



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Angered Storåns Ängar

2013

GÖTA
PRISET
Nominerad 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 verksamhetsområdet funktionshinder tycker om verksamheten. Brukarrevisionsmetoden utgör ett komplement till metoder såsom tex. enkäter. Brukarrevisionsarbetet bör 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

Några av de boende menar att de trivs bra och boendet och lägenheterna i sig uppfattas som fina med vacker lugn omgivning. Trivseln på boendet påverkas negativt av olika skäl för olika personer Någon uppfattade det lantliga och närvaron av vilda djur som positivt. En del vet hur de skall bära sig åt om de vill byta boende. De boende uppskattar att personalen knackar innan de kommer in. De boende menar att de får bestämma själv inom vissa områden vilket de vill. Någon är villrådig när det gäller hur man kan söka sig ett annat boende om behov kommer. Några boende tycker sig inte vara så respektfullt bemötta då personal kan komma sent eller glömma vissa tider. Det kan behöva klargöras hur mycket som personal inverkar på de boendes privata umgänge. En fråga vi tog upp i revisionsgruppen är hur man kommit fram till att vara hemma en viss tid som 22.00 på helgen.

Hur kan man kolla av från personalens sida att de boende känner sig respektfullt bemötta. Flera är nöjda med stödet som exempelvis med städ, tvätt, handla och matlagning. Många uppfattar att de bestämmer i stort över det egna privatlivet Några ville ha mer samtal och uppfattar att personal går iväg för snabbt. Önskemål finns att personal kunde vara mer flexibel och finnas för samtal och lyssnande när behov finns. Några ville bli mer utmanade, finns det utrymme för att ge stöd till individuella utmaningar för personalen?

Boende uppfattar att de kan prata med en del av personalen om de är ledsna. Vi undrar om det är möjligt att personalen blir mer ett naturligt val att vända sig till för de boende vid problematiska situationer? I dagens läge förlitar sig en del boende på anhöriga och vänner vilket i sig inte är fel. Det är mycket positivt att de boende har livaktiga relationer till sina anhöriga. Men vi tror att det kan vara en styrka att också räkna med personal som alternativ för stöd vid känsllosamma situationer då de är tillgängliga på ett annat sätt. Kanske kunde personal uppfattas mer tillgängliga för de boende för lyssnande om de är ledsna.

Många av de boende menar att de klarar sina dagliga och personliga rutiner vilket ger en självkänsla. Majoriteten tycker de får det stöd som de behöver och de boende bestämmer mycket över sitt personliga veckoschema. Flera upplever sin ekonomiska situation med lite fickpengar och ingen kontroll över sin ekonomi som svår att hantera. Vi får uppfattningen att relationen till god man inte alltid är så tillitsfull och ömsesidig. Vi undrade lite kring hur personalen resonerar runt städning exempelvis görs städning ibland av personal själv eller i samarbete med den boende, om personal gör det själv hur resonerar man då?

De boende bestämmer vilka som kan hälsa på och de tycker att de kan bestämma över sin fritid. Däremot nämner flera att tiderna för att ta emot besök styrs av personal vilket de boende inte alltid är så nöjd över. En annan sak handlar om hur tänker personal runt att pojk- eller flickvän inte får sova över? I fritiden ingår också resor och semester, detta var något som få av de boende fått tillfälle att göra. Att resa var något efterlängtat. Kanske kan någon schemaomläggning möjliggöra mer personal för helgtider för att kunna stötta i fritidslivet.

När det handlar om planering av det dagliga livet och exempelvis av fritiden så nämner flera av de boende att saknar kontaktperson som kan vara en extra resurs i fritiden och det sociala livet. De vet inte hur de skall söka en sådan resurs. Vi tror att närvaro och engagemang i husmöten kunde förbättras och kunde ge de boende en hel del. Hur kan man motivera de boende att ta del av styrningen av boendet som innehåll i gemensamma aktiviteter? Vi undrar lite hur den enskilda planeringen går till då det inte verkade som om boende uppfattade att de haft 2 möten runt genomförandeplaner/år.

