



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Familjeboendet Boendeverksamheten

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

Familjeboendet vänder sig till barnfamiljer som står utanför den ordinarie bostadsmarknaden och målet under boendetiden är att öka förmågan till att klara ett eget boende. Syftet är att få boendereferenser för att kunna ansöka om ett kommunalt kontrakt. Boendet har ett 40-tal lägenheter som är insprängda i de nordöstra, norra och västra stadsdelarna i Göteborg. Personalen består av fem behandlingsassistenter och en gruppchef. Personalen utgår från sitt kontor i Änggården.

Tio personer intervjuades varav sex av intervjuerna skedde på kontoret, en i brukarens lägenhet och tre per telefon. Av dessa tio var två stycken personal.

Bemötande

Brukarna är mycket nöjda med sitt boende. De känner sig välkomna och trygga och är mycket nöjda med sina kontaktpersoner. Kontaktpersonerna visar respekt, lyssnar, ger ett gott stöd och håller vad de lovar. Ibland kan de dock upplevas ha lite för bråttom. Personalen upplevs som tillgängliga, närvarande och uppmärksamma i mötet med brukarna, de är mycket betydelsefulla samtidigt som personalen jobbar på att avveckla sig så brukarna kan "stå på egna ben". Om relationen inte skulle fungera bra mellan brukare och kontaktman vet inte den

boende vart man ska vända sig och en brukare uttryckte att man inte vill klaga för mycket av rädsla för att mista sitt boende.

Delaktighet

Det som oroar brukarna är osäkerheten över vad som händer efter referenstiden hos familjeboendet, var hamnar man sedan, hur blir det för barnen – måste de byta skola, dagis etcetera. Frustrationen över att inte få bo kvar medför att en brukare överväger att medvetet "*missköta*" sig för att förlänga boendetiden. Trivseln är inte alltid så stor i området även om trivseln i lägenheten kan vara god. Det finns en önskan att boendereglererna är mer flexibla och ser till individen, främst gäller det förbudet mot att ha husdjur.

Informationen om regler och policy som gäller i boendet är god, däremot är det sämre med informationen om kulturellt utbud och sociala aktiviteter som finns att tillgå i området. Personalen tyckte dock att de var bra på att ge denna information så där fanns det en skillnad i upplevelsen. Brukarna känner att de är delaktiga i frågor som rör deras boende och att framtida planeringar görs tillsammans. Återigen är det möjligheten att inte kunna påverka sitt framtida boende och inte veta i vilken stadsdel man hamnar som är det största dilemmat. Vi i brukarrevisionen är själva osäkra på om det finns möjlighet att bo kvar i vissa av lägenheterna och undrar hur tydligt det är gentemot de boende vad det är som gäller. De som vill ha hjälp med arbete och sysselsättning har fått det.

Avslutningsvis kan vi konstatera att brukarna är väldigt nöjda med stödet de får från personalen och att boendet mer än väl uppfyllt deras förväntningar. Några uttrycker att deras livssituation ser mycket bättre ut sedan de kom till familjeboendet. Detta är något som får oss att bli nyfikna på vad nyckeln är till denna framgångsfaktor!? Vi vill också tacka för en välplanerad intervjudag!

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Brukarna känner sig välkomna och trygga.
- + Personalen visar respekt, de ser till helheten, och det går alltid lätt att få kontakt med dem. Det finns ett stort förtroende för personalen som lyssnar bra, ger gott stöd och håller vad de lovar.
- + Många brukare uttrycker att hela deras livssituation ser mycket bättre ut nu än tidigare
- + Kontaktpersonen är mycket värdefull samtidigt som man på ett positivt sätt jobbar på att ”avveckla sig”.
- + Personal strävar efter att jobbet ska präglas av omtanke.
- + Personalen upplevs som mycket tillgänglig, närvarande och uppmärksamma i mötet med brukarna.

Förbättringsområden (-)

- Det finns en oro för vad som händer i framtiden, vilket boende man hamnar i och en farhåga för vad som händer med barnen (skola, dagis etc.).
- Samtidigt som kontaktpersonen är väldigt betydelsefull finns en sårbarhet för vad som händer om kontaktpersonen inte är på plats.
- Ibland upplevs personalen ha lite för bråttom.
- Oklarhet hos brukarna hur man går tillväga om man inte skulle komma överens med sin kontaktperson.

Frågor (?)

- ? Kan man vara mer flexibel med boenderegler, till exempel förbud mot husdjur med tanke på att det finns barn inblandade. (trygghet)
- ? Finns backup för ordinarie kontaktperson?
- ? Det är oklart om och i så fall vilka lägenheter man kan få bo kvar i efter referenstiden, både hos de boende och hos brukarrevisionen.

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs bra i bostaden.
Hänsyn, omtanke och lyssnande	Personalen ger ett gott stöd. De lyssnar och pratar med brukarna på ett bra sätt.
Tillgänglighet	Personalen är tillgänglig på olika sätt utifrån behov.
Problem- och konfliktlösning	Konflikter och problemsituationer hanteras bra.
Totalbedömning bemötande	Bemötande är bra i bostaden.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Informationen om regler och policy som gäller i boendet är god.
- + Kontaktmannen lyssnar och hjälper alltid till om någon fråga kring boendet uppstår och är behjälpliga med information om vart man kan vända sig i olika situationer (ex. samtalskontakter, läkarvård och ekonomisk rådgivning).
- + Boendet har mer än väl uppfyllt förväntningarna som brukarna haft.
- + I den mån brukarna vill ha hjälp med arbete och sysselsättning har de fått det.

Förbättringsområden (-)

- Oklarhet råder om vad som händer om någon bryter mot reglerna.
- Personalen tror att det finns god kännedom om kulturellt utbud/sociala aktiviteter bland brukarna samtidigt som några brukare inte upplever att de fått någon information (från personalen i alla fall).
- Många brukare vet inte vad som händer med förslag och synpunkter som de för fram.
- Stor osäkerhet råder vad som händer efter boendetiden och en frustration över att inte kunna påverka var man hamnar sedan vilket upplevs som mycket stressande både för brukarna och barnen.

Frågor (?)

- ? Hur kommer det sig att personal/brukare har så olika uppfattning om informationen om kulturellt utbud/sociala aktiviteter?
- ? Vilken möjlighet har brukarna att kunna påverka i vilken stadsdel de kan få kommunalt kontrakt?
- ? Personal är inte helt säkra på att boendet har uppfyllt förväntningarna samtidigt som brukarna anser att boendet **mer** än väl uppfyllt deras förväntningar. Hur kommer det sig?

Färgbedömningar

Information	Brukarna får 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 stora möjligheter att komma till social gemenskap. De får tillräckligt 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 stort inflytande och är delaktiga i hur boendet utformas.