



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Dagcenter Munkebäcken (tillhörande Vidkärrsgrupperna Härlanda SDF)

2011



Nominerad 2009



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

INLEDNING

Brukarreversion är en metod för kvalitetsgranskning och är ett sätt att ta reda på vad "de vi är till för" tycker om sin verksamhet. En brukarrevisionsgrupp består av fyra personer (två brukare, en närstående och en samordnare). Under en dag besöker gruppen verksamheten och ställer frågor till brukarna och personalen om inflytande/delaktighet och bemötande. Efter intervjudagen träffas gruppen för att diskutera vad de tycker var bra och vad de tycker att verksamheten borde förbättra. Gruppen gör också en färgbedömning där verksamheten ges grönt, gult eller rött kort inom olika delområden. Några dagar senare träffar brukarrevisionsgruppen brukarna och personalen för att samtala om gruppens slutsatser. Samtalet som förs då är kanske den viktigaste delen av metoden. Den muntliga rapporteringen sker via "Akvariemodellen" där man sätter stort fokus på lyssnande. Den här skriftliga rapporten är en sammanfattning av vad gruppen drog för slutsatser efter intervjudagen och bör utgöra ett underlag för enhetens framtida, långsiktiga kvalitetsarbete.

Sammanfattning – helhetsbedömning

Den dagliga verksamheten Munkebäcken granskades vid en brukarreversion under 2008. En revision - och slutsatserna från en sådan - innebär inte bara att verksamheten och verksamhetens innehåll diskuteras och omprövas. Ofta väcks också tankar och funderingar hos den enskilde – personal eller brukare – som inte tidigare aktualiserats. Mot denna bakgrund ska alltid resultatet av en återrevision bedömas.

Revisionsgruppen upplevde från samtliga intervjuade – både brukare och personal – att alla trivdes väldigt gott på Munkebäcken.

Trivseln omfattade inte bara arbetet och arbetsplatsen utan även brukarna emellan och mellan brukare och personal.

Revisionsgruppen uppfattar det också som att den goda trivseln ligger i bakgrunden för resultatet på många av de övriga frågorna.

- Som exempel upplevde vi det som att brukarna hade svårt att förklara vad som händer vid en konflikt. Det stämmer med bilden att konflikter är sällsynta och om sådana uppstår så hanteras de utan att sätta några spår. Dessutom nämnde personalen att det finns en konfliktlösningsmodell, vilken också verkar vara väl anpassad för arbetsplatsen. Det är mycket positivt att det finns en genomtänkt hantering av konflikter även om sådana är sällsynta.
- Vi upplevde det också som god stämning vid morgonsamling och lunch.

- Den allmänna trivselen kan också vara orsak till att brukarna inte särskilt kommenterade lokalernas beskaftenhet. De nämndes däremot av personalen. Och vår uppfattning är att personalen försökte organisera arbetet så brukarna inte skulle känna av den brist lokalerna utgör.

Men revisionsgruppens intryck är också att det i trivselen finns ett stort moment av att personalen "tar hand om" brukarna. Och eftersom alla trivs så väcks inte frågan om det är något ytterligare som brukarna önskar. Bedömningen på avsnittet Inflytande och Delaktighet bygger på kommentarer som t ex handlar om att vilja byta daglig verksamhet men aldrig ha sagt det. Att det skulle vara roligt att baka. "*Personalen bestämmer*", "*Personalen stoppar in arbetstagarna i schema*". Och uppfattningen att det inte är några diskussioner och bara personalen pratar på möten. Eller rent allmänt att det är olika mellan de olika brukarna vad de vet om olika saker – t ex alternativ mat.

Revisionsgruppen kan inte uttala sig om vad som faktiskt händer och som utgör bakgrund till dessa kommentarer, men brukarnas uttalade uppfattning vid intervjuerna är klar.

Eftersom trivselen och samtalsmiljön är så god på Munkebacken ser vi inte dessa brister i inflytande och delaktighet som något svåråtgärdat problem. Vi upplever att det som saknas är en metod för att lyfta fram och lyssna på varje brukare. En metod som ställer de frågor som behövs och väntar ut de svar som nu saknas. Och vi uppfattar det som väldigt positivt att viljan från personalen att nå brukarna hela tiden finns och att detta viktiga problem därför snabbt kan åtgärdas – om ett gemensamt arbetssätt tas fram.

