

Rapport för
ÄLDREVISION
gällande Södra hemtjänsten
2024



UTFÖRD AV:

*Christina Allaskog, Mattias Persson, Anna Hansson,
Maria Karlsson, Karin Leo, Kerstin Olsson,
Ingermaria Plomgren, Rinella Rioda, Ann-Chrestin Sædén,
Carola Teirfolk, Annika Thomassen och
Ann Wallander Johannesson*

Innehållsförteckning

1. Inledning	3
Om äldrerevision.....	3
Definitioner.....	3
2. Aktuell äldrerevision	4
Om verksamheten.....	4
Uppdraget.....	5
Tillvägagångssätt.....	5
Om respondenterna.....	6
3. Resultatdel	8
Sammanfattning av resultatet.....	8
Resultat.....	12
4. Utvecklingsförslag	33
Vad fungerar bra?.....	33
Vad kan bli bättre?.....	35
Referenser.....	39
Bilaga 1 – Tystnadsplikt och sekretess.....	40
Bilaga 2 – Sekretessbelagd information.....	41
Bilaga 3 – Information till respondenterna.....	42
Bilaga 4 – Inför upprättande av handlingsplan.....	43



Riksföreningen
ÄLDRES HÄLSA



Äldrerevision



ALLMÄNNA
ARVSFONDEN

1. Inledning

Om äldrerevision

Äldrerevision är en metod som har sin grund i en befintlig metod, brukarrevision, som används inom psykiatri och socialpsykiatri sedan många år tillbaka och med goda resultat. Äldrerevision bygger på en kvalitativ metod där äldre personer – så kallade äldrerevisorer – genomför intervjuer med andra äldre som har insatser från samhället med syftet att få fram vad som fungerar bra och vad som kan bli bättre inom en verksamhet eller gällande någon specifik insats.

Äldrerevisorerna har en aktiv roll i hela processen – från fastställande av frågor till intervjuformulär inför den aktuella äldrerevisionen, till genomförande av intervjuer och därefter analysarbete och framtagning av utvecklingsförslag till den beställande verksamheten utifrån framkomna intervjusvar.

Några vinster med metoden är följande:

- Äldrerevisionens resultat och utvecklingsförslag blir ett konkret underlag som kan fungera som en vägledning i verksamhetens fortsatta utvecklingsarbete.
- För äldre som intervjuas är några vinster att de genom intervjuerna blir tillfrågade, sedda och lyssnade till vilket bidrar till en möjlighet att kunna påverka. Att äldrevisorn är äldre bidrar också till ett jämlikt möte.
- Med en ökad möjlighet för äldre att kunna påverka kan tilliten till verksamheten öka, vilket i sin tur kan ha en positiv inverkan på personalens arbetsmiljö och hela verksamheten.

Definitioner

I denna rapport kommer vi att använda olika begrepp som kan vara bra att känna till. Några viktiga begrepp är följande:

Äldrerevisor – den person som genomför äldrerevision, det vill säga intervjuer med andra äldre för att fånga upp vad som fungerar bra och vad som kan bli bättre.

Respondent – den person som blir intervjuad och som därmed delar med sig av erfarenheter och tankar om vad som fungerar bra och vad som kan bli bättre. Ibland används även ordet *omsorgstagare* då respondenten utifrån verksamhetens perspektiv är omsorgstagare, och ibland används även begreppet *den enskilde*.

Revisionsgrupp – några äldrerevisorer som tillsammans med en samordnare bildar en revisionsgrupp, det vill säga som tillsammans planerar och genomför en äldrerevision i en verksamhet samt analyserar intervjusvar och tar fram utvecklingsförslag som därefter redovisas tillsammans med äldrerevisionens resultat för den beställande verksamheten.

2. Aktuell äldrerevision

Om verksamheten

Södra hemtjänsten är en del av Simrishamns kommuns hemtjänst i ordinärt boende och täcker områdena Borrby, Hammenhög, Skillinge och Brantevik. Denna äldrerevision fokuserar på områdena Borrby, Hammenhög och Skillinge.

Södra hemtjänsten har 233 omsorgstagare och utgörs av 30 medarbetare som består av undersköterskor och vårdbiträden. Man arbetar i team runt omsorgstagaren där det ingår omvårdnadspersonal/sjuksköterska/fysioterapeut/arbetsterapeut med flera utifrån varje enskild individ. I Simrishamns kommun arbetar man förebyggande för att exempelvis undvika fall, undernäring och sår.

En person blir aktuell för verksamheten när myndighet i kommunen har gjort en behovsbedömning och fattat beslut om insats/er. Därefter skickas ett uppdrag via ett verksamhetssystem till Södra hemtjänsten som är utförare. Därefter tar Södra hemtjänsten kontakt med omsorgstagaren/anhörig/legal företrädare för genomgång av insatser inför uppstart av dessa. Insatserna planeras och utförs utifrån omsorgstagarens behov och önskemål. Personalen utgår ifrån Simrishamns kommuns värdegrund och mål.

Verksamhetens övergripande mål är att ha omsorgstagarens behov i centrum i alla situationer och att möta varje individ utifrån dennes behov. Vidare är målet att planera utförandet tillsammans med omsorgstagaren för att stärka omsorgstagarens delaktighet. Målet är att skapa trygghet och tillit för att omsorgstagaren ska kunna få stöd och insatser i sin vardag för att kunna fortsätta bo kvar i ordinärt boende. Hemtjänsten ska vidare ge relevant och anpassad hjälp för att insatserna ska bidra till att omsorgstagaren kan leva ett självständigt liv med bevarad livskvalitet och trygghet i vardagen.

Insatserna som utförs kan bestå av omvårdnadsinsatser, serviceinsatser, matdistribution (leverans av matlåda), trygghetslarm, ledsagning och/eller avlösning (för anhörig som vårdar omsorgstagaren i hemmet).

Varje omsorgstagare tilldelas en kontaktperson för att säkerställa bästa omsorg och service. Kontaktpersonen (alternativt en samordnare) planerar vid uppstart av insatser

tillsammans med omsorgstagaren hur hen vill att vardagen ska se ut, vilket därefter dokumenteras i en genomförandeplan. Målsättningen är att det ska vara en kontinuitet bland personalen, inte minst vid intima insatser, för att undvika att omsorgstagaren får hjälp från många olika personer. Alla omsorgstagare ska vidare erbjudas en fast omvårdnadskontakt (undantaget är om det inte bedöms vara uppenbart obehövt) och syftet med en omvårdnadskontakt är att tillgodose behovet av kontinuitet, trygghet, individanpassad omsorg och samordning för omsorgstagaren. Södra hemtjänsten är kopplad till kvalitetsregistret *Senior alert* som används för att utveckla och förbättra ett förebyggande arbetssätt som ska minimera risken för fall, oönskad viktnedgång, trycksår, ohälsa i munnen eller problem med urinblåsan.

Uppdraget

Riksföreningen Äldres Hälsa har fått i uppdrag av den beställande verksamheten Södra hemtjänsten att utvärdera deras verksamhet för att undersöka hur deras omsorgstagare upplever verksamheten och deras insatser.

Tillvägagångssätt

Uppdraget inleddes med ett startmöte under våren 2024 mellan samordnare Christina Allaskog och Mattias Persson från Riksföreningen Äldres Hälsas revisionsgrupp och enhetschef Linda Larsson från Södra hemtjänsten i Simrishamns kommun. Därefter medverkade båda samordnarna vid Södra hemtjänstens arbetsplatsträff (APT) för att presentera metoden för medarbetare inom Södra hemtjänsten.

