

# Utvärdering av Silviahems-certifieringen 2022

Maria Söder SAS

tyresö kommun 



## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Sammanfattning .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Bakgrund .....</b>	<b>4</b>
2.1	Inledning.....	5
2.2	Syfte.....	5
<b>3</b>	<b>Certifierade verksamheter .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Metod.....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Resultat och analys .....</b>	<b>6</b>
5.1	Resultat administration.....	6
5.2	Resultat enkätundersökningar .....	7
5.3	Analys.....	15

## 1 Sammanfattning

Utvärderingen genomfördes under september – oktober 2022. Två separata enkäter skickades ut till chefer och medarbetare i kommunens Silviahemscertifierade verksamheter. Enkäterna kunde besvaras via länk eller i pappersform. 75 procent av cheferna och endast 19 procent av medarbetarna svarade på enkäten. Störst andel svarande bland medarbetare var de som arbetar inom vård- och omsorgsboenden.

Resultatet visar en högre andel nöjdhet från både chefer och medarbetare inom äldreomsorgen när det gäller omdömet av Silviautbildningen och i vilken utsträckning utbildningen har påverkat i det dagliga arbetet. Mindre nöjda är medarbetare inom funktionsnedsättningsområdet, LSS som anser att kompetenssatsningen inte omfattar deras målgrupp i lika hög utsträckning.

I resultatet framkommer från samtliga chefer att verksamheterna har regelbundna reflektionsstunder, medan 1 av 4 medarbetare uppger att de inte deltar i regelbunden reflektion eller att de inte vet. 8 av 9 chefer upplever att reflektionsstunderna medför nytta för arbetsgrupperna och 3 av 4 medarbetare är positiva till sitt deltagande i reflektionsstunderna. 55 procent av cheferna respektive 83 procent av medarbetarna uppger att de använder sig av Silviahemmets vårdfilosofi.

## 2 Bakgrund

Silviahemscertifieringen är en del av Tyresö kommuns satsning på att utveckla demensvården. I Tyresö har man valt att utbilda samtliga medarbetare inom äldreomsorgen och vissa inom funktionsnedsättningsområdet. Undantagna är privata hemtjänstutförare enligt LOV där endast arbetsgrupper som utför uppdrag hos brukare i Tyresö får genomföra utbildningen. Under åren 2016 till 2018 utbildades samtliga tillsvidareanställda medarbetare inom verksamheterna vård- och omsorgsboenden, dagverksamhet, hemtjänst och myndigheten samt ett gruppboende enligt LSS. Därefter har utbildningar skett fortlöpande för nyanställda medarbetare och nya utförare som tillkommit.

Målet med Silviahemmets utbildning är att skapa ett helhetsperspektiv i vården och omsorgen om personer med demens. Detta genom att verksamheten får en gemensam plattform av kunskap, metoder och arbetssätt. Målet är också att stimulera fortsatt och kontinuerlig kompetensutveckling samt regelbunden reflektion.

Certifieringsprocessen innebär ett delat ansvar där Silviahemmet ansvarar för utbildningen och Tyresö kommun (Äldre- och omsorgsförvaltningen) för planering och genomförande av utbildningstillfällena. När Silviahemscertifieringen startade upp i Tyresö hade kommunens Silviasjuksköterska det övergripande ansvaret för planering och genomförande.

Silviahemsutbildningen består av 3 steg, steg 1 grundutbildning 3 dagar, steg 2 arbetsledarutbildning 1 dag och steg 3 reflektionsledarutbildning 3 dagar. Utbildningarna för steg 1 och 2 genomförs i Tyresö och steg 3 på Silviahemmet. Till utbildningstillfällena ska lokaler bokas och material och fika beställas. Två gånger per år skickas en förfrågan om kompletterande utbildningsbehov ut till samtliga certifierade verksamheter som sedan sammanställs för att skickas till Silviahemmet.

Ett certifikat är giltigt i tre år. Under perioden gör Silviahemmet kontinuerliga uppföljningar, vilket ingår i certifieringsprocessen. Även kommunen ska göra kontinuerliga uppföljningar för att säkerställa att certifierade verksamheter uppfyller Silviahemmets krav under certifikatets giltighetstid. Om kraven för certifieringen är fortsatt uppfyllda efter tre år kan en förnyad certifiering göras.

## **2.1 Inledning**

Under hösten 2019 påbörjades en planering att utvärdera Silviahemscertifieringen som då pågått under tre år och de första verksamheterna som var certifierade skulle förnya sina certifikat. Utvärderingen hann dock inte påbörjas på grund av en rådande pandemi som påverkade samhället i stort och innebar att kommunen fick ställa om och prioritera andra arbetsuppgifter. Under pandemin blev även utbildningstillfällena eftersatta då grundutbildningen inte kunde genomföras digitalt. Kort innan pandemin gick kommunens Silviasjuksköterska i pension och ansvaret för planering och genomförande fördelades på andra funktioner inom förvaltningen. I januari 2022 fick förvaltningens SAS i uppdrag att göra en översyn av Silviahemsprocessen då det saknades vägledning och rutiner i hantering, planering, genomförande och uppföljning av Silviahemsutbildningarna. Även planering och genomförande av kompletterade utbildningstillfällen av steg 1 och 2 startades upp på nytt och genomfördes i Tyresö under våren och hösten 2022. Steg 3 planeras genomföras under våren 2023.

