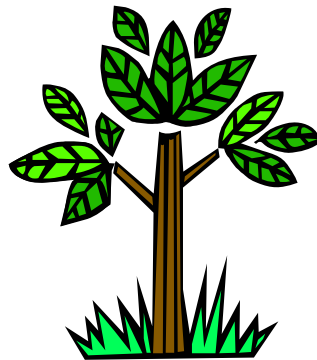


Att få leva det liv man vill leva

– om delaktighet och inflytande i äldreomsorgen



En intervjuundersökning av
Susanne Sunnermark, programsekreterare
Bo Jönsson, programsekreterare

Förord

Delaktighet och inflytande för brukare är ett aktuellt och viktigt utvecklingsområde inom äldreomsorgen i Norrköpings kommun.

Under det senaste året har vi intervjuat/samtalat med 12 personer som har hemtjänst eller bor i äldreboende för att få höra vad de tycker om sina möjligheter till delaktighet och inflytande. Vi har även intervjuat/samtalat med omvårdnadspersonal från hemtjänst, äldreboende och korttidsboende för att få deras bild av hur det ”fungerar i praktiken”.

Vi vill rikta ett tack till alla er som har delat med er av era erfarenheter och tankar kring delaktighet och inflytande i äldreomsorgen. Vi hoppas att ni brukare, anhöriga, personal, chefer, politiker och andra som läser rapporten både kan känna igen er och få nya tankar och idéer om hur brukarinflytandet kan utvecklas inom äldreomsorgen.

Vår förhoppning är att rapporten kommer att läsas och diskuteras på alla enheter inom äldreomsorgen i Norrköping! Läs gärna rapporten med följande frågor i ”bakhuvudet”.

- Stämmer det här hos oss?
- Finns det något vi kan lära oss av de brukare och den personal som blivit intervjuade i rapporten?

Norrköping den 24 mars 2010

Susanne Sunnermark
programsekreterare

Bo Jönsson
programsekreterare

Sammanfattning

Under år 2009 har vi som skrivit denna rapport intervjuat/samtalat med 12 personer som har hemtjänst, regelbundet återkommande korttidsboende eller bor i äldreboende. Vi har också intervjuat/samtalat med ett tjugotal omvårdnadspersonal från 5 olika enheter inom äldreomsorgen. Syftet med intervjuundersökningen har varit att ta reda på hur brukare och personal upplever brukarnas möjligheter att vara delaktiga och ha inflytande över sin situation.

Intervjuundersökningen redovisas i denna rapport. Rapporten inleds med en beskrivning av bakgrunden till undersökningen. I det andra kapitlet beskrivs syfte, metod och urval. Därefter följer en redovisning av resultaten – först redovisas brukarintervjuerna och därefter intervjuerna med personalgrupper. Rapporten avslutas med analys, slutsatser och reflektioner från oss som intervjuat och skrivit rapporten.

Våra övergripande slutsatser är att¹

- Både brukare och personal tycker att det är viktigt med brukarinflytande på individnivå. En skillnad mellan personal och brukare är att brukare lägger större vikt vid informella påverkansformer som vardagsmötet mellan brukare och personal och att personal lägger större vikt vid formella påverkansformer som individuella målplaner.
- De flesta brukare uttrycker att de både kan och vill påverka hur deras insatser utförs – **vad** de vill påverka skiljer sig mellan olika individer.
- Kontaktmannaskap och individuella målplaner har begränsad betydelse för brukare – för brukare är det viktigare att insatserna utförs enligt önskemål och att de trivs med personalen.
- Personalen tycker att kontaktmannaskap och individuella målplaner är viktiga redskap för brukarnas delaktighet och inflytande. Redskapen har bidragit till ett förändrat arbetssätt med större fokus på vem brukaren är och hur han/hon vill ha det.

Vi som skrivit rapporten menar att det är angeläget att personal och chefer funderar vidare på vilka möjligheter och svårigheter som finns med brukarinflytande. I vilka situationer är inflytande möjligt respektive inte möjligt? Kan personalens lyhördhet och förmåga att uppfatta vad som är viktigt för den enskilde brukaren stärkas? Kan personalens förhållnings- och arbetssätt utvecklas ytterligare för att underlätta för brukare att uttrycka hur de vill ha det?

¹ Slutsatserna avser de svar som har getts inom ramen för intervjustudien. Ni som läser rapporten får själva ta ställning till om ni känner igen er i våra slutsatser och om ni kan ha användning av dem i er verksamhet.

Innehållsförteckning

Förord.....	3
Sammanfattning	5
1. Inledning	7
1.1 Brukarinflytande i äldreomsorgen – kunskapsläge.....	7
1.2 Brukarinflytande i äldreomsorgen i Norrköping.....	9
1.3 Tidigare uppföljningar	9
2. Syfte och metod	12
2.1 Syfte	12
2.2 Urvalsundersökning	12
2.3 Halvstrukturerade intervjuer utifrån intervjuguider.....	13
2.4 Redovisning av resultat.....	15
3. Resultatredovisning – brukare	16
3.1 Brukares upplevelse av sin situation.....	16
3.2 Vilja och möjlighet att påverka.....	17
3.3 Tider för stöd och hjälp.....	18
3.4 Utförande av insatser	18
3.5 Individuell målplan (IMP)	21
3.6 Kontaktmannaskap.....	22
3.7 Förbättringsförslag.....	23
4. Resultatredovisning – omvårdnadspersonal	25
4.1 Förutsättningar för inflytande	25
4.2 Tider för stöd och hjälp.....	27
4.3 Utförande av insatser	28
4.4 Kontaktmannaskap.....	29
4.5 Kontakt med anhöriga.....	30
4.6 Individuell målplan (IMP)	31
5. Analys och slutsatser.....	35
5.1 Påverkansformer utifrån Socialstyrelsens modell.....	35
5.2 Vad är viktigt?.....	36
5.3 Hur fungerar det nu?	36
5.4 Är det något som kan bli bättre?	38
5.5 Övergripande slutsatser.....	39
6. Avslutande diskussion	40
7. Referenser	42
8. Bilagor.....	43
8.1 Informationsbrev till brukare om intervjuundersökningen.....	43
8.2 Informationsbrev till personal om undersökningen	44
8.3 Intervjuguide, brukare.....	45
8.4 Intervjuguide, personalgrupper	46

1. Inledning

Att bli äldre innebär ofta att så småningom få svårt att sköta alla vardags-sysslor på egen hand och att bli beroende av stöd och hjälp från andra. Stöd och hjälp från personal i äldreomsorgen ska kännetecknas av ett professionellt förhållnings- och arbetssätt som bygger på respektfullt bemötande och som möjliggör fortsatt självbestämmande och inflytande för brukaren.

Hur fungerar det då i praktiken? Vad är viktigt för brukare att ha inflytande över? Hur tycker brukare att det fungerar i dag? Finns det något som kan bli bättre?

Under det senaste året har vi intervjuat/samtalat med 12 personer som har hemtjänst, regelbundet återkommande korttidsboende eller bor i äldreboende för att få höra vad de tycker om sina möjligheter till delaktighet och inflytande. Vi har även intervjuat/samtalat med omvårdnadspersonal från hemtjänst, äldreboende och korttidsboende för att få deras bild av hur det ”fungerar i praktiken”.

Intervjuundersökningen redovisas i denna rapport. Rapporten inleds med en beskrivning av bakgrunden till undersökningen. I det inledande kapitlet ges en kortfattad bild av kunskapsläget nationellt, hur äldreomsorgen i Norrköpings kommun har arbetat för att stärka och utveckla brukarinflytande samt tidigare resultat om delaktighet och inflytande från olika brukarundersökningar.

I det andra kapitlet beskrivs syfte, metod och urval. Därefter följer en redovisning av resultaten – först redovisas brukarintervjuerna och därefter intervjuerna med personalgrupper. Rapporten avslutas med analys, slutsatser och reflektioner från oss som intervjuat och skrivit rapporten.

1.1 Brukarinflytande i äldreomsorgen – kunskapsläge

För ungefär två år sedan publicerade Socialstyrelsen en kunskapsöversikt² om brukarinflytande i äldreomsorgen. Rapporten beskriver både lagstiftningens intentioner kring brukarinflytande och vilka teorier och erfarenheter som finns från forskning och Socialstyrelsens tidigare utredningar om brukarinflytande.

Socialstyrelsen skriver att ”Under årens lopp har statsmakterna på olika sätt försökt lyfta fram och argumentera för brukarinflytande.” (Socialstyrelsen 2008, s 7) Det framgår till exempel i socialtjänstlagen ”... att socialnämndens insatser för den enskilde ska utformas och genomföras tillsammans med honom eller henne...” (SoL 3 kap. 5 §)

Carstens m.fl. som refereras i Socialstyrelsens kunskapsöversikt menar att man kan se brukarinflytande som en process eller aktivitet som pågår. De betonar att inflytande inte bara kan ske i formella sammanhang utan att för-

² ”Brukarinflytande i äldreomsorgen”, Socialstyrelsen feb 2008, artikelnummer 2008-131-11

ändring och utveckling ofta sker i det vardagliga arbetet i små steg. Person och Topor som också refereras betonar individens levnadsomständigheter. De menar att strävanden efter normalisering ska utgå från den enskilde individens önskemål i alla "mikrosituationer" som formar hennes liv och stödjer hennes självbild. "Mikrosituationerna visar vem vi är och vill vara, bland annat genom vad vi äter, hur vi klär oss och vad vi tycker är lustfyllt eller trist i vardagen."

Wikström menar att "Omsorgsarbete handlar om att hitta en balans mellan människors rätt att bestämma själva och att ta över delar av eller hela ansvaret. Relationsarbete handlar om att utgå från brukarens hela situation... om att samtidigt bry sig om (caring about) och att sörja för (caring for)." (Socialstyrelsen 2008, s 27)

Kunskapsöversikten visar att forskningen skiljer på olika nivåer och grader av inflytande. Brukarinflytande kan finnas på individnivå, i närmiljön och på lokal, nationell och global nivå. (Socialstyrelsen 2008, s 18)

Nedan återges en modell för olika typer av brukarinflytande som togs fram av Socialstyrelsen 1998. (Socialstyrelsen 2008, s 31)

Påverkansform ----- Frågans art ↓	→ Representativt	Direkt Formell	Direkt Informell
Individuell	Förtroendenämnd Äldreombudsman	Biståndsbedömning Förvaltningsbesvär Plan för omsorg, kontrakt och dylikt Val av utförare	Vardagsmöte mellan brukare och vårdgivare
Kollektiv	KPR Samrådsorgan, brukarråd och liknande	Brukarundersökningar	Kollektiva sammankomster, till exempel informationsträffar och anhörigträffar

Kunskapsöversikten pekar på en rad svårigheter med att få brukarinflytande att fungera i praktiken. Socialstyrelsen lyfter utifrån olika forskare fram bland annat att

- den svåraste utmaningen när det gäller brukarinflytande är att tillvarata de mest utsattas intressen (till exempel personer med demenssjukdom).
- olika personer och grupper har olika lätt att utöva inflytande. Resursstarka personer har lättare att hävda sina egna intressen.
- det finns en risk att brukarinflytande reduceras till att välja mellan färdiga produkter.
- personalen har inte alltid utarbetade strategier för hur de ska hantera och bemöta inflytande och självbestämmande.

(Socialstyrelsen 2008, s 23-27)

Socialstyrelsen avslutar sin kunskapsöversikt med att konstatera att det behövs fortsatta aktiviteter för att öka kunskaperna om brukarinflytande – om dess möjligheter men kanske också dess gränser. Förslag på fortsatta aktiviteter är bland annat att undersöka

- hur personer som innefattas i äldreomsorgens verksamheter ser på sina möjligheter till brukarinflytande. Var sker inflytandet? Vilka är hindren? Vilka är önskemålen?
- hur anhöriga och närstående ser på äldreomsorgens verksamheter och möjligheten att få brukarens önskemål tillgodosedda inom ramen för verksamheten.
- vilka relationer brukare och anhöriga har till olika personalkategorier och om de upplever att personalen lyssnar på dem.

(Socialstyrelsen 2008, s 48-49)

1.2 Brukarinflytande i äldreomsorgen i Norrköping

Vård- och omsorgsnämndens verksamheter strävar sedan många år mot en individualisering av vården och omsorgen där den enskildes synpunkter och önskemål efterfrågas och tillgodoses i ökande utsträckning. Olika satsningar har gjorts för att stödja utvecklingen mot ökat brukarinflytande. Vård- och omsorgsnämndens verksamheter arbetar sedan början av 2000-talet med kontaktmannaskap och individuella målplaner³ som två viktiga redskap för att ge brukare inflytande, delaktighet och kontinuitet. Vård- och omsorgsnämnden har under de senaste åren också satsat på att ge personalen vidareutbildning i bemötande och professionellt förhållningssätt.

