

Uppföljning av Knivsta kommuns värdighetsgarantier inom äldreomsorgen

Text: Fredrik Carlsson

2015-09-11

Innehållsförteckning

1	Introduktion.....	3
1.1	Knivsta kommuns värdighetsgarantier	4
	Värdighetsgaranti biståndshandläggning	4
	Värdighetsgaranti hemtjänst.....	4
	Värdighetsgaranti särskilt boende	5
1.2	Problemformulering.....	6
1.3	Syfte och frågeställningar	6
1.4	Avgränsningar	6
2	Metod och material.....	7
3	Analys.....	10
3.1	Analysens disposition	10
3.2	Registrerade synpunkter och klagomål.....	10
3.3	Enkätundersökningen – Bortfallsanalys	12
3.4	Implementering av värdighetsgarantierna	13
	3.4.1 Hur arbetar biståndshandläggningen, Vilhelms gård, Estrids gård och hemtjänsten med att säkerställa att värdighetsgarantierna följs inom den egna verksamheten?.....	14
	3.4.2 Hur arbetar verksamheterna med att informera målgruppen om värdighetsgarantierna?	15
	3.4.3 I vilken utsträckning känner brukarna till värdighetsgarantierna?.....	16
3.5	Biståndshandläggare inom en vecka.....	20
3.6	Brukares deltagande under utredningstiden	22
3.7	Information om öppna verksamheter.....	25
3.8	En plan för när, (var) och hur dina insatser ska genomföras – Genomförandeplanerna 28	
	3.8.1 Hur arbetar verksamheterna med framtagande av genomförandeplaner?.....	28
	3.8.2 Ändamålsenliga genomförandeplaner.....	31
3.9	Hemtjänsten - självbestämmande	33
3.10	Hemtjänsten – tidspassning.....	35
3.11	Hemtjänsten – frukost	37
3.12	Hemtjänsten – Att bära namnskytt väl synligt.....	39
3.13	Hemtjänsten – tillgänglighet och larm	41

3.14	Särskilt boende – kontaktman	43
3.14.1	Estrids gård.....	43
3.14.2	Vilhelms gård	44
3.15	Särskilt boende – möjlighet till frisk luft eller friskluft?	45
3.15.1	Estrids gård.....	45
3.15.2	Vilhelms gård	47
3.16	Särskilt boende – trygghetslarm.....	48
3.16.1	Estrids gård.....	48
3.16.2	Vilhelms gård	49
3.17	Särskilt boende – vänligen knacka på dörren innan du stiger in.....	50
3.17.1	Estrids gård.....	50
3.17.2	Vilhelms gård	51
3.18	Särskilt boende – självbestämmande	52
3.18.1	Estrids gård.....	52
3.18.2	Vilhelms gård	53
3.19	Särskilt boende – tillgång till lagad mat dygnet runt	54
3.19.1	Estrids gård.....	54
3.19.2	Vilhelms gård	55
3.20	Tillgänglighet.....	56
3.21	Vilka garantier är viktiga för brukarna?.....	57
3.22	Övriga kommentarer från brukarna.....	58
4	Diskussion av resultatet.....	59
5	Sammanfattning av resultatet	61
6	Litteraturförteckning	63
	Appendix	64

1 Introduktion

Den 1 januari 2011 trädde en ny bestämmelse i kraft i socialtjänstlagen (SoL 2011:453) avseende en nationell värdegrund för äldreomsorgen. Den nya bestämmelsen innebär att socialtjänstens insatser för äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Syftet med värdegrunden är att tydliggöra etiska värden och normer som ska vara grunden för arbetet inom äldreomsorgen. Varje kommun utformar själv hur man ska arbeta för att leva upp till värdegrunden.

Socialstyrelsen har sedan de nya bestämmelserna trädde i kraft haft i uppdrag att stödja kommunerna i att införa lokala värdighetsgarantier som utgår från den nationella värdegrunden. Utifrån regeringens proposition (2009/10: 116) och Socialstyrelsens meddelandeblad, är avsikten med lokala värdighetsgarantier att de ska bidra till att förverkliga värdegrunden genom att tydliggöra för målgruppen, anhöriga och invånare vad de kan förvänta sig av äldreomsorgen och hur man kan framföra synpunkter. Avsikten med värdighetsgarantierna är även att personalen ska få en tydligare bild av sina arbetsuppgifter. Vidare är avsikten dessutom att värdighetsgarantierna ska bidra till en ökad dialog mellan invånare och politiker och på så sätt leda till att invånarna i högre grad ska kunna påverka verksamheten (Regeringens proposition 2009: 116).

Garantierna är ämnade som avsiktsförklaringar och utgör därmed inte garantier utifrån en civilrättslig innebörd. Den enskilde kan således inte begära skadestånd eller ersättning om kommunen inte uppfyller garantin. Däremot kan kommuner, på frivillig basis, välja att införa ett ersättningsystem för värdighetsgarantierna.

Socialnämnden i Knivsta kommun beslutade den 13 januari 2014 att införa lokala värdighetsgarantier inom socialtjänstens omsorg om äldre. Under 2014 infördes även ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2011:9). Värdighetsgarantierna kan delas in i tre undergrupper som består av biståndshandläggning, hemtjänst och särskilt boende. Syftet med värdighetsgarantierna i Knivsta kommun är att tydliggöra för målgruppen – äldre, anhöriga och brukare – vad som kan förväntas av äldreomsorgen. Genom att tydliggöra vad som kan förväntas av äldreomsorgen är avsikten att öka målgruppens medvetenhet om vilka krav som kan ställas på den. Kraven ska på så vis leda till att kvalitén på utförandet stärks. Värdighetsgarantier utgör en del av kvalitetsarbetet inom äldreomsorgen och är införlivade i vård- och omsorgs ledningssystem tillsammans med kvalitetsdeklarationer för övriga delar av socialnämndens verksamhet.

I mars 2015 hade 213 kommuner, utformat och infört lokala värdighetsgarantier inom en eller flera delar av äldreomsorgen. Andra kommuner håller fortfarande på att utforma garantier, medan en liten del har valt att inte arbeta med lokala värdighetsgarantier (Socialstyrelsen 2015).

Socialnämnden har genomfört en riskanalys avseende de uppdrag som listas i nämndens *Internkontrollplan avseende kvalitet för socialnämndens verksamheter 2015* där det framgår

att värdighetsgarantierna utgör ett mycket prioriterat område för uppföljning (Dnr. SN-2015/48). Nämnden har sökt och tilldelats prestationsmedel (ca 190 000 kr) från Socialstyrelsen för att genomföra en uppföljning av värdighetsgarantierna. En projektplan för genomförandet har upprättats och bifogas i ett separat dokument.

1.1 Knivsta kommuns värdighetsgarantier

Knivsta kommuns värdighetsgarantier har kategoriserats under biståndshandläggning, hemtjänst och särskilt boende.

Värdighetsgaranti biståndshandläggning

Det här kan du förvänta dig av biståndshandläggningen:

- När du ansöker om hjälp får du en personlig biståndshandläggare inom en vecka som håller kontakt med dig under utredningstiden och under tiden stödet pågår.
- Under utredningstiden planerar vi allt det stöd du ska ha tillsammans med dig och utifrån dina behov, önskemål och förmågor. Vi frågar alltid om du vill att någon närstående ska vara med i planeringen
- Första gången du har kontakt med oss får du information både muntligen och skriftligen om alla stödinsatser som finns tillgängliga i kommunen i form av öppna verksamheter.

Värdighetsgaranti hemtjänst

Det här kan du förvänta dig av hemtjänsten:

- En plan för hur och när dina insatser ska genomföras tas fram tillsammans med dig inom två veckor. Om du vill kan även en närstående delta vid mötet. Dina behov, förutsättningar och önskemål styr insatsens utformande. Planen följs upp regelbundet.
- Du bestämmer alltid själv hur du vill att den privata omsorgen ska gå till, till exempel av- och påklädnad och toalettbesök.
- Om vi blir minst 30 minuter sen till ditt besök, ringer vi dig och meddelar det.
- Din frukost serveras alltid före klockan 10, om du inte själv valt att få frukosten serverad senare.
- När vi besöker ditt hem bär personalen alltid en namnskylt med sitt namn och kommunens/företagets logga väl synligt.
- Du kan nå hemtjänsten dygnet runt, via larm och vanlig telefon. Om vi inte har möjlighet att svara i telefonen när du ringer, kan du lämna ett meddelande så ringer vi upp dig. Larm besvaras alltid.

Värdighetsgaranti särskilt boende

Det här kan du förvänta dig av ditt särskilda boende:

- En plan för hur och när dina insatser ska genomföras tas fram tillsammans med dig inom två veckor. Om du vill kan även en närstående delta vid mötet. Dina behov, förutsättningar och önskemål styr insatsens utformande. Planen följs upp regelbundet.
- När du flyttar in i ett särskilt boende får du en kontaktman utsedd innan inflyttning. Kontaktmannens uppgift är att ha en nära kontakt med dig och dina närstående. Du har alltid rätt att byta kontaktman om du önskar det.
- Du har tillgång till aktiviteter varje vardag och du har möjlighet att få friskluft varje dag om du vill.
- Du har alltid ett trygghetslarm att tillgå. När du larmar kommer personalen till dig senast inom 10 minuter.
- När vi besöker ditt hem, ringer vi alltid på eller knackar på dörren, innan vi kommer in.
- Du bestämmer alltid själv hur du vill att den privata omsorgen ska gå till, till exempel av- och påklädnad och toalettbesök.
- Maten som serveras är alltid lagad av personal som arbetar på det särskilda boendet. Du har dygnet runt tillgång till lagad mat.

1.2 Problemformulering

Att arbeta med värdighetsgarantier generellt kan, som ovan nämnt, ha flera olika syften. Ett syfte med värdighetsgarantierna i Knivsta kommun är att säkerställa kvalitet i äldreomsorgen genom att sätta ord på och kommunicera en del av det som anses vara kvalitetsfrämjande inom äldreomsorgens olika verksamheter. En grundläggande förutsättning för att leva upp till ovanstående syfte är att verksamheterna följer värdighetsgarantierna, dvs. att biståndshandläggningen, hemtjänsten och särskilt boende arbetar för att hålla det garantierna lovar. Ett annat syfte med värdighetsgarantierna är att tydliggöra för brukare vad de kan förvänta sig av äldreomsorgen. För att värdighetsgarantierna ska tydliggöra för brukare vad de kan förvänta sig av äldreomsorgen är det viktigt att de känner till värdighetsgarantierna och att värdighetsgarantierna är begripliga för brukarna. Till syvende och sist spelar det inte så stor roll om verksamheterna följer värdighetsgarantierna till punkt och pricka och samtliga brukare känner till garantierna utantill, om de av brukarna upplevs som värdelösa. Därför är det av betydelse att brukarna anser att värdighetsgarantierna kan bidra till det personliga välbefinnandet, givet att de förverkligas.

1.3 Syfte och frågeställningar

Syftet med den här uppföljningen är att ta reda på hur kommunen arbetar med värdighetsgarantier inom äldreomsorgen. Vidare är syftet att undersöka i vilken utsträckning värdighetsgarantierna följs och om brukarna anser att värdighetsgarantierna kan bidra till det egna välbefinnandet. Frågeställningarna för uppföljningen lyder:

1. *Hur arbetar verksamheterna för biståndshandläggning, hemtjänst och särskilt boende med att implementera värdighetsgarantierna?*
2. *I vilken utsträckning följer dessa verksamheter värdighetsgarantierna?*
3. *I vilken utsträckning anser brukarna att värdighetsgarantierna är viktiga för att bidra till det personliga välbefinnandet?*

Genom att utreda ovanstående är målet att Knivsta kommun ska få ett underlag för revidering av värdighetsgarantierna, stöd för hur de ska implementeras hos medarbetare och kommuniceras med äldre.

1.4 Avgränsningar

Liksom alla former av uppföljningar/utvärderingar/granskningsarbeten etc. begränsas den här uppföljningen av resurser som tid och pengar som måste beaktas under hela genomförandeprocessen, från planering till avrapportering. Resurser påverkar bland annat uppföljningens omfång och djup. Avvägningar som påverkat den här uppföljningens syfte, mål och övrig utformning har diskuterats kontinuerligt inom projektgruppen (se schemat på nästa sida). Uppföljningsmetoden har anpassats efter uppföljningens resursramar kontinuerligt under processen. Resursramarna för arbetet specificeras i bifogad projektplan (se appendix).

Tabell 1 Projektorganisation

Projektgrupp	Projektledare: Malin Eriksson (verksamhetscontroller) Projektmedarbetare: Fredrik Carlsson (utvecklingsledare), Linnea Lejman (transkriberare och enkätadministratör)
Styrgrupp	Mary Nilsson (socialchef), Eleonor Hedberg (områdeschef myndighet), Mats Ståhl Elgström (områdeschef utförare)
Referensgrupp/-er	Marianne Winqvist (vetenskaplig handledare, FoU Regionförbundet)

2 Metod och material

En brukarenkät har skickats med post till samtliga brukare inom den kommunalt drivna hemtjänsten och till de båda särskilda boendena i Knivsta kommun. Urvalet baseras på de personer som fanns registrerade i kommunens fakturaregister den 10 juni 2015. Enkäten har skickats till folkbokföringsadressen. Det rör sig om 88 brukare inom särskilt boende och 138 brukare inom hemtjänsten. Enkäten har gått ut i två format med olika frågor, den ena avsedd för hemtjänsttagare och den andra för boende på särskilt boende. Enkätfrågorna grundar sig i Knivsta kommuns värdighetsgarantier och syftar dels till att uppskatta i vilken mån brukarna upplever att garantierna följs av äldreomsorgen och dels om i vilken mån brukarna anser att garantierna kan bidra till välbefinnande. Välbefinnande definieras inte i den här uppföljningen, utan lämnas öppet för var och en att själv tolka och värdera. Var och en har rimligtvis olika subjektiva uppfattningar om vad välbefinnande innebär.

Inom hemtjänsten fanns ett fåtal brukare som inte var äldre än 65 år vid tiden för enkätutskicket. Dessa har dock inkluderats i uppföljningen även om värdighetsgarantierna främst vänder sig till personer över 65 års ålder. Hemtjänstbrukare som enbart har trygghetslarm är inte inkluderade. Enkäterna i sin helhet bifogas i separata dokument.

Den 6 juli 2015 skickades enkäterna ut via post till brukarna. Sedan följde två påminnelser med två veckors mellanrum till dem som inte svarat. Enkäterna har hanterats med sekretess, vilket innebär att enkäterna har varit fria från löpnummer och andra identifikationsnycklar. Istället har svarskuverten märkts med unika löpnummer för att notera inkomna svar. Svar och kodning av enkätdata har ägt rum i parallella processer, vilket innebär att de inkomna enkäterna och den digitala databasen med enkätsvar är näst intill omöjlig att koppla ihop med enskilda individer.

De inkomna enkätsvaren har sedan manuellt matats in i en databas och analyserats i statistikprogrammet IBM SPSS Statistics v.23. De analysmetoder som har använts är bl.a. frekvens- och korstabeller, Pearsons-R korrelationsanalys och OLS regressionsanalys. Tabeller och diagram har sedan bearbetats i Excel av estetiska skäl.

För att komplettera brukarenkäten har intervjuer genomförts med brukare, enhets- och verksamhetschefer, personal och företrädare för brukarorganisationen Handikappföreningarnas Samarbetsorgan (HSO). Intervjuerna har haft olika karaktär som gruppintervjuer/fokusgrupper, individuella intervjuer. Totalt har tolv intervjuer genomförts med personal, två gruppintervjuer med brukare och en gruppintervju med HSO. Vissa enheter under socialnämnden är i högre grad berörda av värdighetsgarantierna än andra enheter. De enheter som är direkt berörda är de särskilda boendena Vilhelms gård (privat), Estrids gård (egen regi), biståndshandläggningen, enheten för hemtjänst (Hemtjänsten) och enheten för hemsjukvård och rehabilitering. Tyvärr har det inte varit möjligt att inkludera den sistnämnda enheten i uppföljningen. Uppföljningen fokuserar därför på de övriga enheterna/verksamheterna som nämns ovan. Den största delen av hemtjänsten drivs av kommunen i egen regi, men det finns en liten del brukare som har privata utförare. Antal brukare med privata utförare inom hemtjänsten i Knivsta uppgår till ca sex st. Av resurs- och rimlighetskäl samt sekretessbestämmelser fokuserar uppföljningen på hemtjänsten driven i egen regi, trots att värdighetsgarantierna även gäller för de privata utförarna inom hemtjänsten.

Intervjuerna har haft olika syften beroende på vem som intervjuats. Intervjuer med brukare har i första hand syftat till att komplettera enkätundersökningen avseende frågeställningarna om i vilken utsträckning värdighetsgarantierna följs och om de kan bidra till att skapa välbefinnande bland brukare. Brukarintervjuerna har även syftat till att få en vidare uppfattning om huruvida det finns ett behov av att ta bort eller tillföra ytterligare garantipunkter. Intervjuerna med enhetschefer/verksamhetschefer och personal har främst syftat till att undersöka hur implementeringen av värdighetsgarantierna gått till. Intervjuförteckningen bifogas i appendix. Utöver de intervjuer som framgår i intervjuförteckningen har mer informella samtal förts med olika delar av verksamheten för att komplettera intervjuerna. Samtliga intervjuer, men inte de informella samtalen, har spelats in och transkriberats.

Förutom brukarenkäten och intervjuerna har olika interna och externa dokument kopplat till de lokala värdighetsgarantierna och värdighetsgrunden använts i uppföljningsarbetet, bland annat: regeringens proposition *Värdigt liv i äldreomsorgen*, Socialstyrelsens olika meddelandeblad och vägledning kopplade till värdighetsgarantier, Knivsta kommuns dokumentation kring värdighetsgarantierna, lokala genomförandeplaner och inkomna synpunkter/klagomål från brukare och anhöriga m.m. Av litteraturförteckningen framgår vilka dokument som har använts i uppföljningsarbetet.

Hela uppföljningsprocessen har fått metodstöd av Marianne Winqvist, vetenskaplig handledare vid Enheten för välfärd och FoU-stöd, Regionförbundet Uppsala län.

För att besvara de övergripande frågeställningarna har de operationaliserats, dvs. brutits ned, i tillämpbara analysfrågor som har använts i bl. a. intervjuer och i brukarenkäten. Processen kan beskrivas enligt schemat på nästa sida, som bör ses som en förenklad och avgränsad illustration av den verkliga operationaliseringsprocessen.

Tabell 2 Operationaliseringsschema (förenklad)

Frågeställning	Exempel på analysfrågor	Mätinstrument	Tolkning av data
1. Hur arbetar verksamheterna för biståndshandläggning, hemtjänst och särskilt boende med att implementera värdighetsgarantierna?	Hur arbetar verksamheten med att informera brukarna om värdighetsgarantierna?	Frågor till enhets-/verksamhetschefer och personal inom verksamheterna.	Är arbetssättet rimligt utifrån målet att brukarna ska känna till värdighetsgarantierna?
2. I vilken utsträckning följs värdighetsgarantierna?	Institutionella ramar Vilka arbetsrutiner finns för att säkerställa att de som söker stöd får muntlig och skriftlig information om öppna verksamheter?	Institutionella ramar Frågor till personal och enhets-/verksamhetschefer. Dokumenterade riktlinjer.	Institutionella ramar Finns arbetssätt för att informera om öppna verksamheter? Om ja: stödjer tesen att värdighetsgarantierna följs. Om nej: stödjer inte tesen att värdighetsgarantierna följs.
	Personliga erfarenheter Upplever brukarna att värdighetsgarantierna följs? Frågan har brutits ned i flera underliggande analysfrågor kopplat till punkterna i värdighetsgarantierna (exempel på analysfråga: i vilken utsträckning knackar personalen på dörren innan de stiger in hos brukarna?).	Personliga erfarenheter Enkätfråga till samtliga brukare, samt fokusgruppsintervjuer med brukare.	Personliga erfarenheter Tolkas var för sig. En samlad bedömning görs med samtliga garantier inräknade.
3. I vilken utsträckning anser brukarna att värdighetsgarantierna är viktiga för att bidra till det personliga välbefinnandet?	Anser brukarna att det är viktigt för välbefinnandet att en genomförandeplan upprättas i enlighet med garantins föreskrifter?	Enkät- och intervjufrågor.	Procentuell fördelning av svarsalternativen: Mycket viktigt, ganska viktigt, varken eller, inte särskilt viktigt och oviktigt.

3 Analys

3.1 Analysens disposition

Analysen inleds med en sammanställning av vilka synpunkter och klagomål på värdighetsgarantierna som inkommit. Sedan följer en bortfallsanalys av resultatet från enkätundersökningen. Efter det följer en beskrivning av hur de olika verksamheterna – biståndshandläggning, särskilt boende och hemtjänsten – har arbetat med att implementera värdighetsgarantierna. I de efterföljande avsnitten struktureras analysen på verksamhetsnivå där biståndshandläggningen är först ut. Därefter följer analysens disposition samma struktur som den tryckta foldern med värdighetsgarantierna (jmf. Värdighetsgarantin 2014). Analysen är disponerad på så vis att varje avsnitt avslutas med en kommentar.

3.2 Registrerade synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål som kommunen mottagit är en viktig kunskapskälla för vidareutveckling av kvalitén inom äldreomsorgen. För att ta reda på om kommunen registrerat synpunkter och klagomål med bäring på värdighetsgarantierna har en lista på alla synpunkter och klagomålsärenden som registrerats i socialnämndens diarium under perioden 2015-01-01 – 2015-07-07 begärts ut. Utifrån listan har ärenden som berör biståndshandläggning, särskilt boende och hemtjänst identifierats och granskats i detalj. Den årliga sammanställningen ”Rapport om synpunkter och klagomål inom Vård och omsorg 2014” (SN-2015/69) har använts för att identifiera 2014 års synpunkts- och klagomålsärenden med bäring på värdighetsgarantierna. Under 2014 registrerades ett synpunkts- och klagomålsärende som i 2014 års rapport bedömdes ha bäring på utfästelser i kommunens värdighetsgarantier, enligt rapporten. I det specifika klagomålsärendet (SN-2014/100) framför en brukare ett skriftligt klagomål avseende hur personen i fråga upplever hur hemtjänsten går tillväga i bemötande, tidspassning och hantering av rutiner. Det totala antalet registrerade synpunkter och klagomål uppgick 2014 till 81 st. Per den 7 juli 2015 har ytterligare ett ärende med bäring på utfästelser i värdighetsgarantierna registrerats. I ärendet, som i skrivande stund är under beredning, framför en brukare på Estrids gård ett skriftligt klagomål på att denne enligt egen utsago vid flera tillfällen fått vänta länge (10-20 min) på hjälp när vederbörande har larmat. Totalt har 56 synpunkter och klagomål registrerats i socialnämndens diarium mellan 2015-01-01 och 2015-07-07.

Av totalt 137 registrerade synpunkt- och klagomålsärenden sedan den 1 januari 2014 bedöms två ärenden (1,5 procent) ha bäring på värdighetsgarantierna.

I intervjuer med chefer och personal framgår att det är vanligt att synpunkter och klagomål hanteras omedelbart på plats, i samband med att den som framför synpunkten/klagomålet framför detta till personal. Därför registreras inte samtliga ärenden som skulle kunna kvalificeras som en synpunkt eller klagomål i nämndens synpunkt- och klagomålshanteringssystem.

