



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Bankogatans boende Askim-Frölunda-Högsbo SDF 2014



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 – helhetsbedömning

Under hösten 2014 och våren 2015 gjorden en brukarrevision på Bankogatan. För att få tillräckligt många intervjuer (minst fyra personer) fick vi göra återbesök och revisionen tog därför lite längre tid, fyra månader. Bankogatan är ett fristående byggnad bredvid Axel Dahlströms torg. Det är gångavstånd till spårvagn och olika affärer. Under helgerna kan det bli gemensam måltid det sker spontant ifall någon föreslår och sedan knackas det dörr för att fråga vilka som vill äta. Det bidras med pengar eller råvaror. Personal menar att det finns ett stort socialt behov och behov av att personal finns i närheten. Bankogatans boende med särskild service har sedan 2002 arbetat med personer i behov av insatser dygnet runt. Det finns 11 boende. Målgruppen är personer med psykiskt funktionsnedsättning. Medelåldern är cirka 50 år.

De boende trivs på Bankogatan. De boende uppskattar att det finns personal dygnet om. Som boende kan man alltid få ett samtal med personal om man mår dåligt, det är viktigt och tryggt. Lägenheten fungerar fint. Någon har valt själv och någon har blivit tilldelad lägenhet från socialtjänst. De boende menar att personal visar hänsyn och knackar exempelvis innan de går in. "De är alltid välkomna" sa en boende. Även personal trivs och för fram att de har ett stort förtroende från ledningen och chef. De uppskattar varandra som kollegor.

De boende uppskattar frukostarna som äts gemensamt och några skulle gärna se fler gemensamma måltider på boendet.

De flesta i boendet uppfattar att personal har tid att lyssna och prata. De boende menar att de får den hjälp de behöver, ibland kan *"man får vänta lite"*. Någon tycker de har ont om tid. Brukarna uttrycker ett stort förtroende för personal och menar att personal vet skillnaden mellan att vara förtroendefulla och inte för privata. De boende är på det klara med att ringa chefen vid missnöje. Det nämns också att man kan ta upp någon fråga på husmöte eller gå direkt till personal. Personal betonar att de har tillräckligt med tid för att kunna möta behov. Däremot kan de behövas stöd, metodstöd att veta när man hjälper för mycket och eller för lite.

När det gäller att lösa problematiska situationer eller konflikter menar de boende att det inte är mycket bråk på boendet. Personal däremot menar att det kan vara stökigt ibland, rentav våldsamt. Om man har behov att lösa oenighet säger någon av de boende att man vänder sig till kontaktpersonen, en annan till sin familj, socialsekreterare eller vården. En personal uttrycker att *"ibland skriker jag"*, vilket väcker frågor kring vad personalen har för metoder att luta sig tillbaka på vid konflikter.

De boende är nöjda med de rutiner som de har. De får den hjälp de behöver med exempelvis mediciner, tvätta, städa och att hålla reda på tider. Några önskade mer rutiner när det gäller måltiderna. Det är dock oklart för vissa på vilket sätt de kan vara delaktiga i planeringen av hur stödet ska utformas. När det gäller aktiviteter så tycker de boende att det är lagom med gemensamma aktiviteter, förutom önskemål med fler gemensamma måltider, och att de har möjlighet att komma med förslag om de vill. För två av brukarna är det dock oklart när husmötena är och vad de innehåller. Några av boende tycker att husmötena varannan vecka behövs. Det rådde lite delade meningar om husmötena behövs. Det är viktigt, menar någon, att på husmötet bestämma vad man skall göra på fritiden och vad man kan hitta på för aktiviteter. De boende bestämmer själva vad de vill göra på sin fritid.

Personalen försöker hitta aktiviteter som de kan erbjuda de boende, exempelvis konserter och biobesök. De boende upplever att det finns gott om personal och att de därför har möjlighet att göra det som de vill. Bland annat uppskattas det att spela biljard utanför boendet. Även personalen säger att personaltätheten är hög. Det fanns tankar på att besöka landsbygd kanske Borås djurpark.

Det framgår att de boende har ett stort inflytande över sitt boende när det gäller till exempel besök, matlagning, inköp av livsmedel och kläder. Detsamma gäller

för möblemang i boendet. När det gäller husdjur så framkommer det att varken boende eller personal är helt på det klara med vad som gäller.

