

BRUKARREVISION

TRÄNINGSBOENDE FÖR UNGA



**STOCKHOLMS
STADSMISSION**

Tryck: Fälth & Hässler 2011
Bilder: Matton Images
Formgivning: Katarina Kindström och Anki Lindgren,
Stockholms Stadsmission

FÖRORD

En brukarrevision utförs av personer som själva har erfarenhet av att ha varit brukare inom en liknande verksamhet som den som ska granskas. Revisionen är en granskning av verksamheter och institutioner med uppdrag att bistå utsatta personer med vård, stöd eller boende. Revisionen är oberoende då brukaren som utför revisionen inte har varit brukare själv för just denna verksamhet eller institution. Tack vare den egna erfarenheten kan det på så sätt vara lättare att förstå det bekymmer som kan uppstå på institutionen. De som har ställt upp för intervjuer är anonyma och revisorerna har tystnadsplikt.

En brukarrevision är

En systematisk och oberoende undersökning utförd i alla delar av människor med egen erfarenhet av att vara brukare/klient inom det område som ska revideras

Yvonne Zätterman Åberg, ”Att förändra det oföränderliga”

Revisionsarbetet på Stockholms Stadsmissions Träningsboende för unga gjordes under perioden december 2010-februari 2011. Revisionsgruppen rekryterades genom en tidningsannons och gick därefter en utbildning som Stockholms Stadsmission haft ansvar för. Under utbildningens gång hade revisionsgruppen fått tagit del av andra färdigställda rapporter från andra verksamheter. Uppdraget kom från Stockholms Stadsmission och revisionsgruppen skapade frågor, genomförde intervjuer, sammanställde svar och tolkade dessa med egen handlingsfrihet.

Så används resultatet

Den färdiga rapporten kommer att lämnas över till Träningsboendet för unga. I första hand skall rapporten återkopplas till de ungdomar som deltagit och ställt upp på intervjuerna, sedan till de övriga i verksamheten. Träningsboendet väljer sedan att göra vad de vill av innehållet i rapporten.

INLEDNING

Vi som gjorde den här rapporten är två unga kvinnor som heter Gina-Maria de Robertis och Lina Grahn och vi kände att detta var ett hedersuppdrag från Stockholms Stadsmissions sida. Vi ville göra en insats för samhället och såg detta som en chans till att eventuellt få bidra till en förändring. I november 2010 blev vi intervjuade av Yvonne Zätterman Åberg som var projektledare för de tre olika brukarrevisionerna som ägde rum under tre månaders tid. Vi hade båda bott i boenden hos andra verksamheter eller institutioner och hade stor erfarenhet av hur det kunde vara att bo i en träningslägenhet. Vi har fått gå en utbildning som har bestått av fyra delar: ”Introduktion till brukarrevision”, ”Samhällskunskap och avgränsning av uppdraget”, ”Etik och tystnadsplikt”, ”Intervjumetodik och rapportskrivande”.

Det har inte tidigare genomförts en brukarrevision inom Träningsboende för unga, så vi blev de första som fick skriva en rapport inom den här sektorn. Vi träffades några gånger för att sammanställa frågor till intervjuerna som vi tyckte var viktiga från ett brukarperspektiv. Inför denna brukarrevision så fick vi inte all fakta som behövdes för att kunna göra en fulländad rapport. Det som saknades var: RAM-avtal, avtal grundat på anbud som ges till socialtjänsten och vilka regler som gällde för boendet. Vi fick därför ta mycket information från deras hemsida. De som vi intervjuade var fåordiga och därför kunde vi inte sammanställa några citat från ungdomarna.

Vi vill tacka de som har inspirerat oss och de ungdomar som ställt upp.