Både kommunfullmäktige och vård- och omsorgsnämnden har sedan flera år mål för vård- och omsorgsverksamheten som syftar till att stärka den enskildes möjligheter att ha inflytande över sin situation och de insatser som han eller hon har beviljats. Även i servicedeklarationen garanterar vård- och omsorgsnämnden den enskilde delaktighet och inflytande över hur det beviljade stödet ska utformas.

”När man blir gammal ska man kunna fortsätta att leva ett aktivt och självständigt liv och vid behov få nödvändig omsorg. Man ska ha frihet i sin vardag och möjlighet att leva sitt liv så som man är van vid. Den enskildes ställning ska stärkas. Delaktigheten och inflytandet över planering av den egna vården ska öka.” (Budget 2010, Norrköpings kommun, s 20)

1.3 Tidigare uppföljningar

Eftersom både kommunfullmäktige och vård- och omsorgsnämnden har målsättningen att brukarnas inflytande ska öka har brukarnas inflytande följts på flera olika sätt under de senaste åren. Uppföljning har gjorts genom bland annat riktade uppföljningar och utvärderingar – till exempel under-

³ Hur en beslutad insats ska genomföras bör enligt SOSFS 2006:5 dokumenteras i en genomförandeplan. I äldreomsorgen i Norrköpings kommun använder vi begreppet individuell målplan (IMP) istället för genomförandeplan.

sökningar av hur brukare upplever sin delaktighet i utredningen om bistånd – nationella jämförelser, internkontroll och verksamhetsstatistik.

Myndighetsutövningens enkät visar att de flesta brukare och eller deras företrädare tycker att de har haft möjlighet att framföra egna önskemål under utredningstiden och att handläggaren har inhämtat tillräckligt med information. Internkontroll och statistik visar att i stort sett alla brukare har en kontaktman och en individuell målplan.

Nedan redovisas resultat från brukarundersökningar som har genomförts av statistiska centralbyrån (SCB) samt en intervjuundersökning om delaktighet och inflytande via personliga planer som nyligen genomfördes i handikappomsorgen.

1.3.1 Brukarundersökningar via SCB

Hösten 2007 genomförde vård- och omsorgsnämnden en förvaltningsgemensam brukarundersökning som riktade sig till alla som beviljats någon form av stöd/hjälp från äldre- och handikappomsorgen. Brukarundersökningen genomfördes av statistiska centralbyrån (SCB) i form av en postenkät. Samtliga verksamheter fick höga betyg av brukarna inom området inflytande. Svaren på de frågor som mätte inflytande gav betygsindex mellan 71 och 84 på en skala där 100 är det högsta betygsindex en verksamhet kan få.

Under 2008 genomförde Socialstyrelsen via SCB en nationell brukarundersökning inom äldreomsorgen med delvis samma metod och delvis samma frågor som i Norrköpings brukarundersökning 2007. Undersökningarna är inte fullt jämförbara eftersom det ena är en totalundersökning och det andra är en urvalsundersökning, och eftersom frågorna inte är exakt lika formulerade. Antalet svarande och andelen svarande skiljer sig också mellan de båda undersökningarna. Svaren redovisas som medelvärden där 10 är högsta möjliga betyg samt som ett index för hela frågeområdet där 100 är högsta möjliga betyg.

Hur nöjd är du med... (Norrköpings kommuns brukarundersökning 2007, totalundersökning)

	Hemtjänst	Äldreboende
... din delaktighet i utformandet av din individuella målplan/personliga utvecklingsplan?	7,6	7,2
... hur personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål?	8,1	8,2
... de tider du får stöd/hjälp på?	8,1	8,4
Index för inflytandet	76	77

Vad tycker du om... (Socialstyrelsens brukarundersökning 2008, urvalsundersökning)

	Hemtjänst	Äldreboende
... dina möjligheter att påverka vid vilka tider du vill ha hjälp?	6,6	6,8
... hur personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha?	7,4	7,3
Index för inflytandet	67	67

En jämförelse med andra kommuner i den nationella brukarundersökningen 2008 visar att Norrköping har ett betygsindex som ligger något under medelvärdet för samtliga kommuner i Sverige när det gäller hemtjänst samt att Norrköping har ett betygsindex som ligger något över medelvärdet för samtliga kommuner när det gäller äldreboende.

För att underlätta jämförelser mellan olika undersökningar har frågorna i den nationella brukarundersökningen arbetats in i intervjuguiden för brukare i den nu aktuella intervjuundersökningen.

1.3.2 Intervjuundersökning i handikappomsorgen

I handikappomsorgen genomfördes under år 2008 och 2009 en uppföljning av hur brukarna upplever sin delaktighet och sitt inflytande kring personliga utvecklingsprogram⁴. Uppföljningen genomfördes som en intervjuundersökning riktad till både brukare och personal i särskilda boenden.

Intervjuundersökningen i särskilda boenden i handikappomsorgen finns redovisad⁵ i rapporten ”Delaktighet och inflytande via personliga utvecklingsprogram – intervjuer med brukare och personal i bostad med särskild service”.

Undersökningens övergripande slutsatser är att

- brukarna känner sig delaktiga och har inflytande över sitt personliga utvecklingsprogram framförallt i upprättandefasen.
- brukarna har inflytande över utformningen av handlingsplanen i det personliga utvecklingsprogrammet.
- de personliga utvecklingsprogrammen används i begränsad omfattning i vardagen.
- det fortsatta utvecklingsarbetet kring personliga utvecklingsprogram bör fokusera på hur de används i vardagen.

Utifrån en ökad samverkan mellan äldre- och handikappomsorgen beslutade vård- och omsorgsprogrammet i januari 2009 att genomföra en motsvarande undersökning i äldreomsorgen – det vill säga den i denna rapport redovisade intervjuundersökningen.

Erfarenheten från intervjuerna i handikappomsorgen var att fokus på de personliga planerna blev för snävt för att få en ”helhetsbild” av hur brukarna upplever sina möjligheter till delaktighet och inflytande. Syftet med intervjuundersökningen i äldreomsorgen har därför gjorts vidare och handlar mer generellt om brukarnas upplevelse av delaktighet och inflytande över sin situation.

⁴ Begreppet ”personliga utvecklingsprogram” används i handikappomsorgen och ”individuella målplaner” används i äldreomsorgen. Ibland används ”personliga planer” som ett gemensamt samlingsbegrepp.

⁵ Rapporten kan laddas ner på <http://diarium.norrkoping.se/>.

2. Syfte och metod

För att ta reda på hur brukare och personal upplever brukarnas möjligheter att vara delaktiga och ha inflytande över sin situation har vi valt en kvalitativ metod i form av en intervjustudie. I avsnitt 2.1 till 2.3 beskrivs syftet med intervjuundersökningen, hur urvalet av enheter och personer att intervjua har gått till samt hur intervjuerna har planerats och genomförts.

2.1 Syfte

Syftet med denna intervjuundersökning är att ta reda på hur brukare och personal upplever brukarnas möjligheter att vara delaktiga och ha inflytande över sin situation.

Syftet har brutits ner i följande frågeställningar

- Hur upplever brukare sitt inflytande över och sin delaktighet i planering och utförande av det stöd och de insatser som de har beviljats?
- Hur upplever personal brukares möjlighet till inflytande över och delaktighet i planering och utförande av det stöd och de insatser som brukaren har beviljats?

2.2 Urvalsundersökning

Intervjuundersökningen är en urvalsundersökning inom äldreomsorgen. Intervjuundersökningen omfattar inte yngre personer som har hemtjänst eller bor i särskilt boende. Urvalet är selektivt och har gjorts med hjälp av enhetscheferna för de berörda enheterna. Utgångspunkten har varit att

- välja brukare som har en individuell målplan (IMP) samt som kan och vill bli intervjuade
- välja personal som är intresserade av att berätta om både tankar kring och erfarenheter av brukares delaktighet och inflytande.

Urvalet av enheter har gjorts så att olika målgrupper och verksamhetsformer ska finnas representerade. De valda enheterna finns inom hemtjänst, regelbundet återkommande korttidsboende och äldreboende. Intervjuundersökningen har avgränsats till fem enheter – fyra kommunala och en som drivs på entreprenad. Målsättningen var att intervjua totalt 8-10 brukare samt representanter för 5 personalgrupper.

Valet av enheter har utgått från resultaten i vård- och omsorgskontorets brukarundersökning via statistiska centralbyrån (SCB) 2007. Både enheter som hade höga resultat för inflytande och enheter som hade låga resultat för inflytande finns representerade i intervjuundersökningen.

Intervjuer har genomförts med 1-3 brukare (individuellt) samt 3-4 personal (gruppintervju) på två hemtjänstenheter, två äldreboenden och ett korttidsboende som har regelbundet återkommande korttidsboende. Totalt har 12 brukare och ett tjugotal personal från 5 olika enheter intervjuats. All personal som har intervjuats är omvårdnadspersonal som arbetar direkt med brukare. Vi har inte intervjuat chefer, sjuksköterskor, arbetsterapeuter eller sjukgymnaster som finns i verksamheterna.

Samtliga brukare har intervjuats i sitt hem och samtliga intervjuer med personalgrupper har genomförts på deras arbetsplats.

2.3 Halvstrukturerade intervjuer utifrån intervjuguider

För att ta reda på hur brukare och personal upplever brukarnas möjligheter att vara delaktiga och ha inflytande över sin situation har vi valt en kvalitativ metod i form av halvstrukturerade intervjuer. Brukare har intervjuats enskilt och personalen har intervjuats i grupp. Intervjuerna med brukare och personal har gjorts utifrån nedanstående övergripande frågor

- Vad är viktigt?
- Hur fungerar det nu?
- Är det något som kan bli bättre?

Intervjuerna har utgått från en intervjuguide för brukare och en för personalgrupper. Intervjuguiden för brukare inleds med bakgrundsfrågor kring vilken hjälp brukaren har, omfattningen av hjälpen och hur länge brukaren har haft hjälp/stöd. Därefter följer frågor som rör brukarens möjligheter att komma till tals och ha inflytande över hur de beviljade insatserna utformas. Några frågor rör specifikt de personliga planerna (IMP). Intervjuguiden avslutas med frågor om det finns något den intervjuade tycker kan bli bättre. Se vidare intervjuguiden för intervjuer med brukare, bilaga 8.3. Inför intervjun har brukarna fått ett brev där vi beskrivit syftet med intervjun/samtalet och där vi bett att få ta del av deras egen individuella målplan. Se bilaga 8.1.

Intervjuguiden för personal fokuserar på förhållnings- och arbetssätt gentemot brukare och anhöriga, personliga planer (IMP) samt hur personalen upplever förutsättningarna för att arbeta med brukarinflytande. Se vidare intervjuguiden för personal, bilaga 8.4.

Samtliga intervjuer har genomförts av programsekreterare Susanne Sunnermark och programsekreterare Bo Jönsson. Våra roller har växlat mellan intervjuerna – en av oss har hållit i intervjun/samtalet och den andra har fört anteckningar.

2.3.1 Intervjuer med brukare i hemtjänst och regelbundet återkommande korttidsboende

Urvalet är selektivt och har gjorts i två steg för hemtjänst och regelbundet återkommande korttidsboende⁶. Först har cheferna på berörda enheter tagit fram förslag på några brukare som de har bedömt kan klara en intervjusituation. Vi intervjuare har sedan kontaktat några av dessa brukare angående en intervju. Brukaren har fått hem ett brev med information och sedan har vi

⁶ En del personer som bor hemma har regelbundet återkommande korttidsboende. Det innebär att brukaren bor hemma vissa veckor och på korttidsboende vissa veckor enligt ett uppgjort schema. Regelbundet återkommande korttidsboende beviljas till exempel för att ge avlastning åt anhöriga och för att personer med stora stödbehov ska kunna bo kvar hemma istället för att flytta till äldreboende. Tidigare kallade vi detta för växelvård.

ringt upp och frågat om han eller hon vill vara med i intervjuundersökningen.

Vi skickade brev till 8 hemtjänsttagare. Se bilaga 8.1. När vi ringde upp var det 2 som tackade nej, en som inte svarade och 5 som tackade ja till att delta i en intervju. En intervju blev inställd och det innebär att totalt 4 intervjuer genomfördes i hemtjänsten. Det var 3 kvinnor och en man som intervjuades. Samtliga var ensamboende. Av de intervjuade hade 3 personer dagligt stöd/hjälp från hemtjänsten och en hade hemtjänstinsatser varje vecka.

Vi skickade brev till 5 personer som har regelbundet återkommande korttidsboende. När vi ringde upp var det 2 som tackade nej och 3 som svarade ja till att delta i en intervju. En intervju blev inställd och det innebär att totalt 2 intervjuer genomfördes med personer som har regelbundet återkommande korttidsboende. Det var en man och en kvinna som intervjuades. Båda hade sin make eller maka med vid intervjun.

