



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Granskningsrapport

Brukarrevision

Kallebäck 2017



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

Bemötande

Trivsel

De flesta boende känner sig välkomna "*från första stund*" och att Kallebäck har en humor och glädje. Det finns de som inte håller med och det beror på hot om våld, vantrivsel och missnöjdhet. Hälften tycker det är så och så med trivsel med de andra boende och några få trivs med alla. De flesta trivs med personalen. De boende säger "*de är vänliga, lyhörda, lyssnar och möter mig med respekt*". Någon menar den inte trivs för att "*jag får ta hand om de fulla, det borde personalen göra*".

De boende föreslår att de får postlådor med lås då det hänt att post försvinner.

Om stödet

De flesta är nöjda med sitt stöd. Några är inte nöjda och menar att kontaktpersonen byts för ofta och det kan vara svårt att komma ut. Hur arbetar personalen med hjälpmedel? Detsamma gäller för om personalen lyssnar. Hälften menar att de har förtroende för personalen de kan säga "*vissa går bara rakt in*" eller "*jag kan inte med att be om hjälp*". Hälften tycker att personalen uppmuntrar att använda de egna förmågorna. Majoriteten menar att personalen visar omtanke. Det kan dröja innan man får hjälp nämner de boende intervjuerna. Det är jobbigt. Flera nästan hälften föreslår en förslagslåda. Hur fungerar det med delegering av mediciner? Hur mycket tid och insats är förknippat med delegering för personalen?

Närvaro och tillgänglighet

Hälften menar att personalen är närvarande och de andra menar att det finns viss stress, en del inte alla. Mindre än hälften menar att personalen finns tillgänglig då *"du behöver det"*. Orsaker ges som att *"de bryr sig inte"* och *"de vet inte hur de skall gå tillväga"*. Någon menar att *"de försvinner ibland, speciellt nattetid då de sover samtidigt"*. De flesta har någon att prata med om det behövs. En tredjedel har det inte.

Matsituation

Teamet undrar kring köket; kan det användas mer socialt? Hur använder man sig av boenderepresentanterna när det gäller maten? Kan matsituationen göras annorlunda för att nå mer lugn och ro? Teamet får berättat för sig att många boende varit missnöjda med standarden på maten. Detta kommer att förändras under 2018 och annan leverantör kommer testas.

Konflikter

Vid frågan om konflikter menade en tredjedel att de inte har erfarenhet av bråk. Någon annan säger *"det går inte att föra fram då personal slår tillbaka på oss brukare"* och *"personalen är oense sins emellan, det märks"*.

Delaktighet

Information

I intervjuerna frågade teamet runt vilken information som ges och hur. Ingen tyckte informationen fungerade. De sa *"jag får ta reda på själv"*, *"anslagstavlan är på en för dålig plats"*, *"texten som skrivs är så liten att jag inte kan läsa"* och *"den är utspridd och svår att hitta"*. Kallebäcksbladet nämndes av flera och verkar vara en bra utgångspunkt för framtidens utveckling.

Majoriteten av de boende känner inte till några regler för boendet. Någon nämner att den har fått ett informationsblad vid inflytt, någon annan nämner anslagstavlan. De boende vill gärna ha mer information om kultur och saker som händer. Någon vill ha en pärm med regler och information. Teamet uppfattar att det finns en vilja och medvetenhet om behovet hos personalen. Hur kan anslagstavlan /orna användas på ett bättre sätt?

Förväntningar

Förväntningar

Vid frågan om förväntningar så säger hälften att de infriats och hälften att de inte infriats. Speciellt svårt menar en boende, är att *"jag får inte äta i lugn och ro då de som är fulla rör sig fritt omkring, det är våld och hot"*.

Påverkansmöjligheter

Hälften vet inte eller tror inte de kan påverka sitt boende och de tror inte eller vet inte heller hur synpunkter tas om hand. Någon vill gärna föra fram synpunkter runt maten men vet inte hur. Någon nämner husmöten som en möjlig utveckling. En tredje del vill ha återkoppling på sina förslag och de menar att de *"vill ha bekräftelse"*, och *"jag vill få det förklarat för mig"*. En som får återkoppling menar att det tar för lång tid för att få återkopplingen.

Aktiviteter och sysselsättning

Aktiviteter uppfattas inte som tillgängliga. Det är svårt att få information och de boende vill veta mer. De boende är osäkra på om de kan påverka aktiviteterna och utbudet. Hälften menar att de inte har någon att prata med när det handlar om relationer och liknande frågor. För de andra kan det vara *"jag blir låst och isolerad"*. De boende uppfattar att de får ta emot besök.

Egen planering

De boende vet inte hur de kan påverka den egna planeringen. Flera säger att *"jag är självgående"* eller *"bestämmer själv"*. Många har ett missnöje med sin socialtjänstkontakt. Majoriteten vet inte hur de skulle bära sig åt för att flytta. När det gäller sysselsättning ville hälften ha hjälp med det och hälften inte. Någon vill ha mer respons av sin kontaktperson.