Kommentar

Antal och andel registrerade synpunkter och klagomål med bäring på värdighetsgarantierna är låg. Detta behöver dock inte betyda att brukarna inte har synpunkter eller klagomål kopplat till värdighetsgarantierna. I enkätundersökningen som redovisas i det här kapitlet framkommer en rad synpunkter och klagomål som har bäring på värdighetsgarantierna. I intervjuer med personal och chefer framgår också att verksamheten har mottagit synpunkter och klagomål från brukare och anhöriga kopplat till värdighetsgarantierna.

Ett syfte med att registrera synpunkter och klagomål är att skapa ett bra underlag för att höja kvalitén inom äldreomsorgen. Utifrån det syftet vore det fördelaktigt om fler synpunkter/klagomål som framförs av brukare registreras i synpunkts- och klagomålshanteringssystemet.

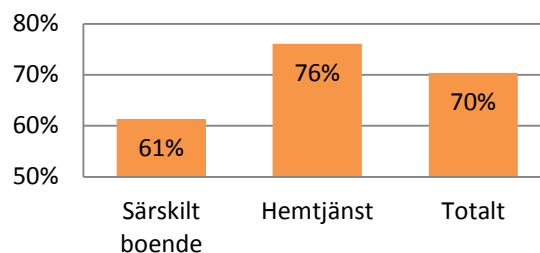
3.3 Enkätundersökningen – Bortfallsanalys

Eftersom enkätundersökningen är en totalundersökning, dvs. hela populationen (brukare inom hemtjänsten och särskilt boende) tillfrågas, skapas inga felmarginaler som är vanligt i bl.a. urvalsundersökningar (t.ex. opinionsmätningar). Däremot har inte samtliga svarat på enkäten, vilket innebär att resultatet är behäftat med en viss osäkerhet vad gäller bortfall.

Ett sätt att mäta bortfall är att uppskatta svarsfrekvensen. Vad som menas med svarsfrekvens beror dock på hur begreppet definieras. Svarsfrekvensen i den här uppföljningen är ett mått på hur stor andel av en viss grupp som har besvarat enkäten. Att besvara enkäten betyder i det här fallet att enkäten har skickats in till kommunen. Hur många som sedan har svarat varierar även beroende på vilken fråga som ställs i enkäten. Vissa respondenter väljer att svara på samtliga frågor, medan andra väljer att svara enbart på vissa frågor. I den här uppföljningen räknas alltså inkomna enkäter där inga frågor har besvarats som ett svar. Totalt har tre sådana enkäter mottagits, två inom särskilt boende och en inom hemtjänsten. I samtliga av dessa tre fall har en anhörig meddelat att enkäten inte kan besvaras på grund av brukarens hälsa. Meddelanden, som mottagits via telefon om att enkäten inte kommer fyllas i och skickas in, räknas inte som ett svar. Totalt har nio meddelanden, varav sju inom hemtjänsten, mottagits om att enkäten inte kommer att besvaras. I alla dessa nio fall har anhörig eller brukare meddelat att de befinner sig i sådant skick att de inte kan besvara enkäten. Enkäter och påminnelser som skickats till fyra olika adresser har skickats tillbaka med meddelande om att mottagaren har flyttat. Flera brukare har kommenterat via telefon och i de öppna svarsfälten att de tycker att det är positivt att kommunen följer upp värdighetsgarantierna.

Svarsfrekvensen illustreras i diagrammet till höger. Hädanefter används "N" som beteckning för hela populationen och "n" som beteckning för antal svar. Totalt har 70 procent (159) av de tillfrågade 226 brukarna svarat på enkäten. 61 procent (54) av de boende på särskilt boende och 76 procent (105) av hemtjänstbrukarna har svarat på enkäten.

Svarsfrekvens uppdelat på olika grupper (n=159)



Tabell 3 Bortfall uppdelat på boende

	Antal svar (n)	Andel svar (procent)	Uppskattad svarsfrekvens efter boende (procent)
Vilhelms gård	19	35	55
Estrids gård	30	56	61
Annat boende	2	4	-
Svar saknas	3	6	-

Att generalisera resultatet från de svarande på hela gruppen som vi vill uttala oss om kan vara vanskligt om bortfallet är systematiskt. Tabellen till vänster redovisar hur respondenterna inom särskilt boende har svarat på frågan "var bor du?". De flesta respondenter (56 procent) inom särskilt boende uppger att de bor på Estrids gård. 35 procent uppger att de bor på Vilhelms gård. Fyra procent har angett ett annat boende och sex procent har inte

svarat på frågan. Kolumnen längst till höger i tabellen visar en uppskattad svarsfrekvens uppdelat på boende. Svarsfrekvensen uppdelat på boende är uppskattad eftersom enkätutskicket baseras på folkbokföringsadresser för de brukare som är inlagda i kommunens fakturaregister. Det är inte möjligt att ta reda på exakt hur stor andel av de tillfrågade som bor på Estrids gård respektive Vilhelms gård (samtliga tillfrågade är inte folkbokförda på sin riktiga bostadsadress vid tidpunkten för uppgiftsinsamlingen).

Tabellen nedan illustrerar bortfallet uppdelat på kön, och stödinsats. Andelen svarande kvinnor bland boende på särskilt boende är 6,2 procentenheter lägre än den andelen kvinnor som bor på särskilt boende enligt fakturaregistret. Bland hemtjänsttagare är det i stället andelen svarande män som är underrepresenterade med 5,9 procentenheter. Storleken på avvikelserna kan betraktas som relativt liten. Fem procent av de svarande har inte angett kön.

Tabell 4 Bortfall efter kön och stödinsats

	Särskilt boende		Avvikelse från population	Hemtjänst		Avvikelse från population
	Fördelning population (N)	Fördelning svarande (n)		Fördelning population (N)	Fördelning svarande (n)	
Män	28,4 %	28,8 %	0,4 %	42,8 %	36,9 %	-5,9 %
Kvinnor	71,6 %	65,4 %	-6,2 %	57,2 %	59,2 %	2,0 %

Det finns givetvis andra parametrar som innebär att resultatet är behäftat med en viss osäkerhet vad gäller möjligheten att generalisera enkätresultatet till den grupp av brukare vi vill uttala oss om. Ett exempel på ett icke-kvantifierbart systematiskt bortfall är att svårt sjuka brukare med större sannolikhet inte har besvarat enkäten.

Kommentar

I jämförelse med Socialstyrelsens årliga brukarundersökningar är svarsfrekvensen något högre i den här brukarenkäten. Bortfallet kan betraktas som acceptabelt med hänsyn till målgruppen och givet antagandet att det är slumpmässigt utifrån olika subgrupper. Svarsfrekvensen är ca sex procent lägre bland brukarna på Vilhelms gård, vilket bör finnas med i åtanke när resultaten tolkas. En annan aspekt som är värd att ha i åtanke är att det inte går att veta i vilken utsträckning brukare själva har svarat på enkäten – även om det framgår i enkätinstruktionerna och av frågorna att enkäten är riktad till brukare och inte anhöriga. I en handfull fall har anhöriga tillkännagivit att de hjälpt brukaren att svara på enkäten. Personalen i verksamheterna har fått instruktioner av ledningen att inte hjälpa brukare att svara på enkäten. Det bör även poängteras att det finns stora skillnader när det gäller respondenternas behov av omvårdnad och möjligheter att besvara enkäter av denna typ.

3.4 Implementering av värdighetsgarantierna

Implementeringsarbetet betraktas i den här uppföljningen som en pågående process utan tydliga gränser för början och slut. Utifrån samtal med medarbetare i Knivsta kommun framgår att det saknas en dokumenterad strategi för hur värdighetsgarantierna ska implementeras. Det framgår av intervjuerna och av ledningssystemet att varje enhets-/verksamhetschef under socialnämnden ska svara för att implementera värdighetsgarantierna

inom den egna verksamheten. Verksamheterna arbetar följaktligen på olika sätt med implementeringen av värdighetsgarantierna.

Utifrån intervjuer med enhets-/verksamhetscheferna inom de olika verksamheterna under socialnämnden framgår att värdighetsgarantierna i stor utsträckning formulerades utifrån befintliga arbetsrutiner. Samtliga enhets-/verksamhetschefer och personal som intervjuats framför att införandet av värdighetsgarantierna inte har medfört någon betydande förändring för deras arbete. Det framgår dock att värdighetsgarantierna medfört förändringar som till stor del genomförts nära inpå tidpunkten för när värdighetsgarantierna formellt trädde i kraft 2014 och i samband med att de formulerades under 2013. Implementeringen av värdighetsgarantierna kan därför betraktas som en process som påbörjades innan den färdiga foldern med värdighetsgarantierna trycktes. Den här uppföljningen fokuserar på att analysera implementeringsarbetet dels utifrån hur verksamheterna har arbetat och arbetar med att se till att värdighetsgarantierna följs inom de egna leden, men även på hur verksamheterna har arbetat och arbetar med att se till att informera målgruppen om värdighetsgarantiernas existens och innehåll. På grund av att stora delar av implementeringen av värdighetsgarantierna har skett relativt långt tillbaka i tiden har den här uppföljningen valt att koncentrera analysen på hur värdighetsgarantierna implementeras i nuläget.

3.4.1 Hur arbetar biståndshandläggningen, Vilhelms gård, Estrids gård och hemtjänsten med att säkerställa att värdighetsgarantierna följs inom den egna verksamheten?

3.4.1.1 Biståndshandläggningen

Inom biståndshandläggningen har värdighetsgarantierna diskuterats med biståndshandläggare från utformningsstadiet av värdighetsgarantierna fram till att nämnden beslutade om det färdiga dokumentet/foldern i januari 2014. Garantipunkterna har tagits fram med utgångspunkt från de vid tillfället befintliga arbetsrutinerna, enligt de intervjuade biståndshandläggarna. Biståndshandläggarna har själva fått stort ansvar för att organisera sitt arbete så att värdighetsgarantierna följs. Värdighetsgarantierna finns med i introduktionsmaterialet för nyanställda men har hittills inte följts upp under exempelvis en APT, enligt biståndshandläggarna. Personalen som intervjuats framför att det går att klara av att uppfylla garantipunkterna för biståndshandläggning eftersom efterlevnaden baseras på sedan länge inarbetade rutiner. Därför har inte införandet av värdighetsgarantier inom biståndshandläggningen påverkat biståndshandläggarnas arbetsrutiner i märkvärd utsträckning enligt de biståndshandläggare som intervjuats.

3.4.1.2 Vilhelms gård

Till skillnad från övriga verksamheter som tas upp i det här avsnittet har representanter från Vilhelms gård inte varit involverade i att ta fram förslaget till värdighetsgarantier. Efter att värdighetsgarantierna togs i bruk i januari 2014 delades de ut till samtliga boende på Vilhelms gård och togs upp på APT två gånger. På Vilhelms gård finns två (tidigare tre) utbildade värdegrundsledare som arbetar på boendet med uppgift att bl. a. sprida kunskap om värdegrunden (både den nationella och Förenade Cares). Förutom det utför personalen ibland grupparbeten om värdegrunden på APT och på planeringsdagar där verksamhetschef och

värdegrundsledare leder arbetet. Vårdighetsgarantierna, menar verksamhetschefen, knyter an till verksamhetens värdegrund och den nationella värdegrunden. På Vilhelms gård är genomförandeplanerna centrala för att säkerställa att värdegrunden och vårdighetsgarantierna följs, menar verksamhetschefen. De rutiner som omgärdar utformandet av genomförandeplaner har enligt chefen påverkats av vårdighetsgarantierna. Vårdighetsgarantierna har på så vis konkretiserats genom rutiner för framtagande av genomförandeplaner. Enligt verksamhetschefen är det främst genom utformandet och uppföljningen av de individuella genomförandeplanerna som implementeringen av vårdighetsgarantierna, med innebörden att de rutiner som berör utformandet av genomförandeplanen, har påverkats på Vilhelms gård.

3.4.1.3 Estrids gård

På Estrids gård har vårdighetsgarantierna konkretiserats genom att enhetschefen har tagit fram ett handledningsdokument som riktar sig till personalen och behandlar frågan om hur vårdighetsgarantierna ska tillämpas mer konkret i deras arbete. Handledningsdokumentet har sedan tagits upp på APT och satts upp på personalens anslagstavlor och på personaltoaletter. Under arbetsprocessen med att ta fram förslag till vårdighetsgarantierna har personalen varit med och diskuterat dessa på APT.

3.4.1.4 Hemtjänsten

Inom hemtjänsten har vårdighetsgarantierna presenterats och diskuterats med personal på APT. Enhetschefen menar att det sker regelbundna uppföljningar kring punkterna i vårdighetsgarantin med personalen, exempelvis om att påminna alla om att bära namnskylt. Två gånger per år genomförs fokusgrupper med personal för att diskutera rutiner och riktlinjer, som bl.a. vårdighetsgarantierna.

3.4.2 Hur arbetar verksamheterna med att informera målgruppen om vårdighetsgarantierna?

3.4.2.1 När vårdighetsgarantierna infördes

I anslutning till att socialnämnden beslutade om att införa vårdighetsgarantierna i januari 2014 trycktes en folder med vårdighetsgarantierna upp och skickades ut till Hemtjänsten, Vilhelms gård och Estrids gård. Utöver det lades foldrar ut i kommunens Kontaktcenter, på vårdcentraler och apotek. Foldern finns även i PDF-format på kommunens hemsida. De olika verksamheterna ansvarar för att informera deras brukare om vårdighetsgarantierna. Biståndshandläggare delar ut foldern med vårdighetsgarantierna i samband med att de kommer i kontakt med personer som söker stöd. Inom hemtjänsten skickades garantifoldern ut till samtliga brukare med post i början på 2014. På de särskilda boendena lades foldern i de boendes brevlådor.

3.4.2.2 Det löpande informationsarbetet

Nya brukare får foldern med vårdighetsgarantierna tillsammans med annan dokumentation av samtliga verksamheter vid första kontakt enligt intervjuer med personal och enhetschefer. I vissa fall kan det hända att foldern inte delas ut till en brukare av en av verksamheterna på grund av att personal glömmet bort det, enligt en av de intervjuade biståndshandläggarna.

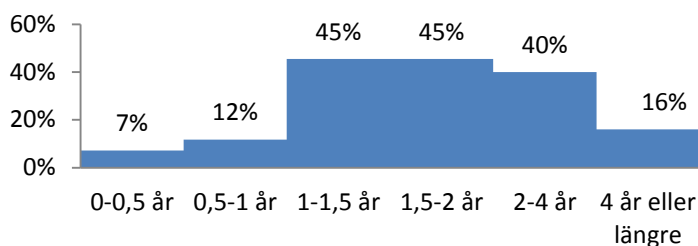
3.4.3 I vilken utsträckning känner brukarna till värdighetsgarantierna?

3.4.3.1 Hemtjänsten

Inom hemtjänsten uppger 65 procent av respondenterna att de inte känner till värdighetsgarantierna. 26 procent svarar att de känner till värdighetsgarantierna och nio procent väljer att inte besvara frågan.

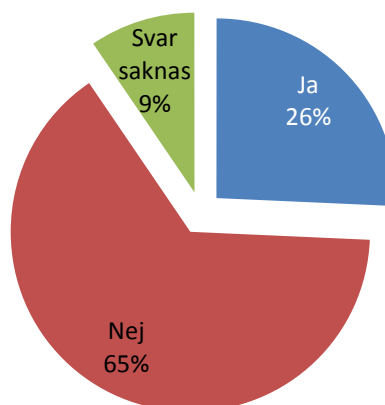
Det finns ett samband¹ mellan hur länge respondenterna haft hemtjänst och huruvida de känner till värdighetsgarantierna, som illustreras i diagrammet nedan. Brukare som hade hemtjänst när värdighetsgarantierna infördes känner i högre grad till dem. Igenkänningsgraden avtar sedan för de som haft hemtjänst längre än fyra år.

Andel brukare som uppger att de känner till värdighetsgarantierna uppdelat på hur länge de haft hemtjänst (n=101)



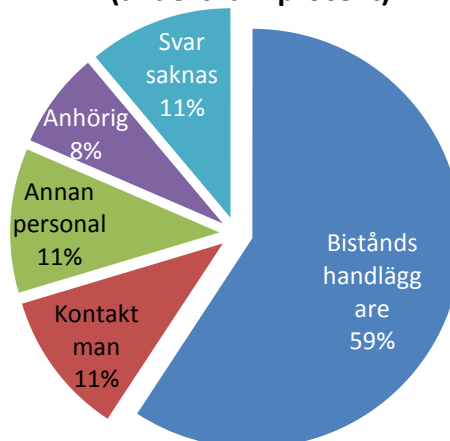
På frågan ”hur fick du information om värdighetsgarantierna?” (gäller bara de som känner till värdighetsgarantierna) svarar 59 procent att de fått informationen via biståndshandläggare, elva procent via kontaktman och elva procent via annan personal. Åtta procent har fått information om värdighetsgarantierna via en anhörig och elva procent väljer att inte svara på frågan. Bland de elva procent som inte kryssat för något av alternativen i diagrammet har ett fåtal kommenterat att de fått värdighetsgarantin av god man. Bland de som haft hemtjänst längre än ett år menar de flesta ändå att de fått information om värdighetsgarantierna av biståndshandläggare.

Hemtjänsttagare: Känner du till kommunens lokala värdighetsgarantier för äldreomsorgen? n=105 (andel svar i procent)



Värdighetsgarantierna skickades ut med post till samtliga hemtjänstbrukare i början på 2014 vilket troligtvis är en del av förklaringen till att de brukare som hade hemtjänst vid det tillfället i högre grad känner till värdighetsgarantierna.

Hemtjänsttagare som känner till värdighetsgarantierna: hur fick du information om värdighetsgarantierna? n=27 (andel svar i procent)



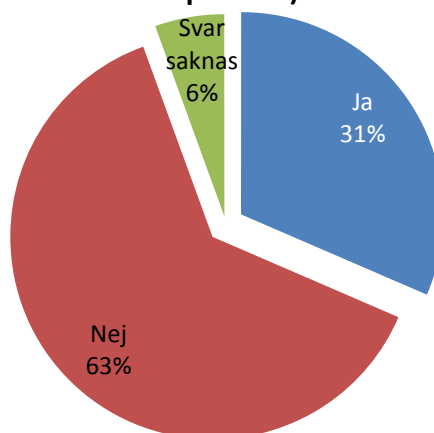
¹ Statistiskt signifikant på 99,9 % - nivå uppmätt med Pearson Chi-Square (sannolikheten är mindre än en på tusen att resultatet är genererat av slumpen).

3.4.3.2 Särskilt boende

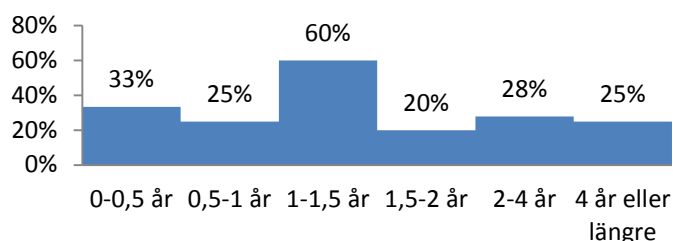
I brukarenkäten ställdes frågan ”känner du till kommunens lokala värdighetsgarantier för äldreomsorgen? Bland boende på särskilt boende uppger 31 procent av de svarande att de känner till värdighetsgarantierna. 63 procent menar att de inte känner till värdighetsgarantierna och sex procent avstår från att svara. Skillnaden mellan svarande från Vilhelms- och Estrids gård är marginell (2 procentenheter) och redovisas därför inte.

Ett liknande samband² mellan hur länge respondenterna bott på särskilt boende och huruvida de känner till värdighetsgarantierna återfinns liksom inom gruppen hemtjänstbrukare även bland boende på särskilt boende. Bland de boende på särskilt boende är dock en skillnad jämfört med brukare inom hemtjänsten att kurvan är avtagande även bland de som bott på särskilt boende en längre tid. En stor andel av de boende på särskilt boende som flyttat in efter januari 2014 har med stor sannolikhet haft hemtjänst innan flytten och därmed fått information om värdighetsgarantierna även via hemtjänsten.

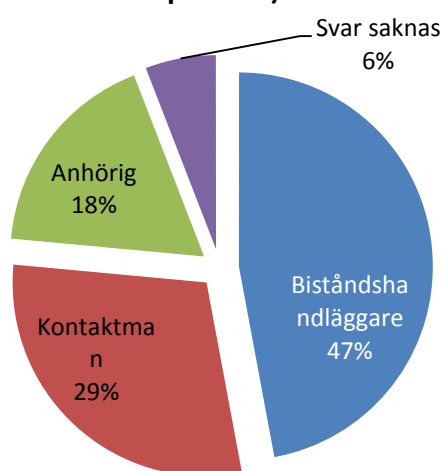
Boende på särskilt boende: känner du till kommunens lokala värdighetsgarantier för äldreomsorgen? n=54 (andel svar i procent)



Andel brukare som uppger att känner till värdighetsgarantierna uppdelat på hur länge de bott på särskilt boende (n=50)



Hur fick du information om värdighetsgarantierna? (n=17, andel svar i procent)



47 procent av de som anger att dem känner till värdighetsgarantierna har fått information om värdighetsgarantierna av biståndshandläggaren. 29 procent har fått information om värdighetsgarantierna via kontaktman och 18 procent av anhörig. Sex procent väljer att inte svara på frågan. Ett fåtal har kommenterat att de fått information om värdighetsgarantierna av god man.

² Statistiskt signifikant på 99,9 % - nivå uppmätt med Pearson Chi-Square (sannolikheten är mindre än en på tusen att resultatet är genererat av slumpen).

Kommentar

Den här uppföljningen kan inte svara på frågan om i vilken utsträckning personalen känner till värdighetsgarantierna. Uppföljningen har istället fokuserat på hur de olika verksamheterna arbetar med att skapa goda förutsättningar för att personalen ska kunna tillgodogöra sig kunskaper om värdighetsgarantierna.

Verksamheterna arbetar på olika sätt med att sprida kunskaper om värdighetsgarantierna bland personalen. Att konkretisera värdighetsgarantierna i tillämpbara guider för personalen kan vara ett sätt, att arbeta med värdegrundsledare ett annat, och att diskutera värdegrundsfrågor och värdighetsgarantierna på APT ett tredje.

Knivsta kommun kan inte ansvara för att samtliga invånare ska känna till värdighetsgarantierna. Däremot kan kommunen arbeta med att informera om värdighetsgarantierna (institutionella ramar) och på så vis uppmuntra brukare, men även anhöriga och allmänheten att tillgodogöra sig kunskaper om dessa. Det finns ingen dokumenterad plan eller strategi för hur kommunens verksamheter ska arbeta strategiskt med att informera brukare, anhöriga och allmänheten om värdighetsgarantierna. I nuläget informeras nya brukare om värdighetsgarantierna av både biståndshandläggare och personal i övriga verksamheter, enligt de rutiner som finns. Verksamheterna har dock inte följt upp hur de informerar om värdighetsgarantierna. Informationsarbetet skulle må bra av att struktureras på ett tydligare sätt eftersom information om värdighetsgarantierna ibland glöms bort. En strategi för hur informationsarbetet ska gå till för att samtliga brukare ska få information om värdighetsgarantierna kan bidra till att tydliggöra roller, ansvarsutkrävande från brukare och anhöriga, samt öka effektiviteten i verksamheten genom att förhindra dubbelarbete. I strategin bör även planeras hur verksamheten ska gå tillväga med att se till att foldern finns utplacerad på strategiska platser i kommunen och hur informationsarbetet ska följas upp. I samtal med volontärer från Lyckträffen framförs ett tips från en volontär om att placera ut foldern med värdighetsgarantierna vid Ica nära i Knivsta eftersom volontären menar att det går åt ca fyra gånger så många av Lyckträffens foldrar där jämfört med de foldrar som ställs ut vid kommunens Kontaktcenter.

