

Brukarrevision

*Björneborg Personlig Assistans
Majorna Linné SDF*



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 exempelvis 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 inflytande/delaktighet respektive bemötande. 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

Björneborg startade på 90 talet och var på den tiden en satsning på unga vuxna och satellitbostadstänkande. Det nya och ovanliga var att brukarna hade stöd enligt personlig assistans men också tillgång till personal via en kontaktlägenhet i samma hus. Detta öppnade upp för olika möjligheter att erbjuda stöd. Exempelvis berättar några av de boende för teamet att det var idealiskt under den perioden då man som brukare klarade sig relativt mycket själv och var aktiv inne och utanför sitt hem. Då kunde man välja att bara ha en larmfunktion eller boka in personal på tider. Av ursprungsgruppen är idag ungefär hälften kvar. Någon period var den nuvarande personallägenheten även som gemensamhetslokal.

De äldre är idag fler har större behov. Det är 2 grupper som kallas för ”gruppen” och ”ABC”. I gruppen är det i huvudsak äldre och brukare med större behov. I ABC gruppen mindre behov.

Enheten har ett speciellt upplägg de har en ”pott” lägger ihop allas timmar och kombinerar detta med att en del har schemalagda och en del har ”flytande” (mest ABC gruppen)

Personal har en nystartade (cirka ett år) metod och handledning varannan vecka. Sedan 1-2 år tillbaka ahr stora förändringar skett i personalgruppen och förutom stöd i form av metodutvecklare så har utbildningssatsning gjorts, grupperna (ABC och gruppen) slagits samman och systemet med timmar ses över. Personal bekräftar att de är i förändring.

Bemötande

Flera av de som intervjuats trivs med sitt boende. *"Det har blivit bättre"* menar några i den grupp med större behov, sedan timmar och pass tilldelats. Trivseln har ökat sedan man vet vem som jobbar och vilka pass. Å ena sidan kunde det tidigare ha varit positivt att överraskas av vem som kommer men nu är tryggheten större och viktigare av att veta vem som kommer och när. Tryggheten blir viktigare när behoven och behoven ökar. Det fanns också de brukare som hade det som tidigare (inte "riktade" pass och timmar) vilka tyckte det var jobbigt och gav dålig trivsel att det kom för många nya ansikten. Det kunde beskrivas som en icke flexibel stelbent vardag där det var svårt att göra vardagliga spontana besök eller ärenden. För de få personer som hade riktade pass och timmar fanns möjlighet att styra vem som kommer.

Förändringen med riktade pass och tider startade för fyra år sedan och det fanns då starka viljor i personalgruppen som inte var så pigga på förändringen, får teamet berättat för sig. Det märkte brukare. En del personal klagade öppet till brukare och det var en negativ inställning som förmedlades i hemmen.

När det gäller lyssnande så får teamet till sig helt olika bilder. Det finns brukare som tycker att de blir lyssnade på. *"De flesta är snälla men inte alla"* och en menar att *"jag vill föra fram sina önskemål mer men vet inte hur jag skall göra det."* Personal har ibland inte tid att lyssna och förstå.

Personal har blivit bättre på att hålla tiderna, menar flera brukare. För något år sedan var det mycket sjukskrivningar men bättre nu. En säger *"Förr var den personliga assistansen opersonlig nu är de personlig"*. En annan brukare menar att det med tider är väldigt beroende på vem som arbetar det är olika, olika från person till person. Trots att man har många timmar upplevs hjälpen som stressig och stödet stressande *"då är det jobbigt"*.

När brukaren är kvick verbalt, bestämd, och vet vad han/hon vill är man nöjd och kan säga *"jag tycker det fungerar på mina villkor detta med avtalade tider"*. Det är mer missnöje för dem som inte kan föra sin talan, dessa brukare kan säga att *"det är som en jojo upp och ner det görs och är olika med olika personer"*. När det handlar om att lita på att man klarar av saker så uppfattas det även som olika från person till person.