Brukarna hade möjlighet att välja om de ville att intervjun skulle ske i hemmet eller på vård- och omsorgskontoret. Samtliga ville att vi intervjuare skulle komma hem till dem för intervjun/samtalet. Samtliga intervjuer med brukare som har hemtjänst och eller regelbundet återkommande korttidsboende genomfördes under våren 2009.

2.3.2 Intervjuer med brukare i äldreboende

Urvalet är selektivt och har gjorts av cheferna på de berörda äldreboendena. Cheferna har valt ut och tillfrågat brukare som de bedömer kan klara av en intervjusituation. De brukare som har tillfrågats och tackat ja har via boendet fått ett brev med samma innehåll som brukarna inom hemtjänst och regelbundet återkommande korttidsboende. Se bilaga 8.1. När vi intervjuare har varit på plats på boendet har varje intervju föregåtts av att personal först har knackat på hos brukaren för att påminna om intervjun och stämma av att hon/han fortfarande kunde tänka sig att ställa upp.

Sammanlagt 6 intervjuer/samtal har genomförts med brukare i särskilt boende. Det var 4 kvinnor och 2 män som intervjuades. Samtliga var ensamboende. Vid en av intervjuerna var en anhörig med. Samtliga intervjuer genomfördes i brukarens bostad på äldreboendet. Samtliga intervjuer genomfördes under hösten 2009.

2.3.3 Intervjuer med personalgrupper

Urvalet är selektivt och har gjorts av enhetscheferna på de berörda enheterna. Vi intervjuare pratade med enhetscheferna i telefon och bad dem att antingen gå ut med en förfrågan till personalen om att delta i en intervju eller att själva välja ut några personer som de bedömde kunde vara intresserade av att delta i en intervju om brukarinflytande. Enhetscheferna fick ett brev riktat till personal som de ombads dela ut. Brevet innehöll information om syftet med och tankarna bakom intervjuundersökningen. Se vidare bilaga 8.2.

Sammanlagt genomfördes 5 personalgruppsintervjuer på 5 olika enheter. Intervjuer i hemtjänst och regelbundet återkommande korttidsboende genomfördes under våren 2009 och intervjuer på äldreboenden genomfördes under hösten 2009.

2.4 Redovisning av resultat

I kapitel 3 redovisas resultaten från intervjuer med brukare och i kapitel 4 redovisas resultaten från intervjuer med personalgrupper. Resultaten redovisas utifrån olika teman som har berörts i intervjuerna. Där det är relevant anges om svaret kommer från hemtjänst, äldreboende eller korttidsboende.

Vi har skickat över ett utkast av sammanställningen av intervjuerna med omvårdnadspersonal till de berörda cheferna och bett dem att ge texten till de personer i sin personalgrupp som har blivit intervjuade av oss.

”... Vi har nu gjort en sammanställning av brukarintervjuerna för sig och personalintervjuerna för sig. Observera att det inte kommer framgå i rapporten vilka enheter det är som vi har intervjuat på.

Vi vill ge personalen en chans att läsa och komma med eventuella synpunkter på innehållet i eller presentationen av intervjuerna med dem. Vi behöver därför er hjälp med att ge en utskrift till de personer hos er som blev intervjuade samt informera dem om att de kan ringa eller e-posta synpunkter...” (ur e-post till cheferna för de berörda enheterna)

Det är tre av fem chefer som har bekräftat att de har vidarebefordrat texten till sin personal. Det är ingen av de intervjuade som har tagit kontakt med oss intervjuare. En chef har e-postat följande

”Jag och medarbetarna tycker. Det är lite svårt att kommentera när man inte vet om det från sin egen enhet eller om det är jag som sagt detta.”

I kapitel 5 ”Analys och slutsatser” analyseras resultaten med utgångspunkt från Socialstyrelsens kunskapsöversikt om brukarinflytande samt de övergripande frågor om delaktighet och inflytande som fanns i intervjuguiden

- Vad är viktigt?
- Hur fungerar det nu?
- Är det något som kan bli bättre?

I avsnittet jämförs en del av brukarnas och personalgruppernas svar.

Det bör påpekas att materialet är litet och att slutsatserna avser de svar som har getts av dem som deltagit i studien. Ni som läser rapporten får själva ta ställning till om ni tycker att ni känner igen er i resultaten och eller våra slutsatser.

3. Resultatredovisning – brukare

Nästan alla som vi har intervjuat har ett omfattande hjälpbehov med dagliga insatser via hemtjänst, regelbundet återkommande korttidsboende eller särskilt boende.

En del av de intervjuade har erfarenhet av andra former av äldreomsorg än den som var aktuell i samband med intervjun. Av dem som bor i äldreboende har samtliga erfarenhet av hemtjänst och eller korttidsboende. Av dem som har regelbundet återkommande korttidsboende har samtliga erfarenhet av hemtjänst. Några av dem som har hemtjänst har erfarenhet av olika hemtjänstenheter.

Intervjuerna har fokuserat på det nu aktuella biståndet – hemtjänst, regelbundet återkommande korttidsboende eller äldreboende. Men intervjuerna har i flera fall även kommit in på andra erfarenheter av äldreomsorg.

Det är olika för olika brukare hur länge de har haft sitt nuvarande bistånd. Tiden för hur länge brukaren har haft det aktuella biståndet varierar mellan några veckor och ungefär 10 år. De flesta av de intervjuade uppger tider mellan ett och fyra år.

Intervjuundersökningens resultat presenteras under följande rubriker

- Brukares upplevelse av sin situation
- Vilja och möjlighet att påverka
- Tider för stöd och hjälp
- Utförande av insatser
- Individuell målplan (IMP)
- Kontaktmannaskap
- Förbättringsförslag

3.1 Brukares upplevelse av sin situation

Av dem som bor i äldreboende eller har regelbundet återkommande korttidsboende är det flera intervjuade och eller deras anhöriga som direkt eller indirekt lyfter fram att det är skillnad på att bo i eget boende och att bo i särskilt boende. Rutiner i äldreboende nämns som en skillnad mot att bo i ordinärt boende. ”Det är samma rutiner för alla här.”

Några beskriver att de har eller har haft svårt att acceptera att de inte längre kan bo hemma hela eller delar av tiden. Några beskriver att de nu har accepterat sin situation och trivs där de är och andra har ett mer ambivalent förhållande till sin situation. ”Det går an. Det måste ju finnas plats för dem som inte kan klara sig.”

De flesta av de intervjuade säger att de är helt eller i stort sett nöjda med den hjälp och det stöd som de får via sin hemtjänst, regelbundet återkommande korttidsboende eller äldreboende. ”På det stora hela fungerar det bra...”

”...är glad att hjälpen finns och tycker att personalen gör ett bra jobb men de har begränsade resurser.”

Några personer kommenterar personaltäthet och eller personalkontinuitet i intervjuerna. ”Det är för lite personal.”

”... den ene vet inte vad den andre gör.”

Några brukare har fått ny personal när de har bytt enhet eller när verksamheten har organiserats om. Ett exempel är en brukare som på grund av omorganisation får möta fler personal som är okända för henne. ”Annars är det oftast samma personal.”

3.2 Vilja och möjlighet att påverka

Har personalen frågat dig hur du vill ha det? Är personalen lyhörd för dina åsikter, behov och önskemål? Har du kunnat vara med och påverka hur det stöd och den hjälp du får utformas? Vad är viktigt för dig att kunna vara med och påverka?

(frågor från intervjuguiden)

De flesta av de intervjuade ger exempel på att de har framfört önskemål och fått dessa tillgodosedda. Flera säger att personalen är lyhörd och aktivt efterfrågar hur brukaren vill ha det. Flera beskriver också situationer där de ”sagt ifrån”. En kvinna som har hemtjänst säger till exempel att personalen vet hur hon vill ha det och att hon tycker att hon får hjälpen som hon vill ha den. Hon har sina rutiner som personalen lär sig och hon kan säga till om hon vill ha något förändrat.

Några brukare har framfört synpunkter som inte har beaktats. Dessa synpunkter har ofta handlat om en enskild personal eller en specifik situation. En av brukarna uppger att det har lett till att hon av sagt sig en insats och nu klarar det själv ”så gott det går”. En person säger att personalen blir tjurig om man har åsikter och att det kommer tillbaka som en bumerang att de är otrevliga tillbaka. En av de intervjuade säger att personalen har frågat hur hon vill ha det men att de lätt glömmer och att informationsöverföringen mellan personal inte fungerar.

Några brukare uttrycker att de är nöjda och inte har några önskemål. ”Personalen brukar fråga hur jag vill ha det. Jag har inte så mycket synpunkter på hur de ska göra... Det är inte så noga, det får dom bestämma själva”.

I följande avsnitt (3.3-3.7) ges fler exempel på vad som är viktigt att kunna påverka för olika brukare, samt exempel på positiva och negativa erfarenheter.

3.3 Tider för stöd och hjälp

Kan du påverka vid vilka tider du vill ha hjälp?

(fråga från intervjuguiden)

Följande svar kommer från hemtjänsttagare.

- ”Ja, händer att jag behöver ändra tiden. Det har gått bra.”
- Får bestämma tid själv men ibland blir det ändringar.
- Har förståelse för om hemtjänsten behöver ändra tid men vill att de hör av sig vid förseningar. Har hänt att de kommit 3 timmar efter överenskommen tid utan att meddela detta i förväg.
- ”Spelar ingen roll. Jag är hemma när de kommer”
- ”Kommer när de kommer. Är lite olika.”

Följande svar kommer från regelbundet återkommande korttidsboende och äldreboende.

- ”Är nöjd med rutinerna som finns.”
- En del rutiner har fastlagda tider – till exempel mattider förutom frukost, och dusch en gång per vecka.
- ”Personalen har inte så mycket tid. Kan få vänta 20 minuter på att gå på toaletten.”
- ”Går inte alltid att få hjälp direkt om personalen är upptagna med någon annan.”

Vid intervjuerna på äldreboenden frågade vi om brukarna kan välja när de ska äta. Flera av de intervjuade på äldreboenden och i regelbundet återkommande korttidsboende säger att det finns rutiner för när maten serveras och att de är nöjda med det. En del uppger att de själva väljer när de ska äta frukost. En person säger att hon upplever att hon skulle kunna ha andra önskemål om mattider och att önskemålen då skulle tillgodoses. En person säger att han inte får bestämma själv när han ska äta.

3.4 Utförande av insatser

I intervjuguiden hade vi öppna frågor kring vad som är viktigt för brukaren att kunna påverka. Utifrån de öppna frågorna har de brukare som tycker att det är viktigt att kunna påverka tagit upp olika saker som rör utförandet, till exempel följande.

- Att personalen ringer på dörren när de kommer – ”kliver inte bara in.” (hemtjänst)
- Städning och diskning – viktigt att den utförs som brukaren vill och som de kommit överens om i den individuella målplanen. (hemtjänst)
- Att rummet är bra. ”Har fått ett dåligt nattduksbord, när inte lådorna.” (regelbundet återkommande korttidsboende)
- Eget rum. (regelbundet återkommande korttidsboende)

- Kunna påverka vad man har på sig. En intervjuad kvinna säger att om personalen föreslår något som hon inte vill ha så ändrar de utifrån hennes önskemål.
- Morgon- och kvällsrutinerna är fasta och enligt önskemål. (äldreboende)
- Duschning har inte utförts respektfullt av en personal. (hemtjänst)

Allteftersom vi har genomfört intervjuerna har vi mer uttryckligt frågat kring mat och måltidssituation samt aktiviteter. Svaren kring dessa teman är omfattande och redovisas därför separat i avsnitt 3.4.1 och 3.4.2. Personalens bemötande berörs på flera ställen i rapporten, i avsnitt 3.4.3 redovisas negativa erfarenheter av bemötande som är kopplat till utförande av insatser.

3.4.1 Mat och måltidssituation

Mat och måltidssituation är teman som kommer upp i nästan alla intervjuer. Inom hemtjänsten är det några av de intervjuade som berättar att de äter lunch eller hämtar matlåda på en träffpunkt. Några hemtjänststagare får hjälp med frukost och eller lunch. Några har matdistribution och hjälp med inköp. En hemtjänststagare är missnöjd med att kommunen infört Internet-handel för inköp av dagligvaror. Hon vill vara med och göra sina inköp och handlar numera själv i samband med ledsagade promenader.

Nedan följer de synpunkter som kom fram om maten och måltidssituationen vid intervjuerna i regelbundet återkommande korttidsboende och äldreboenden. De flesta av svaren kommer från enstaka personer men några teman har tagits upp av flera intervjuade. Om svaret kommer från mer än en intervjuad person är det markerat med (flera).

