

Projektet Insatser till äldre

Mona Wikland- projektledare

026-179591 mona.wikland@gavle.se

Genomförande och metod



Intervjuer med 60 personer

Observationer på 11 verksamheter (5 vård och omsorgsboenden, 4 hemtjänstgrupper, 1 dagverksamhet och på hemsjukvården)

Workshops 5 stycken

- patient och anhörigföreningar Demensföreningen, Gävle Strokeförening (Parkinson Gävleborg förhinder)
- pensionärsföreningar, SPF, RPG (Inbjudna representanter men förhinder SPF Seniorerna Rudan i Bomhus, PRO, SKPF)
- dialoggrupp Äldrevänlig kommun
- politisk referensgrupp
- arbetsgrupp

Samverkan möten/träffar med verksamhetsutvecklare Valfärd Gävle, projektet Äldrevänlig kommun, Träffpunkt för seniorer, Anhörigstöd, Volontär i Gävle, projektet Digivän, Rehab enheten norr, Tryggbo bostäder, biståndshandläggare,

Genomförande och metod



Gemensam gruppanalys och research tillsammans med verksamhetsutvecklare och andra som kan ha input för att bearbeta svar från intervjuer och erfarenheter från observationer – ta fram framtida förbättringsåtgärder/utvecklingsområden

Utifrån slutsatserna från gruppanalys genomföra en workshop med arbetsgrupp och politisk referensgrupp

Justera förbättringsåtgärder utifrån sista input från arbetsgrupp/politisk referensgrupp

Utvärdering och uppföljning

Vidareutveckla och prioritera



Hur kan kommunens omsorgsverksamheter utvärdera sina tjänster kontinuerligt? (T.ex. hemtjänst, hemsjukvård, boende osv)



Lösningar:

- 1.** Hur arbetar man idag inom verksamheten med resultaten från socialstyrelsens brukarundersökning? Kan man utveckla det?
- 2.** Återkommande enkäter. Digitala enkäter till anhöriga. Handläggare ställer frågor om insatsen vid uppföljning av insatsen / utvärdering.
- 3.** Avslutningssamtal när man lämnar en verksamhet till en annan. Byte från t.ex. dagverksamhet till boende. Kontinuerliga anhörigträffar kopplat till verksamheten
- 4.** Visselblåsare har använts lite och i KPR har vi diskuterat den. Det kan vara ett sätt att komma till rätta med oegentligheter. Använd detta! En funktion som bara finns på nätet.
- 5.** SPF & PRO kan genomföra intervjuer för att samla in synpunkter och utvärdera tjänster.
- 6.** Fortsätta utveckla kvalitets teamet där man utvärderar sin verksamhet
- 7.** Granskningsmall som används för externa kanske vi kan använda på oss själva av 3e part? Bra kanal för 3e part att lyfta

Hur skulle kunder & anhöriga kunna lämna synpunkter om sina upplevelser kring dessa verksamheter?



Lösningar:

1. Patient & anhörigföreningars hemsidor uppmanar folk "Tala om vad du tycker" det är inget skamligt att skriva där.
2. Utveckla kontaktman och ge förutsättningar för frågan "Berätta hur du tycker det fungerar"
3. Man är ju i beroendeställning! Minska beroendekänslan Äldre människor vill ej vara till besvär. Hur öppet klimat och vilket ledarskap har man på avdelningen?
4. Månadsbrev från Våbo till närstående. Öppna upp för dialog för anhöriga att lämna synpunkter. Proaktivt arbete. Gärna kontinuerliga möten med chef. Glad, mittemellan, ledsen gubbe.
5. **Om vi får in synpunkter, vad gör vi med dem, hur hanterar vi dessa, hur återkopplar vi?**
6. Intervjuer av utomstående där man får vara anonym.
7. Synpunktslåda, både + och – på boende för boende, anhöriga och personal. Fråga ofta, inte bara en gång per år. Utrymme för beröm + vad som kan bli bättre. Inte bara klagomål.
8. Eventuellt anlita företag för boendegrupp / referensgrupp.

