



Göteborgs Stad  
Social resursförvaltning

# Brukarrevision

## Angered Boendestöd

2013



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 t.ex. enkäter. Brukarrevisionsarbetet bör 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 – helhetsbedömning**

Rapporten bygger på intervjuer av fyra brukare som har boendestöd och två av verksamhetens personal. Innan intervjuerna hade samordnare från brukarrevisjonen samt en från teamet planeringsmöte med enheten då personalgruppen resonerade kring hur målgruppen kan avgränsas till ett mindre antal personer. Detta för att få ett så generaliserbart resultat som möjligt. Gruppen som var aktuella för rehabiliteringsinsatser valdes ut (ca 25 personer). Dessa personer erbjöds att bli intervjuade och 4 personer intervjuades.

Verksamheten präglas av trivsel. Det finns en ömsesidig respekt och omtanke mellan brukarna och personalen. Brukarna upplever att de kan föra fram sina önskemål till personalen. Det medför att brukarna kan till viss del styra vad de får hjälp med. Både brukarna och personalen trivs. Brukarna lyfter fram att personalen tar initiativ och pushar den boende på ett bra sätt. Den muntliga informationen fungerar bra. Personalen upplevs vara tillgänglig och visar värme, respekt och hänsyn. Verksamheten i stort präglas av ömsesidig respekt. Personalen lyfter fram att de har ett bra arbetsklimat med hög grad av trivsel.

Däremot så vet inte brukarna alltid vem som kommer vilket lyfts fram som ett förbättringsområde. En del vikarier vet inte riktigt vad de skall göra och skulle behöva förberedas mer. Ett ytterligare förbättringsområde är att brukarna önskar

mer tid och de uppfattar det som att tiden minskats. Personal för fram att medicinutdelningen ibland påverkar relationen negativt.

Verksamheten har ett ganska bra sätt att ta hand om eventuella problem som uppkommer. Brukarna upplever att personalen lyssnar, men det finns inga kända rutiner för problemlösningen i verksamheten. Brukarna vet inte hur boendestödet är organiserat och inte heller personalens olika roller. Därför vet de inte vart de skall vända sig vid problem. Brukarna har inte heller någon kontakt med verksamhetsledningen och chefen upplevs som frånvarande. Brukarna känner bara till ett sätt att lämna synpunkter: muntligt och direkt till sin bostödjare.

Det finns brister kring brukarnas inflytande i verksamheten, gemensamma möten och skriftlig information om vad som gäller och vad som sker saknas. När det gäller den egna planeringen finns det en bristande kunskap hos brukarna kring genomförandeplanen. Det medför att brukarna får svårt att påverka innehållet och hur planen kan användas.

Planeringen kring gemensamma aktiviteter behöver förbättras och fler brukare behöver bli delaktiga.

Informationen kring vad som samhället och exempelvis ideella organisationer kan erbjuda när det gäller helgaktiviteter, fritidsaktiviteter och annat utbud behöver förbättras.

Under sammanställningen från de sex intervjuerna väcktes funderingar kring hur samarbetet med Personligt Ombud är format? Hur får de boende information runt Personligt Ombud och andra organisationer samt föreningar?

---

## BEMÖTANDE

---

### **Styrkor (+)**

- + Personalen är igångsättare.
- + Verksamheten präglas av trivsel, värme och hänsyn.
- + Personalen uppmuntrar och är omtänksam.
- + Att personalen tar initiativ och pushar upplevs som positivt.
- + Brukarna kan nå personalen.
- + Personalen lyssnar.
- + Personalen känner sig alltid välkommen, bra arbetsklimat och trivsel mellan kollegor.
- + Låg personalomsättning.
- + Personalen är lyhörd och arbetar tillsammans med brukaren.
- + Ömsesidig respekt.
- + Relationerna är viktiga
- + Stöd från kollegor finns.

### **Förbättringsområden (-)**

- Ibland vet brukarna inte vem som kommer, schema över vem som kommer saknas.
- Vikarier vet inte alltid vad som ska göras. Bättre matchning?
- Brukarna upplever ibland att det inte finns tillräckligt med tid att få ett bra stöd. Det fanns mer tid och större flexibilitet förr.
- Medicinutdelningen kan skapa problem för bostödjarens relation till brukaren.

### **Färgbedömningar**

<b>Trivsel</b>	Brukarna trivs bra med boendestödet.
<b>Hänsyn, omtanke och lyssnande</b>	Personalen ger ett gott stöd. De lyssnar och pratar med brukarna på ett bra sätt.
<b>Tillgänglighet</b>	Personalen kunde vara mer tillgänglig.
<b>Problem- och konfliktlösning</b>	Konflikter och problemsituationer hanteras ganska bra.
<b>Totalbedömning bemötande</b>	<b>Bemötande är bra i boendestödet.</b>

---

## DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

---

### ***Styrkor (+)***

- + Den muntliga informationen fungerar bra.
- + Brukarna upplever att de kan föra fram sina önskemål till personalen.
- + Brukarna kan till viss del styra vad de får hjälp med. Vad som ska göras bestäms muntligen tillsammans med bostödjarna.
- + Organiseringen av kvällsarbetet fungerar bra.

### ***Förbättringsområden (-)***

- De olika rollerna som personalen, ledningen, socialsekreterare m.m. har bör klargöras för brukarna. De vet inte vem de ska vända sig till när det uppstår problem, det är inte alltid bostödjaren som ska hantera frågan.
- De har ingen möjlighet att lämna synpunkter på andra sätt än muntligt till sin bostödjare.
- Skriftlig information till brukarna saknas.
- Chefen upplevs som frånvarande och återkoppling på frågor saknas.
- System för att ta hand om synpunkter från de boende saknas
- Skriftlig information kring regler och rutiner i boendestödet saknas.
- De boende har ingen kontakt med verksamhetens ledning.
- Brukarmöten saknas.
- Bristande kunskap hos brukarna om genomförandeplanen.
- Dålig information kring vad man kan göra på fritiden utöver Aktivitetshus och Mötesplatsen.
- Helgaktiviteter saknas för alla som önskar det.

### ***Frågor (?)***

- ? Hur ser samarbetet med Personligt Ombud ut? Får de boende information om dem?
- ? Vet verksamheten vem som gör vad och vem man ska vända sig till?
- ? Vet brukarna vad en genomförandeplan är och vad den används till samt hur de kan påverka innehållet i den?

## Färgbedömningar

<b>Information</b>	Brukarna får bristfällig information runt boende och samhälle för att kunna leva ett gott liv.
<b>Forum för påverkan</b>	Brukarna ges dåliga möjligheter för att kunna påverka den egna situationen såväl som verksamheten.
<b>Aktiviteter, sociala kontakter och fritid</b>	Brukarna har ganska bra möjligheter att komma till social gemenskap. De får inte tillräckligt stöd att engagera sig i olika sammanhang för den egna utvecklingen.
<b>Planering</b>	Brukarna kan påverka hur de använder sitt stöd i boendet.
<b>Arbete och sysselsättning</b>	Brukarna ges viss möjlighet att vara del av en sysselsättning eller komma i arbete. De får till viss del stöd för att nå arbete eller sysselsättning men förbättringsområden finns.
<b>Totalbedömning Inflytande/delaktighet</b>	<b>Brukarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i boendestödets verksamhet.</b>