



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Norra Ågatan
Centrum SDF
2017



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

INLEDNING

Detta är en rapport från brukarrevisionen. Brukarrevision är ett sätt att ta reda på vad ”de vi är till för” tycker om verksamheten. Revisionen kan ses som ett komplement till andra metoder som enkäter. Arbetet är en del av Göteborgs stads kvalitetsarbete.

Ett brukarrevisionsteam består av fyra personer (två brukare, en närstående och en samordnare). En hel dag ägnas åt ”platsbesök” då gruppen ställer frågor till brukare och personal om inflytande/delaktighet respektive bemötande. Efter intervjuerna träffas teamet för att prata ihop sig om intrycken. Gruppen gör en färgbedömning där verksamheten ges grönt, gult eller rött kort inom olika områden. Några dagar senare träffar brukarrevisionsteamet brukarna och personalen för återföring då teamet delar med sig av resultatet. Den här rapporten är en sammanfattning av teamets slutsatser.

Sammanfattning – helhetsbedömning

Norra Ågatan är ett boende inom LSS. Det finns 10 brukare som får stöd. Boendet är bemannat med dag och nattpersonal, det är vaken natt. Gemensamhetslokalen har inga öppettider, det är öppet när personal är där. Det verkar inte vara några större svårigheter med flexibiliteten, menar personal. De säger ”jag har ett ärende nu..eller om 15 minuter” och då går den boende samtidigt. Lokalen är stängd 23.00 - 7.00. Gemensam frukost lördag och söndag. Gemensam middag 1 gång/månaden. Höst och vårfest. En del lagar mat själv och en del får hjälp. De har en halvtimmes långt möte innan sommaren (bestämma sommar aktiviteter) och en halvtimme efteråt (utvärdera) då alla bjuds in. Personalgruppen har testat möten ca 1-2 timmars långa, men då kan någon komma säga det den vill och gå efter 5 minuter. Det fungerar bättre med korta kärnfulla möten, menar personalen. De erbjuder individuella veckomöten och nästan alla tar detta erbjudande, 9 av 10 brukare. De flesta har daglig sysselsättning eller arbeten.

Bemötande

De boende trivs med sitt stöd och sitt boende. De som intervjuats menar att det är så här de vill bo idag. Det hindrar inte att några har andra önskningar framöver. De boende tycker att de behandlas och bemöts med respekt. Brukarna är nöjda med sitt stöd. De boende trivs även med de andra hyresgästerna. Det finns samtycke runt om och när personalen går in i lägenheterna med nyckel. Tillfälle då missförstånd uppstått nämns. Det kan handla om ny personal eller vikarier. De nya skulle kunna utmana den boende mer, att göra saker exempelvis säger brukarna.

De boende tycker de får stöd utifrån sitt behov ”jag får om jag ber om hjälp”. Någon menar att behoven kunde fångas upp i det dagliga livet, i det dagliga mötet mer. Och inte enbart på veckomötena (de individuella). De flesta boende uppfattar

att det finns begränsningar i hur mycket personal har tid att lyssna och prata. Orsaker de nämner är; *"kan bli tight ibland med tid"*, *"jag får vänta om det inte går men det är okej"* eller *"jag tror de tar andra före mig"*. När det handlar om omtanke uppfattar de boende att personalen bryr sig mycket *"jag ser det på dem, i ansiktet"* en annan kunde säga *"de ger mig en kram ibland och jag litar på dem"*. De boende tycker personalen bestämmer lagom mycket och de blir behandlade som vuxna individer. Teamet förstod att ibland ser sig personalen tvungen att gripa in och förändra i hemmet även detta görs med kunnande och respekt menar de boende. De boende litar på personalen. Personal finns tillgängliga.

Teamet fick olika svar på frågan hur de boende skulle hantera om de har ett klagomål. De boende nämnde olika personer eller att de inte visste. Däremot uppfattar de boende att konflikter hanteras på ett tydligt sätt. De nämner metodutvecklaren, personal eller anhöriga som tar tag i frågan eller situationen. De boende nämnde dock inte enhetschefen och det hade kunnat vara bra om den möjligheten att kontakta enhetschef gjordes tydlig. Hälften hade andra personer att prata med om problem i livet, det är fint att man har någon men teamet undrade lite kring att personalen inte nämndes av några.

Delaktighet och inflytande

De boende uppskattar mycket att få personalens arbetsschema till sig i sina lägenheter. Även att få besked vid personalbyten, sjukdom och vikarier via olika medier som SMS och telefon. Några menade dock att det faller ibland och de boende önskar att personalen är noga med att det fungerar. De boende hade olika uppfattningar runt om vän får sova över eller inte och om man behöver berätta för personalen eller inte.

De boende berättar om sina rutiner och den hjälp de får och är nöjda med den. De boende trodde inte att de kunde påverka vilken kontaktperson de har men hade vissa önskemål om det. Teamet undrar om det är möjligt att påverka?

