



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Tränings- och referensboende
Nordost

Måns Bryntessonsgatan
Boendeverksamheten
2015



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 som 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

Enheten Tränings- och referens Nordost valde att göra en brukarrevision i den del som är blockhyrda lägenheter. Det är 2 blockförhyrda lägenheter + 32 utspridda i Göteborg. Individanpassat boende. Alla lägenheter finns på Måns Bryntessonsgatan. Därutöver finns insprängda lägenheter runt omkring i Göteborg och det finns 72 boende totalt. De har öppet hus 3 ggr i veckan i en gemensamhetslokal.

Boendet inleds med en träningstid, ca 3 månader. Under förutsättning att allt fungerar under träningstiden, får den enskilde ett andrahandskontrakt. Så fort ett andrahandsavtal upprättas påbörjas referenstiden. Fastighetskontoret godkänner alla lägenheter som referensboende. Den enskilde skall ansvara för de krav hyreslagen ställer på hyresgäster: sköta sin lägenhet, betala in hyran och i rätt tid och inte få klagomål i boendet. Efter fullföljd referenstid, som varar ca 6- 12 månader, erhåller den enskilde boendereferenser. Dessa kan den enskilda använda för att söka bostad på egen hand eller som socialsekreteraren kan bifoga i sin remiss till Fastighetskontoret för ansökan om kommunalt kontrakt. På Tränings och referensboendet Nordost arbetar 8 behandlingsassistenter, en fastighetsskötare och en gruppchef. Boendet är bemannat vardagar, måndag, onsdag och fredag 08:00-16:30, tisdag och torsdag 08:00-19:00. Övrig tid finns väktare att tillgå och ronder görs alla nätter.

Bemötande

De boende på Måns Bryntessonsgatan trivs bra och menar att "det leder någon vart" man kan se att en "*framtid finns*". Trivseln med de andra hyresgästerna är både och, negativt att det kan vara spring och stök i trappuppgångarna ibland. Majoriteten menar att de trivs gott med personalen och "*de är schyssta*". Man trivs i lägenheten förutom att det kan vara strul i tvättstugan som exempelvis stöld.

De boende menar att personal möter dem med respekt, man är nöjd med stödet. Personalen lyssnar och "*förstår vad jag menar*", de "*lyssnar som en vän och jag öppnar hjärtat för dem*". Trots att man kan prata med personalen har inte de boende fullt förtroende för personalen någon menar att den inte kan prata med alla och en annan säger att "*man skall inte säga för mycket*". Vi undrar varför är det så att man är orolig för sin framtid mot ett eget boende? Kan det vara tecken på makt och obalans? Några av de boende som kände så menade att de får tänka på hur och vad man gör och att det är lite nervöst. Det gör det också svårt att be om hjälp i alla lägen som det skulle behövas. Det nämns som en utmaning för personalen att nå fram till personer som inte pratar svenska fullt ut. Dessutom har många andra erfarenheter av myndigheter med sig som bygger på att inte ha fullt förtroende.

Personal uppfattas vara tillgänglig och närvarande då det finns behov av att få kontakt.

När det handlar om att ha någon att prata med vid problem i boendet så är vi en splittrad bild. Ett par personer menar att de tar även detta med kontaktmannen och någon tyckte att det går inte att prata om vad som helst utan "*man får vara lite försiktig*". Om man har problem med sin kontaktman nämns att vända sig till chefen vilket är bra och kan vara tecken på ett närvarande ledarskap. Synpunkter tas ofta emot direkt och muntligt.

Teamet är osäker på om man ger varandra fullt stöd i personalgruppen. Detta tror vi, även om det inte är ett stort problem, kan vara viktigt att reda ut. Speciellt då en trygg och lugn personal är en viktig grundbult för trygghet i boendet.

Inflytande och delaktighet

De boende menade att informationen inte fungerade så bra, boende nämner information via sin kontakt man och via "Månsnytt". Det handlade om oklara besked och oklara regler. Reglerna ges skriftligt och muntligt.

Det finns osäkerhet kring hur systemet med varningar fungerar. Det vi fick berättat var muntliga varningar, skriftliga varningar och personligt utformade kontrakt som skrev under. Kopplat till regler och varningar är bland annat droger

och alkohol. Ordet nolltolerans nämndes flera gånger av de boende. Men å andra sidan visste man om att personer druckit och vilka fortfarande bor kvar.

Det uppskattades mycket att få hjälp med ekonomi (som skuldsanering), med data och att få skjuts till myndighetsmöten. Vi tror det är en stor fördel om också hälsofrågor kan lyftas (som tandvård, hälsokontroller).

Teamet undrar lite kring om Månsnytt kan ges ut oftare? Just för att underlätta informationsflödet. Vi undrar också runt informationstavlan som sitter i gemensamhetsutrymmet, kanske kan den hängas i trappuppgången? Den blir på så sätt mer tillgänglig.

När det handlar om att förändra så har vi frågat om möjligheten att förändra inom olika områden. Det finns inte stora möjligheter att förändra sitt hem som att köpa och samla möbler för framtida lägenhet. Olika svar gavs någon boende sa att man inte kunde samla egna möbler och en annan sa att det gick. Det kunde vara svårt med förvaringsmöjligheter förstod vi. När det handlar om att förändra enhetens arbetssätt eller innehåll fanns det inte mycket forum förutom kontaktmannen. Det fanns inga husmöten. Detsamma handlade om vart förslag och synpunkter tar vägen och tas om hand. Boende förlitade sig även här på kontaktmannen. Vi tror det hade varit med något mer forum för synpunkter och samtal som handlar om annat än den egna planeringen.

