



Göteborgs Stad  
Social resursförvaltning

# Brukarrevision

## Enekullen stöd- och serviceboende Lundby 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**

Enekullen är ett boende med särskild service riktad till personer med psykiska funktionsnedsättningar samt även intellektuella funktionsnedsättningar för 12 personer. Två av dessa brukare har daglig verksamhet.

10 personal arbetar dag kväll och sovande jour samt 50 % stödpedagog, som inte arbetar gentemot brukarna utan mot personal med stöttning i det pedagogiska arbetet med brukarna. Det är relativ jämn könsfördelning. De som arbetar har varierad utbildning som undersköterska, stödassistent, habiliteringspedagog, fritidsledare och socionom.

I sedvanliga revisioner intervjuas 4 brukare och 2 personal under en dag. Önskemål från Enekullens enhetschef/ stödpedagog var att intervju alla brukare. Teamet tillmötesgick enhetschefens/ stödpedagogens önskemål och intervjuerna förlades därav över två dagar. Teamet lyckades få 10 fullständiga intervjuer med boende och 2 kortare intervjuer med de boende. Då det fanns utrymme passade teamet på att intervju fler personal på boendet än vid en sedvanlig intervju. Totalt blev det 5 personal intervjuade, varav 2 fullständiga och varav 3 intervjuade personal sammanlagt bidrog till en helhets intervju, då de besvarade var sina delar av intervjun.

## Bemötande

De allra flesta av de boende trivs med sitt boende och menar att de själv har valt att bo på Enekullen. De boende trivs också med varandra, men flertalet menar på att de inte har något gemensamt med varandra. De boende verkar överrens med de anställda runt att knacka innan man går in i hemmen. Några av de boende menar att personal går in med skor i deras lägenhet, vilket upplevs mindre respektfullt. Några vill flytta och någon uppfattar ensamt i boendet. Personal trivs med sitt arbete och med varandra *"det är alltid kul att gå till arbetet"* och *"vi hjälper varandra"*. De säger att man kan prata öppet med varandra. Däremot önskar man handledning för personalgruppen.

De flesta boende menar att personalen visar respekt, att det är mycket bättre sen tidigare personal har slutat. Någon boende menade att det ibland kan vara en hård jargong. Personalen betonar att de försöker lyssna och respektera de boende. De boende tycker att personal har tid att lyssna och prata. Någon menar *"de är för mycket upptagna på kontoret och jag får då knacka"*. Någon vill ha längre öppet i gemensamhetslokalerna. Brukarrevisionsteamet noterade att det fanns olika utsagor då personal har schemalagd tid i gemenskapslokalen å ena sidan men boende uppfattar att personal befinner sig mycket på kontoret. De flesta är nöjda med det stöd de får, en säger *"personal ser att jag mår dåligt och uppmuntrar mig då att prata"*.

De boende menar att de klarar sig själva till stor del och sköter sitt privatliv själva. De menar dock att personal hjälper till; *"de hjälper när jag behöver hjälp och då jag är lite trött och sliten"*. Personal menar däremot att de ibland hjälper för mycket fysiskt ("gör åt"). Personal upplevs inte alltid som tillgängliga då behov finns *"de är inte alltid tillgängliga per telefon"* och *"andra går före"*. Enheten upplevs behöva finna sätt att möta de boende som menar att de inte har någon att vända sig till om de är ledsna. Dessutom att hitta sätt att prata om rädslan att bli inlagd, om man anförtror sig till personal. Teamet uppfattade det inte helt tydligt hur det går till när personal kommer fram till stödbehov hos de boende.

Teamet noterar att personalutrymmena inte är de allra bästa, ventilation upplevs dålig, litet sovutrymme enligt personal samt mindre bra lokaler för möten med hela personalgruppen. Däremot verkar det bra med avskiljandet från gemensamhetslokalerna, då personalutrymmena är på andra våningen. Personal önskar mer utbildning. Delvis kan det handla om att kunna anpassa arbetet till förändrade behov bland de boende. Andra personalfrågor handlar om behov att få utbildning i hot och våldsituationer (till exempel Durewall), brandutbildning, brandövning och hur larmen fungerar. Det finns en osäkerhet runt om och hur larmen fungerar, när larmen vaktbolagen? Vart befinner sig personal som larmar? Personal menar på att man får utgå från dagens schema och gissa vart en kollega kan befinna sig om larmet går. Personal uttrycker behov av ett mer närvarande

ledarskap. Teamet föreslår att man fortsätter prata om vad som ligger bakom önskemålet och hur det kan se ut.

