



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Bostad som Grund Bautastensgatan

2014



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

Bostad som Grund har funnits i fyra år. Verksamheten vänder sig till personer som är hemlösa och som under en lång tid har bott i olika akuta boendelösningar och som har en vilja klara ett eget boende med stöd. Målsättningen är att de insatser som ges skapar förutsättningar för personen att kunna bo kvar i sin lägenhet. När Bostad som Grund startade stängde samtidigt ett annat boende och många av dem som bott där följde med till den nya verksamheten.

Bostad som Grund har ca 30 lägenheter varav 18 stycken i en blockförhyrd fastighet på Bautastensgatan, Hisingen. Resterande lägenheter är integrerade och finns i hyresfastigheter runt om i Göteborg. I verksamheten arbetar fem behandlingsassistenter. Varje boende har en kontaktman och man arbetar utifrån genomförandeplaner. Personalen är inte stationerad på Bautastensgatan utan finns där på vissa bestämda tider, då de boende har möjlighet att träffa dem. Utöver det görs hembesök görs enligt överenskommelse. Väktare gör ronder i boendet regelbundet.

Bemötande

De boende trivs mycket bra med personalen i de insprängda lägenheterna såväl som blockboendet. De boende, speciellt på Bautastensgatan, menar att de "håller ihop" och har en positiv samhörighet. Personalen är mycket uppmärksam på behov och ger intryck av att vara självkritiska. Personalen vill gärna ständigt göra

ett bättre jobb och de vill gärna ge mer stöd. Det visas stor respekt från personal runt boendet som att de inte går in med nyckel.

De boende är trygga med det sätt som personal arbetar och det sätt på vilket de pushar. De boende menar att de verkligen får stor hjälp av personalen när de behöver. Personalen visar på stor försiktighet för att inte kränka och lyhördhet för behov. Några boende efterfrågar att bli utmanade att utveckla sina förmågor. Vi mötte boende som var nöjda med stödet och de som inte var nöjda. Vad beror denna skiftande bild på? Exempelvis hade en del boende det svårt att formulera om personal hjälpte dem att utveckla sina förmågor eller inte. Några boende beskriver att de uppfattar att personalen inte är närvarande och inte tillgängliga, vad kan det bero på? Hur kan personal försäkra sig om att personen fått tillräckligt stöd? Idag tycker inte alla boende att de får ett tillräckligt stöd. Hur kan man erbjuda ett fullgott samtalsstöd till alla boende? De boende kan uppfatta personal som att *"hålla ihop"* vad beror det på?

Ett förbättringsområde från brukare är att några efterfrågar en snabbare och tydligare koppling mellan det goda lyssnandet från personal och att få en respons som kan vara ett svar på en fråga. Personal bekräftar att man vill förbättra arbetet kring att följa upp och fånga synpunkter och behov.

Det verkar som att det finns olika inställning till arbetet och arbetssätt bland personal, det är önskvärt med högre grad av enighet. Personal undrar en del kring om de ger tillräckligt med stöd, kan det vara så att det beror på otydlig målbeskrivning och syfte med verksamheten? Det finns behov av att tydliggöra arbetssätt för personal.

Vad gäller väktarna upplevs det som att de inte respekterar de boende då det uppfattas som att de alltför snabbt går in med nyckel i lägenheter

Delaktighet

Boende får muntlig information runt vad som gäller för boendet. Kontaktmannen är en viktig person för att få information om kulturella aktiviteter. Någon menade att information kring kulturella utbudet har försämrats.

Det finns en vilja att engagera sig för sina grannar hos de boende. Någon av de boende är nöjd med de sociala kontakter den har, men alla är inte nöjda. De flesta är nöjda med att bestämma tider för stöd med kontaktmannen. Alla boende menar att de har medbestämmande i sin genomförandeplan. Positivt att boende exempelvis fått stöd att börja skuldsanering. De boende uppfattar att de kan få hjälp mot arbete om de vill

När Bostad som Grund startade fanns en ambition att de boende skulle få ta över kontraktet efter en tid, vilket inte ha uppnåtts i så hög utsträckning. Personal bekräftar att de inte kunnat möta förväntningarna vilket är frustrerande, hur kan det hanteras och förklaras på ett tydligt sätt till de boende? Personal nämner en omsättning som handlar om tre personer per år som får ett eget boende. Vem bedömer och hur bedöms om denna siffra är realistisk, om det är ett gott resultat eller inte?

Boende uppfattar inte att deras synpunkter tas hand om. På vilket sätt kan personal försäkra sig om att de boende får svar på sina synpunkter? Personal bekräftar att de till viss del inte kan göra något åt en del synpunkter framförallt de som rör hemmen och lägenheterna. Idag hålls möten när personal anser att det behövs för att få ut information eller diskutera någon viss fråga. Det borde vara tätare möten för att lösa problem menar brukarna.

