



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Björkedalsgatan Västra 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 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. Rapporten är en sammanfattning av teamets slutsatser.

Sammanfattning – helhetsbedömning

Om Björkedalsgatans boende

Det finns sex boende på Björkedalsgatan och tre personer bor på Finngösa. Dessa nio boende möter samma personal då personalen roterar. Alla boende känner varandra. De boende äter tillsammans och då är det 5-7 av de boende som äter gemensamt på lördag och söndag. De kommer till gemensamhetslokalen, de flesta mellan 8-8.30 på morgonen. Sedan åker de till sina dagliga verksamheter. De boende hälsar då de kommit hem från respektive dagliga verksamhet eller sysselsättning. De har kontaktmannaskap och med denna görs genomförandeplanen, det är den som den boende ska vända sig.

Bemötande

De boende trivs i sina hem och med sitt boende. De boende trivs med personalen. De flesta trivs med sina grannar. Det kan vara svårt med grannar de kan vara frågvisa. De boende känner att man får respekt från grannar såväl som personal. Ibland kan det vara jobbigt när alla pratar samtidigt, alla boende på en gång. "Det är mysigt när personal kommer in och frågar hur jag mår eller frågar om jag vill ha kaffe" säger en boende. Någon trycker på att det är viktigt att inte ha skor på sig när man går in. Några boende har varit med om det och "då säger jag till". Någon skulle gärna vilja ändra i lägenheten.

När det gäller stöd så tycker de boende att de stöttar när det behövs. Ibland kan det ändå att de inte hinner komma då kommer de senare. *"Det finns alltid tid att prata"* tycker de flesta boende. Några önskar mer tid att prata i hemmet och de boende uppfattar att det finns andra boende att ta hand om som går före. Personal menar att ibland är man osäker på att personal kan ge den hjälp som behövs. De boende uppfattar att de blir behandlade som vuxna och med respekt. Någon uppfattar att personal kan prata över huvudet eller att *"personalen tjuvar lite mycket ibland"*.

När det handlar om ur man löser konflikter på boendet menar boende att det sällan är konflikter. Någon väljer att gå ifrån och de flesta pratar med personal. Någon säger *"jag pratar med personal då jag har förtroende för personal"*. Det nämns att någon konflikt kan tas upp på boendemöte. Revisionsgruppen undrar om boendet kan finna ytterligare sätt att lösa konflikter än att gå ut då det kan få person att känna sig skamsen och utpekad?

Delaktighet och inflytande

De boende är nöjda med rutinerna på boendet och tycker att de får den hjälp de behöver. De känner sig inte schemalagda på ett negativt sätt utan *"det är trevligt när de kommer"*. De flesta verkar nöjda med sina kontaktpersoner och någon nämnde i intervjun att de kunde byta. Teamet tror att enheten kan prata vidare om vad det betyder för den enskilde och till vilken grad som den boende kan byta kontaktpersoner.

När det gäller planeringen så menar de boende att de är delaktiga och vill vara delaktiga. De boende verkade på det klara med att de har boendemöten 3 eller 4 gånger/år. De uppskattar mötena. Däremot när det gällde den egna planeringen fick revisionsgruppen flera svar att det sker en gång/veckan. De som har det en gång/veckan menar att *"jag säger hur jag vill ha det"* och flera menar att det är bra med täta avstämningar, som det är och de är nöjda. Uppföljningsmöten uppfattas olika, allt från en gång i veckan till några gånger per år och behövs förtydligas.

De som intervjuades som har arbete menar att de trivs mycket bra med sitt arbete.

Rollerna och de olika funktionerna behövs redas ut mellan personal, gode män och anhöriga. Vad kan den boende förvänta sig av personal exempelvis? En annan fråga handlar om hur länge brukarna kan bo kvar. Revisionsgruppen tror det är en viktig fråga då behov och önskemål förändras i takt med stigande ålder. Hur kan enheten anpassa sig och förändras?

