



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Högsbogatan stöd- och serviceboende Askim-Frölunda-Högsbo

2015



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

Huset på Högsbogatan är relativt nytt och byggdes 2009-2010. Boendet var del av en omorganisation för ett år sedan och det blev ett nytt sammanhang som ett boende bland flera stöd- och serviceboende. I samband med omorganisationen blev det också ny chef. Det är sex personal och 6 boende. De boende är mellan 20-50 år och det är två kvinnor fyra män.

Bemötande

Generellt så trivs de boende bra på Högsbogatan. De boende uppskattar att personal visar respekt genom att knacka innan man kommer in och att man kan vara ifred om man önskar. Det är däremot betungande för relationerna att det är mycket vikarier och att för någon, att kontaktpersonerna byts ofta. Det kan bidra till svårighet att fördjupa relationerna. Det har hänt att någon boende fått bytt kontaktperson flera gånger under kort tid vilket också troligtvis påverkar kvalitén av relationen. Vi får en lite ojämn bild av hur lyhörd personalen är några nämner ”de gör inte allt som de sagt”, ”de ändrar som de tycker” och ”de är som raketer”. Å andra sidan tycker några att det visas god respekt.

Personal bekräftar en viss instabilitet i form av många chefsbyten de senaste sju åren, mycket byten av skift mellan personal och en viss tillbakahållsamhet när det gäller att vara öppna och rättframma med varandra inom personalgruppen och med ledningen. Personal menar också att arbetsmiljön är svår då kombinationen

av gemensamhetslokal och kontor inte är ultimatum. Man uppfattar att det inte finns utrymme att *"dra sig undan"*.

Det verkar finnas olika behov hos brukarna allt från att *"ha fullt upp"* och vara nöjd med de relationer och aktiviteter man har till att önska mer gemensamma och sociala aktiviteter.

Det fanns nöjdhet med stödet man fick men också att man ville ha mer stöd, exempelvis samtalsstöd. Det bekräftades då de flesta menade att personalen inte tog sig tid till att lyssna och prata. De boende tycker att personalen bestämmer lagom mycket och att personalen litar på de boende. Oftast kan man få hjälp när man ber om det. När det gäller stöd så menade brukarna att vissa bryr sig extra och en del ändrar sig ganska mycket. Det är positivt att personal ringer och säger till vid byten och ändringar men det sker lite väl ofta. Ibland behandlas man inte som en vuxen person, menar någon. De boende tror inte att personal pratar om de boende när det inte är där till andra, men man är inte riktigt säker. En sådan ovisshet kan verka hämmande och ge en ofrihet. Däremot tyckte flera att de kan vända sig till personalen om de känner sig ledsna, vilket är positivt och de boende visar på ett förtroende för personalen. En del hade även andra att diskutera problem med vilket är positivt. Personal menar att de boende inte vill bli för självständiga för att det då kan leda till att de får flytta. Regler och kriterier för boendet och det stöd man kan förvänta sig behöver därför tydliggöras betonas teamet.

När det handlar om att lösa konflikter i boendet eller med personal så visste flertalet inte hur de skulle gå tillväga. Några nämnde chefen vilket är positivt att det nämns som ett alternativ. När det gäller att komma med synpunkter och klagomål i allmänhet hade alla boende ett svar, personal eller chef vilket är bra.

Delaktighet och bemötande

När det gäller information till de boende så önskar de veta vem som kommer när det är dags för stöd. De undrar om möjligheten att ha fasta vikarier? Någon tycker också att det är dålig information runt byten av personal över huvud taget och någon menar att information kommer men den kommer för sent med för kort varsel. Detsamma gäller för andra sammanhang information kommer sent och plötsligt. De boende känner inte till några officiella regler för boendet. Personal bekräftar detta och de är osäkra på om de boende vet och får reglerna för vad som gäller på boendet och vad de kan förvänta sig, exempelvis användning av gemensamhetsutrymmen, gemensamma aktiviteter och enskilda aktiviteter med personal. Kanske sviktar informationen, menar personalen då det varit många byten.

När det gäller förväntningar som de boende kan ha på boendeformen så bekräftar personalen det otydliga då det nämns att det påminner om boendestödsformen mer än stöd och service. Hur hänger det ihop? Teamet undrar om man kan nå ett mer gemensamt arbetssätt i personalgruppen. Baserat på olikheterna i intervjuerna verkar arbetssätten vara olika.

De boende är nöjda med de rutiner och den hjälp de får morgon och kväll samt dag. De tycker inte att det är för mycket rutiner det är lagom. De flesta verkar styra själva över sin ekonomi. Någon har valt sin stödperson men de flesta har fått en tilldelad.

Alla får kallelse till husmöten vilket är positivt. Teamet får svårt att få en bild av sociala aktiviteter då det sägs att det finns, att boende inte kommer, att de är tråkiga och samma. Man vill inte *”bara fika och gå på bio”*. Det är positivt att det finns möjligheter men innehållet kan kanske varieras.

Alla boende menar att de är med på planeringen av det som händer på boendet vilket är positivt. Boende är positiva till husmötena. Personal har tankar om hur de kan tydliggöra planering genom veckoscheman och färger.

Däremot när det gäller den egna planeringen är inte alla lika delaktiga och någon är inte helt nöjd med detta.

Oftast får man svar på en fråga eller förslag men det kanhända att man inte får något svar.

