

VÄLFÄRD GÄVLE  
2022-05-18  
Dnr 19ON370



## **Insatser till äldre - långsiktig riktning för Omvårdnadsnämndens verksamheter**

## Sammanfattning

Den demografiska utvecklingen samt de ekonomiska kraven på effektiviseringar medför stora utmaningar för omvårdnadsnämndens verksamheter. Utvecklingen är likartad i hela landet. För att möta denna utveckling kommer Gävle kommun att behöva pröva, ompröva och tänka om vad gäller vilka insatser som ska erbjudas målgrupperna i framtiden. Även omfattning och ambition behöver ses över. Omvårdnadsnämnden behöver säkerställa att individens behov kan mötas så långt det är möjligt utifrån förutsättningarna, att insatserna bedrivs på ett resurseffektivt sätt samt att ett ständigt förbättringsarbete kan bedrivas.

Syftet med projektet ”Insatser för äldre-långsiktig riktning för Omvårdnadsnämndens verksamheter är att ge Omvårdnadsnämnden information kring nuläge och framtidsvision hos dagens äldre (fokusgrupp 65 – 75 år) för att kunna fatta ett långsiktigt beslut rörande den framtida verksamheten. En kartläggning av äldreomsorgen inom Valfärd Gävle är gjord och synpunkter från fokusgruppen har samlats in via intervjuer, observationer, workshops, enkäter samt via möten och träffar med syfte att leverera förslag till en långsiktig riktning för omvårdnadsnämndens verksamheter. Utifrån insamlade data har utvecklingsområden skapats. En arbetsgrupp bestående av representanter från verksamheterna samt en politisk referensgrupp har medverkat och arbetet har samordnats med projektet Äldrevänlig kommun. Tjänstedesign som förhållningssätt och metod har använts genomgående i projektet. Projektet har pågått mellan 2021-08-19 – 2022-03-31

Projektet ger förslag kring nedan områden att arbeta vidare med/eller vidareutveckla:

Salutogent förhållningssätt

Hälsofrämjande insatser

Biståndshandläggning

Genomförandeplaner

Utvärdering och uppföljning

Planering och aktiviteter

Utförare - svårt att veta vem som kommer

Område information och kommunikation

Digitalisering

Utbildning och kompetensutveckling

# Omvärldsbevakning

## Nationell kvalitetsplan för äldreomsorgen <sup>1</sup>

Den nationella kvalitetsplan som regeringen tagit fram för äldreomsorgen lyfter fram flera utvecklingsområden. De kommande åren står svensk vård och omsorg inför behov av strukturella förändringar till följd av den demografiska och den tekniska utvecklingen. I kvalitetsplanen anges att anpassningen av äldreomsorgen ska ske genom en prioritering av rehabiliterande insatser, bättre samspel mellan vård och omsorg, mer attraktiva arbetsplatser med starkare yrkesprofession och ökad användning av välfärdsteknik och e-hälsa. För att klara nuvarande och framtida utmaningar behöver verksamheten utvecklas. Förebyggande arbete kan leda till att fler personer klarar sig självständigt eller med mindre stöd. Det finns stor potential att främja hälsa och trygghet bland äldre kvinnor och män, exempelvis genom att förebygga fallolyckor eller genom att främja en trygg hemkomst efter sjukhusvistelse. Det behövs också arbetas mer med det förebyggande arbetet för att öka kunskaper för att bli bättre på att hantera äldres oro och otrygghet. Att använda välfärdsteknik och möjligheten att erbjuda boendeformer för äldre som inte kräver biståndsbeslut är ytterligare sätt att hantera utmaningarna. Det finns även betydande välfärdsvinster att göra genom en ökad användning av ny teknik, digitalisering och bättre användning av hjälpmedel bl.a. genom att äldre kvinnor och män får möjlighet att bevara sin självständighet och att vara delaktiga i samhället.

## Att åldras i Norden <sup>2</sup>

Vi lever allt längre och andelen äldre i Norden ökar. Att vi lever längre i Norden är en positiv utveckling men samtidigt innebär det stora framtida utmaningar när det gäller utveckling av bostäder, transporter, kommunikation, omsorg och hälso- och sjukvårdens kapacitet. Det behövs också nya och mera flexibla former för de äldre vuxna att kunna delta i arbetslivet.