## **2.2 Syfte**

Syftet med utvärderingen är att undersöka om målet med Silviahemsutbildningen har uppfyllts och ge underlag för vad som fungerat bra eller mindre bra under och efter utbildningens genomförande.

## **3 Certifierade verksamheter**

Fyra vård- och omsorgsboenden är certifierade och ett boende har under 2022 påbörjat certifieringsprocessen. Fyra av sex hemtjänstutförare är certifierade. Även kommunens dagverksamhet och en gruppboende enligt LSS samt myndigheten för äldre och funktionsnedsättning är certifierade.

## 4 Metod

Utvärderingen genomfördes med två separata enkäter, en riktad till chefer och en riktad till medarbetare. Enkäterna kunde besvaras på tre sätt, via dator, mobil eller i pappersform. Enkäterna skapades i Esmaker där svaren sedan registrerades.

Under vecka 36 skickades en länk för första enkäten ut till cheferna som skulle besvara den inom två veckor. Under svarsperioden skickades en påminnelse ut.

Under vecka 38 skickades enkät i pappersform/en länk till medarbetarnas enkät ut till chefer för vidare information och utskick till sina medarbetare. Svarstiden var fyra veckor och under perioden skickades två påminnelser ut.

Utvärderingen av administrationen för Silviahemscertifieringen genomfördes av socialt ansvarig samordnare, SAS och avdelningsassistent som är ansvarar för administrationen av certifieringen inom äldre- och omsorgsförvaltningen.

## 5 Resultat och analys

### 5.1 Resultat administration

Under januari till mars 2022 genomfördes en översyn av certifieringsprocessen. En ny rutin upprättades för att säkerställa och tydliggöra ansvaret kring utbildningar och uppföljningar samt de krav som certifikatet innebär. Även nya mallar för sammanställningar av certifierade verksamheters utbildningsbehov har tagits fram. Under våren 2022 skickades också ett informationsbrev ut till certifierade verksamheter för att tydliggöra ansvarsområden och konsekvenser av att inte uppfylla de krav som Silviahemscertifieringen innebär.

För att säkerställa att certifierade verksamheter fortsätter att uppfylla kraven för certifikatet så krävs det årliga uppföljningar från både Silviahemmet och kommunen. Silviahemmet skickar årligen ut en enkät som ska besvaras av chefer och intervjuar även reflektionsledare ute i verksamheterna. Enligt Silviahemmet är den årliga uppföljningen ett problem då de ofta får skicka ut påminnelser för att få återkoppling från verksamheterna. Bristande återkoppling från verksamheterna har även uppmärksammats av ansvariga inom äldre- och omsorgsförvaltningen som hanterar, planerar och bokar genomförandet av utbildningstillfällena.

Om certifierade verksamheter inte uppfyller kraven (andel utbildad personal, regelbundna reflektionsstunder och upprättade rutiner) riskerar verksamheten att förlora sitt certifikat och kommunen sitt kommuncertifikat. För att verksamheterna ska uppfylla kraven för andel utbildade medarbetare så krävs det i genomsnitt fyra till fem kompletterande utbildningstillfällen per år, 2-3 grundutbildningar, 1 arbetsledarutbildning och 1 reflektionsledarutbildning. Ett

återkommande problem vid utbildningstillfällena är att det sällan är fullbelagda grupper på grund av att deltagare inte anmäler frånvaro och för att verksamheten inte skickar någon ersättare till utbildningen. För kommunen innebär detta en högre kostnad då kommunen betalar en fast dagersättning oavsett antal deltagare vid utbildningstillfället. Kommunen står för utbildningskostnaderna för kommunala verksamheter och hemtjänstutförare enligt LOV. Vård- och omsorgsboenden som bedrivs på entreprenad ska bekosta och genomföra certifieringsprocessen själva. När det gäller kompletterande utbildningstillfällen planeras deltagare in från samtliga verksamheter, oavsett regiform. De verksamheter som ska bekosta utbildningen själva faktureras då i efterhand av förvaltningen.