De boende upplevs veta vart de skall vända sig med synpunkter, klagomål eller vid konflikt, vilket upplevs positivt. De nämner personal, kontoret, kontaktperson eller handläggare (socialsekreterare). Brukarrevisionsteamet tror trots det att det är bra att återupprepa vart man kan vända sig för att tydliggöra än mer. De boende uppfattar inte mycket konflikter inom boendet. En säger *"alla får komma överrens det gör vi efter ett tag...surar ett tag"*. Några få pratar med personal om relationer, kanske kan ämnet tas upp mer medvetet från personalens sida för att öppna upp om behov finns.

### **Delaktighet och inflytande**

När det gäller rutiner så menar de boende att de sköter sig själva på morgonen och dagtid. De tycker de får den hjälp de behöver med mat, tvätt och andra rutiner. Det är positivt menar de boende att personal kan följa med vid läkarbesök och mer officiella besök. Medicin utdelningen kan ibland uppfattas som hinder i vardagen. Personal menar att det är svårt att hinna med extra behov som kan uppkomma just under medicinutdelningstid. Detta är något som framkommer från flertal av de boende att under tidpunkter när medicinutdelning sker får de som behöver stöd/ hjälp just då *"stå tillbaka"*. Personal har ett tydligt mappsysteem för rutiner/stöd för de boende och andra sysslor för personal, som teamet noterade som positivt.

När det gäller planering av fritidsaktiviteter och sociala aktiviteter menar några att fast personal bestämmer. Personal *"planerar över huvudet"* och de boende uttrycker att de vill vara mer delaktiga. Kanske finns det fler sätt än husmöten att fånga upp de boendes synpunkter, som att fråga individuellt? De boende önskar mer planerade utflykter och det kom många förslag som; trubadur, kitor, oljefärger, Liseberg, museum, filmkvällar, pingis och fler husmöten. Teamet funderade kring den fina gården (innegården) kanske det går att odla där som en gemensam aktivitet? Hur är det med *"egen tid med personal"* teamet kunde inte riktigt greppa om det är schemalagt eller inte och hur det beslutas vem som skall få och hur mycket och när? De som åkt på semester senaste åren beskrev detta mycket målande. Det kan vara en önskan hos flera.

Personal bekräftar att de boende kommer med förslag på maträtt till lördagsmåltiderna. Lördagsmåltiderna upplevs av de boende som uppskattat, men viss oklarhet kring betalning upplevdes från vissa av de boende. Systemet för betalning för maten på lördagar kanske kan diskuteras för att slippa att bli eller känna sig utesluten eller till och med tvungen att delta på grund av att man har betalat redan. De flesta ordnar sin mat och äter själva hemma övrig tid över veckan. Någon vill ha mer gemenskap vid måltiderna.

De boende verkar vilja bli mer aktiva och kunde ha glädje av en mer återkommande strukturerad sysselsättning knuten till boendet, kanske i samarbete med någon daglig verksamhet? Många olika aktiviteter kom fram som promenader, hyra buss, foto, dator, gå till kyrkan, sport, aktivitetshus, film. De boende vill gärna ha mer information om vad det finns för utbud utanför boendet att göra. Det kan handla om att besöka något intressant eller någon kulturell aktivitet. En viss brist på information bekräftas av personal. Då boendets personal också skall tillgodose det som exempelvis en kontaktperson gör (insats som tidigare låg utanför boendet), aktiviteter utanför boendet, så kunde det vara fint att inkludera det mer i boendets regi. Teamet undrar hur personal kan hjälpa de boende till sysselsättning?

Brukarrevisionssteamet undrar om det finns en plan för att möta personalens behov av kompetensutbildning?

---

## BEMÖTANDE

---

### *Styrkor (+)*

- + Majoriteten av de boende trivs bra
- + Det fungerar bra med medicinerna
- + Flera boende menar att de själva har valt boendet
- + Personalen trivs med varandra och sitt arbete
- + De flesta boende menar att personalen visar respekt
- + Enheten har en bra och trivsamt gemensamhetslokal och uteplats
- + De boende trivs med personalen
- + Det finns en ömsesidighet mellan personal och boende att inte gå in utan att knacka
- + Boende verkar på det klara över vilket stöd de får
- + Majoriteten menar att personalen har tid att lyssna och prata
- + Boende menar att personal uppmärksammar det de klarar av
- + De boende verkar veta vart de skall vända sig om de har synpunkter eller klagomål
- + De boende vet vad de skall göra vid konflikter
- + De flesta boende kan prata med personal om de känner sig ledsna