Det finns stora positiva vinster i att förbättra hälsan bland den äldre befolkningen, både vad gäller livskvalitet för de äldre vuxna och samhällsekonomin i stort. Mot denna bakgrund är det ytterst viktigt att de äldre vuxna får goda möjligheter till aktivt och hälsosamt åldrande. De ska utifrån sina behov aktivt kunna delta i framtida stads- och samhällsplanering så att vi får socialt, ekologiskt och ekonomiskt hållbara samhällen både i städer och på landsbygden i hela Norden.

---

<sup>1</sup> [Framtidens äldreomsorg – en nationell kvalitetsplan \(regeringen.se\)](#)

<sup>2</sup> [FINAL\\_rapport-Att-aldras-i-Norden.pdf \(nordicwelfare.org\)](#)

Nordens välfärdscenter har på uppdrag av Nordiska ministerrådet sedan 2018 arbetat med ett nordiskt nätverk för åldersvänliga städer som ingår i Världshälsoorganisationen WHO:s globala nätverk Age Friendly Cities and Communities. Detta arbete ligger i linje med WHO:s initiativ Decade of Healthy Ageing 2020 – 2030 som globalt samlar olika aktörer för att förbättra livet för de äldre vuxna.

### **Gävle, en äldrevänlig kommun**

Gävle kommun har ansökt om att gå med i WHO:s globala nätverk för äldrevänliga städer, och blev antagna som medlemmar 2019. Äldres deltagande är en förutsättning i en äldrevänlig kommun. Det är målgruppen själv som har kunskap om hur kommunen kan bli en bättre plats att åldras i. Medlemskapet i WHO:s nätverk förutsätter att staden eller kommunen involverar och engagerar äldre människor i utvecklingsarbetet, genomför en baslinjemätning kring stadens eller kommunens äldrevänlighet och slutligen tar fram och genomför en minst treårig handlingsplan. Handlingsplanen ska sedan följas upp med hjälp av framtagna indikatorer. För att uppnå målsättningen med handlingsplanen behöver nämnder och styrelser aktivt söka samverka med varandra, internt och externt samt involvera äldre personer.

WHO:s utvecklingsprogram bygger på en struktur som består av åtta fokusområden som har betydelse när det gäller tillgänglighet och inflytande för äldre människor. Dessa åtta utvecklingsområden är:

- Boende och bostäder
- Transporter och mobilitet
- Tillgänglighet till byggnader och miljöer
- Gemenskap och aktiviteter
- Social inkludering, åldersdiskriminering
- Medborgerligt deltagande och inflytande
- Kommunikation och information
- Omsorg, vård och service

## **KASAM teorin och det salutogena perspektivet**

Aaron Antonovsky<sup>3</sup> är grundaren till det salutogena perspektivet och känsla av sammanhang (KASAM). KASAM är en teori som är utvecklad från ett salutogent perspektiv och innebär att en individ kan uppleva hälsa trots sjukdom. Forskare menar att den salutogena teorin ska ha en stor plats i dagens äldreomsorg då den upplevda hälsan är en subjektiv känsla av välbefinnande. Människor med en hög grad av välbefinnande har möjlighet till ett framgångsrikt åldrande. Arbetssättet kan med fördel implementera i alla kommunens insatser. Möjligheterna att föra in det salutogena synsättet på vård- och omsorgsboenden då den äldre tillsammans med personal, anhöriga och miljön har en betydande roll för hur den äldre ska känna KASAM.<sup>4</sup> Frågor som, hur vill du ha det och vad vill du göra med din dag ska skapa förutsättningar för en salutogen vård- och omsorg. Antonovsky delade upp begreppet i tre delar:

**Begriplighet.** För att en person som bor på ett vård- och omsorgsboende ska känna begriplighet i vardagen ska de boende ha möjlighet till att känna till sina rättigheter, känna sig orienterad på boendet, förstå sitt biståndsbeslut och ha kunskap om sin sjukdom och prognos. Det är viktigt att personen känner möjlighet till att bli bekräftad och känner sig behövd som person. Begriplighet kan också handla om att vara informerad om vad som händer på boendet. Ett program för veckan eller dagen kan ge den boende potentialen att förutse sin vardag.

