

Redovisning

Handikappanslaget



REDOVISNING AV ERHÅLLNA MEDEL UR HANDIKAPPANSLAGET

SYFTE OCH BAKGRUND TILL PROJEKTET

Under våren 2009 sökte Brukarrevisionen medel från Handikappanslaget för att göra en uppföljning på två revisioner gjorda 2006. De erhållna medlen från Handikappanslaget om 40 000 kronor har använts till att genomföra två ”återrevisioner”. De två stadsdelarna, SDF Gunnared samt SDF Tynnered har tack vare medlen från Handikappanslaget granskats tre år efter det att den ursprungliga revisionen genomfördes. Syftet med återrevisionen var att:

- följa upp metoden som sådan med tanke på dess effekter på dessa två slumpvis utvalda enheter. Har metoden lett till förbättringar?
- dra slutsatser utifrån återrevisionerna runt metodens förmåga att mäta verksamhetens kvalitet.

Vi önskade med dessa två granskningar finna hur de två berörda enheterna utvecklats under dessa tre år och hur de tagit ansvar för de förbättringsområden som framkom 2006. De granskade enheterna är dels ett boendestöd för psykiskt funktionshindrade och dels en daglig verksamhet för intellektuellt funktionshindrade.

METOD OCH TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

URVAL

Urvalet gjordes på så sätt att alla verksamheter som fått en revision under 2006 fick erbjudande om en ny revision. Vi resonerade som så att vi ville ha två verksamheter från två olika verksamhetsområden av de tre möjliga (boendestöd för personer med psykisk funktionsnedsättning samt boende och daglig verksamhet för personer med intellektuell funktionsnedsättning). SDF Gunnared samt SDF Tynnered var intresserade och representerade dels ett boendestöd för psykiskt funktionshindrade och dels en daglig verksamhet för intellektuellt funktionshindrade.

TEAM

Eftersom det av praktiska skäl var omöjligt att imitera samma team som besökte 2006 samt att detta inte varit något skäl för att inte kunna göra jämförelser mellan 2006 och 2009 sammankallade vi två nya team.

JÄMFÖRELSEN

Teamen var omedvetna om vad man kom fram till vid granskningen 2006 och gjorde därav revisionen som om den vore helt ”ny”. En femte person som stod utanför teamets arbete informerade teamet i grova drag om teman som teamet skulle ägna extra uppmärksamhet (se exempel nedan).

För teamet att titta lite extra på:

- *Personalkontinuiteten*
- *Flexibilitet vad gäller tider/scheman*
- *Att tillgodose brukarnas specialintresse*
- *Förtroendet mellan brukare och personal*
- *Bemötandet mellan brukare och personal*
- *Möjligheten att komma ut på aktiviteter*
- *Vart man vänder sig om man inte är nöjd*
- *Personalens engagemang*
- *Hur arbetsplanen tas fram respektive efterlevs och följs upp*
- *Påverka vilken personal som kommer*
- *Tidsmarginaler*

Vid återrapporteringen närvarade den femte personen och den halv dags långa återföringen avslutades med en redogörelse och samtal runt jämförelsen 2006 och 2009.

RESULTAT AV JÄMFÖRELSEN

2006 genomfördes revision av boendestödet i Gunnared samt på en av de dagliga verksamheterna i Tynnered. Nedanstående redogörelse beskriver en jämförelse av 2006 års revisioner som följdes upp 2009.

BRUKARREVISIONENS FÖRMÅGA ATT MÄTA VERKSAMHETENS KVALITET

Vår slutsats är att brukarrevisjonen mycket väl kan mäta verksamhetens kvalitet. Vi ser olika sätt att testa brukarrevisionsmodellens förmåga att mäta kvaliteten. Ett sätt är att jämföra med andra instrument, ett att fråga verksamhetens representanter och ett sätt är att jämföra 2006 med 2009.

Om att jämföra med andra instrument

Vid en av de två verksamheterna hade man samtidigt med återrevisionen haft en revision och tillsyn av Länsstyrelsen. Enhetschefen berättade att de synpunkter som teamet angav till stor del var de samma som kommit vid tillsynen.

Vad verksamhetens representanter säger

Brukare såväl som personal menade att man kände igen sig och höll med om de synpunkter som lyftes fram 2006 såväl som 2009.

En jämförelse 2006 med 2009

Verksamheterna kunde förklara förändringarna på ett logiskt sätt som; förändrad organisation, direktiv och framför allt genom att de aktivt arbetat för att förbättra verksamheten utifrån förbättringsområdena. Den verksamhet (Gunnared) som genomgått ganska stora organisatoriska förändringar kan i den förnyade revisionen finna konsekvenser av en ny organisation och fånga nya behov.