Ett av huvudsyftena med värdighetsgarantierna är att tydliggöra för de äldre vad de kan förvänta sig av äldreomsorgen. Det är en relativt liten andel brukare som känner till värdighetsgarantierna. Detta behöver dock inte betyda att brukarna inte känner till de rutiner och regler som knyter an till innehållet i garantierna, eller med andra ord, att de har en helt annan uppfattning om vad de kan förvänta sig av äldreomsorgen än det värdighetsgarantierna avser tydliggöra. Däremot går en del av syftet med värdighetsgarantierna förlorat om brukarna inte känner till värdighetsgarantierna i och med att de finns där för att tydliggöra förväntningarna på omsorgen.

Det finns en avmattningseffekt beträffande effektiviteten av informationsarbetets med värdighetsgarantierna, särskilt inom hemtjänsten. Sannolikheten är fyra gånger större att en brukare som har haft hemtjänst i mer än ett år men mindre än fyra år känner till värdighetsgarantierna jämfört med en brukare som har haft hemtjänst i mindre än ett år. En

trolig förklaring är det mer omfattande informationsarbete som ägde rum under en tidsperiod precis efter att nämnden beslutade om att införa värdighetsgarantierna. Verksamheterna behöver effektivisera den fortsatta informationsspridningen om värdighetsgarantierna externt likväl som inom de egna verksamheterna.

3.5 Biståndshandläggare inom en vecka

I värdighetsgarantierna för biståndshandläggning framförs följande:

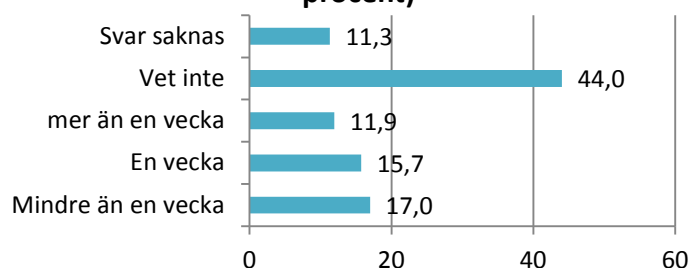
När du ansöker om hjälp får du en personlig biståndshandläggare inom en vecka som håller kontakt med dig under utredningstiden och under tiden stödet pågår.

(Värdighetsgarantin 2014: 5)

Det finns i skrivande stund totalt fyra biståndshandläggare som arbetar med att bedöma ansökningar om hemtjänst och särskilt boende. I intervjuerna med biståndshandläggarna framgår att de fyller i för varandra i händelse av att någon skulle vara borta en längre tid på t.ex. semester. Att hålla kontakten med brukare anses av biståndshandläggarna vara självklart under utredningstiden. Biståndshandläggarna menar dock att de inte upprätthåller en regelbunden kontakt med brukare efter utredningstiden, under tiden stödet pågår. Kontakten är koncentrerad till när beslutstiden förfallit eller till en specifik tidpunkt för när uppföljning planerats in i ett beslut. Biståndshandläggarna har regelbundna uppföljningar med personal från hemtjänst men inte med personal från särskilt boende eftersom biståndshandläggarna upplever att de inte har tid med det.

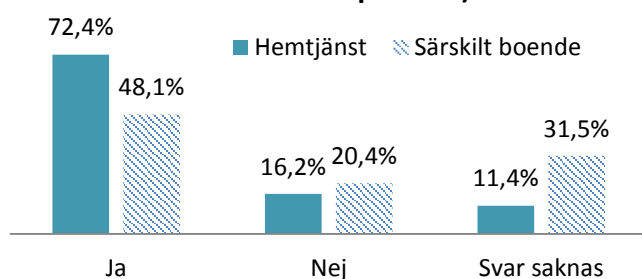
I brukarenkäten ställdes frågan ”Hur lång tid tog det för dig att få en personlig biståndshandläggare efter att du ansökt om stöd?”. Drygt en tredjedel menar att det tog en vecka eller mindre att få en personlig biståndshandläggare. Tolv procent svarar att det tog mer än en vecka, 42 procent svarar att de inte vet och tolv procent väljer att inte svara på frågan.

Hur lång tid tog det för dig att få en personlig biståndshandläggare efter att du ansökt om stöd? (n=159, andel svar i procent)



Bland de som menar att det tog längre tid än en vecka att få en personlig biståndshandläggare är andelen som fått hemtjänst innan värdighetsgarantierna infördes något högre. Skillnaden är liten, men statistiskt signifikant på 90 procentsnivån.

Är du nöjd med hur din personliga biståndshandläggare sköter kontakten med dig? (n=159 varav hemtjänst 105, andel svar i procent)



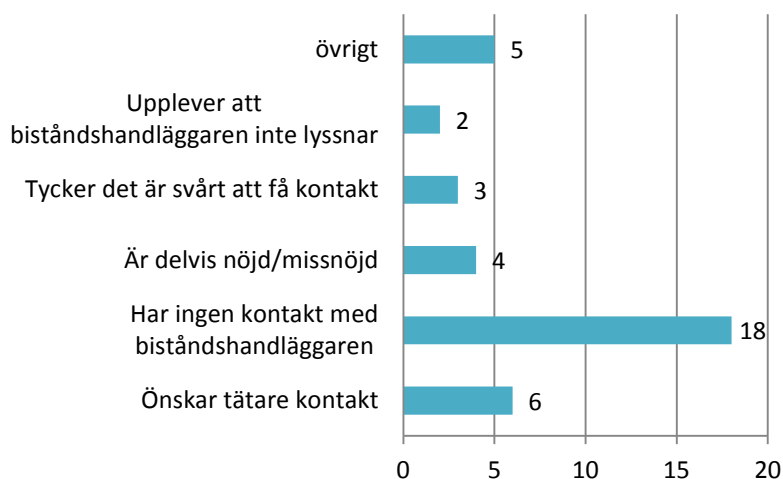
72 procent av hemtjänsttagarna svarar att de är nöjda med hur biståndshandläggaren sköter kontakten med dem och 16 procent svarar att de inte är nöjda. Elva procent avstår från att svara på frågan. Bland boende på särskilt boende svarar 48 procent att de är nöjda med hur biståndshandläggaren sköter kontakten med dem och 20 procent att de inte är nöjda. 32 procent avstår från att svara på frågan.

I det öppna kommentarsfältet under frågan ”Är du nöjd med hur din personliga biståndshandläggare sköter kontakten med dig?” har 42 respondenter valt att yttra sig. Kommentarererna har analyserats och kategoriserats under följande kategorier.

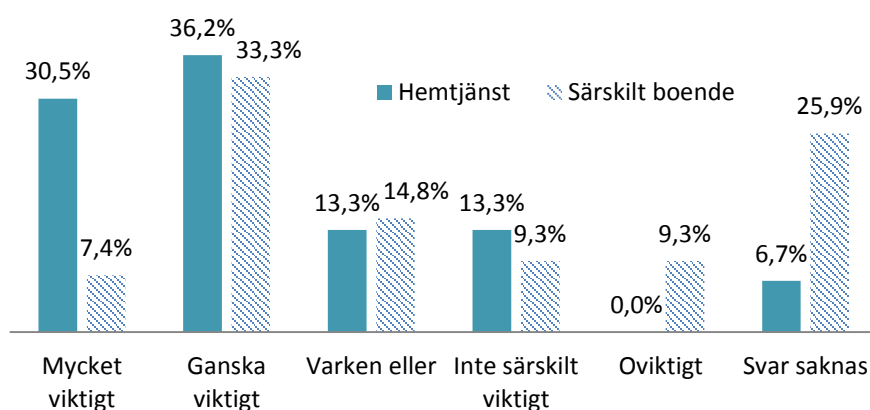
18 av de 42 kommentarerna handlar om att respondenten inte har någon kontakt med biståndshandläggaren. Sex respondenter önskar en tätare kontakt, bl.a. tätare uppföljningar tillsammans med biståndshandläggaren. Fyra kommentarer handlar om att respondenten är delvis nöjd eller missnöjd, med innebörden att det är något specifikt som man är missnöjd med, t.ex. att man ibland möts av otydliga besked. Tre kommentarer handlar om att respondenten

upplever att det är svårt att få kontakt med biståndshandläggaren, det kan handla om obesvarade mail eller telefonsamtal. Två respondenter upplever att biståndshandläggaren inte lyssnar när respondenten framför sina önskemål eller behov.

Kategorisering av de öppna kommentarerna under frågan "är du nöjd med hur din personliga biståndshandläggare sköter kontakten med dig?" (n=42)



Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att din personliga biståndshandläggare håller kontakten med dig? (n=159 varav hemtjänst 105, andel svar i procent)



särskilt viktigt”. Sju procent väljer att inte svara på frågan. Bland de boende på särskilt boende svarar totalt 40 procent att det är viktigt, 15 procent ”varken eller” och totalt 19 procent att det inte är särskilt viktigt eller oviktigt. 26 procent av de boende på särskilt boende väljer att inte besvara frågan.

I brukarenkäten ställdes frågan ”Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att din personliga biståndshandläggare håller kontakten med dig?”. Bland hemtjänsttagarna svarar totalt 67 procent att det är viktigt, 13 procent ”varken eller” och 13 procent ”inte

Kommentar

En majoritet av hemtjänsttagarna som svarat på enkäten anser att det är viktigt för det personliga välbefinnandet att biståndshandläggaren håller kontakten. Bland de svarande som bor på särskilt boende anser 40 procent att det är viktigt. Biståndshandläggarna anser att de inte har tid att hålla kontakten med de boende på särskilt boende. Jämfört med hemtjänsttagarna är boende på särskilt boende inte lika nöjda med hur biståndshandläggaren sköter kontakten. En stor del av de tillfrågade brukarna minns inte hur lång tid det tog för dem att få en biståndshandläggare och inga kommentarer uttrycker ett missnöje avseende tidsåtgången att få en personlig biståndshandläggare.

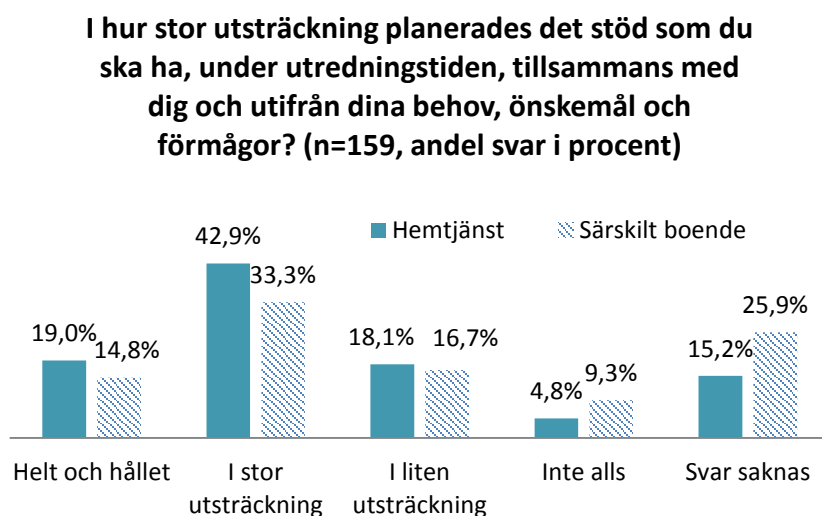
3.6 Brukares deltagande under utredningstiden

I värdighetsgarantierna för biståndshandläggning står följande:

Under utredningstiden planerar vi allt det stöd du ska ha tillsammans med dig och utifrån dina behov, önskemål och förmågor. Vi frågar alltid om du vill att någon närstående ska vara med i planeringen. (Värdighetsgarantin 2014: 5)

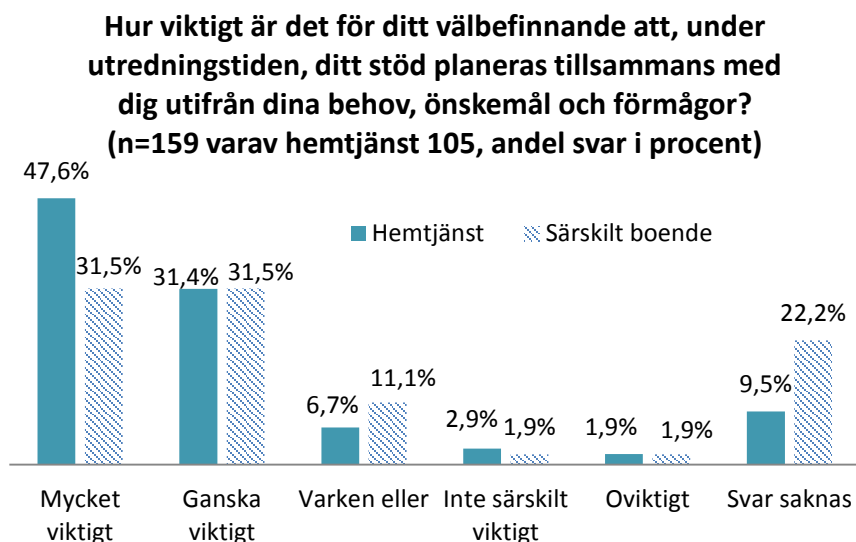
Biståndshandläggarna menar att de försöker träffa de som ansöker om stöd i respektives hemmiljö i så stor mån som möjligt för att underlätta biståndsbedömningen. Ofta menar biståndshandläggarna att det är anhöriga som tagit initiativ till att söka stöd, vilket medför att det kan leda till en diskussion mellan parterna där biståndshandläggaren, anhöriga och den person som sökt stöd har olika uppfattningar om vilka behov som föreligger hos den sökande. I dessa fall kan en person som sökt stöd behöva viss övertalning till att gå med på att beviljas olika insatser, enligt en biståndshandläggare. Det framgår också av intervjuerna med biståndshandläggarna att samtliga önskemål som förs fram av sökande inte kan garanteras, men att de alltid förs vidare genom dokumentation. Av intervjuer med biståndshandläggare framgår att det ibland kan bli så att anhöriga helt och hållet planerar stödet med biståndshandläggaren i de fall som den sökande lider av exempelvis demenssjukdom.

I brukarenkäten ställdes frågan ”I hur stor utsträckning planerades det stöd som du ska ha, under utredningstiden, tillsammans med dig och utifrån dina behov, önskemål och förmågor?”. Bland hemtjänsttagare svarar 19 procent ”helt och hållet”, 43 procent ”i stor utsträckning”, 18 procent ”i liten utsträckning”, 4,8 procent ”inte alls” och fem procent ”inte alls”. 15 procent väljer att inte svara på frågan. Bland boende på särskilt boende svarar 15 procent ”helt och hållet”, en tredjedel ”i stor utsträckning”, 17 procent i liten utsträckning och nio



procent ”inte alls”. 26 procent väljer att inte svara på frågan.

På frågan ”Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att, under utredningstiden, ditt stöd planeras tillsammans med dig utifrån dina behov, önskemål och förmågor?” svarar 48 procent av hemtjänstbrukarna ”mycket viktigt”, 31 procent ”ganska viktigt”, sju procent ”varken eller”, tre procent ”inte särskilt viktigt” och två procent ”oviktigt”. Tio procent avstår att svara på frågan.

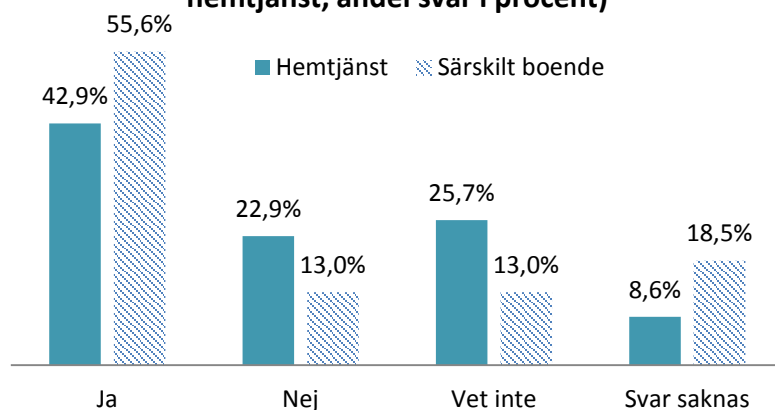


eller”, tre procent ”inte särskilt viktigt” och två procent ”oviktigt”. Tio procent avstår att svara på frågan. Bland boende på särskilt boende menar 32 procent att det är mycket viktigt, 32 procent att det är ganska viktigt för deras välbefinnande att

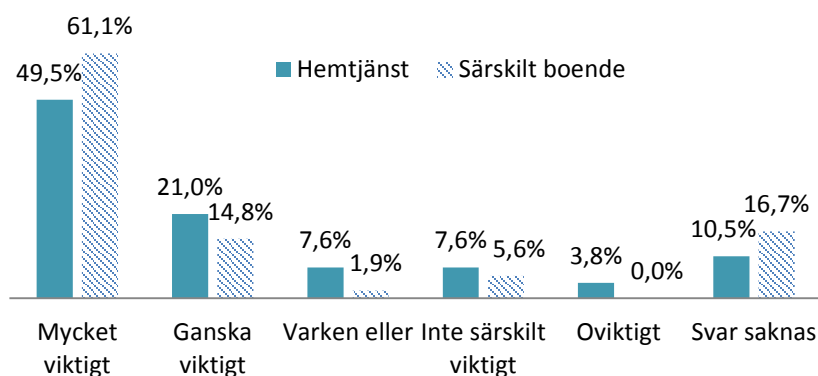
vara delaktig i planeingen av stödet. Elva procent svarar ”varken eller”, två procent inte ”inte särskilt viktigt” och två procent ”oviktigt”. 22 procent väljer att inte svara på frågan.

I enkäten ställdes frågan ”Frågade biståndshandläggaren dig om du ville att någon närstående skulle vara med i planeringen av ditt stöd?”. 43 procent av respondenterna inom gruppen hemtjänsttagare svarar ”ja”, 23 procent ”nej” och 26 procent ”vet inte”. Nio procent väljer att inte svara på frågan. Bland boende på särskilt boende svarar 56 procent ”ja”, 13 procent ”nej och 13 procent ”vet inte”. 19 procent väljer att avstå från att svara.

Frågade biståndshandläggaren dig om du ville att någon närstående skulle vara med i planeringen av ditt stöd? (n=159 varav 105 hemtjänst, andel svar i procent)



Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att någon närstående är med i planeringen av ditt stöd under utredningstiden? (n=159 varav 105 hemtjänst, andel svar i procent)



På frågan ”Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att någon närstående är med i planeringen av ditt stöd under utredningstiden?” svarar 54 procent ”mycket viktigt”, 19 procent ”ganska viktigt”, fem procent, ”varken eller”, sju procent ”inte särskilt viktigt” och tre procent ”oviktigt”. 13 procent väljer att inte svara på frågan.

Kommentar

En majoritet bland hemtjänsttagarna anser att de helt och hållet eller i stor utsträckning fick vara med i planeringen av stödet i biståndshandläggningen. Bland boende på särskilt boende är det däremot en minoritet som anser att de fick vara delaktiga helt och hållet eller i stor utsträckning. Nära 80 procent av hemtjänsttagarna anser att det är viktigt att de får delta i planeringen av stödet. Motsvarande siffra för boende på särskilt boende är drygt 60 procent. De allra flesta brukare anser att det är viktigt för välbefinnandet att en närstående är med i planeringen av stödinsatser under utredningstiden. Bland hemtjänsttagarna är det dock en minoritet som svarar att biståndshandläggaren frågade om de ville att en närstående ska vara med i planeringen. Bland de boende på särskilt boende svarar en större andel, 56 procent, att de tillfrågades av biståndshandläggaren.

3.7 Information om öppna verksamheter

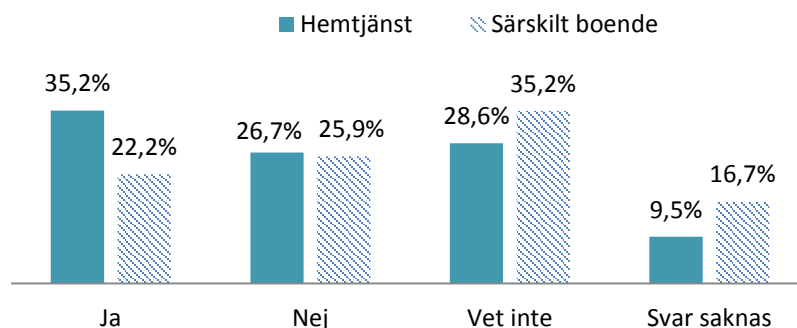
I värdighetsgarantierna för biståndshandläggning står följande:

Första gången du har kontakt med oss får du information både muntligen och skriftligen om alla stödinsatser som finns tillgängliga i kommunen i form av öppna verksamheter. (Värdighetsgarantin 2014: 5)

Angående den tredje garantipunkten i värdighetsgarantin för biståndshandläggning framför de intervjuade biståndshandläggarna att det kanske inte är lämpligt att ge all muntlig information vid det första tillfället eftersom det i vissa fall kan vara så att den som söker stöd befinner sig i ett sådant skick att denne inte är mottaglig för informationen. Samma resonemang förs i intervjun med företrädare för HSO. Personen kanske är inlagd på sjukhus och behöver tid för att tillfriskna. Personalen som intervjuats menar därför att muntlig information enligt den tredje garantipunkten ibland är lämpligare att istället ge vid ett senare tillfälle, i väntan på att personen tillfrisknat, vilket biståndshandläggarna också gör enligt egen utsago. Samtliga handläggare som intervjuats har dock inte en tydlig bild av vad *öppna verksamheter* innebär och därför riskerar också informationsarbetet om dessa att halta.

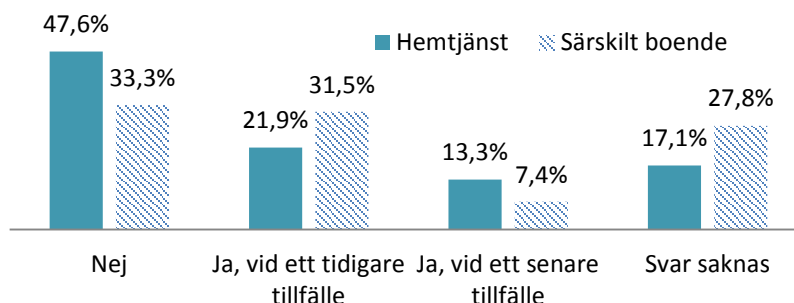
I brukarenkäten ställdes frågan ”Fick du både muntlig och skriftlig information om stödinsatser i form av öppna verksamheter (exempelvis Lyckträffen) vid din första kontakt med biståndshandläggaren?” 35 procent av respondenterna inom hemtjänsten svarar ”ja”, 27 procent ”nej” och 29 procent ”vet inte”. Tio procent väljer att inte svara på frågan. Bland boende på särskilt boende svarar 22 procent av respondenterna svarar ”ja”, 26 procent ”nej” och 35 procent ”vet inte”. 17 procent väljer att inte svara på frågan.