**Hanterbarhet.** För att en person som bor på ett vård- och omsorgsboende ska känna hanterbarhet i vardagen ska det finnas hjälpmedel som kan underlätta att klara av vardagliga sysslor. Boendemiljön ska vara skapad på ett sätt som hjälper de boende att slippa känna att de inte kan göra vissa saker utan istället känna möjligheter. Personalens uppgift är skapa motivation och vara ett stöd till de boende.

**Meningsfullhet.** För att en person som bor på ett vård- och omsorgsboende ska känna meningsfullhet ska de boende själva kunna bestämma över sin vård och sina liv så länge det är möjligt. Sociala och fysisk aktivitet på boendet är bidragande till att de boende ska känna en meningsfull vardag. Anhöriga och övriga släkt och vänner kan bidra till den boendes meningsfullhet genom att komma på besök på boendet.

---

<sup>3</sup> [Salutogenes – Wikipedia](#)

<sup>4</sup> [Microsoft Word - Izabelle Hedqvist examensarbete 2019.docx \(diva-portal.org\)](#)

## Förslag till långsiktig riktning för Omvårdnadsnämndens verksamheter

Intervjuer med personer i fokusgruppen visar att de vill försöka klara sig så länge som möjligt på egen hand. De flesta vill bo kvar i sin bostad så länge det går, bibehålla sina aktiviteter, träffa vänner och fortsätta vara aktiva i föreningsliv. Om de skulle behöva hjälp från kommunen så vill de ha ett gott bemötande och de tycker att det är värdefullt med den personliga kontakten. De vill ha en hög kontinuitet på personal samt en god kvalitet på hjälpen från kommunen. De vill känna sig trygga i sin närmiljö, ha möjlighet att röra sig utomhus utan att vara rädda och att samhället är tillgänglighetsanpassat för seniorer. Utifrån insamlat material presenterar projektet förslag att arbeta vidare med/eller vidareutveckla och leveransen innefattar kraven

- Utifrån analysen presentera förslag på insatser som ska erbjudas. Förslaget ska kopplas till ekonomi, kvalitet samt kopplas visionen och Välfärd Gävles övergripande strategier.
- Förslaget ska kopplas till de tre Välfärdsnämnderna gemensamma vision
- Vilka insatser och vilken omfattning ska erbjudas på lång sikt? Vad bör målbilden vara?
- Vilka effekter kan förväntas avseende ekonomi av en förändring av insatser?
- Vilka förbättringsinsatser måste initieras och genomföras för att nå målbilden?

Projektet ger förslag kring nedan områden att arbeta vidare med/eller vidareutveckla:

Salutogent förhållningssätt

Hälsofrämjande 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

## Salutogent förhållningssätt

Vilka faktorer bidrar till hälsa? Det salutogena perspektivet lägger tonvikt vid "friskfaktorer", de faktorer som gör att man upplever att man mår bra. Observationer visar att de insatser som kommunen beviljar inte alltid träffar rätt, det salutogena förhållningssättet kan vara en nyckel. Personer på dagverksamhet som har social samvaro som behov eller stöd vid måltider som beviljad insats blir "servade" med allt på dagverksamheten som en guldkant. Troligtvis skulle de personerna känna ett högre KASAM, känsla av sammanhang, om de kunde vara delaktiga och arbeta så självständigt som möjligt. Personer som har beviljad matleverans i hemmet kanske har svårt att skala potatis men kanske har förmåga att steka fläskkotletten, tyvärr kanske insatsen då är att distribuera färdiglagad mat. Kanske kan en beviljad insats med dusch lösas med anpassningar i hemmet, ett extra handtag, antihalkmattor och ett digitalt möte efter vara det som personen behöver? När ev. flytt ska ske till mera anpassat boende är det viktigt att de som bor på nya stället befinner sig i likande situation. Förslagen på insatserna som kan erbjudas stämmer väl överens med Valfärd Gävles strategier, stärker inflytande och delaktighet, bidrar till självständighet och ger möjlighet att nå målbilden.

