



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Merkuriusgatan

Stöd- och serviceboende
Östra Göteborgs 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

Merkuriusgatans boende har funnits sedan 1993. De boende har olika funktionsnedsättningar i olika grad. Varje lägenhet har en liten köksdel. Inga personer bor kvar från det att boendet startade. Personal är 11 stycken nio arbetar dag och tre natt. De boende är mellan 22 - 69 år. Det är sju lägenheter tre män fyra kvinnor. Det är två våningar och tanken var förr att undervåningen där skulle de mer självgående bo och övervåning de med mer behov. Det är inte så idag. Personal berättar att de är flexibla till nya boende nya behov de ser inget problem med olikheterna. Varje dag är olika, de boende har var sin tvättdag, städdag en del duschdag. Sex av de sju boende går till daglig verksamhet (en går i skola av de sex) en är pensionär och hemma dagtid. De gör gåsträning. Personalen saknar uppkoppling ingen wifi, de har väntat länge. De vill använda appar med mera. Det är helgaktivitet 12-16.00 då de samkör med två andra boenden (Komet och Kviberg) och åker någonstans. Tre av de boende har daglig matlagning i lägenheten. De äter gemensamt under helgerna i det stora köket. En handlar själv sin mat och två handlar/hämtar i det stora köket av varor personal köpt in. Fredagar planerar de nästa veckas mat. De kan önska vad de vill ibland lite mer eller mindre omöjliga svåra rätter. Rätter de ser på TV eller i tidning.

Vi intervjuade två av de boende med intervjuguide, en boende med samtalsmatta samt tre av personalen.

BEMÖTANDE

Trivsel

De tre boende säger att de trivs. De trivs också med personal. Trivseln med grannar är lite si och så med ”jag vet inte jag känner dem inte” och ”jag har inte

så mycket gemensamt med de andra". Det upplevs svårt med stora åldersintervall och mycket varierande kognitiva förmågor och som resultat följer brist på gemensamma intressen. Personal verkar arbeta respektfullt och säger att de inte går in utan att knacka.

Stödet

De tre är nöjda med stödet. Någon tycker inte att personalen har tid och tar sig tid att lyssna. Personal menar att de har tid däremot, varför är det så? En säger *"de har inte så stort utrymme att vara med mig, det är många som behöver deras hjälp"*. En annan säger *"jag tycker om vissa saker och då hjälper de mig med det är bra"*.

Då teamet besökte hade personalen överlämning i stora köket och även sina APT. Under denna tid var dörren stängd för de boende. Hur kan boende veta hur de kan använda sig av det gemensamma köket, undrar teamet? Teamet undrar då köket används också som personal- och mötesrum. Vad medför det för de boende?

Konflikthantering

De boende uppfattar att det är lugnt och inte mycket konflikter. Om man känner sig ledsen så säger två att de kan gå till personal. Det är viktigt förstår vi, att vid rädsla kunna vända sig till personalen och att de finns där.

DELAKTIGHET INFLYTANDE

Information

De boende berättar att de får reda på, som vi uppfattar det samma dag vilka som arbetar. Någon vill gärna veta en vecka i förväg. *"Egentligen gör det ingen skillnad men jag skulle ändå gärna vilja veta vem som jobbar i helgen exempelvis"*. De får stöd att använda sig av närmiljön som att regelbundet gå till biblioteket.

Hur kan boende veta hur de kan använda sig av det gemensamma köket? Teamet undrar det eftersom köket används också som personal- och mötesrum. Vad medför det för de boende?

Rutiner

De boende tycker de får det stöd de behöver. De är nöjda med sin kontaktperson. En tror att den kan byta om hen skulle vilja. Vilka för- och nackdelar finns det med att ha gemensam brevlåda? Varför har de boende inga egna brevlådor?

Planering

De boende tycker de kan lägga förslag till aktiviteter och vara med och påverka. De berättar att de gör en del saker på fritiden.

Fritid

Gemensamhetslokalen är rymlig och kan vara ett spännande rum att inreda, tyckte teamet. Snedtak och högt till tak. Det skulle kunna bli riktigt mysigt men teamet uppfattar nu att det är ointressant och kalt. En boende säger ”*det är rörigt där lite huller om buller*”. En boende vill ha dit TV spel, en annan mer möbler, en säger att det kan ordnas mera. Teamet var vid två tillfällen på boendet fram till fem sextiden och såg inte någon aktivitet i det gemensamma allrummet.

De är nöjda med sin semestersituation.

En är nöjd då den blivit mindre rädd och orolig. Däremot önskas mer samtalsstöd och hjälp till att öka inre trygghet och öka självkänslan.

En vill ha husdjur en vill inte ha, får de ha husdjur?

Det verkar positivt med gemensamma aktiviteter varje dag 18.00-19.00, vad gör man då? Är tiden schemalagd? Hur vet personalen vad de boende vill göra denna timme? Det verkar positivt att samköra aktiviteter med två andra boenden, detta är dock från personalens intervjuer och vi vet inte riktigt vad de boende tycker.

