



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Stöd- och serviceboende
Danska vägen 65D

Örgryte-Härlanda SDF
2014



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

Danska vägens boende är i ett relativt nybyggt hus (2013) och de boende flyttade in vid ungefär samma tidpunkt som övriga hyresgäster. Det är två femvåningshus som ligger intill Danska vägen. Även personalen var ny för varandra. I augusti 2012 började planeringen och under våren 2013 flyttade boende in samt arbetsgruppen bildades. Det är idag 7 boende mellan 22-35 år.

De boende trivs riktigt bra med sitt boende och även med de andra boende. Omsorgen är tydlig och en person uttryckte det som ”vi är en enda stor familj”. De boende har till viss del kunnat påverka sitt boende (val av lägenhet) vilket vi tror är en positiv start. De boende har tydliga framtidsplaner för det egna boendet vilket kan visa på en framtidstro och att de boende haft möjligheter att prata om sin framtid. De boende uppfattar att personalen respekterar dem och de är snälla och trevliga. Personal söker aktivt upp de boende av omsorg för deras välmående om någon boende exempelvis är ledsen. Då någon uttryckte att den kunde känna sig ensam ibland undrar vi kring om de boende uppmuntras att träffa varandra utanför personalens planering, exempelvis i sina lägenheter?

De boende uppfattar att personalen har tid att lyssna och prata med dem. De boende utmanas av personalen att bli mer självständiga och ta ett ökat ansvar. De boende kan säga att ”personalen är hård ibland men det är av vänlighet de vill mig det bästa”. De boende uppfattar uppmuntran och att de blir ”peppade” de säger

Du kan! De boende är fria att säga till om de tycker att personal gjort eller sagt något som ogillas. De boende uppskattar den samtalstid som de får varje eftermiddag. Det är bra att de har gemensamma regler i gemensamhetslokalen och att de kommit fram till dessa i samtal personal och brukare.

De boende upplever att de alltid kan vända sig till personalen. Personal säger ”Du bestämmer själv” exempelvis då den boende skall avgöra om man skall gå till arbetet vid sjukdom. Detta tar vi upp då det inte är en självklarhet.

Vi vill gärna speciellt lyfta fram frågan om kontaktperson utanför boendet. Det verkar inte vara klargjort vare sig för personal eller för de boende vad som gäller. Hur är det med skillnaden mellan kontaktperson på boendet och kontaktperson utanför boendet. Olika funktioner? Roller?

Rutinerna för morgonen, dag och kväll fungerar mycket bra. Det är positivt att flera nämnde genomförandeplanen som ett eget redskap för planering. Boende uppfattar att de styr över sina pengar i samråd med gode män och föräldrar. De införda väckningsrutinerna med att ringa uppskattas mycket. Det hade varit fint om personal försöker anpassa sina tider mer så att de kan följa med på exempelvis läkarbesök.

Det är okej att skifta kontaktman varje år, även att kunna få välja att behålla den ett år till. Enheten får emellertid vara uppmärksam då man ännu inte har fått erfarenhet hur det systemet faller ut (är ju ett nytt boende). Att få personal med sig på exempelvis läkarbesök individanpassas inte och är önskvärt. För att nå en ökad delaktighet bör husmötena utvecklas och enheten kan diskutera omfattning? Hur ofta? Innehåll? Och form? Det är något oklart för en del boende hur det går till när man kommer överens om exempelvis vilken bio som skall väljas eller vilken rätt som skall lagas vid en gemensam måltid. De boende är nöjda med det sätt som de är delaktiga i möbelinköp och kläder. De är också nöjda med hur det ser ut när det gäller fritid och semesterresor. Någon önskade mer fritidsaktiviteter utifrån individuella behov (som biobesök) med bara en personal och inte i grupp.

Vi som team har blivit mycket väl bemötta och omhändertagna i er vackra och ändamålsenliga gemensamhetslokal.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De boende trivs riktigt bra
- + De boende trivs med de andra boende
- + De boende har till viss del kunnat påverka sitt boende (val av lägenhet)
- + De boende har tydliga framtidsplaner för det egna boendet
- + De boende uppfattar att personalen respekterar dem
- + Personalen är snälla och trevliga
- + Personal går inte in i lägenheter utan att man kommit överrens om det
- + Personal söker aktivt upp de boende av omsorg för deras välmående
- + Personal tycker om sitt arbete
- + De boende uppfattar att personalen har tid att lyssna och prata
- + De boende utmanas att bli mer självständiga och ta ett ökat ansvar
- + De boende är fria att säga till om de tycker att personal gjort eller sagt något som ogillas
- + Personal upplevs uppmuntra de boende att pröva och utmana sig
- + Det är bra att de har gemensamma regler i gemensamhetslokalen
- + De boende upplever att de alltid kan vända sig till personalen
- + Personal säger "Du bestämmer själv" exempelvis då den boende skall avgöra om man skall gå till arbetet då den boende känner sig dålig

Förbättringsområden (-)

- Flera boende saknar rollen som en tidigare kontaktperson hade
- Flera boende ställde sig undrande till varför kontaktpersonen inte finns längre

Frågor (?)

- ? Det verkar inte som att de boende umgås utanför gemensamhetslokalen skulle det vara av vikt att de umgås utanför personalens och gemensamhetslokalens möjligheter?
- ? Någon uppfattar att den boende är ensam ibland på ett negativt sätt
- ? Det verkar inte vara klargjort runt skillnaden mellan kontaktperson på boendet och kontaktperson utanför boendet. Olika funktioner? Roller?
- ? På vilket sätt kommer kommande budget att påverka de boende?

- ? Kan en kontaktperson utanför bostaden fylla en viktig funktion att bli en del av samhället?

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs bra i bostaden.
Stöd och lyssnande	Personalen ger ett gott stöd. De lyssnar och pratar med brukarna på ett bra sätt.
Situationer – konflikter - problem	Konflikter och problemsituationer hanteras bra
Totalbedömning bemötande	Bemötande är bra i bostaden.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Rutinerna för morgonen, dag och kväll fungerar mycket bra
- + Positivt att flera nämnde genomförandeplanen som ett eget redskap
- + Boende uppfattar att de styr över sina pengar
- + De införda väckningsrutinerna med att ringa uppskattas mycket
- + Det är okej att skifta kontaktman varje år, även att kunna få välja att behålla ett år till
- + Vi uppfattar att de flesta är nöjda med sin fritid och innehållet av ledighet och semester
- + Bra med cirkel i sex och samlevnad
- + Bra att de boende kan ha husdjur

Förbättringsområden (-)

- Att få personal med sig på exempelvis läkarbesök individanpassas inte
- Husmötena kan utvecklas och enheten kan diskutera omfattning? Hur ofta? Innehåll? Och form?
- Det är något oklar för en del boende hur det går till när man kommer överens
- Viktigt att vara uppmärksam på de som inte har ett så stort socialt nätverk
- Hur kan gruppen av boende ha glädje av varandra i gemensamhetslokalen?

Frågor (?)

- ? Hur hittar enheten en jämvikt mellan det individuella behovet och de gemensamma?
- ? Hur kan man hantera om en boende blir sittande ensam i gemensamhetslokalen

Färgbedömningar

Rutiner	Brukarna kan påverka rutinerna.
Planering och medbestämmande	Brukarna kan påverka hur de använder sitt boende.
Fritid	Brukarna ges goda möjligheter att komma till sysselsättning och social gemenskap. De får tillräckligt stöd att göra det de tycker om att göra på fritiden.
Mat kläder möbler	Brukarna har stor 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 hur stödet i boendet utformas.