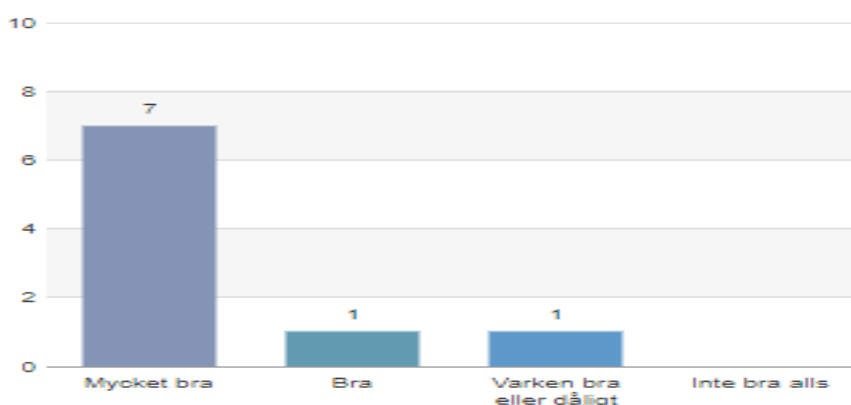
Kommunen har valfrihet enligt LOV inom hemtjänsten. För att upprätthålla konkurrensneutralitet krävs det att kommunen kontinuerligt kan erbjuda nya privata hemtjänstutförare att genomgå en certifieringsprocess. Till skillnad från övriga certifierade verksamheter i kommunen erbjuds utbildningen endast de arbetsgrupper hos de privata utförarna som utför sitt uppdrag hos kunder i Tyresö. Att utbilda endast arbetsgrupper är både sårbart och svårhanterligt såväl praktiskt som ekonomiskt. Annat som försvårar är att det tillkommer nya utförare eller att utförare väljer att avsluta sitt uppdrag i kommunen.

## 5.2 Resultat enkätundersökningar

### Enkät - chefer

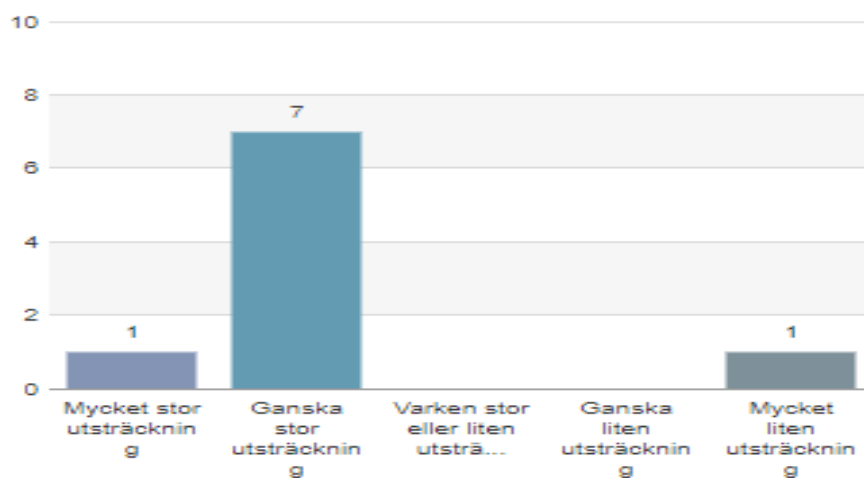
Nio av 12 chefer svarade på enkäten som skickades ut. Av dessa hade sju genomfört Silviautbildningen.

#### Vilket omdöme skulle du ge Silviautbildningen?



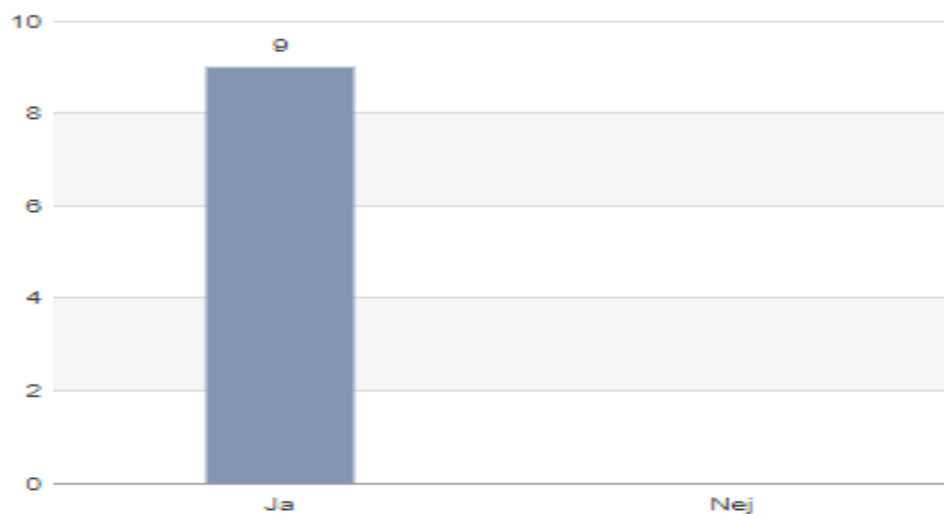
Åtta av nio chefer är positiva till Silviautbildningen och en var neutral. Några kommentarer till frågan var ”bra kunskap som skapar trygghet i arbetsgrupper som återspeglar sig hos de äldre”, ”bra för medarbetarna att samlas och reflektera över olika situationer”, ”händelser, dela med sig av kunskap” och ”vi på myndighet LSS jobbar i mycket liten utsträckning med personer med demenssjukdom”.

