



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision
Återrevision

Åbogården

i Hallehuset Lundby SDF

2019



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 brukarrevisionsteam 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 brukarrevisionsteamet 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 våren 2019 fick brukarrevision tillfälle att göra återrevisioner i Hallehuset. Detta är en återrevision av tre, på Åbogården.

Det är sju hyresgäster varav två som arbetar och fem pensionärer. Tre av de boende har tal som främsta kommunikationssätt. En boende behöver mycket stöd under måltiderna. Det finns en ny hyresgäst under sista året.

De lagat all mat. Detta för att ge hemkänsla och varje person / hyresgäst har en dag/veckan i köket då handlar man gör mat dukar diskar efter förmåga. Åbogården har ett ipad projekt de använder ”Matglad” med instruktioner för matlagning steg för steg. De går till Dalheimers 3 gånger/veckan. Varje person har 1 egen tid/vecka. De går ut och äter ibland på helger. De åker till träffen dansen. Två av de boende har kontaktperson utanför boendet. Träffpunkten som finns på bottenplan i huset startade 2013 detta då de över 67 år inte får jobba och de ska också erbjudas sysselsättning. På Träffpunkten finns organiserade aktiviteter ledarledda som återkommer varje vecka; bingo, nyhetsuppläsning och musik allsång.

Vad kan teamet titta på? Frågade vi personal gruppen. De var intresserade av: Närvaron i de gemensamma rummen av personal hur fungerar den? Hur är det med bemötandet? Vill de vara ensamma eller i grupp? Vad tycker de om detta att umgås med grannar? Kala väggar lokaler? Vad tycker de? Har de inflytande över insatser? Vad insatser är? När? Miljön? Växter? Utomhusmiljön? Personal, trivs dem?

Vi gjorde två (halva) längre intervjuer, en samtalsmatta samt observationer.

Övergripande reflektioner från teamet

Teamet noterar ett lugn och en trygghet i boendet. Vi undrar om det lugna och trygga kan riskera att gå ut över:

Individuell stimulans?

Individuell utmaning?

Trivsel

Två säger att de trivs bra, en menar att en trivs i gemensamhetsrummet, och en säger ”nja ganska bra”. De boende trivs med personalen ”*de är snälla*”. De boende trivs med sina grannar en säger ”*rätt bra*” och en säger ”*ja speciellt med en*”. De boende tycker de kan vara själva om de önskar och en säger ”*jag kan byta kontaktperson om jag vill*”.

Omtanke

Två säger att personal har tid att lyssna.

Teamet observerar att personalen är lågmäld på ett tilltalande sätt, de upprepar, och väntar in. Tonen är utforskande nyfikenhet och de verkar engagerade...de undrar; behöver du något? En boende säger ”*de tycker om mig*” det är fint att höra tyckte vi. En säger ”*ja jag kan säga till om jag vill klaga*”.

Konflikthantering

Vi brakar inte här, menar flera boende. Teamet noterar att verkar itne finnas irritation.

Rutiner

två boende tycker rutinerna fungerar bra. En tycker ganska bra. Orsaken att rutiner inte riktigt fungerar tror vi handlar om:

- uppföljning av hälsoläge på ett systematiskt sätt
- dokumentation och analys av mående
- biverkningar eventuella som inte dokumenteras systematiskt.

Detta i de fall då de boende inte kan dra egna slutsatser och/eller se en helhet och tendenser över tid. Det behöver personalen hjälpa till med. Genom att uppmärksamma avvikelser som skador förändringar eller trauma på ett systematiskt sätt. Vi tror och såg att avvikelser av mer allvarlig sort dokumenterades systematiskt. Det teamet menar är att även avvikelser av mindre art och/eller positiva avvikelser kan dokumenteras för att få fatt i förändringar av negativ såväl som positiv sort (nya behov eller intressen exempelvis).

Teamet diskuterar om detta, att det kanske inte alltid är allvarliga saker som bör dokumenteras? Hur vet man vad som är en avvikelse?

Personal har börjat använda tecken som stöd mer och vi fick höra fantastiska exempel på boende som börjat uttrycka sin vilja. Hur kan ni *"hålla i detta"*?

Information

Vi frågade om de vet när personal är sjuka eller vikarier kommer. En boende säger *"de säger till och det är bra"*, en menar *"jag får inte reda på det"*. Personal bekräftar att detta är ett förbättringsområde.

