



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Kärra Hantverk
Norra Hisingen
2015





Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

INLEDNING

Detta är en rapport från brukarrevisionen. Brukarrevision är ett sätt att ta reda på vad "de vi är till för" tycker om verksamheten. Revisionen kan ses som ett komplement till andra metoder som enkäter. Arbetet är 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 ställer frågor till brukare och personal om inflytande/delaktighet respektive bemötande. Efter intervjuerna träffas teamet för att prata ihop sig om intrycken. Gruppen gör en färgbedömning där verksamheten ges grönt, gult eller rött kort inom olika områden. Några dagar senare träffar brukarrevisionsteamet brukarna och personalen för återföring då teamet delar med sig av resultatet. Den här rapporten är en sammanfattning av teamets slutsatser.

Sammanfattning – helhetsbedömning

Bemötande

Arbetstagarna trivs mycket bra på Kärra Hantverk, de tycker att de får ett fint stöd och är bekväma med alla. Om de inte trivs så pratar de med sin kontaktperson eller någon annan i personalgruppen. De vågar säga vad de tycker. Arbetstagarna tycker personalen tar sig tid att lyssna och prata "jag kan också kontakta dem under min fritid, under den tid det är öppet då, och det uppskattar jag". Personal kan följa med på besök av personlig sort som tandläkare, det uppskattas mycket. Arbetstagare ringer när de är sjuka och blir uppringda om de inte kommer till arbetet.

När det gäller raster så uppskattas det att det är lugnt. Även att det finns ett vilorum uppskattas. Däremot verkar det inte finnas ett tydligt system för hur arbetstagare kan påverka det som serveras. "De frågar runt lite" eller "jag äter det som bjuds och det är OK". Teamet undrar kring rutinerna runt lunch och inhandling; hur påverkar det delaktigheten att råvaror beställs? Beställs råvaror i samarbete med annan verksamhet vad är för- och nackdelar med tanke på delaktigheten? Med tanke på att arbetstagarnas dagersättning går till lunch och annan mat, hur involveras arbetstagarna och vad kan de förvänta sig för standard? ytterligare fråga som vi diskuterade är; hur hanterar enheten det att arbetstagarna "går back" alltså får betala för att arbeta då dagersättningen inte täcker kostnaden?

Delaktighet

Arbetstagarna tycker att de kan bestämma sina arbetsuppgifter *"jag bestämmer vad jag gör och även vad jag inte gör"*. Arbetstagarna uttrycker att de är nöjda med sina arbetsuppgifter och kan välja om de vill arbeta själva eller i grupp. De kan också testa på lite nya uppgifter om de önskar. Däremot erbjuds inte så mycket utbildning inom enheten. Vi tror att det egna växandet i arbetet kan öka om man får tillgång till anpassade utbildningar.

Vi förstår att man så långt som möjligt ser till individens intresse när det gäller att hitta daglig verksamhet. Ändå får vi till oss beskrivning hur arbetstagare starkt rekommenderas en daglig verksamhet i den "egna" stadsdelen eller att annan stadsdel vill att arbetstagare skall sluta och flytta till "den egna" daglig verksamhet. Vi ser en stor tillgång i tillgängligheten av arbetslivscentrum för att pröva arbete på en arbetsplats i privat eller offentlig sektor. Möjligheten verkar inspirera.

Det är positivt att man använt lokalerna så bra, med vilorum och förvaringsskåp. Lunch- och rast utrymmet är ljust med mycket fönster och härligt att sitta i med sitt U formade bord. Vi för fram ett nytt område vi tittar på (som vi inte hade 2009) det är säkerheten och arbetsmiljön. Det fungerar fint på Kärra Hantverk.

Vi tror att man kan använda sig av arbetsplatsmötena bättre. Arbetstagarna kan bli mer förberedda ha tänkt till innan och mötena kan vara mer ofta än var 4:e, 6:e vecka. Vi undrar också kring de personliga planeringsmötena hur det kommer sig att de enda utomstående (anhöriga, boenderepresentant god man) inte bjuds med? Vad kan det föra med sig för för- och nackdelar?

