

# Slutrapport och utvärdering av projekt för implementering av nationell värdegrund inom äldreomsorg och lokala värdighetsgarantier

## *Uppsala kommun 2011-2014*



**VÄRDIGHETS-GARANTIER**

**PÅ VÅRD- OCH OMSORGSBOENDE**

Du som bor på ett vård- och omsorgsboende har rätt att

- påverka tidpunkten för promenad eller annan utvistelse
- välja att promenera i grupp eller enskilt med stöd av personal
- få inskrivet i din genomförandeplan hur och när utvistelsen ska ske
- ha en lugn och trygg måltidsmiljö
- påverka menyn och tidpunkt för måltider
- få en årlig läkemedelsgenomgång.

**Aldrenämndens värdegrund sammanfattas i värdeorden**

Trygghet  
Inflytande  
Tillgänglighet  
Öberoende  
Respekt  
Bemötande




**VÄRDIGHETS-GARANTIER**

**I HEMVÅRDEN**

Du som har hemtjänst har rätt att

- veta vilken personal som ska utföra tjänsterna i hemmet
- bli kontaktad i förväg om någon annan personal än den som förväntas ska komma
- bli kontaktad om personalen blir försenad
- påverka tidpunkten för promenad eller annan utvistelse, om sådan ingår i hemtjänsten
- få inskrivet i din genomförandeplan hur och när utvistelsen ska ske
- få en årlig läkemedelsgenomgång (om du får hjälp av hemvården med läkemedel).

**Aldrenämndens värdegrund sammanfattas i värdeorden**

Trygghet  
Inflytande  
Tillgänglighet  
Öberoende  
Respekt  
Bemötande



# Innehåll

<b>1</b>	<b>SAMMANFATTNING.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>INLEDNING.....</b>	<b>9</b>
2.1	AVGRÄNSNINGAR.....	9
2.2	MÅLGRUPP FÖR RAPPORTEN.....	9
<b>3</b>	<b>BESKRIVNING AV PROJEKTET.....</b>	<b>9</b>
3.1	BAKGRUND.....	9
3.2	PROJEKTETS MÅLSÄTTNING.....	10
3.2.1	Förväntade resultat på kort sikt.....	10
3.2.2	Förväntade resultat på lång sikt.....	10
3.3	PROJEKTORGANISATIONEN.....	11
3.3.1	Uppdragsgivare.....	11
3.3.2	Projektledare och delprojektledare.....	11
3.3.3	Projektmedlemmar och projektgrupp.....	11
3.4	TIDPLAN.....	11
3.5	PROJEKTEKONOMI.....	12
<b>4</b>	<b>PROJEKTETS GENOMFÖRANDE.....</b>	<b>13</b>
4.1	FÖRSTUDIE, 2011.....	13
4.2	PROJEKTPLANERING OCH ANPASSNING, 2012.....	13
4.2.1	Politisk dialog.....	14
4.2.2	Integrering i ledningssystem.....	14
4.2.1	Informationsmaterial.....	15
4.2.2	Utbildningsdagar och nätverk.....	15
4.3	IMPLEMENTERING (ÅR 1), 2013.....	15
4.3.1	Integrering i ledningssystem.....	16
4.3.1	Informationsmaterial.....	16
4.3.2	Utbildningsdagar och nätverk.....	16
4.3.3	Utbildning av värdegrundsledare (Delprojekt 4).....	17
4.4	GENOMFÖRANDE (ÅR 2), 2014.....	17
4.4.1	Integrering i ledningssystem.....	18
4.4.2	Informationsmaterial.....	20
4.4.3	Utbildningsdagar och nätverk.....	20
4.4.4	Utvärdering av de lokala värdighetsgarantierna (Delprojekt 5).....	21
<b>5</b>	<b>RESULTAT.....</b>	<b>23</b>
5.1	VILKA OMFATTAS AV DE LOKALA VÄRDIGHETSGARANTIERNA.....	23
5.2	INDIVIDUPPFÖLJNING.....	23
5.2.1	Insatser ordinärt boende (hemtjänst).....	23
5.2.2	Vård- och omsorgsboende.....	24
5.2.2.1	Tematisering av öppna svar.....	25
5.3	BRUKARUNDERSÖKNING 2013 OCH 2014.....	25
5.4	SYNPUNKTSHANTERING – HANTERING AV KLAGOMÅL.....	26
5.4.1	Klagomål inom hemvården.....	27
5.4.2	Klagomål inom vård- och omsorgsboenden.....	27
5.4.3	Utförarens redovisning av hantering.....	28
5.5	INFORMATIONSSATSNINGAR.....	29
5.5.1	Brukare och anhöriga.....	29
5.5.2	Chefer inom äldreomsorgen.....	30
5.5.3	Kravställande uppdragskontor.....	31
5.6	UPPFATTNING OM GARANTIERNA.....	32
5.6.1	Brukare och anhöriga.....	32
5.6.1.1	Upplevelse av hemtjänsten generellt.....	32
5.6.1.2	Veta vilken personal som ska utföra tjänsterna i hemmet - Bli kontaktad i förväg om någon annan personal än den som förväntas ska komma.....	33
5.6.1.3	Bli kontaktad om personalen blir försenad.....	33
5.6.1.4	Påverka tidpunkten för promenad eller annan utevistelse.....	34
5.6.1.5	Få en årlig läkemedelsgenomgång.....	34

5.6.1.6	Sammanfattande kommentarer .....	34
5.6.2	<i>Personal inom äldreomsorgen Hemvård</i> .....	35
5.6.2.1	Allmänt om värdighetsgarantierna i hemvården .....	35
5.6.2.2	Veta vilken personal som ska utföra tjänsterna i hemmet – Bli kontaktad i förväg om någon annan personal än den som förväntas ska komma.....	36
5.6.2.3	Bli kontaktad om personalen blir försenad .....	39
5.6.2.4	Påverka tidpunkten för promenad eller annan utevistelse .....	40
5.6.2.5	Få inskrivet i genomförandeplan hur och när utevistelse ska ske .....	41
5.6.2.6	Få en årlig läkemedelsgenomgång .....	42
5.6.2.7	Alternativa garantier .....	42
5.6.2.8	Sammanfattande kommentarer .....	43
5.6.3	<i>Personal inom äldreomsorgen Vård- och omsorgsboenden</i> .....	44
5.6.3.1	Kunskap om värdighetsgarantierna.....	44
5.6.3.2	Påverka tidpunkt för promenad/utevistelse.....	46
5.6.3.3	Välja att promenera i grupp eller enskilt med stöd av personalen.....	53
5.6.3.4	Dokumentation av utevistelse i genomförandeplan .....	55
5.6.3.5	Lugn och trivsamt måltidsmiljö .....	58
5.6.3.6	Hur personalen arbetar för att erbjuda en trivsamt måltidsmiljö.....	60
5.6.3.7	Påverka menyn och tidpunkt för måltider .....	61
5.6.3.8	Möjlighet att välja meny och tidpunkt .....	62
5.6.3.9	Årlig läkemedelsgenomgång .....	65
5.6.3.10	Allmänt om värdighetsgarantierna i vård- och omsorgsboenden.....	66
5.6.3.11	Alternativa garantier.....	68
5.6.3.12	Sammanfattande kommentarer .....	69
5.7	MISSFÖRHÅLLANDEN ELLER ANDRA OVÄNTADE NEGATIVA EFFEKTER .....	71
<b>6</b>	<b>ANALYS AV RESULTAT</b> .....	<b>73</b>
6.1	KÄNNEDOM OM GARANTIerna .....	73
6.2	GARANTIernas INNEHÅLL .....	74
6.2.1	<i>Dokumentation i genomförandeplan</i> .....	74
6.2.2	<i>Promenader</i> .....	74
6.2.3	<i>Meddela vid förändring av tid och personal</i> .....	74
6.2.4	<i>Mat och måltider</i> .....	75
6.2.5	<i>Läkemedelsgenomgång</i> .....	75
6.2.6	<i>Dilemman och negativa effekter</i> .....	75
6.3	ERFARENHETER FRÅN IMPLEMENTERING.....	76
6.4	FÖRÄNDRINGSFÖRSLAG AV GARANTIerna.....	77
<b>7</b>	<b>FÖRVALTNINGSPLAN</b> .....	<b>77</b>
<b>8</b>	<b>BILAGOR</b> .....	<b>80</b>
8.1	BILAGA 1 UNDERLAG VID FRAMTAGANDE AV LOKALA VÄRDIGHETSGARANTIER.....	80
8.2	BILAGA 2 RISKANALYS .....	82
8.3	BILAGA 3 KOMMUNIKATIONSPLAN .....	83
8.4	BILAGA 4 ÄLDRENÄMNDENS VÄRDEGRUND.....	89
8.5	BILAGA 5 UPPSALA KOMMUNS LOKALA VÄRDIGHETSGARANTIER.....	92
8.6	BILAGA 6 INDIVIDUPPFÖLJNINGSBANKETT .....	93
8.7	BILAGA 7 MEDIA OCH PRESS .....	97
8.8	BILAGA 8 PLAN FÖR UPPFÖLJNING.....	98
8.9	BILAGA 9 WEBBENKÄT UTFÖRARE AV ÄLDREOMSORG OCH MEDARBETARE PÅ KONTOR.....	101
8.10	BILAGA 10 TEMATISERING AV ÖPPNA SVAR (INDIVIDUPPFÖLJNING).....	103
8.11	BILAGA 11 ENSKILDA INTERVJUER.....	110
8.12	BILAGA 12 UTVECKLINGSLEDARE (VÄRDEGRUND) .....	112
<b>9</b>	<b>REFERENSER</b> .....	<b>114</b>

## KONTORET FÖR HÄLSA, VÅRD och OMSORG

Postadress: 753 75 Uppsala | Besöksadress: Stationsgatan 12

Tel: 018-727 86 00 (växel) | Fax: 018-727 08 90 | E-post: [halsa-var-domsorg@uppsala.se](mailto:halsa-var-domsorg@uppsala.se)

[www.uppsala.se](http://www.uppsala.se)

Vid frågor, kontakta Maria Ahrgren, 018-727 78 20 eller [maria.ahrgren@uppsala.se](mailto:maria.ahrgren@uppsala.se)

# 1 Sammanfattning

I mars 2011 fick Socialstyrelsen uppdraget *Prestationsersättning för lokala värdighetsgarantier* som kom att pågå till och med 2014. Utifrån det sökte och beviljades äldrenämnden prestationsmedel mellan 2011-2014 för projektet *Implementering av lokala värdighetsgarantier*. Äldrenämnden har totalt beviljats 3 840 209 kronor. Enligt socialstyrelsen har 80 av Sveriges 290 kommuner utformat och infört lokala värdighetsgarantier. Uppsala kommun är en av dem.

Äldrenämndens syfte med att införa lokala värdighetgarantier har varit att lyfta fram normer och etiska värden när det gäller utformning och utförande av insatser och service inom äldreomsorgen. I och med implementeringen förväntas systemet för lokala värdighetsgarantier säkerställa att det är en helhetssyn utifrån brukarens egna förväntningar, behov och upplevelser som är utgångspunkten för såväl utformning, som utförande av tjänster och service. Brukare ska kunna lämna klagomål när avsteg från rättigheter gjorts och systematiken ska visa på förbättringsområden inom befintliga ledningssystem för kvalitet. Alla som arbetar med äldreomsorg ska bemöta brukare och anhörig med respekt i varje situation från individens rätt till delaktighet och självbestämmande. Ur ett längre perspektiv ska detta genom ett förändrat synsätt hos ledare och medarbetare inom äldreomsorgen, leda till, att brukarens upplevelse av trygghet, integritet, tillgänglighet och oberoende stärks och att brukare och anhöriga ställer allt högre krav på delaktighet, självbestämmande och på att få information om olika alternativ för hur behov kan tillgodoses. På detta sätt förväntas medborgarnas förtroende för äldreomsorgen i Uppsala kommun öka. Det här förutsätter att brukare och anhöriga får kännedom om sina rättigheter, att medarbetare som ger information till brukare är väl insatt i förutsättningar och förhållningssätt/värdegrund och slutligen att de som planerar och utför tjänster och service har en medvetenhet om sitt ansvar att i varje del av arbetet låta värdegrunden var integrerad.

En förstudie genomfördes på kontoret för hälsa, vård och omsorg under hösten 2011 och kartlade förutsättningar för äldrenämnden att införa lokala värdighetsgarantier. Förstudien lade grunden för hur projektet skulle struktureras upp. Ett projektdirektiv togs fram som låg till grund för arbetet med att starta upp projektet under 2012 då projektledare utsågs som utifrån projektdirektiv tog fram projektplan, inklusive budget och riskanalys. Projektet indelades initialt i tre delprojekt. Senare tillkom ytterligare två delprojekt.

Delprojekt 1 utarbetade förslag på konkreta politiska utfästelser som lyfter fram normer och etiska värden, utgår från nationell värdegrund och äldrenämndens värdegrund samt betonar individens rätt till delaktighet och självbestämmande inom ett utvalt område. Äldrenämnden beslutade om införande och formuleringar av de politiska utfästelserna, samt konsekvenser vid brister i juni 2012. Nämndens beslut innebar att när avsteg från de politiska utfästelserna konstaterats ska den enskilde som omfattas av de lokala värdighetsgarantierna garanteras ett samtal med en ledningsperson från aktuell utförare och/eller med biståndshandläggare. Viktiga delar inom ledningssystemet anpassades till och hanterades sedan garantierna, så som till exempel individ- och avtalsuppföljning, synpunktshantering och genomförandeplan. Ett web-baserat registrerings-system, som möjliggjorde att individuppföljningarna kunde ackumuleras, analyseras och vara underlag för korrigerande åtgärder, togs fram. En ny systematik för synpunktshantering togs fram, med möjlighet för brukare och anhörig att kunna lämna synpunkter via kommunens hemsida. En genomgång av gällande avtal för hemvård samt vård- och omsorgsboende genomfördes för anpassning till nya krav.

Delprojekt 2 implementerade systemet för lokala värdighetsgarantier hos utförare, genomförde informationsinsatser och nätverk riktade till ledningspersoner för utförare när arbetssätt och

verktyg som berördes var anpassade. Vidare säkerställde delprojektet att utförarna tar ansvar för att utbilda och informera samtliga medarbetare som har ansvar att i mötet med brukaren och anhöriga leva upp till de konkreta politiska utfästelserna. Tre heldagsutbildningar har genomförts för utförarchefer, värdegrundsledare och medarbetare på kontoret med både interna och externa föreläsare. De handlade om innebörden av de nya bestämmelserna i socialtjänstlagen, om värdigt liv och välbefinnande. Tanken var att ge kunskap, idéer och inspiration. Frågor kring etik, bemötande och värderingar, så som goda idéer till att entusiasmera medarbetare och vikten av olika faktorer för att en värdegrund ska kunna skapa framgång, diskuterades. Det har även genomförts 6 nätverksträffar för utförarchefer med olika teman, så som anhörigperspektivet, socialdokumentation och genomförandeplan. Information har även getts på utförmöten och till intresseorganisationer. Under 2012 deltog nio av kontorets medarbetare i utbildning på Uppsala universitet "Att förstå och leda utifrån den nationella värdegrunden för äldre" 7,5 hp samt i en fördjupningsutbildning under våren 2013.

Delprojekt 3 arbetade med att kommunicera möjligheter och rättigheter till brukare, anhöriga och invånare samt ansvarade för den strategiska kommunikationen. Utifrån principen att integrera garantierna i ordinarie arbetsprocesser, togs inget nytt informationsmaterial fram gällande värdighetsgarantierna i sig. Istället har redan befintligt, känt och använt informationsmaterial omarbetas. Syftet med detta är att integrera värdighetsgarantierna i kända befintliga dokument. Under 2014 har dock folder, affischer och värdegrundsalmanacka arbetats fram för att stärka informationssatsningen.

Äldrenämnden beviljades (under 2012) drygt 1,1 miljoner kr i prestationsmedel för att anordna utbildning för personal med särskilt ansvar för värdegrundsfrågor, till så kallade värdegrundsledare. Delprojekt 4 genomfördes under 2013 och innebar att utförare fick ansöka om medel för att utbilda värdegrundsledare inom sina verksamheter. Sammantaget utbildades 122 värdegrundsledare, fördelat på sex utförare, inom Uppsala kommun. Varje enskild utförare har valt sitt utbildnings sätt och sin utbildningsarrangör.

Delprojekt fem startades i januari 2014 med syfte att utvärdera implementeringen av de lokala samt att ta fram en förvaltningsplan som ska börja gälla från och med januari 2015. Denna slutrapport är resultatet av delprojektet. Under våren samlades uppgifter från systemen Simone, synpunktshantering, Siebel samt avtalsuppföljningar in. Under maj-augusti genomfördes granskning av utförares hantering av inkomna synpunkter. Under samma period genomfördes intervjuer med hemtjänstbrukare. I augusti genomfördes fokusgruppsintervjuer för personal hos utförare av hemvård och vård- och omsorgsboende. Samtidigt gick webenkät ut till utförarchefer och personal på kontoret. Det samlade materialet analyserades under oktober. Projektet kommer att slutrapporteras i november till äldrenämnden. Projektets slutrapport ska senast 1 december 2014 skickas in till Socialstyrelsen. Om rapporten godkänns beviljas äldrenämnden ytterligare ca 1,5 miljoner kronor för fortsatt arbete. Projektet avslutas i december 2014 och går därmed över i förvaltning. Socialstyrelsens slutrapport om den nationella satsningen ska presenteras för regeringen i maj 2015.

I sin helhet har implementeringen bidragit till att öka kunskapen och medvetandegöra vikten av ett aktivt och kontinuerligt värdegrundsarbete. Det har satt fokus på bemötandefrågor och skapat en systematik och röd tråd i arbetet. Kunskap om garantiernas existens varierar. Resultatet påvisar att utförare uppfattar att de har god kännedom om garantierna, dess innehåll och hantering. De har särskilt påtalat vikten av nätverksträffar som dialogmöten kring värdegrundsfrågor, både för dem själva men också för deras värdegrundsledare. Tre av fyra på kontoret uppger att de har mycket god/god kunskap om de lokala värdighetsgarantierna. En övervägande andel av dem använder sig av tillgängligt informationsmaterial och då främst av *Hemtjänstbroschyren* alternativt *Vård- och omsorgsboendebroschyren*, som av de flesta uppfattas som ett bra material. Ungefär var fjärde

tillfrågad brukare/anhörig känner till de lokala värdighetsgarantierna. Det är en mycket låg andel, särskilt med tanke på att det i intervjuer framkommit att brukare har fått information om värdighetsgarantierna under det första mötet med enhetschef och biståndshandläggare samt vid andra möten och sammankomster. Resultaten visar på att utförare informerar om garantierna, t ex genom att ha affischer uppsatta i samlingslokaler och i brukares pärmar. Dock framkommer att det finns en svårighet i att säkra att brukaren tillgodogjort sig informationen. En orsak kan vara att mängden information är så omfattande vid t ex flytt till vård- och omsorgsboende eller då man för första gången beviljas hemtjänst. Det är även viktigt att anhöriga/närstående känner till garantierna. Här har kommunen ett ansvar att informera brukare/anhörig och i dagsläget är det inte lätt för anhöriga att hitta eftersökt information, på t ex kommunens websida. Det blir fortsatt viktigt att säkra bra informationsmöjligheter, något som förvaltningsplanen bör hantera. Värdegrundsledare har varit viktiga för att föra ut information om garantierna och implementera dem i arbetet. Det är viktigt att värdegrundsledarna får fortsatt stöd.

Ungefär 40 % av tillfrågade brukare/anhöriga tycker att värdighetgarantierna är betydelsefulla för dem själva. Av fokus- och djupintervjuerna, med både personal och brukare, framkom inget invändande gentemot de lokala värdighetsgarantierna, som tvärtom nästan övervägande upplevdes som relevanta. Innebörden av garantierna kan dock förstås på olika sätt, vilket blir avgörande för sättet att förhålla sig till dem på. Hur det arbetas med garantierna och hur väl verksamheter och medarbetare lyckas leva upp till dem, är beroende av hur garantierna tolkas. En tydligare beskrivning av garantierna, och att ge goda exempel på när verksamheter lyckats bra med att leva upp till garantierna, skulle underlätta.

Genomförandeplanerna används aktivt som ett verktyg i arbetet. Resultat visar dock att hälften av de granskade genomförandelanerna inte lever upp till ställda krav i SOSFS 2006:5. Det innebär att individer exempelvis inte att får inskrivet när och hur utevistelse ska ske. Det uppfattas av de tillfrågade fokusgrupperna som positivt att det står i genomförandeplanen vad som ska göras, men det medför svårigheter att följa den om den är för detaljerad och det kan till och med strida mot brukarnas självbestämmande. Från och med januari 2015 skärps kraven på social dokumentation gällande genomförandeplanen. Det är viktigt att kommunen tydligt signalerar vad dessa ökade krav anses innebära, och samtidigt stödjer utförare i ett tidigt skede. De utarbetade närverksträffarna kan vara ett lämpligt forum, tillsammans med t ex utbildning av personalgrupper.

I Uppsala är brukare mer nöjda än ett riksgenomsnitt med möjligheten att komma ut, enskilt eller i grupp. Att påverka tidpunkten för promenad betyder kanske inte samma sak som att bestämma exakt när det ska ske. Att påverka tidpunkten för promenad kan också innebära att tacka nej till utevistelse. Det kan då finnas en risk att garantin därmed inte uppfylls för dem som helst inte vill gå ut, men övertalas. Även om alla är garanterade att påverka tidpunkter och välja former för utevistelse är det oftast de som hörs mest, de resursstarka, de som kan tala för sig och ta för sig som i första hand gynnas av garantierna. En intressant fråga att diskutera är hur jämlik omsorgen är och i vilken utsträckning värdighetsgarantierna bidrar till eller motverkar ojämlikhet. Faktorer som påverkar möjligheten att påverka tidpunkt för promenad eller utevistelse, är god tillgång på tid för att utföra arbetet hos brukaren och att alla inte vill gå ut samtidigt.

För vissa utförare framstår det som enkelt och rutin att alltid meddela vem som kommer för att hjälpa och eventuella förändringar och förseningar, men samtidigt framskymtar svårigheter och hinder och exempel på när det inte sker. Att information inte alltid ges kan bero på hur arbetet organiseras, t ex att omsorgspersonal inte själva vet från dag till dag vem de ska besöka, storlek på personalgrupp samt osäkerhet om vem som ska informera. Det finns nackdelar med att störa äldre personer med telefonsamtal samt praktiska faktorer som tillgång till telefonnummer och täckning samt oväntade stressmoment.

Hindren för att påverka tidpunkten för lunch och middag är av strukturell art. Mat kommer levererad som måste serveras inom en viss tid och får inte värmas upp igen. Med detta ramverk blir det på individnivå svårt att påverka tidpunkten för måltiderna, åtminstone om fler vill äta på andra än de från början utsatta tiderna. Begränsningarna att påverka menyn är stora i de boenden där det levereras en rätt per gång och där påverkan i stora drag handlar om att de boende i samband med inflyttningen fått berätta vad de inte kan äta eller tål. Tvårätterssystem förekommer, men innebär ofta problem eftersom de boende kan ha glömt vad de har valt för kanske flera veckor sedan eller ångrar sig när de ser hur maten ser ut. Värt att uppmärksamma är det boende där personalen, trots att de inte själva trodde på idén ändå beslutade sig för att prova, beställer hem de två rätterna utifrån sin kunskap om hur de boende brukar välja och hur de vill ha det. De boende får välja mellan två rätter i direkt anslutning till middagen och till sin förvåning har personalen upptäckt att det fungerar alldeles utmärkt.

Läkemedelsfrågor berör utförarpersonal, t ex sjuksköterskor, direkt i deras arbete och de ska rapportera avvikelser och andra observationer. Att det genomförs årliga läkemedelsgenomgångar ansåg intervjupersonerna i fokusgruppsintervjuerna var viktigt, men att det inte ligger på deras ansvar att de genomförs eftersom ansvaret är primärvårdens. Innehållet i garantin är även lagstadgad, det vill säga den ger inte ett löfte som kräver något mer än lagefterlevnad. Garantin bör utifrån detta ses över.

De flesta utförarcheferna uppfattar att de lokala värdighetsgarantierna inte orsakat missförhållanden eller andra oväntade negativa effekter, utan att de ses som positiva. Några av kontorets medarbetare uppger att de orsakat negativa effekter. Det rör sig om saker som t ex att det blir förseningar på grund av att de ska meddela att det kommer någon annan och mycket av omsorgstiden försvinner för brukaren. Det förs även fram att för många av brukarna stämmer inte garantierna in, t ex. vid demenssjukdom är det inte "lämpligt" att ställas in för val. Garantierna passar inte de som inte kan framföra några önskemål utan snarast behöver regelbundna måltider och motivering för att gå utomhus.

Ett dilemma med värdighetsgarantier är att de bedöms som viktigare att uppfylla än andra önskemål som brukare har. När fokus ligger på promenader och utevistelse kan det innebära att aktiviteter inomhus, som kanske en del brukare föredrar, inte bedöms som lika viktiga att genomföra eller går inte att göra på grund av att personalen behövs för promenader. Garantin uppfylls, men på bekostnad av andra. Ett annat dilemma är att personalen tycker att garantierna är viktiga samtidigt som de menar att de inte kan leva upp till dem alla eller fullt ut. Eftersom hindren ofta är strukturella och utanför personalens kontroll, kan kraven på personalen upplevas som för stora, vilket innebär att de kan fara illa av känslor att inte räkna till eller att inte kunna göra ett tillräckligt bra arbete.

Projektgruppens erfarenheter från implementeringen av de lokala värdighetsgarantierna är att arbete med värdegrundsfrågor och lokala värdighetsgarantier måste få ta tid. Många led och nivåer behöver engageras i arbetet, allt från brukarna och deras anhöriga, till personalgrupper, enhetschefer, biståndshandläggare, kommunala och privata entreprenörer och kommunala politiker. För att lyckas behöver organisationerna förstå att värdegrundsarbete är innehållet i respektive organisations kärnprocess. Värdegrundsledare används mycket olika, men bör ses som chefens förlängda arm i arbetet och inte ersättare. Arbetet behöver hållas levande, eftersom nya brukare av äldreomsorg ständigt tillkommer och det finns en märkbar omsättning i personalgrupper samt av chefer och ledande politiker. För att ständigt medvetandegöra dessa grupper på de etiska dilemman som de dagligen står inför behövs värdegrundsledare. De ska tydliggöra den röda tråden från krav och etiska koder till genomförande. Därför bör fortsatta satsningar göras för värdegrundsledare, så som nätverk och kontinuerlig utbildning.

Flertalet förslag på nya eller förändrade garantier har lämnats av intervjupersoner. De föreslås bland annat vara mer övergripande t ex en kulturanpassad omsorg och att garantierna bör täcka hela omsorgskedjan, inte enbart utförandet. Exempel på mer konkreta förslag är:

- garanterad tid tillsammans med kontaktman
- hjälpen ges rätt tid samt personal- och omsorgskontinuitet
- rätt att få duscha så ofta man vill
- möjlighet att kunna ägna sig åt eget valt intresse/aktivitet
- garanterad daglig samtalstid/tid för umgänge med personal
- rätt att välja tidpunkt att gå i säng och kliva upp
- rätt till hjälpmedel
- kunna välja mat från olika delar av världen

Utifrån analys av uppföljningsresultatet föreslås inga ändringar av innehållet i, eller systematiken för, de lokala värdighetsgarantierna. Det bör dock säkerställas att äldrenämnden regelbundet får återkoppling på efterlevnad och relevans av de lokala värdighetsgarantierna och att nämnden årligen ser över huruvida garantierna bör revideras.

Att i detta läge föreslå något annat än en fortsatt stark satsning på de lokala värdighetsgarantierna och generellt värdegrundsarbete utifrån utvärderingens resultat vore felaktigt. Det är en lång väg kvar för att de ska vara en integrerad del i det dagliga arbetet. Utifrån detta föreslås kontoret under 2015-2016:

- Tillsätta en tvåårig tjänst; utvecklingsledare (för värdegrundsfrågor) under förutsättning att socialstyrelsen beviljar prestationsmedel för inlämnad utvärdering december 2014 (ca 1,1 mkr).
- Ge handledande stöd till värdegrundsledare och chefer.
- Erbjuder fortsatt chefsnätverk för dialog och kunskapsutbyte mellan kontor och utförare.
- Fortsätta implementera äldres behov i centrum (ÄBIC) för myndighetsutövning.
- Fortsätta utveckla och genomföra individ- och avtalsuppföljning löpande.
- Ge metodstöd och forum för verksamhetsutveckling (t ex modell för analys av kvalitetsnyckeltal och värdegrundsintegreringsmodell).
- Säkerställa att *Branschråd för äldreomsorg* har värdegrundsfrågor på agendan.
- Finansiera fortsatt arbete med resterande delar av socialstyrelsens beviljade prestationsmedel för inlämnad utvärdering december 2014 (ca 400 tkr).



## 2 Inledning

### 2.1 Avgränsningar

Slutrapporten sammanfattar det arbete som skett inom ramen för projekt *Implementering av lokala värdighetsgarantier*. Det inkluderar även uppdraget att genomföra en utvärdering av implementeringen. Projektet har finansierats av Socialstyrelsen i form av beviljade prestationsmedel<sup>1</sup>. En kortare redogörelse över det arbete som genomförts inom ramen för projekt *Utbildning av värdegrundsledare* lämnas då det genomförts som ett delprojekt inom det förstnämnda projektet, trots att finansieringen skett ur en annan pott av beviljade medel från Socialstyrelsen<sup>2</sup>.

### 2.2 Målgrupp för rapporten

Primär målgrupp för rapporten är Äldrenämnden och Socialstyrelsen. Äldrenämnden är projektägare och ska i samband med godkännandet av denna slutrapport inklusive förvaltningsplan avsluta projektet, som därmed övergår i förvaltning från och med januari 2015. Projektets slutrapport ska senast 1 december 2014 skickas in till Socialstyrelsen. En slutredovisning ska lämnas av Socialstyrelsen till Regeringskansliet (Socialdepartementet) den 29 maj 2015<sup>3</sup>.

## 3 Beskrivning av projektet

I mars 2011 fick Socialstyrelsen uppdraget *Prestationsersättning för lokala värdighetsgarantier* som kom att pågå till och med 2014. Utifrån det sökte och beviljades äldrenämnden prestationsmedel mellan 2011-2014 för *Implementering av lokala värdighetsgarantier*. Projektet skulle utveckla och införa lokala värdighetsgarantier, sprida information och vägleda medarbetare och chefer inom äldrenämndens verksamheter om de lokala värdighetsgarantierna samt följa upp och utvärdera vad värdighetsgarantierna inneburit för kvaliteten i vård och omsorg<sup>4</sup>.

### 3.1 Bakgrund

Parallellt med att äldreomsorgens nationella värdegrund infördes i socialtjänstlagen (2001:453), SoL 2011, inledde regeringen en satsning för att stimulera kommuner att arbeta med lokala värdighetsgarantier. Lokala värdighetsgarantier är ett frivilligt åtagande för kommunen att införliva den nationella värdegrunden. ”Syftet med de lokala värdighetsgarantierna är att stödja kommunerna i att tillämpa bestämmelsen i 5 kap. 4 § SoL ”*Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.*” Målgruppen är personer 65 år och äldre med insatser som har beslutats enligt 4 kap. 1 och 2 § SoL<sup>5</sup>. Arbetet med lokala värdighetsgarantier är ett långsiktigt förändringsarbete med syftet att på ett konkret sätt förankra socialtjänstlagens värdegrund för äldreomsorgen i det dagliga arbetet med brukarna.

Regeringens satsning på lokala värdighetsgarantier har fått ett brett genomslag såtillvida att 265 av landets 290 kommuner ansökt om och beviljats statsbidrag för prestationer i olika faser av

---

<sup>1</sup> Prestationsersättning till kommunerna för att införa lokala värdighetsgarantier inom äldreomsorgen, (Dnr 5295/2011).

<sup>2</sup> Statsbidrag för ytterligare insatser för att stödja utvecklingen i värdegrundsarbetet inom äldreomsorgen (Dnr 26261/2012). För slutrapport i delprojektet se ALN-2012-0121.

<sup>3</sup> Rapporten ska hänvisa till regeringsbeslut (S2013/2119/FST).

<sup>4</sup> För ansökan, projektplaner och statusrapporter se ALN-2011-0090.

<sup>5</sup> Se Prestationsersättning för lokala värdighetsgarantier i äldreomsorgen – Lägesrapport februari 2014, Socialstyrelsen.

utvecklingsarbetet. Kommunerna har kommit olika långt i sitt arbete. Minst 40 procent av landets kommuner har utformat lokala värdighetsgarantier och ungefär 28 procent av kommunerna har infört garantier, medan många andra fortfarande håller på att utforma garantier och några kommuner inte ens har övervägt att göra det. Uppsala kommun är en av 68 kommuner som av Sveriges 290 kommuner beviljat medel för alla delar i satsningen, inklusive prestationsmedel för uppföljning under 2014. Under åren 2011 till 2013 har totalt 158,1 mnkr betalats ut i prestationsersättning för lokala värdighetsgarantier. Totalt har 295 mnkr varit tillgängliga för satsningen.

### 3.2 Projektets målsättning

Äldrenämndens syfte med att införa lokala värdighetgarantier är att lyfta fram normer och etiska värden när det gäller utformning och utförande av insatser och service inom äldreomsorgen. Vidare syftar införandet till att säkerställa en systematik som snabbt uppmärksammar när dessa normer och etiska värden åsidosätts samt att säkerställa en systematik som ställer tydliga krav på hållbara förbättringsåtgärder när normer och etiska värden åsidosätts.

#### 3.2.1 Förväntade resultat på kort sikt

Systemet för lokala värdighetsgarantier:

1. säkerställer att det är en **helhetssyn** på individens egna förväntningar, behov och upplevelser som är utgångspunkten för såväl utformning som utförande av insatser och service. Hur, när och på vilket sätt individuella behov ska tillgodoses är viktiga utgångspunkter för detta.
2. möjliggör att brukare och närstående kan på ett **tryggt, snabbt och okomplicerat sätt lämna klagomål** när avsteg från rättigheter gjorts eller när information om olika alternativ/möjligheter inte givits.
3. **medvetandegör kontinuerligt förbättringsområden** när det gäller utformning och utförande av service och insatser. Denna kunskap hanteras inom befintliga ledningssystem för kvalitet och leder därigenom till ständiga förbättringar.
4. att med respekt och gott bemötande **utgår** samtliga ledare och medarbetare i varje situation **från individens rätt** till delaktighet och självbestämmande.

#### 3.2.2 Förväntade resultat på lång sikt

1. Genom ett **förändrat synsätt** hos ledare och medarbetare inom äldreomsorgen värnas i individens upplevelse av trygghet, integritet, tillgänglighet och oberoende.
2. Genom en stärkt förmåga inom äldreomsorgen att **kommunicera de möjligheter och rättigheter** som den enskilde har ställer brukare och anhöriga allt högre krav på delaktighet, självbestämmande och på att få information om olika alternativ för hur behov kan tillgodoses.
3. Genom införandet av lokala värdighetsgarantier **ökar medborgarnas förtroende** för äldreomsorgen i Uppsala kommun.

### 3.3 Projektorganisationen

#### 3.3.1 Uppdragsgivare

Äldrenämnden har varit uppdragsgivare och beställare. Projektets styrgrupp har fastställt syfte och inriktning. Styrgruppen har haft ansvaret för projektets planering, kontroll och styrning avseende resurser och sakinnehåll. Styrgruppen har bestått av HVK:s avdelningschefer Magnus Johannesson, Carina Kumlin och Tomas Odin samt direktör Inga-Lill Björklund.

#### 3.3.2 Projektledare och delprojektledare

Projektledare (PL) har varit direkt underställd styrgruppen och ansvarat för att projektet har drivits och genomförts enligt angivna direktiv, mål, budget och tidsplan. PL har fungerat som arbetsledare och samordnare för de fem delprojekten som ingått i huvudprojektet. Delprojektledare (DPL) har ansvarat för det operativa arbetet och dennes huvuduppgift har varit att ansvara för planering och styrning av tilldelade resurser för att uppnå projektuppdragets mål.

#### 3.3.3 Projektmedlemmar och projektgrupp

Projektgruppen har som huvuduppgift att arbeta fram beslutsunderlag och samordna de fem delprojekten. Projektgruppen har bestått av PL och DPL för samtliga delprojekt, se nedan.

PL	
Thomas Eriksson	strateg (fram till och med juni 2012)
Maria Ahrgren	kvalitetscontroller (från och med augusti 2012)
DP 1	
Yvonne Jonsson	sektionschef (fram till och med juni 2012)
Mari Larsson	uppföljningshandläggare (fram till och med december 2012)
Maris Rasul	delprojektledare (från och med oktober 2013)
DP 2	
Mia Gustafsson	uppdragsstrateg
Ingrid Jansson	uppdragsstrateg
DP 3	
Helena Thorén-Lindqvist	kommunikationsstrateg
Åsa Markström	sektionschef
DP 4	
Maria Norberg	kvalitetsutvecklare, delprojektledare
DP5	
Maria Ahrgren	kvalitetscontroller

### 3.4 Tidplan

Äldrenämnden ansökte och beviljades prestationsmedel av Socialstyrelsen i juni 2011 för en förstudie. Förstudien genomfördes sedan under hösten. En andra ansökan gjordes vilken beviljades i december 2011 för projektarbete under 2012. Efter ett förarbete startades projektet i mars 2012. De lokala värdighetsgarantierna fastställdes i juni 2012 av äldrenämnden.

Garantierna infördes 1 februari 2013, efter att ytterligare prestationsmedel söktes och beviljats i december 2012 (för arbete under 2013). Under hösten 2012 ansökte och beviljades äldrenämnden prestationsmedel för delprojektet utbildning av värdegrundsledare som genomfördes parallellt under 2013. I augusti 2013 ansökte äldrenämnden om prestationsmedel för utvärdering av

implementeringen under 2014, vilket beviljades i december 2013. Projektets och delprojektens utformning samt aktiviteter har reviderats löpande utifrån äldrenämndens fortsatta möjlighet att söka ytterligare prestationsmedel via Socialstyrelsen under perioden 2011-2014<sup>6</sup>. Projektet har möjlighet att beviljas ytterligare medel (1 559 338 kronor) om inlämnad utvärdering (denna slutrapport) godkänns av Socialstyrelsen. Projektet avslutas i december 2014 och går därmed över i förvaltning.

### 3.5 Projektekonomi

Totalt har äldrenämnden ansökt och beviljats 3 840 209 kronor för arbete med att implementera lokala värdighetsgarantier<sup>7</sup>. Till dessa tillkommer även de prestationsmedel äldrenämnden ansökt och beviljats för utbildning av värdegrundsledare, 1 154 209 kronor.

Sammanlagt uppgår satsningen för värdegrundsarbete finansierad av Socialstyrelsen, fram till och med 2014, till 4 994 418 kronor.

Utbetalade prestationsersättningar samt antal kommuner som beviljats ersättning 2011, 2012 samt 2013		Utlysta medel (mnkr)	Totalt utbetalat belopp (mnkr)	Andel utbetalade belopp (%)	Antal kommuner som beviljats bidrag	Beviljade medel Uppsala (kr)
<b>Ansökningstillfälle, prestation och utlyst bidrag</b>						
<b>2011:1 (juni 2011)</b>	Fast bidrag för förberedande arbete (100 000 kr per kommun)	29	23,4	81	234	100 000
<b>2011:2 (december 2011)</b>	Prestation projektplan (enligt fördelningsram)	69,5	58,8	85	233	1 106 000
<b>2012 (december 2012)</b>	1 av 2 olika prestationer (enligt fördelningsram)	98,5	52,3	53	106	1 586 970
<b>2013:1 (december 2013)</b>	Pott 1 (enligt fördelningsram)	65	20,1	31	68	1 047 239
<b>2013:2</b>	Pott 2 (enligt fördelningsram)	33	3,5	11	36	-
<b>Totalt</b>		<b>295</b>	<b>158,1</b>	-	-	<b>3 840 209</b>

Tabell 1. Utbetalade prestationsersättningar samt antal kommuner som beviljats ersättning 2011, 2012 samt 2013 inklusive Uppsala kommun.

Budgeten har fördelats på nedanstående poster:

	30 %
Delprojektledare samt Projektdeltagare (vikariekostnader)	
Utbildning	26 %
Information	20 %
IT-utveckling/drift	5 %
Administrationskostnader	4 %
Konsultkostnader	1 %
Övriga kostnader	13 %

De medel som vid årets slut ännu inte nyttjats flyttas över till 2015 för att användas enligt förvaltningsplan, se 7 *Förvaltningsplan*.

<sup>6</sup> Enligt Regeringsbeslut 2011-03-03 (S2011/1232/FST), 2012-03-29 (S2012/2627/VS), 2013-03-14 (S2013/2119/FST) och 2013-12-19 (S2013/2119/FST).

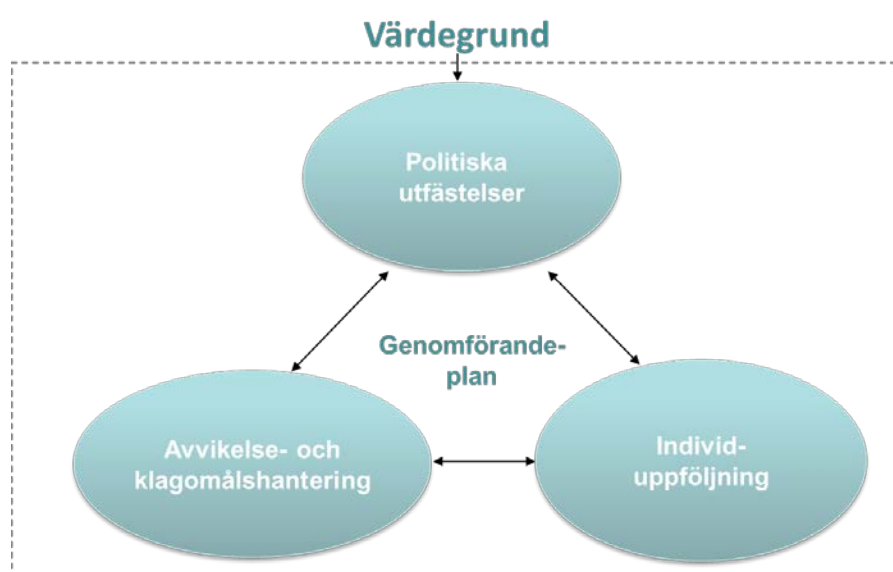
<sup>7</sup> Se Tabell 1

## 4 Projektets genomförande

### 4.1 Förstudie, 2011

Under hösten 2011 genomfördes en förstudie av kontoret för hälsa, vård och omsorg. Förstudien kartlade förutsättningar för äldrenämnden att införa lokala värdighetsgarantier. I arbetet ingick omvärldsbevakning, litteraturstudier och systemöversyn av nämndens ledningssystem. Arbetet resulterade i ett material som kom att fungera som underlag till de politiska dialogerna som fördes under våren 2013. Underlaget bestod av kontorets genomförda individuppföljningar (per tertial 3 2011), inkomna händelseanmälningar under 2011, resultatet från kommunens brukarundersökning inom hemvården (2011), samt Äldreombudsmannens årsrapport för 2011. För resultat se bilaga 1.

