

Insatser för äldre

långsiktig riktning för Omvårdnadsnämndens verksamheter

Målbild:

Identifiera behov hos dagens 65 – 75 åringar samt definiera utvecklingsområden / förslag.

Mona Wikland
Projektledare

Adam Jägerstedt
Verksamhetsutvecklare



Syfte

Omvårdnadsnämnden behöver få information kring nuläge och framtidsvision hos dagens äldre (fokusgrupp 65 – 75 år) för att kunna fatta ett långsiktigt beslut rörande den framtida verksamheten.

Tid: augusti 2021 -mars 2022

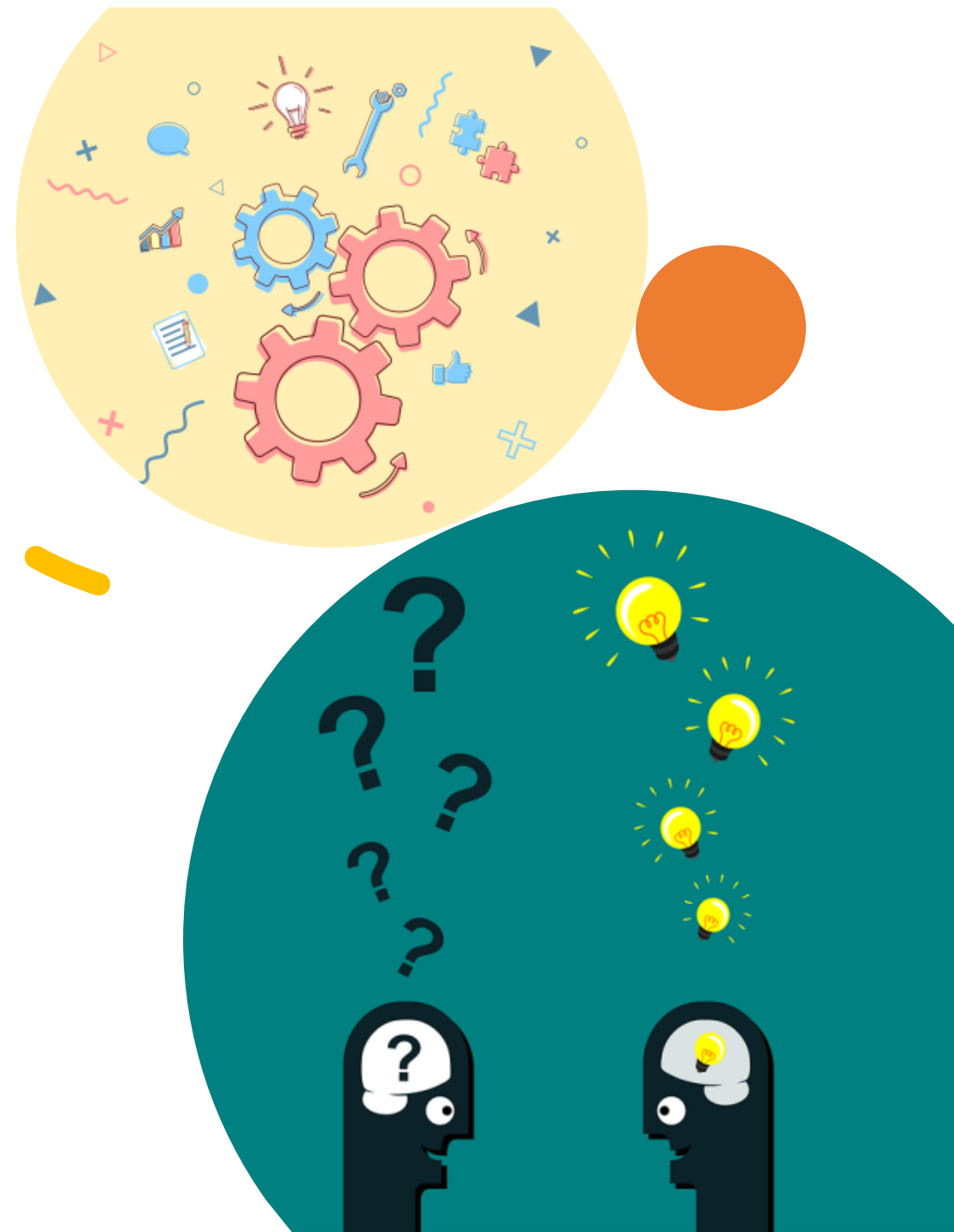
Genomförande och metod

Intervjuer

Observationer

Workshops

Samverkan möten/träffar med
övriga intressenter



Identifierade utvecklingsområden

Salutogent förhållningssätt

Hälsöfrämjande och förebyggande insatser

Biståndshandläggning

Genomförandeplaner

Utvärdering och uppföljning

Planering och aktiviteter

Utförare - Svårt att veta vem som kommer

Information och kommunikation

Digitalisering

Utbildning och kompetensutveckling

Kurt – 75 år, bor hemma har hemtjänst

Om Kurt och hans hem:

Kurt vill gärna bo kvar så länge som möjligt i sin nuvarande lägenhet, där han bott tillsammans med sin fru Anna som gick bort för 5 år sedan.

Han kan tänka sig att flytta till ett vårdboende om det behövs men då vill han gärna komma till en plats där de andra som bor har liknande förutsättningar och pigghet som honom själv.

Kurt gillar att slöjda och promenera och vill helst fortsätta hålla på med sina intressen han har haft sen långt tillbaka.

Börja hitta på nya grejer känns inte lika viktigt.

Teknikprylar är oftast lite krångligt att hålla på med. Kurts anhöriga kan ofta hjälpa till men utan dom hade det varit svårt att ”hänga med”. Ibland får han fråga hemtjänstpersonalen om hjälp att starta sin favorit POD på sin surfplatta.

Kurts framtidstankar

Att handla på internet känns läskigt och svårt men en bra lösning om det blir svårt att ta sig till affären.

Det är lite klurigt att använda Bank-ID för att tex. logga in på 1177 så det kan jag behöva hjälp med framöver liksom hjälp att köpa biljetter till tåget när jag ska hälsa på brorsan. Finns sällan någon att be om hjälp.