Förslag att arbeta vidare med/eller vidareutveckla:

- Valfärd Gävles verksamheter genomsyras av ett salutogent förhållningssätt och kan med fördel implementeras i alla insatser. För chefer och medarbetare behövs kompetensutveckling för att få ökad kunskap om förhållningssättet.
- Arbeta med närvarande ledarskap
- Fortsätta arbetet med att stärka chefskapet och medarbetarskap
- Ge verktyg som kan hjälpa personer att uppnå en vardag fylld av sammanhang. Det kan tex. vara ett program för vad som händer under dagen/veckan på ett vård- och omsorgsboende, att utveckla kontaktmannaskapet, att arbeta aktivt med genomförandeplaner och ge förutsättningar för sociala och fysiska aktiviteter för att skapa meningsfull vardag
- Underlätta för anhöriga och övriga vänner att besöka vård- och omsorgsboende
- Vid biståndsbedömningen erbjuda insatser som stärker människan att vara självständig
- Fixarteamet skulle kunna utgå från flera ytterområden vilket möjliggör för personer att vara självständig. Vaktmästare inom Valfärd Gävle kan vara handledare
- När personer går i pension bör alla få frågan om det finns intresse av att bli volontär

## Hälsofrämjande och förebyggande insatser

Hälsofrämjande och förebyggande insatser syftar till insatser för att främja hälsa och förebygga sjukdom. Insatserna kan ges på många olika nivåer så som samhällsnivå, gruppnivå och individnivå. De kan också utföras av många aktörer i samhället, tex. kommuner, stat, landsting, regioner samt privata och ideella organisationer<sup>5</sup>. Det finns goda skäl för kommuner att satsa på hälsofrämjande och förebyggande insatser riktade till den äldre befolkningen. Genom att stimulera ett aktivt åldrande kan livskvaliteten höjas och behovet av vård och omsorg förebyggas eller skjutas högre upp i åldrarna. Statens folkhälsoinstitut<sup>6</sup> lyfter fram områden som extra viktiga för ett gott åldrande: social gemenskap, meningsfull vardag, fysisk aktivitet, goda matvanor och råd om egenvård. Social tillhörighet och gemenskap är en av människans mest grundläggande behov och bristen på meningsfulla relationer kan inte ersättas med medicin. Den som känner sig ofrivilligt ensam, och som inte blir hjälpt ur det, riskerar att bli sjuk, både psykiskt och fysiskt. Detta medför ett stort mänskligt lidande och stora kostnader. Intervjuer och observationer visar att det förebyggande arbetet som Valfärd Gävle erbjuder är värdefullt och bör således fortsätta att utvecklas. Anhörigstödet till närstående har stor betydelse om livet förändras och personer som bor på trygghetsboende berättar att de upplever social gemenskap och meningsfullhet i sin vardag. Senior i Bomhus och Senior i Sätra som syftar till att samverka med andra aktörer för att stärka seniorer är framgångsrikt och behöver utvecklas till flera stadsdelar. Detta stämmer väl överens med Gävle kommuns strategier och de tre Valfärdsnämnderna gemensamma vision.

Förslag att arbeta vidare med/eller vidareutveckla:

- Fortsätta utveckla Valfärd Gävles förebyggande insatser så som Träffpunkt för seniorer, Uppökande verksamhet, Anhörigstöd, Volontär i Gävle samt Senior i Bomhus och Senior i Sätra
- Jobba fram ett förslag för ökad samverkan mellan interna och externa verksamheter för att stärka människor som tappat sitt sociala sammanhang. Kan man nyttja hemtjänstens lokaler eller dagverksamheternas lokaler för ex. gemensamt julfirande för personer som bor i området (inte bara personer som har beviljat biståndsbeslut)?
- Anpassa dagverksamheterna utifrån vad kunderna är intresserade av och utifrån ålder. Tex. yngre personer än 65 år som önskar gå på dagverksamhet
- Samverka med hälsotorget på Region Gävleborg i större utsträckning vad gäller förebyggande insatser

---

<sup>5</sup> [Rätt stöd i rätt tid.pdf \(goteborgsregionen.se\)](#)

<sup>6</sup> [Psykisk ohälsa vanligt bland personer 65 år eller äldre – men det går att förebygga — Folkhälsomyndigheten \(folkalsomyndigheten.se\)](#)



- Öka samverka med andra aktörer så som föreningar, pensionärsorganisationer, patient och anhörigföreningar som har mycket att erbjuda seniorer. Kan det bliande Allaktivitetshuset i Hedesunda erbjuda seniorer aktiviteter?
- Fler alternativa boendeformer. Seniorer efterfrågar alternativa boendeformer men har inte behov av att bo på ett vård- och omsorgsboende.