Brukarna har stor möjlighet att påverka inköp av mat, kläder och möbler. Vi undrar lite om möjligheten att ge kostråd och skapa ett intresse för maten för de boende som är intresserade.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + En del vet hur de skall bära sig åt om de vill byta boende
- + Boendet och lägenheterna i sig uppfattas som fina med vacker lugn omgivning
- + De boende uppskattar att personalen knackar innan de kommer in
- + Några boende menar att de trivs bra
- + får bestämma själv inom vissa områden
- + Flera är nöjda med stödet som exempelvis med städ, tvätt, handla och matlagning
- + Många uppfattar att de bestämmer i stort över det egna privatlivet
- + Boende uppfattar att de kan prata med en del av personalen om de är ledsna

Förbättringsområden (-)

- Några boende tycker sig inte vara så respektfullt bemötta då personal kan komma sent eller glömma vissa tider
- Det kan behöva klargöras hur mycket som personal inverkar på de boendes privata umgänge
- Några ville ha mer samtal och uppfattar att personal går iväg för snabbt
- Önskemål finns att personal kunde vara mer flexibel och finnas för samtal och lyssnande när behov finns
- Några ville bli mer utmanade, finns det utrymme för att ge stöd till individuella utmaningar för personalen?
- Är det möjligt att personalen blir mer naturliga att vända sig till för de boende vid problematiska situationer?
- Kanske kunde fler vara tillgängliga för de boende för lyssnande om de är ledsna

Frågor (?)

- ? Trivseln på boendet påverkas negativt av olika skäl för olika personer
- ? Någon är villrådig när det gäller hur man kan söka sig ett annat boende om behov kommer
- ? Hur kan man kolla av från personalens sida att de boende känner sig respektfullt bemötta
- ? Finns det en rekommenderad tid att vara hemma på under helger och hur har den tiden kommit till?

? Boende berättar att de drar sig undan vid eventuella bråk eller höga skrik alternativt bankningar, kan man i personalgruppen ha en rutin kopplad till dessa händelser för att ge stöd?

? Behöver personal stöd i form av exempelvis handledning för att möta de boende?

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs ganska bra i bostaden.
Stöd och lyssnande	Personalen ger ett gott stöd. De lyssnar och pratar med brukarna på ett bra sätt.
Situationer – konflikter – problem	Konflikter och problemsituationer hanteras bra
Totalbedömning bemötande	Bemötande är bra i bostaden.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Många av de boende klarar sina dagliga och personliga rutiner vilket ger en självkänsla.
- + Majoriteten tycker de får det stöd som de behöver
- + De boende bestämmer mycket över sitt personliga veckoschema
- + De boende bestämmer vilka som kan hälsa på
- + De boende tycker att de kan bestämma över sin fritid
- + Brukarna har stor möjlighet att påverka inköp av mat, kläder och möbler.

Förbättringsområden (-)

- Flera av de boende nämner att de saknar kontaktperson som kan vara en extra resurs i fritiden och det sociala livet. De vet inte hur de skall söka en sådan resurs.
- Närvaro och engagemang i husmöten
- Flera längtar efter resor men har inte haft möjlighet, hur kan de få stöd till en semesterresa? - - Kontaktperson?
- Har de flesta samtalsstöd? Om inte, kanske det behövs då det finns behov an en förtrolig.

Frågor (?)

- ? Flera upplever det svårt med lite fickpengar och ingen kontroll över sin ekonomi,
- ? Hur resonerar personalen runt städning exempelvis görs det av personal eller i samarbete med den boende, om personal gör det själv hur resonerar man då?
- ? Tiderna för att ta emot besök styrs av personal hur tänker personal runt det?
- ? Hur tänker man i boendet runt att pojk- eller flickvän inte får sova över?
- ? Hur kan de boende ta del av styrningen som innehåll i gemensamma aktiviteter?

Färgbedömningar.

Rutiner	Brukarna har stor möjlighet att påverka rutinerna.
Fritid	Brukarna ges en viss möjlighet att komma till sysselsättning och social gemenskap. De får ganska bra stöd att göra det de tycker om att göra på fritiden, men förbättringsområden finns.
Planering medbestämmande	Brukarna kan påverka hur de använder sitt boende.
Mat, Kläder Möbler	Brukarna har stor möjlighet att påverka inköp av mat, kläder och möbler.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i hur stödet i boendet utformas.