



Göteborgs Stad  
Social resursförvaltning

# Brukarrevision

## Dirigentgatan Askim-Frölunda-Högsbo SDF 2014



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**

Målet med verksamheten på Dirigentgatan är att stödja de boende att klara sin dagliga livsföring och att leva ett så självständigt och innehållsrikt liv som möjligt. På Dirigentgatan finns sju lägenheter och en kontaktlägenhet. Vid tillfälle för besök var det sex boende. Dirigentgatans boende är en verksamhet där det bor personer med neuropsykiatriska diagnoser och/eller autismspektrumstörning.

#### **Bemötande**

De boende trivs bra på Dirigentgatan och det är här de flesta vill bo just nu. De trivs med sina vänner och att det är nära till affären. Det verkar inte ha varit ett medvetet val för de flesta men någon valde boendet som ett alternativ bland andra.

Ibland känner de boende sig inte respektfullt bemötta. Någon menar att det förväntas att man som boende skall prata samtidigt som man städar och detta kan vara svårt. Någon märker irritation hos personalen då han eller hon glömmer saker, en boende sa "de tänker sig inte alltid för". Kontaktlägenhetens funktion togs upp då man som boende inte känner ser det som en del av det egna boendet trots att man är medveten om att kontaktlägenheten är också för de boende. Ibland kan det hända att personal kommer in snabbt och utan att vänta in svar vilket upplevs jobbigt. De flesta menar att de kan säga ifrån och någon tyckte inte att det fungerar. Vi undrar om arbetsgruppen behöver diskutera och få ökad ledning och styrning när det handlar om bemötandefrågor och arbetsuppgifterna. På vilket sätt

kan personalgruppen nå en högre grad av likhet och enighet när det gäller synen på de boende, varför man arbetar på boendet? Då ökar chansen att nå en gemensam inställning till vad ett gott bemötande innebär. Det verkar som de boende har mycket olika typ av och grad av behov vilket gör det extra viktigt att diskutera likhet i bemötande.

Flera av de boende menar att personal kunde lyssna mer och prata. Personal däremot menar att det finns tillräckligt med tid till att både lyssna och prata. Förtroendet och tilliten till personal kunde bli bättre menar de boende. De boende menar att de får den hjälp de behöver och det de ber om, detta är positivt. De uppfattar att de får bestämma över sitt privatliv och de får klara sig själva. Någon menade att han eller hon fick klara sig för mycket själv. En boende sa ”de förstår att det kan ta tid för mig”. Vi fick till oss av personalen att det finns en osäkerhet att veta när man göra för mycket eller när man gör för litet. Hur kan gruppen få stöd till en säkerhet i att bedöma graden av stöd?

Vid konfliktlösning eller då man som boende hade någon synpunkt gick man till personal eller till någon speciell ur personalgruppen. Att inte chefen nämndes samt att en del boende enbart hade förtroende för viss personal tyder på en skörhet och viss utsatthet. Vi undrar lite kring hur man löser konflikter mellan boende och personal? Det skulle vara positivt att finna andra strategier än att exempelvis undvika konfrontationer inom personalgruppen.

### **Delaktighet och inflytande**

När det gäller rutinerna i boendet för morgonen och dagtid är de boende nöjda. Däremot kom önskemål runt eftermiddagarna och kvällarna. Önskemålen handlade om att variera maten och tillaga olika rätter. Någon ville baka mer och ville ha hjälp med det. Någon uppfattade att personalen kanske inte hade tid att de var stressade sen eftermiddag och kväll.

Alla boende uttryckte vikten av att i alla fall ha en person, som man litar på och kan prata med om det mesta. Då det inte verkar som någon har kvar en kontaktperson utanför boende tror vi att det skulle vara bra för de boendes välmående att försöka stödja de som vill till att ansöka. Några uttryckte önskemål om att få en kontaktperson utanför boendet i intervjun.

När det gäller möten som handlar om den egna planeringen var det olika besked om hur ofta det skedde. För någon en gång/halvåret och någon annan en gång/år. Vi undrar lite kring om personalgruppen arbetar enhetligt med de individuella planerna och hur man säkerställer det? Det kan vara speciellt viktigt då de boendes behovsbilder ser så olika ut.

När det gäller möten som handlar om boendet och gemensam planering ville de flesta ha dessa möten, någon var osäker och en boende sa nej. De flesta ville ha möten en gång/månaden. Mötena skulle vara för att *"då bestämmer vi själva"* sa en boende en annan ville ha fester. En boende hade mycket målande beskrivning vad man kan komma fram till för utflykter; *"att bada, att dyka ... leta på havsbotten..."*.

De flesta boende verkar vara nöjda med sin arbetssituation och vad de gör på dagarna. De boende menar att de kan bestämma över sitt privatliv och sin fritid. Någon önskar mer information om vad man kan göra från personal och får viss bekräftelse för detta från personalintervjuerna. De menar att det är inget som hindrar dem från att göra det de vill. De flesta åker på semester med sina anhöriga på sommaren och verkar nöjda med det. För att hitta på roliga saker att göra tar man hjälp av vänner och släkt eller söker själv i första hand. Personal kan också hjälpa till.