**I vilken utsträckning bedömer du att Silviautbildningen påverkat den verksamhet du arbetar i?**



Åtta av nio chefer upplever att Silviautbildningen till stor del har påverkat den verksamhet de arbetar i och en upplever att den påverkat i mycket liten utsträckning.

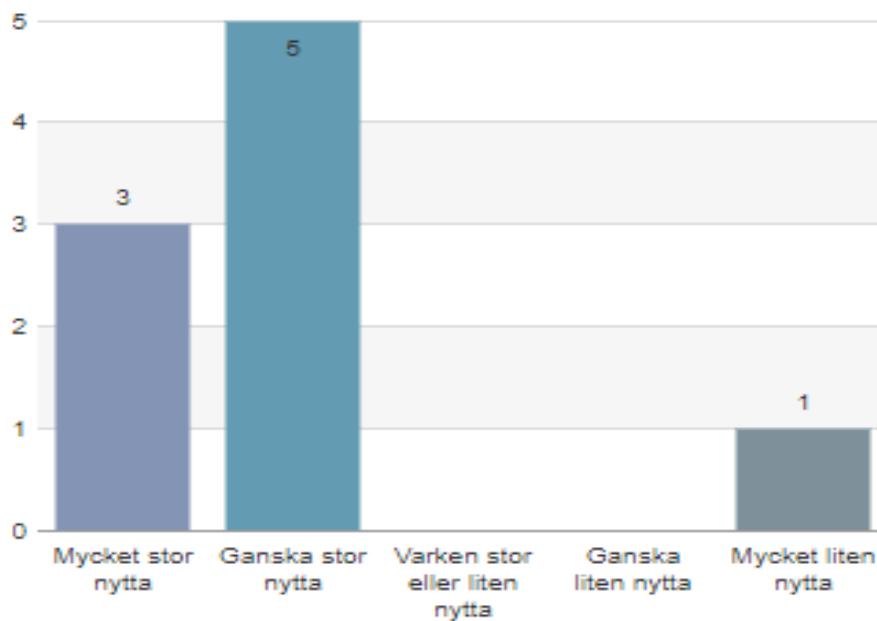
**Genomför verksamheten Silviarefleksion en gång per månad?**



Samtliga chefer uppger att verksamheten har regelbundna reflektionsstunder månatligen och att tiden är 1,5 timme/månad.

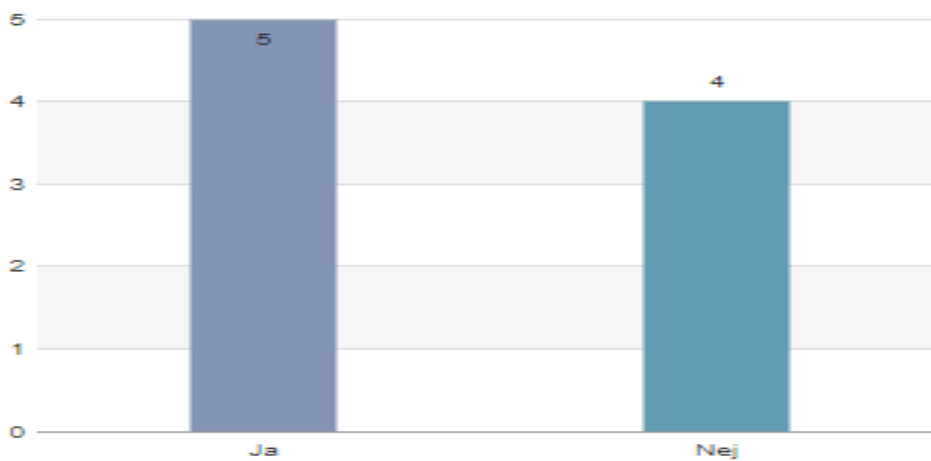
**Hur bedömer du nyttan av Silviarefleksionen för arbetsgruppen?**





Åtta av nio chefer upplever att Silviareflectionen medför nytta för arbetsgruppen och en upplever att den medför en mycket liten nytta.

