



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Frödingsgatan

Stöd och service boende

Örgryte-Härlanda SDF
2019



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

Frödingsgatan har funnits i 10 år. Här bor 11 personer vilka är 46-70 år gamla. Personal delar ut mediciner morgon och kväll. De hjälper till med tvätt, städ, handla, åka till stan och de boende har bestämda tider för detta. Frukost serveras i gemensamhetslokalen och det är gemensam mat under helger. Kaffe finns under dagen och macka och kaffe på kvällen. Det finns lunchlådor som är överbliven mat som de boende kan hämta från frysen.

Det finns tider på en tavla i köket som gymnastik ex 10.00-11.00 en dag/veckan, bingo och något annat. De har husmöte sista söndagen /månaden. Aktiviteter i källaren med pingisbord. Det är ungefär åtta personer/dag i gemensamhetslokalen. Den är öppen 8.15-21.00, varje dag och här finns alltid personal. Detta delvis då de boende inte har rätt till daglig verksamhet och sysselsättningen. De erbjuder utflykter och de boende gör det helst i mindre grupp 1-2 personer + personal. Boendet har ingen wifi de får ha egen uppkoppling iså fall populärt att låna datorn. De har egen enkät och hade god svarsfrekvens på brukarenkäten hösten 2019.

Vi gjorde besök till boendet vid fem tillfällen, två på våren och tre på hösten för att göra intervjuer. Vi gjorde tre långa intervjuer (cirka 45 frågor) och två korta intervjuer (cirka 20 frågor). Dessutom tre intervjuer med personal,

Bemötande

Trivsel

Alla boende som vi intervjuade säger att de trivs; *”det är en bra lägenhet”* och *”ja ganska bra, tillsvidare, det har inte varit några problem och jag trivs tills vidare”*. Två vill flytta på sikt. En person säger att den känner sig trygg och det

är viktigt. Alla trivs med personal. Två menar att de vill bo så här tills vidare och en vill byta lägenhet till bottenplan. De tycker personalen visar respekt. Vi frågade om personal går in med skor? En menade att det är OK men *"lite svårt att veta om skorna är rena eftersom personal går till andra och i trappuppgångar med skorna"* (typ inneskor). De trivs ganska bra med sina grannar men förbättringar kan göras runt att det är smutsigt och ligger fimpar i trappuppgångar. Det med fimpar kan vara oroande för brandrisken förutom att det är smutsigt. Personal går inte in med egen nyckel och kan om de vill något lägga lapp i brevlådan, detta uppskattas mycket. De säger alla att de känner sig trygga och att denna trygghet och säkerhet är mycket viktig.

Stöd och omtanke

Alla boende är nöjda med det stöd de får. De boende tycker, de flesta, att personal tar sig tid och lyssnar. Någon menar att det kan bli bättre, kanske kan personal stanna till lite längre? Ta en kopp kaffe? De tycker personalen bryr sig *"de ställer frågor", "de lyssnar"* och *"de tar hänsyn till mitt funktionshinder"*.

Om det kommer upp något problem eller att man behöver ha råd om något så säger två att de vänder sig till personal, en nämner enhetschefen, en säger *"olika, jag är nöjd"* och en vet inte. De boende tycker personalen pratar direkt, de bestämmer inte för mycket, de gör inte saker åt den boende som man kan göra själv, och de finns där då man behöver det.

Konfliktlösning

Det är inte mycket konflikter uppfattar de boende. Om det händer så säger två att de går till personal. De boende menar att de kan gå till personal om de blir ledsna och behöver en medmänniska. För det mesta kan de prata om de flesta problem med någon, samtalskontakt eller kontaktperson eller all personal.

DELAKTIGHET

Information

Majoriteten menar att informationen kan bli bättre, två är nöjda. De boende säger *"personalbyte, det vill jag ha reda på", "Vi får inte reda på vem som ersätter vid sjukdom, ledighet eller då det kommer ny personal det vill jag veta"*. När teamet frågade om hur man fått reda på saker att göra och söka upp i närmiljön sa två boende *"det får jag ta reda på själv"* och *"jag rör mig runt jag promenerar"*. Någon visste inte att det fanns affär närmare än den som rekommenderats och hade velat veta detta tidigare.

Rutiner

När det gäller rutiner önskar någon *"mer flexibilitet"* någon vill ha mer hjälp under dagen och majoriteten (tre boende) är nöjda. När det gäller flexibilitet så

handlade det exempelvis om att få ledsagning ytterligare ett tillfälle /veckan. Detta hade inte personen fått på grund av att personal inte kunde ta den tiden.

