

FoU – rapport 1: 2009

PUFF – enheten
Praktik, Utveckling, Forskning, Framtid

Kompetensstegen i Norrköping

2005 - 2008

- en utvärdering

Författare
Petra Palm

Handledare
Inga-Lill Felizia
Pia Käcker



FoU – rapport 1: 2009

PUFF – enheten
Praktik, Utveckling, Forskning, Framtid

Kompetensstegen i Norrköping

2005 - 2008

- en utvärdering

Författare
Petra Palm

Handledare
Inga-Lill Felizia
Pia Käcker

Förord

Jag har sedan 1 januari, 2006 i min tjänst på PUFF- enheten, Praktik, Utveckling, Forskning och Framtid, haft ansvar för att samordna och leda projekten inom Kompetensstegen i Norrköpings kommun. När jag nu i efterhand har reflekterat över och summerat detta arbete, kan jag konstatera att det har varit utmanande och väldigt utvecklande att ta sig an en sådan stor utbildningssatsning. Jag brukar skämtsamt säga att den chef som inte fått e-post eller telefonsamtal från mig, inte arbetar som chef inom vård- och omsorgskontoret i Norrköping, för många samtal har det blivit. Samtidigt har jag fått lära mig en hel del om verksamheter och om möjligheterna och svårigheterna att kommunicera med människor.

Jag har även kunnat fastställa att kompetensutveckling är värdefullt, och att det är en process som kräver mod, trygghet, motivation och stort stöd av arbetskollegor, chef och organisation. Chefen har ett stort ansvar att förvalta personalens nyvunna kunskap. Det är därför viktigt att stötta cheferna i allt kompetens- utvecklingsarbete och att förse dem med verktyg så att de får möjligheter att klara detta arbete. Hos den personal som önskar och vill utbilda sig väcks med tiden också en önskan och ett behov av mer fortbildning eller kompetensutveckling och den mersmaken behöver vi kunna tillgodose. Det måste därför finnas förutsättningar för fortsatt lärandet och möjligheter att utvecklas i sin profession i det vardagliga arbetet.

Sammanfattning

Kompetensstegen var en treårig nationell satsning för att stödja kommunernas långsiktiga kvalitets- och kompetensutvecklingsarbete inom vård- och omsorg om äldre. Stödet riktades främst till vårdbiträden och undersköterskor men kunde även omfatta andra yrkesgrupper. Under åren 2005-2008 avsattes drygt en miljard till satsningen. Aktiviteterna syftade till att utveckla kompetensen och arbetssättet inom ett antal områden.

Tre kriterier var vid bedömningen av ansökningarna från kommunerna centrala för att beviljas medel:

1. Brukarperspektiv
2. Verksamhetsnära
3. Långsiktighet

Totalt sökte 287 av 290 kommuner medel inom Kompetensstegen. Ett antal kommuner sökte och beviljades stöd vid flera tillfällen. Kommunerna har haft ansvar för att följa upp de aktiviteter som genomförs inom ramen för Kompetensstegen.

Kommunstyrelsen i Norrköping ansökte om statliga medel för att driva sju kompetensutvecklingsprojekt och ytterligare ett projekt som var en arbetsmarknadspolitisk åtgärd. Den stora utbildningssatsningen var tänkt att skapa en grund för att stärka omvårdnadspersonalens kunskap och förmåga att arbeta brukarorienterat med fokus på bemötandefrågor.

Totalt beviljades vård- och omsorgskontoret drygt 24 Mkr för att genomföra projekten.

Vård- och omsorgspersonal som hade en tillsvidareanställning i Norrköpings kommun erbjöds olika utbildningsinsatser både som fortbildning och grundutbildning. Sammanlagt 2486 personer har deltagit i en eller flera aktiviteter inom ramen för Kompetensstegen under åren 2005-2008.

Syftet med det arbete, som här presenteras, var att undersöka om Kompetensstegens utbildningsinsatser har inneburit en ökad kvalitet för brukarna. Syftet var även att undersöka om satsningarna kunde fungera långsiktigt och hållbart efter Kompetensstegens stödperiod.

Resultaten visade att de flesta som deltagit i de olika utbildningarna tyckte att det hade varit positivt. Utbildningen hade givit dem möjlighet att reflektera och diskutera sina erfarenheter med andra. Respondenterna tyckte att utbildningarna var lärorika och intressanta och samtidigt viktiga. Många har även tagit upp betydelsen av att kunna använda och få utrymme för den nyvunna kunskapen och erfarenheten på arbetsplatsen.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	3
2. BAKGRUND	5
2.1 Begreppsförklaringar	5
2.2 Kompetensstegen - nationellt	6
2.3 Kompetensstegen i Norrköping.....	8
2.3.1 Kompetensstegens projekt	9
2.3.2 Organisering och processledning.....	10
2.3.3 Ekonomi.....	10
2.3.4 Strategisk kompetensutveckling	12
3. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	14
4. TEORETISK REFERENSRAM.....	15
4.1 Kunskapssyn och lärande på arbetsplatsen	15
4.2 Organisering, kunskapsutveckling och strategisk kompetensutveckling	17
5. METOD.....	27
5.1 Metodologiska utgångspunkter	27
5.1.1 Tillvägagångssätt	27
5.2 Urval	29
5.1.1 Litteraturstudie.....	29
5.1.2 Genomförda utvärderingar.....	30
5.1.3 Rapporter och uppsatser.....	30
5.2 Metoddiskussion	31
6. RESULTAT.....	33
6.1 Litteraturstudien	33

6.2 Resultat- genomförda utbildningar.....	41
6.2.1 Professionell kompetens	42
6.2.2 Samtalsledarutbildningen.....	47
6.2.2.1 Uppföljning efter avslutad samtalsledarutbildning.....	50
6.2.2.1 Studentarbete.....	50
6.2.3 Kommunikation – att föra samtal	51
6.2.4 Kost och nutrition	53
6.2.5 Rehabiliterande arbetssätt och förhållningssätt	55
6.2.6 Validering	58
6.2.6.1 Arbetsmiljökartläggning	63
6.2.7 Palliativa ombud	64
6.3 Utbildningsvikariat.....	65
6.3.1 Arbetsmiljökartläggning	67
7. DISKUSSION OCH ANALYS.....	72
7.1 Tankar inför framtiden.....	83
REFERENSER	86

1. Inledning

Den stora statliga satsningen Kompetensstegen som pågick mellan åren 2005-2008 gav kommunerna möjligheter att ansöka om ekonomiska medel till kompetensutveckling för personal inom äldreomsorgen, oavsett driftsform. Syftet var att stödja kommunernas långsiktiga arbete med att skapa hållbara system för verksamhetsnära kompetensutveckling med målet att höja standarden och kvaliteten i äldreomsorgen i hela landet. Vilket innebar att synliggöra befintlig kompetens och organisera arbetet så att personalen fick möjlighet att använda och vidareutveckla sin kompetens.

Under 2006 fanns även det arbetsmarknadspolitiska programmet, utbildningsvikariat, som infördes för att skapa nya arbetstillfällen inom omsorgen och vården av äldre parallellt med ambitionen att genom kompetensutveckling höja kvaliteten.

Satsningen som genomfördes i Norrköping syftade till att stärka vård- och omsorgspersonalens kunskap och förmåga att arbeta brukarorienterat med fokus på bemötandefrågor. Utbildningsinsatserna avgränsades till att gälla personal som var tillsvidareanställda i kommunen. I vård- och omsorgsnämndens servicedeklaration görs utfästelser om individuella planer¹ och brukarens rätt till inflytande över hur insatserna ska utformas. De individuella planerna utgår från individens behov av vård och service. Det ställer stora krav på personalens professionella förhållningssätt och bemötande. Kompetensutveckling av personal är en förutsättning för att förverkliga,

¹ Inom äldreomsorgen används en individuell målplan, IMP och inom handikappomsorgen används ett personligt utvecklingsprogram, PUP.

säkra och utveckla kvaliteten i verksamheten. Sju kompetensutvecklingsprojekt har genomförts under åren 2006-2008 samt ett arbetsmarknadspolitiskt program. Alla utbildningssatsningar inkluderade personal inom äldre- och handikappomsorgen i Norrköping. Vissa av projekten riktade sig även till chefer, paramedicinare och sjuksköterskor.

Att utvärdera stora utbildningsinsatser är nödvändigt och värdefullt för alla berörda. Genom att utvärdera resultaten och granska uppnådda eller uteblivna effekter kan vi dra nytta av de erfarenheter vi fått, lära oss mer om det vi kan vidareutveckla och göra bättre, men också av det vi inte lyckats med. Genom utvärderingarna får vi förhoppningsvis svar på de frågor vi ställt oss under dessa år. Förhoppningen är att denna rapport ska kunna belysa de eventuella effekter dessa utbildningsinsatser har givit. Har det i förlängningen genererat ökad kvalitet för brukare inom vård- och omsorgskontoret i Norrköpings kommun. Har de mål som en gång i tiden skrevs i ansökningarna uppnåtts och om inte, varför? Har vi lyckats finna strukturer så att Kompetenstegens satsningar efter projekttiden fungerar långsiktigt? Förhoppningsvis kommer denna rapport att ligga till grund för fortsatta diskussioner när det gäller kompetensutveckling för vård- och omsorgskontorets verksamheter. På Socialstyrelsen finns även en nyskriven rapport² som behandlar liknande frågeställningar.

² Socialstyrelsen, institutet för utveckling av metoder i socialt arbete, IMS (2009) *Personalutbildning i äldreomsorg - blir den till nytta för de äldre?*

2. Bakgrund

2.1 Begreppsförklaringar

För att underlätta läsningen i denna rapport presenteras inledningsvis några centrala begrepp.

Brukare används här i vid bemärkelse, d.v.s. brukare som medborgare, som slutmottagare eller adressat för offentliga åtgärder inklusive regleringar och myndighetsutövning (Dahlberg & Vedung, 2001).

Kompetens är en individs potentiella handlingsförmåga i relation till en viss uppgift, situation eller kontext (Ellström, 1996).

Kompetensutveckling är ett centralt begrepp i denna rapport. I detta sammanhang avser begreppet kompetensutveckling alla åtgärder som en organisation kan vidta för att förändra eller höja kompetensen hos de anställda. Med kompetens avses här något mer än kunskaper och intellektuella färdigheter, nämligen en individs potentiella handlingsförmåga i relation till en viss uppgift eller situation (Ellström, 2000).

Validering är en process som innebär en strukturerad bedömning, värdering, dokumentation och erkännande av kunskaper och kompetens som en person innehar oberoende av hur de förvärvats (Ds 2003:23)³.

³ Ds kallas serien av rapporter som lämnats av departementsutredningar, www.regeringen.se

2.2 Kompetensstegen - nationellt

Kompetensstegen 1, var en flerårig nationell satsning för att stödja kommunernas långsiktiga kvalitets- och kompetensutvecklingsarbete inom omsorg och vård av äldre⁴. I november 2004 sammankallade den dåvarande regeringen en kommitté med uppgift att utarbeta strategier för att stimulera kommunernas kvalitetsutveckling inom vård- och omsorg om äldre. Kommittén skulle ansvara för att ta fram underlag och förslag till stöd för regeringens ställningsstagande samt för att följa upp effekterna av stödinsatserna. Drygt en miljard kronor avsattes till satsningen, som pågick mellan åren 2005-2008.

Kommunerna fick endast söka stöd till utbildningskostnader. Beviljat stöd fick användas till och med år 2008. Därefter skulle kommunerna senast den 30 juni 2009 redovisa vad som genomförts och vilka resultat som uppnåtts.

Målgrupperna för kommitténs arbete var alla som arbetar inom den primärkommunala, av socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen styrda, vården och omsorgen om äldre, oavsett driftsform. Framför allt skulle satsningen stödja verksamhetsnära kompetensutveckling, företrädesvis till vårdbiträden och undersköterskor, men även arbets- och verksamhetsledare. Det arbete som kommunerna förväntades göra var att synliggöra befintlig kompetens och organisera arbetet så att personalen kunde och fick använda sin kompetens samt att utveckla ytterligare kompetens.

⁴ För att läsa mer om Kompetensstegen besök http://www.kompetensstegen.se/page____863.aspx

Kompetensstegen 2, även kallat utbildningsvikariat, var förutom en kompetensutvecklingsåtgärd även ett arbetsmarknadspolitiskt program. Arbetsmarknadsstyrelsen ansvarade för åtgärden och kommitténs roll var att främja användandet av utbildningsvikariat genom informationsinsatser och dialog med arbetsgivare.

Utbildningsvikariatet infördes för att skapa arbetstillfällen inom vård- och omsorg parallellt med att ordinarie personal inom äldreomsorgen deltog i olika kompetensutvecklingsåtgärder. Grundprincipen var att arbetsgivaren skulle anställa en vikarie som ersättare för medarbetare som genomgick utbildning.

I utbildningsvikariatet fanns två ekonomiska stöd; stöd till lönekostnad och stöd till utbildningskostnad. Utbildningarna skulle ske inom omsorg och vård och vara formella, det vill säga, ge nationellt gångbara studiepoäng/meriter. Studierna kunde genomföras på gymnasie- såväl som på högskolenivå. Utbildningsvikariatet infördes den 1 januari 2006 och var tänkt att finnas under 2006 och 2007. Programmet avslutades hösten 2006 som ett led i en förändring av arbetsmarknadspolitiken. Den nyttillträdde regeringen beslutade om vissa övergångsbestämmelser avseende utvecklingen av utbildningsvikariatet. Innebörden blev att ekonomiskt stöd för påbörjade utbildningsinsatser fortsatte under hela år 2007. Ändringen gällde bara möjlighet till stöd för utbildningskostnader, inte för stöd till vikariekostnad.

2.3 Kompetensstegen i Norrköping

I enlighet med regeringens direktiv (SFS 2005: 367) lämnade kommunstyrelsen i Norrköpings in två ansökningar om medel för kompetensutvecklingsinsatser för äldreomsorgspersonalen (2005-08-02, 2006-06-13). Norrköpings kommuns huvudansökan utgick från kommunens äldreomsorgsprogram och vård- och omsorgsnämndens uppdragsplan för 2005. En central utgångspunkt var att säkra omsorgsgarantin för brukarna genom att ge personalen inom äldreomsorgen kompetensutveckling för att på ett professionellt sätt kunna utföra sitt arbete. Resultaten från ett flertal brukarundersökningar gav indikationer om önskvärd inriktning på kompetensutvecklingsinsatserna. Regeringen fattade vid två tillfällen beslut om stöd samt beviljade omprövning av stöd vid två tillfällen. Vård- och omsorgsnämnden beviljades även stöd enligt förordningen (SFS 2005: 1206) om utbildningsvikariat. Sju olika kompetensutvecklingsprojekt och ytterligare ett projekt som var en arbetsmarknadspolitisk åtgärd, bedrevs under åren 2006-2008. Resultatet från brukarundersökningar angav inriktningen på projekten.

Vård- och omsorgsnämndens ansvarsområde i Norrköpings kommun innefattar både äldreomsorg och handikappomsorg. Det finns en uttalad strategi att öka rörligheten bland personalen mellan de båda verksamhetsområdena, vilket förutsätter likartade möjligheter till kompetensutveckling. Därför beslutade vård- och omsorgsnämnden 2006 att bredda kompetensutvecklingsinsatserna till att även omfatta handikappomsorgens personal.

2.3.1 Kompetensstegens projekt

Den stora satsningen som genomfördes i Norrköping syftade främst till att stärka vård- och omsorgspersonalens kunskap och förmåga att arbeta brukarorienterat med fokus på bemötandefrågor. Vissa insatser riktade sig även till andra yrkesgrupper. Samtliga projekt byggde på de områden som lyftes fram som viktiga för brukare och anhöriga i tidigare genomförda brukarundersökningar. Projekten var följande;

- Professionell kompetens, där syftet var att öka kompetensen i bemötande och professionellt förhållningssätt gentemot brukare och anhöriga.
- Samtalsledarutbildning, med syfte att öka kunskapen och färdigheten att leda reflekterande samtal i grupp.
- Kommunikation – att föra samtal, där syftet var att förbättra och öka färdigheten att föra olika typer av samtal med brukare och anhöriga.
- Kostutbildning hade två syften, att ge alla en god kunskap om kommunens kostprogram samt att ge kostteamen en fördjupad kunskap i kost och nutrition.
- Basutbildning i palliativ vård, där syftet var att öka kvalitén i den palliativa vården och omsorg för brukare och anhöriga samt ge personalen en ökad beredskap, trygghet och säkerhet.
- Validering, där syftet var att bekräfta och dokumentera personalens erfarenhetskunskap inom omvårdnadsprogrammets karaktärsämnen.
- Ett rehabiliterande arbets- och förhållningssätt, där syftet var att fördjupa kunskapen om arbetssättet.
- Utbildningsvikariat, där syftet var att skapa arbetstillfällen inom vård- och omsorg parallellt med att tillsvidareanställd

personal, som saknade formell grundutbildning, deltog i olika kompetensutvecklingsinsatser.

2.3.2 Organisering och processledning

I januari 2006 anställdes två projektsamordnare. För dessa två tjänster söktes ekonomiska medel, 2 450 848 kr. Arbetsuppgifterna var att administrera och ansvara för att ta fram underlag för upphandlingar av utbildningar, samordna och planera genomförandet av utbildningar samt vara delaktiga i uppföljning och utvärdering av kompetensutvecklingsinsatser. I arbetsuppgifterna ingick även ansvar för budget kopplad till projekten samt att ta fram underlag för statistik, redovisningar och uppföljningar. Initialt byggdes en accessdatabas upp som stöd för att kunna strukturera och dokumentera arbetet för kommande redovisningar vid projektenas slut. I början på 2008 anställdes en administrativ assistent för att underlätta och stötta detta arbete.

2.3.3 Ekonomi

Norrköpings kommun beviljades stöd i form av statliga medel med totalt 24, 062 MKR för Kompetensstegen under åren 2006 - 2008. Stödet gavs genom skattekreditering och fördelades på följande sätt: 15,608 MKR till Kompetensstegen 1 och 8,454 MKR till Kompetensstegen 2. De använda medlen redovisades till Socialdepartementet. Medel som inte förbrukats 3,8 MKR ska återbetalas till regeringskansliet.

Utöver de statliga medlen och för att täcka den merkostnad som uppkom, framför allt genom vikariekostnader avsatte vård- och om-

sorgsnämnden extra medel för satsningen under samtliga år, 2006-2008, 20 MKR 000 kronor. Under 2008 fick vård- och omsorgskontoret, genom hemställan till personalutskottet, del av de medel för kompetensutveckling som avsatts av kommunstyrelsen 2007-2010, 4,1 MKR.

De interna förutsättningarna var att satsningarna inte ekonomiskt skulle belasta den enskilda verksamheten. Under åren 2006-2007 var ersättningen till verksamheterna 100 % och år 2008 var ersättningen hela utbildningskostnaden samt 80 % av vikariekostnaden.

Tabell 1 Översikten visade hur medlen användes

Projekt	Sökta medel	Använda	Kvarvarande
Professionell kompetens	1 859 953 kr	1 569 601 kr	290 352 kr
Samtalsledarutbildning	1 867 547 kr	478 739 kr	1 388 808 kr
Kommunikation att föra samtal	730 000 kr	350 903 kr	379 097 kr
Kostutbildning	583 000 kr	291 511 kr	291 489 kr
Basutbildning i palliativ vård	61 000 kr	23 391 kr	37 609 kr
Kompetenstrappor validering	4 756 262 kr	4 387 506 kr	368 756 kr
Rehabiliterande arbetssätt	3 243 738 kr	2 172 907 kr	1 070 831 kr
Summa:	15 608 300	11 725 406 kr	3 882 894 kr

Utbildningsvikariat	Stöd till lönekostnad	Stöd till utbildningskostnader
	7 112 104 kr	1 341 462 kr

2.3.4 Strategisk kompetensutveckling

Samtliga projekt inom Kompetensstegen var en del av det strategiska kompetensutvecklingsarbetet. Den grundläggande idén i Norrköpings utbildningssatsning är att stärka omvårdnadspersonalens kunskap och förmåga i bemötandefrågor. Personalens kompetens och utveckling är en förutsättning för ett professionellt och kvalitativt arbete inom vård- och omsorgsarbete.