Teamet tror att personal behöver stöd i att uppmärksamma behov och framför allt förändring i behovsbild när det handlar om hjälpmedel och tekniskt stöd i hemmen.

När det handlar om att lösa konflikter gör de som är starka verbalt det själv men de som behöver mer tid och förståelse för att föra fram sin åsikt har det svårare.

De som är verbalt starka sköter sina konflikter. Men hur är det med de som har behov av stöd i sin kommunikation? Vem stödjer dem? Får personalen motivation och utbildning att möta dessa brukare?

Kan AKK (Alternativ kompletterande Stöd) användas mer?

Delaktighet och inflytande

Som tidigare nämnts menar de som för sin egen talan att de får det stöd och hjälp de behöver. En brukare som har svårare att föra sin talan kan säga *"nej olika från person till person och jag skulle vilja att de alla svarar i telefon när det ringer, det gör de inte alltid"*. Personen kunde inte svara tillräckligt snabbt själv i telefonen. Teamet tror att rutiner kan beskrivas mer i detalj eftersom det är en stor personalgrupp. Detta för att säkra att rutiner görs och följs för brukarens bästa.

Det fungerar bra med pengar och hantera den egna ekonomin. Rutinerna fungerar för en del.

Planeringen underlättas mycket av att brukaren får ett schema och vet vilka som arbetar *"jag kan då vara spontan och det kunde jag inte förr"*. Förr kunde det vara så att de som var negativa ringde och sa *"Var är ni? ...va? så länge?"* Sådana kommentarer kunde komma om man gjorde något spontant. Så är det inte längre.

En person säger *"Det finns tid att planera, jag vill göra det, oftare"*. Detsamma gäller möten bekräftar brukarna att de haft möten runt planeringen med metodutvecklaren och betonar att de vill gärna ha mer.

Det finns en oro att bli av med sina assistanstimmar. En återkommande strukturerad planering med den enskilde skulle kunna minska oron.

Fritiden har förbättrats för de som fått tider. Nu kommer det mer förslag också från personal runt vad man kan hitta på, som kulturella aktiviteter. Mer förslag och mer personlig kontakt, det uppskattas. För de som har svårare att uttrycka sig, inte har påverkansvägar (telefonkontakter, mail, kontaktnät) är det jobbigt att vara ensam. Man vill hitta på saker, aktivera sig mer.

Maten, inhandling och tillagning fungerar också fint när personal har sina tider. För de brukare som inte har möjlighet att använda sina händer då kan de instruera personal hur man går tillväga. För en brukare har till och med ett intresse för matlagning väckts vilket inte funnits tidigare.

En brukare saknar sin kontaktperson som fyllde en viktig roll i fritidslivet. Teamet undrar hur behovet kan tillgodoses? Hur uppmärksammar man brukare som blir stillasittande?

Några har med ökad ålder och ökade behov av sjukgymnastik mer kroppsliga behov. Teamet undrar hur personalen förbereds för det?

Brukare saknar att bli tillfrågade vilket några blivit tidigare (exempelvis vid anställningar). Hur kan inflytande för brukare runt vem som anställs och vem som kommer till deras hem säkras?

Personal

Personalgruppen har genomgått stora förändringar de senaste åren. Teamet förstår att man har:

- Fördelat timmar till vissa personer – riktade pass
- Ger schema till brukare
- De två arbetsgrupperna (ABC och Gruppen) har slagits ihop
- APT har ökats för båda grupperna
- Metodmöten och brukarmöten har införts sedan ett år
- En del har fått utbildning (samarbete med Centrum SDF)

Olika nivåer – brukare / enhet/ organisation

Teamet vill föra fram att rapporten måste ses i ljuset av att insatser och behov av förändring inte enbart ligger på personalens axlar. Personalgruppen fungerar i ett sammanhang – organisationen Göteborgs kommun. Stödet och utvecklingsmöjligheter i omvärlden som kommunen behöver förändras som:

- Utbildningsmöjligheter
- Fortsatt stöd i form av närvarande metod utvecklare
- Fortsatt ledarskap som bevakar utvecklingen

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Några av de som intervjuats trivs med sitt boende.
- + Det har blivit bättre menar några sedan timmar och pass tilldelats.
- + Trivseln har ökat för dem som vet vem som jobbar och vilka pass.
- + Det är en trygghet av att veta vem som kommer och när.