Den här äldrerevisionen har sedan genomförts av tio äldrerevisorerna som alla har genomgått äldrerevisionsutbildning under sommaren 2024 genomförd av Riksföreningen Äldres Hälsa och skrivit under avtal för sekretess och tystnadsplikt (se bilaga 1 "Tystnadsplikt och sekretess" och bilaga 2 "Sekretessbelagd information"). Äldrerevisorerna har vidare deltagit i startmöte inför uppstart av äldrerevisionen som genomfördes i september 2024. I samband med startmötet gavs information till äldrerevisorerna om Södra hemtjänsten och intervjufrågor fastställdes inför genomförande av intervjuer med respondenter som har insatser från Södra hemtjänsten. Intervjuformuläret består av 29 huvudfrågor och ibland förekommer följdfrågor till dessa huvudfrågor. Intervjuformuläret är indelat i olika rubriker (exempelvis "Information", "Hjälpens utförande" och "Personalens bemötande och tillgänglighet").

För att nå ut med information till Södra hemtjänstens omsorgstagare om äldrerevisionen togs ett informationsblad fram (se bilaga 3 "Information till respondenter") som Södra hemtjänstens medarbetare sedan delade ut till deras omsorgstagare. För att stärka känslan av trygghet, inte minst med anledning av att intervjuerna för den här

äldrerevisionen planerades att genomföras i hemmet, tog revisionsgruppen hjälp av Södra hemtjänstens samordnare för att hitta några respondenter som ville bli intervjuade. Intervjuerna genomfördes i samtliga fall av två äldrerevisorer i respondentens hem, varav den ena ansvarade för dialogen med respondenten och den andra ansvarade för anteckning av respondentens intervjuvar. I samband med intervjuerna har svaren stämts av med respondenterna för att säkerställa att äldrerevisorerna har förstått svaren korrekt. Intervjuerna genomfördes mellan den 27 september - 18 oktober 2024. Totalt genomfördes intervjuer med sju respondenter.

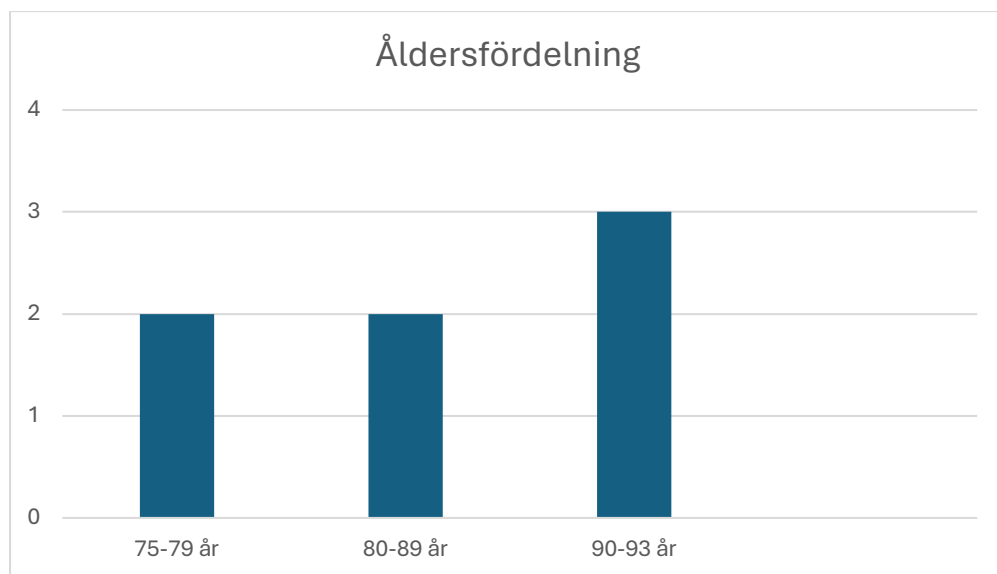
Intervjusvaren har därefter sammanställts av samordnare i revisionsgruppen och svaren har i samband med detta anonymiserats i möjligaste mån. Revisionsgruppen (äldrerevisorerna och samordnare) har sedan tillsammans vid ett analysmöte den 11 december 2024 analyserat intervjusvaren och tagit fram ett flertal utvecklingsförslag till Södra hemtjänsten att arbeta vidare med för att förbättra sin verksamhet.

Om respondenterna

Nedan redovisas uppgifter om respondenterna som har intervjuats för denna äldrerevision genom diagram och text där åldersfördelning, könsfördelning och tidslängd för insatserna redovisas. Totalt intervjuades sju respondenter.

Åldersfördelning

Respondenterna som intervjuades för denna äldrerevision är mellan 75 år och 93 år. Fördelningen redovisas i diagrammet nedan utifrån olika åldersspann.



Könsfördelning

Sju respondenter intervjuades totalt, varav sex kvinnor och en man.



Tidslängd för insatserna vid intervjutillfället

Respondenterna har haft insatser från hemtjänsten i åtta månader, nio månader, ett år, tre år samt fyra år och två respondenter som har haft insatser från hemtjänsten i fem år.

3. Resultatdel

Sammanfattning av resultatet

Den här äldrerevisionens resultatdel utgår från de fem rubriker som frågeformuläret bygger på.

Dessa rubriker är:

- Information
- Hjälpens utförande
- Personalens bemötande och tillgänglighet
- Mat och måltidsmiljö
- Sammanfattande frågor

Information

Under rubriken "Information" framkommer att 5 av 7 respondenter är nöjda med information som de har fått inför uppstart av insatser och saknar inte information om någonting.

2 av 7 respondenter upplever inte att de har fått bra information inför uppstart av insatser. 1 av dessa respondenter efterfrågar muntlig information (ej så mycket pappersinformation) och direktdialog med omsorgstagaren om dennes hjälpbehov. 1 respondent efterfrågar tydligare information om vad hemtjänstpersonalen får göra och framför allt vad de inte får göra. 3 av 7 respondenter vet inte vem de kan kontakta för att få mer information, men upplever trots detta inte något behov av mer information i nuläget. 2 av 7 respondenter efterfrågar mer information till anhöriga om bland annat vad som görs och omfattningen av hjälpen.

Hjälpens utförande

Under rubriken "Hjälpens utförande" framkommer att 6 av 7 respondenter upplever att hjälpen har förändrat deras situation och därmed betyder mycket för dem. 5 av 7 respondenter är nöjda med hjälpen (övriga 2 respondenter menar att det beror på vem i personalen som utför insatsen). 5 av 7 respondenter upplever att personalen tar sig tid. 4 av 7 respondenter är nöjda med personalen och anser att det inte finns någonting som personalen kan göra annorlunda. 3 av 7 respondenter upplever samarbetet mellan olika professioner som bra. 2 av 7 respondenter upplever att de inte hade klarat sig utan

hjälp och ytterligare 1 respondent upplever att hen inte hade kunnat bo kvar hemma om hen inte hade fått hjälp genom hemtjänsten. 1 av 7 respondenter uppskattar särskilt när personalen gör något "utöver det som ska göras" (exempelvis massera omsorgstagaren när hen har ont eller skoja med omsorgstagaren). 1 av 7 respondenter uppskattar när ny personal frågar för att lära sig. 1 av 7 respondenter uppskattar personal som inte ser hen som en "brukare" utan som en individ. 1 av 7 respondenter upplever personalen som en kontakt utåt, som bidrar till en känsla av gemenskap. 1 av 7 respondenter upplever att personalen är observanta på avvikelser (exempelvis nya sår). 1 av 7 respondenter uppskattar sitt trygghetslarm mycket.

