

Eskilstuna Kommun vård och omsorgsförvaltningen

Slutrapport

Personcentrerad nära vård och omsorg





Uppgjord av Hanna Lundstedt		Nr 1	
		Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna	
Godkänd av		Datum	Rev
		2025-10-16	
		Referens	

Innehåll

Inledning personcentrering som riktning	2
Mottagare av resultat/ beställare	3
Projektets utmaning	3
Omfattning	3
Syfte och mål	4
Genomförande	5
Insikter	6
Nyckelaktiviteter	8
Tjänstedesign i praktik	8
Förståelse för behov	9
Standard för personcentrering	12
Mäta personcentrering	12
Stöd till anhöriga och familjer	15
Framtidens personförflyttningar	15
Stödfunktioner spelar roll	15
Färdplan Nära vård i samverkan med Region Sörmland	15
Kopplingen mellan Nära vård och personcentrerad vård och omsorg	16
Utveckling av kommunal hälso- och sjukvård	16
Verksamhetsplanering	18
Visualisering och bygga empati	18
HOMEDEM – internationellt forskningssamarbete	19
Personcentrering som strategisk ledningsfråga	20
KUG TSL – Tryggt och Självständigt Liv	21
Resultat delårsrapportering två 2025	21
Brukarenkäten	23
Diskussion	24
Överlämning och stängning av projektet	26
Genomförda aktiviteter kopplat till målområden	28
Projektbudget och finansiell rapportering	28
Bilagor	32



Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1	Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna	
Godkänd av	Datum	Rev	Referens
	2025-10-16		

Inledning personcentrering som riktning

"En kopp kaffe i solen. Att själv få bestämma när jag vill stiga upp. Att någon frågar mig vad som är viktigt för mig."

Så beskriver brukare det som betyder mest i vardagen. Små saker som rymmer hela känslan av att bli sedd, lyssnad på och tagen på allvar. Det är här vi måste börja, i människors vardag och inte i våra rutiner.

När vård- och omsorgsförvaltningen i Eskilstuna ställer om mot nära vård blev något tydligt: förändringen handlar inte främst om nya mallar, utan om riktningen för hela systemet. Att flytta fokus från organisationens logik till människors behov. Att gå från hjälpare till möjliggörare.

Vård- och omsorgsnämndens Målbild 2035 (Framtidens vård och omsorg 2035) uttrycker just detta: vården och omsorgen ska vara personcentrerad, nära och proaktiv. På nationell och regional nivå har samma riktning fastslagits genom omställningen till Nära vård. De två spåren löper parallellt och förstärker varandra, lokalt genom målbilden, och nationellt/regionalt genom reformen. Gemensamt för båda är den personcentrerade inriktningen och blev därför det självklara valet för projektet att starta i.

Den här slutrapporten sammanfattar två års arbete på vård och omsorgsförvaltningen i Eskilstuna, den är både en redovisning och en berättelse. Rapporten redovisar genomförda aktiviteter, delar av resultatet och vilka hinder som arbetet har passerat. Men framför allt handlar den om ett lärande av vad som krävs för att en komplex organisation långsamt börjar röra sig i en ny riktning och kommer vara en bra utgångspunkt för förvaltningens omställningsarbete med den nya socialtjänstlagen.

Projektet har utgått från frågan *"Vad är viktigt för dig"* där flera hundra personer i vår organisation har gått frågan, både brukare och medarbetare, detta för att skapa förståelse för verkliga behov innan nya lösningar tar form. Detta för att bygga en stabil grund för verksamheten att arbeta vidare på och kunna förändra stuprörspreglad struktur och den kultur som förvaltningen vill skapa med målbild 2035. Projektet har bland annat omfattat insatser för styrning och ledning, samledning, medarbetarkompetens, kvalitativa mätningar, spridning av goda exempel, utveckling av kommunal hälso- och sjukvård samverkan med forskning och innovation.

Mätningen av effekterna av har projektet är svårt då det berör de mjuka och mer mellanmänniskliga mötena som kan vara svårt att fånga, men det finns nu ett tydligare språk och gemensam inriktning för personcentreringen än innan projektet. Det är inte de stora förändringarna som avgör, utan hur det känns i mötet, varje dag. Vi har inte nått fram men vi har byggt en kompass och den pekar tydligt mot personcentrering.



Personcentrerad nära vård och omsorg

Formas i partnerskap och medskapande mellan individ, närstående och profession. Varje persons berättelse är utgångspunkt för stöd och insatser som dokumenteras och följs upp. Vården och omsorgen ges nära människors vardag och samordnas för att skapa trygghet, delaktighet och mening.

Bilden ovan beskriver innehållet i personcentrering och är inspirerad från centrum för personcentrerad vård (GPCC)



Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1 Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av	Datum 2025-10-16	Rev	Referens

Utgångspunkt

Projektet har sin grund i den nationella omställningen till Nära vård. Staten och Sveriges Kommuner och Regioner har tydligt slagit fast att vården behöver bli mer tillgänglig, samordnad och individanpassad. I Sörmland har detta översatts till en gemensam målbild och färdplan för Nära vård som projektet tagit avstamp i.

För Eskilstuna kommun har arbetet sin grund i framtidens vård och omsorg 2035, där personcentrering är en central strategi. Målbilden pekar på fyra förflyttningar: från utförare till samhällsbyggare, från ensamarbete till gränsöverskridande samarbete, från passiv mottagare till aktiv medskapare och från hjälpare till möjliggörare. Initialt noterades också ett glapp mellan den vilja som uttrycks i dokument och det som sker i vardagen. Personcentrering förekommer ofta som begrepp, men det är inte alltid lika tydligt hur det formas i praktiken och hur verksamheten anpassar sina arbetssätt utifrån brukarens perspektiv. Syftet var därför inte att införa nya arbetssätt, utan att undersöka hur personcentreringen faktiskt fungerar i praktiken och hur organisationen kan skapa förutsättningar för att det sker.

Socialstyrelsens nationella brukarundersökning ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?” var en del i att prioritera vilka utvecklingsområden som äldreomsorgen skulle utgå i från. Dessa fyra områden har varit centrala för arbetet.

- stärkt inflytande och självbestämmande
- bättre interaktion och kommunikation
- ökad trygghet och förtroende
- större förmåga att anpassa insatser efter individuella behov

Projektet omfattar hela vård- och omsorgsförvaltningen, men har genomförts stegvis för att skapa hållbarhet över tid. Vissa områden, som vård- och omsorgsboenden, har haft möjlighet att fördjupa inriktningen tidigare, medan andra, som funktionshinderområdet, har påbörjat sitt arbete under projektiden. Samtidigt har alla verksamheter berörts, eftersom personcentrering nu är en tydlig del av förvaltningens styrning och verksamhetsplanering. Inriktningen finns inskriven i verksamhetsplanen och fungerar som en gemensam kompass för fortsatt utveckling. På så sätt har projektet lagt grunden för ett enhetligt arbetssätt där varje verksamhet bidrar till samma mål, att stärka delaktighet, kvalitet och välbefinnande.

Mottagare av resultat/ beställare

Förvaltningschef Johan Lindström, vård och omsorgsförvaltningen

Projektets utmaning

Hur kan vi utveckla personcentrerad nära vård och omsorg för att effektivt främja invånarens välbefinnande, självständighet och delaktighet

Omfattning

Projektet har bedrivits som ett förvaltningsövergripande utvecklingsarbete i vård- och omsorgsförvaltningen, med start i januari 2024 och slutrapportering i september 2025. Till skillnad från traditionell projektstyrning har arbetet följt en innovationsprocess med tjänstedesign som metod, vilket inneburit en hög grad av flexibilitet, kontinuerligt lärande och anpassning. Arbetet utformades redan innan projektdirektiv och projektplan formellt beslutades, och flera aktiviteter påbörjades innan direktiv och plan var lagd. Planen har därefter uppdaterats löpande i takt med att nya behov, insikter och



Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1	Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av	Datum	Rev	Referens	
	2025-10-16			

förutsättningar har identifierats. Arbetet har präglats av iterativa sprintar (upprepade utvecklingscykler) med test och lärande, samt prototyputveckling och tät dialog med verksamheten.

Erfarenheterna bekräftar det som också lyfts i aktuell forskning¹ att traditionella styrmekanismer ofta har svårt att fånga och stödja förflyttningar som handlar om förhållningssätt, kultur och relationer snarare än strukturer och rutiner. Tjänstedesign som metod blir därmed ett sätt att skapa lärande och delaktighet i komplexa förändringsprocesser² Projektet har omfattat både ett operativt arbete i utvalda verksamheter och ett strategiskt arbete på förvaltningsnivå, med målet att skapa en långsiktigt hållbar riktning för personcentrerad vård och omsorg inom hela organisationen.

Syfte och mål

Projektets syfte har varit att stärka förutsättningarna för personcentrerad nära vård och omsorg som ökar invånarens välbefinnande, självständighet och delaktighet. Målet har varit att synliggöra hur personcentrering kan levas och ledas i praktiken och att utveckla strukturer som gör det möjligt i vardagen, både i mötet med brukaren och i organisationens styrning. Arbetet har anpassats löpande utifrån de behov och insikter som framkommit.

De förväntade effekterna på projektet var ökad trygghet, delaktighet och självbestämmande för brukare, stärkt samverkan mellan professioner och huvudmän samt en långsiktigt hållbar riktning för kommunens vård- och omsorgsarbete. De övergripande målområdena har illustrerats i bilden nedan som visar hur olika delar samverkar för att bygga delaktighet och medskapande. Varje område har fungerat som en inriktning i utvecklingsarbetet och tillsammans pekar de mot projektets kärna: att skapa en vardag där människor upplever att de blir sedda, lyssnade på och får möjlighet att vara medskapare.



Projektets konkreta aktiviteter och resultat i relation till respektive målområde finns sammanställda i en tabell under rubriken **Genomförda aktiviteter kopplat till mål** (Klickbar länk för att komma direkt till tabell för samtliga aktiviteter och resultat)

¹ Fransson, M. (2025). *Världskap för ledning av ägarlösa tjänstesystem*. Karlstads universitet Samhällsnytta AB.

² Sangiorgi, D. & Jung, J. (2024). *Tjänstedesign – principer och praktiker*. Studentlitteratur.



Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1 Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av	Datum 2025-10-16	Rev	Referens

Genomförande

Projektet startade med en ambition att omfatta hela vård- och omsorgsförvaltningen och skapa en utvecklingsrörelse över både verksamhetsgränser och professionella roller. Eftersom hemtjänsten samtidigt var engagerad i flera större utvecklingsprojekt riktades fokus i stället mot vård- och omsorgsboendena (VOOB), baserat på resultaten i brukarenkäten 2024. Åbackens boende valdes som pilot för att pröva arbetssätt i praktiken. Erfarenheterna från piloten låg till grund för ett gemensamt koncept för VOOB, med inslag som samledning mellan nyckelfunktioner, kartläggning av personcentrerade arbetssätt på enhetsnivå, grundutbildning i personcentrerat bemötande, behovsanalyser samt säkra personförflyttningar. Konceptet spreds därefter genom fyra uppstartsgrupper och finns nu inskrivet i samtliga boendens verksamhetsplaner.

För att förstärka processen upphandlades en extern tjänstedesigner under 2024. Genom intervjuer, workshops och visualiseringar bidrog designinsatsen till att samla in och strukturera insikter samt skapa gemensamma bilder för det fortsatta arbetet inom äldreomsorgen. *I bilaga 1 Behovsanalys med tjänstedesign finns resultatet sammanfattat.* Genomförandet har i hög grad byggt på interaktion. Dialoger med chefer, workshops med personalgrupper och gemensamma reflektioner har varit en bärande del av processen. Kommunikation och visualisering har använts för att skapa engagemang och förståelse. Berättelser från verksamheten, filmer och olika visuella modeller har gjort utvecklingsarbetet mer konkret och tillgängligt både för verksamheterna och på ledningsnivå.

Parallellt har riktat stöd genomförts till hemsjukvården och rehab för att stärka tvärprofessionella arbetssätt i ordinärt boende. Workshops och dialoger med brukare, anhöriga och personal har använts för att utforska behov och utvecklingsområden.

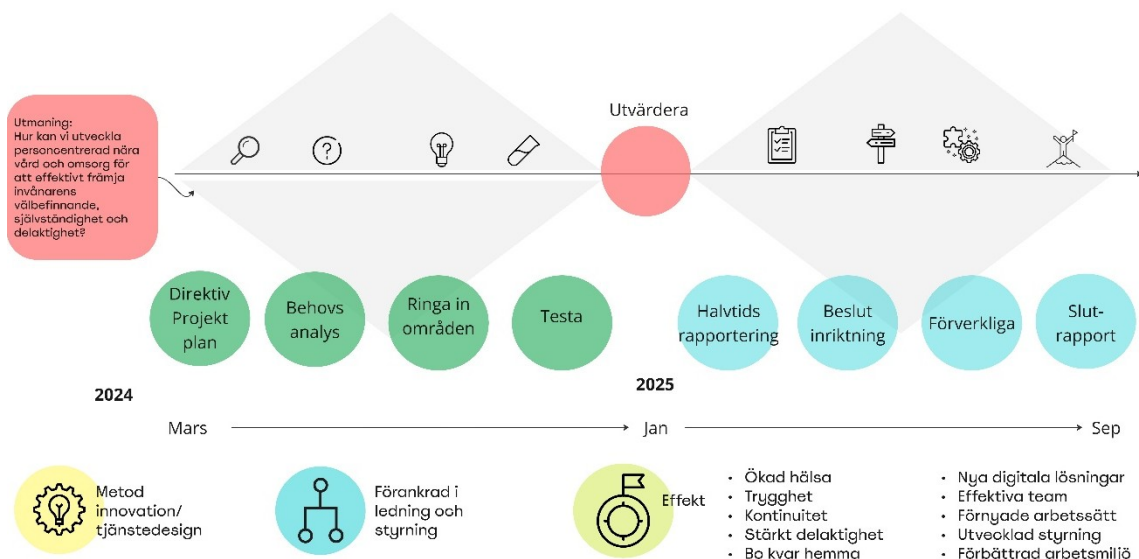
Inom funktionshinderområdet har användarresor tagits fram tillsammans med brukare, personal och anhöriga, och det finns nu en plan att fortsätta arbetet utifrån resultatet. Arbetet har synliggjort både styrkor och utvecklingsbehov, särskilt vikten av delaktighet, tydlig kommunikation och tillit i vardagens möten. Genom de gemensamma workshops som genomförts har verksamheterna identifierat hinder och möjligheter för att öka personcentreringen i LSS-boenden, boendestöd och personlig assistans. Det har också lagt en grund för fortsatt arbete med att stärka struktur, språk och gemensamma arbetssätt inom området.

Projektet har också haft en tydlig koppling till forskning och kunskapsutveckling. Genom samarbeten med Mälardalens universitet, Experio Lab och Centrum för personcentrerad vård vid Göteborgs universitet har arbetet förankrats i aktuell forskning och innovationsmetodik.

På förvaltningsnivå har personcentrering förankrats i verksamhetsplanen, i huvudprocessen och i den strategiska inriktningen för framtidens vård- och omsorgsboenden. Nya former för gemensamma ledningsgrupper har etablerats för att stärka samverkan mellan olika funktioner.