När det handlar om den egna planeringen var det tydligt att socialtjänsthandläggaren var närvarande i innehålllet. Eftersom man såg andra på boendet gå vidare till en egen lägenhet så var det för flera en realistisk och önskvärd framtidstro. Det kan bli så att den boende vill vara till lags och göra som andra bestämde var det lämpliga. Det är viktigt att vara uppmärksam på den obalans i makt som då finns vid ett möte kring genomförandeplanen. Vi frågade även om man ville ha hjälp med att skaffa sig sysselsättning och arbete. Vi uppfattar att det inte är så aktuellt på boendet, detta att stötta mot arbete. Det verkar inte vara en insats man går ut och erbjuder.

Det finns inte aktiviteter i grupp på Måns Bryntessonsgatan. När det gäller aktiviteter är gemensamhetslokalen öppet några tillfällen under veckan samt gymmet i källaren. Vi förstår dock att det finns boende som känner sig ensamma och skulle vilja ha mer umgänge med andra boende och personal.

Frågor från verksamheten

Varför är det inte så stort engagemang för exempelvis boendemöten?

Kanske kunde enheten ha möten runt aktuella teman som att lyfta fram vissa områden i reglerna. Eller varningssystemet. Ett annat sätt är att göra personalen

mer tillgänglig och mer synlig. Det skulle kunna ske med mer och längre öppettider i gemensamhetslokalen.

Vad tänker de boende runt boendeförmåga och prestation?

Vi tror det kan underlätta om de boende får veta vilka regler som görs till individuella regler och vilka områden och regler som gäller alla.

De andra två frågorna som enheten hade; runtdrogfrihet och gränserna för det samt att ha eller inte ha sina egna möbler berörde vi tidigare i rapporten.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De boende känner sig välkomna och trivs på Måns Bryntessonsgatan
- + De boende får framtidshopp
- + Personal är snäll och schysst
- + De boende är nöjda med stödet de får
- + Personal tar sig tid att lyssna
- + Personal är förstående
- + Personal uppfattas vara tillgängliga och närvarande
- + Hälften menade att de vänder sig självklart till kontaktmannen
- + De boende vet hur de skall göra vid problem

Förbättringsområden (-)

- De boende uttrycker att de ”håller tillbaka” då de är osäkra på att göra rätt eller fel. Hur kan det påverka chanserna att få lägenhet?
- Några boende var försiktiga och höll problem för sig själva hellre än att ta upp dem

Frågor ?

- ? De boende vågar inte be om hjälp trots att de skulle behöva det i vissa lägenheter
- ? Ibland är det stökigt i trappuppgångarna, hur kan det minskas?
- ? Tankar kom att man inte når alla på grund av språkbarriärer, hur kan dessa hinder minska?
- ? Hur kan man ta hänsyn till olika erfarenheter av myndigheter från exempelvis flyktingar då man ger stöd?
- ? Hur är stödet inom personalgruppen? Har gruppen handlednings- och metodstöd exempelvis?

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs bra i bostaden.
Stöd, omtanke och lyssnande	Stödet från personalen är ganska bra, men förbättringsområden finns.
Tillgänglighet	Personal uppfattas som närvarande och tillgängliga då det behövs.
Situationer – konflikter - problem	Konflikter och problemsituationer hanteras ganska bra.
Totalbedömning bemötande	Bemötande är bra i bostaden.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + De boende uppskattar stöd i myndighetskontakter
- + De boende uppskattar stödet att ta tag i sin ekonomiska situation
- + Boendet motsvarar förväntningarna från de som bor

Förbättringsområden (-)

- Informationsflödet kan förbättras
- Regler uppfattas som otydliga
- Varningssystemet verkar vara individuellt anpassat vilket ger osäkerhet
- Kan möjligheterna och öppettiderna för gemensamhetslokalen och gymmet öka

Frågor (?)

- ? Kan det finnas anledning att ge ut Månsnytt oftare?
- ? På vilket sätt får de boende stöd att ta tag i sin hälsa?
- ? Hur används informationstavlan? Kan förbättringar göras?
- ? Det är svårt att planera för framtida hem om inte egna möbler kan köpas in går det att underlätta?
- ? Det finns få sätt att föra fram synpunkter förutom via kontaktmannen kan det förändras?
- ? Det finns inga gruppaktiviteter på Måns Bryntessonsgatan men det önskas av några. Hur kan behovet mötas?

Färgbedömningar

Information	Brukarna behöver få information på ett bättre sätt..
Forum för inflytande	Brukarna behöver mer forum och stöd för att vara delaktiga och få mer inflytande i det egna livet och kunna påverka enheten.
Aktiviteter	Brukarna ges en viss möjlighet att komma till aktiviteter och social gemenskap. De får ganska bra stöd att göra det de tycker om att göra, men förbättringsområden finns.
Planering	Brukarna har viss möjlighet att påverka den egna planeringen.
Arbete	De boende är nöjda med stödet kring arbete.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i hur stödet i boendet utformas.