

Granskningsrapport

Brukarrevision

Vidkärngruppen 2012



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning



INLEDNING

Brukarrevision är en metod för kvalitetsgranskning och är ett sätt att ta reda på vad "de vi är till för" tycker om sin verksamhet. En brukarrevisionsgrupp består av fyra personer (två brukare, en närstående och en samordnare). Under en dag besöker gruppen verksamheten och ställer frågor till brukarna och personalen om inflytande/delaktighet och bemötande. Efter intervjudagen träffas gruppen för att diskutera vad de tycker var bra och vad de tycker att verksamheten borde förbättra. Gruppen gör också en färgbedömning där verksamheten ges grönt, gult eller rött kort inom olika delområden. Några dagar senare träffar brukarrevisionsgruppen brukarna och personalen för att samtala om gruppens slutsatser. Samtalet som förs då är kanske den viktigaste delen av metoden. Den muntliga rapporteringen sker via "Akvariemodellen" där man sätter stort fokus på lyssnande. Den här skriftliga rapporten är en sammanfattning av vad gruppen drog för slutsatser efter intervjudagen och bör utgöra ett underlag för enhetens framtida, långsiktiga kvalitetsarbete.

Sammanfattning – helhetsbedömning

Den dagliga verksamheten, Vidkärnsgruppen, är en service- och kontorsgrupp i Örgryte Härländ. Gruppen finns på stadsdelsförvaltningen, Härländ Park Målsättningen med verksamheten är att alla brukare ska ha värdefulla och stimulerande arbetsuppgifter samt känna gemenskap och trygghet.

De flesta uppger att verksamheten blivit trevligare och fungerar bättre efter att gruppen fått nya lokaler i en annan del av Härländ Park.

Verksamhetens brukare är olika personer med olika erfarenheter, behov och önskemål. Det medför att gruppens deltagare har olika krav och önskemål på vilka arbetsuppgifter de vill göra samt även i vissa fall i vilken verksamhet de vill arbeta i. De här olika förutsättningarna och behoven som finns hos brukarna är inte klara för alla de andra brukarna och gör att det skapar problem i gruppen. Det framkommer även önskemål från ett antal brukare att få byta daglig verksamhet för att få andra arbetsuppgifter som de anser passar dem och deras intresse bättre.

Utförandet av arbetsuppgifterna fungerar bra och brukarna får bra stöd för att klara av att utföra dem. Fler och andra typer av arbetsuppgifter skulle uppskattas av brukarna.

Verksamheten behöver se över sina rutiner för möten och göra det tydligare för alla brukare hur och när det ges tillfälle att vara med och bestämma.

Verksamheten har rutiner för att hantera konflikter genom att prata om det tillsammans. Möjligheten till individuella samtal för brukarna kan däremot förbättras.

Stödet till brukarna för att kunna öka deras medbestämmande och inflytande över sin egen arbetssituation behöver förbättras.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Gruppen upplever de nya lokalerna som en positiv förändring. De finns nu utrymme att gå undan och få lite avskildhet.
- + Flera brukare uppger att de trivs i verksamheten.
- + Personalen uppger att de trivs i verksamheten.
- + Brukarna upplever att de får bra stöd för att kunna utföra sina arbetsuppgifter.
- + Brukarna uppskattar att de får möjlighet att äta lunch på två olika ställen vilket ger variation.
- + Rasterna fungera bra. Det är lugn och ro.
- + Verksamheten har rutiner för konfliktlösning i form av gruppsamtal där alla pratar igenom vad som hänt.

Förbättringsområden (-)

- Flera brukare uppger att de inte trivs i verksamheten och gärna vill byta verksamhet och få andra arbetsuppgifter.
- Det sociala stödet till brukarna behöver förbättras. Det upplevs som opersonligt.
- Det saknas tillräckligt med individuella samtal med brukarna och där fokus ligger på hur de trivs.
- Det finns problem och konflikter i verksamheten och brukarna har svårt att prata med varandra om problemen.

Frågor (?)

- ? Vem kan påverka gruppens sammansättning och hur går det till när nya brukare erbjuds plats?
- ? Hur skapas det en grupp av brukare som bättre fungerar att arbeta tillsammans och med de arbetsuppgifter som verksamheten erbjuder?
- ? Är det möjligt att ge gruppen mer och fler arbetsuppgifter?

Färgbedömningar

Trivsel	Trivseln med personal och arbetskamrater är ganska bra men kan bli bättre
Stöd och omtanke	Brukarna får inte bra stöd. Personalen skulle kunna visa mer omtanke. Personalen lyssnar inte så bra till brukarna.
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 ganska bra på den dagliga verksamheten.

INFLYTANDE /DELAKTIGHET

Styrkor (+)

- + De flesta brukare vill arbeta självständigt.
- + Möjligheten att påverka sin arbetstid upplevs som bra och flexibla då arbetsuppgifterna ändå måste utföras inom vissa tider.
- + Brukarna kan vara med och planera vem som ska göra vad under dagen.
- + Det fungerar bra under raster och lunch.

Förbättringsområden (-)

- Det saknas klara och kända rutiner kring när verksamheten har möten.
- Diskussionsträffar blandas ihop med information om kommande aktiviteter.
- Alla brukare är inte delaktiga i arbetsfördelningen.
- Brukarna vill ha mer inflytande över vilken mat som serveras till lunch.
- Flera brukare uppger att de inte fick vara delaktiga när det bestämdes att de skulle arbeta i Vidkärrsgruppen.
- Brukarna känner inte till vad som gäller för utformandet av sin individuella plan samt vilka möjligheter de har att påverka och framföra sina synpunkter och önskemål.

Frågor (?)

- ? Kan brukarna få mer inflytande över vilken mat det ska erbjudas på Munkebäcken?
- ? Hur klarar verksamheten utmaningen att alla brukare får samma information och möjlighet till inflytande då de har olika arbetstider och främst börjar arbeta på olika tider vilket skapar svårigheter med gemensamma möten på morgonen?
- ? Vilket stöd får brukarna i samband med upprättandet av sin individuella plan och eventuella önskemål om kontakter med sin handläggare däremellan?

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 ibland delaktiga i möten och planering.
Rast lunch och fika	Brukarna får var med och bestämma vilken mat de skall äta.
Totalbedömning inflytande/delaktighet	Brukarna har till en del inflytande är delaktiga i den dagliga verksamheten.