Uppgjord av Hanna Lundstedt		Nr 1 Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av		Datum 2025-10-16	Rev	Referens



Bilden ovan visar projektets process från direktiv och behovsanalys till slutrapport och de arbetssätt och principer som burit utvecklingen. Genom tjänstedesign och innovation som metod har insikter successivt omsatts i nya arbetssätt och strukturer, med syftet att skapa förutsättningar för ökad hälsa, trygghet, kontinuitet och delaktighet för invånare, i kombination med en önskan om att utveckla hållbara arbetssätt, bättre arbetsmiljö och utvecklad styrning.

Insikter

Projektet har samlat in och formulerat insikter som visar vad som är viktigt ur brukarens och anhörigas perspektiv, och hur detta påverkar organisationens sätt att arbeta. Insikterna bygger på ett brett underlag från användarresor, dialoger och workshops till analyser och reflektioner inom projektets olika målområden. De speglar det gemensamma lärande som vuxit fram i hela förvaltningen och omfattar erfarenheter från både äldreomsorg, funktionshinder, hälso- och sjukvård och ledning. De är inte slutresultat, utan riktmärken för utveckling av arbetssätt, styrning och ledning.

Tillsammans visar insikterna att personcentrering inte är en enskild metod eller aktivitet, utan ett förhållningssätt som behöver bäras både i vardagens möten och i organisationens struktur. Brukarnas och anhörigas röster påminner om att det ofta är de små detaljerna som avgör upplevelsen av omsorg, medan insikterna från organisationen visar att systemet behöver förändras för att dessa vardagsupplevelser ska bli möjliga över tid. Utmaningen ligger i att hålla ihop de två perspektiven att skapa en organisation som inte bara säger sig vara personcentrerad, utan som gör det möjligt i praktiken.

Insikter från brukare och anhöriga

- **Det lilla är det stora** – en kopp kaffe i solen, en fråga om vad som är viktigt eller möjligheten att själv bestämma när man vill stiga upp gör att man känner sig sedd och lyssnad på.
- **Självständighet är inte att klara sig själv** – delaktighet kräver stöd. Rätt hjälp i rätt tid skapar trygghet och självbestämmande, inte beroende.
- **Anhöriga är en förutsättning, inte ett komplement** – familjer bidrar varje dag men behöver också stöd, delaktighet och en tydlig ansvarsfördelning.



Uppgjord av Hanna Lundstedt		Nr 1 Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna	
Godkänd av		Datum 2025-10-16	Rev Referens

- **Mellanrummen betyder något** – blickar, kroppsspråk och närvaro väger ofta tyngre än rutiner och checklistor.
- **Att bli sedd som person, inte som funktionsnedsättning** – hela livsberättelsen och identiteten behöver få plats, inte bara diagnosen eller omsorgsbehovet.
- **Ensamhet är en realitet** – gemenskap och relationer är avgörande för livskvalitet, men kan inte alltid tas för givna.
- **Att tala om döden** – flera uttrycker att de vill prata om livets slut, få sina önskningar bekräftade och känna trygghet i att omsorgen kan hantera döden på ett värdigt sätt. Samtidigt finns det de som inte vill tänka på det, och också det behöver respekteras.
- **Bra bemötande gör skillnad** – när människor möts med värme, respekt och omtanke stärks känslan av trygghet och delaktighet.
- **Otydlighet kring vad stödet omfattar** – osäkerhet kring vad man kan förvänta sig av omsorgen försvårar delaktighet och skapar otrygghet.

Insikter för organisation och styrning

- **Personcentrering är en riktning, inte ett recept** – det finns ingen manual. Arbetet kräver lyhördhet, lokal anpassning och mod att stå kvar i komplexitet.
- **Brukarnas behov är tydliga men systemet är inte riggat** – teman som självständighet, aktivitet och trygghet återkommer, men tid, kontinuitet, utmaningar i kompetensförsörjning och struktur saknas för att möta dem.
- **Att leda efter behov kräver en ny typ av styrning** – diagonal styrning, stabilt ledarskap, samsyn och mandat på flera nivåer behövs för att hålla ihop arbetet över tid.
- **Teamsamverkan måste byggas, inte antas** – samarbete kräver både strukturer och kultur, och även chefer behöver samleda tillsammans. När det fungerar frigörs kraft och engagemang.
- **Språket avslöjar riktningen** – att säga ”vi jobbar personcentrerat” räcker inte. Det viktiga är om förutsättningarna finns och om det är tillåtet att säga när de saknas.
- **Det som inte går att mäta kan ändå vara avgörande** – subtila förflyttningar i språk, relationer och vardag kan göra störst skillnad.
- **Vi behöver våga använda den evidens som finns** – ibland efterfrågas mer forskning, men mycket är redan känt. Genom att agera på det vi vet kan vi komma längre snabbare.
- **Personcentrering får fäste först när det integreras i det som redan görs** – placeras det som ett separat projekt riskerar det att bli något vid sidan av. När det bäddas in i ordinarie strukturer och mål blir det en del av vardagen.
- **Ojämligheter märks** – variationer mellan enheter i språk, bemötande och rutiner men också utifrån ett jämställdhets perspektiv påverkar tillit och förtroende.
- **Medarbetarna får systemet att fungera** – vardagen fungerar tack vare medarbetarnas ansvarstagande, oavsett hur organisationen är riggad. Att bygga hållbara strukturer, säkra kompetens och ge stödjande ledarskap är avgörande för att stötta den kraften över tid.



Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1 Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av	Datum 2025-10-16	Rev	Referens

Nyckelaktiviteter

Under projektets utformning har ett antal aktiviteter, möten, dialoger, workshops och praktiska utvecklingsinsatser genomförts i hela vård- och omsorgsförvaltningen. För att skapa överblick lyfts här ett urval av nyckelaktiviteter som varit särskilt avgörande för projektets inriktning, lärande och resultat. Dessa speglar olika dimensioner av arbetet från strategisk utveckling till vardagsnära förändring, från metodutveckling till kulturförflyttning. Varje aktivitet har på sitt sätt bidragit till att bygga en gemensam riktning, skapa konkreta förutsättningar för personcentrering och fördjupa förståelsen för vad personcentrerad nära vård och omsorg innebär i praktiken. Nedan sammanfattning av nyckelaktiviteterna i projektet.

- Tjänstedesign i praktik – utveckla arbetssätt och gemensam förståelse.
- Förståelse för behov – användarresor, intervjuer och citatsamlingar.
- Standard för personcentrering – gemensamt ramverk för kvalitet.
- Mäta personcentrering – indikatorer, brukarenkät och lärande.
- Framtidens vård- och omsorgsboende – strategisk inriktning och struktur.
- Stöd till anhöriga och familjer – gemensam handlingsplan för tidigt stöd.
- Framtidens personförflyttningar – nya rutiner och stärkt kompetens.
- Stödfunktioner spelar roll – vikten av stödfunktioner.
- Färdplan Nära vård – gemensam riktning och samverkan med regionen.
- Kopplingen mellan Nära vård och personcentrering – struktur och förhållningssätt som bär varandra.
- Utveckling av kommunal hälso- och sjukvård – stärkt samverkan, ledning och kvalitet.
- Verksamhetsplanering – integrering av personcentrering i styrning och mål.
- Visualisering och empati – verktyg för lärande, reflektion och kommunikation.
- HOMDEM – forskningssamarbete och kunskapsutveckling.
- Personcentrering som strategisk ledningsfråga – riktning, ansvar och helhet.
- Koncernutvecklingsgruppen Tryggt och Självständigt Liv (KUG TSL) – kommunövergripande samverkan för proaktiv hälsa och framtidens vård och omsorg.



Tjänstedesign i praktik

Genom djupintervjuer, workshops och visualiseringar har nya arbetssätt utvecklats i vård- och omsorgsboenden, hemtjänst och funktionshinderområdet. Arbetet resulterade i boenderesor, behovsmodeller och segmenteringskonceptet Familjen Tuna. Chefsträffen i februari 2025, med över 100 deltagare, blev en katalysator för att förankra personcentrering i ledarskapet och skapa en gemensam riktning. En mer detaljerad redovisning finns i rapporten bilaga 1.



Uppgjord av Hanna Lundstedt		Nr 1	
		Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna	
Godkänd av		Datum	Rev
		2025-10-16	
		Referens	



Förståelse för behov

Frågan ”*Vad är viktigt för dig?*” har varit projektets viktigaste verktyg. Den har ställts till hundratals brukare, anhöriga och medarbetare och lett till både starka reaktioner och nya insikter. Flera personer upplevde att det var första gången någon verkligen frågade och det ställer också krav på förmåga att ta emot svaret hos den som frågar. Ett arbetssätt har utvecklats där frågan inte bara ställs utan också återkopplas och används i förbättringsarbete. Det har stärkt både trygghet och engagemang i organisationen. Detta ligger i linje med forskning från Norge (Olsen et al., 2020³), som visar att frågan kan fungera både som ett funktionellt verktyg för att formulera mål och som ett relationellt förhållningssätt där hela människans livssituation blir synlig. Arbetet är inspirerat av begreppet *mattering*, som används inom forskningen för att beskriva den grundläggande känslan av att vara viktig, värdefull och kunna bidra till något större. När frågan ”Vad är viktigt för dig?” ställs på ett genuint sätt bekräftar den just detta upplevelsen av att jag spelar roll⁴.

Lärdomen är att frågan bara får verklig betydelse när den följs upp med lyssnande, dialog och handling. Resultatet syns i konkreta verktyg som filmen [Vad är viktigt för dig?](#), citatsamlingar med reflektionsfrågor som återförs till verksamheterna och i de vardagsnära dialogerna.

För att ytterligare fördjupa förståelsen av brukarens och anhörigas upplevelser har projektet genomfört användarresor inom vård- och omsorgsboenden, hemtjänst och funktionshinderområdet. En användarresa beskriver den enskildes erfarenheter genom olika faser av kontakten med vården och omsorgen, från första mötet till vardagen och vidare mot avslut. Boenderesan har varit ett särskilt kraftfullt verktyg i workshops och dialoger mellan medarbetare, chefer och vårdnivåer, där den har gjort brukarens perspektiv levande och konkret.

³ Olsen, C.F. m.fl. (2020). *What matters when asking “What matters to you?”* BMC Health Services Research, 20:317. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7164237/?utm>

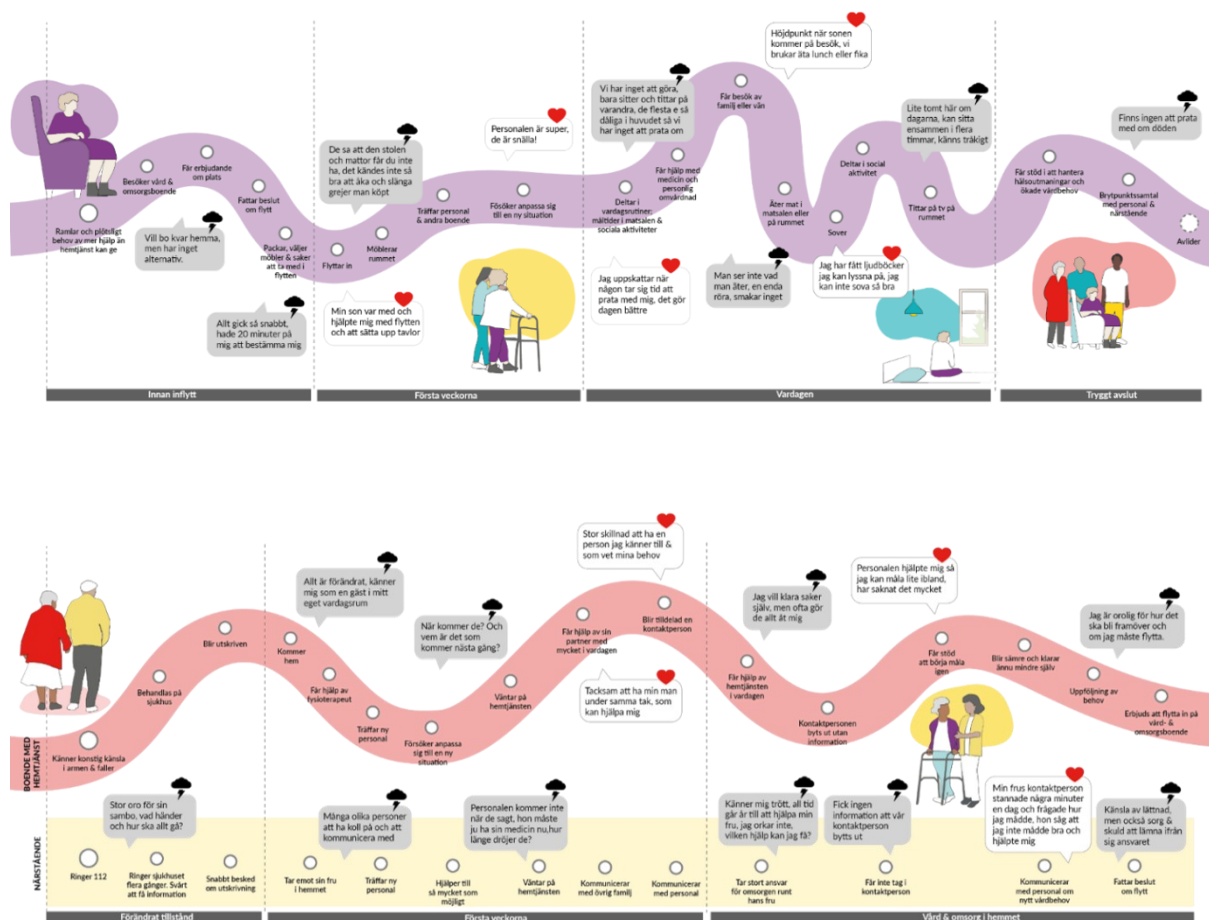
⁴ Prilleltensky, I. & Prilleltensky, O. (2021). *How People Matter: Why it Affects Health, Happiness, Love, Work, and Society*. Cambridge University Press.



Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1	Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av	Datum	Rev	Referens	
	2025-10-16			

Genom resorna har det blivit tydligt hur små detaljer formar upplevelsen av kvalitet, trygghet och delaktighet. De visar att flytten till boendet ofta sker snabbt och att den första tiden är avgörande. Förberedelser behöver därför starta redan innan inflyttning. Sådant som när man vill stiga upp, vad man vill ha till frukost eller att anhöriga får ta plats gör stor skillnad. Samtidigt beskriver många att vardagen ibland känns lång och att insikten om att detta kan vara det sista boendet väcker starka känslor. Anhöriga berättar att de vill vara delaktiga och att deras roll är avgörande för tryggheten. Flera uttrycker också en önskan om att möta andra i liknande situationer för att dela erfarenheter. Medarbetare beskriver utmaningen i att både möta verksamhetens krav och individuella behov, och hur ett gott bemötande blir avgörande för kvalitet i vardagen.

