



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Nya Tillfället

Boendeverksamheten

2019



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 t.ex. 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 bemötande respektive inflytande/delaktighet. 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

Under våren 2019 gjorde vi en brukarrevision på Nya Tillfället. Vi besökte enheten fyra gånger innan vi återkom och intervjuade de boende. Två tillfällen kom vi för att informera de boende och två tillfällen för att träffa de två teamen, personalgrupperna. Teamet besökte enheten under två dagar och arbetade två och två. Vi fick tre långa intervjuer, sex korta samt två intervjuer med personal. Dessutom observationer.

Om Tillfället

De arbetar dagtid och kvällstid. Det är två team som arbetar likadant. De har fem klienter/man. Det är ett akutboende och det viktigaste är att ge mat och tak över huvudet och ge stöd i att komma vidare. Detta med att komma vidare går i perioder ibland finns det platser i boenden möjligheter ibland inte. Tillfället är beroende av handläggares beslut. Handläggare bestämmer mycket. Personal för fram att det behövs olika alternativ för att gå vidare. Det behövs finnas valmöjlighet. Bostad först? Det kommer inte så mycket erbjudanden som behövs. En del vill stanna. Varför? Rädda för ensamheten kanske, de kan straffa ut sig precis innan ett erbjudande-de vill stanna. Brukare har bott där från 1 vecka – 3 år.

Vi frågade personalen; vad vill de veta?

- Hur kan miljön på Tillfället bli bättre?
- Vad tycker de om aktiviteter?
- Kan personalen förbättra sig?
- Vad behöver du för att gå vidare? Får du det här?
- Vad kan få dig att byta fokus mot förändring?
- Hur kan vi skapa och finna fler positiva sammanhang för dig?

- Det kan bli andra samtal när man gör saker är det så för de boende?
- Hur är det med de som inte kommer till skapande verksamhet hur kommer det sig?
- Husmöten har de inte...utveckla?

Istället för att rikta oss enbart till ena teamet inkluderar vi bägge teamen. Det betyder ungefär en fördubbling av antal platser. Med bägge teamen 78 platser. Det är många människor men eftersom de som finns på tillfället är i missbruk många, många som är flyktiga så provar vi. Det är bra bestämmer vi, att vi "går omkring" och vara beredda på intervjuer team 2 trodde att det finns ett antal som kan göra den längre intervjun.

BEMÖTANDE

Trivsel

"Jag känner mig som en normal människa, för första gången" sa en person. Två menade att de var nöjda och en var inte nöjd. Skattningen 1-5 skiftade väldigt. Däremot trivdes de flesta *"ja, med mina vänner här"* och *"ja jag är tvungen"*. Atmosfären uppfattas som *"Lugn, men jag är stressad"*. Det var stressande att kontaktmän slutar och man får nya.

Personal uppfattas som duktig överlag och det uppskattas att *"de påminner, de lever med oss"*. Det fanns dock de som menade *"att de gör sina jobb inte mer"*.

De boende var inte säkra på vart det hamnar och hur det tas hand om, det som man berättar för personalen.

Hänsyn

De boende tycker personalen visar respekt. Det är dessutom bättre med det på Nya Tillfället jämfört med gamla. En säger *"På det gamla Tillfället brydde de sig inte om att lära känna mig"*.

2 av 3 tycker personalen lyssnar och är lyhörda. I genomsnitt gavs betyget 3 (skala 1-5) när boende skattade hur väl personalen lyssnar. De boende fick även skatta vilken grad av förtroende de har för personalen. Omdömet var 3,4. Även här var det 2 av 3 som hade förtroende. Detsamma svar gavs för omtanke.

Det gavs spridda svar och ganska lågt medel vid frågan om de boende tycker sig vara förstådda av personalen, medel 2,8.

Tillgänglighet

Vid frågan om personal var närvarande gavs spridda svar. Nöjdheten såg olika ut vid frågan vad man tyckte om stödet och hjälpen. En sa *"...personalen sa till mig"*

vad du ser glad ut idag! Det betydde mycket för mig". Någon led av de långa handläggningstiderna och att ansökningar skulle kompletteras och göras om med än längre handläggningstid som följd.

Det fanns olika uppfattningar om det finns tid att lyssna, tid att skapa kontakt. Även olika uppfattningar huruvida Nya Tillfället mötte förväntningarna.

