



BERÄTTELSE OM UTVECKLINGSARBETE 2007 – 2012 INOM ÄLDREOMSORGEN I ENSKEDE-ÅRSTA-VANTÖR

Innehåll

1.	Inledning	3
1.1	Äldreomsorgens inriktning.....	3
	Värdegrund.....	3
	Gemensam inriktning för projekten.....	3
1.1.1	Projekt.....	3
2.	Resultat	4
2.1	Fokusgrupp	4
2.2	Sammanfattning av samtal i fokusgrupper	4
3.	Dialog om utveckling	5
3.1	Syfte	5
3.2	Vad har projekten givit er? Vad har varit framgångsrikt?	5
3.3	Vilka metoder och arbetssätt har varit framgångsrika?	6
3.4	Samtal om framtiden	7
3.4.1	Hemtjänstchefer diskuterade fram följande handlingsplan: .	7
3.4.2	Chefer för vård och omsorgsboende diskuterade fram följande handlingsplan:.....	7
3.4.3	Beställaravdelningen diskuterade samma frågor ur sitt perspektiv.	8
4.	Övriga erfarenheter	8

1. INLEDNING

Med denna berättelse vill vi visa på **vad** vi har arbetat med och **hur** vi arbetat. Vi vill också visa resultatet av det utvecklingsarbete som vi bedrivit i olika projekt finansierade av stimulansmedel från Socialstyrelsen. Under åren 2007 till 2012 har vi genomfört 12 projekt med 37 688 000 kronor i projektmedel.

Underlaget för denna berättelse är samtal i fokusgrupper med omsorgspersonal, sjuksköterskor och paramedicinsk personal samt en dialog med enhetschefer, biträdande enhetschefer samt ledning och staben på Beställaravdelningen. Utgångspunkt för fokusgrupper och dialog var en helhetssyn på utveckling och förändring. Till denna berättelse finns ett bildspel.

1.1 Äldreomsorgens inriktning

Äldreomsorgen strävar efter att tillgodose våra äldres behov och bidra till att alla ska få känna tillit till att bli äldre. När vi blir äldre avtar vissa funktioner eller försvinner och då finns det stöd att få.

Värdegrund

Äldreomsorgen i Stockholms stad ska präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Utformningen av det stöd som ges ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet.

Gemensam inriktning för projekten

Att få en äldreomsorg med **individen** i fokus så att våra äldre får leva ett **värdigt** liv och känna **välbefinnande** varje dag.

1.1.1 Projekt

Under åren har stadsdelen drivit följande projekt:

- Uppsökande verksamhet/Förebyggande hembesök
- Öppna sociala mötesplatser
- Specialteam i hemtjänsten
- Kompetensutveckling i hemtjänst
- Demensvårdsutveckling
- Rehabiliterande förhållningssätt
- Arbetsplatsnära kompetensutveckling
- Taktil beröring
- Kostprojektet - mat och måltider
- Läkemedelsprojekt - Rutiner för den äldres hälsa och välbefinnande
- Stimulerande vardag
- Hälsoträdgårdar

2. RESULTAT

Under åren har projekten använts sig av olika metoder för uppföljning och utvärdering. Sammanställningar och analys av brukarenkäter, insamling och tolkning av olika data och fokusgrupper har varit några metoder.

2.1 Fokusgrupp

Fokusgrupperna har haft samtal om förändring och utveckling. De tankar, erfarenheter och reflektioner som framkommit har använts i slutredovisningar av berörda projekt - Demensvårdsutveckling, Kostprojektet - Mat och måltider, Läkemedelsprojektet - Rutiner för den äldre hälsa och välbefinnande samt Vardagsrehabiliterande förhållningssätt. Deltagare i fokusgrupperna har varit omsorgspersonal, sjuksköterskor, chefer och biträdande chefer.

