunde säga ”de känner mig och vet hur jag vill ha det, de frågar hur jag mår och kollar dagsläget”. Någon nämnde det som värdefullt att ”de diskuterar i enrum och inte inför andra”.

Personalen uppmuntrar och utmanar på ett bra sätt. Personal kan hjälpa till med sådant som också är utanför hemmet exempelvis stöd till hjälp med skuldsanering. Det finns dock tillfällen då personalen uppfattas som stressad och inte närvarande i stunden. Finns det möjlighet till avlastning av annan personal om en personal under en period upplever att arbetet är stressigt? Vi undrar också om omsorg om personalen från den boendes sida kan skapa ofrihet att uttrycka sina behov. Det fanns exempelvis önskemål om individuell anpassning av boendestödet som kortare tider men oftare besök.

Dialogen mellan boendestödjare och handläggare kan förbättras för att hitta rätt insats utifrån den boendes behov. Hur är det med hjälpmedel finns det kunskap samt ett systematiskt och likvärdigt sätt att erbjuda de boende hjälpmedel. Ledning och närmaste chef verkar uppfattas som avlägsen, exempelvis är vissa insatser som schemaläggning långt från verksamheten och matchar inte alltid behoven.

Att som boende veta vart och hur man skall bära sig åt om konflikt eller problem uppstår är otydligt. De som intervjuats känner inte till när och hur man får återkoppling på synpunkter och förslag.

Delaktighet och inflytande

Vid förändringar av exempelvis tider så hör personalen av sig till brukaren. Vi undrar om personalen använder sig av de informationskanaler som finns som mail, SMS telefon och brev. Boendestödet har för alla de intervjuade mött deras förväntan och för någon mer därtill.

Det verkar som att information runt boendestöd och vad de boende kan förvänta sig på en generell nivå gällande för alla stadsdelar saknas. De boende kände inte alls till hur de kunde påverka hur boendestödet arbetar och uttryckte förvåning ”Kan man det? Jag skulle vilja men visste inte att man kunde?” Däremot kände de boende väl till hur de går tillväga för att förändra i hemmet.

I stort verkar de boende tillfreds med de dagliga kontakter de har. De boende menar att de tar egna initiativ till aktiviteter och majoriteten menar att de är nöjda med att själv sköta sociala kontakter och fritid. När det handlar om sociala kontakter kan det vara bra att fundera över på vilket sätt uppdraget att fördjupa relationer får en plats i boendestödjarens planering och schema. Vi tror att de boende kan bli mer delaktiga i planering av aktiviteter och fritidsaktiviteter. Det finns exempelvis önskemål om helgaktiviteter samt grupper som silversmide och grupper som inte kostar. Dessutom fanns det önskemål att variera storlek på grupperna. Vi tror de boende kunde ha glädje av mer information runt intresseföreningar, studiebesök på aktivitetshus och besöka vägledare som bland annat finns på aktivitetshuset.

Som forum för att ge synpunkter, speciellt på verksamheten kan den enskilda kontakten med boendestödjare behöva kompletteras med någon form av brukarforum. Det är positivt att boende uppfattar att de får svar på sina synpunkter och frågor genom personal eller Träffpunkten.

De boende uttryckte att de kände sig delaktiga i utformningen av genomförandeplanen. De gör den i samråd med boendestödet. Beslutsgången beskrevs tydligt av personal runt uppföljningen av genomförandeplanen. Däremot var det inte tydligt för vare sig de boende eller personal vem som sedan beslutar om hur stödet i hemmet skall se ut. Vi tror att det kan vara bra att klargöra rollerna; Vilken roll har den boende? Vilken roll har handläggaren? Vilken roll har chefen/samordnaren? Vilken roll har boendestödjaren?

De boende var på de klara över hur nära de står arbetsmarknaden och ser boendestödjare som ett stöd när man känner att det är dags att ta ett steg mot arbete. Personal bekräftar och stödjer de boendes väg mot arbetslivet.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Trivseln är hög
- + Personalen ”får igång” de boende på ett bra sätt
- + De intervjuade är nöjda med sitt boendestöd
- + De som intervjuats träffar inte andra som har boendestöd och uttrycker nöjdhet med det
- + Personalen uppfattas som tillmötesgående och förstående
- + Om mötesplats används uppfattas den som positiv med intressanta aktiviteter
- + Personalen visar respekt, lyssnar och är tålmodiga
- + Personal är glada och spontana, det är viktigt
- + De intervjuade menar att de litar på och har förtroende för personalen
- + Personalen uppmuntrar och utmanar på ett bra sätt
- + Personal kan hjälpa till med sådant som är utanför hemmet som skuldsanering