Jämförelse med brukarrevisionen 2009

Vi undrar kring jämförbarheten med 2009? Var enheten organiserad på samma sätt eller har det skett genomgående förändringar, i grupp och organisation? Det verkade nästan så vid jämförelse.

Vi har sett några större förändringar:

Handlade mat 2009 inte 2015
Fokus på grupper 2009 och på individen 2015
Få arbetsuppgifter 2009 och många 2015
Få arbetsuppgifter mot samhället 2009 något fler 2015

Vad som verkar vara samma:
En hög omhändertagande nivå

Andra förändringar

	2009	2015
Planering i vardag	-	+
Otydligt att välja arbetsuppgifter	-	+
Hobby eller arbete?	-	+
Struktur för dag & vecka	-	+
Delaktighet i samhälle	-	?
Mycket att välja på	-	+
Vem väljer?	?	?
Rast	?	+

Mycket verkar ha hänt de senaste åren det skall bli spännande att få höra på återföringen om vart ni är på väg?

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Arbetstagare trivs mycket bra
- + Arbetstagare vågar säga vad de tycker
- + Arbetstagare är nöjda med det stöd de får
- + Arbetstagare tycker personalen lyssnar och tar sig tid att prata
- + Personal kan följa med på exempelvis tandläkarbesök
- + Att det är lugnt under lunchen
- + Arbetstagare uppfattar att det sällan är konflikter och händer det så löser man det smidigt

Förbättringsområden (-)

Frågor (?)

- ? Hur påverkar det delaktigheten att råvaror till lunchen beställs?
- ? Hur involveras arbetstagarna och vad kan de förvänta sig för standard på luncherna?
- ? Hur hanterar enheten det att arbetstagarna ”går back” alltså får betala för att arbeta då dagersättningen inte täcker kostnaden?

Färgbedömningar

Trivsel	Trivsel med personal och arbetskamrater är bra.
Stöd och omtanke	Personalen tar sig tid att lyssna och prata med brukarna. Personal visar stor omtanke och ger bra stöd.
Rast lunch fika	Brukarna tycker bemötandet vid fika, lunch och raster är bra.
Konflikt – problem-situationer	Konflikter och problemsituationer hanteras bra
Totalbedömning Bemötande	Bemötande är bra på den dagliga verksamheten.

INFLYTANDE /DELAKTIGHET

Styrkor (+)

- + Arbetstagarna kan bestämma sina arbetsuppgifter
- + Arbetstagarna är nöjda med sina arbetsuppgifter
- + Arbetstagarna bestämmer om de vill arbeta själva eller i grupp
- + Arbetstagare kan byta tider fritt
- + Enheten har vilorum och även skåp för tillhörigheter

Förbättringsområden (-)

- Högre delaktighet när det gäller val av maträtter
- Erbjuda anpassade internutbildningar till arbetstagarna
- Att finna sätt att komma ifrån att stadsdelens egna dagliga verksamheter väljs och rekommenderas i första hand och se mer till individens önskan
- Använda arbetsplatsmötena mer genomtänkt och med högre grad av delaktighet
- Fundera över vilka som den enskilde har glädje av i uppföljningsmöten?

Frågor (?)

- ? Det finns arbetstagare som inte testat andra arbeten hur kommer det sig?
- ? Hur kan arbetstagare förberedas mer inför de olika mötena (arbetsgrupp, genomförandeplaner)?

Färgbedömningar

Arbetsuppgifter	Brukarna har stort inflytande över sina arbetsuppgifter.
Arbetsplats	Brukarna kan till en del påverka var och när de vill jobba.
Möten och planering	Brukarna är ibland delaktiga i möten och planering.
Totalbedömning inflytande/delaktighet	Brukarna har till en del inflytande är delaktiga i den dagliga verksamheten.