



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Granskningsrapport

Brukarrevision

Zachrissonsgatan

2013



Nominerad till

2009



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 t.ex. enkäter. Brukarrevisionsarbetet bör 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

Vi har intervjuat fyra boende på Zachrissonsgatan och två personer som arbetar där. De intervjuade utgör inte en majoritet av de som bor där vilket hade varit önskvärt för att få en bättre bild av verksamheten.

Boendet är bra med en bra personalgrupp som fungerar bra tillsammans.

De boende trivs med sina lägenheter och sina grannar. Den gemensamma lägenheten Basen upplevs som bra och är uppskattad, medan tvättstugan och de boendes lägenheter skulle må bra av en uppfräschning.

Läget är bra med nära till centrum och kommunikationer vilket uppskattas av alla boende.

Det är en blandning av behovet av stöd hos de boende vilket kan vara problematiskt.

Möjligheten till att vara med och påverka vad som ska hända i boendet skiljer sig åt mellan de boende. Vissa har stort inflytande över sitt boende och vad de ska göra, medan andra upplever att de har svårt att påverka vad som händer.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De boende trivs, läget är bra, goda kommunikationer
- + Personalen respekterar de boende och är noga med att ringa eller knacka innan de går in i lägenheten
- + De boende och personalen har en överenskommelse om vad personalen ska hjälpa till med.
- + Gemensamhetslägenheten (Basen) upplevs som trevlig och är uppskattad.
- + Många uppskattar de gemensamma aktiviteterna som utflykter, matlagning m.m.
- + De upplevs positivt att kompisar och flick-/pojkvänner får vara med på aktiviteter i huset.
- + Boendet har en bra konflikthantering som de boende känner sig trygga med.
- + Flera boende gillar att personalen litar på dem och uppmuntrar egna initiativ.
- + Personalen trivs och det är en trygg arbetsmiljö.
- + De boende får stöd för att klara sig själva och lära sig utvecklas.

Förbättringsområden (-)

- De boende har olika behov av stöd från personalen, vissa vill ha mer kontakt medan andra vill ha mindre. Främst är det ökat socialt stöd som efterfrågas.
- Att huset har många trappor upplevs problematiskt.
- Lägenheterna kan behövas fräschas upp.
- Tvättstugan behöver förbättras. En trevlig tvättstuga uppmuntrar till att sköta sin egen tvätt.

Frågor (?)

? Varför är den gemensamma lägenheten inte öppen på onsdagar? Är det ett gemensamt beslut?

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs bra i bostaden.
Stöd och lyssnande	Stödet från personalen är ganska bra, men förbättringsområden finns.
Situationer – konflikter - problem	Konflikter och problemsituationer hanteras bra
Totalbedömning bemötande	Bemötande är bra i bostaden.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + De boende och personalen har bra rutiner för hur stödet ska fungera. Det är ett bra system med möjlighet till både telefon- och SMS-kontakt utöver personlig kontakt.
- + Bra att de boende får ha personer som sover över eller kommer på besök samt får ha husdjur i sin lägenhet om de önskar det.
- + Bra att husmötenas protokoll delas ut till alla boende, vilket är en ny rutin.
- + Bra att de boende stöds i att aktivera sig och göra saker tillsammans.
- + Bra att de boende får stöd i att ha kontakt med personer som bor i andra boenden.
- + De boende är delaktiga och har inflytande över sina dagliga rutiner.
- + Flera boende är delaktiga i planeringen av helgens aktiviteter och mat.
- + De boende får stöd att ha kontakt med släkt och vänner om de själva vill det.
- + De boende kan själva bestämma vad de ska göra på fritiden.

Förbättringsområden (-)

- Fler av de boende behöver bli delaktiga i vad de ska göra gemensamt i boendet och valet av aktiviteter.
- De boende behöver få reda på vad som ska beslutas på husmötena och andra möten innan mötena.
- Flera av de boende upplever inte att de varit delaktiga i valet av bostad.
- Det är viktigt att alla i personalen har körkort så de boende kan använda bilen för aktiviteter
- Mer egen tid för varje enskild boende med personalen.

Frågor (?)

- ? Vilka har bestämt att det ska vara sex veckor mellan husmötena?
- ? Varför är den gemensamma lägenheten inte öppen på onsdagar? Är det ett gemensamt beslut?

Färgbedömningar

Rutiner	Bråkarna har stor möjlighet att påverka rutinerna.
Planering och medbestämmande	Bråkarna kan påverka hur de använder sitt boende.
Fritid	Bråkarna 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	Bråkarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i hur stödet i boendet utformas.