



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Stöd- och serviceboende, Björken Västra Hisingen

Brukarrevision

2018



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 boendet Björken

Flera av de boende har svårt med kommunikation. Exempelvis så lämnar en person knappt lägenheten. Ingen har daglig verksamhet. Alla är hemma i princip. Boendet har frukost – lunch – middag som serveras och lagas på plats. Enheten har husmöten varje vecka. Det är 1-2 som kommer, alltid samma personer. De kommer inte med så mycket synpunkter. För synpunkters skull har de också enskilda samtal. De har kontaktmannaskap. De har inte bestämda samtalstider. De har aktiviteter som promenader, simhall, badminton, bowla. En brukare pysslar en del. De får mediciner utdelade på boendet. Personal arbetar dag-kväll-natt. Detta är nytt för att öka förståelse för dag-natt samt bryta indelning.

Teamet från brukarrevisions har gjort fyra besök och under besöken två intervjuer samt en halv intervju. Tre personal har intervjuats. Observationer.

Trivsel

Personalen verkar mjuk och vänlig gentemot de boende. De boende menar att de trivs eller trivs hyfsat. Teamet ser en nyfikenhet på oss som besökare och de visar vänlighet och är tillmötesgående mot oss.

Boende menar att de visar respekt och knackar på dörren exempelvis innan man går in.

Personal uppskattar chefen. Personal önskar mer stöd i arbetet av exempelvis metodhandledare. Det är svårt med personalomsättningen, det försvårar att få tid att prata med de boende exempelvis. Det bekräftas av boende som menar att en del personal stressar mycket *"Istället för att skälla så kan man ju prata med mig"* säger en.

Tid att prata

Några boende menar att alla har inte tid att prata det beror på vem det är i personalgruppen. Några av de boende menar att de känner sig ensamma. Några av de boende menar att inte har någon att prata med.

Teamet uppfattar en omsorg och omtanke hos en del av personalen och de kunde säga *"viktigt att skänka lite extra omtanke som att ha med sig lite nybakat bröd då man knackar på dörren på morgonen"*. Vi får berättat för oss den tacksamhet som visas av de boende för omtanke. Ett exempel är en boende som fick taklampa då hen enbart haft skrivbordslampa under ett år *"tack så mycket"*, det var en stor tacksamhet.

De boende tycker personalen verkar lita på att man klarar av saker och ting.

Man vet inte riktigt hur man skall gå tillväga om man vill föra fram en synpunkt eller klagomål.

Teamet undrar om de boende skulle må bra av att ha bestämda samtalstider då de vet att personal stannar och lyssnar, kanske en gång/dag?

Om att aktivera sig

Några boende vill gärna ha mer stöd till aktiviteter med personal *"simma, gå till ICA eller sitta på ett berg"*. Någon vill göra lite längre resor på ca en timme för att hälsa på anhöriga och vänner. Går det? Hur kan man ta reda på dessa önskemål daglig dags?

Positivt att man hjälper de boende att ha kontakt med sina anhöriga. Men vissa boende saknar denna hjälp det verkar inte gälla alla.

De boende uppfattar inte att de får information och stöd till att göra saker i omgivningen. De känner inte till omgivningen riktigt.

En del av de boende vill ha fler rutiner med personal som att gå och handla. Hur kommer det sig att personal verkar åka och handla själva?
Kan de också involveras mer i själva matlagningen?

Boende vill engagera sig mer i sina intressen, med hjälp av personal som musik och åka ut mer. Det som nämns är att åka till naturen, promenera upp på ett berg i närheten, bada mer, handla på ICA, undersöka you tube mer.

Teamet undrar om det är möjligt att ha dator på rummet? Att lära sig hantera dator mer och telefoner?

De boende menar att de inte åker på semester men håller med om att solen är viktig

Planering

Flera boende säger att de inte vill vara med och planera exempelvis aktiviteter hur kommer det sig?

De boende uppfattar att det är sporadiska planeringsmöten runt det egna livet.

De boende får ibland vänta på sina önskemål som att få nycklar till balkongen. Det finns olika uppfattningar om man får ha husdjur eller inte. Någon är sugen på att skaffa katt.

De boende verkar inte vara med och bestämma mat på ett tydligt sätt. Kanske kan man använda foton av måltider de får välja mellan? Eller från kokböcker? ”*personal bestämmer och de frågar mig*”. Teamet tror att de boende kunde hjälpa till mer, bjudas in att laga mat mer och rutinmässigt.

Hälsa

Vid fråga om hälsa bekräftade boende att läkarbesök skulle ske snart, tandläkare likaså. Någon var orolig för sina lungor och ville få dem undersökta. Från personalens håll får vi olika svar. Det fungerar med sjuksköterskorna och den kontakten men sämre med läkarkontakt som uppföljning av allmänna hälsotillståndet och biverkningar.