Utvärdering och uppföljning

Grupp 1

Utvärdering

1. Går alltid att utveckla utifrån resultaten från NBU. Svårt att veta hur det görs i praktiken idag. Onödigt att uppfinna hjulet på nytt så bra om det går att utveckla verksamheten utifrån de resultat som ges.
2. Bra att det görs av handläggare, kan underlätta att våga öppna upp och ge synpunkter
3. Bra! Viktigt med delaktighet och inflytande
4. Bra funktion! Hur göra med de som inte är digitala?
5. Bra om det också kan ske i samarbete med kommun. Kan ge bra input från äldre som idag inte har insatser från kommunen. Förebyggande.

Grupp 2

- Bjuda in till anhörigträffar och diskutera socialstyrelsens enkät.
- Att verksamheten ställer frågan till kunder och anhöriga i stället för att vänta på synpunkter/klagomål. Lättare att då säga vad man tycker.
- Bra att använda "tala om vad du tycker" att vi är flexibla och att kunden/anhörig kan få välja digital eller fysisk blankett
- Vi tycker det är viktigt att förbättra information och kommunikation till kunder och anhöriga. Veckobrev alt. Månadsbrev är bra och även informera om andra verksamheter som tex anhörigstöd etc
- Av vikt att ha en närvarande chef, som vet vad som händer i verksamheten och deltar och syns i verksamheten. Det bidrar äventill att kund vågar prata med chefen

Grupp 3

- Kombinationen av lösningar (synpunktslåda, dialog intervjuer etc) blir viktigt. Ser olika ut och olika behov.
- Kan man utöka valfriheten? "Vad vill du att jag ska göra idag"
- Viktigt med anonymiteten
- Synpunktslåda kan förekomma i olika format. Både fysisk, digital och på annat sätt.
- Minska beroendeställning, arbeta med tillit. Använda de medarbetare vi har för att lyssna in behov. Viktigt med dialogen.
- Kvalitetsteam – bra!
- Månadsbrev med info om

Utvärdering och uppföljning forts

Grupp 1

Lämna synpunkter

1. Möjligt även för personer som inte är digitala?
2. Bra att skapa förutsättningar för kontaktman att ställa frågor. Viktigt att alla har en kontaktperson!

Grupp 2

SPF och PRO är bra men beror mycket på personen som intervjuar

Grupp 3

Skriv här..

Utbildning och Kompetensutveckling

Vidareutveckla och prioritera



Hur kan personal lära sig det kunden behöver?

Del 1



Lösningar:

1. Demenscentrum har webbutbildningar

Silviasyster, har olika utbildningar för dom som jobbar med personer med demens.

2. Viktigt med vem som är kontaktperson och kommunikation med annan personal kring kundens behov.

3. Rollspel / dela erfarenheter.

Konkreta utbildningar/föreläsningar. Inte en allmän heldag för alla. prestigelöst. Att få introduktion, gå på sidan av.

4. Ställa de rätta frågorna och kunna tolka svaren.

IBIC metod.

För personalen forum att lyfta kunskapsluckor.

Tekniska förutsättningar.

Utnyttja varandras kunskaper i personalgrupperna.

Schemalagd personaltid för att utbyta erfarenheter

5. "Tysta vårdkunskaper" Hur lär vi ut dessa?

Någon är bra på att koka gröt. Någon är bra på att fixa wifi.

Rätt person ska lära ut rätt saker.

6. Längre introduktioner. Kartlägga vilka utbildningsbehov varje nyanställd har. Vilka behov har kunden? Det förändras, hur förhåller vi oss till det?

Hur kan personal gå från teori till praktik?

Lösningar:

1. Särskild utbildning för dem som jobbar inom kommunen.
2. Prata med kunden, vad den vill ha och hur mycket man kan få. Måste vara kommunikation mellan personal och kund.
3. Om man kommer från "gatan". Obligatoriskt att gå parallellt med en erfaren kollega 14 dagar. Kom och prova på, känn dig för. En bra introduktion på 14 dagar. Så hinner man se och förstå om det är något för mig.
4. Använda case i utbildningen.
Varva teori & praktik i utbildning
Handledare under praktiken som "eleven" kan rådfråga och reflektera med.
Som nu på en arbetsplats ha en utsedd mentor.
5. Handledarutbildning. Utbilda i rätt saker.
Kontaktmannskapet.
6. Introduktion. Webbutbildning. Checklistor, ex: inköp, städ, tvätt. Viktigt med rätt handledare.
7. Utbyte med vuxenskola – hjälpa till och skraddarsy utbildning och färdigheter. Så att deras utbildningar har rätt innehåll gentemot kommunens kärnverksamheter.
8. Viktigt att det finns anpassade utbildningar för den verksamhet man jobbar på.
9. Digitala tolkar? Matcha språkkunskaper så gott det går mellan medarbetare och kund.
Bemötande trumfar språk. Fokusera på bemötande.

