



Göteborgs Stad  
Social resursförvaltning

# Brukarrevision

## Personlig assistans 1 Västra Hisingen 2015



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 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 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 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**

Detta är den första brukarrevision som gjorts inom området Personlig assistans enligt Göteborgs kommuns modell. Det är roligt och förtroendeingivande att Västra Hisingen tog kontakt och ville ha en brukarrevision gjord. Därför har vi fått göra en del anpassningar från grunden. Vi har bland annat arbetat fram ett nytt frågematerial. Det gjorde vi genom att göra pilotintervju med en av brukarna. Intervjuerna gick till så att vi besökte brukarnas hem och planerade in två timmar för att rymma intervju med brukare och intervju med personal. Arbetslaget har sex brukare och cirka 20-talet personal. Vi har intervjuat fem brukare (av sex brukare totalt) och sju personal (av cirka 20 personal totalt). Vi har förstått att arbetet som personlig assistent är ett mycket utmanande arbete. Det handlar om att balansera mellan att vara professionell men ändå personlig och inte för privat. Assistenten arbetar nästan uteslutande i brukarens hem, oftast ensam under långa pass.

#### **Bemötande**

De flesta trivs bra med sin situation. När man inte trivs i sitt hem så handlar det om en vilja att bo i en annan del av Göteborg. De flesta trivs med personalen men lite sämre med vikarierna. Brukare såväl personal beskriver svårigheter med bemanningen och vikarierna då de som vikarierar ibland inte är motiverade i arbetet. Hälften av brukarna tycker sig bli behandlade med respekt. När det inte är så respektfullt nämns ”de går in med skorna i lägenheten” eller ”de pratar ett

*annat språk över huvudet” eller ”de sitter med sin mobiltelefon och är inte riktigt tillgängliga”.* Personal nämner på ett tydligt sätt hur de kan bemöta brukarna *” jag flyttar inte på grejer i hemmet” och ”jag är lugn vid intimitvätt” och ”jag är noga med att fråga vad brukaren vill”.* Några av de intervjuade brukarna nämnder att de inte blir respektfullt behandlade av personal, beslutande person (handläggare) eller av chef. Det nämns att cheferna har bytts ofta sista åren vilket upplevs som en osäkerhet av både brukare och personal. Brukare menar att de flesta kommer i tid och det skulle vara önskvärt att alla kom i tid. Brukarna menar att de får vara ifred om de vill vilket upplevs skönt.

Personal beskriver sin arbetssituation lite olika beroende på vilken arbetsgrupp det gäller. Det verkar vara låg personalomsättning över lag och personal nämner att de trivs gott med varandra. Det utgår vi från är och blir positivt även för brukarna. Trivs man i sitt arbete då kan det finnas utrymme för att utmana sig själv och motivera sig för att brukare skall ha det bra. Då personal har arbetstid nattetid kan det vara svårt med vilomöjligheter och rum för avskildhet.

Brukarna tycker att de flesta i personalgruppen är tillgängliga. Det kan vara då de arbetar med kommunens datorer som de uppfattas mindre tillgängliga. Personal nämner svårigheter och utmaningar med datasystemen (Schemaläggning Treserva) och att det behövs mer stöd och utbildning. Teamet tror att det kan bli ett stressmoment i brukarnas hem om inte personalen får detta stöd till ökad kompetens. Vi tror att med en större säkerhet (genom utbildningsinsatser) av användandet så blir personal mer flexibel och snabbare i sin användning. Personal uppfattar att de har tid att lyssna och prata med brukarna. Detta noterar teamet som positivt det vill säga att det inte är stressigt.

Brukarnas behov av stöd behöver på ett strukturerat sätt ses över mer regelbundet och synliggöras. Teamet tror att kompetenshöjning om hur man kan hitta nya eller ökade stödbehov och hur det kan tas om hand kan inte göras tydligt nog. Det är personalen som behöver fler redskap för detta mycket med tanke på att de personliga assistenterna ser brukaren i en rad olika situationer och då personalen inte träffas så mycket. Det kan göras genom synliga scheman och upplägg för rutiner och för veckan. På ett liknande sätt tror teamet att enheten behöver säkerställa att brukarnas behov av sjukgymnastik, massage, fotvård, tandvård, psykologkontakt, synundersökning nås och tid för undersökning fås. Det bekräftas till viss mån av personal som ser ett ökat vårdbehov i takt med stigande ålder och sjukdomsutveckling. Personal uttryckte oro att inte räcka till. Teamet anar en osäkerhet hur man som personal skall hantera då brukare inte vill exempelvis duscha eller har ont. Teamet anar viss frustration och oro hos en del av personalen då vård- och stödbehov ökat och utredning kring ökning av timmar tar tid.

