

Handläggare
Österberg Thomas

Datum
2014-02-05

Diarienummer
ALN-2014-0057.30

Äldrenämnden

Utredning om hörselsituationen i vårdboenden och i hemvården

Förslag till beslut

Äldrenämnden föreslås besluta

att uppdra till kontoret för hälsa, vård och omsorg att tydliggöra rutiner för hörselnedsättningsfrågor i förfrågningsunderlagen för vårdboenden och hemvården.

att uppdra till kontoret för hälsa, vård och omsorg att utforma funktionen hörselombud och inarbeta detta i förfrågningsunderlagen för vårdboenden samt för hemvården.

Sammanfattning

Äldrenämnden beslutade den 19 december 2012 § 205 att uppdra till kontoret för hälsa och omsorg att göra "en genomlysning av hörselskadades situation inom hemvården och vårdboenden". Undersökningen visar att det finns en stor okunskap inom hörselområdet. Trots att det är känt att hörselnedsättningar ökar med tilltagande ålder, så finns det kunskapsluckor om hörselfrågor inom boenden och inom hemvården. Det är en okunskap om hörselslingor, samtalsförstärkare samt om hörselnedsättning i stort. Utredningen visar att det finns ett behov av att se över rutiner kring hörselhjälpmedel både inom hemvården samt i vårdboenden. I förfrågningsunderlagen behöver det förtydligas att hörselhjälpmedel måste finnas i allmänna utrymmen såsom samlingslokaler etc. Det bör också framgå att en mobil hörselslinga och samtalsförstärkare bör finnas att tillgå för enskilda samtal. De hörselinstruktörer som finns inom kommunen kanske framöver kan få ett utvidgat uppdrag till att även omfatta hemvården samt boenden. Kontoret ser även en vinst i att det inrättas hörselombud vid varje boende. Dessa ombud bör få rollen som särskilt kunniga i hörselfrågor samt vara särskilt ansvariga för att hörselteknisk utrustning fungerar samt att rutiner följs. Utbildning av dessa ombud bör ske av uppdragskontoret.

Ärendet

Äldrenämnden beslutade den 19 december 2012 § 205 att uppdra till kontoret för hälsa och omsorg att göra "en genomlysning av hörselskadades situation inom hemvården och vårdboenden". Vid Äldrenämndens möte den 27 februari 2013 § 23 vidgades utredningen till att även omfatta dövas personer. En delvis liknande undersökning har tidigare genomförts av Hörselskadades förening i Uppsala (NHO-2012-0180). Huvudskälet för att genomföra en utredning var att få en samlad beskrivning av behov av insatser för en bättre hörselmiljö på boenden samt i hemvården. En enkät har skickats ut från kontoret för hälsa, vård och omsorg till samtliga utförare inom vårdboenden samt inom hemvården. Utifrån resultatet i undersökningen föreslår kontoret att rutiner tydliggörs för hörselnedsättningsfrågor i förfrågningsunderlagen för vårdboenden och hemvården. Kontoret föreslår också att funktionen hörselombud utformas och inarbetas i förfrågningsunderlagen för vårdboenden samt för hemvården.

Kontoret för hälsa, vård och omsorg

Inga-Lill Björklund
Direktör

Bilaga
Utredning hörselsituationen i vårdboenden och i hemvård

Handläggare
Thomas Österberg

Datum
20140205

Diarienummer
ÄLN-2014-0057.30

Utredning hörselsituationen i vårdboenden och i hemvården

Bakgrund

Äldrenämnden beslutade den 19 december 2012 § 205 att uppdra till kontoret för hälsa och omsorg att göra "en genomlysning av hörselskadades situation inom hemvården och vårdboenden". Vid Äldrenämndens möte den 27 februari 2013 § 23 vidgades utredningen till att även omfatta dövas personer. En delvis liknande undersökning har tidigare genomförts av Hörselskadades förening i Uppsala (NHO-2012-0180). Huvudskälet för att genomföra en utredning var att få en samlad beskrivning av behov av insatser för en bättre hörselmiljö på boenden samt i hemvården.

Uppdraget

Uppdraget innebar att undersöka hörselmiljön i de av Uppsala kommun kontrakterade boenden inom ÄLNs ansvarsområde samt inom hemvården. Ett antal frågeställningar har ställts för att få en bild av hur situationen ser ut. I uppdraget ingick att närmare analysera och föreslå åtgärder för att förbättra hörselmiljön.

I uppdraget ingick även att titta på hur dövas situation inom ÄLNs område ser ut.

Projektorganisation

Thomas Österberg, HVK, genomförde utredningen.

Tidsplan

Slutrapport med förslag ska redovisas till äldrenämnden i Uppsala kommun under februari 2014.

Metod

Utifrån det uppdrag som ÄLN gav kontoret så fattades beslut om att en enkät skulle utskickas för att undersöka hur situationen ser ut. Inför enkäten har samtal hållits med Hörselskadades förening om frågornas utformning.

En enkät har iordningsställt och skickats ut till samtliga utförare som har ett boende inom ÄLNs ansvarsområde samt till utförare inom hemvården.

Att göra en utredning som syftar till att titta på hemförhållanden innebär en särskild svårighet då åtgärder i hemmet inte är kommunens ansvar. Det är dessutom svårare att besvara frågorna då verksamhetsansvarig inte har samma överblick över hur de faktiska förhållandena ser ut.

Enkät

Den enkät som utsändes hade till syfte att få en överblick över situationen inom boenden samt inom hemvården. Det rör sig om hörselmiljön samt hur dövas situation ser ut. Enkätfrågorna utgick dels ifrån den enkät som Hörselskadades förening (HRF) skickade ut 2012 samt kompletterat med andra frågor. Syftet var att få kunskap om hur situationen vid boenden och i hemvården är. Enkäten skickades till verksamhetsansvariga för respektive boende och/eller till högre chef om namn på chef för en enhet saknades. För hemvården skickades enkäten till verksamhetsansvarig/verksamhetsansvariga. Detta har medfört att det i svaren har inkommit flera svar från respektive organisation. Svaren har därför städats, så att det i rapporten enbart finns ett svar per enhet. Då det fanns två olika svarsalternativ från en enhet har detta tolkats som ett negativt svar.

Frågorna

Syftet med frågorna var att undersöka hur hörselmiljön för personer med hörselnedsättning samt döva personer ser ut i boenden och i hemvården. Frågorna i enkäten har olika karaktär. Vissa är rena kunskapsfrågor om faktiska förhållanden och rutiner. Andra är om behovet av kunskap och var man hittar hjälp och stöd. Frågorna är hämtade från HRFs enkät samt utökade efter samtal med HRF, Landstingspersonal samt personal från kommunen.

Boenden

Antal svar från boenden var 35. Detta är dock inte synonymt med att alla enheter svarade. Någon enhet mellan två huvudmän under utredningens gång. Det finns dessutom ett visst bortfall av några enheter. Men trots påminnelser till enheterna så har inget svar inkommit. Varför en diskussion med de enheter som inte svarat bör tas framöver.

I det stora hela är det ett rimligt antagande att svarsfrånfallet inte påverkat resultatet av de slutsatser som går att dra utifrån enkätsvaren. Det är en så stor överensstämmelse mellan de som svarat att det är sannolikt att anta att de som inte svarat uppvisar liknande eller samma tendens som de som svarat.

Hemvården

Det var 9 av 14 utförare som svarade på enkäten inom hemvården. Svarsfrekvensen uppgick således till 64 %. Det kan tyckas lågt, men ser vi till hur många brukare som utförarna besökte under november och december i relation till svarsfrekvensen blir svarsfrekvensen annorlunda. De 14 utförarna i hemvården besökte 3500 unika personer. De 9 som svarade på enkäten stod för 97 % av dessa besök. Medan de 5 som inte svarat motsvarade knappt 3 %. Varför deras svar i det stora hela inte påverkar slutsatserna av undersökningen.

Resultat och förslag till åtgärder

I det stora hela kan sägas att utredningen visar att det finns bristande kunskaper inom hörselområdet. Verksamheterna inom både boenden och hemvård saknar kunskap om att identifiera, uppmärksamma och vidta åtgärder mot brister i hörselmiljön. Det saknas rutiner för att hantera misstänkta hörselnedsättningar, det saknas hörselslingor och kunskap om hanterandet av dessa. Enheter som har bra rutiner, brister senare i den praktiska tillämpningen. Enheter som har bristfälliga rutiner, kan ha en fungerande praktiskt tillämpning. Inga enheter får positivt rakt igenom. Alla brister på några punkter. Något samband mellan dessa brister per enhet finns inte.

Kontoret anser att det behöver skapas en rad insatser för att skapa en bättre hörselmiljö vid boenden och i hemvården. Förfrågningsunderlagen bör ses över. Där bör det inskrivas att samtliga boenden ska ha tillgång till åtminstone en fungerande mobil hörselslinga. Detta möjliggör hörbarhet i mötet med personal, besökare och samvaro i gemensamhetslokaler. En samtalsförstärkare samt kommunikationsbok bör finnas vid varje boendeenhet. Det bör också inrättas hörselombud vid varje boenden. Dessa hörselombud ska fungera som kunskapsbärare inom hörselområdet. Kontoret ska tydliggöra funktionen för dessa ombud och ge dem utbildning i innebörden att vara hörselombud.

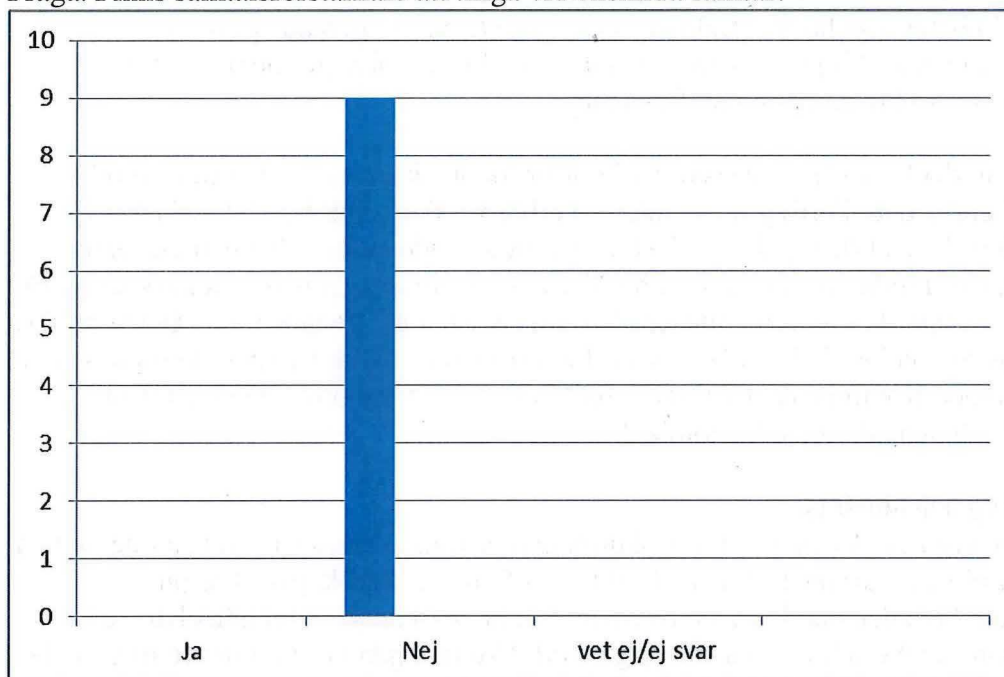
Sammanfattning och slutsatser

Undersökningen visar att det finns en stor okunskap inom hörselområdet. Trots att det är känt att hörselnedsättningar ökar med tilltagande ålder, så finns det kunskapsluckor om hörselfrågor inom boenden och inom hemvården. Det är en okunskap om hörselslingor, samtalsförstärkare samt om hörselnedsättning i stort. Utredningen visar att det finns ett behov av att se över rutiner kring hörselhjälpmedel både inom hemvården samt i vårdboenden. I förfrågningsunderlagen behöver det förtydligas att hörselhjälpmedel måste finnas i allmänna utrymmen såsom samlingslokaler etc. Det bör också framgå att en mobil hörselslinga och samtalsförstärkare bör finnas att tillgå för enskilda samtal. De hörselinstruktörer som finns inom kommunen och vars uppdrag är att vara behjälpliga för enskilda inom kommunen kanske framöver behöver få ett utvidgat uppdrag till att även omfatta hemvården samt boenden. Kontoret ser även en vinst i att det inrättas hörselombud vid varje boende. Dessa ombud bör få rollen som särskilt kunniga i hörselfrågor samt vara särskilt ansvariga för att hörselteknisk utrustning fungerar samt rutiner följs. Utbildning av dessa ombud bör ske av uppdragskontoret.