**Använder ni er av Silviahemmets vårdfilosofi och dess fyra hörnstenar i det dagliga arbetet?**

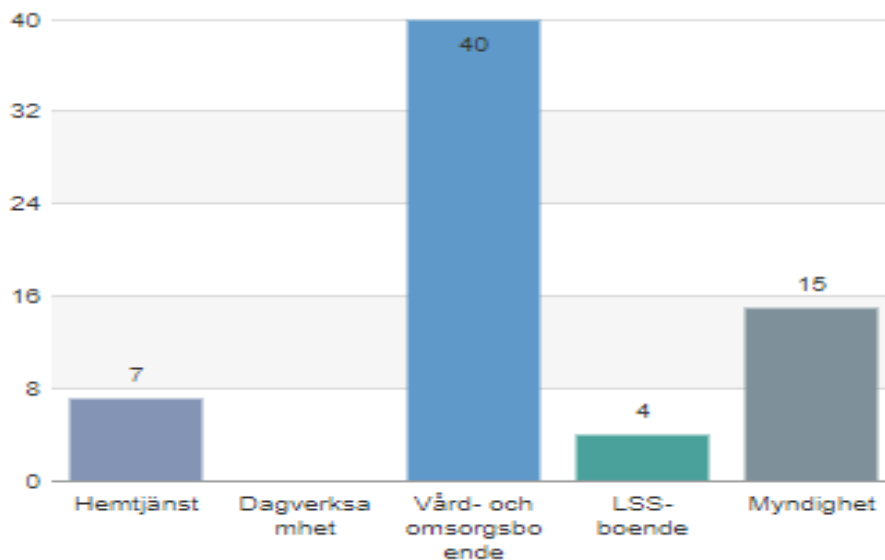


Fem av nio chefer uppger att de använder sig av Silviahemmets vårdfilosofi i det dagliga arbetet.

### Enkät - medarbetare

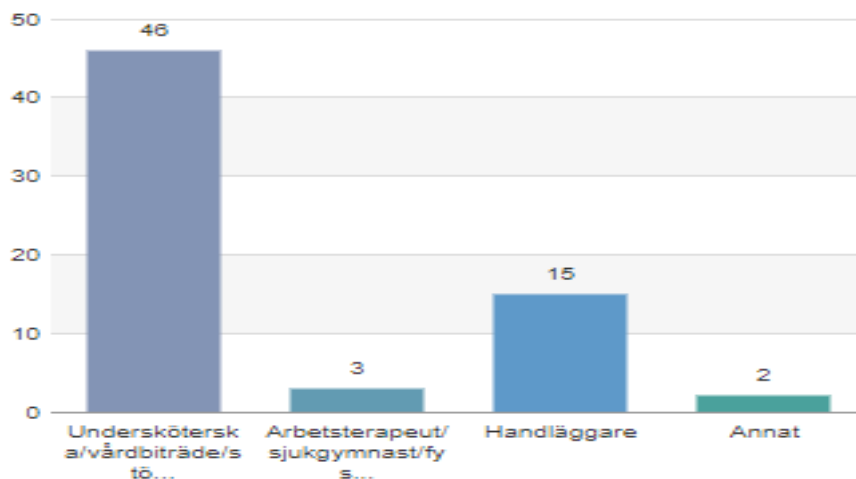
66 medarbetare har svarat på enkäten, det är cirka 19 procent av de medarbetare som genomfört utbildningen. Majoriteten av de som svarat arbetar inom vård- och omsorgsboenden.

#### Vilken är din arbetsplats?



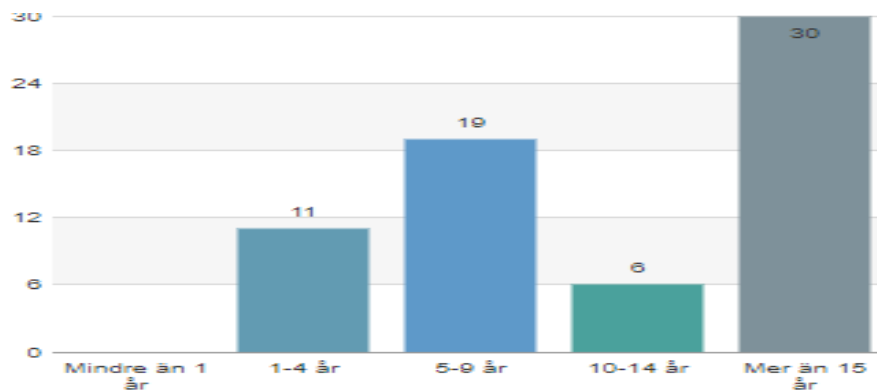
Av 66 svaranden arbetar 40 inom vård- och omsorgsboenden, 7 inom hemtjänsten, 4 på LSS-boende och 15 inom myndighet för äldre och funktionsnedsättning.

#### Vilket är ditt yrke?



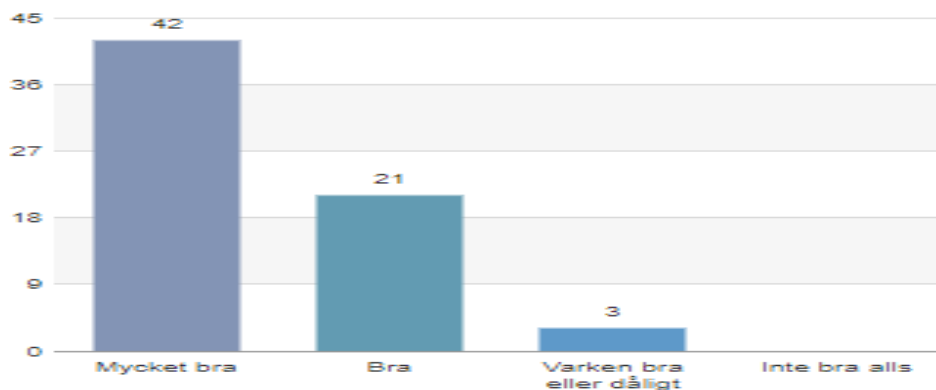
46 av de svarande är undersköterskor, vårdbiträden eller stödperson. 15 stycken är handläggare inom myndighet.

