

2019-06-03

Rapport brukarrevision inom hemtjänsten i Eskilstuna

Bakgrund

Vård- och omsorgsnämnden har gett SPF Seniorerna i Eskilstuna i uppdrag att tillsammans med vård- och omsorgsförvaltningen genomföra en brukarrevision inom hemtjänsten i ordinärt boende i Eskilstuna. Brukarrevisionen kommer att genomföras med start under andra kvartalet 2019. SPF Seniorerna i Eskilstuna får stöd och handledning av FoU Sörmland.

Brukarrevisionen skall bidra till den fortlöpande verksamhetsutveckling som är till nytta för kunderna och personal. Revisionen, som genomförs under 2019 ska beröra frågor om mat och måltider, personlig omvårdnad och meningsfull vardag. Därtill kommer brukarrevisionen innehålla en granskning av statistik vad gäller kontinuitet inom hemtjänsten.

Arbetet genomförs självständigt av SPF Seniorerna i Eskilstuna i samverkan med ansvarig chef och med stöd av handledare från FoU.

SPF Seniorerna i Eskilstuna kvalitetssäkrar faktainsamlingen genom samtal med chef och andra berörda som chefen utsett. SPF Seniorerna i Eskilstuna sammanfattar sina reflektioner och förslag till förändringsarbete utifrån genomförda intervjuer och fakta som inhämtats i en rapport.

Därefter sker ett gemensamt analysarbete mellan SPF Seniorerna i Eskilstuna och vård- och omsorgsförvaltningen där SPF Seniorerna i Eskilstuna redogör för sina reflektioner, observationer och analyser. Vård- och omsorgsförvaltningen säkerställer att SPF:s synpunkter och analyser omfattas av det offentliga uppdraget och ligger i linje med uppdragsbeskrivning, avtal, föreskrifter och lagstiftning mm.

Fyra hemtjänstområden har valts ut av kommunen nämligen Gredby, Nyfors, Skiftinge och Väster.

Varför brukarrevision inom äldreomsorgen

Syftet är att få:

- En *systematisk undersökning* - utförd av människor med erfarenhet inom det område som skall revideras
- Ett verktyg för att öka brukarens/den boendens eller vårdtagarens *inflytande*
- Ett sätt att få fram förslag till *förbättringar* och därmed arbeta med *verksamhetsutveckling*

Några grundprinciper

Reellt inflytande för omsorgstagarna. Brukare upplever ofta att man inte kan göra sin röst tillräckligt hörd. Med den metod som vi förespråkar ökar möjligheten för den enskilde och gruppen att påverka detta.

Oberoende. De brukare som medverkar garanteras att få vara anonyma med sina enskilda svar. På så sätt ökar deltagarnas vilja att vara öppna och ärliga i svaren.

Ökad kvalitet i vården och omsorgen. Resultatet av undersökningen är brukarnas bild av hur omsorgen fungerar. Vår erfarenhet är att den bilden är väsentlig för att kunna definiera och utveckla kvaliteten i vården och omsorgen.

Förtroendeskapande. Revisionen engagerar alla parter. Brukarna får göra sin röst hörd och får se och höra andras synpunkter. I den analys och åtgärdsdiskussion som följer medverkar berörda parter, vilket kan skapa närhet och ökat förtroende mellan ledning och brukare.

Lite om de fyra hemtjänstområdena

Väster

Arbetet i området leds av Ingrid Rasmussen. Till sin hjälp har hon 15 undersköterskor och 3 vårdbiträden samt en gruppledare.

De servar 80 personer, som får hjälp mellan 4-6 gånger per dag. De som endast anlitar servicetjänster besöks en gång i veckan.

Enheten har ca 1500 hemtjänsttimmar. Av detta är 64% brukartid medan resten är kringtid för tex resor. Kunderna finns både på landsbygd och i stad.