Frågor till fokusgrupperna

- *Förändring i yrkesroll*
Här ställdes frågan om förändring i synen på yrkesrollen för att få deltagarna att reflektera över vad en ökad kunskap inom området kan bidra till, samt om det kan stärka och ge en ökad trygghet i yrkesroll och i det direkta omvårdnadsarbetet.
- *Arbetet med brukaren*
Upplevde omsorgspersonalen att projektarbetet har påverkat deras direkta arbete hos brukaren och på vilket sätt. Har det personcentrerade arbetet blivit en naturlig del i mötet och i omvårdnaden.
- *Förhållande till kollegor*
Har samarbetet/klimatet i arbetsgruppen förändrats och har det påverkat arbetet hemma hos brukaren. Har arbetsklimatet blivit mer tillåtande både vad det gäller att förmedla bra metoder men även våga tala om misslyckanden.

2.2 Sammanfattning av samtal i fokusgrupper

Under dialogerna som fördes med fokusgrupper i **hemtjänst** lyftes följande upp av deltagarna:

- *Förändring i yrkesroll:*
De upplevde att de fått en stärkt yrkesroll och ökad status i sitt arbete.
Det har blivit en annan arbetsglädje och känner sig lyfta i sin yrkesroll.
Lärt sig nya strategier och fått en annan/ny insikt.
Tar tag i mer uppgifter, blivit mer delaktig och ser samband mellan olika situationer/hälsotillstånd.
Dokumentationen har blivit bättre när man har checklistor och blanketter att gå efter.
Alla på jobbet är kunniga, kompetens finns på alla arbetsplatser
Vi gör ett bra jobb – och ett viktigt jobb – en bekräftelse!

- *Arbetet med brukaren:*
Ökad förståelse för brukarens vardag, bättre kommunikation och ett ökat samarbete med brukaren.
Mer personcentrerat att se varje brukare för den de är, d.v.s. ser brukaren på olika sätt.
Viktigt att inte ta ifrån brukaren det den kan och stå tillbaka om det är en ny brukare för att se vad de kan.
Ökad trygghet att kontakta anhöriga och ökat samarbete med anhörig .
- *Förhållande till kollegor:*
Utveckling i hela gruppen.
Förändrad atmosfär där alla vågar säga sin sak, ett öppet klimat.
Bättre kommunikation mellan kollegor, lyssnar till andra om vad och hur de gör.
Bättre samarbete i arbetsgruppen, ett team är ett bra redskap som kan ge råd och tips och att alla delar med sig.
Lättare att motivera till biståndshandläggaren för att få ändrade tider då arbetssätten blivit annorlunda – d.v.s. se till individens behov och förutsättningar.
Kontakten med chef har blivit bättre.

3. DIALOG OM UTVECKLING

Samtliga enhetschefer och biträdande enhetschefer inom Egen regi samt avdelningschef, biträdande avdelningschef med stab¹ från Beställaravdelningen har inbjudits till flera forum för dialog om utveckling.

3.1 Syfte

Syftet med forumen har varit att skapa en dialog gällande avstämning och planering inför överlämnandet av projekten. Dessutom att sammanfatta vad som uppnåtts i form av utvecklingsarbete under projektens fem år.

Dialogen den 21 november syftade även till att ta fram idéer och metoder för att fortsätta bevara kompetensen hos all personal, tillvarata de metoder och arbetssätt som utvecklats samt upprätthålla en organisation beredd på utveckling för att möta framtida behov och efterfrågan. (Se bilaga 2 och 3)

3.2 Vad har projekten givit er? Vad har varit framgångsrikt?

Gruppvis diskussion utifrån de olika projekten

¹ MAS, MAR, verksamhetsuppföljare, utredare/kvalitetsutvecklare

Kunskapsutveckling inom Demensvårdsutveckling och Vardagsrehabiliterande förhållningssätt har inneburit att vi har utvecklat ett teamarbete där brukaren är i fokus. Personalen har fått ökad kunskap och verktyg i sitt arbete. Engagemanget har ökat och stoltheten över yrket likaså. Arbetssätten har utvecklats och det finns en kunskapsbank att ösa ur.

Sociala aktiviteter och Öppna mötesplatser har gett ökat fokus på brukaren. Våra brukare har fått en ökad grad av upplevt välbefinnande, av social gemenskap och något meningsfullt att se fram emot. Medarbetare har fått inspiration att utveckla verksamheten genom att de fått modeller, metoder och verktyg. Framgångsfaktorer är att det finns aktivitetsombud, handledning och att det förs en nära dialog med ledningen. Det finns nu en strukturerad planering av aktiviteter och det har blivit en naturlig del i vardagen.

Mat och måltider samt Hälsa och välbefinnande för den äldres hälsa har även de givit att äldre är i fokus. Utvecklingen av teamarbete har lett till en helhetssyn och en samsyn. Det finns en ökad medvetenhet och kunskap inom området vilket innebär en ökad kvalitet. Fler nöjda brukare och medarbetare. Medarbetare reflekterar över arbets- och förhållningssätt. De har fått kännedom om utvecklingsprocesser och är mer förändringsbenägna.

Gemensamt för alla projekt är att medarbetare har fått projektvana, ökat ansvarstagande, ökad förändringsbenägenhet, ett mer reflekterande arbetssätt och en mer öppen kommunikation.

Utvecklingsgruppen för chefer har inneburit att de kunnat stödja varandra och samsynen har ökat. Här har också en direkt dialog kunnat föras med projekten. Att ha gemensamma arbetssätt och verktyg har underlättat vid uppföljning och vid upprätthållande av befintlig kunskap, samt vid introduktion av nyanställda. Nätverk över projekt- och enhetsgränser som utvecklingsgrupper och projektsamordningsgruppen har varit en framgångsfaktor.

3.3 Vilka metoder och arbetssätt har varit framgångsrika?

Inom projekten har vi använt och utvecklat flera olika arbetssätt och metoder. De metoder som cheferna lyfte fram som mer framgångsrika är följande:

- Reflektion/spegling/samtal
- Pilottest på vissa enheter utvecklar, testar, utvärderar och för ut
- Ärendedragning
- Ombud som är utsedda inom olika områden och att ombudets uppdrag och ansvar är tydligt beskrivet
- Utbildning och handledning av team och teamledare
- Styrande dagordning för teamens möten
- Arbetsplatsnära utbildning
- Handledning i hemmet
- Blandade arbetsgrupper som tar fram gemensamma riktlinjer t ex kontaktmannaskapet

- Gemensamma rutiner
- Kontinuerlig uppföljning och utvärdering
- Samverkan mellan enheter

3.4 Samtal om framtiden

Hur ska vi ta tillvara den kunskap som utvecklats? Vad krävs av oss för att det ska leva vidare? Vilket stöd behöver vi?

Vi ska sprida goda exempel, fortsätta efterfråga arbetssätt och granska dokumentationen. Vi ska utveckla olika mötesforum/nätverk för erfarenhetsutbyte och kompetensutveckling. Ombudens roll är viktig för att ta in ny kunskap och ge stöd till kollegor.

Vi ska som chefer efterfråga och följa upp inom de områden som projekten har handlat om. Material och rutiner som tagits fram och utvecklats inom olika områden ska hållas uppdaterade och vara lättillgängligt för alla.

Att vi fortsätter att samverka mellan enheter för att stödja utveckling och förändring. Avdelningens Kvalitetsråd har en viktig roll i det fortsatta arbetet genom att samla in erfarenheter och behov av utveckling.

Via resultatbaserad styrning (RBS) kan vi skapa ett tydligt, gemensamt arbetssätt med uppföljning och utvärdering för varje utvecklingsområde utifrån nyttan för brukaren.

3.4.1 Hemtjänstchefer diskuterade fram följande handlingsplan:

Nätverk för:

- Planerare tre gånger per år – Årsta hemtjänst är ansvarig
- Kostombud – Stureby hemtjänst ansvarig
- Vardagsrehabilitering och sociala aktiviteter – Bandhagen/Högdalens hemtjänst
- Taktill beröring i samarbete med vård och omsorgsboende
- Parasol/dokumentation – Enskede hemtjänst

Inför upp start av varje nätverk ska det vara ett förmöte med chefer och biträdande chefer för att planera respektive nätverk. Gemensam agenda för nätverken.

Informationsmaterial ska samlas och uppdateras av nätverksgrupper.

Kvalitetsråd – arbetsgrupp som förbereder frågor inom aktuella områden.

Möten fyra gånger per år för hemtjänstens chefer och biträdande chefer – Årsta hemtjänst, är sammankallande till första mötet.

Ombudsrollen, demensteam och andra team ska kopplas till RBS.

3.4.2 Chefer för vård och omsorgsboende diskuterade fram följande handlingsplan:

- Satsa på våra ombud, utveckla rollen och se dem som budbärare

- Nätverk för ombud i vardagsrehabiliterande förhållningssätt, kost, demens, dokumentation och sociala aktiviteter. Utse en sammankallande/nätverkskoordinator
- Koppla en chef till samordnaren/koordinatören
- Utveckla omvärldsbevakning inom enheten
- Diskutera hur vi ska förvalta Rutiner för den äldres häls och välbefinnande
- I årshjulet skriva in när vi ska ta upp våra utvecklingsområden så att de blir en punkt på APT.
- Skapa en gemensam kunskapsbank och koppla den till interaktiva utbildningar som vi ska ta fram
- Introduktion och utbildning av timvikarier inom våra områden
- Utveckla bra handledare och ge möjlighet till handledning.
- Resultatbaserad styrning med fokusperspektiv. Alla medarbetare lär sig RBS och får ett förhållningssätt

3.4.3 Beställaravdelningen diskuterade samma frågor ur sitt perspektiv.

Hur ta tillvara den kunskap som utvecklats,

- Fortsätta sprida goda exempel
- Fortsätta efterfråga arbetssätt
- Granskning av dokument
- Sitta ned inför avstämning – vad ska vi lyfta

Vad krävs för att det ska leva vidare?

- Identifiera utvecklingsområden
- Krav på nämndmål och förväntade resultat/RBS. Vad är till nytta för kunden och hur ska vi uppnå dem?

Vilket stöd behöver ni?

- Information om vad som händer i de olika verksamheterna
- Fråga enheterna vad de behöver för stöd från uppföljare/beställare
- Föra vidare frågeställningar vad gäller exempelvis val av maträtt, sociala aktiviteter 2 ggr per dag. Utbildningskrav med mera till äldreförvaltningen.

4. ÖVRIGA ERFARENHETER

Det har varit väsentligt att ha en gemensam planering mellan projekten och enheterna, då många projekt pågått parallellt. Projekten har vänt sig till samma målgrupp dvs undersköterskor och vårdbiträden på enheterna. Många projekt har engagerat hemtjänstens personal. Att vi kunnat föra över stimulansmedlen till kommande år har medfört att vi kunnat arbeta mer långsiktigt och varit aktsamma om resurserna. Förändring tar tid.

Vi har haft en Samordningsgrupp för projektledare. Syftet med gruppen var att ta tillvara den kompetens som projektledarna har, utveckla samarbetet mellan projekten, få nya infallsvinklar för projektarbetet och även få stöd i projektledning. Samordningsgruppen

har också planerat och genomfört dialogdagar med samtliga chefer och utvecklat material som är gemensamma för alla utförarenheter.

En Utvecklingsgrupp i hemtjänst och servicehus med chefer, biträdande chefer och projektledare startade under 2008 och har fortsatt under hela tiden. I denna grupp har vi planerat, diskuterat och följt upp projekten regelbundet. För vård- och omsorgsboende hade vi möjlighet att föra samtal med under deras reguljära möten med biträdande avdelningschef. Vid delningen av avdelning Äldreomsorg i en beställar- och en utföraravdelning startade vi en utvecklingsgrupp även för dem med biträdande chefer med.