### **Biståndshandläggning**

Förslag att arbeta vidare med/eller vidareutveckla:

- En framtida roll för kommunen är att kunna erbjuda fler och varierade aktiviteter. Detta genom att lotsa mer till kontakter med civilsamhället och föreningar. Det finns även ett glapp i behovet av vilka insatser som kan erbjudas. Förslag till ett kartläggningsprojekt.
- Vid en ansökan till biståndshandläggare kan de lotsa och tipsa när det är möjligt till det som finns i övriga samhället som inte kräver biståndsbeslut. När en person tappar förmågor fysiskt/mentalt så ska inte alla personliga aktiviteter behöva upphöra. Detta stämmer väl överens med Valfärd Gävles strategier med att främja nytänkande och mod samt att förstärka samarbete mellan olika aktörer.
- Då en insats beviljas, ge möjlighet till delaktighet önskvärt utifrån metod IBIC tex, hjälpas åt vid hushållssysslor
- Titta över möjligheten att bevilja skjuts till Träffpunkt för seniorer lika som bevilja skjuts till dagverksamhet i de fall där social samvaro är behovet. Intervjuer och observationer visar att det är för dyrt att ta taxi till Träffpunkt för seniorer även om den aktiviteten skulle vara fullt tillräckligt för vissa personer
- Diskutera värdegrundsfrågor vid biståndsbeslutet, önskemål om tex viss hemtjänstpersonal (kön och etnicitet)
- Frånvaro av läkarundersökning är ett stort problem, gör det svårt vid beslut kring personer som uppvisar tecken och symtom på en demenssjukdom
- Enkla kontaktvägar med telefonnummer eller mejl
- Digitala möten kan underlätta en ökad kommunikation mellan biståndshandläggare och kund/anhörig samt mellan biståndshandläggare och utförare (interna och externa)

Synpunkter från biståndshandläggare har samlats in och dessa kan också vara förslag att arbeta vidare med. Dessa synpunkter är:

- Biståndshandläggare ser behov att se över resursfördelningssystemet som är insatsstyrt i relation till utredningsmetodik IBIC som är behovsstyrt.
- Biståndshandläggare ser behov av IBIC-ansvarig på central nivå i sektorn.
- 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. Detsamma gäller tillsyn, det ska specifikt definieras i genomförandeplanen, inte att insatsen är förmiddag, eftermiddag eller kvällstillsyn, det är ofta ändringar. Önskar däremot behålla möjligheten att skriva frekvens.
- Viktigt att biståndshandläggare fortsatt utreder behovet och definierar och beskriver i utredningen vad personen önskar hjälp med.
- Biståndshandläggare önskar att omvårdnadsnämnden ser över genomsnittstider överlag gällande alla hemtjänstinsatser. Biståndshandläggare får ofta frågor och synpunkter kring att tiden inte räcker till på grund eftersom hemtjänsten pratar tid med kund. Biståndshandläggare behöver ofta förklara att de endast beviljar insatser och inte tid.
- Under den tid som korttidsenheten ej funnits har biståndshandläggare fått många frågor från både kunder, anhöriga och andra professioner kring detta. De har flera gånger uppmärksammats på behovet av att vistas på korttidsboende. De ser en stor ökning av vak till följd av att det ej finns någon korttidsenhet och de önskar därför att korttidsenheten öppnas igen. Det finns personer som inte vill dö i hemmet som är palliativa. Förut fanns korttidsplatser för vård i livets slut på Gävle strand men detta finns inte längre vilket vi kan se ett behov av. Detta gäller både äldre och yngre personer.
- För att uppnå en trygg hemgång önskas möjlighet att se över och anpassa insatser inom hemtjänst att bevilja i samband med utskrivning från slutenvård. När det gäller utskrivning från slutenvård vill de påtala att det är viktigt att samtliga samverkansparter (slutenvård, hälsocentral, hemsjukvård, hemtjänst) förstår sina roller, tar sitt ansvar enligt lag och överenskommelser och aktivt deltar i planering.