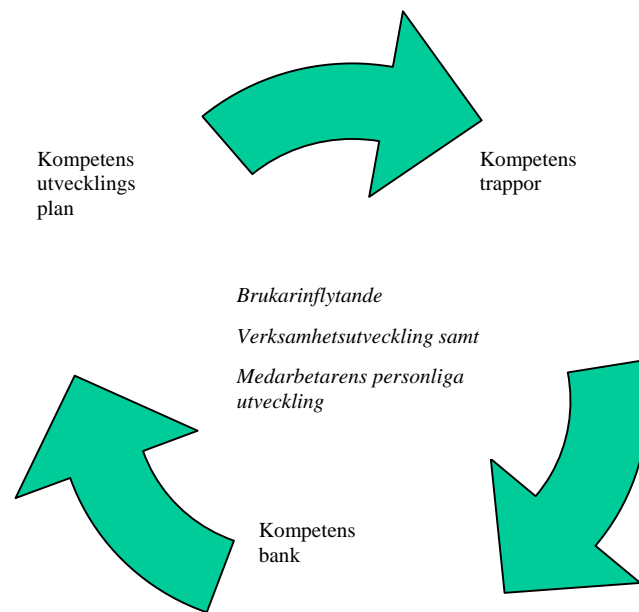
I Norrköpings kommuns personalpolitiska program⁵ framgår att med kompetensutveckling avses insatser som syftar till att utveckla den anställdes möjligheter att utföra sin uppgift nu och i framtiden.

”... Norrköpings kommun ska vara en arbetsgivare som genom investeringar i personalen skapar förutsättningar för medarbetarna att utvecklas under sin anställning, både personligt och professionell.”

”För medarbetare i Norrköpings kommun ska det finnas olika möjligheter till fortsatt yrkeskarriär...”

Inom vård- och omsorgskontoret finns en modell för kompetensutveckling som kan beskrivas som ett flöde mellan tre viktiga beståndsdelar; kompetenstrappor, kompetensbank och strategisk kompetensutvecklingsplan. I centrum finns brukarens behov och möjligheter till inflytande och därmed utveckling av verksamheten. Här finns även den enskilde medarbetarens behov av kompetensutveckling.

⁵ Program för personalpolitik, 2008-2011.
www.norrkoping.se/organisation/kommunen/kommunstyrelsen/personal/



Figur 1 Modell för kompetensutveckling

Det har tydligt uttalats att utbildningsprojekten ska vara förenliga med kompetenstrappan. Följande professioner har en kompetenstrappa där krav för anställningsbarhet finns angivna; sjuksköterskor, arbetsterapeuter, handläggare inom myndighetsutövning samt vård- och omsorgspersonal. Kompetenstrappan består av fyra steg med tydliga ingångskrav och utvecklingsmöjligheter för respektive profession. Under året 2009 kommer kompetenstrapporna att revideras. Grundkravet för att vara anställningsbar inom vård- och omsorgskontorets verksamheter i Norrköpings kommun är gymnasieskolans omvårdnadsprogram alternativt vuxenutbildningens omvårdnadsutbildning.

Året 2006 byggdes en accessdatabas upp för att strukturera och tydliggöra behovet av kompetensutveckling, samt för att möjliggöra redovisning till Socialdepartementet. Våren 2007 påbörjades arbetet

med att införa en kompetensbank med tillhörande IT-stöd, ProCompetence. Syftet var bland annat att ge en överblick av den aktuella kompetensen i kommunen och få underlag för analys av kompetensbehov för strategisk kompetensutveckling på organisations, grupp- och individnivå. Arbetet med den strategiska kompetensutvecklingsplanen för vård- och omsorgskontoret har pågått parallellt under åren.

3. Syfte och frågeställningar

Syftet med det arbete som presenteras i denna rapport var att undersöka om Kompetensstegens utbildningsinsatser inom vård- och omsorgskontoret i Norrköpings kommun har fått effekter i form av ökad kvalitet för brukarna. Syftet var även att undersöka om satsningarna fungerade långsiktigt och hållbart efter Kompetensstegens stödperiod

Frågeställningar:

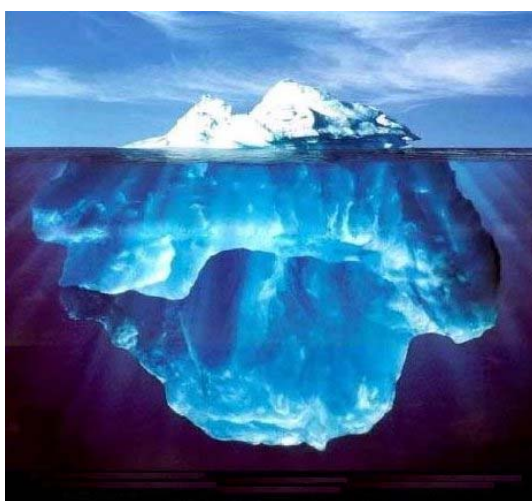
- Innebär ökad personalupplevd kvalitet ökad brukarkvalité?
- Ser personalen nyttan med utbildningen i det vardagliga arbetet?
- Hur kan satsningarna inom Kompetensstegen bidra till en långsiktig verksamhetsnära kunskapsutveckling?

4. Teoretisk referensram

Här presenteras några teorier, rapporter och avhandlingar som behandlar kompetens, kunskapsutveckling och lärande på arbetsplatsen, samt hur strategier för kompetensutveckling kan förklaras och förstås.

4.1 Kunskapssyn och lärande på arbetsplatsen

Haldin Herrgård (2005) beskriver tyst kunskap likt ett isberg. Den synliga, mindre delen av isberget motsvarar den explicita, uttryckta kunskap som finns till exempel i databaser, handböcker och diskussioner. Uttryckt kunskap är lätt att uppfatta och därför naturlig att inrikta sig på då man påverkar kunskapsresurser. Isbergets största massa däremot är det som finns under ytan. Det är svårt att uppfatta den och uppskatta dess omfattning, så är det även med det tysta kunskandet. Oberoende om vi talar om individer eller organisationer finns den tysta kunskapsdelen ibland djupt gömd i det omedvetna.



Figur 2 Kunskapsresursen är som ett isberg

Braf (2002) menar att om man kunde fånga den tysta kunskapen, mobilisera den och göra den mer explicit, skulle den även bli tillgänglig för andra i organisationen. Organisationen skulle på så sätt kunna utvecklas istället för att tidsresurser skulle sättas på att individerna ”återuppfinner hjulet”.

Teorierna om tyst kunskap kan delas upp i två inriktningar; de som lyfter fram tanken att det finns sägbara och osägbara kunskaper, samt de som menar att all kunskap innehåller en tyst kunskap.

Begreppen kompetens och kvalifikation blir centrala när vi diskuterar kunskap. Vilken kompetens kan fångas in genom en validering? Enligt Andersson och Fejes (2005) sker hela tiden ett livslångt lärande och därför kan inte validering separeras organisatoriskt från utbildningen där lärandet sker. Lärandet är relaterat till situationen och finns inte färdigt hos individen att plocka fram. Kompetens är ett ord som kan uppfattas på många olika sätt och begreppet diskuteras ofta i samband med kunskap. Granberg (2004) menar att grunden för all kompetens är kunskap. Han ser kompetens som delad i tre olika komponenter; kunskap, vilja och tillfälle.

”Hur goda de skolmässiga kunskaperna än är måste de sättas in i ett sammanhang, något som innebär att tillfälle skapas att se sambandet mellan kunskaper och att de används på rätt sätt” (Granberg, 2004).

Haglund och Ögård (1995) refererar i Braf (2000), beskriver de skilda kompetensformer som behövs i en organisation. Förutom en kompetensutvecklande miljö består modellen av yrkeskompetens, relationskompetens och lärandekompetens. Lärandekompetens hand-

lar om förmågan att lära och lära ut. Författarna gör en distinktion mellan begreppen undervisning och inläring. Undervisning ses som en process som försiggår hos läraren och behöver nödvändigtvis inte innebära någon förändring hos eleven, medan inläring är en process som pågår hos den lärande och som kräver förändring. Relationskompetens är förmågan att kunna samarbeta, komma överens om mål samt en strävan att uppnå uppställda mål. Yrkeskompetens är den specialistkunskap och förmåga som krävs för genomförandet av specifika arbetsuppgifter. I relationskompetens innefattas även förmågan att förstå sin egen roll i helheten, samt att förstå andras situation och beteenden. Författarna (ibid) hävdar att traditionellt fokuseras yrkeskompetens på bekostnad av övriga kompetensområden. De framhåller att företag i första hand borde satsa på lärandekompetens. Genom ett sådant tillvägagångssätt skapas automatiskt synergieffekter i form av ökad relations- och yrkeskompetens.

4.2 Organisering, kunskapsutveckling och strategisk kompetensutveckling

Ellström (1996) menar att kunskap och kunskapsutveckling är en nödvändig förutsättning för såväl individuell utveckling som för att säkerställa organisationers existens och framåtskridande. Att utveckla och på ett fruktsamt sätt ta tillvara kunskap är inte enkelt och görs inte genom snabba insatser.

Bolman och Deal (1995) menar att kraven på humankapital har förändrats dramatiskt under de senaste decennierna. Många arbetsuppgifter ”på golvet” kräver idag ganska omfattande färdigheter. En bättre utbildad arbetskraft förväntar sig, och kräver ibland, större an-

svar och handlingsfrihet i de dagliga arbetsuppgifterna. Ökad kunskapsspecialisering har gjort att många arbetsuppgifter blivit av professionell art, det vill säga att de kräver en speciell yrkesutbildning. Docherty (1996) betonar att utöver utbildning och lärande på arbetet kräver nyvunnen kompetens att arbetet organiseras på ett nytt sätt. Utbildning förutsätter att kunskapen finns medan lärandet utgår från att kunskapen skapas. Det gäller alltså inte bara att återskapa yrkeskunnande. Både de anställda och arbetsplatsen måste utvecklas mot en ökad kompetens och fortlöpande lärande, ett organisatoriskt lärande.

Argyris och Schön (1978 i Docherty, 1996) skiljer mellan tre typer av lärande;

- Singel loop innebär att en människa lär sig att utföra givna uppgifter bättre, ny kunskap smälts samman med gammal. En människa blir skickligare inom givna ramar. Mycket av den kunskap som utveckla i denna process är ”tyst kunskap”. Människan utvecklar en särskild känsla för sitt hantverk.
- Doubleloop innebär att människor reflekterar och ifrågasätter det som tidigare togs för givet. De funderar över givna förutsättningar och de lär sig att se andra sätt att lösa arbetsuppgifterna. Etablerade sanningar och handlingsmönster omprövas. I båda fallen krävs kreativitet.
- Deutoro-lärande innebär att människor lär sig bättre än förut. Lärandets kvalitet höjs. Ställd inför det obekanta lär man sig att hantera det bättre och snabbare för varje gång. Processen

går smidigare, sidospår och återvändsgränder överges snabbare.

Kompetens i en organisation baseras på individers och grupperns kompetens, men det krävs organisatoriskt stöd för att stärka integrationen mellan den kompetens som utvecklas och övrig verksamhet. Att den enskilde lär sig är en nödvändighet, men inte tillräcklig förutsättning för ett organisatoriskt lärande, vilket krävs för att en organisation ska utvecklas och förändras i takt med ändrade villkor. Kollektivt lärande är då nödvändigt. Detta realiserar när grupper utvecklar gemensamma kunskaper, förhållningssätt, attityder och värderingar. När medarbetare tillsammans diskuterar idéer och tolkar uppgifter, identifierar problem som ska lösas, får gruppen en gemensam bild av den verklighet som den ska hantera. Det är en teori som accepteras av den arbetsgemenskap som finns på en lokal arbetsplats och dess omedelbara omvärld (Docherty, 1996).

Braf (2000) menar att kunskap och kunskapsutveckling är en nödvändig förutsättning för såväl individuell utveckling som för att säkerställa organisationers existens och framåtskridande. Tanken om att kunskaper behöver ”hanteras” är ledstjärnan för teorier inom kunskapsmanagement, organisatoriskt lärande, kunskapsbaserade organisationer och intellektuellt kapital.

Kunskapsmanagement anses kunna beskrivas utifrån åtminstone två olika perspektiv. Ett av dessa är som informationsverktyg, att samla in och lagra aktörers kunskap, varefter informationen görs tillgänglig för andra inom organisationen. Detta görs med stöd av tekniska verktyg, till exempel internet och databaser. Det primära handlar om

att omvandla tyst kunskap till explicit kunskap. Det andra perspektivet, det strategiska verktyget, tar sin utgångspunkt i att kunskap är organisationers mest centrala resurs, kunskap som måste spridas på ett bättre sätt. Detta perspektiv betonar vikten av ledningens stöd, god kommunikation, kultur, belöningssystem och förmåga att dela med sig av kunskaper - allt för att skapa förutsättningar för framgångsrik och effektiv kunskapsmanagement. Braf (ibid) betonar ledning som en viktig del i kunskapsmanagement.

Ellström (2000) betonar att kunskap är en viktig tillgång och organisationer behöver medvetet fokusera på att värdera dess användning och utveckling. Detta innebär att det inte är tillräckligt för en organisation att låta kunskapen "sköta sig själv" utan det behövs engagemang från alla nivåer i organisationen och kanske särskilt från chefer. Ett gott ledarskap karakteriseras av förmågan att inspirera, beröra, uppmuntra och göra aktörer delaktiga i olika arbeten, samt att hjälpa dem att koncentrera sig, fokusera och operera med högsta kapacitet. Ett argument för att se medarbetarna som en central kunskapskälla är att de utvecklar kunskaper genom att handla, det vill säga att de lär i det dagliga arbetet. Dock är själva kunskapshandlandet (lärandet) normalt inte organisationers primära verksamhetssyfte, utan syftet är som regel att producera varor eller tjänster. Frågan är då hur kan organisationer gå tillväga för att omvandla tyst kunskap till explicit? Om organisationer har som mål att nå en högre grad av kunskapande behöver aktörer reflektera över vad de själva och andra gör.

Utbildning och lärande är två av varandra oberoende, men förhoppningsvis åtminstone delvis sammankopplade processer. Utbildning

resulterar inte alltid i det lärande hos deltagarna som är målet. Utbildning innebär således aldrig med någon automatik att en viss kompetens överförs till deltagarna (Ellström, 2000).

Varför ökar då betydelsen av lärande i arbetslivet enligt såväl forskare som beslutsfattare och praktiker? Enligt Ellström (ibid) handlar det i första hand om ekonomiska överväganden. Arbetslivet utvecklas som en följd av förändringar inom teknik och arbetsorganisation. Man går mot verksamheter som karakteriseras av en ökad komplexitet, en ökad decentralisering och en spridning av beslutsfattandet. Idag ställs det krav på att medarbetarna ska vara flexibla, ha kunskaper på många områden och utöva ett ökat självstyre. Dessa förändrade krav på medarbetarens förmågor antas ställa nya krav på utbildningen i skolan, men även på att de anställda får möjligheter att upprätthålla och utveckla sin kompetens i det dagliga arbetet. För det andra handlar betydelsen av lärande i arbetslivet om kraven på arbetsmiljö. En arbetsmiljö som tillåter och stimulerar lärande och utveckling av de anställdas förmågor är gynnsam för deras hälsa, välbefinnande och personliga utveckling. Ska man uppnå en effektiv produktion inom såväl industri som tjänsteverksamhet måste man utnyttja de anställdas kompetens. Den effektiva produktionen kräver en uppgradering av de anställdas kompetens genom att främja en verksamhet som bidrar till ökat lärande. Individens motivation är i sin tur beroende av ett samspel mellan faktorer i omgivningen och psykologiska faktorer.

En slutsats man kan dra på ett övergripande plan är att de anställdas motivation för lärande och icke-lärande inte i första hand är en fråga om individuella egenskaper som attityder eller personlighetsdrag. Istället spelar faktorer knutna till arbetets utformning och kulturen på

arbetsplatsen en avgörande roll. En av grundtankarna är att det är nödvändigt med en fortlöpande och växelverkande utveckling av individ och verksamhet eftersom de båda påverka varandra. Det sätt som verksamheten är utformad på att skapar både begränsningar och möjligheter för individens utveckling (Ellström, 1996).

Enligt Moxnes (1997) är intresset för forskning om inläring och utbildning i arbetsmiljön sedan länge förankrat i en företagsekonomisk och samhällsekonomisk tankegång. Det är bevisat att utbildning är en bra investering. Utbildning i arbetsmiljön handlar om vuxna som lär och tillägnar sig nya kunskaper. Men erfarenheten visar att vi inte ändrar oss så mycket som vuxna. Vuxna kan inte lära sig något nytt. Det är barn och ungdomar som kan förändras och som kan tillägna sig nya insikter och lärdomar. Vuxenutbildning ska hjälpa den enskilda att bemästra den egna livssituationen och livsmiljön och därmed göra livet mer meningsfullt för sig själv och för andra. Vuxenutbildning som de flesta andra utbildningsprojekt, når oftast fram till grupper som minst behöver den, enligt Moxnes. Gång på gång konstateras att ju mer utbildning man har, desto mer utbildning söker man (Skard, 1997 refererad i Moxnes, 1997). Att lära hela livet – livslång utbildning, kan som Skard hävdar, bara bli riktig om man inser att den informella utbildning som äger rum utanför de planerade pedagogiska projekten kan vara väl så värdefull som kurser och skolgång. Tanken att människan kan lära hela livet, förutsätter att man bryter tanken med att utbildning nödvändigtvis måste vara kopplad till institutioner av typ skola (ibid).

Ellström (1996) menar att betydelsen av lärande i arbetet har ökat och att det finns flera orsaker till detta. Det kan bero på ekonomiska

överväganden, eftersom arbetslivet utvecklas som en följd av förändringar inom teknik och arbetsorganisationen, men också på ökade arbetsmiljökrav. En arbetsmiljö som stimulerar lärande och utveckling är gynnsam för personalens hälsa och välbefinnande. Den kan också handla om betydelsen av fördelningspolitik och demokrati. Att få möjlighet till lärande, som att delta i vuxenutbildning påverkar även individens personliga utveckling. Eftersom forskningen på senare tid har pekat på en rad skillnader när det gäller lärande i formell utbildning och lärande i det praktiska arbetet behöver även pedagogiska överväganden göras.

Ellström (1996) menar att utbildning och lärande är processer som är oberoende av varandra, men förhoppningsvis sammankopplade. Utbildning resulterar inte alltid i att deltagarna lär sig det som är målet med utbildningen. De kan även omvänt lära de sig sådant som ligger utanför målet. Dessutom lär sig människor mycket utan att delta i utbildning. Utbildning innebär aldrig att en viss kompetens överförs automatiskt från lärare till deltagare.

Ellström (1996) skriver att arbete och lärande är svåra att skilja åt, de är två processer som är sammanflätade med varandra. Ellström tar upp två perspektiv på lärande. Det kognitiva lärandet som fokuserar på individen och de intellektuella processer som antas äga rum inom individen. Det kontextuella lärandet som riktar in sig på att studera lärande som en dimension av människans dagliga verksamhet och olika typer av sociala sammanhang, kallade kontexter. Den kognitiva teorin bygger på att den teoretiska kunskapen fanns representerad i minnet genom en mer allmän "kunskapsbank", medan den praktiska kunskapen antas vara lagrad i form av regler för hur man

ska hantera vissa situationer. Lärande, som att till exempel lösa ett visst problem antas ske i tre olika faser. Först skaffar sig personen allmän kunskap, som omformas genom övning till handlingsregler eller praktisk kunskap för att slutligen automatiseras till färdigheter som är specifika för uppgiften. Forskningen kring hur individen kan hitta lösningar på praktiska problem genom att överföra de kunskaper man skaffats sig intellektuellt genom att tänka, pekar på flera skillnader mellan lärande i formell utbildning och lärande i det praktiska arbetet. En konsekvens av dessa skillnader är att mycket lite av det man lär sig i formella utbildningar kan överföras och utnyttjas som bas för praktiskt handlande i vardagsliv och arbete.