Förstudien lade också grunden för hur projektet skulle struktureras upp och ett projektdirektiv togs fram som låg till grund för arbetet med att starta upp projektet under 2012.



Figur 1. Åskådliggjord systematik för projektet att implementera, 2011 (Thomas Eriksson).

### 4.2 Projektplanering och anpassning, 2012

Projektledare utsågs som utifrån projektdirektiv tog fram projektplan, inklusive budget och riskanalys<sup>8</sup>. Projektet gavs initialt (före uppstart) en uppdelning i tre delprojekt. Projektledaren rapporterade löpande till styrgrupp och projektägare under året.

#### Delprojekt 1 (DP1)

Syftar till att utarbeta förslag på konkreta politiska utfästelser samt att säkerställa att viktiga delar inom ledningssystemet anpassas till och sedan hanterar garantierna, så som till exempel individ- och avtalsuppföljning, avvikelse- och klagomålshantering och genomförandeplan.

#### Delprojekt 2 (DP2)

Syftar till att implementera systemet för lokala värdighetsgarantier hos utförare, genomföra informationsinsatser och nätverk riktade till ledningspersoner för utförare när arbetssätt och verktyg som berörs är anpassade. Vidare ska DP2 säkerställa att utförarna tar ansvar för att utbilda

<sup>8</sup> Se bilaga 2 för riskanalys.

och informera samtliga medarbetare som har ansvar att i mötet med brukaren och anhöriga leva upp till de konkreta politiska utfästelserna.

### **Delprojekt 3 (DP3)**

Syftet är att kommunicera möjligheter och rättigheter till brukare, anhöriga och invånare samt ansvara för den strategiska kommunikationen. Arbetet grundas på kommunikationsplanen och genomfördes löpande<sup>9</sup>.

#### **4.2.1 Politisk dialog**

Vården och omsorgen i Uppsala kommun vilar på en humanistisk människosyn om allas lika värde. Människan betraktas i varje sammanhang som en helhet. Äldrenämnden har antagit sex värdeord som ska prägla all verksamhet som nämnden finansierar; Trygghet, Inflytande, Tillgänglighet, Oberoende, Respekt, Bemötande<sup>10</sup>.

Under våren genomfördes ett antal workshops med en politisk referensgrupp och projektmedlemmar. Målet var att ta fram konkreta politiska utfästelser från äldrenämnden som

- Lyfter fram normer och etiska värden.
- Utgår från nationell värdegrund och äldrenämndens värdegrund.
- Betonar individens rätt till delaktighet och självbestämmande inom ett utvalt område.

Underlaget<sup>11</sup> ledde till diskussion kring vilka områden som var mest angelägna att innefatta garantier. Områden som *Information – Kommunikation* (vid förändringar av tid för utförande av insats eller byte av personal), *Kontaktman* (tydlighet kring kontaktmans uppdrag), *Personlig omvårdnad* (t ex möjlighet att välja manlig eller kvinnlig personal vid personlig omvårdnad), *Sociala aktiviteter/utevistelse* (t ex beviljad insats om utevistelse ska planeras och dokumenteras i genomförandeplanen och möjlighet till individuell aktivitet i särskilt boende) samt *Personalkontinuitet* och *Rättssäker handläggning*. Äldrenämnden beslutade om införande och formuleringar av de politiska utfästelserna, samt konsekvenser vid brister i juni 2012. För de fastställda lokala värdighetsgarantierna se bilaga 5.

#### **4.2.2 Integrering i ledningssystem**

Nämndens beslut innebar att när avsteg från de politiska utfästelserna konstaterats ska den enskilde som omfattas av de lokala värdighetsgarantierna garanteras ett samtal med en ledningsperson från aktuell utförare och/eller med biståndshandläggare. De åtgärder som blir resultat av detta samtal ska följas upp och en återkoppling ska ske till brukaren. Arbetssättet påverkar därför både synpunktshantering och individuppföljning. Arbetet fortsatte därför under resterande delen av 2012 med att bland annat ta fram en checklista för genomförandeplan<sup>12</sup>, som underlag vid handläggares individuppföljning av hur planeringen av beviljade tjänster/stöd gjorts tillsammans med den enskilde.

Arbetet med att anpassa och integrera de lokala värdighetsgarantierna i handlägningsprocessen (inklusive individuppföljning) och avtalsprocessen (upphandling och avtalsuppföljning) prioriterades. Individuppföljningen systematiserades, först inom vård- och omsorgsboende, där en

---

<sup>9</sup> Bilaga 3 kommunikationsplan.

<sup>10</sup> Bilaga 4

<sup>11</sup> Bilaga 1

<sup>12</sup> Utifrån krav ställda i SOSFS 2006:5

särskild blankett för handläggare att använda togs fram<sup>13</sup>. Vidare tog kontoret, med stöd av projektet, fram ett web-baserat registreringssystem (Simone) som möjliggjorde att individuppföljningarna kunde ackumuleras, analyseras och vara underlag för korrigerande åtgärder<sup>14</sup>.

Den synpunktshantering som nämnden hade behövde förbättras. Arbete påbörjades under 2012 med att kartlägga befintlig hantering i syfte att visa på vad som behövde förändras. Förutsättningar för att skapa ett web-baserat system utreddes också. Utifrån underlaget beslutade styrgruppen att en ny systematik skulle tas fram, med möjlighet att kunna lämna sina synpunkter via kommunens hemsida.

En genomgång av gällande avtal för hemvård och vård- och omsorgsboende genomfördes för att säkra att de ökade kraven i och med införande av de lokala värdighetsgarantierna inte krävde avtalsreglering. Ingen anpassning av avtal krävdes.

#### **4.2.1 Informationsmaterial**

Kommunikationsplanen reviderades. Den beskrev, utifrån principen att integrera garantierna i ordinarie arbetsprocesser, att inget nytt informationsmaterial för medborgare och brukare skulle tas fram gällande värdighetsgarantierna i sig. Istället skulle redan befintligt, känt och använt informationsmaterial som finns för äldrenämndens verksamhet omarbetas. Syftet med detta är att integrera värdighetsgarantierna i kända befintliga dokument så som *Seniorguiden* och *Vårdboendebroschyren* och *Hemtjänstbroschyren* samt i äldrenämndens information på [www.uppsala.se](http://www.uppsala.se). Revideringsarbetet av befintligt informationsmaterial pågick sedan under hösten

#### **4.2.2 Utbildningsdagar och nätverk**

Under 2012 deltog nio av kontorets medarbetare i utbildning på Uppsala universitet "Att förstå och leda utifrån den nationella värdegrunden för äldre" 7,5 hp.

Under september hölls information om de beslutade garantierna på kontorets utförarmöte. Kontoret informerade om projektets olika delar och vad som planerades genomföras under det närmaste året. Vidare gavs information om krav och tydliggöranden vad det skulle komma att innebära för utförare då väl de lokala värdighetsgarantierna skulle börja gälla. På mötet gavs utförarchefer möjlighet att komma med synpunkter på projektets upplägg och man uttryckte önskan om forum för dialog och kunskapsutbyte för värdegrundsfrågor. Projektet planerade för att starta med nätverk under 2013, i samband med att garantierna började gälla. Under hösten förberedde projektet en gemensam utbildningsdag för kontoret och utförarchefer, vilken genomfördes i januari 2013.

### **4.3 Implementering (år 1), 2013**

De lokala värdighetsgarantierna började gälla 1 februari 2013. I och med införandet av de lokala värdighetsgarantierna hölls en pressaktivitet på ett vård- och omsorgsboende<sup>15</sup>. För att skapa rätt förutsättningar för en bra implementering av de lokala värdighetsgarantierna inom kontoret anställdes en delprojektledare i oktober 2013 till och med december 2014. Delprojektledaren ansvarar för att stödja chefer och värdegrundsledare i deras arbete, arbeta med

---

<sup>13</sup> Bilaga 6, individuppföljningsblankett för vård- och omsorgsboende

<sup>14</sup> Se sammanställning av resultat under **5.2 Individ- och avtalsuppföljning**

<sup>15</sup> Se bilaga 7 för exempel på pressaktiviteter.

synpunktshantering och internutbildning. Projektledaren rapporterade löpande till styrgrupp och projektägare under året.

#### **4.3.1 Integrering i ledningssystem**

##### **Ledningens genomgång**

Processmätningar genomförs på återkoppling för inkomna synpunkter och insamling och analys av brister i tjänster och service gällande garantierna görs. En problematik är att kontoret hanterar många klagomål och synpunkter som inte rör den egna verksamheten (så som biståndshandläggning eller avtalsfrågor) utan främst utförarens verksamheter. Detta innebär att hanteringen behöver snabbas upp då flera aktörer ska hantera ett och samma ärende. Sammanställning görs av inkomna synpunkter som sedan är del av det underlag som ledningsgruppen på kontoret använder vid ledningens genomgång<sup>16</sup>.

##### **Synpunktshanteringssystem**

Under hösten 2013 tas en process fram på ny hantering av synpunkter. Denna innefattar rutiner, roller och ansvar samt ett webbaserat system för registrering och hantering. Anmälan kan göras via web för att det ska vara en lätt och bra väg in för invånare, brukare och anhöriga att signalera brister, bland annat för de lokala värdighetsgarantierna. För hantering utses administratörer på kontoret och utförare informeras. Systemet lanseras i januari 2014.

##### **Individ- och avtalsuppföljning**

Fortsatta utveckling av individuppföljningen genomförs, hemtjänstblankett skapas och testas. Biståndshandläggare som följer upp vård- och omsorgsboende arbetar nu skarpt i Simone och både blankett, arbetssätt och verksamhetssystemet Simone utvärderas löpande. Även avtalsuppföljningen anpassas vidare till värdighetsgarantierna, så som till exempel i utförarnas tertialredovisning där utförarcheferna svarar på specifika frågor kring utförandet av tjänster/service i relation till garantierna.

#### **4.3.1 Informationsmaterial**

Revideringen av befintligt informationsmaterial färdigställdes under våren 2013 och därmed har information om de lokala värdighetsgarantierna lagts in i broschyrerna för hemtjänst och vård- och omsorgsboende, samt i Seniorguiden.

#### **4.3.2 Utbildningsdagar och nätverk**

I januari genomfördes en heldagsutbildning på Uppsala konsert och kongress, för utförarchefer, värdegrundsledare och medarbetare på kontoret. Dagen innehöll bland annat en föreläsning av Erik Blennberger<sup>17</sup> gällande innebörden av de nya bestämmelserna i socialtjänstlagen om värdigt liv och välbefinnande. Att det behövs en fördjupad uppfattning om vad värdegrunden och det nya brukarinflytandet handlar om och hur man praktiskt kan arbeta med dessa frågor. Tanken var att ge kunskap, idéer och inspiration – ”Vad innebär en värdighetsgaranti?”. Frågor kring etik och värderingsforskning, så som goda idéer till att entusiasmera medarbetare och vikten av olika faktorer för att en värdegrund ska kunna skapa framgång diskuterades.

I projektets utbildningsplan ingick att under mars till december 2013 utbilda vissa medarbetare på kontoret till värdegrundsledare för att skapa stark förankring hos samt hög

---

<sup>16</sup> Ledningens genomgång är det forum, tre gånger per år, där ledningen går igenom verksamhetens kvalitet utifrån ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).

<sup>17</sup> Docent och teologie doktor vid Ersta Sköndal högskola.



efterlevnad av hantering av de lokala värdighetsgarantierna. Kontorets värdegrundsledare deltog i en fördjupad 3-dagarsutbildning i maj<sup>18</sup>.

Under 2013 startades nätverksträffar upp. Utförarchefer bjöds in för att tillsammans med företrädare för kontoret träffas i ett dialogforum. Syftet var kunskapsutbyte och reflektion kring metoder för att arbeta med värdighetsgarantierna. Utförarnätverk genomfördes i januari och i maj. En kortare föreläsning gavs med efterföljande diskussion utifrån aktuellt tema som i maj var *anhörigperspektivet*<sup>19</sup>.

På två av kontorets fyra utförarmöten återkopplades resultat av värdighetsgarantierna, och information gavs för att säkerställa att utförarna tar ansvar för att utbilda och informera samtliga medarbetare som har ansvar att i mötet med brukaren och anhöriga leva upp till värdighetsgarantierna.

### **4.3.3 Utbildning av värdegrundsledare (Delprojekt 4)**

2012 möjliggjordes äldrenämnden att söka prestationsmedel för att utbilda värdegrundsledare<sup>20</sup>. Äldrenämnden beviljades drygt 1,1 miljoner kr i prestationsmedel för att anordna utbildning för personal med särskilt ansvar för värdegrundsfrågor, till så kallade värdegrundsledare. Kontoret valde att bedriva arbetet i projektform, som ett delprojekt i huvudprojektet lokala värdighetsgarantier. Delprojektet resursattes med en projektledare på 50 % och arbetet pågick under 2013. Äldrenämndens utförare fick ansöka om medel för att utbilda värdegrundsledare inom sina verksamheter. Sammantaget har 122 värdegrundsledare, fördelat på sex utförare, utbildats inom Uppsala kommun. Varje enskild utförare har valt sitt utbildningssätt och sin utbildningsarrangör.

Under projekttiden arrangerades två seminarier/workshops för samtliga värdegrundsledare och deras ansvariga chefer<sup>21</sup>. Teman var synen på äldre och åldrandet, där utgångspunkt för diskussion var de strukturer och attityder som omger oss och som (omedvetet) påverkar vår syn på äldre och åldrandet samt värdegrund och arbetskultur, med frågeställningen "Hur kan den nationella värdegrunden bidra till förståelsen och utvecklingen av vår arbetskultur?".

Uppföljningar gjordes i utvärderingssyfte bland samtliga projektdeltagare/utförare. Problemområden som identifierades var främst en frånvarande och oengagerad ledning, att inte avsätta tid för värdegrundsarbetet, tidsbrist leder till stress vilket leder till dåligt bemötande, svårighet i att omsätta teori till praktik och ovisshet i hur verksamheterna ska säkra kontinuerlig kunskapspåfyllnad. Exempel på identifierade framgångsfaktorer var en engagerad ledning, att all personal omfattas av arbetet, utrymme för självreflektion och att utöva rollspel.

## **4.4 Genomförande (år 2), 2014**

Projektledaren rapporterar löpande till styrgrupp och projektägare under året. Projektet slutrapporteras till äldrenämnden 19 november och till Socialstyrelsen 1 december men arbete pågår till och med 31 december 2014.

---

<sup>18</sup> Med Fortbildning äldreomsorg.

<sup>19</sup> Föreläsare var Karin Udenius (äldreombudsman) och Edna Alsterlund (anhörig, journalist och författare).

<sup>20</sup> För mer information se <http://www.socialstyrelsen.se/statsbidrag/aktuellastatsbidrag/Documents/dnr-26261-2012-vardegrundsarb-ytterligare-insatser-reg-beslut.pdf>

<sup>21</sup> Seminarierna genomfördes av delprojektledare samt Marianne Winquist, Regionförbundet.

#### 4.4.1 Integrering i ledningssystem

Den 3 januari 2014 lanserades ett synpunktshanteringssystem där kommuninvånare kan lämna sina synpunkter och klagomål även i digital form via ett webformulär på kommunens externa hemsida ([www.uppsala.se](http://www.uppsala.se)). Senare under året togs ett förfrankerat svarskort för synpunkter fram, för att utöka och förbättra möjligheten för invånarna att framföra sina synpunkter. I maj implementerades individuppföljning för hemtjänst i Simone. Individuppföljningen hade då skett på blankett från årsskiftet och en efterregistrering gjordes.

Under året 2014 införs *Äldres behov i centrum* (ÄBIC) och ICF i handläggprocessen där delprojektledare medverkar som referensperson gällande värdegrund och lokala värdighetsgarantier. Projektet fokuserar därför under 2014 på att integrera arbetssätt och innehåll med andra värdegrundssatsningar, så som det pågående arbetet med att implementera *Äldres behov i centrum* (ÄBIC) inom handläggprocessen. Syftet är att skapa förståelse för att värdegrundsfrågan är integrerad i kärnprocessen och ska genomsyra allt arbete med brukare, information, behovsidentifiering och verkställighet. I figur 2 åskådliggörs den röda tråden för att säkerställa den nationella värdegrunden inom äldreomsorg.



Figur 2. Process för att säkerställa den nationella värdegrunden inom äldreomsorgen. (Maria Ahrgren)

Processen för att säkra att brukare känner välbefinnande och upplever ett värdigt liv innehåller nio viktiga steg. För varje steg ska det finnas bra kunskap och tillgängligt metodstöd. Projektets förvaltningsplan utgår från denna systematik.

#### Kunskap

Vid introduktion av nya medarbetare utbildas de i den nationella värdegrunden för äldreomsorg, äldrenämndens värdegrund och de lokala värdighetsgarantierna. Metodstöd:

- Rutin för introduktion av nya medarbetare
- Broschyrer
- <http://www.socialstyrelsen.se/nyheter/konferenser/webbutbildningar/utbildningaldreomsorgensnationellavardegrund>

### Avtal

Utifrån identifierade behov för Uppsalas invånare, lagar och föreskrifter samt gällande riktlinjer skrivs förfrågningsunderlag. Upphandling enligt lagen om valfrihet eller lagen om offentlig upphandling genomförs och avtal tecknas med utförare av tjänster och service för äldreomsorg. Metodstöd:

- <http://www.uppsala.se/sv/Omsorgstod/Aldreomsorg--senior/Ratt-till-varld--omsorg/Eget-val/Eget-val-inom-hemvarden/For-utforare--foretag-inom-hemvard/>

### Behov uttrycks

Biståndshandläggare ger information om öppna insatser och biståndsbedömning samt äldrenämndens värdegrund och de lokala värdighetsgarantierna. Metodstöd:

- Broschyrer

### Utredning och beslut

Biståndshandläggare sammanfattar brukarens nuläge och behov. Beslutet beskriver beviljade insatser utifrån skälig levnadsnivå och sammanfattar vad brukaren uppfattar som ett värdigt liv och känsla av välbefinnande för just honom/henne. Metodstöd:

- Äldres behov i centrum, ÄBIC

### Verkställighet av tjänst och service

Utföraren planerar tillsammans med brukaren utifrån dennes önskemål och sammanfattningen i beslutet hur tjänst och service ska ges för att brukaren ska få uppleva ett värdigt liv och känna välbefinnande genom de beviljade insatserna. Metodstöd:

- Genomförandeplan

### Individuppföljning

Biståndshandläggare följer upp brukarens beslut (efter två veckor/tre månader efter verkställighet, årligen eller vid behov), att det är anpassat efter brukarens behov och att genomförandet utförs enligt planering och med god kvalitet i enlighet med de lokala värdighetsgarantierna. Metodstöd:

- Individuppföljningsblankett
- SOSFS 2006:5 krav för genomförandeplan
- Äldres behov i centrum, ÄBIC

### Synpunkter och klagomål

När t ex utförandet av tjänst och service och de lokala värdighetsgarantierna brister lämnar brukaren sina synpunkter till utförare eller kontor. Synpunkterna ska hanteras enligt gällande rutin för synpunktshantering.

Om det gäller de lokala värdighetsgarantierna är brukaren garanterad ett möte med biståndshandläggare och/eller utförarchef för planering av åtgärder. Metodstöd:

- <http://www.uppsala.se/sv/Kommunpolitik/Kommunens-organisation/Kontor--forvaltningar/Kontoret-for-halsa-varld-och-omsorg/Synpunkter-och-klagomal/>
- Rutin för synpunktshantering

## Avtalsuppföljning

Utifrån samlat resultat från individuppföljning och synpunktshantering, samt avtalsperioder genomförs avtalsuppföljning löpande av upphandlad verksamhet. Syftet är att kontrollera avtalsuppfyllelse, och därmed kvaliteten i beställd verksamhet. Rapport sammanställs och beslutas av äldrenämnden. Metodstöd:

- Process för avtal- och avtalsuppföljning
- Uppföljningsplan
- [www.uppfoljningsguiden.se](http://www.uppfoljningsguiden.se)

## Verksamhetsutveckling

Underlag sammanställs tre gånger per år med resultat gällande bland annat de lokala värdighetsgarantierna och nationella nyckeltal, en analys och förslag på korrigeringar och förbättringar. Utifrån underlag beslutar kontorsledning/nämnd om åtgärder. Metodstöd:

- Ledningens genomgång
- Kvalitetsrapport

### **4.4.2 Informationsmaterial**

Utifrån sammanställt underlag från individ- och avtalsuppföljning, synpunkter från utförarchefer och värdegrundsledare beslutade styrgruppen att informationssatsningen för projektet skulle stärkas under 2014. Detta innebar framtagande av affischer för kontor och utförare att ha i personalutrymmen och en särskild folder för värdegrundsledare att använda i sitt arbete för att åskådliggöra ”den röda tråden” från lagar till konkret arbetssätt. Det är en utmaning att få fram ett tydligt budskap eftersom utförare ofta har egna etiska koder som, även om de har samma andemening, uttrycks olika än nämndens värdeord och de lokala värdighetsgarantierna. Arbetet fortsätts med att ta fram en väggkalender med tolv teman kopplad till värdighetsgarantier. Varje månad har en bild och citat som ska kunna vara utgångspunkt för diskussioner på t ex arbetsplatsträffar.

En gemensam samarbetsrum, värdegrundsledarforum, har skapats på Insidan (Uppsala kommuns intranät) som är en kommunikationsplattform för värdegrundsledare och chefer på kontoret där aktuella dokument, idéer och tankar samt erfarenheter från respektive sektioner och avdelningar i det pågående värdegrundsarbetet, delas. Planering har gjort för att efter att [www.uppsala.se](http://www.uppsala.se) byggs om under hösten 2014 även tillgängliggöra stödmaterial till utförares värdegrundsledare.

### **4.4.3 Utbildningsdagar och nätverk**

Den 27 februari bjöds medarbetare på kontoret, utförare som deltagit i projektet för utbildning av värdegrundsledare, övriga värdegrundsledare, alla utförarchefer och äldrenämnden till en heldag på Uppsala Konsert och Kongress. Temat för dagen var ”hur vi gemensamt lyckas med att införa värdegrundsarbete – makt, kultur och verktyg”. Under dagen föreläste Socialstyrelsen<sup>22</sup>, Christer Olsson<sup>23</sup> och äldrenämndens ordförande Dessutom berättade två utförare, Björklingegården (Vård och bildning) och Björklinge hemvård (Förenade Care), om sitt värdegrundsarbete.

Under året genomförs två nätverksträffar för utförarchefer. Den 13 juni är temat den sociala dokumentationen, vilket framkom som ett önskat fokusområde vid en tidigare träff.

---

<sup>22</sup> Utredare Annika Jalap Hermansson, Anders Berg och Maria Olsson Eklund på Socialstyrelsen informerade om arbetet med att stödja verksamheter i värdegrundsarbetet.

<sup>23</sup> Christer hade tidigare deltagit på en nätverksträff och då pratat om bemötande, denna del var en fristående fortsättning. För information om Christer se [www.utvecklingspoolen.se](http://www.utvecklingspoolen.se)

Dokumentationen är en av hörnstenarna när det gäller beställarens och utförarens möjlighet att påvisa att följsamhet råder vad gäller hur beslutade insatser uppnåtts och säkerställts. Därför är det viktigt att det finns en samsyn mellan kontoret och utförarna om hur dokumentationen ska föras<sup>24</sup>. Kontoret presenterade också arbete med Äldres behov i centrum (ÄBIC)<sup>25</sup>. Träffen den 28 november kommer att lyfta fram värdebaserat ledarskap som är en grundförutsättning för att ett värdegrundsarbete ska bli framgångsrikt och effektivt i en verksamhet<sup>26</sup>. Projektet kommer att slutrapporteras och nämndens beslutade förvaltning delges utförarcheferna. Äldrenämndens utförare får på så sätt möjlighet att ta del av varandras erfarenheter från projektet, samt kring implementering och förvaltning av värdegrundsarbete och de lokala värdighetsgarantierna.

I början av året fick samtliga chefer på kontoret göra *webutbildningen Äldreomsorgens nationella värdegrund*<sup>27</sup> för att kunna utvärdera om det är passande grundutbildning i värdegrund för chefer och medarbetare på kontoret. Styrgruppen beslutade sedan att webutbildningen är en utgångspunkt på kontoret för en gemensam värdegrund och ska genomföras av samtliga. Det medför att webutbildningen ska ha tillagts i rutinen vid introduktion av nyanställda. Under året första hälft har 54 av kontorets 154 medarbetare genomfört utbildningen. Chefer och värdegrundsledare på kontoret deltog även i en utbildningsdag från Kompetens Utvecklingsinstitutet (KUI) med Anna Gilbe<sup>28</sup>. Utbildningsdagen handlade i korthet om att synliggöra sammanhang och uppdrag på kontoret - värdegrund, bemötande och kommunikation med praktiska exempel, metoder och arbetssätt. Arbetet med att stötta chefer och värdegrundsledare på kontoret pågår för att skapa stark förankring och hög efterlevnad av hantering av de lokala värdighetsgarantierna inom alla processer. Värdegrundsledare har arbetat fram en plan för hur värdegrundsarbetet ska genomföras på respektive arbetsplats. De ska säkerställa att värdegrundsarbete sker och löpande rapportera till chef, samt aktivt arbeta med värdegrundsarbete utifrån äldreomsorgens nationella värdegrund, nämndernas formulerade värdegrund, och de lokala värdighetsgarantierna.

Under 2014 erbjuds värdegrundsledarna på kontoret och hos hemvårdsutförare utbildning i *Första hjälpen till psykisk hälsa – äldre*.

#### **4.4.4 Utvärdering av de lokala värdighetsgarantierna (Delprojekt 5)**

Under 2013 ansökte och beviljades äldrenämnden prestationsmedel för att utvärdera de lokala värdighetsgarantierna. Detta blev det femte och avslutande delprojektet. Denna slutrapport är resultatet av delprojektet. Målet för delprojektet är att utvärdera implementering av lokala värdighetsgarantier samt att ta fram en förvaltningsplan som ska börja gälla från och med januari 2015.

Arbetet har genomförts enligt den plan som antogs av socialstyrelsen<sup>29</sup>. Utvärderingen genomförs av Maria Ahrgren (PL), Maris Rasul (DP1), Maria Norberg (DP4) och Marianne Winqvist (Regionförbundet). Ett uppstartsmöte genomfördes den 10 januari där arbetet med uppföljningen detaljplanerades. Under våren samlades uppgifter från systemen Simone, synpunktshantering, Siebel (dokumentationssystem) samt avtalsuppföljningar in. Under maj-augusti genomfördes

---

<sup>24</sup> Föreläsare: Lisbeth Hagman (Konsult inom äldreomsorgen och kvalitetsutveckling inom vården samt utredare vid Äldrecentrum).

<sup>25</sup> Processledare Anna-Terese Sporrang (kontoret för hälsa, vård och omsorg).

<sup>26</sup> Föreläsare: Sten Philipsson Professor i etik och värderingsforskning.

<sup>27</sup> <http://www.socialstyrelsen.se/nyheter/konferenser/webbutbildningar/utbildningaldreomsorgensnationellavardegrund>

<sup>28</sup> Konsult och handledare inom individ- grupp och ledarutveckling, Kursansvarig för Ersta Sköndal Högskolas handledarutbildning i psykosocialt arbetssätt,

<sup>29</sup> Se bilaga 8.

granskning av utförares hantering av inkomna synpunkter. Under samma period genomfördes intervjuer med hemtjänstbrukare. I augusti genomfördes fokusgruppsintervjuer för personal hos utförare av hemvård och vård- och omsorgsboende. Samtidigt gick webbenkät ut till utförarchefer och personal på kontoret. Det samlade materialet analyserades under oktober.

För resultat och analys samt förvaltningsplan se **5 Resultat, 6 Analys av resultat** och **7 Förvaltningsplan** nedan.

## 5 Resultat

Utifrån plan för utvärdering redovisas resultat nedan. Resultaten innehåller uppgifter från verksamhetssystemen Siebel (dokumentationssystem, Deloitte), Simone (databas för individuppföljning), synpunktshantering (databas), samt resultat från dokumentationsgranskning, djupintervjuer, fokusgruppsintervjuer och webbenkäter.

### 5.1 Vilka omfattas av de lokala värdighetsgarantierna

Från verksamhetssystemet Siebel redovisas i tabell 2 antal personer som är 65 år eller äldre och som från 1 februari fram till och med 25 oktober detta år (2014) omfattats av de lokala värdighetsgarantierna. Redovisningen gäller antalet unika personer och inte antal beviljade beslut eftersom en person kan ha mer än ett beslut under perioden. Beslut om hemtjänst inkluderar personer som hade beslut om serviceinsatser, omvårdnadsinsatser, stöd i assistansliknande form (STASS) och/eller anhöriganställning. Personer med beslut om särskilt boende avser vård- och omsorgsboende med inriktning omvårdnad, psykiatri eller demens.

Typ av beslutad insats	fr o m 2013-02-01 t o m 2014-10-25		
	Man	Kvinna	Totalt
Hemtjänst	1527	2922	4449
Särskilt boende	719	1456	2175
<b>Totalt</b>	<b>2246</b>	<b>4378</b>	<b>6624</b>

Tabell 2. Antal personer som omfattats av de lokala värdighetsgarantierna 2013-2014, Uppsala kommun.

### 5.2 Individuppföljning

När biståndshandläggare följer upp personers beslut om insatser enligt SoL för insatser i ordinärt och särskilt boende ställs frågor om deras uppfattning och utförandet av beviljade tjänster/service bland annat i relation till de lokala värdighetsgarantierna.

#### 5.2.1 Insatser ordinärt boende (hemtjänst)

Under 2014 har det registrerats 474 individuppföljningar avseende insatser i ordinärt boende. I 87 % av uppföljningarna, är det den enskilde som har svarat på frågorna, i övriga 13 % är det närstående/anhörig eller företrädare. Frågan *Kan du komma ut på promenad enligt dina önskemål?* har ett bortfall på 72 %, vilket medför ett för litet underlag för att kunna dra några slutsatser. Av de 132 personer som tillfrågats uppger 17 % att de alltid/till viss del får komma ut på promenad enligt sina önskemål, medan 7 % inte har någon önskan om att komma ut.

I tabell 3 (nedan) redovisas bland annat att nästan hälften av de svarande aldrig får veta vem/vilka som ska utföra hjälpen (svarsbortfallet är 15 %) och att över hälften inte meddelas om någon annan kommer än den som brukar (svarsbortfallet är 17 %).

Fråga	Frågesvar	Andel svar
Får du veta vem/vilka från hemtjänsten som ska hjälpa dig?	Ingen åsikt/kan inte svara	9 %
	Alltid	19 %
	Ibland	24 %
	Aldrig	48 %
Blir du meddelad i förväg om någon annan kommer än den som brukar komma?	Ingen åsikt/kan inte svara	15 %
	Alltid	14 %
	Ibland	18 %
	Aldrig	54 %
Hör hemtjänsten av sig till dig om de är försenade?	Ingen åsikt/kan inte svara	16 %
	Alltid	20 %
	Ibland	27 %
	Aldrig	36 %

**Tabell 3.** Blankett: Individuppföljning på insatser i ordinärt boende (2014)

Det är 47 % som uppger att de alltid/ibland kontaktas om hemtjänsten blir försenade (svarsbortfallet är 19 %).

### 5.2.2 Vård- och omsorgsboende

Gällande vård- och omsorgsboende har individuppföljningar registerats från införandet av garantierna i februari 2013, och antalet sammanställda individuppföljningar under perioden är 2121 stycken. Vid 43 % av uppföljningstillfällena är det den enskilde som har svarat på frågorna, vid 25 % av tillfällena är det den enskilde tillsammans med en närstående och i övriga fall är det endast närstående/anhörig eller företrädare<sup>30</sup>. Två av tre uppger att de tillsammans med sin kontaktman/personal skrivit en planering om hur de vill att sin hjälp utförd (genomförandeplanen).

Närmare 20 % uppger att de inte har någon önskan om att gå ut, och av de resterande uppger tre av fyra att de kan komma ut när de vill (alltid eller till viss del). Som kommentarer till detta ges till exempel att de inte alltid kan komma ut vid den tidpunkt de vill, men alltid samma dag som de önskar. Endast 18 % uppger att de alltid kan påverka när de vill gå ut. För frågan *Kan du välja att promenera tillsammans med andra eller ensam med stöd av personal?* är det många (34 %) som inte har någon åsikt/kan inte svara medan 18 % menar att de alltid kan välja.

Det ställs två frågor specifikt kring matsituationen; *Kan du välja tidpunkt när du vill äta lunch/middag?* Och *Kan du påverka menyn gällande lunch/middag?* 55 % uppger att de alltid/till viss del kan påverka tidpunkten för måltiderna, medan 14 % uppger att de aldrig kan göra det. Det är varannan person som upplever att de kan påverka menyn, medan 10 % säger att de aldrig kan göra det.

<sup>30</sup> Orsak till att den enskilde inte själv svarar är främst på grund av demenssjukdom och nedsatt fysisk hälsa, men även nedsatt hörsel och nedsatt psykisk hälsa förekommer.

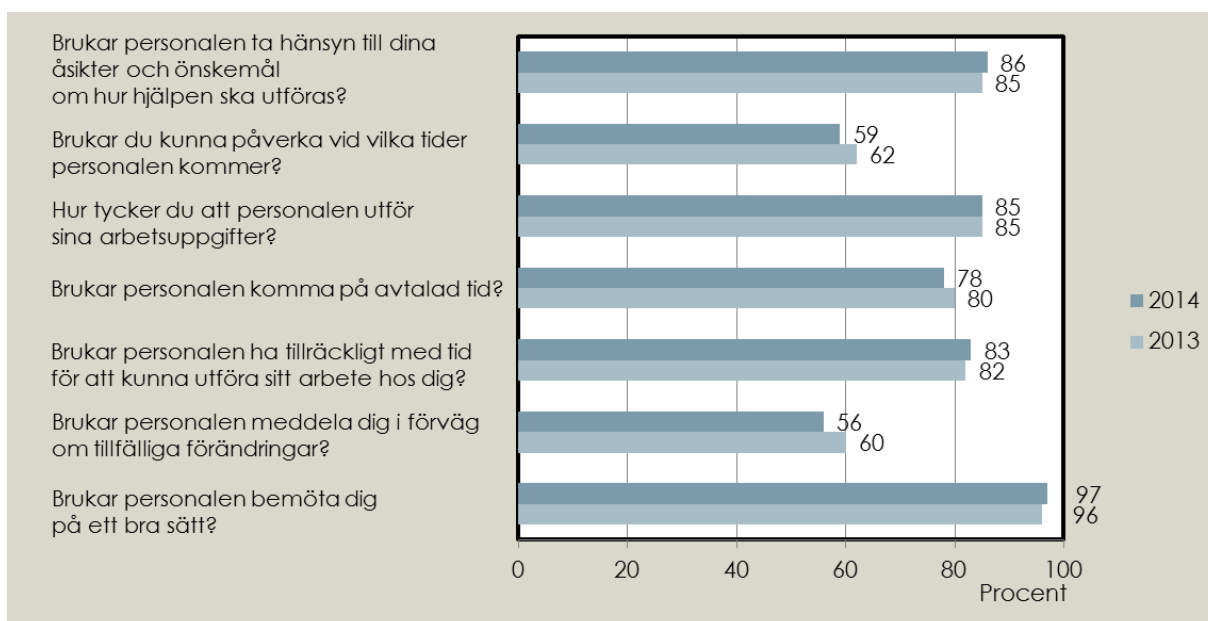


### 5.2.2.1 Tematisering av öppna svar

Under våren 2014 genomfördes en tematisering av de öppna svarsalternativen inom de registrerade individuppföljningarna på vård- och omsorgsboende. Tematiseringen innebar att de öppna svarsalternativen kategoriserades. För 2013 (feb-apr) innehöll materialet 254 uppföljningar (varav gällde 175 kvinnor och 79 män). 2014 (feb-apr) innehöll materialet 276 uppföljningar (varav gällde 192 kvinnor och 84 män). Utifrån tematiseringen framkom att de öppna svaren främst innehöll kommentarer, frågor och synpunkter kring; personal, mat och måltidsmiljö, utevistelse/promenad, rehab/träning/aktiviteter, läkemedel, kontaktman, tvätt och städ samt väntetid/vanmakt. För hela underlaget se bilaga 10.

## 5.3 Brukarundersökning 2013 och 2014

Varje år genomför socialstyrelsen en nationell brukarundersökning *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* där de äldre svarar på enkätfrågor kopplat till sina upplevelser av de tjänster och den service som de är beviljade<sup>31</sup>. Från och med 2013 är det en totalundersökning. Nedan redovisas resultat från 2013 och 2014 som kan relateras till Uppsala kommuns lokala värdighetsgarantier. För hemtjänstinsatser se tabell 4. Det är ett förbättrat resultat för önskemål och åsikter, medan resultaten för huruvida hemtjänsten kommer i tid, påverkansmöjligheter av tidpunkt då personal kommer, och att de meddelar när de är försenade, har försämrats signifikant mellan 2013 och 2014. Bemötandet uppfattas dock som mer positivt. På frågan *Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?* har det positiva svarsalternativet ökat från 76 till 78 %. Brukare är även generellt mer nöjda med hemtjänsten 2014 än 2013.



Tabell 4. Socialstyrelsens nationella brukarundersökning, resultat hemtjänst 2013 och 2014.

För upplevelsen av tjänster och service på vård- och omsorgsboenden svarar fler brukare att de upplever att måltiderna på sitt äldreboende är en trevlig stund på dagen, vilket är en ökning med en procentenhet mellan 2013 och 2014 (till 66 %). Fler upplever att möjligheterna att komma utomhus är bra, 61 % mot tidigare 60 %. Även påverkansmöjligheterna ökar för vid vilka tider brukare får hjälp med till exempel tid för att duscha/bad, gå och lägga sig, 58 % mot tidigare 57 %. Gällande huruvida personalen brukar ta hänsyn till brukarens åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras är resultatet detsamma de båda åren, 74 % positiva svar.

<sup>31</sup> [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)

Däremot visar resultaten en signifikant negativ skillnad för huruvida personalen meddelar brukare i förväg vid tillfälliga förändringar, till exempel vid byte av personal eller ändringar av olika aktiviteter, från 41 % mot tidigare 45 %. Dock tycker fler att det är lätt att få kontakt med personalen på sitt äldreboende, både vad gäller omvårdnads- och legitimerad personal.

#### 5.4 Synpunktshantering – hantering av klagomål

När de lokala värdighetsgarantierna började gälla i februari 2013, fanns inte möjlighet att särskilt härleda brister till just dem, på grund av att synpunktshanteringen då var kopplad till äldrenämndens värdeord och till beviljade insatser. Det medför att det inte går att ta fram säkra underlag för 2013 gällande hanteringen av klagomål för garantierna. I tabell nedan kan fördelning för 2013 ses i beviljade insatskategorier. Alla kategorier kan innehålla synpunkter kring garantierna förutom dagverksamhet och korttidsplats.

Insatskategori	Antal anmälningar	%
Dagverksamhet	0	0%
Service	39	23%
Måltider	12	7%
Personlig omvårdnad	35	20%
Sociala & övriga insatser	25	14%
Korttidsplats	5	3%
Särskilt boende	38	22%
HSL	19	11%
<b>Summa</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>

Tabell 5. Typ av insatskategori som anmälningarna gäller, Uppsala kommun 2013.

Under 2014 har det inkommit 326 synpunkter till kontoret, av dem gäller 82 % utförarens verksamhet. Vi kan se en tydlig ökning av inkomna synpunkter och klagomål från 2013. Det är önskvärt att få in synpunkter och ett antagande är att genom att det nu är lättare att registrera synpunkter/klagomål, att processen är tydligare för medarbetare och att återkoppling avkrävs löpande, så bidrar det till ökningen. Vid implementering av det nya synpunktshanterings-systemet säkrades att en särskild öronmärkning kan göras för brister i de lokala värdighetsgarantierna, det medför att resultat kan redovisas från och med januari 2014. Av de 326 inkomna synpunkterna är 16 synpunkter kopplade till de lokala värdighetsgarantierna. Det antas finnas fler synpunkter som skulle kunna vara brister i garantierna, men att dessa inte har klassificerats utifrån garantierna i synpunktshanteringen<sup>32</sup>. Klassificering av synpunkter innebär att den administratör som tar emot synpunkten bedömer vad den huvudsakligen gäller utifrån vissa kriterier. Det är ingen enkel uppgift då en synpunkt kan innehålla fler delar och informationen ibland kan vara svårtolkad. Därför bör det beaktas att antalet brister gällande garantierna troligen är fler än vad som här redovisas.

<sup>32</sup> Vilket tematisering av öppna svar vid individuppföljning visar på, se 5.2 Individ- och avtalsuppföljning

Samtliga av de 16 inkomna synpunkterna som enligt synpunktshanteringssystemet avsåg garanterna, har följts upp<sup>33</sup>. 9 granskningar har gjorts utifrån dokumentstudier. Fem utförare (med 7 synpunkter), varav tre hemvårdsutförare och två utförare för vård- och omsorgsboenden, har granskats på plats i verksamheten. Föremål för uppföljningsmötet var chefens och verksamhetens hantering av synpunkterna, samt hur de lokala värdighetsgarantierna och deras relevans upplevs. Nedan följer en kort beskrivning av hanteringen av de sju synpunkter som följdes upp, samt vilken/vilka av de lokala värdighetsgarantier som synpunkten har berört.