Tänk om hemtjänsten kunde laga mat hos mig, det vore härligt att känna doften av hemmalagad mat



”Jag vill vara självständig så länge som möjligt. Jag vill helst få hjälp att klara av saker istället för att någon gör saker åt mig”

Lösningar/utvecklingsområden utifrån persona

- Genomförandeplanen ska utvecklas med salutogent förhållningssätt i syftet att bibehålla förmågor, vilket underlättar för Kurt att vara självständig. Ge möjlighet att skriva den tillsammans med anhörig
- Viktigt att ha kontinuerliga genomgångar för att se hur insatsen fungerar. Ge biståndshandläggare återkoppling samt möjlighet att justera beslut. "Biståndshandläggare på distans" kan underlätta arbetet
- Med jämna mellanrum skicka ett vykort till seniorer. Vykortet kan innehålla samlad info med Äldrevänlig stad, kontaktuppgifter till funktionen äldrelots, aktiviteter för seniorer och föreningar.
- Fixarteamet skulle kunna utgå från flera ytterområden vilket möjliggör för personer att klara sig längre hemma. Vaktmästare inom Valfärd Gävle kan vara handledare.
- Jobba fram ett förslag för ökad samverkan mellan interna och externa verksamheter för att stärka människor som tappat sitt sociala sammanhang.
- Stöd till biljettbokning för kulturarrangemang samt inköp av tåg/bussbiljetter.
- Minska beroendeställning, tredje part / extern som kan ställa frågor om nöjdhet / samla in synpunkter.

Sara - Anhörig



”Det är inte så lätt att ha koll på vilka som varit och hjälpt pappa, ibland när vi pratar om det på telefon så vet inte han heller”

Om Sara och hennes perspektiv:

Sara vill kunna veta hur Kurt har haft det och att han fått den hjälp han har rätt till.

Ibland utförs inte hjälpen som bestämt, vad beror det på? Kurt vill inte klaga på sin hemtjänst utan är alltid tacksam för den hjälp han får.

Sara skulle vilja ha en nära kontakt med hemtjänsten eller kanske på ett enkelt sätt kunna följa Kurts hjälp online.

De senaste året har Kurt blivit sämre i sitt ena ben och skulle behöva få ytterligare hjälp från hemtjänsten.