Utbildning och kompetensutveckling



Grupp 1

- Kollegial handledning mellan personalgrupper och enheter, byta erfarenheter, hitta vägar framåt, utveckla
- Jätteviktigt att det ges mer tid för personalgrupperna att kunna stötta och hjälpa varandra i det dagliga arbetet ex. genom att byta erfarenheter och "knep"
- Bra om man som ny anställd kan få en mentor att rådfråga under en tid. Mentorn behöver i sin tur få kompensation för detta och inte enbart en ökad arbetsbelastning.
- För kort introduktionsutbildning idag, behöver prioriteras mer
- Mer löpande kompetensutveckling för personal, räcker inte med delegeringsutbildningar. Viktigt att uppdatera kunskap i ex. bemötande
- HLR-utbildningar behövs!

Grupp 2

- Vid demenssjukdomar måste personal lära sig att tolka signaler. Det kan man göra vid introduktion med erfaren personal.
- Fortbildning personal tillsammans är bra för hela personalgruppen och även de som är språksvaga. Det finns webbutbildning i tex demens i kompetensen som kan användas
- Det behövs en nysatsning på fortbildning och uppföljning av utbildningen, likt kompetensstegen
- Ansvarig chef har en viktig roll att följa upp implementering av utbildning i verksamheten och att vi använder kunskaperna vi fått
- Vi skriver under på att det behövs längre introduktioner! Det kostar men är NÖDVÄNDIGT!
- Lärlingsutbildning/lärlingsplatser under en längre tid, exempelvis 2 år

Grupp 3

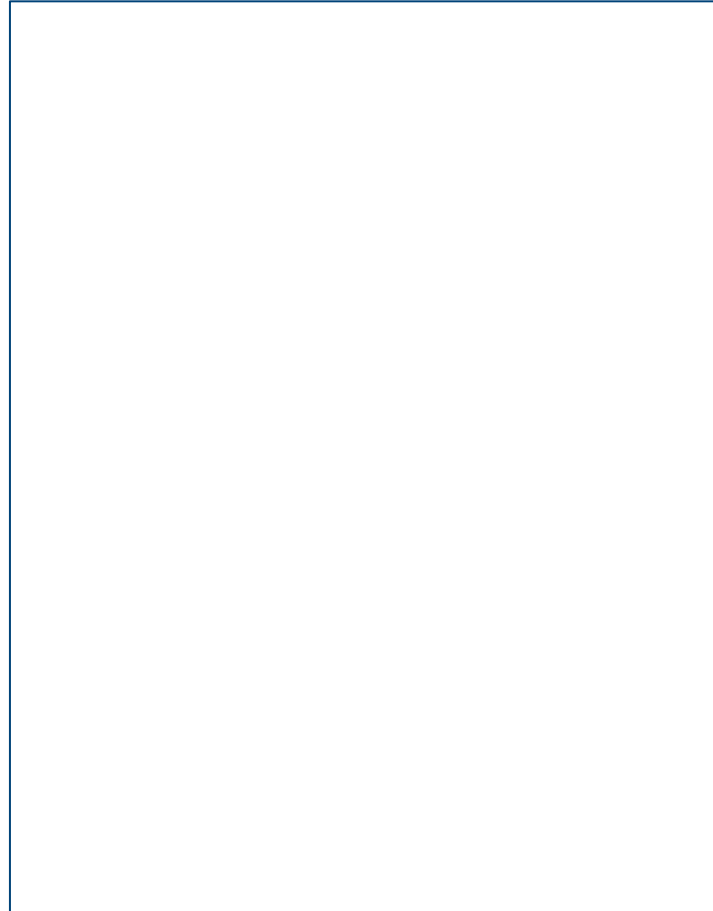
- Handlar om vem man är som person. Intresserad av uppdraget. Viktigt vid rekrytering.
- Oavsett erfarenhet eller utbildning hos medarbetaren är intresset viktigt. Inte som en åtgärd, det blir inte bra.
- "Tysta vårdkunskaper" – superviktigt. Tips; skriva ner små små grejer kopplat till kunden. "Bryta ner det i mikroskopiska detaljer".
- Låta medarbetarna arbeta med det de är bra på. Tex städning kan andra göra.