## **Genomförandeplaner**

En genomförandeplan ska skrivas av kontaktpersonen tillsammans med kunden. Det är en plan för hur kundens beviljade insatser ska genomföras och planeras. Planen beskriver insatserna i kundens vardag och vilka mål det finns med insatserna. Planen är ett arbetsinstrument för personalen som ska skapa en tydlig struktur, valmöjlighet och kontinuitet för den boende. Om kunden kan ta till sig informationen och lyckas föra över sina behov och tankar till genomförandeplanen skapar den en begriplig, hanterbar och meningsfull vardag för kunden. Insamlat material visar att detta är ett eftersatt område.

Förslag att arbeta vidare med/eller vidareutveckla:

- Rutin att alltid skriva genomförandeplan tillsammans med kund, anhörig eller god man och använda den i det dagliga arbetet
- Kontinuerliga genomgångar av genomförandeplaner. Ge biståndshandläggare återkoppling hur insatsen fungerar och möjlighet att justera beslut. Utveckla Biståndshandläggare på distans för att underlätta arbetet
- Genomförandeplanerna ska utvecklas med salutogent förhållningssätt i syftet att bibehålla förmågor
- All personal ska ha kunskap om genomförandeplanen samt ha inloggning klar innan man börjar sin anställning

## **Utvärdering och uppföljning**

Det har framkommit i intervjuer, enkäter och via workshops att Gävle kommun inte utvärderar sina tjänster i den grad som behövs. Utifrån de tre nämnderna Arbetsmarknad- och funktionsrättnämnden, Socialnämnden och Omvårdnadsnämndens gemensamma vision "Gemensamt tar vi ansvar för individens bästa" är detta ett viktigt förbättringsområde. Att kommunens omsorgsverksamheter kan utvärdera sina tjänster kontinuerligt är viktigt för att stärka inflytande och skapa delaktighet vilket är en del i Välfärds vision och strategi.

Förslag att arbeta vidare med/eller vidareutveckla:

- Klargöra hanteringen när Gävle kommun får in en synpunkt. Vad görs med den, hur hanteras den och hur återkopplar Gävle kommun?
- Närvarande ledarskap som hör och ser vad som händer i verksamheterna
- Avslutningssamtal med utvärdering på insatsen då man avslutar eller byter insats
- Stärka kontaktmannaskapet och arbeta med tillit för att minska beroendeställning hos seniorer som använder kommunens tjänster
- Välfärd Gävle bör utveckla ett arbetssätt där kommunen regelbundet hör av sig till kund/anhörig och inte vänta på att synpunkter kommer in

- Insamlande av synpunkter via enkäter kan skickas ut med fakturan
- Kvalitativa intervjuer som kan anonymiseras vid behov
- Kundsamordnare kan vara en funktion som ansvarar för utvärdering och uppföljning
- Varje vård- och omsorgsboende och dagverksamhet bör ha egen hemsida med möjlighet att lämna synpunkter. Synpunktslåda både + och – för boende, kunder, personal och anhöriga
- Pensionärsorganisationer och volontärer som får utbildning kan intervjua och samla in synpunkter för utvärdering som ett komplement till kommunens egna utvärderingar. Det kan vara fokusgrupper med utomstående ledare för att minska beroendeställning hos kund. Detta stämmer väl överens med Äldrevänlig kommuns föreslagna handlingsplan ”Stärka och utveckla arbetet inom verksamheten Volontär i Gävle”
- Ta tillvara arbetet som sker i kvalitetsteamet
- Kontinuerliga regelbundna anhörigträffar samt arbeta med boenderåd. Detta stämmer väl överens med Äldrevänlig kommuns föreslagna handlingsplan ”Bibehålla och utveckla anhörigstödet i Gävle kommun”
- Månadsbrev eller veckobrev från vård- och omsorgsboenden till anhöriga. Öppen dialog för anhöriga att lämna synpunkter
- Utveckla Socialstyrelsens brukarundersökning och jobba med den
- Uppsökande verksamhet kan samla in synpunkter och använda vid utvärdering och uppföljning. Detta stämmer väl överens med Äldrevänlig kommuns föreslagna handlingsplan ”Bibehålla formerna för uppsökande verksamhet, där varje individ, som fyller 80 år, kontaktas personligen via ett telefonsamtal”
- Använda visselblåsarfunktionen - göra det känt
- Patient och anhörigföreningar har ”tala om vad du tycker”- göra det känt
- Äldreombudsman

