



Göteborgs Stad  
Social resursförvaltning

# Granskningsrapport

## Brukarrevision

Eldorado  
2014



Göteborgs Stad  
Social resursförvaltning

---

---

## Om brukarrevision

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

### Bakgrund och kort beskrivning av Eldorado

Eldorado startade på Sagåsen 1982, flyttade till Mölndalsvägen 1992 och till nuvarande adress på Omvägen 1997. Det har utvecklats till ett aktivitets-, kunskaps- och kulturhus för personer med omfattande intellektuella och fysiska funktionsnedsättningar. Servicegruppen består av nio brukare och fyra personal. Verksamhetsformen är daglig verksamhet, insats enligt lagen om LSS. Vi har intervjuat fyra brukare och två personal ur servicegruppen. I arbetsuppgifterna ingår att driva Eldorados café, planera inköp, diska, städa, baka, serva studiebesök och konferenser, driva och planera musikkafé och stå i kassan. Gruppen gör också allmän service på Eldorado som kopiering, utskick, hus- och trädgårdsskötsel, tvätt, källsortering och posthantering. Andra aktiviteter är utflykter, bok- och tidningsläsning, teater, målning och musik.

### Bemötande

Arbetstagarna trivs mycket bra på sitt arbete. De uppfattar personalen som snälla och glada och att man kan lita på dem. Arbetstagarna tycker att det är viktiga egenskaper hos personal. Arbetskamraterna uppfattas som bra. Någon uppfattade att den ibland behövde påminna arbetskamrater att arbeta. Vi i revisionsteamet uppfattar en hög grad av trivsel, hand i hand med en omtanke om varandra. Vi såg att arbetstagarna snabbt stöttade och tröstade varandra då någon var upprörd. Arbetstagarna gav varandra stöd innan personal hunnit ta en stöttande roll.

Arbetstagarna säger att de får tillräckligt stöd och omtanke av personalen. De säger att personalen är lugn, trygg och tillmötesgående. Personalen lyssnar och är ett bra stöd på morgonmötena, menar arbetstagarna. Personal säger detsamma. Personalen menar att de kan bli bättre på att finna utvecklande stöd- och hjälpmedel för att omgivningen inte ska hindra arbetstagaren. Ett exempel är hjälpmedel vid synnedsättning. Personal nämner att de får vara vaksamma att de inte pratar om arbetstagare i tredje person ”över huvudet”. De vill påminna varandra om det händer.

Lunch och fika fungerar fint, menar arbetstagarna. ”Man äter med vänner”, sa en brukare. Personal äter och fikar med arbetstagarna. Hela gruppen uppskattade speciellt fredagsfiket då man fikar med all personal i huset.

Arbetstagare uppfattar inte bråk och konflikter på arbetet. Någon nämnde att det ibland kan det vara lite hög ljudvolym. Arbetstagarna verkar vara på det klara med hur de skall hantera konflikter och om det blir bråk. Först och främst kallar de då på personal.

Eldorados kafégrupp har förändrats över tid då arbetstagare med större stödbehov nu finns i gruppen. Det ställer större krav på anpassning av miljön. Det handlar om att omgivningen inte skall vara ett hinder för att må bra och utvecklas. Vi i teamet ser en utmaning. Kraven ökar också på att de anställda har en bred kunskap, behärskar olika sätt att kommunicera samt kunskap om hjälpmedel. Hur får personalen möjlighet att matcha sig till de förändrade behoven?

### **Inflytande och delaktighet**

En del arbetstagare använde sig av sin pärm med schema. De menade att de trivs med schemat och med sina arbetsuppgifter. En arbetstagare som inte hade arbetsuppgifter utan mer rehabiliterande övningar uttryckte trivsel. Teamet uppfattar en balansgång mellan kaféets arbetsuppgifter å ena sidan och å andra sidan uppgifterna som har med musik, teater, målning att göra. Vi teamet undrar om inriktningen är den rätta? Hur kan enheten hantera de skilda arbetsuppgifterna som handlar om kaféverksamhet, musik, målning och rehabilitering? Kan samarbete byggas upp med övriga i huset? Kan arbetstagarna vara samarbetspartners till övrig personal i huset (gruppverksamheter)? Finns det möjligheten att finna praktikplatser för arbetstagarna?

Arbetstagarna har ett brett intressefält som de får tillfälle att fördjupa och utveckla sig inom. Det handlar om målning, böcker, musik och teater. Övriga intressen som nämndes är idrott (innebandy) och vi kunde notera ett intresse för kläder. Arbetstagare uttrycker att de trivs mycket bra på Eldorado. En del jämför med tidigare sämre erfarenheter av andra dagliga verksamheter och är nöjda. De vill inte arbeta

någon annanstans. De är nöjda med arbetstiderna samt hur de tar sig till och från arbetet.

Arbetstagarna uttrycker ingen önskan om förändring av mötena, vare sig de dagliga morgonmötena eller de individuella planeringsmötena. Morgonmötena verkar vara väl anpassade i längd och innehåll. Vi undrar om det finns behov av brukarmöten för andra ämnen som utflykter? Hur kan alla komma till tals under sådana typer av möten?

### **Tillbakablick – förra revisionen 2009**

2009 förmedlade den dagliga verksamheten en oro inför framtiden. Det handlade då om att arbetstagare skulle arbeta på dagliga verksamheter i sina hemstadsdelar och möjliga neddragningar av personalresurser. Vi uppfattar att denna oro inte finns idag. Arbetstagare med större behov av dagligt stöd innebär att mer personalresurser knutits till verksamheten. Som följd kan vi se en förändring av verksamhetens innehåll och struktur jämfört med 2009. Förändringar handlar om breddning innehållet i den dagliga verksamheten. Musikkafé konceptet har utvecklats och olika uttrycksformer förs fram som målning och teater.