6 av 7 respondenter saknar kännedom om deras genomförandeplan. 3 av 7 respondenter upplever att det inte är en kontinuitet (många olika personer som kommer). 3 av 7 respondenter upplever att personalen har för lite tid och resurser och 2 av 7 respondenter upplever att personalen ibland är stressad. 2 av 7 respondenter efterfrågar namnskyltar/namnbrickor på personalen. 2 av 7 respondenter framför en önskan om att personalen ska ringa och meddela om de blir sena. 2 av 7 respondenter framför en önskan om att få hemsjukvård. 1 av 7 respondenter har inte fått en insats (dusch) utförd på en och en halv månad till följd av hinder i den egna bostaden. 1 av 7 respondenter upplever att det ibland blir fel med insatsen tvätt och att detta inte rättas till. 1 av 7 respondenter upplever att det beviljas för lite tid för insatser och särskilt för insatsen städning. 1 av 7 respondenter upplever att det saknas vikarier när ordinarie personal är sjuk. 1 av 7 respondenter upplever att det finns någon i personalstyrkan som inte är lämplig att arbeta i hemtjänsten på grund av bristande bemötande. 1 av 7 respondenter upplever oro inför framtiden då hen inte vet hur en särskild insats ska kunna utföras (omsorgstagaren får hjälp med dusch på ett särskilt boende på grund av hinder i den egna bostaden och detta särskilda boende ska inom kort läggas ned). 1 av 7 respondenter upplever sig inte få mer hjälp trots försämrad hälsa och större hjälpbehov. 1 av 7 respondenter efterfrågar grundligare städning (även bättre bäddning). 1 av 7 respondenter efterfrågar bättre kunskap hos personalen om hantering av/hjälp med stödstrumpor. 1 av 7 respondenter efterfrågar mer tid till insatser och samtal samt föreslår att personalen får en introduktionsperiod för att lära sig hur det är att åldras. 1 av 7 respondenter upplever att bra personal tenderar att sluta.

Personalens bemötande och tillgänglighet

Under rubriken "Personalens bemötande och tillgänglighet" framkommer att samtliga 7 respondenter upplever personalens bemötande som jättebra eller bra samt upplever att personalen respekterar deras personliga integritet. Samtliga 7 respondenter upplever att personalen är flexibel och gör "det lilla extra" (exempelvis hjälper till med TV:n vid behov, hörapparaten eller tar ut soporna). Samtliga 7 respondenter upplever dessutom att de förstår personalen trots att personalen ibland bryter på annat språk och trots att 2 respondenter besväras av nedsatt hörsel. 6 av 7 respondenter känner sig förstådda av

personalen (de flesta i personalen). 6 av 7 respondenter upplever att personalen respekterar dem och deras hem och 6 av 7 respondenter känner sig trygga (en känner sig dock ensam). 6 av 7 respondenter upplever kontakten med hemtjänsten som bra överlag och personalen beskrivs som snälla, hjälpsamma, lyhörda, trevliga, vänliga, artiga och kompetenta. 4 av 7 respondenter upplever att personalen ger dem den hjälp som de behöver. 1 av 7 respondenter upplever att personalen är lyhörd för önskemål och förstår hur respondenten vill ha det. 1 av 7 respondenter förklarar att hen med hjälp från personalen har fått en apparat för att kunna läsa tidningen, vilket respondenten uppskattar mycket. 1 av 7 respondenter upplever ett fungerande trygghetslarm som viktigt för känslan av trygghet.

Ingen av respondenterna vet vem deras kontaktperson är och ingen av respondenterna som har svarat vet hur de kan få reda på vem deras kontaktperson är. 2 av 7 respondenter efterfrågar mer medicinsk kunskap hos personalen. Endast 3 av 7 respondenter upplever att det är lätt att komma i kontakt med hemtjänsten vid behov (1 respondent fick vid ett tillfälle ringa fyra gånger innan hen kom fram). 1 av 7 respondenter efterfrågar bättre information om tidsändringar och 1 av 7 respondenter efterfrågar bättre information om personalens scheman för att kunna veta när de kommer. 1 av 7 respondenter upplever att tilliten påverkas negativt om personalen inte lyssnar, vilket alla inte gör. 1 av 7 respondenter har förbjudit en i personalstyrkan att hjälpa till på grund av dåligt bemötande. 1 av 7 respondenter påverkas negativt av personalens stress.

Mat och måltidsmiljö

Under rubriken "Mat och måltidsmiljö" framkommer att 2 av 2 respondenter som har matdistribution (matlådor) upplever maten som god och näringsrik.

2 av 4 respondenter som har svarat har inte möjlighet att äta ute tillsammans med andra.

Sammanfattande frågor

Under rubriken "Sammanfattande frågor" framkommer att 6 av 7 respondenter är nöjda med hjälpen från hemtjänsten. 5 av 7 respondenter är nöjda med personalen som upplevs som snälla och behjälpliga. 2 av 7 respondenter uppskattar särskilt trygghetslarmet. 1 av 7 respondenter framför uppskattning av personal i mogen ålder (med tanke på kompetens och livserfarenhet). 1 av 7 respondenter uppskattar

kontinuiteten. 1 av 7 respondenter uppskattar möjligheten att kunna diskutera frågor med personalen samt att kunna få råd och tips.

Efterfrågade förändringar beskrivs som mer resurser/tid till personalen då vissa insatser ibland uteblir och personalen ibland upplevs som stressad (1 respondent) och mer resurser till äldreomsorgen i stort (2 respondenter), bättre information samt bättre utbildning för personalen (2 respondenter), bättre planering och kommunikation samt samarbete personalen emellan (1 respondent). En idé om att upprätta en personalpool föreslås (1 respondent). Vidare efterfrågas en bättre möjlighet att kunna flytta till ett särskilt boende när behov föreligger (1 respondent) och fler kvinnliga medarbetare efterfrågas sommartid då personalstyrkan ofta består av många män under semesterperioder (1 respondent). Bättre språkkunskap hos personalen efterfrågas även om detta inte framstår som ett stort problem (1 respondent). Vidare efterfrågas egen läkare inom kommunen som inte tillhör vårdcentralen (1 respondent). Slutligen ett medskick om att värdesätta bra personal så att de som är kompetenta och erfarna stannar kvar i verksamheten (1 respondent).

Resultat

Nedan redovisas en sammanställning av samtliga intervjusvar till varje fråga i intervjuformuläret som har legat till grund för denna äldrerevision.

Information

1. Vilken hjälp får du från hemtjänsten (vilka insatser, t.ex. inköp, städning, matdistribution, dusch)?

Antal svarande: Sju respondenter.

Svar: Sex respondenter har hjälp med någon form av personlig omvårdnad (exempelvis dusch, på/avklädning, toalettbestyr). Fyra respondenter har hjälp med serviceinsatser/hushållssysslor (exempelvis städning, tvätt, inköp). Två respondenter får leverans av matlåda och ytterligare en får hjälp med tillredning av frukost. En respondent får hjälp i form av uppvärmning av måltid. Två respondenter får hjälp med medicin eller kateter. Två respondenter har ledsagning.