Kritiken mot det kognitiva perspektivet kommer främst från det kontextuella perspektivet som talar om ett lärande i ett kontextuellt sammanhang. Det man vänder sig mot är synen på kunskap som något som enbart finns i huvudet på individer, något intellektuellt, samt synen på lärande som en fråga om kunskapsöverföring, internalisering och tillämpning. Lärande är istället kontextbunden, det vill säga att kunskapen inte går att frigöra från ett sammanhang. Lärandet är en social process, genom vilka man skaffar sig eller vidareutvecklar sina förmågor inom yrket som en integrerad del av utvecklingen av en yrkesroll och en yrkesmässig identitet. Detta synsätt fokuserar inte på individen utan snarare på individen som en medlem av en arbetsgemenskap. I ett kontextuellt perspektiv råder ett ömsesidigt beroendeförhållande mellan å ena sidan individens lärande och utvecklingen av identitet och yrkesroll och å andra sidan verksamhetens utformning och utveckling. Det kognitiva perspektivet betonar starkt formell undervisning och verbal instruktion, medan det kontextuella perspektivet istället betonar betydelsen av ett in-

formellt lärande, ett lärande baserat på erfarenheter. Mycket talar för att man kopplar samman de båda former för lärande, det informella och det informella (Ellström, 1996).

Vilka förutsättningar och hinder finns för lärande i arbetet? Ellström menar att en av grundtankarna är att det är nödvändigt med en fort-löpande och växelverkande utveckling av individ och verksamhet. Det sätt som verksamheten är utformad på skapar både förutsättningar, begränsningar och möjligheter för individens utveckling. Samtidigt visar forskning även på att individens initiativ eller brist på initiativ, hennes förmåga och andra personliga motiv till handlingar påverkar förutsättningar och hinder för lärande i arbetet. Ideologier kan begränsa verksamheternas utveckling men kan även omvänt göra utveckling möjlig. Klara, tydliga och om möjligt, sammanhängande mål för en verksamhet är viktigt för att främja människors motivation och möjligheter till lärande. Minst lika viktigt är också att de individer som ska arbeta för att förverkliga målen verkligen förstår och accepterar målen. De anställdas delaktighet och hur arbetsuppgifterna utformas är avgörande för lärande i arbetet. Det är även viktigt att de har ett relativt stort handlingsutrymme, att arbetsuppgiften är något av en utmaning för individen och att kraven på medarbetaren är tillräckligt höga (Ellström, 1996).

Hackman och Oldman (1980), grundare till situationsteorin, utgår ifrån att det är situationen och förändringar kontexten som påverkar individens motivationsnivå. Teorin förutsätter att vissa arbeten och vissa arbetsuppgifter helt enkelt är mer motivationsskapande än andra. Med andra ord att individens inre motivation bestäms av ett samspel mellan arbetsinnehåll, individens upplevelser av arbetet och individuella bakgrundsfaktorer. Enligt denna modell är individens mo-

tivation för arbete och lärande nära kopplad till upplevelsen av arbetets meningsfullhet, kunskaper om arbetets resultat samt ett personligt ansvar för det resultat som uppnås. Viktiga faktorer som betonas inte minst inom vuxenpedagogisk forskning är också individens syn på värdet av lärande och individuell utveckling samt synen på självförtroende i betydelse i tilltro till sin egen förmåga att lära. Dessa faktorer beror för individen i hög grad på social bakgrund, utbildningsnivå och tidigare erfarenheter av olika lärandesituationer (Hackman och Oldman, 1980).

5. Metod

5.1 Metodologiska utgångspunkter

Det går att använda olika vägar och metoder för att nå mer kunskap om och förståelse för sin omvärld. Vilken metod som används bör ha sin utgångspunkt i studiens problemområde och syfte. Kopplingen mellan de olika drag som kvantitativ och kvalitativ forskning visar är inte enkla och går heller inte enkelt att särskilja. Även om de står för olika forskningsstrategier och att de skiljer sig åt tydligt när det gäller vilken roll teorin spelar, vilken kunskapssyn de rymmer och vilka ontologiska ståndpunkter de ingår, så kan undersökningar också rymma drag av de olika inriktningarna. En undersökning kan utformas på olika vis beroende på vad forskaren väljer att lägga fokus på. Svenning (2005) menar att flera typer av metoder kan bidra till att höja kvalitén i studien och därmed öka validiteten. Möjligheten att använda flera metoder under datainsamling är en styrka. Vid en litteraturgenomgång är det viktigt att inta ett kritiskt förhållningssätt. Det är en bra metod för att koppla sin egen undersökning till existerande litteratur (Bryman, 2006).

5.1.1 Tillvägagångssätt

För att uppnå en trovärdighet behöver rapporten hög reliabilitet och validitet. Validitet och reliabilitet kan åtgärdas genom en noggrann uppmärksamhet på hur informationen samlats in, analyserats och tolkats. Att säkerställa reliabiliteten innebär att om samma undersökning gjordes igen, skulle resultatet bli detsamma. När det gäller den kvalitativa forskningen är säkerställning av reliabilitet inte det avgörande, eftersom det fenomen som studeras är i stadig föränd-

ring. Den yttre validiteten innebär den utsträckning i vilken resultaten från en viss undersökning är tillämpliga även i andra situationer än den undersökta. För att det ska vara möjligt att mäta måste undersökningen även ha inre validitet, eftersom det är meningslöst att generalisera irrelevant information. Att säkerställa den inre validiteten innebär att verkligen mäta det man avser att mäta (Merriam, 1994).

I rapporten används både en kvalitativ och kvantitativ ansats. Utgångspunkten är att fler metoder kan bidra till en bredare förståelse och ett resultat med högre validitet. I den kvantitativa delen kommer sammanställningen av utvärderingarna och deras utfall att presenteras i form av tabeller. I den kvalitativa delen kommer utvärderingarnas resultat att tolkas, för att återge de synpunkter som deltagarna i kompetensstegens utbildningar haft.

Den första frågeställningen, *innebär ökad personalupplevd kvalitet ökad brukarkvalité*, har besvarats med hjälp av en genomförd litteraturstudie.

Den andra frågeställningen, *ser personalen nyttan med utbildningen i det vardagliga arbetet*, har besvarats med hjälp av de utvärderingar som deltagarna gjort.

Den tredje och sista frågeställningen, *hur kan satsningarna inom Kompetensstegen bidra till en långsiktig verksamhetsnära kunskapsutveckling*, har belysts både med hjälp av litteraturstudien och analys av resultatet från de utvärderingar som gjorts.

5.2 Urval

5.1.1 Litteraturstudie

I litteraturstudien var första steget att söka efter litteratur som gick att använda som underlag för granskning. Sökningen blev omfattande. En litteratursökning har gjorts på internet och mot biblioteksdata-baser. När det gäller vetenskapliga artiklar har dessa sökts via Cochrane, Library, PubMed, ERIC, Deakin, Google samt via andra sökvägar som: Libris, Suntliv, Socialstyrelsen, Sveriges kommuner och landsting, Karolinska Institutet, The Gerontologist, Nursing older people. De sökord som använts är; personalutbildning, arbetstillfredsställelse, brukarnöjdhet, care, education, nursing, competence, staff.

Sökningarna har avgränsats till artiklar, avhandlingar, PM och rapporter från år 2000. Hänsyn har även tagits till om forskaren eller författaren är känd och även till källans kvalitet. Nästa process har varit att värdera om böckerna eller artiklarna kan anses vara relevanta. Artiklarna skulle behandla eventuella samband mellan vårdpersonalens grad av utbildning och effekter för brukarna. Elizabeth Åhsberg vid IMS⁶ på Socialstyrelsen, som hade regeringens uppdrag att utvärdera Kompetensstegen, kontaktades och genom henne fick rapportens författare ytterligare tips på artiklar.

⁶ Institutet för utveckling av metoder i socialt arbete, Socialstyrelsen.

5.1.2 Genomförda utvärderingar

Ett första urval gjordes avseende perioden och då valdes utvärderingarna från utbildningar som genomfördes våren 2007 och våren 2008. Urvalet är strategiskt utifrån att samliga utbildningar den perioden pågick. Från varje utbildnings utvärdering gjordes även ett strategiskt urval av de frågor som kunde belysa rapportens frågeställningar. För flertalet av utbildningarna har utvärderingarna under tidsperioden använts i sin helhet, men för utbildningarna *Professionell kompetens*, *Kommunikation att föra samtal*, *Ett rehabiliterande arbets- och förhållningssätt*, har ett slumpmässigt urval på 10 % av samtliga svar den aktuella från tidsperioden använts. Varje utbildningsanordnare har utformat ett antal frågeområden som deltagarna fått besvara efter avslutad utbildning. Frågeområdena varierar utifrån utbildningens mål och syfte. Utvärderingarna har lämnats in anonymt varför ingen enskild deltagare kan identifieras. Ja och nej-svar har kvantifierats och redovisas då i tabeller. De öppna frågornas svar har tolkats och dessa redovisas i text.

5.1.3 Rapporter och uppsatser

För att belysa vissa projekt har några rapporter och uppsatser gjorts under tiden för satsningen. Dessa har använts i den här rapporten för att ytterligare belysa aktuella frågeställningar. Studerande från psykologprogrammet vid Linköping universitet har gjort arbetsmiljöstudier vid två olika tillfällen^{7 8}. Studenter vid sjuksköterskeprogrammet genomförde en C-betygsuppsats⁹ utvärdering av en utbild-

⁷ Evertsson, Johansson, Persson m.fl. (2006). *Personalens upplevelse av arbetsmiljön under utbildningssatsning*.

⁸ Gustavsson, Henriksson, Hätting m.fl (2007). *Personalens upplevelser av hur Kompetensstegen 1 har påverkat arbetsmiljön*

⁹ Rapp A. & Söderbäck Özer C. (2006) *Reflekterande samtal inom äldreomsorgen – en utvärdering*.

ning¹⁰. På uppdrag av PUFF-enheten har en av utbildarna skrivit en FoU-rapport¹¹ i samband med att hon la fram sin C-uppsats vid lärarprogrammet vid Stockholms universitet.

5.2 Metoddiskussion

Valet att använda både utvärderingar från deltagare och rapporter från studenter upplevde jag som mycket fördelaktigt. Det kan ändå föras en viss kritik mot det material som redan tolkats av personer före mig, till exempel uppsatser eller utvärderingar där visst material redan var sammanställt av utbildare. Jag ser ändå en stor vinst att kunna koppla ihop det arbete som studenterna gjort till de utvärderingar som bearbetats, sammanställts och sammanfattats av mig. Det är viktigt att inta ett så objektivt och neutralt läge som möjligt i denna bearbetning av utvärderingarna. Samtidigt finns det enligt mig fördelar, genom min tolkning kan resultatdiskussionen bli mer konstruktiv och intressant för läsaren.

Det finns i min rapport inget direkt resultat som beskriver effekterna av kompetensstegens satsningar ur ett brukarperspektiv. Detta hade självklart varit optimalt. Det fanns dock vissa svårigheter med detta. Det gjordes inte någon utvärdering av brukarnas nöjdhet innan projekten började. Det skulle heller inte vara möjligt för brukare att kunna urskilja vilken eller vilka utbildningar som givit direkt brukarnytta.

¹⁰ För att läsa rapporten i sin helhet, vänd er till PUFF-enheten puff@norrkoping.se.

¹¹ Lindstam, C (2008) *Metvetandegjord- strategier för samspel*. FoU-rapport 1:2008

Inför framtiden borde man ändå uppmärksamma denna problematik genom att göra förundersökningar som kan ställas i relation till en slututvärdering. Kritiken mot att göra en litteraturstudie är att det kan vara svårt att veta att de sökningar som gjorts kan tänkas räcka samt att det material man fått fram är relevant för de frågeställningar man avser att besvara. Det visade sig att det var svårt att få fram litteratur och artiklar som belyser de frågeställningar som jag ville få svar på. Det finns inte mycket forskning som belyser sambanden mellan personalupplevt kvalitet och brukarupplevd kvalitet, vilken således är en viktig forskningsfråga för framtida undersökningar. De metoder som använts i den här rapporten ger en bild och kan fungera som underlag för fortsatt diskussion om lärande på arbetsplatsen och inspirera till fortsatta studier i detta angelägna ämne.

6. Resultat

6.1 Litteraturstudien

Det som redovisas här bygger på den litteraturstudie som gjorts för att belysa om det finns ett samband mellan nöjd personal och nöjd brukare. Eftersom det inte gjordes någon jämförbar brukarundersökning direkt före och efter Kompetensstegens satsningar är det svårt att på ett tillförlitligt sätt undersöka eventuella effekter av ökad kvalitet ur ett brukarperspektiv. Avsikten med en litteraturstudie var därför att ta reda på om forskningen kan svara på frågan om ökad personalupplevd kvalitet innebär ökad brukarkvalité?

Studier visar på betydelsen av mänskliga relationer mellan vårdpersonal och brukare (William, 2003). Samtidigt påtalas bristen av forskning och studier på effektiviteten av fortbildning i ett långsiktigt vårdperspektiv. Aylward (2003) påtalar att utbildningsinitiativ är effektiva i ett kortsiktigt perspektiv men det är begränsade bevis för att effektivitetens användning bevaras vid fortlöpande utbildning. Det konstateras även att forskning gjorts i begränsad skala inom detta område och att det behövs mycket forskning med betoning på organisationens roll och påverkan. Aniney och Ross (2001) undersökte ett innovativt utbildningsprogram för hantering av psykiska problem för omsorg i hemmet. Programmet visade att framgången för detta initiativ var betydelsen av lärmiljöer och att öka användningen av lärda färdigheter för fortbildning och kvalitetsförbättring. Studien visade att behovet av en långsiktig vård- och omsorg krävde strategiska planer och åtgärder för att säkerställa fortsatt utbildning

som en grund för den pågående kompetensen och utvecklingen av personal.

Anna Igelström, student vid Socionomprogrammet i Växjö¹² undersökte i sitt examensarbete vilken kompetens brukarna ansåg att omvårdnadspersonalen, som arbetar inom särskilda boenden i äldreomsorgen, borde ha. Undersökningen grundade sig på intervjuer med sex personer, tre män och tre kvinnor i åldrarna 75 år till 98 år. Syftet med uppsatsen var att belysa hur brukare som bor i särskilt boende för äldre, ser på omvårdnadspersonalens kompetens. I politiska utredningar har den formella kompetensen tillskrivits avgörande betydelse. I forskningen om vilken kompetens personalen och enhetscheferna själva anser är viktig kompetens, tenderar personlig lämplighet att vara avgörande, även om formell utbildning inte helt förbises.

Resultatet av undersökningen analyseras mot tidigare forskning inom området och mot teorier om kompetens, kvalifikationer och yrkeskompetens. Undersökningen visar, att omvårdnadspersonalen anses behöva flera olika typer av kvalifikationer, emotionella, sociala, teoretiska, praktiska, personlighetsrelaterade och förtrogenhetsbaserade. De kunskapsområden som framstod som viktiga för brukarna i studien var, sociala och relationsinriktade kunskaper, socialpedagogiska kunskaper, vardagskunskaper och medicinska kunskaper (Igelström, 2008).

¹² Igelström, A., (2008). Kompetens inom äldreomsorgen en kvalitativ undersökning utifrån ett brukarperspektiv.

Ridley (2008) undersökte sambandet mellan sjuksköterskors utbildningsnivå och faktisk patientsäkerhet. Resultatet visade att ökningen av antalet omvårdnadstimmar i samband med mixen av kunskap var förenad med förbättrad patientsäkerhet. Det fanns ändå bristande bevis för samband mellan patientsäkerheten och utbildningsnivån.

Socialstyrelsen (2008) har i sin rapport¹³ haft som syfte att ta reda på vilka kunskaper om och erfarenheter av brukarinflytande som finns inom äldreomsorgen. Rapporten visade att det i forskningen inte fanns tillräckligt stark kunskapsbas för att vi ska kunna uttala oss om brukarinflytande är bra eller dåligt. Det är inte många rapporter som överhuvudtaget undersöker vilket resultat brukarinflytandet har för olika intressenter och resultatmåten är, i de fall de finns, dåligt utvecklade. I den avslutande diskussionen ställdes frågan om brukarinflytande i relation till professionernas makt. Dagens brukare ifrågasatte inte detta i någon större utsträckning och de instrument som använts för brukarundersökningar var inte tillförlitliga för att undersöka hur brukarna upplevde verksamheternas kvalitet. Under årens lopp hade kommuner och stat satsat stora summor pengar på baspersonalens utbildning och kompetensutveckling för att göra dem bättre rustade att tillmötesgå brukarens önskemål. Men i rapporten konstaterades att möjligheten att ge god vård- och omsorg utifrån ett brukarperspektiv bara delvis hade att göra med personalens kunskaper och intresse.

En vårdlärare anställd vid vuxenförvaltningen i Eskilstuna ville i sitt examensarbete¹⁴ belysa om deltagarnas lärande påverkades indivi-

¹³ *Brukarinflytande inom äldreomsorgen* Socialstyrelsen art.nr 2008-131-11

¹⁴ Sjöberg, A. (2007) *Gå utbildning är en sak, men vad händer sedan i den praktiska yrkesvardagen?*

duellt och vilka faktorer som hindrade eller möjliggjorde fortsatt lärande på arbetsplatsen. Syftet med hennes arbete var att ta reda på undersköterskors och vårdbiträdens uppfattningar av lärandet och om de nya kunskaperna som de fått genom Kompetensstegens demensutbildning. Resultatet visade att kunskapen om demensvård och förståelsen för personer med demenssjukdom ökat, men för att kunskaperna skulle implementeras i vardagen och ge ett fortsatt lärande behövde vården struktureras på ett bra sätt och forum för handledning och reflektion behövde finnas (Sjöberg, 2007).

Hallberg, forskare och professor i vårdvetenskap vid Lunds universitet menar att ett sätt att ”vårda vårdaren” även är att ge personalen utbildning och utrymme för lärande. Hennes studier visade på goda resultat när vårdarna fick utbildning i kombination med handledning. Men hon betonade att utbildning inte är någon ”vaccination” utan att kunskapen måste underhållas (Hallberg, 2003).

Kihlgren, professor i omvårdnad vid universitetet i Örebro följde två verksamheter där personalen i en verksamhet utbildades i integritetsbefrämjande omvårdnad. Data samlades före och efter projektet och jämfördes med en kontrollgrupp som fick sin utbildning efter att projektet avslutades. Patienter, anhöriga och vårdare följdes i tre delstudier. Resultaten var samstämmiga och visade på positiva förändringar jämfört med kontrollgruppen. Patienterna visade på ökad förmåga, bedömdes mer sociala, tog flera initiativ och blev mer självständiga. Även deras intellektuella förmåga höjdes. Laboratorieprover visade på ökade halter av transmittorsubstanser i hjärnan, vilket leder till ökad funktionsförmåga och bättre psykiskt välmående (Kihlgren, 1990).

Ekholm (2009) vill i sin undersökning se vad som motiverade anställda inom omsorg om funktionshindrade att delta i eller avstå från kompetensutveckling. Hon intervjuade sex personer, inom omsorgen om funktionshindrade, som genomgått kompetensutveckling i Stockholm stad. Resultatet visade att de främsta motiven till att ta del av kompetensutveckling var det personliga intresset samt viljan att utöka sina kunskaper i yrket för att kunna utföra ett bättre arbete. Om formen på utbildningen inte stämde överens med individens behov var detta ett motiv till att avstå. Vårdarna drevs främst av en inre motivation, något som kan delvis förklaras av omsorgsyrkets karaktär som ett ”human service” yrke.

I Socialstyrelsens rapport Brukarinflytande i praktiken¹⁵, betonar man vikten av engagerad personal. Om personalen uppmärksammar brukarens önskemål kan det leda till brukarinflytande. Det relationsinriktade arbetssättet¹⁶ är bra för alla parter. För brukaren innebär det att hon blev mer delaktig och på det sättet upplever en större livskvalitet. För personalen innebär det en minskad känsla av stress samtidigt som arbetsglädjen och yrkesstoltheten ökar. Genom det relationsinriktade arbetssättet får personalen ökad förståelse för brukarens behov och ökade möjligheter att tillmötesgå detta behov.