Övriga frågor

Vilken ambitionsnivå skall Kallebäck ha med tanke på personaltätheten?

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Många i personal har en humor och glädje
- + De flesta trivs med personalen
- + De flesta är nöjda med sitt stöd
- + De flesta menar att personalen lyssnar
- + Majoriteten menar att personalen visar omtanke
- + De flesta har någon att prata med om det behövs
- + Metodstödet som personalen får uppskattas
- + Missnöje med maten resulterar i att Kallebäck kommer testa annan leverantör

Förbättringsområden (-)

- Några boende uppfattar att viss personal inte bryr sig om dem
- Boende uttrycker en rädsla för repressalier om man har kritik
- Missnöje med standarden av mat

Frågor ?

- ? De flesta boende känner sig välkomna, men en del nämner hot om våld, vantrivsel och missnöjdhet
- ? Hälften tycker det är så och så med trivsel med de andra boende några få trivs med alla
- ? De boende menar att de får ta hand om de fulla
- ? Några är inte nöjda
- ? kontaktpersonen byts för ofta
- ? Det kan vara svårt att komma ut
- ? Hälften menar att de har förtroende för personalen
- ? Hälften tycker att personalen uppmuntrar att använda de egna förmågorna
- ? Det kan dröja innan man får hjälp nämner de boende intervjuerna
- ? Flera nästan hälften föreslår en förslagslåda
- ? Hälften menar att personalen är närvarande och de andra menar att det finns viss stress, en del inte alla
- ? Mindre än hälften menar att personalen finns tillgänglig
- ? Vilka arbetsuppgifter har personalen nattetid
- ? Kan köket användas mer socialt?

- ? Hur använder man sig av boenderepresentanterna när det gäller maten
- ? Kan matsituationen göras annorlunda för att nå mer lugn och ro
- ? Hur fungerar det med delegering av mediciner?
- ? De boende föreslår att de får postlådor med lås då det hänt att post försvinner.
- ? Vilken ambitionsnivå skall Kallebäck ha med tanke på personaltätheten?
- ? Hur arbetar personalen med hjälpmedel

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs ganska bra i bostaden.
Stöd, omtanke och lyssnande	Stödet från personalen är ganska bra, men förbättringsområden finns.
Tillgänglighet	Personal uppfattas inte som tillräckligt närvarande och tillgängliga då det behövs.
Situationer – konflikter - problem	Konflikter och problemsituationer hanteras ganska bra.
Totalbedömning bemötande	Bemötande är inte helt bra i bostaden.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Kallebäcksbladet verkar vara en bra utgångspunkt för information
- + De boende uppfattar att de får ta emot besök

Förbättringsområden (-)

- Ingen tyckte informationen fungerade
- Anslagstavlan är på en för dålig plats
- Texten är så liten att boende inte kan läsa
- information är utspridd och svår att hitta
- Majoriteten av de boende känner inte till några regler för boendet
- Hälften har fått sina förväntningar infriade och hälften att de inte infriats
- Boende får inte äta i lugn och ro
- Hälften vet inte eller tror inte de kan påverka sitt boende
- De boende vet inte heller hur synpunkter tas om hand
- En tredjedel vill ha återkoppling på sina förslag
- En boende som får återkoppling menar att det tar för lång tid
- Hälften menar att de inte har någon att prata med när det handlar om relationer och liknande frågor
- De boende vet inte hur de kan påverka den egna planeringen
- Majoriteten vet inte hur de skulle bära sig åt för att flytta

Frågor (?)

- ? De boende vill gärna ha mer information om kultur och saker som händer
- ? Någon vill ha en pärm med regler och information
- ? Någon nämner husmöten som en möjlig utveckling. Innehåll och struktur?
- ? Hur kan anslagstavlan /orna användas på ett bättre sätt?
- ? Aktiviteter uppfattas inte som tillgängliga
- ? Det är svårt att få information och de boende vill veta mer
- ? De boende är osäkra på om de kan påverka aktiviteterna och utbudet
- ? Många har ett missnöje med sin socialtjänstkontakt vill de ha hjälp med det?
- ? När det gäller sysselsättning ville hälften ha hjälp med det och hälften inte.
- ? Vilken ambitionsnivå skall Kallebäck ha med tanke på personaltätheten?

Färgbedömningar

Information	Brukarna behöver få information på ett bättre sätt.
Forum för inflytande	Brukarna har otillräckligt forum och stöd för att vara delaktiga och få mer inflytande i det egna livet och kunna påverka enheten.
Aktiviteter	Brukarna ges en viss möjlighet att komma till aktiviteter och social gemenskap. De får ganska bra stöd att göra det de tycker om att göra, men förbättringsområden finns.
Planering	Brukarna har dålig möjlighet att påverka den egna planeringen.
Arbete	De boende är delvis med stödet kring arbete.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har litet inflytande och är inte så delaktiga i hur stödet i boendet utformas.