



Göteborgs Stad  
Social resursförvaltning

# Brukarrevision

## Blåelden, ett stöd- och service boende Centrum

2015



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 t.ex. 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 bemötande respektive inflytande/delaktighet. 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**

Blåelden är ett stöd och serviceboende med fem boende. De bor på bottenplan (2 kvinnor 3 män). De är alla aktiva med fotboll, innebandy, friskis och svettis och stavgång. Alla utom två boende åker spårvagn. Under veckan har de daglig verksamhet och särskola. Alla utom en boende har bott på Blåelden sedan 2010. De boende är mellan 22-44 år gamla. En person använder tecken som stöd. På eftermiddagen droppar alla in och de kommer in i lokalen eller ringer och säger att de är hemma. Alla har en städdag. Varje dag klockan 16.30 är det gemensam middag som lagas på plats. Det är en gemensam frukost en gång/ månaden. De lagar all mat på boendet de har en matvecka var. På fredag är det valfri mat.

### **Bemötande**

De boende trivs mycket bra med personalen "alla är jättebra" och "de är jättesnälla". De boende trivs också med de andra boende. De boende uppfattar att personal har tid att prata och lyssna. Personal kommer inte in i lägenheten utan att det är överrenskommen. De boende kan säga till när de vill vara ifred och det fungerar bra, tycker de boende.

De boende är nöjda med det stöd de får och uppfattar att de får omtanke. En brukare sa "jag känner mig omtyckt". De boende tycker sig bli behandlade som vuxna personer. De boende menar att de har sitt privatliv ifred och bestämmer själva "jag bestämmer själv och jag får göra vad jag vill". De boende uppfattar

att personal har tillit till dem *”jag får hjälp när jag behöver jag är självständig”*. Om det blir konflikt tar man det med personal. Om en boende känner sig ledsen tar man kontakt med personal

### **Delaktighet och inflytande**

De boende menar att de får hjälp de behöver och att rutinerna fungerar bra. Städning görs själv då det fungerar annars kan personal komma efteråt och ta en titt då boende haft städtid. Personal kan ringa in vikarie om brukare har behov eller önskar extra aktivitet.

Brukare är nöjd med planeringen då det gäller enheten som husmöten. De boende ser gärna fler husmöten och återkommande. Personal menar å andra sidan att brukare inte är så pigga på husmöten utan att de föredrar spontana möten. Det hade varit fint om enheten når en gemensam bild av vad som är önskvärt. Däremot är genomförandeplanen diffus och oklar för de boende. Den individuella genomförandeplanen kan behöva göras mer levande tror revisionsgruppen. Alla vet inte vart de skall ta vägen med synpunkter.

Revisionsgruppen undrar kring om boendet kan nå en högre samstämmighet mellan personal, stödpedagog och chef. Det kan vara tillfälle att lyfta framtidsfrågor och visioner när det blivit nya ledningsfunktioner. En annan sak som var otydlig var ifall alla tillgång till att ha egen tid mer personalen? Det vill säga egen tid till egna intressen och till samhällskontakt.

De boende har ett rikt fritidsliv *”Jag tycker om att gå på fotboll, pubkväll efter jobbet, TV serier tillsammans med de andra boende (Glamour), få hjälp med skräp till återvinningen, hemma och slappa, TV, tecknade filmer, lyssna på film och gå på bio”*. Dessutom discobowling och Friskis & Svettis. Det finns möjlighet att låna bil och det uppskattas mycket. En baksida med alla aktiviteter är att det kan gå ut över den egna tiden fick gruppen till sig. På vilket sätt är dock oklart för teamet om det handlar om att de boende inte har tid över eller om personalen inte har tid. Är det samma situation för alla boende? Hur kan förändrat behov uppmärksammas hos de boende? Och hur kan behovet av att göra saker på fritiden mötas?

Revisionsgruppen uppfattade att personalen arbetar på olika sätt när det gäller att ge individuell tid till de boende, man jobbar på olika sätt. Är skillnaderna planerade? Andra olikheter som kan skapa förvirring hos de boende är om man får ha husdjur eller inte.

Det verkar som att anhöriga och personal är aktiva i att planera och genomföra semesterresor för flera av de boende. Visionerna och drömmarna är närvarande

och levande i boendet vilket i sig är mycket positivt. *"Jag drömmer om att resa"* andra visioner som nämndes var att lära sig andra språk.

När det gäller umgänge så finns det möjligheten för övernattnings av en kompis men viss otydlighet finns. Otydligheten ligger i att de boende behöver meddela om någon sover över på grund av brandrisk. Revisionsgruppen tror att det kanske finns andra skäl och det är bra att vara tydlig. Revisionsgruppen undrade kring frågor som handlar om sex och samlevnad: finns det behov av att ta upp dessa ämnen?

