



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Brukarrevision

Mötesplatsen Kungälv's kommun 2015



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

INLEDNING

Detta är en rapport från brukarrevisionen. Brukarrevision är ett sätt att ta reda på vad ”de vi är till för” tycker om verksamheten. Revisionen kan ses som ett komplement till andra metoder som enkäter. Arbetet är 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 ställer frågor till brukare och personal om inflytande/delaktighet respektive bemötande. Efter intervjuerna träffas teamet för att prata ihop sig om intrycken. Gruppen gör en färgbedömning där verksamheten ges grönt, gult eller rött kort inom olika områden. Några dagar senare träffar brukarrevisionsteamet brukarna och personalen för återföring då teamet delar med sig av resultatet. Den här rapporten är en sammanfattning av teamets slutsatser.

Sammanfattning – helhetsbedömning

Mötesplatsen beskrivs i ”Mål och visioner för Mötesplatsen 2011-2012 Kungälv kommun” som en frivillig verksamhet till målgruppen psykiskt funktionsnedsatta. Mötesplatsen ska ge möjlighet att bryta isolering, möta andra, ge möjlighet att utvecklas och delta i olika aktiviteter. Mötesplatsen beskrivs också som en möjlig länk till ett arbete för deltagare under 65 år. Våren 2015 fanns det två heltidstjänster och två deltidstjänster kopplade till Mötesplatsen. En av tjänsterna är en samordnarfunktion. Enheten samarbetar med boendestöd, socialpsykiatri och en arbetsträningsverksamhet (Smedmästaregatan) där det finns mat och lunch servering, hantverk, rehab, arbetsträning. Ett fåtal personer ur målgruppen arbetar där. Smedmästaregatan har försörjningsstöd i första hand och inte personer med aktivitetsersättning eller sjukersättning. Personalgruppen och chef beskriver att Mötesplatsen är på väg att öka den strukturerade sysselsättningen, det är ”i sin linda”. Mötesplatsen har våren 2015 cirka 65 - 100 unika besök/månad och cirka 10 personer som besöker 2 - 3 gånger/veckan.

Vid ett av de första mötena innan revisionen fick enheten frågan vad de ville ha ut av en revision. De svarade:

- Ett lärande
- De har haft enkäter tidigare vill något mer nu
- Hur tänker de som besöker mötesplatsen runt enheten? Trivs de? Bemöter vi besökare bra?

- Delaktighet kanske kan ökas. Kan nya tankar väckas? Om här och nu och framåt.
- Tar vi vara på besökarnas kunskap och förmågor? Speciellt detta med att ta och få ansvar.
- Vad vill och kan besökare vara med och utveckla?

Bemötande

Besökare trivs bra på Mötesplatsen och menar att det är en fin atmosfär. Det är positivt att man som besökare kan göra det man vill som styrketräning, spela gitarr, biljard, skapa smycken eller fika. Personalen är trevlig och *"de är måna om oss"* som en besökare sa. De frågar de viktiga extra frågorna som *"vill du äta idag?"* exempelvis som visar att man bryr sig. De gemensamma måltiderna uppskattas mycket. Besökare uppskattar det lugn som finns vid fika och måltider. Samt att priset är rimligt.

Det uppskattas mycket att bli tagen på allvar exempelvis genom att personal tar sig tid och åker med på besök som är viktiga och hjälper till med något eller andra ärenden. Besökare trivs med varandra och det betonades att man har roligt tillsammans. Flertalet menar att de kan prata med personal men några menar att de hellre pratar med sin kontaktperson eller vänner. Ibland upplevs det som att personalen inte har tid.

De nya lokalerna bidrar till trivsel de är ljusa, rymliga, med ett fint kök och så kan man stänga dörren om sig. Det kunde man inte i de tidigare lokalerna och det uppskattas med det nya. Besökare tycker att de kan vara sig själva och är avslappnade på Mötesplatsen. Möjligheten att kunna träna att spela musik och biljard uppskattas. Någon kan emellertid känna sig missförstådd ibland. Och någon menar att *"ibland litar inte personalen på att vi kan"*. Men för övrigt är tilliten till personalen hög. Personalen uppfattas ha tid att både lyssna och prata. Däremot fanns oro från personalen att inte alltid räkna till för behov för samtal och personliga möten.