Resultat för hemvården

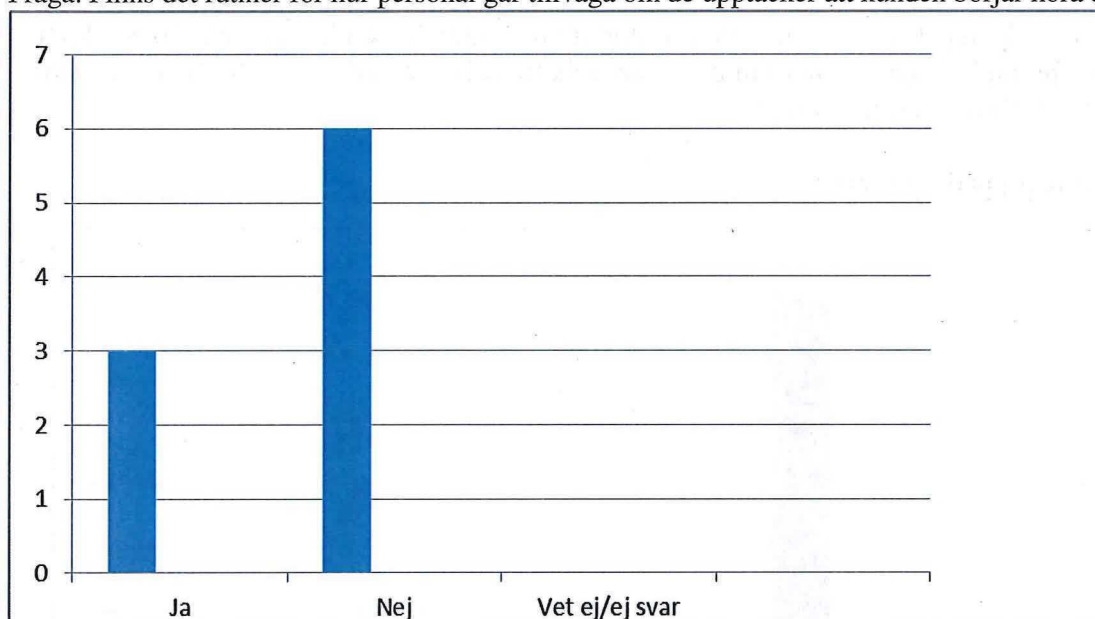
Här följer de frågor som ställdes till hemvården. Varje tabell kan ha max 9 svar. Under varje diagram följer några kommentarer utifrån resultatet.

Fråga. Finns samtalsförstärkare att tillgå vid enskilda samtal?



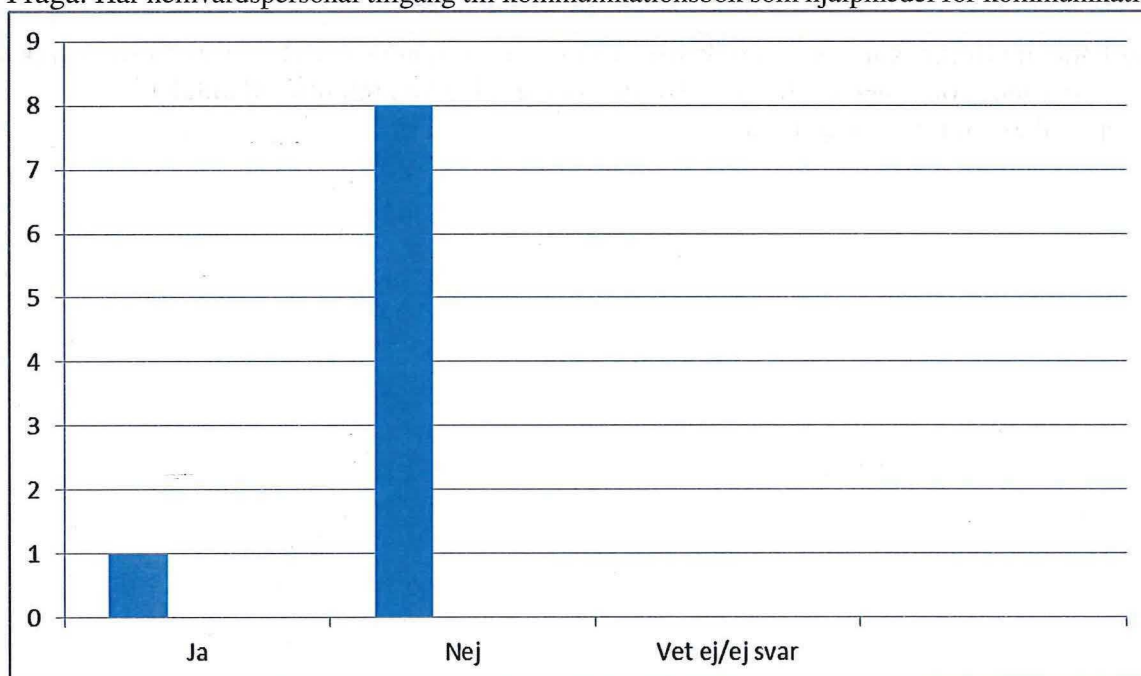
Resultat: Alla som svarade på enkäten svarade att de saknar samtalsförstärkare att tillgå vid enskilda samtal. Konsekvensen av detta är att utförarna måste förlita sig på att kundens hörapparat är i så bra kondition att det går att höra utan hörsel förstärkare. Det är visserligen kundens ansvar att få en samtalsförstärkare förskrivna av hjälpmedelscentralen. Men utifrån en vårdssituation är det viktigt att kunden hör vad som sägs. Därför borde det vara rimligt att utföraren införskaffar åtminstone en mobil samtalsförstärkare. Kostnaden ligger runt ca 2000 kr att inköpa och borde rimligen kunna ingå i utrustningen hos en hemvårdsutförare.

Fråga. Finns det rutiner för hur personal går tillväga om de upptäcker att kunden börjar höra dåligt?



Av de 9 inkomna svaren svarar en tredje del att de inte har några rutiner för hur man ska gå tillväga om kunden hör dåligt. Här borde det skapas enkla rutiner för hur man kan rapportera detta vidare. Om inte vårdpersonalen reagerar på kundens svårigheter att höra, så riskerar detta att skapa ökade svårigheter för kunden att vara delaktig i vardagen.

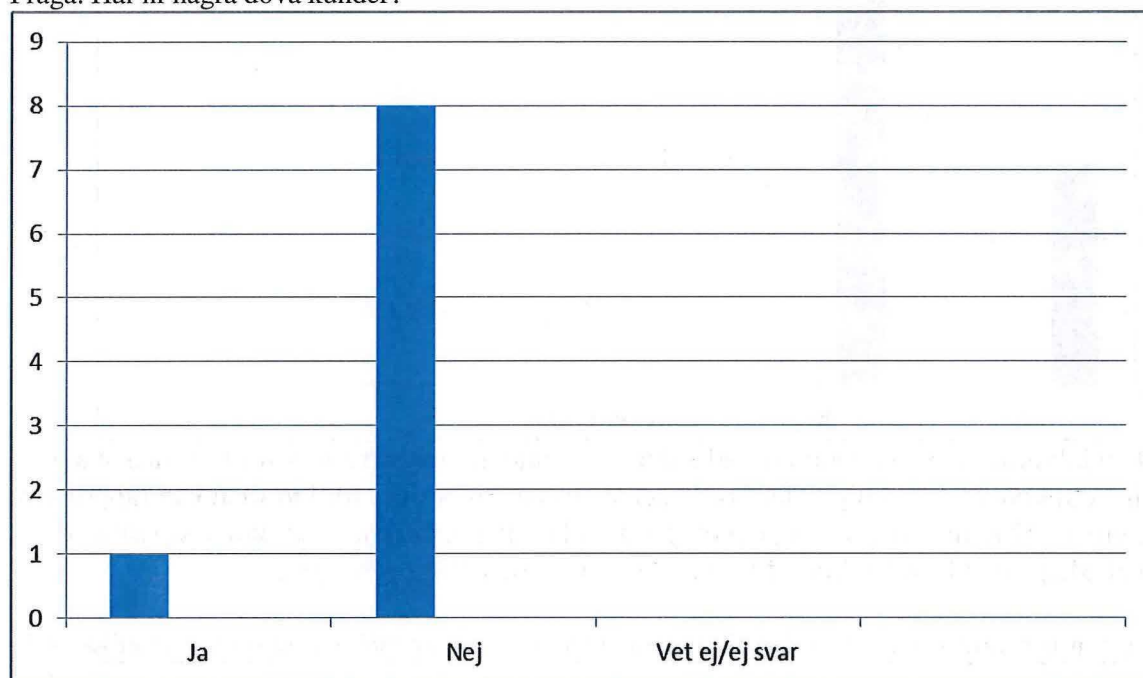
Fråga. Har hemvårdspersonal tillgång till kommunikationsbok som hjälpmedel för kommunikation?



En överväldigande majoritet svarar nej på denna fråga. Men av kommentarerna att döma så finns det en osäkerhet om vad en kommunikationsbok innebär. Det är även flera som nämner

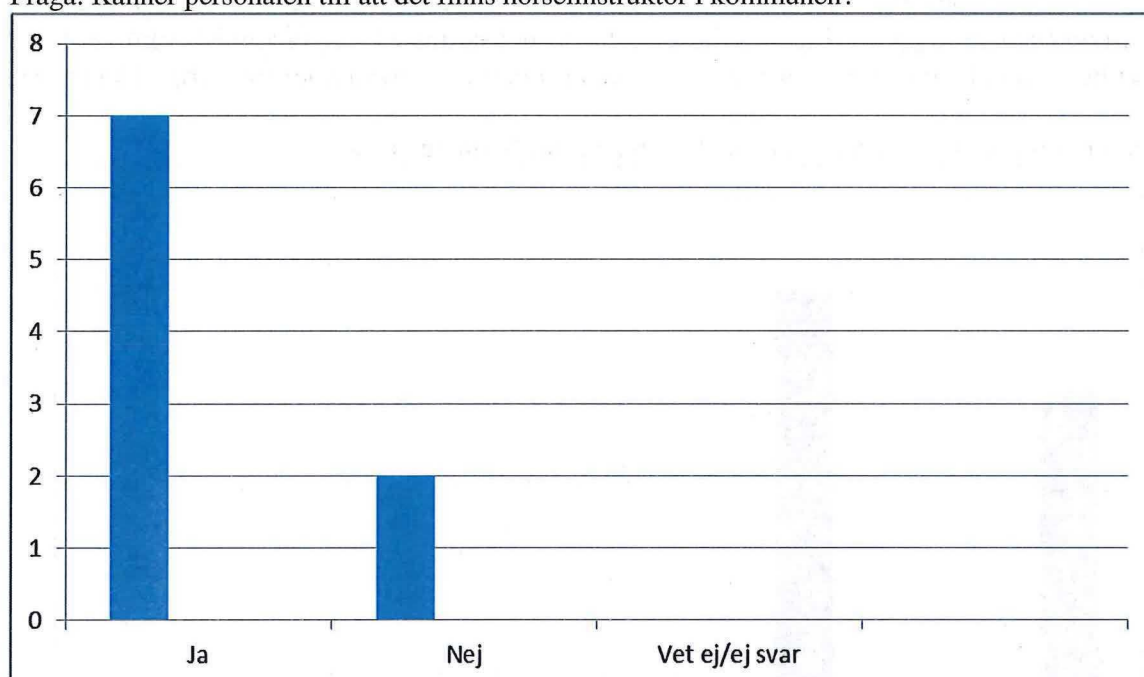
att det är kundens ensak om de har en kommunikationsbok samt att de har kunder som har en kommunikationsbok. Det är visserligen så att det förskrivs kommunikationsböcker. Men utifrån ett vårdperspektiv så är det inte orimligt att utföraren har en kommunikationsbok att tillgå i de fall då kunden inte har fått en kommunikationsbok utskriven. Detta är inte en stor kostnad för utföraren att införskaffa.

Fråga. Har ni några döva kunder?



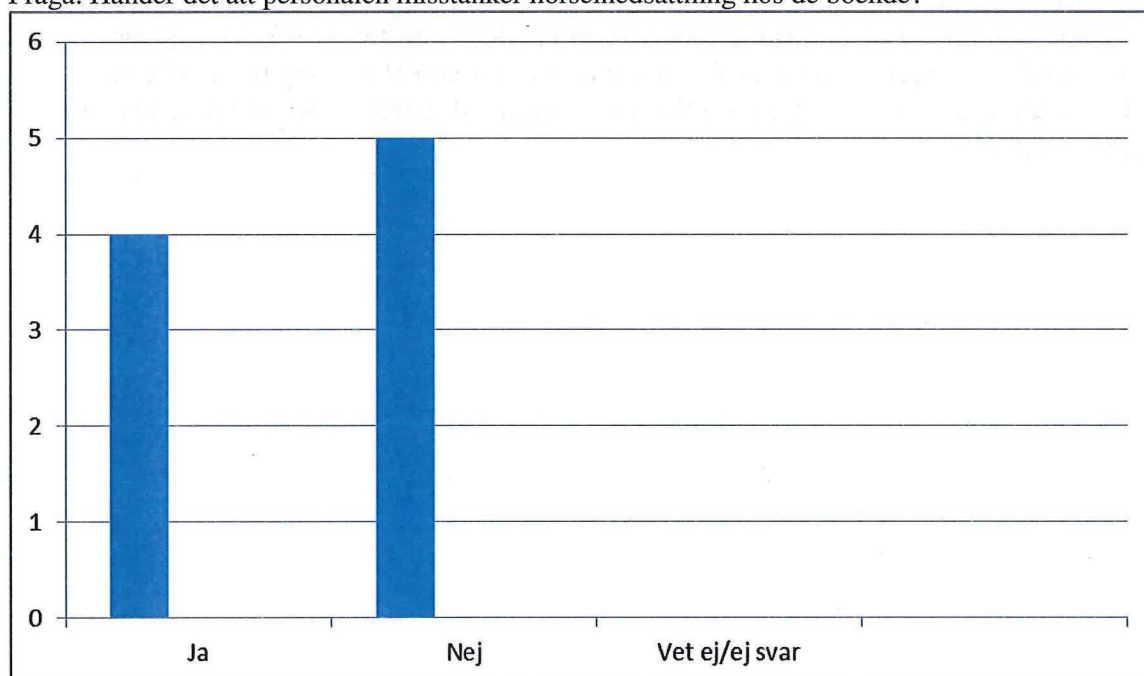
Det är bara en utförare som anger att de har en (1) kund som är döv. Detta visar på att gruppen döva kunder inom området är liten. Dock borde det antal döva i relation till antalet i normalpopulationen, vara något fler.