Inom funktionshinderområdet framkommer en annan dimension, känslan av att bli bedömd och en oro för att förlora sitt stöd. Flera beskrev en upplevelse av att systemet ibland fokuserar mer på beslut än på delaktighet, vilket kan skapa otrygghet. Samtidigt blev anhörigperspektivet tydligt, där familjer ofta bär ett stort ansvar men saknar naturliga forum för dialog och återkoppling. Många brukare uttrycker nöjdhet med bemötandet men lyfter svårigheter i språk och kommunikation. Det finns ett outtalat språkbruk där man ofta talar om "beställningar" snarare än behov något som riskerar att skapa distans mellan brukare och personal. Insikterna pekar på vikten av ett gemensamt språk och ett förhållningssätt som stärker tillit, begriplighet och delaktighet i vardagen.



Bilderna ovan illustrerar exempel på användarresor för bemyndigad och boende. De ger en konkret bild av brukarens och



Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1	Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna	
Godkänd av	Datum	Rev	Referens
	2025-10-16		

anbörigas upplevelser genom olika faser, och har fungerat som underlag för dialog, reflektion och utveckling i verksamheterna. Bilderna finns i större format i bilaga 1.

Erfarenheterna från användarresorna lade grunden för behovsmodellen som fått arbetsnamnen "Familjen Tuna". Den bygger på insikter från djupintervjuer och tidigare analyser, och segmenterar målgruppen i olika behovsgrupper baserat på uttryckta utmaningar, erfarenheter och drivkrafter. Modellen är ett verktyg och inspirationsmaterial för verksamheterna, med syftet att göra det lättare att förstå och möta olika gruppers behov i vardagen. "Familjen Tuna" har presenterats och diskuterats i projektets sammanhang, men är ännu inte fullt ut testad eller förankrad i verksamheterna. Den pekas därför ut som ett utvecklingsområde för nästa steg. Erfarenheterna visar att behovsmodeller och användarresor kan bli avgörande för att omsätta personcentrering i praktiken. Utan dessa riskerar utvecklingsarbetet att fastna i generella lösningar som inte tar tillräcklig hänsyn till de verkliga behoven.

Arbetet med "Familjen Tuna" har inspirerats av den nationella rapporten Beteenden och behov hos personer i kontakt med vården⁵, där olika behovssegment används för att skapa en mer individanpassad och samordnad vård. På motsvarande sätt syftar Familjen Tuna till att översätta dessa principer till den kommunala kontexten och stärka förmågan att se hela livssituationen bakom varje behov.



Bilden illustrerar behovsmodellen "Familjen Tuna", där målgruppen segmenteras i olika behovsgrupper. Modellen är tänkt som ett stöd för verksamhetsutveckling för att skapa förståelse, empati och mer träffsäkra personcentrerade arbetssätt. Modellen förklaras djupare i bilaga 1.

⁵ Beteenden och behov hos personer i kontakt med vården. Sveriges kommuner och regioner.

<https://kunskapsstyrningvard.se/download/18.7669444317bb94adf5f4035f/1631530716138/Beteenden-och-behov-hos-personer-i-kontakt-med-varden.pdf>



Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1 Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av	Datum 2025-10-16	Rev	Referens

Standard för personcentrering

En viktig bas i projektet har varit den svenska standarden för minikrav på personcentrering i organisationer. Den beskriver nivåer av delaktighet på individnivå och vilka förutsättningar som krävs på både operativ och strategisk nivå. Standarden har varit en grund för arbetet med att utveckla en gemensam strategi för framtidens vård- och omsorgsboende, tillsammans med äldrestandarden.

Projektet har också fört dialog om att genomföra en brukarledd revision i samarbete med Centrum för personcentrerad vård (GPCC), kopplat till standarden. Revisionen kunde inte genomföras inom projektets tid, men förberedelserna har varit värdefulla. En projektplan finns framtagen, liksom en checklista för revisionen och visuellt material kopplat till standarden. Dessa resurser ger en plattform för framtida arbete.

Figur: Nivåer av delaktighet för personcentrerad vård och omsorg enligt standarden (SS-EN 17398:2020).



Mäta personcentrering

Projektet har prövat och utvärderat olika sätt att följa upp effekterna av personcentrering, något som är komplext att mäta på individnivå. Som utgångspunkt har brukarenkäten inom äldreomsorgen använts, med särskilt fokus på helhetsnöjdhet samt indikatorerna för valfrihet och anpassning efter individuella behov. Samtliga vård- och omsorgsboenden använde sina egna resultat som startpunkt i arbetet och har genomfört aktiviteter för att öka enkätdeltagandet. Resultatet från brukarenkäten 2025 finns presenterat längre ner i rapporten.

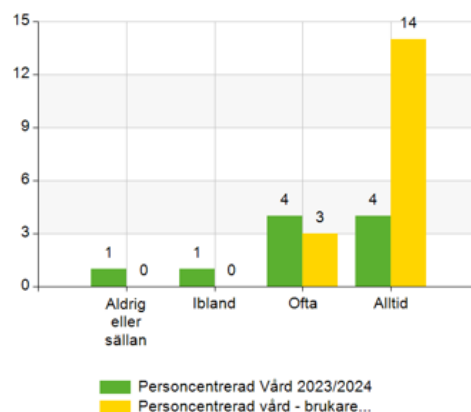
Som ett exempel på mätning genomfördes PCAT-enkäten på vård och omsorgsboendet Åbacken 2023, 2024 samt våren 2025. Resultaten visar tendenser till förbättring i flera frågor som rör inflytande, respekt och förtroende. Andelen som upplever att de alltid får hjälp med det som är viktigast för dem ökade tydligt, liksom upplevelsen av att bli lyssnad på och respekterad. Samtidigt är underlaget litet och ojämnt mellan åren därför ska resultaten tolkas med försiktighet. De ger dock en viktig signal om att riktningen är rätt, och att arbetet med personcentrering kan märkas i brukarnas vardag. Ingen tydlig förändring kan ännu ses i personalenkäten. En positiv sidoeffekt är att intresset från personal att arbeta vid Åbacken ökat, och sjuksköterskestudenter visar nu en tydlig önskan att få placering där, medan rekrytering tidigare varit en utmaning.



Uppgjord av Hanna Lundstedt		Nr 1 Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av		Datum 2025-10-16	Rev	Referens

Personalen bemöter mig med vänlighet, som om jag betyder något för dem.

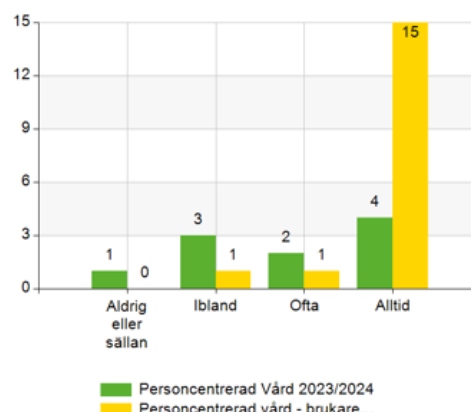
	Personcentrerad Vård 2023/2024		Personcentrerad vård - brukare vår 2025		Total	
Namn	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Aldrig eller sällan	1	10	0	0	1	3,7
Ibland	1	10	0	0	1	3,7
Ofta	4	40	3	17,6	7	25,9
Alltid	4	40	14	82,4	18	66,7
Total	10	100	17	100	27	100



Bilden ovan visar en indikator från PCAT-enkäten på Åbacken, fråga: "Personalen bemöter mig med vänlighet, som om jag betyder något för dem" Grön stapel visar 2023/24 och gulstapel visar 2025.

Min vård och omsorg stärker min förmåga att hantera min sjukdom och behandling

	Personcentrerad Vård 2023/2024		Personcentrerad vård - brukare vår 2025		Total	
Namn	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Aldrig eller sällan	1	10	0	0	1	3,7
Ibland	3	30	1	5,9	4	14,8
Ofta	2	20	1	5,9	3	11,1
Alltid	4	40	15	88,2	19	70,4
Total	10	100	17	100	27	100



Bilden ovan visar en indikator från PCAT-enkäten på Åbacken, fråga: "Min vård och omsorg stärker min förmåga att hantera min sjukdom och behandling" Grön stapel visar 2023/24 och gulstapel visar 2025.

För funktionshinderområdet har ingen särskild mätning genomförts inom ramen för projektet, men uppföljning av kvalitet och delaktighet sker redan i ordinarie verksamhet. Socialstyrelsen genomför regelbundet brukarundersökningar även inom LSS-området, och dessa utgör en viktig grund för det fortsatta arbetet. Projektets insatser har i stället fokuserat på att samla in kvalitativa underlag genom användarresor och dialoger.

Att mäta personcentrering är tidskrävande, och forskning⁶ menar att hållbara metoder kräver rutiner som integrerar personcentrering i det dagliga arbetet, inte bara som tidsbegränsade insatser. Istället för att fokusera på komplexa indikatorer har projektet därför prioriterat aktiviteter som förstärker arbetssätten för personcentrering till exempel användarresor, behovsanalyser som genererar reflektion och konkret dialog i vardagen. I den framtagna strategin för framtidens vård- och omsorgsboende har nu ett antal

⁶ Ekman, I. (red.) (2014). *Personcentrering i hälso- och sjukvård: från filosofi till praktik*. Studentlitteratur.



Uppgjord av Hanna Lundstedt		Nr 1 Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av		Datum 2025-10-16	Rev	Referens

indikatorer utformats som ett första steg för att följa personcentreringen på en mer aggregerad nivå. Planering finns också för att utveckla liknande strategier för hemtjänsten och funktionshinderomsorgen. Därmed finns en grund för att långsiktigt kunna följa både upplevelser och resultat av personcentrering i flera verksamheter. Att mäta personcentrering är svårt men det får inte bli ett hinder för att fortsätta utveckla arbetssätten som gör verklig skillnad i vardagen.

Framtidens vård och omsorgsboende

Vård- och omsorgsförvaltningen har under projektets gång fattat ett inriktningsbeslut för framtidens vård- och omsorgsboende inom äldreomsorgen. Beslutet ger en struktur och grund för hur Eskilstuna kommun ska utveckla en strategisk inriktning för boenden för äldre med sikte på målbilden Framtidens vård och omsorg 2035.

Strategin fokuserar på personcentrering, kvalitet, patientsäkerhet, trygghet och att äldre ska ges förutsättningar att vara aktiva medskapare. Förändringen innebär anpassningar i arbetssätt, kompetensförsörjning, stödstrukturer, lokaler och kommunikation. Målgruppen för boendena har förtydligats, vilket markerar en tydlig viljeinriktning kring kvalitet och innehåll i verksamheterna. Att inriktningen nu finns beslutad skapar en stabil grund för verksamheterna och har varit en viktig utgångspunkt i projektets utvecklingsarbete. Beslutet markerar en gemensam riktning och stärker förutsättningarna för en långsiktig utveckling av boendena. Ett värdefullt inslag i utredningen som ledde fram till inriktningsbeslutet var det omfattande intervjumaterial som samlades in. Resultaten från dessa intervjuer ligger helt i linje med det som framkommit i projektets arbete med frågan *"Vad är viktigt för dig?"* samt resultat från användarresorna. Tillsammans ger de en samstämmig bild av vilka behov och prioriteringar som är viktigast för de äldre själva. Planer finns nu inom förvaltningen att genomförande liknande strategidokument för hemtjänst och funktionshinderområdet.



Bilden ovan illustrerar innehållet i strategin för framtidens vård- och omsorgsboende, som utgår från frågan *"Vad är viktigt för dig?"* och konkretiserar vad som krävs i arbetssätt, kompetens, miljö och stödstrukturer för att skapa kvalitet, trygghet och delaktighet.



Uppgjord av Hanna Lundstedt		Nr 1	
		Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna	
Godkänd av		Datum	Rev
		2025-10-16	
		Referens	

Stöd till anhöriga och familjer

Under projektets gång har vård- och omsorgsförvaltningen tagit fram en gemensam handlingsplan för tidigt anhörigstöd, beslutad våren 2025 som utgår från den nationella anhörigstrategin⁷. Planen syftar till att tidigt identifiera anhörigas behov, erbjuda flexibla stödformer och säkerställa att anhörigperspektivet genomsyrar vård och omsorg. Handlingsplanen omfattar bland annat stöd för handläggare, utvecklade rutiner, stärkt samverkan med regionen, förbättrad information och digitala lösningar, samt utbildningsinsatser för anhöriga. Den bygger på intentionerna i den nationella anhörigstrategin och den kommande socialtjänstlagen, med särskilt fokus på tidiga och förebyggande insatser. Eftersom anhörigstöd är en kommunövergripande fråga involverar planen också andra förvaltningar och civilsamhället. Ett särskilt perspektiv är jämställdhet, eftersom anhöriginsatser ofta utförs av kvinnor och riskerar att förstärka ojämna villkor om de inte synliggörs. Arbetet följs upp i ordinarie ledningsstrukturer, med ansvar för respektive verksamhetschef och rapportering till förvaltningsledningen två gånger per år.

Framtidens personförflyttningar

Projektet har stöttat arbetet med att införa och sprida ett gemensamt arbetssätt för säkra personförflyttningar. Syftet har varit att genom att införa ett validerat analysverktyg som mäter brukarens förmågor i förflyttningssituationer öka brukarnas känsla av delaktighet och minska belastningen på personalen. Detta skapar även ett gemensamt språk mellan rehab och omvårdnadspersonal för att förbättra kommunikationen i förflyttningssituationer. Genom utbildning, handledning och stöd från rehabiliteringen har nya rutiner etablerats och fler medarbetare fått kompetens i metoden. Arbetet kommer att följas upp och utvärderas över tid, men redan nu har det gett ett konkret verktyg för personcentrering i vardagen och fördjupat personalens förståelse för grunden i ett personcentrerat arbetssätt.

Stödfunktioner spelar roll

En viktig del i projektet har varit att bygga verksamhetsnära stödstrukturer. Här har kvalitetssäkerhetssamordnarna (KSS) och verksamhetsutvecklarna haft centrala roller som länkar mellan strategi och vardag. Genom sin närhet till verksamheterna har de kunnat översätta strategiska mål till praktiska arbetssätt, hitta ett språk som fungerar i vardagen och erbjuda utbildning på plats nära brukarna. De har varit viktiga stöd för chefer både genom handledning, punktinsatser och egenkontroller och därigenom underlättat implementeringen av nya arbetssätt.

I det personcentrerade utvecklingsarbetet har KSS särskilt bidragit med att ställa frågan *"Vad är viktigt för dig?"*, leda användarresor, sammanställa material och formulera insikter. Verksamhetsutvecklarna har parallellt haft en viktig funktion i att bygga långsiktiga strukturer, sprida lärdomar mellan enheter och skapa förutsättningar för fortsatt utveckling. Tillsammans utgör KSS och verksamhetsutvecklarna ett nav i förvaltningens förbättringsarbete, där det brukarnära perspektivet kan omsättas i både ledarskap och systemnivå.

