



Göteborgs Stad  
Social resursförvaltning

# Brukarrevision

## Personlig Assistans 2 Västra Hisingen 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 brukarrevisionsteam 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 brukarrevisionsteamet 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**

Detta är en rapport från brukarrevisionen. Vi har under våren 2015 prövat att göra två brukarrevisioner på verksamheten Personlig assistans i Västra Hisingen. För att kunna göra en revision på ett nytt område behövde vi en frågeguide, anpassad till brukarnas vardag, behov och önskemål. Därför gjordes en testintervju under mars månad med en brukare inom personlig assistans och en frågeguide formulerades. Denna brukarrevision benämns ”Personlig assistans 2” då det var den andra revisionen vi gjorde. I huvudsak handlar denna om området Torslanda. I revisionen ingår två intervjuer med brukare samt tre intervjuer med anställda. Det verkar som att det är vanligt att brukarna bor i eget ägande. Vi får uppfattningen att utbildningsnivån är god i arbetslaget (de flesta har undersköterskeutbildning). Uppfattningen kommer från en jämförelse med utbildningsnivån i bemanningen och i andra arbetslag inom området personlig assistans.

Brukare menar att de trivs med det stöd de får. De trivs i princip med all personal. Personal trivs med sina kollegor och sitt arbete ”det känns roligt att gå till arbetet” och vi tror det speglar sig i brukarnas nöjdhet med bemötandet. Brukarna menar att de flesta av personalen visar respekt i hemmet. ”Det gäller att ha fingertoppskänsla och fråga så brukarna får ha sitt privata utrymme och vara ifred om de vill”, säger personal. De håller tiderna och gör de inte det så kommer

de snarare för tidigt. För brukarna är det viktigt att vara aktiv och de har många schemalagda aktiviteter under veckorna utanför hemmet.

De tycker anpassningarna i bostaden har fungerat i stort. Det fanns visst önskemål om exempelvis breddning av dörr till toalett vilket brukare fått svar att det inte fungerat på grund av byggnadstekniska hinder.

Teamet ser en skillnad då brukare är nöjd med antalet timmar och då brukare uttrycker att timmarna är för få. När timmarna inte räcker till påverkar det trivseln. Det skapar osäkerheten och stress. Brukare och deras anhöriga blir då upptagna med att:

- Lägga mycket arbete och energi att tänka till kring hur timmarna kan disponeras (mail och telefonsamtal).
- Prioritera innehållet av insatsen där vissa delar läggs på anhöriga om de finns tillgängliga.
- Hantera stress runt skörheten runt timmarna, det vill säga om timmarna kan bemannas eller inte. Om inte, så faller den egna planeringen.

Att vara engagerad i den insats som man får är ju av godo egentligen, men teamet ser en risk om den egna kraften skulle svikta eller anhöriga inte kan så kan det gå ut över brukarens situation.

Personalen uttrycker viss oro kring schemat och den framtida trivseln. Det handlar om införandet av schemalaggnings i sex veckors intervaller. En förändring är att för en del blir det flera klienter och kan bli splittrat. Det verkar kunna finnas önskemål även från brukare att ha färre personal runt sig. En annan synpunkt är att det är svårt att ha framförhållning då man inte vet dels hur man själv arbetar förrän schemat godkänns och dels då det blir svårare att byta pass då inte alla arbetar samma tider hela tiden. Teamet noterar att man verkar nöjd med chef och ledning, det kan bidra till att arbetsgruppen kommer att hitta lösningar.

En brukare säger *”jag tycker jag möts av det lilla extra av omtanke. Jag har haft perioder då jag bara vill skrika då jag är ledsen och de har märkt det och sett det.”* Personal upplevs vara tillgängliga i stort. Undantag är om telefon ringer. Detta förstår vi främst har gällt bemanningen. Brukarna är förstående och *”förstår att om de måste vara tillgängliga”*. Här undrar teamet vilken policy arbetsgruppen har när det gäller SMS, telefonsamtal och surfing.

Teamet får inte fatt i en enhetlig förklaring vad man skall göra med sina förslag och synpunkter. Inte heller från vem man får svar på frågor runt stödet. Det behövs klargöras. Speciellt när brukare vill ansöka om ökat antal timmar behövs tas upp; varifrån skall signalerna komma runt ett utökat behov? På vilket sätt kan personal

vara del av underlaget? Brukaren själv? Hur kan planeringsmöten runt innehållet i biståndet göras tydligare? Hur säkerställs brukarens delaktighet? Vi förstår att samtalen i arbetsgruppen runt innehåll och metodfrågor är viktiga till exempel att alla göra samma sak, på samma sätt och sådant som aktiverar och intresserar.

Upplägg och planering hänger på att enheten får tag i personal. Då det hänt att brukare då får timmar över är det viktigt att tydliggöra hur dessa timmar tas om hand; förs de in i en ”pott” som tas ut senare? Hur kan brukare involveras att påverka dessa timmar? Kan brukare disponera timmarna på annat sätt som att hyra in annan personal? Hur sker informationen runt vad som kan erbjudas från andra huvudmän, som ledsagning från hemtjänst exempelvis?