- ”Får välja frukost men det är lite att välja på.”
- ”Nöjd med maten”, är mycket bättre än den hon tidigare fick via hemtjänsten.
- Maten är dålig. ”Är van vid god mat och kanske inte den bäste att fråga.”
- Har blivit tillfrågad om maten och personalen tar hänsyn till brukarens svårigheter att äta viss mat.
- Det borde vara lite bättre mat på helgerna, ”festmat”. Nu är det ofta gröt på kvällen. (synpunkt från anhörig som deltog i intervjun)
- Matsedeln från köket är bestämd (till skillnad från dagverksamheten där brukaren får välja mellan olika rätter).
- Äter tillsammans med ”de andra” och tycker att det är bra. (flera)
- ”Bra att ha samma plats vid bordet. Har en bra plats nu.”
- Får eller kan få något att äta efter kvällsmaten om brukaren vill. (flera)
- Skulle kunna ha andra önskemål om mattider och var hon äter och i så fall få sina önskemål tillgodosedda.
- Tiderna för mat är bestämda och det är bra. (flera)

När det gäller tiderna för mat se även avsnitt ”3.3 Tider för stöd och hjälp”.

3.4.2 Aktiviteter och social samvaro

Aktiviteter och social samvaro är teman som främst kommer upp i intervjuerna på boenden och i regelbundet återkommande korttidsboende. Inom hemtjänsten är det två personer som berättar att de har ledsagade promenader varje vecka. En person som nu bor i äldreboende säger att personalen på boendet ägnar mer tid åt henne än vad hemtjänsten tidigare hade möjlighet att göra. Hon kände sig otrygg när hon hade hemtjänst, men gör inte det i boendet. En annan person som bor i äldreboende säger att hon önskar att personalen skulle ha lite mer tid till förfogande, till exempel för att sitta ner och prata en stund.

Flera av de intervjuade berättar att de har kontakt med och, mer eller mindre ofta, får besök av anhöriga och eller vänner. Några berättar att anhöriga eller vänner tar med dem ut på allt från promenader till sommarvistelser på landet.

Nedan redovisas några svar som rör aktiviteter, rehabilitering/träning och social samvaro. Om inget annat anges kommer svaren från intervjuer i äldreboende eller regelbundet återkommande korttidsboende.

- Har med egen tv under vistelsen i regelbundet återkommande korttidsboende.
- Skulle vilja ha mer att göra.
- Vill delta i bassängträning.
- Skulle vilja komma ut mer med hjälp av personalen.
- Skulle vilja komma ut mer. (hemtjänst)
- Har tidigare tackat nej till att delta i träning men vill nu börja träna.
- Deltar i aktiviteter som hon tycker är trevliga, till exempel bingo och gymnastik.
- Brukar vara med på gymnastik, andakt och musik ibland (om det är musik som hon tycker om).
- Är nöjd med de aktiviteter som finns och deltar i gymnastik, underhållning, andakt och bingo.
- Bra information om aktiviteter, snart är det julfest.
- Personalen hjälper till att kontakta biblioteket så att de kommer med böcker.
- Skulle vilja ha lite bakgrundsmusik i samlingsrummet och frågor med kort (till exempel sportfrågor).
- ”Här sitter vi tillsammans och dricker kaffe... det är tyst och lugnt... vi har inte så mycket att prata om.”
- Deltar i studiecirkel.
- Har varit till ett butikscentrum med kontaktmannen en gång på ”egen tid”.

3.4.3 Bemötande

Som vi redovisar i flera avsnitt så uttrycker de flesta av de intervjuade att de är nöjda med personalen. ”Personalen är bra, har god kontakt med alla”.

Nedan redovisas de svar som rör negativa erfarenheter av personalens bemötande. Det är två av de 12 intervjuade som tar upp specifika erfarenheter av dåligt bemötande och ytterligare två som uttrycker att de inte är helt nöjda med all personals bemötande.

- Brukare som berättade hur hon ville ha det fick till svar av en personal ”jag har jobbat i 20 år och kan det här”. Har frånsagt sig hjälp från den personen. (duschning)
- Har blivit dåligt bemött en gång. Tog upp det med sjuksköterskan som sa att det var fel och att de skulle ta tag i det. (toalettbesök nattetid)
- Skulle vilja att personalen mer kändes som kamrater än ”satt på sina höga hästar”.
- ”Nedlåtande bemött av ordinarie personal.”

3.5 Individuell målplan (IMP)

I följande avsnitt redovisas brukarnas svar som handlar om individuella målplaner. Svaren redovisas under följande rubriker

- Kännedom om planen
- Mötet inför planen
- Utförande enligt planen.

3.5.1 Kännedom om planen

Av de 12 personer som vi har intervjuat är det tre som är väl medvetna om att de har en eller flera (kopplat till respektive insats) individuella målplaner. Dessa tre personer visar sina planer i samband med intervjuerna. Hos ytterligare en person får vi se den personliga planen men då är det med hjälp av en anhörig som är med vid besöket. En person säger att hon sett planen men inte är så intresserad.

Övriga känner inte igen begreppet ”individuell målplan, IMP”. Två personer säger att personalen skriver in i datorn hur de vill ha det och vad som händer med dem. ”Bra att allt finns nedskrivet, framförallt för ny personal. Då behöver jag inte berätta allt själv.” En person säger att ”En sån plan skulle jag gärna vilja se!”

3.5.2 Mötet inför planen

En person berättar att hon blev intervjuad av sina två kontaktmän inför upprättandet av en personlig plan. I en plan står det antecknat vilka som var med men den intervjuade brukaren har strukit över ett namn eftersom denna person enligt henne inte var med på mötet. En person berättar att hon hade ankomstsamtal när hon flyttade in. Vid detta samtal deltog brukaren själv, biståndshandläggare, sjuksköterska, hennes son och ”någon mer”. En intervjuad som inte känner till sin personliga plan säger att hon minns att hon

fick berätta om sin bakgrund och om vilka önskemål hon hade om insatserna när hon flyttade in. En brukare har endast haft sin insats i ett par veckor och hon säger att hon inte har haft något samtal om hur hon vill ha det än.

3.5.3 Utförande enligt planen

I intervjuguiden finns det ganska många frågor som rör planen och hur brukaren tycker att det fungerar.

Är du nöjd med din plan? Är det något du tycker saknas? Hur har det gått? Tar personalen hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha? Har det fungerat på det sätt som ni kom överens om i planen? Vet personalen om vad som står i din plan? Arbetar de efter det som står i din plan? Har ni haft (uppföljnings-) möte för att gå igenom planen och se om den behöver ändras?

(frågor från intervjuguiden)

I själva intervjusituationerna är det många frågor som har fallit bort eftersom mer än hälften av brukarna inte har känt till om de har en individuell målplan. Nedan redovisas svar som rör ovanstående frågor.

En intervjuad säger att planen är bra förutom språket som inte får godkänt av henne. En annan person säger att det finns en felaktighet i planen men att felaktigheten är ganska bra för henne och att hon därför inte har begärt en ändring! I sitt eget exemplar har hon dock klippt bort felaktigheten. Samma person säger att hon inte vill lägga till något utan tycker att det som står i planen beskriver hur hon vill ha det.

En intervjuad säger att personalen inte alltid lyssnar på vad hon säger om hur hon vill ha det. Personalen tar inte alltid hänsyn till och utför moment i hennes stöd/hjälp på det sätt som de kommit överens om i den individuella målplanen. En annan intervjuad säger att alla verksamheter följer det som har överenskommits i IMP på ett bra sätt. Några säger att det fungerar eller att ”det är bra som det är”.

De fyra personers planer som vi fick se i samband med intervjuerna var med ett undantag upprättade eller uppföljda inom de tre senaste månaderna. En plan var upprättad i september 2008 (intervju i maj 2009). Vi som har intervjuat har kunnat se att det som de intervjuade berättade om som är viktigt för dem – till exempel hur de vill ha utförandet av insatser – finns beskrivet i deras individuella målplaner.

3.6 Kontaktmannaskap

De flesta känner till att de har en eller två kontaktmän och de flesta vet vad kontaktmannen/kontaktmännen heter. Det är olika hur mycket de intervjuade personerna träffar sina kontaktmän och det är olika hur viktig de tycker att kontaktmannen/kontaktmännen är. På ett äldreboende hade de brukare som vi intervjuade en informationsskylt med namn på kontaktpersonen uppsatt på väggen.

Följande svar kommer från hemtjänsten.

- Tycker inte att kontaktmännen kommer så ofta, kanske någon gång i månaden för att städa. Kommer aldrig på besök utöver städningen.
- Kontaktmännen kommer med jämna mellanrum – kan ta några veckor mellan gångerna.
- ”Sporadiskt, beror på hans schema. Ibland en gång i veckan, ibland flera gånger i veckan.”
- Är oftast kontaktmännen och ytterligare två personer som kommer och hjälper till med städ och tvätt.
- ”Kontaktmannen är suverän.”

Följande svar kommer från regelbundet återkommande korttidsboende och äldreboende.

- Har två kontaktmän men träffar inte dom oftare än andra ur personalen. Pratar med dom hon träffar om hon vill framföra önskemål. Personalen lyssnar och frågar hur hon vill ha det varje gång de kommer.
- Träffas utifrån kontaktmännens schema.
- Har bytt kontaktman en gång på grund av omorganisation. Kontaktmannen hjälper bland annat till vid dusch och hon städar och lägger upp håret.
- Har mer hjälp av kontaktmännen än av annan personal, till exempel så hjälper de till att beställa färdtjänst. Träffar kontaktmännen flera gånger i veckan och när ingen av dom arbetar ”rycker andra in” och hjälper med vad som behövs.
- Har haft samma kontaktmän hela tiden och trivs med dom.
- Vet vem som är kontaktman men är inte helt nöjd med henne. Viktigare att träffa andra ur personalgruppen som brukaren är förtjust i.

3.7 Förbättringsförslag

Finns det något du skulle vilja ändra/förbättra för att få mer inflytande över din situation/det stöd och de insatser som du har beviljats?

(frågor från intervjuguiden)

Frågan ställdes med olika formuleringar i olika intervjuer. Oftast blev det en öppen avslutande fråga kring temat ”är det något du tycker kan bli bättre?”. Svaren handlar om olika saker, fyra svar kan hänföras till ”aktiviteter och social samvaro”.

- Skulle vilja komma ut mer. (hemtjänst)
- Vill ha mer att göra under vistelsen i regelbundet återkommande korttidsboende.
- Skulle vilja att personalen hade mer tid till förfogande för just henne (äldreboende)
- Vill ha mer aktiviteter (äldreboende)

En hemtjänsttagare säger att informationen skulle kunna bli bättre. Nu fungerar det ibland men det är inte självklart att få information om till exempel

förseningar. Informationsöverföringen mellan personal – att den ene vet vad den andre gör – skulle kunna bli bättre. Ett svar handlar om att det är svårt att förstå förkortningarna på fakturan (äldreomsorgsavgiften). Två svar handlar om att de intervjuade känner sig instängda eller inlåsta i sitt äldreboende.

- Instängd, kan inte själv öppna sin altandörr.
- Känner sig inlåst, ”är svårt att ta sig in och ut” (syftar på boendet).

Av de intervjuade är det fyra som svarar ”nej” eller inte kan komma på något de tycker kan bli bättre.

- ”Nä, de hjälper mig. Har inget att klaga på.”
- ”Svårt att svara på. Har inte funderat på det. Är nöjd och trivs.”
- ”Allt är bra, finns inget som behöver förbättras.”

4. Resultatredovisning – omvårdnadspersonal

Vi har intervjuat/samtalat med representanter för fem personalgrupper – två inom hemtjänsten, två på äldreboenden och en personalgrupp som arbetar med korttidsboende. Intervjun med den sista personalgruppen fokuserade på deras erfarenhet av regelbundet återkommande korttidsboende. Fyra av enheterna drivs kommunalt och en enhet drivs på entreprenad. Sammanlagt har vi träffat ett tjugotal medarbetare inom äldreomsorgen.

Vi har inte frågat om anställningstid men det framkom vid intervjuerna att många av dem vi pratade med hade arbetat länge på samma arbetsplats eller på andra håll inom äldreomsorgen.

Svaren från personalgruppsintervjuerna redovisas under följande rubriker

- Förutsättningar för inflytande
- Tider för stöd och hjälp
- Utförande av insatser
- Kontaktmannaskap
- Kontakt med anhöriga
- Individuell målplan

Svaren redovisas i huvudsak som citat eller referat från de olika intervjuerna.

4.1 Förutsättningar för inflytande

Vad är viktigt för att brukarna ska uppleva att de är delaktiga och har inflytande över sin situation? Finns det situationer som det är extra viktigt att brukaren har inflytande över?

