

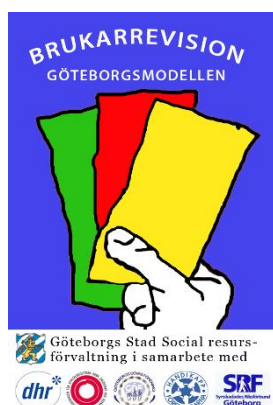


Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Villa Söder Aktivitetshus

2008



INLEDNING

Syftet med brukarrevisionsarbetet är att söka finna nya och bättre sätt att ta reda på vad "de vi är till för" inom verksamhetsområdet funktionshinder tycker om verksamheten. Brukarrevisionsmetoden utgör ett komplement till metoder såsom tex. enkäter. Brukarrevisionsarbetet bör 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

Verksamheten på Villa Söder har funnits i 13 år. Villan är belägen i en vacker och rofylld miljö, som ligger lite avsides. Den är enkelt men trivsamt inredd. Verksamheten omfattar kurser, och gemensamma aktiviteter. I villan finns även ett brukarkollektiv, Via Nova. Kollektivets medlemmar kan vara besökare på Villa Söder. Utvärderingen avser endast Villa Söder verksamhet.

Brukarrevisionsgruppen uppfattar att de som besöker Villa Söder trivs där. De intervjuade uttrycker att om de inte trivts, skulle de inte återkomma. Det här innebär också att brukarrevisionsgruppen förmodligen inte fått möjlighet att träffa besökare som är uttalat kritiska.

Personalen och kursledarna är verksamhetens stora tillgång. De visar omtanke och omsorg om besökarna och kursverksamheten är mycket populär. Brukarrevisionsgruppen har fått exempel på hur besökarna fått hjälp med problem som egentligen ligger utanför vad man kan förvänta sig från ett aktivitetshus.

Att personalen har tid och tar sig tid att prata och lyssna på besökarna är brukarrevisionsgruppens uppfattning. Brukarna upplever också att det skrattas på Villa Söder. Personalen arbetar aktivt på att hålla kontakten med besökarna.

Av intervjuerna framkommer det att det framför allt är genom öppenvården som nya besökare får kännedom om Villa Söder. Det kan även ske genom bekanta. Villa Söder har sin egen hemsida, som uppdateras vad gäller program och kurser. Vid besök på hemsidan 081119 så saknas matsedeln för de senaste veckorna.

Det är möjligt att komma på besök utan att föranmäla sig.

Brukarrevisionsgruppen har sett att det saknas gemensamma och av alla accepterade rutiner för hur den vill ta emot och bemöta nya besökare.

Brukarrevisionsgruppen anser att personalens arbete präglas av intuition och värme i relationen mellan dem och besökarna. Däremot kan gruppen inte uppfatta att det finns tydliga strukturer och metoder för att skapa långsiktiga relationer mellan besökarna.

Verksamheten är frivillig och öppen, och det finns inte någon närvaroregistrering. Det här tror brukarrevisionsgruppen leder till att det finns en oklarhet i hur personalen ska förhålla sig till frånvaro. Gruppen uppfattar att det finns ett värde för besökaren i att få välja om han eller hon vill få den omtanke det innebär att bli uppmärksammas som besökare vid frånvaro.

Brukarrevisionsgruppen uppfattar att de kurser, som finns på Villa Söder, är så attraktiva att det råder konkurrens om att få delta. Villa Söder ska dessutom vara en plats där besökarna bara behöver få koppla av. Gruppen har uppmärksammas på att det kan finnas en motsättning mellan dessa båda grupperns intressen.

Konflikter på Villa Söder är sällsynta. Som sig bör finns det hot och våldsplaner för personalen. Personalen har arbetat fram få och tydliga förhållningsregler för besökarna. Personalen har regelbunden handledning i arbetet. I de intervjuer som skett kopplas frågan om konflikter till situationer där stämningen blivit hotfull och otrevlig. Medvetna arbetssätt för att hantera mindre konflikter mellan besökarna så att de inte leder till att någon väljer att lämna Villa Söder framkommer inte i de intervjuer som brukarrevisionsgruppen gjort.