De boende är nöjda med att ha ett planeringsmöte/år på våren inför sommaraktiviteterna. De boende är mycket nöjda med att ha individuell veckoplanering. Teamet undrar om det finns andra sätt att fånga upp gemensamma frågor som handlar om enhetens arbetssätt? Som exempelvis förtryckta "Veckans frågor" med svar á la 1, x, 2 som sedan exponeras i gemensamhetslokalen för alla, eller annat sätt. Eller ha fler gemensamma måltider? Alla nämner att de känner till sin genomförandeplan vilket är riktigt bra och speciellt för enheten, menar teamet. Ofta känner inte boende till den. Det är bra att de boende får den muntligt såväl som skriftligt vid varje tillfälle. Kanske det bidrar till att det uppskattas och blir "på riktigt" så att säga?

De som intervjuats är nöjda med sin arbetssituation förutom en person som är i en process av byte av arbetsplats. Det verkar positivt att brukarna kan ta stöd av en arbetskonsulent.

De flesta verkar nöjda med sin fritid och sina helger. Flera har ett aktivt liv med anhöriga och/eller pojk- eller flickvän. Många har möjlighet att åka någon annanstans på semester. Någon saknar en medmänniska att prata med, hur kan det fångas upp och bemötas? De boende vet inte om de kan ha husdjur eller inte. Några boende uttryckte att de vill lära sig laga mat men äter idag färdiglagat, går det att tillmötesgå? Kan det finnas vinster att ha fler gemensamma måltider? Att maten tillagas tillsammans?

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De boende trivs med sitt stöd och boendet.
- + De boende tycker att de behandlas och bemöts med respekt.
- + De är nöjda med sitt stöd.
- + De boende trivs även med de andra hyresgästerna.
- + Det finns samtycke runt om och när personalen går in i lägenheterna med nyckel.
- + De boende tycker de får stöd utifrån sitt behov.
- + Personalen visar stor omtanke.
- + De boende tycker personalen bestämmer lagom mycket.
- + De boende blir behandlade som vuxna individer.
- + De boende litar på personalen.
- + De boende uppfattar att konflikter hanteras på ett tydligt sätt.

Förbättringsområden (-)

- De boende behöver veta vart de skall vända sig med eventuella klagomål.

Frågor (?)

- ? Vikarier och ny personal är inte tillräckligt förberedda och introducerade.
- ? Någon menar att behoven kunde fångas upp i det dagliga mötet mer.
- ? De flesta boende uppfattar att det finns begränsningar i hur mycket personal har tid att lyssna och prata.
- ? De nya och vikarierna kunde våga utmana mer.
- ? Hur kan man förhålla sig till att de boende inte är förtrolig med personal (men har förtrolig utanför boendet)?
- ? Finns det anledning att enhetschefen synliggörs för de boende?

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs bra i bostaden.
Hänsyn, stöd omtanke och lyssnande	Personalen ger ett gott stöd. De lyssnar och pratar med brukarna på ett bra sätt.
Problem- och konfliktlösning	Konflikter och problemsituationer hanteras bra
Totalbedömning bemötande	Bemötande är bra i bostaden.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + De boende uppskattar mycket att få personalens arbetsschema.
- + De boende uppskattar att få besked vid personalbyten.
- + De boende är nöjda med att ha ett planeringsmöte/år på våren inför sommaraktiviteterna.
- + De boende är mycket nöjda med att ha individuell veckoplanering.
- + Alla nämner att de känner till sin genomförandeplan.
- + Det är bra att de boende får sin planering muntligt såväl som skriftligt vid varje tillfälle.
- + De som intervjuats är i majoritet nöjda med sin arbetssituation.
- + Det verkar positivt att brukarna kan ta stöd av en arbetskonsulent.
- + De flesta verkar nöjda med sin fritid och sina helger.
- + Många har möjlighet att åka någon annanstans på semester.
- + De boende får stöd att ta hand om sin hälsa.

Förbättringsområden (-)

-

Frågor (?)

- ? De boende uppskattar att få besked vid personalbyten mer noggrant.
- ? De boende hade olika uppfattningar runt om vän får sova över eller inte utan att det berättas för personalen.
- ? Teamet undrar om det är möjligt att påverka vilken kontaktperson de boende får?
- ? Teamet undrar om det finns andra sätt att fånga upp gemensamma frågor som handlar om enhetens arbetssätt?
- ? Någon saknar en medmänniska att prata med, hur kan det fångas upp och bemötas?
- ? De boende vet inte om de kan ha husdjur eller inte.
- ? Några boende uttryckte att de vill lära sig laga mat men äter idag färdiglagat, går det att tillmötesgå?
- ? Kan det finnas vinster att ha fler gemensamma måltider? Att maten tillagas tillsammans?

Färgbedömningar

Information	Brukarna får bristfällig information runt boendet och samhälle för att kunna leva ett gott liv.
Rutiner	Brukarna är nöjda och ges goda möjligheter för att kunna påverka sina rutiner.
Planering	Brukarna kan till viss del påverka hur de använder sitt stöd i boendet.
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.
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.
Mat och kläder	Brukarna ges viss möjlighet att vara delaktiga i och ha inflytande över att handla och tillaga mat samt inköp och inredning i sina hem.
Hälsa	Brukarna ges goda möjligheter att ta vara på sin hälsa.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i boendets verksamhet.