(frågor från intervjuguiden)

”Viktigt att **fråga**.” Vi ankomstsamtalet efterfrågar personalen bakgrund, vanor, vad man vill, vad man tycker om och så vidare. I vardagen kan det handla om att man frågar brukaren ”Vad vill du ha till frukost idag?” Inte bara utgår från att personen vill ha samma som igår. (äldreboende)

”att de blir sedda, bekräftade och kan säga sin åsikt”. ”Få leva det liv de vill leva”. (äldreboende)

”Att komma till kortbo innebär en social sänkning” – man har inte samma tillgång till TV, radio, tidningar som i hemmet. Det kan man av praktiska skäl inte ha något inflytande över. Maken/makan måste ju ha kvar sådant hemma om man inte köper dubbla uppsättningar. Viktigt är att rutinerna på kortbo är så lika de rutiner man har hemma, att de inte bryts för mycket. (regelbundet återkommande korttidsboende)

”Det är en hela tiden pågående dialog mellan oss och brukarna om insatserna, vid varje besök. På så sätt blir brukarna delaktiga i insatserna hela tiden.” (hemtjänst)

”Inflytande – det betyder att brukarna själva får bestämma hur de vill ha det.” Det kan till exempel innebära att de vill ha dusch eller städning en viss veckodag... (hemtjänst)

Situationer som nämns som viktiga för brukare att ha inflytande över är bland annat

- **Daglig omvårdnad** som till exempel duschning och ADL-träning ”när man är nära brukaren och brukaren egentligen är väldigt utsatt.” ”synpunkter från brukaren kommer oftast på dusch (ej manlig personal) och bäddning.”
- **Matsituationen** – att få välja vad, var, när och med vem man äter.
- Att få **sovmorgon** om man vill.

En personalgrupp nämner att det är extra viktigt att ta reda på hur personen levt tidigare om personen inte kan prata själv. Personalgruppen säger att det till exempel är bra att veta om personen har tyckt om att ta ett glas rödvin på lördagskvällen eller om personen aldrig har visat intresse för religion – så att man inte sätter någon på en andakt ”bara för att det finns”.

Har ni tillräcklig kompetens för att klara de krav som ställs när det gäller att ge brukare inflytande över sin vardag? Finns det utrymme i verksamheten för att klara de krav som ställs när det gäller att ge brukarna inflytande över sin vardag?

(frågor från intervjuguiden)

En personalgrupp menar att det finns tid för att brukarens inflytande ska kunna garanteras och att personalen borde fråga lite oftare hur brukarna vill ha det. Personalen upplever att de som säger ifrån tydligast eller har anhöriga med mycket synpunkter är de brukare som det tas mest hänsyn till. ”De som är nöjda och tacksamma har inte så stort inflytande”. (hemtjänst)

”Vi har gått utbildningar i bland annat ’professionell kompetens’ och har bra kunskaper för arbetet.” Personalen säger dock att de ibland kan vara svårt att säga nej till önskemål som ligger utanför beslutet om insatser. (hemtjänst)

En personalgrupp säger att de gärna skulle vilja få mer praktisk kunskap om hur man hanterar olika situationer. De tycker att utbildningar och föreläsningar brukar ge både bekräftelse och tips. (äldreboende)

Flera personalgrupper menar att det är svårt att få tiden att räcka till, alla önskemål som kommer från brukare kan inte tillgodoses. Nedan följer några personalgruppers tankar på detta tema. Se även avsnittet ”4.2 Tider för stöd och hjälp”.

En personalgrupp säger att de har fått mer och mer att utföra men inte mer tid – till exempel sophämtning som tar tid från de boende. En personal säger att mycket ligger i personalens ”tänk”. Eftersom de inte kan förvänta sig mer personal gäller det att ändra schemat och kanske göra en sak ”man alltid gjort” på förmiddagen på kvällen istället. Som personal kan man ändra när

på dygnet man gör olika saker och man kan prioritera om. (äldreboende)

”Räcker inte alltid till. Vill mycket. Skulle vilja att önskemål från boende kunde utföras direkt men det går inte alltid.” (äldreboende)

På korttidsboendet säger personalen att det inte finns tillräckligt utrymme i verksamheten för att möta alla krav på inflytande och delaktighet från brukarna. Brukarna får till exempel inte duscha oftare än en gång i veckan även om de är vana vid att duscha dagligen. ”Det som skulle behövas för att öka brukarnas inflytande är mer tid. Det går inte att göra något extra idag.” Personalen säger också att de skulle behöva mer av telefon på rummet, böcker, tidningar, radio- och tv-apparater och liknande samt mer kunskap om mobiltelefoner och datorer för att kunna hjälpa till.

”Det är mycket vi måste kunna för att brukarna ska ha det som de brukar, när de är hos oss. Vi lär oss efterhand... Men det som brukarna värdesätter mest är om vi har lite mer personaltid för att prata med dom. Nu försöker vi göra det i samband med att vi utför andra inplanerade insatser.” Andra krav som kommer är duschtider, eget rum och kylskåp på rummet. (regelbundet återkommande korttidsboende)

Några personalgrupper uttrycker osäkerhet kring hur de ska skriva brukarnas individuella målplaner och en arbetsgrupp säger uttryckligen att de vill lära sig mer om IMP. Se vidare avsnittet ”Individuell målplan (IMP).

4.2 Tider för stöd och hjälp

Båda personalgrupperna inom hemtjänsten säger att de försöker ta hänsyn till och planera in önskemål om särskilda tider eller veckodagar för till exempel dusch eller städning. Båda säger också att det inte alltid fungerar.

”Vi gör upp om ungefärliga tider för insatserna... Alla önskemål kan dock inte uppfyllas, hänsyn måste tas till att alla brukare ska få sina behov tillgodosedda.”

”... i planeringen tar vi hänsyn om det går schemamässigt. Det gäller även klockslag”.

En hemtjänstgrupp säger att de ibland måste ändra på överenskomna tider för att ”få ut arbetet”. Om de måste ändra en överenskommen tid ringer de och meddelar brukaren innan. Samma hemtjänstgrupp säger att det finns ett missnöje bland brukare över att de inte fullt ut kan få välja när de vill ha hjälp.

Inom de särskilda boendena och det regelbundet återkommande korttidsboendet är det delvis andra aspekter av ”tid” som berörs, bland annat ”brist på tid” som har beskrivits i avsnittet ”4.1 Förutsättningar för inflytande”. Inom boenden nämns till exempel att brukare ska kunna välja när de vill gå upp på morgonen och när de ska äta. Möjligheten att tillgodose denna typ av önskemål varierar dock mellan olika enheter, avdelningar inom en enhet eller mellan olika dagar. Boenden och regelbundet återkommande korttidsboende

har också i varierande omfattning aktiviteter på regelbundet återkommande tider.

4.3 Utförande av insatser

Flera personalgrupper för resonemang kring hur insatser utförs så att de ger möjlighet till självbestämmande och val för brukare. Det som berörs är framförallt mat och måltider samt social samvaro och aktiviteter.

”... olika personer vill ha det på olika sätt. På demensavdelningen äter alla tillsammans men på övriga avdelningar kan man välja att sitta tillsammans med andra eller lite mer för sig själv men ändå så att man hör samtalen, eller äta på sitt rum. Om någon har gått upp sent eller är ute med anhöriga går det bra att spara mat och äta senare. Varje dag serveras en rätt men är det någon som inte tycker om maten brukar det gå att ordna ett alternativ via något som finns i frysen sedan tidigare... Boende är med och bestämmer matse- deln för veckan.” (äldreboende)

”Matsituationen är viktig. Viktigt att få välja om man vill äta tillsammans med andra eller äta på egen hand i sitt rum. Personalen har blivit bättre på att fråga. En del brukare äter till exempel frukost på sängen.” (äldreboende)

”Vi gör vad som är möjligt att åstadkomma... men det är ofta en avvägning, till exempel vad de vill ha till frukost och när de vill äta den.” (regelbundet återkommande korttidsboende)

Flera personalgrupper säger att tid för samtal och social samvaro är viktigt för brukarna. På äldreboende finns det någon aktivitet i stort sett varje dag. De aktiviteter som förekommer är till exempel bingo, sittande dans, pizzakväll, musik, studiecirkel, gympa, årstidsanknutna fester samt besök av kyrkor och ideella föreningar. En del av aktiviteterna har kommit till efter önskemål från de boende – till exempel gemensamt ”söndagskaffe” med extra gott fika på en avdelning. Ett äldreboende har en personal som är särskilt ansvarig för aktiviteter. Denna personal efterfrågar aktivt önskemål från de boende. En personalgrupp påpekar att inte alla vill umgås i grupp och att brukarna själva bestämmer om de vill delta i gemensamma aktiviteter.

Personalgrupperna beskriver olika sätt att hantera brukares behov av ”egen tid” och tid för samtal. Bland annat nämns att

- samtala med brukarna i samband med att personalen utför planerade insatser
- ge brukare möjlighet att göra något som de själva bestämmer enskilt tillsammans med en personal
- se samtal/egen tid som en ”aktivitet”
- ta hjälp av frivilligorganisationer, till exempel för att en brukare ska få någon att samtala med på sitt modersmål.

4.4 Kontaktmannaskap

Arbetar ni med kontaktmannaskap? På vilket sätt bidrar kontaktmannaskapet till delaktighet och inflytande för brukarna?

(frågor från intervjuguiden)

Det varierar mellan olika enheter hur många brukare som varje personal är kontaktman för. Inom hemtjänsten uppger personalen att de är kontaktmän för mellan 5 och 7 brukare var. Inom äldreboenden och regelbundet återkommande korttidsboende uppger personalen att de är kontaktmän för allt från 1-2 brukare till 4-6 brukare. På de flesta enheter är man två kontaktmän per brukare, ibland är rollerna uppdelade på en ”ansvarig” och en ”delkontaktman”.

Kontaktmannen har oftast huvudansvar för

- att det upprättas en individuell målplan tillsammans med brukaren och eventuellt anhöriga
- kontakt med anhöriga.

Nedan redovisas citat och referat från intervjuerna som ger en bild av kontaktmännens roll.

”Det finns två kontaktpersoner utsedda för varje brukare och vi är kontaktperson för omkring 7 brukare var. Vi brukar träffa de brukare vi är kontaktperson för cirka två ggr per vecka (avser de brukare som har mycket insatser).” Vid behov av andra eller utökade insatser tar kontaktmannen kontakt med biståndshandläggaren. (hemtjänst)

”Ja, bidrar mycket till inflytande! Får en annan kontakt med ”sina” brukare. Månar lite extra om de personer man är kontaktperson för och lär känna dem extra väl.” Personalen upplever att de blir viktiga för ”sina” boende. När de arbetar så arbetar de alltid hos de boende som de är kontaktperson för samt hos ytterligare två brukare som varierar från dag till dag. Detta innebär att all personal arbetar med alla boende på avdelningen. Brukarna brukar fråga efter sin kontaktperson. Alla som kan veta vet vem som är deras kontaktperson och för övriga vet de anhöriga. Kontaktmannen har ”extra ansvar” för bland annat ”månadssamtal med anhöriga” och att ha hand om handkassa för brukaren. (äldreboende)

”Ja! Kontaktmannen får ofta lite bättre kontakt med ”sina” boende” och deras anhöriga. ”Pysslar lite extra” med dem man är kontaktperson för.” Några gånger har det hänt att brukaren har haft önskemål om en särskild kontaktperson (utifrån att brukaren kände den personen sedan tidigare) eller att brukare eller personal har velat byta kontaktperson eftersom kontakten med brukaren eller anhöriga inte fungerat så bra. Dessa situationer har lösts genom byte av kontaktperson. (äldreboende)

”Rollen som kontaktperson kan bli omfattande – särskilt för brukare som inte har några anhöriga.” (regelbundet återkommande korttidsboende)

4.5 Kontakt med anhöriga

Hur arbetar ni med delaktighet för anhöriga?

(fråga från intervjuguiden)

Kontakten med anhöriga varierar – bland annat beroende på brukarens behov och intresset från de anhöriga. En hemtjänstgrupp säger att det är viktigt att ha en bra kontakt med anhöriga men att inte alla anhöriga är intresserade. Hur mycket kontakt de har med brukarens anhöriga beror mycket på de enskilda brukarna och deras anhöriga. De har inte anhörigräffor eller liknande för anhöriga/brukare i annat fall än när en förändring ska göras – typ omorganisationen som innebär byte av enhet och personal.

Den andra hemtjänstenheten säger att de har mycket kontakt med en del anhöriga. ”Speciellt när det gäller klädinköp och annat praktiskt. För dementa brukare har vi mycket anhörigkontakter.” Denna personalgrupp betonar också att de i första hand försöker ta tillvara brukarnas åsikter, inte anhörigas, om de upplever att brukarens och anhörigas åsikter skiljer sig åt.