Det kan upplevas folktomt på Mötesplatsen och fler besökare önskas.

Personal uttrycker en tanke om att *"ge nycklarna till besökarna"* och vi tror att det behövs en konkret plan, kanske steg-för-steg för att involvera besökare mer.

Personal trivs med varandra och menar att de har en öppenhet sinsemellan och reder ut konflikter. De beskriver sitt arbete som roligt och utmanande och spännande att följa människor och förhoppningsvis göra skillnad för besökare. De önskar däremot en mer närvarande ledning för att nå en gemensam framtidsbild av Mötesplatsen. Vi i teamet undrar lite kring hur försäkrar sig arbetsgruppen att

man har ett gemensamt arbetssätt? Och metodstöd för att finna sätt att exempelvis få ökad delaktighet och möten? Handledning metodstöd och utbildning för alla?

När det handlar om situationer när man inte är överrens och konflikter menar besökare att de vänder sig till boendestöd eller kontaktman. Någon nämnde att är man oense kan det lösas med att personen går ut. Det verkar inte finnas rutiner för att hantera och lösa konflikter. Vi undrar lite varför inte konflikter verkar tas i större grad på Mötesplatsen? Med mötesplatsens personal?

Delaktighet och inflytande

Besökare önskar besökare uppfattar att de i viss mån kan påverka utflyktsmål, trivselregler och öppettider. Med beslut tas och förslag samlas in spontant runt fikabordet. Det gäller att vara på plats. Besökare efterfrågar tidsbestämda möten där innehåll som tas upp är känt och anteckningar skrivs. Det kan också underlätta att ge återkoppling på förslag och tankar som kan komma. En besökare sa *"ja det finns idéer, och personal borde ta mer vara på besökares idéer."* *"Vi behöver tidsbestämda möten och bestämma exempelvis vad pengar skall användas till"*. Anslagstavlan på Mötesplatsen verkade inte användas så mycket. När vi frågade runt hur budget presenteras så verkade det inte som att vare sig personal eller besökare har insyn eller påverkansmöjlighet. Det kan vara viktigt att ledningen delegerar vissa ekonomiska beslut så att mötena kan få mer slagkraft.

Däremot önskar besökare få mer information och att få information i god tid, de har fått en del information sent vilket uppfattats mindre bra. Man önskar också att då personal byter tider personal emellan samt planerade besök presenteras och introduceras tydligare för besökare. Besökare vill också ha fler och tydligt strukturerade återkommande möten som handlar om Mötesplatsen. Det behovet hänger säkert ihop med behov av information och kunna involveras tidigt när förändringar sker. Besökare önskade också ett större aktivitetsutbud som datakurs exempelvis och även en uteplats. De verkade osäkra på hur man skulle kunna få till det. Något annat som vi tror man kan diskutera vid sådana möten är om behov finns att personal ringer vid frånvaro och att komma fram till trivselregler.

Besökare kan göras mer delaktiga vid studiebesök. Revisionsgruppen såg möjligheten att påverka vad pengar ska användas till när det gäller utflykter som en grogrund för delaktighet för besökare. Att vara delaktig i *"från ax till limpa"* är givande för alla arbetsgrupper eller grupper och kan användas som utgångspunkt för möten för deltagare och personal.

Revisionsgruppen undrar också hur Mötesplatsen kan arbeta för att minska osäkerheten kring att arbetsträna. Osäkerheten handlar om den egna försörjningen och hur försäkringskassan kan komma att agera.

