



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Oxhagsgatan

Långsiktigt boende

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 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

Oxhagsgatan är ett boende för vuxna personer som trots en missbruksproblematik har en relativt god boendeförmåga. Boendet har 70 stycken lägenheter i tre byggnader som ligger på Oxhagsgatan och Fågelfångaregatan. I en av lägenheterna har personalen sitt kontor och i anslutning finns en gemensamhetslokal för de boende. Där serveras morgonfika och boendets "matlag" håller till där. Tillgång finns även till dator och tv.

Personalen består av nio behandlingsassistenter och en gruppchef. Boendet är bemannat vardagar 08.00-20.00 och helger 08:00-18.00. Övrig tid sker tillsyn av bevakningsföretag.

Bemötande

De boende känner sig välkomna på boendet och trivs med boendet och sin kontaktman, som man känner förtroende för. Personalen lyssnar och visar respekt och går exempelvis inte in i lägenheterna utan att meddela sig. När kontaktmannen inte är på plats finns en osäkerhet vem man ska vända sig till och har denne varit ledig/sjuk kan hembesök bli uteblivna under några veckor, vilket de boende ibland kan sakna. Brukarrevisionen tror att personalen underskattar vikten av regelbundna hembesök. Blir man oense med sin kontaktman finns en osäkerhet vad man gör då.

Personalen upplevs vara relativt tillgängliga dagtid även om somliga tycker att de sitter väldigt mycket i möten. När de går hem på kvällen blir det stökigt och oroligt emellanåt, och då kan inte väktarna, enligt brukarna, styra upp detta eftersom det hinner lugna ner sig innan de är på plats.

Samarbetet mellan de boende är bra. De stöttar och tipsar varandra och man har en gruppchefen som är öppen för att ta till sig nya idéer.

Delaktighet och inflytande

Informationen vid inflyttningarna är god och boendet ger ut ett månadsblad med information. Det finns dock en önskan om att månadsbladet ska komma oftare. Information delges oftast via blad som sätts upp i trappuppgång. Osäkerhet råder om att det finns en låda för synpunktshantering och vad som händer med information som lämnas där. Husmöten har man en gång per månad, med god uppslutning, och det är personal som håller i dessa. Kan brukare bli mer delaktiga i månadsbladet och att hålla i husmöten? Det finns även önskemål att gruppchefen ska vara mer ute i verksamheten och med på husmöten.

Möjligheterna att kunna förändra i sin lägenhet är god, något som gruppchefen gärna uppmuntrar, och där verksamheten införskaffar färg etcetera till de som har förmågan.

Det finns en grupp brukare på boendet som är mycket engagerade i att skapa trivsel och aktiviteter på boendet. Somliga känner en frustration över att personalen inte lyssnar på deras idéer och det uttrycks önskemål om att personalen tar sig mer tid för samtal (exempelvis förslag kring tillgång till gemensamhetslokal, catering, kooperativ). Det finns mycket åsikter och förslag på förbättringar och för att skapa en större förståelse för varandra. Brukarna säger bland annat att de önskar få mer ansvar och bättre kommunikation *”mer förtroende medför att vi kan göra mer och bättre saker för boendet”*. Att bli kallad för *”klient”* kan dessutom vara bidragande till denna känsla av indelning vi och dom.

De boende är mycket engagerade i olika arbetsgrupper och verkar för att skapa trivsel och gemensamma aktiviteter på boendet. Matlag, trädgårdsgrupp, boulebana, biljardrum, gym och gemensamhetslokal är exempel på detta. Som vi tidigare nämnt finns det dock en önskan att genom mer och bättre samarbete med personal få en större påverkan och förtroende. Det finns en upplevelse av att bli *”bromsad”* och vilja för mycket.

Missnöjet med hyresvärden och eftersatta fastigheter är mycket stort vilket personal och gruppchef är väl medvetna om. En bovärd har tillsatts men missnöjet är fortfarande stort så brukarrevisionen undrar hur det går med denna process.

Mer utflykter efterfrågas, tidigare åkte man ut mer på helgerna tidigare. Nu kan personalen inte åka iväg i samma utsträckning eftersom de måste vara tillgängliga för att stötta annat närliggande boende.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De boende känner sig välkommen på boendet och trivs med sin kontaktman
- + Personalen visar respekt (går exempelvis inte in i lägenheten utan att meddela sig)
- + Kontaktmannen lyssnar och man känner förtroende för denne
- + Personalen upplevs vara relativt tillgängliga på dagtid
- + Brukarna är bra på att tipsa varandra och se varandras resurser
- + Gruppchefen är öppen för att ta till sig nya idéer

Förbättringsområden (-)

- Brukarna upplever att det blir oroligt när personalen går hem
- Brukarna tycker att personalen har mycket möten
- Osäkerhet kring vem man vänder sig till om kontaktmannen inte är på plats
- Osäkerhet vad man gör om man blir oense med sin kontaktman
- Att bli benämnd som "klient" skapar vi/dom känsla

Frågor (?)

- ? Finns det en risk för att en person blir utan hembesök om kontaktmannen är sjuk eller ledig?
- ? Kommer alla brukarna till tals (stort boende, kontaktmannen viktig "informationsbärare")?
- ? Underskattar personalen vikten av hembesök?

Färgbedömningar

Trivsel	Bråkarna 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 kunde vara mer tillgänglig.
Problem- och konfliktlösning	Konflikter och problemsituationer hanteras dåligt
Totalbedömning bemötande	Bemötande är ganska bra i bostaden, men förbättringsområden finns.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Brukarna får god information vid inflyttningar
- + Boendet har ett månadsblad
- + Boendets husmöten har en god uppslutning
- + Det finns möjlighet för brukarna att förändra i sin lägenhet
- + De boende är mycket engagerade i boendets aktiviteter och det finns ett antal olika arbetsgrupper som till exempel trädgårdsgrupp och matlag

Förbättringsområden (-)

- Det finns ett stort missnöje med hyresvärden, att fastigheten är eftersatt på flera områden
- Det finns önskemål om att månadsbladet kommer oftare
- Det finns en önskan om att gruppchefen är mer delaktig på husmöten och i verksamheten
- Synpunkter som tas emot muntligt riskerar att inte tas om hand
- Önskvärt med mer, tätare och bättre kommunikation mellan boende och personal
- Finns en känsla av att man blir ”bromsad” om man vill för mycket
- Mindre helgutflykter än tidigare

Frågor (?)

- ? Vet alla om att det finns en synpunktslåda
- ? Kan de boende vara med och göra månadsbladet?
- ? Kan brukarna bli mer delaktiga/hålla i boendets husmöten?
- ? Hur kan man öka förståelsen varandras handlingsutrymme mellan personal och boende?
- ? Hur kan personal och brukare förbättra samarbetet kring förslag från brukarna?
- ? Har samarbetet med hyresvärden förändrats/förbättrats sedan boendet fått en bovärd?

Färgbedömningar

Information	Brukarna får bristfällig information 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/delaktighet	Brukarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i boendets verksamhet.