



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Grimmered

Boendeverksamheten

2020



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

Bakgrund

Detta är en återrevision. Förra revisionen gjordes 2017.

Idag har Grimmered husmöten då det kan komma allt mellan 1- 6 personer. Det är lugnare nu bakom byggnaderna. Det är stängsel runt hela boendet vilket gör att det är lugnare, speciellt på vänster flank där det var stökigt innan med oönskade besök. I år har det hänt en hel del berättar personalen, på sex månader har 10 personer flyttat ut och därmed 10 nya personer har flyttat in. Efter sommaren har det stabiliserat sig och nu är det cirka ett år. Det är idag...

- en stabilare personalgrupp
- de har fått permanent bygglov
- sprinkler system
- tre tomma lägenheter (hade fuktskador)

Nu ska det grävas upp för vatten. Det finns ingen wifi på området, bara i huvudbyggnaden. Om de ska använda nätet måste de skaffa bibliotekskort. TV har basutbudet. De boende behöver själva köpa box eller liknande. De är måna om gemensamhetslokalen gör inte sönder grejer. Flera boende gillar inte om det målas graffiti eller liknande, de vill ha det så ordningsamt som möjligt. Det är “*ett bra gäng*” nu. Personal har en hel del prioritet på aktiviteter nu. De åker med en klient fikar shoppar fotboll. En jobbar på Trappa ner, en har skrivit in sig på arbetsförmedlingen. På sommaren har de mer aktiviteter.

Bemötande

Trivsel

Av fem boende som tillfrågats trivs fyra bra eller jättebra. En trivs inte. En kan säga ”det är ett trevligt gäng nu det kommer rötägg från och till men de försvinner efter ett tag”. Alla trivs med sina grannar. Tre tycker att sin kontaktperson är bra och två är mer tveksamma ”...är snäll men reglerna är konstiga”. De tycker väktarna är bra eller ”någorlunda”. Personal tror de boende trivs men uttrycker att de vill göra mer för de boende mer rehabilitering.

Hänsyn

När teamet frågade om respektfullt bemötande så fick vi olika svar, hälften tyckte det fungerade bra och hälften inte ”nej, de kan göra mer för oss ” och ”nej de hotar mig med att jag ska flytta ut”. Majoriteten tycker inte att personal lyssnar på dem. Inte heller att det visas omtanke eller att personal förstår den boendes situation. Det fungerar bra med väckning ”det är olika, från person till person”. Hälften har förtroende för personal och hälften inte. De känner sig trygga i sina lägenheter. Hur kommer det sig att personal upplever sig stressade? Varför vet inte de boende vad personalen gör? De uppfattar att personalen inte gör något.

Tillgänglighet

De boende uppfattar inte att personal är tillgängliga förutom en person. De uppfattar inte få det stöd som de önskar av personal. Majoriteten tycker inte att personalen lyssnar. Ingen känner sig ensam på ett negativt sätt. Hälften av de tillfrågade sköter sin mat själv. De var nöjda med det. Alla undrade varför den gemensamma maten bantats ned och dragits in.

Konflikthantering

Teamet frågade om de boende kunde byta kontaktperson. Två sa ”ja men jag vet inte hur”, en trodde inte det och en manade att det gick. Teamet frågade vad man gör om man känner sig fel bemött eller vill föra fram synpunkt? Två visste inte om man kunde och en sa ”det är något som saknas – att gå någonstans” och en sa ”det är upp till mig att säga till”.

Från personal fick vi olika svar runt varningar och om och när de ges skriftligt och muntligt. Det behöver förtydligas.

Delaktighet

Information

Brukare menar att det finns inte information allmänt sett eller om boendet specifikt som går ut regelbundet. En säger att ”det är personligt styrt”. Någon säger att den inte vet. Personal bekräftar att det kan nog vara luddigt och kan bli bättre. De boende vet inte hur länge de kan bo på Grimmered. Tre menar att de får hjälp att ta reda på information från kontaktpersonen. När teamet frågade vad

som händer med de personliga sakerna och möblerna om de ska flytta så vet inte två boende och en menar att *"jag blir av med grejerna"*. Teamet frågade om de har hemförsäkring och två hade inte en menade att den försökt men inte lyckats få till det.