Fråga. Känner personalen till att det finns hörselinstruktör i kommunen?



Hörselinstruktörernas verksamhet i kommunen är känd av de flesta, men det finns ändå två som inte har vetskap om detta. Detta är en signal om att hörselinstruktörernas verksamhet kan behöva synliggöras ytterligare och även utvecklas.

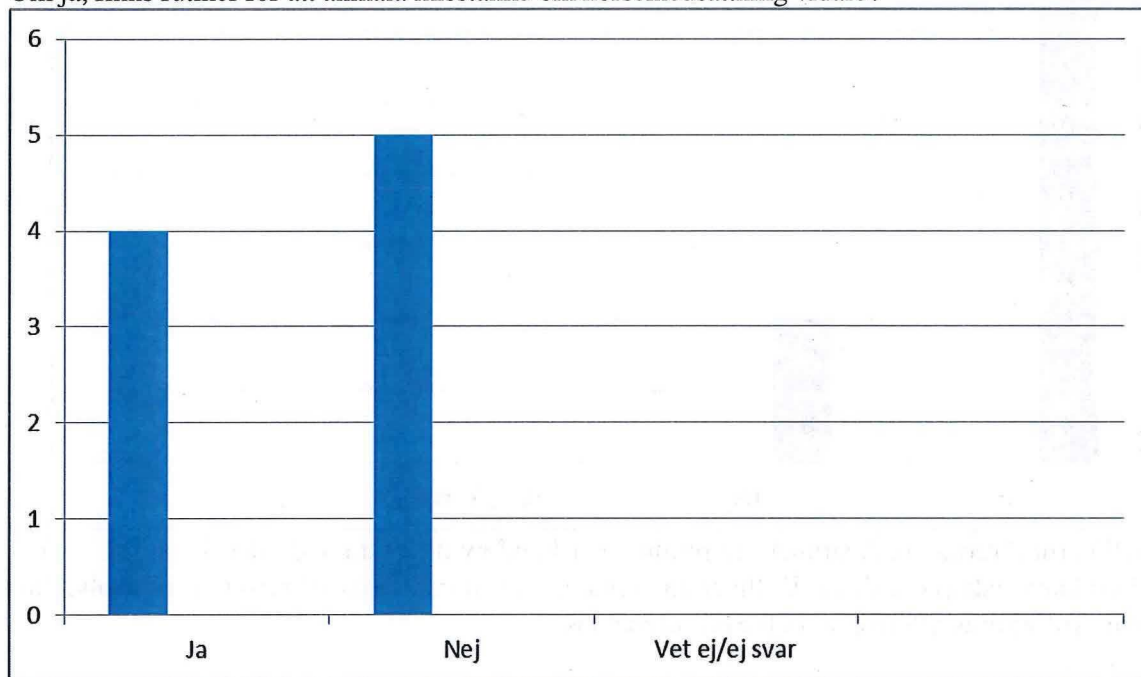
Fråga. Händer det att personalen misstänker hörselnedsättning hos de boende?



Det är något förvånande att det är en sådan jämn fördelning mellan svaren. Ju äldre en människa blir desto högre andel drabbas av en hörselnedsättning. Dessa hörselnedsättningar

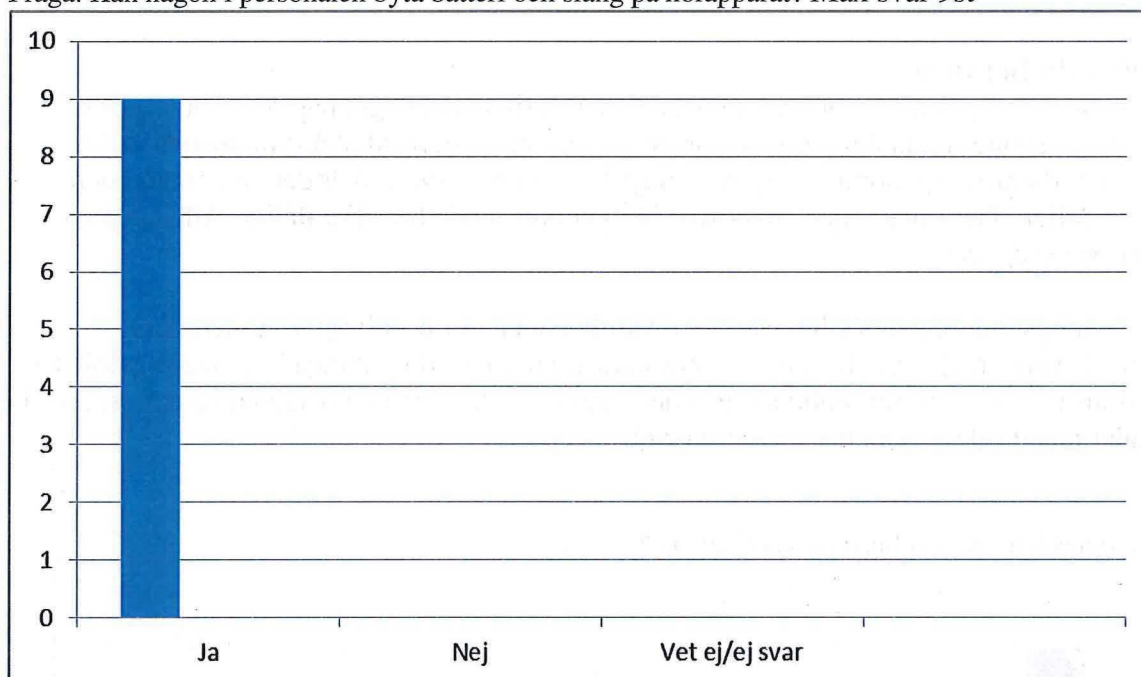
noteras ofta av anhöriga, bekanta och av vårdpersonal. Desto mer förvånande att det är så många som inte stöter på en misstänkt hörselnedsättning bland kunderna. Man kan misstänka att det inte finns en rapportering av misstänkt hörselnedsättning från personalen som varit och besökt kunden och detta gör att misstanken inte kommer till verksamhetsansvarigs kännedom.

Om ja, finns rutiner för att anmäla misstanke om hörselnedsättning vidare?



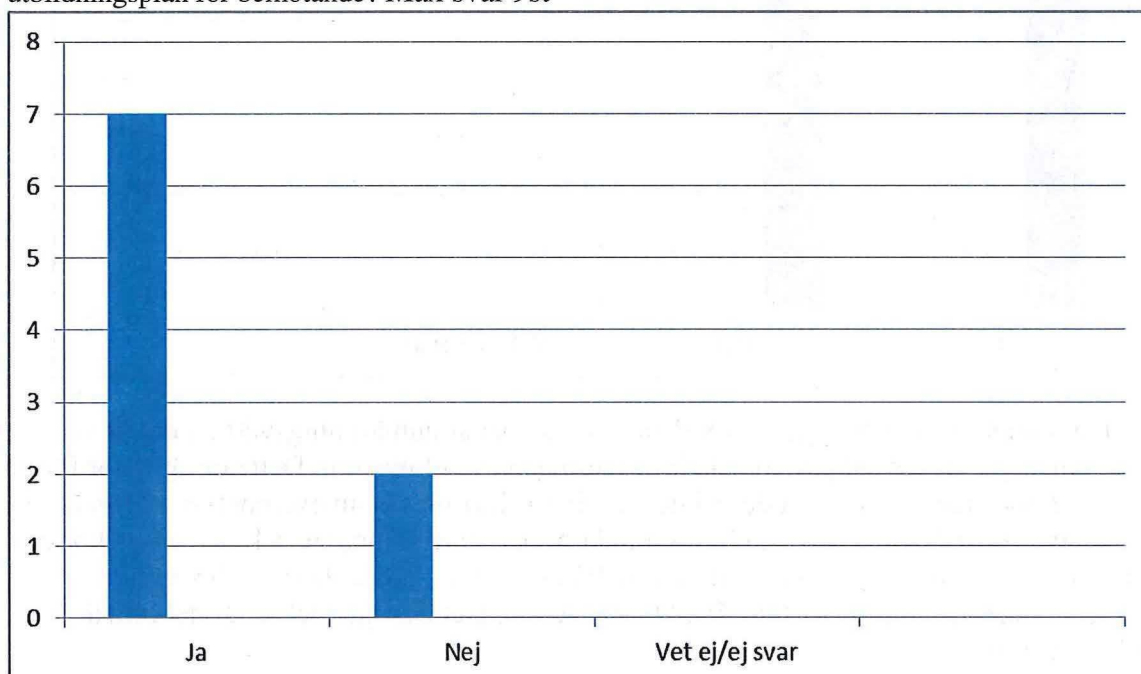
Ett brukligt förfarande vid misstänkt hörselnedsättning är att sjuksköterska får en rapport om detta. Sedan tas kontakt mellan sjuksköterska och kunden, varefter ytterligare steg tas därefter. Att det är fler som anger att de saknar rutiner för anmälan kring misstanke om hörselnedsättning är alarmerande. En rutin borde skapas för hanterandet av misstanke om hörselnedsättning.

Fråga. Kan någon i personalen byta batteri och slang på hörapparat? Max svar 9st



Samtliga respondenter har angivit att personal kan byta batteri och slang. Många med hörapparat som har ett vårdbehov kan behöva hjälp med denna service.

Fråga. Diskuteras bemötandefrågor regelbundet vid exempelvis arbetsplatsträffar och finns det någon utbildningsplan för bemötande? Max svar 9st



Majoriteten av respondenterna diskuterar bemötandefrågor vid arbetsplatsträffar eller liknande. Men två svarar att dessa svarar att så inte sker vilket är förvånande.

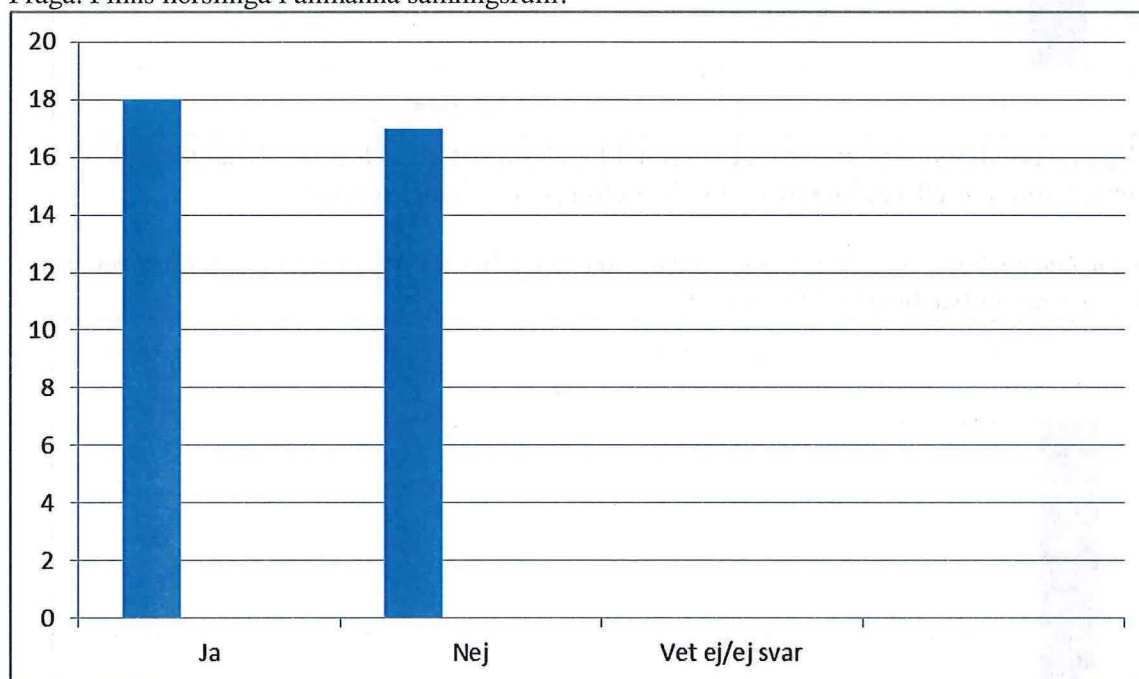
Värdegrundsfrågor och bemötande är två delar som rimligtvis borde diskuteras inom vårdsektorn.

