



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Inglafiket

Örgryte-Härlanda SDF

2014



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

INLEDNING

Detta är en rapport från brukarrevisionen. Brukarrevision är ett sätt att ta reda på vad "de vi är till för" tycker om verksamheten. Revisionen kan ses som ett komplement till andra metoder som enkäter. Arbetet är 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 ställer frågor till brukare och personal om inflytande/delaktighet respektive bemötande. Efter intervjuerna träffas teamet för att prata ihop sig om intrycken. Gruppen gör en färgbedömning där verksamheten ges grönt, gult eller rött kort inom olika områden. Några dagar senare träffar brukarrevisionsteamet brukarna och personalen för återföring då teamet delar med sig av resultatet. Den här rapporten är en sammanfattning av teamets slutsatser.

Sammanfattning – helhetsbedömning

Bemötande

Arbetstagarna trivs på sin arbetsplats och uppfattar personalen som mycket fin och trevliga. Även när det gäller arbetstagare sins emellan är brukarna nöjda. Arbetstagarna menar att de kan prata med personalen om de har behov de vågar ta upp saker och ting. Även personal uttrycker hög grad av trivsel med personalgruppen och med arbetstagarna. Trivseln grumlans ibland då personal menar att bemanningen är så låg att de inte har utrymme för oförutsedda händelser.

Brukare tycker de får den hjälp de behöver och de litar på personalen. Arbetstagarna tycker personalen har tid att prata med dem. Det verkar finnas en överenskommelse som fungerar att brukare ringer om de är sjuka och nöjdhet finns med detta. Eftersom personal menar att arbetstagare får vänta på stöd ibland så behöver enheten få hjälp med att finna ett sätt att arbeta som inte för med sig stress och otrygghet

Arbetstagarna uppfattar inte att det är några konflikter på enheten. Om det skulle bli en konflikt vet arbetstagarna vad de skall göra de går till de anställda. De tycker både personal och arbetstagare att de kommer bra överrens.

Delaktighet

Vi tror att det kan tydliggöras för arbetstagare hur det går till när arbetsuppgifter fördelas. Skulle det kanske gå att involvera arbetstagarna mer i fördelning av arbetsuppgifter? Kan nya arbetsuppgifter introduceras, rotation? På vilket sätt kan

enheten möta behovet av att träffa nya människor som studiebesök eller kafégäster?

Hur går det till när det bestäms vem som skall göra vad under dagen? Det verkar som arbetet med tidningen för samman gruppen i gemensamt arbete. Finns det vinster med att försöka finna fler liknande arbetsuppgifter som för samman gruppen? Vi undrar kring när vet man som personal att arbetsuppgifter går på rutin och kan bli passiviserande? Är det möjligt att alla samtliga, anställda och arbetstagare, planerar på morgonen?

Arbetstagare menar att de gör precis det de vill göra och vill inte byta arbetsuppgifter. De flesta vill inte byta arbetsplats. Brukare uppfattar att de bestämmer arbetstider. Vi vill lyfta fram det positiva i att positivt att personal ordnar praktikplaster på andra arbetsplatser. Vi funderade kring Inglafiget som arbetsplats och undrade kring sådant som skåp för personliga värdesaker.

Vi stannade ganska länge upp vid frågan om möten och planering. Vi undrar om samtliga planerar på morgonen vad de skall göra under dagen och hur det går till? Vilken funktion har de individuella scheman? På vilket sätt kan personal systematiskt fånga synpunkter och behov? Arbetstagare uppfattar inga planeringsmöten där de kan påverka arbetet och de känner dessutom inte igen detta med att göra individuella planeringar.

Personal uppfattar sig som ”lämnade” och önskar mer närvaro av chefer och ledningsfunktioner. Vi tror det ligger något i detta och det är värt att samtala kring och ta på allvar. Annars är en risk för att den dagliga verksamheten isoleras vilket kan ha negativa följder för arbetstagarna.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + arbetstagare uttrycker hög grad av trivsel
- + arbetstagare trivs med personalen
- + arbetstagarna har tillit till personalen och kan prata med dem vid behov
- + personalen trivs mycket bra
- + brukare tycker de får den hjälp de behöver
- + brukare litar på personalen
- + brukare tycker personalen har tid att prata med dem
- + brukare uppfattar att personalen pratar direkt med dem utan att prata över huvudet
- + det verkar finnas en överenskommelse att brukare ringer om de är sjuka och nöjdhet finns med detta
- + arbetstagare uppskattar att alla på enheten fikar och äter tillsammans
- + det verkar vara ett fint kök med utvecklingsmöjligheter
- + arbetstagarna uppfattar inte att det är några konflikter på enheten

Förbättringsområden (-)

- ibland avbryts ett samtal av att personalen får ett telefonsamtal vilket kan uppfattas negativt
- ibland får arbetstagarna vänta på stöd
- personal uppfattar det ibland som stressigt och otryggt då de inte alltid kan ge stöd när det efterfrågas

Frågor (?)

