



Göteborgs
Stad

Granskningsrapport Brukarrevision 2006

Psykosociala stödteamet i Gunnared

Boendestöd

INLEDNING

Brukarrevisionerna som genomförs 2006 är ett försök att se om vi i Göteborgs Stad kan hitta nya och bättre sätt att ta reda på vad ”de vi är till för” inom funktionshinder tycker om verksamheten. En brukarrevisionsgrupp består av fyra personer (2 brukare, 1 närstående och 1 samordnare). Under en dag besöker gruppen en verksamhet inom funktionshinder och ställer frågor till brukarna och personalen om inflytande/delaktighet och bemötande. Brukarrevisorerne har själva bestämt vilka frågor som är viktiga att ställa.

Efter intervjuerna träffas gruppen för att diskutera vad de tycker var bra och vad de tycker att verksamheten borde förbättra. Gruppen gör också en färgbedömning där verksamheten ges grönt, gult eller rött kort inom olika delområden.

Några dagar senare träffar brukarrevisionsgruppen brukarna och personalen för att samtala om gruppens slutsatser. Samtalet som förs där är kanske den viktigaste delen av metoden.

Den här rapporten är en sammanfattning av vad gruppen drog för slutsatser efter intervjudagen och används som underlag för samtalet under rapportdagen.

Sammanfattning – helhetsbedömning

Bemötande

Brukarna är nöjda med sitt boendestöd. Det finns en självklar respekt mellan personal och brukare. Under besöket på Angeredes torg upplevde vi en självklarhet i att personal och brukare från daglig verksamhet samsades i fikarummet, och att daglig verksamhet bestämde själv över sina arbetsområden. Hänsyn till brukare kommer också till uttryck i hur nyckelavtalen används, eller att personal alltid erbjuder brukare aktiviteter, men aldrig tvingar dem att delta. Det finns inget ”vi – de” för hållande och personalen kränker inte. Det har inte uppstått några konflikter eller problem, men om det behövs kan både personal och brukare kan ta upp problem direkt med den det berör.

Det finns skillnad mellan brukarens önskan att ibland ha en och samma boendestödare för att det känns tryggt och stödteamets mål att brukarna ska lära känna all personal och på så vis skapa ett mer osårbart stöd. Tider och scheman är fastlagda och både personal och brukare uttrycker önskan om mer flexibilitet. Båda intervjugrupper uttrycker också önskemål om mer tid för boendestödet.

Inflytande / delaktighet

Brukarna är delaktiga och har inflytande på individ och gruppnivå genom fastslagna arbetsätt:

- *Arbetsplanen.* Den görs i början av huvudansvarige boendestödare och brukare för att bestämma individuella mål och vad stödet ska innehålla. Planen utvärderas tillsammans två gånger om året. Stödet kan ändras vid behov p g a öppna bistånd.

- *Regelbundna möten* (månadsmöten en gång i månaden och husmöten varannan vecka), där brukare tillsammans med personal gör upp planer på aktiviteter, utflykter etc och tar upp ordningsfrågor. Brukarna förväntas styra sina aktiviteter själva.

Genom att stödboendet Ene kraft är öppet även för brukarna i boendestöd och att Gunnareds Gård finns med social gemenskap och allehanda aktiviteter finns ett stort utbud av aktiviteter och social gemenskap som brukarna kan nyttja allt efter kapacitet och lust. De kan själva, om de vill, delta i den sociala gemenskapen utanför sitt boendestödsschema, vilket uppskattas. Brukarna är glada för utflykterna och att träffa andra och höra vad de tycker på mötena.

Personalen informerar om aktiviteter på mötena och genom brev och erbjuder alltid att åka och hämta brukare. De har en minibuss, som även används till utflykterna varannan vecka.

Både personal och brukare upplever att det är svårt att tillgodose brukarnas specialintressen. Skäl som anges är tid- och pengabrist

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Brukarna känner förtroende för personalen. De blir bra bemötta, de visas hänsyn, personalen respekterar brukaren och kränker inte.
- + Brukarna får stöd att komma ut på aktiviteter och påverkar själva vad de ska göra genom regelbundna husmöten och månadsmöten. ”Det är bra att komma ut och göra saker”. ”Utflykterna är det roligaste”. ”Det är roligt att höra vad andra tycker”.
- + Boendestödjarna pushar lagom och vet var gränsen går. Det har aldrig uppstått konflikter eller problem, men om det uppstår, så tar brukaren det med sin boendestödjare.
- + Det finns en samstämmig uppfattning om bemötandet mellan brukarna och personalen, som även de säger att de ger bra stöd, lyssnar och tar hänsyn så långt det går och de hinner. Brukarna vågar be om hjälp och tar upp saker de inte är nöjda med. Om det inte stämmer mellan personal och brukare byts boendestödjaren ut. ”Vi förstår och rättar oss.” Men personalen kan även ta upp problem som de upplever med brukaren.
- + Boendestödjarna känner var gränserna går för hur långt de kan pusha på utan att kränka.