2. Anser du att du har fått tillräcklig information från hemtjänsten om dina insatser (hjälp) innan de startades upp?

Antal svarande: Sju respondenter.

Svar: Tre respondenter upplever att de fick information i samband med uppstart av insatser. Två respondenter svarar att deras anhöriga har varit behjälpliga/ett stöd vid ansökan om insatser när dessa respondenter varit inlagda på sjukhus. Två respondenter upplever inte att de har fått tillräcklig information om insatserna innan de startades upp (varav den ena respondenten till en början fick avslag på sin ansökan).

3 a. Är det något som du så här i efterhand önskar att du hade fått mer information om? I så fall vad?

Antal svarande: Sju respondenter.

Svar: Fem respondenter är nöjda med informationen och upplever inte att de saknar någon information. En respondent önskar att hen hade fått mer information om vad hemtjänsten får göra, och framför allt vad de inte får göra. En respondent önskar att hen hade fått mer information och att den hade lämnats muntligen, hen upplever att mycket information lämnas skriftligen.

Citat:

"Anser att det är för mycket pappersinfo. Önskar att man hade frågat mig direkt vad jag behöver hjälp med."

3 b. Vet du vem du kan kontakta för att få information? I så fall vem?

Antal svarande: Sex respondenter.

Svar: Tre respondenter vet hur de kan få mer information. En av dessa respondenter kontaktar sin omsorgshandläggare, en annan frågar personalen som kommer och den tredje får hjälp av anhöriga att kontakta hemtjänsten. Tre respondenter vet inte vem de kan kontakta men upplever ändå inte något större problem. En av dessa respondenter menar att allt fungerar bra så hen behöver inte kontakta någon för mer information, en annan menar att hen kan prata med personalen från hemtjänsten om hen undrar över något och den tredje respondenten får hjälp av anhörig att kontakta chefen för hemtjänsten vid problem.

Citat:

"Nej, men allt fungerar så bra."

"Nej, men kan prata med dom som kommer."

4 a. Har du anhöriga som har fått någon information från hemtjänsten?

Antal svarande: Sju respondenter.

Svar: Fyra respondenter svarar att deras anhöriga har fått bra information från hemtjänsten. Tre respondenter svarar att deras anhöriga inte har fått någon information från hemtjänsten, varav en respondent önskar att dennes anhöriga hade fått muntlig information.

4 b. Finns det något som du skulle vilja att dina anhöriga fick mer information om? I så fall vad?

Antal svarande: Sex respondenter.

Svar: Fyra respondenter är nöjda med den information som de och deras anhöriga har fått, berättar själva för anhöriga eller upplever inte något behov av mer information då allt fungerar väldigt bra. Två respondenter efterfrågar mer information till anhöriga, och något som tas upp är information om vad som görs och omfattningen av hjälp.

Hjälpens utförande

5 a. Får du hjälp med det som du behöver? Kan du ge några exempel?

Antal svarande: Sju respondenter.

Svar: Fem respondenter har varit och är nöjda med hjälpen. Två respondenter betonar att hjälpens utförande beror på vem i personalen som utför insatsen. En av dessa två respondenter förklarar att en i personalen uppmärksammade att respondenten inte kunde komma till sin egen dusch och därför inte hade duschat på en och en halv månad. Personalen såg då till att respondenten fick åka färdtjänst till ett särskilt boende i närheten för att duscha, något som respondenten uppskattade mycket. Den andra av dessa två respondenter menar att det ibland blir fel med tvätten och hen önskar att felen som görs skulle rättas till, något som hen inte upplever att det görs i dagsläget.

Citat:

"Jag får hjälp med det jag behöver. Det fungerar bra."

"När C fick veta att jag inte duschat på en och en halv månad, då jag inte kunde gå upp på ovanvåningen längre så insatsen med dusch inte kunde genomföras, så ordnade hen så att jag fick åka färdtjänst till ålderdomshemmet och där mötte hen mig och hjälpte mig att duscha där. Det fick mig att känna mig som en människa, en person, och inte bara en vårdtagare."

5 b. Vad fungerar bra?

Antal svarande: Sex respondenter.

Svar: Tre respondenter svarar att allt är bra med deras hjälp. En respondent svarar att hjälpen med frukost och bäddning fungerar bra. En annan respondent svarar att det som hen uppskattar särskilt är när personalen vid tillfälle gör något "utöver det som ska göras" som exempelvis massera hen där hen har ont eller att personalen skojar med hen. En tredje respondent uppskattar särskilt att personalen lär sig arbetet efter hand (alla är inte så duktiga i början) och att de frågar.

5 c. Finns det något som hade kunnat bli bättre? Vad i så fall?

Antal svarande: Sju respondenter.

Svar: Tre respondenter anser att allt fungerar bra och att det därför inte finns något som hade kunnat bli bättre. Tre respondenter upplever att personalen har för lite tid och resurser. En av dessa respondenter upplever att personalen är stressad. En annan menar att det beviljas för lite tid för insatserna, bland annat städning, och att det saknas vikarier när ordinarie personal är sjuk. En annan respondent upplever likaså att personalen har för lite tid, något som visar sig i bristen på planering då personalen har svårt att komma på fasta tider. Ytterligare en annan respondent upplever att det finns någon i personalstyrkan som inte är lämplig att arbeta i hemtjänsten. En av ovan

respondenter upplever en oro inför framtiden då hen åker till ett särskilt boende för att få hjälp med dusch och detta boende planeras att läggas ned inom kort.

Citat:

"Städningen. Det går inte att städa ett hem på 45 minuter. Alla insatser har för lite tid – det behövs mer tid. Om någon är sjuk finns det ingen vikarie, de är för få personal."

"Verkar som om de har svårt att planera sina rundor, de kommer inte på fasta tider. Har tänkt att skriva till ordförande i Socialnämnden och påtala bristen."

"Det är en personal som inte är lämplig att arbeta i hemtjänsten, gör fel och blir arg om hen blir tillsagd."

"Vet inte heller hur det ska bli med duschen då hemmet lägger ner vid årsskiftet."

6. Har du fått vara med och planera hur du ska få din hjälp (tagit del av genomförandeplanen, uppdateras den med jämna mellanrum mm)?

Antal svarande: Sju respondenter.

Svar: En respondent svarar att hen tillsammans med anhörig deltar i SIP en gång per år där uppföljning av insatser sker genom kommunen. Sex respondenter saknar kännedom om deras genomförandeplan. En respondent utvecklar sitt svar att hen upplever kommunikationen som mindre bra.

Citat:

"Har aldrig sett någon genomförandeplan."

"Jag har bara haft hjälp sen i mars i år och har inte hört något om en genomförandeplan."

7 a. Har hjälpen på något sätt förändrat din situation?

Antal svarande: Sju respondenter.

Svar: Sex respondenter förklarar att hjälpen har förändrat deras situation och därmed betyder mycket. En av dessa respondenter beskriver hjälpen som "en ny faktor i livssituationen". En respondent besvarar frågan genom att förklara att hen har försämrats under de senaste åren.

Citat:

"Ja, det är klart."

"Ja, en ny faktor i livssituationen."

"Betyder mycket, nöjd med två besök per dag."

7 b. Om ja: På vilket sätt?

Antal svar: Fyra respondenter.

Svar: Två respondenter förklarar att de inte hade klarat sig utan hjälpen. En respondent förklarar att hjälpen möjliggör för hen att kunna bo kvar hemma. En respondent uppskattar personal som inte ser hen som en "brukare" utan som den individen hen är.