Nyfors

Arbetet leds av Jenny Andersson sedan april 2018. Området består av en sammanslagning av områdena Övre respektive Nedre Nyfors, som skedde under januari 2018, vilket har inneburit flera förändringar för såväl personal som kunder. En hel del arbete har lagts på att få ihop grupperna och satsa på utbildning i ambassadörskap.

I området arbetar 28 medarbetare, varav en gruppledare, 2 vårdbiträden och 25 undersköterskor.

Området utför ca 2 900 hemtjänsttimmar. Målet för enheten ligger på 70%. Under 2018 har brukartiden ökat från 64 till 75%

Enheten servar 146 kunder.

Skiftinge

Arbetet leds av Samira Redzepovic, som till sin hjälp har 31 personer, varav 2 gruppledare, 9 vårdbiträden och 20 undersköterskor.

Skiftinge har ca 80 kunder med mycket skiftande behov, från besök 7 gånger per dag till 1 gång per vecka. Hos en del kunder finns missbruk, psykisk ohälsa och viss demens. De använder 3700 hemtjänsttimmar per månad.

Samira hade en hel del tankar om förbättringar. Bl a nämndes att det finns lokaler för mötesplats i området, som skulle kunna användas att locka fler att äta tillsammans och bryta ensamhet

Gredby

Området leds av Ulla Andersson. I området arbetar 24 personer, varav en gruppledare, 4 vårdbiträden och 19 undersköterskor.

Enheten använder ca 3000 timmar. Av detta är 65-69% brukartid. Enheten servar 131 kunder. 70-80 procent behöver daglig hjälp mellan en – sju ggr per dag.

Nätverksträff anordnas för kunderna på kvällstid och de får hjälp av hemtjänstpersonalen att ta sig dit.

En dag i hemtjänsten

Arbetet ser ungefär likadant ut på de fyra hemtjänstområden.

Arbetet börjar vid 7-tiden. Personalen samlas för morgonmöte, loggar in i systemet, hämtar nycklar till kundernas lägenheter och bil.

Mellan 7.15 och 7.30 åker man ut till kunderna. Maten till kunderna hämtas från olika kök vid 11.30- 12 tiden. Den skall distribueras varm till kunderna inom en timme.

På eftermiddagarna görs tillsynsbesök, promenader och social samvaro. Beroende av vilket biståndsbeslut man har så utförs vissa dagar städning. Vissa kunder får även hjälp med påklädning, dusch och bäddning.

Hemtjänstpersonalen samarbetar med team som tar emot färdigbehandlade patienter till hemmet efter sjukhusvistelse det kan gälla användning av hjälpmedel och träning.

På kvällen görs förberedelser för natten och vid 22-tiden är arbetet slut för hemtjänstens del. Då träder larmgruppen och nattpatrullen i tjänst.

Kontinuitet

Planeringen utgår från kundens behov och kontaktperson. Varje kontaktperson har flera kunder. Rikssnittet för kontinuitet är 14 personer under en 14-dagarsperiod.

På Väster är snittsiffran 15,7 personer, i Nyfors och i Skiftinge ligger snittsiffran på 20 personer och i Gredby ligger siffran på 17.

Kontinuiteten påverkas av många faktorer tex kundernas varierande behov och extra behov som kräver dubbelbemanning samt sjukfrånvaro hos personalen som innebär att vikarier kommer in i stället.

Cheferna har ständigt denna fråga i fokus. Separeringen av hemtjänsten i service resp vård kommer troligen att påverka kontinuiteten positivt är chefernas bedömning.

Det här är en fråga som många av de kunder vi intervjuat tar upp.

Tillvägagångssätt/Metod

Arbetet startade med intervjuer med berörda chefer på förvaltningen och områdena. Dels för att få bakgrundsinformation och för att informera om syftet med brukarrevisionen.

