



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Bergsjöhöjd Boendeverksamheten Återrevision

2012



INLEDNING

Syftet med brukarrevisionsarbetet är att söka finna nya och bättre sätt att ta reda på vad "de vi är till för" inom verksamhetsområdet Boende tycker om verksamheten. Brukarrevisionsmetoden utgör ett komplement till metoder såsom till exempel enkäter. Brukarrevisionsarbetet bör ses som en del av Göteborgs stads kvalitetsarbete.

Ett brukarrevisionssteam består av fyra personer (två brukare, en närstående/personal 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 brukarrevisionssteamet 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

År 2010 gjordes en första brukarrevision på Bergsjöhöjd. Vissa saker har förändrats sedan dess. Numera har Boendeverksamheten egna brukare med erfarenhet av att bo oftast på flera boende i verksamheten som är med och gör brukarreversionen. De frågor som ställs har också modifierats lite för att bättre passa Boendeverksamheten. Detta kan bidra till att den granskningsrapport som görs idag 2012 får ett annat resultat.

Bergsjöhöjd är ett boende för bostadslösa kvinnor och män över 50 år som befinner sig i ett aktivt alkoholmissbruk och som behöver ett långsiktigt boende med omvårdnads- och omsorgsinsatser. De boende får hjälp med bl. a medicin, städ, måltider, tvätt och personlig omvårdnad. Upptagningsområde är hela Göteborg. Först 2007 när Social resursförvaltning bildades gick Bergsjöhöjd in i Boendeverksamheten. Till skillnad från övriga boende i Boendeverksamheten finansieras Bergsjöhöjd med hjälp av kommunbidrag och lyder under Hälso- och sjukvårdslagen. Detta gör att bland annat undersköterskor, sjuksköterskor och kuratorer arbetar här. Den äldsta personen på Bergsjöhöjd är över 90 år. På Bergsjöhöjd finns 129 lägenheter. Små ettor med pentry som de boende kan möblera personligt i viss mån. Så gott som alla har helpension. Ny busslinje (57) har precis börjat gå från Rymdtorget för att underlätta för de boende att ta sig ut på egen hand. Att kunna åka buss uppför backen till Bergsjöhöjd när man ska hem är bra men även för besökare kan bussen vara till hjälp. För att underlätta

för de boende när det gäller bankärenden finns en speciell bankservice, ett samarbete med en bank, som verksamheten betalar en avgift för men även de som bor på Bergsjöhöjd, betalar 50 kr/månad för att ta del av tjänsten. Tjänsten är frivillig. Vissa som bor på Bergsjöhöjd har God Man.

De boende trivs mycket bra på Bergsjöhöjd och känner sig trygga mycket tack vare en trevlig, kunnig och engagerad personal. Boende och personal kommer varandra nära och trivs tillsammans. Boende uppskattar att personal har koll på om man inte syns till och kommer och frågar efter en så att det inte har hänt något. Personalen tar sig tid att lyssna i den mån det går och är lyhörd för olika sinnesstämningar, de praktiska får vänta, de rusar inte bara förbi. Förtroende finns för personal, kontaktmannen i synnerhet. Att man inte får äta i matsalen när man är onykter är en bra regel som ska efterföljas tycker de boende. Att komma ihåg ”de små sakerna” till exempel att hämta en handduk eller kudde när någon frågar är viktigt för att en boende ska känna sig sedd och respekterad. Att personalen pratar med en som en människa och inte som ett kolli är också viktigt och att man är lyhörd för hur den boende vill ha det i sitt hem och att personal frågar om det är OK att gå in i lägenheten om det behöver göras något när den boende inte är hemma. Att det finns ett väl fungerande kontaktmannaskap bidrar till att omsorgen fungerar väl. Några upplever kvalitén i bemötande och lyhördhet som något ojämn. Är personal med lång erfarenhet mentorer för ny personal när det gäller bemötande? Finns det risk för att de boendes kapacitet/egenansvar försämras när servicen är så heltäckande?

Att man kan välja om och när man vill umgås med de andra boende uppskattas av de boende. Exempel från de intervjuade: någon är mycket på rummet och läser, en annan vill bara umgås med någon enstaka granne och en tredje vill vara i fred, en fjärde deltar gärna i den sociala samvaron.

Formella vägar för hur man gör när ett problem/ en önskan finns är inte så tydliga alltid. En osäkerhet finns hur man ska gå tillväga när det gäller sådant som inte har med det ordinarie arbetet att göra till exempel en flytt eller en förbättring i alla lägenheterna. Finns det andra möjliga boendeformer för målgruppen? Hur arbetar man med flyttmöjligheter? Synpunktshantering vet inte många vad det är.

Det är positivt att det finns speciell personal som jobbar med aktivitetsutbudet. Information angående aktiviteter fungerar bra: Bergsjöhöjdsbladet kommer ut, det finns anslagstavlor vid hissen på varje våningsplan. Personalen går också runt ibland och frågar om boende vill vara med på aktiviteter. Att personal försöker övertala och ”lirka” med boende för att de ska våga komma ut och göra saker utanför Bergsjöhöjd ses som positivt. Ett exempel var en kvinna som inte hade gjort något utanför huset på sex år men till sist lät sig övertalas att göra en

utflykt till Allum. När det var gjort så tyckte hon inte att det var så farligt och att hon hade haft en trevlig shoppingresa. Att det finns möjligt att komma med önskemål när det gäller aktiviteter till exempel gå på konsert, handla kläder och att personalen har möjlighet att vara spontan och till exempel grilla eller fika i trädgården vid fint väder är positivt.