Fick du både muntlig och skriftlig information om stödinsatser i form av öppna verksamheter (exempelvis Lyckträffen) vid din första kontakt med biståndshandläggaren? (n=159, varav hemtjänst 105, andel svar i procent)



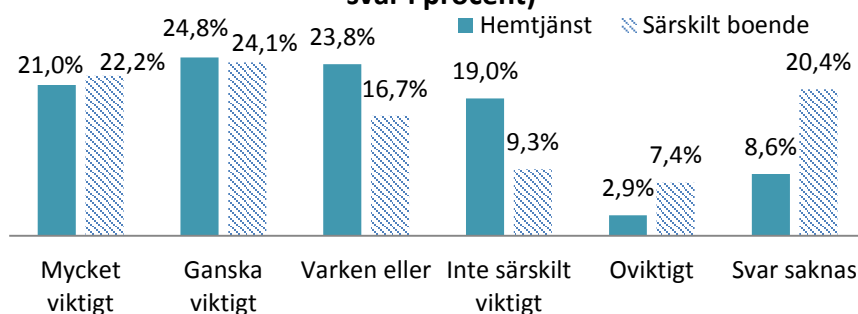
På frågan ”Hade du önskat att få muntlig och skriftlig information om öppna verksamheter vid ett annat tillfälle än vid den första kontakten med biståndshandläggningen?” svarar 48 procent av hemtjänsttagarna ”nej”, 22 procent ”ja, vid ett senare tillfälle” och 13 procent ”ja, vid ett tidigare tillfälle”. 17 procent väljer att inte svara på frågan.

Hade du önskat att få muntlig och skriftlig information om öppna verksamheter vid ett annat tillfälle än vid den första kontakten med biståndshandläggningen? (n=159 varav hemtjänst 105, andel svar i procent)



Bland boende på särskilt boende svarar 33 procent ”nej”, 32 procent ”ja, vid ett senare tillfälle” och sju procent ”ja, vid ett tidigare tillfälle”. 28 procent väljer att inte svara på frågan.

Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att få information om stödinsatser i form av öppna verksamheter? (n=159 varav hemtjänst 105, andel svar i procent)



I brukarenkäten ställdes frågan ”Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att få information om stödinsatser i form av öppna verksamheter?”. 21 procent av de svarande bland hemtjänsttagarna menar att det är mycket viktigt, 25 procent att det är ganska viktigt, 24 procent att det varken är viktigt eller oviktigt, 19 procent att det inte är särskilt viktigt och tre procent att det är oviktigt. 9 procent väljer att inte svara på frågan. Bland boende inom särskilt boende menar 22 procent att det är mycket viktigt, 24 procent att det är ganska viktigt, 17 procent att det varken är viktigt eller oviktigt, 9 procent att det inte är särskilt viktigt och sju procent att det är oviktigt. 20 procent av de boende på särskilt boende väljer att inte svara på frågan.

Kommentarer

En stor andel brukare kommer inte ihåg om de fick information om öppna verksamheter vid den första kontakten med biståndshandläggaren. Garantipunkten verkar inte ha följts av verksamheten helt och hållet eftersom inte alla biståndshandläggare vet vad *öppna verksamheter* innebär. Knappt hälften av brukarna tycker att det är ganska viktigt eller mycket viktigt att få information om öppna verksamheter. En fråga som aktualiserats i samband med intervjuer både med personal och med företrädare för HSO är om det vid alla tillfällen är lämpligt att ge information om öppna verksamheter vid den första kontakten med en person

som söker stöd. Vissa personer kanske inte är helt mottagliga för den informationen vid den första kontakten med biståndshandläggaren. Det kan exempelvis handla om personer som blivit inlagda på sjukhus och behöver en viss tid att återhämta sig. I brukarenkäten visar det sig att totalt 37 procent av samtliga svarande menar att de hade önskat sig information om stödinsatser i form av öppna verksamheter vid ett annat tillfälle (före eller efter) än den första träffen med biståndshandläggaren. Garantipunkten bör även förtydligas vad gäller att förklara vad stödinsatser i form av öppna verksamheter är.

3.8 En plan för när, (var) och hur dina insatser ska genomföras – Genomförandeplanerna

I värdighetsgarantierna för hemtjänst och särskilt boende står följande:

En plan för hur och när dina insatser ska genomföras tas fram tillsammans med dig inom två veckor. Om du vill kan även en närstående delta vid mötet. Dina behov, förutsättningar och önskemål styr insatsens utformande. Planen följs upp regelbundet. (Värdighetsgarantin 2014: 6-7)

Utifrån samtal med olika medarbetare i kommunen framgår att den plan som åsyftas i ovanstående garantipunkt är det som benämns som *genomförandeplan*. Ett argument som framförts mot att använda begreppet *genomförandeplan* i garantitexten är att allmänheten och brukare inte tros känna till begreppet.

Genomförandeplanen är ett viktigt arbetsverktyg för utföraren eftersom den på ett konkret sätt ska lyfta fram varje brukares individuella behov och önskemål kring den personliga omsorgen. Utifrån ett brukarperspektiv är syftet med genomförandeplanen att skapa en trygg grund och en tydlighet i vad denne kan förvänta sig av den personliga omvårdnaden. Genom att brukaren involveras i skapandet och uppföljningen av genomförandeplanen är avsikten att denne ska bli mer delaktig i utformningen av det stöd som ges. En ändamålsenlig genomförandeplan kan även skapa trygghet för personalen genom att finnas till som ett konkret stöd att utgå från i omsorgsarbetet. Genomförandeplanen kan därför även bli särskilt betydelsefull då inte ordinarie vårdnadspersonal kan delta i omsorgsarbetet. Socialstyrelsens allmänna råd om dokumentation (SOSFS 2014:5) innehåller rekommendationer om vad genomförandeplanen bör innehålla.

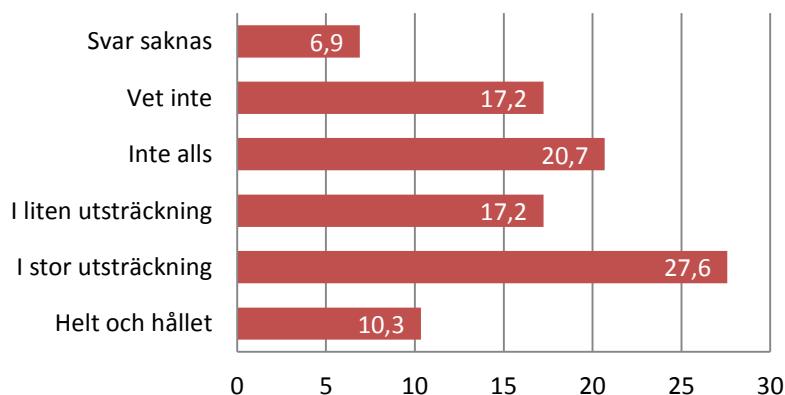
3.8.1 Hur arbetar verksamheterna med framtagande av genomförandeplaner?

3.8.1.1 Estrids gård

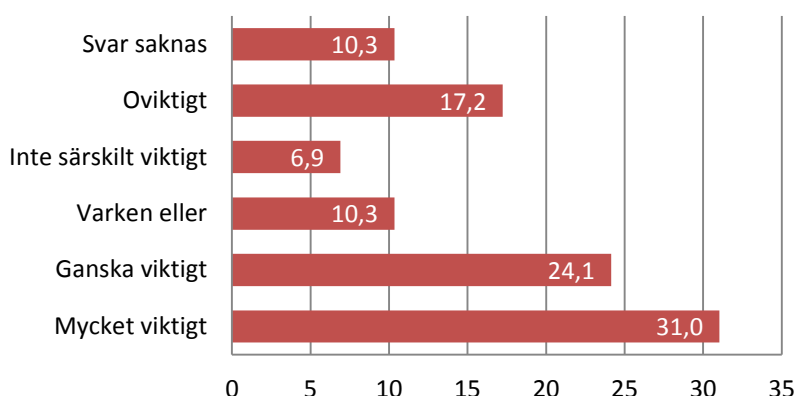
På Estrids gård har enhetschefen skapat ett frågebatteri som ska användas av personal som ett underlag vid framtagande av individuella genomförandeplaner. Brukare och kontaktman träffas i brukarens lägenhet och för en diskussion som utgör ett underlag för framställningen av genomförandeplanen som kontaktmannen sedan skriver rent efter diskussionen. I nästa steg går kontaktmannen tillbaka till brukaren och läser upp det som skrivits i genomförandeplanen varpå brukaren godkänner eller begär ändringar av innehållet, enligt personal på Estrids gård. Samtliga genomförandeplaner ska följas upp i maj och november månad, eller vid förändringar av brukarens behov. I intervjuer med personal framgår att det är svårt att ta fram en genomförandeplan inom två veckor. Istället är målet tre veckor enligt de riktlinjer som enhetschefen har tagit fram. Personal framför att det kanske inte alltid är lämpligt att genomförandeplanen upprättas inom två veckor på grund av att det ibland kan ta tid för brukare att få klarhet över hur de vill att behov ska omsättas i praktik. Personalen menar i intervjuer att de känner en press över ökade krav på dokumentation och de menar att personal ofta sitter kvar och slutför dokumentation som t.ex. genomförandeplaner på obetald arbetstid.

I brukarenkäten ställdes frågan ”I vilken utsträckning fick du vara delaktig i framtagandet av din genomförandeplan?”. Bland de svarande på Estrids gård svarar tio procent ”helt och hållet”, 28 procent ”i stor utsträckning”, 17 procent ”i liten utsträckning”, 21 procent ”inte alls” och 17 procent ”vet inte”. Sju procent väljer att inte svara på frågan.

I vilken utsträckning fick du vara delaktig i framtagandet av din genomförandeplan? n=29 (andel svar i procent)



Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att du kan vara delaktig i framtagandet av din genomförandeplan? n=29 (andel svar i procent)



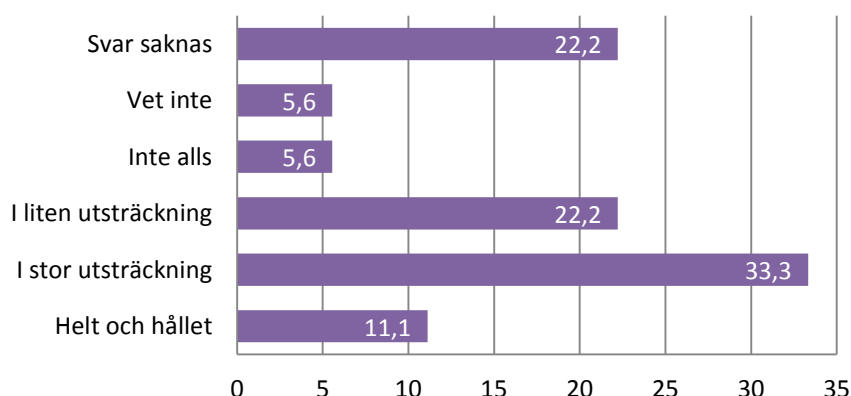
På frågan ”Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att du kan vara delaktig i framtagandet av din genomförandeplan?” svarar 31 procent ”mycket viktigt”, 24 procent ”ganska viktigt”, tio procent ”varken eller”, sju procent ”inte särskilt viktigt” och 17 procent ”oviktigt”. Tio procent väljer att inte svara på frågan.

3.8.1.2 Vilhelms gård

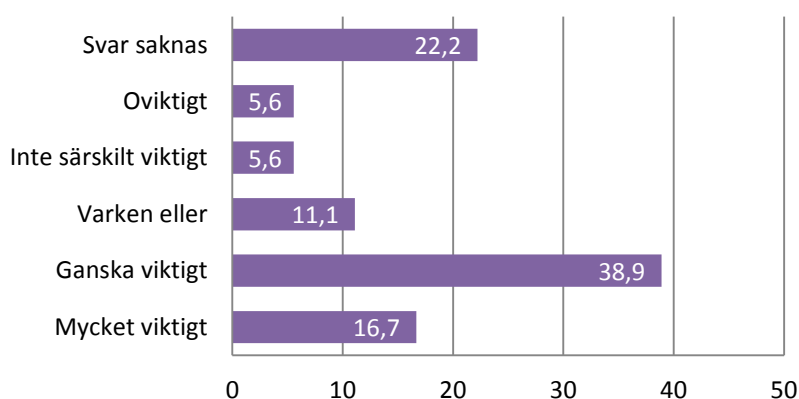
På Vilhelms gård är genomförandeplanerna centrala för att säkerställa att värdegrunden och värdighetsgarantierna följs menar verksamhetschefen. Det är främst genom utformandet och uppföljningen av de individuella genomförandeplanerna som frågor kopplade till värdighetsgarantin lyfts. Verksamheten har SoL-ombud vars uppgift är att bl. a. utbilda ny personal i arbetssättet för att ta fram genomförandeplaner. Det är kontaktman som upprättar genomförandeplanen tillsammans med brukaren. Planen följs upp var tredje månad eller när det finns ett behov av att uppdatera den. Genom intervjuer med personal från Vilhelms gård framgår att de anser att det ibland kan vara svårt men att det är mycket viktigt att en plan tas fram inom två veckor. Planen kan alltid revideras senare, menar personalen som intervjuats på Vilhelms gård.

På frågan ”I vilken utsträckning fick du vara delaktig i framtagandet av din genomförandeplan?” svarar elva procent ”helt och hållet”, 33 procent ”i stor utsträckning”, 22 procent ”i liten utsträckning”, sex procent ”inte alls” och sex procent ”vet inte”. 22 procent väljer att inte svara på frågan.

I vilken utsträckning fick du vara delaktig i framtagandet av din genomförandeplan? n=19 (andel svar i procent)



Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att du kan vara delaktig i framtagandet av din genomförandeplan? n =19 (andel svar i procent)



På frågan ”Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att du kan vara delaktig i framtagandet av din genomförandeplan?” svarar 17 procent ”mycket viktigt”, 39 procent ”ganska viktigt”, elva procent ”varken eller”, sex procent ”inte särskilt viktigt” och sex procent ”oviktigt”. 22 procent väljer att inte svara på frågan.

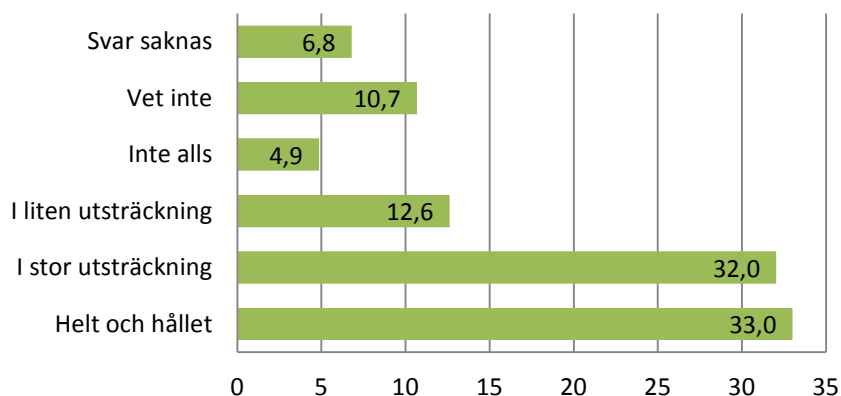
3.8.1.3 Hemtjänsten

Inom hemtjänsten framgår av intervjuer med enhetschefen och personal att kontaktmannen har som uppgift att tillsammans med brukaren ta fram en genomförandeplan. Personal berättar att kontaktmannen träffar brukaren i hemmet och intervjuar brukaren med biståndsbeslutet som underlag. Kontaktmannen för anteckningar och renskriver sedan genomförandeplanen. Enligt enhetschefen och personal är det ofta inte så lämpligt att ta fram en färdig genomförandeplan inom två veckor eftersom de då skulle behöva revideras ganska snart efter den tidpunkten, särskilt i de fall då biståndsbeslutet inte stämmer överrens med det behov av stöd som brukaren uttrycker, enligt hemtjänstpersonalen som intervjuats. Personalen menar att genomförandeplanens kvalitet och innehåll är beroende av att brukaren vågar berätta hur denne vill ha det. Att bygga förtroende tar tid menar de, vilket kan bli ett hinder för att skapa en bra genomförandeplan. Enligt personalen är det först efter ca fyra till sex veckor som en fullständig genomförandeplan kan upprättas. Samtliga genomförandeplaner uppdateras vid bestämda tidpunkter i mars och september varje år. Om brukare eller personal anser att det finns ett behov kan genomförandeplanen i vissa fall uppdateras mer frekvent. Verksamheten

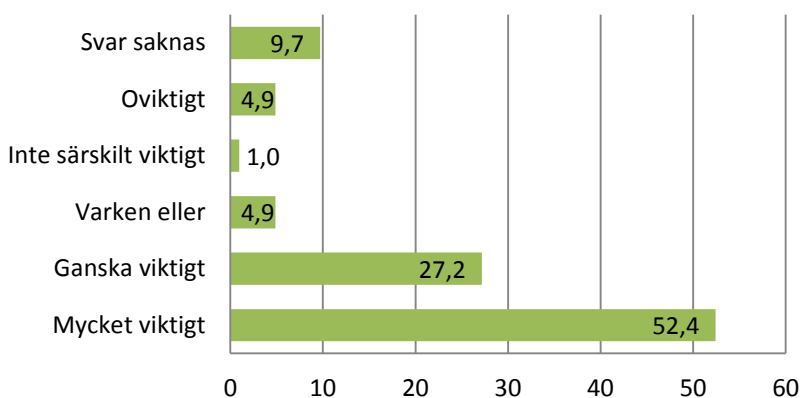
arbetar även för att informera brukarna om att de kan ringa till hemtjänsten och boka in ett möte för att uppdatera genomförandeplanen om de individuella behoven skulle förändras.

På frågan ”I vilken utsträckning fick du vara delaktig i framtagandet av din genomförandeplan?” svarar 33 procent ”helt och hållet”, 32 procent ”i stor utsträckning”, 13 procent ”i liten utsträckning, fem procent ”inte alls” och tio procent ”vet inte”. Sju procent väljer att inte svara på frågan.

I vilken utsträckning fick du vara delaktig i framtagandet av din genomförandeplan? (n=101, andel svar i procent)



Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att du kan vara delaktig i framtagandet av din genomförandeplan? (n=101, andel svar i procent)



På frågan ”Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att du kan vara delaktig i framtagandet av din genomförandeplan?” svarar de flesta, 52 procent ”mycket viktigt”, 27 procent ”ganska viktigt”, fem procent ”varken eller”, en procent ”inte särskilt viktigt” och fem procent ”oviktigt”. Tio procent avstår att svara på frågan.

3.8.2 Ändamålsenliga genomförandeplaner

En ändamålsenlig genomförandeplan bör beskriva när, var och hur behoven hos brukaren ska tillgodoses om inte annat har avtalats med brukaren, vilket om så är fallet bör framgå i genomförandeplanen. Innehållet i genomförandeplanen ska givetvis vara kopplad till det som utföraren kan påverka och påverkar den personliga omsorgen. För att ta reda på om genomförandeplanerna kan anses vara ändamålsenliga har ett slumpmässigt urval av 30 genomförandeplaner (tio för varje verksamhet) granskats. Följande analysfråga har varit utgångspunkten för granskningen av genomförandeplanerna: beskriver genomförandeplanerna när, var och hur brukarens behov ska tillgodoses?

Samtliga genomförandeplaner som granskats innehåller beskrivningar av när, var och hur olika behov ska tillgodoses. Det finns en stor variation avseende hur utförliga

genomförandeplanerna är i sina beskrivningar av när, var och hur brukarens behov ska tillgodoses. Vissa genomförandeplaner beskriver detta utförligt medan andra genomförandeplaner innehåller mer sparsamma beskrivningar.

Variationen kan i stor utsträckning förklaras av vilken verksamhet som upprättat planerna. De mest utförliga och ändamålsenliga genomförandeplanerna återfinns i urvalet av planer från särskilt boende, där Vilhelms gård står för de mest utförliga beskrivningarna. Nio av tio granskade genomförandeplaner från Vilhelms gård uppfyller granskningens kriterier avseende att svara på när, var och hur individens behov ska tillgodoses. Det som skiljer Vilhelms gård från övriga utförarens genomförandeplaner som granskats är att texterna i genomförandeplanerna är skrivna som att brukaren själv skrivit texten, t.ex. ”jag behöver hjälp med...” till skillnad från övriga verksamheter där texterna behandlar brukaren i tredje person. Vilhelms gårds genomförandeplaner har även lyckats med att få in önskemål som inte direkt berör basala behov som t.ex. ”jag tycker om att lyssna på musik i mitt rum”. Det som även skiljer Vilhelms gårds genomförandeplaner från andra verksamheters genomförandeplaner är att de innehåller beskrivningar om på vilket sätt brukarna har varit delaktiga i utformandet av planerna och även ett datum för när de ska följas upp.

I intervjuer med enskilda brukare poängteras att det kan vara svårt att förstå att garantitexten avser just genomförandeplanen eftersom det finns många andra typer av dokument som den kan blandas ihop med – t.ex. rehab-plan, vårdplan eller samordnad individuell plan (SIP).

Kommentar

Verksamheterna arbetar på olika sätt med framtagande av genomförandeplaner. För samtliga verksamheter i nuläget är det kontaktmannen som ansvarar för att det genomförs. Genomförandeplanerna skiljer sig åt mellan olika verksamheter avseende i vilken utsträckning de svarar på när, var och hur brukarens behov ska tillgodoses. Det finns potential för förbättring av genomförandeplanerna hos samtliga verksamheter som granskats i denna uppföljning. Detta bör även ses i ljuset av Socialstyrelsens nya allmänna råd för genomförandeplaners innehåll (SOSFS 2014:5).

Genomförandeplan är ett vedertaget begrepp, för personal, inom både hemtjänsten och särskilt boende. För att tydliggöra hänvisningen till genomförandeplanen i värdighetsgarantierna kan begreppet *genomförandeplan* med fördel läggas till i garantipunkten för att komplettera texten.

Det bör även tilläggas att genomförandeplanen avser besvara frågan om *var* insatserna ska genomföras, vilket saknas i värdighetsgarantierna som endast belyser *hur* och *när*.

I brukarenkäten framgår att brukarna anser att det är viktigt att kunna vara delaktig i framtagandet av genomförandeplan, särskilt för hemtjänsttagarna. De flesta inom den sistnämnda gruppen uppger också att de fått vara delaktiga helt och hållet eller i stor utsträckning med att ta fram genomförandeplanen. Bland de boende på särskilt boende är andelen brukare som uppger att de i stor utsträckning eller helt och hållet fått vara med i framtagandet av genomförandeplanen lägre.

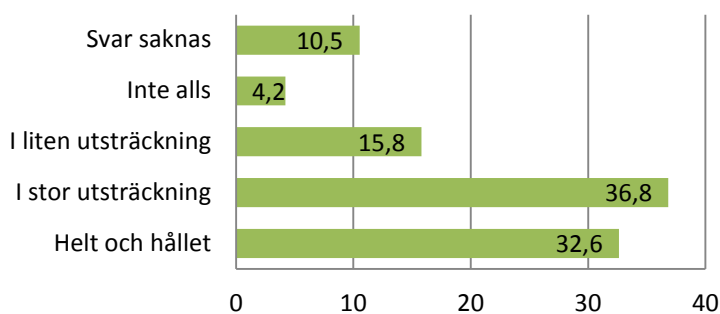
Ett sätt att höja kvalitén i processen med att ta fram genomförandeplaner är att skapa tydliga rutiner för hur brukaren ska göras delaktiga i framtagande av genomförandeplan. Detta har redan gjorts inom särskilt boende. Eftersom genomförandeplanen är ett så viktigt dokument utifrån flera aspekter som beskrivs i detta avsnitt är det också viktigt att personalen får ett kontinuerligt stöd av chef och rutinerade medarbetare för att utvecklas i arbetet med att tillsammans med brukaren skapa en genomförandeplan som motsvarar de förväntningar och krav som finns.