Citat:

"Jag hade inte klarat mig utan den. Jag behöver hjälp med allt."

"Gör så att jag kan bo kvar hemma."

"En del ser mig inte som brukare – jag hatar ordet brukare – vill inte bli avhumaniserad, vill bli sedd som den jag är."

7 c. Om nej: På vilket sätt?

Antal svarande: Två respondenter.

Svar: En respondent förklarar att hen har försämrats både fysiskt och medicinskt under de senaste åren, men att hen trots detta inte får mer hjälp. Dock uppskattar hen viss personal som tar hänsyn till om hen är sämre eller har ont vissa dagar, och hjälper då lite extra utöver de insatser som hen är beviljad. En annan respondent menar att städningen hade kunnat vara bättre och tar upp exempel som dörrar och element som aldrig torkas av. Hen menar att hens hem förfaller.

Citat:

"Om jag hade fått mer hjälp skulle jag känna mig gladare. Lyssna på mig och sätt in rätt hjälp! Viss personal tar hänsyn till om jag är sämre (har ont) och hjälper lite extra, 'ser mellan fingrarna' och 'piggar upp mig'."

"De städar inte allt som behövs i ett hem, till exempel torkar aldrig av dörrar eller element. Hemmet förfaller."

8. Vad betyder det för dig att få hjälp från hemtjänsten (vad bidrar hjälpen till)?

Antal svarande: Sex respondenter.

Svar: Tre respondenter svarar att hjälpen betyder allt för dem, och en av dessa förklarar att hjälpen möjliggör ett kvarboende i huset där hen har bott i 30 år. En respondent förklarar att hen genom hjälpen från hemtjänsten får en kontakt utåt och bidrar till en känsla av gemenskap. En annan respondent svarar att hen mår mycket bättre och att hen tack vare hjälpen från hemtjänsten kan vara ute och gå med rullator och sin partner

och uppskattar dessutom sitt trygghetslarm. En respondent svarar att hen endast får hjälp med det nödvändigaste, hen hade önskat få mer hjälp för att hemmet inte ska förfalla.

Citat:

"Det betyder allt! Alla är så snälla och hjälpsamma."

"Jag får en kontakt utåt, de som arbetar i hemtjänsten skapar en gemenskap."

"Mår mycket bättre, kan vara ute och gå med rullator och min partner. Bra med larmet."

9. Finns det något du saknar hjälp med? I så fall vad?

Antal svarande: Sex respondenter.

Svar: Fem respondenter saknar inte hjälp med något, däremot önskar två av dessa respondenter hemsjukvård. En respondent saknar hjälp i form av grundligare städning än veckostädningen, exempelvis hjälp med att torka av dörrar, element och skåpluckor.

Citat:

"Nej, inte för tillfället. Mitt barn bor nära och kommer varje dag och hälsar på."

"Nej, men hade velat ha hemsjukvård."

"Sånt som inte görs i veckostädningen, exempelvis torka av dörrar, element, skåpluckor."

10 a. Anser du att personalen kan ta sig tid till dig när du har behov av det (t.ex. varierande dagsform)?

Antal svarande: Sex respondenter.

Svar: Fem respondenter upplever att personalen kan ta sig tid för dem. En respondent upplever inte alltid det.

Citat:

"Ja, de är snälla och pratar med mig och hjälper mig."

"De tar sig tid! Frågar varje dag om det är något mer de kan hjälpa mig med."

"Nej, inte alltid, de kommer med andan i halsen."

10 b. Om ja: På vilket sätt? Kan du ge exempel?

Antal svarande: Fem respondenter.

Svar: Tre respondenter svarar att personalen tar sig tid genom att stanna och prata en liten stund om respondenten vill det. En respondent svarar att personalen ibland hjälper till att lösa korsord. En annan respondent svarar att personalen stannar om något tar lite extra tid och förklarar att personalen är observanta på avvikelser som exempelvis nyuppkomna sår.

Citat:

"En del tar sig tid att sätta sig en liten stund och prata."

"Något som tar lite mer tid ibland, personalen är observanta på sånt som avviker – exempelvis nyuppkomna sår."

10 c. Om nej: På vilket sätt? Kan du ge exempel?

Antal svarande: En respondent.

Svar: En respondent har besvarat frågan genom att förklara att hen bara inte frågar de som inte kan eller vill.

Citat:

"Jag frågar bara inte de som inte kan eller vill."

11. Finns det något som du önskar att personalen skulle göra annorlunda? I så fall vad?

Antal svarande: Sex respondenter.

Svar: Fyra respondenter svarar att det inte finns något som de önskar att personalen skulle göra annorlunda. En respondent förklarar att personalen inte alltid har kunskap om hur man exempelvis tar på en stödstrumpa eller bäddar en säng. En respondent efterfrågar mer tid till städning och ibland till samtal och förklarar att personalen borde få en introduktionsperiod där de får lära sig hur det är att åldras.

Citat:

"Det finns inte alltid kunskap hos personalen som exempelvis hur man tar på en stödstrumpa eller bäddar en säng."

"Mer tid till städning och ibland till prat. De borde få en introduktionsperiod där de får lära sig hur det är att åldras. Alla skulle läsa 'Tranorna flyger söderut' av Lisa Ridzén. Den handlar om en äldre man som har hemtjänst av en del bra personer och en del som 'kör över honom'."

12. Finns det en kontinuitet i hjälpen (att du får hjälp av samma personal)?

Antal svarande: Sju respondenter.

Svar: Två respondenter upplever en kontinuitet, medan tre respondenter inte upplever en kontinuitet. En av dessa tre respondenter förklarar att den personal som hen uppskattade slutade för att börja jobba i en annan kommun. En annan av dessa tre förklarar att tiden för besöken varierar, vilket är förståeligt vid akuta händelser, men respondenten uppskattar då om personalen ringer och meddelar att de blir sena. En respondent förklarar att hen känner alla som kommer även om personerna varierar. En annan respondent svarar att hen oftast känner de som kommer men menar samtidigt att många saknar namnskyltar och att det är svårt att komma ihåg vad alla heter.

Citat:

"Ja, det är samma personer som kommer utom om någon är sjuk eller har semester."

"Nej, det borde finnas en kontinuitet och en kontaktperson till varje."

"Nej, ingen kontinuitet. Tiden varierar, till exempel på morgonen kommer de mellan 08.15 och 09.30, men jag förstår varför – att det kan hända saker med andra. Bra om de ringer om de blir sena."

"Många saknar namnskyltar, svårt att komma ihåg vad de heter."

13. Hur upplever du att samarbetet mellan olika professioner fungerar gällande din situation (exempelvis personalen inom hemtjänsten och biståndsbedömare eller personal från vårdcentralen)?

Antal svarande: Sju respondenter.

Svar: Tre respondenter upplever samarbetet mellan olika professioner som bra och fungerande. Tre respondenter upplever inte samarbetet som fungerande. En respondent känner inte till att olika professioner skulle samarbeta kring hens situation.

Citat:

"Det fungerar bra. Hemtjänsten förmedlar kontakt med hemsjukvården, till exempel hålla reda på kateterbyte. Mycket nöjd med hemsjukvården, bra kommunikation mellan hemsjukvård och hemtjänst."

"Det verkar fungera. Jag har inte märkt något annat."

"Samarbete – kommunikationen brister! För lite direktkommunikation med vårdtagaren."

"Jag känner inte till att de samarbetar."

