



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Kometgatans stöd- och serviceboende

Östra Göteborg

2016



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

De boende är mellan 46-70 år, fyra män och två kvinnor. Boendet har funnits i ungefär 20 år. En del av de boende som bott från början har gått bort. Boendet erbjuder vård till livets slut. Enheten har genomgått stora förändringar 2012. Idag när det gäller mat så planeras mat en gång/veckan och alla får önska en rätt (alternativ rätt finns i frysen). De boende sitter gemensamt eller äter i eget rum. Det är gemensam frukost på helgen (då försöker personalen göra lite extra som exempelvis scones). Boendets personal verkar vara påhittiga och fann exempelvis en lösning att en boende fick provhandla i boendets kök inför att på sikt kunna handla i en affär. Teamet intervjuade tre boende samt en per telefon.

Bemötande

De boende trivs. De boende trivs också med sina grannar och med personalen. De tycker de blir behandlade med respekt.

De är nöjda med det stöd de får "det är lagom" och "de gör allt här och lite mer till och med", säger en boende. De tycker att personalen bryr sig och har tid att lyssna och prata. De boende tycker att personalen litar på att de klarar saker och ting.

Någon nämnde att chefen är närvarande "om det är något kan jag prata med...(chefen)" vilket är positivt. De boende uppfattar inte att boendet präglas av konflikter och bråk.

Personal saknar rejälare viloutrymmen. Personal uppfattar ledarskapet som närvarande och med god förståelse. Däremot önskades mer tydlighet i beslut på olika nivåer som vilka beslut som kan tas av enskild person, av grupp och av chef. Teamet ser det som positivt att personal fått utbildning i palliativ vård.

Delaktighet och inflytande

De boende uppskattar mycket att tydligt få reda på vem som arbetar och när. Det ges information på en tavla i boendet. Ett par av de boende kunde på ett tydligt sätt beskriva både hur den egna planeringen går till och hur planering för gemensamma aktiviteter och mat går till. Detta vill gärna teamet lyfta fram. Det verkar som det uppskattas att ha en regelbundenhet i att på fredagarna så planeras helgen och söndagarna planeras maträtter.

Några tycker däremot att det hade varit spännande och positivt att laga egen mat i sina lägenheter. Dels att lära sig och att våga (det behöver inte osa) och dels att göra egen mat och bjuda släkt och vänner. Under lång tid, cirka ett halvår har en boende inte kunnat laga egen mat på grund av krångel med spisen, kan det ordnas? Kanske hälften av de boende uttryckte tydligt att de uppskattar resorna (över dagen) som arrangeras.

Det är positivt att de boende får stöd i att kolla upp sin hälsa på olika sätt som tandläkare och sjukvård.

Vi tror att man kan fundera över behov av exempelvis finsktalande personal i boendet då det finns finsktalande i boendet. Detta har boendet ordnat möjlighet till tidigare och det kan vara positivt att göra om det med jämna mellanrum.

Funderingar

- På vilket sätt kan personalen stötta de boende i att laga egen mat?
- Hur fungerar det tekniska, som spisarna?
- Teamet uppfattade olika arbetssätt i personalgruppen, som kan på sikt skapa oenighet och/eller gå ut över brukarna, hur tas det om hand?
- Teamet uppfattade att det kan finnas olika tankar runt regler i personalgruppen, hur tas det om hand? Det kunde handla om vilka regler som gäller runt besök.
- Hur kommer det sig att de boende inte har brevlådor och får sin post direkt till sig?

Vad ville boendet veta?

Hur upplever de sina utflykter? Hur uppfattar de sitt inflytande?

Är det någon skillnad från tidigare, känner sig de boende självständiga?

Vi kunde bemöta frågorna till viss del. Viss försiktighet vill vi ha i svaren och helhetsbedömningar då det var få som intervjuades. Om det var skillnad innan och efter 2012 har vi inget svar på.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + De boende trivs
- + De boende trivs med sina grannar
- + De boende trivs med personalen
- + De tycker de blir behandlade med respekt
- + De boende är nöjda med det stöd de får
- + De tycker att personalen bryr sig
- + De boende tycker att personalen har tid att lyssna och prata
- + De boende tycker att personalen litar på att de klarar saker och ting.
- + Chefen verkar vara närvarande på ett positivt sätt
- + Personal har utbildning i palliativ vård

Förbättringsområden (-)

- Se över viloutrymmen för personal

Frågor (?)

- ? Teamet uppfattade olika arbetssätt i personalgruppen, hur tas det om hand och säkerställas att det inte är så?
- ? Teamet uppfattade att det kan finnas olika tankar runt regler i personalgruppen, hur tas det om hand?

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.
Konflikter problem	Konflikter och problemsituationer hanteras bra.
Totalbedömning bemötande	Bemötande är bra i bostaden.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + De boende uppskattar att tydligt få reda på vem som arbetar och när
- + De boende kunde tydligt beskriva hur den egna planeringen går till
- + De boende beskrev planeringen för gemensamma aktiviteter och mat
- + Det uppskattas att ha en regelbundenhet i planering (2 gånger/veckan)
- + De boende uttryckte att de uppskattar resorna (över dagen) som arrangeras
- + Det är positivt att de boende får stöd i att kolla upp sin hälsa på olika sätt

Förbättringsområden (-)

- Kan beslutsgången (vem som beslutar vad exempelvis) förtydligas från ledningens håll?
- Hur kan enheten nå en större flexibilitet att möta brukares behov av samtal på modersmålet?

Frågor (?)

- ? Några tycker att det hade varit spännande och positivt att laga egen mat i sina lägenheter går det att möjliggöra?
- ? Hur fungerar det tekniska, som spisarna?
- ? Hur kommer det sig att de boende inte har egna brevlådor?

Färgbedömningar

Rutiner	Rutinerna fungerar bra. Brukarna har stor möjlighet att påverka rutinerna i sin bostad.
Information	Brukarna får den information de behöver runt boendet och samhälle för att kunna leva ett gott liv.
Forum för påverkan	Brukarna ges goda möjligheter för att kunna påverka den egna situationen såväl som verksamheten.
Aktiviteter, sociala kontakter och fritid	Brukarna har stor möjlighet att påverka sin fritid och får tillräckligt stöd att göra det de tycker om att göra.
Planering	Brukarna har stor möjlighet att påverka hur de använder sitt stöd i boendet.
Mat kläder möbler	Brukarna har viss möjlighet att påverka val av kläder, mat och möbler i sin bostad.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har stort inflytande och är delaktiga i hur boendet utformas.