Gina-Maria de Robertis och Lina Grahn

SAMMANFATTNING

Bra:

- Ungdomarna hade skapat en nära relation till den ena eller båda coacherna
- Stadsmissionen är en stor verksamhet så detta gav möjligheter för vissa ungdomar att få jobb
- Boendet var generösa mot ungdomarna med att erbjuda dem bl.a. gymkort, biokort samt chansen att kunna få inreda sina lägenheter som de vill
- Verksamheten hade regelbundna aktiviteter så som middagar och läsläsning

Att tänka på:

- Då vi inte fick RAM-avtalet i tid, kunde vi inte tillgodose det utan fick istället ta informationen till rapporten från deras hemsida
- Fusket med uteblivna måltider skulle kunnat avhjälpas om personalen hade mer kontakt med ungdomen
- Aktiviteter som boendet ej höll i skulle skapat ett mer socialt nätverk för ungdomarna
- Mer regelbundna hembesök skulle ge personalen en tydligare bild om hur ungdomen levde/hade det i sitt hem

Behöver åtgärdas:

- Sätta upp regler i ungdomarnas lägenheter så att det syntes tydligt vad som gällde från boendets sida
- Personalen måste ta hand om saker och frågor som ungdomarna kom med fortare, så att det inte glömdes bort

TRÄNINGSSBOENDE FÖR UNGA

Målgrupp

Ungdomar som inte kan bo hemma och ensamkommande ungdomar från andra länder. Åldern är begränsad till mellan 16 – 23 år. Placering sker via socialtjänsten.

Behandlingsinnehåll

Detta är några utdrag från deras hemsida om vad boendet erbjuder.

Som ungdomscoacher jobbar vi på alla plan, från t.ex. praktisk hjälp med matinköp till nätverks- och familje- arbete. Vårt förhållningssätt är tränande, d.v.s. vi strävar efter att ungdomarna successivt själva ska kunna ta ansvar och agera i samhället på egen hand. Vi ser det som en självklar uppgift att stödja, uppmuntra och visa empati men är noga med att inte ta över ansvaret för de egna livsvalen.

Vårt mål med träningsboendet är att ungdomarna ska uppnå den sociala och emotionella kapacitet som krävs för att skapa bärande relationer och klara ett eget boende utan stöd.

... en boendeform med eget ansvar kombinerat med stöd i form av vägledning och coaching.

Personalens kompetens

Personalen hade enligt hemsidan gedigen utbildning med lång erfarenhet av att arbeta med ungdomar och bestod huvudsakligen av fem socionomer med vidareutbildning i familjeterapi, psykoterapi, nätverksarbete, psykodrama, social- och emotionell träning, arbetsmarknadscoaching och diakoni. Utöver de fem personer fanns även en vaktmästare.

Platsantal

Träningsboendet hade 14 platser fördelat på 14 lägenheter runtom i Stockholm.



SAMMANSTÄLLNING AV INTERVJUERNA

Intervjuerna ägde rum i Stadsmissionens lokaler på Kungsholmen. Intervjuerna var uppdelade i sju delar och handlade om: "Ankomst och bemötande", "Boende och trivsel", "Utbildning och socialt", "Behandling", "Hälsa", "Framtidsvisioner och motivation" och "Övrigt". I slutet av rapporten finns en intervjuguide med alla frågor som vi har ställt. Fem av fjorton deltog vilket är ca 36% av de som bodde i träningsboendet. Vi kunde inte ta med några citat i rapporten då de som blev intervjuade inte tycktes ha mer att säga än att boendet var bra och att personalen var snälla.

ANKOMST OCH BEMÖTANDE

Alla ungdomar vi intervjuade uppgav att de blev väl bemötta och kände sig välkomna. Vid första mötet, som kallades för ett infomöte, var ungdomen, socialtjänsten och två kontaktpersoner (coacher) närvarande för att presentera vad boendet var för något och vad det innebar. Det framgick även att ungdomen sedan mötet behållit sina båda coacher som de träffade första gången. Vid ankomsten visade personalen ungdomarna allt det praktiska, så som matinköp och tvättstuga. Därefter fick ungdomarna enligt svaren i intervjuerna klara sig själva.

BEHANDLING

En behandlingsplan/genomförandeplan är hur en beslutad insats skall genomföras. Följande är ett utdrag från Socialstyrelsens hemsida http://www.socialstyrelsen.se/sosfs/2006-5/senastelydelse2006-5#anchor_5:

Allmänna råd

Hur en beslutad insats praktiskt ska genomföras bör dokumenteras i en genomförandeplan, såvida det inte framgår av någon annan plan eller är uppenbart obehövt.

Genomförandeplanen bör

- i regel upprättas inom den verksamhet som svarar för det praktiska genomförandet
- med utgångspunkt i ett beslut om en insats och målet för insatsen beskriva hur den praktiskt ska genomföras.

