



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

August Barks gata 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 tex. enkäter. Brukarrevisionsarbetet ska ses som 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 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 brukarrevisionsteamet 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 hösten gjordes en brukarrevision på August Barks gata. Det var tänkt som en återrevision men eftersom förra revisionen gjordes 2013 var det ganska svårt att jämföra. Många personer har bytts ut både bland personal och brukare.

Lite om Boendet August Barks gata

Hur ser en vanlig vecka ut?

Vissa väcks på morgonen. Under dagen skjutsas en del till möten av olika slag. De gör hembesök en gång/veckan och har två kontaktpersoner till varje boende. En som är den huvudsakliga och en extra. De gör en del utflykter under sommaren gärna i grupp. Vissa har medicinhandräckning och vissa har hemsjukvård. Under helger finns det Securitas som vaktbolag.

De som bor på August Bark är mellan 38-69 år gamla. Den som bott längst har bott i 13 år. Det finns tre kvinnor. Gemensamhetslokalen har en TV en dator ett piano. Här finns alltid kaffe. I sina rum finns ingen TV det får de skaffa själva. Det är ett bekymmer att det inte finns WIFI eller bredband detta hade varit mycket önskvärt för de boende.

När det gäller maten så ber vissa att få undanlagt om de är borta det brukar ordna sig. personalen försöker vara flexibla. Ett bekymmer är att de hamstrar upp och tar med sig mycket mat in på rummen. Det får de inte göra egentligen. Det är lunch 12-13.00. Samt frukost och kvällsmat. Maten kommer från Tillfället.

När det gäller droger så finns det mycket mera nu än tidigare och det är en ständig ökning under senaste åren. Det verkar ha koppling till att Tillfället öppnade. Det köps och säljs ständigt. Ökningen är sedan ett år tillbaka. Detta har medfört

besöksförbud emellanåt, vilket drabbar alla. Det är ett samtalsämne. Skall det drabba alla? Hur skall vi hantera det? Det är ett tuffare klimat. Det är mer knackningar på kvällar nätter och brukare är mer otrygga. Fler blir av med grejer och det händer oftare. Skadegörelsen har blivit ett problem. Även saker i gemensamhetsutrymmet förstörs. Hur göra? Kollektiv bestraffning?

Vi intervjuade fyra personer med lång intervju och 2 med mycket kort intervju. Dessutom intervjuades två personal.

Bemötande

Trivsel

Alla boende säger att de känner sig välkomna. Hälften är nöjd med sin kontaktperson en menar att den inte har någon och en annan menar att den vill byta. Detsamma gäller trivsel hälften trivs bra någon menar att det var bättre för fem år sedan och *"jag får ge det hela mer tid"*. De trivs med sina grannar. Någon menar att den sköter sig själv.

Hänsyn

De flesta tycker att personalen visar respekt. Någon säger att *"jag tror nog inte att de hänger med riktigt (läs förstå)"*. Personal går inte in utan förvarning. De boende tycker de lyssnar *"så gott de kan"* och de tar sin tid. Hälften av de boende litar på och har förtroende för personalen någon har svårt att lita på någon människa och någon menar *"bitvis"*. De tycker alla att personalen har förståelse för de *"de frågar hur jag mår"*.

De flesta känner en otrygghet på boendet. Man menar att tryggheten har försämrats *"man ser följderna av inbrott när man ser sig omkring på dörrar och fönster som slagits sönder"*.

Tillgänglighet

De boende tycker personalen är tillgänglig. Personal ger ett bra stöd. Någon tycker att personal ibland verkar stressad och *"det kan bli tight med tid"*. Ingen känner sig ensam *"det kan vara skönt ibland"*. Alla tycker maten är bra.

Konflikthantering

Hälften menar att de kan byta kontaktperson om de vill hälften tror inte det går. De vet inte riktigt hur de skall gå tillväga om man tycker sig få fel bemötande eller svar.

Delaktighet inflytande

Information

Vid frågan om hur de boende får reda på regler för boendet säger någon ”på kontraktet”, en annan ”*när jag flyttade in*” en menar att ”*man ringer polisen vid hot eller våld*”, ”*enhetschef bestämmer*” eller ”*jag vet inte vad som krävs för att bli avhyst härifrån*”. Vi frågade hur länge man kan bo kvar? De boende menar att det finns inget uttalat och att det beror på hur länge socialtjänst betalar. Behovet av att få information från personal var väldigt olika från att ”*jag får hjälp med allt*” till att inte behöva inte tänka på det.

Forum för påverkan

Teamet möter en viss uppgivenhet runt frågan att om man kan förändra? ”*Det är som det är*” sa någon, ”*nej, vet inte*” en annan. Husmötena verkar inte vara så välbesökta. Vid frågan om och hur de får återkoppling på förslag fick vi både svar att ”*det är inte meningsfullt*” från två personer och ”*det kommer...man ser att förslag tas tillvara*”.

Planering

De flesta tycker att planeringen för egen del fungerar bra. De boende tycker de kan planera framtiden och nästa steg med sin kontaktperson. Alla är dock inte säkra på hur och att de kan påverka planeringen i boendet i stort. En föreslår tätare husmöten. Och att de nu inte är så meningsfulla.