När det gäller semester har flera semestrar med sin familj eller partner. Personal är redo att stötta till att finna fritidssysselsättning men menar att de flesta har mycket och många gånger tillräckligt.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De boende uppskattar att personal inte kommer in utan att knacka
- + Personal respekterar om de boende vill vara ifred
- + Bra att de boende har förtroende för personal och kan vända sig till dem om de känner sig ledsen
- + De flesta verkar ha någon att prata om personaliga problem med
- + Flera är nöjda med den omfattningen av stöd de får
- + De boende tycker att personalen bestämmer lagom mycket
- + De boende tycker att personalen litat på dem
- + De boende menar att de oftast får hjälp när de behöver det
- + De boende menar att de kan vända sig till personal eller chefen om de har synpunkter på boendet

Förbättringsområden (-)

- Att alla boende tycker sig respektfullt bemötas
- Mycket ny personal och täta byten av kontaktpersoner hindrar relationsbyggande
- Flera boende uppfattar inte att personalen tar sig tid att lyssna och prata
- Flera av de boende vet inte vart de skall vända sig vid en konflikt med exempelvis personal
- Brist på öppenhet i kommunikationen inom personalgruppen
- Användandet av gemensamhetslokalen är otydligt
- Personal uppfattar att kombinationen gemensamhetslokal och kontor inte fungerar

Frågor (?)

- ? Mycket vikarier kan påverka trivseln negativt
- ? All personal uppfattas inte ha ett respektfullt bemötande
- ? Hur skall boendet förhålla sig till att de boende inte känner varandra och gör gemensamma aktiviteter? Är det ett medvetet val?
- ? Om inte sociala aktiviteter uppmuntras hur kan man bemöta de boende som har ett socialt behov?
- ? Hur kommer det sig att flera boende säger att de inte är med på möten som rör dem själva?

- ? En del boende vill ha mer stöd, hur hanteras och uppmärksammas det?
- ? Kan de boende få mer av samtalsstöd?
- ? Hur görs prioritering för de boende, när personal gör ändringar av tider och innehåll?
- ? Hur kan personalgruppen finna ett gemensamt förhållningssätt då det gäller att bemöta och ge stöd till de boende?
- ? Hur kan ett tydligt arbetssätt och regler för att bo och kriterier för att stanna kvar i boendet föras fram till de boende?
- ? Hur kommer det sig att personal inte verkar problematisera fatt brukare inte är med på nätverksmöten?

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs ganska bra i bostaden.
Stöd och lyssnande	Stödet från personalen är ganska bra, men förbättringsområden finns.
Konflikter problem	Konflikter och problemsituationer hanteras ganska bra.
Totalbedömning bemötande	Bemötande är ganska bra i bostaden, men förbättringsområden finns.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + De boende är nöjda med de rutiner och den hjälp de får morgon och kväll samt dag
- + De flesta styr över sin ekonomi
- + De boende tycker de är med på planeringen av boendet och aktiviteter
- + De boende är nöjda med sin arbetssituation och får stöd i den
- + Personal följer med till exempelvis till tandläkare
- + De boende får ha gäster som sover över

Förbättringsområden (-)

- För mycket ny personal
- Boende får inte alltid information om personalbyten
- Boenden får information med kort varsel runt byten såväl som annan information
- Personal är osäker på om de boende vet och får reglerna för vad som gäller på boendet och vad de kan förvänta sig, exempelvis användning av gemensamhetsutrymmen, gemensamma aktiviteter och enskilda aktiviteter med personal.
- Någon tycker att de inte kan göra det de vill, som att gå ut på sociala aktiviteter för att det saknas personal, hur kan det lösas?
- Hur kan man nå ett gemenamt arbetssätt i personalgruppen, baserat på olikheterna i intervjuerna verkar arbetssätten vara olika.

Frågor (?)

- ? De boende känner inte till några regler för sitt boende
- ? Varför har inte de boende valt sin stödperson själva?
- ? Eftersom de flesta inte väljer stöd person kan det vara en anledning att byta, exempelvis varje år?
- ? Vad gäller för boendeformen, vad kan de boende förvänta sig?
- ? Kan boendet erbjuda det som tidigare funktion av kontaktperson har gett?
- ? Personalen sätter stor vikt vid att kunna ge socialt stöd, är det ett gemensamt förhållningssätt och arbetssätt?
- ? Någon vill äta gemensamt oftare hur kan det behovet tillgodoses när det inte är majoritetsönskan?

- ? De boende är positiva till husmötena men de skulle kunna förbättras och göras mer attraktiva
- ? Skulle personal gynnas av kompetensutveckling i så fall hur?
- ? Är det så att man erbjuder samma saker som sociala aktiviteter går det att variera mer?
- ? Flera saknar nära djupare relationer hur kan man få stöd i detta?
- ? Hur fungerar det med att ge svar på frågor och förslag finns det ett system för det?
- ? Förmedlas kontakt med socialtjänst när det behövs? När vet man att det behövs?
- ? Har personalgruppen ett enhetligt arbetssätt? Hur vet man det?

Färgbedömningar

Information	Brukarna får inte den information de behöver runt boendet och samhälle för att kunna leva ett gott liv.
Rutiner	Rutinerna fungerar bra. Brukarna har stor möjlighet att påverka rutinerna i sin bostad.
Planering	Brukarna kan i viss mån påverka hur de använder sitt stöd i boendet.
Arbete	Brukarna ges goda möjligheter att vara del av en sysselsättning eller komma i arbete. De får tillräckligt stöd för att nå arbete eller sysselsättning.
Fritid	Brukarna kan ganska bra påverka sin fritid och får visst stöd att göra det de tycker om att göra.
Mat kläder möbler	Brukarna har stor möjlighet att påverka val av kläder, mat och möbler i sin bostad.
Totalbedömning inflytande och delaktighet	Brukarna har till viss del inflytande och är till viss del delaktiga i sin bostad.