Resultat för boenden

I sammanställningen av enkätsvaren för boenden så finns det några påpekanden att göra. Det är 35 respondenter i alla diagram. Det är överlag så att vissa resultat är bra, medan andra behöver förbättras. I genomlysningen av respektive enhets svar, så är det ömsom bra och ömsom dåligt. Det finns ingen enhet som har genomgående bra eller dåligt. Alla har sina brister och svagheter.

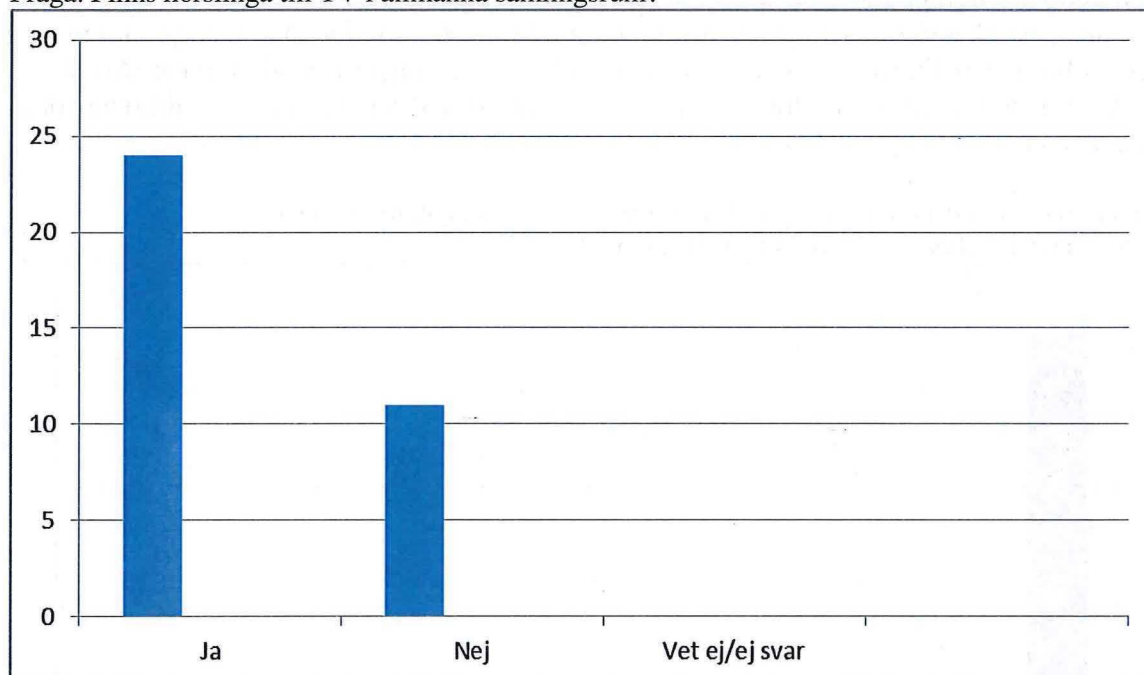
I förfrågningsunderlagen för hemvård och vårdboenden bör höselfrågorna skrivas in. Det borde vara en självklarhet att det finns en fast eller mobil hörslinga i de samlingslokaler som finns på boenden. En mobil slinga eller samtalsförstärkare kan personal ha med sig då de samtalar med brukare som har nedsatt hörsel.

Fråga. Finns hörslinga i allmänna samlingsrum?



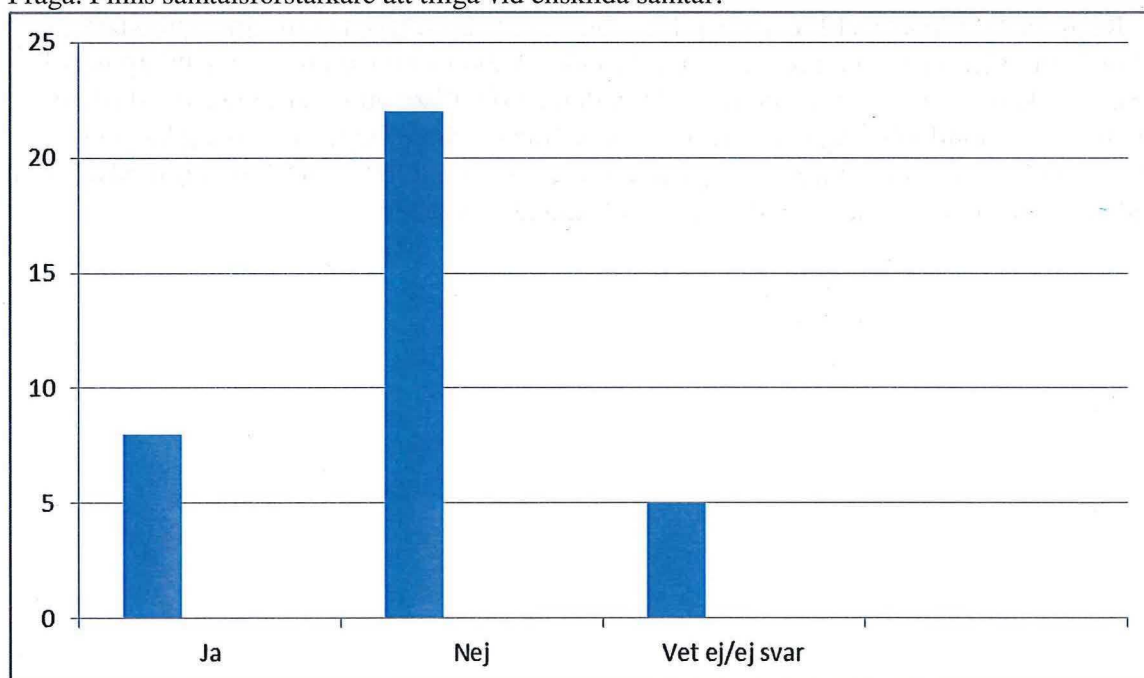
Det är helt jämnt i svarsfrekvensen för denna fråga. Det är anmärkningsvärt att det är så många som anger att det saknas hörselslinga i allmänna samlingsrum. Detta omöjliggör för en person med hörselnedsättning att delta i en aktivitet i storrum såsom exempelvis ett föredrag. I kommentarerna till denna frågeställning framkommer att det finns stora kunskapsluckor om hur en hörselslinga fungerar. Vem som ska -och hur- den ska kontrolleras och servas. Okunskapen om hörselslingans funktion blir här tydlig. Det framgår också att det ofta är oklart om den fungerar.

Fråga. Finns hörslinga till TV i allmänna samlingsrum?



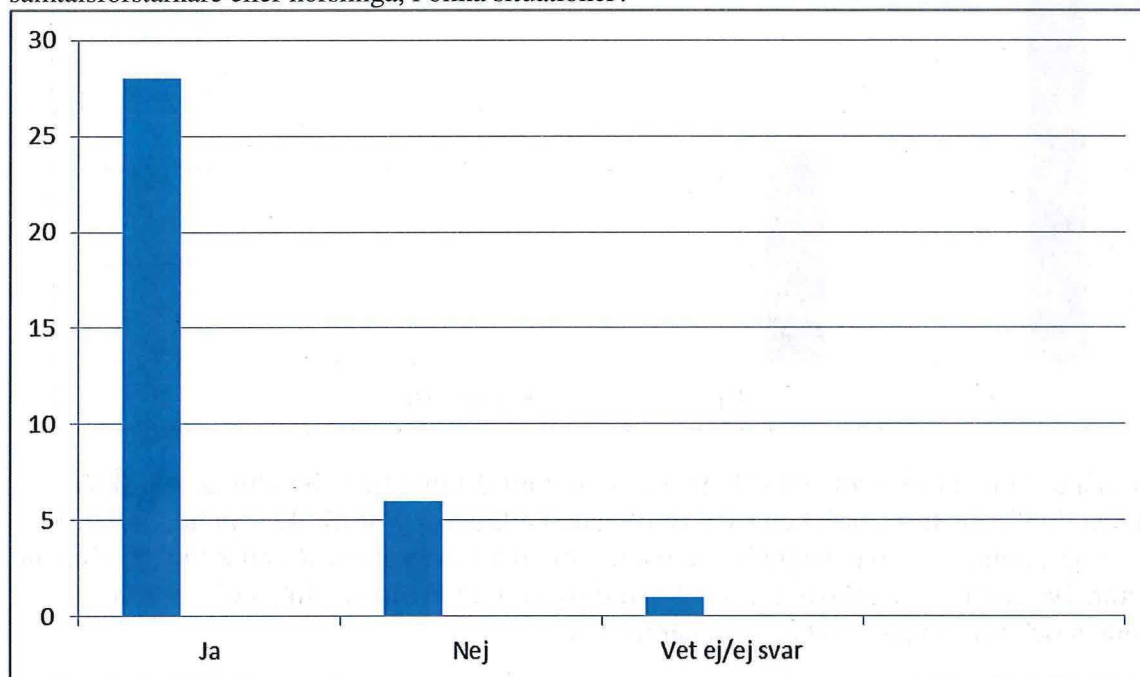
Det är något färre än en tredjedel (11 st) som svarar att det inte finns hörslinga. Avsaknad av hörslinga till Tv medför svårigheter vid tv-tittande i allmänna ytor för de som hör dåligt. I svaren framkommer det inte några kommentarer om det finns rutiner för att kolla om slingan fungerar. Detta stämmer väl överens med den tidigare frågan om hörslinga för allmänna utrymmen och bristen på kunskap som där avslöjas.

Fråga. Finns samtalsförstärkare att tillgå vid enskilda samtal?



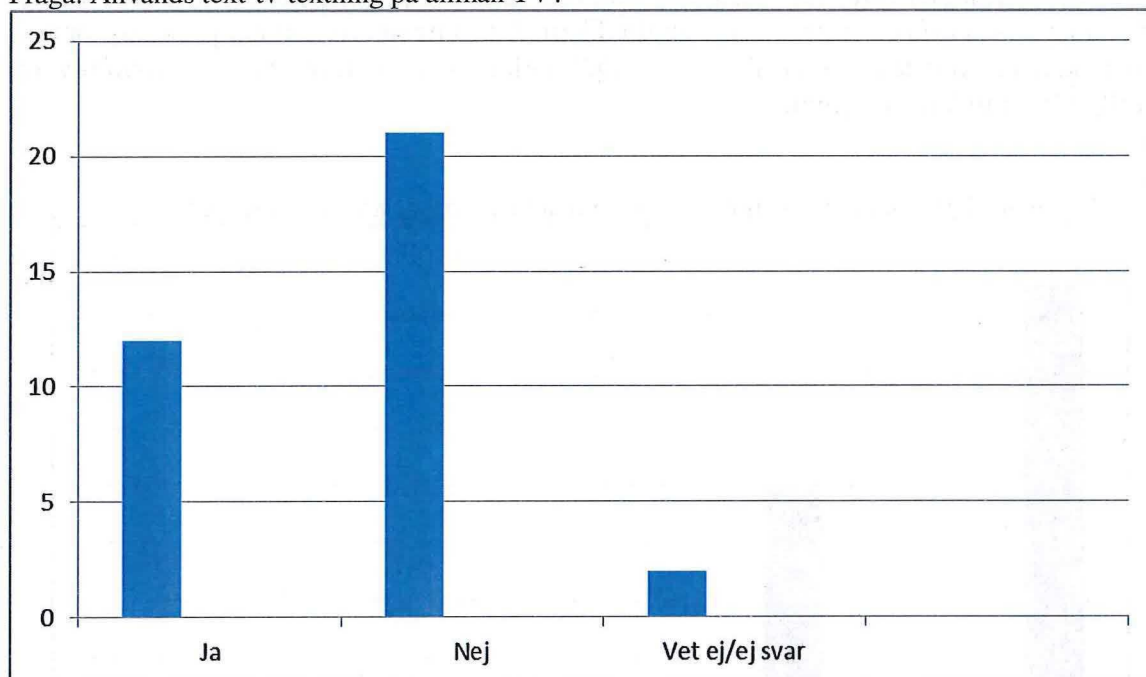
Om en kund har hörapparat så är detta inte alltid tillräckligt vid samtal. Det kan även behövas en samtalsförstärkare/hörselslinga beroende på situation. Det är påfallande många som inte har en mobil hörselslinga/samtalsförstärkare att tillgå (22st). Inga respondenter har skrivit några kommentarer om rutiner för att kontrollera samtalsförstärkaren samt instruktioner för att handha denna.

Fråga. Förekommer det att hörselskadade använder egna hörselhjälpmedel, t ex samtalsförstärkare eller hörslinga, i olika situationer?