En viktig punkt var på vilket sätt kunderna skulle få information om brukarrevisionen. Ett informationsblad med anmälan hade tagits fram. Av detta framgick tydligt syftet med undersökningen, att deltagandet var frivilligt och att svaren behandlades konfidentiellt. De som ville delta, lämnade in uppgift om namn, adress och tid som passade dem för intervjun till hemtjänstpersonalen för vidarebefordran till oss.

På tre områden deltog vi vid arbetsplatsträffar med personalen, så att de fick kunskap om undersökningen och i sin tur kunde sälja in den hos kunderna. Vi fick ett positivt gensvar hos personalen.

Antalet kunder i de fyra områdena är totalt 437. Av dessa ställde 28 upp på samtal med oss vilket är 6,4 % av populationen. Vi intervjuade 21 kvinnor och 7 män. Åldersspridningen bland de intervjuade låg mellan 55 och 98 år.

Fördelningen på områdena var Nyfors 15 intervjuer, Skiftinge 4, Väster 4 och Gredby 5.

Arbetet har huvudsakligen genomförts under mars, april och början av maj. En del efter separeringen av hemtjänstarbetet. Vi noterade att flera kunder inte kände till förändringen utan upplevde informationen som bristfällig.

Analys och resultat.

Eftersom antalet intervjuer var få är det svårt att uttala sig om varje hemtjänstområde. Vi har valt att sammanfatta de synpunkter som kunderna har framfört vid samtalen nedan.

De allra flesta kunder är mycket nöjda med hemtjänsten. Det största klagomålet, som många tar upp gäller kontinuiteten. De tycker att det kommer alltför många olika personer till hemmet. En person skrev upp alla som kom och antalet blev 20 under en 14-dagarsperiod.

Några tog upp problem med att förstå personalen språkmässigt.

Flertalet upplever att personalen hastar igenom besöket dvs kunden märker att personalen är stressad.

Det som framkom är att de flesta upplever ensamhet.

De flesta är nöjda med att bo hemma, men fem stycken nämnde att de vill flytta till äldreboende. eller trygghetsboende. Enligt kunderna var väntetiden till Strigelns resp Nålmakaren så lång som 7-8 år, så de hade inte stort hopp om att det skulle bli en flytt.

Mat, måltider och matmiljö

Kunderna har många olika behov. En del klarar att handla och laga mat själva, andra får hjälp av hemtjänsten med dessa uppgifter

Många beställer också matlådor från kommunen. Överlag är de flesta nöjda med maten, särskilt nämns Åbackens kök. Några enstaka klagar på att maten inte alltid är varm och flera att den inte är så smakfull och variationsrik.

En person vi träffade åt bara mat en gång per dag och drack näringsdrycker på kvällen. Det kan handla om undernäring och nattfasta. Hemtjänstpersonalen rapporterar till sina chefer när de upptäcker undernäring.

Fler skulle vilja äta tillsammans med andra. Några efterfrågade en enkät om maten.

Personlig omvårdnad

När det gäller personlig omvårdnad finns det också olika behov. En del får hjälp med dusch en gång i veckan, andra ett par gånger i veckan, men andra klarar det själv. En del får hjälp med att tvätta håret, påklädning- och avklädning och påtagning av stödstrumpor. Så gått som alla är nöjda med personalens insatser och någon kallar dem för "mina änglar".

När det kommer manlig personal, finns det kvinnliga kunder som avböjer dusch. Upplever också att de inte kan bädda bra – några sitter i rullstol och behöver bra bäddning.

De flesta har kontaktpersoner, som fungerar bra och flera har också positiva kontakter med enhetschefen. Man upplevde att enhetschefen lyssnade och vidtog åtgärder

Tre personer sade sig sakna kontaktpersoner.

Meningsfull vardag

Det framkom att många har kontakter med grannar, barn och träffar vänner. Ett par har husdjur. De kommer ut på aktiviteter såsom bingo, trav, shopping och promenader. En del har hemtjänstpersonal till hjälp för promenader och att handla mat. Andra får hjälp av släkt för att komma ut i naturen.

Många tittar på TV och ägnar sig mycket lite åt att röra sig eller träna.