#### **5.4.1 Klagomål inom hemvården**

Inom hemvården har klagomål inkommit på garantin *att bli kontaktad om personalen blir försenad*. Klagomålen har inkommit hos tre utförare av hemvård, som vardera har fått en synpunkt. I huvudsak handlade de tre synpunkterna om att utföraren inte hade meddelat om förseningen av utförande/verkställande av stöd och hjälp.

Vid uppföljningsmötet hos utförarna framkom att en av de berörda utförarna följer upp synpunkter omgående och ser om det finns förbättringsmöjligheter. Avvikelse följs upp systematiskt på personalmöten och/eller arbetsplatsträffar samt dokumenteras. De andra två berörda utförarna utredde synpunkterna omgående, dock registreras/dokumenteras inte samtliga. Verksamhetscheferna såg där en möjlighet till förbättring genom att börja dokumentera, registrera och följa upp synpunkterna på personalmöten och/eller arbetsplatsträffar.

#### **5.4.2 Klagomål inom vård- och omsorgsboenden**

Inom vård- och omsorgsboenden har klagomål inkommit på garantierna *påverka tiden för promenad eller annan utevistelse, få inskrivet i din genomförandeplan hur och när utevistelsen ska ske samt påverka menyn och tidpunkt för måltider*. Totalt har fyra klagomål inkommit fördelat på två utförare av vård- och omsorgsboende (en utförare har tagit emot tre klagomål/synpunkter). En synpunkt beskriver missnöje om att inte kunna påverka tiden för promenad samt att det inte heller framkommer i genomförandeplanen hur och när det ska ske. Resterande tre synpunkter har i huvudsak handlat om maten på vård- och omsorgsboendet.

Vid uppföljningsmötena framkom att en utförare dokumenterar samtliga inkomna synpunkter/klagomål. Dessa följs sedan upp systematiskt på arbetsplatsträffar eller gruppmöten för diskussion, för att säkerställa att det inte händer igen, vilket leder till ständiga förbättringar. Den andra utföraren har nyligen fått hjälp av en kvalitetsansvarig centralt placerad i företaget för att försäkra sig om att verksamheten följer lagar och förordningar. Alla klagomål och synpunkter som inkommer direkt till verksamheten sparas i pärmar, ej digitalt. Synpunkter som inkommit via verksamhetens egen synpunktsanmälan, skickas till centrala kontoret, där det registreras och sedan åtgärdas av verksamhetschefen. Synpunkter tas upp ibland på APT eller mindre möten på avdelningen.

Utifrån granskningen av utförares synpunktshantering kring de lokala värdighetsgarantierna kan bedömning göras att det oftast sker en hantering av synpunkter enligt utförares egna rutiner. Däremot finns det områden att utveckla, så som att delge personal hur synpunkterna har hanterats, säkerställa dokumentation av hanteringen och arbeta med att skapa förståelse för hur hanteringen hänger ihop med att erbjuda god kvalitet på tjänster och service. Systematiken behöver stärkas.

---

<sup>33</sup> Uppföljning av utförares hantering vid framkomna brister kring de lokala värdighetsgarantierna har granskats av Maris Rasul.

### 5.4.3 Utförarens redovisning av hantering

I september redovisade äldrenämndens utförare (via webenkät) hur de hanterat signaler på att de inte levt upp till garantierna samt huruvida de genomfört något förbättringsarbete utifrån den hanteringen. I tabell 6 redovisas deras svar. Totalt omfattar inrapporteringen 69 utförarenheter, varav 16 är dagverksamheter och korttidsvårdsenheter och inte direkt utför insatser som omfattas av de lokala värdighetsgarantierna. Dessa innefattas därför inte i nedanstående tabell.

Hur hanterar verksamheten brukares/anhörigas signaler på att verksamheten inte har levt upp till de lokala värdighetsgarantierna?	Antal utförarenheter Hemvård	Antal utförarenheter Vård- och omsorgsboende
Vi har inte fått några sådana signaler.	12	11
Hanteras enligt särskild rutin för synpunkter/klagomål/avvikelser gällande lokala värdighetsgarantier.	3	3
Hanteras enligt ordinarie rutin för synpunkter/klagomål/avvikelser.	9	10
Hanteras på annat sätt.	0	5
<i>Totalt</i>	<i>24</i>	<i>29</i>

**Tabell 6.** Utförarens redovisning av hantering av brister gällande lokala värdighetsgarantier, sep 2014.

Inom hemvården uppger hälften av utförarna att de inte har fått signaler på att de inte har levt upp till garantierna. Av de som tagit emot synpunkter har övervägande delen (9 av 11) hanterat dem enligt ordinarie rutin för synpunktshantering. Tre enheter har tagit fram en särskild rutin för detta. Så också på vård- och omsorgsboendeenheter, där det är 11 som inte fått några signaler, det vill säga procentuellt något färre än inom hemvården. Intressant är att fem vård- och omsorgsboendeenheter uppger att de hanterat signaler på annat sätt, t ex

”Om någon har synpunkter så sätter vi oss ner med verksamhetschef och kontaktman med kund och tar upp det som gäller och gör en åtgärdsplan samt ser över genomförandeplanen.”

”Diskussion och återkoppling sker alltid på APT.”

”Vi får ibland signaler från biståndshandläggare som gör uppföljning, när vi sedan följer upp det med de brukarna har de inte den uppfattningen, utan säger att de inte har sagt så till biståndshandläggare. Ett dilemma för oss.”

Hälften av hemvårdsenheterna och 62 % av vård- och omsorgsboendena uppger att de genomfört något förbättringsarbete med anledning av brukares/anhörigas synpunkter på hur verksamheten lever upp till de lokala värdighetsgarantierna. De ger exempel så som

”Förbättringsarbete pågår för att förbättra informationen till brukare vid förändringar gällande besök, både på kort och lång sikt.”

”Vi har informerat all personal och planerar ett arbete senare. Vi är ett par stycken som gått utbildning vi har bildat mindre geografiska grupper där personalkontinuitet har minskat.”

”Vi har gjort iordning separata rum för aktiviteter av olika slag.”

”Vi har skrivit upp utevistelse i vårt aktivitetsschema varje vardag så att våra boende kan se att detta erbjuds dagligen. Aktivitetsschemat lämnas numera till våra boende varje vecka.”

”Möten med anhöriga. Genomgång av genomförandeplanen. Åtgärdsplaner.”

”Ny mall på genomförandeplan har utarbetats. Genomförandeplanen skall vara unik och anpassad till kundens önskemål i den mån verksamheten kan utföra detta.”

”Vi har sett över vissa rutiner.”

”Aktivitetsutbudet har förändrats utifrån förslag som tagits upp på boenderåd.”

”Vi har exempelvis upprättat och startat ett anhörigråd som sedan maj 2014 haft sammanträde vid 2 tillfällen. Vi planerar att ha minst 4 sammankomster/år. Här uppmanas anhöriga att framföra sina synpunkter samt medverka i delaktighet och utvecklingsfrågor.”

”Inte direkt men vi har en stående punkt "värdegrundsledare" på agendan för APT. Där diskuteras alltid ev synpunkter men vi arbetar också runt olika etiska dilemman eller man diskuterar kring olika ord som kopplas till värdighetsgarantierna.”

”Ja vi har utökat antalet enskilda och gemensamma aktiviteter för att öka delaktighet och välmående.”

”Vi har inte levt upp till promenad när du vill, men erbjuder varje dag. Vi har ett projekt runt det.”

”För att säkerställa att alla kunder får möjlighet till dagliga aktiviteter, så har en "aktivitetsgrupp" bildats. Gruppen består av äldrepedagog, rehabpersonal samt 4 usk. från samtliga avdelningar.”

”Organiserade aktiviteter samt förtydligande till kontaktmännen om deras roll.”

”Vi har påbörjat arbete och diskussioner med vår värdighetstrappa enskilt och i grupp.”

## 5.5 Informationssatsningar

För att ta reda på om beskrivna aktiviteter i kommunikationsplanen resulterat i ökad kännedom om att det finns lokala värdighetsgarantier har två webenkäter skickats ut, en till chefer inom äldreomsorgen och en till alla medarbetare på kontoret<sup>34</sup>. Dessutom ställs frågor kring kännedom om garantierna till brukare och anhöriga vid individuppföljningstillfället, resultaten redovisas under respektive rubrik nedan.

### 5.5.1 *Brukare och anhöriga*

När biståndshandläggare följer upp personers beslut om insatser enligt SoL, avseendeinsatser i ordinärt och särskilt boende, ställs frågor om personernas kännedom om, och uppfattning av, de lokala värdighetsgarantierna. Gällande vård- och omsorgsboende har individuppföljningar registerats från införandet av garantierna, och antalet sammanställda individuppföljningar under perioden är 2121 stycken. Vid 43 % av uppföljningarna har den enskilde svarat på frågorna, vid 25 % av tillfällena är det den enskilde tillsammans med närstående och i övriga fall är det endast närstående/anhörig eller företrädare. Ingen signifikant skillnad går att utläsa kring kännedom eller uppfattning av relevans för den enskilde respektive närstående.

För frågorna *Har du fått information om äldrenämndens värdighetsgarantier?* och *Tycker du att värdighetsgarantierna är betydelsefulla för dig?* är svarsbortfallet stort (26 % respektive 42 %). Frågorna har i dessa fall inte ställts på grund av biståndshandläggarens bedömning om lämplighet att ställa frågorna och/eller den enskildes/anhöriges förmåga att svara.

Tabell 7 (nedan) visar att fördelningen av de som svarat. När en individ eller anhörig uppger att de inte har kännedom om garantierna ges information vid intervjutillfället.

---

<sup>34</sup> Se bilaga 9.

Fråga	Frågesvar	Antal svar	Andel svar
Har du fått information om äldrenämndens värdighetsgarantier?	Ja	336	21 %
	Till viss del	151	10 %
	Inte alls	734	47 %
	Ingen åsikt/kan inte svara	352	22 %
Tycker du att värdighetsgarantierna är betydelsefulla för dig?	Ja	552	45 %
	Till viss del	171	14 %
	Inte alls	69	6 %
	Ingen åsikt/kan inte svara	439	36 %

**Tabell 7.** Blankett: Individuppföljning på vård- och omsorgsboende (feb 2013- sep 2014)

Under 2014 har det registrerats 474 individuppföljningar inom insatser i ordinärt boende. Vid 87 % av uppföljningarna har den enskilde svarat på frågorna, i övriga fall är det närstående/anhörig eller företrädare. Ingen signifikant skillnad går att utläsa kring kännedom om eller uppfattning av relevans för den enskilde respektive närstående. När det gäller hemtjänst är svarsbortfallet för de två frågorna lika stort som inom vård- och omsorgsboende, för frågan *Känner du till äldrenämndens värdighetsgarantier?* är det 25 % och för *Tycker du att värdighetsgarantierna är betydelsefulla för dig?* är det 41 %. I tabell 8 (nedan) visas att så många som 66 % inte har någon kännedom alls om de lokala värdighetsgarantierna. När en individ eller anhörig uppger att de inte har kännedom om garantierna ges information vid intervju tillfället. 59 % anser efter informationen att garantierna är betydelsefulla (helt/till viss del).

Fråga	Frågesvar	Antal svar	Andel svar
Känner du till äldrenämndens värdighetsgarantier?	Ingen åsikt/kan inte svara	63	18 %
	Ja	29	8 %
	Till viss del	27	8 %
	Inte alls	235	66 %
Tycker du att värdighetsgarantierna är betydelsefulla för dig?	Ingen åsikt/kan inte svara	115	41 %
	Ja	112	40 %
	Till viss del	36	13 %
	Inte alls	18	6 %

**Tabell 8.** Blankett: Individuppföljning på insatser i ordinärt boende (2014)

### 5.5.2 Chefer inom äldreomsorgen

En av de svarande cheferna<sup>35</sup> uppger att hen inte känner till de lokala värdighetsgarantierna. Detta gäller ett vård- och omsorgsboende. Ett övervägande antal uppger att de har fått information från flera olika håll; kontotes utförarmöten, värdegrundsledare, kommunens hemsida, utbildningsdagar och nätverksträffar. Alla utom två bedömer att de har tillräckligt med kunskap för att själva kunna informera andra om innehållet i de lokala värdighetsgarantierna, se tabell 9.

<sup>35</sup> Webenkät, bilaga 9.

Jag har tillräckligt med kunskap för att själv kunna informera andra om innehållet i de lokala värdighetsgarantierna.	Antal utförarenheter Hemvård	Antal utförarenheter Vård- och omsorgsboende
Jag har mycket god kunskap om innehållet	13	12
Jag har god kunskap om innehållet	9	15
Jag har mindre god kunskap om innehållet	2	1
<i>Totalt</i>	<i>24</i>	<i>28</i>

**Tabell 9.** Utförares uppfattning om sin kännedom om de lokala värdighetsgarantierna, september 2014.

Nio uppger att de inte använder något informationsmaterial när de ger information om garantierna. 12 uppger att de använder både *Seniorguiden* och *Hemtjänstbroschyren* alternativt *Vård- och omsorgsboendebroschyren* medan 31 uppger att de endast använder *Hemtjänstbroschyren* alternativt *Vård- och omsorgsboendebroschyren*. Utförarna har haft blandade synpunkter på både omfattning av material och innehållet i materialet.

”Avvaktar Vård&Bildnings värdegrundsarbete gällande vilken information vi ska ge våra kunder.”

”Jag har tagit material från nätet och även skapat egen powerpointpresentation som har använts. I övrigt haft dålig kännedom om vilket skriftligt material som finns inom området.”

”Vi gör det, men inte ngt av era alternativ, vi har affischer som sitter uppe för anhöriga och medarbetare.”

”Svårt att hitta dem så vi använder företagets värdighetsgarantier.”

”Vi har satt upp affischer i varje hemvårdsrum. Pågående process i att lägga dessa affischer i våra befintliga kundmappar som finns hemma hos våra kunder.”

”Jag använder mig av en egen hemvårdsbrochyr där garantierna står. Den har jag med mig vid första besök och uppföljningar till vårdtagare.”

”Nej, jag anser att informationen är tillräcklig och till belåtenhet.”

”Det kunde innehåll mer information.”

”Enheten har tagit fram ett eget dokument där Värdighetsgarantierna framkommer. Detta lämnas vid första besöket hos vårdtagaren.”

### 5.5.3 Kravställande uppdragskontor

Webenkät skickades i september 2014 ut till samtliga anställda på kontoret för hälsa, vård och omsorg<sup>36</sup>. Kontoret har totalt 236 anställda, varav 154 arbetar särskilt riktat mot äldreomsorg (inom myndighetsutövning, administration eller övergripande strategiskt arbete). 124 medarbetare har svarat på enkäten (svarfrekvens 52 %). 11 personer uppger att de inte vet om att det finns lokala värdighetsgarantier. Resterande personer uppger att de främst informerats av värdegrundsledare, på arbetsplatsträff och via kommunens intranät. Av de svarande uppger 70 % att de har mycket god/god kunskap om de lokala värdighetsgarantierna. Två personer uppger att de inte har någon kunskap alls om innehållet i garantierna, men att de vet om att de finns.

Strax under 60 % bedömer att de har tillräckligt med kunskap för att informera andra om garantierna (här bör beaktas att även medarbetare som inte arbetar riktat mot äldreomsorg svarat på enkäten). En övervägande andel av de svarande använder sig av tillgängligt informationsmaterial och då främst *Hemtjänstbroschyren* alternativt *Vård- och omsorgsboende-*

<sup>36</sup> Webenkät, bilaga 9.

*broschyren*. Närmare 90 % av de svarande är nöjd med informationsmaterialet men synpunkter framförs om bland annat:

”De är bra och informativa.”

”Det kunde vara tydligare beskrivet om t ex. på vilket sätt brukaren har rätt att påverka menyn vid måltider, gäller menyval?”

”Inte tydligt skrivet.”

”Ja, det behöver ses över hur vi i skrifterna framställer äldreomsorg samt de personer som har behov av äldreomsorg.”

”Jag upplever att seniorerna i vår målgrupp är mycket intresserade av adekvat o tydlig information, men tyvärr har långt ifrån alla seniorer i målgruppen tillgång till dator och Internet...”

## 5.6 Uppfattning om garantierna

### 5.6.1 Brukare och anhöriga

För att få en ökad förståelse för hur personer med beslut om hemtjänst upplever den nationella värdegrunden i utförandet av den beviljade hemtjänsten, samt hur de uppfattar de lokala värdighetsgarantierna, genomfördes fyra stycken enskilda intervjuer<sup>37</sup>. För urval och metod se bilaga 11. Intervjupersonerna bestod av två kvinnor respektive två män i åldrarna 78-95 år. De benämns här Kvinna 1, Kvinna 2, Man 1 och Man 2.

#### 5.6.1.1 Upplevelse av hemtjänsten generellt

En av frågorna som ställdes under intervjun var en öppen fråga om upplevelsen av och erfarenheter från den hemtjänst som personen får. De intervjuade kvinnorna berättar följande om sin hemtjänst:

”Det är skönt att få denna hjälp. Det underlättar i vardagen. Att vi kan umgås och hjälpas åt.”  
– Kvinna 1

”Det är bra att det kommer någon och ser till mig, jag kan inte räkna med släkten, har bara syskonbarn.” – Kvinna 2

En man berättar lite utförligare och säger såhär om sin upplevelse av hemtjänsten:

”Det kommer ju ett antal unga flickor, mestadels unga och de är hårt styrda utav en tidspress. Det ska vara, de kommer hit och är här några minuter och då ska de, då städar de rummet och får jag lov att säga att de är väldigt intresserade av att städa. Jag skulle ju hellre vilja att de gjorde kanske lite andra saker när de kommer, men...”

I: Vad skulle du vilja att de gjorde hellre? Än att städa.

M 1: Ja, gick ut och gick med mig t.ex. Men de är så inrotade och så rädda för att de inte ska kunna, de skriver rapport varje gång de är här så skriver de i sin liggare här om vad de gör. Och det är naturligtvis svårt, men för det är ju så mycket nya människor så att jag tycker ju, jag lär aldrig känna någon av dessa, det kommer ofta nya då och då. Så jag får aldrig någon personlig relation med de anställda. De är inte otrevliga, men de är, de tycker ju att jag är ett nummer i samlingen tycker jag, inbillar jag mig.” – Man 1

Den andre intervjuade mannen berättar såhär om sin hemtjänst:

---

<sup>37</sup> Intervjuerna genomfördes av Maria Norberg och transkriberades av Susanna Rydqvist.



”Det är det jag behöver hjälp med och det är det jag tycker att jag får. Och när det gäller ängslan så, nu tycker jag att jag har förtroende för dem praktiskt taget allihop.” – Man 2

Frågorna kring upplevelsen av relevansen i de lokala värdighetsgarantierna, avhandlade varje enskild garanti för sig. Intervjupersonerna ombads beskriva hur de bedömer garantierna. De erbjöds att utgå från en ”viktighetskala” mellan 1-10, där 1 är helt oviktig/irrelevant och 10 är mycket viktig/relevant. Det var endast vid enstaka tillfällen som intervjupersonerna valde att använda skalan, då de hellre valde att i ord beskriva vad de tyckte. Citat från detta redovisas nedan.

### **5.6.1.2 Veta vilken personal som ska utföra tjänsterna i hemmet - Bli kontaktad i förväg om någon annan personal än den som förväntas ska komma<sup>38</sup>**

Den här garantin upplevdes generellt som väldigt viktig. En av intervjupersonerna berättar dock:

”Jag blir inte kontaktad. Det kan inte gå för dom. Jag vill veta hur dags dom kommer men inte så viktigt vem. Jag tar emot den som kommer. Det är roligt med nyheter, alltid får man nåt nytt att prata om (skrattar).” – Kvinna 2

Två av intervjupersonerna svarar utan tvekan och direkt följande på vikten av att veta som kommer:

”Det tycker jag är tio [...] jag är ju väldigt intresserad av människor och jag vill ju veta.”  
– Man 2

”Det är absolut en tia. Utan tvekan. Det är så väl ordnat för mig, förstår du, så att det bara är två olika flickor som kommer till mig. Det betyder jättemycket att det bara är just dem två.”  
– Kvinna 1

”Ja, det skulle kunna leda till att man får en personlig relation till de som kommer och hjälper mig. Så det är nog ganska bra.” – Man 1

Angående att bli kontaktad i förväg svarar samme intervjuperson:

”Det har aldrig hänt. Så det vet jag inte.” – Man 1

De andra intervjupersonerna svarar:

”Ja, det, det fungerar ju inte på det sättet. För att det är ju ett team här, jag vet ju, de flesta känner jag ju till, men de nej det blir jag inte och det tycker jag väl egentligen inte behövs i och med att det är det här gänget [...] som jag litar på så behöver jag inte det, sen kan jag vara mer eller mindre, för det är klart man har ju alltid de som man trivs lite mer med. [...] men nej jag accepterar att som helhet fungerar det här och jag behöver inte veta mer.” – Man 2

”Det är viktigt. Ungefär 6-10 på skalan.” – Kvinna 1

### **5.6.1.3 Bli kontaktad om personalen blir försenad**

På frågan om vikten av att bli kontaktad i förväg om personalen blir försenad svarar intervjupersoner följande:

”Ja, det har ju varit ett mönster i det fallet har de ringt och berättat [...]och det är klart annars kanske

---

<sup>38</sup> Garantin om att bli kontaktad i förväg om någon annan än den förväntade personalen skall komma förutsätter att brukaren från början vet vilken person som skulle ha utfört tjänsten. De båda garantierna behandlas därför här tillsammans.

jag är borta. Så att det är, annars blir det ju ineffektivt för kommunens del om, om personen kom på en annan tid än när jag är hemma.” – Man 1

Så här svarar en annan intervjuperson:

”Det är, där är frågan om hur mycket försenad och vi kan säga att som regel så tycker jag nog att det håller sig till dem kommer sällan före den tiden jag förväntar mig och jag är inte alldeles klar över vilka tider det ska vara [...] men ibland får jag vänta, de säger senare klockan tio bör de väl alltid vara här om det händer att de inte kommer förrän kvart och då tutar jag på den här (pekar på trygghetslarmet). Det får jag göra då och då faktiskt så det händer. Jag blir naturligtvis lite lätt irriterad samtidigt vet jag ju att det händer, [...] så att nej, jag är inte, en normal lätt irritation, men mer är det inte.” – Man 2

”10 minuter kan jag stå ut med, annars tycker jag att de är bra om de meddelar. Det bedömer jag som en 8. Det är viktigt.” – Kvinna 1

”Bara någon gång. Har så mycket att göra förstår du. Om det är 45 min till en timme sena så då vill jag att de ringer.” – Kvinna 2

#### **5.6.1.4 Påverka tidpunkten för promenad eller annan utevistelse**

Intervjupersonerna tycks samstämmiga i att utevistelsen är en viktig del i deras hemtjänst. Samtliga kunde redogöra för hur de önskade ha sin utevistelse. Så här berättar de.

”Det är viktigt. Jag vill ha den på eftermiddagen. Men det beror också lite på hur jag känner mig”. – Kvinna 1

”Jag vill gå ut på eftermiddagen. Och det får jag. Viktigt. Väldigt viktigt”. – Kvinna 2

”Man skulle minska på den inre tjänsten och istället få, [...] jag skulle hellre vilja att de tar mig i hampan och går ut och går ett varv. Jag skulle vilja ha den flexibiliteten att jag skulle kunna avstå från städning då och istället få en utomhusaktivitet.” – Man 1.

”Ja, det är inom vissa gränser det brukar vara två eftermiddagar i veckan, det tycker jag fungerar. Jag menar det är klart att om det då skulle läggas på tid som kolliderade med maten eller med så är det inte bra så att it depends, som jag menar det är ju viktigt att det med hänsyn till mina övriga möjligheter och sådana saker.” – Man 2

#### **5.6.1.5 Få en årlig läkemedelsgenomgång**

Åsikterna kring denna garanti var lite mer delad än åsikterna kring de andra. Den upplevdes generellt sett inte vara den viktigaste.

”Inte varje år kanske. Det är nog inte nödvändigt, men en 6:a ungefär.” – Kvinna 1

”Det är viktigt. Det säger jag till om.” – Kvinna 2

”Har bara två olika läkemedel.” – Man 1

”För mig har det inte någon, än så länge är jag tillräckligt klar i skallen för att kunna sköta det. Svaret, så den frågan är i mitt fall ointressant”. Men annars är det jätteviktigt! Jätteviktigt.” – Man 2

#### **5.6.1.6 Sammanfattande kommentarer**

Av intervjuerna framkom inget invändande gentemot de lokala värdighetsgarantierna, som tvärtom upplevdes relevanta, undantaget garantin om den årliga läkemedelsgenomgången. Alla

utom en av intervjupersonerna hade svårt att svara för den garantin, då de inte upplevde sig ha så stort behov av den med anledning av de inte hade så många läkemedel.

Det var emellanåt svårt att få intervjupersonerna att svara på relevansen av garantierna, då de ibland uppfattade det som att frågan avsåg huruvida hemtjänsten utförde garantierna eller inte. I intervjuvären kan ett visst mått av ansvarstagande för utförandet av hemtjänsten urskiljas. Det finns många förklaringsmöjligheter till det. Dock finns möjligheten att informationen om garantierna inte har nått hela vägen fram till brukarna av hemtjänst, något förvaltningsplanen bör hantera.

### **5.6.2 Personal inom äldreomsorgen Hemvård**

Inbjudan att delta i intervjun utgick till alla 13 hemvårdsutförare i Uppsala kommun<sup>39</sup>. Sammanlagt deltog vid ett intervjutillfälle fem kvinnor och tre män som tillsammans representerade tre utförare av hemtjänst<sup>40</sup>. Intervjupersonerna hade arbetat med hemtjänst mellan tre till sjutton år. Intervjuerna genomsyrades av två perspektiv; arbetsmiljö och arbete gentemot brukaren, och utgick från

1. Hur uppfattar Ni garantierna?
2. Påverkan på arbetssätt
3. Ser ni något positivt?
4. Ser ni negativa effekter?

#### **5.6.2.1 Allmänt om värdighetsgarantierna i hemvården**

Intervjupersonerna var generellt sett positiva till att det finns värdighetsgarantier.

Ip1: Jag tycker att de här är absolut nödvändiga. Det är jätteviktigt.

Ip2: Jätteviktigt.<sup>41 42</sup>

#### **Kunskap om garantierna**

*Brukarna*<sup>43</sup> fick, enligt intervjupersonerna, information om värdighetsgarantierna under det första mötet med enhetschef och biståndshandläggare samt vid andra möten och sammankomster. Hos någon av utförarna satt garantierna uppsatta på väggen i kontoret och hos en annan hade brukaren ett papper med garantierna i sitt hem. Samtidigt påpekades att information är färskvara och inte någon i intervjugruppen kunde med säkerhet säga att samtliga brukare känner till värdighetsgarantierna eller "vad man har rätt att kräva". En synpunkt var att kommunen har en stor skyldighet att informera medborgarna om garantierna.

De (brukarna) borde verkligen kunna sätta tummen i ögat på oss om vi inte sköter oss. Och sköter vi oss inte så kommer vi inte att berätta vilka rättigheter de har. Det borde vara kommunens ansvar att den informationen förs fram, ut till de äldre

En deltagare i intervjun hade försökt googla på garantierna på kommunens hemsida, men inte funnit dem. Anledningen var att rätt sökord inte använts (värdegaranti, värdegrundsgaranti istället

---

<sup>39</sup> Chefer ombads välja ut representanter utifrån att de ska ha jobbat minst 50 % de senaste 6 månaderna. De representerar inte sin verksamhets utan kommer med sina erfarenheter med att arbeta med de lokala värdighetsgarantierna.

<sup>40</sup> Fokusgruppsintervjuerna inom hemvård genomfördes av Marianne Winqvist, Regionförbundet.

<sup>41</sup> Texterna i citaten har till viss del redigerats för att underlätta läsbarheten och för att minska risken för identifiering, detta dock utan att innebörden har gått förlorad.

<sup>42</sup> Ip = intervjuperson, I = intervjuare

<sup>43</sup> Mottagarna av hemtjänst benämndes på olika sätt av olika utförare, men kallas i denna text för brukare.

för värdighetsgaranti). Detta antyder att det inte alltid är enkelt för medborgare att hitta eftersökt information. Gruppen ansåg att det är viktigt att *anhöriga* känner till garantierna, men inte någon kunde påminna sig om att de hört anhöriga referera eller hänvisa till dem. Kanske beror det på att garantierna inte är kända.

Ip1: Om det är så svårt att hitta värdighetsgarantierna på nätet ja då vet jag inte om anhöriga hittar något sådant. För jag tror att skulle anhöriga hitta dem då...

Ip 2: Då skulle de köra med det här. Faktiskt.

### Tolkningssvårigheter

Ett tema för diskussionen rörde hur garantierna skall tolkas. ”Att ha rätt att” betyder det att alla automatiskt skall veta vem som kommer, bli uppringda vid personalbyte eller försening et. cetera eller har man rätt att få garantierna uppfyllda om man ber om det? Som framgår av citatet nedan fanns det lite olika uppfattningar om detta.

Ip1: Lite ordklyverier kanske, men det står ju såhär att du som har hemtjänst har rätt att, det betyder inte att vi lovar alltid, utan... Om du vill så kommer vi att göra det.

Ip2: Om de säger att jag vill att ni meddelar mig vem som kommer i tid innan då fixar vi ju det, men det är inte så att vi måste så fort någon byter personal eller att vi måste ringa till alla...

Ip3: Skulle jag läsa det här och ha hemtjänst så skulle jag säga att det här är mina rättigheter.

Ip1: Ja, det är dina rättigheter, men om du ringer och säger att du vill ha det så får du det. Det har du rätt i och det måste vi ställa upp med, men det är inte så att vi lovar att vi alltid kommer att göra det om de inte har bett om det.

Ip 4: Jag fick lära mig att det här är garantier. Du ska dokumentera det i genomförandeplaner när du avsåger dig de här garantierna. Det här är garantier.

#### 5.6.2.2 Veta vilken personal som ska utföra tjänsterna i hemmet – Bli kontaktad i förväg om någon annan personal än den som förväntas ska komma<sup>44</sup>

Det rådde olika uppfattningar i gruppen om hur viktig garantin är om att få veta vem som skall utföra tjänsterna. Några personer var inne på att brukarna inte ansåg att det var viktigt och att frågan lyftes fram för mycket i garantin medan andra ansåg att den var mycket viktig. Kanske kan det ha att göra med hur många det är som hjälper den enskilde brukaren.

Jag upplever att det är förvånansvärt få som vill veta vem det är som kommer.

Jag tycker att det är jätteviktigt för om någon ska komma hem till mig och hjälpa mig då vill jag veta vem det är som kommer. Det beror ju på hur ofta jag har hjälp då, men är det så att jag har flera besök om dagen och så kanske det kommer in fem, sex olika. För mig är det viktigt att veta vem det är som kommer för det gör det ju lättare och ger en helt annan trygghet för kunden.

Det är klart, om man frågar alla om de vill veta vem som kommer, alla skulle ju säga ja då. Säkert.

Även om det finns brukare som generellt sett inte tycker att det är viktigt att ha kännedom om vem som kommer så kan det ändå finnas tillfällen då det är viktigt, om det är något särskilt som skall göras.

Just den frågan vem som kommer är inte så väldigt viktig. I vissa specialfall, vissa personer, vissa händelser, vem ska följa med mig till frissan? Då vill jag veta kanske. Men annars så är det inte så viktigt.

Även om vissa inte bryr sig så är det vissa tillfällen då det är jätteviktigt för dem. Om de ska iväg på

---

<sup>44</sup> Garantin om att bli kontaktad i förväg om någon annan än den förväntade personalen skall komma förutsätter att brukaren från början vet vilken person som skulle ha utfört tjänsten. De båda garantierna behandlas därför här tillsammans.

något som är stressigt för dem och så. Då vill de inte ha vem som helst, utan då vill de veta vem som kommer.

Det förekommer att brukare väntar med att framföra vissa frågor eller vissa hjälpbehov beroende på vem det är som kommer hem till dem.

Det kan ju faktiskt vara som så att jag som kvinna inte vill prata om underlivsproblem som man kan ha som kvinna, med en man. Hur trevlig han än är. Man väntar då in...

Jag har upptäckt att säger man; "imorgon kommer Pelle eller Lisa". Det brukar de uppskatta för då kan de planera för att göra vissa saker.

Det handlar alltså, enligt flera av intervjupersonerna inte enbart om vikten av att veta vem det är som kommer utan också att det är rätt person som kommer. Kommunikationen mellan brukare och personal måste generellt sett fungera och det gäller för utförarna att veta vem som passar med vem. Detta är inte alltid helt enkelt.

I vissa fall är det är väldigt krångligt, men de flesta fungerar bra. Respektfullt och fridfullt.

Personalkontinuiteten framfördes också som viktig för brukaren. Det gäller att begränsa antalet personer som kommer.

Man vill ha samma person och inte ha tio personer. Det är en annan fråga och det är nog väldigt viktigt för de gamla att det är ett fåtal personer som kommer.

### Dilemman och hinder för att kunna leva upp till garantin

Rent generellt var uppfattningen bland intervjupersonerna att brukarna blir informerade om vem som skall komma samt får besked om det händer något som medför att planerna ändras.

Är det så att vår personal inte kan komma av någon anledning då ringer man ju till den äldre och säger att såhär och såhär är det, den här kan inte komma på grund av sjukdom eller vad det nu är och då har ju den äldre rätt att tacka nej eller om det är okej att det kommer någon annan eller om hon har något önskemål. Vi försöker ju alltid göra det bästa utefter deras behov och önskemål. Och det ska ju absolut meddelas om inte den personen kommer som vi har sagt.

Det framkommer dock exempel på situationer och omständigheter som visar att det i praktiken inte verkar vara självklart överallt och alltid att brukarna får reda på vem som kommer att komma. Orsakerna kan vara flera. I något fall visade det sig att dagpersonalen till exempel inte känner till vem som arbetar på kvällen eller natten och kan därmed inte besvara en sådan fråga från brukarna.

Jag kan bara prata för mig själv /.../ men om någon säger "ja, vem kommer ikväll och tar av mig strumporna?" Då säger man "ja, det vet jag inte riktigt, det är kvällspersonalen". Men jag menar, vill personen verkligen veta, då kan jag ju ringa till schemaläggaren som kan tala om det. Det ser ju väldigt bra ut om det skulle fungera, men jag vet inte om det alltid fungerar. Tyvärr. /.../ Jag vet ju inte vart **jag** ska imorgon. Alltså, det kan jag ju inte veta och då vet ju den som har hjälp imorgon inte heller vem som kommer. Den kan ju bara gissa, oftast.

De brukare som verkligen tycker att det är viktigt att veta vem som kommer har möjlighet att själva ringa till en schemaläggare och fråga.

De var noga med vem som kom, men de var ju ganska aktiva som människor så de fixade, de ringde till vår gruppleddare, schemaläggare; "vem kommer ikväll? Jag vill inte ha honom, du får ta någon annan". Så det fungerade. Personalen har inte koll riktigt exakt, men det går ju att ta reda på. Det är bara att ringa gruppleddaren eller så finns det schema på kontoret vilka som jobbar på kvällen.

En annan omständighet som presenterades var att personkännedomen är stor så personalen vet vilka brukare som tycker att det är viktigt att veta vem som kommer och då informeras de, men kanske inte alla andra.

I: Så garantin innebär att man har rätt att få veta och bli kontaktad, men tolkningen som du gör är att

man skall göra det för dem som det är viktigt? Tycker man inte att det är viktigt, så får man inte den här rättigheten så att säga.

Ip: De har rätt att kräva det, kanske man ska säga.

Det är väl där kontaktmannaskapet kommer in också för det är ju så att man pejar lite grann hur brukarna vill ha det med tider och så. Vi är ju experter på några stycken var så då har man lite pejl på vilka som... Då kanske man frågar ”vill du att någon ringer och säger vem det är som kommer”. ”Nej, men det spelar inte någon roll.”

Det beror ju på vilken äldre det är, men det handlar om att man lär känna dem också på ett sätt så att man vet vem det är viktigt för och sådär.

Att ringa till brukare för att meddela förändringar kan ibland ha negativa konsekvenser för den enskilde och det kan gälla att inte ringa i onödan. ”Man ska inte göra det (personalbytet) större än vad det är”, var en kommentar och någon annan menade att det kan väcka irritation hos en del brukare att bli uppringda.

Ip 1: De kanske tycker att det är jobbigt om det skulle ringa hela tiden. Det är Sara som kommer, det är Ida som kommer. Vem är det?

Ip 2: Det är ett dilemma för att hemtjänst handlar om personkänedom. Jag vet att han kommer att bli irriterad om jag ringer mitt i Sportnytt och säger att Tina kommer inte.

Ip 3: Ja, det är lite så.

Ip 4: Det tar ju tid för en del att svara i telefon och...

Ip 3: Ja, precis...

Ip 4: Så är man jobbig, det är ju inte bara att ta sig till telefonen.

Ip 3: Man är rädd att någon ska ha lite bråttom. För äldre tycker ju att de har lite svarsplikt när telefonen ringer så man är lite rädd också att de ska ta sig till telefonen för snabbt och ramla. Det finns många sådana här aspekter på det också.

En diskussion utspann sig i gruppen om skillnader mellan stora och små företags möjligheter att leva upp till denna garanti. I ett företag med ett mindre antal anställda, framfördes att det är lättare för brukaren att veta vem som kommer (det finns inte många att välja bland), men även i ett stort företag kan det vara möjligt att leva upp till garantin. Det beror på hur arbetet läggs upp.

Det behöver inte vara svårt. Vi har ju ett schema vi går efter där det står precis vart jag ska åka på morgonen, det står också när jag ska åka på eftermiddagen. Jag vet precis vilka vårdtagare som jag tar hand om under en dag sen kan det självklart bli förändringar. Det är det som är charmen med hemtjänst. Vi säger att den här vårdtagaren har hjälp både före och efter lunch. Så kan ju jag säga nu syns inte vi förrän på onsdag, det är Margit som kommer efter lunch. Den möjligheten finns även om man är 20 som jobbar.

En erfarenhet som framfördes var att det inte är så vanligt att brukarna frågar om vem som skall komma och att det krävs att utförarna skall vara aktiva med att informera. För det första gäller det då att få in i rutinerna vem det är som skall informera.

Vi säger att Bettan och jag vi har varit hos den här personen på morgonen och så är det Stina som skall komma på eftermiddagen. Så måste vi göra ett byte vid lunch så att det är Fatima som måste åka. Jag står med någon som mår dåligt och Bettan står också upptagen med någonting, vem ringer till vårdtagaren för att berätta? Är det jag, som ska ta hand om den som är dålig eller är det Bettan eller blev det Fatima. Det kan vara en sådan liten grej som kan ställa till det.

Det finns också praktiska komplikationer som försvårar för personalen att ringa. Ute på landsbygden är det inte säkert att det finns täckning för mobilerna överallt. En annan komplikation är att inte ha tillgång till telefonnummer. Det är inte självklart att ha brukarnas telefonnummer inlagda i personalens telefoner på grund av risken för att telefoner kan förkomma och hamna i orätta händer. Om personalen inte har tillgång till telefonnummer får de åka in till kontoret och leta reda på det eller ringa till någon annan person som får ta reda på numret.

Det är väl det som vi har diskuterat hos oss just det dilemma med telefoner och tid som går bort. Det är lite svårt att få till det för då kanske någon annan vårdtagare får vänta längre. Man kanske har

dubbelbemanning någonstans så måste jag åka ifrån och leta efter ett telefonnummer. Det är ett gissel.

Det som är komplicerat ur ett verksamhetsperspektiv är att vad som helst kan hända under en dag och scheman och planer kan hela tiden förändras om något oväntat inträffar. I dessa stressiga moment är det inte självklart att informera brukarna om förändringar.

Det händer ju saker hela tiden så man kan ju inte lova att den kommer på eftermiddagen för folk kan bryta benen och... Personalen blir sjuk, så är det ju. Det är svårt och sen är det stressigt och då kan man ju inte hålla på och ringa runt bara för att man har råkat byta personal, till alla gamlingar, det fungerar inte riktigt i praktiken.

### 5.6.2.3 Bli kontaktad om personalen blir försenad

Intervjupersonerna var överens om vikten av att veta när hemtjänsten kommer och om det blir några förseningar.

I vår grupp så är det mer tiden som kan vara viktig än vem det är som kommer.

Ip1: Det kan vara mer det här att man kommer i tid som är viktigt.

Ip2: Självklart.

Ip1: Och det känner jag också har man gått och väntat, jag väntade på sotaren häromdagen eller bara man väntar på Linas matkassa som ska komma någon gång mellan fem och tio, man går ju och väntar den där perioden. Man går ju knappt på toaletten ifall det ska plinga på dörren. Man vill ju inte ha maten stående på trappan. Och det skriver vi också i vår planering att till dem som verkligen uttryckt det här, att ring när du är försenad.

Ip3: Det är ju viktigt.

Det är viktigt tycker jag för alla har ju olika typ av hjälpinsatser så för vissa är det jätteviktigt t.ex. om de får medicin åtta. För de äldre så kan det vara, de blir jätteoroliga. De vill ha den prick åtta annars går de igång och tänker såhär; Var är de någonstans? Vissa av dem blir ju jättestressade

Det är också en rättighet tycker jag. Det måste finnas. Vi måste självklart meddela att hon är försenad. /.../ Så fort som möjligt i förväg, ju fortare desto bättre.

### Dilemman och hinder för att kunna leva upp till garantin<sup>45</sup>

En fråga som diskuterades i gruppen var hur ”försening” skall definieras och hur sen personalen skall vara för att ringa upp brukaren. Eftersom mycket kan hända som rubbar planeringen räknade några med en halvtimmes marginal innan det var tal om att kalla det försening. En sådan ”marginal” godtogs dock inte av alla utförare.

Vi har halvtimme på oss. Vi kan säga att vi kommer klockan tio till halv elva. Det blir en halvtimme. Det är massor som händer faktiskt. Vi måste ringa till ambulans, vi måste stanna där. Vi har en halvtimme, det är ingen stress.