Bråkarna nämner enbart personal om de skall framföra klagomål, de bör ha fler att ringa och kontakta. Bråkare uppfattar att de kan tala med personalen om de är ledsna. Det är mycket bra och tecken på god relation. Om brukare behöver hjälp har de olika sätt att få hjälp på som god man, släktingar och personal. Det verkar som en tidigare personalkonflikt som ett arbetslag haft har lösts, bland annat med hjälp av handledning. Detta uppfattades som en positiv lösning, har enheten rutiner för att fånga upp personal konflikter i ett tidigt skede?

### **Inflytande och delaktighet**

Bråkare menar att de får hjälp under dagen med tvätt och morgonrutiner. Den hjälpen är lagom mycket. Vid frågan om brukaren är nöjd med hur pengar hanteras verkar det vara ok att gode man har hand om pengar.

Få av brukarna var bekväma och bekanta med att de har rättigheter och kan förvänta sig vissa insatser. Teamet ser att det finns behov ge personalen metodstöd när det gäller att planera fritids och sysselsättning. Detta då flera av brukarna hade många tankar om vad de skulle vilja göra som regelbundna besök på Dalheimers hus, massage, promenader, gå till frissan, gå på museum, besöka träffpunkt i närheten, gå på teater.

Teamet tror att det är viktigt att synliggöra de olika handläggarna och deras funktioner. Till exempel att få fler möten med LSS handläggare då denna uppfattas som ganska frånvarande men en viktig person. Dessutom att klargöra skillnaden mellan chef och LSS handläggare och handläggare vid försäkringskassan för brukare och personal.

Någon brukare har tankar om att arbeta i liten skala; som kontorsarbete eller bakning, hur kan det tas tillvara?

Teamet uppfattar ganska stora skillnader i hur arbetslagen arbetar med att involvera brukaren i inköp och matlagning. Det kan handla om att köpa färdiga rätter, halvfabrikat eller laga från grunden. Någon brukare är inte ense om vad som skall handlas och nämner detta i intervjun. En annan åker med och handlar och uppskattar detta mycket. Hur kan arbetslagen arbeta mer likt när det gäller att involvera brukare i inköp och matlagning?

Bråkare önskar mer information om saker att göra som kultur och fritidsaktiviteter. De har tankar om museum besök bland annat. När det gäller sociala relationer önskar ett par brukare ytterligare sociala kontakter, som funktionen kontaktperson enligt LSS. Alla brukarna nämner att de gärna skulle åka på semester om det var möjligt mer än vad de gör idag.

## Avslutningsvis

Brukarrevisionsteamet vill gärna lyfta fram några områden som kan diskuteras vidare och som kan behöva luftas och lyftas med jämna mellanrum;

- I hemmet finns många personer, brukaren själv, personal (assistans), gode män och anhöriga; Vem bestämmer och vem har tolkningsföreträde?
- Vad är kvalitet i livet? Är hemlagad mat del av det?
- Vad innebär de olika rollerna för brukaren som; LSS handläggare, god man, personal, chef?
- Hur påverkas rutinerna av att bemanningen används? Hur förbereds vikarierna?
- Vad finns för social samvaro och intressemöjligheter vid svårare fysisk funktionsnedsättning?
- Hur kan personalens utbildningsbehov tillgodoses?
- Hur kan förändrat stödbehovet fångas upp i ett tidigt skede, åtgärdas och säkerställas?

---

## BEMÖTANDE

---

### *Styrkor (+)*

- + De flesta trivs bra med sitt stöd
- + Hälften av brukarna trivs med personalen och uttrycker att de får respekt
- + Personal beskriver olika grad av trivsel i olika arbetslag
- + Personal menar att det är en trygghet med den kommunala anställningen
- + En del av de anställda var på det klara med vad respektfullt bemötande innebär
- + Brukare uppfattar att personal har tid att prata med dem
- + Brukare uppfattar att de möts av omtanke
- + Brukarna uppfattar en ganska hög grad av tillgänglighet
- + Brukare uppfattar att de kan tala med personalen om de är ledsna

### *Förbättringsområden (-)*

- Brukare såväl personal beskriver svårigheter med bemanningen då de som vikarierar inte alltid är motiverade i arbetet
- Personal behöver mer utbildning och stöd i användning av datorer (schema, Treserva) för att det inte skall gå ut över brukarens situation
- Brukarnas behov av stöd behöver på ett strukturerat sätt ses över mer regelbundet och synliggöras
- Enheten behöver säkerställa att brukarnas behov av sjukgymnastik, massage, fotvård, tandvård, psykologkontakt, synundersökning nås och tid för besök fås.
- Det kan behövas fler möten med handläggare som påverkar stödbehovet hur det kan tillgodoses då denna uppfattas som otydlig, frånvarande men viktig person
- Klargöra skillnaden i funktion och roll mellan chef och LSS handläggare, hemtjänst och handläggare vid försäkringskassan för brukare och personal
- Att arbetslagen arbetar mer likt när det gäller exempelvis att involvera brukare i inköp och matlagning

### *Frågor (?)*

- ? Hur kan personal veta när situationer upplevs obehagliga och kränkande?
- ? Hur tillgängliga skall personalen vara under sina timmar hos brukaren (dataarbete, sovande jour)?