Teamet undrar hur det är med att få stöd till rättshjälp, tandvård exempelvis.

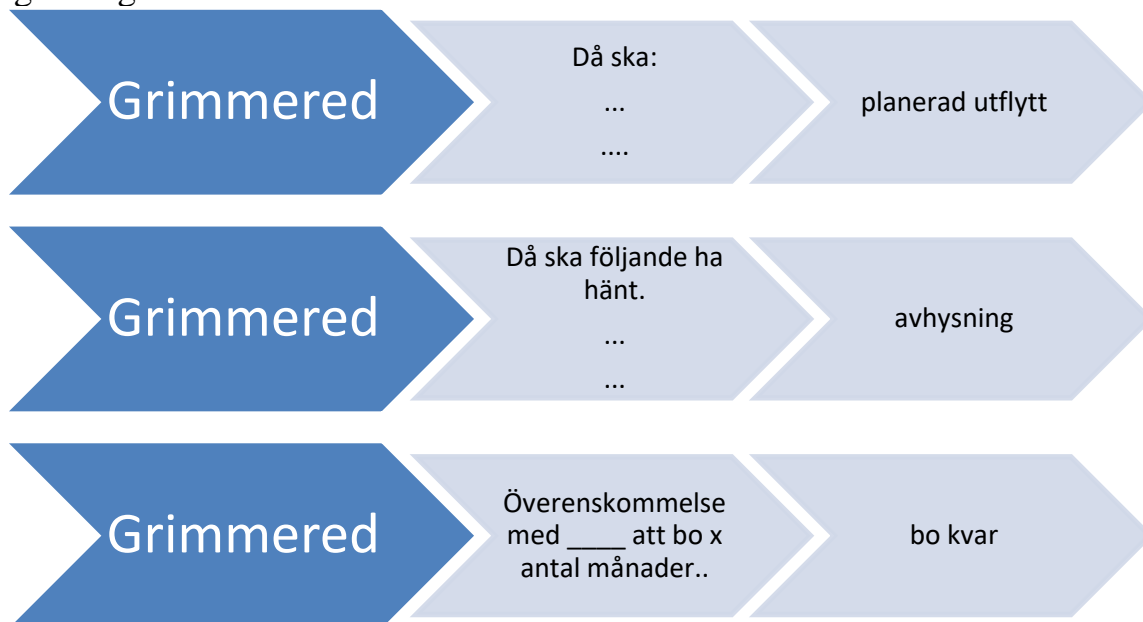
Forum för påverkan

De boende har tankar hur de kan ge förslag och påverka. Två boende hälften av de intervjuade vet inte om de kan få återkoppling på synpunkter. Förslag kommer som att de boende kan få nyckel till gemensamhetslokalen.

Planering

Hälften menar att de har en planering och får stöd, en säger *"ja det har jag men jag vill att personal driver på mer"*. En säger *"jag vill bara ha lugn och ro"*. Men de är osäkra på hur de kan gå vidare och nämner sin planering och socialsekreterare. De är osäkra att de kan påverka. De boende uppfattar inte husmötena som meningsfulla *"njaa de kan ju fungera bättre, vi behöver ha samma mål"*. Tvätt fungerar bra. Post fungerar tycker de boende.

Kanske skulle de boende vara hjälpta av att se en processkartläggning av olika vägar att gå vidare från Grimmered som:



Aktiviteter

De boende vill gärna ha mer aktiviteter som grillning bowling exempelvis. En vill ha mer med sin kontaktperson. Gemensamhetslokalen kan bli mer hemtrevlig säger en, och man saknar WIFI. De boende är osäkra hur de kan påverka *"de verkar (personalen) ha en massa att göra"*.

Jämförelser

Försämringar

Personal som lyssnar

Tillgänglighet från personal

Förbättringar

Väckning

Trygghet på boendet

Post hantering

Tankar som kom fram runt att detta resultat är färgmässigt ”sämre” än det tidigare. Teamet för fram att den största och viktigaste förändringen för de boende är att:

Tryggheten har ökat.