Idag, 2014 är det inte svårt att ta raster som det var 2009. Vi uppfattar att man i verksamheten arbetat för att skapa egna zoner vilket nämnades som ett förbättringsområde 2009. Idag finns gränsdragning mellan kafé och kök gentemot resten av huset. Exempelvis finns en arbetsuppgift kallad, "room service" som servar personalköket med tallrikar. Detta för att skilja på kafé rörelsen och personalens medhavda mat.

Fortfarande är syftet med habiliteringsmötena oklart. En förbättring när det gäller planering är att samtal om den individuella handplanen sker regelbundet nu. En annan frågeställning som kvarstår är hur man arbetar med att höja brukarnas arbetskompetens.

---

## BEMÖTANDE

---

### ***Styrkor (+)***

- + Arbetstagarna trivs mycket bra på arbetet.
- + Personalen uppfattas som snälla och glada .
- + Man kan lita på personalen.
- + Arbetskamraterna uppfattas som bra.
- + Det finns en tydlig omtanke om varandra bland arbetstagarna.
- + Arbetstagarna menar att de får tillräckligt stöd och omtanke av personalen.
- + Personalen uppfattas som lugna, trygga och tillmötesgående.
- + Personalen lyssnar och är ett bra stöd på morgonmötena.
- + Tillfällena för lunch och fika fungerar fint ”man äter med vänner”.
- + Hela gruppen uppskattar fredagsfikat.
- + Arbetstagarna uppfattar inga bråk och konflikter.
- + Arbetstagarna verkar veta hur de skall hantera eventuella konflikter.

### ***Förbättringsområden (-)***

- Arbetstagarna är inte medvetna om när och hur beslut tas (som rör verksamheten och som rör den egna situationen).

### ***Frågor (?)***

- ? Hur kan ljudvolymen anpassas vid matsituationerna till arbetstagarnas behov?
- ? Hur får personalgruppen stöd att uppdatera sig och finna ytterligare utvecklande stöd- och hjälpmedel?
- ? Hur vet Eldorado att man arbetar utifrån ”rätt” målgrupp i relation till inriktningen?
- ? Får personal kompetensutveckling för att matcha sig till olika behov?

### **Färgbedömningar**

|                                        |                                                                                                         |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Trivsel</b>                         | Trivsel med personal och arbetskamrater är bra.                                                         |
| <b>Stöd och omtanke</b>                | Personalen tar sig tid att lyssna och prata med brukarna. Personal visar stor omtanke och ger bra stöd. |
| <b>Rast lunch fika</b>                 | Brukarna tycker bemötandet vid fika, lunch och raster är bra.                                           |
| <b>Konflikter – problemsituationer</b> | Konflikter och problemsituationer hanteras bra                                                          |
| <b>Totalbedömning<br/>Bemötande</b>    | Bemötande är bra på den dagliga verksamheten.                                                           |

---

## INFLYTANDE /DELAKTIGHET

---

### ***Styrkor (+)***

- + En del av arbetstagarna var medvetna om och använde sig av sin pärm med schema.
- + Arbetstagare trivs med sina scheman.
- + Arbetstagare trivs med sina arbetsuppgifter.
- + Arbetstagare med mer av rehabiliterande övningar och uppgifter uttryckte trivsel.
- + Arbetstagarna har ett brett intressefält som de får tillfälle att fördjupa sig inom.
- + Arbetstagare uttrycker att de trivs mycket bra på Eldorado i stort.
- + Arbetstagare är nöjda med arbetstiderna samt hur de tar sig till och från arbetet.
- + Arbetstagarna uttrycker ingen önskan om förändring av mötena, vare sig de dagliga morgonmötena eller de individuella planeringsmötena.
- + Vi i teamet uppfattade mötena som väl anpassade i längd och innehåll.
- + Verksamheten har lyckosamt skapat gränsdragning, ”egna zoner” till övriga huset.

### ***Förbättringsområden (-)***

- Syftet med habiliteringsmötena är oklart för en del av arbetstagarna.

### ***Frågor (?)***

- ? Hur hanteras balansen mellan kaféets arbetsuppgifter och andra uppgifterna (musik, teater, målning och rehabiliterande övningar)?
- ? Kan samarbete byggas upp med övriga verksamheter i huset?
- ? Kan arbetstagarna vara samarbetspartners till övriga huset ( i gruppverksamhet)?
- ? Hur ställer sig Eldorado till att utveckla praktikplatser för arbetstagarna?
- ? Finns det behov av brukarmöten (exempelvis vid val av utflyktsmål)?
- ? Hur skulle utforskande möten kunna gå till med arbetsgruppen (exempelvis intresseinventering)? Hur kan alla komma till tals?

## **Färgbedömningar**

|                                              |                                                                            |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Arbetsuppgifter</b>                       | Brukarna har stort inflytande över sina arbetsuppgifter.                   |
| <b>Arbetsplats</b>                           | Brukarna har stor möjlighet att välja var och när de vill jobba.           |
| <b>Möten och planering</b>                   | Brukarna är ibland delaktiga i möten och planering.                        |
| <b>Rast lunch och fika</b>                   | Brukarna får var med och bestämma vilken mat de skall äta.                 |
| <b>Totalbedömning inflytande/delaktighet</b> | Brukarna har stort inflytande och är delaktiga i den dagliga verksamheten. |