Det är viktigt att alla brukare blir mötta utifrån sina förutsättningar, intressen och önskemål – både individuellt och som grupper. Det gör att frågan om hur arbetet bedrivs i textilen och i servicegruppen också är viktig. Uppfattningen vi har fått är att t ex omvärldsbevakningen är olika i de två grupperna. Det är viktigt att alla får möjlighet att skapa sig en rimlig bild av sin plats i sitt sammanhang.

Jämförelse Munkebacken 2009 och 2011

Det är en stor skillnad i bedömning av inflytande och delaktighet mellan föregående revision och denna. Skillnaden kan bero på att det i stor utsträckning är andra personer som intervjuats. Men det dominerande intrycket – att trivselen är så likartat god vid båda revisionerna gör att skillnaden i resultat inte verkar kopplat till de intervjuade personerna. Denna revision ansluter också i huvudsak till föregående rapports beskrivning och flertalet av de punkter som där kommenterats.

Den viktigaste konkreta skillnaden i bedömning mellan revisionerna är att ett frågetecken från föregående granskning blivit minus. Frågan om hur medvetna och informerade brukarna är har denna gång besvarats med att det generellt inte finns någon rutin för att säkerställa detta. Personalen verkar inte heller veta hur de ska ta reda på vad brukarna egentligen vill och tycker. Men dessutom signalerar brukarna under intervjuerna att de inte känner sig delaktiga i sin planering och sina möten. Detta är så viktiga frågor och återverkar på så många sätt att totalbedömningen försämras avseende inflytande och delaktighet.

Revisionsgruppen tror att en orsak till de förändrade svaren kan handla om att det i diskussioner på arbetsplatsen i mellanperioden eller på annat sätt väckts tankar som inte fullt ut aktualiserats tidigare. Det är fullt möjligt att trivas mycket och ändå vilja göra något annat om sådant kommer på tal. Att sådant händer kan också ses som uttryck för trygghet. Eftersom trivseln och samtalsklimatet varit så gott har behovet att noggrannare efterfråga brukarnas vilja aldrig varit särskilt stort.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Alla, både arbetstagare och personal, uttryckte genomgående en mycket stor trivsel
- + Personalen upplevdes som mycket angelägen om att brukarna ska trivas på Munkebacken
- + En stor del av personalen verkade kunna teckenspråk
- + Det finns en problem-/konfliktlösningssmodell som bygger på sociala berättelser och bilder
- + Personalen upplevdes som mycket angelägen om att brukarna ska ha det bra på sin arbetsplats.

Förbättringsområden (-)

- Stöd och uppmuntran till att pröva nytt och utvecklas förutsätter god kunskap om brukarnas vilja och behov. Sättet att få denna kunskap kan förbättras.

Frågor (?)

- ? Oklart vilket stöd brukarna får då de utifrån sig själva ska ta ställning och/eller hävda sina synpunkter, t ex vid möten.

Färgbedömningar

Trivsel	Trivsel med personal och arbetskamrater är bra.
Stöd och omtanke	Brukarna får ganska bra stöd, men det kan bli bättre. Personalen lyssnar och pratar med brukarna allt som oftast.
Rast lunch fika	Brukarna tycker bemötandet vid fika, lunch och raster är bra.
Konflikter – problemsituationer	Konflikter och problemsituationer hanteras bra
Totalbedömning Bemötande	Bemötande är bra på den dagliga verksamheten.

INFLYTANDE /DELAKTIGHET

Styrkor (+)

+ I servicegruppen sker en bra genomgång av vad som händer i omvärlden genom läsning av dagstidningar.

Förbättringsområden (-)

- Personalen verkar inte alltid veta hur de ska ta reda på vad brukarna egentligen vill/önskar, avseende arbetsplats och arbetsuppgifter.
- De flesta brukarna upplever inte att de är delaktiga i sin planering och i möten.
- Personal har inte förmedlat till alla brukarna att det finns alternativa maträtter.

Frågor (?)

- ? Hur tillgodoses de synskadades behov av arbetsuppgifter?
- ? Blir man lyssnad på om man är tystlåten?
- ? Sker tidningsgenomgång eller dylikt även på textilen?
- ? Sker någon omvärldsbeskrivning för synskadade?
- ? Vilka gemensamma aktiviteter finns för både servicegruppen och textilen?
- ? Är det riktigt att se på textilen och servicegruppen som tjej och killgrupp?
- ? Vilket resultat skulle en genusanalys ge avseende möjligheter och hinder för arbetstagarna på de olika arbetsplatserna

Färgbedömningar

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