Personalens bemötande och tillgänglighet

14 a. Alla ska ha en kontaktperson inom hemtjänsten. Vet du vem din kontaktperson är?

Antal svarande: Sju respondenter.

Svar: Ingen av de sju respondenterna vet vem deras kontaktperson är. En respondent upplever att hen inte får veta det som gäller hen, exempelvis tidsändringar av stöd från hemtjänsten. En annan respondent har själv utsett en ur personalen som hen har lite mer kontakt med.

Citat:

"Jag har ingen särskild kontaktperson. De som hjälper mig ser till att jag får det jag behöver."

"Jag vet inte att jag har någon kontaktperson, vet i alla fall inte vem det skulle vara."

14 b. Om ja: Är det lätt att komma i kontakt med din kontaktperson?

Antal svarande: Tre respondenter.

Svar: Tre respondenter upplever att det är lätt att få kontakt med personalen. En av dessa respondenter använder sitt trygghetslarm vid behov, personalen ringer upp vid larm.

14 c. Om ja: Anser du att du har möjlighet att byta kontaktperson om du skulle vilja det?

Antal svarande: Inga respondenter.

Svar: -

14 d. Om nej: Vet du hur du kan få reda på vem som är din kontaktperson?

Antal svarande: Tre respondenter.

Svar: Samtliga tre respondenter svarar att de inte vet hur de kan få reda på vem deras kontaktperson är.

15 a. Hur upplever du kontakten överlag med personalen från hemtjänsten?

Antal svarande: Sju respondenter.

Svar: Sex respondenter upplever kontakten som bra överlag med personalen från hemtjänsten. Personalen beskrivs som snälla, hjälpsamma och lyhörda. En respondent svarar att det beror på vem det är som kommer, en person har hen förbjudit att komma på grund av dåligt bemötande.

Citat:

"De som kommer till mig är så snälla och hjälpsamma."

"Bra. De lär sig fort hur det ska vara."

"Det beror sig precis på vem det är, har förbjudit en att komma. Jag skulle duscha men var så trött så jag inte orkade lyfta huvudet så jag sa att jag inte klarar det idag och att jag undrade om hen kan göra något annat för mig. Jag tänkte be hen att vattna mina blommor, men hen böjde sig inte ens ner och såg mig i ögonen och så sa hen 'nej, jag hjälper bara till med duschen' innan hen ens visste vad jag tänkte fråga. Jag blev förbannad och sa 'då kan du gå'."

15 b. Känner du dig förstådd av personalen?

Antal svarande: Sju respondenter.

Svar: Sex respondenter känner sig förstådda av personalen, eller av de flesta i alla fall. En respondent svarar att hen inte känner sig förstådd men att hen förstår dem.

Citat:

"Ja, det gör jag."

"Ja, de flesta."

"Dom förstår inte mig, men förstår dom och kan hantera dom och deras dåliga svenska men de borde få mer svenskundervisning."

15 c. Förstår du personalen (vad personalen säger)?

Antal svarande: Sju respondenter.

Svar: Samtliga sju respondenter upplever att de förstår personalen, även om det framkommer att en del upplever vissa svårigheter när personalen bryter på annat språk och särskilt för två respondenter som dessutom har nedsatt hörsel.

Citat:

"För det mesta bra."

"Ja, inte så långa samtal."

"Lite dåligt när de bryter på annat språk, också på grund av den dåliga hörseln."

16 a. Hur upplever du personalens bemötande?

Antal svarande: Sju respondenter.

Svar: Samtliga sju respondenter upplever personalens bemötande som bra eller jättebra och personalen beskrivs som trevliga, snälla, vänliga och artiga.

Citat:

"Jättebra."

"De är så snälla."

"Jag upplever att en del har brytt sig om mig."

16 b. Vad är bra?

Antal svarande: Tre respondenter.

Svar: Samtliga tre respondenter svarar att de får all den hjälp som de behöver och att hjälpen fungerar bra.

16 c. Finns det något som skulle kunna bli bättre? I så fall vad?

Antal svarande: Sju respondenter.

Svar: Tre respondenter upplever att allt är bra och att det därmed inte finns något som skulle kunna bli bättre. En respondent efterfrågar namnbricka på all personal. En annan respondent efterfrågar mer information om personalens scheman och rundor så att hen bättre kan veta exakt vilken tid personalen kommer. Dessutom efterfrågar samma respondent hemsjukvård för att själv slippa ta sig till vårdcentralen för vaccin och omläggning av sår, enligt läkaren anses hen vara för frisk för hemsjukvård. En annan respondent anser att det borde finnas krav på att de som arbetar med och ska ta hand om den äldre generationen ska vara utbildade. Samma respondent efterfrågar även en personalpool. En respondent upplever inte alltid att personalen lyssnar och förklarar att hen kan prata om allt med vissa, dock inte med alla. Hen menar att tilliten påverkas negativt om personalen inte lyssnar.

Citat:

"Nej, allt är bra."

"Planeringen – det ska finnas krav på att de som ska ta hand om den äldre generationen ska vara utbildade. Det borde också finnas en personalpool."

"Ibland känns det som de inte riktigt lyssnar. Vissa kan jag prata om allt med. Påverkar min tillit negativt om de inte lyssnar."

17 a. Upplever du att personalen respekterar dig och ditt hem (exempelvis genom att inte flytta på saker)?

Antal svarande: Sju respondenter.

Svar: Sex respondenter upplever att personalen respekterar dem och deras hem. En av dessa förtydligar att så är fallet "för det mesta" och förklarar att det ibland slarvas lite mycket med bland annat städningen, och en annan av dessa respondenter förtydligar att så är fallet med undantag för en person som hen inte längre önskar besök av. En respondent upplever inte att personalen respekterar hen och hens hem.

Citat:

"De respekterar både mig och mitt hem."

"För det mesta bra, men man slarvar lite mycket bland annat med städningen."

17 b. Om ja: På vilket sätt?

Antal svarande: Tre respondenter.

Svar: Två respondenter svarar att personalen förstår hur de vill ha det. En respondent svarar att personalen är lyhörda för hens önskemål.

Citat:

"De förstår hur jag vill ha det."

"De är lyhörda för mina önskemål."

17 c. Om nej: På vilket sätt?

Antal svarande: Två respondenter.

Svar: En respondent som har besvarat frågan förklarar att hen inte alltid upplever att personalen respekterar hen och hens hem utan beklagar sig över att hen har många saker (framför allt vid städningen). Den andra respondenten som har besvarat frågan förklarar att hen påverkas negativt när personalen är stressad, då detta resulterar i att hen själv blir stressad.

Citat:

"De får inte flytta på saker och damma under, bara runt om. En del respekterar inte att jag har mycket grejer utan klagar på det, men många saker är minnen."

"Stress påverkar mig så jag blir stressad själv."

18 a. Upplever du att personalen respekterar din personliga integritet (exempelvis ej personal av motsatt kön vid hjälp med personlig hygien)?

Antal svarande: Sju respondenter.

Svar: Samtliga sju respondenter upplever att personalen respekterar deras personliga integritet. En respondent förklarar att hen har möjlighet att avböja om hen vill. För en respondent är det viktigt att få hjälp med personlig hygien av kvinnor och hen känner sig respekterad. En annan respondent bryr sig själv inte om kön på personalen och upplever att personalen respekterar hens personliga integritet.

Citat:

"Ja, verkligen."

"Ja, det tycker jag. Jag kan avböja om jag känner för det."

