



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Daglig verksamhet Café Kultan Norra Hisingen 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 tex. 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 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 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

Arbetstagare i Café Kultan är engagerade i flera dagliga verksamheter samtidigt som i teater, IT och dansen. Arbetsveckan är måndag-fredag 8.00-15.00. Var och en har sysslor som de gör. Exempelvis gör en arbetstagare köttbulle - och skinkmackor, en annan mörka bröd, en tredje kokar kaffe, alla vet vad de ska göra. Möten görs i Kulturhuset och fika beställs från Kaféet. Det finns också visst föreningsliv i huset samt beställningar och service till Stadsdelens hus.

Bemötande

Såväl arbetstagare och personal trivs mycket bra på sitt arbete. Personalen uppfattas aldrig som dum eller liknande och det går alltid fint att prata med dem. Personal trivs riktigt bra men finner det sämre med samarbeten i Kulturhuset. Det handlar både om ungdoms- barnaktiviteterna, äldre/pensionärsaktiviteterna och i viss mån övrig verksamhet.

Arbetstagarna tycker de får det stöd de behöver, de blir lyssnade på och de litar på personalen. De får tala utan att bli avbrutna. Arbetstagarna uppskattar att personalen exempelvis ringer och undrar hur ett hälsobesök gått eller annan tid man haft utanför arbetet. De är noga med att höra av sig till varandra vilket är bra. Det finns tid för samtal men man saknar ett enskilt rum, rum som bara är för personalgruppen. Idag får man smyga till sig tid i köket eller något tillfälligt ledigt utrymme för privata enskilda samtal. Någon önskar mer enskilda samtal.

Å ena sidan är arbetstagarna nöjda med sina lunchraster de vet vart de skall äta och trivs med det. Positivt är att man då kan gå och äter med arbetstagare från andra dagliga verksamheter i huset vilket främjar samarbete. Å andra sidan splittras arbetsgruppen på lunch vilket kan motverka sammanhållning. Vi tror att brist på personalutrymme bidrar till detta. Det uppskattas mycket att få välja lunch och ha gemensam lunch var 3:e vecka. Vi tror att det kanske kan göras oftare?

De fikar alltid tillsammans det är bra. Det råder ingen tvekan om att man löser problem och konflikter på plats med dem det gäller och med personal. Dessutom ser vi det som mycket positivt och, får vi säga, ovanligt att enhetschefen är så närvarande som hon är. Enhetschefen har arbetsplatsträffar en gång/termin med alla arbetstagare på Kulturhuset.

Deltagande och inflytande

Det är positivt att arbetsuppgifter går igenom varje morgon. Vi kan dock fundera kring möjligheten att rotera kring uppgifterna. De flesta är glada i sina arbetsuppgifter och det märks när de beskriver sina arbeten. Någon sa *"det är mysigt att arbeta tillsammans med andra och inte bara ensam"*. Är detta en vanlig synpunkt hur tar man reda på hur det ligger till? Det är viktigt och bra att personal styr upp när SDN huset inte sköter sin disk på ett snyggt sätt utan travar upp *"diskberg"*.

Personal har kreativa idéer och verkar prestigelösa runt hur, om och när arbetstagare kan ta över deras arbetsuppgifter. Det är mycket positivt och kan handla om exempelvis inventering och ringa in beställningar. När det gäller kommunikation i gruppen vill vi i teamet betona vikten av att vara generösa med att beställa tolk då det behövs.

Roger från Arbetslivs centrum, nämns som kontakt utåt mot andra arbeten och praktikmöjligheter verkar vara en stor tillgång. Resursen nämns mycket naturligt *"det är bara att ringa honom"* han är lättillgänglig vilket är viktigt när det gäller så stora steg som arbetspraktik. Besök kan därför göras med lätthet till arbetsplatser som inte är dagliga verksamheter.

Flera av arbetstagarna har provat annat arbete innan, vilket är bra. Det verkar dock vara svårare att få till studiebesök till andra stadsdelars dagliga verksamheter. När det gäller arbetsmiljön ser vi flera brister som förvaringsskåp till alla, duschmöjlighet, vilorum, kontor och egna personalrum. Vi undrar lite kring arbetskläderna då vi inte såg några. Det verkar vara trögt att göra inköp till verksamheten vi undrar om enheten kan ha en mindre egen budget? Det kan ge ökad delaktighet i arbetsgruppen.