Utbildning och kompetensutveckling forts

Grupp 1

- Jobba mer strukturerat med IBIC-planer. Kunder har olika rutiner och vill ha saker på ett visst sätt, kan vara både stort som smått. Viktigt att personalen har den kunskapen. IBIC-planer kan underlätta. Säkerställ att dessa går att komma åt även från telefon/mobil enhet så personal kan läsa på väg till/hos kund.
- När det finns språkbarriärer skulle man kunna arbeta med bilder för att lättare förstå varann
- Bra med "kom och prova", för att få känna på yrket
- VR-utbildningar för personal kan vara en idé i framtiden

Grupp 2



Grupp 3

- Anpassade utbildningar utifrån verksamheten/kunderna etc. Varierar vilka kunder man har (missbruk, diagnos, psykisk ohälsa etc) Webbutbildningar som ligger i kompetensen.
- Kontinuerlig kompetenshöjning. Kan vi lära av pandemin då vi kört webbutbildningar
- Utökad handledning kopplat till vissa individer, utifrån behov.
- Värdegrundsarbete – jobba med medarbetarskapet/uppdraget etc för att skapa engagemang.

Övergripande arbets sätt



Biståndshandläggare & genomförandeplaner

Lösningar:

- 1.** Viktigt med återkoppling på genomförandeplaner om något behöver justeras. Att handläggare ger ut sitt direktnummer, + nummer till hemtjänst. Så kontaktvägar finns snabbt och enkelt.
- 2.** Kontinuerliga genomgångar av genomförandeplaner med kund och anhöriga eller godman. Genomförandeplaner blir snabbt utdaterade.
- 3.** Biståndshandläggarna måste ha bra kontakt med kunden. Annars måste det vara en godman, son, dotter eller fru som hjälper till och ser till att saker utvärderas. Svårare om man inte har några släktingar nära. Prioritera dem utan anhöriga?
- 4.** Biståndshandläggare kan lära oss vad som händer i övriga samhället så de kan tipsa om sådant som inte kräver biståndsbeslut.
- 5.** Önskar få en bättre kommunikation med utförarna. Vi biståndshandläggare kan bevilja mer tid i förebyggande syfte om vi får till oss behovet. Tex till att klara av att klä sig själv även om det tar längre tid. Vi behöver även bli bättre på att uppmärksamma behoven innan beslut tas
- 6.** Läsa genomförandeplan och lyssna på kunden. Vilka tjänster har man behov av, ska finnas i genomförandeplan och att man kan justera denna.
- 7.** Biståndshandläggarna måste ha bra kontakt med kunden. Annars måste det vara en god man, son, dotter eller fru som hjälper till och ser till att saker utvärderas
- 8.** Mer lättillgängliga genomförandeplaner. Personal har ibland inte inlogg till genomförandeplan när de börjar jobba.

Övergripande arbetssätt för kommunen

Lösningar:

- 1.** En framtida roll är inte för kommunen att erbjuda allt utan att lotsa mer och mer kontakt med civilsamhället och föreningar. Kartlägningsprojekt? Få till samarbeten.
- 2.** Det vore bra om Fixarteamet skulle kunna utgå från flera ytterområden så som tex. Hedesunda. Vaktmästare inom Valfärd Gävle skulle kunna vara handledare i ytterområden.
- 3.** Arbeta med det salutogena arbetssättet och titta på vilka förmågor som finns. Det möjliggör för människor att bibehålla funktioner
- 4.** Då en person har vår hjälp- skapa delaktighet! Vi hjälps åt att tex. julpynta, skala potatis, städa eller tvätta
- 5.** Ringa till kontakt på kommunen. Slippa bli kopplad. Ett specifikt nummer och skapa äldre lots i kommunen. Bra om det skulle vara besök. Man får reda på mycket mer om man gör ett besök hos kunden.
- 6.** HBTQ certifiering borde ske överallt så alla kan bemöta på rätt sätt med bemötande
- 7.** Förenkla hur man köper biljetter till tåg och buss, det ska vara tillgänglighetstänk!
- 8.** När jag tappar vissa förmågor fysiskt / mentalt så måste inte alla mina aktiviteter upphöra. Möjliggöra så människor kan behålla sin sociala gemenskap tex. vävstuga / surr/syjunta.
- 9.** När man går i pension kan man bli volontär. Alla bör få frågan till sig automatiskt.