När vi frågade om de boende valt kontaktperson och/eller kunde byta menade två att personalen bestämmer detta, en visste inte och en hade fått välja.

Planering

Boende uppfattar att de är delaktiga i planeringen som handlar om enheten såväl som den egna planeringen. Någon ville ha planeringsmöten runt den egna planeringen lite oftare. Någon är riktigt nöjd *"bra upplägg med egna mål"*. De boende uppfattar att de gör aktiviteter tillsammans. De boende tycker pengahantering och kontakt med god man/förvaltare fungerar bra.

Arbete

När teamet frågade om arbete om möjligheter och önskan idag och framöver fick vi mycket olika svar. En person vill gärna ha stöd idag till det, en annan ser det mer på framtiden. Någon säger nej det vill jag inte och en vet inte.

Fritid

Majoriteten är nöjd med att gemensamhetslokalen är öppet till 2100. Någon vill ha mer flexibilitet, längre ibland? När det gäller gemensamhetslokalen kom fler förslag som; olika tesorter, olika kaffesorter, om man kan få låna telefonen på helgerna också? En boende föreslår att fritiden skulle underlättas om enheten hade tillgång till bil, det uppfattar man att det inte finns. Flera tycker om när det händer saker på gården.

Någon tycker inte att de har någon att prata med om relationer. De flesta åker inte på semester bort utanför Göteborg och är nöjda med det. Hälften menar att de får hjälp av personalen att hålla kontakt med anhöriga.

Vi frågade om husdjur. Det behöver tydliggöras för de boende och även personal vet inte om man får ha husdjur.

Mat och kläder

De boende trivs med att laga mat i lägenheter. De använder sig av möjligheten att hämta matlådor i frysen i gemensamhetslokalen. De uppskattar helgmiddagarna. De handlar själv och fått hjälp med det.

Hälsa

De boende berättar att de får stöd att gå till vårdcentral, skaffa grönt kort till tandläkare och beställa besökstider, de är nöjda med det.

Checklista för tillgänglighet (inspirerad från MFD, mfd.se myndighet för delaktighet)

Är utrymmena sådana att de fungerar för personer med nedsatt rörelseförmåga?	Nej
Finns det plats inom 25 meter från entrén där taxi eller färdtjänst stannar	Ja
Finns handikapp parkering inom 25 meter från entrén? Ja nej vet inte	Nej
Är gångväg till entrén framkomlig med rullstol?	Ja
Är entrén i markplan eller finns det trappor?	Nej
Har entrén automatisk dörröppnare	Nej
Är entrén fri från tröskel?	Nej
Kan man ta sig runt utan att passera trappsteg?	Nej
Är toaletten tillgänglig för rullstol?	Nej
Hur är ditt intryck av rummen, trivsamt?	Ja
Tilltalar de sinnen (färg, form rörelse)?	Ja
Används TV av brukare?	Ja
Hur är toaletten? Omodern trång	
Kan man ha enskilda samtal? Oklart, köket används vilket inte är 100% ostört. Samt att köket ockuperas då andra kanske vill använda.	
Synliga hjälpmedel?	nej

Generellt – saker att samtala om och ta tag i

Vi tror det är viktigt att personalgruppen också får motivering från ledning i stort (områdeschef kan besöka) rund budget, sparkrav och tillfälle att ställa frågor.

- Hur kan enheten hantera exempelvis om boende har behov av rullstol?
- Hur bestämmer enheten vilka kurser personalen skall gå och vem som skall gå?
- Utrymmen verkar behöva ses över för personal och för brukare. Hur kan enheten möta upp en åldrande boende grupp?
- Hur löser ni personal närvaro i gemensamhetslokalen?
- Varför får inte vän sova över?
- Hur kan boende uppmärksammas att vara delaktiga i matlagningen?

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Alla boende säger att de trivs.
- + Alla boende känner sig trygg och det är viktigt.
- + Alla trivs med personal.
- + De flesta tycker personalen visar respekt
- + Personal går inte in med egen nyckel
- + Den trygghet och säkerhet som finns idag är mycket viktig.
- + Alla boende är nöjda med det stöd de får.
- + De tycker personalen bryr sig.
- + Personal tar hänsyn till funktionshindret.
- + Om det kommer upp något problem eller att man behöver ha råd har de flesta någon att vända sig till.
- + De boende tycker personalen pratar direkt.
- + Personal bestämmer inte för mycket.
- + Personal gör inte saker åt den boende som man kan göra själv.
- + Personal finns där då man behöver det.