Förbättringsområden (-)

- Brukarna upplever ibland personalen som att ”de gör bara ett jobb” och saknar det personliga engagemanget.
- Att personalen byts kan upplevas som jobbigt, då man känner olika för olika personal eller då man helst vill ha samma år från år.
- Det finns en osäkerhet om vart man ska vända sig om man inte är nöjd med sitt boendestöd och om man skulle få mer hjälp om man bad om det.
- Brukarna upplever att boendestödjarna har för lite tid. Detta känner även personalen, som upplever att behoven är mycket större än tiden. De vill ge mer och kunna arbeta ännu mer flexibelt än de gör idag.

Frågor (?)

- ? Vi vet inte hur problemsituationer hanteras, eftersom det inte har uppstått några.
- ? Hur hanteras skillnaden mellan brukarens behov av att ha en och samma bostödjare och stödteamets mål och pedagogik med att ha flera?

Färgbedömningar

Trivsel	Trivseln med boendestödet är bra.
Problem och konflikter	Boendestödet hanterar problemsituationer och konflikter på ett bra sätt.
Totalbedömning Bemötande	Bemötandet från boendestödet är bra.

INFLYTANDE/DELAKTIGHET

Styrkor (+)

- + Genom arbetsplanen får brukaren vara med och bestämma hur och tid för boendestödet i början tillsammans med sin boendestödjare. De arbetar med öppna bistånd. Stödet utvärderas gemensamt 1 ggn/ halvår.
- + Brukaren får också vara med och bestämma utflyktsmål på månadsmöten och husmöten (varannan vecka) och, i samråd med sin boendestödjare, vad de ska hitta på under boendestödtiden§. Brukaren får stöd att hålla kontakt med anhöriga och vänner. Brukaren är nöjd med stödet.
- + Genom nyckelavtal har personalen och brukaren överenskommelse hur man ska göra om en brukare inte öppnar. Det känns tryggt att personalen har nyckeln om något händer eller den kommer bort.
- + Personalen har inga synpunkter på boendet, förutom städning. Men det vet brukaren om och tycker är bra.
- + Det går att i viss mån påverka vilken personal som kommer. De frågar om det känns bra att jobba ihop eller inte.
- + Genom Ene kraft, Gunnareds Gård, personalens minibussar och skjutsningar kommer brukarna regelbundet ut på aktiviteter, dagar, kvällar och helger och träffar andra. De får hjälp att hålla kontakten med anhöriga och har de specialintressen, så får de hjälp att utöva dessa. Man har frihet att välja aktivitet och det finns tillräckligt att göra på fritiden.
- + Samsyn råder mellan personal och brukare på hur planeringen både för individ och grupp går till och fungerar. Personalen poängterar att man vill att brukarna ska vara med och bestämma om aktiviteter och utflykter på hus- och månadsmötena.
- + ”Det är vårt jobb att stötta brukarna så de kommer på fritidsaktiviteterna”. Därför går det också ut mycket information om vad som händer via mötena och informationsutskick.

Förbättringsområden (-)

- Brukaren kan inte påverka vilken personal som kommer, inte heller planering av tider eller schemat.
- Brukaren bestämmer inte så mycket över sitt boendestöd, det gör personalen.
- Brukarna kan inte komma ut på idrott, roligheter, långresor eller skidresor för att det saknas pengar. Vill komma ut mer.
- Personalen känner att behoven är oändliga och att de skulle behöva ha mer tid. Det är svårt att följa med brukare som har specialintressen för tiden räcker inte till.
- Det är bara om det finns speciella skäl som brukaren kan påverka vilken personal som kommer (krav på kön, t ex).
- Det kan bli bättre samverkan inom brukarens nätverk av socialsekreterare, god man, öppenvården m fl.

Frågor (?)

- ? Hur kommer det sig att, trots gemensam arbetsplanering och regelbundna möten, det kan finnas osäkerhet hos brukaren om hur boendestödet fungerar över tid, vem handläggaren är eller besvikelse över bostödjarens otillräcklighet (att följa med på långresor, stötta specialintressen t ex)?

Färghedömningar

Planering	Brukarna kan påverka hur de använder sitt boendestöd.
Arbete och fritid	Brukarna ges goda möjligheter att komma till sysselsättning och social gemenskap. De får tillräckligt stöd att göra det de tycker om att göra på fritiden.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har stort inflytande och är delaktiga i hur boendestödet utformas.