Mat

Vi får berättat för oss av två boende att de får hjälp dels med att hämta råvaror i det gemensamma köket och dels konkret hjälp i lägenheten med tillagning.

Teamet undrar när rutiner kring matlagning i det gemensamma omprövas och hur? Teamet tänker på att boende kan vilja delta och hjälpa till att laga mat.

Hälsa

Det finns önskemål att sjukvården kan komma oftare och träffa brukare för hälsokontroll går det?

Tillgänglighet – checklista tagen från nätet (Myndigheten för Tillgänglighet www.mtm.se)

Är utrymmena sådana att de fungerar för personer med nedsatt rörelseförmåga?	Nej
Finns det plats inom 25 meter från entrén där taxi eller färdtjänst kan stanna?	Ja
Finns handikapp parkering inom 25 meter från entrén?	Ja
Är gångväg till entrén framkomlig med rullstol?	Ja ...och nej?
Är entrén i markplan eller finns det trappor?	Ja
Har entrén automatisk dörröppnare	?
Är entrén fri från tröskel?	ja

Kan man ta sig runt utan att passera trappsteg?	Nej
Är toaletten tillgänglig för rullstol?	Ja
Hur är ditt intryck av brukarnas hem, trivsamt?	Ja och nej
Tilltalar de sinnen (färg, form rörelse)?	Nej
Används gemensamhetslokalen av brukare?	Ja i viss mån...
Används eventuell uteplats/balkong av brukar	Ja tror det
Används köket av brukare?	Nej (ibland)
Används TVn i gemensamhetslokalen av brukare?	Ja
Finns det synliga hjälpmedel?	Nej
Används hjälpmedlen?	Lite
Är utrymmena bra för personer med nedsatt syn?	Nej
Är stora glasytor som kan se ut som öppning markerade?	Nej
Är karmarna kontrasterade mot väggarna i annan färg?	Nej
Är skyltar text utsatta i stor stil och lätta att läsa?	Nej
Finns det hörselteknisk utrustning? (hörslina till TV)	Nej
Är trappsteg markerade med början och slut ?	Nej

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De tre boende säger att de trivs.
- + De trivs med personal.
- + Personal verkar arbeta respektfullt och går inte in utan att knacka.
- + De tre är nöjda med stödet.
- + Personal stöttar bra vid oro och rädsla.
- + Det är en lugn miljö.
- + Om de har något att klaga på kan de gå till personal.

Förbättringsområden (-)

- Någon uppfattar att personalen inte har tid för samtal.

Frågor (?)

- ? Trivseln med grannar är lite si och så med har de tillräckligt gemensamt?
- ? Personal menar att de har tid för att lyssna och prata med de boende men de boende håller inte med, varför?

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs bra i bostaden.
Stöd och lyssnande	Stödet från personalen är ganska bra, men förbättringsområden finns.
Konflikter problem	Konflikter och problemsituationer hanteras bra
Totalbedömning bemötande	Bemötande är ganska bra i bostaden, men förbättringsområden finns.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Bra att de känner till närmiljön som att regelbundet gå till biblioteket.
- + De får det stöd de behöver i rutinerna.
- + De är nöjda med sina kontaktpersoner.
- + De tycker de kan påverka planering av aktiviteter.
- + De boende tycker de gör saker på sin fritid.
- + De som arbetar får stöd i sitt arbete.
- + De tycker om maten.
- + Det verkar positivt med gemensamma aktiviteter i gemensamhetsrummet varje dag.
- + Det verkar positivt att samköra aktiviteter med andra boende.

Förbättringsområden (-)

- Det finns behov av samtalsstöd kan man få det.
- Kan gemensamhetslokalen göras om?
- En del lägenheter har trösklar till sina uteplatser kan de tas bort?

Frågor (?)

- ? Kan de boende få veta en vecka i förväg vilka som jobbar?
- ? Får de ha husdjur?
- ? Det finns önskemål att sjukvården kan komma oftare och träffa brukare för hälsokontroll går det?
- ? Hur kan boende veta hur de kan använda sig av det gemensamma köket?
- ? Teamet undrar det eftersom köket används också som personal- och mötesrum. Vad medför det för de boende?
- ? vad gör man vid gemensamma tiden varje dag?
- ? Är tid för personal i gemensamhetsrummet schemalagd?
- ? Hur vet personalen vad de boende vill göra i gemensamhetsutrymmet?
- ? Varför har de boende inga egna brevlådor?

Färgbedömningar

Rutiner	Rutinerna fungerar bra.
Information	Brukarna får bristfällig information runt boendet och samhälle för att kunna leva ett gott liv.
Forum för påverkan	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 har till viss del möjlighet att påverka hur de använder sitt stöd i boendet.
Arbete och sysselsättning	Brukarna ges goda möjligheter att vara del av en sysselsättning eller komma i arbete. De får tillräckligt stöd för att nå arbete eller sysselsättning.
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.