



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevisionsrapport Kvadrantgatan Östra Göteborg Brukarrevision

2016



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 brukarrevisionssteam 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 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

Om Kvadrantgatans stöd- och serviceboende

På Kvadrantgatan arbetar personal dagtid samt natt. Ett nytt utvecklingsområde i enheten är en förändring av genomförandeplanerna där de arbetar utifrån en mall med livsområden som kartläggs. Det kan handla om hur ska jag hjälpa dig i matlagningen? Hur vill du att jag rör mig i köket? De boende har neuropsykiatriska diagnoser samt intellektuella funktionsnedsättningar, sårbarhet psykisk ohälsa vissa har psykoser tvång depression. Några har sysselsättning. Några kommer alltid till gemensamhetslokalen och mötena några inte. En del sitter hemma och personal försöker engagera dem pyssel måla exempelvis. Gemensamhetslokalen är öppen 7.30-21.00 med kort stängning för lunch. Det finns alltid någon där. Det är alltid 2-3 personal i tjänst.

Bemötande

De boende säger nästan alla att de trivs bra ”jag frågar de (personalen) om jag vill följa med och det gör de”. Någon känner otrygghet i området och vill gärna flytta tillbaka till tidigare område där personen bott. De boende tycker de möts med respekt och de trivs med personalen ” de är snälla och goa och de är här hela tiden”.

Många av de boende har stöd flera gånger per dag och de flesta tycker att personalen har tid att prata och lyssna. Någon menar att personal är mer stressad nu än jämfört med ett par år sedan. Vi fick olika bilder till oss om personalen

bestämde lagom eller för mycket. De boende tycker att personalen bryr sig och skoj och skämt uppskattas mycket. De boende litar på personalen.

Vid frågan hur konflikter löses på boendet fick vi direkta svar ” de säger till att nu räcker det” eller att personalen tar hjälp eller att man pratar tillsammans. Någon föredrog att dra sig undan. De flesta kan säga till om de är ledsna. Om man vill föra fram synpunkter så nämndes enhetschefen vilket är positivt att chefen är synlig och närvarande.

Delaktighet och inflytande

När det gäller information är de vita tavlorna mycket viktiga för de boende där det står vem som arbetar uppdatering varje dag. Däremot var annan information som biofilmer undanskymt och skrivet på papper med liten stil (textstorlek 12). Någon tyckte inte om det nya med att ha egen tid i gemensamhetslokalen, det kändes ensamt. Och konstigt. De boende verkar inte så uppdaterade om närområdets möjligheter som bibliotek.

De boende är över lag nöjda med sina rutiner. Men några vill kunna påverka mer.

De boende kände inte igen situationer då de planerar framöver om sin vardag och sina rutiner. De igenkände inte ordet ”genomförandeplaner” och menade att man inte haft någon plan eller papper. Inte heller hade man suttit som brukare några stycken och pratade om boende situationen och deras liv. Det ser vi som ett förbättringsområde, detta att synliggöra planeringen för de boende. Eftersom de boende av idag har så olika behov förstår vi att behöver det säkerställas att behoven möts. Personal verkar också mycket noga med dokumentering.

De boende verkar nöjda med den sysselsättning de har. De boende är nöjda med sin fritid och de aktiviteter som görs. Någon vill ha mer utflykter. De boende åker på semester.

De boende tycker mycket om det nya systemet med att beställa på www.mat.se (tror vi det var). Men vi undrar fanns det fördelar med att gå och handla? Och hur möts dessa eventuella fördelar upp idag?

Det är positivt att flera boende lyfte fram att de kontrollerar sin hälsa.

Hur kan en gemensamhetslokal se ut och fungera för att boende och personal skall må bra? Vad kan man göra och vad kan man inte göra i nuvarande lokaler?

Vill alla sitta ensamma? Kan man diskutera öppetiderna i lokalen?

Om personalen skulle se över rutinerna kring gemensamhetslokalen, vilka konsekvenser exempelvis skulle följande få för de boende och även för personal:

- Ändrade öppettider
- Att besöka lokalen en och en eller i grupp

Hur tar ni reda på om någon vill flytta och vad händer sedan?

Vad är det som gör att det är jäktigt ibland?

Hur kan boende göras delaktiga i genomförandeplanen?

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De flesta boende trivs på Kvadrantgatan
- + De tycker sig bli mötta med respekt
- + Personalen är snälla och trevliga
- + Personal är närvarande
- + Personal bryr sig menar de boende
- + Skoj och skämt uppskattas mycket
- + Konflikter löses tydligt
- + De boende kan vända sig till personal om de är ledsna
- + Enhetschefen är närvarande och nämns av de boende

Förbättringsområden (-)

- Någon tycker personalen jäktar mer nu
- Mer stressad personal nu menar någon och mindre tid för att prata
- Någon vill ha mer stöd under perioder, mer flexibilitet

Frågor (?)

- ? Någon tycker personal bestämmer för mycket

Färgbedömningar

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

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + De egna whiteboarden var viktiga som hängde inne på rummen samt i gemensamhetslokalen (uppdatering av vem som arbetar)
- + De boende är nöjda med sina rutiner
- + De boende verkar nöjda med den sysselsättning de har.
- + De är aktiva på boendet vilket uppskattas
- + De boende är nöjda med sin fritid
- + De kan få en kontaktperson från ett annat boende
- + De boende åker på semester
- + De boende är nöjda med att beställa matkasse på nätet
- + Personal tar sig tid och lagar mat tillsammans med de boende

Förbättringsområden (-)

- De boende är inte medvetna om att det görs och finns en planering runt deras vardag och liv och rutiner.
- Hur kan en gemensamhetslokal se ut och fungera för att boende och personal skall må bra?
- Vad kan man göra och vad kan man inte göra i nuvarande lokaler?
- Vill alla sitta ensamma?
- Kan man diskutera öppettiderna i lokalen?
- Eftersom de boende av idag har så olika behov behöver det säkerställas att behoven möts

- ? Kan information om boendet som aktiviteter (filmer) göras synligare och få mer central plats?
- ? Kan de boende bli mer bevandrade i närmiljöns möjligheter som bibliotek?
- ? Någon känner sig ensam med egen tid i gemensamhetslokalen hur kan det lösas?
- ? Hur kan de boende bli mer delaktiga i att planera och förändra rutiner som rör deras vardag?

Färgbedömningar

Information	Brukarna får bristfällig information runt boendet och samhälle för att kunna leva ett gott liv.
Planering	Brukarna har liten möjlighet att påverka hur de skall använda sitt stöd i boendet.
Fritid	Brukarna har stor möjlighet att påverka sin fritid och får tillräckligt stöd att göra det de tycker om att göra.
Mat kläder möbler	Brukarna har stor möjlighet att påverka val av kläder, mat och möbler i sin bostad.
Rutiner	Rutinerna kan utvecklas. Brukarna har en ganska bra möjlighet att påverka rutinerna i sin bostad.
Totalbedömning inflytande och delaktighet	Brukarna har till en del inflytande och är delaktiga i sin bostad.