3.9 Hemtjänsten - självbestämmande

I Världighetsgarantin för hemtjänst står i den andra punkten:

Du bestämmer alltid själv hur du vill att den privata omsorgen ska gå till, till exempel av- och påklädnad och toalettbesök. (Världighetsgarantin 2014: 6)

I vilken utsträckning kan du själv bestämma hur den privata omsorgen ska gå till? (n=101, andel svar i procent)

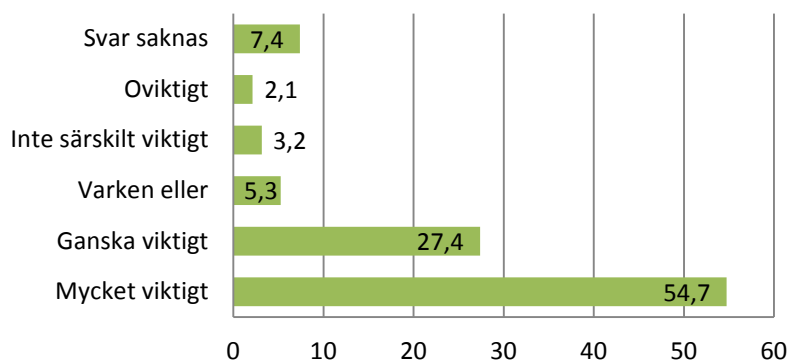


I brukarenkäten ställdes frågan ”I vilken utsträckning kan du själv bestämma hur den privata omsorgen ska gå till?”. 70 procent av respondenterna svarar att de helt och hållet eller i stor utsträckning kan bestämma själv hur den privata omsorgen ska gå till. 20 procent svarar ”i liten utsträckning” eller ”inte alls”. Tio procent av de tillfrågade väljer att inte svara på frågan.

I fokusgruppsintervjun med brukare framförs att kvalitén avseende självbestämmande ofta avgörs av hur erfaren personalen är. Ju mer erfaren desto bättre kvalitét, generellt sett, framför en brukare.

På frågan ”Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att du själv kan bestämma hur den privata omsorgen ska gå till?” svarar 82 procent att det är mycket viktigt eller ganska viktigt. Fem procent svarar ”varken eller”, fem procent ”inte särskilt viktigt” eller ”oviktigt” och sju procent väljer att inte svara på frågan.

Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att du själv kan bestämma hur den privata omsorgen ska gå till? (n=101, andel svar i procent)



70 procent av de som svarar att de i liten utsträckning eller inte alls kan påverka hur den privata omsorgen ska gå till svarar att de emellertid anser att det är ganska viktigt eller mycket viktigt för deras välbefinnande att de får möjlighet att bestämma detta.

I de öppna kommentarsfälten har några respondenter valt att kommentera enkätfrågorna ovan. Dessa respondenter undrar vad som menas med privat omsorg och en respondent undrar om det är någon skillnad på privat omsorg och kommunal omsorg.

Kommentar

De allra flesta hemtjänsttagarna, 70 procent, menar att de helt och hållet eller i ganska stor utsträckning kan bestämma hur den privata omsorgen ska gå till. En femtedel av hemtjänsttagarna menar dock att de i liten utsträckning eller inte alls kan bestämma hur den privata omsorgen ska gå till. 70 procent inom den sistnämnda gruppen, som utgör 14 procent av samtliga svarande, menar samtidigt att det är ganska viktigt eller mycket viktigt för deras välbefinnande att få möjlighet till detta.

Det råder en viss oklarhet hos brukarna kring vad som avses med formuleringen *den privata omsorgen* som även återspeglas i de öppna kommentarsfälten i enkätundersökningen och i fokusgruppsintervjuerna med brukare inom hemtjänsten och HSO. Brukare har i enstaka fall tolkat formuleringen som omsorg driven i privat regi. Garantipunkten kan förtydligas genom att ändra formuleringen ”den privata omsorgen” till ”den personliga omsorgen”.

Det ska dock tilläggas att enkätsvaren bör tolkas med extra varsamhet eftersom frågan lätt kan tolkas på många olika sätt. Många brukare inom hemtjänsten har exempelvis inte insatser som direkt berör den personliga omsorgen.

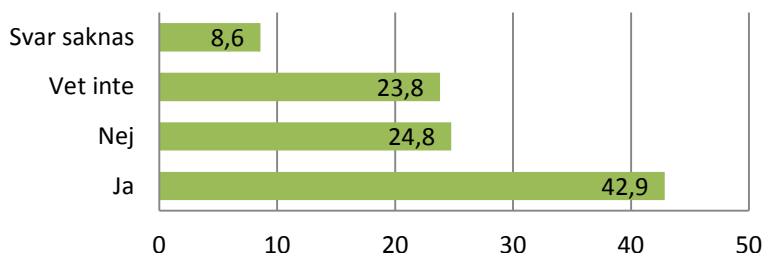
3.10 Hemtjänsten – tidspassing

I Vårdighetsgarantin för hemtjänst står följande i punkt tre:

Om vi blir minst 30 minuter sen till ditt besök, ringer vi dig och meddelar det.

(Vårdighetsgarantin 2014: 6)

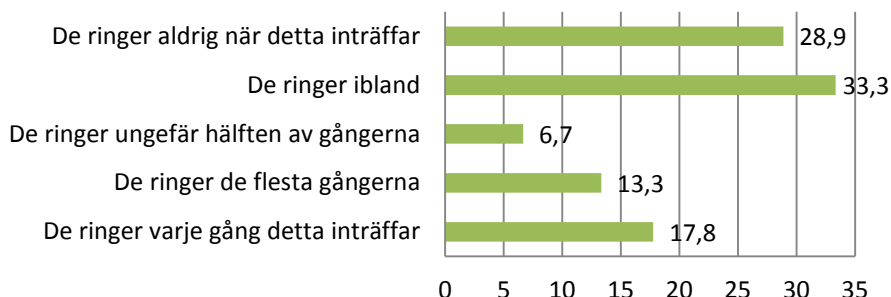
Har det hänt dig att hemtjänsten blivit mer än 30 minuter sen till ditt besök? (n=105, andel svar i procent)



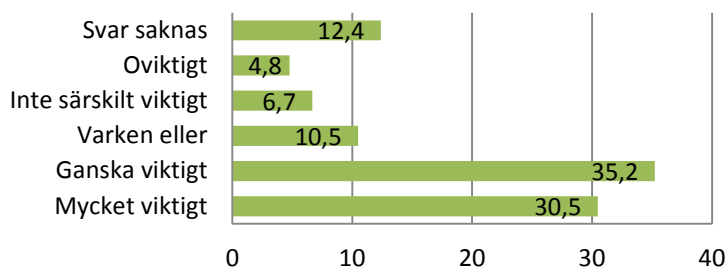
I enkäten ställdes frågan ”Har det hänt dig att hemtjänsten blivit mer än 30 minuter sen till ditt besök?”. 43 procent av respondenterna har svarat ”ja”, 25 procent ”nej” och 24 procent ”vet inte”. Nio procent av respondenterna väljer att inte svara på frågan.

Bland de 45 respondenter som uppger att de har varit med om att hemtjänsten blivit mer än 30 minuter sen svarar 29 procent att de aldrig ringer när detta inträffar, en tredjedel svarar att de ringer ibland, sju procent att de ringer hälften av gångerna, 13 procent att de ringer de flesta gångerna och 18 procent att de ringer varje gång detta inträffar.

I vilken utsträckning blir du uppringd när hemtjänsten är mer än 30 minuter sen till ditt besök? (n=45, andel svar i procent)



Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att hemtjänsten ringer när de är mer än 30 minuter försenade? (n=105, andel svar i procent)



På frågan ”Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att hemtjänsten ringer när de är mer än 30 minuter försenade?” svarar 31 procent att det är mycket viktigt och 35 procent att det är ganska viktigt. Elva procent svarar ”varken eller”, sju procent ”inte särskilt viktigt” och fem procent ”oviktigt”. Tolv procent väljer att inte besvara frågan.

I samtal med hemtjänstbrukare framkommer att det även kan vara så att hemtjänsten kommer för tidigt, ibland flera timmar tidigt, vilket upplevs som ett lika stort problem. I brukarenkäten framgår av en kommentar att det är viktigt för respondenten att personalen ringer och meddelar försening innan den avtalade tiden passerat.

Enhetschefen för hemtjänsten menar att det hela tiden sker oförutsedda händelser inom verksamheten och att tidsplaneringen innehåller små marginaler. Därför inträffar situationer då hemtjänsten inte kan vara hemma hos brukaren på utsatt tid. Det är inte så vanligt att hemtjänsten bestämmer ett specifikt klockslag med brukaren. Vanligtvis meddelar hemtjänsten brukaren att de kommer inom ett visst tidsspann, t.ex. mellan nio och halv tio. Om hemtjänsten anländer t.ex. kvart i tio, kan det tolkas som att hemtjänsten är en kvart försenad eller trekvart försenad. I sådana situationer kan personalen uppleva att det är svårt att avgöra om de ska ringa brukaren eller inte. Att ringa i en stressad situation kan upplevas som jobbigt av personal eftersom det tar tid som annars hade kunnat användas till att utföra annat arbete. Hantering av hemnycklar till brukare är ofta en aspekt som innebär tidsförluster och försvårar arbetet ytterligare vid förseningar, enligt enhetschefen.

Kommentar

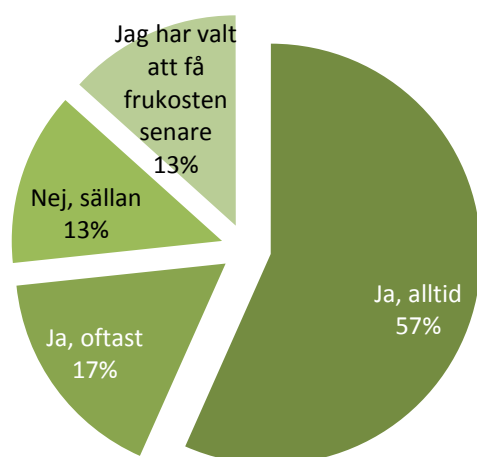
Att hemtjänsten ibland inte kan komma inom ett utsatt tidsintervall upplevs av brukarna som ett problem oavsett om det innebär att komma försent eller för tidigt. Hur ofta hemtjänsten kommer för tidigt kan den här uppföljningen inte svara på. De flesta brukarna menar att det är viktigt att hemtjänsten ringer om de blir mer än 30 minuter försenade. Bara 18 procent av de som har varit med om att hemtjänsten blivit försenad menar att de ringer varje gång detta inträffar. Garantipunkten går att tolka på olika sätt eftersom hemtjänsten ofta använder sig av ett tidsintervall istället för en given tidpunkt. Därför finns det ett behov av att fastslå hur hemtjänsten ska förhålla sig till förseningar så att verksamheten bereds möjlighet att agera konsekvent mot brukarna. Vårdighetsgarantierna bör även innefatta att hemtjänsten hör av sig om de kommer för tidigt.

3.11 Hemtjänsten – frukost

I Världighetsgarantin för hemtjänst står i punkt fyra:

Din frukost serveras alltid före klockan 10, om du inte själv valt att få frukosten serverad senare. (Världighetsgarantin 2014: 6)

Blir du alltid serverad frukost före klockan 10? (n=30, andel svar i procent)



De allra flesta av de svarande, 57 procent, anger att de inte har insatsen att bli serverad frukost av hemtjänsten. Bland de 30 svarande som däremot har insatsen att bli serverad frukost svarar 57 procent att de alltid får frukosten serverad före kl. 10.

13 procent svarar att de har valt att få frukosten serverad senare. 17 procent menar att de oftast får frukosten innan

kl. 10 och 13 procent svarar att de sällan får frukosten serverad innan kl. 10. En tredjedel väljer att inte besvara frågan.

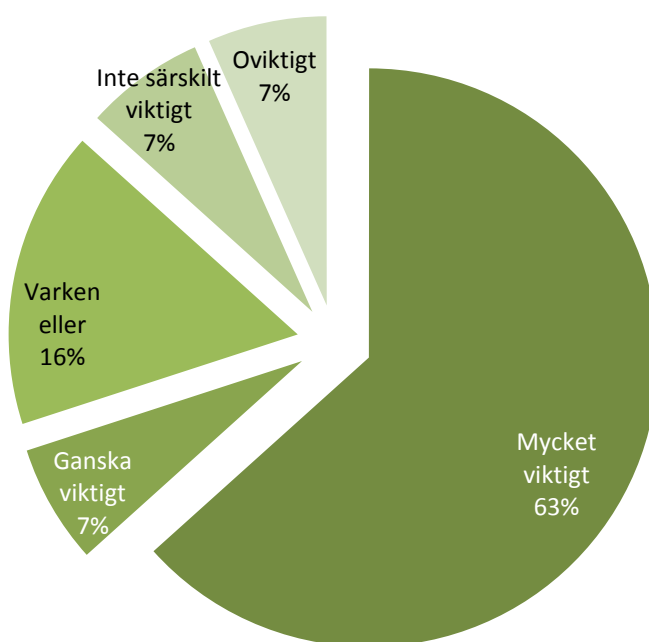
Bland de respondenter som har insatsen att serveras frukost av hemtjänsten och även har valt att få frukosten serverad före klockan 10 menar de flesta, 63 procent, att det är mycket viktigt för deras välbefinnande att få frukosten serverad före kl. 10. Sju procent anser att det är ganska viktigt, 16 procent svarar "varken eller", sju procent "inte särskilt viktigt" och sju procent "oviktigt".

En brukare skriver i enkäten:

Jag skulle gärna vilja få frukost klockan åtta då jag då jag vaknar alltid väldigt tidigt

Bland de fyra svarande som menar att hemtjänsten sällan klarar att servera frukost före kl. 10, anser tre att det är

Bland de som har insatsen och har svarat på frågan: hur viktigt är det för ditt välbefinnande att du får frukost serverad före klockan 10? (n=30, andel svar i procent)



mycket viktigt för deras välbefinnande att få frukosten serverad innan den tidpunkten. Enhetschefen menar att det förs en diskussion med brukarna om när de vill ha frukosten serverad och att hemtjänsten strävar efter att komma överrens med brukarna om en tid som är rimlig för båda parter. Enhetschefen menar att många brukare gärna vill ha frukosten serverad kl. 8, men att det är svårt att tillgodose detta för samtliga. De flesta blir serverade frukost före kl. 9, menar enhetschefen. I intervjuer med personalen framgår också att de är medvetna om önskemålen att vissa brukare gärna vill ha frukost kl. 8. De menar dock att de försöker se till att det sker, men att det är omöjligt att tillgodose detta för samtliga som önskar det på grund av att personalen inte räcker till. Ofta, menar de, är det personer på glesbyggen som blir mest lidande av detta på grund av att det är längre att köra.

Kommentar

Det kan vid en första anblick verka anmärkningsvärt att 13 procent av de som har valt att få frukosten serverad före kl. 10 menar att hemtjänsten sällan klarar av det. Det bör dock förtydligas att det endast rör sig om ett begränsat antal brukare (4 st.), eftersom de flesta respondenter meddelar att de inte får frukost serverad av hemtjänsten. Dessutom är det flera som inte har svarat på frågan.

Att äta frukost kl. 10 upplevs som sent av många brukare. Hemtjänsten lever upp till garantipunkten oftast eller alltid, enligt nästan två tredjedelar av brukarna som har insatsen.

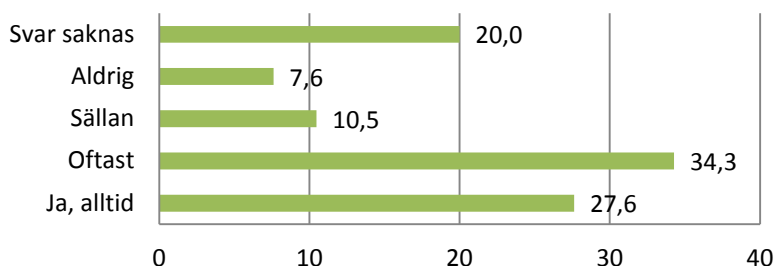
Företrädare för hemtjänsten menar att de allra flesta får frukosten före kl. 9. För att tydliggöra för målgruppen att hemtjänsten egentligen levererar en ännu bättre service än vad som framgår av garantipunkten vore det möjligtvis lämpligt att ändra tidpunkten från kl. 10 till en tidpunkt närmre kl. 9.

3.12 Hemtjänsten – Att bära namnskylt väl synligt

I Vårdighetsgarantin för hemtjänst står det i punkt fem:

När vi besöker ditt hem bär personalen alltid en namnskylt med sitt namn och kommunens/företagets logga väl synligt. (Vårdighetsgarantin 2014: 6)

Bär personalen en namnskylt med sitt namn och kommunens/företagets logga väl synligt? (n=105, andel svar i procent)



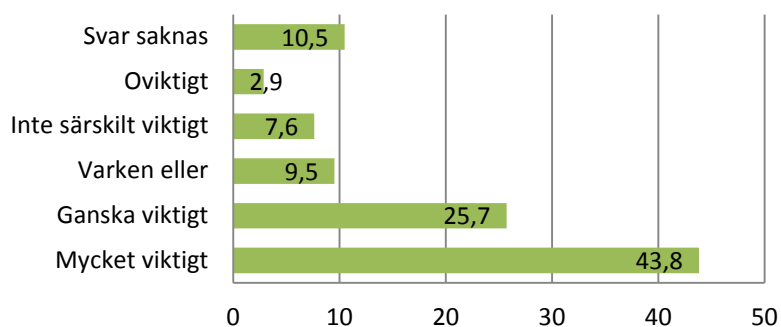
I brukarenkäten svarar totalt 62 procent att personalen oftast eller alltid bär namnskylten väl synligt. 18 procent av de svarande menar att personalen aldrig eller sällan bär namnskylten väl synligt och 20 procent väljer att inte svara på frågan.

I samtal med

hemtjänstbrukare framgår att det är viktigt för tryggheten att personalen bär namnskylten väl synligt. Några av de brukare som intervjuats menar dock att det finns brister avseende hur namnskylten bärs. Det kan hända att personal bär ytterjacka som döljer namnskylten initialt vid mötet med brukaren, exempelvis när personalen ringer på dörren till brukaren. Detta kan skapa otrygghet hos brukaren i de fall som denne inte känner igen ansiktet på personen. Det kan även hända att namnskylten t.ex. hänger kvar på ytterjackan som hängs av och på så vis inte blir väl synlig för brukaren. Ett annat problem som har aktualiserats i relation till namnbrickorna, i fokusgruppsintervjuer likväl som i brukarenkätens kommentarsfält, är att inte alla brukare har så pass god syn att de kan se huruvida personalen bär namnskylt eller inte.

De allra flesta som svarat på brukarenkäten (69 procent) menar att det är ganska viktigt eller mycket viktigt för det personliga välbefinnandet att personalen alltid bär namnskylten väl synligt. Elva procent menar att det inte är särskilt viktigt eller oviktigt, tio procent svarar ”varken eller” och elva procent avstår från att besvara frågan.

Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att personalen alltid bär en namnskylt med sitt namn och kommunens/företagets logga väl synligt? (n=105, andel svar i procent)



En brukare lämnar följande kommentar i enkäten:

Personalen är dålig att bära namnskylt

I brukarenkäten framkommer även synpunkter om att ny personal även bör presentera sig för brukaren. En brukare skriver följande:

Ny personal måste även presentera sig - det räcker inte med en namnskylt. Presentera sig och tala om varifrån dom kommer (uppdragsgivare). Det händer att ny personal bara "kliver in" utan att hälsa och presentera sig.

I samtal med personal från hemtjänsten framförs att inte all personal bär namnskylt, men att de alltid bär kommunens personalbricka med bild. I fokusgruppsintervjun med hemtjänsttagare menar dock många att personalbrickan är mer svårläslig än namnskylten. Enhetschefen för hemtjänsten menar att all personal ska bära namnskyltar och att det är en fråga som också lyfts med regelbundna mellanrum på APT och på utvecklingsdagar.

Kommentar

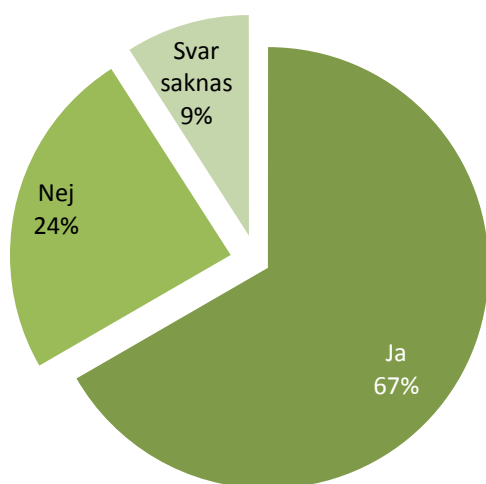
Hemtjänsten har ansträngt sig för att ta fram namnskyltar till personalen, men behöver arbeta mer med att de även ska bäras väl synligt, särskilt eftersom att det utlovas i värdighetsgarantin och brukarna anser att det är väldigt viktigt för deras välbefinnande. Samtliga i personalen verkar inte ha tillgång till en namnskyllt och av enkätresultaten att döma bör frågan lyftas ytterligare. Diskussioner med personal på APT och utvecklingsdagar verkar inte vara tillräckligt för att alla i personalen ska bära namnskylt väl synligt. Personalen som intervjuats är medvetna om att det är viktigt för brukarna att de bär namnskylt väl synligt. Efterlevnaden av att bära namnskylt väl synligt hade kanske förbättrats om personalen fick ett antal namnskyltar att bära så att de slipper tänka på den varje gång de tar av eller på ett skal med kläder. Personalen menar dock att det allra bästa vore om de kunde få tillgång till arbetskläder att bära i tjänsten. Även brukare som svarat på enkäten har kommenterat att det vore önskvärt av hygieniskäl att personalen bär arbetskläder. Arbetskläder utesluter dock inte namnskylt.

3.13 Hemtjänsten – tillgänglighet och larm

I Vårdighetsgarantin för hemtjänst står det i punkt sex:

Du kan nå hemtjänsten dygnet runt, via larm och vanlig telefon. Om vi inte har möjlighet att svara i telefonen när du ringer, kan du lämna ett meddelande så ringer vi upp dig. Larm besvaras alltid. (Vårdighetsgarantin 2014: 6)

Har du larm kopplat till hemtjänsten? (n= 101, andel svar i procent)



larmat hemtjänsten, men att larmet aldrig besvarades.

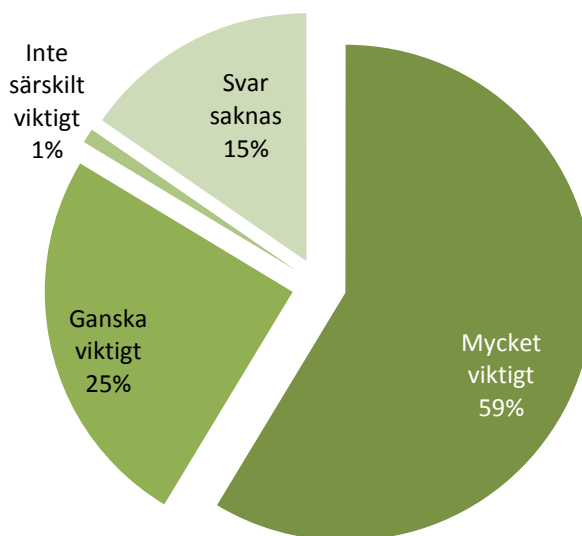
Enhetschefen för hemtjänsten menar att telefonlinjen utanför växeln, 7066-telefonen, har förbättrat kvalitén i verksamheten avsevärt eftersom hemtjänstbrukare i större utsträckning ringer istället för att larma vid mindre akuta händelser. Den nya telefonlinjen innebär på så vis dels en arbetsmiljöförbättring för personalen, men även att verksamheten kan göra mer träffsäkra prioriteringar eftersom att telefonlinjen har förenklats för många brukare att lämna information, synpunkter, klagomål osv.