- ? hur är det med bemanningen; när vet man att en personalgrupp är underbemannad?
- ? kan efterfrågan efter mer personal grunda sig i brist på metodstöd och stöd att strukturera arbetet?
- ? finns det en tendens till att Inglafiket är allt för isolerat från andra enheter och stöd från stadsdelen?
- ? hur kan man som anställd försäkra sig om att man inte pratar om brukare i ”dem” form liknande ”över huvudet”
- ? hur kommer det sig att personalen uppfattar sin arbetssituation ibland som stressande?

? Kan man föra en diskussion runt markörer som förmedlar gränser som; personal (istället för namnet på personerna)

? finns det fördelar med att arbetstagare skulle kunna välja mat? Eller laga på plats?

? Hur är det med läsning, kan alla läsa? Med tanke på menyn och information

Färgbedömningar.

Trivsel	Trivsel med personal och arbetskamrater är bra.
Stöd och omtanke	Personalen tar sig tid att lyssna och prata med brukarna. Personal visar stor omtanke och ger bra stöd.
Rast lunch fika	Brukarna tycker att bemötandet vid fika, lunch och raster är ganska bra, men förbättringsförslag finns.
Konflikter – problemsituationer	Konflikter och problemsituationer hanteras bra
Totalbedömning Bemötande	Bemötande är bra på den dagliga verksamheten.

INFLYTANDE /DELAKTIGHET

Styrkor (+)

- + arbetstagare menar att de gör precis det de vill göra och vill inte byta arbetsuppgifter
- + arbetstagare säger att de är nöjda med sina arbetsuppgifter
- + arbetstagare vill välja att arbeta ensam eller i grupp
- + de flesta vill inte byta arbetsplats
- + brukare uppfattar att de bestämmer arbetstider
- + brukare har själva valt färdstätt
- + positivt att personal ordnar praktikplaster på andra arbetsplatser

Förbättringsområden (-)

- det kan tydliggöras för arbetstagare hur det går till när arbetsuppgifter fördelas
- det är önskvärt att involvera arbetstagarna mer i fördelning av arbetsuppgifter
- att introducera till nya arbetsuppgifter och eventuellt införa rotation
- arbetstagare uppfattar inte att de varit delaktiga i valet av arbetsplats (Inglafiket)
- någon brukare ville ha mer på väggarna de uppfattades "livlösa"
- arbetstagare uppfattar inga planeringsmöten där de kan påverka arbetet
- arbetstagare känner inte igen att de gör någon individuell planering
- personal uppfattar sig som "lämnade" i förvaltningen och önskar med närvaro av chefer och ledningsfunktioner
- risk för isoleringstendenser

Frågor (?)

- ? på vilket sätt kan enheten möta behovet av att träffa nya människor som besök eller kafégäster?
- ? hur går det till när det bestäms vem som skall göra vad under dagen?
- ? det verkar som arbetet med tidningen för samman gruppen i gemenamt arbete finns det fler sådana tillfällen?
- ? när vet man som personal att arbetsuppgifter går på rutin och kan bli passiviserande?
- ? kan alla samtliga planera på morgonen både personal och arbetstagare?
- ? det verkar saknas skåp för personliga värdesaker.
- ? Vilken funktion har individuella scheman?
- ? På vilket sätt kan personal systematiskt fånga synpunkter och behov?

Färgbedömningar

Arbetsuppgifter	Brukarna har litet inflytande över vilka arbetsuppgifter de skall göra.
Arbetsplats	Brukarna har stor möjlighet att välja var och när de vill jobba.
Möten och planering	Brukarna är inte delaktiga i möten och planering.
Totalbedömning inflytande/ delaktighet	Brukarna behöver få mer inflytande och bli mer delaktiga i den dagliga verksamheten.