



Stockholms
stad

Älvsjö stadsdelsförvaltning

Avdelning socialtjänst

Dnr:1.2.1.227-2018

2018-08-29

Vad är god kvalitet när det gäller anhörigstöd inom äldreomsorgen?

Rapport från en fokusgrupp
Maj 2018

stockholm.se

Vad är god kvalitet när det gäller anhörigstöd inom äldreomsorgen?

Sammanfattning

För att få ytterligare kunskap om hur anhöriga till äldre personer med beviljade insatser från kommunen upplever anhörigstöd har stadsdelsförvaltningen i Älvsjö genomfört en fokusgrupp. Fokusgruppen genomfördes i maj 2018. Huvudfrågeställningen i fokusgruppen var: Vad är god kvalitet när det gäller anhörigstöd inom äldreomsorgen? Samtalet i fokusgruppen utgick från fem kvalitetsfaktorer för god kvalitet; bemötande, förväntningar, information, stöd och trygghet.

Gruppens uppgift under eftermiddagen var att arbeta fram kännetecknen på kvalitetsfaktorerna, beskriva hur de tycker att det fungerar idag samt ge förslag på vad de tycker konkret ska förbättras.

Fokusgruppens deltagare kom fram till att det som är god kvalitet av anhörigstöd också är det förvaltningen behöver utveckla mest. Rapporten visar behovet av följande förbättringsåtgärder:

- Ge information om anhörigstöd.
- Utveckla samarbetet med anhöriga.
- Utveckla bemötandet till anhöriga, lyssna på anhöriga och se dem som en resurs (utgå från att anhöriga vill brukarens bästa).
- Utveckla nya insatser för att möta brukarens behov.
- Utveckla insatsernas kvalitet för brukaren.
- Utveckla stödet för att möta anhörigas behov.

Sammantaget visar beskrivningen från de tre deltagarna hur svårt och komplicerat det är att som anhörig få stöd och avlastning samt känna trygghet.

Eftersom gruppen bestod av endast tre personer är det viktigt att poängtera att det är deras upplevelser som återges i rapporten. Syftet med metoden är dock inte att dra generella slutsatser.

Innehåll

Sammanfattning	3
Inledning	5
Fokusgrupp som metod	5
Genomförd fokusgrupp	6
Resultat	7
Kännetecknen på god kvalitet när det gäller anhörigstöd	7
Hur det ser ut idag med anhörigstöd inom äldreomsorgen	8
Förbättringsförslag från deltagarna	9
Avslutande reflektion	10
Vilket resultat visade studien?	10

Inledning

Enligt socialtjänstlagen 5 kap. 10§ ska socialnämnden erbjuda stöd för att underlätta för de personer som vårdar en närstående som är långvarigt sjuk eller äldre som stödjer en närstående som har funktionshinder.

Äldreomsorgen ska erbjuda stöd för att underlätta för anhöriga, insatserna ska underlätta anhörigas situation; fysiskt, psykiskt och socialt. All personal inom äldreomsorgen, både beställare och utförare, har ett ansvar för att uppmärksamma anhöriga som utför eller kommer att utföra insatser till närstående, så att möjlighet till stöd erbjuds.

I kommunens ansvar ingår att:

- upprätta planer för hur bestämmelsen ska tillämpas i socialtjänsten,
- att informera kommuninvånarna om möjligheten att få stöd om man vårdar en närstående,
- att avsätta pengar för anhörigstöd samt att följa upp arbetet.

För att få kunskap om anhörigas uppfattning har stadsdelsförvaltningen i Älvsjö i enlighet med verksamhetsplanen 2018 genomfört en fokusgrupp med anhöriga till brukare inom äldreomsorgen. Huvudfrågeställningen var vad de anser är god kvalitet när det gäller anhörigstöd inom äldreomsorgen. Anhörigas uppfattning om anhörigstöd är central för att utveckla verksamheten.

Resultatet från fokusgruppen kommer att delges stadsdelsnämnden i rapportform. Rapporten kommer även att vara en bilaga till nämndärendet om uppföljning av anhörigstöd.

Resultatet kommer att vara en del av utvecklingsarbetet för avdelningen socialtjänst. Rapporten kommer även att delges avdelningen utförare egen regi, pensionärsrådet, anhörigkonsulenterna och fokusgruppens deltagare.

Fokusgrupp som metod

Fokusgrupper är en metod för intervjuer i grupp, cirka 8-10 deltagare, med fokus på ett bestämt tema. Metoden kan användas

Vad är god kvalitet när det gäller anhörigstöd inom äldreomsorgen?

6 (11)

för att ta reda på människors uppfattningar, attityder eller värderingar inför ett visst ämne.

Fokusgrupper är ett tidsekonomiskt sätt att arbeta och metoden väcker ofta tankar och uppslag hos de medverkande för framtida arbete. Arbetsformen är konkret och begriplig vilket gör den bra att använda i utvecklings- och kvalitetsarbete.

