



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Utängarna Boendeverksamheten

2013



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

Utängarna är ett långsiktigt boende inom Social resursförvaltning som öppnade 2007. Det vänder sig till män och kvinnor som inte klarar att vara helt utan droger eller alkohol och som behöver mycket stöd i sitt boende.

Målsättningen med verksamheten är att erbjuda ett varaktigt boende med stöd som är anpassat efter var och ens behov. Varje brukare har en kontaktman. I samarbete med socialtjänsten upprättas arbetsplaner som är styrande för kontaktmannens insatser i boendet. I arbetsplanen dokumenteras det stöd som bedöms vara rimligt med utgångspunkt från den enskildes egna resurser, behov och önskningsar.

Sex behandlingsassistenter arbetar på enheten. Nytt från i år är att det finns en gruppchef på heltid och som har sitt kontor på Utängarna. Det finns personal vardagar 07.30 – 20.30 samt helger 08.00 – 17.45. Nattetid finns ett vaktbolag som kommer och tittar till boendet.

Lägenheterna är 22 till antalet och ligger i enplanshus i längor kring en gård. I ena längan finns personalens kontor och en gemensamhetslokal, dit brukarna kan komma och dricka kaffe, se på TV, läsa tidningen osv. Lokalen är öppen på vardagarna 08.00 - 20.00 och på helgerna 08.45 – 19.00.

Brukarrevisionsgruppen besökte Utängarna 2013-10-02 och intervjuade tre av brukarna och två ur personalen. Den bedömning som gruppen har gjort grundar sig på dessa intervjuer tillsammans med det intryck som vi fått under dagen.

Gruppens uppfattning är att boendet präglas av respekt mellan personal och brukare.

Personalen uppfattas som tillgänglig. Personalen skulle vilja vara tillgänglig även under deras mötestider, vilket inte är fallet nu.

Önskemål har framförts om att man vill kunna träffa sin kontaktman mer än som görs nu.

Det har framkommit att brukare upplever att det är mycket stökigt nattetid. Folk kommer och bankar på dörren och man får inte vara ifred. Det har även framförts att det finns motsättningar mellan olika brukare som skapar oro.

Eftersom boendet inte har något krav på drogfrihet så är det svårt att undvika sådana effekter som nämnts ovan. Brukarrevisionsgruppen uppfattar trots detta stämningen på Utängarna som trivsamt och präglad av omsorg. De brukare som bor där kommer många ifrån akutboenden och kanske periodvis ett liv på gatan. Här kan man få landa, stänga sin dörr om sig och inreda sin lägenhet som man vill ha den. Många av brukarna har bott kvar i flera år, någon sedan starten.

Det är viktigt att det finns alternativ för de brukare som bestämmer sig för att leva utan droger att kunna flytta vidare, då man har framfört att det är svårt att hålla sig drogfri i boendet.

Vi i brukarrevisionsgruppen vill tacka för det engagemang som vi fått under vårt besök.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Man känner sig välkommen
- + Boendet präglas av respekt
- + Personalen lyssnar
- + Man blir sedd

Förbättringsområden (-)

- Det är störningar nattetid
- Det upplevs att det finns motsättningar mellan olika grupper i boendet

Frågor (?)

- ? Kan individuellt stöd kännas orättvist och vara en källa till konflikt?

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 ganska bra
Totalbedömning bemötande	Bemötande är bra i bostaden.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Man får ha sina egna möbler
- + Det är välkommet att framföra egna idéer
- + Man kan påverka innehållet i aktiviteter
- + Det är accepterat att inte vilja delta i aktiviteter

Förbättringsområden (-)

- Tydligare information vid inflyttning kring regler, hur man får varningar mm
- Det råder osäkerhet kring hur man får återkoppling på sina synpunkter
- Det finns ett bristande intresse och delaktighet vid husmöten

Frågor (?)

- ? Finns det något alternativ till husmöten för informationsutbyten, eller kan man få till ett ökat intresse för att delta?
- ? Det finns brukarinflytandeansvarig personal. Varför är inte brukare med?
- ? Känner brukarna till att de kan få hjälp med t ex skuldsanering?

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 och delaktighet	Brukarna har stort inflytande och är delaktiga i hur stödet i boendet bör utformas.