Förbättringsområden (-)

- Ibland uppfattas personalen som stressad
- Personal bekräftar att de inte har utrymme utöver stödet, vilket kan ge en sämre flexibilitet.
- Ibland uppfattas det som personal inte är närvarande i stunden på grund av stress
- Dialogen mellan boendestödjare och handläggare kan förbättras för att hitta rätt insats utifrån den boendes behov
- Det fanns önskemål om individuell anpassning av stödet; kortare tider och oftare besök
- Att som boende veta vart och hur man skall bära sig åt om konflikt eller problem uppstår
- Att som boende känna till när och hur man får återkoppling på synpunkter och förslag

Frågor (?)

- ? Hur är det med hjälpmedel? Finns det kunskap samt ett systematiskt och likvärdigt sätt att erbjuda de boende hjälpmedel?
- ? Ledning och närmaste chef verkar uppfattas som avlägsen, exempelvis är vissa insatser som schemaläggning långt från verksamheten och matchar inte alltid behoven?
- ? Kan omsorg om personalen från den boendes sida skapa ofrihet att uttrycka sina behov?
- ? Finns det möjlighet till avlastning av annan personal om en personal under en period upplever att arbetet är stressigt?
- ? På vilket sätt involveras brukarna i att reda ut konflikter?

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs 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 ganska bra
Totalbedömning bemötande	Bemötande är bra i bostaden.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Personal hör av sig vid förändring av tider
- + Boendestödet har mött förväntan och för en del mer därtill
- + Boendestödet har bidragit till en ökad självständighet
- + De boende kände väl till hur de går tillväga för att förändra i hemmet
- + I stort verkar de boende tillfreds med de dagliga kontakter de har
- + De boende menar att de tar egna initiativ till aktiviteter, fritid och sociala kontakter
- + Majoriteten menar att de är nöjda med att själv sköta sociala kontakter och fritid
- + Beslutsgången beskrevs tydligt av personal runt uppföljningen av genomförandeplanen
- + De boende var klara över hur nära de står arbetsmarknaden och ser boendestödjare som stöd
- + Personal stödjer de boendes väg mot arbetslivet.
- + De boende får svar på sina synpunkter och frågor genom personal eller Träffpunkten.

Förbättringsområden (-)

- Information runt boendestödet generellt och vad som erbjuds kan förbättras
- De boende kände inte alls till hur de kunde påverka hur boendestödet arbetar
- Som forum för att ge synpunkter kan den enskilda kontakten med boendestödjare behövas kompletteras med någon form av brukarforum eller brukarmöte
- De boende kan bli mer delaktiga i planering av aktiviteter och fritidsaktiviteter
- Det finns önskemål om helgaktiviteter
- Det var inte tydligt för alla hur och vem som beslutar om hur stödet i hemmet skall se ut.
- Fler studiebesök som till aktivitetshus och vägledare kan komma boende till glädje.

Frågor (?)

- ? Använder sig boendestödet av de informationskanaler som finns som mail, SMS, telefon, brev
- ? På vilket sätt bestäms aktiviteter som utflykter och olika grupper?
- ? Finns det möjlighet att variera storlek på grupperna?
- ? På vilket sätt görs aktiviteter och fritidsmöjligheter kända?
- ? På vilket sätt har uppdraget; att fördjupa relationer, en plats i boendestödjarens planering?
- ? Vi undrar kring hur beslut kring insatsen går till; Vilken roll har den boende? Vilken roll har handläggaren? Vilken roll har Chef/samordnare? Vilken roll har boendestödjaren?
- ? Hur kan de boende få information om intresseföreningar?
- ? Kan roller mellan brukare, chef, samordnare, socialsekreterare och boendestödjare klargöras?

Färgbedömningar

Information	Brukarna får den information de behöver runt boendet och samhälle för att kunna leva ett gott liv.
Forum för påverkan	Brukarna ges ganska bra möjligheter för att kunna påverka den egna situationen så väl 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 har stor möjlighet att påverka hur de använder sitt stöd i boendet.
Arbete och sysselsättning	Brukarna ges goda möjligheter att vara del av en sysselsättning eller komma i arbete. De får tillräckligt stöd för att nå arbete eller sysselsättning.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har stort inflytande och är delaktiga i hur boendet utformas.