Personalgrupperna i äldreboende och regelbundet återkommande korttidsboende berättar att deras enheter på olika sätt har fokus på anhörigkontakter. Det handlar om väl utarbetade rutiner för anhörigkontakter och eller olika satsningar på att kompetensutveckla personalen och eller utveckla anhörigkontakterna. En personalgrupp som deltagit i en satsning på kontakt med anhöriga säger att de känner sig stärkta i dialogen med anhöriga, att det är lättare att prata med anhöriga. Denna personalgrupp menar att det är viktigt att anhöriga är delaktiga och att de har någon att vända sig till med synpunkter och krav. Samma personalgrupp säger också att de får mycket omtanke från anhöriga.

En personalgrupp säger att det är olika hur mycket brukaren vill berätta om sitt liv. En del brukare markerar att de inte vill prata om vissa saker och det kan bland annat innebära att personalen har luckor i kunskapen om anhöriga.

En enhet berättar att de har anhörigräffor två gånger per år och att de därutöver bjuder in anhöriga till en del fester. Erfarenheten är att det brukar vara ungefär hälften av de anhöriga som kommer. ”En del kommer alltid och en del kommer aldrig.” En annan personalgrupp berättar att de tidigare hade anhörigråd som bland annat ordnade promenader och bullbak men att det rann ut i sanden på grund av svalt intresse från anhöriga. Enheten funderar på att starta anhörigråd igen.

Personalen som arbetar med återkommande korttidsboende skulle, utöver kontakten med anhöriga, vilja ha ett bättre samarbete med hemtjänsten som också är en samarbetspart. ”Men det saknas tid för det.”

Flera personalgrupper nämner också att anhöriga deltar vid ankomstsamtal och eller upprättande av individuell målplan. Se vidare avsnittet ”4.6 Individuell målplan”.

4.6 Individuell målplan (IMP)

Alla enheter arbetar med individuella målplaner för sina brukare. Personalgrupperna beskriver bland annat vilka som är med vid ankomstsamtal eller annat möte för att upprätta individuell målplan, hur planerna används och hur ofta de uppdateras. Svaren handlar också om vilken betydelse individuella målplaner har för brukarnas inflytande och delaktighet.

I detta avsnitt redovisas varje enhets svar för sig för att ge en bild av hur olika enheter resonerar kring och arbetar med individuella målplaner.

4.6.1 Upprättande av plan

Hur arbetar ni med individuella målplaner? Vem tar initiativ till möte? Vilka bjuds in till mötet? Vilka brukar vara med? Hur dokumenteras planerna? Använder ni rubrikerna i IMP-handboken?

(frågor från intervjuguiden)

Kontaktpersonen gör en IMP tillsammans med brukaren och ibland även anhöriga, biståndshandläggare, arbetsterapeut etc. I samband med utformningen av dokumentationen tittar man gärna på biståndshandläggarens utredning och eventuellt också målsättningen, som dock kan upplevas för högtravande och svår att omsätta i konkreta uppgifter. Ibland är det svårt att skriva anteckningar i den individuella målplanen på ett riktigt sätt. Svårt att välja rätt ord och skriva sakligt. Det är viktigt eftersom andra, bland annat anhöriga, ska läsa den. Det är olika hur duktig man är på att formulera sig. De upplevda svårigheterna med att skriva IMP har inte diskuterats i hela arbetsgruppen. (hemtjänst)

Kontaktpersonen gör en IMP tillsammans med brukaren och ibland även anhöriga. Båda kontaktpersonerna hjälps åt att författa texten i IMP efter brukarens önskemål. ”Det ska inledas med en levnadsberättelse och sedan följer insatsplaneringen.” Dokumenteras på ett tomt blad i Sofia. Eventuella nattinsatser finns inte med i IMP. Arbetsgruppen har diskuterat på planeringsdagar hur IMP ska skrivas men det har inte varit några konkreta diskussioner om innehållet i specifika IMP. Personalen tycker inte att de har tillräcklig med tid för att vare sig diskutera om inflytande, läsa brukares IMP eller skriva i IMP, så mycket som de skulle vilja. Personalen säger också att de är dåliga på att planera in ”IMP-tid” i schemat. (hemtjänst)

IMP går som en röd tråd. IMP gör att personalen får veta mer om brukaren. Tar upp allt på ankomstsamtalet/IMP. ”Bra men svårt att få tiden att räcka till.” Personalen är lite osäkra på hur IMP ska skrivas, dels osäkra på datastycket, dels tycker de att de har fått olika uppgift om hur de ska skriva. ”Skriv kort” och sedan ”skriv utförligt”. Vad gäller? Dokumenterar i Sofia. Säger att det är mer som ska skrivas nu än i början. Fler frågor/områden och hela dygnet som ska täckas in. Personalen skulle vilja lära sig mer om IMP. Har gått på kurs på IT-enheten men det har ändrats hur man ska skriva. Denna personalgrupp säger också att de skulle behöva mer schemalagd tid

för dokumentation. Svårt att få tid för uppdatering och det förekommer att personal tar hem och skriver på fritiden.

Personalgruppen säger vidare att IMP-samtalet/ankomstsamtalet handlar om att få höra om brukarens liv och hur denne har tänkt sig det i boendet. Det beror på hur mycket brukaren vill berätta hur långa mötena blir. Ibland tar det 15 minuter och ibland berättar brukaren om hela sitt liv och då kan samtalet ta ett par timmar. Om en brukare markerar att han eller hon inte vill berätta om något så respekterar personalen detta. Det gör att personalen ibland har luckor i kunskapen om den boendes anhöriga och dylikt. Det händer också att personalen tycker att de får för mycket information, att samtalet blir för personligt. Kontaktmannen, anhöriga, boende och ibland sjuksköterska (om hon har tid) brukar vara med. Anhöriga är ofta med. (äldreboende)

Personalen bjuder in till möte cirka två veckor efter inflyttning. Anhöriga bjuds in. Den individuella målplanen utgår från biståndsbeslut och ankomst-samtal. IMP ska inkludera hela dygnet och gärna önskemål, familj, fritid, tidigare yrke, kontakt med barn med mera. Först skriver personalen lite om personen, sedan om hur brukaren vill ha det på morgonen osv. Övrigt kan röra till exempel önskemål om frisör eller fotvård (som man tidigare gått hos och vill fortsätta med), lampan tänd på natten med mera... De som vill fyller i en levnadsberättelse. Personalen säger att de använder rubrikerna i IMP-handboken när de skriver de individuella målplanerna. (äldreboende)

Kontaktmannen gör en IMP oftast dagen efter inflyttning och frågar då också om det finns någon anhörig som vill vara med. Den genomförs i form av ett samtal – inget högtravande. Personalen använder den checklista som finns i IMP-handboken och kompletterar med vad brukarna själva berättar utöver det. Även dokumentation i omvårdnadsjournalen som gäller avvikelser. Det är roligt och intressant att göra IMP och ibland även tragiskt ("magiskt") då man kan få höra en livshistoria. Det kan påverka personalen mycket starkt och vara kämpigt ibland. Sjukgymnast/arbetsterapeut deltar inte vid upprättandet av IMP. De informeras istället vid behov och omvårdnadspersonalen får tillbaka information från dem. Nattpersonalen är också kontaktmän och gör IMP. Det fungerar bra. Natten är viktig t.ex. om brukare sovit dåligt en natt så måste personalen anpassa dagen efter för att det inte ska bli för jobbigt för brukaren. (regelbundet återkommande korttidsboende)

4.6.2 Utförande enligt plan

Tycker ni att ni jobbar efter det som ni kom överens om i planen? För "egna" brukare? För dem som ni inte är kontaktman för? Pratar ni i personalgruppen om hur olika brukare vill ha det (utifrån IMP)? Hur ofta följer ni upp IMP? Hur går det till? Hur tror ni att brukarna uppfattar IMP? Är IMP ett viktigt redskap för brukares inflytande och delaktighet?

(frågor från intervjuguiden)

Personalen försöker jobba efter överenskommelserna i IMP men lyckas inte alltid på grund av att de är för lite personal – speciellt förmiddagar. Perso-

nalen menar att IMP är bra när man arbetar hos brukare som man inte är kontaktman för och som inte själva kan tala om hur de vill ha det. Då kan man läsa om insatserna och hur de ska utföras. Kontaktman tar initiativ till uppföljning av IMP – ambitionen är var tredje månad och vid insatsförändringar. (hemtjänst)

Dokumentationen i IMP uppdateras nu för andra gången på ett år. Dessförinnan var det länge sedan. Dokumentationen var inledningsvis mer en arbetsbeskrivning, men allt eftersom personalen fått kunskaper och insikter om syftet med IMP består den mer av brukarens och personalens överenskommelser om insatsernas utformning och tiderna för dem. Jobbar man efter överenskommelsen: det är svårt att säga nej när det kommer önskemål utöver överenskommelsen. Ibland vill brukaren byta insats och det kan vara ok. IMP finns i en pärm hemma hos brukaren. Personalen pratar om det som står i den bara om det uppstår något problem med insatserna. Det är inte så många brukare som är medvetna om att de har en IMP och vad som står i den. Många brukare har svårt att förstå eller minnas att de har gjort en överenskommelse med hemtjänsten. Denna personalgrupp säger också att det hela tiden är en pågående dialog mellan dem och brukarna om insatserna, vid varje besök. På så sätt blir brukarna delaktiga i insatserna hela tiden. Personalen diskuterar inte speciellt med IMP som utgångspunkt. (hemtjänst)

Personalen tycker att de är lyhörda för önskemål, till exempel angående sovmorgon. Läser IMP ibland och blir påmind om hur brukaren vill ha det. Diskuterar IMP i personalgruppen. Fångar ny kunskap om brukaren av varandra. Att en boende till exempel inte vill ha natttillsyn längre kanske det inte är kontaktmannen utan nattpersonalen som uppmärksammar. IMP följs upp var tredje månad – eller om det händer något – tidigare. Personalen tycker att tre månader är ett bra tidsintervall för uppföljning men hinner inte alltid följa upp var tredje månad. Denna personalgrupp säger också att de tar mer hänsyn till hur brukarna vill ha det nu än tidigare. Mat är viktigt för de gamla. Hanteras mer flexibelt nu. När man skriver IMP får man reda på hur den som flyttat in är van att ha det, till exempel sova länge på morgonen. När personalen vet hur brukaren vill ha det är det lättare att tillgodose brukarens önskemål.

Denna personalgrupp säger också att det förekommer att brukare inte vill att det ska ”finnas papper” om dem. Personalen tycker att det kan vara svårt att hantera när brukaren både är noga med hur han/hon vill ha det och samtidigt inte vill att det han/hon berättar ska skrivas ner. När det gäller brukarnas kunskap om IMP säger denna personalgrupp att ”det är många som inte vet att de har en IMP några veckor efter att den är gjord. Däremot brukar anhöriga känna till den.” (äldreboende)

Personalen tycker att de arbetar efter det som står i IMP. De känner även de brukare som de inte själva är kontaktman för. Läser inte jätteofta i IMP men går tillbaka och tittar ibland om det är något de inte vet. IMP är ett stöd för vikarier. Finns tid på arbetsplatsträffar (APT) för att diskutera kring brukaren. Till exempel om man som personal inte uppfattar något likadant. IMP följs upp var tredje månad eller tidigare om det behövs. När det gäller bru-

karnas uppfattning om IMP svarar personalen att ”De vet inget annat. Lär sig hur det går till här! (äldreboende)

Personalen försöker arbeta efter det som står i IMP utan att de läser så ofta i den. Snarare för de muntlig information om brukarna mellan sig i personalgruppen. Som personal måste de ha kunskap om många brukare. Personalen menar att flesta brukare tycker att det är trevligt att delta i att upprätta IMP. Det är också bra att de vet att de har ett eget ansvar, t.ex. att delta i träning efter ett schema. (regelbundet återkommande korttidsboende)

5. Analys och slutsatser

I följande kapitel analyseras resultaten med utgångspunkt från Socialstyrelsens kunskapsöversikt om brukarinflytande samt de övergripande frågor om delaktighet och inflytande som fanns i intervjuguiden

- Vad är viktigt?
- Hur fungerar det nu?
- Är det något som kan bli bättre?

I avsnittet jämförs en del av brukarnas och personalgruppernas svar.

5.1 Påverkansformer utifrån Socialstyrelsens modell

Med utgångspunkt i den modell för olika typer av brukarinflytande som presenterades i kunskapsöversikten på sidan 8 kan vi konstatera att

- de flesta brukare fokuserar på ”vardagsmötet mellan brukare och vårdgivare” – den påverkansform som de flesta brukare tar upp är direkt informell och frågorna är av individuell art.
- flera personalgrupper fokuserar på den individuella målplanen som redskap för delaktighet och inflytande för brukare – den påverkansform som personalen främst fokuserar på är direkt formell och frågorna är av individuell art.