Av planen bör det bl.a. framgå

- om det ingår flera delar i insatsen och i så fall vilka mål som gäller för insatsen eller delar av den
- när och hur insatsen eller delar av den ska genomföras
- på vilket sätt den enskilde har utövat inflytande över planeringen
- vilka personer som har deltagit i planeringen
- när planen har fastställts
- när och hur planen ska följas upp

Genomförandeplanen bör höra till den enskildes personakt.

I själva behandlingen verkade ungdomarna må bra, men det visade också på brister. Nästan ingen av ungdomarna vi intervjuade hade fått se sin genomförandeplan enligt uppgift och flera visste inte ens vad en genomförandeplan var för något. Eftersom det var så få som faktiskt visste vad en genomförandeplan var, så hade de haft svårt att vara med och utforma sin egen, är vad vi uppfattat efter intervjuaren. Dessutom var det få som förstod vad som stod i genomförandeplanen. Ingen av ungdomarna vi talade med hade fått godkänna eller skriva under sin plan, vilket det är lag på att man ska få göra.



Av de ungdomar vi pratade med ansåg några att de kunde vara med och påverka sin genomförandeplan, även om de egentligen inte riktigt visste vad det var för något. Några tyckte sig inte ha någon talan alls i saken. De flesta visste varför de var där och de var väldigt nöjda med att bo på Träningsboendet. Å andra sidan kände de inte riktigt att de hade några andra valmöjligheter. En stor brist var att nästan ingen av ungdomarna vi intervjuade visste vilka rättigheter de hade, som t.ex. att de kunde överklaga ett beslut som fattats om dem. Detta verkade mest bero på att ingen verkade ha informerat eller hjälpt dem med detta. Det verkade heller inte finnas några för ungdomen kända tydliga mål för vad han eller hon skulle ha klarat av innan vistelsetiden på boendet löpte ut.

HÄLSA

Ungdomarna verkade må bra och fick den medicinska hjälp de behövde, både fysiskt och psykiskt. Nästan alla gick på regelbundna läkar- och tandläkarbesök och boendet verkade hjälpa till bra med att boka in besök och planera hur man tog sig dit. Vissa gånger kunde det ta lite tid med att boka en tid hos läkaren, men de flesta gånger så bokades en tid inom en ganska så snar framtid. Ingen av ungdomarna som intervjuades tog någon form av medicin regelbundet.

Kost

Några åt regelbunden och varierad kost medan det fanns de som inte gjorde det. Eftersom ungdomarna inte behövde visa kvitton på matinköp så kunde inte personalen veta om de åt eller ej. Det framkom under intervjuerna att vissa slarvade med måltider.

BOENDE OCH TRIVSEL

Alla ungdomarna var eniga i att det var skönt att ha en egen lägenhet och de trivdes i den. De kände att det var som deras egen och ingen gick in i den utan att säga till först eller att de hade bestämt en tid. Personalen hade en egen nyckel som bara skulle användas vid nödsituation eller vid avtalad tid, men aldrig annars. Ungdomarna skötte om lägenheterna själva vad det gällde städning, tvättning, matinköp och matlagning. Personalen kom enligt intervjusvaren sällan dit och tittade till dem. Ungdomarna åkte oftast in till kontoret vid Fleminggatan. Så om ungdomarna hade stökigt eller ej, handlade och lagade sin mat, diskade och tvättade sin tvätt, var det egentligen ingen mer än de själva som visste.

Ungdomarna ansvarade själva för sina matpengar och fick helt försörjningsstöd från boendet eller delvis om de jobbade.

Det är upp till den socialtjänst man tillhör att avgöra hur mycket pengar man får. De behövde inte visa kvitton på matinköp förutom på de saker som skulle vara till hemmet, t.ex. ett duschdraperi, som de då fick tillbaka pengar för.

Personalen verkade endast ha den kontakt som ungdomen själv bestämde, om det så var regelbundna träffar på kontoret, sms eller telefonsamtal. Personalen och ungdomarna verkade ha en god kontakt med varandra. Som vi såg så missade personalen en hel del information om vad som egentligen pågick i lägenheterna när de endast verkade ha kontakt på ungdomens premisser. Ungdomarna hade väldigt fria händer, men vågade kanske inte alltid be om det stöd som de behövde. Ungdomarna tyckte att personalen lyssnade på det de hade att säga. Trots det sa sig flera känna att de ”var i vägen” eller ”inte ville vara till besvär”. De drog sig därför att kontakta personalen vid förändringar eller vissa komplikationer.