Vi har någon liten inställetid. För det är en halvtimme som är plus minus för det kan vara att man halkar där eller man måste köra mycket, mycket långsammare än vad man brukar göra så det där vet man om. /.../ När schemat ändras, handlar det om fem minuter hit eller dit då behöver man inte ringa till brukarna, men annars ska ju schemaläggaren kontakta brukarna och säga att vi är tvungna här nu att lägga sju istället för åtta ikväll, är det okej? Och då går ju oftast allting ganska smärtfritt.

Nej, hos oss är det inte så. Hos oss är det en bestämd tid, schemalagd. Personalen har en plikt att komma i rätt tid och det registreras. /.../ Sedan är det en annan sak om man kommer överens med brukaren om att komma lite försent och sådär. Det är en annan sak.

Samtidigt påpekades att tidsaspekten har olika betydelse för olika brukare.

---

<sup>45</sup> Samma svårigheter med att ringa som presenterades gällande garantin om att meddela personalbyte är naturligtvis även aktuella för att ringa och meddela förseningar.

Det är ju också jätteindividuell för de gamla vad som är försenat. Det är ju en hel del som anser att fem minuter är skitviktigt oavsett vilken insats du gör./.../ Och andra tycker att en timme hit eller dit spelar väl inte någon roll.

Det är också omöjligt att hjälpa alla samtidigt. Detta ställs på sin spets på morgnarna då många vill ha sin hjälp klockan åtta. Då får det faktum att tidsaspekten är olika viktig för olika personer stort genomslag.

Stackaren brukar få frukost klockan elva, men det spelar inte någon roll för honom. Han är van. Det går inte att gå till alla vid åtta, sju.

En åsikt som framfördes, men som inte delades av samtliga var att det är särskilt viktigt för äldre personer att inte rutinerna rubbas.

14.30 ska jag ha mitt te med smörgås så är det. Kommer det en halvtimme sent så blir det väldigt jobbigt för dem och det tror jag är lite svårt för yngre personal att förstå. Man tycker att det spelar väl inte någon roll. Men för många äldre är det ju väldigt viktigt.

Under natten råder speciella omständigheter och det är kanske inte självklart att ringa och väcka brukaren för att meddela en försening. Det är inte bara brukaren som drar nytta av att hemtjänsten meddelar om de inte kommer i tid. Vid förseningar är det inte ovanligt att brukare ringer till exempelvis trygghetsjouren eller utförarens kontor för att höra efter vad som har hänt. Detta förorsakar på så sätt mer arbete. Det är viktigt att ledningen ser till att alla anställda, även vikarier vet hur de skall göra när de är sena.

Vikarier som hoppar in lite då och då, de som du säger kanske inte tar lika allvarligt på om de är sena. Det gäller verkligen att alla vet, när du är sen gör si och gör så.

#### **5.6.2.4 Påverka tidpunkten för promenad eller annan utevistelse**

Rättigheten att påverka tidpunkten för promenad och annan utevistelse ansågs av samtliga intervjupersoner vara den enklaste garantin att leva upp till. En anledning till detta är att den tilldelade tiden hos brukarna upplevs som riklig.

Vi har ju ganska långa besök. Kan ju vara en förmiddag hos en person så det finns lite att spela på.

Eftersom det finns utrymme idag också för de här sociala bitarna i hemtjänst. Det är inte bara ut och in i lägenheter eller villor.

Ofta har ju brukarna ganska bra tid beviljad, i alla fall de som jag har. Man behöver inte stressa.

Att olika brukare vill gå ut vid olika tidpunkter på dagen underlättar också.

De får ju välja känner jag i alla fall vilken tid, ja, man är olika, vissa vill vara ute på förmiddagarna och vissa vill vara ute på eftermiddagen och sen kan det vara vinter och då är det inte något kul att gå ut på eftermiddagen för då är det mörkt. Så självklart, jag ser inte något problem.

Ett dilemma kan vara att brukaren själv väljer att inte gå ut på promenad, men att anhöriga proppar på att de skall göra det.

Ibland vill anhöriga andra saker än vad vårdtagaren vill.

Det ifrågasattes om denna garanti upplevs som viktig av brukarna. Att i garantierna endast lyfta fram möjligheten att påverka tiden för promenad och utevistelse skulle kunna tolkas som att tidpunkterna för allt annat är oviktiga.

Spontant om jag som äldre hade läst den här värdighetsgarantin och ser ”påverka tidpunkten för promenad och annan utevistelse”. Jag skulle tycka jaha, det är väl inte det viktigaste? Det är andra saker som jag tycker är mycket viktigare att jag kan påverka tiden för. Och det känns som om det är



underförstått att det andra kan hända lite när som helst.

#### 5.6.2.5 Få inskrivet i genomförandeplan hur och när utevistelse ska ske

Genomförandeplanerna finns både på kontoret och hos brukarna och enligt gruppdeltagarna känner personalen till innehållet i dem och använder dem som ett redskap i arbetet.

Det har vi som rutin att de alltid ska läsa den, även om de vet, för det kan ju hända att det ändras och så, så vi vill att de tittar på den varje dag.

Genomförandeplanerna beskrevs som en hjälp för personalen för att de skall veta hur de skall genomföra sitt arbete, men det gäller också att kunna förhålla sig flexibelt till dem.

Det är en hjälp att en gång i veckan, då vet man frekvensen, är det en gång i veckan man ska duscha eller är det två och handling likadant. Jag menar hur ofta händer det inte att man kommer till en vårdtagare som har handling på onsdag och så ser man på måndag att kylskåpet är tomt. Ja, men herregud då åker man och handlar på måndagen.

Har du tid på fredagen, fast du har promenad enligt genomförandeplanen på onsdagen. Gå ut på fredagen. Har du tid så. Du behöver inte gå slaviskt efter den.

En positiv effekt av genomförandeplanerna är att brukarna slipper förklara gång på gång för olika personer vad som skall göras och hur. En förutsättning för att det skall fungera är naturligtvis att planerna är uppdaterade och att förändringar förs in även om det inte har gått tre månader sedan senaste uppföljningen.

I vissa perioder är det mycket vikarier och då har man det där som en liten lathund för att inte behöva fråga allting. Jag har ju sagt det här nu till 14 personer hur jag vill ha mina stödstrumpor...

Som ett komplement till genomförandeplanerna kan dagsscheman användas. De utgår från genomförandeplanen, men beskriver utförandet mer detaljerat.

#### Dilemman och hinder för att kunna leva upp till garantin

En fråga som diskuterades i gruppen var hur ”när” skall tolkas. Är det klockslag man är ute efter, hur dags på dygnet eller när i månaden? Eller är det så att varken ”när” eller ”hur” är det centrala utan endast det faktum att promenader och andra utevistelser nämns i termer av rättigheter.

Kanske är garantin en följd av sådant som uppmärksammats i massmedia.

Jag tror att den här punkten är skriven från vårt perspektiv lite grann därför det är liksom ett lackmuspapper ungefär på hur bra verksamheter fungerar. Vi har en massa saker att göra och om det kör ihop sig så är det ju oftast utevistelsen man flyttar på därför att det finns saker som är viktigare. Att man får mat, dusch och sådant, men har man en fungerande verksamhet så fungerar det. /.../ Så jag tror att det är det som man försöker komma till i den här punkten. Utevistelse är det man har flyttat på. Kan jag tänka mig. Annars tycker jag den (garantin) är lite oförståelig.

Jag tycker inte att det är så jättekonstigt. Du kan bara gå till massmedia så är det just det här Asta har inte fått vara ute på en månad. Det är ganska vanligt, sedan att det inte stämmer, men det är ju så att jag förstår att den är med faktiskt.

En annan tolkningsfråga gällde hur promenader och annan utevistelse skall förstås. En intervjuperson frågade sig om de tolkade orden för snävt och att de som skapat garantin kanske lade ett mycket vidare innehåll i orden.

Utevistelse det kanske är större än vad man tror liksom, det kanske är, det är inte bara att gå ut och gå utan det kan ha att göra med olika aktiviteter som är jätteviktiga för den här personen. Aktiviteter, att få en dräglig vardag så självklart så jag tycker inte alls det är konstigt.

Det uppfattades som positivt att det står i genomförandeplanen vad som skall göras, men det medför svårigheter att följa den om den är för detaljerad och det kan till och med strida mot brukarnas självbestämmande.

Det är inte meningen att vi ska följa slaviskt, det måste ju vara brukaren som själv bestämmer hur han vill ha det.

Det syntes även underligt för någon av intervjupersonerna att just utevistelse skulle preciseras i tidpunkt då den insatsen är den som är mest beroende av faktorer utanför själva verksamheten som exempelvis väderförhållanden.

Framförallt utevister är ju väldigt väderberoende, det är ju många som är väldigt känsliga för det här med väder. Det kan vara för kallt och det kan vara för varmt eller blåser och då vill de inte ha någon promenad alls utan man sitter ner och dricker kaffe istället.

#### **5.6.2.6 Få en årlig läkemedelsgenomgång**

Intervjupersonerna menade att frågor som rör brukarnas läkemedelsgenomgångar inte ligger på deras bord utan mer berör sjuksköterskor. Det fanns också en okunskap i gruppen om det är så att årliga läkemedelsgenomgångar genomförs eller ej och vem som eventuellt har ansvar för att genomföra dem. Det som intervjupersonerna däremot var helt tydliga med var att olika läkemedelsfrågor berör dem direkt i deras arbete. Ofta är det hemtjänstpersonal som märker att allt inte står rätt till med brukarna och som tar upp det med sjuksköterskan. Personal kan också upptäcka missar i läkemedelshanteringen och biverkningar av insatta preparat. En intervjuperson påpekade vikten av att göra avvikelserapporteringar så att uppdateringar och genomgångar görs vid behov och inte enbart en gång per år. Att det är viktigt med läkemedelsgenomgångar var alla överens om och exempel gavs på situationer där brukare fått mediciner utsatta och sedan blivit mycket piggare.

#### **5.6.2.7 Alternativa garantier**

I gruppen diskuterades om det finns andra saker som är så viktiga att de borde presenteras i form av garantier. En sådan sak skulle kunna vara att brukarna garanterades att ha en kontaktman och att en viss andel av besöken i hemmet utfördes av den personen. Idag är det svårt för brukarna att välja vem som skall hjälpa dem (och det skulle vara omöjligt att ha en garanti om att få besök av en viss person), men de har möjlighet att framföra önskemål och också att vägra släppa in personer de inte vill ha hjälp av. Att någon skulle vägra bedömdes av intervjupersonerna som osannolikt på grund av att ”dagens äldre personer inte vill vara till besvär”. Utförarna försöker tillgodose önskemål om hjälpen skall ges av män eller kvinnor. En utförare påpekade mycket bestämt vikten av att brukarna får hjälp av en person som passar dem. Hela tiden sträva efter att kunna uppfylla kundens förväntning så att personalen ska passa. Det är en självklarhet. Det är en 100 % -garanti att det ska vara en personal som kunden accepterar.

Ett annat tema som diskuterades gällde flexibilitet i allmänhet. Kan flexibilitet garanteras? Duschning togs upp som ett exempel där brukarna skall kunna bestämma när de vill duscha beroende på dagsform, väder och annat. En intervjuperson nämnde att det förekommer att städning inte genomförs fastän det finns beslut på att det skall göras. Kan brukarna på något sätt garanteras att den hjälp som de beviljats också blir utförd enligt plan. I samtalet gavs också förslag på garanti att hjälpen skall ges rätt tid och att det är kontinuitet i hjälpen. Ett förslag på en helt ny garanti inför framtiden var att få hjälp med uppskattning av BMI för att undvika under- och övervikt.

Ett viktigt område där det enligt intervjugruppen borde finnas garantier rör personer med en annan etnisk bakgrund än den svenska. Garantierna borde finnas översatta till många olika slags språk, men det handlar inte bara om språkfrågor utan om att hemtjänsten i sin helhet måste utföras med respekt för och förståelse av olika religioner, värderingar och kulturer. Kulturella skillnader finns också mellan svenskfödda brukare. Ett exempel som gavs var skillnader mellan stad och glesbygd.

På frågan om det skulle vara fler garantier än de nu befintliga menade intervjupersonerna dels att det inte gällde att ta sig vatten över huvudet. Allt för många garantier skulle upplevas som stressigt av personalen, förr skulle de vara färre. Frågan var om det finns någon övergripande dimension som fångar in allt det som intervjupersonerna tyckte var viktigt. Ett gott bemötande lyftes fram som en sådan övergripande dimension. Flera intervjupersoner menade att de nuvarande garantierna huvudsakligen speglar grundläggande, självklara rättigheter och att garantier borde ligga på en annan nivå.

Jag tycker att det här är i princip grundläggande rättigheter så jag tycker att det är ganska mycket bullshit. Jag tycker att det ska ligga lite över. Det ska vara liksom något annat.

Sen måste jag säga som har jobbat länge att väldigt många av de här har man ju gjort redan. Ganska många år, det är ju inte några konstigheter.

Ett annat förslag var att det skulle införas garantier på hela omsorgskedjan, inte enbart på utförandet. Biståndsbedömningen gavs som exempel. Har brukarna lätt att påverka sitt beslut, föra en dialog, komma med synpunkter på sin hemtjänst et cetera. Brukarna skulle kunna garanteras att hela tiden få det antal hjälptimmar som de behöver.

Vi behöver på ett lättare sätt kunna garantera dem det antal timmar som de behöver och kunna kommunicera detta med biståndshandläggare på ett lättare sätt för att ändra på tiderna så att det passar den enskilda kunden.

Avgiftssystemet och kostnaderna för hemtjänsten upplevdes som problematiska av ett par av intervjupersonerna. Det händer att brukare tackar nej till hemtjänst på grund av att det blir för dyrt. Speciellt om antalet timmar är lågt, men då man ändå når upp till avgiftstaket. Detta försvårar ett långsiktigt och förebyggande arbete.

Det ansågs viktigt av intervjupersonerna att ledningarna och arbetsgrupperna utarbetar fungerande rutiner för att garantierna skall kunna uppfyllas. Mallar och goda exempel efterlystes liksom idéer. En tanke var att utförarna också skall redovisa hur de gör för att uppfylla garantierna och att denna kunskap sedan sprids till alla: ”man ska hjälpas åt”.

#### **5.6.2.8 Sammanfattande kommentarer**

Intervjupersonerna var generellt sett positivt inställda till att det finns värdighetsgarantier, men synpunkter fanns på utformningen av dem och möjligheterna att leva upp till dem. Nedan kommenteras resultatet av intervjun i punktform.

- Hur utförarna arbetar med garantierna och lyckas leva upp till dem är beroende av hur garantierna tolkas. Har till exempel alla brukare rätt att automatiskt få veta vilken personal som kommer eller få information om förseningar eller har brukarna rätt att få informationen om de ber om den? Skall alla veta eller har de som vill rätt att veta? Hur skall en försening definieras?
- Vikten av att ha kunskap om vem det är som kommer för att hjälpa beror på hur många personer det är som brukar hjälpa till och brukarens egen situation (om det är något särskilt som skall göras). Viktigare än att veta vem som kommer kan vara att veta att det

är ”rätt” person som kommer.

- För vissa utförare framstår det som enkelt och rutin att alltid meddela vem som kommer för att hjälpa och eventuella förändringar och förseningar, men samtidigt framskymtar svårigheter och hinder och exempel på när det inte sker. Att information inte alltid ges kan bero på hur arbetet organiseras, t.ex. att omsorgspersonal inte själva vet dag från dag vem de skall besöka, storlek på personalgrupp samt osäkerhet om vem som skall informera. Personalens personkänedom avgör vem som behöver informeras/ vem som får information. Det finns nackdelar med att störa äldre personer med telefonsamtal samt praktiska faktorer som tillgång till telefonnummer och täckning samt oväntade stressmoment.
- Faktorer som påverkar möjligheten att påverka tidpunkt för promenad eller utevistelse är god tillgång på tid för att utföra arbetet hos brukaren och att alla inte vill gå ut samtidigt. Finns det andra tidpunkter som är viktigare att påverka än tidpunkten för utomhusvistelse?
- Genomförandeplanerna används aktivt, men flexibelt som redskap i arbetet. Att få inskrivet när och hur utevistelse skall ske är inte samma sak som att det alltid blir så. Hur detaljerat skall tidpunkten beskrivas och skall utevistelse förstås i ett bredare perspektiv än att bara vara utomhus?
- Läkemedelsfrågor berör hemtjänstpersonalen direkt i deras arbete och de skall rapportera avvikelser och andra observationer, men de har inte något ansvar för att årliga läkemedelsgenomgångar genomförs.
- Förslag på alternativa värdighetsgarantier var att de kan vara mer övergripande t.ex. att beviljad hjälp utförs, ett gott bemötande, kulturanpassad omsorg och möjlighet till flexibilitet i utförandet av insatser. Exempel på mer konkreta förslag är garanterad tid tillsammans med kontaktman, att få hjälp av en person som passar brukaren, att hjälpen ges rätt tid samt personal- och omsorgskontinuitet. Garantierna bör täcka hela omsorgskedjan, inte enbart utförandet.

### **5.6.3 Personal inom äldreomsorgen Vård- och omsorgsboenden**

Inbjudan att delta i intervjun utgick till 32 vård- omsorgsboenden, fördelat på 10 olika utförare<sup>46</sup>. Samtalen med personal från vård- och omsorgsboenden fördes i fyra olika grupper med sammanlagt elva deltagare (3+1+2+5), samtliga kvinnor<sup>47</sup>. Nio av dem var värdegrundsledare på sina arbetsplatser. De hade arbetat mellan två till 20 år på sina nuvarande arbetsplatser. Intervjupersonerna representerade nio olika vård- och omsorgsboenden och en minoritet av dem arbetade med demensvård. Intervjuerna genomsyrades av två perspektiv; arbetsmiljö och arbete gentemot brukaren, och utgick från

1. Hur uppfattar Ni garantierna?
2. Påverkan på arbetssätt
3. Ser ni något positivt?
4. Ser ni negativa effekter?

#### **5.6.3.1 Kunskap om värdighetsgarantierna**

I en del boenden sitter värdighetsgarantierna uppe på väggar i personalrum, på expeditioner och på anslagstavlor i gemensamhetsutrymmen. På ett boende är de uppsatta på personaltoaletten.

Vi har dem på toaletten, personaltoaletten. Man kan inte sluta läsa för man har inte något annat att

<sup>46</sup> Chefer ombads välja ut representanter utifrån att de ska ha jobbat minst 50 % de senaste 6 månaderna. De representerar inte sin verksamhets utan kommer med sina erfarenheter med att arbeta med de lokala värdighetsgarantierna.

<sup>47</sup> Fokusgruppsintervjuerna inom vård- och omsorgsboende genomfördes av Marianne Winqvist, Regionförbundet.

läsa. Det är ett bra ställe att ha det på.

Uppfattningarna om huruvida arbetskamraterna känner till garantierna eller ej varierade liksom i vilken omfattning de är aktuella för reflektion och diskussion. På några av boendena har personalen bearbetat garantierna ordentligt, ofta tillsammans med värdegrundsledare men frågan är hur de kommer till uttryck i praktiken.

Så mycket som vi har dragat dem så borde alla känna till dem.

Först tror jag att vi har fått något sådant här papper där alla har stått och sen har vi haft den här dagen med värdegrundsgarantier som värdegrundsledarna höll i och då pratade de om alla de här.

Vi försöker ta upp dem på arbetsplatsträffar. Nu ska vi ha planeringsdagar då ska vi ta upp det som en punkt, men i det dagliga arbetet så försvinner det nog.

I ett vårdboende ligger information om garantierna i en folder som varje person får vid inflyttning och på ett annat överlämnas informationen i inflyttningssamtalet medan det i andra boenden är mer osäkert om de boende<sup>48</sup> har fått information om dem. Frågan om de boende känner till garantierna får också skiftande svar.

I: De boende, tror du att de känner till de här garantierna?

Ip: Nej, det vet jag faktiskt inte om de gör. Jag tror inte att det är något som vi har gått och talat om direkt så. Nej. Vet inte, om de inte har tagit reda på det själva liksom.

I: De boende, känner de till de här garantierna?

Ip 1: Inte hos oss.

Ip 2: Inte på min avdelning inne på demensen.

Ip 3: Nej.

Ip 4: Jag vet inte hur.

Ip 5: Nej, inte direkt så. Men det ska ju med i genomförandeplanen och önskningsplaner, men jag kan inte säga att det riktigt är så.

I: Känner de boende till de här värdighetsgarantierna?

Ip1: Ja.

Ip2: Ja, våra gör det.

Ip3: Många gör det.

För att kunna hänvisa till garantierna gäller det att känna till dem och svaren från intervjupersonerna på frågan om det händer att de boende använder garantierna som argument i omsorgen varierar från att aldrig ha hört att någon har gjort det till att det förekommer varje dag att vissa boende hänvisar till garantierna: ”Jag har rätt till det, säger de.”

Motsvarande svar återkommer också när anhöriga kommer på tal. För några var det ytterst osäkert om anhöriga känner till garantierna medan andra menade att många anhöriga gör det, särskilt de driftiga. Anhöriga får information om garantierna genom broschyrer, lappar som sitter uppe och från biståndshandläggarna. Det var inte någon som kunde ge ett konkret exempel på att anhöriga hade hänvisat till garantierna i samband med klagomål, men att det borde vara enkelt för dem att göra det om de ville.

Svårt för nu kommer man ju inte ihåg någon situation, men jag kan nog tänka mig att om det finns någon anhörig med synpunkter så är det ju väldigt enkelt för dem att luta sig mot garantierna. De sitter uppsatta i entrén hos oss.

Flera av intervjupersonerna är värdegrundsledare och de har bland annat som uppgift att sprida kunskap om garantierna och att arbeta för att de skall fungera. Kollegor kan reagera negativt på att förväntningar ställs på dem som de inte anser att de kan leva upp till och

---

<sup>48</sup> De personer i vård- och omsorgsboenden som garantierna gäller benämns i texten för boenden.

värdegrundsledaruppdraget kan upplevas som tungt mellan varven.

En del mår sämre och har svårt för kraven; ”Ja, hur ska vi hinna det då när vi inte ens hinner få upp dem och så kommer du och säger att vi ska ordna kräftsvisor och skit och du hittar på så mycket skit”. Medan andra tycker att ”ja, vad skönt att det är någon som tar tag i det här nu”. Det är ju både och. Det är lite hur man mår själv också. Jobbar man heltid är det tuffa perioder, ibland är det jättetufft och så kommer folk och tjuvar på en att man ska ordna lite trevliga pubar och kräftsvisor och ut i trädgården med dem och man knappast hinner pusta ut mellan då..

Det är så tungt nu. För han vill att jag ska gå upp i arbetstid, men jag har sagt nej, jag vill behålla min hälsa och sen så vill jag vara glad och positiv på jobbet istället.

### 5.6.3.2 Påverka tidpunkt för promenad/utevistelse

Som alltid när ord används kan de tolkas på olika sätt. När det gäller värdighetsgarantin att ha rätt att påverka tidpunkt för promenad eller annan utevistelse kan man fråga sig hur långt rätten att påverka sträcker sig. Hur stor är skillnaden till exempel mellan att påverka och bestämma?

Det står inte bestämma när, utan det står påverka. Det är ju lite mjukare skrivning än om man skulle säga att man får bestämma exakt tidpunkt.

Jag tycker att det är jätteskönt att det står att påverka tidpunkten, inte att bestämma 100 procent här och nu...

Ip 1: Ska man verkligen få gå ut klockan ett på natten när det finns en personal? Nej.

Ip 2: Det ideala skulle faktiskt vara att de fick göra det, men så fungerar ju inte verkligheten. Jag tänker på morgonarbetet t.ex. så kanske det är någon som vill gå ut klockan nio på morgonen, det finns inte personal som kan gå ifrån. Till viss del kan de välja. Inte helt.

Om det gäller att kunna påverka tidpunkten, hur skall tidpunkten definieras?

Det behöver väl inte vara klockslag egentligen tänker jag. Det kan vara en eftermiddag eller en förmiddag eller före lunch, efter lunch...

Gränserna för utevistelse är inte heller alltid klara och kan ha olika innebörder för olika individer och situationer. Att sitta utanför entrén en stund kan vara en tillräcklig utevistelse för någon, men som inte räknas för någon annan. Rent generellt menade intervjupersonerna att vistelse på balkong inte skall räknas som utevistelse, men en del boende önskar inte något annat.

Det är en diskussionsfråga det där tycker jag. Vissa boende som, det går inte att få ut dem, men på balkongen kan de gå ut själva. Då får inte det räknas.

Att påverka tiderna för utevistelse torde också betyda att kunna säga nej, ”jag vill inte gå ut idag”. I flera av samtalen framkom att personal ägnade en hel del möda på att motivera en del boende att verkligen gå ut.

Om det är någon som alltid säger nej, vi var inne på att de skulle må bra ändå av att gå ut, då kommer du in i naturligtvis på hur man säger, hur man lirkar på ett bra sätt.

Ip1: Men vi har ju vissa nej, men man ser väldigt tydligt när man frågar alla varje dag. Vissa säger alltid ja, och så har vi de som aldrig går ut. /.../

Ip 2: Och det är ju alltid svårt det här hur man övertalar på ett bra sätt. Så att säga hittar de där, när man känner sina boende så vet man ju ungefär vilken väg man ska gå, men ibland är det svårt hur mycket man ska, jag ska inte säga tjata, men alltså man försöker säga.

Man måste få vara 98 år och vilja sitta i sin stol och titta när vi går i korridorerna och bara ha en tidning framför sig och dricka kaffe, att det liksom är det som man vill.

## Garantins relevans

Det var svårt att i diskussionerna hålla isär möjligheten att påverka tidpunkten från promenad/utevistelse från möjligheten att överhuvudtaget kunna/vilja/få gå ut. Det var inte någon som ifrågasatte vikten av att kunna gå ut. Tvärtom beskrivs utevistelse som rena medicinen och som ett värdefullt miljöombyte. Flera vård- och omsorgsboenden har i sina avtal att de skall fråga de boende varje dag om de vill gå ut.

Vi har lovat i vårt avtal att gå ut med dem varje dag. Erbjudna alla promenad så vi har en lista som den som står i köket fyller i varje dag. Vilka som vill gå ut, vilka som inte.

Som svar på frågan om rätten att påverka tidpunkten för promenad/utevistelse är viktig för de boende svarade flera ja, med motiveringen att det är bra att komma ut och att det är bra att de måste fråga de boende medan rätten att påverka själva tidpunkten inte berördes. Även om de boende blir tillfrågade om de vill gå ut är det inte säkert att de kan påverka tidpunkten för utevistelsen.

De får ju komma ut mera eftersom vi vet man att man måste fråga dem och så. Annars är det lätt att det glöms bort lite kanske i stress och sådant.

Jag tycker att det fungerar, men jag vet ju att alla inte blir tillfrågade kanske vintertid och egentligen så ska de ju bli tillfrågade varje dag, men det vet jag att det kan vara lite sådär, men annars tycker jag att det fungerar.

Jag tycker att det är bra att det finns för då har man det i huvudet hela tiden, att får man en liten tid över så kan man kanske gå in till Agda och säga, vill du gå ut nu?

De intervjupersoner som arbetade med demenssjuka boende menade att de boende mycket sällan eller aldrig själva ber om att få gå ut. Garantin känns därför inte helt relevant för den omsorgen och personalen hade inte några svårigheter att leva upp till den.

Jag jobbar ju med dementa då, men en gång tror jag, under alla dessa år jag har jobbat, har någon kommit och sagt att de vill gå ut.

Vi har haft enstaka fall när någon har frågat kan vi gå ut på promenad? Och då brukar man försöka lösa det. För det brukar inte vara så många som vill det samtidigt.

Alltså just nu har vi så många som är så pass dåliga så att de som vill gå, ut de kan få gå ut om de vill för det är liksom så få.

Andra intervjupersoner menade också att denna värdighetsgaranti inte är helt relevant.

Jag har inte upplevt att de boende tycker att det är viktigt att de får bestämma själva när de ska gå ut.

Medan andra ansåg att det är viktigt för dem som vill gå ut, men inte för alla.

Jag tror att för dom som vill gå ut är det viktigt.

## Hinder för att garantin skall uppfyllas

Ett stort hinder för att kunna uppfylla garantin är fördelningen av arbetsuppgifter över dygnet och tillgången på personal. I några fall var det svårt att överhuvudtaget ha tid att gå ut med de boende.

Vi har lite bemanningsproblem och det är tyngre boenden som är mera beroende utav hjälp och omvårdnad och så bemanningsproblem. Så för oss är det problematiskt just nu. Att kunna tillgodose just de här värdighetsgarantierna när det gäller utevistelser och promenader.

Det är många fina papper vi får och sen är det hur resurserna kommer, personalmässigt, tidsmässigt. Framförallt tidsmässigt så kan jag känna att det kan vara lite luftslott över det hela.

Ibland så får de tyvärr inte gå ut alls.

Även om det finns möjlighet för någon att gå ut kan de inte vara hur många som helst.

Beroende på dag och vad det är för uppgifter det är annars över dagen. Jag jobbade på ett annat ställe förut då var det en dam som ville gå ut på promenad klockan tio varje dag. Då var det den personal som tog hand om henne på morgonen som hade liksom utevistelse med henne klockan tio varje dag, så då visste man det. Då var hon garanterad det. Så det går att lösa saker, men om det nu skulle vara tre stycken då får man väl säga att en får gå halv elva och en klockan elva kanske eller...

Många påpekade dock att det går att påverka tiden för promenad, men det går inte att gå ut när som helst. Svårast är det enligt flera intervjupersoner på morgonen och förmiddagen när alla behöver hjälp för att komma upp. Som framgår av det andra citatet nedan är det inte bara på förmiddagen som det kan vara svårt utan faktiskt under hela dagen.

Vi har fem som är jättesjuka, vi är inte färdiga med upptagningen förrän kvart över elva, det finns inte någon möjlighet att ha promenader på förmiddagen.

Ibland kan de säga, de som är vakna sex, säga att de vill gå ut halv tio för att det är så härligt på morgonen när fåglarna kvittrar. Då blir det lite svårt att ställa upp på det för jag menar halv tio är det ju som mest jobb. Så då får man liksom säga ja, om en timme kanske och det känns lite... Jag förstår också att det är härligt att vara ute tidigt på morgonen. Jag kan sätta dig i trädgården, du kan sitta ute i trädgården en liten stund så kommer jag sen, men det vill man sällan. Man vill inte vara själv.

Ip 1: Alltid går inte. När vi ska servera middag eller lunch då kan vi inte gå ut med dem.

Ip 2: Morgonsysslorna också, är rätt så svårt.

Ip 1: Men, övrig tid så.

Ip 2: Ja, tiderna emellan kan de ju påverka.

Ip 1: Eftermiddagen, men det är inte alldeles enkelt alla gånger heller. Beroende på om personal går hem tidigt och, ja ibland ska man pussla ihop tiden på eftermiddagen. Så det är väl inte riktigt så att man kan erbjuda utevistelse precis när som helst. /.../

Ip 2: Eller en kväll. Då är man ju inte så mycket personal.

Verksamhetens rutiner styr mycket av vad som görs och vad personalen anser att de har tid med. Samtidigt är det personalen som formar rutinerna.

Ip 1: Det största problemet, det är ju vi personal. Nej, nu har vi morgonarbete vi kan inte gå ut med någon. Fast det tar bara en kort stund. Nej, vi har promenad på förmiddagen, inte något mer. Nej, vi hinner inte sen. Nej, vi ja städar precis då...

Ip 2: Men städ, ja det kan man ju hoppa över om någon hellre vill gå på promenad, men för oss skulle det vara jättesvårt att gå med någon på promenad under morgonarbetet för det är många vi är två på, mycket larm...

Ett problem är att om det är en personal som ska hjälpa till med utevister eller sådana saker, de känner sådan press att de överger de andra kollegorna. Jag tror att man måste säga ärligt till varandra att det är okej att du går ut, vi tar hand om avdelningen.

Man måste ju ändå hela tiden kompromissa och kolla med de andra som jobbar om det går bra och alltså det är ju kompromiss med de boende och med personal på något sätt.

Om de boende sedan går ut och promenerar eller ej beror både på de boende själva och på personalen. Det är inte alltid som personalen är pigg på att gå ut och frågan kan ställas på olika sätt.

Det farliga kan vara om det ligger hos personalen, en liten lättja över att inte vilja gå ut. Det kan jag tro kan vara ett dilemma på vissa ställen. Eller kanske hos många ställen eller vad man ska säga.

Sen beror det ju alldeles på personalen, hur man frågar. Det är inte alltid som personalen känner för att gå ut, men vi är ju där för deras skull. Och därför känns det ju extra bra när man väl går ut med någon, fast man innerst inne skulle vilja vara inne och jobba, så känns det så jättebra inombords att man gör någonting för dens skull och den blir glad. Fast jag egentligen hade kunnat smita undan eller inte frågat eller något sådant där, men man har fått ut någon och luften och ljuset gör ju så himla mycket



gott.

Så beror det på vilket väder det är ute och så. Ja. Men samtidigt så är det inte så många som protesterar längre för det ska bara göras. Det spelar inte någon roll vad du tycker. Du ska gå ut med dem.

Sen vet jag att det är lite beroende på årstiderna om de blir, alltså på somrarna frågar man ju de flesta om de vill gå ut för då vet man att de flesta vill gå ut och då kan det vara, vi har ju en trädgård som de kan gå ut i. Ibland så går man, vissa tar man på promenad om man hinner vid någon tidpunkt när det passar. Kanske på förmiddagen eller eftermiddagen. På förmiddagen när alla har kommit upp eller på eftermiddagen runt kaffet. Och på vintern så vet man att det inte är så många som vill gå ut så då brukar man oftast fråga de som man vet skulle kanske vilja så då frågar man kanske inte alla fast man egentligen ska göra det. Och det är ju för att man vet att de flesta säger nej så då blir det automatiskt att man kanske, ja inte frågar liksom.

Personalens inställning till olika diagnoser kan också utgöra hinder.

Det är lätt att ha det som en ursäkt för då slipper man fråga så mycket. "Nej, men de är dementa de kan ändå inte bestämma".

Även om det går att få till en promenad och de boende kanske har påverkat tidpunkten så är det inte alltid så långa promenader det kan bli frågan om.

Det brukar inte bli så långa promenader för kan man ju inte vara borta så jättelänge, men...

En viktig anledning till att promenader inte blir av alls och/eller att de inte kan utföras när de boende själva vill är som nämnts att det saknas personer som kan utföra uppgiften. I teorin skulle man kunna tänka sig att en värdighetsgaranti prioriterades så mycket att extra personal sattes in, men så verkar inte vara fallet.

I: Då är det inte så med tanke på att det är en garanti att man tar in någon extra för att gå ut med dem som vill gå ut?

Ip 1: Det är svårt att ta in extra personal som är dels utbildade och sen de som kommer in måste ju ha jobbat lite grann innan. Vem som helst är jättesvårt att få in på det sättet. Just för att de kräver så stor utbildning, erfarenhet.

Ip 2: Men handlar det bara om det då? Jag tycker ibland det handlar om att det inte får kosta så mycket.

Ip 1: Ja, precis. Det är ju den andra sidan utav myntet. Mm.

Ip 2: Ni är tre och nu får ni klara er på det här liksom. Jag menar extra personal. Ändå tycker jag att det har blivit bättre det här med livets slutskede. Att då får vi in extravak. Då sitter det folk.

Ip 1: Men inte för några promenader. Nej, men ibland kan man ju känna såhär man sliter och jobbar och jobbar och så kommer chefen upp och säger; "nej, men Gud gå ut med dem i trädgården", men Herregud du ser väl hur det ser ut här liksom?

## Dilemman och negativa effekter av garantin

Ett stort dilemma med värdighetsgarantin om rätten att påverka tidpunkten för promenad/utevistelse är att personalen inte ser möjligheter att alltid kunna leva upp till den. Det skulle absolut inte gå om många ville gå ut samtidigt.

Hur man än vänder rumpan så räcker man inte till.

När man läser garantin först så, men Gud hur tror de att vi ska hinna liksom. Tänk om man har tio som vill gå ut och de ska få bestämma själva när de ska gå ut. Alltså det är inte ens logiskt tänkande med två personal och tio boende och så vill alla gå ut klockan elva. Hur löser man det?

Om inte alla boenden kan komma ut är det inte ett slumpmässigt urval bland de boende som kommer ut. Oftast är det samma personer och då kan det handla om personer som har resurser på olika sätt att kunna påverka sin vardag.

Det är inte heller jämnt spritt vilka boenden som kommer ut. Det är tio som bor hos oss och så är det tre som alltid får gå ut, alltid har mycket besök, alltid ser till att det blir mysigt och så de här andra som kanske inte säger så mycket som egentligen har mera behov. Men de här tre så liksom; ”nu ska jag gå ut”. När man tittar på dokumentationen vilka som är ute, det är ofta samma.

Att det är samma personer som kan gå ut betyder inte att de övriga inte vill gå ut.

Ibland säger vi såhär, nej, nu tar vi de andra och de säger ”nej inte ska jag gå ut” och sen är de jättegglada när de har varit ute, så att...

Ett annat dilemma är att de aktiviteter som är uttryckta i en garanti bedöms som viktigare än andra aktiviteter. Garantierna måste prioriteras framför annat. Det innebär att boenden som inte är intresserade av att promenera får sina intressen tillgodosedda i andra hand. Det är inte osannolikt att detta slår mot specifika grupper av boenden.

De som är snälla och tysta som kanske har mest behov av oss, de blir lite åsidosatta för det finns ju sådana som liksom nästan slukar en. Och så tycker man att nej, nu skulle jag rulla håret på henne och vara med henne och prata lite, då är det en annan som har rätt att gå ut och rulla håret är väl inte så viktigt. /.../ Så det är lite svårt, det känns ibland att man inte räcker till riktigt.

Nu tar vi Pelle han går aldrig ut, men då kanske Agda kommer i alla fall och är arg och för att slippa konflikter så tar man Agda. Vi tar Pelle sen då liksom. För Agda vill inte ha Pelle med för hon ska faktiskt gå till kiosken och köpa glass och då kan man inte ta med Pelle som går så sakta. Det har alltid varit lite så att det finns starka liksom, men jag tror att det blir mer och mer så.

Någon annan får ju lite då. Ta t.ex. morgonarbetet, då får någon annan ligga kvar i sängen en timme längre för att de ska ut på promenad.

De stackarna som inte säger så mycket de faller lite i glömska. Eller om de inte alls kan säga sin åsikt.

Även för den enskilde individen kan det vara så att garantin uppfylls, men på bekostnad av något annat. Det går inte att hinna med allt.

Man prioriterar faktiskt utgång mer än städ, att man kan säga: ”ja, jag kan gå ut med dig, men då kanske vi bara kan dammsuga av lite den här veckan för jag hinner inte båda”. Och då har de ju ändå en valmöjlighet..

Är det någon som hellre vill gå ut på promenad en halvtimme än att få sitt rum städad? Så får man ju prioritera det då i så fall, men det är ju hela tiden grejer som måste göras så att...

En negativ effekt som framfördes gäller personalens hälsa. När upplevelsen är att inte kunna leva upp till garantier och annat som är bra för de boende blir otillräcklighetskänslorna stora.

Hur vill jag åldras på min ålders höst om man säger så. Jag kommer hem ibland och är alldeles grinfärdig för man känner att man räcker inte till. Ja, det känns fruktansvärt. /.../ Man tänker ju på jobbet dygnet runt. Det är jättehemskt, men vissa har ju det här hjärtat, för mycket hjärta, men det känns jobbigt.

Det är personalen som blir lidande av den här garantin för vi får dåligt samvete mot de gamla för vi kan inte garantera. /.../Sen är det några som aldrig vill gå ut och då har man lite dåligt samvete för det också att då ”det är så lite folk ute från er”, men alltså man kan ju inte tvinga. Säger man ”nej, jag fryser, jag vill inte gå ut och det blåser och det är så skönt här”. Men ni måste fråga på rätt sätt får vi höra, men jag menar det kanske inte är alla som vill.

I en intervjugrupp framfördes tanken att anhöriga kan utöva större press på verksamheten än garantin. Anhöriga uttrycker förväntningar på promenader och utevistelser som inte alltid passar vare sig verksamheten eller de boende.

Ip 1: De här anhöriga då som tycker att såhär ska det vara, det här har de rätt till och så kanske det inte passar verksamheten just då, just det de vill.

Ip 2: Eller så kanske inte mamma vill och orkar. Det tycker jag är ett större problem, att de tror att

mamma vill gå ut, men hon vill inte gå ut.

Ip 1: Mamma har alltid gjort det här. Ja, fast det var 30 år sedan du var med henne och gjorde det. Hon har inte samma ork. /.../ Så jag tycker att den svåraste biten är anhöriga snarare än att garantera att de får gå ut.

Ip 2: Det kan jag också känna just det här med uteaktiviteten för det är som du säger, våra är över 80 allihop, de har inte det här kravet att vilja gå ut på samma sätt som kanske lite yngre har. De har inte det kravet, de har andra krav. De kanske är trötta och vill vila på eftermiddagen t.ex. istället.

Ibland kan jag också uppleva att anhöriga vill påverka tidpunkten för promenad mer än de boende själva. Och sen om det är för att vissa äldre, vi har ju många äldre damer, de kanske inte är så vana att ta för sig. Det vet man ju inte vad som är vad, vilket som är hönan och ägget, men ibland är det anhöriga som är mer på att såhär dags och såhär mycket.

Man kan tänka såhär; jaha nu får den gå ut typ varje dag på bekostnad av någon annan som kanske inte kan prata för sig, som kanske också behöver komma ut, men som inte har den här anhöriga som är lite driftig. Så det är liksom för och mot där med.

## Möjligheter, lösningar och andra sätt att hantera garantin

Att bemanningen kan vara ett hinder för att kunna leva upp till garantin var alla överens om, men det framfördes några tankar om hur situationen skulle kunna lösas. Att arbeta mer i team, vara flexibel och hjälpa varandra på enheterna var ett förslag.

Det skulle fungera med lite kortare utevistelse för vår del för då ber man den andra. Vi är ju två på varje sida på avdelningen. Det är väl ni också? Och då skulle man kunna låta, att teamarbeta lite mera om det blir en på en sida att en tredje går emellan medan en person går ut.... Det mesta går ju att ordna, alltså det går ju att trixa om det skulle krävas, men personal tycker inte om det. Alltså man blir väldigt fast i sina rutiner och det..