"Ja, får hjälp av kvinnor som respekterar mig. Vill inte ha hjälp med personlig hygien av män."

"Ja. Bryr mig inte om kön på personalen."

18 b. Om ja: På vilket sätt?

Antal svarande: Fem respondenter.

Svar: Fyra respondenter svarar att de flesta är bra, oavsett kön. En respondent förklarar att hen sköter sig själv.

Citat:

"De flesta är jättebra och stöttar mycket."

"Jag har inget problem med att få hjälp av någon kille. De klarar det bra och det känns okej. De till och med kan rulla håret."

"Oavsett kön visar de respekt."

"Det är okej att det kommer en manlig person och hjälper mig med duschen."

18 c. Om nej: På vilket sätt?

Antal svarande: Inga respondenter.

Svar: -

19. Anser du att personalen har kunskap för att kunna ge dig den hjälp och det stöd som du behöver (exempelvis vid olika funktionsnedsättningar såsom syn- eller hörselnedsättning och behov av hjälp med hörapparat eller hjälp med mediciner)? Ge gärna exempel.

Antal svarande: Sex respondenter.

Svar: Fyra respondenter svarar att personalen ger dem den hjälp och det stöd som de behöver, varav en menar att personalen inte kan allt från början men lär sig med tiden. En annan av dessa fyra respondenter menar att personalen läser instruktioner när de ska hjälpa till med mediciner. En annan av dessa respondenter har fått hjälp att få en apparat för att kunna läsa tidningen, något som respondenten uppskattar mycket. Två respondenter efterfrågar mer kunskap och en av dessa har besvär med lungsjukdom och önskar att hemtjänsten var bättre insatta i detta medicinska område. En av ovan nämnda respondenter fick genom en bekant veta att det fanns möjlighet att få näringsdrycker genom vårdcentralen, varpå hen kontaktade sin vårdcentral och fick näringsdrycker och därefter ökade i vikt.

Citat:

"Ja, personalen är duktig. Jag har en synnedsättning och har fått en apparat för att kunna läsa tidningen. De kom hit med den och installerade och visade mig hur den fungerar. Jag får låna den gratis – det uppskattas."

"Ja, de hjälper mig med mediciner. Jag behöver ingen hjälp med synen och hörseln."

"Skulle önska att de kunde mer om KOL- och astmapatienter som är mitt medicinska problem."

"Jag hörde av en bekant att det fanns näringsdrycker, och när jag vägde mig så vägde jag 42 kg, så jag ringde till apoteket och de rådde mig att ta kontakt med min nya vårdcentral. Där fick jag kontakt med en dietist, så jag fick näringsdrycker och stöd från dietisten och nu väger jag 55 kg."

20. Anser du att personalen är flexibel och gör det lilla extra och ser vad du behöver hjälp med (t.ex. hjälp med vardagsteknik såsom mobiltelefon mm)?

Antal svarande: Sju respondenter.

Svar: Samtliga sju respondenter svarar att personalen kan vara flexibel och göra det där lilla extra. Två respondenter förklarar att det kan handla om att få hjälp med TV:n. En annan respondent förklarar att det kan vara att få hjälp med sin hörapparat och med sopor. En respondent förklarar att det händer att hen får extra hjälp av de som ser att hen har det kämpigt. En respondent svarar att personalen frågar varje dag om det är något de kan hjälpa hen med.

Citat:

"Vissa är flexibla eller vill kalla det kunniga i att leva i datavärlden, har till exempel fått hjälp av en som såg min TV-fjärrkontroll och sa att jag ju hade en smart-TV och visade mig hur jag skulle göra. TV:n är ju mitt enda sällskap."

"Ja, de hjälper till med hörapparat och med sopor."

"Det händer att jag får extra av de som ser att jag har det kämpigt."

21 a. I det stora hela, känner du dig trygg?

Antal svarande: Sju respondenter.

Svar: Sex respondenter uppger att de känner sig trygga. En av dessa respondenter svarar att hen känner sig trygg men samtidigt mycket ensam. En respondent svarar att hen inte alltid känner sig trygg, strax innan intervjun ringde hen till brukartelefonen fyra gånger och fick svar först den fjärde gången som hen ringde.

Citat:

"Ja, absolut."

"Ja, jag är trygg men känner mig mycket ensam."

21 b. Finns det något som skulle kunna stärka din känsla av trygghet? I så fall vad?

Antal svarande: Fyra respondenter.

Svar: Två respondenter svarar att det inte finns något som skulle kunna stärka deras känsla av trygghet. Den tredje respondenter uppger att trygghetslarmet är viktigt för känslan av trygghet, vid något tillfälle när respondenten larmade så fungerade inte larmet men hen har fått hjälp vid andra tillfällen. Den fjärde respondenter efterfrågar information om personalen kommer senare än planerat, hen vill gärna att personalen ringer och meddelar detta då hen annars ringer själv och frågar.

Citat:

"Jag har larm. Larmade en gång för att få hjälp men då funkade det inte för det var problem med Telenor men jag har fått hjälp vid andra tillfällen."

"Vill gärna att de ringer om besöket dröjer, annars måste jag själv ringa och fråga."

Mat och måltidsmiljö

22 a. Vad tycker du om maten?

Antal svarande: Två respondenter (beviljade insatsen matdistribution).

Svar: Den ena respondenten svarar att maten är bra och god medan den andra respondenten svarar att maten oftast är bra.

22 b. Tycker du att du får mat utifrån dina behov eller önskemål (exempelvis allergier eller andra behov/önskemål samt möjlighet att få mat vid behov utanför de större måltiderna, t.ex. kvällsmål senare på kvällen)? I så fall, på vilket sätt?

Antal svarande: Två respondenter.

Svar: En respondent svarar att hen får hjälp med både frukost och en kvällsmacka. Den andra respondenten följer veckomatsedeln.

22 c. Har du möjlighet att kunna påverka valet av maträtter?

Antal svarande: Två respondenter.

Svar: Båda respondenterna som har besvarat frågan uppger att de har möjlighet att påverka valet av maträtter, den ena respondenten väljer dock alltid "dagens".

Citat:

"Ja om jag skulle vilja men tar alltid dagens."

22 d. Om ja: På vilket sätt?

Antal svarande: En respondent.

Svar: Den respondent som har besvarat frågan uppger att det finns två alternativ att välja mellan.

22 e. Om nej: På vilket sätt?

Antal svarande: Inga respondenter.

Svar: -

23. Upplever du maten som näringsrik? (Denna fråga ställs till personer som har matlådor)

Antal svarande: Två respondenter.

Svar: Båda respondenterna som har besvarat frågan upplever maten som näringsrik.

Citat:

"Ja den är näringsrik."

24 a. Har du sällskap vid måltider?

Antal svarande: Tre respondenter.

Svar: Samtliga tre respondenter svarar att de inte har sällskap vid måltider.

24 b. Om ja: Hur upplever du det?

Antal svarande: Inga respondenter.

Svar: -

24 c. Om nej: Skulle du vilja ha sällskap vid måltider?

Antal svarande: Tre respondenter.

Svar: Samtliga tre respondenter svarar att de inte önskar sällskap vid måltider. En av dessa respondenter är van att äta ensam och de övriga två vill helt enkelt inte ha sällskap vid måltider utan trivs i sitt eget sällskap.

Citat:

"Nej, jag är van vid att äta ensam."

"Nej, trivs i mitt eget sällskap."