Ungefär två tredjedelar (67 procent) svarar att de har larm kopplat till hemtjänsten.

I brukarenkäten ombads respondenterna att kryssa för om de varit med om att 1) inte bli uppringd trots att vederbörande lämnat ett meddelande på hemtjänstens telefonsvarare och 2) att vederbörande larmat, men att larmet aldrig besvarades. Tidsperioden gäller för händelser som inträffat efter den första januari 2014.

Bland samtliga respondenter svarar fem procent av samtliga svarande att de varit med om det ena eller båda två av alternativen ovan. Fyra procent av samtliga svarande menar att de varit med om att de har lämnat ett meddelande på hemtjänstens telefonsvarare utan att bli uppringd senare. Sex procent (av dem som har larm) svarar att de sedan januari 2014 varit med om att de har

Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att du blir uppringd av hemtjänsten om du lämnar ett meddelande? (n =101, andel svar i procent)



Av dem som har larm menar 93 procent att det är mycket viktigt att hemtjänsten besvarar larm. Sex procent menar att det är ganska viktigt och en procent svarar ”varken eller” på frågan.

En brukare skriver i de öppna kommentarsfälten i enkäten:

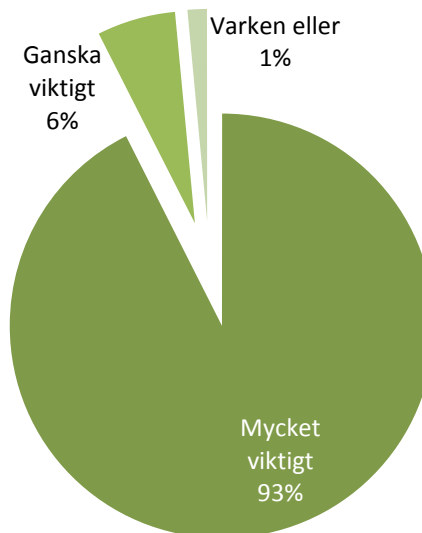
Det kan bli lång väntan på att personalen svarar vid larm.

I fokusgruppssamtalet med hemtjänstbrukare framkom att två personer haft problem med att larmen har ”slagit ut” telefonlinjen, vilket i dessa två fall innebar att brukarna tillfälligt inte kunde prata i telefonen. Ingen som svarat på brukarenkäten har dock nämnt ett liknande problem. Enhetschefen för hemtjänsten är medveten om problemet och lyfter att larmen kommer digitaliseras vid årsskiftet 2015-2016, vilket ska medföra att de i fortsättningen inte kommer att påverka den ordinarie telefonlinjen.

Kommentar

Det är en relativt liten andel brukare som i enkäten svarar att de har varit med om att hemtjänsten inte besvarat ett larm eller ringt upp när de lämnat ett meddelande på telefonsvararen. Samtidigt är det väldigt viktigt för brukarna att garantipunkten följs, särskilt vad gäller att larm alltid ska besvaras.

Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att hemtjänsten besvarar larm? (n=68, andel svar i procent)



3.14 Särskilt boende – kontaktman

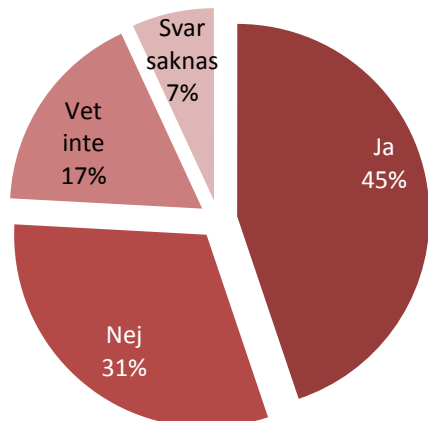
I Vårdighetsgarantin för särskilt boende står det punkt två:

När du flyttar in i ett särskilt boende får du en kontaktman utsedd innan inflyttning. Kontaktmannens uppgift är att ha en nära kontakt med dig och dina närstående. Du har alltid rätt att byta kontaktman om du önskar det. (Vårdighetsgarantin 2014: 7)

3.14.1 Estrids gård

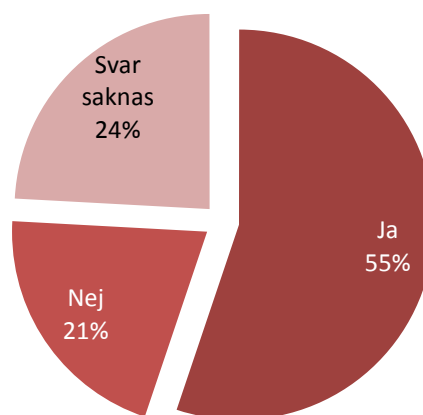
På Estrids gård ansvarar enhetschefen för att se till att kontaktmannen är närvarande vid inflyttning. Det finns även utarbetade rutiner för hur rundvandring med kontaktman och den nyinflyttade ska gå till. Enligt enhetschef och medarbetare fungerar den första kontakten hyfsat bra, men ibland kan det vara svårt att förena inflyttningstid med att kontaktmannen finns på plats, särskilt på korttidsenheten.

Fick du en kontaktman innan du flyttade in på boendet? (n=29, andel svar i procent)



I brukarenkäten ställdes frågan ”Fick du en kontaktman innan du flyttade in på boendet?”. Bland de boende på Estrids gård svarar 45 procent ”Ja”, 31 procent ”nej” och 17 procent ”vet inte”. Sju procent väljer att inte besvara frågan.

Är du nöjd med hur kontaktmannen upprätthåller kontakten med dig? (n=29, andel svar i procent)



På frågan ”Är du nöjd med hur kontaktmannen upprätthåller kontakten med dig?” Svarar 55 procent ”ja” och 21 procent ”nej”. 24 procent väljer att inte besvara frågan. Totalt har sju respondenter (sju procent) kommenterat frågan. Tre av

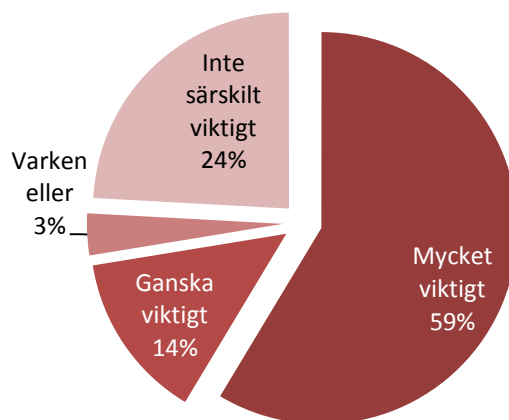
kommentarerna är positiva till hur kontaktmannen upprätthåller kontakten och fyra är negativa. De negativa kommentarerna handlar om att respondenterna önskar en tätare kontakt med kontaktmannen. En av respondenterna är missnöjd med personkemin.

I brukarenkäten ställdes frågan ”Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att kontaktmannen upprätthåller en nära kontakt med dig?”. De flesta, 59 procent, anger att det är ”mycket viktigt”, 14 procent ”ganska viktigt” och 24 procent ”inte särskilt viktigt”. Tre procent väljer att inte svara på frågan.

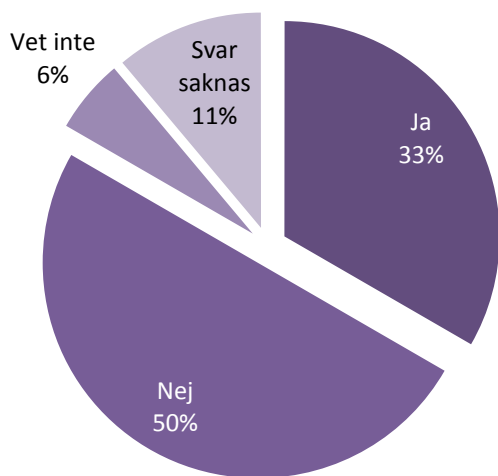
3.14.2 Vilhelms gård

I samtal med personal på Vilhelms gård framförs att det ibland är svårt att förena inflyttningen med att kontaktmannen är i arbete. Kontaktmännen är organiserade efter lägenhetsnummer där varje kontaktman ansvarar för bestämda lägenheter, vilket innebär att en kontaktman kan få flera inflyttningar på kort tid.

Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att kontaktmannen upprätthåller en nära kontakt med dig? (n=29, andel svar i procent)



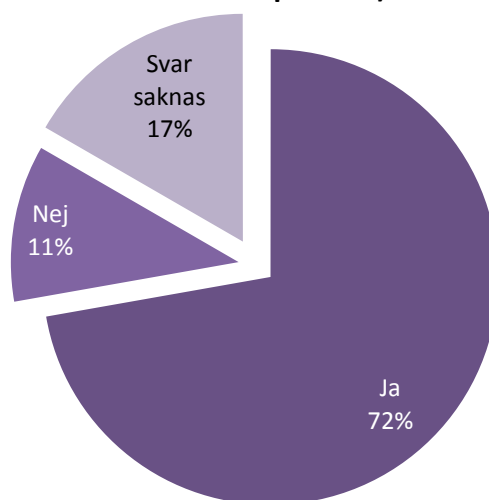
Fick du en kontaktman innan du flyttade in på boendet? (n=19, andel svar i procent)



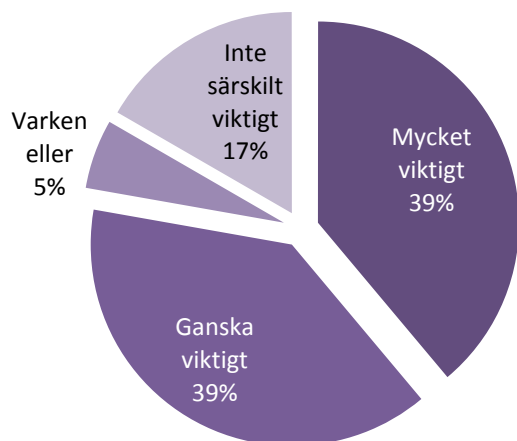
I brukarenkäten ställdes frågan ”Fick du en kontaktman innan du flyttade in på boendet?”. Hälften av respondenterna på Vilhelms gård menar att de inte fick en kontaktman innan inflyttningen. En tredjedel svarar att de fick en kontaktman innan inflyttningen och sex procent svarar att de inte vet. Elva procent väljer att inte svara på frågan.

På frågan ”Är du nöjd med hur kontaktmannen upprätthåller kontakten med dig?” svarar 72 procent ”ja”, elva procent ”nej”. 17 procent väljer att inte svara på frågan. Totalt har fem respondenter kommenterat frågan, varav två är positiva, en är neutral och två är negativa till hur kontaktmannen upprätthåller kontakten med respondenten.

Är du nöjd med hur kontaktmannen upprätthåller kontakten med dig? (n=19, andel svar i procent)



**Hur viktigt är det för ditt
välbefinnande att kontaktmannen
upprätthåller en nära kontakt med
dig? (n=19, andel svar i procent)**



Den första av de negativa kommentarerna handlar om att kontaktmannen brister i behandlingen av respondentens personliga integritet och den andra handlar om att respondenten vill ha en tätare kontakt med kontaktmannen. De positiva kommentarerna berömmar kontaktmannens arbete. På frågan ”Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att kontaktmannen upprätthåller en nära kontakt med dig?” svarar 39 procent att det är mycket viktigt och en lika stor andel att det är ganska viktigt. 17 procent menar att det inte är särskilt viktigt och fem procent svarar ”varken eller”.

Kommentar

En minoritet av de boende på särskilt boende menar att de fått en kontaktman innan inflyttning. Resultaten skiljer sig mellan Estrids gård och Vilhelms gård. Det är en något större andel bland de boende på Estrids gård som menar att de fått en kontaktman innan inflyttning. De svarande som är boende på Vilhelms gård är dock något mer nöjda med hur kontaktmannen upprätthåller kontakten. Överlag anser de boende på särskilt boende att det är viktigt att kontaktmannen upprätthåller en nära kontakt med den boende. Brukarna har rätt att byta kontaktman utan att utföraren ska ifrågasätta varför, vilket bör förtydligas i värdighetsgarantierna.

3.15 Särskilt boende – möjlighet till frisk luft eller friskluft?

I Värdighetsgarantin för särskilt boende står det i punkt tre:

Du har tillgång till aktiviteter varje vardag och du har möjlighet att få friskluft varje dag om du vill. (Värdighetsgarantin 2014: 7)

I samtliga intervjuer med företrädare och brukare inom särskilt boende lyfts problematiken med formuleringen *friskluft*. Friskluft är inte samma sak som frisk luft – som i sin tur kan tolkas på olika sätt.

3.15.1 Estrids gård

De intervjuade bland personalen från Estrids gård tolkar garantipunkten avseende termen *friskluft* på olika sätt. Bland personal och enhetschef kan friskluft innebära allt ifrån att komma ut ur den egna lägenheten till att komma ut på stan. Friskluft upplevs av den personal som intervjuats på Estrids gård dessutom som något som är individuellt för varje brukare vid en viss tidpunkt. I vissa fall kan friskluft därför innebära att komma ut ur lägenheten, i andra fall kan det betyda att komma ut på balkongen och i ett tredje fall kan det innebära att komma ut på torget osv. I samtal med personal på Estrids gård framgår att det inte finns möjlighet att gå ut med de äldre, som vill komma ut, längre än ut på balkongen eller trädgården varje dag.

Det finns aktivitetsansvariga som har hand om planering av olika aktiviteter och verksamheten kan erbjuda aktiviteter varje dag, menar personalen som intervjuats. Aktiviteter kan liksom friskluft betyda olika saker beroende på brukaren och tidpunkten, enligt personalen.

I brukarenkäten ställdes frågan ”Har du möjlighet att få frisk luft, dvs. vara ute i friska luften, varje dag?”. 48 procent av de boende på Estrids gård svarar ”ja”, 45 procent ”nej” och sju procent ”vet inte”.

Garantipunkten dryftades även med boende på Estrids gård i fokusgruppsintervjun. I samtalet framkom att inte alla är särskilt angelägna om att komma ut i friska luften varje dag, medan några brukare önskar att få komma ut i större utsträckning.

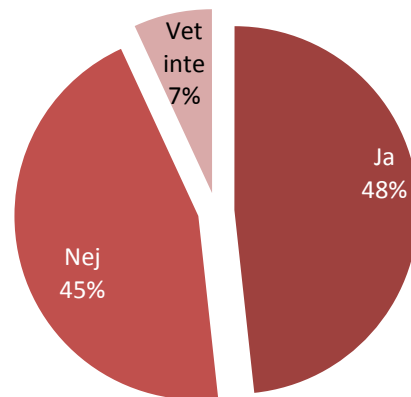
En boende på Estrids gård skriver följande i det öppna kommentarsfältet i enkäten:

Vad innebär aktiviteter varje dag? Har personalen verkligen tid med att bistå med detta? Hur stämmer denna punkt överrens med verkligheten? Likadant med att få komma ut varje dag. Det fungerar om ni anser att det är tillräckligt att få komma ut på balkongen. En kort promenad ute i samhället vore önskvärt. Men det är en gång per vecka som gäller, så med bistånd av promenadgruppen på onsdagar.

I enkäten ställdes frågan ”Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att du har möjlighet till frisk luft varje dag?”. 41 procent svarar ”mycket viktigt”, 38 procent ”ganska viktigt”, 17 procent ”varken eller” och fyra procent ”inte särskilt viktigt”.

Bland dem som svarar att de inte har möjlighet att få frisk luft varje dag svarar en lika stor andel att det är mycket- eller ganska viktigt att få möjlighet till frisk luft varje dag.

Har du möjlighet att få frisk luft, dvs. vara ute i friska luften, varje dag? (n=29, andel svar i procent)



En annan boende på Estrids gård skriver:

Att ha tillgång till aktiviteter varje vardag och möjlighet till friskluft varje dag stämmer inte i verkligheten.

Ytterligare en boende på Estrids gård skriver:

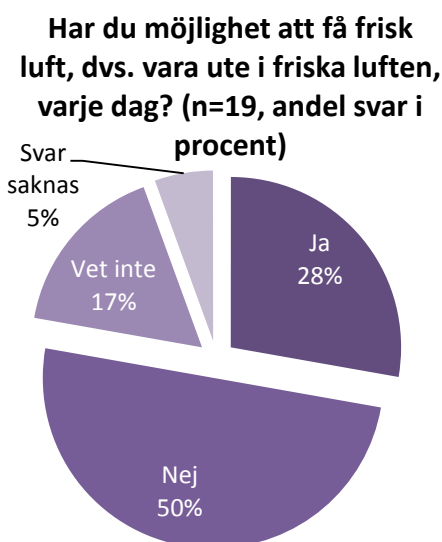
Personalen informerar om att dom inte har tid att ta ut vårdragarna på promenader så möjlighet till att få frisk luft varje dag stämmer inte alls.

Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att du har möjlighet till frisk luft varje dag? (n=29, andel svar i procent)



3.15.2 Vilhelms gård

På Vilhelms gård utgår all planering av individuell utevistelse från genomförandeplanen där den boende vid upprättande eller revidering av genomförandeplanen tillfrågas hur ofta och när personen i fråga har lust att komma ut, enligt personal. Tanken är sedan att brukaren ska tillfrågas varje gång utevistelse blir aktuellt enligt det som avtalats vid upprättandet av genomförandeplanen. Personalen menar att inte alla kan få friskluft varje dag eftersom det inte finns tid till det. Utevistelse innebär enligt personalen oftast att de äldre får möjlighet att komma ut på balkongen.



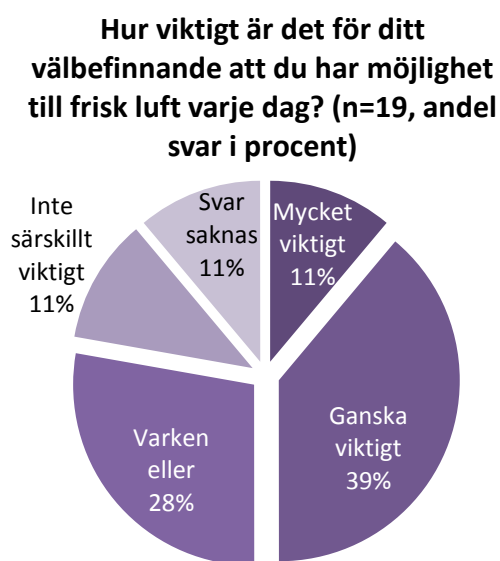
Bland de som svarar att de inte har möjlighet att få komma ut i friska luften varje dag är det ingen som svarar att det är mycket viktigt att få den möjligheten. 67 procent av respondenterna inom denna grupp svarar att det är ganska viktigt, elva procent svarar "varken eller" och elva procent att det inte är särskilt viktigt för välbefinnandet att få möjlighet till frisk luft varje dag.

Kommentar

De boende önskar komma ut i friska luften i högre utsträckning än vad verksamheterna kan erbjuda dem. För en promenad på stan krävs (om brukaren inte själv kan) att volontärer från promenadgruppen ställer upp, vilket görs ungefär en gång per vecka, vid samma tillfälle på Vilhelms gård och Estrids gård. Volontärresurserna fördelas vid dessa tillfällen lika mellan boendena, trots att det är fler boende på Estrids gård. I samtal med en volontär från promenadgruppen framförs att de inte har resurser till att gå ut med alla brukare som vill gå ut vid samtliga tillfällen som de ställer upp. Vid några tillfällen, menar den intervjuade volontären, har vissa brukare fått lämnas kvar.

På frågan "Har du möjlighet att få frisk luft, dvs. vara ute i friska luften, varje dag?" svarar hälften av respondenterna på Vilhelms gård "nej", 28 procent "ja" och 17 procent "vet inte". Fem procent avstår från att besvara frågan.

På frågan "Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att du har möjlighet till frisk luft varje dag?" svarar elva procent "mycket viktigt", 39 procent "ganska viktigt", 28 procent "varken eller" och elva procent "inte särskilt viktigt". Elva procent väljer att inte svara på frågan.



3.16 Särskilt boende – trygghetslarm

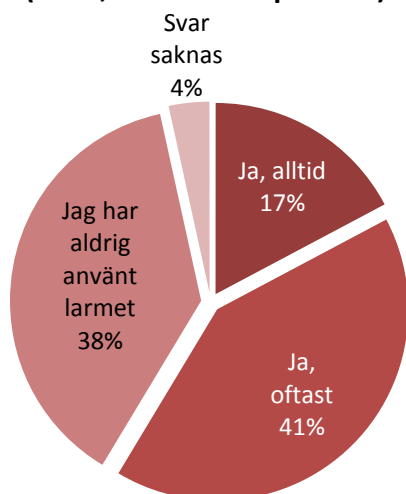
I Vårdighetsgarantin för särskilt boende står det i punkt fyra:

Du har alltid ett trygghetslarm att tillgå. När du larmar kommer personalen till dig senast inom 10 minuter. (Vårdighetsgarantin 2014: 7)

3.16.1 Estrids gård

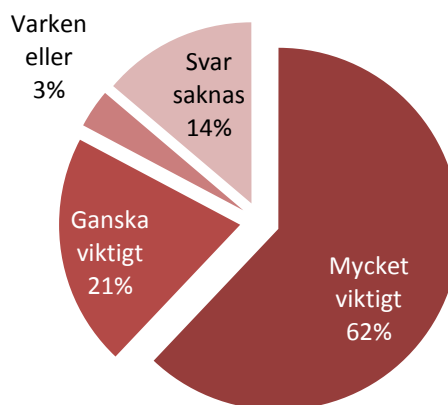
I brukarenkäten ställdes frågan ”Kommer personalen till dig inom 10 minuter när du använder trygghetslarmet?”. 17 procent svarar ”ja, alltid” och 41 procent ”ja, oftast”. 38 procent svarar att de aldrig har använt larmet och 3 procent väljer att inte svara på frågan.

Kommer personalen till dig inom 10 minuter när du använder trygghetslarmet? (n=29, andel svar i procent)



På frågan ”Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att personalen kommer till dig inom 10 minuter när du använder trygghetslarmet?” svarar 62 procent ”mycket viktigt”, 21 procent ”ganska viktigt” och tre procent ”varken eller”. 14 procent väljer att inte svara på frågan.

Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att personalen kommer till dig inom 10 minuter när du använder trygghetslarmet? (n=29, andel svar i procent)



I samtal med personal på Estrids gård framgår att brukare på vissa avdelningar använder larmet mer frekvent än på andra avdelningar. Personalen på de olika avdelningarna belastas därför ojämnt av larmen. Larmsystemet som används på Estrids gård är kopplat till personalens arbetstelefoner. Det ger en tydligare ansvarsfördelning mellan personalen enligt personalen som intervjuats. Samtidigt menar de att systemet inte fungerar optimalt. Ibland händer det att flera larm tilldelas en person i personalen samtidigt. Om flera larm inkommer samtidigt kan det bli svårt att hålla reda på vilka som har larmat. Displayen på telefonen rymmer fyra larm – kommer det in ett femte hamnar den långt ner på displayen och kan därför bli svår att upptäcka enligt personalen som intervjuats.

