



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Hallegatan i Hallehuset Lundby SDF Brukarrevision, ett återbesök från 2018 2019



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 t.ex. 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 bemötande respektive inflytande/delaktighet. 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

Det är sju boende på Hallegatan och alla behöver hjälp och komma upp. En del gör frukost själva. Mat väljer de var och en sin rätt, de skalar potatis hjälper till. Det finns engagemang och fler maträtter engagerar. De boende får verkligen välja mat, det ger en högre trivsel berättar personal. Det finns aktivitet nästan varje dag. En del är äldre och de orkar inte. De har egen tid minst en gång/vecka. Träffpunkten som finns på bottenplan i huset startade 2013 detta då de över 67 år inte får jobba och de ska också erbjudas sysselsättning. På Träffpunkten finns organiserade aktiviteter ledarledda som återkommer varje vecka; bingo, nyhetsuppläsning och musik allsång.

Vi besökte Hallegatan vid ett par tillfällen och gjorde en samtalsmatta med två boende. För den ena fungerade det bra men inte för den andra. Vi tror inte att den ena boende förstod vad samtalsmattan gick ut på.

BEMÖTANDE

Trivsel

Tre av de boende säger att de trivs. För en boende är det upp och ner och verkar skifta beroende på hur omgivningen är och ter sig (tillgänglighet av människor och personal som personen finner glädje hos). En boende uttrycker att hon inte trivs. Denna boende som inte trivs verkar isolera sig till och från och verkar ha svårt fysiskt (med andningen och arbetsamt). Den kan säga ”*jag trivs inte det finns någon att prata med här*”. Det är skiftande behov, förmåga och kommunikationshinder hos de olika personerna på boendet. Det handlar om att en del har;

- Otydligt tal
- Psykisk ohälsa och viss tendens till isolering
- Intellectuell funktionsnedsättning
- Svårighet att kommunicera via tal av andra skäl

De boende verkar trivas med sin personal speciellt när de har möjlighet att stanna upp och prata.

Två boende säger att de inte trivs med sina grannar.

2018 Teamet ser att majoriteten trivs.

2019 Teamet ser att de boende trivs ganska bra.

Stöd

De boende är nöjda med sitt stöd. Någon vill gärna ha lite mer som händer i tillvaron lite mer som händer som aktiviteter musik. Om det finns olika åsikter runt stödet säger en av de boende att *"då vänder jag mig till chefen"*.

2018 De som intervjuats är nöjda med sitt stöd.

2019 De som intervjuats är nöjda med sitt stöd.

Konflikter

Konflikter på boendet verkar handla om andra ämnen idag, än för ett år sedan. Nu uppfattar vi att utmaningen, för personal ligger i att anpassa sitt arbetssätt till en åldrande boendegrupp med förändrade behov samt till nya boende med individuella behov.

2018 Det finns behov att samtala om och arbeta vidare med konflikthantering.

2019 Det finns behov att samtala om och arbeta vidare med konflikthantering.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Fritid

När det gäller sin fritid var flera tydliga och klara över hur de ville ha det och inte ville ha det. Det kunde handla om att man inte vill ha TV på rummet, inte besöka bibliotek, inte måla, med mera. Det är positivt att de har en bild av sin fritid och åsikter om vad de vill välja bort. Kan det vara ett tecken på att personalgruppen arbetat med inflytande och delaktighet?

Alla boende pratade om sina olika relationer och vi förstod att relationer är ett stort behov hos alla. De lyfter fram och är medvetna om detta själva. Vi fick berättat från en boende om sorgen efter nära vän och granne som gått bort. Vi förstod att det finns viss personal som är extra viktig och ”är nära”.

Kan de som inte rör sig så mycket få veckoschemat som en fastklitrast lapp eller liknande? För att veta vem som jobbar. Det är inte alltid så lätt att komma ihåg och kanske se vad som står på informationstavlan.

Det verkar finnas större behov av samtal än vad personalen ger.

Under 2018 fanns det olika åsikter i personalgruppen ifall arbetet tidsmässigt ger utrymme för att följa med de boende på fritidsaktiviteter eller inte. Nu uppfattar teamet att det är tidsbrist och större krav på organisering och struktur. Vi förstår att arbetsuppgifterna har förändrats. Det verkar bero på förändrade behov hos boende samt mer komplexa rutiner när det gäller mat och val av maträtter.

Vi undrar kring ”den egna tiden” som vi förstår är schemalagd, hur används den? Är det en tanke bakom för alla boende vad den egna tiden ska innehålla och ge för upplevelse för den enskilde?