Ökar tryggheten så vågar de boende förvänta sig mer de vågar fråga efter mer. Detta har bland annat visat sig i en del ”försämrade ” områden som nödvändigtvis inte behöver betyda en kvalitetsförsämring men mer att de boende vågar mer idag.

Samtal efter gjord revision med personalgruppen och med boende (återföringstillfället av resultat)

Under återföringen kom olika teman och tankar upp. Det är viktigt att föra fram dem eftersom resultatet (vad de boende tyckte denna gång) detta tillfälle skiljer sig från förra och ”kräver” förklaringar.

- Om avstämningar – kan de göras var 3:e månad+ var 6:e månad?
- Viktigt att ha ett gemensamt mål i enheten som görs tydligt för de boende
- Vad är reglerna?
- Vad är ”en vanlig arbetsdag”?
- Vad finns det för påverkansmöjligheter? IVO, förvaltningsrätt, brukarråd, förening (en som är på g för boende verksamheten) brukarmöten på enheten, kontakt med kontaktpersonen.
- Det är svårt många gånger, svårt att leva, att leva utan droger att återuppta kontakt med anhöriga.
- Alla som är hemlösa har talang för något och alla har något att tillföra. Detta ska man inte glömma.
- Maten – en del vill inte betala 800 kronor. Det finns mat, gratis på Flatås torg ”maträtt” för 1/3 av priset. Man registrerar sig på Vasagatan 5. Hur räknar socialtjänst? Hur står det till med de olika normerna?

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De flesta, majoriteten trivs på boendet.
- + De flesta, majoriteten trivs med sin kontaktperson.
- + De trivs med sina grannar.
- + De tycker det fungerar bra med väktarna.
- + De boende är trygga.
- + Ingen känner sig ensam.

Förbättringsområden (-)

- Boende uppfattar inte bli lyssnade på.
- De boende uppfattar inte omtanke.
- De boende tycker sig inte vara förstådda.
- Personal uppfattas inte vara tillgängliga.
- De boende önskar mer stöd.
- De boende vet inte om och hur de kan byta kontaktperson.
- De boende vet inte hur de kan föra fram synpunkter.
- Regler kring varningar behöver förtydligas.

Frågor (?)

- ? Personal menar att de kan göra mer för de boende, varför händer det inte?
Vad stoppar personal från det?
- ? Hur kommer det sig att hälften inte tycker sig respektfullt bemötta.
- ? Hur kommer det sig att de boende inte har förtroende för personalen?
- ? Hur kommer det sig att personal upplever sig stressade?
- ? Varför vet inte de boende vad personalen gör? Uppfattar att de inte gör något?
- ? De boende undrar över varför viss mat dragits in?

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs bra i bostaden.
Hänsyn, omtanke och lyssnande	Stödet personalen ger behöver utvecklas. Personalen lyssnar inte så bra till brukarna.
Tillgänglighet	Personalen är inte särskilt tillgänglig. Speciellt inte då de behövs.
Problem- och konfliktlösning	Konflikter och problemsituationer hanteras dåligt
Totalbedömning bemötande	Bemötandet behöver förbättras.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Kontaktpersonen är till god hjälp om man frågar att få information om något.
- + De boende har idéer runt hur de kan påverka.
- + Flera säger att de har mål och en planering.
- + De flesta vet hur de ska komma vidare.
- + Tvätt fungerar bra.
- + Postgång fungerar bra.

Förbättringsområden (-)

- Information kan bli tydligare och ges på bättre sätt.
- De boende vet inte hur länge de kan stanna.
- De boende vet inte vad som händer med deras saker om de flyttar.
- De boende har inte hemförsäkring men flera vill ha det.
- De tycker inte de kan påverka boendet.
- Husmöten behöver bli mer meningsfulla.
- De boende behöver få reda på hur de kan påverka och lägga förslag och få återkoppling.

Frågor (?)

- ? Hur kan de boende få stöd till exempelvis tandvård, rättshjälp?
- ? De vet inte hur de kan få återkoppling.
- ? Hur tar personal reda på när de kan pusha på mer?
- ? Kan de boende få mer aktiviteter? Med personal?
- ? Kan man skaffa WIFI?
- ? Kan det göras mer hemtrevligt i gemensamhetslokalen?

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 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.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i boendets verksamhet.