



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Falkgatan
Örgryte

2013



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 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

En brukarrevision enligt Göteborgsmodellen innebär bl.a. att fyra brukare och två personal intervjuas om den verksamhet som granskas. Vi har inte haft tillfälle att intervjua fyra brukare utan endast tre brukare där två personer inte fått möjligheten att förbereda sig. Huvudorsaken var att få brukare var villiga att intervjuas. Inte heller de två från personalen vi intervjuat har haft tid att förbereda sig.

Utifrån de här förutsättningarna så kan vi som revisionssteam inte ge en komplett bild av hur verksamheten upplevs och anser inte att den här rapporten är direkt jämförbar med andra revisionsrapporter från boendestödsverksamheter inom Göteborgs Stad.

Verksamheten har ett bra bemötande mellan brukarna och personalen och mellan brukarna själva. Verksamheten präglas av respekt och omtanke.

Verksamheten har ett bra sätt att ta hand om eventuella problem som uppkommer.

Verksamheten behöver förbättra sina rutiner kring gemensamma möten.

Planeringen kring gemensamma aktiviteter behöver förbättras och fler brukare behöver bli delaktiga.

Brukarna och personalen upplever att det inte finns tillräckligt med tid för spontana aktiviteter eller att sitta ner och prata om vad som är på gång eller behöver göras.

Det finns en oro över att obehöriga personer rör sig i omgivningen och på gården. Brukarna tror att det kan kännas bättre när nattjouren införs i december.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Verksamheten har en bra stämning.
- + Bemötandet mellan alla personer i verksamheten är bra.
- + Brukarna upplever personalen som omtänksam.
- + Brukarna känner sig respekterade av personalen.
- + Personalen är närvarande och lyssnar när de pratar med brukarna.
- + De flesta brukarna upplever att personalen oftast finns och lyssnar när de behöver dem.
- + Brukarna upplever den kommande nattjouren som positivt.
- + De frågor och eventuella problem som uppstår tas om hand på ett bra sätt.
- + Om brukarna diskuterar en fråga eller tar upp ett problem upplever de att det oftast blir bättre.
- + Metodmöten och metodplanen upplevs som positivt.

Förbättringsområden (-)

- Ibland saknas det tid för att kunna ge brukarna rätt stöd.
- Tid saknas för personalen att ge spontant stöd och mer omfattande hjälp.
- Tid saknas för spontana aktiviteter.
- Personalen upplever den kommande omflyttningen av personalutrymmena inom huset som problematiskt då ytan blir mindre.
- Brukarna upplever en oro över att det rör sig obehöriga personer i området och på gården.
- Personalen upplever att de inte hinner med alla sina arbetsuppgifter och då blir möjligheten till spontant stöd till brukarna begränsat.
- Det nya systemet för mediciner fungerar dåligt. Det tar mer tid att dela ut medicinerna, vilket minskar tiden för personalen att ge de övriga stödet till brukarna.

Frågor (?)

- ? Har personalen rätt kompetens och kunskap för att kunna ge brukarna rätt stöd i deras fortsatta utveckling?

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs bra i bostaden.
Hänsyn, omtanke och lyssnande	Stödet personalen ger är ganska bra men förbättringsområden finns.
Tillgänglighet	Personalen kunde vara mer tillgänglig.
Problem- och konfliktlösning	Konflikter och problemsituationer hanteras bra
Totalbedömning bemötande	Bemötande är bra i bostaden.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Det finns skriftlig och muntlig information som fungerar bra till de brukare som besöker gemensamhetslokalen.
- + Information delas ibland ut skriftligen direkt till brukarnas lägenheter.
- + Brukarna upplever att personalen är bra på att återkomma med svar på deras frågor.
- + Brukarnas möjlighet att direkt påverka sin egen situation direkt med hjälp av personalen fungerar bra, exempelvis vilken mat man ska äta.
- + Aktiviteterna sker på brukarnas villkor.
- + Verksamheten har ett stort utbud av aktiviteter.
- + Tillgång till bil uppskattas av brukarna.
- + Aktiviteter för enskilda brukare uppskattas.
- + Planeringen av stödet i brukarens egen bostad upplevs som bra.

Förbättringsområden (-)

- Husmötena fungerar inte.
- Det saknas regelbundna mötestider
- Det är oklart om det finns dagordning/frågor klara innan mötet så brukarna kan förbereda sig.
- Nytt mötesdatum bestäms inte alltid på husmötet.
- Aktiviteterna är samma sedan en lång tid tillbaka och kan behöva förnyas.
- Aktiviteter för enskilda brukare kan öka.
- Kommunikationen mellan verksamhetschefen och personalen upplevs som bristfällig.
- Den planering som inte direkt hör till bostaden upplevs som bristfällig, främst gäller det planeringen av de gemensamma aktiviteterna.
- Fler brukare kan bli delaktiga i planeringen av de gemensamma aktiviteterna.

Frågor (?)

- ? Känner brukarna till vad en genomförandeplan är?
- ? Utifrån vårt underlag går det inte att bedöma stödet till brukarna i frågor som rör arbete och sysselsättning.

Färgbedömningar

Information	Brukarna får den information de behöver runt boendet och samhälle för att kunna leva ett gott liv.
Forum för påverkan	Brukarna ges dåliga möjligheter för att kunna påverka den egna situationen såväl som verksamheten.
Aktiviteter, sociala kontakter och fritid	Brukarna har stora möjligheter att komma till social gemenskap. De får tillräckligt stöd att engagera sig i olika sammanhang för den egna utvecklingen.
Planering	Brukarna kan påverka hur de använder sitt stöd i boendet.
Arbete och sysselsättning	
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i boendets verksamhet.