Enheten för äldre fick i uppdrag att ta fram kontaktuppgifter till anhöriga/närstående till personer med beviljade insatser. Fokusgruppledarna fick kontaktuppgifter till fyra anhöriga och tre av dem tackade ja till att delta. Samtliga deltagare var kvinnor.

Temat för den här fokusgruppen var att arbeta fram viktiga kännetecken på god kvalitet av anhörigstöd utifrån ett antal kvalitetsfaktorer. Därefter arbetade gruppen vidare med att beskriva nuläget och betygsätta hur det fungerar idag mellan ett och fem (där ett är lägst och fem är högst) samt ge förslag på förbättringsåtgärder.

Genomförd fokusgrupp

Den 21 maj 2018 genomfördes en fokusgrupp med inriktning på anhörigstöd inom äldreomsorgen. Deltagare var tre anhöriga till brukare med beviljade insatser från enheten för äldre. Deltagandet var frivilligt. Fokusgruppledare var verksamhetsutvecklare från avdelning socialtjänst, Madeleine Peatt och Sandra Bornlinder. Fokusgruppen ägde rum mellan klockan 13:00-15:00.

Huvudfrågeställningen i fokusgruppen var; Vad är god kvalitet när det gäller anhörigstöd inom äldreomsorgen? Huvudfrågeställningen hade av fokusgruppledarna i förväg brutits ner till fem kvalitetsfaktorer:

- Bemötande
- Förväntningar
- Information
- Stöd
- Trygghet

Gruppens uppgift under eftermiddagen var att arbeta fram kännetecken på kvalitetsfaktorerna, beskriva hur det fungerar idag samt ge förslag på vad de konkret tycker ska förbättras.

Resultat

Kännetecken på god kvalitet när det gäller anhörigstöd

Under ledning av fokusgruppledarna samtalade deltagarna om de olika kvalitetsfaktorerna utifrån anhörigstöd. Kännetecken formulerades och dokumenterades under samtalets gång synligt för hela gruppen.

Kvalitetsfaktor	De kännetecken som gruppen kom fram till
Bemötande (vad är ett bra bemötande, hur vill jag bli bemött)	<ul style="list-style-type: none"> • Att känna sig lyssnad på. • Att vara i fokus som anhörig. • Att få väsentlig information (t.ex. verksamheter för brukare).
Förväntningar (vilka förväntningar jag har på mitt stöd)	<ul style="list-style-type: none"> • Insatser för brukaren som genererar till avlastning för anhörig. • Insatser för anhörig i form av avlastning och stöd. • Att bli sedd, hörd, prioriterad och respekterad från beställare och utförare.
Information (jag har fått information om vilket stöd jag som anhörig/närstående kan få)	<ul style="list-style-type: none"> • Att komma i kontakt med anhörigkonsulent. • Att få information om viktiga möten som t.ex. vårdplanering. • Tillgänglig information, t.ex. broschyrer.
Stöd (jag är nöjd med det stöd jag får/ har fått)	<ul style="list-style-type: none"> • Stöd av anhörigkonsulent. • Stöd i form av rätt insatser för brukaren och anhörig. • Stöd i att driva vissa frågor.
Trygghet (personalkontinuitet, kontaktperson, att det förekommer en tydlighet)	<ul style="list-style-type: none"> • Att känna trygghet med den hjälp brukaren får. • Personalkontinuitet.

Hur det ser ut idag med anhörigstöd inom äldreomsorgen

Kvalitetsfaktor	Hur ser det ut idag?
Bemötande (vad är ett bra bemötande, hur vill jag bli bemött)	<ul style="list-style-type: none">• Anhörigkonsulent: bra, nöjd med kontakten. Skönt att känna sig lyssnad på och vara i fokus. Bra att få information om verksamheter för brukaren. Anhörigkonsulenterna har dock inte så många verktyg att arbeta med.• Beställare: i kontakt med biståndsbedömaren får jag ibland känslan av att jag som anhörig är problemet och skapar behov. Känner mig överkörd trots fullmakt.• Utförare: i kontakt med vård- och omsorgsboendet känner jag mig inte respekterad och lyssnad på. <p>Betyg från deltagarna, bra (5) och dåligt (1) Stöd från anhörigkonsulent: 5 Stöd från beställare: 2 Stöd från utförare: 3 (deltagarna hade skilda åsikter om bemötandet från utföraren)</p>
Förväntningar (vilka förväntningar jag har på mitt stöd)	<ul style="list-style-type: none">• Utförare: vård- och omsorgsboendet har inte levt upp till mina förväntningar avseende rehabilitering och omvårdnad, vilket har resulterat i att jag som anhörig inte fått avlastning.• Jag har inte känt mig trodd i att jag vill brukarens bästa. <p>Betyg från deltagarna, bra (5) och dåligt (1): 1</p>
Information (jag har fått information om vilket stöd jag som anhörig/närstående kan få)	<ul style="list-style-type: none">• Jag har inte fått information utan sökt information själv.• Jag har fått information från läkare.• Jag har fått information från biståndsbedömaren, men inte i första mötet.• Jag har inte fått information om inplanerat möte med biståndshandläggare och brukare.