Socialstyrelsens modell för olika former av brukarinflytande – gråmarkeringarna visar vad som har tagits upp i den nu aktuella intervjuundersökningen. Texten inom parentes är vår kommentar.

Påverkansform ----- Frågans art ↓	→ Representativt	Direkt Formell	Direkt Informell
Individuell	Förtroendenämnd Äldreombudsman	Biståndsbedömning Förvaltningsbesvär Plan för omsorg, kontrakt och dylikt <i>(tas upp av framförallt personal, men även av brukare)</i> Val av utförare	Vardagsmöte mellan brukare och vårdgivare <i>(tas upp av fram- förallt brukare, men även av personal)</i>
Kollektiv	KPR Samrådsorgan, brukarråd och liknande <i>(brukare är med och bestämmer mat- sedeln på ett boende)</i>	Brukarundersökningar	Kollektiva sammankomster, till exempel informationsträffar och anhörigträffar <i>(tas upp av några brukare och några personalgrupper)</i>

Personalgrupperna tar även upp ”vardagsmötet” och flera brukare pratar om sina individuella målplaner (IMP). Några personalgrupper och några brukare nämner också kollektiva sammankomster som till exempel anhörigträffar.

En personalgrupp nämner en representativ påverkansform för brukarinflytande i intervjuerna.

Det kan i detta sammanhang påpekas att intervjuguiden inleds med öppna frågor kring inflytande och delaktighet men att vi därefter har fokuserat på ”vardagsnivån”, till exempel genom att fråga om individuella målplaner och kontaktmannaskap. Vi har inte uttalat frågat om representativa påverkansformer som till exempel anhörig- och brukarråd.

5.2 Vad är viktigt?

Intervjuundersökningen visar att de flesta brukare har synpunkter eller önskemål om

- utförandet av de insatser som de har beviljats och eller
- personalens bemötande i samband med utförandet av insatser.

Alla brukare som uttrycker synpunkter/önskemål uttrycker också på olika sätt att de tycker att det är viktigt att personalen är lyhörda inför deras önskemål om hur de vill ha det. De svar som visar att lyhördhet inför önskemål är viktigt är dels de svar som uttalat handlar om detta, dels de svar där brukare ger exempel på situationer där personal inte har varit lyhörda eller respektfulla.

De flesta brukare lyfter fram vad Persson och Topor (se s 8) kallar mikrosituationer – vad man vill ha på sig, om man vill ha sovmorgon, hur man vill ha disken diskad, sin städning utförd och så vidare. Intervjuundersökningens svar om ”vad som är viktigt”, ”hur det fungerar nu” och ”vad som kan bli bättre” handlar i hög utsträckning om olika mikrosituationer. Persson och Topor menar att mikrosituationerna visar vilka vi är och vill vara.

Även personalgrupperna säger på olika sätt att det är viktigt att fråga efter hur brukaren vill ha det. Alla personalgrupper säger – mer eller mindre uttalat – att de efterfrågar synpunkter från brukare i samband med ankomst-samtal eller annat samtal i samband med upprättande av individuell målplan. De flesta personalgrupper säger också att de är lyhörda för brukarens önskemål och för en dialog med brukaren i vardagen.

Sammanfattningsvis kan man säga att brukarna tycker att det är viktigt att personalen är lyhörda för deras önskemål – oavsett **vilka önskemål** som är viktiga för just den enskilde brukaren. Personalen tycker att det är viktigt att lyssna på brukarna och att efterfråga deras synpunkter.

5.3 Hur fungerar det nu?

I den tidigare refererade kunskapsöversikten skriver Socialstyrelsen att en av svårigheterna med att få brukarinflytande att fungera i praktiken är att olika personer och olika grupper har olika lätt att utöva inflytande samt att resursstarka personer har lättare att hävda sina intressen.

Det finns intervjusvar från både brukare och personal som pekar på att denna svårighet gäller även brukarna hos oss. Av de 12 brukare som vi har

intervjuat uttrycker de flesta att de både vill och kan påverka hur deras insatser utförs. Flera brukare ger också exempel på situationer där det inte fungerat och där de krävt och ibland också fått igenom en förändring.

Några brukare uttrycker tvärt emot att de inte har några synpunkter eller önskemål utan att ”de är nöjda som det är”. Det kan påpekas att de flesta som bor i äldreboende är nöjda med de **rutiner** som finns i boendet och inte uttrycker önskemål om att kunna påverka till exempel när de ska äta. **Om** och **vad** man vill påverka verkar bero både på personlighet och på om man bor i vanlig lägenhet eller i äldreboende som har institutionella drag.

En personalgrupp säger att de upplever att det tas mest hänsyn till de brukare som säger ifrån tydligast, eller har anhöriga med mycket synpunkter. ”De som är nöjda och tacksamma har inte så stort inflytande.”

5.3.1 Brukarinflytande i konkreta situationer

I vår undersökning är det i huvudsak följande konkreta situationer som kopplas till brukarinflytande av brukare och personal.

- mat och måltidssituation
- social samvaro och samtal med personalen
- aktiviteter och att komma ut
- olika omvårdnadssituationer, till exempel duschning
- utförandet av olika insatser, till exempel städning.

Brukarna beskriver både situationer där de har haft möjlighet att påverka, eller tror att de skulle kunna påverka om de ville, och situationer där de inte kunnat påverka eller blivit dåligt bemötta av personalen. Samtliga personalgrupper beskriver hur de på olika sätt arbetar för att ge brukarna inflytande över ovanstående situationer. Övergripande strategier för att ge brukare inflytande och delaktighet är att arbeta med kontaktmannaskap och individuella målplaner. Andra strategier som nämns av personalgrupperna är bland annat att

- skapa olika valmöjligheter kopplade till mat och måltidssituation. Till exempel att låta brukare välja när, vad och med vem de vill äta.
- ta tillvara brukares önskemål om aktiviteter
- se till att samtala med brukaren i samband med att personalen utför planerade insatser
- ge brukare möjlighet att göra något som de själva bestämmer enskilt tillsammans med en personal
- fråga brukare om **när** de vill ha insatser utförda.

Samtliga personalgrupper säger också att de inte alltid kan tillgodose brukarnas alla önskemål. ”Det finns inte utrymme i verksamheten för att möta alla krav på inflytande och delaktighet från brukarna.” Konkreta exempel är bland annat följande

- ordinarie dusch kan bara erbjudas en gång per vecka, finns brukare som skulle vilja duscha oftare (flera personalgrupper)

- önskemål om **när** insatser ska utföras kan inte alltid uppfyllas. (flera personalgrupper)

5.3.2 Kontaktmannaskap och individuella målplaner

Kontaktmannaskap och individuella målplaner är två redskap för inflytande som sedan många år används inom vård- och omsorgsnämndens verksamheter. I intervjuerna har vi ställt frågor kring dessa redskap och hur brukare och personal tycker att de leder till delaktighet och inflytande för brukarna.

Som framkommit i resultatredovisningen så känner de flesta brukare till att de har en eller två kontaktmän. Några brukare säger att kontaktmännen är viktiga för dem och några uttrycker snarare att annan personal är minst lika viktig. Det är betydligt färre brukare som känner till att de har en individuell målplan än att de har en kontaktman.

Sammanfattningsvis kan man säga att de brukare som vet att de har en plan eller att personalen dokumenterar tycker att det är bra att det finns nedskrivet hur de vill ha det. Samtliga personer som känner till sin individuella målplan har också synpunkter på att de inte kan få allt utfört som de vill eller uttrycker missnöje med att insatserna inte alltid utförs som överenskommet.

Bland personalgrupperna är det flera som direkt svarar ”individuell målplan” när vi börjar ställa frågor om delaktighet och inflytande och flera personalgrupper återkommer till de individuella målplanerna vid upprepade tillfällen under intervjun. Vi uppfattar att personalen tycker att både individuella målplaner och kontaktmannaskap är viktiga redskap för brukares delaktighet och inflytande. Vi uppfattar också att IMP har satt fokus på inflytandefrågor för flera personalgrupper. Det har lett till att personalen både i högre utsträckning efterfrågar vem brukaren är och hur han/hon vill ha det och att personalen har blivit mer lyhörda inför brukares önskemål.

Vi återkommer med mer personliga reflektioner kring kontaktmannaskap och individuella målplaner i den avslutande diskussionen i slutet av rapporten.

5.4 Är det något som kan bli bättre?

Brukarnas förbättringsförslag har redovisats i ett särskilt avsnitt ”3.7 Förbättringsförslag” på sidan 23. Personalens synpunkter och förbättringsförslag har redovisats under respektive rubrik i kapitel ”4. Resultatredovisning – omvårdnadspersonal”.

Brukarnas förbättringsförslag handlar i huvudsak om aktiviteter och social samvaro. Brukare säger att de vill ha mer att göra, större möjlighet att komma ut samt mer tid till förfogande för ”just henne”. Personalens synpunkter och förbättringsförslag handlar i huvudsak om resurser och attityder.

När det gäller resurser så är det främst synpunkter om att tiden inte räcker till och önskemål om mer tid som lyfts fram av personalen. Det som personalen vill ha mer tid till är att

- kunna tillgodose brukares önskemål om när de vill ha hjälp
- snabbare kunna tillgodose ”spontana” önskemål från brukare
- kunna tillgodose önskemål från brukare som inte kan tillgodoses för närvarande – till exempel dusch flera gånger per vecka.

De svar som vi menar handlar om ”attityder” rör dels att personal uttrycker att de skulle kunna bli bättre, eller ännu bättre, på att fråga efter brukarnas önskemål, dels att personal uttrycker att de kan förändra hur de använder sin tid. ”Personalen borde fråga lite oftare hur brukarna vill ha det.” Ett svar handlar om att mycket ligger i personalens ”tänk”. Denna personalgrupp menar att de inte kan förvänta sig mer resurser men att de kan förändra hur de planerar sitt arbete. Personalen menar att de kan ändra när på dygnet de lägger olika arbetsuppgifter och att de kan prioritera om. Ett svar som är i linje med detta handlar om att personalen försöker använda tiden som går åt till ”utförande av insatser” även till att samtala med och ge social samvaro till den person som de hjälper.

5.5 Övergripande slutsatser

Utifrån ovanstående analys drar vi följande övergripande slutsatser. Det bör påpekas att materialet är litet och att slutsatserna avser de svar som getts inom ramen för intervjustudien. Svaren är inte nödvändigtvis generaliserbara till andra enheter inom äldreomsorgen. Ni som läser rapporten får själva ta ställning till om ni känner igen er i våra slutsatser och om ni kan ha användning av dem i er verksamhet.

- Både brukare och personal tycker att det är viktigt med brukarinflytande på individnivå. Både brukare och personal lyfter fram att relationen mellan brukare och personal är viktig och vikten av att vardagsmöten tas till vara för att ge brukare möjlighet att påverka sin situation. En skillnad mellan personal och brukare är att brukare lägger större vikt vid informella påverkansformer som vardagsmötet mellan brukare och personal och att personal lägger större vikt vid formella påverkansformer som individuella målplaner.
- De flesta brukare uttrycker att de både kan och vill påverka hur deras insatser utförs – **vad** man vill påverka skiljer sig mellan olika individer. Hur och när insatser utförs påverkar om brukare upplever att de har inflytande och delaktighet.
- Kontaktmannaskap och individuella målplaner har begränsad betydelse för brukare – för brukare är det viktigare att insatserna utförs enligt önskemål och att de trivs med personalen.
- Personalen tycker att kontaktmannaskap och individuella målplaner är viktiga redskap för brukarnas delaktighet och inflytande. Redskapen har bidragit till ett förändrat arbetssätt med större fokus på vem brukaren är och hur han/hon vill ha det.

6. Avslutande diskussion

I följande kapitel gör vi som har intervjuat samt författat denna rapport några avslutande reflektioner. Reflektionerna utgår från de svar som vi har fått i intervjuerna och från intryck av ”kultur” med mera som vi fick i samband med intervjuerna.

Som vi skrivit tidigare så uppfattar vi att personalen lägger större vikt vid de individuella målplanerna (IMP) än vad brukarna gör. Dels lyfter personalen fram att samtalen inför de individuella målplanerna ger möjlighet att få veta vem brukaren är och hur han/hon vill ha det, dels är överenskommelsen med brukaren ett sätt att säkra att insatserna utförs som brukaren vill. Vi uppfattar också att flera personalgrupper utgår från att de flesta brukare är införstådda med att de har en IMP och att personal och brukare är överens om detta arbetssätt. Ett par personalgrupper säger tvärtemot att de är många brukare som inte vet om att de har en IMP efter att den är gjord. Både dessa sistnämnda svar och svaren från de brukare som inte vet om att de har en plan pekar på vad vi uppfattar som den stora svårigheten med individuella målplaner – att planerna har svårt att fungera som ”levande redskap” i vardagen.