BEMÖTANDE

Styrkor (+)

- + Besökarna trivs
- + Det är en fin atmosfär menar besökarna
- + Bra att man kan göra det man vill som besökare
- + Det är trevlig personal
- + De gemensamma måltiderna uppskattas
- + Besökare menar att de kan vara som de är, vara sig själva
- + De nya lokalerna med närhet till natur, köket, större och ljusare
- + Bra att kunna stänga dörren om sig
- + Personal månar om besökarna
- + Besökare menar att personal tar dem på allvar
- + Det uppskattas att få praktisk hjälp
- + Besökare trivs med varandras sällskap och de har roligt ihop
- + Personalen trivs med sitt arbete och kollegor
- + Besökare litar på personalen
- + Besökare finner umgänget med andra som utvecklande för egen del
- + Besökare menar att personal har tid att lyssna och prata
- + Personal uppfattas som raka i sin kommunikation
- + Besökare uppskattar lugnet vid fika och måltider
- + Besökare uppskattar att priserna är rimliga på fika och måltid

Förbättringsområden (-)

- Besökare önskar fler besökare, för få idag
- Informationen uppfattas av besökare som knapphänt
- Information kommer sent
- Att presentera planerade besök och byta av tider för personal på ett tydligare sätt
- Flera besökare önskar fler och strukturerade möten som handlar om Mötesplatsen
- Personalgruppen efterfrågar en mer närvarande ledning och gemensam planering
- Att ha trivselregler som det pratas om och som är synliga
- Att göra en plan för hur besökare kan ta över mer av verksamheten
- Placering och användning av anslagstavla kan diskuteras
- Finna fungerande sätt att lösa konflikter

Frågor (?)

- ? Hur kan önskemål fångas upp och igångsättas, som datakurs?
- ? Hur kan personal bemöta då besökare uppfattar att de inte litar på besökarens förmåga?
- ? Ibland uppfattas det som att personalen inte har tid att prata
- ? Hur försäkrar sig arbetsgruppen att man har ett gemensamt arbetssätt?Handledning utbildning för alla?
- ? Hur kommer det sig att någon besökare inte litar på all personal?
- ? Besökare önskar en balans mellan att pusha och ge uppskattning hur kan personal finna ett sådant arbetssätt?
- ? Besökare menar att personal inte ringer vid frånvaro kan det vara något att diskutera .om önskemål finns från besökare?

Färgbedömningar

Trivsel	Besökare trivs ganska bra.
Hänsyn, omtanke och lyssnande	Personalen ger ett gott stöd. De lyssnar och pratar med brukarna på ett bra sätt.
Rast mat och fika	Besökare trivs med tillfällena för fika och måltider.
Problem- och konfliktlösning	Konflikter och problemsituationer hanteras dåligt.
Totalbedömning bemötande	Bemötande är ganska bra, men förbättringsområden finns.

DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE

Styrkor (+)

- + Mötesplatsen har haft tillgång till ekonomiska medel som använts till utflykter vilket uppskattas mycket
- + Besökare känner sig fria att säga vad de tycker

Förbättringsområden (-)

- Det saknas forum för besökare att påverka och vara delaktiga
- Besökare uppfattar att andra bestämmer
- Besökare menar att de inte får återkoppling på exempelvis förslag
- Besökare kan göras med delaktiga vid studiebesök

Frågor (?)

- ? Besökare vill gärna påverka öppettider, utbud av aktiviteter och utflyktsmål, hur kan det gå till?
- ? Kan en anslagstavla användas mer engagerande?
- ? Hur kan deltagare påverka hur enhetens budget används och fördelas? Kan de få en ökad insyn? Även för personal?
- ? Hur kan Mötesplatsen arbeta för att minska osäkerheten och otryggheten kring att arbetsträna?
- ? Deltagare uttryckte inte önskan att arbetsträna, varför?

Färgbedömningar

Planering och utbud av aktiviteter och sysselsättning	Brukarna har liten möjlighet att påverka utbudet av sysselsättning och får otillräckligt stöd att påverka sammanhang som kan bidra till egna utvecklingen.
Forum för påverkan	Brukarna ges liten möjlighet att kunna påverka den egna situationen såväl som verksamheten.
Arbete	Deltagare får till viss del stöd för att nå arbete eller sysselsättning men förbättringsområden finns.
Totalbedömning Inflytande/delaktighet	Brukarna har till en viss del inflytande och är till viss del delaktiga i verksamheten.