Planeringen är bra med morgonmötena men det finns utmaningar att alla skall kunna göra sig förstådda. Någon vill ha regelbundna enskilda samtal med personal. Kanske kan man använda sig av mötetekniker som att ha en sten som får vandra i gruppen (den som har stenen har ordet) för att försäkra sig att alla får chans att prata till punkt.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Arbetstagare trivs riktigt bra
- + Personal trivs med sitt arbete såväl som med varandra
- + Det går alltid fint att vända sig till personalen
- + Personal ger bra stöd
- + Arbetstagare tycker de blir lyssnade på och de får prata utan att avbrytas
- + Det finns tid för samtal
- + Det uppskattas mycket att personal ringer hem och undrar hur man har det
- + Gruppen och personal fikar alltid tillsammans

Förbättringsområden (-)

- Samarbetet med andra grupper och verksamheter i Kulturhuset fungerar sämre och behöver struktureras upp
- Cafégruppen behöver fler rum för att kunna ha enskilda samtal ostört
- Gruppen behöver ett kontor
- Arbetsgruppen splittras upp vid lunch – personalrum skulle ge alternativ
- Det uppfattas ibland vara för hög volym i kaféet

Frågor (?)

Gemensam måltid var 3:e vecka uppskattas, kan den göras ofta?

Färgbedömningar

Trivsel	Trivsel med personal och arbetskamrater är bra.
Stöd och omtanke	Brukarna får ganska bra stöd, men det kan bli bättre. Personalen lyssnar och pratar med brukarna allt som oftast.
Rast lunch fika	Brukarna tycker att fika, lunch och raster fungerar ganska bra men förbättringsområden finns. *
Konflikter – problemsituationer	Konflikter och problemsituationer hanteras bra.
Totalbedömning Bemötande	Bemötande är ganska bra på den dagliga verksamheten.

*Vi ser att situationen runt raster blir röd främst på grund av brist på rum och lokaler att dra sig undan och kunna vila eller äta sin mat i fred.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Bra med regelbundna morgonmöten kl 9.00
- + Positivt med lättheten att få stöd ut i arbetspraktik
- + Fint att kunna göra studiebesök ut på andra arbetsplaster som inte är dagliga verksamheter
- + Bra att personal är prestigelösa och delegerar med lätthet arbetsuppgifter
- + Bra att personal bevakar arbetsmiljön i SDN huset så det inte blir för pressat och stressigt
- + Flera arbetstagare har erfarenhet från annan arbetsplats
- + Arbetstagare kan påverka egna arbetstider
- + Bra med morgonmöten

Förbättringsområden (-)

- Arbetsmiljön behövs ses över som personalutrymmen, förvaringsskåp, dusch, arbetskläder och fler raster
- Kan caféet få en egen mindre budget, det kan öka delaktigheten?
- Minska friktion med pensionärsförening och ungdomsverksamhet via samtal.

Frågor (?)

- ? Kan arbetstagarna rotera runt arbetsuppgifterna?
- ? Någon nämner att man vill arbeta mer i grupp eller två och två går det?
- ? Finns det möjlighet att använda sig av tolk rätt så obehindrat?
- ? Vi undrar hur lätt det är att pröva annan daglig verksamhet i annan stadsdel eller inte kommunal?
- ? Kan arbetstagare få enskilda samtal?
- ? Kan gruppen genom att lära sig mötesteknik säkra att alla kommer till tals.

Färgbedömningar

Arbetsuppgifter

Brukarna har ganska stort inflytande över sina arbetsuppgifter

Arbetsplats	Arbetstagarna har liten möjlighet att påverka arbetsplatsen.
Planering och medbestämmande	Brukarna kan till viss del påverka sin arbetsplats.
Rast, lunch och fika	Brukarna är med och bestämmer vilken mat de skall äta
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i hur arbetsplatsen formas.