Boende anser att helgerna känns väldigt långa, det händer inte mycket, mindre med personal och kiosken är stängd. Hur kan man jobba med att de boende själv tar ansvar till exempel för att göra helgen mer innehållsrik bland annat när det gäller aktiviteter?

Om man ändrar på något i verksamheten verkar det inte alltid vara så att de boende vet varför. Ett exempel på detta är att fikat numera är i TV-rummet och inte i matsalen. Här verkar det som om personal och boende inte har samma bild av varför denna ändring har skett. Information om vilka regler som gäller för boendet kan bli bättre samt mer tillgänglig. Skriftlig varning har utdelats av chefen vid något enstaka tillfälle.

Oklart är hur man gör för att påverka i frågor som rör hela verksamheten och hur ofta man har boendemöten, vart protokoll tar vägen, vem som skriver protokoll och vilken typ av frågor som tas upp, tar man beslut? Ett ämne som brukar komma upp är maten som det finns mycket åsikter om till exempel små portioner, överkokt, kräver egna kryddor. Hur kan man göra för att inte boendemötet ska upplevas som ett möte vid sidan om den pågående verksamheten?

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + de boende trivs mycket bra och känner sig trygga
- + det finns ett stort engagemang hos personalen
- + personalen är trevlig och omvårdande
- + personal och boende trivs ihop och kommer varandra nära
- + personalen har på koll på om de boende inte har synts till
- + boende har förtroende för personalen
- + personalen är duktig och kunnig på många områden
- + personalen är lyhörd för sinnesstämningar
- + personalen tar sig tid för att lyssna
- + personalen kommer ihåg det "lilla"
- + omsorgen, det praktiska, står i fokus
- + kontaktmannaskapet fungerar bra
- + personalen respekterar att det är de boendes egna hem
- + boende inte får äta i matsalen om de är onyktra

Förbättringsområden (-)

- variationer finns i bemötandet
- boende upplever ambivalens i närvarokänslan beroende på vem som är personal
- det är viktigt att det finns sjukvikarier bland annat för att personal ska hinna med att lyssna om någon vill något
- .- boendet är bra men vissa är missnöjda med boendeformen och vill flytta till eget
- personal finns för olika problem men oklart ibland för de boende hur det är organiserat
- de formella vägarna är oklara angående hur boende gör med problem utanför ordinarie rutiner
- många vet inte vad synpunktshantering är

Frågor (?)

- ? är personal med lång erfarenhet mentorer för ny personal när det gäller bemötande?
- ? finns det risk för att de boendes kapacitet/egenansvar försämras när servicen är så heltäckande?

- ? finns det andra möjliga boendeformer för målgruppen?
- ? hur arbetar man med flyttmöjligheter?

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs bra i bostaden.
Hänsyn, omtanke och lyssnande	Personalen ger ett gott stöd. De lyssnar och pratar med brukarna på ett bra sätt.
Tillgänglighet	Personalen är tillgänglig på olika sätt utifrån behov.
Problem och konfliktlösning	Konflikter och problem hanteras ganska bra.
Totalbedömning bemötande	Bemötandet är bra i bostaden.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + hjälpen i bostaden fungerar bra
- + lägenheterna kan möbleras personligt i viss mån
- + information angående aktiviteter fungerar bra
- + det är möjligt att komma med önskemål och påverka utbudet av aktiviteter
- + personalen har möjlighet att vara spontan för att genomföra aktiviteter
- + det finns ett utbud av aktiviteter både på Bergsjöhöjd och utanför huset
- + det finns tillgång till fordon för att kunna ta sig ut på utflykter och andra ärenden

Förbättringsområden (-)

- helgerna upplevs som långa. Det händer inte mycket, mindre med personal och kiosken är stängd
- om boendet ändrar på något i verksamheten verkar det inte alltid vara så att de boende vet varför
 - information om vilka regler som gäller för boendet kan bli bättre samt mer tillgängliga
- det är oklart hur boende gör för att påverka i frågor som rör hela verksamheten
- boendemöte finns på Bergsjöhöjd men det är diffust för många exakt hur det går till
- maten finns det mycket åsikter om till exempel små portioner, överkokt, kräver egna kryddor

Frågor (?)

- ? hur kan boendet jobba med att de boende själv tar ansvar till exempel för att göra helgen mer innehållsrik bland annat när det gäller aktiviteter?
- ? hur kan Bergsjöhöjd göra för att inte boendemötet ska upplevas som ett möte vid sidan om den pågående verksamheten?
- ? hur ofta har Bergsjöhöjd boendemöten, var tar protokoll vägen, vem skriver protokoll och vilken typ av frågor tas upp, tas beslut på mötet?
- ? finns en genomförandeplan? hur används den?

Färgbedömningar

Information	Brukarna får bristfällig information runt boendet och samhälle för att kunna leva ett gott liv.
Forum för påverkan	Brukarna ges få möjligheter för att kunna påverka den egna situationen såväl som verksamheten.
Aktiviteter sociala kontakter och fritid	Brukarna har stora möjligheter att komma till social gemenskap. De får tillräckligt stöd att engagera sig i olika sammanhang för den egna utvecklingen.
Planering	Brukarna har stor möjlighet att påverka hur de använder sitt boendestöd.
Arbete och sysselsättning	Brukarna ges goda möjligheter att vara del av en sysselsättning eller komma i arbete. De får tillräckligt stöd för att nå arbete eller sysselsättning.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har till viss del inflytande och är ganska delaktiga i boendets verksamhet.