Det är en väldig spännvidd i brukarnas svar om individuella målplaner. Ett fåtal personer är väl medvetna om sina planer och har också åsikter om hur de är utformade och om de efterlevs. För dessa brukare kan individuella målplaner fungera som det är tänkt – det vill säga som en överenskommelse mellan brukare och personal om hur insatserna ska utföras och som en utgångspunkt för uppföljning av om brukaren får de insatser som han/hon är beviljad.

Frågan är hur man ska tänka kring och arbeta med individuella målplaner för övriga brukare. Är det tillräckligt bra att samtalet inför upprättandet av planen ger personalen en möjlighet att få veta vem brukaren är och hur han/hon vill ha det? Finns det något personalen kan göra för att hålla IMP mer levande för både brukare och personal? Handlar det om tid, kunskap eller är det ett ”omöjligt uppdrag” eftersom inte alla brukare kan förstå vad en individuell målplan är och syftar till? Är det tillräckligt att anhöriga känner till den individuella målplanen för en del brukare?

Vi intervjuare tycker att en del personalgrupper verkade mer ”sampratade” och vana att reflektera över sitt arbete. Detta gäller främst två personalgrupper inom äldreboende/regelbundet återkommande korttidsboende. Dessa personalgrupper hade också mer uttalat gemensamma arbetssätt och strategier som alla var införstådda med än övriga personalgrupper. Det fanns också ett mer ”avspänt”/”okomplicerat” förhållande till individuella målplaner i dessa personalgrupper.

Kan det vara så att personalen på boenden träffas oftare och har större möjlighet att diskutera i vardagen? Eller beror det snarare på ”kulturen” på arbetsplatsen eller vad chefen har för attityd, mål och arbetssätt? Har dessa personalgrupper en bättre förståelse för syftet med individuella målplaner

och därför lättare att tillämpa arbetssätt som styrker brukares inflytande i vardagen? Finns det andra förklaringar?

Vår uppfattning är att det är angeläget att personal och chefer funderar vidare på vilka möjligheter och svårigheter som finns med brukarinflytande. I vilka situationer är inflytande möjligt respektive inte möjligt? Kan personalens lyhördhet och förmåga att uppfatta vad som är viktigt för den enskilde brukaren stärkas? Kan personalens förhållnings- och arbetssätt utvecklas ytterligare för att underlätta för brukare att uttrycka hur de vill ha det?

Avslutningsvis vill vi framhålla att det är viktigt att personalens kunskap hålls levande om brukarinflytande ska kunna få ett ökat genomslag i vardagen. Följande är exempel på sådant som skulle kunna stärka personalen ytterligare i deras arbete med brukarinflytande.

- förvaltningsgemensam introduktion/utbildning i IMP och kontaktmannaskap för ny personal som komplement till introduktionen på respektive enhet.
- informationstillfällen i samband med uppdateringar i IMP-handboken
- inspirationsdag om brukarinflytande
- utbildning i samtalsteknik och eller dokumentation
- tillfällen för reflektion och erfarenhetsutbyte.

7. Referenser

Socialstyrelsen 2008: Brukarinflytande i äldreomsorgen

Socialstyrelsen 2008: Brukarinflytande i praktiken – exempel från äldreomsorg

Länsstyrelserna: Vem bestämmer? Om rättsäkerhet, inflytande och självbestämmande på äldreboenden

Norrköpings kommun: Kompetensstegen i Norrköping 2005-2008 – en utvärdering (FoU-rapport 1:2009)

Norrköpings kommun: Medvetandegjord – strategier för samspel. En studie om hur undersköterskor och vårdbiträden inom äldreomsorgen beskriver att de samspelar med vårdtagare. (FoU-rapport 1:2008)

Norrköpings kommun: Delaktighet och inflytande via personliga utvecklingsprogram – intervjuer med brukare och personal i bostad med särskild service, vård- och omsorgsprogrammet 2009.

8. Bilagor

8.1 Informationsbrev till brukare om intervjuundersökningen

Nedanstående brev finns i tre versioner – en till hemtjänsttagare, en till boende i äldreboende och en till personer som har återkommande korttidsboende. Den återgivna versionen riktar sig till brukare som bor i äldreboende.

Intervju om delaktighet och inflytande

Vill du delta i ett samtal om dina möjligheter till inflytande över planering och genomförande av de insatser som du har beviljats?

Under 2009 genomför vård- och omsorgskontoret en intervjuundersökning om brukarinflytande i äldreomsorgen. Under våren intervjuar vi brukare och personal i hemtjänst och växelvård. Under hösten intervjuar vi brukare och personal i äldreboenden. Vi kommer att intervjuar cirka 10 personer som har någon form av äldreomsorgsinsatser (enskilda intervjuer/samtal). Vi kommer också att intervjuar representanter för 5 personalgrupper inom äldreomsorgen (gruppintervjuer).

Vi vill träffa dig för ett samtal om hur du ser på dina möjligheter till självbestämmande och inflytande. Vad är viktigt för dig att kunna vara med och påverka? Är personalen lyhörd för dina åsikter, behov och önskemål? Vi vill också gärna läsa din individuella målplan (IMP) i samband med intervjun.

Det ni som blir intervjuade berättar för oss kommer att sammanställas i en rapport och redovisas för bland annat vård- och omsorgsnämnden. Du är helt anonym. Det du berättar kommer att sammanställas med de andras berättelser. Vi kommer inte att uppge era namn.

Några dagar efter att du har fått detta brev kommer vi att ringa till dig och fråga om du vill vara med i intervjuundersökningen. Ditt deltagande är självklart frivilligt men vi hoppas att du är intresserad! Om du ställer upp på en intervju kan du antingen komma till oss på vård- och omsorgskontoret eller så kan vi komma hem till dig.

Vi som intervjuar arbetar på vård- och omsorgskontoret med bland annat utredningar till nämnden, statistik och uppföljningar/utvärderingar.

Med vänliga hälsningar

Bo Jönsson
programsekreterare

Susanne Sunnermark
programsekreterare

8.2 Informationsbrev till personal om undersökningen

Nedanstående brev finns i tre versioner – en till personal i hemtjänst, en till personal i äldreboende och en till personal som arbetar med återkommande korttidsboende. Den återgivna versionen riktar sig till personal i hemtjänst.

Personalintervju om brukarinflytande

Vill du delta i ett samtal om brukarnas möjlighet till inflytande över planering och genomförande av de insatser som de har beviljats?

Under 2009 genomför vård- och omsorgsprogrammet en intervjuundersökning om brukarinflytande i äldreomsorgen. Under våren intervjuar vi brukare och personal i hemtjänsten och under hösten intervjuar vi brukare och personal i boenden och växelvård.

Du som personal är en viktig förutsättning för att brukarna ska kunna ha inflytande över sin situation. Din attityd och om du frågar efter brukarens åsikter och behov är av avgörande betydelse för om brukaren ska kunna och vilja framföra synpunkter och önskemål. Som kontaktperson för ”dina” brukare och dennes anhöriga är du viktig när det gäller att lära känna brukaren och att lyssna in brukarens synpunkter, behov och önskemål. Du har också en viktig roll när det gäller att ta fram individuella målplaner (IMP) för ”dina” brukare.

Brukarinflytande är viktigt men det kan också vara svårt. Vi hoppas att du vill delta i ett samtal/intervju om brukarinflytande – med fokus på både möjligheter och svårigheter. Vi vill träffa 4 till 6 personer från varje personalgrupp som är intresserade av att berätta om sina tankar kring brukarinflytande och om hur det fungerar praktiskt i dag. Samtalet/intervjun sker i grupp med personal från din arbetsplats. Anmäl ditt intresse till din chef så kommer vi överens om en tid som passar för alla.

Det ni som blir intervjuade berättar för oss kommer att sammanställas i en rapport och redovisas för bland annat vård- och omsorgsnämnden. Du är helt anonym. Det du berättar kommer att sammanställas med de andras berättelser. Vi kommer inte att uppge era namn. Vi som intervjuar arbetar på vård- och omsorgskontoret med bland annat utredningar till nämnden, statistik och uppföljningar/utvärderingar.

Med vänliga hälsningar

Bo Jönsson
programsekreterare

Susanne Sunnermark
programsekreterare

8.3 Intervjuguide, brukare

Temat/frågor för intervjuer med brukare

Bakgrundsfrågor

Intervjuerna inleds med bakgrundsfrågor kring vilken hjälp brukaren har, omfattningen av hjälpen och hur länge brukaren har haft hjälp/stöd.

- Hur länge har du haft hemtjänst/bott i äldreboende/haft växelvård?
- Vad är det du får hjälp med? (främst riktat till hemtjänstbrukare för att få en uppfattning om omfattningen av insatserna)

Inflytande och delaktighet

Därefter följer frågor som rör brukarens möjligheter att komma till tals och ha inflytande över hur de beviljade insatserna utformas.

- Har personalen frågat dig hur du vill ha det? Brukar personalen efterfråga dina synpunkter och åsikter? Är personalen lyhörd för dina åsikter, behov och önskemål?
- Har du haft möjlighet att framföra hur du vill ha det? Har du kunnat vara med och påverka hur det stöd och den hjälp du får utformas?
- Vad är viktigt för dig att kunna vara med och påverka?
- Kan du påverka vid vilka tider du vill ha hjälp? (Frågan utgår från Socialstyrelsens brukarundersökning 2008)
- Vet du vem i personalen som är din kontaktman? (Fråga från vård- och omsorgskontorets brukarundersökning 2007)
- Hur ofta träffar du din kontaktman?

Individuell målplan (IMP)

Frågorna under temat inflytande och delaktighet ovan kan leda in på den individuella målplanen men vi har också formulerat några frågor som specifikt rör den individuella målplanen.

- Har du ett exemplar av din plan som vi kan titta på tillsammans?
- Kommer du ihåg mötet när ni tog fram din plan? När var det? Vilka var med? Var någon anhörig alternativt din gode man med? Vad pratade ni om? Vem bestämde vad som skulle stå i planen?
- Är du nöjd med din plan? Är det något du tycker saknas?
- Hur har det gått? Tar personalen hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha? Har det fungerat på det sätt som ni kom överens om i planen? Vet personalen vad som står i din plan? Arbetar de efter det som står i din plan?
- Har ni haft (uppföljnings-) möte för att gå igenom planen och se om den behöver ändras?

Förbättringsområden

Intervjun avslutas med frågor kring om det finns något den intervjuade tycker kan bli bättre.

- Finns det något du skulle vilja ändra/förbättra för att få mer inflytande över din situation/det stöd och de insatser som du har beviljats?

8.4 Intervjuguide, personalgrupper

Teman/frågor för intervjuer med personalgrupper

Intervjuerna/samtalen med arbetsgrupperna rör sig kring tre övergripande teman.

Förhållnings- och arbetssätt

- Vad är viktigt för att brukarna ska uppleva att de är delaktiga och har inflytande över sin situation?
- Finns det situationer som det är extra viktigt att brukaren har inflytande över? I så fall vilka?
- Hur arbetar ni med att ge brukarna ökat inflytande över sin situation?
- Hur arbetar ni för att göra brukarna delaktiga i planering och utförande av det stöd och de insatser som de har beviljats?
- Arbetar ni med kontaktmannaskap? På vilka sätt bidrar kontaktmannaskapet till delaktighet och inflytande för brukarna?
- Hur arbetar ni med delaktighet för anhöriga?

Individuell målplan (IMP)

- Hur arbetar ni med individuella målplaner?
- Vem tar initiativ till möte? Vilka bjuds in till mötet? Vilka brukar vara med?
- Hur dokumenteras planerna? Använder ni rubrikerna i IMP-handboken?
- Tycker ni att ni jobbar efter det som ni kom överens om i planen? För "egna" brukare? För dem som ni inte är kontaktman för? Pratar ni i personalgruppen om hur olika brukare vill ha det (utifrån IMP)?
- Hur ofta följer ni upp IMP? Hur går det till?
- Hur tror ni att brukarna uppfattar IMP? Är IMP ett viktigt redskap för brukares inflytande och delaktighet?

Förutsättningar och förbättringsområden

- Har ni tillräcklig kompetens för att klara de krav som ställs när det gäller att ge den boende inflytande över sin vardag?
- Finns det utrymme i verksamheten för att klara de krav som ställs när det gäller att ge brukarna inflytande över sin vardag?
- Finns det något som skulle kunna ändras/utvecklas så att brukarna får mer inflytande över sin situation/det stöd och de insatser de har beviljats?