De boende uppfattar husmöten som luddiga där inga beslut tas. Kan någon annan form provas?

Några av de boende saknar gemensamma sociala aktiviteter Någon tyckte att mötena i hemmet med kontaktmannen kunde vara tätare. Personalen hade tidigare tillgång till exempelvis fribiljetter vilket de inte har längre. Hur uppfattas och hanteras denna förändring? De boende efterfrågar mer gemensamma aktiviteter som exempelvis grillning och utflykter; hur kan det kombineras med idén kring bostad som Grund?

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De boende trivs mycket bra med personalen i de insprängda lägenheterna såväl som blockboendet
- + De boende speciellt på Bautastensgatan menar att de "håller ihop" och har en positiv samhörighet
- + Personalen är mycket uppmärksam på behov och självkritisk och de vill gärna ge mer stöd
- + Det finns stor respekt för personal runt boendet som att inte gå in med nyckel
- + De boende är trygga med det sätt som personal pushar
- + De boende menar att de verkligen får stor hjälp av personalen när de behöver
- + Personalen visar på stor försiktighet för att inte kränka och lyhördhet för behov

Förbättringsområden (-)

- Önskvärt med högre grad av enighet bland personal
- Vaktarna uppfattas som att de inte respekterar de boende då det upplevs som att de alltför snabbt går in med nyckel i lägenheterna
- Några boende efterfrågar en snabbare och tydligare koppling mellan det goda lyssnandet från personal och respons som kan vara ett svar på en fråga
- Några boende efterfrågar att bli utmanade att utveckla sina förmågor
- Personal bekräftar att man vill förbättra arbetet kring att följa upp och fånga synpunkter och behov

Frågor (?)

- ? Personal undrar en del kring om de ger tillräckligt med stöd, kan det vara så att det beror på otydlig målbeskrivning och syfte med verksamheten?
- ? Det finns behov av att tydliggöra arbetssätt för personal
- ? En del boende hade svårt att formulera om personal hjälpte dem att utveckla sina förmågor eller inte
- ? Några boende beskriver att de uppfattar att personalen inte är närvarande och inte tillgängliga, vad kan det bero på?
- ? Hur kan personal försäkra sig om att personen fått tillräckligt stöd? Idag tycker inte alla boende att de får ett tillräckligt stöd

- ? Hur kan man erbjuda ett fullgott samtalsstöd till alla boende?
- ? De boende kan uppfatta personal som att ”hålla ihop” vad beror det på?

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 ganska bra
Totalbedömning bemötande	Bemötande är ganska bra i bostaden, men förbättringsområden finns.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Boende får muntlig information runt vad som gäller för boendet
- + Kontaktmannen är en viktig person för att få information om kulturella aktiviteter
- + Det finns en vilja hos de boende att engagera sig för sina grannar
- + Någon av de boende är nöjd med de sociala kontakter den har, men alla är inte nöjda
- + De flesta är nöjda med att bestämma tider för stöd med kontaktmannen
- + Alla boende menar att de har medbestämmande i sin genomförandeplan
- + Positivt att boende exempelvis fått stöd att börja skuldsanering
- + De boende uppfattar att de kan få hjälp mot arbete om de vill

Förbättringsområden (-)

- Det borde vara tätare möten för att lösa problem menar brukarna
- Personal bekräftar att de inte kunnat möta förväntningarna vilket är frustrerande, hur kan det hanteras och förklaras på ett tydligt sätt till de boende?
- Boende uppfattar inte att deras synpunkter tas hand om
- På vilket sätt kan personal försäkra sig om att de boende får svar på sina synpunkter?
- Idag verkar det inte finnas fungerande hus eller gruppmöten kan någon form prövas?
- De boende uppfattar eventuella husmöten som luddiga där inga beslut tas.
- De boende är osäkra vart synpunkter tas vägen och menar att de inte får svar.
- Personal bekräftar att de till viss del inte kan göra något åt en del synpunkter framförallt de som rör hemmen och lägenheterna.
- Några av de boende saknar gemensamma sociala aktiviteter

Frågor (?)

- ? Någon tyckte att mötena i hemmet med kontaktmannen kunde vara tätare
- ? Någon menade att information kring kulturella utbudet har försämrats
- ? Personalen hade tidigare tillgång till exempelvis fribiljetter hur uppfattas och hanteras denna förändring

- ? De boende efterfrågar mer gemensamma aktiviteter som exempelvis grillning och utflykter; hur kan det kombineras med idén kring bostad som Grund?

Färgbedömningar

Information	Brukarna får bristfällig information 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 liten möjlighet att påverka sin fritid och får otillräckligt 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 till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i boendets verksamhet.