När det gäller mat och kläder fungerar det bra för de flesta. Någon önskade mer variation i sin mathållning och vi undrar hur det går till med de olika stegen; bestämma rätt, skriva lista, handla, tillaga. Hur kan den boende få stöd i att utveckla sig? Någon önskade att få sina barndomsmöbler det vill säga de som funnits i föräldrahemmet, kan sådana önskemål tillgodoses eller hur kan man prata om det?

---

## BEMÖTANDE

---

### *Styrkor (+)*

- + De boende trivs bra på Dirigentgatan
- + De trivs med sina vänner
- + Det är nära till affären
- + De flesta menar att de kan säga ifrån och någon tyckte inte att det fungerar.
- + Personal menar att det finns tillräckligt med tid till att både lyssna och prata.
- + De boende menar att de får den hjälp de behöver och det de ber om
- + De uppfattar att de får bestämma över sitt privatliv och de får klara sig själva.

### *Förbättringsområden (-)*

- Ibland känner de boende sig inte respektfullt bemötta då personal inte tar hänsyn till de svårigheter som den boende har
- Klargöra funktionen av kontaktlägenhetens funktion för vem och när används kontaktlägenheten?
- Ibland kan det hända att personal kommer in snabbt och utan att vänta in svar
- Personal efterfrågar ledning och styrning när det handlar om bemötandefrågor och arbetsuppgifterna
- Hur vet personal när de gör för lite eller när de gör för mycket?
- Flera av de boende menar att personal kunde lyssna mer och prata.
- Förtroendet och tilliten till personal kan bli bättre

### *Frågor (?)*

- ? Någon märker irritation hos personalen det gör att vi funderar över hur upplever personalen sin arbetssituation
- ? På vilket sätt kan personalgruppen nå en högre grad av likhet och enighet när det gäller synen på de boende, varför man arbetar på boendet och därmed bemötande
- ? Hur kan man bredda de boendes möjligheter till att föra fram synpunkter?
- ? Hur kan de boendes beroende av viss personal brytas och delas till andra i gruppen?
- ? Hur löser personalen konflikter i personalgruppen?

## *Färgbedömningar*

<b>Trivsel</b>	<b>Bråkarna trivs bra i bostaden.</b>
<b>Stöd och lyssnande</b>	<b>Stödet från personalen är ganska bra, men förbättringsområden finns.</b>
<b>Konflikter problem</b>	<b>Konflikter och problemsituationer hanteras ganska bra.</b>
<b>Totalbedömning bemötande</b>	<b>Bemötande är ganska bra i bostaden, men förbättringsområden finns.</b>

---

## DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

---

### ***Styrkor (+)***

- + När det gäller rutinerna i boendet för morgonen och dagtid är de boende nöjda.
- + De flesta ville ha husmöten exempelvis en gång/månaden.
- + De boende hade idéer kring utflykter och vad man vill ska hända i den gemensamma lokalen.
- + De boende menar att de kan bestämma över sitt privatliv och sin fritid.
- + De menar att det är inget som hindrar dem från att göra det de vill.
- + De flesta åker på semester med sina anhöriga på sommaren och verkar nöjda med det.
- + För att hitta på roliga saker att göra tar man hjälp av vänner och släkt eller söker själv i första hand. Personal kan också hjälpa till.
- + De flesta boende verkar vara nöjda med sin arbetsituation och vad de gör på dagarna.

### ***Förbättringsområden (-)***

- ? Hur vet personalgruppen att man arbetar enhetligt med de individuella planerna?
- ? Någon önskar mer information om vad man kan göra från personal och får viss bekräftelse för detta från personalintervjuerna.
- ? Någon av de boende önskar mer variation i sin mathållning och stöd i att laga varierat. Kan inhandling och tillagning planeras på ett annat sätt?
- ? Användningsområdet av kontaktlägenheten bör göras tydligt

### ***Frågor (?)***

- ? De boende har önskemål runt mer stöd på eftermiddagarna och kvällarna.
- ? Önskemålen handlar om att variera maten och tillaga olika rätter
- ? Någon ville ha hjälp att baka mer
- ? Någon uppfattade att personalen kanske inte hade tid att de var stressade; finns det möjlighet att se över schemat och matcha med boendes behov?
- ? Finns det möjlighet att stötta de boende att söka kontaktperson utanför boendet?
- ? Hur kan möten som handlar om den egna planeringen göras mer intressanta och värda samt lätta att komma ihåg?

## *Färgbedömningar*

<b>Rutiner</b>	Brukarna har stor möjlighet att påverka rutinerna.
<b>Planering och medbestämmande</b>	Brukarna kan till viss del påverka hur de använder sitt boende men förbättringsområden finns.
<b>Fritid</b>	Brukarna ges goda möjligheter att komma till sysselsättning och social gemenskap. De får tillräckligt stöd att göra det de tycker om att göra på fritiden.
<b>Mat kläder möbler</b>	Brukarna har stor möjlighet att påverka val av kläder, mat och möbler i sin bostad.
<b>Totalbedömning Inflytande/ delaktighet</b>	<b>Brukarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i hur stödet i boendet utformas.</b>