



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Lantvärnsgatan Boendeverksamheten

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

Lantvärnsgatan erbjuder träningsboende med utökat stöd, de har personal som jobbar alla dagar i veckan, dag, kväll och helger och även väktare som ser till boendet på nätterna. Enligt statistik så bor man i genomsnitt 156 dagar på Lantvärnsgatan. Personalgruppen berättar att för några år sedan brukade man räkna med att man bodde på Lantvärnsgatan i ca tre månader som regel, idag arbetar man mycket mer individ fokuserat och arbetar med klienten där den befinner sig och alla brukare har olika behov och stödinsatser. Enligt statistik är genomsnittsåldern på Lantvärnsgatan är ca 40 år, och boendet är inriktad för män med psykosocial problematik och/ eller missbruk, man erbjuder 20 stycken fullt utrustade minilägenheter med kök och toalett, för närvarande har Lantvärnsgatan fem stycken insprängda referenslägenheter.

Bemötande

De boende trivs med personalen "de ställer upp" och ger goda råd. De trivs också med de andra boende. När det gäller hänsyn och respekt fick vi olika beskrivningar. Dels att man tycker att det finns hänsyn "de lägger märke till mig", "de visar på att jag finns" och "jag känner att jag kan prata om allting". Den mer negativa bilden hängde ihop med reglerna på boendet och handlar exempelvis om väckningsrutinerna. Personal knackar och går sedan allt för snabbt in med

nyckel. Det handlar också om för de boende att man skall visa sig vid en bestämd tid samt om sättet som drogtestar görs.

De boende tycker att de får ett bra stöd och personalen ställer upp och lyssnar. De är lyhörda för om man mår dåligt. De boende har stort förtroende för personalen ”de är som en andra mamma”. De flesta känner inte obehag då de får synpunkter på hur man sköter sitt hem. Det uppskattas att även chefen är närvarande och ger praktiskt stöd. Det uppskattas när omtanke visas som ”hur mår du? Hur har du det? Vad behöver du?” personal uppfattas som närvarande och tillgängliga.

Då det är oenighet på boendet och då en konflikt behöver lösas nämner flera chefen. Det är positivt och inte helt vanligt om vi jämför med andra boenden där vi gjort brukarrevisioner, att chefen är så närvarande i det dagliga arbetet. Negativt är att det inte är självklart att och hur de boende får återkoppling och svar på sina synpunkter eller önskemål.

Delaktighet och inflytande

När det handlar om regler och policy för boendet så uppfattar de boende det olika. De har fått skriftliga regler men kan tycka de är luddiga. Även personal ger olika versioner av regler. Man vet exempelvis inte vad varningssystemet innebär eller vad som krävs för att bli ”utkastad”. Vad händer ifall man blåser positivt på drogtestet? Vi kan också undra över om de boende får en motivering till varför drogtesterna och stickproven görs? De boende vet inte hur de skall överklaga ett beslut.

Det är osäkert vad det innebär att bo på Lantvärnsgatan och på vilket sätt man kan ta med sig boendetidens erfarenheter till exempelvis tränings- och referens boendet Hisingen (om man flyttar dit). Det är också osäkert vad 3 månaders träningsboende innebär inom boendena?

När det handlar om information om vad man kan hitta på så nämns olika källor; GP, kontaktmannen, husmötena och anslagstavlan. De boende vet inte vart de kan vända sig för att få hjälp med frågor som skuldsanering, försäkringskassefrågor, hälsoundersökningar. I samband med att föra sitt liv framåt undrar vi kring möjligheten att ha postfack på boendet för den privata integritetens skull.

De boende vet inte hur de kan få stöd till flytt eller till att samla på sig möbler till ett framtida boende. Vart kan man förvara sina personliga saker? Flera boende nämner husmöten som forum för att påverka vilket är bra. Dock verkar vissa frågor hänga i luften som; Hur kan de boende påverka gemensamhetslokalens öppettider? Till exempel när det handlar om att kunna titta på en film på en lördag eller söndag kväll. Alla har ju inte TV på sina rum. Vem för protokoll under ett

boendemöte? Varför skall dataanvändningen vara så ”krånglig” med att behöva skaffa bibliotekskort?