Teamet noterar att foton på personal inte är synliga snett nedifrån om man exempelvis sitter i rullstol. Kanske kan foton på personal användas som stora bilder att sättas på en vit informationstavla? Om vem som arbetar? Kan veckoschemat lyftas fram mer? Förstoras? Kan veckomenyn visas med foton? (vi hörde att foton på mat är på gång...).

Planering

Teamet tror att personalgruppen behöver stöd i att förvänta sig och trycka på att handläggare skall besöka sina klienter regelbundet.

Fritid

Träffpunkten uppskattas. Vi hade tillfälle att följa musiken enbart och det var stort bifall från de boende (två av sju) som var med till denna glädjespridande stund. Kyrkan och besök dit valdes av två som positiva händelser i vardagen.

Miljön inomhus

Vi ser en mysigare och mer hemtrevlig inom husmiljö än för ett år sedan. Vi undrar hur man kan lösa att få uppsatt konst på väggarna? Vi tror att de boende kan involveras mer i val av färg, form och inredning.

Hur gick det med att använda Ipad med bilder + uppläsning?

Vi prövade på två av de boende där den ena har svårt med talet och den andre inte pratar. Vi tror att vi prövade för lite för att personerna skall använda det medvetet. Vi såg ett intresse i alla fall, en nyfikenhet.

Personalgruppen

Personalgruppen är mycket mer positiv till sitt arbete idag än för ett år sedan. Detta märker vi i teamet samt det uttalas i intervjuerna. Detta är fantastiskt roligt att förändringar gett effekt. Teamet ser en ökad aktivitet och ett ökat intresse och glädje för sitt arbete i personalgruppen, detta är fantastiskt och en förutsättning för all förbättring. Vi vill föra fram:

Fortsätt! Fortsätt på den vägen ni börjat röra er, det verkar rätt. Men glöm inte att utmana de boende också stimulera dem än mer.

Är man i personalgruppen överens om vilket kompetens behov man har? Om det är allmänt om kommunikation (AKK) eller TSS? Det kan pratas om detta.

ÄMNE	2018	2019
Trivsel	Grön	Grönt
Fritid	Grön	Gul (information)
Hjälpmedel	Gul	Gul (mot grönt)
Personal fungerande grupp	Gul	Grönt
Mat	Grön	Grönt
Lokaler	Rött	Gult (på gång)
Rutiner (var inte med 2018)		Rött
Information (var inte med 2018)		Rött

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De boende trivs.
- + De boende tycker om personalen.
- + De boende tycker om sina grannar.
- + De boende uppfattar omtanke från personalen.
- + Teamet noterar fint bemötande från personalen.

Förbättringsområden (-)

- systematik i dokumentation för att fånga hälsoläge.

Frågor (?)

- ? Kan väggarna göras mindre kala?
- ? Kan boende bli mer delaktiga i förändring av inomhusmiljö?

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs bra i boendet.
Stöd och lyssnande	Personalen ger ett gott stöd. De lyssnar och pratar med brukarna på ett bra sätt.
Konflikter problem	Konflikter och problemsituationer hanteras bra
Totalbedömning bemötande	Bemötande är bra i boendet.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Träffpunkten i bottenplan uppskattas.
- + Personal verkar ha större arbetsglädje och intresse i arbete med boende.

Förbättringsområden (-)

- ? Information om förändringar på boendet behöver förbättras
- ? Personal bör få stöd att få handläggare att besöka sina klienter.

Frågor (?)

- ? Hur vet personal vad som är en avvikelse?
- ? Har man samma uppfattning i personalgruppen om vad som är en avvikelse?

Färgbedömningar

Rutiner	Rutinerna bör utvecklas. Brukarna har liten möjlighet att påverka rutinerna i sin bostad.
Information	Brukarna får inte den information de behöver runt boendet och samhälle för att kunna leva ett gott liv.
Kommunikation	Brukarna ges få möjligheter för att kunna påverka den egna situationen såväl som verksamheten.
Aktiviteter, sociala kontakter och fritid	Brukarna kan ganska bra påverka sin fritid och får visst stöd att göra det de tycker om att göra.
Planering	Brukarna kan påverka hur de använder sitt stöd i boendet.
Hälsa	Uppföljning av hälsa kan förbättras.
Mat kläder möbler	Brukarna har stor möjlighet att påverka val av kläder, mat och möbler i sin bostad.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i boendets verksamhet.