Det finns en funktion på larmet som innebär att den som larmar kopplas till telefonen som ett telefonsamtal. Personalen som intervjuats menar att det vore bra om fler använde den

larmfunktionen eftersom de upplever att många brukare larmar för händelser som inte är direkt akuta, t.ex. att en brukare är törstig.

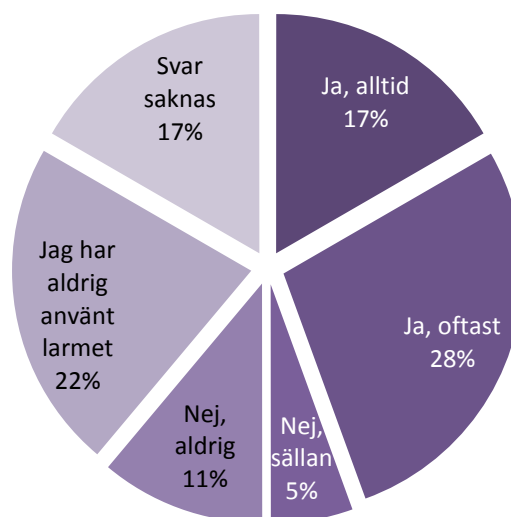
3.16.2 Vilhelms gård

I brukarenkäten ställdes frågan ”Kommer personalen till dig inom 10 minuter när du använder trygghetslarmet?”. 17 procent av respondenterna på Vilhelms gård svarar ”ja, alltid”, 28 procent ”ja, oftast”, sex procent ”nej, sällan” och elva procent ”nej, aldrig”. 22 procent svarar att de aldrig använt larmet och 17 procent väljer att inte svara på frågan.

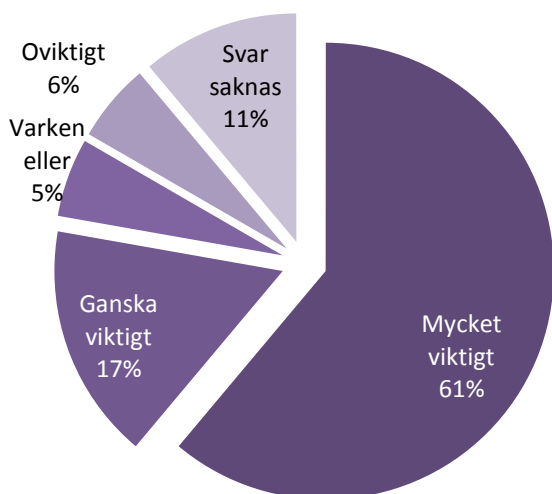
En respondent som bor på Vilhelms gård har skrivit följande i de öppna kommentarsfälten:

har hänt att det tagit upp till 50 minuter innan personal kommit.

Kommer personalen till dig inom 10 minuter när du använder trygghetslarmet? (n=19, andel svar i procent)



Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att personalen kommer till dig inom 10 minuter när du använder trygghetslarmet? (n =19, andel svar i procent)



På frågan ”Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att personalen kommer till dig inom 10 minuter när du använder trygghetslarmet?” svarar 61 procent ”mycket viktigt”, 17 procent ”ganska viktigt”, sex procent ”varken eller” och sex procent ”oviktigt”. Elva procent väljer att inte svara på frågan.

Verksamhetschefen på Vilhelms gård framför att det är svårt för dem att alltid komma inom tio minuter och att man har mottagit synpunkter angående detta från brukare. Synpunkterna verkar dock inte ha dokumenterats i kommunens synpunkts- och klagomålshanteringssystem. Personalen som intervjuats menar att det är svårt att hålla tio

minuter på vissa avdelningar. De framför även att det vore önskvärt om de kunde svara på larm för på så vis lättare kunna prioritera akuta situationer.

Kommentar

Det är viktigt för brukarna att personalen kommer inom tio minuter när de larmar. Brukarna på Estrids gård anser att garantipunkten följs i avsevärt högre utsträckning avseende den aspekten jämfört med brukarna på Vilhelms gård. Vilhelms gård och Estrids gård har i dagsläget olika larmsystem där brukare på Estrids gård har möjlighet att ”ringa” personalen via larmet och på så vis få ett svar från personalen, givet att brukaren kan höra och vet hur funktionen kan används. Samtalsfunktionen är möjligtvis en bidragande orsak till att brukarna på Estrids gård är nöjdare med hur snabbt personalen svarar på larm.

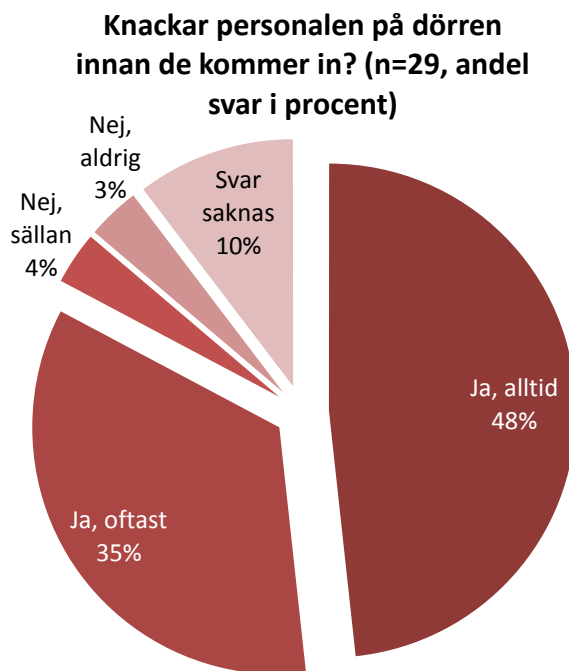
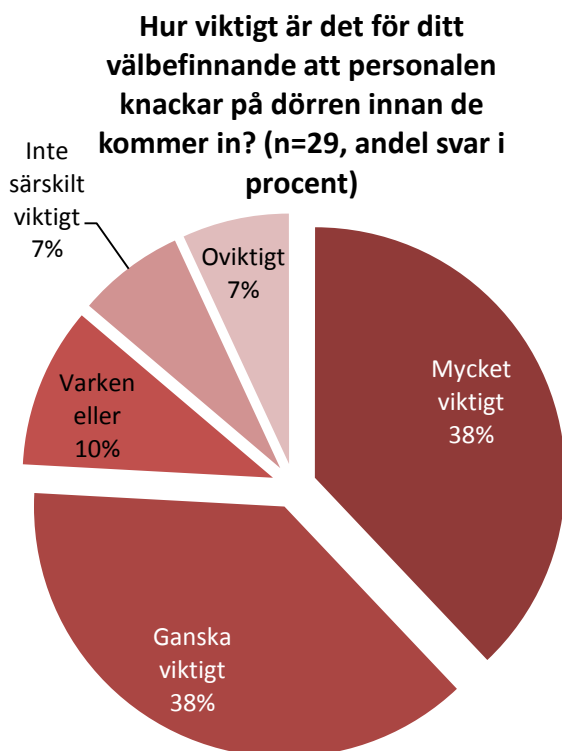
3.17 Särskilt boende – vänligen knacka på dörren innan du stiger in

I Vårdighetsgarantin för särskilt boende står det i punkt fem:

*När vi besöker ditt hem, ringer vi alltid på eller knackar på dörren, innan vi kommer in.
(Vårdighetsgarantin 2014: 6)*

3.17.1 Estrids gård

I brukarenkäten ställdes frågan ”Knackar personalen på dörren innan de kommer in?”. 48 procent av respondenterna på Estrids gård svarar ”ja, alltid”, 35 procent ”ja, oftast”, tre procent ”nej, sällan” och tre procent ”nej, aldrig”. Tio procent väljer att inte svara på frågan.



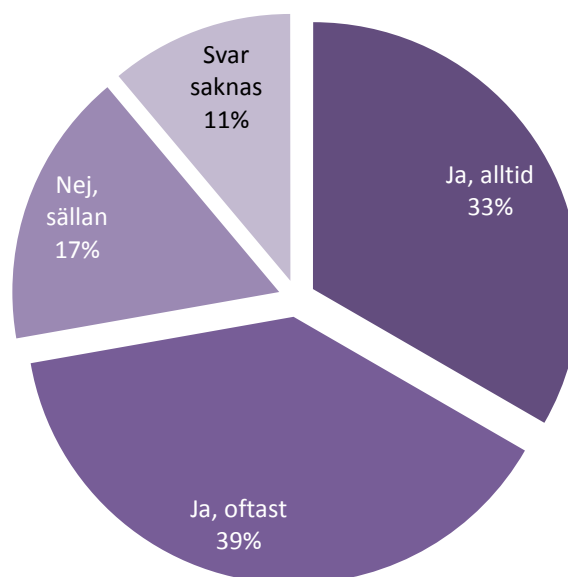
På frågan ”Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att personalen knackar på dörren innan de kommer in?” svarar 38 procent av respondenterna ”mycket viktigt”, 38 procent ”ganska viktigt”, tio procent ”varken eller”, sju procent ”inte särskilt viktigt” och sju procent ”oviktigt”.

Bland de som menar att personalen sällan eller aldrig knackar på dörren innan de stiger in svarar 40 procent att det är mycket viktigt för välbefinnandet att personalen knackar på dörren, 20 procent att det är ganska viktigt, 20 procent menar att det inte är särskilt viktigt och 20 procent anser att det är oviktigt.

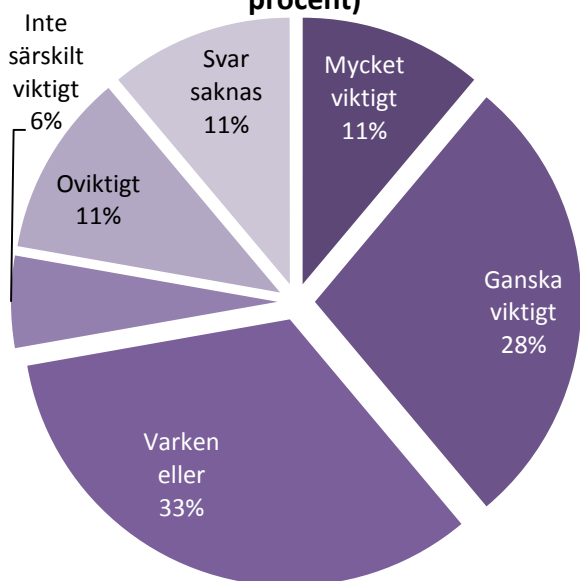
3.17.2 Vilhelms gård

I brukarenkäten ställdes frågan ”Knackar personalen på dörren innan de kommer in?”. 33 procent av respondenterna på Vilhelms gård svarar ”ja, alltid”, 39 procent ”ja, oftast” och 17 procent ”nej, sällan”. 11 procent av respondenterna väljer att inte besvara frågan.

Knackar personalen på dörren innan de kommer in? (n=19, andel svar i procent)



Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att personalen knackar på dörren innan de kommer in? (n=19, andel svar i procent)



På frågan ”Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att personalen knackar på dörren innan de kommer in?” svarar 11 procent av respondenterna ”mycket viktigt”, 27 procent ”ganska viktigt”, 33 procent ”varken eller”, sex procent ”inte särskilt viktigt” och 11 procent ”oviktigt”. Elva procent väljer att inte svara på frågan.

Bland de som menar att personalen sällan eller aldrig knackar på dörren innan de stiger in svarar ingen att det är mycket viktigt. 40 procent inom den kategorin svarande anser att det är ganska viktigt att personalen knackar på och 40 procent svarar att det är ”varken eller” eller ”inte särskilt viktigt”. Resterande femtedel väljer att inte svara på frågan.

Kommentar

Samtliga personal som intervjuats och är verksamma inom särskilt boende anser att det är en självklarhet för dem att knacka eller ringa på dörren innan de stiger in. Resultatet från brukarenkäten visar att det inte fungerar helt tillfredställande. Nio procent av de svarande inom särskilt boende menar att personalen sällan eller aldrig knackar eller ringer på dörren innan de stiger in samtidigt som de anser att det är ganska viktigt eller mycket viktigt för deras välbefinnande att personalen knackar på dörren innan de stiger in.

3.18 Särskilt boende – självbestämmande

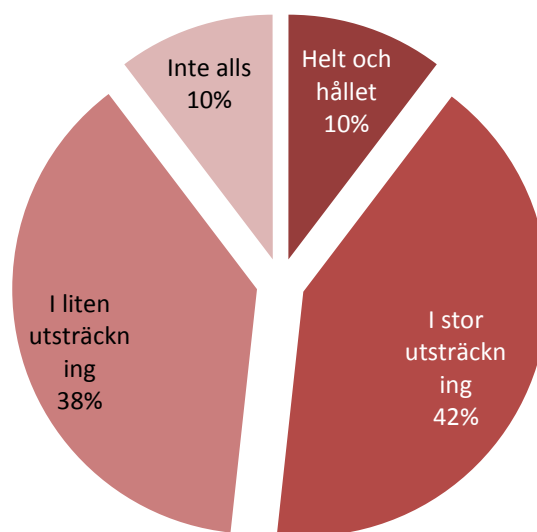
I Världighetsgarantin för särskilt boende står det i punkt sex:

Du bestämmer alltid själv hur du vill att den privata omsorgen ska gå till, till exempel av- och påklädnad och toalettbesök. (Världighetsgarantin 2014: 7)

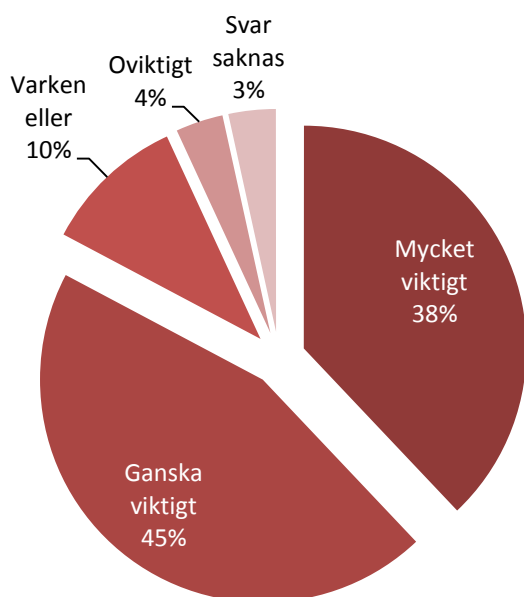
3.18.1 Estrids gård

I brukarenkäten ställdes frågan ”I vilken utsträckning kan du själv bestämma hur den privata omsorgen ska gå till?”. 10 procent av respondenterna på Estrids gård svarar ”helt och hållet”, 41 procent ”i stor utsträckning”, 38 procent ”i liten utsträckning” och tio procent ”inte alls”.

I vilken utsträckning kan du själv bestämma hur den privata omsorgen ska gå till? (n=29, andel svar i procent)



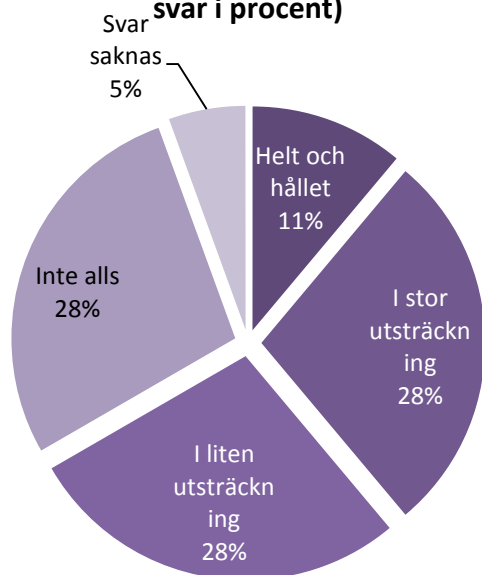
Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att du själv kan bestämma hur den privata omsorgen ska gå till? (n=29, andel svar i procent)



På frågan ”Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att du själv kan bestämma hur den privata omsorgen ska gå till?” svarar 38 procent av respondenterna ”mycket viktigt”, 49 procent ”ganska viktigt”, tio procent ”varken eller”, tre procent ”oviktigt”. Tre procent väljer att inte svara på frågan.

3.18.2 Vilhelms gård

I vilken utsträckning kan du själv bestämma hur den privata omsorgen ska gå till? (n=19, andel svar i procent)



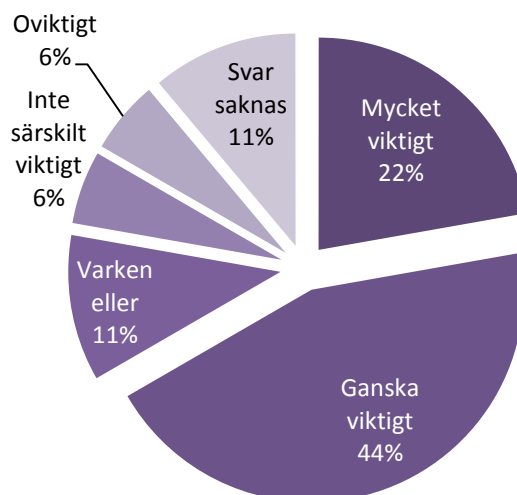
På frågan "Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att du själv kan bestämma hur den privata omsorgen ska gå till?" svarar 11 procent av respondenterna "mycket viktigt", 27 procent "ganska viktigt", 33 procent "varken eller", sex procent "inte särskilt viktigt" och 11 procent "oviktigt".

Kommentar

Liksom bland hemtjänstens brukare (se avsnitt. 3.9) ställer sig flera brukare inom särskilt boende undrande inför begreppet *privata omsorgen*. Garantipunkten bör omformuleras till "personliga omsorgen". Med formuleringen i åtanke bör enkätresultatet tolkas med extra varsamhet. En majoritet av de svarande anser att det är viktigt för välbefinnandet att garantipunkten följs.

I brukarenkäten ställdes frågan "I vilken utsträckning kan du själv bestämma hur den privata omsorgen ska gå till?". 11 procent av respondenterna på Vilhelms gård svarar "helt och hållet", 28 procent "i stor utsträckning", 28 procent "i liten utsträckning" och 28 procent "inte alls". Sex procent väljer att inte svara på frågan.

Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att du själv kan bestämma hur den privata omsorgen ska gå till? (n=19, andel svar i procent)



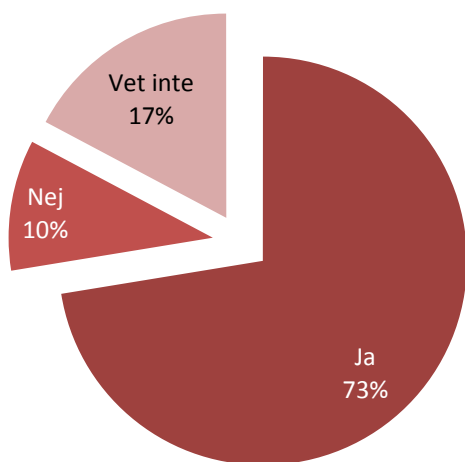
3.19 Särskilt boende – tillgång till lagad mat dygnet runt

I Vårdighetsgarantin för särskilt boende framgår i punkt sju:

*Maten som serveras är alltid lagad av personal som arbetar på det särskilda boendet.
Du har dygnet runt tillgång till lagad mat. (Vårdighetsgarantin 2014: 7)*

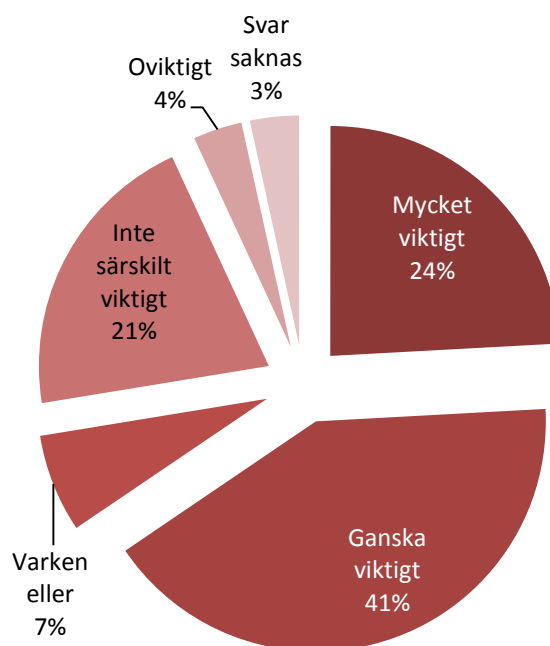
3.19.1 Estrids gård

Har du alltid tillgång till lagad mat dygnet runt? (n=29, andel svar i procent)



I brukarenkäten ställdes frågan ”Har du alltid tillgång till lagad mat dygnet runt?”. 73 procent av respondenterna på Estrids gård svarar ”ja”, tio procent ”nej” och 17 procent ”vet inte”.

Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att du har tillgång till lagad mat dygnet runt? (n=29, andel svar i procent)



På frågan ”Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att du har tillgång till lagad mat dygnet runt?” svarar 24 procent ”mycket viktigt”, 41 procent ”ganska viktigt”, sju procent ”varken eller”, 21 procent ”inte särskilt viktigt” och tre procent ”oviktigt”.

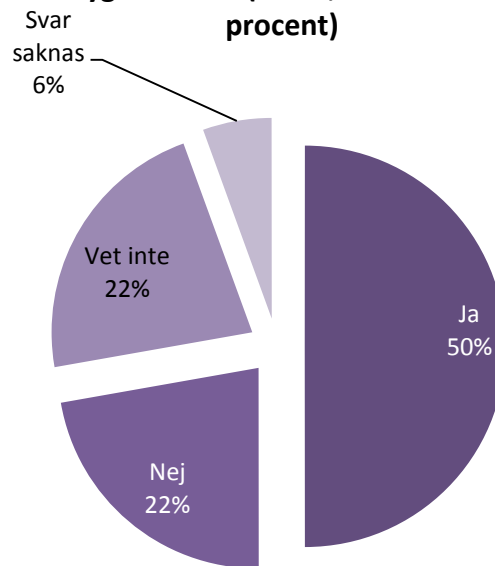
Samtliga av de som svarar att de inte har tillgång till lagad mat dygnet runt menar att det inte är särskilt viktigt för deras välbefinnande att ha tillgång till lagad mat dygnet runt.

Måltiderna på Estrids gård tillagas av kockar på plats. Enhetschefen på Estrids gård menar att det alltid finns tillagad fryst mat som kan värmas upp vid behov. På Estrids gård finns även matråd vars uppgift är att samla in önskemål om menyn. I samtal med brukare på Estrids gård framför samtliga att de tycker att maten är mycket god. Vissa brukare som intervjuats har dock synpunkter på att maten är för modern för deras smak.

3.19.2 Vilhelms gård

I brukarenkäten ställdes frågan ”Har du alltid tillgång till lagad mat dygnet runt?”. 50 procent av respondenterna på Vilhelms gård svarar ”ja”, 22 procent ”nej” och 22 procent ”vet inte”. 17 procent avstår från att svara på frågan.

Har du alltid tillgång till lagad mat dygnet runt? (n= 19, andel svar i procent)



Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att du har tillgång till lagad mat dygnet runt? (n=19, andel svar i procent)



På frågan ”Hur viktigt är det för ditt välbefinnande att du har tillgång till lagad mat dygnet runt?” svarar 28 procent ”mycket viktigt”, 22 procent ”ganska viktigt”, elva procent ”varken eller”, 17 procent ”inte särskilt viktigt” och elva procent ”oviktigt”. Elva procent väljer att inte svara på frågan.

Bland de som svarar att de inte har tillgång till lagad mat dygnet runt menar hälften att det inte är särskilt viktigt för dem, en fjärdedel menar att det är ganska viktigt och en fjärdedel menar att det är mycket viktigt.