Verksamheten på Villa Söder präglas av jämställdhet, personal och besökare äter tillsammans, deltar i aktiviteter på lika villkor. Det finns också en uttalad vilja från personalen att besökarna ska vara delaktiga i verksamhet och inflytande. Detta ställer stora krav på personalen i att engagera och göra besökarna delaktiga. Enskilda besökare har särskilda uppgifter som de utför, till exempel receptionen. Brukarrevisionsgruppen har uppmärksammas att det saknas rutiner vid introduktion av nya besökare eller vid studiebesök där besökarna har en aktiv roll.

Det möte som finns på Villa Söder är husmötet. Brukarrevisionsgruppens bild av husmötet är att det uppfattas som oviktigt av besökarna. Det framkommer inte i intervjuerna att mötet arbetar strukturerat och långsiktigt för att skapa ett reellt inflytande på verksamheten. Det finns en fast dagordning, och ordförande och sekreterare väljs på mötet. Besökarna ges utrymme för att lämna förslag. Detta till trots är maktförhållandet ojämnt. Personalen har ett övertag när det gäller information och resurser.

Systematiska utvärderingar av kursverksamheten kan inte brukarrevisionsgruppen se att det förekommer. Det framkommer inte heller i intervjuerna att det är något som besökarna frågar efter. När någon vill påverka något så tar besökaren upp det med personalen som lyssnar och försöker rätta till när de kan.

TRIVSEL

Styrkor (+)

- + De vi mött har varit besökare länge
- + Trivs med personalen
- + Bra kurser
- + Blandade åldrar och kön bland besökarna
- + Man känner sig uppmärksammas
- + Papper på kommande aktiviteter
- + Personalen arbetar aktivt på att hålla kontakten
- + Handskrivna adresser på infoblad
- + Man skrattar tillsammans
- + Som ny kan man ”droppa in”

Förbättringsområden (-)

- Få relationer mellan besökarna
- Bättre sammanhållning och relationer utanför huset mellan besökarna
- Marknadsföring
- Saknar rutiner för hur man introducerar nya besökare

Färgbedömningar

Trivsel	Trivsel med personal och övriga besökare är bra.
Förhållningssätt och omtanke	Förhållningssättet mot besökarna är ganska bra men det kan bli bättre. Personalen lyssnar och pratar med besökarna allt som oftast.
Konflikter problemsituationer –	Konflikter och problemsituationer hanteras bra
Totalbedömning Bemötande	Bemötande är ganska bra på den på aktivitetshuset Villa Söder

INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Regelbundna möten
- + Lagom ofta
- + Man har en fast dagordning
- + Mall för hur mötet ska hållas
- + Det är öppet för besökarna att vara ordförande eller sekreterare
- + Det är fritt att ta upp saker på mötena
- + Man välkomnar till att vara delaktiga
- + Uppmuntrar till att gå på husmötet
- + Lyssnar på förslag och försöker verkställa fort
- + Besökare som bemannar receptionen

Förbättringsområden (-)

- Mest information
- Upplevs inte som viktiga
- Det fattas inte beslut
- Bara personal som verkställer
- Lyckas inte engagera besökarna
- Mycket handlar om att man frågar om lov och sedan bestämmer personalen
- Ojämnt maktförhållande mellan personal och besökare
- Mötestekniken engagerar inte deltagarna
- Få besökare som deltar och håller i studiebesök
- Planering för hur man ska öka delaktighet och inflytande saknas.

Färgbedömningar

Möten och planering	Besökarna är ibland delaktiga i möten och planering.
Delaktighet	Besökarna ges inte faktiska möjligheter att delta i och påverka aktiviteter.
Totalbedömning inflytande/delaktighet	Besökarna behöver få mer inflytande och bli mer delaktiga i den dagliga verksamheten