Om lokalerna

Enheten och lokalerna verkar vara tillgängliga i stort förutom att rummen och lokalerna kunde göras mer tilltalande i färg. Eller är det så att det finns en tanke bakom det kala intrycket? Om det är för att saker kan gå sönder så kan man använda material som inte går sönder lika lätt.

Man kunde se över belysningen den är inte tilltalande. Funktionell i köket men inte i övriga utrymmen.

Det är dålig luft och det finns behov av utrymme för reflektion som ett ”vilorum”. Positivt med den kommande uteplatsen.

Reflektioner från teamet:

- Går det att synliggöra mer (belysa...plats) vad som händer under dagen och veckan (anslagstavlan)?
- Kan de boende få egna brevlådor?
- Teamet undrar om det är möjligt att ha dator på rummet? Att lära sig hantera dator mer och telefoner?
- Varför finns det inga växter?
- Hur är det med ventilationen?
- Hur följer man upp stödbehov?
- Kan de boende följa med och handla mer?
- Kan de boende assistera mer vid matlagning?
- Finns det möjlighet för stödperson utanför boendet?
- Teamet undrar om de boende skulle må bra av att ha bestämda samtalstider då de vet att personal stannar och lyssnar, kanske en gång/dag?
- Kan de boende få titthål i dörren?

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Personal visar respekt och knackar.
- + Flera ur personal bryr sig och visar omtanke.
- + Det verkade rent och det är viktigt för trivseln.
- + Positivt med den kommande uteplatsen.
- + Positivt med den kommande uteplatsen.

Förbättringsområden (-)

- Från ett par boende finns uttalade önskemål att få mera aktiviteter med personal, går det att tillmötesgå?
- Någon vill besöka anhörig men har inte fått tillfälle till det.
- Några av de boende menar att de känner sig ensamma.
- Några av de boende menar att inte har någon att prata med.

Frågor (?)

- ? Det finns boende som inte riktigt trivs hur kan det bemötas?
- ? En del personal tar sig tid och prata en del inte hur kommer det sig?
- ? De vet inte hur man gör för att föra fram synpunkter.
- ? Flera av de boende har personal eller viss personal de kan prata med vid konflikter, det kan vara för få.
- ? De boende är osäkra om de kan påverka valet av kontaktperson.
- ? Varför finns det inga växter?
- ? Hur är det med ventilationen?
- ? Hur följer man upp stödbehov?
- ? Finns det möjlighet för stödperson utanför boendet?
- ? Kan de boende få titthål i dörren?

Färgbedömning

Trivsel	Brukarna trivs ganska bra i bostaden.
Stöd och lyssnande	Stödet från personalen behöver utvecklas. Personal lyssnar inte så bra till brukarna. Även stödet till personalen behöver stärkas från ledning och förvaltning.
Konflikter problem	Konflikter och problemsituationer hanteras ganska bra.
Totalbedömning bemötande	Bemötande är ganska bra i bostaden, men förbättringsområden finns.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Boende tycker deras hälsa tas om hand.

Förbättringsområden (-)

- De boende kände inte så väl till området och möjligheter i närmiljön.
- De boende vill ha fler inplanerade rutiner som att handla.
- Vill ha mobil för att kunna nå närstående.
- Kan de boende hjälpa till mer, bjudas in att laga mat mer och rutinmässigt.

Frågor (?)

- ? Går det att motivera de boende till att planera och vara delaktiga mer?
- ? Kan planeringen för de egna rutinerna/livet göras tydligare?
- ? Boende vill lära sig mer som datorer, mobiler går det?
- ? Kan de boende bli mer delaktiga i att gå och handla?
- ? Kan de boende bli mer delaktiga i matlagning?
- ? Någon vill ha katt, går det?
- ? Någon vill utveckla sitt musikintresse
- ? Går det att synliggöra mer (belysa...plats) vad som händer under dagen och veckan (anslagstavlan)?
- ? Kan de boende få egna brevlådor?

Färgbedömningar

Rutiner	Rutinerna kan utvecklas. Brukarna har en ganska bra möjlighet att påverka rutinerna i sin bostad.
Information	Brukarna får bristfällig information runt boendet och samhälle för att kunna leva ett gott liv.
Forum för påverkan	Brukarna ges få möjligheter för att kunna påverka den egna situationen såväl som verksamheten.
Aktiviteter, sociala kontakter och fritid	Brukarna kan ganska bra påverka sin fritid och får visst stöd att göra det de tycker om att göra.
Planering	Brukarna kan till viss del påverka hur de använder sitt stöd i boendet.
Arbete och sysselsättning	De får till viss del stöd för att nå arbete eller sysselsättning men förbättringsområden finns.
Mat kläder möbler	Brukarna har viss möjlighet att påverka val av kläder, mat och möbler i sin bostad.
Totalbedömning Inflytande/ delaktighet	Brukarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i boendets verksamhet.