Ungdomarna sa att personalen ständigt tryckte på att de skulle kunna kontakta dem när som helst om de ville ha hjälp, men tydligen räckte det inte alltid för att ungdomen skulle ta det beslutet. Ungdomarna verkade anse att de hade allt de behövde för att leva ett bra liv och att de hade fått allting som de blivit lovade, som t.ex. SL-kort. De visste att personalen fanns där för dem om de skulle behöva hjälp eller stöd med någonting. De kunde ringa till personalen när som helst på dygnet, men det framkom också att de inte alltid svarade, utan man fick ringa om igen någon gång. De ungdomar som vi pratade med brukade träffa sina två kontaktpersoner (coacher) en till fler gånger i veckan, men det var inte alltid att det hade lika mycket kontakt med båda sina kontaktpersoner, utan kanske lite mer kontakt med den ena än med den andra.

Ungdomen kunde känna att hon/han hade en bättre kontakt med den ena av coacherna än med den andra, eller att den ena coachen hade mer tid att träffas eller talas vid i telefon än den andra. Personalen berättade för oss att coacherna delade all information sinsemellan om den ungdom de hade hand om tillsammans, vilket innebar att det ungdomen sa till den ena fick även den andra veta utan någon direkt kontakt med henne/honom. Detta kan vara bra, då båda vet vad som händer med den ungdomen de har hand om tillsammans, bara man är uppriktig mot henne/honom om att allt denne säger inte stannar mellan den man pratar med, utan även förs vidare till den tredje parten.

Regler för Träningsboendets lägenheter

Då dessa var träningslägenheter fanns det särskilda regler. Av de ungdomar som vi intervjuat har det framkommit olika regler för olika individer. Om de ville ha kompisar till deras lägenhet som bara var på besök så var det okej. Men om vännerna skulle sova över eller om de själva ville åka iväg till en kompis och kanske stanna över natten, så verkade reglerna se lite olika ut från person till person.



Vissa menade på att de måste tala om för personalen om de kommer att ha någon som sover över i lägenheten, men behövde inte säga någonting alls om de själva skulle iväg och vara borta i någon dag. Andra sade tvärtom, att de fick ha en person övernattandes utan ”lov”, men behövde säga till om de åkte iväg ett par dagar någonstans. Nästan alla menade på att man inte fick ha t.ex. alkohol i lägenheten. Vissa sa trots det att det var helt ok och att det aldrig hade kommit på tal och ingen hade sagt eller visat någonstans där det stod att det skulle vara förbjudet.

UTBILDNING OCH SOCIALT

Kraven för att få en plats på boendet var att man arbeta eller gick i skolan. De flesta gick i skolan. Det var inte så många som hade en kompiskrets utanför boendet, men hade några kompisar i skolan. Några hade blivit vän med någon annan som också bodde på Träningsboendet. Om ungdomarna skulle velat så hjälpte personalen till med att hålla kontakt med dennes familj och släktingar. De gav ungdomarna t.ex. webbkamera och internet-tillgång samt telefon, men det var inte alltid så lätt att ha en kontakt då majoriteten av de vi pratade med hade familjer som befann sig utanför Sverige. De personer som kommit från ett annat land än Sverige hade fått hjälp med att förstå hur det svenska samhället fungerade i stort. Hur man t.ex. betalade räkningar, bokade en läkartid m.m. Ungdomarna startade med gymnasiet eller förberedelseklass för att antingen gå vidare till en annan utbildning eller för att börja jobba.

Aktiviteter

Alla ungdomar erbjöds att delta i aktiviteter så som läsläsning på tisdagar, middagar på onsdagar och sen att få chansen att t.ex. följa med och träna eller gå på

bio. En del ungdomar hade alldeles egna fritidsintressen som de hade på egen hand och fick bekosta själva, då det kanske inte räknades med i de normer som fanns bestämda för fritidsaktiviteter. Personalen uppmuntrade till att ungdomarna gjorde något på sin fritid, men verkade inte informera så mycket om vad som fanns utöver de aktiviteter som Träningsboendet erbjöd.

