



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Lokattsbacken 88
Stöd- och serviceboende

Västra Göteborg
2016



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

Lokattsbacken 88 är ett stöd- och serviceboende i Västra Göteborg. De boende befinner sig på olika utvecklingsnivåer, det är två kvinnor och fyra män. Två av de boende är ålderspensionärer och tre arbetar på daglig verksamhet. Boendet har ett vackert läge, ett rum har utsikt över hamninloppet. Boendet är beläget högst upp på höjden bredvid Haga kyrka i Långedrag. I personalgruppen är det i alla fall tre som arbetat tio år eller mer på boendet.

Bemötande

Teamet får uppfattningen att detta är ett speciellt boende detta då det verkar finnas en synlig tanke att anpassa sig till brukarnas bästa (genom tid, genom utflykter).

De boende trivs fint på lokatten "det är en fin lägenhet" och "det är mycket folk i basen". De boende uppskattar personalen, sina aktiviteter och tycker de har "goa grannar". De boende är nöjda och trivs med det stödet de har och de rutiner som finns, någon säger "jag har mina favoriter".

De boende menar att personalen lyssnar på ett bra sätt "de ställer upp till 100 %" och att det finns exempel när man behövt extra stöd ett extra öra som lyssnar, då finns det en personal där. Som ett möjligt förbättringsområde är att någon säger "ibland är de på kontoret och jag kan känna att jag stör dem" och "det är jobbigt att be om hjälp varje gång" (handlade om pengar).

De boende menar att de gärna är ute i gemensamhetslokalerna, äter tillsammans och umgås. De märker av äkta omsorg från personalen. Personalen har utmanat

brukarna genom att en fått lära sig diska, de menar att de får den hjälp de behöver över lag. Någon ville ha mer hjälp.

Om de boende har klagomål så vet de vart de skall vända sig. De boende uppfattar att det är få konflikter på boendet.

Delaktighet inflytande

De boende är nöjda med sina rutiner.

När det handlar om information om exempelvis vikarier (deras namn och när de kommer) verkar det inte vara tydligt för de boende. När det handlar om annan planering som för boendet uppfattar de boende att de kan påverka utflykter och mat. De flesta kände till när det var möten och vad de handlade om. Däremot var de boende mer osäkra kring om de hade möten runt sin egen planering (genomförandeplaner). Det kan behöva förtydligas för de boende.

De boende vet vad de skall göra med sina förslag och synpunkter. De boende verkar nöjda med sina aktiviteter fritidsaktiviteter och arbeten. De boende verkar få tillfredställt behovet av att resa och semester. De boende verkar ha tillräckligt med nära relationer. Teamet undrar kring varför GP tagits bort då det är en utblick i nutiden för en del boende? De boende vet inte om de kan ha husdjur eller inte.

Temat undrar om personalen kan hålla i samtal sins emellan samt med närstående om fördelar och nackdelar med att anhöriga är gode män? Teamet undrar hur tillgodoses personals behov av vidareutbildning (som palliativ vård, metoder och relationer sex och samlevnad)?

Det var uppskattat att äta tillsammans. Teamet undrar däremot hur man vet att alla kommer till tals och får önska sig en maträtt. Hur flexibelt är det när det gäller val, inköp och tillagning? Teamet funderade kring om alla utmanas i matlagning, detta då det var öppet för alla att hjälpa till, kanske blir det alltid samma person? Får alla chansen att utmanas?

De boende får hjälp att söka upp hälsokontroller.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De boende trivs bra på boendet
- + De trivs med personalen
- + De trivs med sina grannar
- + De trivs med det stöd de får
- + De trivs med sina rutiner
- + Personalen lyssnar på ett bra sätt
- + Personal finns där att lyssna om det behövs
- + De umgås med varandra och med personal i gemensamhetsutrymmet
- + Om de boende har synpunkt eller klagomål så vet de boende vart de skall vända sig

Förbättringsområden (-)

- Att komma överrens om nivå på stöd och hjälp med alla/att boende är också överrens

Frågor (?)

- ? Tillgängligheten kan möjligtvis förbättras (de boende vill inte störa då personal är på kontoret)
- ? Hur kommer det sig att boende tycker det är jobbigt att be om hjälp?

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs bra i bostaden.
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 bostaden.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + De är nöjda med sina rutiner
- + De boende känner delaktighet i att bestämma utflykter och mat
- + De verkar känna till husmöten och när de hålls
- + De boende tycker att de kan föra fram förslag
- + De boende är nöjda med sin sysselsättning/arbete
- + De boende är nöjda med sina fritidsaktiviteter
- + De boende är nöjda med sina semesterplaner
- + De boende får hjälp till hälsokontroller
- + Positivt att de har en ”mall” för att inte överhjälpas av de boende
- + Positivt att kunna ta in extrapersonal vid behov

Förbättringsområden

- Flera boende vill ha husdjur men menar att de inte får, hur ligger det till?

Frågor (?)

- ? Brukarna verkar inte känna till möten för den egna planeringen hur kan de tydliggöras?
- ? Hur flexibelt är det när det gäller val, inköp och tillagning?
- ? Hur vet man att alla får chansen att utmanas?
- ? Kan personalen hålla i samtal sins emellan samt med närstående om fördelar och nackdelar med att anhöriga är gode män?
- ? Teamet undrar kring att GP tagits bort då det är en utblick i nutiden för en del boende?
- ? Hur tillgodoses personals behov av vidareutbildning (som palliativ vård)?

Färgbedömningar

Rutiner	Rutinerna fungerar bra. Brukarna har stor möjlighet att påverka rutinerna i sin bostad.
Aktiviteter, sociala kontakter och fritid	Brukarna har stor möjlighet att påverka sin fritid och får tillräckligt 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 viss 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.