



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Båtsman Grå, daglig
verksamhet
Norra Hisingen

2017



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 brukarrevisionslag 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. Vid denna revision har vi använt oss av AKK. Det innebär; checklistor, observationer och samtalsmatta. Vi har intervjuat personal. Laget har besökt enheten vid flera tillfällen. Efter intervjuerna träffades laget 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 områden. Laget träffar sedan brukarna och personalen för återföring då laget delar med sig av vad de upplever att verksamheten har för styrkor respektive förbättringsområden. Den här rapporten är en sammanfattning av lagets slutsatser.

Sammanfattning – helhetsbedömning

Lokalerna

Laget uppfattar lokalerna som trivsamma. Laget noterar att stolarna har olika färger. Färgerna fungerar som signaler för enskilda arbetstagare vart deras plats är. Matsalsbordet med stolar är placerade på en ljus fin plats med direkt anslutning till uteplats och dörr ut. Bordet används också till annat under dagen som exempelvis spel eller arbetsuppgifter. Musikrummet är mysigt och arbetstagare verkar finna lugn där. Laget undrar om rummet fungerar som ett vilorum? Laget undrar vidare om tanken finns runt ett rum för aktivt deltagande i musik, skapa musik (som instrument och sång exempelvis)? En del rum är avskalade finns det en tanke med det?

Under återföringen då resultaten diskuteras av personalgruppen och laget förs det fram att personalgruppen gärna sett fler rum för att på så sätt kunna gå undan med brukare vid behov av detta. En del brukare har mer personliga rum, dock har inte verksamheten möjlighet att erbjuda alla varsitt rum. Läget för verksamheten uppskattas av personalgruppen, tillgången till trädgård och natur och närliggande promenadstråk.

Lokalerna är ljusa, öppna och trivsamma.

Samtalsmatta

Från en arbetstagare – ett exempel	<u>Frågor som teamet hade med sig:</u> Kanske är inte resultaten tillförlitliga? Kan personen lära sig över tid? Eftersom vi kom vid olika tillfällen var det möjligt med upprepade samtalsmattor bilder / foton som känns igen. Vi använde förstärkt värdering (glad gubbe + tummen upp och sur gubbe + tummen ner) samt bara två värderingar med en linje mellan på mattan. <u>Resultat från upprepade samtalsmattor</u> Resultat från de bilder vi ”vet” från personal är omtyckta placerades i princip hela tiden på ”tummen upp” sidan. Även när det gäller arbetsuppgifter läggs de flesta bilder om igen på samma ställe (3/4).
Sammantaget	Prövat på tre personer. • Alla verkar intresserade • Det är något att arbeta vidare med • Prata innan om val av bild (foto eller bildstöd) • Hur vet vi att personen ”bedömer”? Tips är att använda utvärderingsverktyget från DART.

Det finns en potential att fördjupa arbetet med samtalsmatta.

Möten och interaktion

Tittar arbetstagarna på varandra och uppmärksammar de varandra?

Inte direkt och inte återkommande. Det finns en ömsesidig respekt de som rör sig mycket går förbi varandra smidigt. Personerna interagerar inte med varandra förutom en arbetstagare som aktivt söker kontakt.

När möts brukarna?

När personalen sammanför dem. Med en person undantaget. Lokalerna inbjuder till möten i:

- Stora rummet och matplats (med dörr till uteplats)
- Fikarum
- Runt huset ute (promenader)
- Läsa högt
- Titta på film
- Ingång i hallen
- Köket
- Äta och fika stunder vid matsalsbordet.

Kan utrymmen användas mer medveten för att skapa återkommande mötesplatser? Vi fick till oss att personal provar olika rutiner för mat och fika för att underlätta möten, vilket är bra.

Det finns ytor anpassade för möten. Arbetstagarna rör sig runt i rummen.

Känslor

Vad uppskattas vad ser vi gör arbetstagarna glada?

- När pedagog skojar och skämtar, det kan då skrattas högt.
- Vid måltid och fika.
- Ta i hand.
- Att omsorgsfullt iordningställa en arbetsuppgift (som att ställa upp öronproppar snyggt vilka skall sorteras).
- Banan
- Piggboll
- Att få instruktioner från personalen och därigenom få kontakt.
- Efter att ha vilat och sovit.
- Ha något som låter (pappersbit..)

Teamet noterar glädje på olika sätt hos brukarna som:

- Sjunger
- Skrattar högt
- Ler
- Kryper ihop – myser till det
- Högt tonläge
- Ser nöjd ut
- Är uppmärksam

Vad irriterar och stör arbetstagarna?