Vi är flera mindre avdelningar och vi har faktiskt en som vill gå ut väldigt ofta och väldigt mycket och vi har bestämt att hon ska få gå ut när hon vill. När hon säger att hon vill gå ut då ringer vi runt till alla avdelningar. Vi försöker bygga broar nu över varandras avdelningar och då kan man faktiskt ringa på morgonen om det är någon som vill. /.../ Alltså jag är så förvånad av att hon får gå ut när hon vill. /.../ På grund av att vi har börjat samarbeta, vi gjorde inte det innan och då blev det problem.

Det finns alltid någon som säger att nej, men det går inte för tänk om alla skulle göra så, men oftast är det inte alla som vill, det kanske är en eller två och det går kanske att tillgodose. Eller gå en liten medelväg på något sätt, att hitta en lösning.

Att ta korta promenader är en annan möjlighet när det inte finns mycket tid att ta av.

Det behöver inte vara en utflykt, det kan ju vara bara runt huset egentligen. Och det är ju ingenting som tar lång tid. Och en kvart, tio minuter, en kvart är ju också en utevistelse om boende skulle önska så.

En del boenden ger de boende trettio minuter per vecka tillsammans med kontaktpersonen. Denna tid kan de boende välja att lägga på promenader och utevistelse. Det förekommer också att det finns personer som fungerar som resurspersoner när det gäller aktiviteter och annat. De kan användas för utevistelser.

Vi har två resurspersoner som jobbar med aktiviteter hela tiden, alltså från måndag till fredag. Ja, det har vi det är lyxigt och de har promenader en gång i veckan. /.../ Vi har mycket utevistelse så fast då är det program så att säga. Då är det inte de boendes önskan alltså till utevistelse när de vill. Alltså då är det ju mer så bestämt.

Det finns också möjligheter att rekrytera andra krafter än den ordinarie omsorgspersonalen.

Det finns ju även andra organisationer, det finns Diakonicentrum, det finns ledsagarservice, det finns... /.../ Vi behöver inte alltid bara spela med våra egna kort. Man kan faktiskt även för det som är våra garantier utnyttja andra delar i samhället som står till förfogande eller för den delen även anhöriga.

Samtidigt som man har sjuksköterskor, arbetsterapeuter, det är inte hela världen att plinga. Det gör vi. Vi ringer till våra sjuksköterskor. De är hur gulliga som helst. Säger; ja, jag kan komma en stund och vakta. Jag ska bara gå ut en liten stund, en kvart. Ja, jag kommer gärna, jag kommer om en stund och vaktar, inte några problem, det kan jag gärna göra. För ibland är vi lite för, alltså att man inte ska be om hjälp. Man ser inte att man har hur många som helst i det här huset som kanske kan ge mig en kvart.

För en del boende är behovet av att gå ut så påträngande att det underlättar för alla parter om det går att ordna vid den tidpunkt den boende önskar.

Ip 1: På demensen har vi en dam som kan bli väldigt orolig och vilja gå ut, hon ska hem. Då släpper vi allt, vi ropar till våra kollegor nu går vi ut en sväng. Och alla vet ju att det rör sig om max en kvart för då hjälper vi henne ut och hon går några steg utanför huset och sen upptäcker hon att det är jobbigt, hon klarar inte av att gå. Så, men då har vi uppfyllt hennes önskan att få komma ut. Och så kommer hon upp och blir lugn och trött. Det känns ju fint att kunna göra det. /.../

Ip 2: Men om hon skulle vilja det på morgonen, är det svårt? Går det då också?

Ip 1: Det går då också. Det kan ju bli, men vi är alltid tre då på morgonen så det är ju ändå två kvar som kan hjälpas åt om det är någon tvåbemannning eller något sådant där.

En förutsättning som nämndes för att garantierna skall kunna uppfyllas är att de boende anpassar sig till verksamhetens förutsättningar.

Skulle alla våra boende kräva allt det där, det skulle inte fungera. Det skulle inte fungera om alla ska äta olika tider, alla ska ut och gå olika tider, det fungerar ju tack vare att alla är så snälla och att de inte bryr sig.

De dementa säger inte så mycket själva så det är ju ja eller nej oftast. De flesta kan vara så snälla så de vill liksom inte ta för sig heller. "Nej, men när det passar dig. Det beror på när det passar dig". Om man frågar när vill du gå ut.

Denna anpasslighet kan också användas aktivt genom att olika personer ställs mot varandra när personalen menar att omvårdnadsuppgifter måste prioriteras framför annat som bedöms som mindre viktigt. Hur de boendes lojalitet med sina medboende kan användas framgår av följande citat.

Om man sätter sig ned och säger det är bara vi två här som jobbar och de ser ju att det är många som är sjuka och ropar och ringer hela tiden, att man kanske inte kan få gå ut precis kvart i ett när maten inte ens är serverad färdigt liksom. Så det går ju, alltså det är ju människor vi jobbar med.

Ja, men nu har inte alla hunnit upp ännu, vi måste hjälpa alla upp, men när alla är färdiga då kan vi ta en promenad. Ofta så går det om man säger det på rätt sätt och säger att nu har inte Britta fått frukost än, vi måste ge henne mat. För de blir ju som en liten familj så de förstår ju att alla måste få mat.

Att på olika sätt förhandla med de boende om lämpliga tider för utevistelse framfördes av många intervjupersoner som ett sätt att hantera omöjliga situationer.

Jag tänker på hur man hanterar den situationen om det kommer någon och vill gå ut på en lite konstig tid man inte är van vid, om man är mitt upp i någonting. Då skulle man kunna förhandla så att den blir nöjd ändå. Kanske inte nu om fem minuter, men om 20 minuter och då kanske den personen har fått som den har velat i alla fall.

I: Om det skulle hända att någon sade att åh, nu vill jag gå ut på en promenad, händer det och hur gör ni då?

Ip 1: Ja, det kan hända och då får man ju försöka lösa det. Det kan ju gå och är det så att det är väldigt stressigt den tidpunkten så kanske man kan komma överens; "går det bra om jag kommer om en kvart" eller "går det bra om jag kommer om en halvtimme" eller så, "nej, men jag ska strax gå hem, jag ska försöka fråga om det är någon som kommer nu om det är någon annan som kan ta över" Man får försöka lösa det på något sätt.

Ip 2: Ja, faktiskt. Sen beror det ju så klart på vilken tidpunkt de frågar, men oftast så brukar det kanske inte vara direkt på morgonen för då ska ju de äta frukost och kläs på, utan det är väl när det har lugnat

ned sig och de får lite tråkigt som de kanske vill.

Ett konkret exempel på hur förhandlingar kan innefatta fler boenden beskrivs av en intervju-person:

Vi har faktiskt tre som vill gå upp samtidigt och på vardagarna fungerar det för då är vi tre (personal). På helgerna är det två (personal) och tre som vill upp meddetsamma på morgonen halv åtta så då har vi gjort en sådan här rättvis.. som vi fick lära oss på värdegrund att man ska liksom tillsammans med de här tre tanterna bestämma att hur vill du ha det. Alltså på fredag kväll säger man kan du tänka dig att ligga till halv nio? Nej, jag vill inte ligga... Men då har de liksom fått vara med och styra lite i alla fall. Ja, och om man ligger till halv nio på lördagen så kanske man går upp åtta på söndagen och så turas man om, men på vardagarna fungerar det ju. Då går man in till de tre först och så är de andra tacksamma att de får sova en stund till då. Så det går ju ofta att lösa det, men skulle vi få en till som vill gå upp tidigt hur gör vi då??

### 5.6.3.3 Välja att promenera i grupp eller enskilt med stöd av personalen

Det var inte någon intervju-person som ansåg att de boende inte skulle kunna välja på om de skulle promenera ensamma eller i grupp, men en person menade att det viktigaste ändå måste vara att de boende har möjlighet att komma ut. De flesta som uttryckte en åsikt i frågan menade att det är ovanligt att de boende önskar gå i grupp, men det fanns också exempel på att det finns personer som föredrar det.

Det tycker jag väl att man måste ha rätt att välja. Det är nästan inte någon som vill gå i grupp. Om man ska gå till något, om man säger nu går vi och fikar på kaféet då kan det vara kul att man är fyra stycken, att man gör samma sak, men bara för att komma ut i luften då tror inte jag att man är så intresserade av att gå tillsammans. "Henne kan du ta sen", säger de.

De vill gå själva med en personal. Möjligtvis om det är en liten herre som vill ha med sig en liten dam, då kan man ta både tanten och farbrodern med sig, men annars så går vi med en, för den där lilla stunden då är det ju bara han och jag eller hon och jag och då kan man prata om sådant som är lite jobbigt som man kanske inte vill prata om när det är mycket folk.

Vi har några stycken som vill gå tillsammans, som tycker att det är tråkigt att gå ensam./.../ Vi har faktiskt inte någon som inte tycker om att gå i grupp på det sättet. De är väldigt sociala.

Jag har aldrig hört någon uttrycka sin önskan att jag vill inte gå med någon annan. Men man märker ju att de inte går ihop med vissa, då tar man ju inte med dem. Vissa går bättre själva, då tar man dem själv.

En tolkning av samtalen som fördes är att de boende inte gör aktiva val, dag för dag, om huruvida de skall promenera i grupp eller ej. På en del boenden gör man bara på det ena eller andra sättet och de boende måste själva framföra ett önskemål om det skall göras på annat vis.

Ip 1: Vi promenerar aldrig i grupp. Det är inte någon som promenerar i grupp.

Ip 2 :Nej, vi gör aldrig heller det nästan.

Ip 3: Vi gör aldrig det.

I: Kan de om de vill?

Ip 1: Det vet vi inte höll jag på att säga. Nej, men när vi läste igenom det här nu för att kunna bedöma hur vi arbetar egentligen, ifrågasatte vi oss själva lite grann. Nej, vi har aldrig någon gruppromenad.

Ip 2: Jag tror att vi har fokuserat lite för mycket på det individuella.

Ip 1: Vi insåg att vi inte gör det.

Ip 2: För de är alltid i grupp annars liksom.

Ip 1: Möjligen två och två. Och då är det ett val.

Det där är ju lite olika. Det beror lite på vem som frågar. Vissa som har hand om utevistelsen de går ihop. Två personal går ut med en grupp och då kanske de inte frågar varje person vill du gå själv eller vill du gå i grupp? Utan då frågar de; vill du gå ut på promenad? Ja, och så följer de med liksom. Men

vissa går ju ut med kontaktpersonen enskilt. Så det är lite olika, men jag vet inte om alla blir tillfrågade direkt. Nja. /.../ Men vi skulle respektera dem om de liksom säger det. För då vet vi, ja.

Vi går oftast ut en och en bara för att få lite egen tid med dem. Det är inte så ofta vi går fler. Det händer ibland att vi har en som går väldigt bra själv, men ofta så tar vi bara en i taget.

I flera av intervjugrupperna påpekades att personalen känner de boende bra och vet hur de vill ha det. Arbetet med genomförandeplaner har bland annat lett till detta.

## Hinder för att garantin skall uppfyllas

Praktiska orsaker kan sätta käppar i hjulet för de boendes möjligheter att välja. Det är inte många i personalen som kan gå på promenad samtidigt, kanske bara en i taget, och detta begränsar gruppromenader om hjälpbehovet bland de boende är stort.

Många gånger handlar det också om att det kan vara svårt, särskilt på våra omvårdnadsavdelningar för där har vi många som har rullstol och det är lite svårt att vara själv med flera rullstolar.

I: Har ni möjligheter att leva upp till garantin att de boende kan välja att gå i grupp eller enskilt?

Ip 1: Ja, med mer personal.

I: Men inte som det är nu alltså?

Ip 1: Nej.

I: Jag tänker på det här med personal är det inte mer rationellt då om man får många i en grupp?

Ip 1: Jo, det är det ju absolut.

I: Men det är inte så att ni försöker påverka då ja, vi kan gå, jag kan ta med mig fem stycken så blir det...

Ip 1: De flesta sitter i rullstol. Nästan alla.

Ip 2: Skjutsa alla.

Ip 3: Då är det svårt. Då är det jättesvårt.

Ip 1: Och de som inte sitter i rullstol de går med rullator och är väldigt osäkra och vill att man ska...

Ip 2: hålla i dem.

Ip 1: Det är inte pigga små tanter som. Jag fick en chock när jag började här, jag tänkte att de var som mormor ungefär som, ja bjöd på choklad och karameller, små gulliga tanter, men alltså de...

Ip 2: De är sjuka.

Ip 3: Ja, de är sjuka.

Ip 1: Ja, men är det fyra som vill gå ut så kanske det måste vara tre personal för det är tre rullstolar och en som går som måste hålla en som har en lätt rullstol så, så kan man kanske gå.

Ip 2: Vi har även blinda och döva också

Tillfällen att gå ut tillsammans ges då det finns extra resurser i verksamheterna i form av studenter, volontärer eller annan resursperson. På sommaren kan det också hända att gemensamma utflykter anordnas med alla som vill och kan från verksamheterna.

En intervjuperson menade att det är bra att ha en garanti av detta slag eftersom det visar på för politiker att verksamheterna är underbemannade.

Då får man se till att det finns personal som kan täcka upp för det. Jag menar man har ju bara två ben och två armar och jag tror att de flesta springer fortare än vad de skulle.

## Dilemman och negativa effekter av garantin

Det framkom i flera av gruppdiskussionerna att de boende inte alltid har så mycket att säga till om när det gäller formerna för promenaderna. Får man till exempel fråga vem den boende vill eller inte vill gå ut med?

Ip1: För där styr man ju, jag kan känna att vi styr väldigt mycket, ja är du pigg så tar jag med mig en rullstol för då kan vi gå långt. Eller så tar man två som går korta bitar.

Ip 2: Eller någon som kan skjuta.

Ip 1: Alltså så frågar man ju inte så mycket, utan då tar man ju bara med dem. Alltså om de vill gå ut

då. Man frågar ju inte vill du gå ut med den här personen, är det okej det? Så får jag ju aldrig fråga.

Ett tänkande som styr en del av verksamheterna är att ju fler boende som får göra saker desto duktigare är personalen. Kvantitet blir viktigare än kvalitet.

Ip 1: Sen tror jag att det är väldigt lätt för personalen att säga nu tar vi ner många och går ut på promenad.

Ip 2: Just det här bunta ihop. Det är ju med alltihop egentligen hur många aktiviteter man har, man tänker liksom nu är vi skitduktiga vi kör hela gänget det är bra. Och tänker inte på att den här personen är just beroende av en person... /.../ Just det här tänket att ju fler vi tar ju duktigare är vi. Att det faktiskt ska synas utåt att man gör någonting.

Det som i hög utsträckning styr hur sammansättningen av promenadsällskap ser ut är de boendes funktionsförmåga. Det gäller att sätta ihop grupperna på ett fungerande sätt.

Jag vet en kollega i somras, hon fick med sig en farbror som är väldigt pigg och kry i benen och en dam. Det var under den här värmeperioden och han var så sugen på att gå iväg ut på en rask, lång promenad och damen hon orkade inte och det var för varmt och hon ville bara in. Så kollegan stod som en åsna mellan två höttappar berättade hon för de hade kommit en bit ifrån då, så det blev ett litet dilemma.

Ett stort dilemma är att det är de aktiviteter som är garanterade som också dokumenteras ordentligt och som följs upp. Mycket av andra aktiviteter och sätt att arbeta på blir på så sätt osynliggjorda. Den omfattande dokumentationsplikten beskrivs också som en tidstjuv.

Ip 1: Alltid kommer inte de här grejerna fram som vi faktiskt gör ändå som också är vård och omsorg. Just det här som du säger, sjunga i duschen eller någonting sådant. Det är också sådant som man faktiskt gör, men som inte kommer fram i dokumentationen. Då kan man tänka att här gör de ingenting.

Ip 2: Varför skriver ni inte det? Behöver ni inte skriva det i er dokumentation?

Ip 1: Ja, jo, men ni förstår poängen. Det är mycket som man gör som inte alltid kommer fram överallt. Förstår ni vad jag menar? /.../ Ledningen om man tänker så de tittar ju mest på utevistelser och aktiviteter, väldigt fokuserat på just det här.

Ip 3: Men det är väl det vi får lite frågor om också om någon vecka, hur många var ute, det är ju även HVK som vill...

Ip 1: Tertialen.

Ip 3: Ja, då vill de veta hur många som har, jaha, hur var den där veckan? Så har det ösregnat hela veckan och det var två som var ute. Ja, nej, men det blir ju tokigt och då har man gjort mycket andra bra saker, men allting kanske inte kommer fram, men det är jätteviktigt med.

Vi ska fylla i när vi går ut och vi dokumenterar i Siebel och sen ska vi fylla i lappar. Ibland känns det som om huvudsaken är att det står någonstans. Låt oss få jobba så kanske vi hinner gå ut lite mer. Det ska liksom vara allt på statistik. Alla säger samma sak. Vi har aldrig behövt skriva så mycket. Och vi har aldrig hunnit med det praktiska så lite för att det ska stå och det ska skrivas där och det ska skrivas där och så in på Siebel och så får vi lappar och så ska vi fylla i det ändå som de ska ha. De ska ha det och de ska ha det och alla blir så trötta. Och nu har vi så väldigt förspänt med vår trädgård så vi kan ju duka i trädgården med kaffe och bröd och så kan vi köra ut några stycken och då räcker det med en personal som sitter där och då blir det ju väldigt lugnt om det är fyra som är därute. Så att då blir det ju plötsligt fyra ute även om man inte går runt med dem i rullstolar liksom. Då ser det bra ut på statistiken och jag känner liksom; å jag blir tokig, det ska inte ska vara statistik, utan det ska vara lite njutbart det är därför vi gör det.

#### **5.6.3.4 Dokumentation av utevistelse i genomförandeplan**

En del av intervjupersonerna är inte säkra på om det står i alla genomförandeplaner hur och när utevistelse skall ske. Medan det på andra boenden är viktigt att alla värdighetsgarantier finns med.

Jag vet inte om det står i alla hur och när. Nej, det är jag väldigt osäker på. Däremot kanske det står

om de vill bli tillfrågade eller inte, att det står något sådant.

Vi har väl alla värdighetsgarantierna i våra genomförandeplaner. Vi har velat arbeta med det och ser till att de finns inskrivna.

## Hinder för att garantin skall följas

Det är inte alla i personalen som känner sig bekväma med datorer och dataprogram.

Sen tar det ju tid också genom att det har varit mycket med data, nytt med Siebel, nytt med datorer, alla har inte kunnat datorer innan, man har fått alla att våga fram och kunna så det har varit ett ganska stort förändringsarbete överhuvudtaget.

Alla har inte heller språkliga förutsättningar för att kunna formulera planer.

Det handlar inte så mycket om okunskap i datorer tycker jag, utan svårigheten vi ser är ju t.ex. hur man uttrycker sig, även språkligt.

Det är inte heller alla som inser vitsen med genomförandeplaner i sig.

De förstår inte innebörden av genomförandeplan och då har man ju att jobba med.

När inte kontaktmän kan skriva genomförandeplaner får värdegrundsledarna på vissa håll hjälpa till. På andra boenden är det bara de personer som klarar av dessa uppgifter som kan vara kontaktmän. Genomförandeplanerna skall revideras när det sker förändringar, detta görs inte alltid.

Sen gäller det att de är uppdaterade också. Det är också något vi jobbar på nu att alla tänker till och att minsta lilla förändring faktiskt kräver att man reviderar dem. Det tror jag att vi är lite dåliga på.

## Dilemman och negativa effekter av garantin

I intervjugrupporna är meningarna delade om innehållet i genomförandeplanerna är känt av den ordinarie personalen eller ej. Ett stort dilemma är att uppgifterna kan föras in i genomförandeplanen, men att denna plan inte alltid används som underlag för hur arbetet skall gå till i praktiken.

Ip 1: Vi har ju jättefina genomförandeplaner, men problemet ligger i när ska det läsas? Vi måste få in en bra rutin. /.../

Ip 2: Jo, men det känns ju som att vi lägger ned massor med tid på de här genomförandeplanerna, de är så fina och så ligger de bara i den där pärm, inte någon läser dem.

Ip 1: Vi måste få in något bra knep.

Ip 2: Ja.

Ip 1: Jag tror inte att någon vikarie någonsin läst de där och kollat hur de vill gå ut på promenad. Det tror jag aldrig någon har gjort.

Ip 2: Nej.

Ip 1: Tror inte ordinarie personal har gjort det.

Ip 2: Nej.

Ip 1: Man läser sina egna, men...

Ip 2: Det är den där tiden att få in det på ett bra vis.

Man skriver dem fint och bra sen är de nog där de är och sen så gör vi om dem och sen så är de där de är. Alltså bara som ett skrivande, alltså...

Det kanske räcker om kontaktpersonen är uppdaterad på det som gäller "den egna" boenden?:

Ip: Vi uppdaterar ju var tredje månad. Och då går man igenom allt som står så då borde man se om det inte stämmer. Hoppas jag.

I: Så tycker du att den här genomförandeplanen fungerar som ett aktivt dokument som det är tänkt?

Ip: Mm, det tycker jag. Mm, för där är vi ganska noga med att det ska uppdateras var tredje månad. Vi



har ju en lista på när det ska uppdateras och när det uppdaterades sist och vilka som är på gång och...

I: Och då tänker jag såhär också att en sak är ju om man uppdaterar och för in i dokument, frågan är sen om det får genomslag i vardagen.

Ip: Ja, precis. Det är ju det som är lite svårare tror jag. Då är det väl mest kontaktpersonen som har koll på vad som står i den och sen att man kanske kan berätta. För man har ju mest koll på sina egna. Man kan ju inte ha koll på alla. Allt. /.../ Eftersom man är där jämt så vet man ju automatiskt nästan det mesta, men om det står uppdatering genomförandeplan så står det vad som uppdateras då vet man ju det utan att behöva gå in och läsa hela.

Eftersom det är stipulerat att formerna för utevistelse skall dokumenteras i genomförandeplanen görs detta, även om personalen ibland vet att det sedan inte är genomförbart eller blir gjort.

I: Men hur känns det då att skriva in en sak i genomförandeplanen som du vet inte går att leva upp till?

Ip: Nej, men det är ju, alltså jättejobbigt. Man sitter med händerna bakbundna. /.../ I teorin fungerar allt, men rent praktiskt så är det ju inte så.

Vi känner det att varför ska vi skriva in dagliga promenader och utevistelser och allting sådant när vi inte kan utföra det?

Ett annat dilemma är att genomförandeplanerna riskerar att bli rigida och fyrkantiga dokument eftersom de boende kan vilja olika saker vid olika tillfällen.

Bara för att det står i genomförandeplanen så kanske inte Agda vill gå ut varje tisdag. Ja, men det är också en sak att vara flexibel över.

Det är ju olika, det är inte säkert att man vill gå ut klockan två varje dag. Det handlar om väder och vind och dagsformen, så det är svårt att säga.

Ip: Alltså det (hur promenad skall gå till) frågar vi, det ska stå i genomförandeplanen.

I: Så det bestämmer man en gång för alla?

Ip: Precis. Sen är det klart. En gång grupp, alltid grupp. Men jag jobbar ju med dementa så man märker liksom hur de vill ha det.

Ip 1: Vi uppdaterar var tredje månad. /.../

I: Hur ofta är det skulle ni säga att ni ändrar skrivningen angående det här med utevistelse?

Ip 1: Det har jag nog aldrig varit med om att vi har gjort.

Ip 2: Nej.

Det framfördes som en fara i en grupp att flexibilitet inte uppmuntras utan personalen förväntas att göra det som står i genomförandeplanen och att inte tänka själv.

Jag tror att man kanske slutar tänka lite. Man blir så inrutad i det här liksom. /.../ Man tror inte att vi tänker bara för att vi inte har skrivit en genomförandeplan och så blir de tvärtom istället. Skriver jag en genomförandeplan då blir jag "såhär, ja såhär ska det vara". /.../ Nu är det tur att man inte jobbar riktigt så, men det kan kanske vara en fara att det blir för.... Man har inte öppna sinnen. Man kanske slutar tänka själv. Det skulle kunna vara så.

Till detta kommer dilemmat att tiden det tar att skriva genomförandeplaner skulle kunna användas till annat.

Det stjälar dessutom tid från vårdtagarna för det där måste ju göras, det blir ju så.

För att underlätta läsandet av genomförandeplanerna och för att spara tid tipsades om ett sätt att göra genomförandeplanerna mer lätta att komma åt.

Vi har genomförandeplan i varje rum. För de har medicinskåp så det har vi upptäckt var praktiskt. / Det har det underlättat jättemycket. Då är det ju ett dokument som du har tillgång till lätt. För innan låg det i en pärm i en vit skåpslåda med en nyckel. Det var så många moment att det tog ganska lång tid. /.../ Innan var det inte någon som tittade i genomförandeplanen. Tror det var för att vi fick gå

långt bort.

En gruppdeltagare kom under mötet på att hon skulle utveckla sina ansträngningar att få ny personal att läsa genomförandeplanerna.

Jag måste bli bättre på att säga, när jag jobbar ihop med någon som är ny, vi har inte så mycket larm på demensen så då kan man be den nya att gå in och läsa genomförandeplanen innan hon går in. Någonstans försvinner det i mitt huvud så jag ställer mig och berättar istället.

### 5.6.3.5 Lugn och trivsam måltidsmiljö

Alla intervjupersoner tyckte att det är viktigt med en lugn och trivsam måltidsmiljö och att garantin är bra.

Ja, den är väl bra. Man vill ju ha lugn och ro när man sitter och äter helt enkelt.

Jag tycker det är viktigt. Måltiden är ju ändå som en liten höjdpunkt när de träffas och sitter tillsammans.

Just måltiderna är viktiga för de äldre. Det är det. Det är en stor grej. Även om man inte kommer ihåg vad man ätit sen efteråt eller så. Just den här stunden är viktig.

Det är grejen att det ska vara trevligt och lugnt runt omkring, att det ska upplevas positivt. Ta ett exempel jag hade en boende som var nere hos oss som var så förtjust i sådan grönsakssoppa. Hon satt nere hos oss och det smakar inte gott det här. Så var hon på en aktivitet på en annan avdelning, det var samma soppa, exakt samma käk, men bara för att det var dukat till fest den dagen så blev det en helt annan sak. Och hon kom ned och pratade om den där soppan hur länge som helst och ändå var det samma. Exakt samma. Så jag tror att omgivningen faktiskt påverkar jättemycket.

Den enda invändningen som gjordes av någon mot själva garantin var att den kan upplevas som självklar, men att den behövs ändå.

Ip: Den är väl ganska självklar. /.../

I: Betyder det att den inte skulle behövas som en garanti?

Ip: Jo. Alltså man pratar ju från sin avdelning, sitt plan eller sin avdelning och jag tror inte att det är självklart överallt. Nej, det tror jag inte. Det tror jag också beror lite på personalgruppen och hur man själv tycker att en måltid ska vara.

På flera arbetsplatser har stort arbete lagts ner på att göra måltidsmiljön lugn och trivsam och meningen bland intervjupersonerna från sådana arbetsplatser var att det inte var några större problem med att leva upp till garantin och att den inte påverkade personalen på något negativt sätt.

### Hinder för att garantin skall uppfyllas

Ett hinder för att garantin skall kunna uppfyllas är lokalernas utformning. Med en gemensam matsal för ett tjugotal boende som skall äta samtidigt kan det vara svårt att undvika oro. Politikerna klandrades för detta.

Ip 1: Det kan göra en arg att politikerna kräver sådant där, alltså att det ska vara så bra allting, men de ger inte förutsättningarna för det. Så då bygger de stora avdelningar för det blir billigare och enklare för dem.

Ip 2: Ja, just för demensenheten är det ju särskilt viktigt.

Ip 1: Nu har vi tack och lov en vikvägg som vi drar för. Att ha en stor sal med 21 dementa, det var ju kaos vid måltiden.

Möjligheterna att kunna erbjuda en trivsamt måltidssituation kan också variera beroende på vilka personer som arbetar. Alla har inte samma värderingar och uppfattningar om vad som är en trivsamt måltidsmiljö och alla har inte samma förmåga att ordna det rofyllt och trivsamt.

Man måste tycka att det är viktigt själv.

När det är ovan personal påverkar det också möjligheterna till lugn och ro, även om personal i allmänhet kan ha väl mycket "spring i benen".

Ip 1: Av naturliga skäl under sommaren när man har många timmar igång så har det blivit lite rörigt. Så nu är det så skönt när all ordinarie är tillbaka och vi vet precis hur det ska fungera och försöker hela tiden jobba på att två ska sitta och det är bara en personal som ska gå. Om det är någonting som ska hämtas.

Ip 2: Det märkligt hur svårt vi har att sitta, som personal alltså. Man vill bara springa, jag ska bara göra det, jag ska bara göra det.

När det finns oroliga personer i boenden så kan det påverka hela måltidsmiljön.

Det kanske är någon som är notoriskt orolig och inte vill sitta still, har inte ro att sitta stilla och det påverkar de andra. Det är inte så himla lätt att koppla av om det är någon som vill springa upp hela tiden

En förutsättning som framfördes som viktig för att måltidssituationen skall vara trivsamt är att personalen ges möjlighet att äta tillsammans med de boende så kallade pedagogiska måltider.

Ip 1: Vi sitter ner med de boende, men det är samma diskussioner varje gång om varför vi inte äter. Och de är så pigga en del boende så man har ju kört med de här att jag äter sen, jag har ätit, jag är inte hungrig, men det håller inte till slut. De fattar ju, så jag och flera av mina kollegor har sagt att vi inte får lov att äta maten här. /.../ Så det är lite tråkigt. Inte för maten i sig, utan den här gemenskapen att sitta med. /.../

Ip 2: Det är ju konstigt, för det blir ju väldigt konstigt att någon sitter och tittar på dig när du äter.

Ip 1: Ja, det blir ju obekvämt för mig som sitter där och inte vet vart man ska titta och de tycker det är svårt när jag sitter med tom tallrik. Ibland tar jag en kopp kaffe så bara för att liksom... Det blir konstiga situationer ibland faktiskt.

## Dilemman och negativa effekter av garantin

Ett dilemma är hur allas rätt till en lugn och trivsamt måltidsmiljö skall garanteras. En del boende kan ha en störande inverkan på andra på grund av sin sjukdom.

Ip 1: Det här med lugn och trivsamt måltidsmiljö för alla. Det tycker jag är svårt. Vi har en boende som hostar mycket, har slem, men vill ändå sitta med vid maten i matsalen med alla andra och då finns det de som far illa av det. Så det är väl klassiskt. Jag tror att alla har den svårigheten och den personen har ju också rätt att få gemenskapen och få ta del av rönnbären på bordet, dekorationen.

Ip 2: Ja, men precis, det är en utmaning. Det pratade vi om innan här att på den punkten tycker vi att det är en jättestor utmaning att man har 20 personer att tillgodose, hur man gör en lugn och trivsamt måltidsmiljö för alla.

Det finns ju de som kanske inte har så jättebra bordsskick eller som sitter och spottar lite och sådär och då får man se till så att de som är känsliga inte sitter där eller, ja, man får flytta runt liksom.

Ett annat dilemma är vilken roll personalen skall ta för att skapa en trivsamt måltidsmiljö. Hur mycket skall de lägga sig i och styra och ställa?

Ip 1: En del boende emellan, jag vill vara med dig, men du vill inte vara med mig och jag kanske inte inser att du inte vill vara med mig så jag vill vara med dig och sitta vid ditt bord ändå. Det är ett dilemma vi har sett och fått försöka få till. Vända ut och in på oss själva för att få till och nej, men vi

kan inte...

Ip 2: Ja, precis, vi kan ju inte hindra den personen. Men å andra sidan så måste man ja, skydda eller vad man ska säga den andras rättighet att inte umgås med den som den inte vill umgås med. Det är ett dilemma. /.../

Ip 1: Samtidigt som de inte heller är omyndigförklarade och de ansvarar ju också för sina egna handlingar, det är ju jättesvårt att inte kränka någon då heller.

Ip 2: Och hur mycket ska man gå in som personal då? Vad har vi, hur mycket rätt har vi att gå in och...

Att det på det stora hela taget är lättare med ett mindre antal boende per enhet var gruppdeltagarna överens om, men det finns också fördelar när de är många. Det blir lättare att hitta likasinnade personer som måltidssällskap. Upplevelsen av vad som är trivsamt varierar mellan olika personer vilket också kan utgöra ett dilemma. Någon kanske uppskattar att lyssna på musik till maten medan andra inte gör det. Vem skall personalen lyssna på?

Det är svårt. Som i somras, hela sommaren har ju varit så varm och fin och vår matsal ligger i anslutning till en balkong och en farbror vill inte att balkongdörren ska stå öppen hur varmt det än är och alla andra vill det. Det är ett dilemma. Och bara för att han har sådant humör så har man lytt honom. Det ska ju vara en lugn stämning. Det är många som var missnöjda med det.

Jag har bott tio år i Latinamerika och där är en lugn och trivsam måltidsmiljö inte att sitta med levande ljus och ha det tyst och lugnt utan där är det klackarna i taket och hög musik och mycket tjo och tjim även med de äldre. Så det är väldigt stor skillnad och alla skriker och pratar jättehögljutt och det är en trivsam måltidsmiljö för dem. Så, nej jag tror inte att det är samma sak.

Ibland kan lugnet under måltiden underordnas personalens upplevda krav på att hinna med så mycket som möjligt.

Fortfarande så finns det kvar det här kampen mellan att det är vår arbetsmiljö och vi ska beta av våra sysslor inom citationstecken samtidigt som nej, vänta här, det här är deras måltid, deras guldstund, det måste få ta tid, man väntar att duka av huvudrättstallriken innan man sätter fram efterrättstallriken. Det är fortfarande ibland en utmaning. Vi blir mycket bättre på det, men...

Även personalen är olika och har olika förmågor och syn på hur saker skall vara.

Ibland är det faktiskt jättesvårt ska jag vara ärlig och säga. Vissa kollegor är, man kan inte ändra på en annan människa. Man kan inte det och det är jättesvårt för det... /.../ Det har blivit lite mer okej för vi har ju bestämt det här tillsammans att vi vill ha en lugn måltidsmiljö så då är det okej. Lite mer okej i alla fall för det är alltid en känslig sak att säga till en kollega, men då har det blivit, men du vänta, tagga ned lite nu, det går att säga.

### 5.6.3.6 Hur personalen arbetar för att erbjuda en trivsam måltidsmiljö

Att kunna sitta i lugn och ro utan stress runt omkring är viktigt. Personalen försöker minimera alla störande moment.

Man serverar ett bord i taget, man börjar inte plocka av förrän alla har ätit upp. Det är inte någon som sitter och härjar och skriker, nu är det olika vad man har för boende också, men rent överlag. Dels att man väntar in. För vi hade flera handuppräckare, jag var färdig först! För då kan jag få in efterrätt. Då blev det en stress i hela...

Man stänger av tv:n, radion, man diskar inte medan man sitter och äter, personalen sitter och äter med de boende. Vi har ju pedagogisk måltid så det ska vara lugnt liksom. Och så vet jag på demensavdelningen att de har skrivit lappar utanför dörrarna att anhöriga helst inte ska komma under lunch och middag så att det inte blir en massa spring.

Andra spelar lugn musik.

Och lugn musik har vi på.

Dukningen har betydelse liksom uppläggningsen av maten. På helger är det vanligt att göra lite extra fint.

Det är trevligt med en salladsskål mitt på bordet och det är trevligt om man tänder ljus och det är fint med servetter. Man ställer inte hushållsrullar mitt på bordet, men en del tycker att det går väl lika bra att torka med hushållspapper. Att det blir något att se fram emot för de har inte så mycket.

På lördagar och söndagar ska det vara dessert både på lunchen och middagen. Men det är bara på lördagen och söndagen för att de ska känna att det är helg och att vi dukar fint. Vi dukar oftast med vita dukar och lite finare servetter. De ska få känna också att det är helg.

Och sen duka fint på helgen, ha lite extra då så att det blir liksom att man känner att det är helg. Vi har en speciell helgservis, lite finare servis då. Och det tycker jag man märker.

På en del boenden är det mycket viktigt att ha karottsystem så att de boende själva kan ta av maten.

Vi har det här karottsystemet så man får mat på bordet. Och då ser man på ett annat sätt och så de som äter dåligt för det är ganska många som gör det, ser de att det ligger en skål där så kanske de har glömt bort att de har ätit så äter de lite till. Det fungerar kanonbra. Det har jag märkt, även på de dementa. För just att det är framför en, man kan inte låta bli att ta. Och en del äter ju för mycket, men just i den karotten kan man lägga lite mindre så att det tar slut. Så det fungerar jättebra.

I ett boende gick det inte att ha karottsystem av praktiska skäl:

Vi får ju maten varm så vi har upptäckt att den blir ju kall. Alltså den är ju typ 70 grader när vi får den, men så innan den är på bordet och innan de har tagit så har den hunnit kallna.

Ett tecken på att det är trivsamt är när de boende sitter kvar länge vid bordet.

Vi har ju sådan pedagogisk måltid, så det sitter alltid en personal med. När det är helg försöker vi ha finare servetter och tänder ljus så att det blir lite skillnad och fina kaffekoppar och de sitter kvar mycket, mycket länge då det sitter personal med.

Ett annat sätt att försöka ordna det så trivsamt som möjligt är att placera personer bredvid varandra som tycker om att umgås och att ta hänsyn till var de boende vill inta sin måltid.

Vi brukar försöka placera dem så att de sitter med dem som de trivs med. Vi har en farbror han sitter på balkongen och äter varje måltid. Några sitter på sitt rum för de vill inte sitta ute. Vi har väl kanske sex, sju stycken som vi går in till med brickor. Och de som sitter ute försöker vi placera bredvid dem som är lite lika, som kanske pratar mycket och vill sitta och diskutera vid ett bord och de som inte säger så mycket och de som kanske behöver lite matning. Och sen så sätter vi en personal vid varje bord så långt det räcker. Så man kan sitta och prata lite och sådär.

Gruppdeltagarna berättade också om kräft- och surströmmingsskivor, skördefester, grillluncher och andra festligheter som anordnas för att bryta vardagslunken. Detta är evenemang som uppskattas mycket och som många boende ser fram emot länge. På ett boende anordnas en mer omfattande frukostbuffé en gång per månad och på ett annat anordnas fredagsmys med till exempel lite finare choklad, cider och chips. Även lördagsmys förekommer. Ett tips som framfördes var att utse en ansvarig person som alltid ser till att det finns godsaker hemma. Annars är det lätt att det inte blir av att göra något extra.

### **5.6.3.7 Påverka menyn och tidpunkt för måltider**

Att kunna påverka menyn och tidpunkter för måltider ansåg många gruppdeltagare är viktigt, men det hade funnits invändningar mot garantin på sina håll och farhågor om att det skulle leda till kaos. Sedan kom personalen på att det inte skulle innebära några större förändringar.

Ip 1: Många har reagerat väldigt starkt över hur man ska kunna påverka när man ska äta. Om man

tolkar det som att alla ska få välja precis vilken tid de ska äta, vi ska springa och värma mat varannan timme. Men det har man ju fått tillbaka att det inte är så man tänker. Naturligtvis, är det någon som är trött får vi väl spara någon mat och den kan få äta lite senare eller man värmer på något annat som man har i frysen eller ja, sådär.

Ip 2: För oss blev det också så; hur ska de kunna göra det? Direkt ett motstånd från kollegor och sådär. Sen när vi tänkte efter lite och pratade om det så insåg vi att nej, men vänta här vi har ett boende på 20 personer och tre personer som redan har sina måltider precis när de vill och känner för det, redan innan. Det blir ju inte någon förändring heller fast just bara för att det blir en garanti så blir det som ett motstånd på något sätt innan man inser att nej, men vänta det är ju det vi gör.

Det som går det gör vi ju redan. Det är inte någon som tvingas att äta någon mat den inte gillar. Alltså oavsett vad som står i den där (garantin) så fixar man ju till mat som folk gillar.

Samtidigt fanns det personer i intervjugrupperna som inte såg det som möjligt att leva upp till garantin.

Lugn och trivsamt miljö, det är ju självklart, och det är det man hela tiden måste jobba med. Men det här att påverka meny och tidpunkt alltså, ja, det är ju omöjligt.

Ett par intervjupersoner menade att denna garanti inte påverkade arbetet på boendet alls. Detta kan tolkas som att behovet av garantin inte finns, att boendet är bra på att leva upp till den och/eller att personalen inte är lyhörd för de boendes behov alternativt att de boende ej ger uttryck för sina önskemål.

Ip 1: Vi har ju inte märkt av den (garantin) överhuvudtaget kan man ju säga.

Ip 2: Det enda jag tänker på så är det en dam som ibland äter på sitt rum, att hon får in bricka på rummet och det är ju inte några konstigheter.

Bortsett från frukosttiderna var det flera personer som påpekade att de boende inte vill äta på andra tider än de som erbjuds. Förklaringar som gavs till detta är att vi är vanemänniskor, men också att information går ut om att det är då som maten serveras och dessutom vill många äta tillsammans med de andra.

Vi har ju inte det där att någon vill äta senare eller tidigare, de är ju punktliga. Alltså att maten ska vara klockan tolv. Det är mer så där. Att man vill ha det punktligt nästan. Jag upplever det inte som att någon skulle vilja äta senare eller tidigare heller. Utan det är inpräntat klockan tolv äter man.

Jag tycker att det är en ganska dum sak att ha (garantin) därför som du säger de boende vill äta tillsammans.

### 5.6.3.8 Möjlighet att välja meny och tidpunkt

Möjligheterna att välja meny ser olika ut på olika boenden eftersom mathållningen organiseras på olika sätt. En del boenden har eget kök och restaurang, andra får maten levererad från annat håll. En del får maten levererad varm medan andra själva värmer upp den. Den måltid som är lättast att påverka är frukosten. Samtliga intervjupersoner sade att de boende kan välja tidpunkt och vad de vill ha att äta. Att de boende vill äta frukost vid olika tillfällen underlättar också för personalen eftersom samtliga boende då inte behöver hjälp med morgonbestyren samtidigt.

Frukosten och valmöjlighet på den, det har de ju verkligen tycker jag. Det är ju inte något liksom, nu är frukosten halv nio, utan där får man göra som man vill.

