Behovsanalys

Behov

Det finns behov av en lösning som gör att hyresgäster och personal som talar olika språk kan förstå varandra.

VerksamhetGöteborgs stad – Vård- och omsorgsboende

Beskrivning av problemet   
Hyresgäster med annat modersmål än svenska har svårt att göra sig förstådda och förmedla behov och önskemål till personalen.  
Personalen känner sig otillräckliga när de inte förstår hyresgästen.

## Vad vi vill uppnå Hyresgäster kan förmedla sina behov och önskemål på ett sätt som personalen förstår. Hyresgäster har inflytande och känner sig trygga i sitt boende. Personalen kan förstå när hyresgästen uttrycker behov och önskemål och känner tillfredsställelse över att göra ett gott jobb.

**Orsak till problemet:**

Beskriv orsaker till problemet. Orsaker kan finnas på individ, grupp eller organisationsnivå.

Tänk efter innan ni formulerar er i mallen. Försök att hitta och enas om den problemförklaring som är mest trolig.

**Vad vill vi uppnå?**

Formulera hur det ska vara när problemet är löst.

Ta utgångspunkt i problembeskrivningen när ni formulerar er.

Tänk på att använda öppna formuleringar. Beskriv VAD ni vill uppnå, inte HUR

**Problembeskrivning:**

Ett problem är skillnaden mellan hur det är och hur man vill att det ska vara.

Beskriv problemet så konkret som möjligt.

Hur yttrar sig problemet i vardagen.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Den enskilde** | **Problembeskrivning**  Vad är problemet? | **Orsak till problemet** Vad beror problemet på? | **Vad vill vi uppnå?**  Vad blir annorlunda när problemet är löst? |
| **Hur påverkar problemet den enskilde?**  **Frågor som stöd till problembeskrivningen:** Påverkas exempelvis den enskildes delaktighet, trygghet, aktivitet, självständighet eller välbefinnande? Hur yttrar sig detta i vardagen? | Hyresgäster med annat modersmål än svenska har svårt att göra sig förstådda och förmedla behov och önskemål till personalen.  Språkliga missförstånd skapar oro och hyresgäster får inte sina behov tillgodosedda. Brist på inflytande och delaktighet. | Vid kognitiva svårigheter ”tappas” ofta språk som man lärt in i vuxen ålder.  Det finns inte personal som behärskar alla olika språk som hyresgäster talar.  Inga möjligheter att ha tolkar närvarande i vardagen. | Hyresgäster kan förmedla sina behov och önskemål på ett sätt som personalen förstår.  Hyresgäster har inflytande och känner sig trygga i sitt boende. |
| **Personal** | **Problembeskrivning**  Vad är problemet? | **Orsak till problemet**  Vad beror problemet på? | **Vad vill vi uppnå?**  Vad blir annorlunda när problemet är löst? |
| **Hur påverkar problemet personalen?**  **Frågor som stöd till problembeskrivningen:**  Påverkas arbetsmiljö?  Försvåras eller underlättas arbetet av situationen? Innebär situationen risker?  Hur yttrar sig detta i vardagen? | Personalen känner sig otillräckliga när de inte förstår hyresgästen.  Frustration över att inte kunna tillgodose behov och önskemål.  Personal får ibland hantera hyresgästers frustration över att inte bli förstådda. | Det finns inte personal som behärskar alla olika språk som hyresgäster talar.  Det finns inga hjälpmedel eller metoder för att förebygga och avhjälpa språkliga missförstånd. | Personalen kan förstå när hyresgästen uttrycker behov och önskemål.  Personal känner tillfredsställelse över att göra ett gott jobb. |
| **Verksamhet** | **Problembeskrivning** Vad är problemet? | **Orsak till problemet** Vad beror problemet på? | **Vad vill vi uppnå?**  Vad blir annorlunda när problemet är löst? |
| **Hur påverkar problemet verksamheten?**  **Frågor som stöd till problembeskrivningen:** Påverkar detta möjligheten att nå verksamhetens mål? Påverkas effektivitet eller arbetsmiljö? | Svårt att nå verksamhetsmål kopplat till den enskildes inflytande och delaktighet.  Påverkad arbetsmiljö när missförstånd leder till frustration.  Det tar mycket tid för personalen när de försöker gissa sig fram till vad hyresgäster vill förmedla. | Verksamheten har inte möjlighet att anställa personal som behärskar hyresgästers olika hemspråk. | Verksamheten kan uppnå målen om den enskildes inflytande och delaktighet.  Bättre arbetsmiljö för personal när de kan förstå hyresgästernas önskemål och behov.  Personal kan använda sin tid på mer effektivt och känner mindre stress. |
| **Övergripande beskrivning** | **Problembeskrivning**  Vad är problemet? | **Orsak till problemet**  Vad beror problemet på? | **Behov**  Behovet är sammanlagd analys av orsaker till problemet. |
| **Sammanställ problembeskrivning och orsaker till problemet.**   * Den enskilde, * Medarbetare * Verksamhet.   **Formulera behovet utifrån analys av orsaker till problemet.** | Hyresgäster med annat modersmål än svenska har svårt att göra sig förstådda och förmedla behov och önskemål till personalen.  Personalen känner sig otillräckliga när de inte förstår hyresgästen. | Det finns inte personal som behärskar alla olika språk som hyresgäster talar.  Det finns inga hjälpmedel eller metoder för att förebygga och avhjälpa språkliga missförstånd. | Det finns behov av en lösning som gör att hyresgäster och personal som talar olika språk kan förstå varandra. |