### Hur länge har du arbetat med vård/omsorg?



36 medarbetare har arbetat inom vård/omsorg i över 10 år, övriga svarande har arbetat inom vård/omsorg mellan 1-9 år.

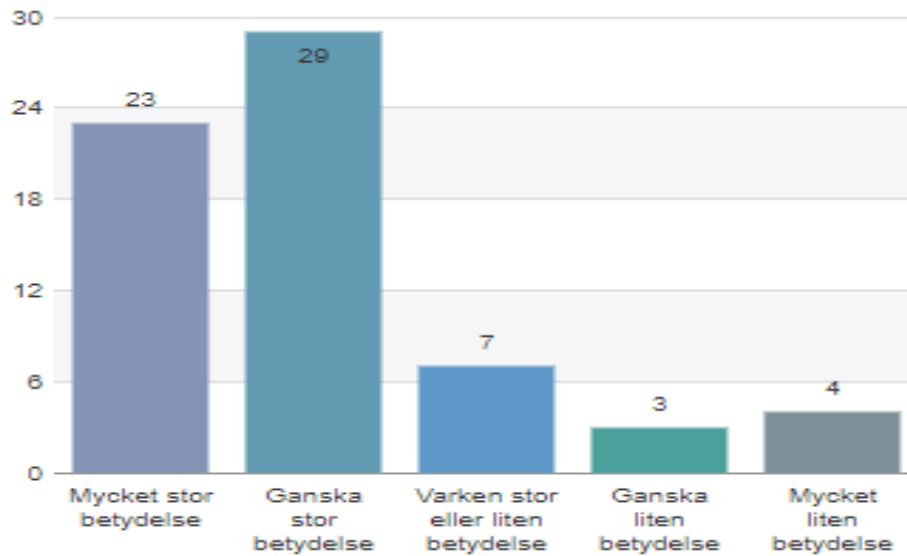
### Vilket omdöme skulle du ge Silviautbildningen?



63 av 66 medarbetare är positiva till Silviautbildningen. De medarbetare som svarat varken bra eller dåligt arbetar inom funktionsnedsättningsområdet, LSS som omfattar en annan målgrupp.

Några kommentarer till frågan var "fick bra råd och tips", "utbildningen var intressant men det var svårt att göra tankekurpan till att handla om LSS", "bra grundutbildning, men har man arbetat i 15 år inom vård- och omsorg och gått en del utbildningar", "haft handledning under många år och fått mycket kunskap av tidigare demensjuksköterskor så ger utbildningen inte så mycket", "ganska mycket riktat till utförare men bra tips om bemötande och grundläggande kunskap om demens", "engagerad föreläsare och bra information" och "hade föredragit om det varit lite mindre grupp".

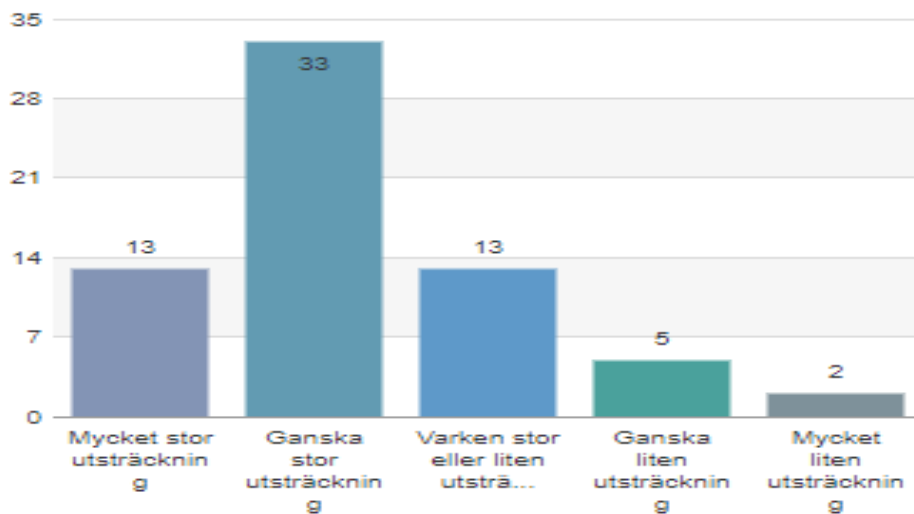
### Vilken betydelse tycker du att Silviautbildningen har haft för dig i din yrkesroll?