NÄRMARE BESKRIVNING AV JÄMFÖRELSEN MELLAN 2006 OCH 2009

EXEMPEL 1 – SDF Gunnared

BEMÖTANDE 2006 2009

Trivsel	Trivseln med boendestödet är bra.	Trivseln med boendestödet är bra.
Problem och Konflikter	Boendestödet hanterar problemsituationer och konflikter på ett bra sätt.	Boendestödet hanterar problemsituationer och konflikter på ett bra sätt.
Totalbedömning Bemötande	Bemötandet från boendestödet är bra.	Bemötandet från boendestödet är bra.

DELAKTIGHET INFLYTANDE 2006 2009

Planering	Brukarna kan påverka hur de använder sitt boendestöd.	Brukarna har stor möjlighet att påverka hur de använder sitt boendestöd
Arbete och fritid	Brukarna ges goda möjligheter att komma till sysselsättning och social gemenskap. De får tillräckligt stöd att göra det de tycker om att göra på fritiden.	Brukarna ges en viss möjlighet att komma till sysselsättning och social gemenskap. De får ganska bra stöd att göra det de tycker om att göra på fritiden, men förbättringsområden finns.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har stort inflytande och är delaktiga i hur boendestödet utformas.	Brukarna har stort inflytande och är delaktiga i hur boendestödet utformas.

Enheten präglas 2006 likväl som 2009 av en god relation mellan brukare och personal. Relationen består i respekt och förtroende. Förutsättningarna för social aktivering kan ha försämrats något sedan 2006.

Bemötande

Vid de båda granskningstillfällena konstaterar teamet att brukarna och personalen trivs med varandra. Personalen har ett grundläggande intresse för sitt arbete och trivs med sina kollegor. De boende för fram att personalen är kunniga, uppmärksamma och omtänksamma. Personalen tar sig tid, lyssnar och är ärliga och raka i sin kommunikation. Vi uppfattar att det finns en förtroendefull relation mellan boende och personal. Personal visar sin kunnsighet genom att de är ”vältimade” i hur mycket de skall ”pusha på” och uppmuntra och när de skall avvakta. De boende litar på personalen och menar att det är viktigt att personalen kommer när de säger att de skall komma, vilket de anser att de gör. De boende uppfattar att de får hjälp med att kontakta myndigheter och andra viktiga personer som släkt om de önskar, vilket inte har förändrats från 2006 till 2009.

De boende uppfattar att de har någon att prata om problem med, det kan vara vänner, någon i boendestödet, kontaktpersonen eller biståndshandläggaren. Brukarna vet därför vart de kan vända sig om de befinner sig i en konflikt. Generellt uppfattar vi att det är få konflikter inom boendestödet mellan personal och de boende. Nytt önskemål för 2009 fanns bland brukare att boendestödet kunde involveras när det gäller konflikter med exempelvis grannar.

Det upplevs som om att problematiken kring tidsbristen som fanns 2006 har förbättrats något till 2009. Insatserna upplevs vara mer flexibelt och personligt anpassade 2009 än 2006, dock kvarstår problemet att biståndsbedömningen upplevs styrande och hämmande. Varken 2006 eller 2009 upplevdes det finnas några större bekymmer med konflikter. Det upplevs som om att personalen idag 2009 håller än ännu högre nivå vad gäller kompetens och professionalitet (dock upplever inte personalen att kompetensutvecklingen gått i linje med utökning av målgruppen). 2006 fanns det en otydlighet bland brukarna ang. vem man vänder sig till vid problem (allmänt alt. om biståndet), ett problem som tycks vara mindre 2009.

Inflytande/delaktighet

Brukarna upplever generellt att de har god möjlighet till inflytande och delaktighet, så var fallet 2006 och även nu 2009. Förutsättningarna för att samla in/informera om fritidsaktiviteter upplevs ha försämrats 2009 i jämförelse med 2006. Brukarna är fortsatt nöjda med hanteringen av brukarnas nycklar till lägenheten – ingen förändring 2009 i jämförelse med 2006. Brukarna upplever även 2009 att de har stor makt att styra över ordningen (städningen) av sitt egna hem. Det finns fortfarande ett behov av att tydliggöra innebörden av bistånd – planer och möjligheten för brukaren att ha inflytande över upplägget.

Boendestödet fungerade väl inom brukarens egna hem, men fungerade sämre utanför det egna hemmet under 2009. Begränsande faktorer utanför hemmet är tid (även nämnt 2006), en breddad mål-grupp (nytt för 2009), att kompetenshöjning inte följt med nya målgrupper och biståndsbedömningen. Begränsningen handlar om transporter och sociala aktiviteter. Personal kan uppfatta att arbetet är för styrt av biståndsbedömningarna (nytt 2009).