	<ul style="list-style-type: none"> • Jag har inte fått information från biståndsbedömaren om erbjudande om boende. • Jag är nöjd med informationsbroschyrerna. • Jag har fått information om rätt till avlastning men brukaren har tackat nej och avlastning uteblir. <p>Betyg från deltagarna, bra (5) och dåligt (1): 3</p>
<p>Stöd (jag är nöjd med det stöd jag får/har fått)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jag har fått stöd av anhörigkonsulent. • Jag har inte fått någon avlastning på grund av att brukaren tackat nej till insats. • Jag har inte ork till att göra något. • Även när jag fick avlastning i form av korttidsvecka blev det ingen avlastning då brukaren var uttråkad och ofta ringde hem. <p>Betyg från deltagarna, bra (5) och dåligt (1): 2</p>
<p>Trygghet (personalkontinuitet, kontaktperson, att det förekommer en tydlighet)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jag känner mig inte trygg då brukaren inte får stöd och hjälp utifrån sina behov. Om jag inte åker till vård- och omsorgsboendet oroar jag mig hemma istället. Jag hinner inte göra något annat. • Jag upplever att hemtjänstutföraren jobbar för hög personalkontinuitet. • Jag känner mig trygg med hemtjänsten. • Jag tycker att vård- och omsorgsboendet har låg personalkontinuitet. <p>Betyg från deltagarna, bra (5) och dåligt (1): 3</p>

Förbättringsförslag från deltagarna

- Att som anhörig få information i första kontakten från kommunen (Enheten för äldre eller Äldre direkt) om anhörigstöd, både muntligt och skriftligt.
- Anpassa boenden efter diagnos med sakkunnig personal. Driva profilboenden för exempelvis strokepatienter och för personer med Alzheimers sjukdom.

Vad är god kvalitet när det gäller anhörigstöd inom äldreomsorgen?

10 (11)

- Att få ha kvar dagvård även under en veckas korttidsboende/avlastning, för kontinuitet och stimulans för brukaren.
- Att systematiskt följa upp att biståndsbeslutet och genomförandeplaner följs.
- Informera och bjuda in anhöriga till möten med biståndshandläggaren.
- Ge utbildning i grupp för brukare om sin sjukdom.
- Skapa en kontrollfunktion för att granska boendemiljön oavsett regiform.
- Att lyssna på anhörig, utveckla samarbetet med anhöriga.
- Att erbjuda anhörig stöd och hjälp med att driva vissa frågor.

Avslutande reflektion

För att kvalitativt utreda vad som är viktigt att utveckla och förbättra inom äldreomsorgens anhörigstöd har avdelningen socialtjänst genomfört en fokusgrupp. Syftet med metoden är inte att dra generella slutsatser utan att få en beskrivning av anhörigas upplevelse och behov kring anhörigstöd. Denna grupp bestod av endast tre deltagare, vilket både innebär att deltagarnas utrymme att dela idéer blir större, men också att urvalet av idéer blir begränsat.

Deltagarna i gruppen var kvinnor och det var endast kvinnor som fokusgruppledarna fick kontaktuppgifter till. Det kan finnas könsskillnader i vilka förväntningar och krav som finns på en manlig respektive kvinnlig anhörig och vilka förväntningar den anhöriga har på sig själv utifrån rådande könsnormer. Jämställdhetsaspekten för anhörigstödet kommer att uppmärksammas mer i nämndärendet för uppföljning av anhörigstöd hösten 2018.

Vilket resultat visade studien?

Fokusgruppens deltagare kom fram till att det som är god kvalitet när det gäller anhörigstöd inom äldreomsorgen också är det förvaltningen mest behöver utveckla. Rapporten visar behovet av följande förbättringsåtgärder:

- Ge information om anhörigstöd.
- Utveckla samarbetet med anhöriga.

- Utveckla bemötandet till anhöriga, lyssna på anhöriga och se dem som en resurs (utgå från att anhöriga vill brukarens bästa).
- Utveckla nya insatser för att möta brukarens behov.
- Utveckla insatsernas kvalitet för brukaren.
- Utveckla stödet för att möta anhörigas behov.

Sammantaget visar beskrivningen från de tre deltagarna hur svårt och komplicerat det är att som anhörig få stöd och avlastning samt känna trygghet. Även då anhöriga har tagit del av den information som finns om anhörigstöd och att brukaren fått insatser beviljade, utförs inte alltid insatserna då brukaren tackar nej och anhörigstödet uteblir. När kvaliteten av insatser för brukaren inte lever upp till förväntningarna skapar det otrygghet vilket leder till att det inte blir någon avlastning för anhörig. Ytterligare en aspekt är att det kan vara svårt att utforma insatser som möter både brukares och anhörigas behov eftersom de inbördes skiljer sig åt.