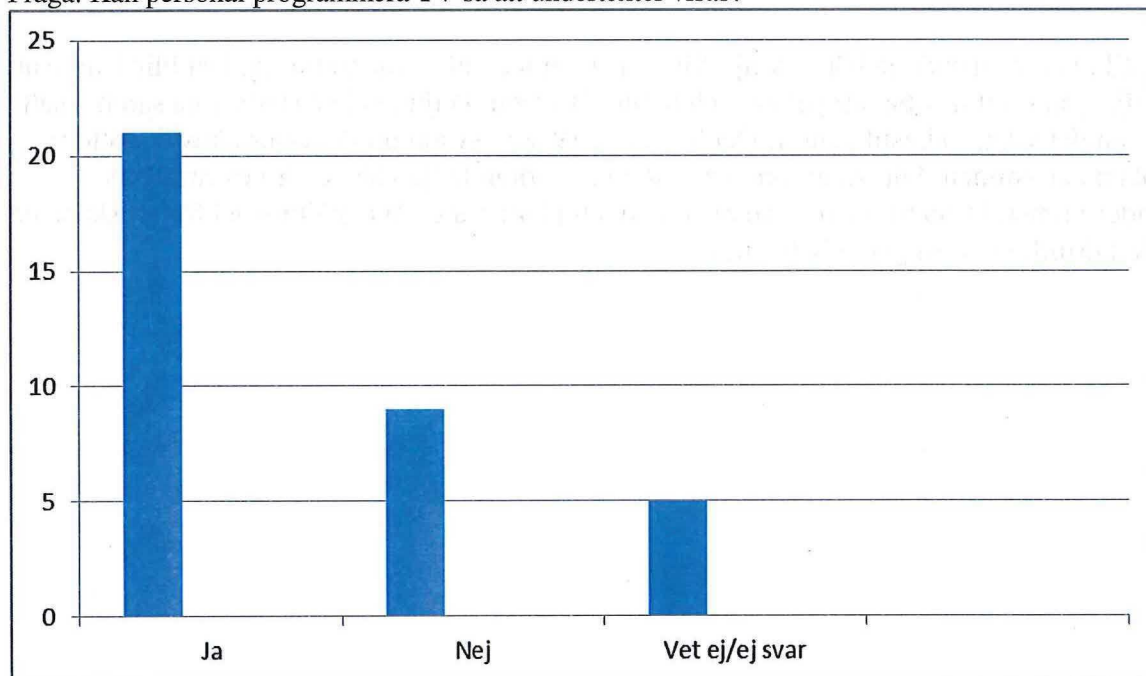
Hörselhjälpmedel förskrivs till den enskilde efter behov. Så frågorna om samtalsförstärkare hör ihop. Det är flertalet som talar om att det finns enskilda som har egna hörselhjälpmedel (28 st). Man kan resonera att det är upp till kunden att de tillser att få en samtalsförstärkare alternativt egen mobil hörslinga utskrivna. Men utifrån ett rimlighetsresonemang kan det hävdas att vid en vårdinrättning/omsorgssituation så är det rimligt att utföraren införskaffar en samtalsförstärkare att ha vid samtal med hörselskadade personer.

Fråga. Används text-tv-textning på allmän TV?



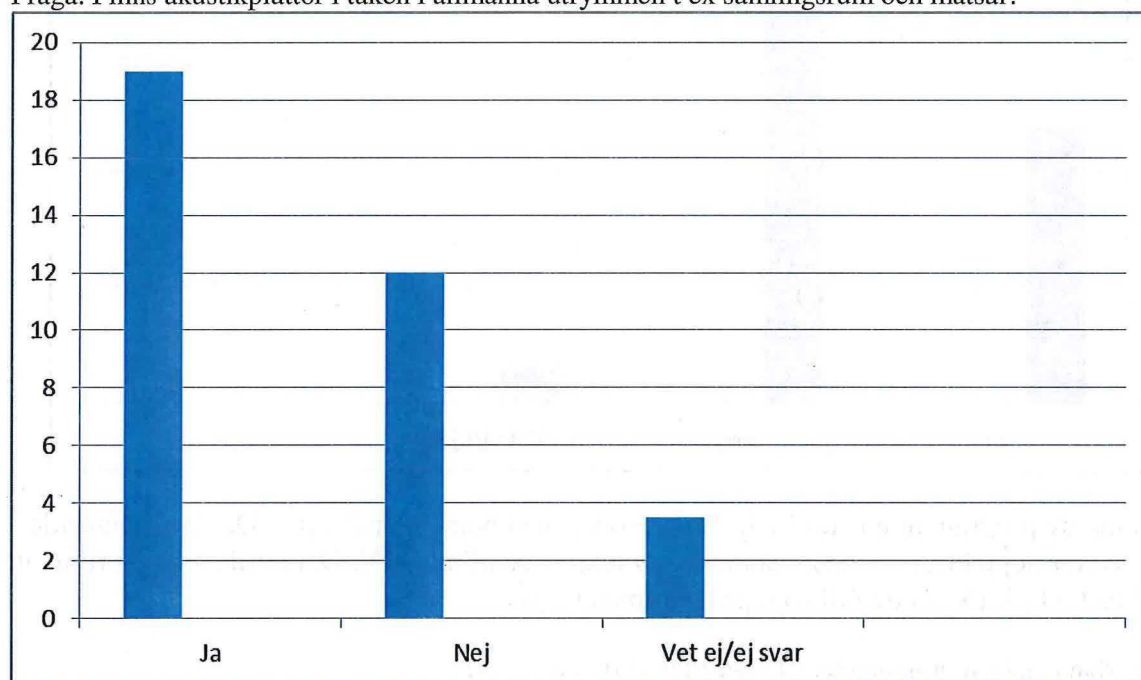
Textning av program är en stor hjälp för personer med hörselnedsättning. Det är förvånande att 21 svarar nej på frågan om användning av text-tv på allmän TV. Det borde vara en rutin att alltid ha text på TV:n i de fall som programmen textas.

Fråga. Kan personal programmera TV så att undertexter visas?



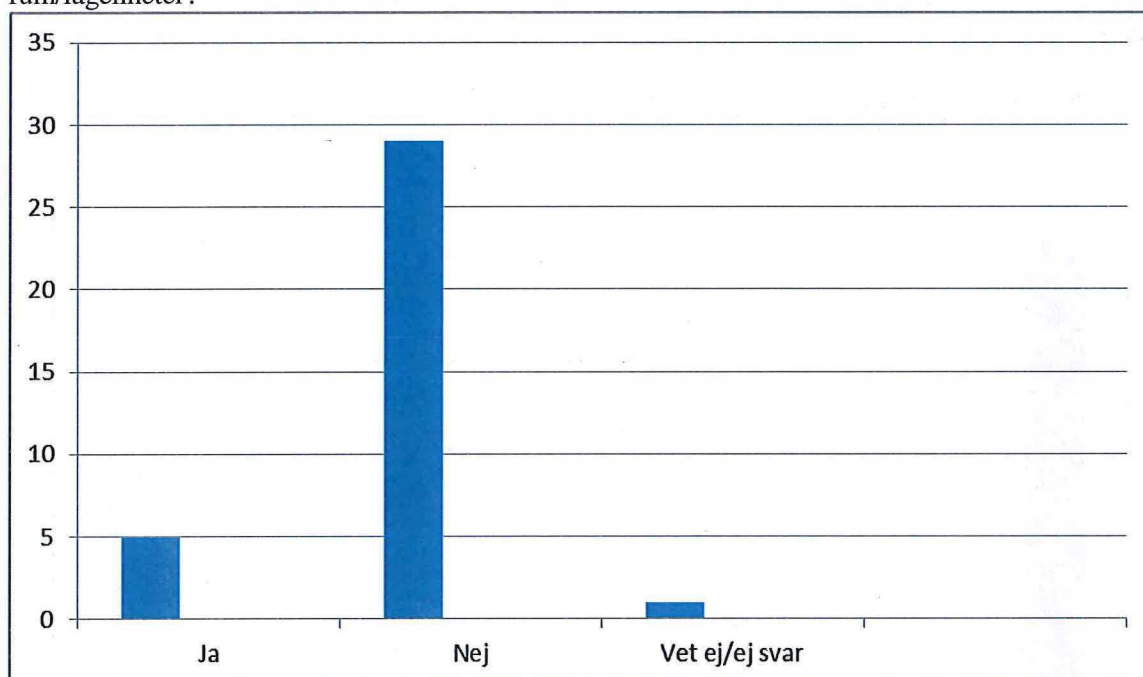
Moderna TV apparater säljs med Text-TV funktion. Kan inte personalen använda text-TV så borde enheterna skaffa en instruktionsbok för TV:n. Att så många svarar nej på frågan om personal kan använda text-TV är förvånade. Självfallet borde Textning av TV-program vara rutin för TV i allmänna utrymmen.

Fråga. Finns akustikplattor i taken i allmänna utrymmen t ex samlingsrum och matsal?



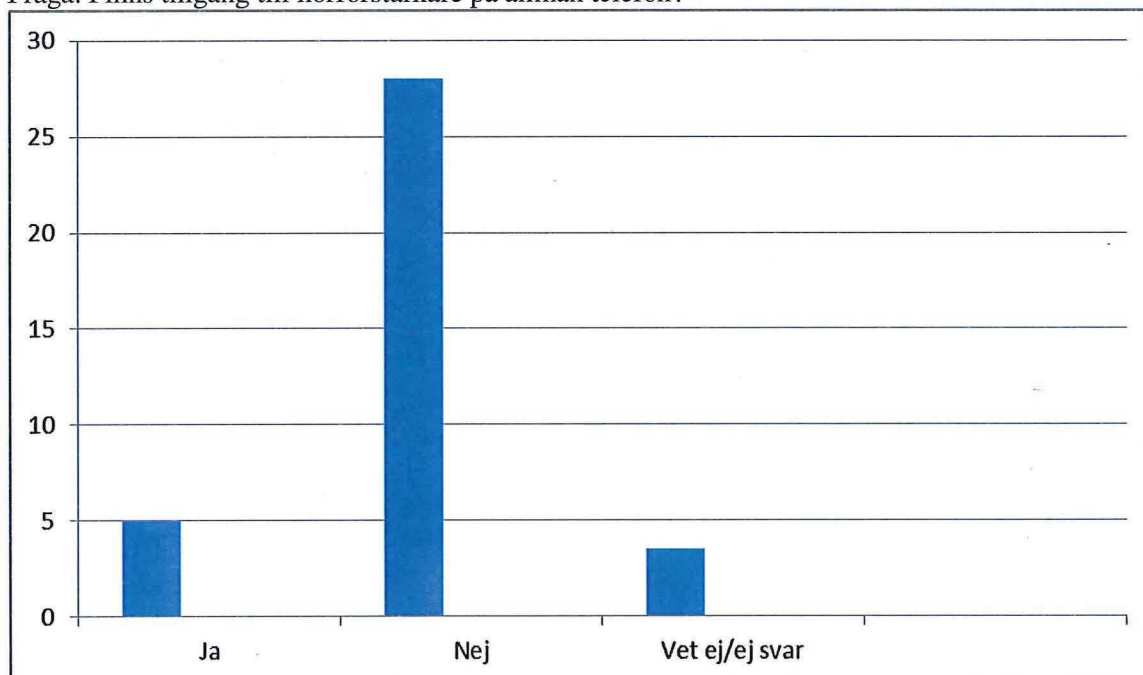
Akustikplattor innebär en bättre miljö för en person med hörselnedsättning. Det blir lättare att urskilja ljud samt innebär att personen inte blir lika trött då ljuden inte studsar på samma sätt som om det saknas akustikplattor. Det är endast 19 som svarar att det finns akustikplattor i allmänna utrymmen. I dessa utrymmen är det mer störande ljud än det är i exempelvis boenderummet. Detta borde man se över. Akustikplattor är ett bra hjälpmedel för att skapa en bättre hörmiljö och en god arbetsmiljö.

Fråga. Finns förstärkt ringsignal eller optisk signal (blinkande lampor) för dörrklockor till boendes rum/lägenheter?



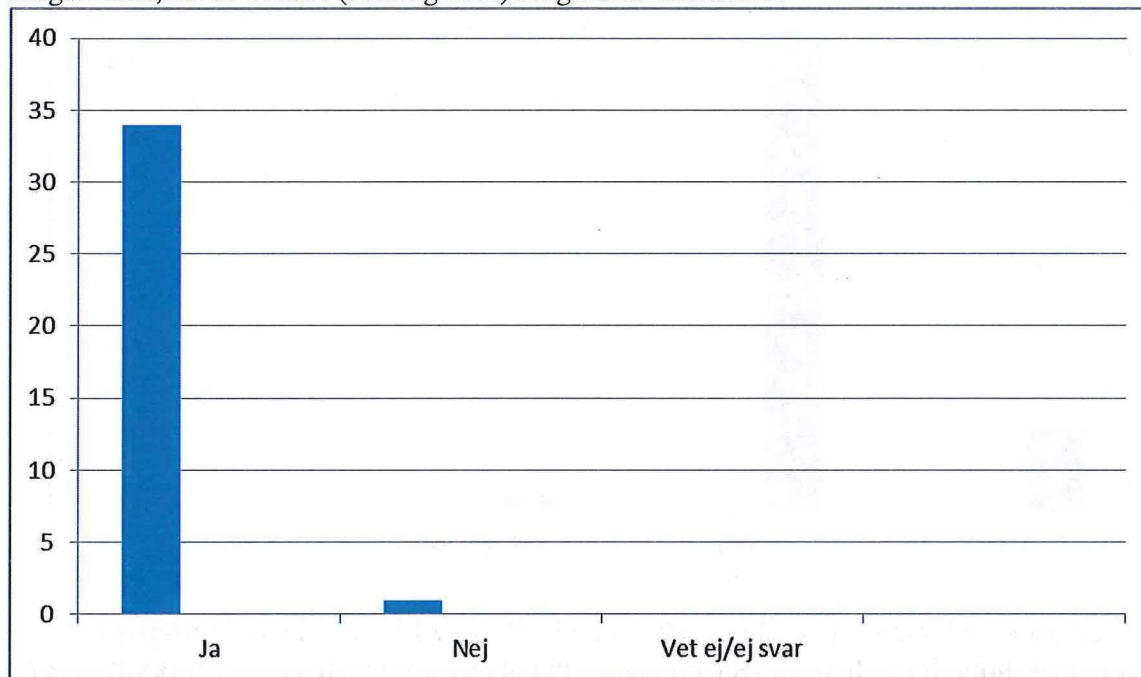
Äldre personer tenderar att höra sämre och sämre ju äldre de blir. En förstärkt ringsignal underlättar att hörs ringsignalen. Även en optisk signal är en bra hjälp och finns normalt som hjälpmedel.