Konflikthantering

Om de boende uppfattar sig fel bemötta var de osäkra på vad de skulle göra och vända sig, någon menade till socialsekreteraren.

INFLYTANDE OCH DELAKTIGHET

Information

Flera menade att de inte fått information. Någon uppskattade en broschyr som den fått. Vid frågan om vilka regler som finns menade man att *"Här är lågtröskel boende och egentligen är det ju olagligt för här finns droger och inga regler, ingen policy och det är godtyckligt om någon ska slängas ut"*. Det var svårt att veta när och på vilket sätt det är bra att det är lågtröskel. Och även när det är dåligt för den enskilde.

Forum för påverkan

Vid frågan hur man kan påverka på tillfället så menade en *"Ja vi vill ju ha inflytande och medbestämmande, men jag vet inte hur...protesterar man så kan man ha saker att förlora på det"*. Kanske skulle man kunna ha husmöten en gång i månaden? Sa en person. En boende var förvånad över att fredagsmyset är ett husmöte. Ett förslag kom att ha en annan dag, fredag kväll var inte den bästa tiden, menade den intervjuade. Kanske onsdag förmiddag?

Ett husmöte kan styras upp men om det uppfattas som mysstund då är det svårt att styra upp en mysstund.

De flesta var osäkra runt hur det går till med återkoppling på synpunkter...det kan ta lång tid...eller man visste inte hur.

Planering

De boende verkar ha olika erfarenheter runt hur väl planeringen görs för den egna framtiden ett medel på 3. De flesta verkar vara på de klara med socialsekreterarens tunga roll i planeringen.

Någon var mycket glad över att för första gången få en behandlingsplanering. Andra menade *"jag har försökt i 5 år jag vet inte vad jag ska ha en kontaktman till"* eller *"de hjälper mig ju inte med skuldsanering"*.

Teamet fick bekräftat att mycket av planeringen är beroende av handläggare och stadsdelens arbete. Stadsdelarna verkar inte heller arbeta på samma sätt. För att minska otydligheten för klienterna och de boende förslår teamet att:

- Tillfället gör sina regler och vad de kan göra och inte göra så tydligt som möjligt
- Arbetar för en likriktning bland stadsdelarna på olika sätt på olika nivåer

Det blir till fördel för brukare såväl som personalgruppen. Med tydlighet i planering förmedlas hopp.

Fritid

Någon föreslog matlagningskurs eller ha bestämda tider då man kan komma och få hjälp att skriva sitt CV / ansökningar för att söka jobb. Dagarna beskrevs som utan mål för en del ibland *"går ut"* och *"sover och är ute"*.

Under våra dagar såg vi

- Mycket droger
- Psykisk ohälsa – utsatthet?
- Viss håglöshet

Vi mötte också

- Varmt välkomnande
- Nyfikenhet vilka vi är

Funderingar från teamet

- Vi undrar kring att det både finns män och kvinnor. Hur och på vilket sätt skyddas kvinnor då de ofta är i ett extra utsatt läge med risk för utnyttjande och övergrepp?
- Får personal tillräckligt stöd och kompetens i att kunna hantera den blandade målgruppen av psykossjukdomar, psykisk ohälsa och missbruk?
- Hur kommer det sig att vi får så olika svar? Berör det på livssituationen vid tillfället för intervjun? Eller hur länge man väntat på förändring? Vi tror att enheten i stort kan tjäna mycket på att arbeta för att korta väntetiderna, och få till ett smidigare och tydligare "system".
- Om det är så, att de med arbetsliv bakom sig och de som har varit del av ett föreningsliv har lättare att komma tillbaka. Om det är så är det då lämpligt att göra en inventering av dessa tidigare erfarenheter då en person kommer till Tillfället?

- På vilket sätt och i vilken utsträckning använder Tillfället SIP modellen?
Och Personligt ombud? Och nätverksmöten?

