



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision Boendeverksamheten Solängen

2012



Nominerad till



2009

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

”Solängen är ett långsiktigt boende som erbjuder lägenhetsboende med stöd- och omvårdnadsinsatser för personer med missbruk och/eller psykosocial problematik som syftar till en så självständig och ordnad livssituation som möjligt.” På Solängen finns 32 lägenheter där både män och kvinnor från hela Göteborg bor. Det finns inget krav på nykterhet i boendet med undantag från då de boende vistas i verksamhetens gemensamma utrymmen.

Solängen är ett boende där mötet mellan boende och personal präglas av ömsesidig värme och humor. De boende beskriver att personalen, lyssnar in, och att de känner förtroende för hela personalgruppen.

De boende får information både skriftligt och muntligt och är nöjda med mängden information de får. De beskriver att personalen använder flera olika sätt för att lämna information. Det som dock är oklart är om informationen når fram till de boende som av olika skäl inte vistas så mycket i de gemensamma utrymmena eller till dem som har svårt att ta till sig skriftlig information.

I och med det öppna och förtroendeingivande klimat som finns på Solängen så upplever de boende att de har stor möjlighet att lämna synpunkter och komma med förslag på t.ex. olika aktiviteter. I och med förslagslådan går det också att vara anonym. De boende tycker att personalen tar emot och driver de frågor som uppkommer och att de får återkoppling på de synpunkter som de framfört.

De boende upplever också att de får god återkoppling när de framfört förslag och synpunkter i de frågor då personal eller närmaste chef kan ta beslut. I de fall då frågan ligger externt eller på högre nivå inom organisationen upplever de boende att processen är ”trögare”.

Solängen har regelbundna husmöten där de boende har möjlighet att framföra förslag, synpunkter och klagomål. I dag leds dessa möten av enbart personalgruppen. Ett förslag vi har är att även de boende får möjlighet att vara ordförande och sekreterare under dessa möten.

De boende är mycket nöjda med sin möjlighet att kunna skapa sig ett hem och inreda sin lägenhet med egna möbler. Gällande de lägenheter som har undermålig standard och är i behov av t.ex. tapetsering och målning så uttrycks en uppgivenhet att det i stort sett inte är möjligt.

Detta på grund av att frågan inte ägs av verksamhetens personal.

De boende uttrycker att det inte finns möjlighet att flytta internt, om det inte är på grund av fysiska funktionshinder. Om det finns andra behov, som t.ex., om bostaden är för liten så finns ingen sådan möjlighet. Under intervjuerna väcktes frågan, om det går att förändra?

Samtliga boende som vi mött uttrycker att Solängen är ett boende där personalen visar respekt för integritet. Ingen upplever att personalen är en kontrollfunktion utan att i de fall kontrollen utförs så görs det utifrån omtanke.

De boende att komma med förslag på, leda och genomföra enskilda och gemensamma aktiviteter. Personalen föreslår och uppmuntrar till aktiviteter.

Det är tydligt att det finns ett minimalt utbud av arbete och sysselsättning, både i kommunen och i verksamheten. Brukarrevisionens fundering är om det är möjligt att skapa utrymme för olika former av sysselsättning inom verksamheten som kan engagera och ta tillvara de boendes olika förmågor. Ett exempel skulle kunna vara att använda de boendes resurser för att göra de gemensamma utrymmena mer inbjudande.

Brukarrevisionsgruppen fick ett gott bemötande från både boende och personal. Intervjuerna gav en samstämmig och positiv bild av hur brukarna upplevde sitt boende på Solängen.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De boende tycker att personalen är tillgänglig, att de är inkännande och lyssnar in.
- + De boende känner förtroende för hela personalgruppen.
- + Det finns mycket humor och finns värme i mötet mellan boende och personal.
- + Det finns ett ömsesidigt gillande mellan boende och personal.
- + De boende upplever att personalen tar hänsyn och respekterar deras integritet.

Frågor (?)Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs mycket bra i boendet.
Hänsyn, omtanke och lyssnande	Personalen ger ett gott stöd. De lyssnar in och kommunicerar med brukarna på ett bra och respektfullt sätt.
Tillgänglighet	Personalen är mycket tillgängliga för brukarna.
Problem- och konfliktlösning	De boende upplever att konflikter och problemsituationer hanteras bra.
Totalbedömning bemötande	Personalens bemötande är mycket bra.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + De boende får information både skriftligt och muntligt och informationen går att finna på olika ställen i verksamheten.
- + De boende upplever att de har möjlighet att lämna synpunkter på flera olika sätt.
- + Personalgruppen och närmaste chef arbetar aktivt för att få olika förändringar till stånd.
- + Det förekommer regelbundna husmöten där gruppchefen medverkar.
- + De boende är delaktiga i planering och genomförande av aktiviteter.
- + De boende har frihet att skapa sig ett hem med egna möbler och personlig stil.

Förbättringsområden (-)

- Vid husmöten är det alltid personal som ansvarar för att vara ordförande och sekreterare.
- I de lägenheter där det är undermålig lägenhetsstandard är det svårt att få renovering, omtapetsering och målning genomförd.
- Behov och önskan av sysselsättning varierar bland de boende. Vid önskemål och vid behov är det tydligt att kommunen brister gällande sådant utbud.

Frågor (?)

- ? Finns det möjlighet att arbeta fram fler alternativa informationskanaler som når de personer som har svårt att ta till sig skriven text och till dem som inte vistas så mycket i de gemensamma utrymmena?
- ? Finns det möjlighet att installera någon form av portlås så att de boende kan ta emot gäster på kvällar utan att det stör andra, dvs. utan att gästerna behöver stå på gården och ropa?
- ? Då det är brist på utbud av sysselsättning inom kommunen, väcks frågan om det finns möjlighet att skapa någon form av sysselsättning inom verksamheten för de som önskar.
- ? Det framkommer att det finns boende som inte känner gemenskap med de andra, vilket kan innebära risk för isolering. Det kan t.ex. handla om psykisk ohälsa eller perioder av drogfrihet. Är detta uppmärksammat och finns det metoder/ resurser för att möta upp dessa behov?

Färgbedömningar

Information	Brukarna får den information de behöver gällande både vad som erbjuds i boendet och vilka regler som gäller.
Forum för påverkan	Brukarna ges goda möjligheter att kunna påverka den egna situationen i boendet.
Aktiviteter, sociala kontakter och fritid	Brukarna har stor möjlighet att komma till social gemenskap inom verksamheten i och med personalens höga tillgänglighet och engagemang. Personalen uppmuntrar de boende att genomföra olika aktiviteter både enskilt och i grupp.
Planering	Brukarna har stor möjlighet att påverka både innehållet och omfattning en av det stöd de får av personalen.
Arbete och sysselsättning	Vissa brukare önskar sysselsättning men personalen har små möjligheter att vara behjälpliga med detta då utbudet är minimalt.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna upplever möjlighet till inflytande över sin boendesituation och känner delaktighet i utformandet av vilket stöd de får.