Personal skulle önska tillgång till bil.

Det fanns frågetecken runt kontaktpersoner utifrån, hur kan en sådan funktion ”sagas upp” när det är uppenbart menar personal att behov finns?

2018 De boende verkar ganska nöjda med sin fritid och sysselsättning.

2019 De boende verkar inte nöjda med sin fritid och sysselsättning.

Hjälpmedel för kommunikation och tillgänglighet

2018 så undrade teamet kring hjälpmedel som pekplattor? Hur är det med ljudböcker? Eller upplästa nyheter (en tjänst/app)? Används sinnesrummet regelbundet? Kanske kan man ta hjälp av Eldorados insats där de kommer ut och kartlägger kommunikationsbehov runt en person?

Delvis står frågorna kvar 2019.

Teamet förstår att man under senaste året speciellt med en av de boende, arbetat intensivt med bildstöd senaste året vilket gett en ökad vakenhet och aktivitet som resultat. Det är riktigt positivt att höra

2018 Det finns en potential att fördjupa arbetet med hjälpmedel.

2019 Det är viktigt att fördjupa och bredda till fler arbetet med hjälpmedel.

Möten, samvaro och interaktion

2018 blev det möten människor emellan när personalen sammanför boende eller personal engagerar sig. Lokalerna inbjuder till möten i:

- Stora rummet
- Köket

2019 är kommentarer från teamet lite annorlunda. Vi förstår att mötena sins emellan, mellan de boende inte är centralt. Däremot saknar de boende närvaro och sällskap av personal, kanske speciellt vissa tider på dagen?

2018 Det finns ytor för möten. De kan göras mer tilltalande. De boende rör sig runt i rummen men möten verkar inte ske mer än spontant.

2019 Det finns ytor för möten. De boende rör sig runt i rummen men möten verkar inte ske mer än spontant. De boende söker samtal med personal.

Mat

2019 ser vi fortsatt att maten uppskattas och aktiverar. Positiva förändringar från 2018 är dels att de boende till allt större utsträckning väljer sina maträtter enskilt och individuellt, var och en. Dessutom kan de boende kan äta sin frukost då det passar en själv.

2018 Teamet noterar glädje i maten och att delta i köket med mat och bak.

2019 Teamet noterar glädje i maten och att delta i köket med mat och bak.

Personal

2018 En del av personalen verkar trivas bra en del inte. Personalgruppens rum är inte bra, menar personal, det är trångt, schema är stressigt splittrande.

2019 fanns fortsatt stress uppfattar teamet men av annat slag. Personalrummet är iordninggjort och är nu luftigt ljus och fint. En säng behöver ställas bort som ytterligare förbättring får vi berättat. Däremot sätter en åldrande boendegrupp och med behov av fler stödtimmar/dygn press på att schema hålls och är strukturerat för att kunna rymma exempelvis att man behöver lösa medicindelegering.

2018 Teamet noterar omsorg och måna om att ta tillvara glädje i kontakten. Kunskap om TSS och samtalsmatta kan utvecklas. Personalgrupp behöver ena sig i arbetssätt.

2019 Teamet noterar omsorg och måna om att ta tillvara glädje i kontakten. Kunskap om TSS och samtalsmatta kan utvecklas. Personalgrupp behöver ena sig i arbetssätt.

Delaktighet och inflytande

2018 Hur kommer det sig att de boende inte har egna brevlådor? 2019 de boende har nu egna brevlådor vilket är bra.

En boende nämner att han/hon skulle gärna vilja påverka mer när det gäller möblerna, gardiner och färger på Hallegatan. Hur kan brukarna involveras i det? Hur får brukarna del av dokumentationen? De verkar känna till närmiljön. De boende är nöjda med sina rutiner.

Någon menar att den planerar med sin kontaktman, gärna över kaffe och fika. Det verkar inte vara populärt att planera i grupp som gemensamma aktiviteter på exempelvis ett husmöte.

Vi tror att planering kan göras mer i grupp kanske använda bilder och samtalsmatta i gruppsammanhang?

2018 Delaktigheten kan utvecklas. Brukare kan involveras mer i utformning av miljön samt få sin egen dokumentation tillgängliggjord.

2019 Delaktigheten kan utvecklas. Brukare kan involveras mer i utformning av miljön samt få sin egen dokumentation tillgängliggjord.

Lokaler

Boendet har köpt nya möbler och helheten ger ett fräscht intryck. Växter finns.