Flera använder färdtjänsten, som fungerar mycket bra.

Ett antal har datorer, som används till många olika ändamål.

Men det finns flera, som saknar någon att prata med och som sällan går ut, men kan se naturen från balkongen.

En del är handikappade. Flera med rullstol kan inte komma ut på sina balkonger/altaner eftersom dörröppningen är för smal och/eller tröskeln är för hög. De upplever att det är svårt att få detta åtgärdat.

Förslag till förändringar/förbättringar

Kontinuitet

Alltför många av de intervjuade upplever att personalen är stressad och har önskemål om att färre personer kommer till dem.

Frågan är komplicerad men vi föreslår att man i de olika områdena får frihet att pröva olika sätt i projektform med syfte att minska antalet personer som besöker kunderna.

Vi är säkra på att det finns både vilja och idéer inom hemtjänsten för angripa problemet.

Ett förslag från oss är man väljer ut ett antal arbetslag, där man låter personalen få fria händer att lägga upp det egna arbetet i samråd med kunden (givetvis med biståndsbeslutet i botten). Kravet från arbetsledaren skulle vara att ett visst antal kunder skall besökas. Man skulle pröva detta under ett halvår och sedan studera effekterna när det gäller kontinuiteten, sjukfrånvaron och antalet vikarier. Om personalen upplevde av stress har förändrats.

Många av kunderna ser fram emot besöken från hemtjänstpersonalen och sitter och väntar på dem. Idag får de inget besked om förseningar eller om att det kommer vikarier. Här borde man kunna ta fram standardmeddelanden som personalen kan skicka tex. Jag blir försenad ca en halvtimme eller Idag kommer kommer en vikarie som heter xx. De flesta som är födda på 40- och 50-talen har smartphones eller surfplattor och kan ta emot sådana meddelanden.

Information om mötesplatser

Kommunen har många mötesplatser för äldre. Men informationen om mötesplatserna når ej ut till kunderna som bor hemma. Många känner inte till var mötesplatserna finns. En möjlig väg är att hemtjänstpersonalen delar ut broschyrer till närmaste mötesplats.

Ett annat sätt är att bjuda in de äldre i området för information om mötesplatser och samvaro både på svenska och andra språk.

Variationsrik mat

Fler kunder efterlyste mer variationsrik mat. Vi vet att de som idag använder hemtjänst eller bor i särskilt boende är nöjda med den husmanskost, som serveras.

Kunderna efterfrågade också en enkät om maten.

Men vi vet att rekordgenerationen (40-talisterna och senare) är vana att resa och har skaffat sig matvanor, som inspirerats av kosten i olika länder.

Vi frågar oss: Varför måste alla som beställer mat via hemtjänsten eller bor på särskilt boende ha samma rätt (av två) i hela kommunen?

När kommer man att kunna erbjuda fler alternativ?

När kan man göra sin beställning av mat digitalt?

När kan man förkorta tiden mellan beställning till mat på tallriken?

Ensamhet – samarbete med civilsamhället

Många som upplever ensamhet skulle vilja flytta till trygghetsboende, där det finns samlingslokaler och möjlighet att träffa andra. Vi vet att kommunen förbereder en utbyggnad av ett antal trygghetsboenden. Behovet är stort, men det tar tid innan det blir verklighet

Vid våra intervjuer har det framkommit att om någon kund vill ha hjälp med något utanför hemtjänstens uppdrag, är man hänvisad till släktingar och vänner. Inte alla har denna möjlighet och många har svårt att röra sig. Det kan t.ex gälla om man vill handla något utöver livsmedel eller om man vill fixa något i hemmet.

I Eskilstuna har vi många organisationer som ideellt ställer upp för att hjälpa människor t.ex. Frivillighetscentralen, kyrkorna, Röda Korset m.fl. Det vore bra om dessa organisationen kunde samordna sig och nå ut med en information om möjligheterna att få kontakter med andra.