Vi beställer samma vecka och då kan vi välja och ta in annat pålägg t.ex. och andra juicer och safter och sådär och det tror jag att de uppskattar jättemycket. För det hör man ibland att åh vi får samma hela tiden. Att vi då själva kan säga vad vill du ha för något så kan vi beställa det och det tycker jag fungerar jättest. Det är inte så roligt med den där ostmackan varje dag liksom.

Ip 1: En del äter halv åtta och en del äter tio. Så det är väldigt olika.

Ip 2: Och det är tur för oss.

Att välja meny till lunch och middag går inte på samma sätt. Alla intervjupersoner påpekade att anpassningar kan göras så att maten passar olika boendes behov, men då handlar det framför allt om att välja bort viss sorts mat.

Först kommer det ju en ordinarie rätt och sen så kan det vara om man inte tycker om fisk så kommer det minus fisk, vill man ha lättuggat så kommer lättuggat, vissa kan bara äta soppa eller kräm då kommer sådan mat, laktosfri mat finns det ju, vegetarisk har vi, minus fläsk har vi. Ja, alltså vi har väldigt många olika faktiskt. Så det finns att välja på om det är något man inte tycker om eller inte tål.

Menyn vet jag inte, man kan ju ta minuskost om man inte tycker om fiskbullar t.ex. då kan man ju ringa till köket. Då får den något annat. Det står att de har två rätter att välja på. Det har inte vi. Det är en rätt. Men vi har rätt att beställa minuskost då. Man talar om när man flyttar in om man inte tycker om blodpudding eller blodmat, det är ibland en del som inte vill ha kyckling och så.

Vi har en måltid, en rätt att välja på, men vi har också så att man kan välja något annat i frysen så att säga. Vi får ju mat som vi värmer, men vi har ju ändå i frysen om någon skulle vilja ha något annat, men det är inte så att man frågar vad vill du ha till lunch?

Vi frågar när de flyttar in är det något du inte vill ha.

Våra kostansvariga har gått runt till dem som kan svara på det och tagit fram lite önskemål så de beställer mat utefter det.

På en del boenden levereras huvudrätten medan personalen tillagar tillbehören. På så sätt kan de boende påverka dem.

De kan välja ganska mycket på tillbehören, där kan vi påverka. Om man vill ha klyftpotatis, vanlig potatis, potatismos, ris, det går ju lättare för det gör ju vi själva. Ja, och gratänger och lite så, så det är lättare att...

Vi kokar potatis eller gör potatismos så man kan välja och är det någon som säger att de vill ha spagetti eller ris då är det ju bara att sätta på det liksom. /.../ En del vill ha kokta grönsaker och det får vi ju alltid från köket och sen gör vi färska grönsaker.

På andra boenden kommer även tillbehören utifrån, men om en boende absolut vill ha något annat kan det på en del håll gå att ordna.

Vi har ju potatismos och makaroner och ris och sådär så det kan man ju om det är någon som säger det här vill jag hellre ha, då kan man ju göra det, absolut.

Med kunskap om måltidens betydelse och ett engagemang för uppgiften går det att göra en hel del med måltiderna. Det förutsätter också att personalen har möjlighet att påverka beställningen av varor.

Igår var det lite festligt för vi hade mozzarellabiffar med tomatås och så var det en dam som inte ville ha tomatås och då hade jag gräddsås Blå band som man vispar upp, så hällde jag i lite extra grädde och pimpade och lite sådär, en såskanna till henne. Så såg de andra, det var inte någon som tog tomatåsen. Då vet man det till nästa gång, inte beställa tomatåsen.

Under samtalen gavs exempel på hur de boende kan få sina önskemål tillgodosedda utanför den reguljära måltidsordningen. Tiden tillsammans med kontaktmannen kan användas för att gå och äta något som den boende tycker om och kanske längtar efter.

Ett sätt att påverka menyn för dem som kanske har en lite ner nischad smak eller egna önskemål, vi har t.ex. en man som tycker om sushi och det är väl kanske inte den klassiska gammelmaten och det kanske vi inte kan bjuda till alla eller det har inte ens föresvävat oss att tänka, men han och hans kontaktman äter det på kontaktmannatid någon gång ibland.

De som har egna kylskåp kan på egen hand eller med hjälp av anhöriga eller kontaktman skaffa önskvärda godsaker. På något boende inhandlas maten en dag i veckan i affär istället för att tas från den vanliga leverantören. Detta betyder att de boende kan påverka menyn den dagen.

### Dilemman, svårigheter och negativa effekter av garantin

För vård- och omsorgsboenden som får färdiglagad mat är inte alltid utbudet så stort att välja bland. Självklart påverkar detta även de boendes valmöjligheter.

Ip: Vi har som en önskerätt på lördagarna då man får välja lite mer fritt, men det här med kosten är ju att man har fem kött, fem fisk, fem grytor eller vad det nu kan vara. Sen ska de ändå in på 14 dagar liksom. /.../

I: Men ni har alltså ett visst urval av 15 rätter som ska...

Ip: Ja, och då blir det lite gryta på gryta, korv på korv så att säga, men sen kan man göra om det lite grann. Det kan man göra.

I: Och det där grundutbudet det kan inte de boende påverka, grundutbudet det här med de här 15?

Ip: Nej. Nej, så är det ju. Vi har ju de rätterna liksom som är att välja på så att säga.

Problem uppstår när det finns sådant i menyn som de boende vill se annorlunda, men som personalen inte kan ändra på.

Hos oss är det så att de som verkligen tycker om mycket salt och kryddor i maten, de säger; det där smakar ju ingenting. Usch, det där är ju bara som att äta luft, säger de. Så det är negativt. Där kan jag säga att det (garantin) fungerar inte. De får inte välja.

Om någon vill äta lunch eller middag vid annan tidpunkt än den vanliga är detta inte alltid lätt att ordna.

I: Tidpunkterna då?

Ip 1: Ja, de är satta halv ett och fem.

I: Och de går inte att påverka?

Ip 1: Nej, utan då vet de flesta att nu är det lunch och nu är det middag.

I: För det är då det är?

Ip 1: Ja, precis.

Att ändra om måltidens tidpunkt är svårt. Och vill man äta på rummet så får man det, det ställer vi upp på. Inom rimliga gränser för man kan ju inte ställa upp på allt när det gäller måltiden, men det mesta känns det som. Och eftersom 99 procent föredrar att äta tillsammans och just klockan tolv för det är våra också väldigt noga med, prick tolv inte före och inte efter.

Samtliga intervjupersoner nämnde att det är möjligt för de boende att välja att äta på rummet om de så önskar.

Sen så har vi ju väldigt många som äter inne på sina rum. Så där har de ju en valmöjlighet och det är väl för trygghetens skull. Då säger vi att vill du ha din mat på ditt rum så kommer vi in med en bricka.

En erfarenhet som framkom var att anhöriga framför allt vill att de boende äter lunch och middag på givna tider så att de inte riskerar att bli sittandes ensamma på sina rum för att äta.

Vi har haft anhöriga som har reagerat med att mamma får väl äta det som ställs på bordet. Jag vill att min mamma ska komma ut och äta på lunchen. De blir lite rädda om de drar sig tillbaka.

Rutinerna för mathållningen kan sätta käppar i hjulet för möjligheten att bestämma måltidstid. Om maten levereras varm och sedan inte får värmas upp igen, blir det svårt att äta vid ett senare tillfälle.

Vi har två som äter, en äter en halvtimme före alla andra och en äter en och en halv timme efter. Fast då har vi liksom fått lite skit för det också. Det är liksom lag mot lag. Den här lagen (garantin) säger att de ska ha rätt till det och så kommer våra sköterskor och säger att vi inte får spara mat och värma den en gång till. /.../ Det är väl bättre att hon äter uppvärmd mat än inte alls. /.../ Och så får hon lite



färska grönsaker till så de är nyskurna. Nej, men vill man sova till halv elva och äter frukost klockan elva då vill man inte ha lunch halv ett.

Till lunch får vi varm mat så den kan vi inte servera före halv tolv när vi får den och vi får inte spara den mer än, vi äter halv ett, efter det får du inte spara den för miljökontoret så den måste slängas. Så där försvinner ju alla möjligheter att välja tidpunkt. Men vi försöker ha någon frysrätt som man kan värma.

Det händer faktiskt när man tänker till verkligheten att det finns någon som tycker om att ligga, ”jag vill ligga lite längre just över lunchen då eller middagen. Kan jag få äta senare?” Då är det ju det dilemmat att det har man inte vetat om förrän man går och frågar och maten står varm. Ska man låta den personen få bestämma och sen värma maten en gång till, vilket vi egentligen inte får. Det är svårt.

De boendes foglighet angavs som ett skäl till varför det inte förekommer fler önskemål om alternativa måltidstider.

Ip 1: Vi har haft att det är halv ett och klockan fem och vi har inte stött på något hinder där än så länge i alla fall.

Ip 2: Nej, men det är ju så. De gamla är ju så plikttrogna på något vis. Står det på anslagstavlan att det är mat 12.30 då är det så. Då kommer man eller blir hämtad. /.../ De här små tanterna och farbröderna som är 80 och 90 år och säger nu får du skynda dig, det är mat om tre minuter. Men på något sätt är det lite mysigt också när de sitter samlade.

På några ställen är det möjligt för de boende att välja av två rätter, men då skall valet göras en tid i förväg. Detta ställer till problem då många inte kommer ihåg vad de har valt och det är inte heller självklart att stå kvar vid sitt val om en annan rätt ser mer aptitlig ut än den egna.

Får jag inte samma som du så blir det ramaskri. Så man kan ju inte ha dem att välja en meny en vecka i förväg.

Man har gått och frågat, men sen när dagen kommer, nej, då vill de inte ha det. ”Jaha, du tog sill, ja, men jag vill inte ha kalvsylta”, då vill man inte ha det utan då såg sillen mycket godare ut. Så man vill ha det grannen har på tallriken.

Ett par boenden hade löst detta dilemma på ett framgångsrikt sätt. Istället för att låta alla välja i förväg tog personalen hem de båda maträtterna, men bedömde själva hur mycket som skulle kunna tänkas gå åt av varje, när de boende fick välja.

Våra kan inte välja i förväg. Vi började och gå in då med en meny och frågade, alltså flera veckor innan för vi beställer ju maten kanske fem veckor innan, och då beställde alla utifrån vad de kände för då. Och så kommer maten och så; ”nej, men jag vill ha det där”. ”Fast du har beställt det där”, ”nej, men jag vill ha det där”. Allt eftersom tiden har gått så har vi som personal kunnat se att sill och potatis äter 95 % så då har vi jättemycket sill och potatis, men vi har bara en liten del av den här. Och sen så får man det att fungera så istället. /.../ Vi är själva förvånade för i princip alla vara negativa innan. Inte någon av oss trodde att det skulle fungera.

På flera av enheterna finns det kostgrupper där de boende ingår och kan säga vad de anser om maten och framföra önskemål.

### 5.6.3.9 Årlig läkemedelsgenomgång

Bland de intervjuade rådde bland vissa en osäkerhet gällande garantin om årlig läkemedelsgenomgång. De tillfrågade trodde att det gjordes varje år, men eftersom det inte låg på deras ansvar var de inte helt säkra.

Det tror jag vi kör. Det är ju sköterskan som håller koll på det där. Det är väl medicinsk vårdplanering eller? För då brukar vi ha anhöriga, kontaktpersonen, sköterskan och läkare och den boende om den vill vara med då. Och så går man igenom alla mediciner om det är något som kan tas bort eller om hur de mår och sådär. Och det tror jag är en gång om året i alla fall.

Vi som är undersköterskor, det är ju egentligen inte vårt ansvar. Det är inte mitt arbete att jag ska ha koll på det, utan det är ju sjuksköterskans så därför så blir det väl att man på något vis släpper. I alla fall jag, får erkänna att det släpper jag för det är inte min arbetsuppgift på det viset, men det är fortfarande mitt ansvar att ha koll så att det inte händer någonting eller det blir försämringar eller det blir förbättringar.

Andra intervjupersoner var helt på det klara med att de boende hade årliga genomgångar och att det fungerade bra.

Det är ju läkaren som gör det tillsammans med sjuksköterskan och den boende och så får ju kontaktpersonen vara med. Det tycker jag har fungerat länge.

Att det genomförs läkemedelsgenomgångar ansåg de intervjuade är mycket positivt, men också självklart.

Jag är förvånad över att den överhuvudtaget finns med (som garanti) kan jag säga för det är så självklart.

Oftast resulterar genomgångarna i att medicin skrivs ut, men ibland får den sättas in igen.

Ibland kan jag nästan tycka att de plockar bort för mycket. Alltså det är ju bra att man inte har fyra olika blodtrycksmediciner, men om man säger att man är 90 år och kanske har haft lugnande i tio år så ska man liksom plocka bort så att folk mår dåligt så får man sätta in igen och så tar det lite tid innan man blir pigg igen. Om man är 95 år så kanske det inte gör så mycket om man äter antidepressiva och lite till om man mår bra av det.

Det känns ibland som att det är på ropet att plocka bort.

Ibland plockar de bort lite för mycket. Men de får ju sätta tillbaka det igen, men det är ju en människa som får lida för det då.

Det är inte alltid säkert att de boende får sin vilja igenom på genomgångarna. Respekten för läkarna är för stor.

Den generationen som bor nu, har doktorn sagt det så är det bra liksom och sen när doktorn har gått; ”Ja, nu ska de ta bort min medicin, hur ska jag kunna sova?” Och liksom ”varför sade du inte det till doktorn?” ”Nej, men han/hon tyckte att jag skulle prova”.

Det är inte heller helt säkert att de boende eller deras anhöriga är medvetna om att det är en årlig läkemedelsgenomgång som de varit med om.

Skulle man ha frågat; har ni gått igenom mediciner eller har ni tittat på vilka mediciner din syster har då hade det kanske varit annorlunda än just årlig läkemedelsgenomgång.

#### **5.6.3.10 Allmänt om värdighetsgarantierna i vård- och omsorgsboenden**

Ett återkommande tema i diskussionerna var att vård- och omsorgsboendena inte hade förutsättningar att leva upp till en del av garantierna, framför allt på grund av för lite personal, praktiska begränsningar gällande måltidsordningar med mera. Framför allt gäller detta möjligheten att påverka tidpunkten för olika aktiviteter.

Ibland känns det som att politiker är lite orealistiska i sina uppfattningar om vad som kan ske på ett boende. Vi har ju våra ramar. Vi kan ju göra mycket, men inte allt.

När kommunen kommer och gör sådana inspektioner så frågar de, de boende; ”får du bestämma själv det och det” och så kan inte vi tillgodose det. Jaha, då får vi en anmärkning på oss för det. Men vi kan verkligen inte tillgodose att de får äta när de vill och sådär och att vi då har praktiska problem, det struntar kommunen i. Det ska vi uppfylla. /.../ Då blir det ett stressmoment.

De här känns ju som att de är genomförbara, förutom tidpunkten som kan vara lite sådär, men annars så känns det ändå så att det är inte så svåra grejer, utan det är ju sådant som vi ska kunna göra.

Det är för lite personal för att kunna leva upp till det här. Vi skulle vara en till på varje arbetspass för man skulle kunna...

Allt det här tycker jag faktiskt är väldigt viktigt, men det känns lite såhär att det står på papper, men hur ska vi göra då för att kunna genomföra det här på ett riktigt sätt? Jag känner hela tiden att jag hann inte det idag heller. Jag som lovade det, vi skulle ju försöka, vi provar imorgon.

Det finns inte tid till allting. Okej, måltiderna kanske, det finns så mycket som värdegrunden vill och arbetsgivaren vill, men resurserna finns inte till rent personalmässigt tycker jag. Det är stress. Och stress påverkar alla.

Jag tycker att det skulle behövas mer personal på boendena för att det är inte bara de här värdighetsgarantierna som ska uppfyllas det är också det här med rehabilitering som ska in i vården också. Det är så mycket annat som går in som vi också ska göra.

Om inte cheferna kan lösa problemen är det ”tur” att de boende ändå finner sig.

I: Men hur tar ni upp de frågorna, diskuterar ni det med chefer och politiker eller blir det bara frustration som ni får bära som möter de boende?

Ip: Alltså med chefer så har vi diskuterat det här mycket. Det har vi gjort, men som sagt våra boende är ju så snälla. /.../ De som är 90 år nu, de är ju så snälla och tacksamma.

Att kunna arbeta med värdighetsgarantier förutsätter välfungerande arbetslag som arbetar bra tillsammans och behandlar varandra respektfullt.

Hur vi bemöter varandra speglar sig ganska mycket för de boende.

Förutsättningar för att värdighetsgarantierna skall fungera är också att cheferna förstår vad det handlar om, att det är en stabil personalgrupp, engagerad och kompetent personal och att vikarierna också får utbildning och information. Flera av de intervjuade var värdegrundsledare och de var eniga om att deras roll var betydelsefull eller till och med en förutsättning för att kunna införa och vidmakthålla värdighetsgarantierna.

Har du ett mandat från dina kollegor, från chefen att ja, men jag är värdegrundsledare och vi ska göra det här tillsammans, men jag går före. Det tror jag är jätteviktigt och att man kanske är flera, att man inte står ensam, att man är flera kollegor som är värdegrundsledare.

En tanke som fördes fram var att det borde räcka med äldrenämndens värdeord, TITORB<sup>49</sup>, och att personalen skulle arbeta mer med att definiera och leva upp till dem istället för att detaljstyra. Ett annat förslag var att det kunde räcka med det som boendena har i sina åtaganden att leva upp till och att innebörden av garantierna skulle finnas med där.

Ja. För de vill alltid ha ett bra bemötande och respekt, det sprider sig över allting. Jag tycker att det är det viktigaste.

TITORB är klockrent.

Jag tycker det är lite svårt när de går in och detaljstyr sådär.

Samtidigt som det fanns kritik på möjligheterna att kunna genomföra garantierna var många positiva till att garantierna finns, att de speglar viktiga dimensioner i tillvaron och att de hjälper personalen att ge en god omsorg.

Det är ändå rätt bra punkter, för man tänker sig måltiderna och rätten att få gå ut är ju a och o för en människa som vill det. Det är ju rätt bra att ha det som en vårdgaranti känns det som.

---

<sup>49</sup> TITORB står för Trygghet, Inflytande, Tillgänglighet, Oberoende, Respekt och Bemötande.

Jag ser det som ett bra redskap.

Som personal tror jag att man känner mera krav att man vet vad de har blivit lovade så att man försöker nog kanske, all personal försöker nog mycket mer, det tror jag.

Vi har ju ändå det här, även om vi inte kan uppfylla allting så finns det ju vilken rätt de har, vilken grundtanke som vi måste försöka jobba efter i alla fall och fanns det inte så kanske det inte blev hälften. Ja, jag vet inte.

Mycket av det fungerar ju ändå med vanligt folkvett om man säger. Om man jobbar inom vården så borde man ju ha lite empati för människor. Tyvärr så är det ju inte alla som har det, men...

Jag tycker det har kommit fram väldigt mycket bra med de här värdighetsgarantierna.

Det är ändå bra att det har kommit upp såhär så kan man tänka lite extra mer på det och få igång det lite mer, även om man har gjort det så kan man satsa lite extra.

Ett annat sätt att se det positiva med värdighetsgarantierna var att se dem som argument för förändringar av arbetsvillkoren. Om politiker beslutar om garantier för de boende borde de också se till att det finns förutsättningar för att kunna leva upp till dem.

För att trycka på personer över chefen så att säga och även i slutändan politiker uppåt, för att trycka på uppåt så är det viktigt att de finns. Det här måste vi göra och om det sen syns att nej, men det här kan vi inte göra för vi har inte personal ja då måste de långt upp fatta ett beslut så att vi kan göra det. /.../ Så jag tycker att det är bra. Det krävs att det finns någonting som vi kan bocka av med ett nej, vi klarar det inte. Och att det faktiskt måste vara tillåtet.

### 5.6.3.11 Alternativa garantier

Under samtalens gång kom det upp förslag på andra viktiga saker som kanske skulle kunna täckas av en garanti. Utgångspunkten för dessa förslag var alltid att intervjupersonerna hade konstaterat en brist eller att förändring behövs. En förutsättning för att flera av dessa förslag skulle fungera är en utökad bemanning. Förslag som framfördes om tänkbara värdighetsgarantier var:

- rätt att få duscha så ofta man vill
- god, bra mat
- möjlighet att kunna ägna sig åt eget valt intresse/aktivitet
- garanterad daglig samtalstid/tid för umgänge med personal
- egen tid med kontaktman
- rätt att välja tidpunkt att gå i säng och kliva upp
- rätt till hjälpmedel
- kunna leva tillsammans som par på boende
- kunna välja mat från olika delar av världen
- att få mötas av kompetent personal

I diskussioner om det borde finnas garantier som täcker in möjligheten att få olika aktiviteter tillgodosedda framfördes också att de flesta boenden flyttar till vård- omsorgsboende i ett sent skede när de är sjuka, inte längre kan bo kvar hemma med hemtjänst och behöver mycket omsorg och omvårdnad. Frågan är vad som är viktigast att få garanterat i den fasen av livet?

Ibland kanske vi som är friska tror att det är det viktigaste. Att få gå på restaurang och dricka vin eller få gå och titta på kläder. Det kanske inte är det viktigaste, det viktigaste kanske är att jag går in och sätter mig med henne och säger ska vi läsa en bok ihop eller något sådant. Det kanske betyder mer egentligen för vissa.

Vi har en boende med stroke som är ung och han tycker om när man har tid att prata med honom. För han får inte fram orden i den takt som personalen har tid att lyssna.

### 5.6.3.12 Sammanfattande kommentarer

Precis som för hemvården så var intervjupersonerna inom vård- och omsorgsboendena positiva till att det finns garantier. Det finns dock mycket som inte är självklart, vare sig ur ett boende- eller personalperspektiv. Nedan sammanfattas reflektioner och resultatet av intervjuerna i punktform.

- Kunskap om garantiernas existens varierar. I en del boenden är de självklara både för personal, brukare och anhöriga medan det i andra är mer tveksamt. Värdegrundsledare har varit viktiga för att föra ut garantierna och implementera dem i arbetet. Det är viktigt att värdegrundsledarna får fortsatt stöd.
- Innebörden av garantierna kan förstås på olika sätt och avgör hur personalen förhåller sig till dem. Att påverka tidpunkten för promenad betyder kanske inte samma sak som att bestämma exakt när det skall ske. Tidpunkten kan definieras som klockslag, men kanske också som förmiddag, kväll, efter kaffet et cetera. Denna mer fria förståelse ger underlag för att förhandla med de boende som har direkta önskemål om när promenad eller måltid skall äga rum.
- På en del boenden skall personalen fråga de boende varje dag om de vill gå ut. Det finns förväntningar från chefer, beställare och politiker på att de boende skall kunna komma ut dagligen och detta följs också upp med statistik. I intervjuerna framgick att personalen ägnar möda på att motivera motvilliga att gå ut. Att påverka tidpunkten för promenad kan också innebära att tacka nej till utevistelse. Finns det en risk att garantin därmed inte uppfylls för dem som helst inte vill gå ut, men övertalas?
- Även personalen anser att det är nyttigt med frisk luft och promenader, men tror inte att själva tidpunkten för promenaden har någon större betydelse för flertalet av de boende.
- Det största hindret för att kunna leva upp till garantierna om att påverka tidpunkt för promenad eller måltider samt möjlighet att promenera i grupp eller enskilt är tillgång på personal. Det fungerar inte om för många personer vill göra saker samtidigt eller vid "fel" tidpunkt. Samtidigt gavs i intervjuerna en del exempel på hur verksamheterna med lite flexibilitet kan göra en hel del för att underlätta situationen. I den mån det handlar om personalens inställning borde eller måste det finnas förutsättningar att lösa problemen.
- Ett stort dilemma med värdighetsgarantier är att de bedöms som viktigare att uppfylla än andra önskemål som boende har. När fokus ligger på promenader och utevistelse innebär det att aktiviteter inomhus, som kanske en del boenden föredrar, inte bedöms som lika viktiga att genomföra eller går inte att göra på grund av att personalen behövs för promenader. Det är inte osannolikt att detta slår mot specifika grupper av boenden. Garantin uppfylls, men på bekostnad av något annat/någon annan. Dokumentationsrutiner och statistik som förs med utgångspunkt från garantierna förstärker detta.
- Även om alla är garanterade att påverka tidpunkter och välja former för utevistelse är det oftast de som hörs mest, de resursstarka, de som kan tala för sig och ta för sig som i första hand gynnas av garantierna. Lite hårdraget kan sägas att en förutsättning för att systemet med värdighetsgarantier skall fungera (om det inte finns tillräckliga resurser för att leva upp till dem) är att det också finns fogliga och anpassningsbara personer i boendena. En intressant fråga att diskutera är hur jämlik omsorgen är och i vilken utsträckning värdighetsgarantierna bidrar till eller motverkar ojämlikhet.
- Anhöriga kan komplicera situationen genom att ställa krav som inte verksamheten har möjlighet att leva upp till och/eller den boende vill vara med om. Personalen bör ha beredskap och kompetens för att handskas med sådana situationer på ett konstruktivt sätt.
- Även om samtliga intervjupersoner ansåg att de boende borde kunna välja på att

promenera ensamma eller i grupp framgick det att de boende inte alltid ställdes inför ett val i praktiken. Tillgång till personal, invanda rutiner och tankemönster samt personkännedom angavs som förklaringar till det. Frågan är om detta skall tolkas som att garantin inte är relevant eller om den är extra viktig och borde uppmärksammas och arbetas med mer.

- Garantierna till trots så förekommer det boenden där personalen på grund av hög arbetsbelastning säger sig inte ha möjlighet att gå ut med de boende alls.
- Om garantin om att få inskrivet i genomförandeplanen hur och när utevistelse skall ske, skall ge resultat i aktiv handling förutsätter det att genomförandeplanerna används som redskap i arbetet. Det gavs i intervjuerna exempel på att detta inte alltid är fallet utan att genomförandeplanerna "lever sitt eget liv". Det största hindret är att det som står i planerna inte alltid får genomslag i vardagen på grund av att personal inte känner till vad som står i planerna och/eller att det inte finns förutsättningar att genomföra det som står där. I dessa fall är denna värdighetsgaranti helt verknings- eller värdelös.
- Om genomförandeplanerna uppdateras var tredje månad och de verkligen används som underlag för planering av de boendes vardag är det viktigt hur tidpunkterna och formerna för utevistelsen formuleras. Det finns en risk att de mer låser fast än öppnar för flexibilitet och möjlighet för de boendes självbestämmande. Hur kan texten i en genomförandeplan formuleras så att den blir allmängiltig, men samtidigt anpassningsbar till den enskilde individens rätt att ändra sig och föränderliga behov och önskemål?
- Den garanti som upplevdes som mest självklar och kanske enklast att förhålla sig till var rätten till en lugn och trivsam måltidsmiljö. De svårigheter som nämndes för att kunna uppfylla garantin handlade ofta om effekter av den kollektiva boendeformen där personer med olika sätt att vara på och olika preferenser av skilda slag skall fungera och trivas tillsammans. Hur personalen agerar under måltidssituationerna och hur de lyckas göra måltiderna trevliga är avgörande. Så kallade pedagogiska måltider förordades där personal kan sitta med och äta samt assistera i lugn och ro.
- Bortsett från frukosttiden, är det enligt intervjupersonerna ovanligt att de boende vill äta på andra tider än de utsatta. För det fåtal som vill äta vid andra tidpunkter har det gått att ordna. Att de boende vill äta frukost vid olika tidpunkter är till glädje för personalen som då får bättre tid att hjälpa alla med morgonbestyren. En intressant fråga är hur mycket verksamheten/personalen styr de boende så att utfallet blir det bästa för verksamheten det vill säga spridning på frukosttiderna, men gemensamma luncher och middagar.
- Hindren för att påverka tidpunkten för lunch och middag är av strukturell art. Mat kommer levererad som måste serveras inom en viss tid och får inte värmas upp igen. Med detta ramverk blir det på individnivå svårt att påverka tidpunkten för måltiderna, åtminstone om fler vill äta på andra än de från början utsatta tiderna. En fråga är om de boende kan påverka tidpunkten för måltiden mer övergripande? Har de som kollektiv via matråd eller annat möjlighet att ändra de i förväg utsatta tiderna eller föreslå alternativa sätt att producera och leverera maten på som skulle möjliggöra mer flexibla måltidstider? Finns det överhuvudtaget behov av detta eller är vi som flera intervjupersoner nämnde sådana vanemänniskor att vi är nöjda med att äta lunch vid 12-tiden och middag vid 17-snåret och gärna äter tillsammans med andra? I sådana fall kan relevansen av denna del av garantin diskuteras.
- Vad som menas med att påverka menyn är en tolkningsfråga men begränsningarna är stora i de boenden där det levereras en rätt per gång och där påverkan i stora drag handlar om att de boende i samband med inflyttningen fått berätta vad de inte kan äta eller tål. Att välja tillbehör kan vara nog så viktigt och i vissa boenden arbetar de aktivt med att tillgodose de boendes möjligheter att välja. På andra boenden hänger det på hur tillmötesgående personalen är när det gäller att koka ris eller pasta åt någon som kanske inte vill ha potatis denna dag eller tomatsås. Tvårätterssystem förekommer, men innebär ofta problem eftersom de boende kan ha glömt vad de har valt för kanske flera veckor

sedan eller ångrar sig när de ser hur maten ser ut. Värt att uppmärksamma är det boende där personalen, trots att de inte själva trodde på idén ändå beslutade sig för att prova, beställer hem de två rätterna utifrån sin kunskap om hur de boende brukar välja och hur de vill ha det. De boende får välja mellan två rätter i direkt anslutning till middagen och till sin förvåning har personalen upptäckt att det fungerar alldeles utmärkt.

- Att det genomförs årliga läkemedelsgenomgångar ansåg intervjupersonerna var viktigt, men det ligger inte på deras ansvar att de genomförs.
- Ett dilemma med värdighetsgarantierna är att personalen tycker att de är viktiga samtidigt som de menar att de inte kan leva upp till dem alla eller fullt ut. Garantierna fungerar lite som piska eller stimulans för verksamheterna att göra sitt bästa för att tillgodose dem och de signalerar vad som är en god omsorg. Eftersom hindren ofta är strukturella och utanför personalens kontroll, kan kraven upplevas som för stora på personalen som kan fara illa av känslor att inte räcka till eller att inte kunna göra ett tillräckligt bra arbete.
- Förslag på alternativa garantier var att de skulle kunna vara övergripande och att TITORB kanske skulle räcka. Mer konkreta förslag på värdighetsgarantier var: rätt att få duscha så ofta man vill, god, bra mat, möjlighet att kunna ägna sig åt eget valt intresse/aktivitet, garanterad daglig samtalstid/tid för umgänge med personal, egen tid med kontaktman, rätt att välja tidpunkt att gå i säng och kliva upp, rätt till hjälpmedel, kunna leva tillsammans som par på boende, kunna välja mat från olika delar av världen samt att få mötas av kompetent personal

## 5.7 Missförhållanden eller andra oväntade negativa effekter

22 vård- och omsorgsboendechefer (av 29) uppfattar att de lokala värdighetsgarantierna inte orsakat missförhållanden eller andra oväntade negativa effekter. Några ger kompletterande kommentarer.

”Nej, de är däremot en tillgång tillsammans med vår egen Värdegrund.”

”Nej, de ses som positiva.”

”Nej, ser bara positivt på värdegrundsgarantierna. Vi arbetar kontinuerligt med att hålla värdegrunden levande i verksamheten.”

”Vi har fått synpunkter på måltiderna men det handlar om andra medboende som man tycker är störande och det gör att man måste vara väldigt lyhörd när man ska försöka lösa detta så det blir bra för alla.”

”Det är positivt med värdighetsgarantierna.”

”Nej, men det med att erbjuda promenader enligt de riktlinjerna är svårt att få till i verkligheten.”

”Vad är en promenad, vad är utevistelse? Hur lång är en promenad 5 minuter eller en tim.”

Inom hemvården uppger 19 av 24 chefer att de lokala värdighetsgarantierna inte orsakat missförhållanden eller andra oväntade negativa effekter. Däremot kommenterar en utförare

”Att ringa kunder när man är försenad kan ställa till problem eftersom man oftast är hos en annan kund då, ska man ringa och bli ännu mer sen? Ska man ringa måste man kanske lämna de pågående arbetsuppgifterna och gå ut och ringa, det känns inte så bra alla.”

Åtta av kontorets medarbetare uppger att de uppfattar att de lokala värdighetsgarantierna orsakat missförhållanden eller andra oväntade negativa effekter.

”Anhöriga och kunder/brukare är kritiska till hur värdegrundsgarantierna skulle kunna implementeras och hur man kan följa upp det. Även frågan om vad som blir konsekvenserna om de inte känner att värdegrundsgarantierna uppfylls. Värdegarantierna är luddigt formulerade. Vad menas t ex med att påverka menyn?”

”Det har ett gott syfte! De negativa effekter som jag kan se är när personalen i hemtjänsten ska ringa och meddela att det kommer någon annan, att det blir förseningar etc så går mycket tid åt till detta och mycket av omsorgstiden försvinner för brukaren.”

”Det verkar inte vara möjligt för många utförare att kunna implementera garantierna i deras arbete med det sätt de arbetar på idag. det kan röra sig om resurser, få som vill/kan arbeta, utbildningsnivå på de anställda mm. det kan även handla om orealistiskt höga krav och förväntningar från kommunpolitiker och även kunder/brukare. Känslan är att det är ett fint ord man slänger sig med men inget mer.”... ”Vissa personer har blivit irriterade över alla "vackra ord som bara finns på papper".”

”Däremot blir äldre oroade när vi ställer frågor om värdighetsgarantier. För vissa av våra äldre "blir det för mycket", dem undrar om dem måste göra något särskilt, det är inte greppbart för dem” ”Tar för lång tid att fylla i blankett och sedan in i Simone. Alldeles för många frågor för att det ska fylla sitt "syfte", borde vara max 5-8. Kunder, anhöriga förstår inte frågorna, orkar inte svara på alla frågor. Risken är att frågorna hastas över eller inte besvaras då de är för många och svårbegripliga för den svarande.”

”... för många av brukarna stämmer inte garantierna in, t ex. vid demenssjukdom är det inte "lämpligt" att ställas in för val. För de brukare som tycker om utevistelse i form av promenad blir det tydligt att möjligheten att påverka tidpunkten eller enskilt/grupp är starkt begränsad.”

”I de allra flesta fall så känner inte brukarna att det är viktigt att kunna påverka tid eller meny. Eller de har inte förmågan att framföra sådana önskemål. Det blir knepigt att ställa de frågorna till de brukarna och det kan bli väldigt fel vilket gör att man ofta hoppar över de frågorna vid uppföljning.”

”Nej, men däremot kan det vara nästan omöjligt för planerare och driftledare att exempelvis ringa runt till alla brukare om personal råkar bli sen eller om det kommer någon annan än planerat.”

”Svårigheter för utförare att leva upp till garantierna många gånger.”

”Garantierna passar inte alla demenssjuka som inte kan framföra några önskemål utan snarast behöver regelbundna måltider och motivering för att gå utomhus. Äldrenämnden har en felaktig uppfattning om vilka personer som bor på våra vårdboenden.”



## 6 Analys av resultat

Äldrenämndens syfte med att införa lokala värdighetgarantier är att lyfta fram normer och etiska värden när det gäller utformning och utförande av insatser och service inom äldreomsorgen. I och med implementeringen förväntas systemet för lokala värdighetgarantier säkerställa att det är en helhetssyn utifrån brukarens egna förväntningar, behov och upplevelser som är utgångspunkten för såväl utformning, som utförande av tjänster och service. Brukare ska kunna lämna klagomål när avsteg från rättigheter gjorts och systematiken ska visa på förbättringsområden inom befintliga ledningssystem för kvalitet. Alla som arbetar med äldreomsorg ska bemöta brukare och anhörig med respekt i varje situation från individens rätt till delaktighet och självbestämmande.

Ur ett längre perspektiv ska detta, genom ett förändrat synsätt hos ledare och medarbetare inom äldreomsorgen, leda till att brukarens upplevelse av trygghet, integritet, tillgänglighet och oberoende stärks och att brukare och anhöriga ställer allt högre krav på delaktighet, självbestämmande och på att få information om olika alternativ för hur behov kan tillgodoses. På detta sätt förväntas invånarnas förtroende för äldreomsorgen i Uppsala kommun öka.

Det här förutsätter att brukare och anhöriga får kännedom om sina rättigheter, att medarbetare som ger information till brukare är väl insatt i förutsättningar och förhållningssätt/värdegrund och slutligen att de som planerar och utför tjänster och service har en medvetenhet om sitt ansvar att i varje del av arbetet låta värdegrunden var integrerad.

I sin helhet har implementeringen bidragit till att öka kunskapen och medvetandegöra vikten av ett aktivt och kontinuerligt värdegrundsarbete. Det har satt fokus på bemötandefrågor och skapat en systematik och röd tråd i arbetet.

### 6.1 Kännedom om garantierna

Kunskap om garantiernas existens varierar. Hos en del utförare är de självklara både för personal, brukare och anhöriga medan kännedomen i andra verksamheter är mer tveksam. Resultatet påvisar dock att utförare uppfattar att de har god kännedom om garantierna, dess innehåll och hantering. Ett övervägande antal uppger att de har fått information från flera olika håll; kontorets utförarmöten, värdegrundsledare, kommunens hemsida, utbildningsdagar och nätverksträffar. Utförarchefer har särskilt påtalat vikten av nätverksträffar som dialogmöten kring värdegrundsfrågor, både för dem själva men också för deras värdegrundsledare. Av de som tillfrågats på kontoret uppger 70 % att de har mycket god/god kunskap om de lokala värdighetgarantierna. En övervägande andel av dem använder sig av tillgängligt informationsmaterial och då främst av *Hemtjänstbroschyren* alternativt *Vård- och omsorgsboendebroschyren*, som av de flesta uppfattas som ett bra material.

Ungefär var fjärde tillfrågad brukare/anhörig känner till de lokala värdighetgarantierna. Det är en mycket låg andel, särskilt med tanke på att det i intervjuer framkommit att brukare har fått information om värdighetgarantierna under det första mötet med enhetschef och biståndshandläggare samt vid andra möten och sammankomster. Resultaten visar på att utförare informerar om garantierna, t ex genom att ha affischer uppsatta i samlingslokaler och i brukares pärmar. Dock framkommer att det finns en svårighet i att säkra att brukaren tillgodogjort sig informationen. En orsak kan vara att mängden information är så omfattande vid t ex flytt till vård- och omsorgsboende eller då man för första gången beviljas hemtjänst. Att ge relevant information för stunden, det som är viktigt för brukaren/anhörig just då, men vid fler tillfällen skulle kanske möjliggöra att fler uppfattar och tar till sig informationen. Det är även viktigt att anhöriga/närstående känner till garantierna. Här har kommunen ett ansvar att informera brukare/anhörig och i dagsläget är det inte lätt för anhöriga att hitta eftersökt information, på t ex

kommunens websida. Det blir fortsatt viktigt att säkra bra informationsmöjligheter, något som förvaltingsplanen bör hantera.

Värdegrundsledare har varit viktiga för att föra ut information om garantierna och implementera dem i arbetet. Det är viktigt att värdegrundsledarna får fortsatt stöd.

## **6.2 Garantiernas innehåll**

Ungefär 60 % av tillfrågade brukare/anhöriga tycker att värdighetgarantierna är betydelsefulla för dem själva. Av fokus- och djupintervjuerna, med både personal och brukare, framkom inget invändande gentemot de lokala värdighetgarantierna, som tvärtom nästan övervägande upplevdes som relevanta. Innebörden av garantierna kan dock förstås på olika sätt, vilket blir avgörande för sättet att förhålla sig till dem på. Hur det arbetas med garantierna och hur väl verksamheter och medarbetare lyckas leva upp till dem, är beroende av hur garantierna tolkas. En tydligare beskrivning av garantierna, och att ge goda exempel på när verksamheter lyckats bra med att leva upp till garantierna, skulle underlätta.

### **6.2.1 Dokumentation i genomförandeplan**

Genomförandeplanerna används aktivt som ett verktyg i arbetet. Resultat visar dock att hälften av de granskade genomförandeplanerna inte lever upp till ställda krav i SOSFS 2006:5. Det innebär att individer exempelvis inte får inskrivet när och hur utevistelse ska ske. Det uppfattas av de tillfrågade fokusgrupperna som positivt att det står i genomförandeplanen vad som ska göras, men det medför svårigheter att följa den om den är för detaljerad och det kan till och med strida mot brukarnas självbestämmande. Frågan är hur texten i en genomförandeplan kan formuleras så att den blir allmängiltig, men samtidigt anpassningsbar till den enskilde individens rätt att ändra sig och föränderliga behov och önskemål. Från och med januari 2015 skärps kraven på social dokumentation gällande genomförandeplanen. Det är viktigt att kommunen tydligt signalerar vad dessa ökade krav anses innebära, och samtidigt stödjer utförare i ett tidigt skede. De upparbetade nätverksträffarna kan vara ett lämpligt forum, tillsammans med t ex utbildning av personalgrupper.

### **6.2.2 Promenader**

I Uppsala är brukare mer nöjda än ett riksgenomsnitt med möjligheten att komma ut, enskilt eller i grupp. Att påverka tidpunkten för promenad betyder kanske inte samma sak som att bestämma exakt när det skall ske. Tidpunkten kan definieras som klockslag, men kanske också som förmiddag eller kväll. Denna mer fria förståelse ger underlag för att förhandla med de boende som har direkta önskemål om när promenad eller måltid skall äga rum. Att påverka tidpunkten för promenad kan också innebära att tacka nej till utevistelse. Det kan då finnas en risk att garantin därmed inte uppfylls för dem som helst inte vill gå ut, men övertalas. Även om alla är garanterade att påverka tidpunkter och välja former för utevistelse är det oftast de som hörs mest, de resursstarka, de som kan tala för sig och ta för sig som i första hand gynnas av garantierna. En intressant fråga att diskutera är hur jämlik omsorgen är och i vilken utsträckning värdighetgarantierna bidrar till eller motverkar ojämlikhet. Faktorer som påverkar möjligheten att påverka tidpunkt för promenad eller utevistelse, är god tillgång på tid för att utföra arbetet hos brukaren och att alla inte vill gå ut samtidigt. Garantierna till trots så förekommer det boenden där personalen på grund av hög arbetsbelastning inte säger sig ha möjlighet att gå ut med de boende alls.