Förbättringsområden (-)

-

Frågor (?)

- ? En boende vill byta lägenhet hur kan den boende bära sig åt, vet alla hur?
- ? Det finns tveksamhet hos någon att personal går in med inneskor som används i hela huset. Hur kan personal ta reda på det och hantera frågan?
- ? Förbättringar kan göras runt att det är smutsigt och fimpar i trappuppgångar. Hur?
- ? Om det kommer upp något problem eller att man behöver ha råd om något så finns det boende som inte vet vad de ska göra, hur kan ni ändra på det?
- ? De boende tycker att de flesta personal tar sig tid och lyssnar. Någon menar att det kan bli bättre, kanske kan personal stanna till lite längre?
- ? Någon känner lite uppgivenhet att samtal inte hjälper, hur kan boende som tänker så bemötas?

Färgbedömningar

Trivsel	Brukarna trivs ganska bra i bostaden.
Stöd och lyssnande	Personalen ger ett gott stöd. De lyssnar och pratar med brukarna på ett bra sätt.
Konflikter problem	Konflikter och problemsituationer hanteras bra
Totalbedömning bemötande	Bemötande är ganska bra i bostaden, men förbättringsområden finns.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Majoriteten var nöjd med rutinerna.
- + De boende är nöjda med planering på enheten.
- + De boende är nöjda med den egna planeringen
- + De boende tycker de gör saker aktiviteter.
- + De boende är nöjda med hur ekonomin hanteras.
- + Majoriteten är nöjd med att gemensamhetslokalens öppettider.
- + Flera tycker om när det händer saker på gården.
- + De flesta åker inte på semester bort utanför Göteborg och är nöjda med det.
- + Hälften menar att de får hjälp av personalen att hålla kontakt med anhöriga.
- + De boende är nöjda med att handla och laga mat i lägenheten.
- + De uppskattar middag på helgen gemensamt.
- + De boende uppskattar stöd till hälso besök.

Förbättringsområden (-)

- Majoriteten menar att informationen kan bli bättre.

Frågor (?)

- ? Majoriteten menar att informationen kan bli bättre som vid personalförändringar (byte sjukdom ledighet).
- ? Hur kan de få reda på saker i närmiljön som är bra att veta.
- ? När det gäller rutiner önskar någon mer flexibilitet, kan det ges exempelvis mer ledsagning?
- ? Enheten behöver klargöra om och hur man kan välja/byta kontaktperson
- ? Någon vill ha mer flexibla öppettider (senare), längre ibland?
- ? Kan personal köpa in olika te- kaffesorter.
- ? Kan boende få låna telefonen på helgerna också?
- ? Finns det tillgång till bil?
- ? Någon tycker inte att de har någon att prata med om relationer. Hur kan personal möta det?
- ? Det behöver tydliggöras för de boende och även personal vet inte om man får ha husdjur.
- ? Hur kan enheten hantera exempelvis om boende har behov av rullstol?

- ? Hur bestämmer enheten vilka kurser personalen skall gå och vem som skall gå?
- ? Utrymmen verkar behöva ses över för personal och för brukare. Hur kan enheten möta upp en åldrande boendegrupp?
- ? Hur löser ni personalnärvaro i gemensamhetslokalen?
- ? Varför får inte vän sova över?
- ? Hur kan boende uppmärksammas att vara delaktiga i matlagningen?

Färgbedömningar

Information	Brukarna får bristfällig information runt boendet och samhälle för att kunna leva ett gott liv.
Rutiner	Rutinerna kan utvecklas. Brukarna har en ganska bra möjlighet att påverka rutinerna i sin bostad.
Planering	Brukarna har stor möjlighet att påverka hur de använder sitt stöd i boendet.
Aktiviteter, sociala kontakter och fritid	Brukarna kan ganska bra påverka sin fritid och får visst stöd att göra det de tycker om att göra.
Arbete och sysselsättning	Brukarna ges viss möjlighet att vara del av en sysselsättning eller komma i arbete. De får till viss del stöd för att nå arbete eller sysselsättning men förbättringsområden finns.
Mat kläder möbler	Brukarna har stor möjlighet att påverka val av kläder, mat och möbler i sin bostad.
Hälsa	Brukarna är nöjda med stödet att sköta sin hälsa.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har till en viss del inflytande och är ganska delaktiga i boendets verksamhet.