Fråga. Finns tillgång till hörförstärkare på allmän telefon?



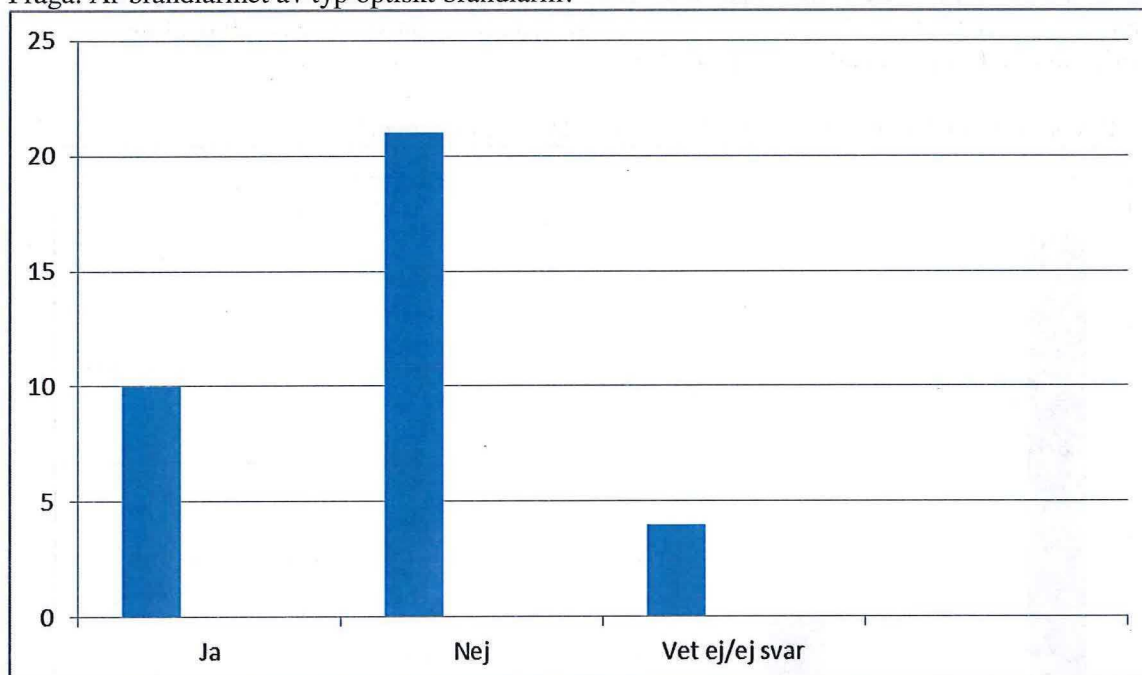
De flesta boenden har plockat bort den allmänna telefonen. Kunderna har egna telefoner och detta avspeglas i svaret. Flera har kommenterat detta i svaren. Finns hörsel förstärkare hos kunderna är detta inte något som berör boendena.

Fråga. Finns, för de boende (rum/lägenhet) fungerande brandlarm?



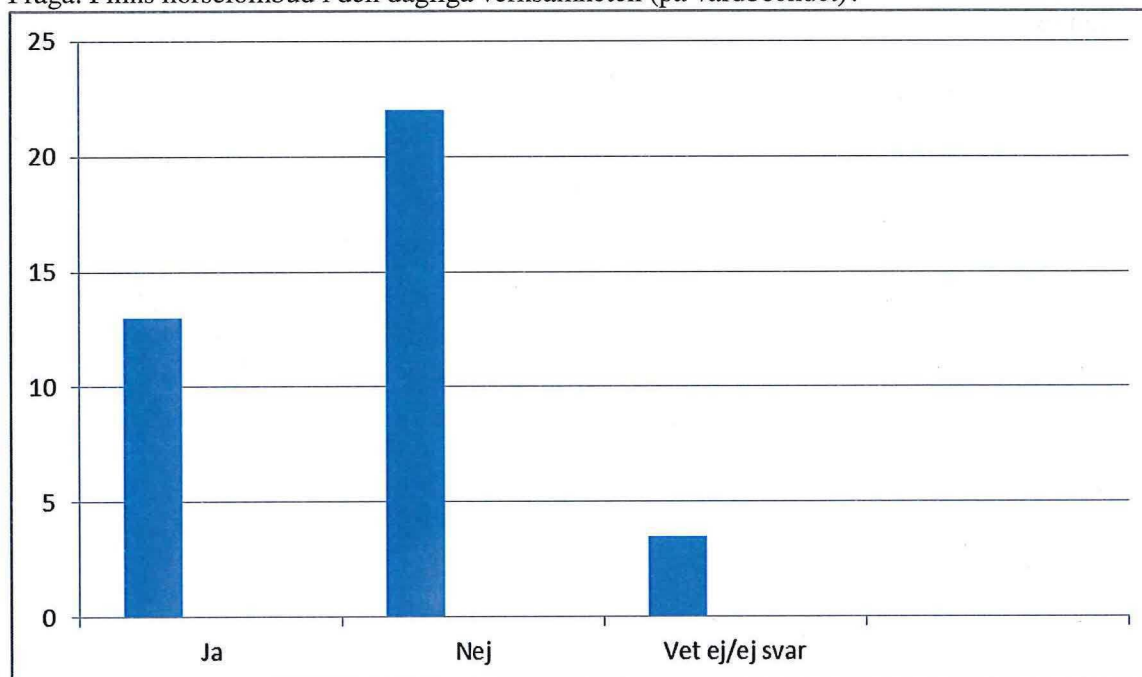
Med tanke på hur viktigt det är med brandsäkerheten i allmänhet och boenden i synnerhet, så är det förvånande att en enhet har svarat nej.

Fråga. Är brandlarmet av typ optiskt brandlarm?



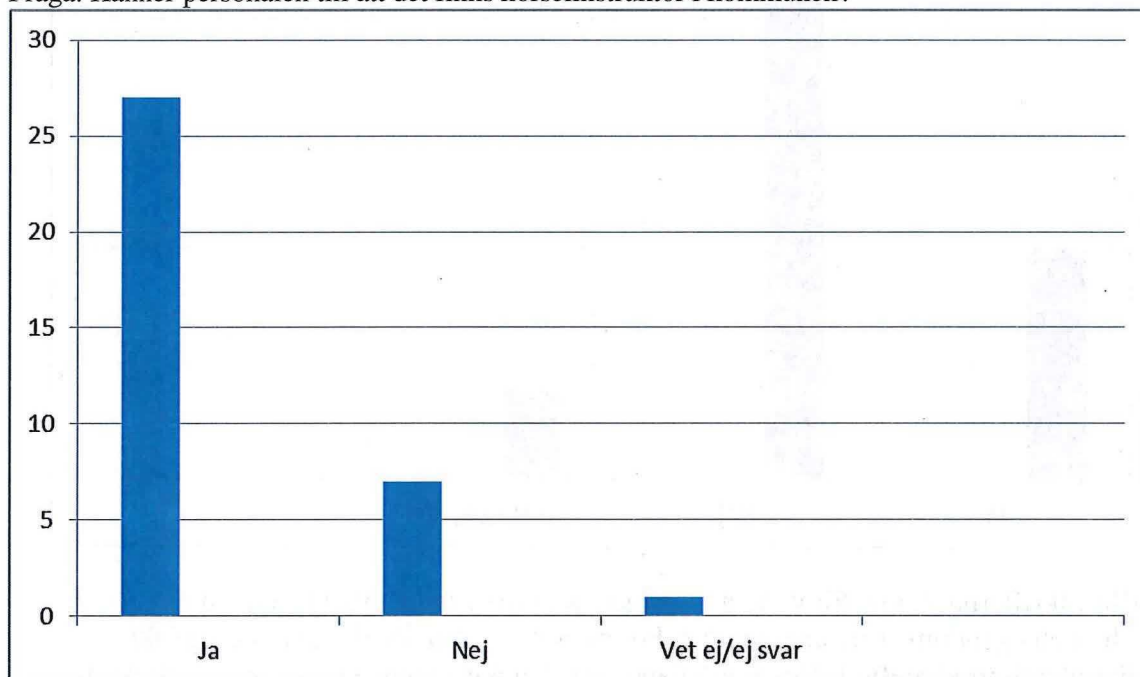
Brandföreskrifterna skärps för varje år som går. Kan man snabbt identifiera en brand och rädda liv och egendom är mycket vunnet. För en person som hör dåligt är ett optiskt brandlarm oerhört värdefullt. Det är glädjande att så många som 10st har svarat att det finns optiskt brandlarm.

Fråga. Finns hörselombud i den dagliga verksamheten (på vårdboendet)?



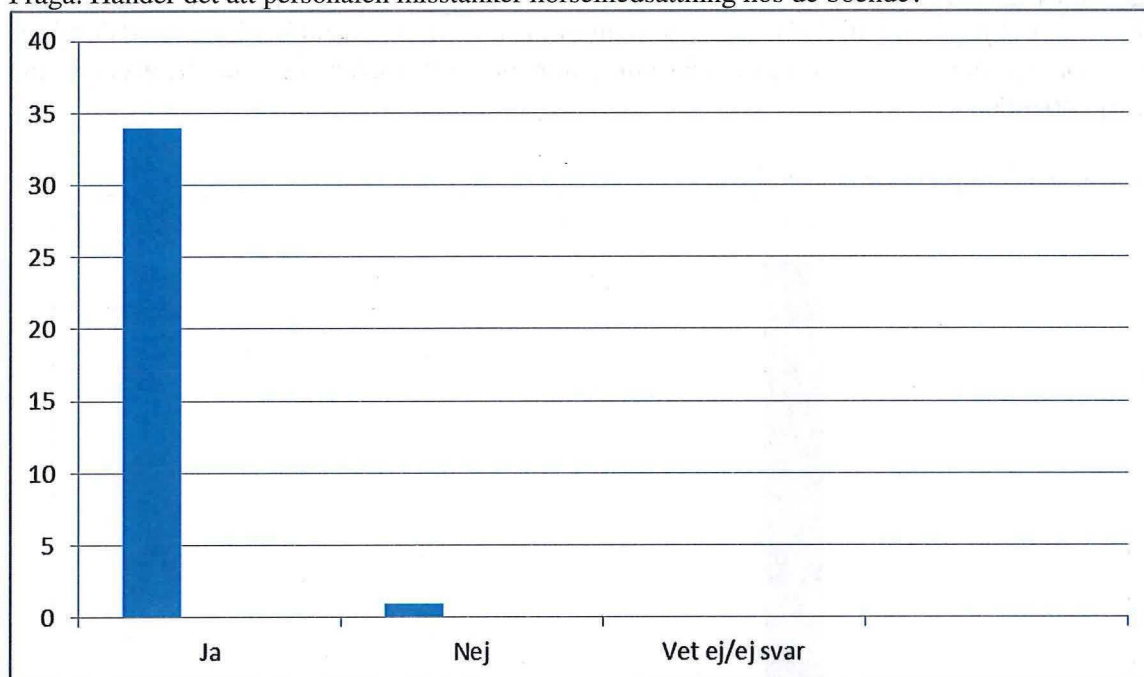
Det är 13 st som svarar ja på denna fråga vilket är positivt. Att det finns ett hörselombud på boendet ökar möjligheten för att hörselfrågorna lyfts upp i vardagen. Men det visar också att det finns förbättringsmöjligheter vad gäller övriga boenden.

Fråga. Känner personalen till att det finns hörselinstruktör i kommunen?