## **Planering och aktiviteter**

Människor som är i behov av beviljade insatser så som hemtjänst eller hemsjukvård är ofta begränsade i sin vardag då de ofta sitter och väntar på att vårdpersonalen ska komma. Intervjuer visar svårigheter när det gäller aktiviteter som kräver tidsbokning så som att beställa tid hos frisör eller då man har beviljad lunch som ska levereras och man ska vara hemma för att ta emot. I vissa boenden måste bokning av till exempel tvättid göras i god tid i förväg för att de populära tiderna inte ska vara upptagna och att få hemtjänst att komma just då kan vara knepigt. Två av Välfärds strategier som syftar till att stärka kundens möjligheter till självständighet samt arbeta för att förstärka samarbete internt och med andra aktörer för kundens nytta stämmer väl in i dessa förbättringsåtgärder.

Förslag att arbeta vidare med/eller vidareutveckla:

- Samordnare 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 kontinuerligt

## **Utförare - Svårt att veta vem som kommer**

Vid beviljade insatser är det ofta många inblandade grupper. Det kan tex. vara hemtjänst/vård- och omsorgsboende, hemsjukvård, rehab, natt och larm samt kunden själv och dess anhöriga. De är alla en del av vårdsituationen. Vårdpersonal besöker många olika kunder. Intervjuer och observationer visar att de inte alltid hinner skapa en relation till var och en. Det berättades om att hemtjänstkunder har hjälp upp till åtta gånger per dygn, ofta flera olika grupper inblandade och att besöken ofta krockar med varandra. I och med detta är det sällan kunden och den anhörige känner eller vet vem vårdpersonalen är. Detta leder till stress och oro.

Förslag att arbeta vidare med/eller vidareutveckla:

- Koordinerande fast vårdkontakt och en enkel kontaktväg så man vet vem man ska ringa om det blir förändringar, kan vara en kundsamordnare
- Kommunikationen förbättras mellan inblandade grupper tex. hemsjukvården och hemtjänsten så besöken inte är samtidigt
- Samordnare gör planeringen tillsammans med personal. Kunder önskar kontinuitet inom hemtjänsten. Man upplever det som jobbigt att möta för mycket personal
- Namnskyltar och presentation i alla lägen, personal ska kunna legitimera sig
- Använda hempärmen aktivt, anteckna, skriva ner vem som kommer

## **Information och kommunikation**

Insamlat material visar att det är svårt med information och kontaktvägar. Det är svårt att komma i kontakt med Gävle kommun och växeln upplevs som krånglig, det är svårt att bli kopplad. Berättelser om att det är svårt att veta var man ska vända sig för att ta reda på kostnader kring boenden, hemtjänst, hur man söker hemtjänst/vård- och omsorgsboende, färdtjänst eller vad som gäller om bostaden behöver anpassas. Äldrevänlig kommuns föreslagna handlingsplan kring ämnet hur Gävle kommun föreslås arbeta med information och kommunikation överensstämmer med insamlat material. "Hur Gävle kommun kommunicerar är av stor vikt för att seniorer ska kunna ta del av tjänster, hålla sig uppdaterade och vara självständiga. Seniorer har ett behov av att förstå var de kan hitta information men de har även gett uttryck för önskemål att uppleva det lättare att kommunicera med kommunen."

Förslag att arbeta vidare med/eller vidareutveckla:

- Stödjer Äldrevänlig kommuns aktivitet "Utforma en uppdragsbeskrivning, rekrytera och anställa en stödfunktion för seniorer -"äldrelots"
- Att ha en tydligt utsedd kontaktman inom hemtjänst, att kunder och anhöriga ska ha en kontaktman att vända sig till och det ska vara tydligt vem den personen är.
- Enkla kontaktvägar till biståndshandläggare för äldre
- Marknadsföringsinsats för kundtjänst samt förbättra sökfunktionen på [gavle.se](http://gavle.se)
- Hitta former att nå seniorer som inte är digitala
- Med jämna mellanrum skicka ett vykort till äldre personer. Vykortet innehåller samlad info med Äldrevänlig stad, kontaktuppgifter till äldrelots, aktiviteter för seniorer, föreningar, fixarteamet, data/ it- stöd och volontärverksamhet. Kan vara i samverkan med uppsökande verksamhet.

