



Göteborgs
Stad



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

2007

Majorna

Stöd och serviceboende

Klareborgsgatan 11

INLEDNING

Brukarrevisionerna som genomfördes 2006 var ett försök att se om vi i Göteborgs Stad kunde hitta nya och bättre sätt att ta reda på vad "de vi är till för" inom funktionshinder tycker om verksamheten. Efter ett bra resultat genomförs nya brukarrevisioner 2007. En brukarrevisionsgrupp består av fyra personer (2 brukare, 1 närstående och 1 samordnare). Under en dag besöker gruppen en verksamhet inom funktionshinder och ställer frågor till brukarna och personalen om inflytande/delaktighet och bemötande. Brukarrevisorerna har själva bestämt vilka frågor som är viktiga att ställa. Efter intervjuerna 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 där är kanske den viktigaste delen av metoden. Den här rapporten är sammanfattning av vad gruppen drog för slutsatser efter intervjudagen och används som underlag för samtalet under rapportdagen.

Sammanfattning - helhetsbedömning

I brukarreversionen har vi ställt frågor till brukare och personal inom två frågeområden; bemötande och inflytande/delaktighet.

Vår bedömning av **bemötandet** inom verksamheten är att brukarna trivs bra i boendet, att personalen respekterar brukarna, att de lyssnar och pratar med brukarna på ett bra sätt, ger dem det stöd de behöver och hanterar de konflikter och problem som finns bra. Sammantaget är bemötandet av brukarna gott i boendet. Vi har sett ett förbättringsområde och det gäller de återkommande småbråken/konflikterna mellan några av brukarna i boendet. Det skulle vara bra om det gick att minska antalet konflikter. Ett par frågor vi skulle vilja veta mer om. Vi vill veta hur ni hanterar situationer där brukarna vill ha hjälp av personalen med sådant de egentligen klarar själva och situationer där brukarna vill stanna hemma från arbetet men där ni är oense. Vi vill också veta om brukarna får vara med på nätverksmöten och andra möten som rör dem själva om de vill.

Vår bedömning av **inflytandet/delaktigheten** inom verksamheten är att brukarna tycker att de rutiner som finns i boendet är bra och lagom många, att de själva får bestämma om sin fritid, sina kontakter med anhöriga, vänner med flera och vad de skall köpa. De får ibland stöd av anhöriga och kontaktpersoner med sina pengar, inköp mm. Brukarna har stora möjligheter att påverka aktiviteter och annat i sin gruppbostad bland annat genom boendemöten och den dagliga kontakten med personalen. De får stöd av personalen om de vill det men uppmuntras av

personalen att vara så självständiga som möjligt. Brukarna har alltså ett bra inflytande och är delaktiga i sitt boende. Ett förbättringsområde utifrån situationen denna sommar är att se till att alla brukare får möjlighet till semester under sommarperioden och gärna någon resa/utflykt vid annat tillfälle. Det vi skulle vilja veta mer om är om brukarna får vara delaktiga i valet av sin kontaktperson i boendet, om brukarna kan få hjälp av personalen för fritidsaktiviteter på kvällarna om de vill det och hur brukarna kan påverka ex valet av mat vid de gemensamma måltiderna på kvällarna.

Sammanfattningsvis kan sägas att brukarna i boendet får ett bra bemötande och har goda möjligheter till inflytande och delaktighet. Verksamheten fungerar bra för brukarna.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Brukarna trivs bra i sitt boende och med den personal som arbetar där. De trivs också för det mesta med de andra boende.
- + Brukarna tycker att personalen har tid att lyssna på och prata med dem och de känner sig respekterade av personalen. Brukarna får bestämma över sitt eget liv men kan få stöd och hjälp av personalen om de behöver. Personalen uppmuntrar de boende att vara så självständiga som möjligt.
- + Brukarna tycker att personalen tar tag i de konflikter som uppstår och försöker lösa dem direkt. De kan vända sig till personalen när de vill klaga på något, önskar något eller om de är ledsna. De tycker att det fungerar bra när de blir sjuka.
- + Brukarna får lämna synpunkter och diskutera med de andra på boendet på boendemötena varannan vecka men kan även annars säga vad de tycker.
- + Flera har bott i boendet sedan starten för 14 år sedan. Några av dem fick då välja lägenhet.

Förbättringsområden (-)

- Brukarna tycker att de återkommande småbråken mellan en eller flera av dem är påfrestande och skulle vilja att det var mindre bråk.

Frågor (?)

- ? Hur gör ni när brukarna vill ha hjälp av personalen med sådant de egentligen klarar själva?
- ? Hur gör ni när ni bestämmer om brukarna får vara hemma från arbetet eller inte?
- ? Får brukarna vara med på nätverksmöten och andra möten som rör dem själva om de vill?

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 bra
Totalbedömning bemötande	Bemötande är bra i bostaden.

INFLYTANDE/DELAKTIGHET

Styrkor (+)

- + Brukarna tycker att de rutiner som finns på boendet är bra och lagom många. De tycker att de får den hjälp de behöver på dagen och på kvällen.
- + Brukarna får själva bestämma vad de skall göra på sin fritid och vara med och planera de gemensamma aktiviteterna i boendet. De gör mycket tillsammans i boendet på fritiden men har även fritidsaktiviteter med anhöriga och kontaktpersoner utanför boendet.
- + Brukarna sköter själva kontakterna med släkt, vänner och kontaktpersoner. De bestämmer också själva vilka som skall hälsa på dem och när. Om de bjuder någon till den gemensamma lägenheten så får de meddela personalen det.
- + Brukarna får själva bestämma vad de skall köpa ex mat, kläder och möbler. Några av dem får hjälp av sina anhöriga eller av sin kontaktperson utanför boendet och kan om de vill också få råd och stöd av personalen.

Förbättringsområden (-)

- Alla brukare bör få möjlighet till semester utanför boendet under sommarperioden och gärna någon resa/utflykt vid annat tillfälle.

Frågor (?)

- ? Får brukarna vara med och välja kontaktperson i boendet?
- ? Kan brukarna få hjälp av personalen för fritidsaktiviteter på kvällarna om de skulle vilja det?
- ? Hur kan brukarna påverka ex valet av mat vid de gemensamma måltiderna på kvällarna?

Färgbedömningar

Fritid	Brukarna har stor möjlighet att påverka sin fritid och får tillräckligt stöd att göra det de tycker om att göra.
Mat kläder möbler	Brukarna har stor möjlighet att påverka val av kläder, mat och möbler i sin bostad.
Rutiner	Rutinerna fungerar bra. Brukarna har stor möjlighet att påverka rutinerna i sin bostad.
Totalbedömning inflytande och delaktighet	Brukarna har stort inflytande och är delaktiga i sin bostad.