### **6.2.3 Meddela vid förändring av tid och personal**

För vissa utförare framstår det som enkelt och rutin att alltid meddela vem som kommer för att hjälpa och eventuella förändringar och förseningar, men samtidigt framskymtar svårigheter och

hinder och exempel på när det inte sker. Att information inte alltid ges kan bero på hur arbetet organiseras, t.ex. att omsorgspersonal inte själva vet från dag till dag vem de ska besöka, storlek på personalgrupp samt osäkerhet om vem som ska informera. Det finns nackdelar med att störa äldre personer med telefonsamtal samt praktiska faktorer som tillgång till telefonnummer och täckning samt oväntade stressmoment. Under natten råder speciella omständigheter och det är kanske inte självklart att ringa och väcka brukaren för att meddela en försening. Det är dock inte bara brukaren som drar nytta av att hemtjänsten meddelar om de inte kommer i tid. Vid förseningar är det inte ovanligt att brukare ringer till exempelvis trygghetsjouren eller utförarens kontor för att höra efter vad som har hänt. Detta förorsakar på så sätt mer arbete. Det är viktigt att ledningen ser till att alla anställda, även vikarier vet hur de ska göra när de är sena.

#### **6.2.4 Mat och måltider**

Hindren för att påverka tidpunkten för lunch och middag är av strukturell art. Mat kommer levererad som måste serveras inom en viss tid och får inte värmas upp igen. Med detta ramverk blir det på individnivå svårt att påverka tidpunkten för måltiderna, åtminstone om fler vill äta på andra än de från början utsatta tiderna. Finns det överhuvudtaget behov av detta eller är vi som flera intervjupersoner nämnde sådana vanemänniskor att vi är nöjda med att äta lunch vid 12-tiden och middag vid 17-snåret och gärna äter tillsammans med andra? I sådana fall kan relevansen av denna del av garantin diskuteras.

Begränsningarna att påverka menyn är stora i de boenden där det levereras en rätt per gång och där påverkan i stora drag handlar om att de boende i samband med inflyttningen fått berätta vad de inte kan äta eller tål. Tvårätterssystem förekommer, men innebär ofta problem eftersom de boende kan ha glömt vad de har valt för kanske flera veckor sedan eller ångrar sig när de ser hur maten ser ut. Värt att uppmärksamma är det boende där personalen, trots att de inte själva trodde på idén ändå beslutade sig för att prova, beställer hem de två rätterna utifrån sin kunskap om hur de boende brukar välja och hur de vill ha det. De boende får välja mellan två rätter i direkt anslutning till middagen och till sin förvåning har personalen upptäckt att det fungerar alldeles utmärkt.

#### **6.2.5 Läkemedelsgenomgång**

Läkemedelsfrågor berör utförarpersonal, t ex sjuksköterskor, direkt i deras arbete och de ska rapportera avvikelser och andra observationer. Att det genomförs årliga läkemedelsgenomgångar ansåg intervjupersonerna i fokusgruppsintervjuerna var viktigt, men att det inte ligger på deras ansvar att de genomförs eftersom ansvaret är primärvårdens. Innehållet i garantin är även lagstadgad, det vill säga den ger inte ett löfte som kräver något mer än lagefterlevnad. Garantin bör utifrån detta ses över.

#### **6.2.6 Dilemman och negativa effekter**

De flesta utförarcheferna uppfattar att de lokala värdighetsgarantierna inte orsakat missförhållanden eller andra oväntade negativa effekter, utan att de ses som positiva. Tolkningssvårigheter finns dock, gällande vad det egentligen innebär med möjlighet att påverka till exempel. Några av kontorets medarbetare uppger dock att de uppfattar att de lokala värdighetsgarantierna orsakat missförhållanden eller andra oväntade negativa effekter. Det rör sig om saker som t ex att det blir förseningar på grund av att de ska meddela att det kommer någon annan och mycket av omsorgstiden försvinner för brukaren, att det rör sig om resurser och utbildningsnivåer på de anställda alternativt så kan det handla om orealistiskt höga krav och förväntningar. Det förs även fram att för många av brukarna stämmer inte garantierna in, t ex. vid demenssjukdom är det inte "lämpligt" att ställas in för val. Garantierna passar inte de som inte kan

framföra några önskemål utan snarast behöver regelbundna måltider och motivering för att gå utomhus.

Ett stort dilemma med värdighetsgarantier är att de bedöms som viktigare att uppfylla än andra önskemål som boende har. När fokus ligger på promenader och utevistelse kan det innebära att aktiviteter inomhus, som kanske en del boenden föredrar, inte bedöms som lika viktiga att genomföra eller går inte att göra på grund av att personalen behövs för promenader. Garantin uppfylls, men på bekostnad av andra. Rutiner för dokumentation och statistik som förs med utgångspunkt från garantierna förstärker detta. Det är därför viktigt att ha en dialog och tydligt förmedla intentionerna med de lokala värdighetsgarantierna löpande, till kontorets medarbetare, utförarchefer och värdegrundsledare. Vidare bör satsning göras för att visa på möjligheterna till reell verksamhetsutveckling med värdegrundsfrågor som utgångspunkt.

Ett annat dilemma med värdighetsgarantierna är att personalen tycker att de är viktiga samtidigt som de menar att de inte kan leva upp till dem alla eller fullt ut. Garantierna fungerar lite som piska eller stimulans för verksamheterna att göra sitt bästa för att tillgodose dem och de signalerar vad som är en god omsorg. Eftersom hindren ofta är strukturella och utanför personalens kontroll, kan kraven upplevas som för stora på personalen som då kan fara illa av känslor att inte räckta till eller att inte kunna göra ett tillräckligt bra arbete.

### 6.3 Erfarenheter från implementering

Projektgruppens erfarenheter från implementeringen av de lokala värdighetsgarantierna är att arbete med värdegrundsfrågor och lokala värdighetsgarantier måste få ta tid. Många led och nivåer behöver engageras i arbetet med lokala värdighetsgarantier, allt från brukarna och deras anhöriga, till personalgrupper, enhetschefer, biståndshandläggare, kommunala och privata entreprenörer och kommunala politiker.

För att lyckas behöver organisationerna förstå att värdegrundsarbete är innehållet i respektive organisations kärnprocess. Det är i sig motstridigt att då jobba i projektform. En möjlig framgångsfaktor kan i stället vara att arbeta med en integreringsmodell, där utvecklingen sker inom det ordinarie linjearbetet med närmaste chef som ansvarig.

Utformade garantier som ska införas måste sedan förankras och informeras om bland alla de ovan nämnda grupperna. Det har varit svårt att skapa förståelse för att värdegrundfrågorna måste få utrymme när så mycket annat pockar på uppmärksamhet och har en naturlig prioritering. Kunskap om implementeringens olika faser och fallgropar<sup>50</sup>, samt värdebaserat arbetssätt och ledarskap är viktiga delar för att lyckas. Värdegrundsledare används mycket olika, men bör ses som chefs förlängda arm i arbetet och inte ersättare.

Arbetet behöver hållas levande, eftersom nya brukare av äldreomsorg ständigt tillkommer och det finns en märkbar omsättning i personalgrupper samt av chefer och ledande politiker. För att ständigt medvetandegöra dessa grupper på de etiska dilemman som de dagligen står inför behövs värdegrundsledare. De ska tydliggöra den röda tråden från krav och etiska koder till genomförande. Därför bör fortsatta satsningar göras för värdegrundsledare, så som nätverk och kontinuerlig utbildning.

---

<sup>50</sup> Se *Om implementering*, Socialstyrelsen 2012-6-12

## 6.4 Förändringsförslag av garantierna

Flertalet förslag på nya eller förändrade garantier har lämnats av intervjupersoner. De föreslås bland annat vara mer övergripande t ex en kulturanpassad omsorg och att garantierna bör täcka hela omsorgskedjan, inte enbart utförandet. Exempel på mer konkreta förslag är:

- garanterad tid tillsammans med kontaktman
- hjälpen ges rätt tid samt personal- och omsorgskontinuitet
- rätt att få duscha så ofta man vill
- möjlighet att kunna ägna sig åt eget valt intresse/aktivitet
- garanterad daglig samtalstid/tid för umgänge med personal
- rätt att välja tidpunkt att gå i säng och kliva upp
- rätt till hjälpmedel
- kunna välja mat från olika delar av världen

Utifrån ovanstående analys av uppföljningsresultatet föreslås inga ändringar av innehållet i, eller systematiken för, de lokala värdighetsgarantierna. Det bör dock säkerställas att äldrenämnden regelbundet får återkoppling på efterlevnad och relevans av de lokala värdighetsgarantierna och att nämnden årligen ser över huruvida garantierna bör revideras.

## 7 Förvaltningsplan

Att i detta läge föreslå något annat än en fortsatt stark satsning på de lokala värdighetsgarantierna och generellt värdegrundsarbete utifrån utvärderingens resultat vore felaktigt. Det är en lång väg kvar för att de ska vara en integrerad del i det dagliga arbetet. Utifrån detta föreslås kontoret under 2015-2016:

- Tillsätta en tvåårig tjänst; utvecklingsledare (för värdegrundsfrågor)<sup>51</sup> under förutsättning att socialstyrelsen beviljar prestationsmedel för inlämnad utvärdering december 2014 (ca 1,1 mkr).
- Ge handledande stöd till värdegrundsledare och chefer
- Erbjuda fortsatt chefsnätverk för dialog och kunskapsutbyte mellan kontor och utförare
- Fortsätta implementera äldres behov i centrum (ÄBIC) för myndighetsutövning
- Fortsätta utveckla och genomföra individ- och avtalsuppföljning löpande
- Ge metodstöd och forum för verksamhetsutveckling (t ex modell för analys av kvalitetsnyckeltal och värdegrundsintegreringsmodell)
- Säkerställa att *Branschråd för äldreomsorg* har värdegrundsfrågor på agendan
- Finansiera fortsatt arbete med resterande delar av socialstyrelsens beviljade prestationsmedel för inlämnad utvärdering december 2014 (ca 400 tkr).

För att stärka och utveckla det värdegrundsbaseade arbetssättet med de lokala värdighetsgarantierna föreslås fortsatt fokusering på att integrera arbetssätt och innehåll med andra värdegrundssatsningar. Syftet är att skapa förståelse för att värdegrundsfrågan är integrerad i kärnprocessen och att den ska genomsyra allt arbete med brukare, information, behovsidentifiering och verkställighet. Processen för att säkra att brukare känner välbefinnande och upplever ett värdigt liv innehåller nio viktiga steg. För varje steg ska det finnas bra kunskap och tillgängligt metodstöd och förvaltningsplanen utgår från denna systematik.

---

<sup>51</sup> Se bilaga 12 för underlag för tjänst.

## Kunskap

Vid introduktion av nya medarbetare utbildas de i den nationella värdegrunden för äldreomsorg, äldrenämndens värdegrund och de lokala värdighetsgarantierna. Metodstöd:

- Rutin för introduktion av nya medarbetare
- Broschyrer
- <http://www.socialstyrelsen.se/nyheter/konferenser/webbutbildningar/utbildningaldreomsorgensnationellavardegrund>

## Avtal

Utifrån identifierade behov för Uppsalas invånare, lagar och föreskrifter samt gällande riktlinjer skrivs förfrågningsunderlag. Upphandling enligt lagen om valfrihet eller lagen om offentlig upphandling genomförs och avtal tecknas med utförare av tjänster och service för äldreomsorg. Metodstöd:

- <http://www.uppsala.se/sv/Omsorgstod/Aldreomsorg--senior/Ratt-till-vard--omsorg/Eget-val/Eget-val-inom-hemvarden/For-utforare--foretag-inom-hemvard/>

## Behov uttrycks

Biståndshandläggare ger information om öppna insatser och biståndsbedömning samt äldrenämndens värdegrund och de lokala värdighetsgarantierna. Metodstöd:

- Broschyrer

## Utredning och beslut

Biståndshandläggare sammanfattar brukarens nuläge och behov. Beslutet beskriver beviljade insatser utifrån skälig levnadsnivå och sammanfattar vad brukaren uppfattar som ett värdigt liv och känsla av välbefinnande för just honom/henne. Metodstöd:

- Äldres behov i centrum, ÄBIC

## Verkställighet av tjänst och service

Utföraren planerar tillsammans med brukaren utifrån dennes önskemål och sammanfattningen i beslutet hur tjänst och service ska ges för att brukaren ska få uppleva ett värdigt liv och känna välbefinnande genom de beviljade insatserna. Metodstöd:

- Genomförandeplan

## Individuppföljning

Biståndshandläggare följer upp brukarens beslut (efter två veckor/tre månader efter verkställighet, årligen eller vid behov), att det är anpassat efter brukarens behov och att genomförandet utförs enligt planering och med god kvalitet i enlighet med de lokala värdighetsgarantierna. Metodstöd:

- Individuppföljningsblankett
- SOSFS 2006:5 krav för genomförandeplan
- Äldres behov i centrum, ÄBIC

## Synpunkter och klagomål

När t ex utförandet av tjänst och service och de lokala värdighetsgarantierna brister lämnar brukaren sina synpunkter till utförare eller kontor. Synpunkterna ska hanteras enligt gällande rutin för synpunktshantering.

Om det gäller de lokala värdighetsgarantierna är brukaren garanterad ett möte med biståndshandläggare och/eller utförarchef för planering av åtgärder. Metodstöd:

- <http://www.uppsala.se/sv/Kommunpolitik/Kommunens-organisation/Kontor--forvaltningar/Kontoret-for-halsa-var-d-och-omsorg/Synpunkter-och-klagomal/>
- Rutin för synpunkshantering

### Avtalsuppföljning

Utifrån samlat resultat från individuppföljning och synpunktshantering, samt avtalsperioder genomförs avtalsuppföljning löpande av upphandlad verksamhet. Syftet är att kontrollera avtalsuppfyllelse, och därmed kvaliteten i beställd verksamhet. Rapport sammanställs och beslutas av äldrenämnden. Metodstöd:

- Process för avtal- och avtalsuppföljning
- Uppföljningsplan
- [www.uppfoljningsguiden.se](http://www.uppfoljningsguiden.se)

### Verksamhetsutveckling

Underlag sammanställs tre gånger per år med resultat gällande bland annat de lokala värdighetsgarantierna och nationella nyckeltal, en analys och förslag på korrigeringar och förbättringar. Utifrån underlag beslutar kontorsledning/nämnd om åtgärder. Metodstöd:

- Ledningens genomgång
- Kvalitetsrapport

I figur 2 åskådliggörs den röda tråden för att säkerställa den nationella värdegrunden inom äldreomsorg.



**Figur 2.** Process för att säkerställa den nationella värdegrunden inom äldreomsorgen. (Maria Ahrgren)

## 8 Bilagor

### 8.1 Bilaga 1 Underlag vid framtagande av lokala värdighetsgarantier

#### ANTAL GENOMFÖRDA UPPFÖLJNINGAR T3 2011

- Individuppföljningar ordinärt boende 560
- Individuppföljningar särskilt boende 92

#### FRÅGOR (BRUKARE SVARAR MED SKALA 1-4)

Känner du dig trygg med den hjälp du får?

- Ordinärt boende Medelvärde 3,29
- Särskilt boende Medelvärde 3,24

Bemöter personalen dig med respekt?

- Ordinärt boende Medelvärde 3,52
- Särskilt boende Medelvärde 3,25

Har du fått den hjälp du behöver?

- 468 personer svarar ja
- 62 personer svarar delvis
- 2 personer svarar nej
- 3 personer svarar inte

Har du haft möjlighet att påverka hur hjälpen utförts?

- 446 personer svarar ja
- 24 personer svarar nej
- 23 ej svarat

Stämmer genomförandeplanen överens med hur hjälpen ges?

Ordinärt boende

- Genomförandeplan saknas 31
- Genomförandeplan stämmer ej 18
- Ny genomförandeplan begärs in 51

Särskilt boende

- Genomförandeplan saknas 3
- Genomförandeplan stämmer ej 28
- Ny genomförandeplan begärs in 2

Hur nöjd är du med den hjälp du får?

- Ordinärt boende Medelvärde 3,41
- Särskilt boende Medelvärde 3,0

Uppföljningar särskilt boende, öppna svar

- Bemötande högt omdöme
- Möjlighet till utevistelse när den enskilde själv önskar. Ofta sker promenader i grupp på bestämda tider
- Möjlighet att få utöva egna intressen/aktiviteter viktigt
- Personalen har ej tid att tex sitta ned och samtala en stund



## HÄNDELSEANMÄLAN 2011

	<i>SoL</i>	<i>HSL</i>
• Ej utförd beviljad insats	60	7
• Klagomål	75	8

Av 150 anmälningar har 82 gjorts av närstående, 32 från enskilda 35 från handläggare 1 från controller och resten från annan. En anmälningstyp kan innehålla flera delar, insatskategorier.

## ÄLDREOMBUDSMANNEN

### **Hemvård**

- Bristande personalkontinuitet
- Bristande information vid förändringar tex byte av tid för insats eller byte av personal
- Individanpassade insatser i samverkan med brukaren

### **Särskilda boenden**

- Bemanning
- Aktiviteter/ Utevistelse/ Promenader

## BRUKARUNDERSÖKNING HEMTJÄNST

- Undersökningen visar lägre värden 2011 jämfört med 2010 inom flera viktiga områden.
- Personalkontinuitet
- Respekt för kundens tid
- Kommunikation vid förändringar - både vad gäller informationsöverföring mellan arbetslag och kommunikation vid förändringar direkt gentemot kund.
- *Förstärks även i svaren på den öppna frågan "Vad skulle hemtjänsten kunna göra för dig för att förbättra din situation"*
- Jämfört med 2010 redovisas NKI med ett något lägre värde.

## 8.2 Bilaga 2 Riskanalys

Inför start av projektet i mars 2012 identifierades fyra risker kring införandet av lokala värdighetsgarantier. Se nedan.

	Riskbeskrivning	Sannolikhet	Konsekvens	Risk	Åtgärder för att eliminera/minska risken
1	Brist på tydlig kommunikation på ledningsnivå med utförarna gällande skyldigheter och ansvar	Medium	<i>Systemet för lokala värdighetsgarantier ifrågasätts hos enskilda medarbetare hos utförarna</i>	Kritisk	Bjuda in företrädare för varje utförarens ledning till en särskild referensgrupp som har möten i april och maj.
2	Bristande samsyn på varför lokala värdighetsgarantier införs	Medium	<i>För mycket fokus läggs på att diskutera det som redan är politiskt beslutat</i>	Märkbar	En särskild aktivitet i april 2012, och sedan årligen återkommande, där projektledning, styrgrupp för projekt och ledningsgrupp diskuterar syfte och förväntningar.
3	Oförmåga att kommunicera möjligheter och rättigheter till brukare och anhöriga	Hög	<i>Brukare och anhöriga har inte i tillräcklig omfattning kunskap om politiska utfästelser och vad man gör när dessa åsidosätts.</i>	Märkbar	Lägga särskilt fokus på arbetet i delprojekt 3 att informera och kommunicera möjligheter och rättigheter till brukare och anhöriga.
4	Otillräcklig förmåga inom HVK att implementera och säkerställa de förändringar i befintliga processer/systemdelar som projektet föreslår	Låg	<i>Systemet för lokala värdighetsgarantier leder inte till förväntad kvalitetshöjningen inom äldreomsorgen</i>	Kritisk	Ledningen är tydlig med att ansvaret för att genomföra förändringar i ordinarie system/processer ligger utanför projektets ansvarsområde. Ledningsgruppen efterfrågar därför, inom ramen för HVK:s ledningssystem för kvalitet, resultat av förväntade förändringar.

Då risk 1 är bedömdes som kritisk och sannolikheten är medium för att inträffa läggs extra fokus på implementering och utbildning av utförarnas ledningsnivå under 2013.

Risk 2 hanteras vidare med att genomföra en omfattande utbildningsinsats inom HVK, där alla medarbetare får en gemensam grund kring de lokala värdighetgarantierna och systematiken för dess hantering. Då risk 3 har en hög sannolikhet för att hända har kommunikationsplanen reviderats under oktober 2012 och senare även under 2014 för att ytterligare tydliggöra ansvar och precisera de kommunikationsaktiviteter som ska göras under perioden. Risk 4 bevakas löpande.

## 8.3 Bilaga 3 Kommunikationsplan

Handläggare  
Helena TL/Åsa M

# Kommunikationsplan för införande av lokala värdighetsgarantier inom äldreomsorgen

## Bakgrund

Äldrenämnden beslutade i maj 2012 att införa lokala värdighetsgarantier inom Uppsala kommuns äldreomsorg. I beslutet finns tolv utfästelser, sex som gäller hemvård och sex som gäller vård- och omsorgsboende. Samtliga utfästelser utgår från de värdebegrepp som äldrenämnden antog 2004; trygghet, inflytande, tillgänglighet, respekt och bemötande (TITORB).

I den projektplan som presenterades för nämnden i samband med beslutet fanns som bilaga en kommunikationsplan. Då var inte delprojekt 3 – kommunikation inte bemannat och den ursprungliga tidsplanen har också blivit förskjuten. Detta har gjort att projektet valt att ta fram en ny kommunikationsplan.

Lokala värdighetsgarantier ska börja gälla 1 februari 2013.

## Syfte

Medarbetare på kontoret för hälsa, vård och omsorg (HVK) ska känna till de lokala värdighetsgarantierna, när de införs och hur kontoret arbetar med dem.

Utförare som arbetar på uppdrag av äldrenämnden ska känna till de lokala värdighetsgarantierna, när de införs, hur HVK arbetar med dem och vilka förväntningar/krav som finns på utförarna. De ska också känna till och ha rutiner för hur garantierna hanteras och kommuniceras med kunder/brukare.

Medborgare (inkluderar kunder/brukare, anhöriga och intresseorganisationer) som på något sätt berörs ska känna till de lokala värdighetsgarantierna, vad de har rätt att förvänta sig och hur de ska gå tillväga om de upplever att garantierna inte infrias.

Äldrenämnden ska känna till när de lokala värdighetsgarantierna börjar gälla och kontinuerligt få information om hur garantierna påverkar kvaliteten i Uppsala kommuns äldreomsorg.

## Framgångsfaktorer

- Utfästelserna behöver ”översättas” till klarspråk för att de framgångsrikt ska kunna kommuniceras.
- Utförarnas ledningsorganisationer ska känna sig väl informerade om de lokala värdighetsgarantierna och vad de syftar till. Det är en förutsättning för att de ska kunna integrera utfästelserna i sin verksamhet. Förhoppningen är att utförarna inte ska uppfatta de lokala värdighetsgarantierna som ett ”kontrollverktyg” utan att de med engagemang vill delta i denna kvalitetssäkring.
- HVK:s ledning och de olika delarna inom kontoret har en samsyn och ”går i takt” i arbetet med de lokala värdighetsgarantierna.

- Information om de lokala värdighetsgarantierna bör inte hanteras separat utan arbetas in i det informationsmaterial som kontoret ger ut (både tryckt och webb).
- Alla inblandade har verktyg för och bidrar till och både den interna och den externa kommunikationen med medborgare/kunder.
- Resurser för den externa kommunikationen avsätts i samband med införandet.

### **Kommunikationsmål**

Alla chefer och medarbetare inom HVK känner till att garantierna finns och hur de ska kommuniceras.

De medborgare som på något sätt kommer i kontakt med äldreomsorg ska känna till att kommunen har lokala värdighetsgarantier med syfte att säkra kvaliteten inom äldreomsorgen. De lokala värdighetsgarantierna ska bidra till att öka medborgarnas förtroende för äldreomsorgen i Uppsala kommun.

### **Budskap**

Uppsalaborna ska känna trygghet och tillit till äldreomsorgen i Uppsala kommun. De ska uppfatta det som enkelt att bidra med synpunkter och uppleva att de är med och påverkar utvecklingen av äldreomsorgen.

Äldrenämnden, kontoret och utförare ska **tillsammans** säkra kvaliteten i de delar som utfästelserna gäller.

Ansvar

**För medarbetare HVK:** Samordnande projektledare samt avdelnings- och sektionschefer.

**För äldrenämnden:** Samordnande projektledare samt direktören.

**För medborgarna:** Samordnande projektledare, chef avdelningen för individuellt stöd samt kommunikationsstrateg.

**För utförare:** Samordnande projektledare samt avdelningschef på avdelningen för avtal och uppföljning.

### **Målgrupper**

Interna målgrupper

Chefer och medarbetare på HVK.

Äldrenämnden.

Externa målgrupper

Medborgare (inkluderar kunder/brukare, anhöriga och intresseorganisationer).

Utförare som arbetar på uppdrag av äldrenämnden.

Informationskanaler

- Kanaler för den interna kommunikationen
- Kommunens intranät Insidan
- APT
- Nämndsammanträden
- Kanaler för den externa kommunikationen
- Externa webbplatsen [www.uppsala.se](http://www.uppsala.se)
- Tryckt information
- Annonsering
- Ev reklam i de lokala Tv-kanalerna

- Medborgares kontakter med kontoret, särskilt bistånds- och informationshandläggare.
- [www.uppsala.se/hvk-utforare](http://www.uppsala.se/hvk-utforare)
- Utförarmöten
- Gemensamt kvalitetsseminarium
- Nätverksträff

### **Uppföljning**

Uppföljning av kommunikationen sker i samband med uppföljningen av projektet i sep-okt 2014.

## Aktivitetsplan

### Intern kommunikation

Vad behöver kommuniceras	Målgrupper	Kanaler	Tidpunkt	Kostnad	Ansvarig	Övrigt
Att garantierna finns	Chefer och medarbetare på HVK	Seminarium Insidan	Start 23/1 2012	Kostnad för seminarium+ deltagarnas tid?	Maria/avdelningscheferna	
Hur garantierna kommuniceras	Chefer och medarbetare på HVK	APT/teammöten Material Broschyrer	Start januari 2013		Maria/avdelningscheferna	
När garantierna börjar gälla och hur de påverkar kvalitén i äldreomsorgen	Äldrenämnden Chefer och medarbetare på HVK	Nämndsammanträden APT/teammöten	Vid ordinarie sammanträdestider, löpande per tertial		Maria/Inga-Lill	
Projektstatus	Äldrenämnden	Nämndsammanträden	Vid ordinarie sammanträdestider		Maria	
Metodstöd	Chefer och Värdegrundsledare	Internt forum Folder Almanacka	Nätverksträffar 2 per termin	Köp av kommunikatör Köp av tryckt material	Delprojektledare (Maris)	

## Slutrapport Projekt lokala värdighetsgarantier

---

### Extern kommunikation

Vad behöver kommuniceras	Målgrupper	Kanaler	Tidpunkt	Kostnad	Ansvarig	Övrigt
Att garantierna finns och vad det innebär	Medborgare	Via HVK:s medarbetare Informationsmaterial, ex broschyrer, <a href="http://www.uppsala.se">www.uppsala.se</a> , Folder	Start januari 2013	Köp av kommunikatör Köp av tryckt material	Helena/Åsa	
Vad man kan förvänta sig om man har hemvård eller bor på vård- och omsorgsboende	Medborgare med fokus på kunder/närstående	Tryckt material - broschyrer <a href="http://www.uppsala.se">www.uppsala.se</a>	Start januari 2013	Köp av kommunikatör Köp av tryckt material	Helena/Åsa	
Att garantierna finns och vad det innebär	Utförare	Seminarium Utförarmöten Nätverksträffar Webben	Start 23/1	Kostnad för seminarium	Maria Mia Ingrid	
Hur man får reda på mer om garantierna	Medborgare	Via HVK:s medarbetare, informationsmaterial, ex broschyrer, <a href="http://www.uppsala.se">www.uppsala.se</a>	Start januari 2013	-	Helena/Åsa	
När garantierna börjar gälla och hur de påverkar kvalitén i äldreomsorgen	utförarchefer	Chefsnätverk Utbildningsdagar (två per år)	Löpande från 2013	Kostnad för seminarium	Maria Mia Ingrid	
Projektstatus	utförarchefer	Muntlig dragning	Vid utförarmöte	-	Maria	
Metodstöd	Chefer och Värdegrundsledere	Chefsnätverk Folder Almanacka	Nätverksträffar 2 per termin	Köp av kommunikatör Köp av tryckt material	Maria Helena	

# Stärkt kommunikering av lokala värdighetsgarantier 2014

---

## Syfte och mål

Äldrenämndens beslut om värdighetsgarantier ska realiseras, implementeringen behöver stärkas.

## Målgrupper

1. Medarbetare utförare hemvård
2. Medarbetare utförare vård- och omsorgsboende
3. Medarbetare HVK
4. Värdegrundsledare (alla)

## Budskap

Medarbetare ska veta att garantierna finns, vilka de är och aktivt arbeta för att de uppnås.

## Framgångsfaktorer

- Värdegrundsledarna har nätverk och de är engagerade.
- Medel för kommunikering och implementering finns.
- TITORB och de lokala värdighetsgarantierna är inskrivna och styrs via avtal med äldrenämndens utförare.
- Individuppföljningen har delfokus på lokala värdighetsgarantierna i blanketten och därmed kommuniceras

## Risker

- Många etiska koder/värdegrunder/budskap/visioner finns redan i verksamheterna/nämnden och kan vara förvirrande. Svårt att veta vad, som är vad.
- Många saker ska prioriteras under perioden och det är svårt att få cheferna att avsätta tid.

## Kanaler

Befintliga kanaler att stödja sig på:

- Värdegrundsledarnätverk
- Webbinformation [www.uppsala.se](http://www.uppsala.se)
- Broschyrer: Seniorguide, hemvårdsbroschyr och vård- och omsorgsbroschyr

Kanaler att ha varje dag att stödja sig på, i t ex personalmatsal, gemensamhetsutrymmen:

- Planscher (medarbetare utförare)
- Folder (värdegrundsledare och medarbetare HVK)

## Att göra:

1. Planscher och almanacka (A3 och A4) enligt Helenas material, Helena kollar bilder och formgivning.
2. Maris och Maria skriver ihop textförslag för folder, Skickar detta till Helena för koll och formgivning



## 8.4 Bilaga 4 Äldrenämndens värdegrund

### **”Kvalitet inom vård och omsorg**

*– jag känner mig trygg i min bostad och är nöjd med de tjänster som jag erhåller -*

Vården och omsorgen ska vila på en humanistisk syn om alla människors lika värde med respekt för självbestämmande och integritet. All vård och omsorg ska utformas i nära samverkan med den enskilde och dennes närstående för att optimalt förstärka möjligheter och förutsättningar till ett så självständigt liv som möjligt. Kvaliteten utgår från en samlad värdegrund, TITORB, där ett antal begrepp representerar vad som allmänt ska präglade kontakter/möten med människor i behov av vård och omsorg. En värdighetsgaranti ska utvecklas. Vad som kännetecknar TITORB:s värdebegrepp finns definierat genom särskilt beslut i Äldrenämnden.

#### ***Trygghet***

En känsla av trygghet hos den enskilde är ofta en förutsättning för att uppnå andra värden och är i den meningen övergripande dessa, vilka också kan bidra till ökad trygghet. Den som upplever sin situation som meningsfull, begriplig och hanterbar får en känsla av ökad trygghet och därmed också en bättre förmåga att hantera svårigheter. I möten och kontakter med den äldre ska hög kontinuitet eftersträvas, för den enskildes och närståendes trygghet.

#### ***Inflytande***

All vård och omsorg ska utformas i samverkan med den enskilde och dennes närstående för att stärka dennes möjligheter och förutsättningar att leva ett så självständigt liv som möjligt. I dialog med den enskilde ska vård- och omsorgsplaner utformas så flexibelt att denne kan påverka när och hur beviljade service- och sociala insatser ska erhållas. Möjlighet till eget val, så kallat kundval, ska finnas inom hemvård. Stor vikt ska läggas vid att individer har skilda behov och önskemål utifrån sociala förutsättningar, kulturell bakgrund och meningsfullhet.

#### ***Tillgänglighet***

Anpassning av bostaden och individuella hjälpmedel underlättar tillgängligheten och ger ökad säkerhet i det egna hemmet. Generella insatser ska skapas i syfte att stärka möjligheten att bo hemma. Tillgänglighet handlar även om möjligheten att få information och kontakt med personer inom vården och omsorgen.

#### ***Oberoende***

Samhället och kommunen bidrar med yttre förutsättningar för ett meningsfullt liv och för en god egenvård. Att kunna göra som man vill utan att behöva be om hjälp ger en känsla av frihet och oberoende, värden som i sin tur bidrar till välbefinnande och hälsa. Ett växande beroende uppstår när möjligheten att klara sig själv och bestämma över sitt liv successivt minskar. Vårdsituation ska stödja ett oberoende så långt möjligt.

#### ***Respekt***

Eftersom vård och omsorg ofta innebär att överskrida andra människors integritetsgränser inom deras privata sfär, är respekten för den enskildes personliga integritet särskilt viktig. Kontakt-ter/möten ska därför präglas av lyhördhet, ödmjukhet och respekt för den enskildes verklighet och särskilda förutsättningar. Respekt ska visas personer oavsett livsåskådning, religion, språkgrupp, hudfärg, kön eller sexuell läggning.

#### ***Bemötande***

Alla människors lika värde är grundläggande, rätten att vara medborgare på lika villkor ska erkännas fullt ut. Människor som möter vården och omsorgen ska bli respekterade och få ett värdigt bemötande och själva få bestämma över sina liv. I mötet med vård och omsorg ska alla människor bemötas som fullvärdiga medborgare med hänsyn tagen till deras livshistoria.”

## *Äldrenämndens värdegrund för vården och omsorgen*

### **Gemensam värdegrund**

Äldrenämndens kvalitet utgår från ett antal värdebegrepp, som bildar en gemensam värdegrund, kallad TITORB. Begreppet står för:

**T**rygghet

**I**nflytande

**T**illgänglighet

**O**beroende

**R**espekt

**B**emötande

Vården och omsorgen ska vila på en humanistisk människosyn om alla människors lika värde med respekt för självbestämmande och integritet. All vård och omsorg ska utformas i nära samverkan med vårdtagaren och dennes närstående för att optimalt förstärka dennes möjligheter och förutsättningar att leva ett så självständigt liv som möjligt. Stor vikt ska läggas vid att vårdtagarna har varierande behov av social gemenskap och meningsfulla aktiviteter. En annan viktig utgångspunkt för arbetet är tillvaratagandet av personalens kompetens, engagemang och lust till vidare utveckling.

*Följande punkter är tecken som visar att vården och omsorgen bedrivs i riktning mot Äldrenämndens mål och kvalitetskrav, för vårdtagarens bästa.*

### **Tecken på trygghet innebär att:**

1. dygnet-runt-trygghet kan erbjudas
2. vårdtagaren har tillgång till en kontaktperson bland personalen
3. det finns personal med tillräcklig kompetens
4. all personal uppfattas som pålitlig
5. det finns tydliga roller hos personal och ledning
6. det finns säkra och inövade rutiner för t ex vård, behandling och omvårdnad, medicinering, dokumentation, uppföljning, nyckel- och penninghantering, larm, olyckstillbud, katastrof-beredskap, utrustning och hjälpmedel.
7. vård och omsorg utförs på samma sätt hos vårdtagaren oberoende av vem som utför insatsen (vårdkontinuitet)
8. antalet olika personal som utför insatser hos vårdtagaren begränsas så långt det är möjligt och önskvärt från dennes sida (personkontinuitet)
9. närstående ges ett gott stöd vid behov
10. god vård och omsorg kan erbjudas i livets slutskede
11. det finns tillgång till andligt stöd vid behov

## Slutrapport Projekt lokala värdighetsgarantier

---

### **Tecken på inflytande innebär att:**

1. vårdtagaren har möjlighet att kunna bestämma själv över sin vardag
2. vårdtagaren och/eller de närstående ges medinflytande i vårdplaneringen
3. vårdtagaren har tillgång till en kontaktperson bland personalen
4. all personal visar lyhördhet så att vårdtagaren känner sig lyssnad till
5. verksamheten ger god skriftlig och muntlig information
6. vårdtagare och/eller de närstående får god information om hälsotillstånd, vårdinsatser och behandling
7. vårdtagare och närstående kan framföra synpunkter och klagomål som tas emot seriöst i verksamheten
8. verksamheten inbjuder till närståendeträffar

### **Tecken på tillgänglighet innebär att:**

1. det finns tillgång till olika resurspersoner i verksamheten
2. vårdtagare och deras närstående har möjlighet att nå såväl personal som ledning olika tider på dygnet
3. vårdtagare och/eller närstående har tillgång till information om personalen och deras funktion och hur man når dem på bästa sätt
4. verksamheten har fungerande kommunikationsutrustning för t ex larmmottagning, telefon, fax och e-post
5. antalet olika personal som utför insatser hos samma vårdtagare begränsas så långt det är möjligt och önskvärt från vårdtagarens sida (personkontinuitet)
6. det finns tillgång till ändamålsenliga hjälpmedel för olika funktionshinder

### **Tecken på oberoende innebär att:**

1. det finns tillgång till ändamålsenliga hjälpmedel för olika funktionshinder
2. det finns goda möjligheter till rehabilitering och aktivering för att bibehålla eller utveckla olika funktioner
3. personalen stöder, men inte tar över i vårdsituationen.
4. verksamheten bedrivs med ett arbetssätt som stimulerar individuellt anpassade insatser
5. närstående ges ett gott stöd vid behov

### **Tecken på respekt innebär att:**

1. all personal visar respekt för vårdtagarens integritet och självbestämmande
2. all personal har ett vänligt och empatiskt bemötande mot vårdtagare och närstående
3. all personal visar respekt för vårdtagaren oavsett, t ex livsåskådning, religion, språkgrupp, hudfärg och kön
4. verksamheten bedrivs efter rutiner och arbetssätt som betonar individen framför gruppen

### **Tecken på ett gott bemötande innebär att:**

1. all personal visar respekt för vårdtagarens integritet och självbestämmande
2. all personal har ett vänligt och empatiskt bemötande mot vårdtagare och närstående
3. all personal visar respekt för vårdtagaren oavsett, t ex livsåskådning, religion, språkgrupp, hudfärg och kön
4. det finns tid för social samvaro mellan vårdtagare och personal
5. all personal visar intresse och engagemang för vårdtagarens livshistoria

Ur: Program för vård och omsorg om äldre i Uppsala kommun  
Reviderad av Äldrenämnden 19 juni 2007

## 8.5 Bilaga 5 Uppsala kommuns lokala värdighetsgarantier

*I Uppsala kommun är det en rättighet för varje äldre person som har ett biståndsbeslut inom hemvården att:*

- Veta vilken personal som ska utföra insatser i hemmet.
- Inom skälig tid bli kontaktad om det kommer någon annan personal än den som förväntas komma.
- Inom skälig tid bli kontaktad om personalen blir försenad.
- Få en årlig läkemedelsgenomgång.

*Om den äldre personen har ett biståndsbeslut inom hemvården gällande utevistelse/promenad så är det en rättighet för honom/henne att:*

- Kunna påverka tidpunkten för utevistelse/promenad.
- Få dokumenterat i sin genomförandeplan hur och när utevistelse/promenad ska utföras.

*I Uppsala kommun är det en rättighet för varje äldre person som bor i ett vård- och omsorgsboende att:*

- Kunna påverka tidpunkt för utevistelse/promenad.
- Välja promenad i grupp eller att promenera enskilt med stöd av personal.
- Få dokumenterat i sin genomförandeplan hur och när utevistelse/promenad ska utföras.
- Ha en lugn och trivsamtidsmiljö.
- Påverka menyn samt tidpunkt för måltider.
- Få en årlig läkemedelsgenomgång.