Påståenden	Vad är 0? SVAR	(1-5)	SVAR
Jag blev lyssnad på	3,2,1,5,5,2	3	Dem missförstår och tar mig inte på allvar. Jag lyssnas på av personal men inte av vakten. Jag får ingen mat på natten.
Jag blev förstådd	4,5,5,1,1,2,5	3,3	Jag vill inte störa. De förstår till slut efter mycket polemik.
Jag vet hur jag kan gå vidare i min planering	0,5,5,1,4,1	3,2	Kanske men jag är drogberoende. Om och men hjälper inte.
Beslutet var vad jag förväntade mig	1,2,5,1,0,0,	2,2	Vet ej? Samtalsstöd finns och jag kan bli skjutsad. Men det är en ödslig tomt
Jag förstår vad som ligger bakom beslutet	2,3,0,3,5,1	3	Står på kö men flyttar inte
Det jag får är jag nöjd med	2,3,1,5,3,1	2,5	Bra mat, olika dagar
Hur tycker du att maten är?	1,2,5,2,4,3	2,8	Bra men kunde kryddas mer
Hur tycker du tvätten fungerar	3,2,0,3,1,0	2,2	Det är bra och OK sköljmedel saknas
Hur fungerar tillgången till samtal och stöd	3,4,3,3,5,1	3,2	Tror inte de kan ha samtal. Jag tycker det fungerar
Hur fungerar det på natten?	2,2,3,5,3,4	3,2	Någorlunda . olika beroende på person
Hur fungerar vakterna på natten?	3,1,5,5,3,4,	3,5	Kan bli bättre de är OK på dagen men inte natten
Hur fungerar det med sjukvård och vård?	3,4,2,5,0,1	3	Fungerar inte. Detta borde finnas!

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De flesta trivs på Tillfället.
- + Många har funnit vänner.

Förbättringsområden (-)

- Att tydliggöra vart förslag och synpunkter tar vägen.
- Några uppfattar inte att personalen lyssnar.
- En del känner sig inte förstådda av personal.
- De boende var osäkra på vart de kan vända sig vid oenighet eller konflikt runt någon fråga.

Frågor (?)

- ? Det finns personer som uppfattar att de inte blir sedda och hjälpta hur kommer det sig?
- ? Hur kan man öka tilliten hos de boende där det brister?
- ? Hur har kvinnor det på Nya Tillfället? Hur kan deras trygghet stärkas?
- ? Hur kommer det sig att vi fått så olika svar?
- ? Hur kan personal stärkas i den mycket skiftande målgruppen som kommer till Tillfället?

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs ganska bra.	
Stöd och lyssnande	Stödet från personalen behöver utvecklas. Personal lyssnar inte så bra till brukarna.	Stödet från personalen är ganska bra, men förbättringsområden finns.
Konflikter problem	Konflikter och problemsituationer hanteras dåligt.	
Totalbedömning bemötande	Bemötandet är ganska bra men förbättringsområden finns.	

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Någon som uppfattade att för första gången få en behandlingsplanering var glad och lättad

Förbättringsområden (-)

- De boende uppfattar inte fredagsmyset som ett husmöte
- Kan formen för husmöten styras upp?
- Kan arbetssätt runt stöttning i myndighetskontakter göras tydlig?
- Arbeta för att förkorta väntetiderna för nästa beslut för förändring i livssituationen.
- Tillfället behöver förmedla bättre på vad de kan göra för den enskilde.
- Finna fler modeller för planering runt den enskilde som SIP och nätverksmöten?

Frågor (?)

- ? Kan rutiner för återkoppling tydliggöras?
- ? Alla uppfattar inte att de har en aktiv planering, varför?
- ? Är det så att en del inte ifrågasätter för att de är rädda för repressalier?
- ? Kan man ha annan dag för husmöte?
- ? De boende har förslag på aktiviteter går det att möta fånga upp?
- ? Skulle det gå att arbeta för att stadsdelskontoren får ett mer gemensamt arbetssätt?
- ? Kan tydligare uppdrag och tydligare regler vara ett steg mot förbättrat arbetssätt gentemot stadsdelarna?
- ? Har ni varit i kontakt med personligt ombud?

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 kan ganska bra påverka sin fritid och får visst stöd att göra det de tycker om att göra.	
Planering	Brukarna har liten möjlighet att påverka hur de skall använda sitt stöd.	Brukarna kan till viss del påverka.
Mat hälsa vård	Brukarna har viss möjlighet att påverka och får visst stöd mat och hälsa.	
Totalbedömning Inflytande/ delaktighet	Brukarna behöver få mer inflytande och bli mer delaktiga.	Till viss inflytande + ganska delaktiga.