Förbättringsområden (-)

- De brukare vilka inte har tilldelade egna timmar och pass beskriver en oflexibel stelbent vardag.
- Brukare märker att det finns starka viljor i personalgruppen som inte är pigga på förändring
- Personal kan klaga öppet till brukare med en negativ inställning .
- En del uppfattar stress och press i stödet de får trots att det finns tillräckligt med timmar.
- Kvalitén på stödet uppfattas mycket olika, gruppen behöver finna ett gemensamt arbetssätt och inställning till arbetet.
- Brukare vet inte hur och till vem som åsikter kan föras fram till eller vart de tar vägen sedan.
- För de som har svårare att uttrycka sig är det jobbigt att vara ensam. Dessa brukare vill hitta på mer aktiviteter.

Frågor (?)

- ? Brukare som är värtaliga, tydliga och medvetna i sin kommunikation får sina behov tillgodosedda, hur säkerställs att övriga också får det?
- ? En del uppfattar att de blir lyssnade på och att personal pratar med dem, varför inte alla?
- ? Boende menar att personal senaste året blivit bättre på att hålla tiderna, hur kan de goda trenden behållas?
- ? De som är verbalt starka sköter sina konflikter men hur är det med de som har behov av stöd i sin kommunikation?

- ? Kan AKK (Alternativ kompletterande Stöd) användas mer?
- ? Kan personal få stöd i att uppmärksamma behov och framför allt förändring i behovsbild när det handlar om hjälpmedel och tekniskt stöd i hemmen.

Färgbedömningar

Trivsel	Bråkarna trivs inte bra i bostaden och med sitt stöd. Förbättringsområden finns.
Stöd och lyssnande	Stödet från personalen är ganska bra, men förbättringsområden finns.
Situationer – konflikter - problem	Konflikter och problemsituationer hanteras dåligt.
Totalbedömning bemötande	Bemötande är ganska bra i bostaden, men förbättringsområden finns.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Det fungerar bra med pengar och hantera den egna ekonomin.
- + För de med riktade arbetspass då de vet vem som arbetar är vardagen fungerande och flexibel.
- + Fritiden blir mervarierad och aktiv för de med riktade pass och tider.
- + Matlagning och inköp fungerar bra.
- + De nystartade planeringstillfällena uppskattas av alla.

Förbättringsområden (-)

- Teamet tror att rutiner kan beskrivas mer i detalj.
- De som fått planeringstid uppskattar det och vill ha mer.
- Brukare vill fortsätta ha planeringstid då metodutvecklare är närvarande .
- En brukare saknar sin kontaktperson utanför assistansen hur kan det behovet stöttas?
- Brukare med behov av sjukgymnastik i hemmet får inte detta regelbundet, hur kan det säkras att det blir gjort?
- Det finns en oro att bli av med sina assistanstimmar.
- De som har svårare att uttrycka sig vill ha mer aktiviteter.

Frågor (?)

- ? Det är de som för sin egen talan på ett tydligt sätt som får det stöd och hjälp de behöver. Hur går det för de andra?
- ? Hur kan arbetslagen säkerställa att rutiner följs i den enskildes hem?
- ? Rutinerna fungerar för en del, men inte alla, varför?
- ? Hur kan inflytande för brukare runt vem som anställs och vem som kommer till deras hem säkras?

Färgbedömningar

Rutiner	Brukarna har liten möjlighet att påverka rutinerna.
Planering och medbestämmande	Brukarna kan till viss del påverka hur de använder sitt boende.
Fritid	Brukarna ges en viss möjlighet att komma till sysselsättning och social gemenskap. De får ganska bra stöd att göra det de tycker om att göra på fritiden, men förbättringsområden finns.
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 till viss del delaktiga i hur stödet i boendet utformas.