## 8.6 Bilaga 6 Individuppföljningsblankett

### INDIVIDUPPFÖLJNING PÅ VÅRD- OCH OMSORGSBOENDE

#### 1. Personuppgifter

För- och efternamn*		Personnummer*	
Telefonnummer	Namn närstående	Närstående telefonnummer	
Civilstånd*		Kön*	Information PuL
<input type="checkbox"/> Gift/Registrerad partner	<input type="checkbox"/> Ensamstående	<input type="checkbox"/> Kvinna	<input type="checkbox"/> Ja
<input type="checkbox"/> Sammanboende	<input type="checkbox"/> Ensamboende	<input type="checkbox"/> Man	<input type="checkbox"/> Nej
<input type="checkbox"/> Änka/änkling/ Efterlevande partner			

#### 2. Ansvarig uppföljningshandläggare\*

Uppföljande handläggare	Datum för uppföljning
-------------------------	-----------------------

#### 3. Bakgrund\*

Vård-och omsorgsboende	Utförare			
Inriktning				
<input type="checkbox"/> Omvårdnad	<input type="checkbox"/> Demens	<input type="checkbox"/> Psykiatri		
Uppföljning sker via	Uppföljningsorsak			
<input type="checkbox"/> Telefon	<input type="checkbox"/> Möte	<input type="checkbox"/> Årlig uppföljning	<input type="checkbox"/> Tre mån uppföljning	<input type="checkbox"/> Uppföljning vid behov
Anledning till uppföljning vid behov				
<input type="checkbox"/> Synpunkter/klagomål	<input type="checkbox"/> Ny ansökan	<input type="checkbox"/> Byte; inriktning av boende		

#### 4. Uppföljningstillfälle\*

A) Frågorna besvaras av			
<input type="checkbox"/> Kund	<input type="checkbox"/> Kund <u>med</u> närstående	<input type="checkbox"/> Närstående	<input type="checkbox"/> Fullmakt att företräda
<input type="checkbox"/> God man/förvaltare	<input type="checkbox"/> Annan: _____		
Mötesdeltagare förutom kund (Namn)	Relation		
Mötesdeltagare förutom kund (Namn)	Relation		
Mötesdeltagare förutom kund (Namn)	Relation		
B) Varför har inte personen själv svarat på frågorna? (Flera alternativ kan anges)			
<input type="checkbox"/> Nedsatt hörsel	<input type="checkbox"/> Nedsatt fysisk hälsa	<input type="checkbox"/> Nedsatt psykisk hälsa	<input type="checkbox"/> Demenssjukdom
Annat skäl: _____			

## Slutrapport Projekt lokala värdighetsgarantier

---

### 5. Måltider\*

A) Hur upplever du att maten smakar?
<input type="checkbox"/> Bra <input type="checkbox"/> Varierat <input type="checkbox"/> Dåligt <input type="checkbox"/> Ingen åsikt/kan inte svara
B) Upplever du att måltidsmiljön är trivsamt på ditt boende? ( <i>lunch och middag</i> )
<input type="checkbox"/> Alltid <input type="checkbox"/> Varierat <input type="checkbox"/> Aldrig <input type="checkbox"/> Ingen åsikt/kan inte svara
C) Kan du påverka menyn gällande lunch/middag?
<input type="checkbox"/> Alltid <input type="checkbox"/> Till viss del <input type="checkbox"/> Aldrig <input type="checkbox"/> Ingen åsikt/kan inte svara
D) Kan du välja tidpunkt när du vill äta lunch/middag?
<input type="checkbox"/> Alltid <input type="checkbox"/> Till viss del <input type="checkbox"/> Aldrig <input type="checkbox"/> Ingen åsikt/kan inte svara

### 6. Promenad/utevistelse\*

A) Får du komma ut på promenad så ofta som du vill?*
<input type="checkbox"/> Alltid <input type="checkbox"/> Till viss del <input type="checkbox"/> Aldrig <input type="checkbox"/> Ingen önskan att gå ut <input type="checkbox"/> Ingen åsikt/kan inte svara
B) Kan du påverka när du vill gå ut?
<input type="checkbox"/> Alltid <input type="checkbox"/> Till viss del <input type="checkbox"/> Aldrig <input type="checkbox"/> Ingen önskan att gå ut <input type="checkbox"/> Ingen åsikt/kan inte svara
C) Kan du välja att promenera tillsammans med andra eller ensam med stöd av personal?
<input type="checkbox"/> Alltid <input type="checkbox"/> Till viss del <input type="checkbox"/> Aldrig <input type="checkbox"/> Ingen önskan att gå ut <input type="checkbox"/> Ingen åsikt/kan inte svara

### 7. Värdighetsgarantier\*

A) Har du fått information om äldrenämndens värdighetsgarantier?
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Till viss del <input type="checkbox"/> Inte alls <input type="checkbox"/> Ingen åsikt/kan inte svara
B) Tycker du att värdighetsgarantierna är betydelsefulla för dig?
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Till viss del <input type="checkbox"/> Inte alls <input type="checkbox"/> Ingen åsikt/kan inte svara

### 8. Genomförandeplan\*

A) Vet du vem som är din kontaktman?
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Ingen åsikt/kan inte svara
B) Har du tillsammans med din kontaktman/personal skrivit en planering om hur du vill att din hjälp ska utföras?
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Till viss del <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Ingen åsikt/kan inte svara
C) Får du den hjälp du behöver?
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Till viss del <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Ingen åsikt/kan inte svara

### 9. Inflytande\*

A) Kan du själv påverka vid vilka tider du vill ha hjälp/stöd under dygnet?
<input type="checkbox"/> Alltid <input type="checkbox"/> Ibland <input type="checkbox"/> Aldrig <input type="checkbox"/> Ingen åsikt/kan inte svara
B) Har du kännedom om hur du kan lämna klagomål/synpunkter?
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Ingen åsikt/kan inte svara

### 10. Tillgänglighet

A) Kommer personalen inom rimlig tid till dig när du påkallar hjälp?
<input type="checkbox"/> Alltid <input type="checkbox"/> Ofta <input type="checkbox"/> Sällan <input type="checkbox"/> Ingen åsikt/kan inte svara
B) Får du den tid du behöver av personalen oavsett tid på dygnet?
<input type="checkbox"/> Alltid <input type="checkbox"/> Ofta <input type="checkbox"/> Sällan <input type="checkbox"/> Ingen åsikt/kan inte svara

# Slutrapport Projekt lokala värdighetsgarantier

---

## 11. Oberoende

A) Har du möjlighet att göra sådant som du trivs med och är intresserad av?

Alltid  Ofta  Sällan  Ingen åsikt/kan inte svara

B) Är du nöjd med de aktiviteter som boendet erbjuder?

Alltid  Till viss del  Sällan  Ingen önskan att delta  Ingen åsikt/kan inte svara

## 12. Respekt

A) Upplever du att du blir bemött med respekt från personalen på boendet?

Alltid  Ofta  Sällan  Ingen åsikt/kan inte svara

## 13. Bemötande\*

A) Har du någon gång blivit illa bemött av **personalen** på ditt boende?

Aldrig  Enstaka gång  Ofta  Ingen åsikt/kan inte svara

B) Har du någon gång blivit illa bemött av **andra hyresgäster** på ditt boende?

Aldrig  Enstaka gång  Ofta  Ingen åsikt/kan inte svara

## 14. Trygghet\*

A) Känner du dig trygg att bo här?

Alltid  Till viss del  Aldrig  Ingen åsikt/kan inte svara

## 15. Boendemiljö

A) Upplever du att boendemiljön är trivsamt här på boendet? *avser inomhus (undantag den egna bostaden)*

Mycket bra  Bra  Inte så bra  Ingen åsikt/kan inte svara

## 16. HSL- kontakt

A) Får du träffa sjuksköterska så ofta du behöver?

Ja  Nej  Ingen åsikt/kan inte svara

## 17. Välbefinnande

A) Hur mår du just nu?

Mycket bra  Bra  Inte så bra  Ingen åsikt/kan inte svara

## 18. Sammantagen bedömning av boendet

A) Hur nöjd är du sammantaget med ditt boende?

Mycket nöjd  Nöjd  Mindre nöjd  Ingen åsikt/kan inte svara

B) Om mindre nöjd, varför?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





## **8.7 Bilaga 7 Media och press**

<http://www.unt.se/start/kd-vill-satsa-pa-vardighetsgaranti-1023439.aspx>

<http://www.unt.se/uppland/uppsala/garanti-ska-varna-aldres-varldighet-2253521.aspx>

<http://www.unt.se/asikt/debatt/kraftiga-forbattringar-av-aldreomsorgen-2347615.aspx>

<http://www.unt.se/asikt/debatt/uppsalas-aldreomsorg-ar-kvalitetsakrad-2591945.aspx>

<http://www.unt.se/uppland/uppsala/var-tredje-kritisk-till-aldreomsorgen-3333037.aspx>

## 8.8 Bilaga 8 Plan för uppföljning



# PROJEKTDIREKTIV

## Plan för kommunens lokala uppföljning av de lokala värdighetsgarantierna

<b>Projektnamn</b> Uppföljning av de lokala värdighetgarantierna			
<b>Fastställt av</b> Äldrenämnden			
<b>Dokumentansvarig</b> Maria Ahrgren			
<b>Dokumentidentitet</b> Styrdokument	<b>Version</b> 1.0	<b>Datum</b> 2013-08-06	<b>Status</b> Fastställt

## Bakgrund

Från och med 1 februari 2013 gäller lokala värdighetsgarantier inom Uppsalas äldreomsorg<sup>1</sup>. För hemvården finns fem värdighetsgarantier formulerade, och för vård- och omsorgsboenden finns sex lokala värdighetsgarantier. Beslutet om lokala värdighetsgarantier tog äldrenämnden i juni 2012. De lokala värdighetsgarantierna bygger på den nationella värdegrunden för äldreomsorg, och på de värdeord som äldrenämnden beslutade om 2007. Dessa värdeord är trygghet, inflytande, tillgänglighet, oberoende, respekt och bemötande.

Genom att lyfta särskilda delar i de avtal och krav som äldrenämnden redan har med utförare sätts fokus på några viktiga etiska värden och normer som all äldreomsorg ska utgå ifrån. Syftet är dels att tydliggöra de äldres rätt till upplevd kvalitet, och dels att koppla tydliga åtgärder till värdighetsgarantierna om de inte efterföljs. Ord är bara någonting värda om de blir verklighet och värdefrågor är en ”färskvara” som man ständigt måste jobba vidare med.

## Mål

Att följa upp de lokala värdighetsgarantierna och utifrån uppföljningsresultat, om behov finns, anpassa innehåll i och arbetssätt för de lokala värdighetsgarantierna i syfte att förbättra kvaliteten inom äldrenämndens verksamhetsområde.

## Hur

HVK kommer att, delvis tillsammans med FoU, genomföra uppföljningen genom att:

- Utifrån verksamhetssystem sammanställa underlag för hur många äldre som omfattas av de lokala värdighetsgarantierna och hur många av dessa som lämnat in klagomål och synpunkter gällande brister i utförandet av insatser som de lokala värdighetsgarantierna innefattar.
- Följa upp och analysera hur HVK och nämndens utförare hanterat dessa synpunkter och klagomål inom ramen för sina ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.
- Utifrån kommunikationsplanen följa upp vilka särskilda informationsåtgärder som har genomförts och om möjligt vad har de resulterat i.
- Genomföra intervjuer, vid bland annat individuppföljningar, och följa upp hur garantierna uppfattas av brukarna och deras anhöriga. Fokus ligger då på om garantierna upplevs som relevanta och om de resulterat i någon förändring av äldreomsorgens insatser.
- Genomföra fokusgrupper med personal som arbetar inom hemtjänst och på vård- och omsorgsboende. Fokus kommer att ligga på hur deras arbete

---

<sup>1</sup> I och med tillämpningen av bestämmelsen i 5 kap. 4 § första stycket socialtjänstlagen (2001:453) om att socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (nationell värdegrund för äldre) har äldrenämnden valt att arbeta med den nationella värdegrunden och införa lokala värdighetsgarantier. Arbetet sker utifrån SOSFS 2012:3 Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre.

påverkats av de lokala värdighetsgarantierna och hur de upplever sitt arbete i relation till dessa.

- Med hjälp av HVK:s utförarnätverk för de lokala värdighetgarantierna och äldreombudsmannen följa upp om de lokala värdighetsgarantierna orsakat missförhållanden eller andra oväntade negativa effekter.

Resultatet från uppföljningen sammanställs och redovisas till äldrenämnden tillsammans med, om behov finns, förslag på förbättringar för att stärka och utveckla det värdegrundsbaserade arbetssättet med de lokala värdighetsgarantierna.

### Vem

Äldrenämnden, kontoret för hälsa, vård och omsorg och äldrenämndens utförare inom hemvård och särskilt boende för personer 65 år och äldre samt personer som under perioden för uppföljningen är beviljade hemtjänstinsatser eller särskilt boende samt deras anhöriga.

### Beslut

Äldrenämnden ansöker om prestationsersättning för uppföljning av de lokala värdighetsgarantierna i augusti 2013. Under förutsättning att ansökan beviljas av Socialstyrelsen resurssätts delprojektet och integreras i HVK:s arbete med, och projektorganisation för, att införa lokala värdighetsgarantier. Styrgruppen består av avdelningschefer samt direktör på HVK.

### När

Projektet förbereds under december 2013 och januari 2014, inom ramen för pågående projekt för införande av lokala värdighetgarantier. Projektet startas i och med styrgruppsmöte i februari 2014 där projektplan godkänns och pågår sedan till och med november 2014. Projektet avslutas i och med att uppföljningen är slutförd och rapporterad till äldrenämnden samt att slutrapport redovisas till socialstyrelsen senast 1 december 2014.

### Kostnad och finansiering

Kostnad för projektet beräknas uppgå till 1 047 239 kronor. Finansiering sker av Socialstyrelsen beviljad prestationsersättning för lokal uppföljning av de lokala värdighetsgarantierna.

## 8.9 Bilaga 9 Webenkät utförare av äldreomsorg och medarbetare på kontor

### FRÅGA 1

Hur hanterar verksamheten brukares/anhörigas signaler på att verksamheten inte har levt upp till de lokala värdighetsgarantierna?

- Vi har inte fått några sådana signaler.
- Hanteras enligt särskild rutin för synpunkter/klagomål/avvikelser gällande lokala värdighetsgarantier.
- Hanteras enligt ordinarie rutin för synpunkter/klagomål/avvikelser.
- Hanteras på annat sätt (om svar d) ett öppet svarsalternativ: på vilket sätt?)

### FRÅGA 2

Har ni genomfört något förbättringsarbete med anledning av brukares/anhörigas synpunkter på hur verksamheten lever upp till de lokala värdighetsgarantierna?

- Ja (om ja vad? - öppen fråga)
- Nej

### FRÅGA 3

Har de lokala värdighetsgarantierna orsakat missförhållanden eller andra oväntade negativa effekter?

*Öppet svar*

### FRÅGA 4

- Jag känner till att det finns lokala värdighetsgarantier.
- Jag känner inte till att det finns lokala värdighetsgarantier. (Avsluta enkät om respondent kryssar i b)

### FRÅGA 5

Hur har du informerats om de lokala värdighetsgarantierna? Flerval:

- Värdegrundsledare
- Utförarmöte
- APT/möte
- Insidan
- Annat (sist)

### FRÅGA 6

Har Du tillräckligt med kunskap för att själv kunna informera andra om innehållet i de lokala värdighetsgarantierna?

- Ja
- Nej

### FRÅGA 7

Hur bedömer du din kunskap om innehållet i de lokala värdighetsgarantierna?

- Jag har mycket god kunskap om innehållet
- Jag har god kunskap om innehållet
- Jag har mindre god kunskap om innehållet
- Jag har inte någon kunskap alls om innehållet

### FRÅGA 8

Använder du något av de skriftliga informationsmaterialen som finns för att ge information till andra om de lokala värdighetsgarantierna? (flerval)

- Ja, Senorguiden
- Ja, Hemtjänstbroschyr
- Ja, Vård- och omsorgsboendebroschyr
- Nej, jag använder inte något skriftligt informationsmaterial (om detta alternativ – varför?)

Om alternativ a-c:

Har du några synpunkter på det skriftliga informationsmaterialet?  
(öppen valfri fråga)

### URVAL FÖR ENKÄTRESPONDENTER

Verksamhetschef/enhetschef för hemtjänst

Verksamhetschef/enhetschef för vård- och omsorgsboende

Verksamhetschef/enhetschef för hemtjänst och vård- och omsorgsboende

## 8.10 Bilaga 10 Tematisering av öppna svar (individuppföljning)

Totalt antal individuppföljningar som varit underlag för tematiseringen är:

2013

Antal uppföljningar 254

Varav kvinnor 175

Varav män 79

2014

Antal uppföljningar 276

Varav kvinnor 192

Varav män 84

Tematisering av öppna svar vid individuppföljning 2012-2014, vård- och omsorgsboende		
Kategorier	2013	Kön
Tvätt och städ	behöver städas bättre	kvinnor
	brister i utevistelse, aktiviteter och städning.	kvinnor
	förbättring - utevistelse, kontakturprofylax, damning, tvätten.	kvinnor
	kontaktman har bytts flera gånger. tvätt, städ och skötsel av blommor otillfredställande.	kvinnor
	Maten ej god, skrynkliga kläder	kvinnor
	Tvätt kommit bort. har haft andras kläder på sig. den enskilde vill att placeringen i matsalen ska ändras samt att hon vill vila på eftermiddagarna. som anhörig känner man sig välkommen.	kvinnor
	tvätt, städ och skötsel av blommor fungerar inte tillfredställande.	kvinnor
	önskar extra städning , luktar urin.	man
Personal	behov av kontinuerlig fotvård, måste påminnas personalen hela tiden.	kvinnor
	behov av mer personal	kvinnor
	Behövs fler personal.	kvinnor
	behövs mer personal, personalen har för bråttom	kvinnor
	bra kompetent personal!	kvinnor
	en del personal är hårdhänta.	kvinnor
	för lite personal. lång väntan vid larm.	kvinnor
	insyn i genomförandeplanen, tillgänglighet - svårt att få tag i personalen	kvinnor
	mer personal	man
	mer personal behövs framförallt kvällar och nätter	kvinnor
	mer personal, mer aktiviteter	kvinnor
	mycket nöjd med boendet och personalen!	kvinnor
	personalen presenterar sig inte alltid när de kommer in till mig.	kvinnor
personalkontinuitet finns men vad är syftet med att byta kontaktman varje år?	kvinnor	
Mat, måltidsmiljö	Maten ej god, skrynkliga kläder	kvinnor
	negativt att maten kommer i färdiga portioner och man kan inte få mer. kvällsmaten får man om man ber om det.	man
	mer husmanskost	man
	otäckt att man rör ihop maten.	kvinnor

## Slutrapport Projekt lokala värdighetsgarantier

	tillgänglighet, bemötande, mat, aktiviteter, ingen kontinuitet i träning - mycket dåligt.	man
	Tvätt kommit bort. har haft andras kläder på sig. den enskilde vill att placeringen i matsalen ska ändras samt att hon vill vila på eftermiddagarna. som anhörig känner man sig välkommen.	kvinn
	orolig måltidssituation	kvinn
	ingen lugn och trivsamt miljöö, händelseanmälan görs	kvinn
Utevistelse/promenad	genomförandeplanen behövs att uppdateras. saknar erbjudande om promenader. mer intellektuella aktiviteter!	kvinn
	händelseanmälan gjord gällande HSL, uteblivna promenader och egen tid.	man
	mer möjligheter till promenader, egen tid ej tydliggjord.	man
	saknar anhörigtröffar, promenader. fick ingen information om att den enskilde varit på UAS	man
	trösklar, promenader	kvinn
rehab/träning/aktiviteter	negativt att maten kommer i färdiga portioner och man kan inte få mer. kvällsmaten får man om man ber om det.	man
	rehab träning morgon och kväll samt utevistelse sker ej	man
	tillgänglighet, bemötande, mat, aktiviteter, ingen kontinuitet i träning - mycket dåligt.	man
	individuell träning	man
	genomförandeplanen behövs att uppdateras. saknar erbjudande om promenader. mer intellektuella aktiviteter!	kvinn
	bra med mycket olika aktiviteter och "gymmet"	kvinn
	Känns som det är mitt hem. mer aktiviteter.	kvinn
	mer personal, mer aktiviteter	kvinn
	mindre aktiviteter efter utförarbyte.	kvinn
	vill kunna vila två ggr/dag, vill ej få middag i sängen, får ej veta vilka aktiviteter som finns.	kvinn
Läkemedel	dygnsrytmen ej tydlig. sänglinne sätt på redan klockan 14? önskemål om dusch 2 ggr/veckan, har sår i sacrum som inte tas hand om. varför läggs ansvar på anhörig om att hämta ut medicin från apoteket?	kvinn
	Jag har för mycket mediciner, behöver hjälp med ögonen( torra oh ljuskänsliga).	kvinn
	skeptiska till lugnande medicin, läkaren kontaktad	man
	händelseanmälan gjord gällande HSL, uteblivna promenader och egen tid.	man
	vill ha kontakt med sjukgymnast	kvinn
Kontaktman	saknar återkoppling från kontaktman.	kvinn
	Bra med Topeliusbladet varje vecka! Bloggen varje månad infoblad från chefen. Mycket bra kontaktman.	kvinn
	kontaktman har bytts flera gånger. tvätt, städ och skötsel av blommer otillfredställande.	kvinn
	kontaktman inte så tillgänglig (arbetar 50%), mer hjälp med inköp, ringa till närstående, att alltid bli påmind när det är musikunderhållning.	kvinn
	personalkontinuitet finns men vad är syftet med att byta kontaktman varje år?	kvinn



## Slutrapport Projekt lokala värdighetsgarantier

Väntetid/vanmakt	väntetid vid larm. Händelseanmälan gjord.	man
	Väntetiden för lång vid larm speciellt nattetid upplevs en lång väntan på att få hjälp.	kvinnor
	dygnsrytmen ej tydlig. sänglinne sätt på redan klockan 14? önskemål om dusch 2 ggr/veckan, har sår i sacrum som inte tas hand om. varför läggs ansvar på anhörig om att hämta ut medicin från apoteket?	kvinnor
	för lite personal. lång väntan vid larm.	kvinnor
	Inget som går att påverka.	kvinnor

Kategorier	2014	Kön
Tvätt och städ	All tvätt tumlas. Personalen verkar underbemannade.	man
	Tvätt förstörs, slarvigt tvättat och skrynkligt.	kvinnor
	Tvätt försvinner, hittas ibland hos andra. För jul köptes 20 par strumpor. I mars behövde konakaman köpa 10 par ytterligare. Faktura kom på fotvård som inte utförts, istället hade fotbad x 2 gjorts.	man
	Tvätten fungerar mycket dåligt. Det hänger fel kläder i garderoben. Personalen tar inte ur servetter ur fickorna så kläderna blir luddiga vid tvätt. Det ligger kläder i en enda röra i garderoben och en del kläder är trasiga. Stor personalomsättning. Kontaktman sjuk men ingen ersättare.	kvinnor
	Städ och klädvård bör förbättras. Låg bemanning kväll och natt	kvinnor
	Städning behövs 1gång/vecka, tydliggöra vem är kontaktman, egen tid och hjälp med ev. hörhjälpmedel.	kvinnor
	toaletterna städas dåligt. Dåligt att ta betalt av gäster för parkering. Blir stressiga besök när gästerna måste springa ut och lägga i mera pengar.	man
	Får det "lilla extra" såsom håret alltid rullat vid dusch samt tvätten blir stryken.	kvinnor
	Får inte alltid tillbaka sin egen tvätt.	kvinnor
	Klädvård/tvätt fungerat dåligt. Synpunkterna är nyligen framförda till verksamhetschef som lovat åtgärda detta. ( Flera anhöriga till andra boende har även framfört samma synpunkt )	kvinnor
	Privata märkta kläder/ sängkläder såsom överkast försvunnit i tvätten. Slarvigt!	kvinnor
	Mer aktiviteter. Kläder försvinner. Mer toapassning och hjälp med inkontinensskydd.	kvinnor
	Under några månader 2013 städades det inte. Information/kommunikation fungerade inte vid sjukhusvistelse.	kvinnor
	Bättre kvalite på städ Önskemål att kläder ska strykas Möjlighet att önska dag för dusch Högre bemanning kväll och natt	kvinnor
	Bättre städning behövs.	kvinnor
	Klagomåt på städningen av bostaden som inte sköts på ett tillfredsställande sätt.	man
Kläderna är ofta smutsiga. Fläckar på golvet. Dålig struktur i verksamheten.	man	

## Slutrapport Projekt lokala värdighetsgarantier

Personal	Ibland dröjer det innan personalen kommer och ger hjälp vid larm. Personalen lånar veckotidningar och lägger tillbaka dom slarvig.	kvinn
	Kan tycka att personalen ibland nonchalerar henne då hon vill ha hjälp med handtagan på rullatorn ( låsa upp bromsarna) Står i genomförandeplanen	kvinn
	Låg bemanning. Personalen har inte tid med mig.	kvinn
	Maten är inte bra. Personalen stressar.	man
	Mera personal behövs för stimulans och utevistelse.	man
	Personalen har för bråttom. Jag vill inte säga till eller be om hjälp för personalen säger att jag kan själv. Vill inge vara den som larmar hela tiden.	kvinn
	Personalen äe "gulliga" och har aldrig bråttom.	kvinn
	Personalen är bra.	kvinn
	Personalen är väldigt trevlig. Både mot Stig och anhöriga.	man
	Professionell personal. komplext med "valfrihet" inför ansökan om SÄBO, information behövs.	man
	Skulle vilja ha mer sällskap ibland av vårdpersonalen.	kvinn
	Skulle vilja komma ut på fler promenader, vilket personalen lovat att planera in.	kvinn
	Stabil personal som lärt känna den boende.	man
	Stor variation på personalen, vissa mycket bra.	man
	Upplever att det är för lite personal ibland. Svårt att få sin kontaktmannatid.	kvinn
	Upplever neddragning av personal, att de har mer att göra.	kvinn
	Varför är det så mycket byte av personal? Bra med mer killar i personalgruppen.	kvinn
	Vill ha sjukgymnastik. Rehabilitering saknas. Brist på personal.	kvinn
	Viss personal har dåligt bemötande. Då blir jag ledsen. Hustrun har framfört detta till ansvarit chef. Ibland lämnas de som bor på avdelningen ensamma. Personalen sitter och pratar på kontoret.	man
	Tvätten fungerar mycket dåligt. Det hänger fel kläder i garderoben. Personalen tar inte ur servetter ur fickorna så kläderna blir luddiga vid tvätt. Det ligger kläder i en enda röra i garderoben och en del kläder är trasiga. Stor personalomsättning. Kontaktman sjuk men ingen ersättare.	kvinn
	All tvätt tumlas. Personalen verkar underbemannade.	man
	Anhörig anser att städningen i bostaden är eftersatt. Ibland svårt att kommunicera med vårdpersonalen via telefon då språket kan vara ett hinder. Svårigheter att ställa frågor och få svar ibland.	man
	Att alltid få sällskap av personal vid t ex. sjukhusbesök, att inte tillfråga närstående.	kvinn
	Bra information från personalen när det t ex. är dags att köpa nya kläder.	kvinn
	Bra: mat, allt fysiskt Brister: arbetsledning, personalens attityder	kvinn
	Dyrt! Snålt med personal vissa tider.	kvinn

## Slutrapport Projekt lokala värdighetsgarantier

Mat, måltidsmiljö	Har önskat att få musli till frukost sedan hon flyttade in men det har inte kommit. Personal säger att de har beställt men det händer inget.	kvinn
	Maten är inte bra. Personalen stressar.	man
	Maten serveras direkt på tallriken. Det finns ingen möjlighet att servera sig själv eller välja måltidsdryck. I genomförandeplanen skall det skrivas in att persiennerna ska dras upp på morgonen så ljuset kommer in. Kkp noterar	kvinn
	Maten är urusel.	man
	Mera frukt borde serveras.	man
	Det är för tätt mellan måltiderna under dagen och sedan blir nattfastan i stället för lång.	man
	Dålig återkoppling på synpunkter lagda i avsedd låda. Det saknas! Torftighet på avdelningen. Tavlor, dukar och blommor kunde lättas upp. Måltidsmiljö. personalen fladdrar omkring, dåligt förberett och sätter igång måltiden för tidigt. Mer planering så det blir en lugn och trevlig stund. Utevistelse: Har ej fått utlovade promenader.	kvinn
	Larmet fungerar inte i restaurangen eller mellan våningarna. Brukare har blivit bortglömd på dagverksamheten några gånger. Oklart vem som är kontaktman. Måltidsmiljön lite skral. Vill komma ut mer. Fler tvkanaler.	kvinn
	Måltiderna upplevs långa då alla boende måste äta färdigt innan ex. efterrätten serveras på lunchmålet.	kvinn
	Att personal tydligt talar om vad de ställer framför henne på bordet vid måltiderna. Hon ser mycket dåligt vilket många glömmar. Att personal vet vilka de är där för och inte blir irriterade när man larmar för att man behöver gå på toaletten. Att man sparar mat om man sover över en måltid. Det händer att man blir utan. Att man ser till att det handlas hem clementiner även om kontaktmannen är sjuk/frånvarande.	kvinn
	Mer valmöjlighet av maträtter. ( själv kunna påverka, bli tillfrågad om ev. önskerätt ) Komma ut mer på promenader.	kvinn
	Önskemål om större variation i utbud av maträtter. Önskemål om fler aktiviteter/sysselsättning Önskemål om regelbundna promenader, nu erbjuds promenader endast av frivillorganisationer.	kvinn
	Bra: mat, allt fysiskt Brister: arbetsledning, personalens attityder	kvinn
Utevistelse/promenad	Hålla igång aktiviteter och utevistelse.	kvinn
	högre bemanning mer promenader fler aktiviteter	kvinn
	Högre bemanning. Mera utevistelse.	man
	Mer utevistelse Mer dusch Saknar larm	man
	Mer utevistelse/promenadtillfällen önskas. Tydligare roll samt egen tid med kontaktperson samt tätare kontaktmöjligheter mellan närstående och kontaktperson.	kvinn

## Slutrapport Projekt lokala värdighetsgarantier

	Mer valmöjlighet av maträtter. ( själv kunna påverka, bli tillfrågad om ev. önskerätt ) Komma ut mer på promenader.	kvinn
	Att få komma ut mer ofta på promenader.	kvinn
	Kunde få vara ute lite mer.	kvinn
rehab/träning/aktiviteter	Fler aktiviteter såsom högläsning av ex dagstidningen.	kvinn
	För passivt, dåligt med aktiviteter med rörelser.	kvinn
	Hålla igång aktiviteter och utevistelse.	kvinn
	högre bemanning mer promenader fler aktiviteter	kvinn
	Lång väntan på hjälp vid påkallad hjälp Önskemål om större variation och utbud av aktiviteter	kvinn
	Mer aktiviteter. All personal är vänliga och uppmuntrande.	kvinn
	Mer aktiviteter. Kläder försvinner. Mer toapassning och hjälp med inkontinensskydd.	kvinn
	Nöjd med personalens bemötande Mer aktiviteter	kvinn
	Vill ha sällskap till aktiviteter utanför boendet.	man
	Önskemål om större variation i aktivitetsutbud tex utflykter, föreläsningar.	kvinn
	Önskemål om större variation i utbud av maträtter. Önskemål om fler aktiviteter/sysselsättning Önskemål om regelbundna promenader, nu erbjuds promenader endast av frivillorganisationer.	kvinn
	Önskar att personalen har mer tid tex sitta ned och prat en stund eller följa med på en promenad	man
	Önskar kunna välja halvpension, vill ha fler matalternativ att välja på	kvinn
	Önskemål om bokcirkel	kvinn
	Vill ha sjukgymnastik. Rehabilitering saknas. Brist på personal.	kvinn
	Lång väntan på hjälp vid påkallad hjälp Önskemål om större variation och utbud av aktiviteter	kvinn
Läkemedel	Den läkare från hemvårdsteamet som besökte i ordinarie boende ingav mer förtroende än vårdboendets läkare.	kvinn
	Har fått fel medicin och på fel tid, har anmält detta.	kvinn
	Ett flertal olika sjukskötersker sedan inflytten. Nu har en ordinarie kommit	kvinn
	Huvudvärk dagligen, trött av mediciner Vill gärna veta vem som är kontaktman. Vill ha en bestämd duschdag, gärna fredag morgon.	kvinn
Kontaktman	Huvudvärk dagligen, trött av mediciner Vill gärna veta vem som är kontaktman. Vill ha en bestämd duschdag, gärna fredag morgon.	kvinn
	Larmet fungerat inte i restaurangen eller mellan våningarna. Brukare har blivit bortglömd på dagverksamheten några gånger. Oklart vem som är kontaktman. Måltidsmiljön lite skral. Vill komma ut mer. Fler tvkanaler.	kvinn

## Slutrapport Projekt lokala värdighetsgarantier

	Städning behövs 1gång/vecka, tydliggöra vem är kontaktman, egen tid och hjälp med ev. hörhjälpmedel.	kvinn
	Tvätten fungerar mycket dåligt. Det hänger fel kläder i garderoben. Personalen tar inte ur servetter ur fickorna så kläderna blir luddiga vid tvätt. Det ligger kläder i en enda röra i garderoben och en del kläder är trasiga. Stor personalomsättning. Kontaktman sjuk men ingen ersättare.	kvinn
	Upplever att det är för lite personal ibland. Svårt att få sin kontaktmannatid.	kvinn
Väntetid/vanmakt	Upplever ensamhet. Vill ha en lägenhet.	kvinn
	Viss personal har dåligt bemötande. Då blir jag ledsen. Hustrun har framfört detta till ansvarit chef. Ibland lämnas de som bor på avdelningen ensamma. Personalen sitter och pratar på kontoret.	man
	Larmet fungerar inte så bra. Telefonen verkar inte fungera heller. Dålig mottagning.  Tänk på att begravningsentreprenör inte kommer vid tillfällen som upplevs som olämpliga. Synpunkt skickas till HVK om detta.	man
	Larmet fungerat inte i restaurangen eller mellan våningarna. Brukare har blivit bortglömd på dagverksamheten några gånger. Oklart vem som är kontaktman. Måltidsmiljön lite skral. Vill komma ut mer. Fler tvkanaler.	kvinn
	Lite dystert och långtråkigt på boendet.	kvinn
	Låg bemanning. Personalen har inte tid med mig.	kvinn
	Lång väntan på hjälp vid påkallad hjälp Önskemål om större variation och utbud av aktiviteter	kvinn
	Lång väntan vid larm, toalettbesök.	kvinn
	Ibland dröjer det innan personalen kommer och ger hjälp vid larm. Personalen lånar veckotidningar och lägger tillbaka dom slarvig.	kvinn
	Personalen har för bråttom. Jag vill inte säga till eller be om hjälp för personalen säger att jag kan själv. Vill inge vara den som larmar hela tiden.	kvinn
	Att alltid få sällskap av personal vid t ex. sjukhusbesök, att inte tillfråga närstående.	kvinn
	Det finns "regler" att följa som påverkar upplevelsen av "frihet".	kvinn
	Kontaktpersonen på boendet har på eget initiativ rumstrerat om i den boendes bostad för att lättare kunna städa. Möblerna var placerade av anhöriga för att ge ökad trivsel åt den boende. Anhöriga ogillar detta och tar upp det med verksamhetschef på boendet. Kontakten fungerar inte heller bra mellan kontaktperson och anhöriga.	kvinn

## 8.11 Bilaga 11 Enskilda intervjuer

För att få en ökad förståelse för hur personer med beslut om hemtjänst upplever den nationella värdegrunden i utförandet av den beviljade hemtjänsten, samt hur de uppfattar de lokala värdighetsgarantierna, genomfördes fyra stycken enskilda intervjuer. Intervjuerna har utfördes med personer som har beslut om hemtjänst utifrån Socialtjänstlagen (2001:453) 5 kap 5§, det vill säga har stöd och hjälp i hemmet. Av samma lagrum framkommer även att den äldre personen så långt det är möjligt ska kunna välja när och hur, stöd och hjälp i boendet och annan lättåtkomlig service ska ges. All äldreomsorg ska utföras enligt den nationella värdegrunden som formuleras i 5 kap 4§ ”Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund).”

### INTERVJU SOM METOD

Anledningen till att valet av att utföra enskilda intervjuer är för att de ger en möjlighet till att ”erhålla kvalitativa beskrivningar av den intervjuades livsvärld i avsikt att tolka deras mening”<sup>2</sup>. Intervjun är en mellanmänsklig situation där kunskapen utvecklas i samtalet mellan två parter och därmed erbjuds möjligheten att få en ökad förståelse för hur de personer som intervjuas ser och känner inför ett visst fenomen<sup>3</sup>, i detta fall upplevelsen av den nationella värdegrunden i utförandet av den hemtjänst som personer får i sin vardag, samt uppfattningen av de lokala värdighetsgarantierna.

### URVAL

När det kommer till antalet intervjupersoner så finns det vissa riktlinjer, men ett synsätt är att ”intervjua så många som behövs för att ta reda på vad du vill veta”<sup>4</sup>. Därför är syftet med intervjuerna centralt. Syftet med dessa intervjuer har varit att få en inblick i några personers upplevelse och erfarenhet av sin hemtjänst samt hur de ser på de lokala värdighetgarantierna. Den egna upplevelsen är det centrala i detta, varför det inte går att dra några generella slutsatser. Det är inte heller syftet då det just är själva upplevelsen som har varit intressant. Av den anledningen beslöt vi att antalet intervjupersoner inte behövde vara så stort. Vårt önskemål var att få intervjua personer utifrån följande kriterier:

- Så stor åldersspridning som möjligt (från 66 år och uppåt)
- Vara beviljad utevistelse
- Daglig hemtjänst (minst 1 besök/dag)
- Vara adekvat och kunna tala för sig (ingen demensdiagnos, afasi etc.)
- Olika geografiska områden (för säkra spridning på utförare bl.a.)

För att finna dessa, valde vi att utgå från ett bekvämlighetsurval, vilket är en vanlig och praktiskt metod för att få till ett strategiskt urval, där personer väljs utifrån det urval som finns tillhands<sup>5</sup>. Det gjordes genom att kommunens biståndshandläggare inom äldreomsorg kontaktades och ombads att tillfråga personer, utifrån ovanstående kriterier, som de hade kontakt med, om de var intresserade av att delta i en intervju. Därefter frågades om det var okej att de blev kontaktade av intervjuaren för att på så sätt boka in ett möte. Fyra personer tackade ja till att delta och att bli kontaktade.

---

<sup>2</sup> Kvale, 1997, sid.117

<sup>3</sup> Ibid., p. 9

<sup>4</sup> Ibid., p. 97

<sup>5</sup> Trost (2009)

## Slutrapport Projekt lokala värdighetsgarantier

---

### INTERVJUPERSONER

Intervjuer utfördes med två kvinnor och två män i åldrarna 78-95 år. Kvinnorna var 78 år respektive 93 år och männen 85 år respektive 95 år. Samtliga hade olika utförare av sin hemtjänst. Detta är dock inte av relevans i detta sammanhang då syftet med intervjuerna var att prata om värdegrunden och de lokala värdighetsgarantierna och inte om utförarna av hemtjänst.

För att urskilja de fyra intervjupersonerna så benämns dem M 1, M 2, K 1 och K 2, där M står för Man och K för Kvinna. I står för intervjuare.

### GENOMFÖRANDE AV INTERVJUER

Två av intervjuerna utfördes på telefon, med anledning av att intervjupersonerna önskade det. Det medförde att de intervjuerna fick en mer standardiserad karaktär, medan de två intervjuer som utfördes i hemmet blev mer öppna i sin samtalsform. Bägge kvinnor som tackat ja till att medverka i intervjun önskade utföra intervjun över telefon. De båda männen intervjuer utfördes i respektive informants hem.

## 8.12 Bilaga 12 Utvecklingsledare (värdegrund)

### Utvecklingsledare (värdegrund inom äldreomsorg) 2015-16

Förvaltning	Äldreförvaltningen
Arbetsplats	Strategisk avdelningen
Anställningsform	Visstidsanställning
Omfattning	100 % under perioden januari 2015-december 2016, under förutsättning att socialstyrelsen beviljar prestationsmedel för inlämnad utvärdering december 2014.
Tillträde	15 januari
Sista ansökningsdag	2014-12-19

#### *Beskrivning*

Socialstyrelsen har i regeringsbeslut S2010/3699/FST fått i uppdrag att genomföra ytterligare insatser för att stödja utvecklingen i värdegrundsarbetet inom äldreomsorgen. Uppsala kommun har ansökt och beviljats medel för införandet av lokala värdighetsgarantier under 2012-2014. De lokala värdighetsgarantierna infördes 1 februari 2013. Kontorets projekt för implementering av lokala värdighetsgarantier har tillsammans med värdegrundsledarutbildningen varit en del av den satsning som gjorts i Uppsala kommun utifrån den nationella värdegrunden för äldre. Projektet avslutas i december 2014. För att säkra fortsatt arbete efter projektavslut och stödja arbete, i förvaltning och hos äldrenämndens utförare, kommer en utvecklingsledare att anställas under två år.

Det värdegrundsbaserade arbetssättet och arbetet med de lokala värdighetsgarantierna ska stärkas och därför ska fortsatt fokus på integrering av arbetssätt och innehåll med andra värdegrundssatsningar göras. Syftet är att skapa förståelse för att värdegrundsfrågan är integrerad i kärnprocessen och att den ska genomsyra allt arbete med brukare, information, behovsidentifiering och verkställighet. Processen för att säkra att brukare känner välbefinnande och upplever ett värdigt liv innehåller nio viktiga steg. För varje steg ska det finnas bra kunskap och tillgängligt metodstöd och förvaltningsplanen utgår från denna systematik.

I arbetet som utvecklingsledare arbetar du med att:

- Ge handledande stöd till värdegrundsledare och chefer, både på förvaltning och hos utförare.
- Erbjuder fortsatt chefsnätverk för dialog och kunskapsutbyte mellan kontor och utförare, samt planera och genomföra seminarier.
- Samverka med processledare som implementerar äldres behov i centrum (ÄBIC) för myndighetsutövning.
- Stödja verksamheten i fortsatt utveckling och genomföra individ- och avtalsuppföljning löpande.
- Säkerställa redovisning av hantering av brister kring de lokala värdighetsgarantierna.
- Ge metodstöd och forum för verksamhetsutveckling (t ex modell för analys av kvalitetsnyckeltal och värdegrundsintegreringsmodell).



## Slutrapport Projekt lokala värdighetsgarantier

---

- Säkerställa att Branschråd för äldreomsorg har värdegrundsfrågor på agendan.
- Ansvara för att redovisa kostnader och resultat för det fortsatta arbetet enligt ovanstående beskrivning.
- Kommunicera resultat till intresse- och brukarorganisationer, samarbetspartners, nämnd och förvaltning.

### *Kvalifikationer*

Du har examen från sociala omsorgsprogrammet eller socionomprogrammet. Du har erfarenhet av att arbeta med uppdrag/projekt med krav på leverans. Du har erfarenhet av kvalificerat arbete med utredningar, statistik och rapporter och kan uttrycka dig tydligt och koncist i tal och skrift. Du har god kommunikativ och pedagogisk förmåga.

### *Upplysningar*

Avdelningschef Carina Kumlin, 018-727 68 10.

Har du frågor om hur du söker tjänsten är du välkommen att kontakta Maria Ahrgren, 018-727 78 20.

## 9 Referenser

1. Värdigt liv i äldreomsorgen (prop. 2009/10:16)
2. Information till kommuner om 2013 års ansökningsförfarande för prestationsersättning för lokala värdighetsgarantier:  
<http://www.socialstyrelsen.se/statsbidrag/aktuellastatsbidrag/kommunerforlokalaavardighetsgar>
3. Hur lokala värdighetsgarantier inom äldreomsorgen kan utformas. Vägledning. Stockholm: Socialstyrelsen; 2011
4. Äldreomsorgens nationella värdegrund – ett vägledningsmaterial. Stockholm: Socialstyrelsen; april 2012
5. Kunskapsguiden: <http://www.kunskapsguiden.se/aldre/Webb-utbildningar/Sidor/Aldreomsorgens-nationella-vardegrund.aspx>
6. Lokala värdighetsgarantier – en vägledning med utgångspunkt från ansökningar om prestationsersättningar 2012. Stockholm: Socialstyrelsen; maj 2013
7. Program för vård och omsorg om äldre i Uppsala kommun, reviderad av Äldrenämnden 19 juni 2007  
[http://www.uppsala.se/Upload/Dokumentarkiv/Extern/Dokument/Senior/program\\_vard\\_omsorg.pdf](http://www.uppsala.se/Upload/Dokumentarkiv/Extern/Dokument/Senior/program_vard_omsorg.pdf)
8. SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
9. SOSFS 2012:3 Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre.