



Bibliotekstjänster inom äldreomsorgen

Rapport till Kulturnämnden om pågående förändrings- och utvecklingsarbete inom Stockholms stadsbibliotek

Sammanfattning

Stockholms stadsbibliotek har idag verksamhet på flera sätt, exempelvis genom uppdragsverksamhet inom äldreomsorgen och boken kommer-service. Under senare år har det blivit allt tydligare att den verksamhet som funnits, numera nyttjas i ganska liten omfattning. Bland annat beror det på att personer som bor i vård- och omsorgsboenden idag är äldre än tidigare och har därmed andra behov än vad uppdragsbiblioteken är utformade för. Samtidigt ökar andelen äldre totalt i staden.

Stockholms stadsbibliotek har därför, i samarbete med stadsdelsförvaltningar och äldreförvaltningen, inlett ett arbete för att fler äldre ska få tillgång till böcker, läsning och läsinspiration. Detta arbete sker i flera delar:

På plats där äldre människor finns

Som en del av vår ordinarie verksamhet ska ingå att finnas i sammanhang där äldre människor finns, exempelvis träffpunkter, i syfte att inspirera och locka till läsning och lärande. Vi arbetar med att utveckla vår uppsökande verksamhet utanför bibliotekens väggar.

Boken kommer-verksamheten utvecklas

Boken kommer-verksamheten är idag en verksamhet i liten omfattning. I samarbete med stadsdelarna utvecklar vi den enligt den pilotmodell som införts i Farsta.

Avtal tecknas vid uppdragsverksamhet

När Stockholms stadsbibliotek driver biblioteksverksamhet på uppdrag av någon annan, ska detta överenskommas i ett avtal med kostnadstäckning som princip. De parter vilka vi idag erbjuder bibliotekstjänster utan avtal erbjuds att teckna avtal för fortsatt samarbete. De avtal som finns har sagts upp från och med årsskiftet för omförhandling. De tjänster vi har vid tre av stadens träffpunkter för äldre, utreds i särskild ordning i syfte att forma riktlinjer och lämplig prismodell. Samtal pågår med flera stadsdelar och privata äldreomsorgs-entreprenörer.

Fler samarbeten

För att fler äldre vid vård- och omsorgsboenden ska få tillgång till böcker och lästips. Därför ska vi arbeta för att söka fler samarbeten med offentliga och privata äldreboenden. Samtal pågår med flera stadsdelar.

Ökat fokus på kvalitet

Stockholms stadsbiblioteks verksamhet, både ordinarie verksamhet och uppdragsverksamhet, ska hålla god kvalitet. Ett arbete pågår för att sätta tydligare fokus på kvaliteten inom biblioteksverksamheten för äldre.

Bakgrund: Omvärlden förändras

Stockholm förändras demografiskt. Bland annat har äldreomsorgens landskap förändrats på flera sätt. Enligt Utrednings- och statistikkontorets (USK) befolkningsprognos för perioden 2010-2020 förväntas en relativt kraftig ökning av antalet 65–79-åringar (+46%) medan antalet personer 80 år och äldre minskar under perioden (-13 %). Från 2020 ökar antalet människor över 80 år.

En stor förändring är också de många privata aktörer som driver verksamhet och förändrade behov i strukturen. Fler hyreslägenheter byggs i senior- och trygghetsboenden medan behovet av platser på vård- och omsorgsboenden minskar. (se Äldrenämndens underlag för budget 2013 med inriktning 2014 och 2015). I vård- och omsorgsboenden har människor idag större vårdbehov än tidigare och allt fler äldre människor bor hemma. Det ställer nya krav på stadens verksamheter.

Frivilliginsatser ses som viktiga komplement i stadens arbete att bryta äldres ensamhet och öka livskvaliteten. I några stadsdelar finns särskilda volontärsamordnare. Finansborgarrådet skriver i förslag till budget 2013: *”Staden ska på olika sätt stimulera tillkomsten av öppna verksamheter för samvaro och aktiviteter, bland annat genom att uppmuntra ideella och frivilliga insatser”*.

Det finns ca öppna 40 träffpunkter för äldre runt om i staden, dit man välkomnar äldre utan att någon biståndsbedömning krävs. Flera träffpunkter drivs av stadsdelarna i samarbete med olika frivilligorganisationer, pensionärsorganisationer och liknande.

Vidare är kvalitetsfrågorna numera ofta i tydligt fokus. Att stimulans och samvaro bidrar till livskvalitet och hälsa har forskningen sedan länge bekräftat.

Nuläge: Utvecklingsarbete pågår

Under hösten 2009 genomförde Stockholms stadsbibliotek en genomlysning av hur biblioteksverksamheten vid vård- och omsorgsboenden såg ut. Avsikten var att beskriva befintlig verksamhet samt att undersöka hur väl denna verksamhet fungerade och om den passade den äldres behov, för att i nästa steg öka tillgängligheten till bibliotekets tjänster och i dialog mellan kund, vårdgivare och bibliotek utforma en verksamhet som anpassas efter behov och situation. Det visade sig att biblioteksverksamheten vid vård- och omsorgsboendena användes mycket begränsat och att den i flertalet fall bedrevs utan tydliga avtal eller överenskommelser mellan två parter.

Därefter har Stockholms stadsbibliotek fört samtal med äldreförvaltningen och stadsdelarna för att undersöka hur behoven ser ut och hur de bästa modellerna för biblioteksservice för äldre människor kan se ut idag. Målet är att nå fler äldre, på platser där äldre människor finns, samt att den verksamhet vi driver ska vara anpassad efter användarnas behov och hålla hög kvalitet.

På plats där äldre människor finns

Stockholms stadsbibliotek ska finnas som en partner för lärande, läsande och reflektion, i sammanhang där äldre människor finns. Träffpunkter för äldre är en viktig kontaktyta mellan biblioteket och de äldre. Det är angeläget för biblioteket att finnas ute på träffpunkterna mer än idag, ha kontakt med såväl besökarna, som med personal, anhöriga och volontärer. Vi ska inspirera och marknadsföra bibliotekets tjänster samtidigt som vi själva får återkoppling på vår verksamhet och kan hämta idéer. Att medverka på träffpunkter då och då ingår i bibliotekets ordinarie, utåtriktade arbete. Dit hör också kontakt med kulturombud och läsombud inom vård och omsorg.

Boken kommer-verksamheten utvecklas: Exempel Farsta-modellen

I Farsta har Stockholms stadsbibliotek och stadsdelsförvaltningen tillsammans byggt upp en ny modell för bokleveranser. En enkät i början av 2010 bland boende på Edö vård- och omsorgsboende i Farsta stadsdelsförvaltningen visade att bara var fjärde boende använde sig av bibliotekets resurser. Detta resulterade i ett pilotprojekt under 2010-2011 där syftet var att öka tillgängligheten till bibliotekets tjänster för äldre i Farsta i samverkan med vård- och omsorgspersonal och frivilligverksamheten i stadsdelen samt biblioteket i Farsta. Pilotprojektet var inspirerat av en boken kommer-modell från Helsingborgs stad.

Pilotprojektets mål i Farsta var bland annat att hitta nya arbetsmetoder och ett nytt förhållningssätt för att nå äldre med litteratur och medier, utifrån individens behov och att ta fram ett förslag till överenskommelse gällande boken kommer för äldre på vård- och omsorgsboenden i Farsta stadsdelsförvaltning. Värdet av samarbetet är också att ensamhet skingras och att nya sociala kontakter skapas.

Stadsdelen ansvarade för att hitta och organisera frivilliga, genom en frivilligsamordnare, och för att kulturombuden inom äldreomsorgen informerade samordnaren om de äldre på boenden som hade behov av att få bokleveranser. Biblioteket ansvarade i sin tur för att ha kontakt med frivilliga och ge dem service och lästips. Stadsdelsförvaltningen och biblioteket planerade och genomförde tillsammans ett antal informationsträffar för kulturombud. Man ordnade också träffar för de frivilliga samt aktiviteter på träffpunkter/mötesplatser för äldre. Biblioteket medverkade med biblioteksinformation och läsinspiration.

Farsta stadsdelsförvaltning och Stockholms stadsbibliotek avsatte under pilotprojektet 25 % vardera i personalresurser kring samordning av projektet. Övriga personalresurser har utförts inom ordinarie arbetsuppgifter.

Vid pilotprojektets slut 2011/2012 var det sju frivilliga som levererade böcker och andra media till elva personer på främst Edö vård- och omsorgsboende. Resultatet är gott utifrån en kvalitativ aspekt; elva personer får en god service och samarbetet fungerar bra. Men att hitta samarbete med frivilligkrafter är ett omfattande arbete och i antal människor räknat är resultatet ännu blygsamt. Vi ser detta som en början och en pusselbit i ett helhetsgrepp för att nå fler äldre.



En skriftlig överenskommelse om fortsatt biblioteksservice för äldre inom omsorgen slöts mellan Stockholms stadsbibliotek och Farsta stadsdelsförvaltning för 2012, där en utvärdering görs vid årets slut.

Intresset för att utveckla en boken kommer-verksamhet enligt Farsta-modellen har varit stort i flera av de stadsdelar vi haft kontakt med, exempelvis Östermalm, Kungsholmen, Enskede-Årsta-Vantör och Södermalm. Några av stadsdelarna har ännu ingen frivilligverksamhet men vill gärna bygga upp en sådan och tror att boken kommer-uppdraget kan locka nya volontärer. Under 2013 fortsätter arbetet med att närmare undersöka de gemensamma förutsättningarna för samarbete. I ytterligare ett antal utvalda stadsdelar kontaktades ansvariga för äldreomsorgen brevlades i maj för att diskutera biblioteksservice och samverkan enligt Farsta-modellen.

Stockholms stadsbibliotek har vid sidan om detta en egen boken kommer-verksamhet med hemkörning till äldre och personer med funktionsnedsättning. Idag får cirka 300 personer denna service. Boken kommer-verksamhetens uppdrag och organisation kommer att utredas under 2013.

Avtal tecknas vid uppdragsverksamhet

Stockholms stadsbiblioteks uppdrag är att driva folkbibliotek som är öppna för alla. När vi driver verksamhet på uppdrag av någon annan bör detta göras genom avtal med kostnadstäckning som princip. Vi bedriver nu ett förändringsarbete i syfte att uppnå transparens, tydlighet och samma villkor för alla samarbetspartners, i kriterierna vid uppdragsverksamheten.

I Stockholms stads finns cirka 85 vård- och omsorgsboenden och ytterligare 117 vård- och omsorgsboenden för dementa, 19 servicehus, dessutom dagvård, korttidsboenden etcetera. Hösten 2012 bedriver Stockholms stadsbibliotek verksamhet av större eller mindre omfattning vid 16 äldreboenden och två träffpunkter för äldre (Rio och Tellus). Vi har avtal – och får betalt – vid sju av dessa. Inget av avtalen ger täckning för bibliotekets kostnader.

Att det ser olika ut har historiska orsaker, arbetet har till stor del bedrivits lokalt i enheterna med gamla överenskommelser och praxis. När vi nu tar ett helhetsgrepp måste samma villkor råda för alla, oavsett driftsform eller historik. Avtalen är därför uppsagda för omförhandling från 1 januari 2013.

De fem nuvarande avtalen är därför uppsagda för omförhandling från 1 januari 2013. Ett av avtalen kommer inte att förnyas (Mariahemmet som drivs av Ersta Diakonisällskap). När de gäller de övriga pågår diskussioner; Vänner till Pauvres Hontoux (Nockebyhus, Nockebyhem, Nockebyhöjd och Fredhällshemmet) samt Östermalms stadsdelsförvaltning (Rio Träffen) och Södermalms stadsdelsförvaltning (Tellus).

En särskild diskussion förs med Kungsholmens stadsdelsförvaltning om biblioteket i Serafens vård- och omsorgsboende, som drivs för dem som bor i vård- och omsorgsboendet men som även hålls öppet för allmänheten. Stadsdelsförvaltningen står för bibliotekslokalen, men behöver den till andra aktiviteter och rehabilitering. De boende använder biblioteket i mycket

liten utsträckning. Fortsatta diskussioner förs med stadsdelen om bättre alternativ för de boende, exempelvis alternativa lokaler och boken kommer-verksamhet.

Fler samarbeten

Arbetet med att söka fler och nya samarbetspartners pågår parallellt. Före årsskiftet hoppas vi kunna teckna 5-6 helt nya avtal. Successivt tar vi kontakt med de boenden där vi bedriver verksamhet utan avtal. I dagsläget återstår fyra där vi ännu inte haft kontakt.

Om det inte finns något intresse av att teckna avtal om ett bibliotek, som vi redan driver på ett boende, så avvecklas uppdragsverksamheten där, som en konsekvens av principen om samma villkor för alla samarbetspartners.

Ökat fokus på kvalitet

I översynen av uppdragsverksamheten framgår att kvaliteten är varierande. Stockholms stadsbiblioteks verksamhet, såväl ordinarie verksamhet som uppdragsverksamhet, ska alltid hålla hög kvalitet. Arbetet med att höja kvaliteten på Stockholms stadsbiblioteks tjänster inom äldreomsorgen bedrivs på flera olika sätt.

Till att börja med ska, när vi i fortsättningen skriver avtal med stadsdelar, eller privata stiftelser och entreprenörer, mål och verksamhetsinnehåll tydliggöras. Den gemensamma uppföljningen ska förbättras och ske på ett mer strukturerat sätt än tidigare.

Strategisk rekrytering är också ett sätt att få in ny kompetens och möjliggöra större åtaganden.

Vidare behöver kollegiala nätverk stärkas och goda exempel spridas. Diskussioner har inletts med Södermalms stadsdel om att utveckla biblioteket på Tellus till ett resursbibliotek för äldre. Det skulle i så fall innebära att biblioteket inte endast erbjuder en bra basverksamhet, utan också blir en plats där stadsdelen och biblioteket tillsammans utvecklar nya aktiviteter och nya samarbeten som inspirerar och bidrar till kompetensutveckling inom både biblioteksverksamhet och äldreomsorg.

I det utvecklingsarbete vi bedriver är det självklart att föra en nära dialog med stadsdelarnas äldreomsorgsansvariga. Områdeschef Elisabeth Aldstedt deltog i ett möte med äldreomsorgsansvariga från alla stadsdelar vårvintern 2012 och presenterade Farsta-modellen och andra delar av förändringsarbetet, som ett exempel.

Två av Stockholms stadsbiblioteks enheter har valts som "pilot-enheter"; Högdalenenheten och Kungsholmsenheten, som omfattar fyra stadsdelar. Där har inledande möten med äldreförvaltningen varit själva startpunkten för arbetet med nya avtal, diskussion om boken kommer enligt Farsta-modellen etcetera.

Inom Stockholms stadsbibliotek pågår också ett ständigt förbättringsarbete inom bemötande, kompetens och processorientering.