Färdplan Nära vård i samverkan med Region Sörmland

Samverkan kring den regionala färdplanen för Nära vård 2025 har varit en central del av projektets strategiska arbete. Färdplanen beskriver de gemensamma åtaganden som kommuner och regionen tagit fram, och har fungerat som en kompass för Eskilstunas lokala utvecklingsområden. Genom färdplanen har nationella och regionala prioriteringar kunnat omsättas till konkreta aktiviteter på hemmaplan. I praktiken har det bland annat handlat om att bygga strukturer för tvärprofessionella team i hemtjänst och

⁷ Regeringen, *Nationell anhörigstrategi – inom hälso- och sjukvård och omsorg*, departementsserien S2022/02134, beslutad 20 april 2022



Uppgjord av Hanna Lundstedt		Nr 1		
		Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av		Datum	Rev	Referens
		2025-10-16		

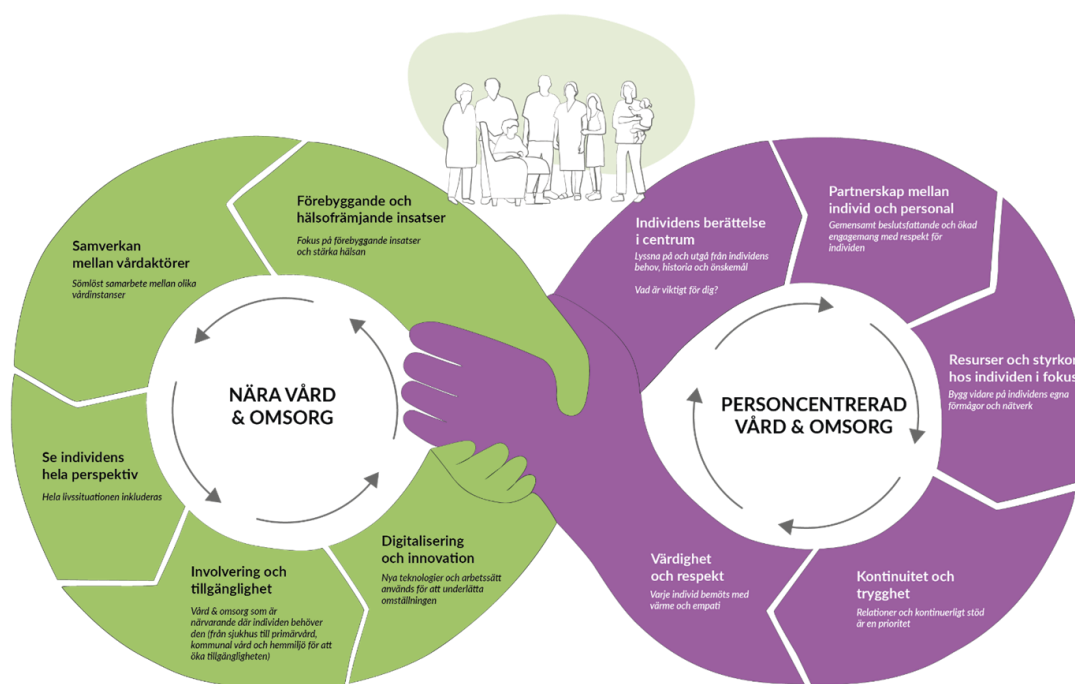
på vård- och omsorgsboenden, att utveckla samledarskap och kvalitetssäkerhetssamordnarnas roll (KSS) för att stärka kontinuitet, samt att etablera gemensamma arenor för samverkan genom Samsyn-projektet.

Den gemensamma överenskommelsen om läkarmedverkan och kommunal hälso- och sjukvård har varit ett viktigt steg för att fördjupa samordningen med primärvården. Färdplanen har också gett riktning åt proaktiva insatser, till exempel utvecklingen av tidigt anhörigstöd och gemensamma bedömningar mellan bistånd och hälso- och sjukvård. Förvaltningen har dessutom bidragit till att diskutera aktuella frågor i den gemensamma närvårdsstrukturen där verksamhetsnära utvecklingsområden har bearbetats. Färdplanen har därmed fungerat både som ramverk och som praktisk vägledning, ett stöd för att förankra omställningen till nära vård i både strategiska beslut och vardagsnära utvecklingsarbete.

Kopplingen mellan Nära vård och personcentrerad vård och omsorg

En återkommande fråga i projektet har varit hur den nationella och regionala omställningen till Nära vård hänger ihop med det lokala arbetet för personcentrering. Bilden nedan illustrerar sambandet: Nära vård beskriver strukturer, förutsättningar och system som skapar tillgänglighet och samverkan, medan personcentrerad vård beskriver förhållningssätt, relationer och mötet med individen. De två delarna är ömsesidigt beroende av varandra. Utan personcentrering riskerar Nära vård att bli enbart en strukturreform. Utan strukturerna i Nära vård riskerar personcentrering att stanna vid goda intentioner. Tillsammans skapar de en helhet som kan ge både tillgänglighet, trygghet och värdighet i vård och omsorg där färdplanen fungerar som vägvisare för hur delarna ska mötas i praktiken.

Bilden nedan illustrerar Nära vård (struktur och system) och personcentrerad vård och omsorg (förhållningssätt och möte) kompletterar varandra och skapar en helhet. Färdplanen visar vägen för hur delarna möts i praktiken. Bilden finns närmare beskriven i bilaga 1.



Utveckling av kommunal hälso- och sjukvård

Projektet har bidragit till att utveckla den kommunala hälso- och sjukvården genom insatser på flera nivåer. Arbetet har fokuserat på att tydliggöra ledningsansvar, stärka kompetensstöd och skapa bättre



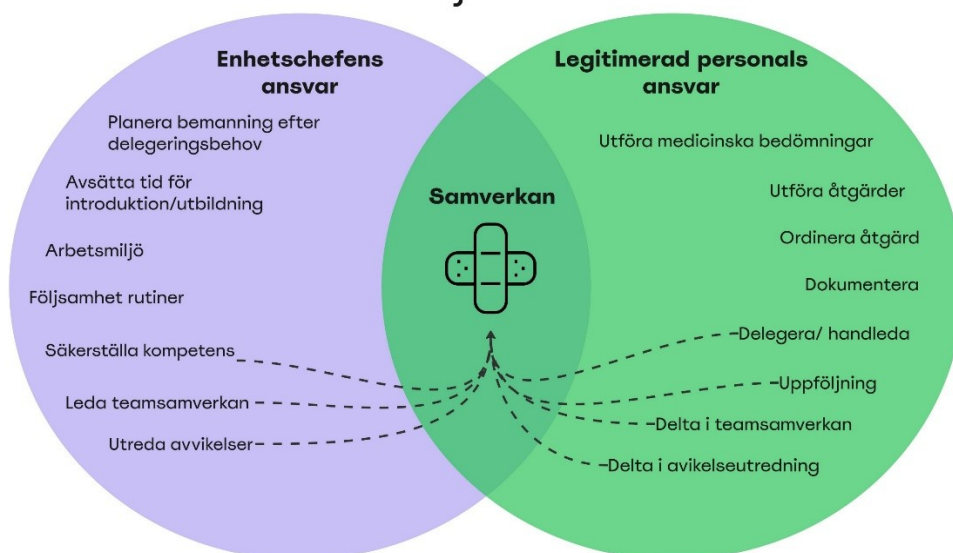
Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1	Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av	Datum	Rev	Referens	
	2025-10-16			

samordning mellan professioner och verksamheter utifrån patienten/ brukarens perspektiv. Detta också i linje med den antagna gemensamma färdplanen för nära vård i regionen, där Eskilstuna har tagit en aktiv roll i att omsätta överenskommelserna till praktiskt utvecklingsarbete.

Ett utvecklingsområde har varit att uppmärksamma hemsjukvårdens behov och förutsättningar för läkarmedverkan i samverkan med vårdcentraler. Brister i kontinuitet och tillgänglighet påverkar både patientsäkerhet och upplevelse av trygghet och där vården i vissa fall blir ojämlig om du får kommunal hälso- och sjukvård eller på tex en vårdcentral. Arbetet har därför riktats mot att utveckla former för samverkan med regionen, särskilt kopplat till läkartillgång. Den gemensamma överenskommelsen för hälso- och sjukvård i samverkan har tagits fram genom ett omfattande arbete mellan kommun och region, och den kommer att vara en viktig plattform för lång tid framöver. Däremot är frågan om läkarmedverkan ännu inte löst, och dialoger pågår på övergripande ledningsnivå mellan Eskilstuna kommun och Region Sörmland och kommer fortsättningsvis vara ett prioriterat utvecklingsområde. Den framtagna överenskommelsen är inte heller implementerad utan behöver ytterligare arbete både internt och externt.

Projektet har också fördjupat förståelsen för kommunen som vårdgivare. Dialoger med enhetschefer och medarbetare har visat att ansvaret ofta är omfattande och förutsättningarna varierar. Därför genomförs utvecklingsarbetet *Samsyn*. Syftet är att stärka strukturer för ansvar, kompetensstöd och samsyn i uppdraget, att skapa förutsättningar för samarbete över verksamhetsgränser och att tydliggöra roller och ansvar utifrån primärvårdsuppdraget. Målet är att skapa en helhet för förvaltningens kvalitets- och patientsäkerhetsarbete men i grunden handlar det om att ingen ska falla mellan stolarna och att chefer ska förstå sin roll och ansvar i att leda hälso- och sjukvården på primärvårdsnivå. Uppdraget med samsyn fortsätter under vidare under 2025.

Hälso- och sjukvårds ansvar



Bilden ovan illustrerar ansvarsfördelningen mellan enhetschef och legitimerad personal och är framtagen i *Samsyn*. Enhetschefen bär bland annat ansvar för bemanning, arbetsmiljö, introduktion och att säkerställa kompetens, medan legitimerad personal ansvarar för medicinska bedömningar, åtgärder och dokumentation. I mitten möts rollerna i ett gemensamt ansvar för samverkan där delegering, handledning, teamsamverkan och avvikelshantering blir centrala uppgifter.



Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1 Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av	Datum 2025-10-16	Rev	Referens

En viktig lärdom är att se patienten och brukaren som en aktiv medskapare i den kommunala hälso- och sjukvården. När deras kunskap och erfarenheter tas tillvara i tex vårdplanering, teamsamverkan och vård i livets slut ökar både trygghet och kvalitet. Erfarenheter från palliativ vård visar hur ett aktivt lyssnande på individens önskemål kan göra skillnad i vårdens innehåll och upplevelse. Detta synsätt behöver genomsyra utvecklingen av den kommunala hälso- och sjukvården teamarbetet och överenskommelsen med regionen, så att patientens röst blir en självklar del av det medicinska beslutsfattandet.

För att pröva nya arbetssätt i samverkan med regionen har *Nära vårdteamsamverkan* utvecklats mellan hemtjänst och vårdcentraler. I dag finns en etablerad samverkan med sex vårdcentraler, men utvecklingen är sårbar och beroende av ansvariga personer som driver arbetet vidare. Syftet med teamen är att skapa bättre förutsättningar för tvärprofessionellt arbete nära brukaren, men de har också visat på behovet av tydligare mandat, ledningsstöd och gemensamma mål.

Sedan 2019 har Eskilstuna vård- och omsorgsförvaltning tillsammans med Region Sörmland etablerat ett nära vårdteam för personer över 65 år med komplexa vård- och omsorgsbehov i ordinärt boende. Teamet samlar kompetens från hemtjänst, hemsjukvård, vårdcentral, specialistvård, sjuksköterskor, rehab, farmaceut och läkare. Genom att arbeta tvärprofessionellt kan teamet samordna insatser, förebygga undvikbara sjukhusvistelser och skapa trygghet i vardagen. Teamet är samfinansierat mellan de båda huvudmännen och har löpande omkring 20–25 patienter inskrivna. Patienterna beskriver en ökad känsla av trygghet och stabilitet, minskade vårdtygn på sjukhus och teamet lyfts fram som ett konkret exempel på hur personcentrering kan fungera i praktiken.

Verksamhetsplanering

Projektet har arbetat för att personcentrering inte ska bli en separat utvecklingsdel, utan en integrerad del av förvaltningens styrning och ledning. Arbetet har därför kopplats direkt till verksamhetsplaneringen och till uppföljningen i ledningssystemet. Det som syns i delårsrapporteringen är en förskjutning från att skriva att "det där gör vi redan" till att beskriva vilka konkreta aktiviteter som planeras för att utveckla personcentreringen. På så sätt har en början skapats till att bygga in personcentrering i både planering och uppföljning. Även arbetet med att ta fram en gemensam huvudprocess för vård och omsorg har bidragit till denna riktning. Huvudprocessen ger en struktur för hur personcentrering kan följas upp och bli en del av förvaltningens långsiktiga kvalitets- och utvecklingsarbete. Detta är en pågående förflyttning, men grunden är lagd: personcentrering är inte längre enbart ett projekt, utan håller på att bli en del av förvaltningens ordinarie styrning och uppföljning.

Visualisering och bygga empati

En del av projektet har varit att använda visualisering som metod för att skapa gemensam förståelse och riktning. Genom bilder, modeller och symboler har komplexa frågor kunnat göras begripliga och tillgängliga för både chefer, medarbetare och politiker. Visualiseringarna har fungerat som en kommunikationsbrygga, där berättelser, citat och data har översatts till bilder som väckt engagemang och skapat gemensamma referenspunkter. De har också varit ett verktyg för att leda i komplexitet och i situationer där färdiga svar inte funnits. I ett iterativt lärande, där nya insikter växer fram steg för steg, har visualiseringar gjort det möjligt att hålla kvar helheten samtidigt som detaljer kunnat fördjupas. På så sätt har de bidragit till att utveckla en förmåga att navigera i det okända och att bygga samsyn över gränser.

Att arbeta visuellt har även stöttat empati och engagemang. När brukarnas röster och berättelser återgetts i bilder har de blivit mer levande och skapat starkare känslomässig förankring. Detta knyter an till forskning av Julia Romanowska⁸, känd som *Schibbolet-effekten*. Hon visar hur små språkliga och konstnärliga signaler

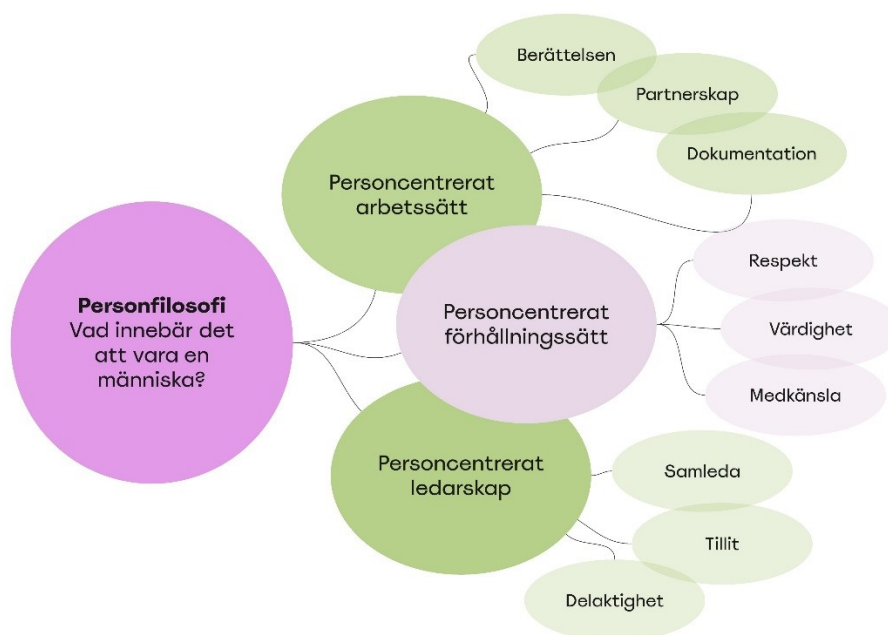
⁸ Julia Romanowska, *The Schibbolet Effect: Leadership, Art and Human Responsibility* (SIR, 2023).



Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1	Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av	Datum	Rev	Referens	
	2025-10-16			

kan avgöra om människor känner sig inkluderade eller uteslagna, och hur empati därför blir en strategisk förutsättning för ledarskap och kulturförändring. Visualisering har därmed varit mer än en metod det har varit en strategi för lärande och ledarskap i omställningen mot personcentrerad nära vård och omsorg.

Bilden nedan illustrerar hur visualiseringarna har kopplats till projektets kärna. Personfilosofin – frågan "vad innebär det att vara en människa?" – har varit utgångspunkten. Därifrån har olika delar utvecklats: ett personcentrerat förhållningssätt som grund, arbetssätt och ledarskap som verktyg, och centrala värden som respekt, värdighet, medkänsla, tillit och delaktighet som bärande principer. Visualiseringar som denna har hjälpt till att förankra omställningen på ett sätt som talar både till förnuft och känsla.



HOMEDEM – internationellt forskningssamarbete

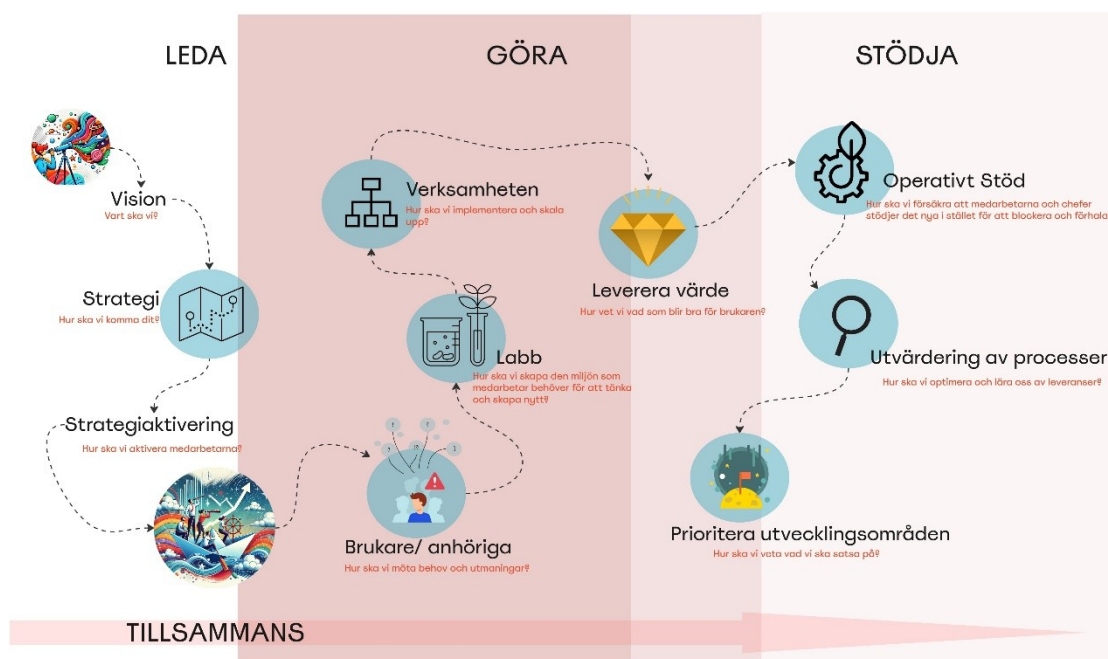
Eskilstuna kommun deltar i det internationella projektet HOMEDeM (Codesigning a Home with Dementia), som är en del av EU:s Marie Skłodowska-Curie forskningsprogram. Projektet bedrivs i samarbete med Politecnico di Milano, Mälardalens universitet och Experio Lab. En doktorand har varit knuten till kommunen under tio månader. Forskningen undersöker hur principerna om autonomi, att ses och bemötas som person, samt medborgarskap kan integreras i hemtjänst för personer som lever med demens. Fokus ligger på att förstå hur policies och riktlinjer översätts till praktik och hur personal kan stödjas i att arbeta utifrån dessa nyckelprinciper. Studien jämför hemtjänstpraktiker i Flandern (Belgien) och Sörmland (Sverige), med metoder som dokumentanalys, deltagande arbetssätt och intervjuer med personal, chefer och beslutsfattare. För Eskilstuna innebär deltagandet i projektet att bidra med lokala data samtidigt som kommunen får tillgång till internationell kunskap om hur hemtjänsten kan utvecklas för att bättre stödja personer med demens och deras familjer. Resultaten från HOMEDeM kommer att ge konkreta rekommendationer för hur policy kan omsättas i praktik och stärka kommunens arbete med personcentrerad vård på systemnivå. Avhandlingen beräknas vara klar hösten 2026.

Bilaga 2 HOMEDeM – International Research Collaboration

Uppgjord av Hanna Lundstedt		Nr 1	
		Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna	
Godkänd av		Datum	Rev
		2025-10-16	
		Referens	

Personcentrering som strategisk ledningsfråga

Att arbeta med personcentrering är inte en metod vid sidan av utan den strategisk ledningsfråga som kräver riktning, mod och uthållighet som stöd för detta har projektet utvecklat en modell för personcentrerad styrning. Modellen beskriver hur tre perspektiv leda, göra och stödja behöver samspela för att omställningen ska bli långsiktig och hållbar. Den visar att personcentrering inte bara är en metod i mötet med brukaren, utan också en strategisk inriktning som behöver genomsyra ledarskap, organisation och vardagspraktik.



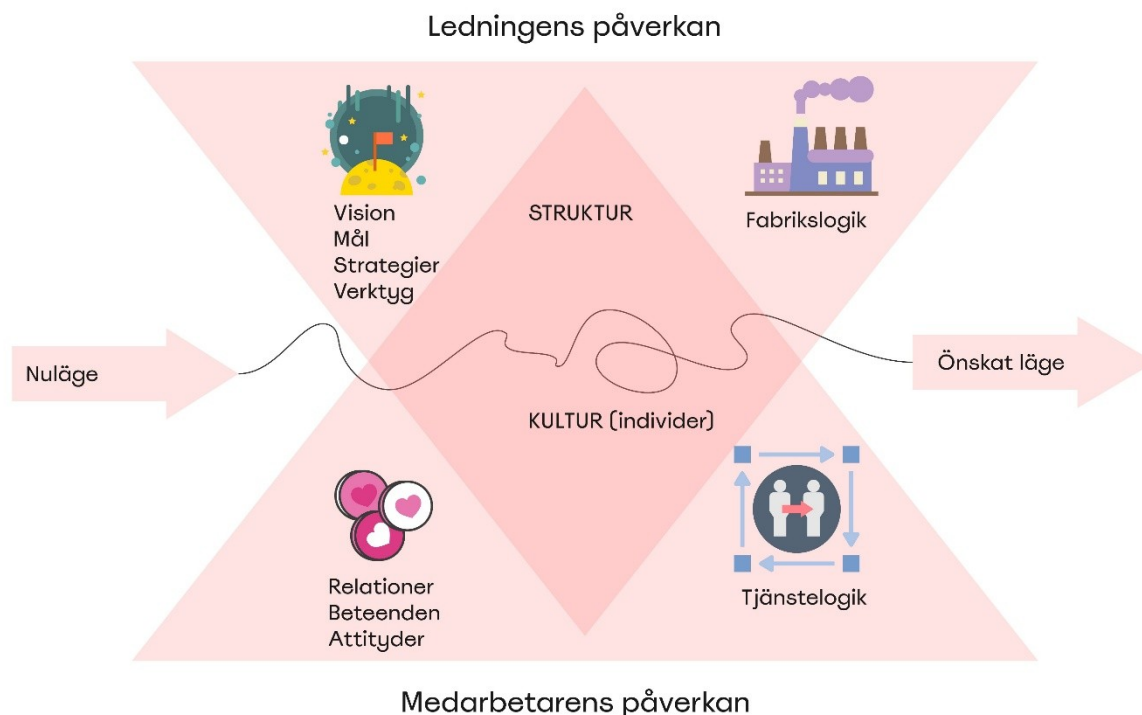
Bilden ovan visar en modell för personcentrerad styrning. Den illustrerar hur ledning, utveckling och stöd behöver samspela från vision och strategi till vardagens värdeskapande och lärande – för att driva omställningen tillsammans.

Att arbeta med personcentrering som strategi innebär att ha en tydlig vision, vart vi ska, och en strategi för hur vi tar oss dit. Det handlar om att engagera medarbetare i en gemensam riktning, att involvera brukare och anhöriga, och att skapa miljöer där nya arbetssätt kan testas och utvecklas i vardagen. Utifrån det som skapar verkligt värde för brukaren fattas beslut om vad som ska implementeras och skalas upp. För detta behövs både operativt stöd, förmåga att utvärdera processer och en systematik för att prioritera de utvecklingsområden som ger störst effekt för brukare och organisation.

För att driva förändring mot en personcentrerad vård och omsorg behöver både struktur och kultur hållas samman. Struktur handlar om organisationens visioner, mål, strategier, verktyg och processer, det som ibland kan beskrivas som en fabrikslogik. Kultur handlar om de relationer, beteenden, attityder och värderingar som präglar vardagen, en mer tjänstelogisk verklighet där människor samarbetar över gränser. Att arbeta personcentrerat innebär att förstå och navigera i båda dessa dimensioner. Strukturen ger riktning och hållbarhet, medan kulturen avgör hur förändringen faktiskt levts i praktiken. Först när struktur och kultur samverkar blir det möjligt att gå från nuläge till önskat läge och skapa en vård och omsorg som utgår från det som är viktigt för varje människa.



Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1	Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av	Datum	Rev	Referens	
	2025-10-16			



Bilden ovan illustrerar hur struktur (mål, strategier, processer) och kultur (relationer, beteenden, värderingar) behöver samspela för att möjliggöra personcentrerad vård och omsorg

KUG TSL – Tryggt och Självständigt Liv

KUG TSL (Koncernutvecklingsgrupp) är Eskilstuna kommuns strategiska samverkansarena för målet Tryggt och självständigt liv. Gruppen samlar chefer och strateger från flera förvaltningar och leder det kommungemensamma utvecklingsarbetet inom området. KUG TSL fungerar som styrgrupp och nätverk för projekt som rör hälsa, välfärd och självständighet i vardagen, och verkar för att stärka samverkan mellan kommun, region, civilsamhälle och forskning. Projektet Personcentrerad nära vård och omsorg har haft en koppling till KUG TSL och deltagit i temagruppen Proaktiv hälsa för mig. Genom detta har projektet bidragit till att utveckla arbetssätt och partnerskap som stödjer kommunens mål om en proaktiv, individanpassad och hållbar välfärd. Samarbetet inom KUG TSL har också skapat en plattform för fortsatt gemensam utveckling av framtidens vård och omsorg i Eskilstuna.

Resultat delårsrapportering två 2025

Delårsrapporteringen (förvaltningens halvårsvisa uppföljning till nämnden) visar en tydlig förflyttning från punktinsatser till mer systematik i planering, dokumentation och tvärprofessionellt arbetssätt. Frågan "Vad är viktigt för dig?" används mer konsekvent och flera stödmaterial, utbildningar och mötesformer har etablerats. Till skillnad från föregående år, då rapporteringen ofta var mer ospecifik, beskriver enheterna nu mer konkret vilka aktiviteter som faktiskt genomförts för att stärka personcentreringen. Samtidigt skiljer sig mognadsgraden mellan enheterna, vilket pekar ut behovet av fortsatt förankring, uppföljning och stöd i implementeringen. Nedan presenteras varje verksamhetsdel för sig kring vilka aktiviteter som är genomförda.



Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1	Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av	Datum	Rev	Referens	
	2025-10-16			

Vård och omsorgsboende

Arbetet inom vård- och omsorgsboenden har under projektiden fokuserat på att stärka brukardialogen, utveckla genomförandeplaner och bygga tvärprofessionella arbetssätt. Utbildningsinsatser och handledning har höjt den gemensamma kompetensen, särskilt inom palliativ vård, bemötande och säkra personförflyttningar. En del i perioden har också varit att utveckla samledning och gemensam ledning utifrån brukarens behov. Arbetet visar att när brukarnas röst blir utgångspunkt i planering och vardag skapas både trygghet och engagemang. Samtidigt finns skillnader i mognadsgrad mellan enheterna, vilket gör att fortsatt arbete behövs för att nå en likvärdig implementering.

Hemtjänst

Hemtjänsten har under projektiden tagit viktiga steg mot en mer systematisk personcentrering. Alla brukare har nu genomförandeplaner och levnadsberättelser används mer systematiskt, även om omfattning och kvalitet varierar. Frågan *"Vad är viktigt för dig?"* är införd i inlednings- och uppföljningssamtal, där fast omsorgskontakt spelar en central roll för trygghet och kontinuitet. Teamorganisationen har stärkts genom tvärprofessionella möten och bättre samverkan vid övergångar från korttidsboende, vilket ökat kvaliteten i stödet.

Kompetenslyft inom motiverande samtal, BPSD, bemötande, palliativ vård och förflyttningar har påbörjats och lagt en gemensam grund. Samtidigt pågår många andra utvecklingsinitiativ inom digitalisering, kvalitetssäkring och social samvaro, som fått ett förstärkt personcentrerat perspektiv genom projektet. Framåt finns möjlighet att ytterligare utveckla ett mer proaktivt arbetssätt, stärka anhörigstöd och säkra en likvärdig användning av genomförandeplaner, levnadsberättelser och palliativ vård.

Funktionshinderområdet

Inom funktionshinderområdet har arbetet fokuserat på att systematiskt använda frågan *"Vad är viktigt för dig?"* i möten och genomförandeplaner samt på att utveckla dokumentationen. Besökskort, brukarråd och tydliga veckoscheman används för att stärka dialog och delaktighet för brukare. Utvecklingsarbetet med Användarresan har inletts inom LSS-boende, boendestöd och personlig assistans för att fördjupa förståelsen av behov och upplevelser.

Kompetensutveckling har genomförts inom personcentrerat bemötande, alternativ och kompletterande kommunikation (stödjer kommunikation mellan människor, och hjälper personer med kommunikationssvårigheter att förstå andra och att uttrycka sig) och motiverande samtal, med särskilt fokus på socialpsykiatri. Samverkan med hälso- och sjukvården och specialistteam har stärkts, och fler brukare har fått medicinskt ansvarsövertagande. Inom Arbete och aktivitet har planeringsdagar och strukturerade kartläggningar påbörjats för att skapa samsyn och stärka vägar till arbete och studier. Barnrättsperspektivet har lyfts genom Barnrättsresan och materialet Barnets bästa-hjulet. Dessutom har förslag tagits fram för ett nytt stödteam för personer som klarar eget boende med helhetsstöd.