Akner, docent i geriatrik vid Karolinska institutet, beskrev i Läkartidningen¹⁷ hur två överläkare vid Huddinge sjukhus arbetade med etikbrevlådor, där vårdpersonalen under två veckor fick möjlighet att lämna in exempel på händelser i vårdarbetet som de uppfattade som

¹⁵ www.socialstyrelsen.se artnr 2008-126-25

¹⁶ Bygger på Aaron Antonovskys teori om KASAM, att uppnå en känsla av sammanhang i sin tillvaro.

¹⁷ Läkartidningen nr 41 2006 Volym 103

etiska dilemman. Etikprojektet visade att för att det etiska förhållningssättet ska få en tydlig och integrerad roll inom all hälso- och sjukvård måste tid avsättas för reflektion. Men det räcker inte utan etiska aspekter måste även integreras i kunskapsbasen (forskning, beprövad erfarenhet, personalens grund och fortbildning) och äldrevårdens mål och ambitioner samt äldrevårdens förutsättningar. Kontentan är att en etisk diskussion alltid måste utgå från den enskilda individens önskemål och omständigheter.

Svenskt kvalitetsindex ¹⁸ är ett system för att samla, analysera och sprida information om kunders förväntningar, upplevd kvalitet och värdering av varor och tjänster. Regelbundna mätningar av kundnöjdhet och kvalitetsutveckling i näringsliv och offentlig sektor har gjorts sedan 1989. Resultaten för medarbetarindex 2006 visade bland annat att genom att ha nöjda och engagerade medarbetare skapas förutsättningar för också nöjda kunder/brukare. Sambandet mellan nöjda kunder och nöjda medarbetare var mycket starkt. Resultaten för året 2007 visade bland annat att nöjdheten kan förbättras genom att satsa på chefer som kan kommunicera. Detta är mer effektivt än att framförallt prioritera höjda löner. Medarbetarindex 2008 visade resultat som bland annat säger att nöjdheten med arbetet minskat en aning sedan förra året. Nöjda medarbetare ökar engagemanget och attraktionskraften till arbetsgivaren som i sin tur ger positiva effekter även på företagets eller organisationens kundrelationer. För samhällsservice 2008 visade svenskt kvalitetsindex bland annat att nöjdheten bland brukare i serviceboenden har minskat och är nu lägre än på flera år. Svårigheter att leva upp till de boendes

¹⁸ www.kvalitetsindex.se

förväntningar är främsta orsaken till det lägre betyget. I övrigt fick sjukvården fortsatt goda betyg.

Elizabeth Åhsberg m.fl. på Socialstyrelsen, IMS fick uppdraget att utvärdera Kompetensstegen¹⁹. Uppdraget var i första hand att utvärdera effekten av Kompetensstegen och dess betydelse för de äldre. Utvärderingen innehåller resultat från sex empiriska studier och utöver dem har en systematisk kartläggning av den vetenskapliga litteraturen initierats, som behandlar utbildning inom äldreomsorg. Resultatet talar för att Kompetensstegen haft betydelse för personalens kunskaper och färdigheter i tre av sex av de studerade områden. Inte för något av de studerade områdena har utvärderingen kunnat belägga att Kompetensstegen haft någon omedelbar betydelse för de äldre. Forskning har visat att det inte finns någon automatisk koppling mellan undervisning, förbättrade kunskaper och ändrat arbetssätt. Utbildningar bör innehålla praktiska övningar och någon form av varaktig handledning. Dessutom förutsätter ett lyckat förändringsarbete ofta mer än utbildning. Det förefaller exempelvis viktigt att initialt undersöka vilka behov som finns och hur förutsättningarna för förändring ser ut. Dessutom tycks det vara betydelsefullt att det finns ett tydligt ledarskap (Socialstyrelsen, 2009).

I den litteraturöversikt som Åhsberg (ibid) genomfört har hon undersökt effekten av fortbildning av legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal. Slutsatsen är att undervisning, föreläsningar eller skriftlig information inte leder till att personalen förändrar sitt arbetssätt. Man kan däremot se en måttlig effekt av utbildning som är upplagd som interaktiva seminarier eller workshops. Liknande resultat finns i en

¹⁹ Socialstyrelsen, art.nr 2009-126-179

kunskapsöversikt över implementering av ny kunskap inom välfärdsområdet (Fixsen, 2005). Här studerades effekten av fortbildning för lärare. Det visade sig att om man lade till praktiska övningar och respons från handledare ökade lärarnas kunskaper och färdigheter, men det var först när lärarna också fick handledning i klassrummet som de började använda sina kunskaper i undervisningen. Studien visar hur viktigt det är att personalutbildning inte begränsas till enbart kunskapsförmedling genom föreläsningar och lektioner. För att förvärvade kunskaper ska komma till användning i praktiken och leda till att de äldre faktiskt får bättre vård- och omsorg krävs något mer, tex. handledning, konsultation och praktisk övning.

6.2 Resultat- genomförda utbildningar

Resultatet som presenteras i det här avsnittet av rapporten bygger på genomförda utvärderingar av samtliga utbildningar inom Kompetensstegen i Norrköping. I tabell 2 redovisas utbildning, utbildningsnivå, målgrupp, utbildningsanordnare, upplägg samt det antal personer som genomgått utbildningarna under åren 2006-2008

Tabell 2 Här redovisas samtliga satsningar inom kompetensstegen 1 och 2.

Utbildning/aktivitet	Form	Målgrupp/ omfattning	Utbildare	Upplägg
Professionell kompetens	Basutbildning	Vård- och omsorgspersonal 619 pers	CL´ s kompetensutveckling och Kompetensutvecklingsinstitutet	4 dgr teori, 6 tillfällen med yrkeshandledning
Samtalsledarutbildningen	Påbyggnad	Vård- och omsorgspersonal 39 pers	CL´ s kompetensutveckling	5 dagar teori, 6 tillfällen med yrkeshandledning, 1-1½ års efterhandledning (8 ggr)
Kommunikation	Påbyggnad	Vård- och omsorgspersonal 377 pers	MedLearn AB	2-dagar m. teori och praktik, självstudier och hemuppgift
Kostutbildning	Specialkompetens	Team (chef, paramedicinsk, kostombud) 198 pers	Hälsouniversitet Linköping	Del 1 seminarie; chef, paramedicin Del 2 – 7,5p, högskolep m praktisk ex.uppg
Rehabiliterande arbetssätt	Basutbildning	Vård- och omsorgspersonal 1200 pers	2 projektledare/interna utbildare	4x ½dagar teori samt en processinriktad reflektionsdel med hemuppgift
Validering	Formell grundutbildning	Vård- och omsorgspersonal 91 pers	Merita AB och KomVux, Norrk.	Bedömning 8 dgr, validering 6 v., studier ca 1½år med LPA-metoden
Palliativa ombud	Fördjupningsutbildning	Sjuksköterskor 21 pers	Geriatriska kliniken	2 föreläsningstillfällen, inkl workshops
Utbildningsvikariat	Formell grundutbildning	Vård- och omsorgspersonal 74 pers	KomVux, Norrk.	52 veckors studier, karaktärsämnen

6.2.1 Professionell kompetens

Utbildningen ”Professionell kompetens”, som har pågått sedan 2001 växte fram under den tid då införandet av omsorgsgarantin drevs under projektnamnet, Individuella målplaner, IMP.

I förstudien och under genomförandefasen av IMP blev det tydligt att personalens kunskap och insikter om vad som sker i mötet med andra och i samspelet mellan människor behövde förstärkas. Det fanns också ett tydligt behov av att öka förståelsen för vad det innebär att arbeta brukarorienterat samt stimulera till ett reflekterat lärande i det dagliga arbetet. Utbildningen ”Professionell kompetens” byggde på en pedagogisk kunskapssyn som utgår från att stimulera samt att stärka den personliga och den professionella utvecklingen genom att fånga upp och identifiera den tysta kunskapen som personalen inhämtat under många års praktiskt yrkeserfarenhet. Genom Kompetensstegen kunde utbildningarna fullföljas och nästa steg tas för att förstärka effekterna genom att planera och genomföra ytterligare påbyggnadsutbildningar.

Utbildningen vände sig initialt till vård- och omsorgspersonal inom äldreomsorgen men inkluderade senare även handikappomsorgens personal. Utbildningen omfattar en teoretisk del på fyra dagar, följt av sex tillfällen med yrkeshandledning, där den teoretiska delen knyts samman med praktisk erfarenhet. Målet är att öka kunskapen om betydelsen av ett professionellt förhållningssätt och bemötande gentemot brukaren och anhöriga.

Från år 2001 tills idag har cirka 2 700 personer utbildats, de flesta inom äldreomsorgen. Mellan åren 2006-2008 har 619 personer utbildats.

Resultatet bygger på utvärderingar från tre utbildningsblock, där två frågor som belyser hur den personal som genomgått utbildningen reflekterar över sitt sätt att tänka om hur utbildningen påverkat dem, redovisas. Totalt 68 personer genomgick utbildningen våren 2007, svarsfrekvensen var 60 %. Bortfallet beror på ej inlämnade eller ifyllda utvärderingar, samt på att sju personer inte blev godkända.

Fråga 1. Har ditt sätt att tänka/reflektera över omsorg och omvårdnadsarbete utvecklats/förändrats under utbildningen?

På frågan svarar 36 personer ja, två personer svarar nej och tre personer vet ej. Ur materialet framgår det tydligt på vilket sätt personerna börjat tänka/reflektera över omsorgs- och omvårdnadsarbetet. Först redovisas antalet som börjar reflektera därefter redovisas hur de formulerat sig. Redovisningen görs i kategorier och dessa återfinns i tabell 3.

<i>Brukarna får mer självbestämmande/integritet</i>	3
<i>Förändrat tankesätt</i>	12
<i>Brukarfokus/perspektiv</i>	7
<i>Arbeta mer efter IMP</i>	2
<i>Jobbar redan rätt idag</i>	3
<i>Stärkt yrkesroll</i>	1
<i>Att man som personal "läcker"</i>	1
<i>Inte kränka brukaren</i>	2
<i>Betydelsen av att vara professionell</i>	3
<i>Skillnaden mellan privat- och yrkesliv</i>	2
<i>Reflekterar över mitt arbete</i>	4
<i>Bekräfta vårdtagaren</i>	3
<i>Utgår från brukarens behov</i>	8

Tabell 3 Fördelning i svars kategorier

Fråga 2. *Hur kan er chef ge er stöd och skapa förutsättningar för att vidareutveckla ett professionellt förhållningssätt på din arbetsplats?*

Svaren har kategoriserats utifrån liknande svarsområden och resultatet redovisas i form av citat. Svarsfrekvensen är 60 %, en person har svarat vet ej.

- *Anordna/anmäla till utbildningar för personalen*
- *Ställa högre krav på personalen*
- *Se till att det fanns tydliga rutiner så att all personal jobbar lika*
- *Diskutera och reflektera kring utbildningen på arbetsplatsmötena*
- *Ge oss handledning/ införa handledning på arbetsplatsen*
- *Även chefen deltar i utbildningen*
- *Ge feedback*
- *Mer tid att diskutera och reflektera, chefen behövs vara med och leda*
- *Chefen ska vara lyhörd och positiv, få oss känna trygghet*
- *Genom att tillåta mina idéer och tankar få plats,*
- *Uppmuntra personalen, stötta, se den enskilda individen på arbetsplatsen.*
- *Genom att vara delaktig i verksamheten, genom att vi inkluderar henne och berättar vad vi tänker och tyckte*
- *Efterfråga vår kunskap*

Genom svaren från respondenterna kan man utläsa att nästan 90 % ansåg att sättet att tänka och reflektera över omsorgs- och omvårdnadsarbetet har utvecklats och förändrats under utbildningen. Där- emot kan bara två tredjedelar tydligt visa genom sina svar att de bör- jat tänka och reflektera över arbetet. Lite mindre än hälften menar att man fått ett förändrat tänkesätt och att man idag utgår från brukarens behov och perspektiv.

De nyckelord som återkommer i svaren är yrkesroll, bemötande och brukarens behov. På frågan om hur chefen kunde ge stöd och skapa förutsättningar för att vidareutveckla ett professionellt förhållnings-sätt på arbetsplatsen var återkommande begrepp arbetsplatsträff (APT), handledning, utbildning, lyhördhet, stöttning och att efterfråga kunskapen. Endast en person svarade på hur hon eller han kunde inkludera sin egen chef och berätta hur man tänkte och tyckte. Svaren visade på att man efterfrågade möjlighet till tid i form av handledning, att få möjlighet till diskussion och reflektion men samtidigt betydelsen av att chefen såg och uppmuntrade personalen.

6.2.1.1 FoU-rapport - Medvetandegjord – strategier för samspel

Den utbildare, som 2001 började utbilda vård- och omsorgspersonal främst inom äldreomsorgen, har på uppdrag av PUFF-enheten skrivit en FoU-rapport (Lindstam, 2008). Studiens syfte var att undersöka hur vårdgivare som arbetar inom äldreomsorg beskrev att genomgången utbildning i bemötande och förhållningssätt har påverkat deras sätt att samspela med vårdtagare. Resultatet visade att vårdgivare som genomgått utbildningen blev medvetandegjorda om sitt eget sätt att vara och sitt sätt att agera i samspelet med vårdtagare. De fick även en medvetenhet om hur vårdtagare kan känna och uppleva sin situation. Många vårdgivare hanterade denna förändring genom att utveckla nya strategier i samspelet med vårdtagare. Utbildarens sammanfattande reflektioner kring resultatet visade att det inte räckte för alla vårdgivare att bli medvetandegjorda för att utveckla ett professionellt förhållningssätt. Utbildarens slutsats om att vissa vårdgivare hade svårare att vidareutveckla sin yrkeskompetens, var att det beror på graden av självkänsla. Detta i sin tur avgör deras

förmåga att utveckla ett reflekterande – och professionellt förhållningssätt.

6.2.2 Samtalsledarutbildningen

Utbildningen som är process- och upplevelseinriktad omfattar fem utbildningsdagar. Efter avslutad kurs ska deltagarna med stöd i form av efterhandledning fungera som samtalsledare för reflektionsgrupper ute i verksamheten, kring teman inom vård- och omsorg. Utbildningens teoretiska del ger fördjupad kunskap kring empatiskt och professionellt förhållningssätt, beredskap för samtalsledarrollen och handledningens olika faser samt metoder för reflekterande samtal. Upplägget på utbildningen bygger på teoriavsnitt som varvas med gruppövningar, diskussioner och hemuppgifter. Det gruppdynamiska arbetssättet har givit stöd och tillfälle till reflektion, eftertanke samt erfarenhetsutbyte.

Utbildningen har vänt sig till vård- och omsorgspersonal som redan genomgått utbildningen Professionell kompetens och vill gå vidare i sin yrkesutveckling inom detta område.

Totalt har 39 stycken samtalsledare utbildats (23 undersköterskor, fyra sjuksköterskor, en omvårdnadssjuksköterska, nio vårdbiträden, två enhetschefer). Utbildningen pågick under ett till ett och ett halvt år. Resultatet bygger på sammanställning av utvärderingar från hösten 2006 till hösten 2007. Totalt har fem personer besvarat frågorna. Respondenterna har kodifierats för att inte röja deras identitet. Två frågor har valts ut, dessa är:

Fråga 1: *Tycker du att genom att leda samtalsgrupper har du kunnat vidareutveckla din professionella kompetens/deltagarnas? Kan du ge exempel på detta?*

- Respondent A tyckte innan utbildningen att hon arbetade professionellt men insåg efter utbildningen att en stor förändring skett och att hon hade fått ett annat sätt att tänka.
- Respondent B menade hon vidareutvecklat sin egen professionella kompetens och att hon blivit mindre rädd för att göra fel eller hamna i konflikt med andra. Hon anser även att den empatiska förmågan och förmågan att lyssna har vidareutvecklats. Hon är mer medveten om sin egen styrka och sina begränsningar.
- Respondent C menar att förmågan till problemlösning förbättrats och även sättet att kunna argumentera och stå för sin sak.
- Respondent D menar att förmågan att reflektera både före och efter olika situationer blivit mycket bättre, det gäller även förmågan att lyssna.
- Respondent E menar att hon blivit bättre på att lyssna och nu i högre grad låter gruppen komma fram till lösningar på problem istället för att ge dem sina egna lösningar.

Fråga 2 - *Tycker du att genom att leda samtalsgrupper så har du medverkat till att arbetstillfredsställelsen och arbetsglädjen har ökat hos dig/deltagarna? Kan du ge exempel på detta?*

- Respondent A uppger att hon hoppas att hon har medverkat till detta eftersom deltagarna uppskattar träffarna och tar med sig mycket tillbaka till arbetet. Samtidigt tror hon att personerna i gruppen redan hade arbetsglädje innan de kom till gruppen.
- Respondent B svarar ja och menar att det reflekterande samtalet möjliggör att deltagarna stödjer och uppmuntrar varandra i det många gånger påfrestande omvårdnadsarbetet. B menar att deltagarna genom att utveckla sin självkänedom och yrkeskunskap blir säkrare i sitt omvårdnadsarbete vilket i sin tur ökar arbetsglädjen.
- Respondent C är övertygad om att hon medverkat till ökad arbetstillfredsställelse och arbetsglädje. Hon tar upp ett exempel från en gruppmedlem som berättar att chefen tyckte att personen blivit mer positiv i sitt förhållningssätt vad gällde omvårdnad. Hon menar att den reflekterande samtalsgruppen haft en stor betydelse för denna förändring. Flera i gruppen har även belyst hur de fick kraft av samtalen.
- Respondent D menade att den största orsaken till en ökad tillfredsställelse i arbetet var att grupperna nu fått möjlighet att diskutera, ta upp och kunna lösa problem. De har sedan kunnat pröva ett annat arbets- och tankesätt och tyckt att det hade fungerat bra. Det gav trygghet och arbetet fungerade bättre.

- Respondent E var lite osäker men menade att gruppen visade mycket arbetsglädje.

6.2.2.1 Uppföljning efter avslutad samtalsledarutbildning

Hösten 2008 gjorde PUFF-enheten en uppföljning med 27 samtalsledare för att se hur arbetet gått vidare. Samtalsledarna ansåg att pågående grupper fungerade bra och att stödet från utbildaren varit en starkt bärande kraft. Dessvärre fick en person sluta med uppdraget som samtalsledare när denne bytte arbetsplats. En annan fick avbryta eftersom det inte gick att förena med en redan pågående utbildning. Positivt var att samtalsledarna tyckte att kunskapsmässigt var de reflekterande samtalsgrupperna och efterhandledning mycket bra.

Samtalsledarna lyfte även fram att det varit svårigheter att få ihop till samtalsgrupperna. De menade att det måste finnas en organisation för att styra upp detta. Svaren visade på ett återkommande problem. Det saknades organisatoriskt stöd för att informera om och sätta samman samtalsgrupper i verksamheterna. Det blev svårt att under utbildningstiden få ihop tillräckligt många samtalsgrupper för alla som skulle utbildas. Detta påverkade negativt det fortsatta arbetet. Resultatet visade också att informationen på alla nivåer i organisationen behövde bli bättre.

