



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Boendestöd Majorna

2009



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

INLEDNING

Brukarrevisorer är ett sätt att ta reda på vad "de vi är till för" inom funktionshinder tycker om verksamheten. En brukarrevisionsgrupp består av fyra personer (2 brukare, 1 närstående och 1 samordnare). Under en dag besöker gruppen en verksamhet inom funktionshinder och ställer frågor till brukarna och personalen om inflytande/delaktighet och bemötande. Brukarrevisorerna har själva bestämt vilka frågor som är viktiga att ställa. Efter intervjuerna träffas gruppen för att diskutera vad de tycker var bra och vad de tycker att verksamheten borde förbättra. Gruppen gör också en färgbedömning där verksamheten ges grönt, gult eller rött kort inom olika delområden. Några dagar senare träffar brukarrevisionsgruppen brukarna och personalen för att samtala om gruppens slutsatser. Samtalet som förs där är kanske den viktigaste delen av metoden. Den här rapporten är sammanfattning av vad gruppen drog för slutsatser efter intervjudagen och används som underlag för samtalet under rapportdagen.

Sammanfattning – helhetsbedömning

Boendestödsgruppen i Majorna som serverar 40 personer består av 15 personal uppdelade på tre grupper inklusive enhetschef och habiliteringsutvecklare på halvtid, med huvudkontor på Karl Johansgatan 27. Vi har intervjuat fyra brukare och två personal. Tre av intervjuerna har vi haft hemma hos brukarna. Större delen av arbetsinsatsen är riktad mot praktiska göromål i hemmet, men biståndet används också till stöd för aktiviteter utanför hemmet. Det är viktigt för personalen att vara medveten om det underläge brukarna kan känna med anledning av sitt beroende av stödet.

Brukarrevisionsgruppen uppfattar att det råder ett gott klimat mellan de boende och personalen. Antal insatstimmar bestäms av beslut från handläggare. Både brukare och personal upplever att antalet beviljade timmar inte räcker till för de önskemål och behov som finns hos brukarna. Brukarna upplevde att de hade möjlighet att påverka när insatserna skulle utföras och av vem, men att möjligheterna till ändrade schema på kort varsel och hjälp på helger och tidiga morgnar är begränsade. Vi uppfattade att samarbetet med andra verksamheter och organisationer är viktigt för att ge brukarna den hjälp de behöver.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + brukarna har förtroende för sina boendestödjare
- + brukarna har möjlighet att få vara ifred när de vill
- + personalen visar respekt genom att inte gå in i en lägenhet utan lov
- + antalet personal kring brukarna är lågt

Förbättringsområden (-)

- antalet beviljade timmar begränsar möjligheten att uppfylla brukarnas önskemål
- olika kompetens och arbetssätt kan leda till att alla brukare inte får samma service
- omvärldskunskap – information till personal och brukare måste ske kontinuerligt

Frågor (?)

- ? hur sker samarbetet med handikapporganisationer
- ? hur sker samarbetet med andra instanser i samhället, exempelvis hemtjänst, habiliterings-organisationer och sjukvård
- ? hur mycket handledning får personalen för att möta de boendes behov

Färgbedömningar

Trivsel	Trivseln med boendestödet är ganska bra, men kan bli bättre.
Problem och konflikter	Boendestödet hanterar problemsituationer och konflikter på ett bra sätt
Totalbedömning bemötande	Bemötandet är ganska bra, men kan bli ännu bättre.

INFLYTANDE/DELAKTIGHET

Styrkor (+)

- + brukarna upplever att dom har stor frihet att bestämma hur boendestödet kan utnyttjas
- + brukarna kan påverka planering och schema
- + brukarna kan påverka vilken personal dom vill ha

Förbättringsområden (-)

- svårt att få hjälp tidigt på morgonen och helger
- ökad flexibilitet för ändringar i hjälpen
- systematiskt sätt att samla in och sprida kunskap om lämpliga aktiviteter för brukarna

Frågor (?)

- ? hur säkerställer man att varje boende kan leva ett så självständigt liv som möjligt
- ? kan kollektiva lösningar/mötesplatser vara en möjlighet till bättre service

Färgbedömningar

Planering	Brukarna har stor möjlighet att påverka hur de använder sitt boendestöd
Arbete och fritid	Brukarna ges 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.
Totalbedömning inflytande och delaktighet	Brukarna har stort inflytande och är delaktiga i hur boendestödet utformas.