2018 Lokalerna behöver förändras.

2019 Lokalerna fungerar fint.

2018	2019
Trivsel	Trivsel
Stöd	Stöd
Konflikter	Konflikter
Personal	Personal
Möten	Möten
Delaktighet	Delaktighet
Fritid	Fritid

Hjälpmedel	Hjälpmedel
Mat	Mat
Lokal	Lokal

CHECKLISTA FÖR TILLGÄNGLIGHET

Frågor	svar 2018	svar 2019
Finns handikapp parkering inom 25 meter från entrén?	Nej	?
Hur är ditt intryck av rummen, trivsamt?	nej	Ja
Tilltalar de sinnen (färg, form rörelse)?	Nej	Ja
Finns det synliga hjälpmedel?	Nej	Nej
Används hjälpmedlen?	Lite	Lite
Är utrymmen bra för personer med nedsatt syn?	Ja (fria ytor) nej (markeringar)	Ja (fria ytor) nej (markeringar)
Är stora glasytor som kan se ut som öppning markerade?	Nej	Nej
Är karmarna kontrasterade mot väggarna i annan färg?	Nej	Nej
Är skyltar text utsatta i stor stil och lätta att läsa?	?	?
Finns det hörselteknisk utrustning? (hørslinga till TV)	Nej	nej
Är trappsteg markerade med början och slut ?	Nej	nej

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De boende trivs med sin personal.
- + De boende är nöjda med sitt stöd.
- + Respektfullt, personalen knackar.
- + Personal trivs med sina kollegor i personalgruppen.

Förbättringsområden (-)

- Vissa rutiner ”ställer till det” som delegeringar vilka fördröjer och försvårar menar personal.
- Övergripande bristande rutiner skapar stress.
- Personal hinner inte alltid prata om; hur kan det ändras?

Frågor (?)

- ? Alla trivs inte vad beror det på?
- ? De boende trivs inte med sina grannar vad beror det på?
- ? En boende visste hur den skulle göra med klagomål men vet de andra?
- ? Hur möter personal den äldre gruppen boende, får de stöd?
- ? Kan det vara så att brukare är mer uppmärksamma än vad personalen vet?
- ? Ibland är atmosfären i allrummet som ett väntrum hur kan det ändras?
- ? Hur fungerar ”löparfunktionen” vad är fördel och nackdel för de boende med löparfunktionen?

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs ganska bra i bostaden.
Stöd och lyssnande	Personalen ger ett gott stöd. De lyssnar och pratar med brukarna på ett bra sätt.
Konflikter problem	Konflikter och problemsituationer hanteras ganska bra.
Totalbedömning bemötande	Bemötande är ganska bra i bostaden, men förbättringsområden finns.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + De är nöjda med sina rutiner.
- + Uppskattar sina kontaktmän de är viktiga att planera med.
- + De uppskattar maten.
- + Relationer är viktigt för de boende de lyfts fram och det är viktigt att måna om dem.
- + Kan välja sin mat.

Förbättringsområden (-)

- Boendet kan finna sätt att var och en kan påverka gruppaktiviteter.
- Det verkar finnas behov av samtal som inte möts.
- Att välja mat innebär mer tid för handling och tillagning, hur kan det effektiviseras mer?
- Det hade varit bra med schemaläggning som kan hållas i allrummet.
- Kan de som inte rör sig så mycket få veckoschemat som en fastklistrad lapp eller liknande. För att veta vem som jobbar.

Frågor (?)

- ? Olika personal kommer från bemanningen, byts ofta kan man påverka det?
- ? Otydligt vem gör vad? Och vem gör när?
- ? Kan man ha kort och inte bara text om vem som jobbar dag/kväll/natt?
- ? Går strävan mot det individuella valet ut över egen samtalstid?

Färgbedömningar

Rutiner	Rutinerna fungerar bra. Brukarna har möjlighet att påverka rutinerna i sin bostad.
Lokaler	Lokalerna fungerar bra. De är luftiga mysiga med fräscha möbler.
Aktiviteter, sociala kontakter och fritid	Brukarna har liten möjlighet att påverka sin fritid och får otillräckligt stöd att göra det de tycker om att göra.
Planering och möten	Brukarna kan påverka hur de använder sitt stöd i boendet.
Hjälpmedel	Brukarna ges för liten möjlighet att vara del av en dialog. De kan få än mer stöd i att använda hjälpmedel.
Mat kläder möbler	Brukarna har stor möjlighet att påverka val av kläder, mat och möbler i sin bostad.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i boendets verksamhet.