Hälso- och sjukvården

Hälso- och sjukvården har under perioden fortsatt att utveckla det personcentrerade arbetssättet genom stärkt samverkan, höjd kompetens och fördjupad dialog kring dokumentation. Patientsäkerhetsdialoger har genomförts i samverkan med regionen på samtliga vård- och omsorgsboenden, och inom hemsjukvården har uppföljning av läkaravtalet genomförts. En gemensam handlingsplan finns nu utformad tillsammans med regionen.

Planeringsdagar för sjuksköterskor inom vård- och omsorg boende har genomförts med fokus på vård i livets slutskede, med syfte att stärka kompetens och trygghet hos medarbetare. På flera enheter har sjuksköterskor, arbetsterapeuter och fysioterapeuter varit särskilt involverade i projektet Personcentrerad



Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1	Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av	Datum	Rev	Referens	
	2025-10-16			

nära vård och omsorg både genom att stödja frågan ”*Vad är viktigt för dig?*” och genom att bidra till utvecklingen av den kommunala hälso- och sjukvården och samverkan i team.

Inom rehabilitering har projektet *Framtidens personcentrerade förflyttningar* visat på resultat i form av förbättrad arbetsmiljö och minskad belastning vid lyft. Samverkan mellan bistånd och rehab har stärkts genom gemensamma sambedomningar som tar tillvara både kompetens och patientens behov.

Bistånd

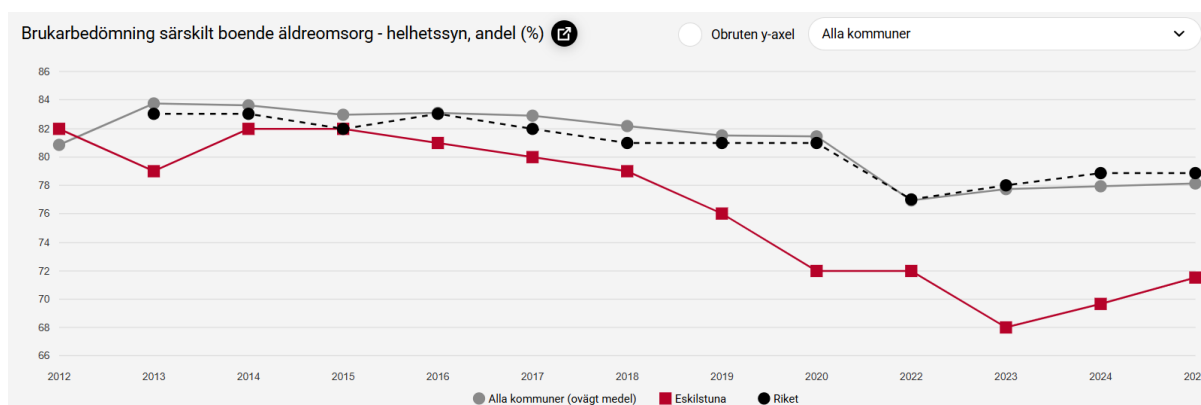
Inom bistånd har arbetet under perioden fokuserat på att stärka personcentreringen i handläggningen och anpassa arbetet till den nya socialtjänstlagen. Förbättringsområden har identifierats tillsammans med gemensam ledningsgrupp för ordinärt boende, med fokus på bemötande, levnadsberättelser och helhetsperspektiv. Arbetet med uppföljning har förstärkts: på funktionshinder följs beslut regelbundet upp per handläggare, på äldreheten planeras uppföljning redan vid beslut, och dialogen mellan mottagning och utredningsenheter har förbättrats för att underlätta övergångar.

Resultaten hittills visar på ökad medvetenhet om uppföljning av individens mål, förbättrad dialog mellan mottagning, utredning och utförare samt en pågående kulturförändring mot ett mer personcentrerat och uppföljningsinriktat arbetssätt. Biståndshandläggare och rehabilitering har utvecklat ett proaktivt arbetssätt med sambedomningar för personer med nya insatser.

Brukarenkäten

Brukarenkäten är en indikator för hur personcentreringen upplevs i praktiken och genomförs årligen av Socialstyrelsen inom äldreomsorgen. Under året har fokus legat på att öka deltagandet, stärka återkopplingen till verksamheterna och använda resultaten som grund för förbättring. Resultaten för 2025 publiceras i oktober, men eftersom enkäten samlades in redan i mars kan många av årets insatser ännu inte avspeglas.

Brukarenkäten 2025 visar sammantaget en förbättring inom vård- och omsorgsboenden, framför allt i de delar som har stark koppling till personcentrerad vård och omsorg. Helhetsnöjdheten har ökat med två procentenheter, och den negativa trend som pågått sedan 2019 är därmed bruten. Även indikatorerna som rör förtroende för personalen, möjlighet att få kontakt och hänsyn till åsikter och önskemål visar förbättringar. Det tyder på att de riktade insatserna inom projektet med fokus på bemötande, delaktighet och trygghet börjar ge effekt i brukarnas upplevelser.

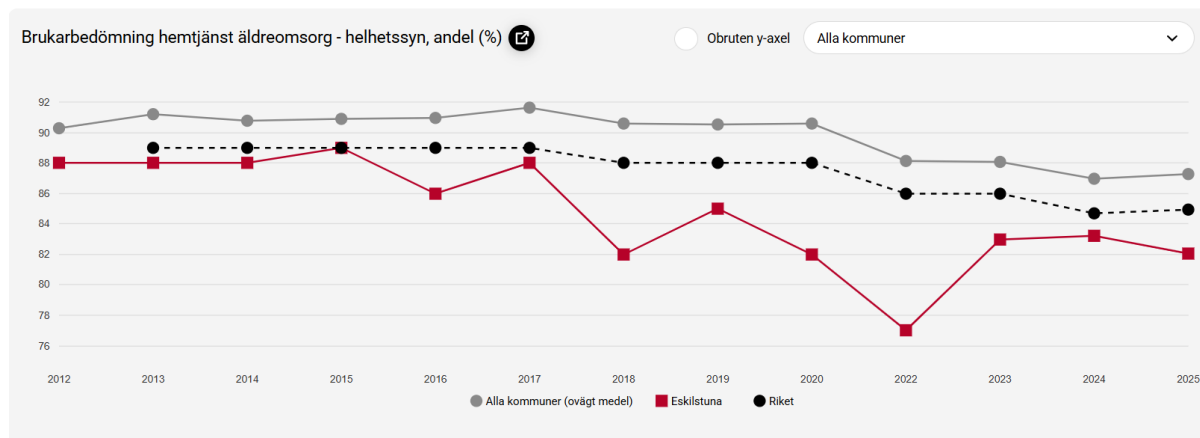


Inom hemtjänsten ligger resultaten i stort sett kvar på samma nivå som föregående år, med en marginell försämring i helhetsbedömningen och i upplevelsen av att personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål,



Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1 Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av	Datum 2025-10-16	Rev	Referens

medan tryggheten ökat något. Det speglar att utvecklingsarbetet under perioden främst har haft fokus på vård- och omsorgsboenden.



Resultaten från brukarenkäten publicerades den 9 oktober 2025 och kommer att analyseras mer ingående under hösten. Den fördjupade analysen ska bidra till att ytterligare förstå hur arbetet med personcentrering påverkar upplevelsen av kvalitet, trygghet och delaktighet i vardagen. Resultaten ger samtidigt ett värdefullt underlag för fortsatt lärande, där både framgångar och skillnader mellan verksamheterna kan bidra till att utveckla nästa steg i arbetet med personcentrering⁹

Diskussion

"Ju mer osäker man är desto viktigare blir rutiner och tydliggörande, med erfarenhet vågar man arbeta mer gränsöverskridande och personcentrerat" (Citat från enhetschef)

Projektet har under två år startat en rörelse som syns mindre i form av snabba siffror och mer i förändrade samtal, språk och arbetssätt. Det kanske mest påtagliga resultatet är att brukarnas röst har blivit tydligare. När frågan *"Vad är viktigt för dig?"* ställdes systematiskt, både i individuella samtal och genom användarresor, förändrades dialogen på flera boenden. Personal började reflektera gemensamt kring brukarens upplevelse i stället för att tala utifrån sina egna stuprör. Flera brukare uttryckte att de för första gången blivit tillfrågade om vad som är viktigt för dem.

Ett annat tydligt resultat är att organisationen fått nya språk och strukturer för att tala om kvalitet. Strategin för framtidens vård- och omsorgsboende har etablerat gemensamma indikatorer och definitioner som gör det möjligt för chefer och medarbetare att beskriva och följa upp kvalitet på ett likvärdigt sätt. Även tidigt anhörigstöd har flyttats från att vara en perifer fråga till att lyftas fram som en strategisk fråga även med koppling mot jämställdhet. Genom en handlingsplan och dialog med civilsamhälle och region har en samsyn vuxit fram om att familjer är aktiva medskapare i omsorgen inte bara anhängare vid sidan av.

Projektet har också bidragit till att kulturfrågor synliggjorts. Missnöje med maten har länge funnits, men genom strukturerade samtal med brukare och personal blev det tydligt att måltiden inte bara handlar om logistik eller näringsinnehåll. Den är en central del av vardagen, en stund för gemenskap och livskvalitet. Det som tidigare varit återkommande klagomål har nu blivit ett erkänt förbättringsområde.

⁹ Äldreomsorg brukarbedömning hemtjänst och särskilt boende
<https://www.kolada.se/verktyg/jamforaren/?focus=16575&report=196322>



Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1 Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av	Datum 2025-10-16	Rev	Referens

Samtidigt har projektet synliggjort flera utmaningar som påverkar möjligheten att hålla i förflyttningen. Kompetensförsörjningen är en avgörande fråga både att attrahera nya medarbetare och att skapa förutsättningar för att personal och chefer stannar kvar. När både chefer och personal byts ut påverkas kontinuiteten för brukare och anhöriga, och utvecklingsarbete riskerar att tappa fart innan det satt sig. Språkförbistringar kan också skapa missförstånd i möten, även om flerspråkighet samtidigt är en viktig resurs i vardagen. Dessa erfarenheter visar att långsiktighet och stabilitet är nödvändiga för att personcentreringen ska få genomslag i praktiken.

På systemnivå har projektet lett till nya arenor för ledning och samsyn. Gränsöverskridande ledningsgrupper har ersatt tidigare programområden och gett plats för de ”mellanrumsfrågor” som tidigare inte hittade hem. Dialogen med regionen har resulterat i en gemensam överenskommelse om hälso- och sjukvård. Även om implementeringen ännu är bräcklig markerar överenskommelsen i sig ett viktigt resultat en gemensam viljeyttring om ansvar för invånarna över huvudmannagränserna.

En viktig aspekt framåt är att tydligare koppla ihop målbilden, personcentrering och jämställdhet. När jämställdhet ses som en gemensam utgångspunkt, att både kvinnor och män ska ha likvärdig tillgång till inflytande, stöd och hälsa, blir vården och omsorgen mer sammanhållen och uppfattas som jämlik istället för fragmentiserad.

Sammantaget visar projektet att förflyttningen mot personcentrering inte främst handlar om nya metoder, utan om att förändra kultur, språk och relationer det vill säga hur vi ser på människor och på vårt gemensamma ansvar. Det är en förändring som tar tid, men som nu har börjat sätta spår i samtalen, i ledningen och i vardagens små beslut. Nästa steg handlar därför inte om fler projekt, utan om att låta de nya arbetssätten leva vidare i ordinarie struktur, att fortsätta fråga, lyssna och lära.

Utmaningar i projektets utformning

En viktig lärdom från projektet är att förutsättningarna behöver vara tydliga redan från start. När projektet initierades fanns en stark vilja att driva utveckling mot målbilden Framtidens vård och omsorg 2035, men uppdragets innehåll och ansvarsfördelning var inte fullt ut formulerade. Det innebar att arbetet tog tid att etablera innan riktningen klarnade och strukturerna föll på plats. Samtidigt gav den öppna ramen möjlighet till utforskande och innovation, något som senare visade sig vara en styrka i ett komplext förändringsarbete. Erfarenheten visar att liknande satsningar exempelvis införandet av ny socialtjänstlag och kommande systemomställningar, behöver kombinera tydliga uppdrag med utrymme för lärande och anpassning under resans gång.

Projektets öppna målbild gav flexibilitet, men gjorde också att riktningen ibland upplevdes som otydlig eller ”fluffig”. Att arbeta med en tjänstedesignprocess, som bygger på forskning om innovation och att leda i komplexitet, har för vissa upplevts som mindre evidensbaserat trots att det i praktiken vilar på etablerade metoder. Personcentrering som begrepp upplevs på samma sätt som något okonkret och otydligt, där man gärna vill ha ett recept på hur det utförs eller svar på innehåll. Att leda efter behov kan därför uppfattas som att chefen är otydlig i sitt budskap.

Tid och resurser har varit en återkommande utmaning. Att frigöra utrymme för utvecklingsarbete parallellt med vardagens krav är svårt, och återkommande chefsbyten har fördröjt processer genom att arbetet behövt börja om på nytt. Omställningen kräver också uthållighet bortom projekttidens horisont.

Projektet har visat på svårigheterna i att leda i komplexitet. Önskan om enkla lösningar riskerar att tränga undan helhetsperspektivet, och samverkan mellan kommun och region har försvårats av olika mål och logiker. Att hålla ihop kopplingen mellan politiska beslut, styrning och vardagens arbete har ibland varit



Uppgjord av Hanna Lundstedt		Nr 1 Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av		Datum 2025-10-16	Rev	Referens

svårt, liksom att kommunicera personcentrering och komplexitet på ett sätt som skapar förståelse hos alla nivåer i organisationen.

Brukarinflytande på systemnivå har inte fullt ut realiserats, även om användarresor och dialogen ”*Vad är viktigt för dig?*” har stärkt individens röst i flera verksamheter. Trots försök att integrera arbetet i befintliga processer har projektet ibland uppfattats som något vid sidan av, och det har funnits en frustration kring att ”*det där gör vi redan*”.

Även mätning av personcentrering har varit svårt att utveckla. Indikatorer har valts från brukarenkäten, men då den bara genomförs en gång per år och med låg täckningsgrad har uppföljningen blivit begränsad. Samtidigt riskerar för mycket fokus på mätning att ta tid från aktiviteter som faktiskt stärker personcentrering i praktiken.

Rollerna i projektets ledning har också behövt förändras. Det var initialt tänkt att avdelningscheferna skulle leda, men när projektledaren tog ett mer aktivt ansvar i verksamheterna ökade förståelsen för arbetet, även om vissa fortsatt upplevt det som abstrakt. Olika språkbruk har dessutom skapat distans, till exempel kring teamsamverkan, där en månatlig mötesform ofta blandats ihop med den vardagliga tvärprofessionella teampraktik som är avgörande för verklig personcentrering.

Det har också varit en utmaning att få med alla verksamheter samtidigt. I slutet av projektet fanns det fortfarande vård- och omsorgsboenden som bara hunnit starta upp arbetet, medan några av de enheter som var tidigast ute tvingats börja om på grund av förändringar i ledarskap och brist på möjlighet att avsätta tid för utvecklingsarbete. Samtidigt har det varit en utmaning att samla upp lärandet systematiskt, så att erfarenheter inte går förlorade när personer slutar eller roller förändras.