Saras framtidstankar

Sara tycker det är svårt att veta vem man ska kontakta på kommunen om man har frågor kring den hjälp som Kurt har eller om man vill lämna synpunkter.

Anhörigstödet skulle haft stor betydelse när livet förändrades och Saras mamma blev sjuk. Då visste varken Kurt eller Sara vad som fanns.

Lösningar/utvecklingsområden utifrån persona

- Koordinerande fast vårdkontakt så man vet vem och enkelt kan kontakta denne om det blir förändringar.
- Välfärd Gävle bör utveckla ett arbetssätt där kommunen regelbundet hör av sig till kund och anhörig och inte vänta på att synpunkter kommer in.
- Avslutningssamtal med kund och/eller anhörig för att utvärdera insatsen då man avslutar eller byter insats.
- Kontinuerliga regelbundna anhörigträffar. Öppen dialog för anhöriga att lämna synpunkter.
- Insamlande av synpunkter via enkäter, kan skickas ut med fakturan.
- Applikation till telefonen för frågor och svar, synpunkter/klagomål samt en chattfunktion, den kan också innehålla förslag med länkar till hemsidor.
- Enkla kontaktvägar för anhörig och kund, till biståndshandläggare och utförare, t.ex. via telefon och mail.
- Stärka kontaktmannskapet och arbeta med tillit för att minska beroendeställning hos seniorer som använder kommunens tjänster.
- Personal ska kunna legitimera sig, namnskyltar och presentation i alla lägen.
- Använda hempärmen aktivt, anteckna, skriva ner vem som kommer och vem som varit där.

Cecilia – Medarbetare (kontor)



Om Cecilia och hennes jobb:

Cecilia är utbildad socionom och arbetar som biståndshandläggare.

Cecilia tar emot ansökningar om insatser, t.ex. ansökan om hemtjänst. Hon utreder behovet och beviljar eller avslår ansökan. Mycket av den information hon hanterar är belagd med sekretess.

Cecilia jobbar på kontoret vissa dagar och hemifrån andra dagar. Ett par gånger i veckan har hon möten med kunder i deras hem eller på sjukhuset, ibland sker mötena på video via Teams eller telefon.

”Det bästa med mitt jobb är alla möten med människor men det är en utmaning att våga fråga vad kunden vill och inte utgå från det jag tror kunden behöver”

Cecilias framtidstankar:

Man vill kunna hjälpa och bevilja sina kunder så mycket som möjligt för att höja deras kvalité och nöjdhet men det känns svårt att veta hur. Jag känner en oro att göra kunden besviken om denne får önska aktiviteter fritt och jag vet att det är sånt vi inte kan uppfylla.

Önskar att vi kunde arbeta mera med rambeslut inom hemtjänst i stället för detaljerade insatser och att genomförandeplanerna styrde ”huret”

Alla socionomutbildningar har inte kurser i demenssjukdom i programmet så det kan vara svårt att bemöta människor som har en demenssjukdom.

Lösningar/utvecklingsområden utifrån persona

- En framtida roll för kommunen är att kunna erbjuda fler och varierade aktiviteter. Detta genom att lotsa mer till kontakter med civilsamhället och föreningar.
- Biståndshandläggare önskar rambeslut inom hemtjänst i stället för detaljerade insats styrda beslut. Tex. bevilja måltider i stort i stället för att bevilja frukost, lunch och middag – det ska framgå i genomförandeplanen vad personen behöver hjälp med.
- Då en insats beviljas, ge möjlighet till delaktighet önskvärt utifrån metod IBIC tex, hjälpas åt vid hushållssysslor, erbjuda insatser som stärker människan att vara självständig.
- Se över möjligheten att bevilja skjuts till Träffpunkt för seniorer lika som bevilja skjuts till dagverksamhet i de fall där social samvaro är behovet.
- Diskutera och informera om värdegrundsfrågor vid biståndsbeslutet, önskemål om tex viss hemtjänstpersonal (kön och etnicitet)

Sigdem – Medarbetare (vårdpersonal)



Om Sigdem och hennes jobb:

Sigdem är undersköterska och arbetar i hemtjänsten. Hon jobbar dag- eller kvällspass, även helger.

Sigdem trivs med sitt jobb men känner sig ofta tidspressad. Största delen av arbetspasset hjälper hon kunder med de vardagssysslor som de inte klarar av själva.