6.2.2.1 Studentarbete

Våren 2006 skrev två studenter från sjuksköterskeprogrammet sin kandidatuppsats om projektet (Rapp och Söderbäck Özer, 2006). Studenterna ville med sin studie belysa effekterna av reflekterande samtal inom äldreomsorgen. Data samlades in med hjälp av en fo-

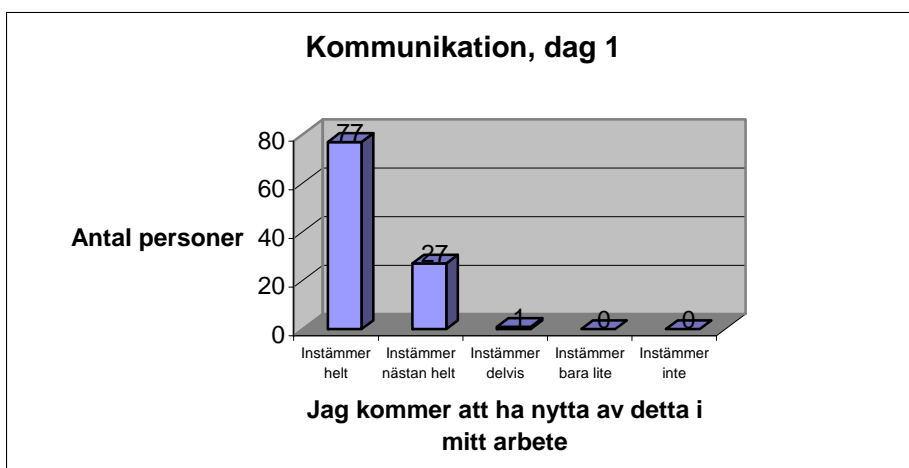
kusgruppintervju samt tre individuella intervjuer. Resultatet pekade på att reflekterande samtal hade betydelse för både den personliga och professionella utvecklingen av deltagarna. Studien visade även att reflekterande samtal påverkade förhållningssättet till vårdtagarna på ett positivt sätt vilket stärker vårdkvaliteten. Deltagarna i studien påtalade vikten av att fortsätta med reflekterande samtal samt betydelsen av att hela arbetsgruppen deltar. Studenternas förslag för att öka effekterna var att deltagarna kontinuerligt förde med sig den nya kunskapen tillbaka till arbetsplatsen. Ett förslag, från studenterna, var att det på arbetsplatsen skapades forum för gemensamma diskussioner kring omvårdnadsarbetet och hur det genomförs så att den nyvunna kunskapen kunde tas tillvara av såväl arbetskamrater som enhetschefer och sjuksköterskor.

6.2.3 Kommunikation – att föra samtal

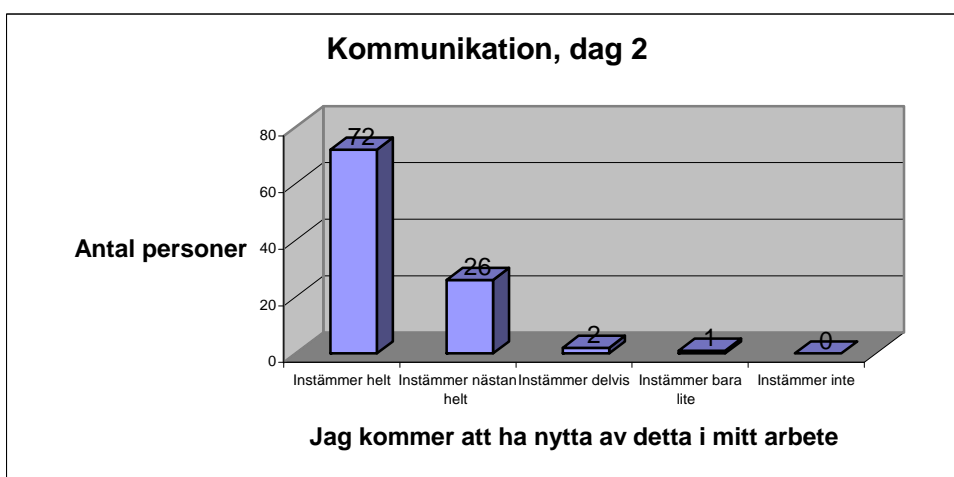
Personal har i kvalitetsuppföljningar lyft fram behovet av ökad kunskap och stöd för att på ett professionellt kunna hantera möten med brukare och anhöriga. Kunskap och insikter om samtalets betydelse är central. I kontaktmannens ansvarsområde ingår att möta nya brukare och att i ett öppet samtal fånga det som i vardagen är viktigt för brukaren. Utbildningen har vänt sig till kontaktmän, dvs. personal som ansvarar för samtal med brukare och anhöriga och som upprättar och följer upp brukarnas personliga planer. De som deltog skulle tidigare ha gått utbildningen Professionell kompetens. Syftet med utbildningen var att öka personalens färdigheter i att genomföra olika typer av samtal. Utbildningen omfattade två heldagar med självstudier emellan och en hemuppgift.

Totalt har 377 personer gått utbildningen mellan åren 2007-2008. Resultatet bygger på utvärderingar från sju grupper våren 2007. Totalt har 105 utvärderingar från den första utbildningsdagen (svarsfrekvens 98 %) och 101 utvärderingar från den andra utbildningsdagen (svarsfrekvens 95 %) använts. Svaren redovisas i tabellform.

Fråga 1. *Jag kommer att ha nytta av detta i mitt arbete*



Tabell 4 Kommunikation – föra samtal dag 1.



Tabell 5 Kommunikation – föra samtal dag 2

Av respondenterna instämmer mellan 72- 77 % helt med påståendet att man kommer att ha nytta av kursen och 26 - 27 % instämmer näs-

tan helt. 1-2 % menar att påståendet stämmer delvis. De områden där respondenterna kunnat lämna kommentarer visar att deltagarna har tyckt att kursen varit lärorik, utvecklande och nyttig och att de sett nyttan av den nya kunskapen både i yrket och privat. Man tyckte det var nyttigt att få ta del av andras åsikter och problem och kunna utbyta tankar och erfarenheter. Många tog upp att utbildningen givit dem tankeställare och reflektioner kring hur man arbetar och såg gärna att även deras arbetskamrater fick gå kursen. Slutligen tog respondenterna upp betydelsen av att kunna realisera den nya kunskapen på arbetsplatsen (bilaga 1).

6.2.4 Kost och nutrition

I det kostprogram som antogs av vård- och omsorgsnämnden år 2006, var ett av målen att kostteam ska finnas i varje verksamhetsområde. Det finns även en central kostgrupp med ansvar för uppföljning. Kostteamen ska verka för framtagandet av en handlingsplan för arbetet med kost- och nutrition. Dessa team skulle ansvara för fortbildningar och stöd till sina kollegor när det gällde kost och nutrition och skulle vid behov knyta till sig experthjälp.

Utbildningen startade med att samtliga chefer genomgick en utbildningsdag om kostprogrammet. Därefter genomgick de nybildade kostteamen, som bestod av enhetschef, sjuksköterska, paramedicinare, samt kostombud inom vård- och omsorg utbildning. Anordnare var Hälsouniversitet, Linköpings universitet. Kursen benämndes ”Klinisk nutrition” och omfattade 7,5 högskolepoäng.

Under våren 2007 utbildades åtta kostteam, totalt 52 personer. Uppföljning av arbetet med handlingsplanerna gjordes våren 2008.

Resultatet bygger på en sammanställning av de utvärderingar som gjordes vid utbildningens slut. Utbildaren har sammanställt utvärderingarna. Det fanns inga individuella utvärderingar och därför inte heller uppgifter på svarsfrekvensen. Alla som gick kursen blev godkända.

Fråga 1: *Har du synpunkter på att göra handlingsplaner?*

Flera menade att det varit lärorikt, viktigt och intressant men samtidigt svårt att skriva handlingsplaner. Det har tagit mycket tid till administration och det krävts datakunnighet. Det har varit mycket formalia och den vetenskapliga redovisningen var svår. Samtidigt är handlingsplaner ett bra verktyg som ger många idéer.

Fråga 2 *Vilken nytta tror du att kursen kommer att ha i ditt dagliga arbete?*

Flera respondenter menade att kursen haft stor nytta och att det har varit viktigt för att få en helhetsbild över brukaren och att man är mer proffsig idag. En person menar att nutrition och måltidsmiljö kommer att lyftas fram mer i personalgruppen. Många har fått verktyg och ett annat tankesätt inför framtiden om kosten.

Under hösten 2008 arrangerades en inspirationsdag för representanter från de olika kostteamen. Syftet med dagen var ge möjlighet till utbyte av erfarenheter, tankar och frågor. Dagen var även till för att följa upp hur långt man kommit i sitt arbete att nå målen i sina handlingsplaner samt om det fanns behov av fortbildning för arbetet inom kostteamen. De som deltog i högskoleutbildningen arbetade hårt för att nå fram till färdiga handlingsplaner. Inspirationsdagen visade att

kostteamen kommit olika långt med sina mål i handlingsplanerna. Inom handikappomsorgen hade viss personal svårigheter att få tid att förverkliga målen. Svårigheter att få kontinuitet i arbete med kost och nutrition uppstod när någon inom kostteamen slutade. I ett område var nästan hela teamet utbytt. Arbetsgruppen som tagit fram kostprogrammet och underlaget till uppdragsutbildningen har frågetecken kring hur man i framtiden ska kunna vidhålla kompetensen i kostteamen när utbildade slutar (bilaga 2).

6.2.5 Rehabiliterande arbetssätt och förhållningssätt

Kommunen har enligt Hälso- och sjukvårdslagen (SFS 1982:763) skyldighet att tillgodose hälso- och sjukvårdsbehov inklusive rehabilitering för personer i särskilt boende samt för personer som har ett biståndsbeslut på dagverksamhet för äldre eller daglig verksamhet för funktionshindrade. För att skapa tydlighet kring kommunens habiliterings- och rehabiliteringsinsatser samt för att på ett bra sätt kunna bedöma och tillgodose rehabiliteringsbeslut beslutade vård- och omsorgsnämnden 2006-01-17 att införa rehabiliteringsnivåer som utgångspunkt för de insatser brukaren behövde med hänsyn till sina funktionsnedsättningar.

Syftet med införande av rehabiliteringsnivåer var att:

- Brukaren alltid ska erbjudas professionell bedömning för sin fortsatta rehabilitering.
- Brukarens behov alltid är utgångspunkt för den fortsatta rehabiliteringen.
- Rehabiliteringen blev en naturlig del av brukarens vardag (integreras med individuell målplan IMP och personligt utvecklingsprogram PUP).

- Få en säkrare rehabiliteringsprocess genom tydligare riktlinjer och ansvarsfördelning.

För arbetet med implementering och införlivandet var en delprocess ett utbildningsprojekt. Projektets mål var att skapa ett utbildningsprogram och utbildningsmaterial samt starta utbildningsinsatser för vård- och omsorgspersonalen i ett rehabiliterande förhållnings-sätt i vardagsarbetet. Syftet med utbildningen var att öka personalens kompetens och ge goda förutsättningar att klara sin del i rehabiliteringsuppdraget och se rehabilitering som en naturlig del i omvårdnadsarbetet. Två projektledare anställdes år 2007 för att utveckla utbildningen. Detta gjordes genom att en utbildning provades ut i ett pilotområde. Utbildningssatsningen utvecklades och utvärderades och därefter utbildades två interna utbildare. Projektledarna har även tagit fram ett studiehäfte.

Utbildningsinsatserna riktades först till chefer, arbetsterapeuter, sjukgymnaster, biståndshandläggare, handikappkonsulenter och därefter utbildades vård- och omsorgspersonal. Totalt har cirka 1200 personer utbildats. Utbildning för resterande personal inom vård- och omsorg kommer att fortsätta under åren 2009-2010. Utbildningen består av två delar, en utbildningsdel med teori, reflektion och diskussion samt en processinriktad reflektionsdel som pågår på arbetsplatsen mellan varje utbildningstillfälle.

Resultatet grundas på ett systematiskt urval, där var tionde utvärdering plockades ut, totalt 32 stycken. Svarsfrekvensen var 78 % (sju personer svarade inte).

Fråga 1 *Hur tror du att du kan ha nytta av innehållet i utbildningsdagarna och utveckla ett rehabiliteringsinriktat förhållnings – och arbetssätt på din arbetsplats?*

Resultatet visade att respondenterna tycker att de idag tänker mer på hur man arbetar och utgår från ett brukarperspektiv. Personerna säger sig också ha nytta av utbildningen i arbetet gentemot brukarna när det gäller bemötande, respekt och integritet. Respondenterna svar på hur de kommer att följa upp och eller utveckla ett rehabiliterande förhållnings- och arbetssätt pekar på att de kommer att ”ha koll på” rehabnivåerna och att de kommer att följa upp beviljade insatser. En respondent menade att man inte skulle ha någon direkt nytta av utbildningen eftersom man redan idag arbetade på detta sätt, någon var osäker på nyttan med utbildningen och en annan menade att om det nya arbetssättet skulle fungera behövdes mer resurser och tid.

I projektledarnas uppdrag låg även att skriva en slutrapport²⁰. Av slutrapportens resultatdel framgår att majoriteten (80-93 %) av deltagarna från samtliga yrkesgrupper tyckte att utbildningen som helhet var bra eller mycket bra. I rapporten framhålls vikten av att rehabiliteringsfrågorna kan hållas levande i verksamheten för att rehabiliteringstänkandet och förhållnings- och arbetssättet ska leva kvar. Arbetsterapeuter och sjukgymnaster har en central roll i rehabiliteringsprocessen och är därför de yrkesgrupper som bör driva dessa frågor för att tillsammans med enhetscheferna skapa arbetsorganisa-

²⁰ Rehab, slutrapport, www.puff@norrkoping.se

toriska förutsättningar för arbetet. Tvärprofessionella teamkonferenser ska säkerställa kvalitén på det rehabiliterande arbetet.

6.2.6 Validering

Kommunens samtliga tjänster ska karakteriseras av hög kvalitet och samtlig personal ska sätta den enskilde i fokus²¹. Det äldrepolitiska programmets²² vision och övergripande mål är att en kontinuerlig kompetensutveckling är nödvändig för att upprätthålla och höja kvalitén i omsorgen. För att uppnå de handikappolitiska målen är ett av målen i programmet för full delaktighet²³ att anställda har de grundläggande kunskaperna och färdigheterna som krävs för att tillämpa ett professionellt förhållningssätt i varje möte med den enskilde individen som har behov av kommunens tjänster.

Valideringsprocessen²⁴ innebär en möjlighet för individen att synliggöra kunskaper och kompetens som personen skaffat sig genom studier i samhällsliv och arbetsliv, det vill säga både informellt och formellt. Genom validering kan lärandet tillvaratas och också det lärande som skett utanför det formella utbildningssystemet.

Validering av omvårdnadspersonalen inom vård- och omsorgskontoret sker i överensstämmelse med ingångskraven på utbildningsnivå i kompetenstrappan, där syftet är att tydliggöra vilken yrkeskompetens som vård- och omsorgspersonalen bör inneha för att kunna genomföra ett högkvalitativt arbete. För att vara anställningsbar

²¹ Läs mer i vård- och omsorgsnämndens uppdragsplan 2009.

²² Äldrepolitiska programmet 2007-2011

²³ Programmet är en revidering av det handikappolitiska programmet som antogs 2002

²⁴ Bedömnings- och valideringsprocess, se bilaga 8

inom vård- och omsorgskontoret i Norrköpings kommun krävs omvårdnadsprogrammet eller likvärdig utbildning.

Syftet med valideringsprojektet var att bekräfta och dokumentera vård- och omsorgspersonalens erfarenhetskunskap inom omvårdnadsprogrammet, samt bidra till stärkt kvalitet inom vård- och omsorg genom kompetenshöjande utbildningar för tillsvidareanställd personal.

Validering sker mot omvårdnadsprogrammets karaktärsämnen (bilaga 3) och därefter sker, i direkt anslutning, studier i de kurser som inte bedömts att kunna valideras. Nationella betyg utfärdas i godkända kurser. Vård- och omsorgspersonal validerar och studerar totalt 1450 gymnasiepoäng, 100 poäng mer än de personer som söker externt till den kommunala vuxenutbildningen.

Vård- och omsorgskontoret har genom samarbetsavtal med Norrköpings kommuns utbildningskontor; Infoteket samt utbildningsanordnare inom vuxenutbildningen, genomfört validering och utbildning. Avtal om certifiering har gjorts med Valideringscentrum i Göteborg, idag Meritea AB, som tillhandahållit material och utbildning till lärare och handledare i valideringsmetoden. Under 2008 förändrades validerings- och studiemodellen så att studiedelen tydligare kopplades ihop med arbetsplatsen. Genom att förena teori och praktik (studier och arbete) fick medarbetaren dra nytta av dess erfarenheter i kompetensutvecklingen. Detta krävde ett aktivt involverande och deltagande på arbetsplatser som ger möjlighet till verksamhetsutveckling. Metodens namn är Lärande på arbetsplatsen, förkortat LPA.

Fredrik Sandberg, doktorand i pedagogik med inriktning mot vuxnas lärande, vid Linköpings universitet²⁵ har följ en valideringsgrupp genom bedömnings- och valideringsprocessen. Han har intervjuat samtliga (15) personer och kommer under hösten 2009 att genomföra ett analysseminarium. Arbetet kommer att resultera i en rapport och presenteras år 2010.

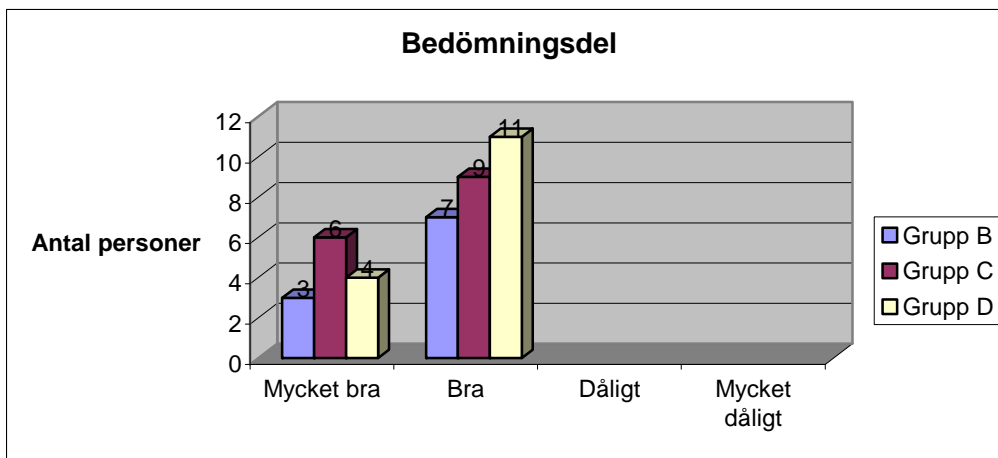
Inom projektet har 34 kommunala och tre externa valideringshandledare utbildats. Valideringshandledarna är personer med formell utbildning, omvårdnadsprogrammet, som hade gått handledarutbildningen. Dessa personer arbetar med validanderna²⁶ under valideringsprocessen (bilaga 4). Handledarna dokumenterar validandernas kunskaper, samt har trepartsamtal tillsammans med validanden och lärarna. Utbildningen till handledarna genomförs av lärare från den kommunala vuxenutbildningen, Komvux och omfattar två heldagar samt uppföljning efter första uppdraget som valideringshandledare.

Totalt har 91 personer validerat. Fyra anställda från privata utförare avbröt studierna på grund av ändrade ekonomiska förutsättningar. I resultatet som bygger på sammanställningar från Meritea AB, har tre grupper (40 personer) svarat på en fråga. Svarsfrekvensen är 100 %. Resultat har kvantifierats och redovisas i tabell 6.

²⁵ www.liu.se/helix

²⁶ Den person som validerar sina kunskaper, är vid tillfället validand.