## **Digitalisering**

Hur kan digitalisering och teknik hjälpa personal, kunder och anhöriga. Det finns en stor oro kring den snabba utvecklingen vad gäller digitalisering. Intervjuer visar att många är digitala idag men att det finns en oro då utvecklingen går snabbt. Det är en kunskapsklyfta mellan yngre och äldre vad gäller teknik och digitalisering. Det är problem med många olika parkeringsappar och det är svårt att köpa biljetter till kulturarrangemang eller att köpa buss/tågbiljetter. Det är av stor vikt att arbeta vidare med digital support/ IT-stöd till seniorer. Observationer visar också att inte alla kunder och medarbetare inom Omvårdnadsnämndens ansvarområde har tillgång till internet. Det finns tex. önskemål att kunna samtala med familj och barnbarn via skype/facetime samt möjligheter att stream film. Det finns också önskemål att vidareutveckla mobila trygghetslarm vilket skulle möjliggöra

för personer att våga gå ut och ta del av samhället. Det har även varit flera diskussioner kring moderna rullatorer, duschar och toaletter som självspolar.

Förslag att arbeta vidare med/eller vidareutveckla:

- Anpassat stöd för till biljettbokning för kulturarrangemang samt inköp av tåg/bussbiljetter
- Applikation till telefonen för frågor och svar, synpunkter/klagomål samt en chattfunktion, den kan också innehålla förslag med länkar till hemsidor
- I samverkan med studieförbund och andra samarbetspartners erbjuda utbildning för att öka kunskapen i att använda digital teknik och service
- Digital tillsyn, kund ska kunna starta kameran själv. Använda funktionen för ex. utförd dusch
- Anhörigdator på vård- och omsorgsboenden
- Utbilda personal i organisationen så de kan hjälpa kunden och fortsätta utveckla det som redan drivs. Lära ut hur man använder röststyrning i telefon ex.SIRI/ BIXY på mobiltelefonen
- Vidareutveckla mobila trygghetslarm
- Parkeringstillstånd för omsorgspersonal skulle underlätta vid hembesök

### **Utbildning och kompetensutveckling**

Observationer och intervjuer visar att det ofta saknas rätt kompetens inom äldreomsorgen. Workshops har bland annat diskuterat introduktioner, handledarutbildning, löpande kompetensutveckling, webbutbildningar, lärlingsutbildning/lärlingsplatser under längre tid, hur man kartlägger vilka utbildningsbehov en nyanställd har, mentorskap och i vissa fall använda rollspel för förtydligande. Hur kan man varva teori och praktik under utbildningen och hur kan Valfärd Gävles kärnverksamheter hjälpa till att skraddarsy utbildning så att Gymnasiets och Vuxenutbildningens vårdutbildningar matchar kärnverksamheternas behov? Hur kan man matcha språkkunskaper och arbeta med bilder för att öka förståelse? Vi behöver arbeta med bemötandefrågor och diskutera hur man nyttjar varandras förmågor i personalgruppen, vilka är de "tysta" kunskaperna och hur man byter erfarenheter och delar med sig av knep. Hur kan man arbeta med kollegial handledning, värdegrundsarbete, IBIC och uppbyggnaden av Socionomutbildningen-har den rätt innehåll för vad som krävs? Kan arbetsplatser certifieras inom olika områden ex. inom psykisk hälsa för att vara attraktiva arbetsplatser? Allt material kring Utbildning och kompetensutveckling lämnas över till projektet " Framgångsrik kompetensförsörjning och kompetensutveckling inom äldreomsorgen" för underlag till fortsatt arbete kring nulägesanalys och vilka behov som kommer finns samt vidareutveckla lösningar.

## Framtid

Fortsatta utvecklingsområden är

- prioritera och välja ut förslag på utvecklingsområden som ska erbjudas och specifikt jobba vidare med dessa i nya uppdrag/projekt
- utbilda chefer och medarbetare i det salutogena förhållningssättet
- ge förutsättningar till rätt utbildade medarbetare som trivs, vill utveckla verksamheterna och som kan och vill arbeta kvar
- fortsätta utveckla samverkan mellan verksamheterna och hitta flera skärpunkter
- fortsätta utveckla samverkan med andra aktörer ex. föreningar, studieförbund, samfund kan berika tillvaron för seniorer och ge möjlighet till att främja hälsa och förebygga sjukdom
- fortsätta samla in behov och synpunkter från seniorer och intressenter efter projektavslut