

## Återbesök Staffanstorps kommun kring Brukarrevision avseende insatsen boendestöd

**Datum:** 170912

**Närvande:** Erika Wilhelmsson (Samordnare för Brukarrevisioner), Anna Nilsson (Sektionschef LSS och Socialpsykiatri), Sara Edvardsson (Boendestödjare), Maria Davidsson (Boendestödjare), Staffan Lindahl (Boendestödjare) och Valeria Kovacs (Boendestödjare). Maria Hagen (Boendestödjare) lämnade sina tankar via mail.

### Bakgrund

Brukarrevisionen genomfördes under perioden februari 2016 – juni 2016 avseende insatsen boendestöd i Staffanstorps kommun.

Sammanlagt genomfördes 10 djupintervjuer och resultatet återkopplades muntligt till ledning och personal i juni 2016. I samband med redovisningen av resultatet överlämnades också Brukarrevisionsrapporten. Rapporten finns att läsa i sin helhet på [www.nspHskåne.se](http://www.nspHskåne.se).

Rapporten tar upp vad som upplevs som bra, mindre bra, samt innehåller ett antal utvecklingsförslag. I samband med redovisningen gavs verksamheten i uppgift att påbörja ett utvecklingsarbete och skapa handlingsplaner för att komma vidare med arbetet kring utvecklingsförslagen. Verksamheten gavs också information om att ett återbesök kommer att genomföras för att följa upp arbetet kring utvecklingsförslagen.

Återbesöket genomfördes därefter 12 september 2017. Vid återbesöket ställdes frågor kring såväl hur det upplevts att använda sig av Brukarrevision som metod för extern utvärdering och ökat brukarinflytande, men också frågor kring hur arbetet med utvecklingsförslagen sett och ser ut. Resultatet av detta återbesök redovisas nedan.

### Frågor vid återbesöket

#### Tema 1: Att välja Brukarrevision och upplevelsen av att använda Brukarrevision

##### 1. Hur tänkte ni innan det att ni valde att använda er av Brukarrevision (förväntningar, tankar innan vi satte igång)?

*"Äntligen! Ett sätt att få fram vad brukarna verkligen tycker om stödet"*

*"Spännande! Vad kan vi lära? Hur upplever klienterna stödet?"*

*"Det kändes positivt och ett bra sätt att fortsätta vårt arbete framåt"*

## **2. Hur upplevde ni att Brukarrevisionen genomfördes?**

*"Det skapade en känsla av gemenskap"*

*"De flesta brukarna var positiva till att få vara med och var ännu mer positiva när de hade fått genomföra intervjun. De som hade intervjuat dem hade varit så trevliga och tillmötesgående"*

*"Var imponerade över att det fanns så många valmöjligheter för brukarna att få genomföra intervjun på. Ett sätt att möta behovet hos varje brukare"*

## **3. Hur upplevde ni själva rapporten och återkopplingen av den?**

*"En omfattande rapport som var lätt att ta in"*

*"Bra att det fanns uppdelning sammanfattning och citat. Lätt att få en överblick och kunna få mer detaljerad information i specifika frågor"*

*"Att brukarna fick en egen redovisning där chefen var närvarande har uppskattats från brukarna"*

## **Tema 2: Att använda resultaten och utvecklingsförslagen till verksamhetsutveckling**

### **4. Vilka utvecklingsförslag har ni valt att arbeta vidare med?**

Vi hade en planeringsdag hösten 2016 där vi tillsammans valde ut minst ett utvecklingsförslag per område.

1. Rutiner för hur information angående SIP når ut till brukarna
2. Rutiner kring hur man ser över behovet kring sysselsättning och aktivitet via föreningar/aktivitetshus.
3. Rutiner kring byte av tid/dag
4. Rutiner kring avbokning av tid
5. Inventering av personalens kunskaper och kompetens
6. Fortsätta bemötandet i den linje man gör idag.
7. Riktlinjer för hur uppföljningar av mål och delmål i genomförandeplanen ska ske
8. Rutiner kring vem och hur man kontaktar om man har synpunkter

## **5. Genomgång av valda utvecklingsförslag med vad som genomförts och hur det görs. (Begär gärna ut kopior av de handlingsplaner som tas/tagits fram).**

1. Beställde in broschyrer med information om SIP. Alla aktuella brukare har fått en broschyr angående SIP som är lättläst och lättillgänglig. Man har lagt ut på Staffanstorps kommuns hemsida en kort filmsnutt om vad SIP är och hur man kan ta del av den.
2. Man tillverkade en egen broschyr där det fanns en lista över alla aktivitetshus och föreningar. Alla aktuella brukare har fått broschyren och information om aktiviteter. I de fall som brukarna behövt stöd i att ta kontakt har boendestödet varit med initialt för att motivera till att medverka i föreningen.
3. Tidigare har det varit mycket missnöje med tider samt önskemål om vem som ska komma. Man gjorde en efterfrågan om vilken boendestödjare man helst ville ha samt vilka dagar och tider. Efter att informationen samlades in gjorde man ett nytt schema som i största möjliga mån kunde tillgodose brukarnas önskemål.
4. Man hade sedan tidigare en prioriteringslista som man använde sporadiskt. Man har nu lagt större fokus på prioriteringslistan i schemalaggningen för att underlätta både för brukarna och boendestödjarna. Det står numera även på alla scheman att om tiderna ändras är det endast för det specifika tillfället och inte en stående förändring. De har gjort att klagomålen har sjunkit och brukarna uttrycker mindre oro kring sina dagar och tider.
5. Sektionschefen har gjort en inventering kring vilken kompetens och kunskap som personalen har. Har gett en överblick kring var det behöver fyllas på med kunskap, men även kompetenser som personalen kan dela med sig av till resten av arbetsgruppen.
6. Det finns en värdegrunds utbildning/föreläsning för vård och omsorg i kommunen som en del av personalen har gått. Sektionschefen kommer att undersöka innehållet i utbildningen och sedan anmäla de som inte gått på utbildningen/föreläsningen.
7. Gällande uppföljning av genomförandeplanerna har man satt upp en riktlinje om att det ska ske senast var tredje månad. Genom riktlinjen har fokus blivit större på genomförandeplanerna i arbete och belyst vikten av att det finns en uppdaterad genomförandeplan.
8. Blankett för klagomål och synpunkter finns tillgängligt för att aktuella brukare i deras pärmar. Boendestödjare ska påminna kontinuerligt att blanketten finns och hur den kan användas. Vid nya brukare är det den utsedde kontaktpersonen som har ansvar att informera om blanketten.

Handlingsplanen har lagts in i ett samlat dokument för att ha det lättillgängligt för alla. Vid planeringsdagar som skett vid två tillfällen har handlingsplanen tagits upp för att följa upp hur arbetet går med de utvecklingsförslag som man antagit.

## **6. Hur har ni upplevt att ha utvecklingsförslag som underlag för ert arbete?**

*"Positivt, det har hjälpt oss att hitta vad vi ska fokusera på"*

*"Användbart i det dagliga arbetet"*

*"En av frågorna gällande schemaplanering och vem som kommer har hjälp mycket genom den lilla ändringen vi gjort att skriva en mening på deras schema"*

*"PRIO-projektledaren har använt sig av det som kommit fram i rapporten gällande aktiviteter och delaktigheten"*

*"Mycket bra frågor! Frågorna öppnar tanken och leder i alla fall någonstans som senare kan leda annanstans"*

## **7. Något annat ni tycker vi missat att ta upp som ni gärna vill tillägga?**

*"En undran om hur ofta man rekommenderas att göra en brukarrevision."*