Fråga 1 *Hur anser du att dina kunskaper och erfarenheter blivit bekräftade/synliga?*

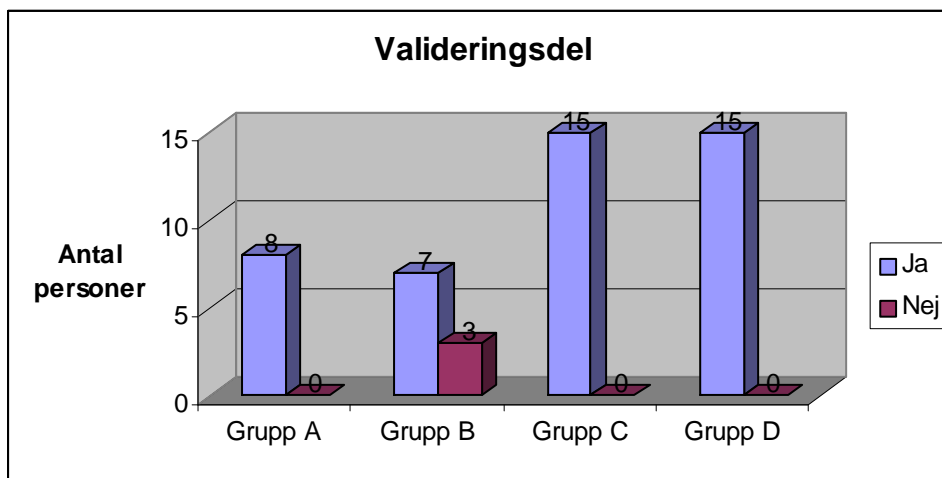


Tabell 6 Fråga 1 hur anser du att dina kunskaper och erfarenheter blivit bekräftade?

Över en tredjedel anser att de personliga kunskaperna och erfarenheterna blivit mycket bra bekräftade och synliga. Resterande 2/3 anser att dessa kunskaper och erfarenheter blivit bra bekräftade och synligjorda. I kommentarerna har respondenterna beskrivit att de blivit lyssnade på och fått klä sina tankar och erfarenheter med ord. På detta sätt har man kunnat tydliggöra sina kunskaper. Några ansåg att mer tid för bedömning vore önskvärt medan andra ansåg att det funnits gott om tid för diskussion och erfarenhetsutbyte.

I valideringsdelen har fyra grupper (48 personer) svarat på en fråga, svarsfrekvensen är 94 %. Resultat visas i tabell 7.

Fråga 2 *Kan du rekommendera din valideringsarbetsplats till någon annan?*



Tabell 7 fråga 2 Kan du rekommendera din valideringsarbetsplats till någon?

På frågan om validanderna kunde rekommendera den valideringsarbetsplats de varit på till en annan validand visade resultatet att 94 procent av respondenterna kunde rekommendera sin valideringsarbetsplats²⁷. Tre personer kunde inte göra det. Kommentarer visade att en person inte kunde detta om det inte fanns valideringshandledare som reserv. En person hade ingen kommentar och den tredje personen svarade ”inte just nu” eftersom det tog mycket tid och valideringshandledarna även hade andra uppdrag. En av dessa tre ville helst svara ja, men trodde inte att chefen på denna arbetsplats hade förstått betydelsen av att informera kring uppdraget till kollegorna samt att det behövdes tid för att kunna vara valideringshandledare (bilaga 5).

²⁷ Validanden som validerar sina praktiska erfarenheter utvärderar i denna fråga den arbetsplats som hon eller han är på för att synliggöra och dokumentera kunskaperna. Personerna är aldrig på sin egen arbetsplats .

Den 13 mars 2009 anordnades en seminariedag för enhetschefer, LPA-studerande från tre grupper och lärare som berördes av LPA. Syftet med dagen var att tillsammans utveckla kunskapen och kompetensen om LPA och om dess förutsättningar och möjligheter i Norrköping. Sammanställningen från dagen visade att för att kunna skapa förutsättningar för lärande på arbetsplatsen behövdes tid och att arbetsgruppen var aktiva och involverade och tog ansvar för sitt eget lärande. Chefen behövde vara tydlig i sitt ledarskap och ha en positiv attityd och vara drivande till utvecklingen. Om chefen bekräftade och såg sin personal och medarbetarna drog nytta av varandras lärdomar och erfarenheter kunde dom också synliggöra och tillvarata varandras kompetens. Till exempel genom att låna ut personal mellan verksamheterna men också att samverka mellan handikapp- och äldreomsorg.

6.2.6.1 Arbetsmiljökartläggning

PUFF-enheten har även under Kompetensstegens tid samarbetat med psykologprogrammet vid Linköpings universitet. Detta innebär att studenter under sin sjunde termin fick möjligheten att göra arbetsmiljöstudier inom vård- och omsorgskontorets verksamheter²⁸. En grupp studenter undersökte hösten 2007 hur personalens upplevelser av hur valideringsprojektet hade påverkat arbetsmiljön på deras arbetsplats. Empirin grundade sig på två arbetsplatser där fyra intervju tillfällen genomfördes med en grupp arbetskamrater till dem som gått valideringen och en grupp valideringshandledare. Resultaten visade att arbetskamraterna tyckte att projektet var en mycket bra satsning, både för arbetsplatsen och för de som blev validerade. Det fick alla att reflektera mera. Kritik fanns att information kring projektet

²⁸ För att läsa projektrapporten i sin helhet, vänd er till PUFF-enheten puff@norrkoping.se.

varit bristfällig. Valideringshandledarna tyckte att det positiva med valideringsprojektet hade varit att de fått fundera över sin egen kunskap och repeterat och fått höra nya idéer från validanderna. Dom beskrev att dom blivit mer medvetna om sitt arbetssätt samtidigt som de fått upp ögonen för att det går att göra på andra sätt också. I valideringsprocessen låg stort fokus på bemötande och etikfrågor. En handledare pekade på att det negativa var att införandet av nya personer störde brukarna som behövde det lugnt omkring sig.

6.2.7 Palliativa ombud

Den första utbildningsdelen där all vård- och omsorgspersonal fick utbildning i palliativ vård genomfördes i landstingets regi i samarbete med vård- och omsorgskontoret. Den låg utanför Kompetensstegen ramar och ingår inte i denna rapport. Delen inom Kompetensstegen riktade sig till kommunens palliativa ombud i syfte att de skulle få fördjupa kunskaperna inom området.

De palliativa ombud, som finns inom vård- och omsorgskontoret, skulle ges möjlighet att delta i någon form av fördjupningsutbildningar. De palliativa ombuden bjöds därför in för att diskutera lämplig kompetensutveckling, utöver den de fått och får från landstinget. De konstaterade att de flesta utbildningar som landstinget stod för fokuserade på palliativ vård vid olika sjukdomstillstånd och alldeles för lite kring palliativ vård vid ”vanligt” åldrande eller vid palliativ vård för yngre handikappade. Ett genomgående önskemål var att få till sig mer kunskap kring palliativ omvårdnad som en del av det normala åldrandet inom äldre- och handikappomsorgen. Under hösten 2007 erbjöds de palliativa ombuden inom östra regionen, samt

från externa utförare, en föreläsning med tillhörande workshops kring områdena stroke och demens. Totalt deltog 20 personer. I utbildningen utgick man från de fall som de palliativa ombuden i förväg lämnat in till föreläsarna. Föreläsare var Anne Ekdahl, överläkare vid geriatriska kliniken och Louise Backman – Rasmussen, distriktsläkare.

Utbildningens utfall utvärderades aldrig, däremot utvecklades utbildningen över tid i dialog med de palliativa ombuden. Föreläsarna tyckte att det blev väldigt fina diskussioner i workshopen. I planering och upplägg av utbildningen deltog 17 personer. Till föreläsningarna kom endast sex personer. Av det låga deltagarantalet att döma får vi tolka det som att kompetensutveckling inom palliativ omvårdnad sköts tillräckligt av landstinget.

6.3 Utbildningsvikariat

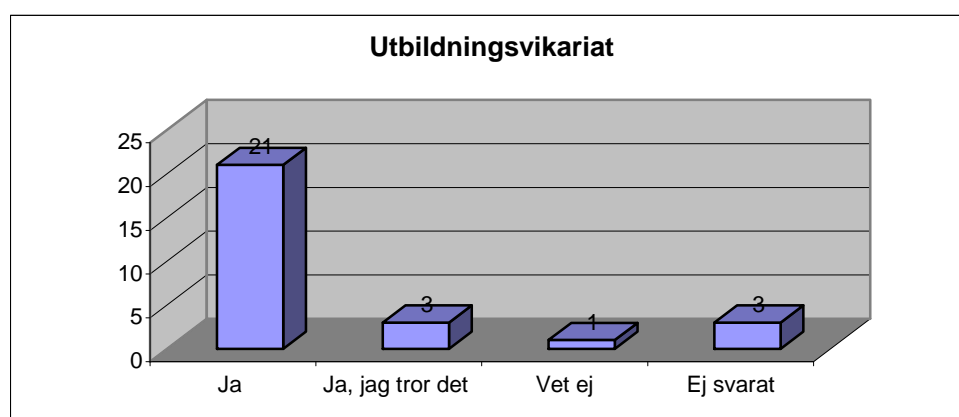
Genom ett intensivt samarbete med utbildningskontoret kunde en snabb start av utbildning till personalen ske våren 2006. Till detta bidrog även att tillgången på vikarier i Norrköping då var stor. Totalt påbörjade 71 personer, under 52 veckor, samtliga karaktärsämnen i omvårdnadsprogrammet. Sommaren 2007 slutförde de första 43 personerna sin utbildning och vid årsskiftet 2007/2008 även de övriga 28 personerna.

Eftersom denna utbildningsinsats låg utanför Kompetensstegen 1 och var en arbetsmarknadspolitisk åtgärd ställdes inte krav på någon utvärdering från regeringskansliet. Erfarenheter från utbildningsvi-

kariataten nationellt går ändå att läsa i rapporten ”Att lära nära”²⁹. För att ändå visa på några eventuella effekter av denna stora utbildningsinsats används en utvärdering som den kommunala vuxenutbildningen gjort i kursen omvårdnad 150 p, vårterminen 2007, samt rapporter från två studentgrupper på psykologprogrammet.

Omvårdnadskursens mål är att ge fördjupade kunskaper om omvårdnad. Den ska även ge praktisk kunskap av omvårdnad vid vanliga sjukdomstillstånd samt behandling och rehabilitering. Dessutom ska kursen ge kunskap om det samspel mellan den enskilda människan och hennes miljö i relation till närstående och vårdare. Vidare ska kursen ge översikt över samband mellan omvårdnad och samhällsutveckling ur ett historiskt perspektiv. Resultatet bygger på utvärderingsfrågor från kursen omvårdnad. Sex frågor ställdes kring kursens mål, planering, delaktighet och utformning av kursen samt lärarens och den studerandes insats. Frågor fanns även kring kursens upplägg, form, föreläsare och studiebesök. 28 personer gick kursen och svarsfrekvensen var 89 %.

Fråga 1. *Har vi nått kursens mål med den planering vi haft?*



Tabell 8 fråga 1 utbildningsvikariat

²⁹ SOU 2007:88, Att lära nära. Stöd till kommuner för verksamhetsnära kompetensutveckling inom omsorg och vård av äldre. Kompetenstegens kommittés betänkande.

75 % av deltagarna tyckte att man hade nått kursens mål i omvårdnad och därmed fått fördjupade kunskaper i omvårdnad. I de kommentarer som angivits ansåg deltagarna att det som varit bra var läraren, lektionerna, kursen, samarbetet i gruppen, föreläsaren och en respondent uttrycker följande,

”Det har varit intressant och lärorikt och samtliga delar har genomgått grundligt och på ett sätt så man har fått en helhet.”

På frågan om vad man tyckte var mindre bra svarar två av deltagarna att man upplevt att det varit stressande när man gått för fort fram. En person hade invändningar mot betygsättningen och en tyckte att grupperingarna varit röriga. På förslag till förändringar önskade en av deltagarna fler lärarledda lektioner och en annan flera individuella uppgifter. En person hade också förslaget att behålla basgruppen vid större grupparbeten.

6.3.1 Arbetsmiljökartläggning

I den arbetsmarknadspolitiska åtgärden, utbildningsvikariat, har två arbetsmiljökartläggningar gjorts av studenter vid psykologprogrammets termin sju. Den första studien gjordes hösten 2006 och den metod de använde sig av var två fokusgruppsdiskussioner. Personerna i studien fick möjligheten att uttrycka sina åsikter om Utbildningsvikariat som utbildningssatsning och dess eventuella effekter på deras egna arbetsplatser och upplevelsen av arbetsmiljön under utbildningssatsningen. De personerna som deltog i fokusgrupperna hade med andra ord inte själva deltagit i utbildningssatsningen utan de var arbetskamrater till dem som studerade.

Studie 1 - 2006

Resultatet från studien presenteras i teman.

- Rätt eller fel satsning

Den första gruppen såg detta som en möjlighet för den egna arbetsplatsen, men också som en möjlighet att få arbete på andra ställen. De tyckte att det hade varit en bra utbildning och en givande möjlighet för personalen att utbilda sig.

Den andra gruppen fokuserade på vad detta innebar för den egna arbetsplatsen och att man kände en press att utbilda sig. Satsningen omnämndes där som en felsatsning och att den varit oanvändbar. Gruppen menade att det inte fanns behov av den kunskap som utbildningen gav på just deras arbetsplats, men att utbildningen säkert var bra för andra arbetsplatser.

” Vi utbildas ju till någonting som vi inte har användning för i vårt arbete för de anställer inte undersköterskor här...”

- Positivt med utbildning

Båda grupperna var positiva till utbildning och talade om fördelar med kompetenshöjning. Ena gruppen tog upp trygghetsfaktorn med en utbildning och den andra gruppen talade om rätt utbildning, men ämnen som rör arbetsuppgifterna. Intresset att utbilda sig var stort.

- Förväntningar på den utbildade

De förväntningar som respondenterna hade på de utbildade som kom tillbaka från utbildningen var höga i den ena gruppen. De hoppades att personen kom tillbaka med nya idéer som kunde föra verksamheten framåt. Den andra gruppen förväntade sig inte att personen som

kom tillbaka till utbildningen hade med sig kunskaper som var användbara på arbetsplatsen. De ansåg inte att utbildningen varit anpassad efter de behov som fanns där.

- Motivationshöjande faktorer

Den ena gruppen såg inte att utbildning gjorde någon skillnad inför framtiden varken gällande anställning eller lön. Den andra gruppen såg positivt på följderna av utbildningen. De tyckte det var en chans till ökad trygghet inför framtiden och att det kunde generera högre lön.

Den andra studien genomfördes under hösten 2007. Djupintervjuer genomfördes med fyra undersköterskor som genomgått utbildningen och som slutfört den till sommaren 2007.

Syftet var att undersöka hur personalen hade påverkats av kompetensutvecklingen och hur de upplevde att det var att komma tillbaka till arbetsplatsen.

Studie 2 - 2007

Resultatet från studien presenteras i teman.

- Personlig utveckling

Efter genomgången utbildning ansåg respondenterna att de fått bättre självförtroende, de vågade hävda sig bättre och kunde sätta gränser. De tyckte att de hade fått en mer positiv attityd till arbetet och till livet i stort och beskrev det med ord som gladare idag, positivare inställning till arbetet samt arbetsglädje. De berättade även att de kände sig stolta efter utbildningen och att bra betyg och fullföljd ut-

bildning varit bidragande faktorer. Sammanfattningsvis sa respondenterna att de kände sig stärkta som människor.

- Yrkesrelaterad utveckling

Här framförde respondenterna att den nya befattning som undersköterska, vilken utbildningen ledde fram till var positiv. Det gjorde deras kompetens legitim och höjde deras yrkesstatus. De ansåg även att de förändrat sitt synsätt på arbetet, att de tänkte annorlunda och hade fått nya perspektiv. Bekräftelsen och erkännandet var också bidragande faktorer till den positiva utvecklingen. Det som respondenterna upplevde som negativt var begränsandet av deras kunskapsutövande. De har efter utbildningen rätten att utöva vissa arbetsmoment men får inte organisatoriskt utrymme för detta.

- Karriärmöjligheter

Respondenterna upplevde att deras vyer hade vidgats och att deras nyfikenhet hade väckts. De kände sig redo för nya utmaningar och hade viljan att utnyttja den nyvunna kompetensen. De vågade nu söka nya jobb och tyckte även att de fått mersmak för vidareutbildning.

- Att komma tillbaka till arbetsplatsen

En del arbetsplatser hade under respondenterna utbildningstid varit föremål för en omorganisation. De upplevde därför att det varit tufft att återvända till arbetet. Alla intervjuade uttryckte en frustration över att deras arbetsuppgifter var desamma efter slutförd kompetensutveckling. De önskade nya arbetsuppgifter men betonade att det ändå varit kul att komma tillbaka till arbetsplatsen. Bemötande från chefer och kolleger vid återgången till arbetsplatserna hade varit oli-

ka. Vissa hade varit uppmuntrande och stöttande medan andra hade möts med tystnad från arbetskamrater och chefer kring utbildningen. Vissa respondenter hade upplevt en känsla av utanförskap. Bemötandet från vårdtagarna hade dock genomgående varit positivt. Respondenternas roller hade inte förändrats vid återkomsten till arbetsplatserna. Avslutningsvis sa respondenterna att de ville att kommunen skulle fortsätta erbjuda utbildningssatsningar till de anställda.

7. Diskussion och analys

Vård- och omsorgskontoret i Norrköpings kommun har genomfört omfattande kompetensutvecklingsinsatser inom ramen för Kompetensstegen. Utbildningarna har till övervägande del riktat sig till vård- och omsorgspersonal. Nästan all personal har varit involverade i någon form av kompetensutveckling under denna treårsperiod. Även andra professioner har deltagit om än i mindre omfattning.

När jag nu ser tillbaka på tre års intensivt arbete är det många tankar och frågor som väckts under resans gång. Kunskap och kunskapsutveckling är en nödvändig förutsättning för såväl individuell utveckling som för att säkerställa organisationers existens och utveckling. Att utveckla och på ett fruktsamt sätt ta tillvara kunskap är inte enkelt och görs inte i en handvändning. Jag menar att kompetens är ett brett spektra av kunskaper som byggs på under hela yrkes- och arbetslivet.

Vad händer då när vi genomför olika kompetensutvecklingsinsatser för personal? Vad finns det för tankar kring dessa stora satsningar som går igång fort och pågår under relativt kort tid? Ger det några effekter och i så fall vilka och för vem? Vad händer efter en sådan satsning och hur fortsätter man arbeta långsiktigt och strukturerat med kompetensutveckling? Är det bra med intensiva satsningar eller skapar det bara förväntningar som inte går att uppfylla? Kan vi möta den efterfrågan som väckts efter fortsatt fortbildning och kompetensutveckling eller har vi bara ”väckt den björn som sover”?

Ett vanligt antagande är att personalutbildning förbättrar vård- och omsorgskvaliteten för brukarna, men det finns liten kunskap om vilken typ av utbildning som har effekt och i vilket sammanhang. Det finns ingen samlad bild av hur personalens kompetens påverkar insatsernas kvalitet inom äldreomsorgen. Enligt Åhsberg (Socialstyrelsen, 2009) stannar ofta frågan vid vad personalen tyckte om utbildningen. Jag har i min litteratursökning inte funnit forskning som styrker att det finns ett samband mellan personalens utbildningsnivå och en ökad kvalitet för brukaren. Inget jag sökte ger belägg för att det fanns något sådant samband. Däremot visar flera studier att brukarna ofta sätter likhetstecken mellan personal och kvalitet, de vill ha personal som är lyhörda inför deras behov och önskemål.

De utbildningssatsningar som genomförts inom Kompetensstegen i Norrköpings kommun har haft som mål att utveckla personalens förhållningssätt och bemötande med utgångspunkt från deras egna erfarenheter från det direkta omvårdnadsarbetet. Genom att personalen blivit mer medvetna om sin egen betydelse i mötet med brukare och anhöriga tror vi ändå att utbildningarna i positiv riktning har medverkat till ökad brukarorientering. De utbildningssatsningar som gjorts inom ramen för Kompetensstegen i Norrköping har baserats på resultaten från tidigare genomförda brukar- och medarbetarundersökningar. Personalen har framfört behov av reflektion och handledning, för att kunna få såväl yrkesmässig som personlig utveckling och vidareutveckla arbetssätt och förhållningssätt. Brukarna i sin tur sätter ofta likhetstecken mellan personal och kvalitet, de vill ha personal som är engagerade och intresserade och som är lyhörda inför deras behov och önskemål.