Vidare så frågade revisionsgruppen om mat, om hemmet och regler kring hemmet. Brukarna har möjlighet att påverka val av mat som ska ätas till middag. Det beskrivs vara en god samverkan mellan brukarna, föräldrar och personal.

Revisionsgruppen vill gärna, med tanke på att ert bemötande var så gott lyfta fram några frågor:

- Hur skapar ni så bra atmosfär och gott bemötande? Kan ni finna era "nycklar" eller framgångsfaktorer? Och hur kan det goda bemötandet bibehållas?
- Vi tror det skulle vara bra att prata om framtiden om era visioner speciellt nu när enheten har ny ledning (enhetschef och metodutvecklare). Vad har ni för förväntningar på varandra? Det är viktigt att skapa förtroende speciellt för att säkra en fortsatt trygghet för brukarna.

---

## BEMÖTANDE

---

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

- + De boende trivs mycket bra med personal
- + De boende trivs med de andra boende
- + De boende uppfattar att personal har tid att prata och lyssna
- + Personal kommer inte in i lägenheten utan att det är överrenskommen
- + De boende kan säga till när de vill vara ifred och det fungerar väl
- + De boende är nöjda med det stöd de får
- + De boende uppfattar att de får omtanke
- + De boende tycker sig bli behandlade som vuxna personer
- + De boende menar att de har sitt privatliv ifred och bestämmer själva
- + Personal är tillgänglig
- + De boende uppfattar att personal har tillit till dem
- + Om det blir konflikt tar man det med personal
- + Om en boende känner sig ledsen tar man kontakt med personal

### ***Förbättringsområden (-)***

### ***Frågor (?)***

- ? På vilket sätt kan boendet nå en högre samstämmighet mellan personal, stödpedagog och chef
- ? Att ha egen tid med personalen uppskattades har alla tillgång till det? Det vill säga egen tid till egna intressen och till samhällskontakt.
- ? Alla vet inte vart de skall ta vägen med synpunkter eller klagomål
- ? Hur skapar ni så bra atmosfär och gott bemötande? Och hur kan det bibehållas?

## **Färgbedömningar**

|                                 |                                                                                   |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Trivsel</b>                  | Brukarna trivs bra i bostaden.                                                    |
| <b>Stöd och lyssnande</b>       | Personalen ger ett gott stöd. De lyssnar och pratar med brukarna på ett bra sätt. |
| <b>Konflikter problem</b>       | Konflikter och problemsituationer hanteras bra                                    |
| <b>Totalbedömning bemötande</b> | <b>Bemötande är bra i bostaden</b>                                                |

---

## DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

---

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

- + De boende menar att de får hjälp de behöver
- + Städning görs själv då det fungerar
- + Rutinerna fungerar bra
- + Personal kan ringa in vikarie om brukare har behov eller önskar extra aktivitet
- + Brukare är nöjd med planeringen då det gäller enheten som husmöten
- + Det finns möjlighet att låna bil
- + De boende trivs med sina jobb
- + De boende har ett rikt utbud på aktiviteter
- + Möjligheten för övernattnings av en kompis finns
- + Brukarna har möjlighet att påverka val av mat som ska ätas till middag
- + Det är gott samverkan mellan brukarna, föräldrar och personal

### ***Förbättringsområden (-)***

- Genomförandeplaner är diffusa för de boende.

### ***Frågor (?)***

- ? Hur kan det som sägs och bestäms på möten som rör den enskilde göras tillgängligt och tydligt för alla?
- ? Hur kommer det sig att brukare inte uppfattat att de har en kontaktpersonal?
- ? Vilken funktion har kontaktpersonal?
- ? Hur kommer det sig att boende vill ha återkommande husmöten men att den bilden inte bekräftas av personal?
- ? Hur ser personalen på "egen tid" för brukarna?
- ? Är det tillåtet med husdjur på boendet?
- ? Hur hanterar personalen frågor om sex och samlevnad?
- ? Hur kan fritidsintressen möjliggöras än mer (resurser som personaltid)?

## **Färgbedömningar**

|                                                  |                                                                                         |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Rutiner</b>                                   | Rutinerna fungerar bra. Brukarna har stor möjlighet att påverka rutinerna i sin bostad. |
| <b>Planering</b>                                 | Brukarna kan till viss del påverka hur de använder sitt stöd i boendet.                 |
| <b>Fritid</b>                                    | Brukarna kan påverka sin fritid och får stöd att göra det de tycker om att göra.        |
| <b>Mat kläder möbler</b>                         | Brukarna har stor möjlighet att påverka val av kläder, mat och möbler i sin bostad.     |
| <b>Totalbedömning inflytande och delaktighet</b> | <b>Brukarna har till en del inflytande och är till viss del delaktiga i sin bostad.</b> |