Att driva ett systematiskt förändringsarbete i en stor och komplex organisation som vård- och omsorgsförvaltningen har visat sig vara både tidskrävande och krävande. Förvaltningen rymmer många verksamheter – från äldreomsorg och hemtjänst till funktionshinder, hälso- och sjukvård och bistånd, med olika uppdrag, språk och logiker. Den stuprörspräglade kultur som präglar många delar av organisationen gör det svårt att skapa gemensamma rörelser och lärande över gränserna. Samtidigt är det just där, i de diagonala och gränsöverskridande sambanden, som förflyttningen mot personcentrering behöver ske.

Projektet visar hur viktigt det är att förenkla kommunikationen, skapa gemensamma bilder och hitta språk som fungerar för alla nivåer i organisationen. Det är i de enkla, återkommande samtalen – och i frågor som ”*Vad är viktigt för dig?*” som förändringen får fäste.

Överlämning och stängning av projektet

Nära vård 2.0 är nästa steg i arbetet, en förflyttning från utvecklingsprojekt till långsiktig strategisk inriktning i hela vård- och omsorgsförvaltningen. Det handlar om att fortsätta bygga strukturer och kultur som gör personcentrering möjlig i vardagen, även när projektformen avslutas.

Det innebär också ett nytt sätt att förstå ledarskap, samverkan och kvalitet, där vi inte längre separerar socialtjänst och hälso- och sjukvård, utan ser helheten i individens behov och organisationens ansvar. Nära vård och omsorg 2.0 omfattar fortsatt arbete med att stärka proaktivitet, tillgänglighet och samverkan, bland annat i relation till den nya socialtjänstlagen och utveckling av hälso- och sjukvård i hemmet med koppling till patientsäkerhet med patienten/ brukaren som medskapare.



Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1 Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av	Datum 2025-10-16	Rev	Referens

I det kommande arbetet för förvaltningen blir också den nationella lagrådsremissen¹⁰ *Nästa steg för en god och nära vård*. De kommande förslagen innebär ökade krav på kommunal hälso- och sjukvård, bland annat gällande fast vårdkontakt, läkarmedverkan och kompetensförsörjning. Projektet har därmed lagt en grund för att Eskilstuna kommun ska kunna möta dessa eventuella förändringar.

En sammanhållande funktion för Nära personcentrerad vård och omsorg

För att säkra fortsatt riktning, samordning och långsiktighet i omställningen behövs en sammanhållande funktion för Nära vård och omsorg i förvaltningen med koppling till omställningen av ny socialtjänstlag. Funktionen har inte operativt ansvar, utan verkar strategiskt genom att hålla samman och utveckla den personcentrerade inriktningen. Uppdraget är att bygga broar mellan verksamhet och ledning, mellan hälso- och sjukvård och socialtjänst, samt mellan lokalt utvecklingsarbete och övergripande mål. Funktionen ska stödja arbetet med att förankra personcentreringen i vardagen, i möten med brukare, i styrning och i verksamhetsplanering så att det blir en naturlig del av organisationens kultur och struktur.

Ett särskilt fokus ligger på det hälsofrämjande och proaktiva arbetet, där tidiga och förebyggande insatser stärker individens självständighet och livskvalitet. Detta är i linje med intentionerna i den nya socialtjänstlagen, som betonar helhetssyn, delaktighet och tidigt stöd. Patientsäkerheten är också en central del av uppdraget. Genom att arbeta med kontinuitet, samordning och tvärprofessionell samverkan kan risker förebyggas och värden bli både säkrare och mer tillitsfull.

Genom att omsätta ny kunskap till praktik, bevaka kvalitetskriterier och skapa arenor för reflektion, lärande och samskapande mellan professioner och nivåer kan funktionen agera som ett nav i arbetet med Nära vård och omsorg. På så sätt bidrar den till att förvaltningen behåller både riktning och rörelse framåt i linje med målbild 2035.

Fortsatt arbete och ansvar

Ett antal frågeställningar från projektet föreslås leva vidare i organisationen som stöd för fortsatt förändring på flera nivåer. De gör det möjligt att driva utvecklingen framåt och att se sambanden mellan brukarens upplevelse, medarbetarens förutsättningar och ledningens beslut. De påminner om att verklig förändring sker i dialog och inte genom instruktion.

- **Hur fortsätter vi utveckla den personcentrerade och nära vården** – så att frågan ”Vad är viktigt för dig?” genomsyrar beslut, möten och prioriteringar?
- **Hur stärker vi det förebyggande och hälsofrämjande arbetet** – tillsammans med civilsamhälle, region och invånare själva?
- **Vilka förutsättningar behöver chefer och medarbetare för att leda förändring**, lära tillsammans och skapa hållbara arbetsliv i praktiken?
- **Hur kan vi säkra en långsiktig riktning** där språk, styrning och kultur drar åt samma håll – så att personcentrering blir struktur, inte projekt?

Projektet Personcentrerad nära vård och omsorg överlämnas till förvaltningschef i oktober 2025. Rapportering och information sker till vård- och omsorgsnämnden i november, och beslut i förvaltningsledningen planeras till samma period. Därefter är det förvaltningens ansvar att förvalta, fördjupa och vidareutveckla den personcentrerade inriktningen i linje med målbilden Framtidens vård och omsorg 2035 och de poliska prioriteringarna för 2026.

¹⁰ Regeringen, *Nästa steg för en god och nära vård* (lagrådsremiss, juni 2025).



Uppgjord av Hanna Lundstedt		Nr 1	
		Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna	
Godkänd av		Datum	Rev
		2025-10-16	
		Referens	

Projektets resultat har lagt en grund som nu behöver tas vidare inom den ordinarie ledningen och styrningen med koppling till verksamhetsplan. Flera områden kräver fortsatt utveckling, samordning och förvaltning. Sammanställningen nedan visar de centrala områdena som utgör nästa steg i arbetet och finns presenterade i sin helhet i bilaga 3.

Det fortsatta arbetet behöver hållas samman inom sju övergripande områden som tillsammans utgör Nära vård och omsorg 2.0:

- **Strategisk och strukturell förankring** – skapa helhet och kontinuitet.
- **Kommunal hälso- och sjukvård** – stärka kvalitet, patientsäkerhet och samverkan.
- **Utveckling och lärande i verksamheterna** – säkra vardagsnära förbättring och reflektion.
- **Samverkan och gemensamma satsningar** – driva utveckling över förvaltnings- och systemgränser.
- **Ledarskap, kultur och kompetens** – bygga tillit, stabilitet och gemensamt ansvar.
- **Digitalisering och innovation** – använda teknik som möjliggörare för delaktighet och trygghet.
- **Uppföljning och kvalitet** – följa upp, lära och förbättra med brukaren i centrum.

Projektbudget och finansiell rapportering

Projektet har finansierats inom ramen för det statliga bidraget för nära vård. Budgeten har hanterats på förvaltningsnivå och inte varit ett aktivt styrmedel i projektets genomförande. Fokus har istället legat på att använda resurserna för att möjliggöra lärande, samverkan och utveckling i linje med projektets mål.

Genomförda aktiviteter kopplat till målområden

Denna tabell sammanfattar projektets mål, aktiviteter och resultat. Den visar vilka insatser som har genomförts och hur de bidragit till att förflytta organisationen mot en mer personcentrerad vård och omsorg. Tabellen gör också synligt var arbetet pågår vidare och vilka delar som behöver tas om hand i förvaltningens ordinarie styrning.

Mål	Specifikt	Mätbart	Resultat
Minst 20 invånare har fått beskriva sina behov.	Kartlägga behoven	Minst 20 intervjuer/ användarresor genomförda och analyserade	Flera 100 brukare har fått frågan vad är viktigt för dig. Användarresor är genomförda inom VOOB, Funk samt hemtjänst. Resorna är analyserade och överlämnade till verksamhet.
Optimera arbetsprocesser och resursanvändning.	Utforma stöd till ledning och medarbetare för att leda utifrån behov genom att se över ledningssystem (VP, målbild, processer)	VP tydliggör personcentrering. Målbild förtydligar inriktningen. Huvudprocessen utformad från behov.	Personcentrering finns integrerat i VP, huvudprocessens material utgår från personcentreringens grunder.
Utveckla tvärprofessionella team.	- Utforma gränsöverskridande ledningsgrupper. - Skapa förutsättningar för teamsamverkan med brukaren som främsta deltagare.	-Gränsöverskridande ledningsstruktur. - Antal Näravård team i samverkan med regionen (hemtjänst VC).	Gränsöverskridande ledningsgrupper finns utformade. Samsynsdialoger/ gemensamma ledningsgrupper finns i hela förvaltningen.- Ny ledningsstruktur finns framtagen. 6 nära vårdteam i samverkan med



Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1	Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna	
Godkänd av	Datum	Rev	Referens
	2025-10-16		

			regionen finns, dock eldsjälsberoende.
Ökade förutsättningar för medarbetare som varit delaktiga i projektet att arbeta Personcentrerat	- Utveckla lämpliga verktyg för personcentrerad vård och omsorg som fungerar i den vardagsnära praktiken.	- Fångad upplevelse av moment i projektet från medarbetarna.	Medarbetarnas upplevelser finns dokumenterat och insikter är baserat på deras aktivitet i genomförandet av användarresor.
Utveckla nya arbetssätt för patient och brukarinflytande i förvaltningen på system-, verksamhets- och individnivå.	- Utveckla behovssegmentering. - Utse enheter som deltar aktivt i projektet - Säkerställ genomförd utbildning för Personcentrerat bemötande i förvaltningen. - Personcentrering med i introduktionen - Standard PCVO, test i verksamhet	- Framtagen behovssegmentering. - Antal aktiva enheter i projektet. - Resultat från kompetenscentrum - Utvärdera användning av standard	En grundmodell för behovssegmentering finns framtagen men är inte i drift. Dock finns en idéskiss (familjen Tuna). Samtliga vård och omsorgsboende har varit engagerade i projektet dock är det en ojämn nivå mellan verksamheterna. Test av standarden har inte varit möjlig att genomföra pga av resursbrist. Dock finns ett koncept utformat och dialogerna varit viktiga samt att standarden varit en grund i arbetet kring utveckling av strategin för framtidens voob.
Sprida kunskap	- Ta fram goda exempel - Utveckla kommunikationsplan - Stå modell fortsatt arbete	- Antal goda exempel - Genomförda aktiviteter i kommunikationsplan - Antal workshops, nationella sammanhang - Antal medarbetare som genomgått grundutbildningen i personcentrerat bemötande.	Flera goda exempel finns på hur arbetet har i skett i verksamheter, dessa har lyfts fram i chefsdialoger, i flertal workshops och på internportalen. Nationellt har det presenterats vid två tillfällen. Grundutbildningen för personcentrerat bemötande finns som en grund för utvecklingen av personcentreringen. Dock är det svårt att göra en bedömning hur många som gått utbildningen i systemet då vissa har genomfört det på APT.
Mäta personcentrering	Skapa/ inventera indikatorer för kvalitetsmätning av brukarupplevd kvalitet.	- Minst tre indikatorer utvecklade/ beslutade - Framtaget kvalitetsdokument VOOB - Stöd till doktorand Homedem, följa inriktning och framtagna kunskap från projektet	I strategin för framtidens vård och omsorgsboende finns indikatorer utvecklade, dialog pågår med MDU att hitta gemensamma indikatorer för att följa personcentreringen samt utvecklingen på måsta äng. Doktorand HOMDEM presenterar sina resultat löpande och kommer inom ett år att finnas publicerat. PCAT-instrumentet testat och utvärderat på Åbackens VOOB.



Uppgjord av Hanna Lundstedt		Nr 1 Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna	
Godkänd av		Datum 2025-10-16	Rev Referens

		(samverkan experiolab) - Följa utvecklingen för akademiskt boende i samverkan med MDU.	
Utveckla den kommunala hälso- och sjukvården	-Skapa förutsättningar för stärkt läkartillgång - Samverkan region genom överenskommelse hälso- och sjukvård - Genomföra aktiviteter kopplat till färdplan nära vård.	- Förenklad samverkan för hemsjukvården mot vårdcentral. - Framtaget informationsmaterial mot vårdcentralerna - Uppföljning av utvärderingen läkaravtal mot berörda VC, följ framtagna handlingsplan - Utvärdera överenskommelsen hos/ implementering, samverkan -Uppföljning av uppdraget för processledare nära vård -Följa inriktningen för färdplan nära vård i samverkan med regionen.	Dialog genomförs på högre tjänstemannanivå i samverkan med regionen. Ytterligare beslut och inriktning kommer behöva fattas som tyvärr inte projektet kan äga. Ett tillfälle har genomförts med information till vårdcentraler och verksamhetschefen för hälso- och sjukvård ska bjudas in till introduktion för nya verksamhetschefer på vårdcentraler för att skapa relation och samverkan. Uppföljning av läkaravtalet sker årligen och handlingsplan finns utformad. En intern handlingsplan för överenskommelsen finns utformad och beslutas av gränsöverskridande ledningsgrupp för hälso- och sjukvården. Processledarnätverket utvärderas via forskare FOUiS. -Färdplanen för nära vård i samverkan har varit en viktig grund i planeringen av projektets utformning.
Digitaliseringens roll för personcentrering	- Delta i HAV	- Ökad förståelse för personcentreringens roll i digitalisering.	Projektets resultat överlämnas till HAV, dialoger har genomförts med koppling till gemensam delning av data med regionen och förståelse för behov i verksamheten.
Utveckla tidigt anhörigstöd	- Omvärldsanalys - Förstärka anhörigperspektiv i projekt och utredningar. -Handlingsplan tidigt anhörigstöd i linje -Rapportera i KUG - Bevaka SoU anhörigstöd	- Framtagen definition tidigt anhörigstöd - Framtagen rutin mellan region och kommun för anhörigstöd - Uppföljning handlingsplan tidigt anhörigstöd -Förbereda ev	Definition, handlingsplan finns framtagen. Rutin i samverkan med regionen har inte gått att genomföra trots påtryckningar. Handlingsplanen följs upp på FL 2 ggr per år.



Uppgjord av Hanna Lundstedt		Nr 1 Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna	
Godkänd av		Datum 2025-10-16	Rev Referens

		förändringar från SoU.	
Utveckla egenvård.	Ta fram förslag på ett verktyg och arbetssätt för egenvård. Stödjande kommunikationsinsatser mot invånare.	- Fokusområde proaktiv hälsa för mig- teamgrupp inom KUG, tydliggöra innehåll och inriktning - Genomförd omvärldsanalys och genomföra enkla prototyper.	Inget eget verktyg för egenvård är utvecklad i dagsläget, denna del av projektet har varit begränsad till KUG-strukturen och att hålla samman utvecklingsarbetet i temagruppen proaktiv hälsa för mig. Ingen omvärldsanalys är genomförd dock har en början till samverkan med regionens regionala utvecklingsstrategi börjat etablerats.



Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1 Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av	Datum 2025-10-16	Rev	Referens

Bilagor

Bilaga 1

Behovsanalys med tjänstedesign – rapport från Expedition Mondial (februari 2025).