Det verkar som de boende har en hel del fritidsaktiviteter som spela fotboll, bowla, fiska, sitt husdjur, gympa och gör vad jag vill. De boende tycker de får fin

information om utbud. När det gäller information om vad som gäller för boendet blev bilden spretigare exempelvis när det handlar om ifall vän kan sova över eller om man får ha husdjur. De boende gav olika svar på frågan om de kunde ha husdjur. De boende får stöd i att utveckla sina relationer. Någon efterfrågade att det kunde vara mer flexibelt när det handlar om exempelvis att åka hem efter en dans.

Revisionsgruppen tror att enheten skulle kunna prata vidare runt vissa frågor som:

- Hur ser ni på ”egen tid” med personal för de boende?
- På vilket sätt kan rollerna göras tydligare mellan personal anhörig och gode män?
- Kan reglerna runt boendet tydliggöras mer?

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De boende trivs mycket bra med personal
- + De boende trivs med sina grannar och de andra boende
- + De boende uppfattar att personal har tid att prata och lyssna
- + Personal kommer inte in i lägenheten utan att det är överrenskommen
- + De boende kan säga till när de vill vara ifred och det fungerar väl
- + De boende är nöjda med det stöd de får
- + De boende uppfattar att de får omtanke
- + De boende tycker sig bli behandlade som vuxna personer
- + De boende menar att de bestämmer själva över sitt privatliv ifred.
- + Personal är tillgängliga
- + De boende uppfattar att personal har tillit till dem och att de får stöd att finna sina förmågor
- + De boende är trygga att vända sig till personalen om de har synpunkter eller vid en konflikt
- + De boende kan vända sig till personal om de känner sig ledsna

Förbättringsområden (-)

- Det kan behöva förtydligas hur mycket tid de boende kan förvänta sig av personalen

Frågor (?)

- ? Hur kan personal säkra upp att man inte pratar över huvudet runt de boende?
- ? Hur kan boende få stöd till att förändra i sina hem?
- ? Hur kan personal få hjälp att bättre fördela sin tid på dygnet och arbeta på samma sätt?
- ? Kan boendet finna ytterligare sätt att lösa konflikter än att gå ut då det kan få person att känna sig skamsen och utpekad.

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 ganska bra i bostaden, men förbättringsområden finns.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + De boende är nöjda med rutinerna på boendet
- + De boende får den hjälp de behöver
- + De känner sig inte schemalagda på ett negativt sätt
- + De flesta verkar nöjda med sina kontaktpersoner
- + När det gäller planering i boendet så menar de boende att de är delaktiga
- + När det gäller den egna planeringen är de boende nöjda
- + De som har arbete menar att de trivs mycket bra med sitt arbete.
- + Brukarna har inflytande över val av mat, kläder och hur hemmet kan inredas

Förbättringsområden (-)

- Reglerna behöver tydliggöras på boendet som exempelvis om man får ha vän som sover över eller om man får ha husdjur

Frågor (?)

- ? Rollerna och arbetsfördelning behövs redas ut mellan personal, god man och anhöriga.
- ? Uppföljningsmöten uppfattas olika, allt från en gång i veckan till några gånger per år och behövs förtydligas.
- ? Hur länge kan de boende bo kvar?
- ? Teamet tror att enheten kan prata vidare om vad det betyder för den enskilde och till vilken grad som den boende kan byta kontaktpersoner.

Färgbedömningar

Rutiner	Rutinerna fungerar bra. Brukarna har stor möjlighet att påverka rutinerna i sin bostad.
Planering	Brukarna har ganska bra möjlighet att påverka den egna planeringen såväl som vad som händer på boendet.
Fritid	Brukarna har viss möjlighet att påverka sin fritid och får till viss del 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.
Totalbedömning inflytande och delaktighet	Brukarna har till viss del inflytande och är till viss del delaktiga i sin bostad.