52 av 66 medarbetare upplever att utbildningen haft en mycket eller ganska stor betydelse i deras yrkesroll. Även på denna fråga upplever medarbetare inom funktionsnedsättning en mindre nöjdhet med utbildningen.

Några kommentarer till frågan var "jag tror den kan hjälpa mig framöver", "det finns ingen direkt koppling till LSS som jag jobbar med", "större förståelse för personer med kognitiv svikt vilket är viktigt i mitt arbete som biståndshandläggare där många klienter har den svårigheten", "inspirerar mig att kunna utveckla mitt arbetsätt", "bra utbildning men verkligheten ger inte utrymme att tillämpa allt bra", "jag är mer mogen för att kunna ha fokus på individen".

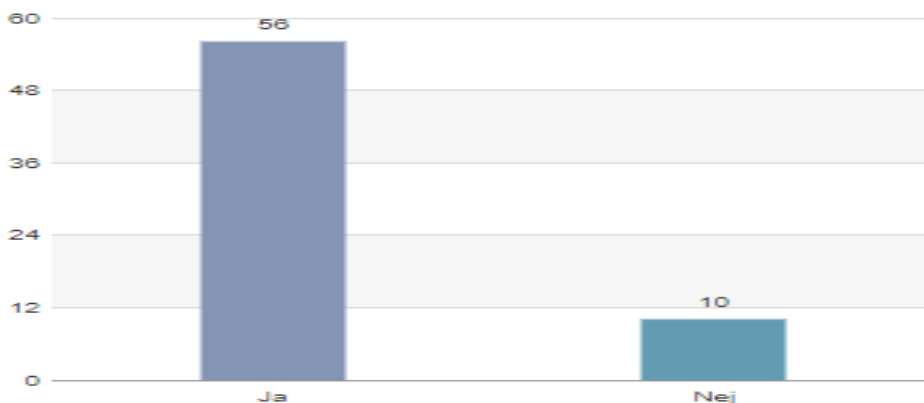
**I vilken utsträckning bedömer du att Silviautbildningen har påverkat den verksamhet du arbetar i?**



46 av 66 medarbetare upplever att utbildningen haft en positiv påverkan i den verksamhet de arbetar i.

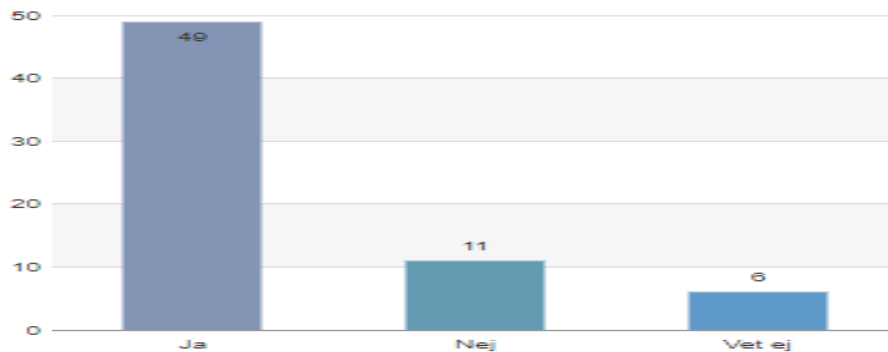
Några kommentarer till frågan var ”vi har ändå det förhållningssättet som handläggare, vi kan växla våra tankar, hitta lösningar för att ge bättre vård”, ”kopplar till verkliga situationer med kunskaper som jag lärt mig”, ”tiden räcker inte till, vi jobbade så innan med vårdfilosofins fyra hörnstenar” och ”jag tänker efter om min beteende kan vara ännu bättre”.

**Använder ni er av Silviahemmets vårdfilosofi och dess fyra hörnstenar i det dagliga arbetet?**



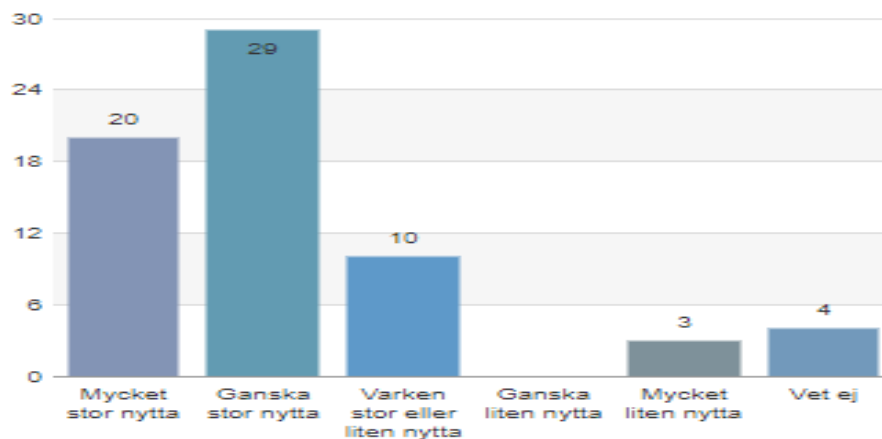
56 av 66 medarbetare uppger att de använder sig av Silviahemmets vårdfilosofi i det dagliga arbetet.