Rapport_Eskilstuna
kommun_Personcen

Bilaga 2

HOMEDEM – International Research Collaboration



One-pager_HOMED
EM%20okt%202025.

Bilaga 3 Plan för nästa steg

Strategisk och strukturell förankring

- Etablera en sammanhållande funktion för Nära vård och omsorg 2.0, som håller ihop helheten och skapar förutsättningar för delaktighet.
- Integrera personcentrering i hela styr- och ledningskedjan, inklusive verksamhetsplanering, resultatdialoger och kvalitetsarbete.
- Förankra huvudprocessen i alla verksamheter som en gemensam struktur för lärande och förbättring.
- Tydliggöra kopplingen till den nya socialtjänstlagen, med fokus på förebyggande arbete, individanpassning och delaktighet.

Kommunal hälso- och sjukvård

- Konkretisera enhetschefens ansvar och utveckla stöd vid introduktion och kompetensöverföring.
- Säkerställa läkarmedverkan i hemsjukvården och följa upp avtal och överenskommelser med vårdcentralerna.
- Fördjupa samarbetet mellan sjuksköterskor, gruppledare och enhetschefer för att stärka kvalitet, patientsäkerhet och helhetsperspektiv.
- Följa utvecklingen av lagrådsremissen “Nästa steg för en god och nära vård” och anpassa arbetet till nya lagkrav och roller.

Utveckling och lärande i verksamheterna

- Säkerställa systematisk uppföljning av användarresor och spridning av lärdomar till alla enheter.
- Vidareutveckla levnadsberättelser och genomförandeplaner så att de blir levande dokument i vardagen.
- Stärka det förebyggande och hälsofrämjande arbetet, med koppling till egenvård, tidiga insatser och digitalt stöd.



Uppgjord av Hanna Lundstedt		Nr 1 Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av		Datum 2025-10-16	Rev	Referens

Samverkan och gemensamma satsningar

- Fortsätta den etablerade samverkan med Region Sörmland enligt färdplanen för Nära vård.
- Utveckla arbetet inom KUG TSL (Tryggt och Självständigt Liv) och dess temagrupper, som plattform för proaktiv hälsa och välfärdsinnovation.
- Utse en samordnande funktion för anhörigstöd och säkerställa att handlingsplanen hålls levande.

Ledarskap, kultur och kompetens

- Förstärka kompetensförsörjning och ledarskap i komplexitet, med fokus på reflektion, stabilitet och tillit.
- Fortsätta bygga en reflekterande och lärande kultur som stödjer delat ansvar och tvärprofessionell förståelse.
- Fördjupa formerna för medskapande, så att brukare, anhöriga och personal aktivt deltar i utvecklingen.

Digitalisering och innovation

- Tydliggöra digitaliseringens roll som möjliggörare för personcentrering – särskilt inom egenvård, informationsdelning och kommunikation.
- Utgå från tidigare projekt och resultat, inklusive HOMDEM, för att utveckla digitala och tekniska lösningar som stärker delaktighet, trygghet och jämlikhet.
- Främja digital inkludering så att teknik blir ett stöd i vardagen, inte ett hinder.

Uppföljning och kvalitet

- Utveckla metoder för att mäta personcentrering och följa upp resultat i linje med HOMDEM och aktuell forskning.
- Genomföra språkanalys av styrdokument och verksamhetsplaner för att följa hur personcentrering integreras över tid.
- Genomlys måltider och matmiljöer som en del av helhetsperspektivet på hälsa, livskvalitet och värdighet.

Område	Vad som återstår	Föreslagen ansvarig
Sammanhållande funktion för Nära vård och omsorg 2.0	Etablera och bemanna en strategisk funktion som håller samman utvecklingen av Nära vård och omsorg, säkerställer kontinuitet och förvaltning av projektets resultat.	Kvalitetsenheten/ utvecklingsledare.
Systematisk uppföljning av användarresor	Säkerställa att insikter från användarresor omsätts i konkreta förbättringar och återkopplas till verksamheterna, inte enbart används i workshops.	Kvalitetsenheten
Verksamhetsplanering och uppföljning	Integrera personcentrering i hela styr- och ledningskedjan – från planering till resultatdialoger och förbättringsarbete.	Utredningsenheten i samverkan med kvalitetsenheten.



Uppgjord av Hanna Lundstedt		Nr 1 Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av		Datum 2025-10-16	Rev	Referens

Huvudprocessen	Förankra huvudprocessen i alla verksamheter och koppla den till kvalitets- och utvecklingsarbetet.	Kvalitetsenheten
Levnadsberättelser och genomförandeplaner	Skapa gemensamma strukturer och rutiner, koppla till huvudprocessen och etablera arbetssätt i alla verksamheter.	Kvalitetsenheten i samverkan med verksamhetschefer
Förebyggande och hälsofrämjande arbete	Utveckla arbetssätt som stärker det förebyggande och hälsofrämjande arbetet med koppling till egenvård och tidiga insatser	Behöver beslutas, förslag Utvecklingsenheten i samverkan med Kvalitetsenheten.
Samverkan med regionen	Följsamhet till gemensamma överenskommelser och färdplan nära vård, ansvar i etablerad samverkansstruktur. Stärkt läkarmedverkan i hemsjukvård. Fortsatt uppföljning av näravård team i samverkan mellan hemtjänst och vårdcentral.	Verksamhetschefer
Anhörigstöd	Efterleva handlingsplanen, göra den levande i förvaltningen. Utse samordnande funktion för anhörigstöd. Fortsätta följa/stödja projektet Wellcare inom funktionshinder.	Oklart sammanhållen funktion. Förslag: Verksamhetschefer (i linje med handlingsplanen)
Kompetensförsörjning och ledarskap i komplexitet	Säkerställa förutsättningar för ledarskap i komplexitet, med fokus på stabilitet, reflektion och lärande. Utveckla strategi för kompetensförsörjning kopplat till Nära vård och den nya socialtjänstlagen	HR-enheten
Digitaliseringens roll för personcentrering	Utvecklingsenheten tar avstamp i projektplan och tidigare arbeten, inkl. HOMDEM-resultat.	Utvecklingsenheten
Utveckla mätning för personcentrering	Bygga strukturer för systematisk uppföljning och lärande. Vidareutveckla metoder för att mäta personcentrering samt följa upp HOMDEM-resultat.	Kvalitetschef / Kvalitetsenheten
Koppling till nya socialtjänstlagen	Integrera lagens krav (förebyggande, delaktighet, individanpassning) i kvalitetsarbetet med koppling till nära vård och omsorg.	Kvalitetschef / Kvalitetsenheten
Mat och måltider	En genomlysning av måltider föreslås ur ett helhetsperspektiv för hela kommunen – tvärförvaltningsfråga som kräver politiskt och strategiskt beslut.	Förvaltningschef, i samverkan med kommunledningen



Uppgjord av Hanna Lundstedt		Nr 1	
		Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna	
Godkänd av		Datum	Rev
		2025-10-16	
			Referens

Kommunövergripande stöd för brukarinvolvering	Etablera gemensamma arbetssätt och struktur för brukarinvolvering på kommunnivå. Vidareutveckling med konceptet ”Familjen Tuna”/ behovssegmentering.	Kommunövergripande arbetsgrupp (där förvaltningen deltar)
Förutsättningar för kommunal hälso- och sjukvård	Konkretisera enhetschefens ansvar och stöd vid introduktion. Följa lagrådsremissens förslag och utvecklingen av Nära vård samt stärka patientsäkerhet och samsyn och kompetens inom hälso- och sjukvård.	Förvaltningsledningen / Förvaltningschef
Medskapande	Fördjupa formerna för medskapande, skapa arenor och metoder där brukare, anhöriga och medarbetare aktivt medverkar i utvecklingen av vård och omsorg.	Utvecklingsenheten
Språk och styrning	Genomföra språkanalys av verksamhetsplaner och styrdokument för att följa hur personcentrering integreras över tid.	Kvalitetsenheten
Kultur, lärande och dialog	Fortsätta bygga reflekterande arenor och lärandekultur som stödjer personcentrering, tvärprofessionell förståelse och delat ansvar.	Utvecklingsenheten

Bilaga3 Kommunikationsplan

Kommunikationsplanen syftar till att säkerställa en tydlig, engagerande och målgruppsanpassad kommunikation som stödjer projektets övergripande mål om att främja personcentrerade arbetssätt inom vård och omsorg. Genom effektiv kommunikation skapas förutsättningar för ökat engagemang, förståelse och delaktighet både inom organisationen och i det bredare samhället. Internt riktar sig kommunikationen till förvaltningsledningen, avdelningschefer, enhetschefer samt vård- och omsorgspersonal, inklusive andra medarbetare inom organisationen. Avdelningscheferna utgör en prioriterad målgrupp, då deras engagemang och stöd är avgörande för att skapa genomslag för projektet. Externt omfattar kommunikationen invånare, brukare, anhöriga och aktörer inom civilsamhället, såsom lokala samhällsaktörer och samverkanspartners. Den externa kommunikationen syftar till att öka medvetenheten om projektets arbete och mål, samt att stärka samverkan och skapa stöd för implementeringen av personcentrerade arbetssätt.

Mål med kommunikationen

- Synliggöra kopplingen mellan projektets aktiviteter och förvaltningens målbild.
- Skapa delaktighet och engagemang bland alla målgrupper.
- Stärka samverkan genom tydlig och tillgänglig kommunikation.
- Öka kunskapen om personcentrerade arbetssätt och nära vård.



Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1 Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av	Datum 2025-10-16	Rev	Referens

Intern kommunikation

- Regelbundna möten och workshops: Kontinuerlig dialog för att säkerställa framdrift och samarbete i befintlig ledningsstruktur.
- Månadsvisa rapporter till förvaltningschef: Informera om framsteg, insikter och utmaningar.
- Digital plattform (Teams och internportal): Samlad yta för dokumentation, uppdateringar och resurser.
- Berättelser från projektet: Dela konkreta exempel och framgångar för att skapa igenkänning och inspirera till förändring.

Extern kommunikation

- Dialogmöten och workshops: Involvera invånare, brukare och anhöriga för att samla insikter och skapa engagemang.
- Sociala medier och webbplats: Sprida information om projektet till allmänheten och underlätta transparens.
- Samarbete med samhällsaktörer: Identifiera och engagera partners som kan stödja projektets mål.

Kommunikationsleveranser

- Språkbruk: Anpassat språk kopplat till personcentrerad vård och omsorg som tydliggör vad arbetssättet innebär.
- Digital verktygslåda: "Så här kan du göra" – ett praktiskt stöd för medarbetare och chefer.
- Personcentrerad kommunikation: Utveckla ett kommunikationskoncept i linje med VOF:s strategi.
- Behovssegmentering: Utarbeta nya former för att kunna arbeta med förståelse för behov i utvecklingsarbete.
- Förväntan på vård- och omsorgsboende: Skapa stödmaterial för att tydliggöra brukarnas och anhörigas förväntningar.
- Proaktiv hälsa: Material och stöd som stärker självständighet och trygghet kopplat till KUG:s mål.
- Standard för samverkan: Tydliggör hur standarden för personcentrerad vård kan tillämpas i samverkansprocesser.
- Berättelser från projektet: Kommunicera framgångsrika insatser och lärdomar.
- Brukarenkäten: Samordnat stöd för att säkerställa att resultaten används i utvecklingsarbetet.
- Ansvar och roller: kommunal hälso- och sjukvård

Tidsplan och Uppföljning

- Kommunikationen utvärderas löpande för att säkerställa att den möter projektets behov och målgruppernas förväntningar.

Bilaga 4 Intressenter

För att säkerställa att projektet "Personcentrerad nära vård och omsorg" tar hänsyn till alla viktiga aktörer och påverkan på olika nivåer, har följande intressenter identifierats:

Brukare och patienter

Brukare och patienter är de primära mottagarna av vård- och omsorgstjänsterna. Deras delaktighet,



Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1 Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av	Datum 2025-10-16	Rev	Referens

välbefinnande, och självständighet är centrala mål i projektet. Brukarnas behov och perspektiv kommer att vara avgörande för utformningen av nya arbetssätt.

Anhöriga/ Närstående

Anhöriga/ Närstående spelar en viktig roll i stödjandet av brukare och patienter, och deras upplevelser och insikter bidrar till att utveckla mer personcentrerade lösningar. De är också en nyckelgrupp i att säkerställa att vården möter hela familjens behov i ett tidigt skede

Vård- och omsorgspersonal

Inkluderar vård och omsorgspersonal inkluderat med legitimerad personal som arbetar direkt med brukare/ patienter. Personalens erfarenheter och engagemang är avgörande för att implementera nya arbetssätt och främja en personcentrerad kultur.

Verksamhetschefer/ avdelningschefer/enhetschefer

Chefer på olika nivåer inom vård- och omsorgsförvaltningen ansvarar för att leda och styra implementeringen av projektets arbetssätt. De kommer att säkerställa att projektet följer verksamhetsplanen och bidrar till en långsiktig förbättring av vården.

Förvaltningsledningen

Förvaltningsledningen fungerar som projektets styrgrupp och har det övergripande ansvaret för projektets framdrift och att säkerställa att målen uppnås. De tar beslut om projektets inriktning och resursfördelning.

Kommun- och regionpolitiker

De politiska prioriteringarna genom målbild 2035 samt beslutad verksamhetsplan i förvaltningen sätter ramarna för projektet. Politikerna stödjer en hållbar vård och omsorg som utgår från individens mål och vilja, och deras beslut påverkar projektets riktning och genomförande.

Kommunala och regionala samarbetsparter

Primärvården på regionnivå, specialistvården och andra verksamheter inom både kommun och region är centrala samarbetsparter i projektet. En effektiv samverkan är avgörande för att säkerställa en sömlös vård och omsorg som möter invånarnas behov i linje med nära vård.

Civilsamhället

Ideella organisationer, patientföreningar och andra aktörer i civilsamhället kan bidra med stöd och kompletterande resurser i utvecklingen av personcentrerad vård och omsorg. De är viktiga samarbetspartners för att skapa en helhetssyn på invånarnas behov.

Forsknings- och utvecklingspartners

Genom samarbete med forsknings- och utvecklingspartners som FOUiS, Experiolab samt samhällskontraktet kan projektet dra nytta av den senaste forskningen och innovativa metoder för att främja personcentrerad vård. Dessa partners bidrar med värdefullt stöd i både design och utvärdering av projektet.

Kommuninvånare

Projektet har som mål att förbättra vård- och omsorgstjänsterna för alla kommuninvånare. En transparent och inkluderande kommunikation med invånarna kommer att vara viktig för att bygga förtroende och säkerställa att tjänsterna möter deras förväntningar.

IT och digitaliseringsleverantörer

Genom projektet HAV (helhetsleveranser för välfärdstjänster) kommer projektet för personcentrerad vård och omsorg vara en viktig del i att förbättra effektiviteten och tillgängligheten i vård och omsorg.



Uppgjord av Hanna Lundstedt	Nr 1 Vård och omsorgsförvaltningen Eskilstuna		
Godkänd av	Datum 2025-10-16	Rev	Referens

[Bilaga 5 Projektdirektiv](#)

[Bilaga 6 Projektplan](#)