Hon försöker använda genomförandeplanerna men det känns krångligt, dom är inte alltid lätta att komma åt, och ibland står det inget i dom alls.

I stan kan det vara svårt att hitta parkeringsplats när hon har bil. Det hade underlättat mycket om Sigdem kunde få särskilt parkeringstillstånd.

”Jag tycker om att möta kunderna i deras hem, men det känns stressigt när man inte vet om det finns någon ledig dator när man kommer tillbaka till lokalen och ska dokumentera det man gjort”

Sigdems framtidstankar:

Jag kan tycka att det är svårt med vissa svenska ord och att känna till den svenska matkultur vissa kunder vill ha.

Men jag märker att mitt bemötande är viktigare än att jag kan alla ord för att kunden ska bli nöjd.

Jag skulle tycka det var bra om jag kunde göra klart allt hos en kund när jag är där istället för att åka iväg och komma tillbaka några timmar senare.

Lösningar/utvecklingsområden utifrån persona

- Kundsamordnare ute i kärnverksamheterna för att anpassa schemaläggning hos kund. Möjliggör för kund att själv få välja när hen vill ha insatsen.
- Blockplanering (städ, tvätt, inköp, tillsyn, social samvaro osv.) för bättre kontinuitet.
- Aktuella genomförandeplaner som all personal har inloggning till
- Rätt kompetens och utbildning för medarbetare, lärlingsutbildning/lärlingsplatser under längre tid.
- Hur kan man varva teori och praktik under utbildningen och hur kan Valfärd Gävles kärnverksamheter hjälpa till att skräddarsy utbildning så att Gymnasiets och Vuxenutbildningens vårdutbildningar matchar kärnverksamheternas behov?
- Behov att arbeta med bemötandefrågor och diskutera hur man nyttjar varandras förmågor i personalgruppen bättre.
- Vilka är de "tysta" kunskaperna, hur utbyts erfarenheter och knep. T.ex. kunskap om IT-support eller grötkokning.
- Parkeringsfrågan, tillstånd.

Michael och Jane – kommande kunder



”För oss är det viktigt att kunna fortsätta vara självständiga och aktiva. Vi vill också kunna resa och umgås med släkt och vänner ofta”

Om Michael och Jane:

Michel och Jane ska gå i pension om några år. Pensionen kommer innebära mer ledig tid och möjlighet att kunna delta i flera olika aktiviteter vilket de ser fram emot.

Det finns ändå en liten oro för hur det kommer bli med mindre pengar i plånboken efter pensionering, det är kännns viktigt med aktiviteter som inte kostar så mycket och vem kommer man vara efter att man slutat jobba? En tydlig roll och plats man haft försvinner.

Michael och Jane vill känna sig trygga i området där de bor samt kunna anpassa nuvarande boendet om det behövs för att kunna bo kvar så länge som möjligt.

Michael och Janes framtidstankar:

Vi sköter ju allting själva nu vad gäller dator och telefon. Teknikutvecklingen går så fort att vi är lite oroliga att det blir svårare att klara av det i framtiden

Vi vill fortsätta känna oss behövda i samhället och skulle uppskatta att göra volontärinsats. Då kan vi vara till nytta och hjälpa till med saker som andra behöver.

Det är jättebra med seniorkortet så man kan åka och nyttja buss när man ska hälsa på nån eller handla.

Lösningar/utvecklingsområden utifrån persona

- Kommande kunder efterfrågar alternativa boendeformer om man inte har behov av att bo på ett vård- och omsorgsboende
- När personer går i pension bör de få frågan om det finns intresse av att bli volontär
- Fortsätta utveckla Valfärd Gävles förebyggande insatser så som Träffpunkt för seniorer, Uppsökande verksamhet, Anhörigstöd, Volontär i Gävle samt Senior i Bomhus och Senior i Sätra
- Samverka med hälsotorget på Region Gävleborg i större utsträckning vad gäller förebyggande insatser
- Samverka med andra aktörer så som studieförbund, pensionärsorganisationer, patient och anhörigföreningar som kan erbjuda utbildning för att öka kunskapen i att använda digital teknik och mycket mycket annat



Gävle
KOMMUN

Tack!