



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Länsmanstorget 1

Västra Hisingen

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 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

LSS-boendet vid Länsmanstorget har funnits i 5 år och har 7 hyresgäster. I byggnaden finns även en daglig verksamhet som dock inte används av någon av de boende. De flesta hyresgästerna har bott där sedan 5 år tillbaka.

Lägenheterna ligger i en gemensam korridor och har en gemensamhetslokal med köksavdelning där man kan laga och äta gemensam måltid om man så önskar på måndagar och där man kan samlas för husmöten och på sommarhalvåret finns tillgång till uteplats och grillplats. Annars skötte man sitt hushåll i sin egen lägenhet.

Både personal och boende uppger att de trivs. De boende trivs med sina lägenheter men har synpunkter på att området den senaste tiden har varit oroligt, något som man ju emellertid inte känner att man kan göra något åt. Det verkar råda god stämning mellan boende och personal och varje boende har egna fritidsaktiviteter som de själva väljer, några planerar sina egna semesterresor och har egna nätverk i närstående, gode män och kontaktpersoner.

Hyresgästerna tyckte att personalen hade den tid som behövdes för samtal och att bli lyssnad på eftersom det fanns rutiner för "stödtid" varje dag individuellt för varje boende. Det fanns också andra rutiner som i det stora hela upplevdes som positivt och tryggt och kanske kunde medverka till att konflikter i stort sett kunde undvikas. Revisionen upplevde dock inte att personalen var helt samstämd om hur arbetet skulle utföras och stöd ges, kanske skulle en mer genomgående

introduktion av verksamheten och presentation av de som bodde där vara bra vid nyanställning av fast och vikarierande personal.

Hyresgästerna kände att de hade inflytande över sin bostad och sin fritid men var medvetna om att deras inflytande var begränsat på flera områden som att välja var man skulle bo t.ex. men verkade acceptera detta för tillfället och var ganska nöjda med läget ”just nu”.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De boende trivs bra i boendet
- + En del uppfattar att de valt boendet själv
- + De flesta tycker att de behandlas med respekt av personalen
- + De boende tycker att de behandlas med respekt av sina grannar
- + De flesta uppfattar att deras privatliv respekteras och att de kan vara ifred om de vill
- + Majoriteten av de boende uppskattar de schemalagda pratstunderna och mötena med personalen varje dag
- + De boende uppfattar att personalen har tid att prata med dem
- + De flesta ser sig som att bli behandlade som vuxna
- + De boende får den hjälp de behöver
- + De flesta uppfattar att personalen litar på att de klarar saker och ting
- + Personalen finns alltid tillgänglig vid behov av stöd eller samtal
- + Några visste hur de skulle bära dig åt vid konflikt eller bråk i bostaden
- + Majoriteten av de boende vet någon som de skulle kunna vända sig till om de kände sig ledsna
- + De boende verkade trivas med sina kontaktpersoner
- + Det verkar som att personalen är väl medveten om att de behöver arbeta på att det skall bli bra rutiner i boendet när det handlar om att lösa bråk

Förbättringsområden (-)

- Några uppfattar att de inte valt boendet själva utan att någon annan har valt
- Några vill flytta till ett annat bostadsområde
- Personalen måste vara överens om hur mycket stöd varje individ behöver
 - alla är inte lika
- Några visste inte hur de skulle bära sig åt om det uppstod en konflikt
- De boende visste inte hur de skulle göra om de inte trivdes med sin kontaktperson eller förvaltare, som vem de skulle vända sig till

Frågor (?)

- ? Någon uppfattar att personalen tjarar. Vi från brukarrevisionen undrar lite vad som ligger bakom det?

- ? Någon uppfattar att personal går in i hemmet utan att fråga om lov eller knacka, finns det förklaringar till det?
- ? Någon känner att man inte blir behandlad som en självständig människa
- ? Någon uppfattar att personalen tjarar och inte har tillit
- ? Kan det vara så att boendet som helhet och personalgruppen behöver stöd i sitt arbete med att få fungerande rutiner i boendet runt konflikter?

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.
Situationer – konflikter - problem	Konflikter och problemsituationer hanteras bra
Totalbedömning bemötande	Bemötande är bra i bostaden.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + De boende uppfattar att de får den hjälp de behöver på morgonen, på dagen och på kvällen
- + De boende får den hjälp de behöver i rutiner som tvätt, handla
- + Majoriteten är nöjd med det sätt boende och personal kommer fram till beslut
- + Goda rutiner som finns skänker trygghet
- + De flesta av de boende nämnde olika möjligheter för att påverka boendet som måndagar och husmöten
- + Majoriteten var nöjda med samarbetet med god man och förvaltare
- + De boende uppfattar att de styr inköp som mat, kläder och möbler själva
- + De boende har en egen brevlåda

Förbättringsområden (-)

- Det verkar inte som personalen har en gemensam bild av hur och om de skall stödja en boende att söka för att få en kontaktperson enligt LSS
- Osäkerhet råder om nyttan och inflytandet i den årliga genomgången med personal, LSS-handläggare, god man eller liknande för planeringen inför framtiden.

Frågor (?)

- ? Någon uppfattar att personalen bestämmer för mycket vad personen skall göra
- ? Vi undrar kring anslagstavlan funktion då den inte nämndes av de boende som en del i att få information om avd som händer
- ? Flera boende kände inte till om och när det var möten som handlade om deras egen planering

Färgbedömningar

Rutiner	Brukarna har stor möjlighet att påverka rutinerna.
Planering och medbestämmande	Brukarna kan till viss del påverka hur de använder sitt boende.
Fritid	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.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har stort inflytande och är delaktiga i hur stödet i boendet utformas.