Teamet uppfattar att dokumentationen och dataarbetet i hemmen inte fungerar tillfredställande . Vi har inte fått någon uppfattning runt om det handlar om bristande utbildning till personal, dålig IT support eller annat. En grundläggande fråga behöver tydliggöras; när, hur och var skall personalen dokumentera? Dessutom på vilket sätt kan brukaren vara delaktig i dokumentationen? Skall dokumentation ske under beviljade timmar? Isåfall hur stor % av beviljad tid är skälig inklusive uppkopplingstid och skrivtid? Vad är det som ska skrivas? Hur ska det skrivas? Det finns lokaler de kan använda för detta som hemtjänst eller Vingen.

Brukarna har varit på semester eller vistelse på rekreationsställe senaste åren. De har starka framtida önskemål om framtida resor. Det finns en viss osäkerhet om de kan infrias. Det orsakar viss oro. Det hade varit en fördel att veta i ett tidigt skede av året om möjligheterna. Kanske behövs hjälp till att söka fondmedel exempelvis redan under hösten, året innan. Brukarna är aktiva och uppskattar sina regelbundna aktiviteter som Vingen, Dalheimers hus.

---

## BEMÖTANDE

---

### *Styrkor (+)*

- + De som blivit intervjuade trivs i sina hem
- + Kan påverka sina timmar (när och innehåll)
- + Ha en aktiv givande kommunikation med chef och arbetsledare
- + Trivs med de flesta av personalen
- + De flesta i personalen visar respekt
- + Personal menar att de månar om varandra, det är roligt att gå till arbetet
- + Bra chefer, tidigare lite svårt.
- + Uppmuntrar till egna initiativ förmågor frågar alltid
- + Brukare tycker de möts av det lilla extra, av omtanke
- + Brukare tycker personalen har tid att lyssna och prata
- + Brukare vet hur de skall föra fram synpunkt men olika lösningar ges

### *Förbättringsområden (-)*

- Det uppfattas som att timmarna inte räcker för behovet

### *Frågor (?)*

- ? Personal uppfattar en försämring då de har fler klienter än tidigare
- ? Personal uppfattar en försämring med schemat då det försvårar att byta pass och att inte kunna ha framförhållning skapar stress
- ? Ibland upplevs inte personal som tillgängliga.
- ? Vad har enheten för riktlinjer när det gäller användning av mobiltelefoner?
- ? Brukare visar på olika sätt att föra fram synpunkter på, hur kommer det sig?  
Kan enhetlighet nås även för brukare?
- ? Hur kan personal föra vidare synpunkter som de fångar upp av brukaren?

## *Färgbedömningar*

<b>Trivsel</b>	Brukarna trivs bra i bostaden.
<b>Stöd och lyssnande</b>	Personalen ger ett gott stöd. De lyssnar och pratar med brukarna på ett bra sätt.
<b>Konflikter problem</b>	Konflikter och problemsituationer hanteras bra.
<b>Totalbedömning bemötande</b>	<b>Bemötande är bra i bostaden.</b>

---

## DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

---

### *Styrkor (+)*

- + Brukare tycker att rutinerna morgon och kväll och natt fungerar väl
- + Brukare menar att personal tar hänsyn till deras privatliv
- + När brukare uppfattar sig ha tillräckligt med timmar då kan brukaren påverka innehållet
- + Egna resurser samt stöd från enheten har möjliggjort semestervistelse utanför hemmet
- + Det finns möjlighet till aktiviteter på Vingen

### *Förbättringsområden (-)*

- Det fungerar dåligt att dokumentera anteckningar på den tid som är till för stöd och det behövs tydliggöras när och på vilket sätt brukarna kan vara delaktiga
- Ibland sätts inte vikarier in
- Alla beviljade timmar utnyttjas inte på grund av brist på personal
- Det upplevs svårt att påverka innehållet i timmarna då antalet timmar upplevs för få – mycket skall hinnas med
- Planeringsmöten uppfattas på olika sätt av personal och av brukare

### *Frågor (?)*

- ? Vissa rutiner hinns inte med hur kan behov stämmas av mot antal timmar på ett tydligare och regelbundet sätt?
- ? Hur kan brukare bli mer delaktiga i dokumentationen?
- ? Hur tas uteblivna timmar om hand vart tar de vägen och kan det tydliggöras för brukarna?
- ? När bör arbetet med dokumentation vid datorn ske?
- ? På vilket sätt säkerställs att brukare får de planeringsmöten med personal som de behöver?
- ? Brukarna har ingen entydig bild av hur de får svar på sina förslag och synpunkter
- ? Problem med viss träning då det är sällsynt med gemensamma omklädningsrum för män och kvinnor
- ? Hänger mycket på orken vad brukaren orkar.

- ? Det verkar som att graden av aktiviteter hänger på vänner anhöriga och det sociala nätverket?
- ? Det verkar som graden av aktiviteter hänger mycket på resurser som egen ekonomi

### ***Färgbedömningar***

<b>Rutiner</b>	Rutinerna fungerar bra. Brukarna har stor möjlighet att påverka rutinerna i sin bostad.
<b>Planering</b>	Brukarna har viss möjlighet att påverka den egna och verksamhetens planering.
<b>Fritid</b>	Brukarna har stor möjlighet att påverka sin fritid och får tillräckligt stöd att göra det de tycker om att göra.
<b>Mat kläder möbler</b>	Brukarna har viss möjlighet att påverka val av kläder, mat och möbler i sin bostad.
<b>Totalbedömning inflytande och delaktighet</b>	<b>Brukarna har till en del inflytande och är till viss del delaktiga i sin bostad.</b>