Det kan vara att inte bli förstådd, att inte förstå och att inte få gensvar direkt, inte lyssnad på samt inte förstås.

Teamet undrar om även dessa tillfällen dokumenteras?

Teamet noterar genuin omsorg och måna om att ta tillvara glädje.

Personal

Personalen trivs bra. Det är en fin trivsamt miljö. Personal är redo att utmana sig med exempelvis mer teknik. Fredagsfika är allmänt uppskattat. Personalen tar intressen seriöst och besöker exempelvis hemmen för att få reda på intresseområden.

Arbetsgruppen verkar mjuk pedagogisk, lugn, snäll och respektfull. Personal hejar och hälsar på brukare. Flera använder Tecken som stöd (TSS) och alla är bekanta med hjälpmedlet.

Kommunikationssätt som teamet såg är:

- Läsa kroppsspråk
- Fråga igen
- Upprepa
- Ögonkontakt
- Kroppskontakt
- Ta det lugnt och invänta
- Tar sig tid
- Litar på mapp med schema
- TSS

Personalgruppen har glädje av och brukarna i andra hand av mer utbildning som handlar om AKK.

Teamet noterar genuin omsorg och måna om att ta tillvara glädje. Kunskap om TSS och samtalsmatta kan utvecklas.

Schema och dokumentation

Gruppen har arbetat fram en mycket gedigen manual som varje arbetstagare har. Teamet såg att även nya vikarier lutade sig mot den och utstrålade trygghet i sitt arbete. Det verkade vara betryggande med systemet för avvikelser (gröna områden = ska dokumenteras + följs upp varannan vecka eller 1 gång/månaden). Däremot var inte schemat anpassat för brukarna så att de skulle kunna ha en möjlighet för att få en överblick.

Kan schemat, dokumentation och mappar för aktiviteter göras tillgängliga för brukarna?

Enheten har gedigna mappar med fint system för avvikelserapportering med direkt och kontinuerlig verkan för arbetstagarna.

Tillgänglighet

Frågor

svar

Är utrymmena sådana att de fungerar för personer med nedsatt rörelseförmåga?	Ja går det med bred permobil?
--	-------------------------------

Finns det plats inom 25 meter från entrén där taxi eller färdtjänst kan stanna?	Ja
Finns handikapp parkering inom 25 meter från entrén?	Nej
Är gångväg till entrén framkomlig med rullstol?	Ja lite tight med soprumemt
Är entrén i markplan eller finns det trappor?	ja
Har entrén automatisk dörröppnare	ja
Är entrén fri från tröskel?	ja
Kan man ta sig runt utan att passera trappsteg?	ja
Är toaletten tillgänglig för rullstol?	ja
Hur är ditt intryck av rummen, trivsamt?	ja
Tilltalar de sinnen (färg, form rörelse)?	ja
Hur? Bilder finns överallt. Musikrummet är fint. Rummen tilltalar sinnena. Fint med uteplats som är lätt tillgänglig.	
Används gemensamhetslokalen av brukare?	ja
Används eventuell uteplats av brukare?	ja
Används köket av brukare?	ja
Används TVn i gemensamhetslokalen av brukare?	ja
Finns det synliga hjälpmedel?	Ja bilder TSS
Används hjälpmedlen?	Ja TSS till viss del
Är utrymmena bra för personer med nedsatt syn?	Ja fria ytor
Är stora glasytor som kan se ut som öppning markerade?	Nej
Är karmarna kontrasterade mot väggarna i annan färg?	Nej
Är skyltar text utsatta i stor stil och lätta att läsa?	Ja...alla?
Finns det hörselteknisk utrustning? (hörslina till TV)	Nej

Funderingar och frågor från brukarrevisionsteamet

- Hjälper personal till för mycket?
- Kan TSS användas än mer – alltid?
- Kan utrymmen användas mer medveten för att skapa återkommande mötesplatser?
- Kan valmöjlighet för luncher införas för arbetstagarna?
- Pedagogiska luncher, vilka är för- och nackdelarna?

- Hur kan det gå till att systematiskt testa om en arbetstagare är redo för en ny utmaning?
- På vilket sätt dokumenteras missförstånd eller då arbetstagare vill något som personal inte förstår?
- Är musikrummet mer som ett vilorum? Eller är tanken också ett rum för aktiv musik (som instrument och sång exempelvis)?
- En del rum är avskalade är det en tanke med det?