### *Förbättringsområden (-)*

- Någon tycker att det är ensamt
- Personalen uttrycker att de saknar handledning
- Personal har behov av mer handledning och utbildning i hot och våld situationer
- Personal önskar mer utbildningsinsatser
- Saknas brandövning och utbildning
- Ha utbildning hur larm fungerar
- Någon boende vill ha mer stöd och mer närvarande personal
- Personal menar att de kunde utmana och motivera de boende mer att ta eget ansvar
- Personal uppfattas inte vara tillgängliga då de behövs, av hälften av de intervjuade
- Det behövs tydliggöras hur man i enheten kommer fram till det individuella stödbehovet

- Mobilnät bristfälligt, dålig täckning. Inte alltid personal och boende kan ringa på sina mobiler och på så vis kan det leda till att boende inte får tag på personal

### **Frågor (?)**

- ? Hur kan man som anställd fånga upp då en boende inte vågar säga ifrån eller säga till?
- ? Det behöver klargöras vad som gäller för sovande jour?
- ? En del boende upplever ett opersonligt bemötande nattetid
- ? Det finns en osäkerhet runt om och hur larmen fungerar, när larmen vaktbolagen? Finns det en handlingsplan hur man i personalgruppen går till väga när det larmas?
- ? Det uttrycks behov från personal att chefen skal vara mer närvarande vad ligger bakom behovet?
- ? Personal har schemalagd tid i gemenskapslokalen å ena sidan men boende uppfattar att personal finns mycket på kontoret hur hänger det ihop?
- ? Hur fungerar vikariesituationen?
- ? Hur stärker personal de boendes förmågor? Hur går det till?
- ? Ett par boende tycker inte att de blir behandlade som en vuxen människa
- ? Det fanns önskemål at ändra öppettiderna för gemensamhetslokalerna hur kan det gå till?
- ? Hur kan det hanteras att det finns boende som menar att de inte har någon att vända sig till om de är ledsna?
- ? Går det att prata om rädslan att bli inlagd?

### **Färgbedömningar**

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

---

## DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

---

### *Styrkor (+)*

- + De boende sköter sig själv på morgonen
- + De uppfattar att de får den hjälp de behöver med mediciner, tvätt, städ och under dagen
- + Stödbehovet dokumenteras i ett mappsystem som pedagogen ansvarar för som är tillgängligt och tydligt för personal
- + Det uppfattas mycket positivt att äta tillsammans under helgen boende nämner många olika former för fritid och hobbies
- + Positivt att personal följer med till exempelvis läkarbesök
- + De boende som haft tillfälle att åka på semester beskrev detta mycket målande

### *Förbättringsområden (-)*

- Enheten upplevs behöva utveckla sina husmöten
- De flesta boende menar att de inte är med på möten som rör dem själva
- Flera boende uppfattar att fast personal planerar aktiviteter och gemensamma utflykter
- Husmöten uppfattas av teamet som för sällan med tanke på önskemål om ökad delaktighet
- Kan boende bli mer delaktiga i planering och inköp till lördagsmiddagen?
- Att planera en strukturerad återkommande sysselsättning
- De upplevs att boende vill ha mer information om saker och ting att göra dag- och kvällstid
- Personal bekräftar att information runt fritidsaktiviteter kan förbättras
- Det var ganska få som menade att de kunde prata med personal om relationer, vad kan göras?
- Flera av de boende vill ha husdjur, men osäkerhet fanns om det var möjligt, vilka riktlinjer som gällde kring detta

### *Frågor (?)*

- ? Flera av de boende var inte nöjda med det sätt på vilket deras pengar hanterades
- ? Ibland uppfattar de boende rutinerna som röriga
- ? Personal uppfattar viss brist på resurser (tid för att kunna ge extra stöd)



- ? Det verkar vara otydligt för en del med betalningen av lördagsmåltiden kan det lösas på annat sätt?
- ? Återkoppling på synpunkter, kan bli bättre och ske snabbare
- ? Det händer att exempelvis medicinutdelning uppfattas som hinder
- ? På vilket sätt planeras kompetensutveckling för personalen/ arbetsgruppen

### ***Färgbedömningar***

<b>Rutiner</b>	Rutinerna kan utvecklas. Brukarna har en ganska bra möjlighet att påverka rutinerna i sin bostad.
<b>Planering</b>	Planeringen kan utvecklas. Brukarna har en ganska bra möjlighet att påverka den egna situationen och verksamheten.
<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 stor 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 delaktiga i sin bostad.</b>