Övergripande arbetsätt

Grupp 1

- Använd genomförandeplanerna mer i det dagliga arbetet, kan behöva uppdateras oftare än t.ex. var sjätte månad. All personal måste komma åt genomförandeplaner och ha kunskap om dessa.
- Viktigt att ha ett hälsotänk när genomförandeplaner utvecklas i syfte att bibehålla kundens förmågor. Uppmuntra och peppa kunden att försöka själv om förmågan finns.
- Kommunikation mellan handläggare och utförare är jätteviktigt och behöver utvecklas. Kanske genom mer regelbundna träffar? Digitala möten skulle kunna underlätta detta.
- I framtiden skulle biståndshandläggare kunna använda sig av liknande arbetsätt som "Hemtjänst på distans", dvs digitala möten, för att följa upp genomförandeplaner

Grupp 2

- Vi saknar representant i denna workshop från biståndsenheten.
- Det är av vikt att genomförandeplanen skrivs (inom 14 dagar efter mottaget uppdrag) och ska uppdateras var 6:e månad eller mer ofta vid behov (står i befintlig rutin)
- Kontaktmannaskap är viktigt
- Använda tekniken för att kunna bibehålla funktioner, tex ett videosamtal efter egen utförd dusch. Bara anpassningar av badrummet kanske gör att kunden kan duscha själv (handtag, antihalkmattor, duschstol) men behöver en extra koll efteråt att allt gått bra
- Förbättrande åtgärder som äldrelots, direktnummer till en fysisk person, digitalt stöd gällande biljettbokningar el dy, erbjudande om att bli volontär, forum för fortsatta aktiviteter och träffpunkterna. Allt detta finns föreslaget i handlingsplanen för Äldrevänlig kommun

Grupp 3

- Skulle VERKLIGEN uppskatta om det fanns direktnummer!! Både för kunden, anhörig och internt.
- Volontärer, samarbeten med frivilliga, organisationer etc.
- Fixarteamet – information måste nå ut till alla kunder. Vi vill sprida!
- Kan vi skicka ut ett litet vykort eller liknande med kort samlad info till alla pensionärer tex om fixarteamet, träffpunkter, volontär etc. INNAN man är i behov av hemtjänst.
- Nummer 1 (övergripande arbetsätt) – viktig! Behöver komma
- Ringa alla äldre ibland tex en gång per år. Kan vi använda volontärer till det och i samtalet lotsa vidare om de behöver hjälp.
- Kan vi nå ut med information via våra fakturor?! Skicka med ett vykort tex.

Övergripande arbetssätt forts

Grupp 1

- Det ska vara lätt att hitta rätt. Viktigt med ett telefonnummer att ringa med samlad information och bli lotsad rätt, både inom kommunen men även för kontakt till t.ex region, seniororganisationer, Digivän m.m.
- Skicka ut informationspaket till nyblivna pensionärer ex. aktiviteter, träffpunkter, föreningar, volontärsarbete
- Bra med HBTQ-certifiering/utbildning för att kunna utveckla bemötande
- Jätteviktigt att pensionärer känner sig delaktiga i samhället

Grupp 2

Grupp 3

- Vi tror att trygghetsboende är en bra grej! Sammanhang, kunna bo kvar längre mm.
- Punkt 9 är bra, hur kan vi dra nytta av en kraft som finns och vilja att hjälpa till?
- Kan vi använda volontärer till att få iväg folk till tex träffpunkter etc. Volontär ringer upp och frågar om hen vill följa med.

Tack för ert deltagande!