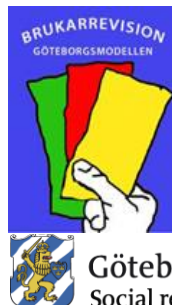




Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Handhjort, Daglig
verksamhet,
Östra Göteborg
2015



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 tex. 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 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

Handhjort har öppna ljusa lokaler på bottenvåningen mitt i hjärtat av Gamlestaden. Lokalen finns vid en torgliknande plats. Det är två grupper under ett tak och de jobbar olika, den ena gruppen arbetar med pappers- tryckarbeten och gruppen som vi gjort revision hos arbetar med hantverk, textil och tryck. Det är åtta arbetstagare på enheten.

Det är två fast anställda personal och ytterligare två anställningar. Den ena av de andra två arbetar några månader till och den andra cirka ett halvår till. Personalen har APT tillsammans dessutom med hela östra Göteborg som kallas DV2 som är cirka 8 grupper. Dessa stora APT har de 3 gånger/termin ungefär. Sedan har de mindre APT sitter kanske 3-4 grupper som har möte ihop.

Bemötande

Arbetstagarna trivs riktigt bra "allt jag gör är roligt". Trivseln gäller också personal "alla är snälla" och "de är roliga och hjälper gärna till". Arbetstagare trivs med varandra och "jag pratar med alla". Man känner att man vågar säga till om något inte är bra däremot visste inte alla till vem man skulle gå om man inte trivs, någon nämnde sin familj framför personal. Vi tror att personalen behöver

stöd att fördjupa sitt samarbete, speciellt de två som är anställda på fasta tjänsterna. Enheten som helhet behöver se över sin hot- och våldplanering.

Arbetstagarna är nöjda med det stöd de får. Personal kunde säga att de undrade om de kanske gav för mycket stöd. Personal menar att arbetstagare ofta kan mer än vad de själva tror. Arbetstagarna introduceras individuellt allt eftersom i olika moment exempelvis som att brodera, sticka, måla på tyg, trycka på tyg. Vi förstod att enheten inte erbjuder utbildning som kan motsvaras av ett diplom eller kursintyg eller liknande för arbetstagare, kanske är det något att prata om? Det skulle kunna vara något att föra med sig i livet till andra arbetsplatser.

Arbetstagare tycker att personalen lyssnar och tar sig tid att prata. De blir inte avbrutna i samtal. Det har hänt, menar arbetstagare att personal pratat *”över huvudet”* men det har inte uppfattats dåligt utan med välmening. Personal ringer inte upp vid sjukdom, då arbetstagare anmält sig sjuk. Däremot önskade arbetstagare att personal skulle ringa oftare och att de hör sig för hur man mår. Hur kan man ta reda på om personen vill bli uppringd eller inte?

Rasterna uppfattas vara lugna och rofyllda och trivsamma. *”Jag gillar att prata med alla”* säger en arbetstagare.

Om arbetstagare har någon svårighet kan man prata med personalen. Det uppfattas inte vara några bråk. Men om det har hänt något tråkigt mer personligt tror vi, är man mer osäker på att ta upp det med personalen.

Delaktighet

Arbetstagarna tycker de kan bestämma sina arbetsuppgifter. De är nöjda med sina arbetskamrater *”det är olika ålder, män och kvinnor det är bra”*. De tycker de kan bestämma om man vill arbeta ensam eller med andra. De vill gärna lära sig nya saker. Vi undrar om det är någon vits med att ha gemensamma arbeten emellanåt, som man samarbetar kring? Vi förstår att det kan finnas planer och även pågående gemensamma projekt men det var inte synligt för oss utomstående. Kanske kan gemensamma arbeten lyftas fram mer och göras synliga? Arbetstagare har ingen tydlig roll när det kommer studiebesök, det verkar som de tillfrågas men de tillfrågas inte att ta emot och leda studiebesök. Personalen visar ett engagemang och är måna om att de ska vara nöjda i arbetet. Vi tror att man kan diskutera möjligheten att arbetstagarna får någon sorts diplom eller intyg på utbildning att ta med sig i framtiden.

De flesta vi intervjuade var på det klara med att de provat andra arbeten och medvetet valt arbetet på Handhjort. Någon var mer osäker och undrade hur man

bär sig åt om man vill pröva. De flesta säger att de inte vill byta utan trivs. Arbetsplatsen är inte stressigt vilket uppskattas. De kan påverka sina arbetstider.

När det gäller arbetsplatsen tror vi att den med fördel kan ses över. Det handlar om platsen att hänga sina kläder. Också om att ha tillgång till ett vilorum. Någon nämnde att vilorummet är välkomnat och skulle användas. Det påverkar också valmöjligheten under rasten.