FRAMTIDSVISIONER OCH MOTIVATION

Många flera av ungdomarna vi intervjuade sade att de inte riktigt var medvetna om vilka mål som var satta av deras socialsekreterare för vistelsen på boendet. Vissa menade på att de själva inte hade fått säga sin åsikt om hur de skulle vilja ha sin egen målplanering. Andra kände sig helt nöjda med de mål som hade fattats för dem. Många visste inte riktigt vad ett mål innebar, men efter lite förklaring kände de flesta att de ville samma sak som sin socialsekreterare. Vissa kände sig överkörda och menade på att beslut kunde fattas utan att man hade pratat med ungdomen först eller informerat om vissa förändringar. Många planerade att fortsätta studera eller börja jobba på ett trevligt jobb när det flyttade ut från Träningsboendet. Och nästan alla sade att de ville ha fortsatt kontakt med sina kontaktpersoner när de väl flyttade, för att de kände att det hade ett stöd hos dem. Många hade höga drömmar om framtiden med utbildning, jobb och bostad, medan andra nöjde sig med lite enklare men glada saker som att t.ex. jobba med vad som helst, bara man trivdes och kunde ha sin egen lägenhet. Samtliga ungdomar instämde med att de tror att de kommer att ha nytta av tiden på Träningsboendet senare i livet. Att det kommer att hjälpa dem att stå på egna ben.

REFLEKTIONER OCH REKOMMENDATIONER

De flesta ungdomar verkade ha skapat en nära relation till den ena eller båda coacherna. Vi såg detta som något positivt då det är viktigt att kunna känna tillit och trygghet hos en vuxen i ens närhet.

Då Stockholms Stadsmission är en så stor verksamhet så hade detta gett möjligheter för vissa av ungdomarna att få jobb där, vilket vi tyckte var jättebra. För att ungdomen ej skulle bli beroende av försörjningsstöd i framtiden var det bra att ha fått arbetserfarenhet.

Boendet var generöst när det kom till praktiska saker som var lite ”dyrare”, som en ungdom i sig nog inte skulle ha råd med om de levde på enbart studiebidrag på 1050kr/mån. Ungdomarna fick bl.a. SL-kort som även gällde på helgerna, biokort, gymkort och chansen att inreda sina egna lägenheter. Då detta inte är en ”själklarhet” för alla när man kommer ut i det riktiga livet, funderar vi på om ungdomarna får en verklig bild över hur det kan se ut att faktiskt bo själv, utan stöd från socialen?

RAM-avtalet för boendet, för att få underlag till frågor och se vad boendet i själva verket erbjuder, fick vi inte trots flera förfrågningar till enhetschefen. Därför var vi tvungna att utgå från den information vi fick från deras hemsida.

Slarv med missade måltider från ungdomarnas sida skulle kunna avhjälpas om personalen hade lite mer koll på ungdomarnas vardagliga kost och mathållning. Om personalen visste om att en ungdom kunde ha det svårt att få ihop sina egna matinköp, kunde ett alternativ vara att följa med till mataffären, hjälpa till med matlagning etc.



Trots att vi hade talat om för både personalen och ungdomarna att detta skulle ske anonymt så kände vi att personalen var mer insatt än vad de skulle ha varit i intervjuerna och att det nog skulle ha undvikits om vi befunnit oss i andra lokaler.

Vi ansåg att det inte var bra att enbart vara bunden till aktiviteterna som Träningsboendet höll i. Vi kände att aktiviteter utanför boendet kunde främja och skapa ett mer hållbart socialt nätverk för ungdomen.

Det framgick att personalen hade skjutit upp viktiga saker som behövdes för att ungdomen skulle ha ett fungerande liv. Även vi hade märkt det när vi hade väntat på information som skulle ha skickats till oss. Vi tyckte att även om personalen inte ansåg att en sak kunde vara viktig så kunde det vara det för ungdomen. Det kunde åtgärdas om personalen hade lite mer insikt i ungdomarnas liv och tillvaro.

Frågan var om personalen kanske skulle kunna besöka ungdomarnas lägenheter lite då och då för att verkligen se att allt var i sin ordning? Hade ungdomen klarat av att helt på egen hand bo i en lägenhet, så skulle ju hon/han kunna ha en vanlig lägenhet med bara några samtalstider hos t ex en psykolog i veckorna.