- ? Hur kan personal få kompetenshöjande insatser för att uppfatta behov hos brukaren?
- ? Hur kan det säkerställas att personal kommer i tid?
- ? Har personal de utrymmen de behöver i brukarnas hem?
- ? Brukarna nämner enbart personal om de skall framföra klagomål, de bör ha fler att ringa och kontakta.
- ? Hur vet enheten om brukarnas mående med avseende på fysisk och psykisk hälsa?
- ? På vilket sätt får personal vidareutbildning i bemötande då exempelvis brukare inte vill duscha eller har ont?
- ? Någon brukare har tankar om att arbeta i liten skala; hur kan det tas tillvara?
- ? Det verkar som tidigare personalkonflikt lösts har enheten rutiner för att fånga upp personal konflikter i ett tidigt skede?

### **Färgbedömningar**

#### FÖR BRUKARNA

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

#### FÖR PERSONALEN

<b>Trivsel</b>	Personalen trivs ganska bra.
<b>Stöd och lyssnande</b>	Stödet som personalen ger är ganska bra, men insatser som kan medföra förbättringar finns.
<b>Konflikter problem</b>	Konflikter och problemsituationer hanteras ganska bra.
<b>Totalbedömning bemötande</b>	<b>Bemötande är ganska bra i bostaden, men förbättringsområden finns.</b>



---

## DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

---

### *Styrkor (+)*

- + Brukare får hjälp under dagen med tvätt och morgonrutiner
- + Hjälp är lagom mycket
- + Det verkar vara ok för vissa brukare att gode man har hand om pengar
- + Hälften av brukarna uppfattar att de har återkommande planeringsmöten

### *Förbättringsområden (-)*

- Brukare uttrycker att de vill påverka sitt stöd och rutinerna mer
- Få brukare var bekväma och bekanta med att de har rättigheter
- Personal behöver stöd när det gäller att planera fritids- och sysselsättningsaktiviteter
- Brukare önskar mer information om saker att göra som kultur och fritidsaktiviteter

### *Frågor (?)*

- ? Hur kommer det sig att inte alla brukare uppfattar att de haft planeringsmöten
- ? Kan brukare få tillgång till kontaktperson utanför hemmet?
- ? Vem bestämmer och vem har tolkningsföreträde?
- ? Vad är kvalitet i livet? Är hemlagad mat del av det?
- ? Vad innebär funktionerna för brukaren; LSS handläggare, god man, personal, chef?
- ? Hur påverkas rutinerna av att bemanningen används? Hur förbereds vikarierna?
- ? Vad finns för social samvaro och intressemöjligheter vid svårare fysisk funktionsnedsättning?
- ? Tydliggöra samarbetet med gode man brukare och personal

## Färgbedömningar

### FÄRGBEDÖMNING BRUKARE

<b>Rutiner</b>	Rutinerna kan utvecklas. Brukarna har en ganska bra möjlighet att påverka rutinerna i sin bostad.
<b>Planering</b>	Formerna för planering kan utvecklas för att brukare skall ha inflytande på sin vardag och liv.
<b>Fritid</b>	Brukarna kan ganska bra påverka sin fritid och får visst stöd att göra det de tycker om att göra.
<b>Mat kläder möbler</b>	Brukarna har viss möjlighet att påverka val av kläder, mat och möbler i sin bostad.
<b>Totalbedömning inflytande och delaktighet</b>	<b>Brukarna har till en del inflytande och är till viss del delaktiga i sin bostad.</b>

### FÄRGBEDÖMNING PERSONAL

<b>Rutiner</b>	Rutinerna bör utvecklas. Brukarna bör få en starkare möjlighet att påverka rutinerna i sin bostad.
<b>Planering</b>	Formerna för planering kan utvecklas för att brukare skall ha inflytande på sin vardag och liv.
<b>Fritid</b>	Brukarna kan ganska bra påverka sin fritid och får visst stöd att göra det de tycker om att göra.
<b>Mat kläder möbler</b>	Brukarna kan ha stor möjlighet att påverka val av kläder, mat och möbler i sin bostad, vilket kan ske med stöd av personal.
<b>Totalbedömning inflytande och delaktighet</b>	<b>Brukarna har till en del inflytande och är till viss del delaktiga i sin bostad.</b>