Arbetstagarna tycker de planerar sin dag. De uppfattar däremot inte att det finns möten som liknar ett arbetsgruppmöte då man pratar om arbetsplatsen. Hur resonerar man exempelvis kring stängning? Är arbetstagarna eniga om att vara stängt några veckor över jul? Under sommaren? Går det att diskutera? Vi tror att morgonmötena behöver tydliggöras. Arbetstagare tycker de kan säga det de vill, de vill ha möten. Kanske kan en förslagslåda införas? I vårt team prata vi om hur arbetsplatsen skulle kunna utvecklas. Vi pratar om hur samarbete kan utvecklas och fördjupas med särskolan och yrkessärskolan? Det i samband med att vi fått till oss i intervjuerna att enheten gärna vill synas och uppmärksammas mer.

Brukarna var också osäkra runt de egna personliga mötena den egna planeringen ”det vill jag ha”. Idag valdes utomstående bort, som exempelvis anhörig vid planeringsmöten. Vi tror att det är svårt att bestämma i förväg vilka som ska bjudas in eller inte, som förvaltare, anhörig eller person från boendet. Det då mötets deltagare skall utgå från de viktiga personerna i individens liv. Kanske är det anhöriga för vissa och inte för andra. Vi tror att enheten kan prata vidare om detta.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Arbetstagare trivs med sitt arbete och med personalen
- + Arbetstagare trivs med varandra
- + Arbetstagare vågar säga ifrån om det behövs
- + Arbetstagare är nöjda med stödet
- + Det uppfattas som personal lyssnar och tar sig tid att prata
- + Arbetstagare trivs med rasterna de är lugna
- + Man kan prata med personal vid problem

Förbättringsområden (-)

- Det är viktigt att den fasta personalen behöver stöd för att fördjupa sitt samarbete
- Enheten behöver uppdatera sina rutiner runt situationer med hot och våld
- Handhjort kan finna sätt att ta reda på om personen vill bli uppringd hemma eller inte då man är sjuk exempelvis
- Personal behöver erbjudas metodstöd för att finna en nivå av hur mycket man kan hjälpa och stödja för att det skall vara bra för personen

Frågor (?)

- ? Några nämnde inte personal som den de skulle vända sig till om de inte trivdes hur kommer det sig?
- ? Det är inte självklart för personal att få stöd från ledningen och chef hur kommer det sig?
- ? Hur kan man bli mer uppmärksam på att inte prata över huvudet även om det är med välmening
- ? Kan arbetstagare erbjudas internutbildning?
- ? Vad är viktigt att kunna prata med personalen om och vad kan man ta upp med familj eller boende?
- ? Är det någon vits med att införa gemensamma arbeten?
- ? Hela arbetsgruppen äter inte tillsammans på lunch. Vilken betydelse skulle det ha om arbetsgruppen åt tillsammans oftare?

Färgbedömningar

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

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Arbetstagare tycker de kan bestämma sina arbetsuppgifter
- + De trivs med sina arbetskamrater
- + De tycker de kan styra om de vill jobba ensamma eller i grupp
- + Arbetstagarna vill lära sig nytt
- + De allra flesta arbetar på Handhjort för att de valt det
- + Arbetstagare kan påverka sina arbetstider
- + Det är inte stressigt
- + Arbetstagare planerar sin dag

Förbättringsområden (-)

- Någon undrar hur de kan få möjlighet att pröva annat arbete, det är viktigt att det blir en självklarhet för alla
- Lokalen skulle kunna planeras om, exempelvis möjliggöra vilorum
- Vilorum behövs då det förbättrar rasterna
- Det är viktigt att finna en form för arbetsplatsmöten
- Det är viktigt att bjuda in och finna struktur och få möten som utgår från arbetstagarens viktiga personer

Frågor (?)

- ? Hur kan arbetstagare involveras tydligt när studiebesök kommer?
- ? Kan arbetstagare erbjudas utbildning som innebär intyg eller diplom, kan det bidra till självkänsla och framtida möjligheter?
- ? Hur kan de individuella planeringsmötena göras tydligare för arbetstagaren?
- ? Hur kan enheten synas mer? Och bli efterfrågad
- ? Hur kan samarbete med särskolan utvecklas än mer? (för praktikanter exempelvis)
- ? Kan stängning under sommar och jul diskuteras med arbetstagarna?
- ? Kan morgonmötena förtydligas och lyftas upp som viktiga?

Färgbedömningar

Arbetsuppgifter	Brukarna har ganska stort inflytande över sina arbetsuppgifter.
Arbetsplats	Brukarna kan till en del påverka var och när de vill jobba.
Möten och planering	Brukarna är inte delaktiga i möten och planering
Rast lunch och fika	Brukarna har till en del möjlighet att bestämma vilken mat de skall äta.
Totalbedömning inflytande/delaktighet	Brukarna har till en del inflytande är delaktiga i den dagliga verksamheten.