De boende nämner tre partssamtal som något positivt och självklart. Däremot menar de boende att de inte kan bestämma innehållet i sin genomförandeplan utan de kan föreslå. Det hade varit önskvärt med större inflytande på innehållet tror vi. Det är inte riktigt klart för oss hur man använder sig av dokumentationen på boendet? Kan det göras till ett gemensamt arbetsredskap undrar vi?

De boende saknar möjlighet till gemensamma aktiviteter som ökade öppettider och kunna få resurser (ekonomiska) för att leda någon aktivitet eller hitta på något att göra gemensamt. Söndagsmiddagen verkar vara uppskattad exempelvis. För övrigt är de boende nöjda med sina relationer vilket är positivt. Vi undrar om enheten kan diskutera detta med möjligheten att få vän att sova över.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De boende menar att personal finns till hands
- + De boende stöttar varandra
- + Personal visar delvis respekt i det dagliga mötet
- + Personal är bra på att skapa trivsel
- + De boende har förtroende för personalen
- + Personal är tillgängliga och närvarande
- + Chefen är tydlig och nära i det dagliga arbetet och i att möta de boende

Förbättringsområden (-)

- De boende tycker inte att de möts med respekt när regler och rutiner görs

Frågor (?)

- ? De boende undrar runt rutinerna att de skall synas en speciell tid varje dag, finns möjlighet för flexibilitet?
- ? Hur kan personal bli än mer lyhörd för om boende känner obehag vid synpunkter på boendet?
- ? Det är otydligt på vilket sätt de boende får svar på sina synpunkter?

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 (+)

- + De boende har framtidshopp och sätter stor förväntan till boendet att det skall leda till en bostad
- + Positivt att boende nämner boendemöten och personal som möjliga forum för att förändra
- + Några boende kan tänka sig att leda och ta ansvar för någon aktivitet
- + De boende tycker att de får bra stöd till arbete via kontaktpersoner och coach från arbetsförmedlingen
- + De verkar ha tydliga och väl använda 3 parts samtal.

Förbättringsområden (-)

- Regler behöver förtydligas och förklaras för boende
- Personal behöver bli överens om reglerna
- De boende behöver stöd i att flytta
- De boende behöver stöd i att förvara personliga saker
- Undersöka möjligheten att underlätta dataanvändningen
- Vara mer flexibla när det gäller öppettider av gemensamhetslokalen
- Återkoppla och svara på frågor tydligt
- De boende önskar ekonomiska resurser att göra gemensamma aktiviteter
- Postfack är önskvärt för de boende

Frågor (?)

- ? De boende behöver veta runt sina försörjningsmöjligheter, ekonomiska frågor hälsofrågor med mera, hur kan man försäkra sig om att de får stöd?
- ? Det verkar otydligt hur träningsboendet á 3 månader används inom tränings- och referensboendena?
- ? De boende har olika beskrivningar om vem som för protokoll eller om det förs över huvudtaget, gör personal olika?
- ? De boende menar att de inte kan bestämma innehåll i sin plan men de kan föreslå hur kommer det sig?
- ? Hur används dokumentationen skrivs det gemensamt? visas öppet?
- ? Vad är orsaken och ges motivering till stickprov och drogtester?

Färgbedömningar

Information	Brukarna får bristfällig information runt boendet och samhälle för att kunna leva ett gott liv.
Forum för påverkan	Brukarna ges dåliga möjligheter för att kunna påverka den egna situationen såväl som verksamheten.
Aktiviteter, sociala kontakter och fritid	Brukarna har liten möjlighet att påverka sin fritid och får otillräckligt stöd att engagera sig i olika sammanhang för den egna utvecklingen.
Planering	Brukarna har liten möjlighet att påverka hur de skall använda 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 behöver få mer inflytande och bli mer delaktiga i boendets verksamhet.