Måltiderna på Vilhelms gård tillagas liksom på Estrids gård av kockar på plats.

Verksamhetschefen på Vilhelms gård menar att om lagad mat innebär tillagad mat som ska värmas upp nattetid ordnas det i de fall det finns ett behov som har förmedlats i förväg. I de fall det inte har förmedlats en önskan om detta i förväg kan personal tillaga enklare mat, som exempelvis en omelett.

Kommentar

En knapp majoritet av de svarande anser att det är viktigt för välbefinnandet att ha tillgång till lagad mat dygnet runt. Det är ganska få brukare inom särskilt boende (fyra procent) som menar att de inte har tillgång till lagad mat dygnet runt men samtidigt anser att det är viktigt för välbefinnandet.

3.20 Tillgänglighet

Kommunfullmäktige i Knivsta antog den 21 mars 2013 dokumentet *Policy för full delaktighet*. Ur policyn framgår bl.a. att kommunens verksamheter bör verka för att alla ska;

- kunna få information och kommunicera utifrån sina förutsättningar,
- ha en bostad som är anpassad efter individens behov,
- ges förutsättningar att delta och tillgodogöra sig fritidsverksamhet och
- bemötas av kunskap och respekt.

Det framgår även i policyn att det är verksamheternas ansvar att arbeta fram planer och mål utifrån dessa, och andra punkter i policyn, samt att redovisa utfallet.

Äldre människor generellt, och brukare inom äldreomsorgen i synnerhet, är grupper som i förhållande till resten av samhället i högre grad berörs av bristande tillgänglighet. I samtal med företrädare för HSO i Knivsta framförs vikten av beakta funktionsnedsattas möjligheter att ta del av värdighetsgarantierna. Personer med nedsatt synförmåga har t.ex. begränsade möjligheter att tillgodogöra sig text med liten storlek och vissa har även behov av punktskrift. I dagsläget, med de exkluderande formaten (PDF och folder med liten text) av värdighetsgarantierna, är det därför svårt för många äldre att ta del av garantierna.

Vad gäller verksamheternas efterlevnad av värdighetsgarantierna förutsätter det bl.a. kunskaper hos personalen avseende personer med funktionsnedsättning, men även en fysisk miljö som är tillgänglig för alla. Det kan exempelvis handla om hur personalen går tillväga i bemötandet med funktionsnedsatta eller att det ska finnas fungerande teleslingor för hörselskadade på de särskilda boendena. Detta är exempel på frågor som en stor del av den målgrupp som värdighetsgarantierna riktar sig till ställs inför i sin vardag. I det fortsatta utvecklingsarbetet med värdighetsgarantierna bör därför aspekter som berör personer med funktionsnedsättningars möjligheter att känna välbefinnande och leva ett värdigt liv särskilt beaktas. Kommunens *Policy för full delaktighet* är en god utgångspunkt i utvecklingsarbetet och HSO kan med sin expertis inom tillgänglighet bidra med viktigt kunskap.

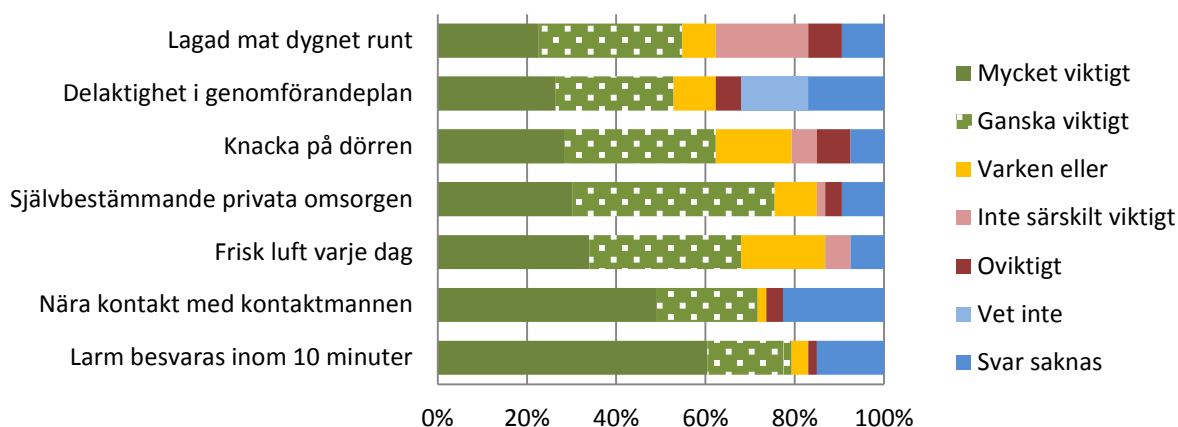
3.21 Vilka garantier är viktiga för brukarna?

Den här uppföljningen kan inte svara på huruvida brukarna anser att Knivsta kommuns värdighetsgarantier som helhet ”träffar rätt” i den bemärkelsen att värdighetsgarantierna fångar alla de frågor som brukarna anser är viktiga för deras välbefinnande och som även kan bidra till det brukarna anser är ett värdigt liv. Vad som kan bidra till välbefinnande och ett värdigt liv är till syvende och sist upp till varje individ att definiera.

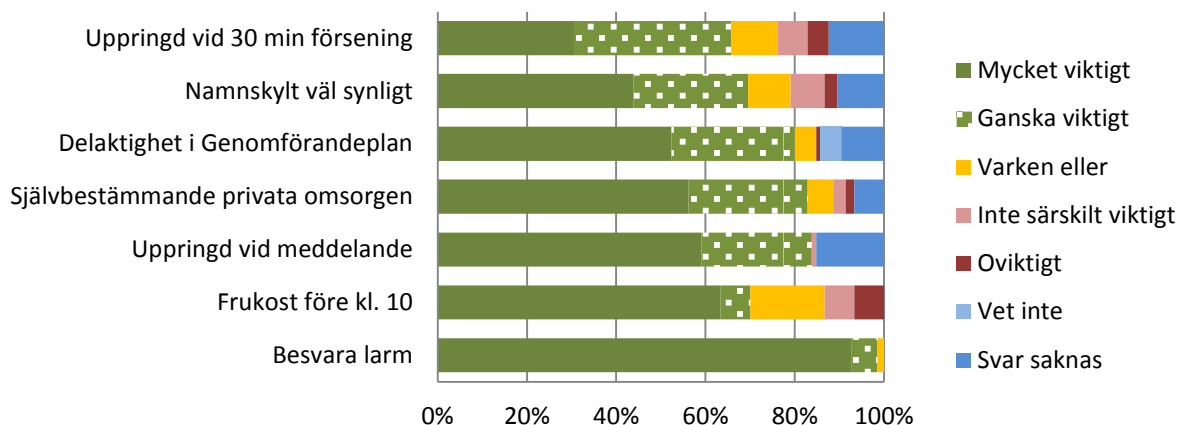
Den här uppföljningen kan däremot – utifrån befintliga värdighetsgarantier – ge en fingervisning om vilka av dessa punkter i värdighetsgarantierna som brukarna anser är viktiga för att bidra till det egna välbefinnandet, givet att de följs av de olika verksamheterna. Det bör dock poängteras att brukarenkäten inte har behandlat samtliga aspekter som framgår av värdighetsgarantierna (jmf. 1.1) på grund av uppföljningens begränsade resursramar.

I de följande tre diagrammen jämförs brukarnas svar på frågorna – som avser spegla delar av innehållet i värdighetsgarantierna – om hur viktigt det är för deras välbefinnande att dessa delar följs.

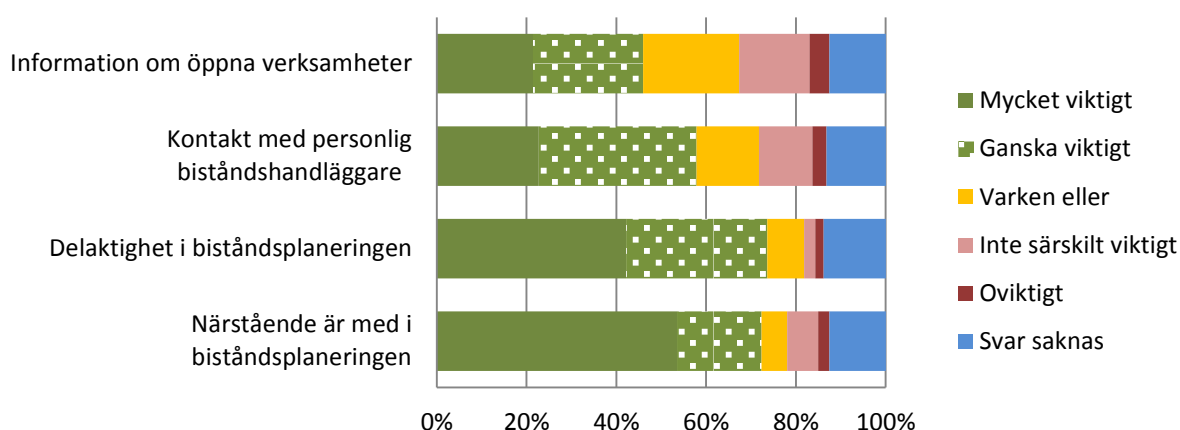
Värdighetsgaranti särskilt boende (andel svar i procent, n=54)



Värdighetsgaranti hemtjänst (andel svar i procent, n=105)



Värdighetsgaranti biståndshandläggning (andel svar i procent, n=159)



För enkätfrågorna som avspeglar värdighetsgarantin för särskilt boende anser en majoritet av de svarande, inom samtliga kategorier, att dessa är viktiga för det egna välbefinnandet. Vissa delar av värdighetsgarantin anser brukarna är viktigare för välbefinnandet än andra, t.ex. att larm besvaras inom tio minuter. Avseende värdighetsgaranti hemtjänst menar en majoritet av de svarande inom varje kategori att efterlevnaden av dessa garantier är viktiga för det personliga välbefinnandet. Samma sak gäller även för värdighetsgaranti biståndshandläggning, bortsett från att få information om stödinsatser i form av öppna verksamheter – som ändå 46 procent anser är viktigt för välbefinnandet. Utifrån resultatet av brukarenkäten går därmed att konstatera att efterlevnaden av innehållet i värdighetsgarantierna är viktigt för brukarna.

3.22 Övriga kommentarer från brukarna

I enkäten ställdes frågan: ”Saknar du någon punkt som du anser borde finnas med bland värdighetsgarantierna?”. Det är 20 respondenter som väljer att kommentera frågan bland hemtjänstbrukarna och fyra bland boende på särskilt boende. Kommentarer har stor spridning avseende innehåll och är därför svåra att kategorisera. Samtliga kommentarer är av den karaktären att de inte passar in som mer generella garantipunkter i en värdighetsgaranti eftersom de handlar om hur personal arbetar och bemöter brukare i enskilda ärenden. Mot bakgrund av ovanstående redovisas inte innehållet av kommentarerna i den här uppföljningen. Däremot kan kommentarerna med fördel användas som ett underlag för den fortsatta utvecklingen/revideringen av värdighetsgarantierna.

I enkäten ställdes även frågan ”Har du några övriga synpunkter på värdighetsgarantierna?”. Totalt är det 31 respondenter som kommenterar frågan, varav 19 boende inom särskilt boende. Eftersom kommentarerna är relativt få i förhållande till spridningen i innehållet redovisas de inte i den här uppföljningen. Kommentarer kan däremot användas som ett underlag för det fortsatta utvecklingsarbetet med värdighetsgarantierna.

4 Diskussion av resultatet

Den här uppföljningsrapporten beskriver hur verksamheterna för biståndshandläggning, hemtjänst och särskilt boende har arbetat och arbetar med att implementera värdighetsgarantierna, dels internt i den egna verksamheten men även externt mot brukare, anhöriga och andra intressenter. Det finns ingen övergripande dokumenterad strategi för hur värdighetsgarantierna ska implementeras. Verksamheterna har arbetat och arbetar därför på olika sätt med implementeringen. Syftet med att granska och beskriva verksamheternas arbete med implementering har inget egenvärde utifrån den här uppföljningens syfte, utan bör tolkas i ljuset av i vilken utsträckning värdighetsgarantierna följs av de olika verksamheterna och huruvida brukarna anser att det är värdefullt att så sker. Utifrån det perspektivet och utifrån det här uppföljningsarbetet går det att konstatera att verksamheterna kan bli bättre på att implementera värdighetsgarantierna både internt och externt. Att de som berörs av värdighetsgarantierna känner till att det är nödvändigt syftet med garantierna.

Implementeringen av värdighetsgarantierna bör därför i fortsättningen fokusera på att göra värdighetsgarantierna mer kända internt bland personalen i verksamheterna och externt bland målgruppen för värdighetsgarantierna. Detta får stöd av logiken om att en ökning av igenkänningsfaktorn av värdighetsgarantierna inom verksamheterna ökar efterlevnaden av dem och att en ökning av igenkänningsfaktorn av värdighetsgarantierna bland brukare ökar brukarnas medvetenhet och benägenhet att ställa krav utifrån det som lovas. Dessa mekanismer är även ömsesidigt förstärkande.

Det räcker dock inte med att personalen och målgruppen känner till värdighetsgarantierna. Garantierna måste även följas av de olika verksamheterna. Utifrån uppföljningsresultatet går det att konstatera att verksamheternas efterlevnad av värdighetsgarantierna inte är helt tillfredställande. För att underlätta att garantierna följs av verksamheterna behöver värdighetsgarantierna på vissa punkter förtydligas så att de blir mer begripliga. Verksamheterna bör därefter arbeta vidare med att se till att värdighetsgarantierna följs. Hur det ska gå till kan den här uppföljningen inte svara på, utan bör bli en fråga för det fortsatta utvecklingsarbetet med värdighetsgarantierna.

Till sjuende och sist spelar det inte så stor roll om värdighetsgarantierna är kända och följs av verksamheterna om de inte tjänar syftet att bidra till ett värdigt liv och välbefinnande för brukarna. Ingen förutom brukarna själva kan och bör svara på huruvida värdighetsgarantierna kan bidra till ett värdigt liv och välbefinnande. Utifrån den här uppföljningen går det åtminstone att konstatera att värdighetsgarantierna – i sin nuvarande form – inte är helt oväsentliga för brukarna vad gäller att bidra till välbefinnande, givet att garantierna följs av verksamheterna. Uppföljningen kan dock inte svara på huruvida det finns ett behov från brukarnas sida att förändra värdighetsgarantiernas innehåll för att fånga andra potentiella aspekter som kan vara relevanta för brukarnas välbefinnande och idén om att leva ett värdigt liv.

I det fortsatta utvecklingsarbetet med värdighetsgarantierna kan det finnas anledning att involvera brukare och kommunens rådgivande organ (t.ex. rådet för funktionshinder och

pensionärsrådet), genom exempelvis fokusgrupper, för att få värdefulla synpunkter om hur värdighetsgarantierna i Knivsta kommun kan utvecklas. Genom att involvera dessa grupper i utvecklingen av värdighetsgarantierna bör målet vara att skapa en ökad lokal förankring och legitimitet för värdighetsgarantierna, vilket är positivt för kvalitén inom äldreomsorgen.

5 Sammanfattning av resultatet

Nedan följer en sammanställning i punktformat av de mest väsentliga slutsatserna från uppföljningen.

- Antal och andel registrerade synpunkter och klagomål med bäring på värdighetsgarantierna är låg. Utifrån enkätundersökningen i den här uppföljningen har brukarna dock många synpunkter och klagomål kopplat till värdighetsgarantierna.
- En övervägande majoritet av brukarna känner inte till värdighetsgarantierna. Kommunen bör därför utveckla arbetet med hur brukarna ska informeras om värdighetsgarantierna.
- En stor del av de boende på särskilt boende framför att det är viktigt att biståndshandläggaren upprätthåller en regelbunden kontakt. Biståndshandläggarna arbetar med regelbundna uppföljningar mot hemtjänstbrukarna, men inte mot boende på särskilt boende.
- En majoritet bland hemtjänsttagarna anser att de helt och hållet eller i stor utsträckning fick vara med vara med i planeringen av stödet i biståndshandläggningen. Bland boende på särskilt boende är det däremot en minoritet som anser att de fick vara delaktiga helt och hållet eller i stor utsträckning. De allra flesta brukarna anser att det är viktigt att de får delta i planeringen av stödet.
- Genomförandeplanerna skiljer sig åt mellan olika verksamheter avseende i vilken utsträckning de svarar på när, var och hur brukarens behov ska tillgodoses. Det finns potential för förbättring av genomförandeplanerna hos samtliga verksamheter som granskats i den här uppföljningen. För att tydliggöra hänvisningen till genomförandeplanen i värdighetsgarantierna kan begreppet genomförandeplan med fördel användas för att komplettera beskrivningen i värdighetsgarantierna. I brukarenkäten framgår att brukarna anser att det är viktigt att kunna vara delaktig i framtagandet av genomförandeplan.
- Det råder en viss oklarhet hos en del av brukarna kring vad som avses med formuleringen *den privata omsorgen* i värdighetsgarantierna. Garantipunkten kan förtydligas genom att ändra formuleringen ”den privata omsorgen” till ”den personliga omsorgen”. En majoritet av brukarna anser att de får vara delaktiga i utformandet av den privata omsorgen och de flesta anser också att det är viktigt för välbefinnandet att de får möjlighet till det.
- Att hemtjänsten ibland inte kan komma inom ett utsatt tidsintervall upplevs av brukarna som ett problem oavsett om det innebär att komma försent eller för tidigt. De flesta brukarna menar att det är viktigt att hemtjänsten ringer om de blir mer än 30 minuter försenade. Garantipunkten går att tolka på olika sätt eftersom hemtjänsten ofta använder sig av ett tidsintervall istället för en given tidpunkt. Därför finns det ett behov av att fastslå hur hemtjänsten ska förhålla sig till förseningar så att verksamheten bereds möjlighet att agera konsekvent mot brukarna. Värdighetsgarantierna bör även innefatta att hemtjänsten hör av sig om de kommer för tidigt.

- Att bli serverad frukost kl. 10 upplevs som sent av många brukare. Hemtjänsten lever upp till garantipunkten oftast eller alltid, enligt nästan två tredjedelar av brukarna som har insatsen att serveras frukost av hemtjänsten. För att tydliggöra för målgruppen att hemtjänsten egentligen levererar en ännu bättre service än vad som framgår av garantipunkten vore det lämpligt att ändra tidpunkten från kl. 10 till en tidpunkt närmre kl. 9.
- Hemtjänsten behöver anstränga sig mer för att namnskyltarna ska bäras väl synligt, särskilt eftersom att det utlovas i värdighetsgarantin och brukarna anser att det är väldigt viktigt.
- Nästan samtliga svarande menar att det är viktigt att hemtjänsten besvarar larm. Sex procent av hemtjänsttagarna med larm uppger att de varit med om att hemtjänsten inte besvarat larm sedan värdighetsgarantierna infördes.
- De flesta boende på särskilt boende anser att det är viktigt att kontaktmannen upprätthåller en nära kontakt med den boende. En minoritet av de boende på särskilt boende menar att de fått en kontaktman innan inflyttning.
- De boende på särskilt boende önskar komma ut i friska luften i högre utsträckning än vad verksamheterna kan erbjuda dem. För en promenad på stan krävs (om brukaren inte själv kan) att volontärer från promenadgruppen ställer upp, vilket görs ungefär en gång per vecka, vid samma tillfälle på Vilhelms gård och Estrids gård. Att denna typ av utevistelse är helt beroende av engagemanget hos en volontärgrupp medför även att kommunen inte har möjlighet att ställa samma typ av krav på utförandet som på den egna verksamheten.
- Det är viktigt för brukarna att personalen kommer inom tio minuter när de larmar. Brukarna på Estrids gård anser att garantipunkten följs i avsevärt högre utsträckning avseende den aspekten jämfört med brukarna på Vilhelms gård.
- Brukarna menar att personalen inte alltid knackar eller ringer på dörren innan de stiger in. Nio procent av de boende på särskilt boende menar att personalen sällan eller aldrig knackar/ringer på dörren innan de stiger in samtidigt som de anser att det viktigt för deras välbefinnande att det så sker.
- Knappt hälften av de boende på särskilt boende anser att det är viktigt för välbefinnandet att ha tillgång till lagad mat dygnet runt. Det är ganska få brukare inom särskilt boende (fyra procent) som menar att de inte har tillgång till lagad mat dygnet runt men samtidigt anser att det är viktigt.
- En majoritet av brukarna anser att det är viktigt för välbefinnandet att värdighetsgarantierna följs av verksamheten. Vissa aspekter av värdighetsgarantierna är viktigare än andra, samtidigt som ingen av garantipunkterna är irrelevant för verksamheten att följa, enligt brukarna.
- I det fortsatta utvecklingsarbetet med värdighetsgarantierna bör aspekter som berör tillgänglighet för alla beaktas med varsamhet, i enlighet med kommunens policy för full delaktighet.

6 Litteraturförteckning

Internkontrollplan. Knivsta kommun, Socialnämnden (Dnr. SN-2015/48).

Policy för full delaktighet (2013). Knivsta kommun.

SN-2014/100. Knivsta kommun, Socialnämnden (Dnr. SN-2014/100).

SN-2015/69. Knivsta kommun, Socialnämnden (Dnr. SN-2015/69).

SN-2015/48. Knivsta kommun, Socialnämnden (Dnr. SN-2015/48).

Värdighetsgarantin 2014. *Lokala värdighetsgarantier inom socialtjänstens omsorg om äldre.* Knivsta kommun.

Regeringens proposition (2009/10: 116). *Värdigt liv i äldreomsorgen.* Hämtad den 2 juni 2015 från <http://www.regeringen.se/rattsdokument/proposition/2010/03/prop.-200910116/>

Socialstyrelsen 2015. *Lokala värdighetsgarantier inom äldreomsorgen 2015 – Slutrapport om prestationsersättningar 2011–2014.*

Socialtjänstlagen (SoL 2011:453). Hämtad den 7 juni 2015 från http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453/?bet=2001:453

SOSFS 2011:9. *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.* Hämtad den 18 juni 2015 från <https://www.socialstyrelsen.se/publikationer2011/2011-6-38/>

SOSFS 2014:5. *Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS.* Hämtad den 18 juni 2015 från <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2014/2014-5-19>

Appendix

Intervjuförteckning

Roll/uppdrag	Datum	Plats	Varaktighet (min)
Biståndshandläggare	2015-06-30	Tjänsterum	60
Biståndshandläggare	2015-08-14	Tjänsterum	45
Brukare hemtjänsten	2015-06-17	Konferensrum	60
Brukare särskilt boende Estrids gård	2015-07-23	Vardagsrum plan 2	60
Brukarorganisation HSO	2015-06-24	Konferensrum	120
Enhetschef, Biståndshandläggning	2015-06-24	Tjänsterum	60
Enhetschef, Estrids gård	2015-07-09	Tjänsterum	90
Enhetschef, Hemtjänsten	2015-06-17	Tjänsterum	60
Enhetschef, Hemtjänsten	2015-05-11	Konferensrum	45
Verksamhetschef, Vilhelms gård	2015-06-16	Konferensrum	60
Hemtjänstpersonal	2015-08-18	Konferensrum	60
Omvårdnadspersonal, Vilhelms gård	2015-08-25	Konferensrum	60
Omvårdnadspersonal, Estrids gård	2015-07-21	Konferensrum	90
Utvecklingsledare	2015-06-15	Tjänsterum	30
Utvecklingsledare/MAS	2015-07-10	Tjänsterum	30