Önskemål under 2009 fördes fram om mer samstämmighet gällande biståndsbedömningen. Dessutom efterfrågades förtydligande när det gäller arbetssättet kring och skillnaden mellan

samarbetsplaner och biståndsbedömningarna och rutinerna runt detta. Vi var imponerade över att personalen lyckas hålla sin professionalitet och härbärgera de känslor det väcker när de kan känna sig pressade och styrda på ett sätt de inte önskar i sitt arbete. Detta förmedlas inte till brukarna.

Brukarna förmedlar att de i stort sett är delaktiga i planeringen. Brukare uppfattar att när personal ger råd hur brukarna ”skall ha det” görs det i all välmening. Brukarna får själv bestämma över sitt hem och sin ordning. Personal har hittat en bra balans mellan trygghet och integritet i de fall de har hand om brukarnas nycklar.

Exempel 2 SDF Tynnered

BEMÖTANDE

2006

2009

Trivsel	Trivsel med personal och arbetskamrater är bra.	Trivsel med personal och arbetskamrater är bra.
Stöd och omtanke	Personalen tar sig tid att lyssna och prata med brukarna. Personal visar stor omtanke och ger bra stöd.	Brukarna får ganska bra stöd, men det kan bli bättre. Personalen lyssnar och pratar med brukarna allt som oftast.
Rast, lunch fika	Brukarna tycker att bemötandet vid fika, lunch och raster är ganska bra, men förbättringsförslag finns.	Brukarna tycker bemötandet vid fika, lunch och raster är bra.
Konflikter – problemsituationer	Konflikter och problemsituationer hanteras bra	Konflikter och problemsituationer hanteras bra
Totalbedömning Bemötande	Bemötande är bra på den dagliga verksamheten.	Bemötande är bra på den dagliga verksamheten.

DELAKTIGHET INFLYTANDE 2006

2009

Arbetsuppgifter	Brukarna har ganska stort inflytande över sina arbetsuppgifter	Brukarna har stort inflytande över sina arbetsuppgifter.
Arbetsplats	Brukarna kan till en del påverka var och när de vill jobba.	Brukarna har stor möjlighet att välja var och när de vill jobba.
Möten och planering	Brukarna är inte delaktiga i möten och planering	Brukarna är inte delaktiga i möten och planering
Rast, lunch och fika	Brukarna får var med och bestämma vilken mat de skall äta.	Brukarna får var med och bestämma vilken mat de skall äta.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har till en del inflytande och är delaktiga i den dagliga verksamheten.	Brukarna har stort inflytande och är delaktiga i den dagliga verksamheten.

Bemötande

Arbetsplatsen präglas 2006 såväl som 2009 av en mycket positiv stämning, man trivs ihop och man är måna om varandra. Vi upplevde vid bägge tillfällena att Servicegruppen är en välfungerande verksamhet som präglas av öppenhet och dialog. Verksamhetens har mycket pedagogiska metoder för fördelning av arbetsuppgifter i form av ”uppdragslappar” och ”nyckelknippor. Metoder som andra motsvarande enheter inom Göteborgs stad absolut borde dra lärdom av. De styrkor man förde fram 2006 har förstärkts och befästs allt mer. Det handlar om att man som brukare kan säga vad man tycker, man kan påverka morgonsamlingen (då planeras en stor del av dagen). Vidare är det positivt med samling tre-fyra gånger varje dag och HAB-mötena upplevs som mycket positiva och givande. Brukarna kan styra sina arbetsuppgifter och sina arbetstider och de får vara med och bestämma vid fördelning av arbetsuppgifter.

Vad gäller stöd för brukarna i det dagliga arbetet upplever brukarna generellt att de får ett mycket gott stöd av personalen. Brukarna upplever dock att om personalen har mycket att göra är det ibland svårt att få prata med personalen, detta är nytt för 2009.

Lokalerna upplevdes vara trånga vilket gör att det kan vara svårt att genomföra vissa arbetsuppgifter. Detta har inte förändras över de tre år som gått.

Inflytande/delaktighet

Brukarna beskriver att de inte tycker att några arbetsuppgifter är tråkiga. Både brukarna och medarbetarna beskriver dock att de anser att de ibland har för få arbetsuppgifter att utföra och att variationen skulle kunna vara större. Personalen försöker skapa förutsättningar för fler arbetsuppgifter, det är önskvärt med mer kontorsuppgifter. Sett ur ett utifrån perspektiv upplevs enheten som en mycket välfungerande verksamhet som kanske inte utnyttjas till sin fulla potential.

Det verkade som att strukturen och tydligheten kring fördelningen av arbetsuppgifterna bör kunna utvecklas ännu mer och så stora förändringar har inte skett under tre år. Vi anser även att enheten behöver förtydliga för brukarna när de har samling, möte eller fikapaus – för att på det sättet förtydliga när/var/hur brukarna har möjlighet att vara med och ha inflytande över verksamheten. Det var otydligt för brukarna när de kan vara med och bestämma och vad de kan vara med och bestämma över.