Som ung visste man inte alltid sitt bästa och det var därför ungdomarna behövde ett vuxet stöd. Coacherna hade en viktig roll för att se till att ungdomarna utvecklades till starka individer så att de sedan själva kunde klara sig på egen hand. Vi visste att personalen förmodligen bara ville väl, men vi kände flera gånger att ungdomarna var på en fritidsgård där de själva kunde komma och gå som de ville. Detta kändes fel då de faktiskt var där för att få behandling.

INTERVJUGUIDE

Ankomst & Bemötande:

1. Hur länge har du varit här?
2. Hur kom du hit?
3. Har du haft möjlighet att få välja ditt boende?
4. Hur känner du att du blev bemött när du kom hit och de första dagarna här på boendet?
5. Vid infoträffen, när du träffade två av coacherna, hur var det?
6. Har du kvar dom coacherna idag?
7. Hur känner du att personalen är?
8. Hur tror du personalen uppfattar dig?

Boende & Trivsel:

1. Trivs du i din lägenhet?
2. Vem bestämmer över din ytterdörr? Har fler nycklar till din dörr?
3. Vilka regler finns för din lägenhet?
4. Tycker du att du har allt du behöver för att kunna leva ett fungerande liv?
5. Tycker du att får det stöd du behöver? Om inte, vad skulle du vilja ha för stöd?
6. Hur många tillfällen/dagar i veckan skulle du uppfatta att du träffar dina coacher i veckan?
7. Är det någon av coacherna som du träffar mer än den andra?
8. Finns personalen där för dig när du behöver dom?
9. Känner du att personalen lyssnar på vad du säger till dom?
10. Känner du dig tvingad till att göra saker som du inte vill?
11. Har du fått allting som var sagt på infoträffen? T ex SL-kort?
12. Får du matpengar? Måste du visa kvitto på det du köper?
13. Har du försörjningsstöd/socialbidrag?

Utbildning & Socialt:

1. Går du i skolan eller arbetar du?
2. Har du någon fritidssyssla?
3. Får du träffa dina vänner utanför skolan och hemmet?
4. Får du ta med dig dina vänner hem till lägenheten, om du skulle vilja det?
5. Får du sova över hos eller åka iväg med dina vänner?
6. Är du vän med någon som också bor här på träningsboendet?
7. Får du ha kontakt med familj och släktingar?
8. (Personer från ett annat land: Har personalen hjälpt dig att introducera dig för det svenska samhället?)

Behandling:

1. Vet du varför du är här?
2. Har du fått vara med och tagit fram din handlingsplan?
3. Har du fått godkänna och skriva under din handlingsplan?
4. Känner du att du kan påverka din behandlingsplan?
5. Vet du vilka rättigheter du har, t ex att du kan överklaga ett beslut som fattas om dig?
6. Förstår du allting som står i din handlingsplan?

Hälsa:

1. Hur mår du?
2. Får du gå på regelbundna medicinska undersökningar? Vem bestämmer det och vem hjälper till med det?
3. Får du gå på regelbundna tandläkarundersökningar? Vem hjälper till med det?
4. Får du tillgång att prata med en kurator, psykolog eller likande regelbundet? Om inte, skulle du vilja det?
5. Äter du regelbundet och varierande kost?
6. Äter du några mediciner för antingen fysisk eller psykisk ohälsa?

Framtidsvisioner & Motivation:

1. Vad har du och din socialtjänst för målsättning för vistelsen här på boendet?
2. Vill du samma sak som socialtjänsten? Om inte, vem bestämmer?
3. Vad har du för syn/planer på tiden efter boendet?
4. Skulle du vilja ha fortsatt kontakt med dina coacher när du flyttar ut?
5. Vad drömmer du om att få göra i framtiden?
6. Kommer du ha användning av träningsboendet senare i livet?

Övrigt:

1. Är det något annat som vi inte frågat dig om som du vill berätta?
2. Är det något du vill att vi ska fråga om eller ta upp?
3. Hur var det att bli intervjuad?
4. Kan du säga 3 bra saker om att bo här på träningsboendet?
5. Kan du säga 3 mindre bra/dåliga saker om att bo här på träningsboendet?