När det gäller den egna planeringen fanns det olika tankar runt boendemötena, några tyckte att de var jobbiga. Däremot hade inte många några synpunkter kring sina egna genomförandeplaner. Som exempelvis hur ofta de skall hållas och vilka frågor som skall tas upp som berör brukaren och rör det egna livet.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De boende trivs på Bankogatan.
- + De boende uppskattar att det finns personal dygnet om.
- + De boende uppskattar att man alltid få ett samtal med personal om man mår dåligt.
- + Lägenheten fungerar fint.
- + De boende menar att personal tar hänsyn och knackar exempelvis innan de går in.
- + De boende uppfattar att personal har tid att lyssna och prata.
- + De boende menar att de får den hjälp de behöver.
- + Brukarna uttrycker ett stort förtroende för personal
- + Personal vet skillnaden mellan att vara förtroendefulla och inte för privata.
- + De boende är på det klara med att ringa chefen vid missnöje.
- + När det gäller att lösa problematiska situationer eller konflikter menar de boende att det inte är mycket bråk på boendet.
- + Om man har behov att lösa oenighet eller att de har klagomål vet de flesta brukarna vart man vänder sig.
- + De boende uppskattar att äta frukost gemensamt
- + De boende trivs med de andra boende

Förbättringsområden (-)

- Det är oklart vad enheten har för handlingsplaner vid hot och våld situationer
- Det är oklart om personalen har förankrade metoder att luta sig tillbaka mot vid konflikter

Frågor (?)

- ? Hur vet personal när de hjälper för mycket eller för lite?
- ? Hur vet personal att de arbetar "lika" eller på samma sätt?
- ? Personal menar att det kan vara stökigt ibland, rentav våldsamt.
- ? Hur ser möjligheterna ut för att äta mer gemensamma måltider?
- ? Någon uppfattar att personalen har för lite tid att prata och lyssna hur kan sådana behov fångas upp?

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs 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 ganska bra.
Totalbedömning bemötande	Bemötande är bra i bostaden.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + De boende tycker att de får den hjälp de behöver.
- + Rutinerna för de boende är lagom och de boende tycker att rutinerna är bra.
- + De boende får själva bestämma när de ska gå upp.
- + De boende är nöjda med de gemensamma aktiviteterna.
- + De boende tycker att de är delaktiga i planeringen av aktiviteter och att de kan komma med egna initiativ.
- + De boende bestämmer själva vad de vill göra på sin fritid.
- + Personaltätheten är hög
- + De boende tycker att de har möjlighet att göra det som de vill.
- + De boende är med och bestämmer över mat och inköp i den utsträckning de vill och kan.
- + De boende har själva bestämt hur deras lägenheter ska möbleras.
- + De boende har en egen brevlåda.
- + Flera i boendet tycker husmötena behövs.

Förbättringsområden (-)

- Det är oklart om alla boende vet om hur det går till när deras stöd planeras.
- Det är oklart om de boende får ha husdjur eller inte.
- Det är oklart om de boende själva får välja sin kontaktperson på boendet.
- Några boende önskar mer och tydligare rutiner runt måltiderna.

Frågor (?)

- ? Hur får de boende reda på när det är husmöten?
- ? Hur kan man säkerställa att alla har möjlighet att delta i planering av stödet.
- ? Skulle de boende kunna ha större inflytande när det gäller anställning av ny personal?
- ? Hur kan de boende förberedas inför boendemötena så att de upplevs mer engagerande och inte jobbiga?
- ? Det är lite oklart hur det går till när brukare inbjuds till att vara delaktig i diskussioner och skrivande av genomförandeplanen.

Färgbedömningar

Rutiner	Brukarna har stor möjlighet att påverka rutinerna.
Planering och medbestämmande	Brukarna kan i viss mån påverka hur de använder sitt boende och planering som rör det egna livet.
Fritid	Brukarna ges goda möjligheter att komma till sysselsättning och social gemenskap. De får tillräckligt stöd att göra det de tycker om att göra på fritiden.
Mat kläder möbler	Brukarna har stor möjlighet att påverka val av kläder, mat och möbler i sin bostad.
Totalbedömning Inflytande/ delaktighet	Brukarna har stort inflytande och är delaktiga i hur stödet i boendet utformas.