Arbete och sysselsättning

Av de tillfrågade var det bara en som inte var intresserad. De andra tyckte att kanske det, jag vill sikta på körkort och jag är intresserad av volontärarbete. Flera av de boende är intresserade av att få stöd till exempelvis arbete, sysselsättning, skuldsanering men förväntar sig inget stöd. Det är bra om enheten kan tydliggöra vad personal kan göra och gör när det gäller dessa områden. Och även hur de boende kan ta sig ett steg vidare om de inte får stöd i boendet.

Sociala kontakter och fritid

De flesta uppfattar att det finns saker att göra. Det finns aktiviteter en gång/veckan som simning, teatern som kommer hit.

Teamets frågor

- Hur är belysningen kvälls och nattetid? Kan innergården mellan husen belysas? för och nackdelar med det?
- Hur används mötespärrmen?
- Hur kan fler synpunkter fångas upp?
- Ska synpunktslådan tas bort eller användas?
- Finns det något arbete med att stärka relationerna till anhöriga?

- Kan husmötena styras upp?

Ett försök till jämförelse med 2013 års brukarrevision

Från den tidigare revisionen för ganska länge sedan, 6 år sedan är de största skillnaderna för att nämna några. Men det är svårt då det var sex år sedan förre revisionen:

Försämring; Förtroendet för personalen, trivseln, trygghet och konflikthantering har försämrats. Det verkar vara kopplat till en öka otrygghet och mer droger i omlopp på boendet idag än för sex år sedan.

Förbättringar; förbättring verkar handla om att de boende uppskattar aktiviteterna, de återkommande.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Alla boende säger att de känner sig välkomna.
- + De trivs med sina grannar.
- + Personal går inte in utan förvarning.
- + De boende tycker personal lyssnar
- + De tycker alla att personalen har förståelse.
- + De boende tycker personalen är tillgänglig.
- + Personal ger ett bra stöd.
- + Ingen känner sig ensam
- + Alla tycker maten är bra.

Förbättringsområden (-)

- De flesta känner en otrygghet på boendet.
- De boende vet inte vart de skall ta vägen med synpunkter eller klagomål

Frågor (?)

- ? Alla är inte informerade om kontaktmannaskapet (att de kan få, att de kan byta)
- ? Alla trivs inte, hur kommer det sig?
- ? De flesta tycker att personalen visar respekt.
- ? Flera av de boende har inte förtroende för personalen hur kan det förbättras?
- ? Någon tycker att personal ibland verkar stressad
- ? De vet inte om de kan byta kontaktman

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs ganska bra i bostaden.
Hänsyn, omtanke och lyssnande	Stödet personalen ger är ganska bra men förbättringsområden finns.
Tillgänglighet	Personalen är tillgänglig på olika sätt utifrån behov.
Problem- och konfliktlösning	Konflikter och problemsituationer hanteras dåligt
Totalbedömning bemötande	Bemötande är ganska bra i bostaden, men förbättringsområden finns.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Planering för egen del fungerar bra
- + De får bra stöd från sin kontaktperson
- + De får stöd i att komma vidare
- + Det finns aktiviteter någon gång i veckan som uppskattas
- + Gemensamhetslokalen uppskattas

Förbättringsområden (-)

- De boende verkar uppgivna och tycker inte de kan förändra enheten
- Husmötena behöver styras upp och göras mer meningsfulla
- Kan enheten tydliggöra hur de kan hjälpa till med arbete och sysselsättning?
- Flera av de boende är intresserade av att få hjälp med exempelvis skuldsanering, hur kan de veta vad de kan få hjälp med?

Frågor (?)

- ? De boende hade inte klart för sig reglerna för boendet
- ? Kan man finna rutin för hur personal ska återkoppla?
- ? De boende vet inte hur de kan planera för enheten?
- ? De boende vill styra upp husmötena
- ? De boende är osäkra om personal förstår behov av arbete och sysselsättning
- ? Hur kommer det sig att en del boende inte förväntar sig stöd mot arbete och sysselsättning?
- ? Kan gemensamhetslokalen ha öppet längre?
- ? Hur används mötespärrmen?
- ? Hur kan fler synpunkter fångas upp?
- ? Ska synpunktslådan tas bort eller användas?
- ? Finns det något arbete med att stärka relationerna till anhöriga?

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 dåliga möjligheter för att kunna påverka den egna situationen såväl som verksamheten.
Aktiviteter, sociala kontakter och fritid	Brukarna har stora möjligheter att komma till social gemenskap. De får tillräckligt stöd att engagera sig i olika sammanhang för den egna utvecklingen.
Planering	Brukarna kan påverka hur de använder sitt stöd i boendet.
Arbete och sysselsättning	Brukarna ges liten möjlighet att vara del av en sysselsättning eller komma i arbete. De får otillräckligt stöd att nå arbete eller sysselsättning.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna behöver få mer inflytande och bli mer delaktiga i boendets verksamhet.