### Brukar du regelbundet delta i Silviareflekation?



49 av 66 medarbetare uppger att de regelbundet deltar i Silviareflekationen. 11 medarbetare svarar nej och 6 stycken svarar att de inte vet.

### Hur bedömer du nyttan av att delta i Silviareflekationen för din egen del?



49 av 66 medarbetare är positiva till sitt deltagande i Silviareflekationen. 13 medarbetare svarar mycket liten nytta eller varken eller.

### Har du något övrigt du vill tillägga kopplat till Silviacertifieringen?

Kommentarer:

*Tycker inte myndighet LSS ska vara med i certifieringen*

*Det känns knäppt att alla – även de som inte alls jobbar med demens – måste gå Silviautbildningen. Som LSS-handläggare hade det varit väldigt mycket mer värdefullt att få tre dagars utbildning om något som vi faktiskt har nytta av. Mycket tid och pengar som kastas halvt i sjön.*

*Vi som arbetar i äldre- och omsorgsförvaltningen har olika behov av utbildning. Det hade varit bättre om varje enskild person hade fått gå utbildningar som kostar istället för att pengar går till silviautbildningen som en del inte har behov av. Mycket tid går till reflektionstillfällena som en del inte har behov av. Timmarna som har gått till reflektion hade kunnat användas till annat.*

*Anser inte att Silviarefleksion på myndighet är speciellt nödvändig. Tar mycket tid i anspråk och det är svårt att hålla i certifieringen levande.*

*Nej! Jag är jättenöjd*

*Tack för utbildningen*

### **5.3 Analys**

Målet med Silviahemsutbildningen är att skapa ett helhetsperspektiv i vården och omsorgen om personer med kognitiv sjukdom, detta uppfylls till störst del inom vård- och omsorgsboenden och i dagverksamhet som inriktar sig mot personer med kognitiva sjukdomar. Det kan bero på att medarbetare inom vård- och omsorgsboenden och dagverksamheter har en fast arbetsplats och arbetar övervägande med personer med kognitiva sjukdomar samt att det är en mindre omsättning av medarbetare inom dessa verksamheter. Även medarbetare inom hemtjänsten har stor nytta av utbildningen, dock finns en sårbarhet hos privata utförare att utbilda endast arbetsgrupper samt att det är en större omsättning av medarbetare inom hemtjänsten än i övriga verksamheter. För medarbetare inom myndighetsutövning har handläggare inom äldreomsorgen större nytta av utbildningen då de oftare kommer i kontakt med anhöriga till personer med kognitiva sjukdomar än handläggare och medarbetare inom funktionsnedsättningsområdet, LSS.

Utvärderingen visar att certifieringsprocessen kräver både personella och ekonomiska resurser för kommunen att hantera och genomföra utbildningarna, bland annat på grund av bristande återkoppling från utförarna samt att deltagare uteblir från utbildningstillfällena och ingen ersättare skickas istället. Även samordning och planering är tidskrävande. När det gäller privata hemtjänstutförare enligt LOV är det sårbart och administrativt svårt att utbilda endast arbetsgrupper som utför uppdrag inom Tyresö kommun. Ett antagande är att medarbetarna flyttar mellan de olika utförarkommunernas arbetsgrupper och det är svårt för den administrerande förvaltningen att få kännedom om vilka medarbetare som ska genomgå utbildningen. Annat som försvårar vid certifiering av endast arbetsgrupper är omsättning av personal och att det tillkommer nya hemtjänstutförare eller att hemtjänstutförare väljer att avsluta sitt uppdrag för kommunen.

Av samma anledningar som försvårar planering och genomförande är det även svårhanterligt att följa upp och säkerställa att certifierade verksamheter uppfyller Silviahemmets krav för att få behålla/förnya sitt certifikat.

Sammanfattningsvis visar utvärderingen att certifieringen gett mest nytta i de verksamheter som direkt arbetar med personer med kognitiva sjukdomar, där är medarbetare nöjd med kompetenssatsningen och upplever att den implementerats och efterlevs i verksamheten. Nuvarande upplägg av hantering och genomförande av utbildningarna, att privata hemtjänstutförare enligt LOV

endast omfattas delvis samt att säkerställa och följa upp att verksamheterna uppfyller certifikatets krav kräver personalresurser från äldre- och omsorgsförvaltningen. Kommunen behöver med utgångspunkt i detta samt den ekonomiska löpande kostnad som förekommer göra en bedömning huruvida de positiva effekterna av Silviahemscertifieringen överväger och om det nuvarande upplägget uppnår målsättningen med att ha ett kommuncertifikat.