

2022-11-22 Sammandrag från hemtjänstgruppens möte

Idag behandlade vi tre teman: framtidens vård- och omsorg och den process som påbörjats utifrån Vård- och omsorgsnämndens strategiska utvecklingsplan samt hur bemötandefrågor implementeras hos personalen samt personalens användning av egna telefoner.

Närvarande: Mona Andersson (SPF Seniorerna), Kerstin Lagerberg (SKPF), Britt Eriksson RPG), Anna-Lill Johnsson (SPF Seniorerna)

Frånvarande: Hans-Åke Johnson (PRO), Birgitta Karlsson (PRO), Anja Levoska (SKPF), Maija Huuska (EFF)

Särskilt inbjudna: Linnea Zumaeta från Utveckling Äldreomsorg och Monia Johansson, resurschef, vilket innebär att hon stöttar chefer men också hoppar in i det praktiska arbetet om det behövs ibland. Linnea Z skall ge oss information om den nya processen med utveckling av framtidens vård – och omsorg. Monia J skall besvara våra frågor om bemötande och telefonanvändningen.

Framtidens vård- och omsorg, utblick mot 2035

Linnea hade en genomgång om framtidens vård- och omsorg och hur de arbetar med processen att nå de olika målbilder som finns framtagna. Inledningsvis visar hon en film om den målbild som finns för år 2035 och som visar på fyra perspektiv: samhälls-, medarbetar-, organisations- och brukarperspektiv. För att uppnå målbilden prioriterar man proaktiva insatser framför reaktiva insatser, samverkar och samarbetar före arbete i stuprör, tillit framför detaljstyrning och inkludering i stället för exkludering. Ett centralt fokus är att utveckla samverkan och strukturer som stödjer invånarna att ta ansvar för sin egen och andras trygghet och hälsa. För en mer detaljerad redovisning av de här olika strategiska vägvalen hänvisas vi till den strategiska utvecklingsplan som Vård- och omsorgsnämnden tagit fram för perioden 2022–2027 med utblick mot år 2035. Se också:

www.eskilstuna.kommun.se/framtidens.omsorg

Den här målbilden presenterades för ett år sedan och nu fokuserar de på att medvetandegöra för all personal att ta till sig målbilden så att det blir ”en verklighet”. Hon jämför med det kaos som blev på Arlanda i somras när inte det fanns tillräckligt med personal, vilket också är hemtjänstens dilemma. En del diskussion uppstår kring om man hade kunnat göra annorlunda tidigare för att få mer personal.

Enligt Linnea Z måste man jobba med mer proaktiva lösningar, som att ta tillvara den enskildes behov och resurser och erbjuda hjälp till självhjälp. Det är också viktigt med gränsöverskridande samarbete vilket betyder att man måste bygga ”broar” mellan verksamheter, ge förutsättningar för valmöjligheter kring arbetsformer/roller och skapa kompetens och engagemang. Idag finns det specialundersköterskor och Silviasystrar ute i verksamheterna men kompetensen behöver utvecklas.

Bemötandefrågor

Monia J besvarade vår fråga kring hur bemötande frågor implementeras i personalgrupper. Hon framhöll att bemötande kan avse många olika saker; dels bemötande i personalgrupper, mot brukare eller mellan personal. Anna-Lill J utvecklade vad hon menade med frågan, där hennes erfarenhet var att personal kunde vara ganska "bryska" i sitt bemötande av brukare. Det råd Monia J gav var att hon rekommenderade brukaren att vända sig i första hand till enhetschefen och ta upp frågan. Men mer generellt menar Monia J att bemötandefrågor introduceras redan vi anställningsprocessen. Mycket av bemötande frågorna har med respekt att göra samtidigt som den beroendesituation som finns kan vara stark och få effekter. Anna-Lill återger en del effekter utifrån egna erfarenhet.

Det är viktigt enligt Monia J att lyfta frågorna till chefen eftersom man behöver veta vad som sker. Det kan ibland bli nödvändigt att "bryta upp" en grupp för att få "ordning" på bemötandet. "Klimatet" mellan personal är också viktigt eftersom det påverkar hur de behandlar brukarna. Men det är också viktigt att det finns ett empatiskt sätt som visar respekt för privatliv och att man inte alltid pratar utan kan vara tyst om så behövs. Brukaren skall ha ett eget självbestämmande. Det är viktigt att man kan "läsa av" brukaren, vilket också är ett led i bemötande enligt Monia J.

Om det finns specifika behov vid bemötande skrivs detta in i genomförandeplanen dvs. där framgår vilket bemötande som skall ske gentemot brukaren. Om det skulle finnas än mer omfattande aspekter av bemötande används en särskild blankett; kan tex gälla om brukaren har ett agiterande beteende, är rymningsbenägen etcetera Det finns ett demensteam som kan hjälpa till vid behov.

Telefon på jobbet

Enligt Monia J så är telefonen ett arbetsverktyg för personalen; i hemtjänsten skall de uppdatera telefonen, som de har fått av förvaltningen. Det är med andra ord inte deras egna telefoner som används i arbetet. Men egentligen har kommunen inget förbud att använda sin egen mobil på jobbet. Det finns ingen policy heller. Det är få kommuner enligt Monia J som har policys, det som finns är lokala regler för användningen av telefoner. Arbetsgivaren kan bestämma om de vill att de privata telefonerna skall stängas av och/eller förbjudas att användas. Personalen i kommunen skall använda telefonen på ett respektfullt och integrerat sätt. På äldreboende kan de lämna ut avdelningens telefonnummer om det behövs. Om de måste ha sin telefon på pga. att man väntar på ett samtal bör man tala om det för sina kollegor.

Monia J framhåller att enhetschefen på boendena har "lärt ut" hur man skall svara i telefonen, man skall inte bara svara hallå utan tex. säga: Välkommen till Tunagården, avdelningens namn samt vem det är som talar. Monia J hänvisar till forskning och berättar att många är "beroende" av telefonen, det klingar hela tiden och det blir en belöning att höra detta. Hon är fullt medveten om att personalen emellanåt använder sig av sina egna telefoner i grupperna. Ibland är detta berättigat eftersom tex. vikarier får sina arbetsorder via sin egen telefon.

Vid pennan: Mona Andersson