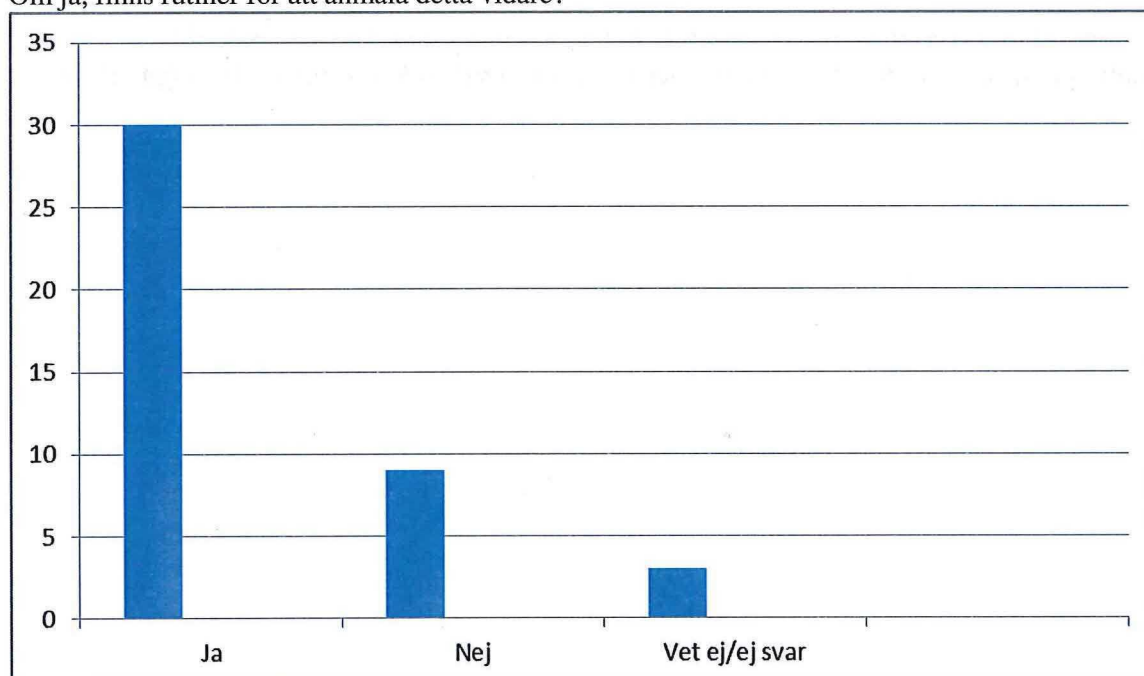
De flesta – 27 svarande – anger att de har kännedom om hörselinstruktörerna i kommunen. Det visar på att deras verksamhet har nått ut. Men några har inte kännedom om dem vilket är illavarslande.

Fråga. Händer det att personalen misstänker hörselnedsättning hos de boende?



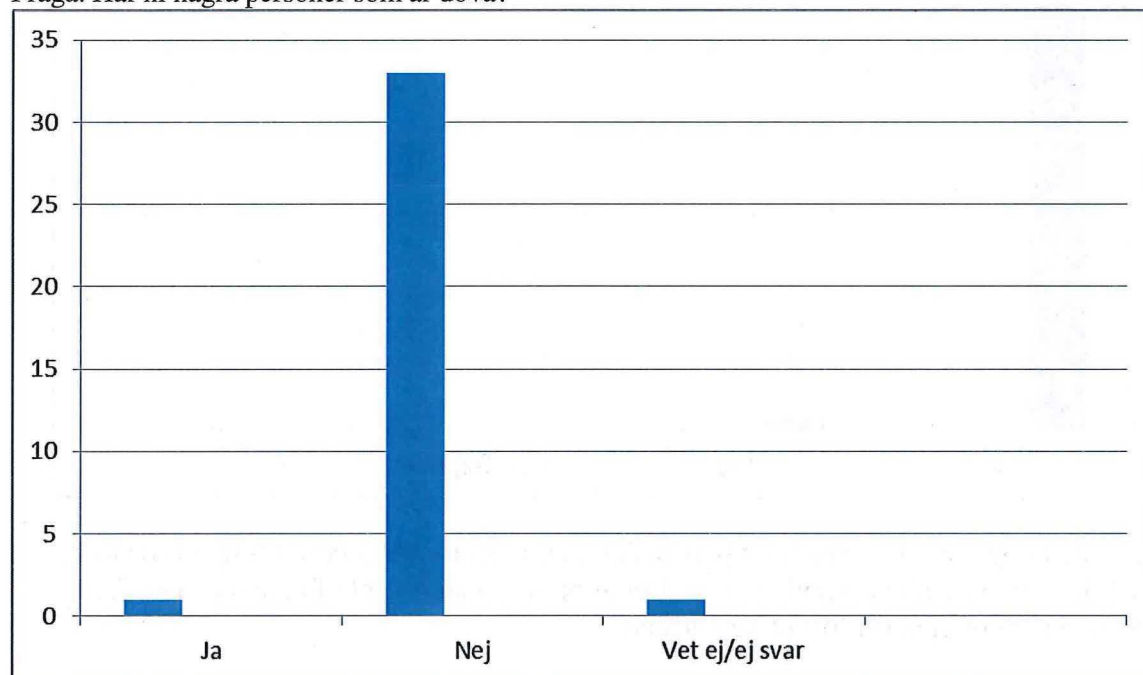
Nästan alla uppger att det händer att personalen misstänker hörselnedsättning hos de äldre. Detta är inga uppseendeväckande siffror. Det är naturligt att hörseln försämras med åren. Denna fråga är kopplad till följdfrågan nedan:

Om ja, finns rutiner för att anmäla detta vidare?



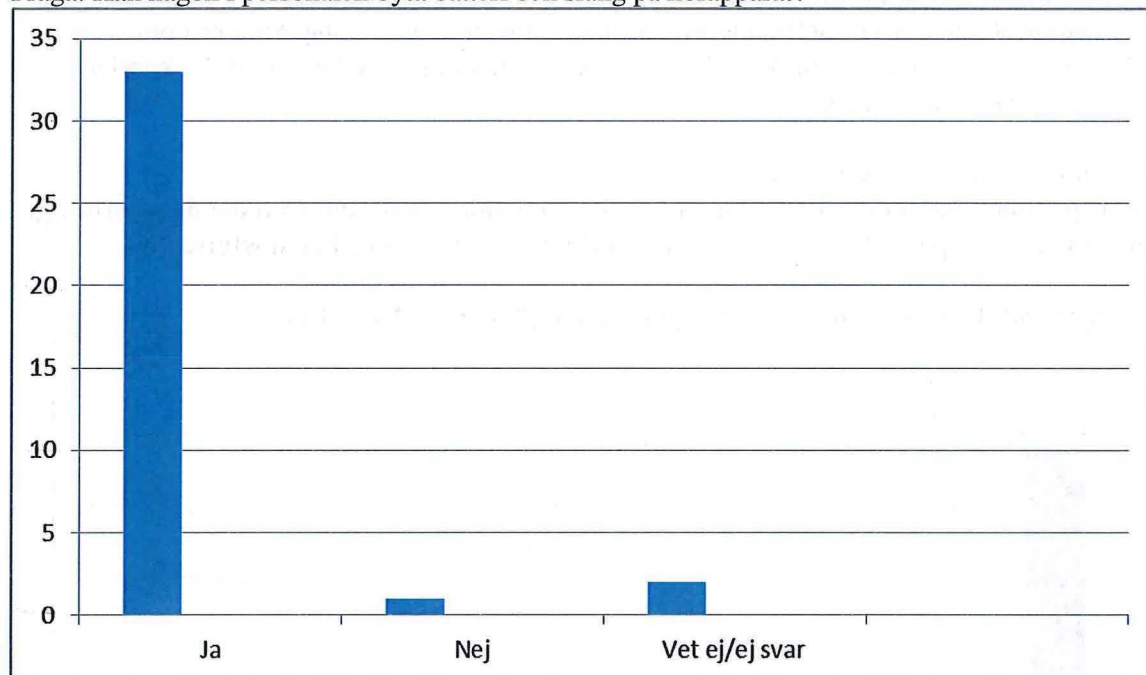
Endast 30 av 35 har rutiner att anmäla misstänkt hörselnedsättning. Det är ett förvånande resultat mot bakgrund av att 34/35 har svarat att deras personal misstänker hörselnedsättning. Rutiner för hur medarbetare anmäler misstänkta hörselnedsättningar måste naturligtvis finnas vid varje boende.

Fråga. Har ni några personer som är döva?



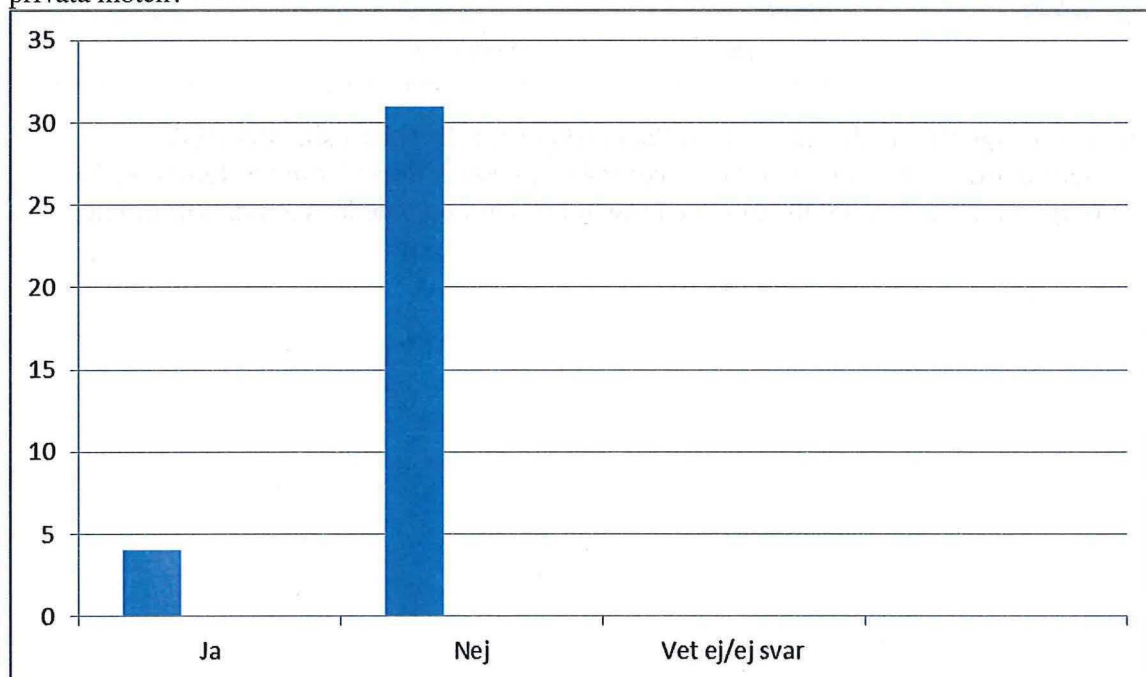
Det är endast en utförare som angivit att de har en (1) döv kund. I förhållande till normalpopulationen är det få döva personer i samhället vilket kan förklara den låga siffran.

Fråga. Kan någon i personalen byta batteri och slang på hörapparat?



De flesta svarar att personalen klarar detta. Det är ett bra resultat då det är viktigt att kunderna kan få hjälp vid behov. Förklaringen till detta resultat är att det är vanligt med hörapparat samt att hörapparaten har varit ett hjälpmedel över lång tid.

Fråga. Har skriv-, TSS (Tecken Som Stöd)- eller Teckenspråks -tolk beställts vid allmänna eller privata möten?

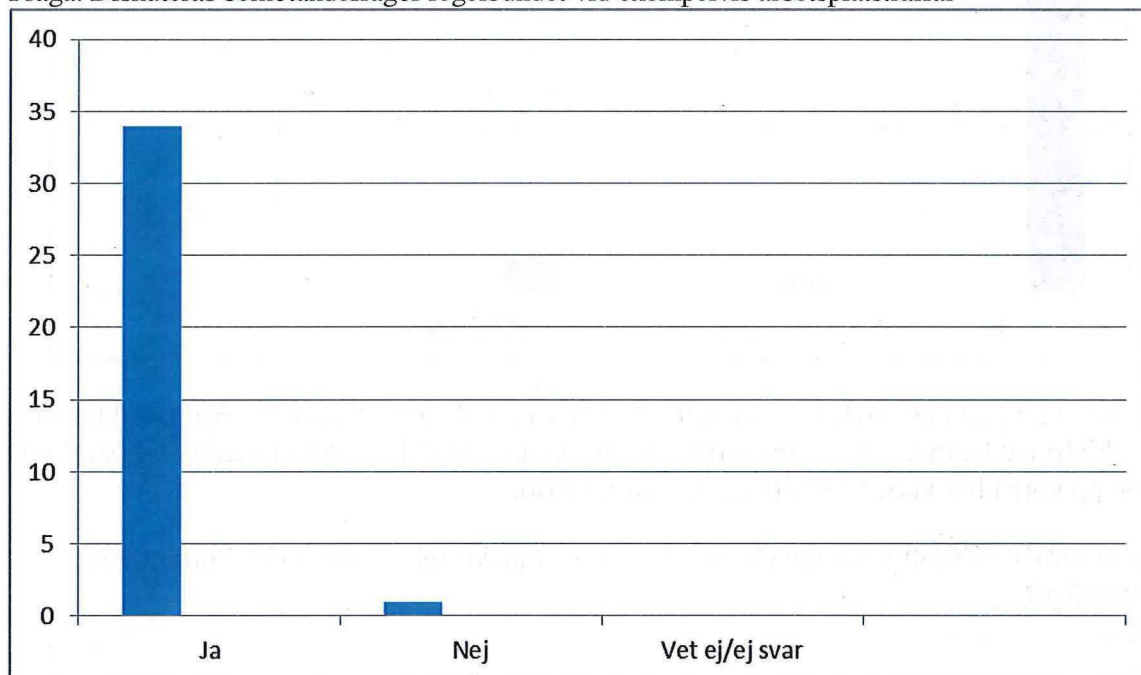


De flesta har inte beställt tolk av något slag. Det är ju upp till den enskilde att beställa tolk vid behov. Däremot kan det vid ordnande av sammankomster av olika slag vara bra om anordnaren av sammankomsten beställer tolk. Och man kan utgå ifrån att en del kunder behöver hjälp att beställa tolk.