Uppsökande verksamhet är något som de nämnda organisationerna skulle kunna utföra för att minska ensamheten. För att det skall kunna ske krävs en samverkan med kommunen. Med Socialt forum för ideburna organisationen kan man få hjälp med att införa en Volontärbyrå. Där skulle föreningarna kunna efterlysa volontärer och volontärer kan anmäla sig för olika saker. En matchning helt enkelt. Men det kräver att någon administrerar detta.

Frågan om Ideellt Offentligt Partneravtal behöver aktualiseras och diskuteras. Hur skulle ett samarbete kunna se ut mellan kommun och ideell sektor? En workshop med tänkta organisationer skulle kunna mejsla fram hur detta kan ske.

Pensionärsorganisationerna PRO, SKPF och SPF Seniorerna har ett gemensamt projekt för att minska ensamheten bland äldre – Tillsammans mot ensamhet. Regeringen har beviljat pengar för att undersöka möjligheten att starta upp någon form av stödtelefon för äldre, att producera ett studiematerial om ensamhet och uppsökande verksamhet. En viktig del är att utbilda ambassadörer inom pensionärsorganisationerna. Deras uppgift blir att inspirera och engagera medlemmar i hela landet att arbeta mer aktivt för att nå de som vanligtvis inte deltar i organisationernas verksamhet. Bla har ett studiematerial tagits fram för uppsökande verksamhet. Hur skulle vi kunna arbeta med detta i Eskilstuna behöver diskuteras då detta förutsätter ett nära samarbete mellan föreningarna och hemtjänsten.

Rutiner för dokumentation i system

Personalen har paddor/surfplattor, där de kan se schema göra anteckningar för att underlätta för nästa person som skall utföra hemtjänst. Men under hela 2018 har tekniken fungerat bristfälligt och därför använder personalen också papperskomplement.

För att rapportera kringtid behövs personnummer tex för hämtning av mat, tankning av bil. Utan personnummer går det inte att registrera en sådan händelse och därför har man parallella scheman. Ett i systemet och ett på papper. Det borde vara enkelt att skapa fiktiva personnummer eller andra koder för att registrera dessa typer av händelser.

En förutsättning för effektivisering av arbetet är givetvis att snabbt åtgärda detta. Då får man en större nöjdhet bland personalen och en upplevelse av ett system, som verkligen underlättar arbetet i stället för att vara ett irritationsmoment.

Mattransporter

Mattransporter till hemtjänstområdena sköts till stor del av hemtjänstpersonal med något undantag. Det är viktigt att det är hemtjänstpersonal, som levererar maten till

kunden och säkrar att kunden äter maten. Hemtjänstpersonalen bör också ha möjlighet att närvara medan kunden äter sin lunch.

Vi föreslår att man utreder om maten från köken kan levereras till hemtjänstområdena av annan personal så att hemtjänstpersonalen kan ägna sin tid åt omsorg och åt att hjälpa kunderna med andra sysslor. Man skulle också kunna utreda om mat kan hämtas från färre kök, men att man ändå kan bibehålla varm mat.

Ett annat alternativ är att utreda konsekvenserna av att leverera mat i frysta lådor och leverera dessa vid ett tillfälle i veckan. Då skulle man kunna ha ett kök med ansvar för tillagning och leverans av matlådor i hela kommunen.

Kompetensutveckling för personalen

Kommunen har tagit fram karriärtrappa för undersköterskor, vilket är positivt. Men med tanke på att antalet äldre kommer att öka de närmaste fem åren och därmed också ökning av psykisk ohälsa och demens så behövs kontinuerlig utbildning för undersköterskor utan att de för den skull innehar en specialisttjänst.

SPRÅKA -projektet med språkbud på varje hemtjänstområde och med möjlighet att förkovra sig i svenska språket är bra initiativ. Vi frågar oss om det behövs en större satsning än det som pågår med hänsyn till de signaler vi fått om språkförståelse.