Kommittén som varit huvudansvariga för genomförandet av Kompetensstegen har i sin slutrapport³⁰ sammanfattat den nationella utbildningssatsningen. Kommitténs uppfattning är att kompetensutvecklingen av personalen är av central betydelse för att säkerställa god kvalitet i omsorgen och vården av äldre. Kommittén ville framförallt peka på tre områden där kompetensutveckling av personalen enligt kommitténs bedömning haft en viktig och strategisk betydelse för verksamhetens kvalitet. Dessa var professionalisering, organisering samt bemötande och värdegrund. Vidare ville kommittén peka på några viktiga principer för framtida utbildnings- och kompetensutvecklingsinsatser. För det första bör utbildningsinsatserna i samband med kompetensutveckling vara verksamhetsnära i betydelsen att utgå från den anställdes erfarenheter från det vardagliga arbetet, men naturligtvis också anpassas till verksamhetens faktiska behov. För det andra bör utbildningsinsatserna vara långsiktigt hållbara i den meningen att de ska vara en del av en tydlig och långsiktig strategi för kunskaps- och kompetensförsörjning inom sektorn. Slutligen är det angeläget att individanpassa de utbildningsinsatser som initieras av arbetsgivaren.

Jag anser att det är självklart att utbildningar för vård- och omsorgspersonal ska ha ett tydligt brukarperspektiv. Men vi får inte glömma att vi måste ha personalen med oss för att de ska vara motiverade att utbilda sig och ta till sig utbildningen. Därför bör man om möjligt, få med sig personalen när man ”bygger” en utbildning. Om personalen känner sig delaktiga sparar vi tid på förankring och marknadsföring och vi behöver inte oroa oss för att de inte tillämpar och använder

³⁰ Läs vidare i Att lära nära SOU 2007:88

sin kunskap på sin arbetsplats. Trots allt är vård- och omsorgspersonalen brukaren närmast.

Det har inte varit svårt att få vård- och omsorgspersonal att delta i utbildningarna. Däremot har det varit svårt för personalen att få tillämpa sina kunskaper då de kommit tillbaka till arbetsplatsen efter avslutad utbildning. Verksamheterna har inte alltid förstått att ta tillvara på deras nya kunskaper och erfarenheter. Arbetsplatserna och cheferna behöver verktyg och stöd för använda allt detta. Individens egen kunskap blir till kompetens i det sammanhang där den används i interaktion med andra, brukare som kollegor. Det är även viktigt att utbildningen matchar de behov som finns ute i verksamheterna, det som efterfrågas och är realistiskt. Det är även viktigt att framhålla att de som deltar i en utbildning även lär sig sådant som ligger utanför målet för utbildningsinsatsen. Det kan till exempel handla om förbättrad datakunskap, ökad kunskap om kommunikation och samarbete. Med andra ord erfarenheter som är nog så viktiga även om vi inte har utvärderat och mätt dessa i denna utvärdering.

Kompetensstegen var ett tidsbegränsat projekt, ju snabbare vi kunde komma igång desto fler skulle vi hinna utbilda. När utbildningsinsatserna i Kompetensstegen 1 och 2 startades upp var många berörda i organisationen kritiska både till tidsaspekten och till den informationen som gick ut initialt. Förutsättningarna var begränsade när det gällde att i god tid hinna informera om de olika utbildningarna och vad dessa skulle föra med sig för berörda chefer och deras medarbetare. Eftersom PUFF-enheten, som fick huvudansvaret för planering och genomförande av samtliga projekt, var under uppbyggnad fanns inte etablerade och fungerande kontaktvägar gentemot verksamhe-

terna. Dessa byggdes upp samtidigt som projekten pågick. Erfarenhetsmässigt vet vi att det är svårt att nå ut med information på alla nivåer och överallt i en stor organisation. Det förutsätter öppna vägar och fri kommunikation. PUFF-enheten, som haft uppdraget att driva arbetet inom ramen för Kompetensstegen, har en mycket målmedveten och engagerad verksamhetschef som skapat fungerande arbetsgrupper och organiserat arbetet på ett effektivt sätt. Det har haft stor betydelse för projektarbetet och har även sparat tid. I arbetsgrupperna har funnits representanter från olika verksamheter inom vård och omsorg, från Kommunalarbetarförbundet, från Arbetsförmedlingen och från utbildare och utbildningskontoret samt personalkontoret. Samverkan har gjort att kommunikationsvägarna kortats ned vilket bidragit till att projekten kommit igång snabbt.

Att anställa två projektsamordnare, en personalvetare och en ekonom, som på heltid kunnat arbeta med Kompetensstegens projekt har varit strategiskt viktigt. I andra kommuner har projektledare eller chefer på viss tid arbetat med satsningarna. Jag anser att det varit en av anledningarna till att Norrköping kunnat driva så stora och många utbildningar parallellt. Jag är inte säker på vad det betytt för arbetet inom Kompetensstegen att jag var nyanställd i Norrköpings kommun. Kanske var det en styrka att inte vara färgad av eventuella föreställningar, kanske har det varit en begränsning när det gäller kontakterna gentemot verksamheternas chefer.

Två utbildningsprojekt, Professionell kompetens och Samtalsledarutbildningen pågick redan då Kompetensstegen startade. Arbetet med att starta resterande projekt påbörjades våren 2006 parallellt med starten av utbildningsvikariatet. Ett personligt brev skickades

ut till vård- och omsorgspersonal, som enligt personalregistret inte hade yrkestiteln undersköterska, vilket var drygt 1400 personer. I brevet uppmanades alla att besvara om de var intresserade av validering och studier för att få formell grundutbildning, gymnasial omvårdnadsutbildning. Ungefär 800 personer besvarade intresseanmälan och av dessa var det nästan 400 personer som var intresserade av validering och studier.

Kompetensstegen 2, utbildningsvikariat, gav 74 personer möjligheten att läsa in hela omvårdnadsprogrammets karaktärsämnen under ett år. Insatsen krävde stort engagemang och mycket tid, men blev en framgångsrik insats. Att vi fick ekonomiskt stöd för vikarieersättningen innebar att så många personer, som helt saknade grundutbildning på gymnasienivå kunde få läsa hela utbildningen på betald arbetstid. När den nya regeringen beslutade om att ta bort satsningen tvingades en del andra kommuner att lägga ner påbörjade utbildningarna. Att arbeta i politiskt styrda organisationer innebär alltid att kunna ställa om vid förändringar, men denna förändring drabbade många hårt. Vård- och omsorgsnämnden, som var beredda att göra stora investeringar i kompetensutveckling beslöt att fortsätta med egna medel, så att alla som startat fick slutföra sin utbildning.

Det ställdes inga krav på utvärderingar från Socialstyrelsen eller Arbetsmarknadsstyrelsen, men vid mina besök på arbetsplatserna fick jag till mig att personalen var mycket positiva även om det krävdes en hel del egen tid för studier. Det som upplevdes negativt var att personal som deltog i utbildning enligt regelverket bara fick ersätta befintlig personal under ett halvt år. Syftet var att få in så många ar-

betssökanden som möjligt. Det innebar en hel del administrativt arbete men också fler introduktioner av vikarier.

En del av de personer som utbildats hade svårt att implementera de nyvunna kunskaperna på sin arbetsplats. Den anledning de uppgav var att kunskaperna inte efterfrågades i verksamheten och att deras arbetskollegor och chef inte visade intresse för vad personen läst och lärt sig. I den arbetsmiljökartläggning, som gjordes av psykologstudenterna, framkom att de utbildades egna arbetskamrater inte alltid var så positiva och att förväntningarna från deras sida skiljde sig åt. Jag tror det beror på okunskap om hur man ska hantera och förvalta personalens nya kunskap.

Genom de utvärderingar som gjorts av de olika utbildningarna har vi kunnat se betydelsen av bekräftelse. Deltagarna påtalar att utbildningarna påverkat och stärkt självförtroendet och yrkesidentiteten. Ellström menar att bekräftelsen ibland har större påverkan än den egentliga utbildningen. Det är en intressant vinkling som visar på betydelsen av att vi som personer behöver bekräftelse. Viktiga faktorer, som betonats inte minst inom vuxenpedagogisk forskning, är individens egen syn på värdet av lärande och individuell utveckling och tilltron till den egna förmågan att lära. Dessa faktorer beror för individen i hög grad på social bakgrund, utbildningsnivå och tidigare erfarenheter av olika lärandesituationer. De flesta som gått utbildningar inom ramen för Kompetensstegen är vård- och omsorgspersonal som saknade formell grundutbildning.

Det är viktigt att i allt kompetensutvecklingsarbete att inte bara fokusera på den som ska utbildas utan också på chefer och kollegor på

arbetsplatsen. Chefen behöver verktyg och möjlighet att arbeta strategiskt med kunskapsutveckling och skapa utrymme för att ta vara på och använda sig av kunskapen. Ansvaret kan inte bara ligga på individen. Om omgivningen begränsar personens förutsättningar och möjligheter kommer kunskapen inte att omvandlas till kompetens för arbetsplatsen. Vi behöver bli tydligare då vi informerar om kommande utbildnings- och kompetensutvecklingsinsatser så att verksamhetens personal känner sig delaktiga och att de förväntas ta ansvar för kompetensarbetet. Docherty (1996) menar att både de anställda och arbetsplatsen måste utvecklas mot en ökad kompetens och fortlöpande lärande, ett organisatoriskt lärande

Det blev extra märkbart när det gällde valideringsprojektet. Validering var en relativt ny metod som inte var känd inom vård- och omsorgskontorets verksamheter. Idag, fyra år senare, vet nog alla inom vård- och omsorgskontoret vad validering är. Initialt är det viktigt att nå ut samtidigt till många personer på flera olika nivåer. Ska projekten falla väl ut måste både den som ska utbildas och dennes chef och arbetskamrater få samma information, så att de har en gemensam utgångspunkt, vet vilket ansvar det innebär och vad det betyder för arbetsplatsen. Jag besökte därför samtliga arbetsplatser där det fanns personer som skulle valideras. Jag mötte en viss skepsis från dem som skulle valideras. De var oroliga för att de inte skulle få använda sina nya kunskaper efter valideringen. Under 2007 förändrade vi vår utbildningsmodell till ett "lärande på arbetsplatsen", LPA, vilket medförde ökade krav på engagemang och aktivt deltagande från chefens sida. Chefen fick ett större ansvar för att på AP-träffar informera om vilka kurser en medarbetare skulle läsa under pågående validering samt hur de på sin arbetsplats kunde dra nytta av detta. Det

kunde exempelvis innebära att validandens arbetskamrater blev involverade genom att vissa studieuppgifter skulle göras på den egna arbetsplatsen. Vi insåg ganska snart betydelsen av en engagerad och intresserad chef och på vilket bemötande de validerade fick då de återvände till sin arbetsplats efter slutförd utbildning. På de arbetsplatser där chefen var intresserad fungerade det bra och på arbetsplatser där chefen inte riktigt förstod vad som krävdes av dem fungerade det mindre bra. Ellström (1996) betonar att kunskap inte kan ”sköta sig själv”. Det behövs engagemang från alla nivåer i organisationen och kanske särskilt från chefer. Jag vill samtidigt betona att chefen själv också måste få tid och utrymme till det.

Under våren 2009 planerades och genomfördes en dag där chefer, validander och berörda lärare samlades för att utbyta erfarenheter och idéer och diskutera hur man fortsättningsvis skulle arbeta med lärande på arbetsplatsen. Sammanställningen från dagen visade att det behövdes fler sådana dagar längre fram.

Vi vet att flera som valt att validera och studera inte har med sig så positiva erfarenheter av sin tidigare skolgång, men – och det får vi inte glömma – de har en stor praktisk yrkeserfarenhet. För dessa är validering bra eftersom det är en tydlig och strukturerad metod för att utforska och bekräfta praktisk kunskap. Här värdesätts den tysta kunskapen som vård- och omsorgspersonalen har men som inte finns dokumenterat i form av intyg eller betyg. Metoden bekräftar människor. Resultatet från utvärderingarna visade att alla i valideringsprocessens första del, bedömningen, tyckte att deras kunskaper blivit bekräftade på ett bra eller mycket bra sätt. Av dem som validerat ansåg 94 procent att de kunde rekommendera sin egen arbetsplats som

valideringsplats. Det borde vara ett gott betyg till våra verksamheter. Vi vet, genom utvärderingarna och de besök jag gjort ute på arbetsplatserna, att personalen tycker att de blivit mer medvetna om sitt eget arbetssätt. En positiv bieffekt, som de också lyfter fram, är att de vid valideringen varit ute på andra arbetsplatser och att de därmed fått upp ögonen för olika sätt att arbeta.

Det finns stora vinster med att samverka mellan skola och arbetsliv. Utvecklingen mot LPA var en strategisk utbildningsmetod för att också tydligare knyta utbildningssidan närmare arbetsgivarsidan för att kunna aktualisera och uppdatera kompetenserna inom området. Genom att vård- och omsorgspersonalen fick möjligheter att validera, och på så sätt fått arbeta i andra verksamheter, har den interna rörligheten har ökat på ett positivt sätt. Vi vet att personal bytt arbetsplatser och verksamhetsområde efter validering. Det blir ett fruktsamt växelspel mellan våra verksamheter inom vård och omsorg och mellan utbildnings- och arbetsgivarsidan. Vi vet också att validander som varit ute på andras arbetsplatser har ställt många frågor om organisering av arbete och förändring av arbetssätt. Dessa personer har en lång yrkeserfarenhet bakom sig och de är inte rädda för att säga sina åsikter. Docherty (1996) poängterar att när medarbetare tillsammans diskuterar idéer och tolkar uppgifter, identifierar problem som ska lösas, får gruppen en gemensam bild av den verklighet som den ska hantera.

I samtliga utbildningar har teori varvats med reflektion och arbetsuppgifter som inkluderat både brukare och kollegor i det ordinarie vardagsarbetet på arbetsplatsen. I utbildningssatsningarna för kost-

teamen och i utbildningen som handlar om ett rehabiliterande förhållningssätt har även fokus lagts på tvärprofessionellt samarbete.

Professionell kompetens är en utbildning som kombinerar teori och handledning, vilket varit en bra kombination. Nästan 90 procent av deltagarna anser att de hade utvecklats av att de fått möjlighet att reflektera över det dagliga omsorgs- och omvårdnadsarbetet. De menade att handledning var en förutsättning för att även fortsättningsvis kunna vidareutveckla och behålla detta arbetssätt. Att få möjlighet att reflektera och diskutera nyvunnen kunskap och nya erfarenheter gör att kunskapen kan bli till tillämpad kompetens. Åhsberg (Socialstyrelsen, 2009) konstaterade i sin litteraturöversikt att genom handledning håller vi kunskapen vid liv och tillåter personalen att reflektera i sin profession. Tiden för reflektion behöver styras upp på ett tydligt sätt. Utbildaren i professionell kompetens visade i sin studie (Lindstam, 2008) att det inte räcker att bli medvetandegjord för att vidareutveckla sin yrkeskompetens utan att graden av självkänsla också påverkar utfallet.

Samtalsledarutbildningen har ifrågasatts på ledningsnivå. Det som framfördes var att utbildningen var för tidskrävande samt att det varit svårt att organisera samtalsgrupper ute i verksamheterna. Man upplevde också att det var oklart hur verksamheterna skulle använda sig av de färdigutbildade samtalsledarna och deras kunskaper. PUFF fick uppdraget att förtydliga samtalsledarnas roll och syftet med utbildningen. En tydligare uppdragsbeskrivning arbetades fram och utbildningen kortades ner. Trots det fick utbildningen inte genomslagskraft i organisationen. En del chefer tycks inte förstå vinsterna med kontinuerlig och regelbunden reflektionstid i verksamheten. Det

kan, som jag ser det, bero på att det krävs en hel del struktur och logistik för att sätta samman och organisera samtalsgrupper. En annan faktor kan vara ekonomiska överväganden. Reflektion i arbetet ger långsiktiga vinster som är svåra att mäta. Vi vet att på de arbetsplatser där reflektionstid eller handledning schemalagts har det medfört förbättringar för personalen och för arbetet i verksamheten. Alla resultat i denna rapport pekar på att om reflektion och omvårdnadshandledning kan etableras inom samtliga verksamhetsområden och blir en del av en kultur där lärande ses som en naturlig del i personalens yrkesmässiga och personliga utveckling, så ger det långsiktiga vinster och kvalité

7.1 Tankar inför framtiden

Arbetet inom Kompetensstegen planerades i enlighet med de behov av kompetens som kommit fram i tidigare brukarundersökningar. Någon omfattande brukarundersökning har inte gjorts efter Kompetensstegens satsningar. Det skulle, om de görs ur ett brukarperspektiv, vara ett sätt att ta reda på om brukarnas uppfattning om service och stöd och fram för allt om bemötandet har förbättrats över tid.

I Äldreguiden gör Socialstyrelsen jämförelser mellan olika kommuners särskilda äldreboenden och hemtjänst. Dessa jämförelser gjordes inte innan Kompetensstegen och kan därför inte hjälpa oss att se om satsningarna gjort någon skillnad. I framtiden kan effekterna av eventuellt nya satsningar möjligtvis följas genom dessa jämförelser. Sveriges Kommuner och landsting gör också i sina öppna jämförelser mätningar av olika variabler. Inte heller dessa gjordes innan Kompetensstegens satsningar och hjälper oss inte heller i bedöm-

ningen av vad de inneburit. Man kan konstatera att under de år som Kompetensstegen pågått har fokus kommit att riktas mot utvecklingen av kvalitén inom äldreomsorgen. När det gäller mätningar ur ett specifikt brukarperspektiv återstår dock en hel del att utveckla.

Satsningarna inom Kompetensstegen i Norrköping planerades även utifrån kompetenstrappor och kommunens långsiktiga strategi för kvalitets- och kompetensutveckling. Införandet av en kompetensbank med tillhörande IT-stöd, ProCompetence, startades 2007. Det innebär att vård- och omsorgspersonal inom vård- och omsorgskontorets samliga verksamheter ska deklarerera och ”skatta” sin egen kompetens och dokumentera den i kompetensbanken. Därmed synliggörs medarbetarnas formella och reella kompetens. Med stöd av verktyget ProCompetence kan medarbetare och chef identifiera och analysera kompetensgap. Det gör även att möjliga utvecklingsvägar blir tydligare för personalen samt att vi på ett strukturerat sätt kan ta fram faktaunderlag för analys av framtida kompetensutvecklingsbehov. Med utgångspunkt från verksamhetens uppdrag och mål kan vi därmed planera och prioritera framtida kompetensutvecklingsinsatser.

Via ProCompetence blir kompetenser sökbara, vilket gör att medarbetarnas kunskaper kan tas tillvara och användas på bästa sätt för att utveckla kvalitén i arbetet och i verksamheten. Den kompetens som kommit fram i samband med valideringen, men som är utöver vad som krävs för betyg i nationella kurser inom omvårdnadsutbildningen kan då på ett bättre sätt tas tillvara i verksamheten.

Från arbetet med Kompetensstegen blev kopplingen till Vård- och omsorgscollege en naturlig utveckling. Norrköpings kommun blev tillsammans med övriga aktörer, både utbildare, fackförbund och landstinget, certifierade som Östergötlands första lokala Vård- och omsorgscollege, hösten 2009. Redan 2005 påbörjades diskussionerna om Vård- och omsorgscollege i Östergötland och när de statliga satsningarna inom Kompetensstegen upphörde med utgången av 2008, påbörjades istället nästa fas, där samverkan mellan verksamhet och utbildare, nya lärformer, grundutbildning såväl som kompetensutveckling, validering, arbetsplatsförlagt lärande mm lyfts fram. Utvecklingen av kvalitén inom vård- och omsorgsverksamheten om äldre har genom ramverket Vård- och omsorgscollege fått en ny arena.

Vi har ett stort arbete framför oss i Vård- och omsorgscollege. Samverkan mellan utbildning och arbetsliv är ett angeläget och nödvändigt grepp för att belysa och lyfta fram betydelsen av att höja statusen och marknadsföra vård- och omsorgsarbete. Vi vet redan att vi, inom en snar framtid, har behov av att anställa många nya medarbetare. Det är lika viktigt att behålla och utveckla de medarbetare vi redan har som att rekrytera ny personal till vård- och omsorgsverksamheten.

