



Göteborgs Stad  
Social resursförvaltning

# Brukarrevision

## Eldorados Servicegrupp

### 2009

GÖTA  
PRISET  
Nominerad 2009



Göteborgs Stad  
Social resursförvaltning

---

## INLEDNING

---

*Brukarrevison är en metod för kvalitetsgranskning och är ett sätt att ta reda på vad "de vi är till för" tycker om sin verksamhet. En brukarrevisionsgrupp består av fyra personer (två brukare, en närstående och en samordnare). Under en dag besöker gruppen verksamheten och ställer frågor till brukarna och personalen om inflytande/delaktighet och bemötande. Efter intervjudagen träffas gruppen för att diskutera vad de tycker var bra och vad de tycker att verksamheten borde förbättra. Gruppen gör också en färgbedömning där verksamheten ges grönt, gult eller rött kort inom olika delområden. Några dagar senare träffar brukarrevisionsgruppen brukarna och personalen för att samtala om gruppens slutsatser. Samtalet som förs då är kanske den viktigaste delen av metoden. Den muntliga rapporteringen sker via "Akvariemodellen" där man sätter stort fokus på lyssnande. Den här skriftliga rapporten är en sammanfattning av vad gruppen drog för slutsatser efter intervjudagen och bör utgöra ett underlag för enhetens framtida, långsiktiga kvalitetsarbete.*

### **Sammanfattning – helhetsbedömning**

Eldorado startade på Sagåsen 1982, flyttade till Mölndalsvägen 1992 och till nuvarande adress på Omvägen 1997. Det har utvecklats till ett aktivitets-, kunskaps- och kulturhus för personer med omfattande intellektuella och fysiska funktionsnedsättningar.

Servicegruppen består av sju brukare och tre personal. Verksamhetsformen är daglig verksamhet, en insats enligt lagen om LSS. Vi har intervjuat tre brukare och tre personal ur servicegruppen. I arbetsuppgifterna ingår att driva Eldorados café, planera inköp, diska, städa, baka och står i kassan. Gruppen utför också en del allmän service på Eldorado som kopiering, utskick, hus- och trädgårdsskötsel, tvätt, källsortering och posthantering. Andra aktiviteter är exempelvis utflykter, bok- och tidningsläsning och gymnastik.

Vi uppfattar att det finns en varm och god stämning inom verksamheten på Eldorado. Brukarna förmedlar, delaktighet, engagemang i arbetet och god trivsel. Kontinuiteten i brukar- och personalgruppen är hög. De känner varandra väl och har skapat en arbetsmiljö med trygghet och tillit till varandra. Beslut om hemtagning från stadsdelsnämnderna skapar idag oro hos både brukare och personal. Viktigt hur detta tacklas utan att skapa sämre trivsel och otrygghet i arbetsgruppen.

Budgetminskningar och personalinskränkningar begränsar möjligheten till schemalagda individuella samtal och raster. Brukarnas höga tillit till personalen och engagemang för sitt arbete ser vi som en tillgång, en grogrund för utveckling av arbetet.

Lokalerna är inbjudande och erbjuder många möjligheter, men upplevs ibland som lite trånga då det kan saknas utrymme att få sitta ostörd. Arbetsuppgifterna är styrda av att verksamheten är en servicegrupp som måste utföra vissa arbetsuppgifter, men det finns ändå tillräckligt med arbetsuppgifter för att uppnå en variation och individuell arbetsfördelning. Det är positivt att verksamheten arbetar för att bredda brukarnas arbetsförmåga. Verksamheten Daglig verksamhet ska enligt LSS sträva efter att brukarna får möjlighet att leva som alla andra. Ett led i detta kan vara att ytterligare utveckla brukarnas delaktighet i arbetet med de individuella planerna inom verksamheten.

Att vilja medverka och delta i en brukarrevision är positivt. Det är ett led i det kvalitetsarbete som åligger verksamheten enligt § 6 LSS och kan bidra till verksamhetens utveckling. Vi revisorer kände oss väl mottagna och mötte en arbetsgrupp brukare som var väl förberedda, motiverade och aktiva i sitt deltagande. Det fann vi mycket positivt.

---

## BEMÖTANDESTYRKOR (+)

---

- + trivseln mycket god bland brukarna och personalen
- + fika och luncher kan varieras
- + finns tid att hjälpa brukarna
- + uttalad vilja hos brukare och personal att lyssna och stötta varandra
- + högt engagemang hos brukarna och personalen
- + en varm och öppen atmosfär
- + väl fungerande verksamhet med brukare och personal som trivs ihop
- + en tydlig positiv bemötandepolicy finns i Servicegruppen såväl som i hela verksamheten på Eldorado

### Förbättringsområden (-)

- minskad budget har lett till minskad personalstyrka, vilket medfört ökad upplevelse av stress
- den minskade personalstyrkan och stressen påverkar hur man arbetar individuellt med brukaren
- tid för att lyssna på och prata med brukarna är begränsad
- verksamheten pågår hela dagen, vilket gör det svårt med raster

### Frågor (?)

- ? finns det behov av och är det möjligt att utveckla/skapa fler ”egna zoner” för servicegruppen
- ? hur uppmärksammas gränstragningen mellan Eldorado som aktivitetsplats för funktionshindrade och intern arbetsplats för brukare.

### Färgbedömningar

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



---

## INFLYTANDE/DELAKTIGHET

---

### *Styrkor (+)*

- + bra lokaler
- + hög tillit mellan brukare och personal, ger en god grogrund till förändring
- + hög delaktighet hos brukarna
- + brukarna får vara med och bestämma vilken mat de skall äta
- + brukarna får vara med och bestämma arbetsuppgifter på arbetsplatsen
- + regelbundna möten där brukarna får säga vad de tycker
- + verksamheten arbetar med att utveckla brukarnas förmågor
- + brukarna upplever att de kan påverka, med vad och när de kan arbeta

### *Förbättringsområden (-)*

- fasta tidsramar ger begränsade möjligheter till flexitid för brukarna
- syftet med habiliteringsmötet, och hur ofta det sker, verkar oklart för brukarna
- samtal om brukarens individuella arbetsplan sker inte regelbundet
- hemtagning från stadsdelsnämnderna upplevs som ett hot

### *Frågor (?)*

- ? hur ofta och med vilket syfte sker habiliteringsmöten
- ? hur arbetar man med att höja brukarnas arbetskompetens

### *Färgbedömningar*

<b>Arbetsuppgifter</b>	<b>Brukarna har stort inflytande över sina arbetsuppgifter.</b>
<b>Arbetsplats</b>	<b>Brukarna kan till en del påverka var och när de vill jobba.</b>
<b>Möten och planering</b>	<b>Brukarna är ofta delaktiga i möten och planering.</b>
<b>Rast lunch och fika</b>	<b>Brukarna får var med och bestämma vilken mat de skall äta.</b>
<b>Totalbedömning inflytande/delaktighet</b>	<b>Brukarna har stort inflytande och är delaktiga i den dagliga verksamheten.</b>