Fråga. Har någon boende texttelefon?

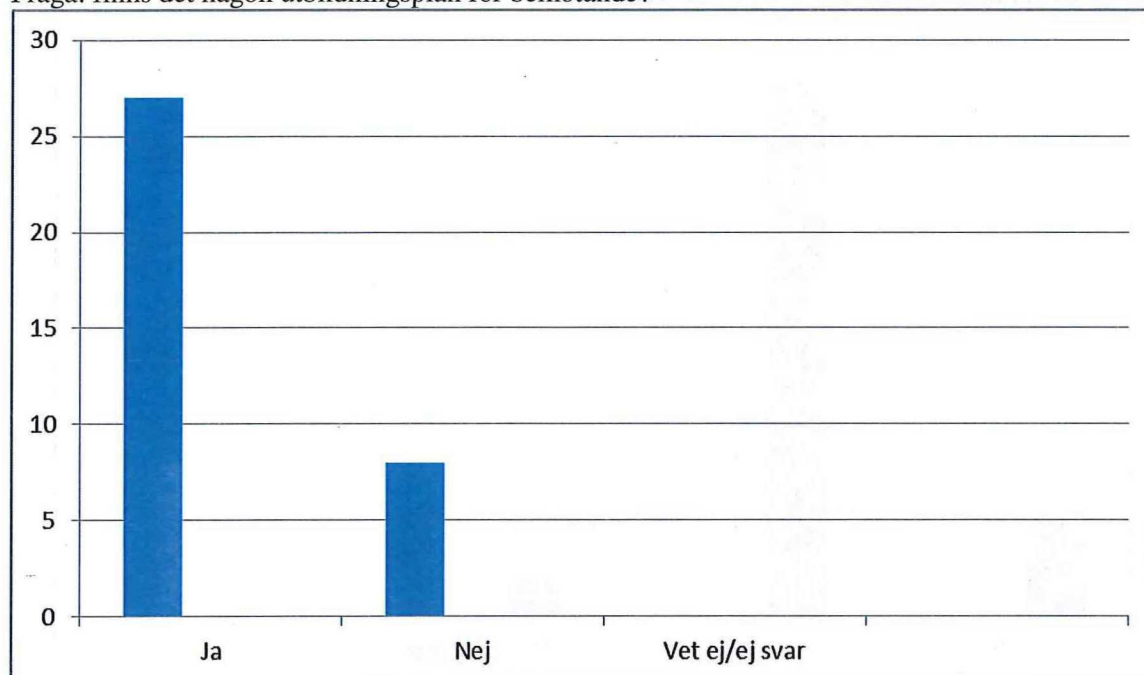
Ingen respondent uppger att det är någon boende som har texttelefon. Och det är nog rimligt att anta att dessa är på väg att försvinna då samtliga mobiltelefoner har smsfunktion.

Fråga. Diskuteras bemötandefrågor regelbundet vid exempelvis arbetsplatsträffar



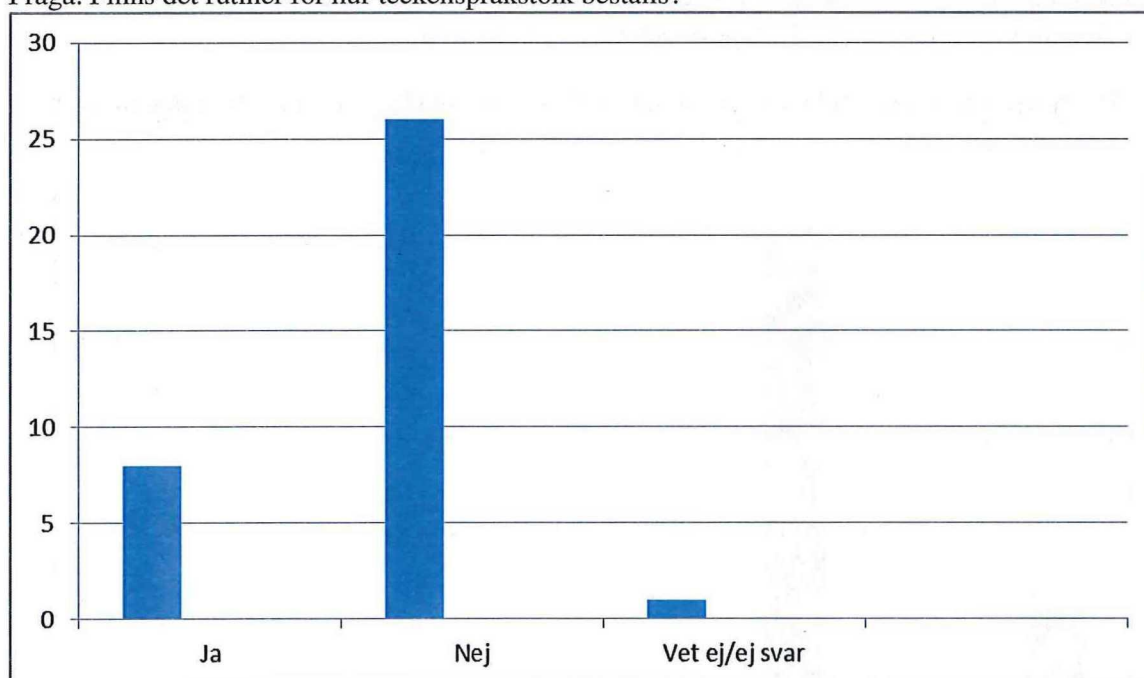
Alla utom en anger att de diskuterar bemötandefrågor regelbundet i sin verksamhet. Bemötandefrågor, värdegrund och etik är centrala frågeställningar inom vårdområdet. Därför är det viktigt att detta ständigt diskuteras. Frågan hör ihop med nedanstående följdfråga:

Fråga: finns det någon utbildningsplan för bemötande?



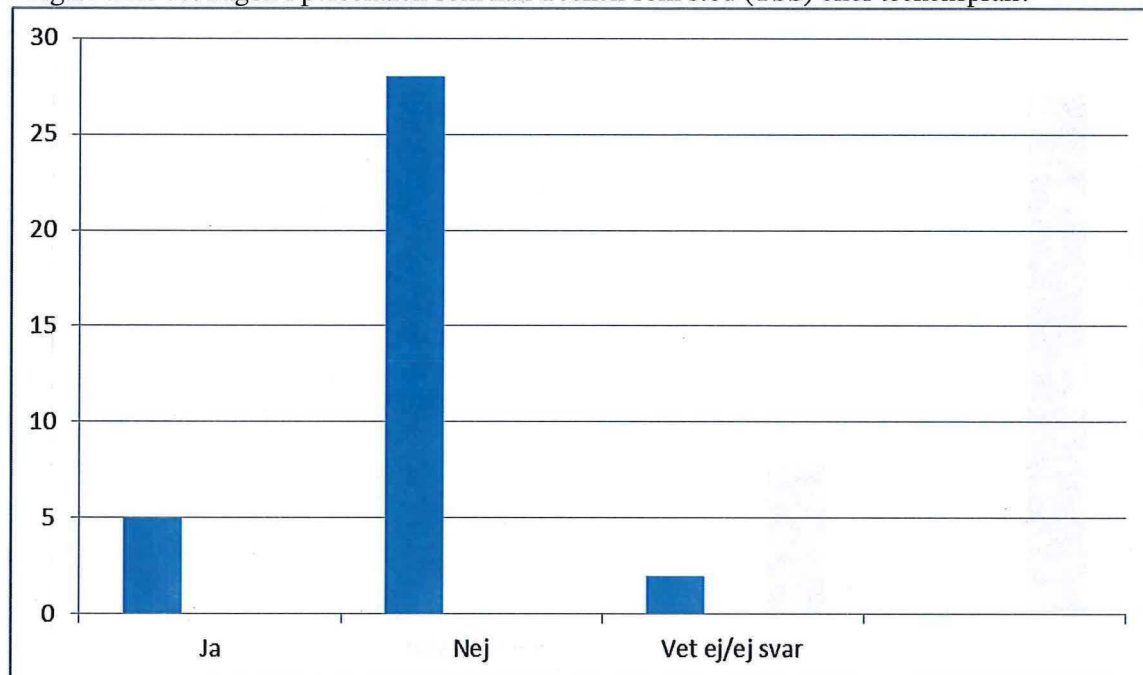
I relation till frågan innan är svaret här mer avvikande. Bemötandefrågorna diskuteras, men hos 8 respondenter sker detta inte på ett regelbundet och strukturerat sätt.

Fråga. Finns det rutiner för hur teckenspråkstolk beställs?



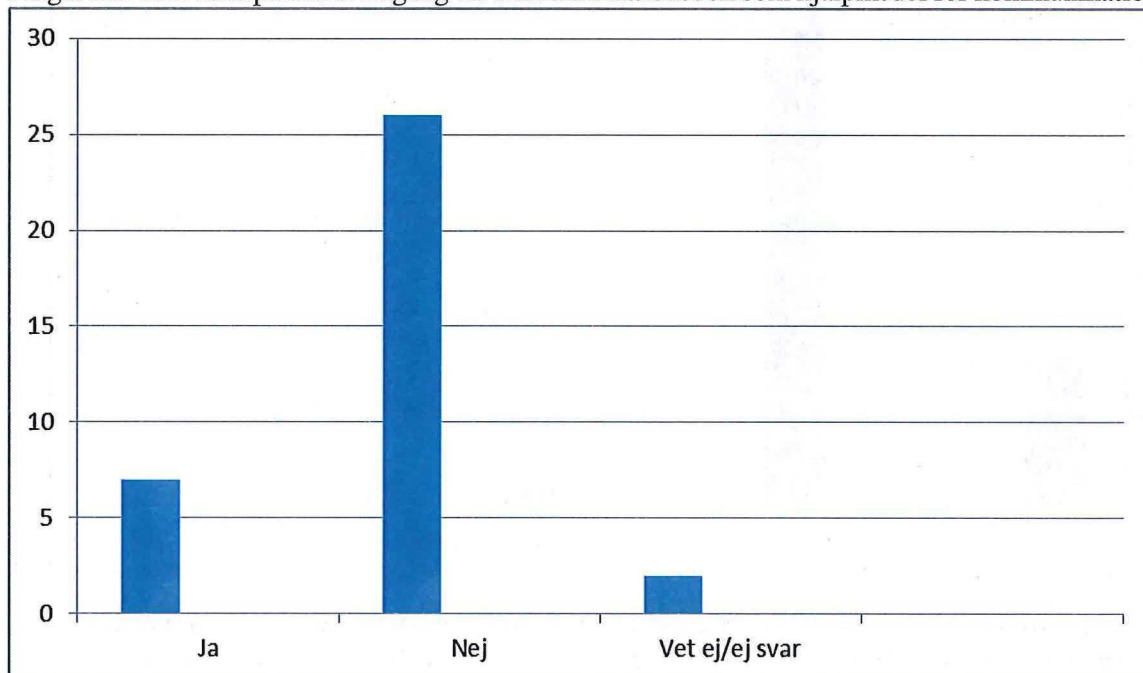
Det är den enskilde som har tolkbehovet och ska beställa tolk. Men med vetskap om att hörseln försämras med åren, kan det vara klokt av utförare att veta hur man beställer tolk åt sina kunder.

Fråga. Finns det någon i personalen som kan Tecken som stöd (TSS) eller teckenspråk?



Det är endast 5 som svarar att de har någon i personalen som kan Tecken som stöd (TSS) eller teckenspråk. Det visar på att det finns en liten beredskap på att kunna kommunicera med hörselskadade eller döva personer på boendena. Det kan förklaras med att det ofta finns särskilda skäl till att lära sig teckenspråk och tecken som stöd.

Fråga. Har hemvårdspersonal tillgång till kommunikationsbok som hjälpmedel för kommunikation?



Det är endast 7 som svarar att de har tillgång till kommunikationsbok som hjälp vid kommunikation. Med vetskap om att få kan tala teckenspråk eller kan TSS, så utgör en kommunikationsbok ett bra hjälpmedel då en person hör väldigt dåligt eller inte kan prata alls. Även om det går att få en kommunikationsbok förskriven så är det en bra hjälp för verksamheten, att kunna kommunicera med kunden.

Övriga synpunkter, tillägg, kommentar som ni önskar göra.

Under denna rubrik inkom en rad olika synpunkter. De mesta synpunkterna har framkommit ovan. De vanligaste tilläggen handlade om att de inte vet hur hörselslingan fungerar. Att de behöver en hörselslinga i allmänna utrymmen. Att de är medvetna om problemet att äldre hör dåligt. Att de inte vet vem som kan hjälpa dem med instruktioner om hörselslingor.