Referenser

- Andersson P. & Fejes A. (2005) *Kunskapens värde*. Lund: Studentlitteratur
- Aniney M. & Ross, M (2001) *Right Tools for the job*. Cambridge. University of Ottawa.
- Akner, G. (2006) Äldrevård måste grundas på etik. *Läkartidningen* nr 41, volym 103
- Alvesson M. & Sköldbberg K. (2000) *Tolkning och reflektion. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur
- Argyris, C., & Schön, D. (1978) *Organizational learning: A theory of action perspective*, Reading, Mass: Addison Wesley.
- Aylward, S. (2003) Effectiveness of continuing education in long-term care. *The Gerontologist*
www.gerontologist.gerontologyjournal.org
- Axelsson J. (2002) *Klinik och vetenskap*, *Läkartidningen* nr 11, volym 99
- Journal of Nursing Education (2008) *The relationship between nurse education level and patient safety: An integrative*
- Bolman L.G & Deal T.E (1997) *Nya perspektiv på organisation och ledarskap*. Lund: Studentlitteratur
- Braf E. (2000) *Organisationers kunskapsverksamheter – en kritisk studie av "knowledge management"* Linköping: Unitryck
- Bryman A. (2006) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Dahlberg M. & Vedung E. (2001) *Demokrati och brukarutvärdering*. Lund: Studentlitteratur
- Docherty P. (1996) *Läroriket – vägar och vägval i en lärande organisation*. Solna: Arbetslivsinstitutet

- Ekholm K. (2009) *Motiv till deltagande i kompetensutveckling bland vårdare inom omsorgen om funktionshindrade*. Stockholms universitet, Samhällsvetenskapliga fakulteten, Psykologiska Institutionen
- Ellström P-E., Gustavsson M. & Svedin P-O. (2000) *Lärande i en temporär organisation - En studie av ett företagsinternt utvecklingsprogram för processoperatörer*. Linköping: Linköpings universitet, CMTO
- Ellström P-E. (1996) *Lärande och arbete. Förutsättningar och hinder för lärande i det dagliga arbetet*. Solna: Arbetslivsinstitutet
- Granberg O. (2004) *Lära eller läras - om kompetens och utbildning i arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Hackman J.R. & Oldman G.R. (1980) *Work redesign*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley
- Haldin - Herrgård T. (2004) *Hur höra tyst kunskap?* Helsingfors: Svenska handelshögskolan
- Hallberg R, I (2003) *Vårda vårdarna – en väg till god vårdkvalitet och god arbetsmiljö*. Lunds universitet
- Igelström A. (2008). *Kompetens inom äldreomsorgen - en kvalitativ undersökning utifrån ett brukarperspektiv*. Institutionen för vårdvetenskap och socialt arbete, Växjö universitet
- Johansson Olsson A. (2007) *Från kunskapens öar till den ömsesidiga insiktens fastland*. Lärarhögskolan i Stockholm, institutionen för samhälle, kultur och lärande.
- Kilhgren M. (1990) Auditing nursing content in patient records. *Scandinavian Journal of Caring Science*; Volume 15
- Lindstam, C (2008) *Metvetandegjord- strategier för samspel*. FoU-rapport 1:2008 PUFF-enheten. Norrköping: Tellotryck.
- Merriam S B. (1994) *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur

Moxnes P. (1997) *Att lära och utvecklas i arbetsmiljön*. Borås: Centraltryckeriet.

Rapp A. & Söderbäck Özer C. (2006) *Reflekterande samtal inom äldreomsorgen – en utvärdering*. Linköpings universitet: Institutionen för samhälls- och – välfärdstudier ISV LIU Norrköping.

Ridley T. (2008) The relationship between nurse education level and patient safety. *Department of Nursing*, april 2008, vol. 47 No 4.

Sjöberg A. (2007) *Gå utbildning är en sak, men vad händer sedan i den praktiska yrkesvardagen?* Lärarhögskolan i Stockholm, institutionen för samhälle, kultur och lärande

Socialstyrelsen (2008) *Brukarinflytande inom äldreomsorgen*.

Art.nr. 2008-131-11

Socialstyrelsen (2008) *Brukarinflytande i praktiken*. Art.nr 2009-126-25

Socialstyrelsen (2009) *Personalutbildning i äldreomsorg - blir den till nytta för de äldre?* Institutet för utveckling av metoder i socialt arbete, IMS

Svenning C. (2005) *Metodboken*. Lorentz Förlag.

Wetterberg Östnäs S. (2005) *Vem är professionell?* Göteborgs universitet, institutionen för socialt arbete

William M. (2003) *Gerontologist Nursing Research*

www.gerontologist.gerontologyjournals.org

Trygghetsfonden (2006) *Arbetsplatslärande inom vård- och omsorg*. Apel: Lindesberg

Övrigt

Regeringsbeslut 26, 2007-05-03, beslut om delvis prövning av tidigare beviljat stöd enligt förordningen (2005:376) om stöd till kommuner för kompetensutveckling

Regeringsbeslut III:33, 2008-06-05, beslut om delvis prövning av tidigare beviljat stöd enligt förordningen (2005:376) om stöd till kommuner för kompetensutveckling

Vård- och omsorgsnämndens styrdokument för verksamhetsåret 2009. *Uppdragsplan*. Norrköpings kommun

Program för personalpolitik, 2008-2011.

www.norrkoping.se/organisation/kommunen/kommunstyrelsen/personal/ 2009-08-28

Bilaga 1

Utvärdering från utbildningen Kommunikation - att föra samtal

Fråga Jag kommer att ha nytta av detta i mitt arbete

Kommentarerna har delats in liknande områden.

1. Lärorikt, Utvecklande, Nyttigt

Har lyft mig i arbetet känsla

Bra kurs som jag kan ha användning för i yrket som vårdbiträde

Bra kurs som man kan ha nytta av både privat och professionellt.

Dagen har varit mycket givande. Jag kanske förstår vem jag är.

Fortfarande en mycket bra kombination av teori och praktik.

Mycket roligt och lärorikt, skönt att prata om olika situationer och händelser.

Man fick förtroende och styrka att prata, läraren var ett stort stöd.

Lärorikt, lättsamt roligt lärt känna sig själv och andra, fått bekräftat, blivit starkare

Varit en mycket lärorik dag!

Dagen har varit väldigt givande, lärorik och trevligt att träffa personal från olika distrikt.

2. Utbyte av erfarenheter

Kul och nyttigt att höra andras åsikter och erfarenheter.

Det är bra att kunna dela med sig och få nya erfarenheter.

Utbyte av tankar och problem.

Nyttigt att höra hur andra arbetsplatser har det.

Synd att dagen avslutades med att spy galla!

3. Tankeställare, reflektion

Fick mig att fundera över hur olika vi människor är och hur olika vi tänker och prioriterar när vi ställdes inför kritiska situationer.

Man har tänkt till hur man är i sin yrkesroll och även privata ”rollen”

Dagen har givit mig mycket att tänka på.

Man tänker inte jämt på hur stor betydelse kommunikation har.

Varit bra innehåll, bra att reflektera själv mellan gångerna

Man har fått med sig några tankeställare som man kommer att bära med sig till arbetsplatsen

Fick en tänka till.

Tänker efter hur man jobbar. Bra inspiration.

Många tankar har dykt upp i huvudet

Att få ett annat tänkande.

Bra med aha-upplevelse att så här kan det hänga ihop.

Fått många tankeställare.

Bra att man fick tänka i andra banor och utvecklas att bli bättre i sitt arbete.

Fler skulle behöva gå en sådan här kurs.

Jag vill gärna att alla mina arbetskamrater går kursen.

4. Teori/praktik

Vill att de ska fungera mera i verkligheten med vissa saker.

All kunskap är bra om man kan dra nytta i verkligheten.

Gäller bara att kunna använda det i praktiken.

Bilaga 2 Utvärdering från utbildningen kost och nutrition

Fråga 1. Har du synpunkter på att göra handlingsplaner?

Lärorikt och utvecklande

Spännande

Viktigt

Saknar en del arbetsgrupper i teamet

Mycket nervös

Nödvändigt instrument

Det har varit svårt

Mer information som förväntas av en

Mycket tid till administration – datajobb – det krävs datakunighet

Vetenskaplig redovisning svårt

Mycket formalia

Svårt men lärorikt, man hittar hela tiden nya problem

Bra med något som ska användas

Bra metod att få fler personal aktiva

Roligt men svårt

Bra verktyg – många idéer

Fråga 2. Vilken nytta tror du att kursen kommer att ha i ditt dagliga arbete?

Få en helhetsbild av brukarna

Tänka efter mer på småsaker kring matsituationen

Inse vikten av att äta rätt

Har blivit mer proffsig

Kursen har redan påverkat mig – tacklar problem på ett annat sätt – tänker i andra banor

Ökad kompetens och inspiration

Att få kosten på dagordningen på personalmöten

Stor nytta, nya kunskaper att förmedla till medarbetare

Nutrition och måltidsmiljö kommer att lyftas fram mer i personalgruppen

Stor nytta – lätt att entusiasmera andra

Nu blev det mer lättarbetat på enheten

Mycket nytta

Forts. fråga 2. Vilken nytta tror du att kursen kommer att ha i ditt dagliga arbete?

Våga pröva nya idéer

Har fått verktyg

Mycket viktigt för framtiden

Fått annat tankesätt

Utmaning

Denna kurs behöver kompletteras regelbundet i framtiden

Mycket tankar och idéväckare

Nu tänker jag helt annorlunda vad det gäller kost och måltidsmiljö

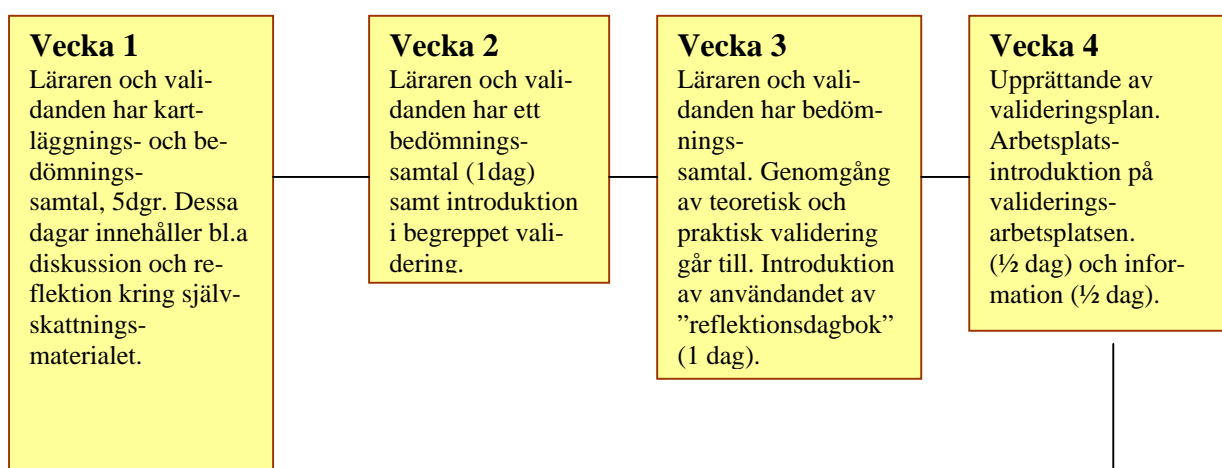
Bilaga 3

Karaktärsämnen i omvårdnadsprogrammet	
Kursnamn	Poäng
Medicinsk grundkurs	100
Etik och livsfrågor	100
Datorkunskap	50
Psykologi	50
Arbetsmiljö	50
Social omsorg	150
Omvårdnad	150
Människan socialt och kulturellt	100
Vård- och omsorgsarbete	200
Socialpsykiatri	100
Geriatrik	100
Utvecklingsstörning/funktionshinder	200
Rehabilitering/habilitering	100
Summa	1450

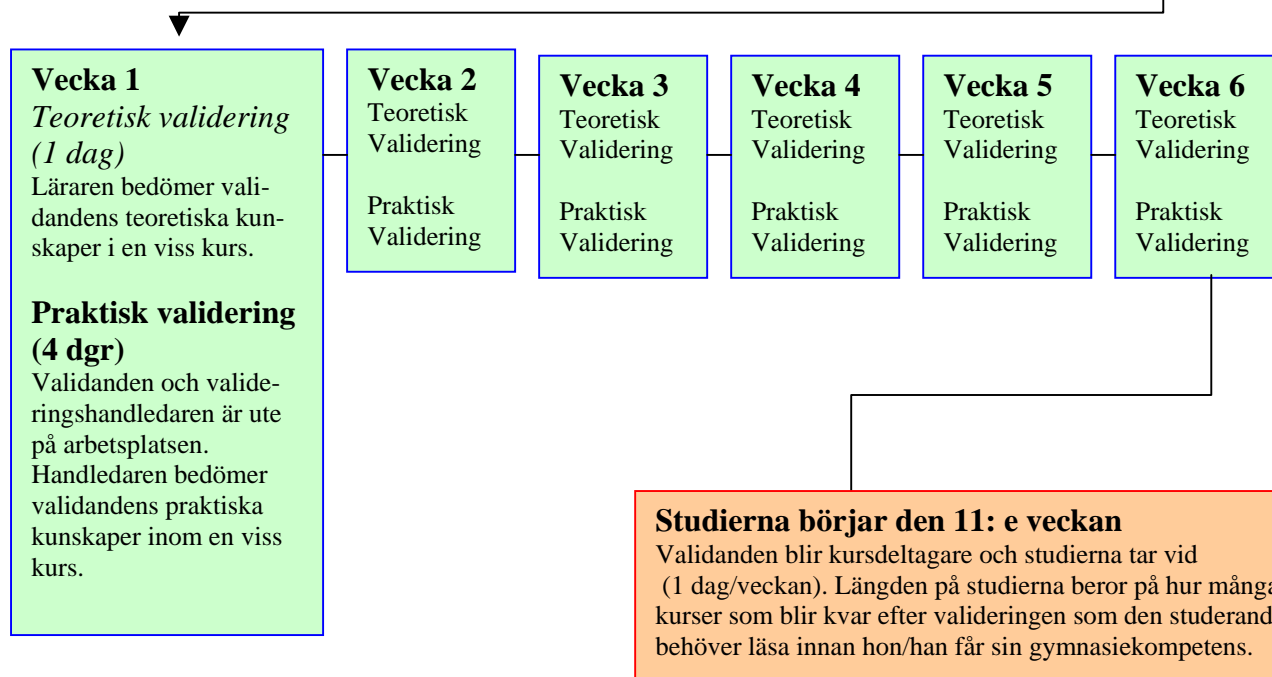
Bilaga 4

Bedömnings- och valideringsprocess: process 4 veckor

Det läggs stor vikt vid de grupprocesser och aktiviteter som sker i gruppen parallellt med samtalen. Bedömningsprocessen är den första veckans alla fem dagar och sedan en dag/veckan under de kommande tre veckorna.



Valideringsprocessen innebär arbetsbyte fyra dagar per vecka och en teoretisk validering en dag per vecka i sex veckor



Bilaga 5. Utvärdering från utbildningen Validering – Meritea

Citat – Bedömning

Fråga - Hur anser du att dina kunskaper och erfarenheter blivit bekräftade/synliga?

För första gången har jag varit kapabel att beskriva min frustration, klä mina tankar och erfarenheter i ord helt och hållet. Att sedan ha turen att proffs sitter och tar emot bekräftar och peppar är fantastiskt.

Samtalen har varit väldigt bra.

Lite mycket korvstoppning, men det behövs ju samtidigt.

Jag tycker att det behövs mera kunskaper och erfarenheter.

Jag känner att jag blivit lyssnad på.

Svårt att få fram alla kunskaper under samtalen.

Skolans språk och uttryck är ett litet hinder att koppla till verkligheten.

Samtalen med lärarna har tydliggjort mina erfarenheter och kunskaper.

Bra lärare som verkar vara bra på att se våra kunskaper och erfarenheter i samtalen.

Lärarna har varit toppen på att se de osynliga kunskaperna.

Mer tid för bedömning av kunskap.

Det har funnits gott om tid för alla att vara med och diskutera, jämföra och byta erfarenheter. Känns bra att alla har lyssnat på varandra.

Samtalen har känts bra och jag tycker, att jag har fått fram de kunskaper och erfarenheter, som jag har.

Bättre än vad jag själv kan se, då det blev många valideringstillfällen.

Citat- validering

Fråga - Kan du rekommendera din valideringsarbetsplats till någon annan?

Ja och nej. I så fall måste det finnas en reserv, ifall handledaren blev sjuk.

Arbetsplatsen är bra för övrigt.

Det fanns många exempel att ta på.

Har en känsla av att valideringshandledaren inte fullt ut förstod sin roll som handledare.

Inte just nu, Men jag vet, att hennes andra uppdrag snart är slut och då kommer det nog att gå bättre. Jag var hennes första validand. Nu vet hon, hur mycket tid som behövs.

Vill helst svara JA! Tycker ej att chefen verkar förstå, hur viktigt det är att informera personalen och det ska framgå, att handledaren måste få tid för att kunna handleda.

Kan nog bli bättre.

Det är en väldigt trevlig arbetsplats, där man känner sig välkommen.

Bilaga 6 Utvärdering av utbildningsvikariat

Frågan som valdes ut var - Har vi nått kursens mål med den planering vi haft?

Personerna har även fått skriva kommentarer uppdelad i tre områden;

1. Det här tyckte jag var bra
2. Det här tyckte jag var mindre bra
3. Förslag till förändringar

Det här tyckte jag var bra

Allt har varit bra, jag har lärt mig massor

Du är bra som lärare.

Läraren är bra och kan lära ut på rätt sätt.

Bäst av allt har varit läraren.

Bra lärobok bra lärare.

Bra lärare som gjorde lektionerna intressanta.

Bra lektioner, med varierat innehåll.

Bra studiebesök, bra lektioner

Alla lektioner har varit mycket bra.

Mycket variation på lektionerna, bra lärare.

Det har varit mycket bra lektioner och intressanta föreläsare.

Lärorika lektioner.

Tysta lektioner, där alla är delaktiga.

Tycker det är bra med grupparbeten och de enskilda arbetena.

Grupparbetena har varit givande.

Roliga grupparbeten.

Samarbetet i strokegruppen.

Tycker det har varit bra att jobba i grupp och att göra individuella uppgifter.

Mycket strukturerade lektioner.

Ett mycket intressant ämne.

Jag tycker att kursen varit bra.

Kursen har varit lärorik och bra föreläsare.

Allt, kursen var intressant, jag fick till mig mycket, jag har lärt mig mycket.

Alla föreläsare, studiebesök har varit mycket bra och intressant. Alla föreläsare behövdes.

Ja, nått målen både ja och nej. Försökt så gott jag kunnat vara med.

Det här tyckte jag var mindre bra

Att alla salar ligger på tredje våningen.

Alla måste vara lika mycket delaktiga i grupparbetena. Irriterande med alla som kommer försent på morgonen.

”Jag har nog haft alla sjukdomssymptom under kursen”

Ibland går det för fort framåt. Det blev mycket skriva.

Stressen, för snabbt arbetssätt.

Föreläsning i stroken skulle varit mycket tidigare under arbetet.

Tyckte även att redovisningen var en upprepning.

Studiebesöket på krematoriet var obehagligt och starkt känslomässigt.

Nej, ej planerat kursen. Nej, kursens planering har varit bra. Nej, kursplaneringen var redan klar.

Alla olika grupperingar vid grupparbeten. Det har varit mycket rörigt att veta vilken grupp som gör vad. Om inte alla har samma mål vid grupparbeten blev resultaten orättvisa.

Betygen överhuvudtaget i alla kurser. Att det bara fanns G och VG, inget mellanting.

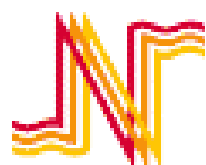
Har man starkt G, syns det inte, det blev ”bara” G i slutändan ändå.

Förslag till förändringar

Flytta till bottenvåning.

Mera lärarledda lektioner

Flera individuella uppgifter



NORRKÖPING