25 a. Har du möjlighet att äta ute tillsammans med andra?

Antal svarande: Fyra respondenter.

Svar: Två respondenter svarar att de inte har möjlighet att äta ute tillsammans med andra. En tredje respondent svarar att hen har möjlighet men inte vill äta ute tillsammans med andra. En fjärde respondent svarar att hen har möjlighet att äta ute tillsammans med familjen och även vid gemensamma luncher cirka fyra gånger om året tillsammans med andra som också har hemtjänst.

Citat:

"Det kan jag men vill inte."

"Ja, med familjen samt vid gemensamma luncher cirka fyra gånger per år tillsammans med andra som också har hemtjänst."

25 b. Om ja: På vilket sätt? Får du i så fall hjälp från hemtjänsten att komma dit?

Antal svarande: En respondent.

Svar: Den respondent som har besvarat frågan uppger att hen kan få hjälp från hemtjänsten för att komma ut och äta om hen skulle vilja det, respondenten upplever dock inte något behov av det.

25 c. Om ja: Hur upplever du det?

Antal svarande: Inga respondenter.

Svar: -

25 d. Om nej: Skulle du vilja ha möjlighet att äta ute tillsammans med andra? (Vad skulle det betyda för dig?)

Antal svarande: Två respondenter.

Svar: Båda respondenterna som har besvarat frågan uppger att de inte har behov av att äta ute tillsammans med andra utan är nöjda som det är.

Citat:

"Nej, jag tycker numera att det är bra som det är."

Sammanfattande frågor

26 a. Vad tycker du om hjälpen som helhet?

Antal svarande: Sju respondenter.

Svar: Sex respondenter är i det stora hela nöjda med hjälpen som de får. En respondent efterfrågar mer utbildad personal och hänvisar till politikernas ansvar för äldreomsorgen. Samma respondent lyfter fördelar med lite äldre personal som ofta har kompetens och livserfarenhet och förklarar samtidigt att det är svårare för yngre personal som inte alltid har kunskap om hur ett hem sköts. Vidare tar samma respondent upp problematiken som kan uppstå när personalen inte förstår språket.

Citat:

"Allt är så bra."

"Sammantaget är det bra med den hjälp vi får, det är vad vi behöver."

"Hjälpen som helhet – cirka 75 procent."

"När hjälpen finns är den bra, men det borde finnas mer utbildad personal. Det är politikernas ansvar att se till så att äldreomsorgen funkar. Det finns de som har kompetens för att de är äldre och för att de har upplevt en del, men det är svårare för de yngre – de måste förstå språket och de har inte alltid kunskap om hur ett hem sköts."

26 b. Vad är bra?

Antal svarande: Sex respondenter.

Svar: Tre respondenter svarar att hjälpen som helhet är bra, de är nöjda med hjälpen som de har och en av dessa respondenter upplever allt som bra. En respondent uppskattar särskilt att alla som kommer till hen är snälla och behjälpliga. En annan respondent uppskattar särskilt kontinuiteten (morgon och kväll) samt möjligheten att kunna diskutera och få råd och tips. En respondent lyfter särskilt trygghetslarmet och förklarar att det bidrar till en känsla av trygghet.

Citat:

"Alla är snälla och kommer och hjälper mig."

"Allt."

"Larmet är bra, ger trygghet."

26 c. Finns det något som skulle kunna bli bättre? I så fall vad?

Antal svarande: Sex respondenter.

Svar: Tre respondenter är nöjda och upplever inte att det finns något som skulle kunna bli bättre. En av dessa tre respondenter förklarar dock att situationen fungerar bra så länge hens partner orkar hjälpa till. En annan av dessa respondenter svarar att hen uppskattar att få hjälp av personalen till uteplatsen, respondenten förflyttar sig med rullstol och kan ta sig ut själv men uppskattar att få hjälp och har fått det vid något tillfälle. En respondent anser att personalens planering skulle kunna bli bättre. En annan respondent upplever att kommunikationen hade kunnat förbättras och att personalen hjälps åt mer. En respondent önskar hemsjukvård för att själv slippa ta sig till vårdcentralen.

Citat:

"Nej, tror inte det."

"Det går bra så länge partnern orkar."

"Att man arbetar för att förbättra kommunikationen. Att personalen ibland hjälps åt."

**27. Vad tycker du i det stora hela om personalens bemötande och kompetens?
Motivera gärna ditt svar.**

Antal svarande: Sex respondenter.

Svar: Fem respondenter upplever personalen som bra. Det framkommer att de upplevs som trevliga och kompetenta. Däremot är det en av dessa fem respondenter som inte alltid har upplevt ett trevligt bemötande och hen har då kontaktat hemtjänsten för att inte få besök av den personen igen. En annan av dessa fem respondenter är nöjd men undrar vilken utbildning personalen har. En respondent upplever att personalen har varierande kompetens och att det föreligger brister på grund av för dålig information och utbildning för personalen.

Citat:

"Ja, de har kompetens för sina uppgifter."

"De är kompetenta och bemöter mig väl. De förstår vad jag behöver."

"Personalen är lyhörda, duktiga, snälla och trevliga."

"Varierande kompetens, brister på grund av för dålig information och utbildning för personalen."

28. Är det något som du vill förändra – ha mer eller mindre av?

Antal svarande: Sex respondenter.

Svar: Två respondenter är nöjda med hjälpen som de får i nuläget. Två respondenter lyfter behovet av mer resurser till äldreomsorgen, och en av dessa respondenter lyfter behovet av mer tid för personalen som ständigt behöver stressa för att hinna med samt att vissa insatser ibland uteblir till följd av att personalstyrkan är för liten. En respondent hade känt sig tryggare med hemsjukvård. En annan respondent upplever att personalstyrkan består av många män (särskilt under semestertider på somrarna) och hen hade önskat fler kvinnor och mer tid till besöken.

Citat:

"Nej, inte som det är nu."

"Politikerna behöver skjuta till mer pengar till äldreomsorgen."

"Mer av tid för personalen – stressar ihjäl sig. Duschtider ställs ofta in och ledsagning stryks ofta bort. Jag får betala för det även när det uteblir. Jag får ofta höra 'Vi har ingen som kan komma till dig'. Hade önskat att man sa 'Vi ska försöka komma till dig'."

29. Är det något som du vill tillägga?

Antal svarande: Sex respondenter.

Svar: Tre respondenter är nöjda med sin hjälp och tacksamma över den. En respondent önskar att kommunen hade en egen läkare i hemsjukvården och inte endast på vårdcentralen. En annan respondent anser att det är viktigt att de som vill bo på ett särskilt boende får göra det. En respondent anser att hemtjänsten fungerar relativt bra men anser sig inte kritisera småsaker. Hen har ett medskick med budskapet att värdesätta den personal som är bra.

Citat:

"Jag är tacksam och nöjd med den hjälp jag får."

"Önskar att kommunen har en egen läkare i hemsjukvården och inte endast på vårdcentralen."

"Viktigt att de som vill bo på ett ålderdomshem får det."

"Hemtjänsten fungerar relativt bra men jag kritiserar inte småsaker. Värdesätt de personal som jobbar bra!"

4. Utvecklingsförslag

Vad fungerar bra?

Överlag är respondenterna som ingår i den här äldrerevisionen nöjda med Södra hemtjänsten. Nedan presenteras en sammanställning (enligt intervjuformulärets rubriker) över punkter som visar vad verksamheten gör som uppskattas särskilt, enligt den här äldrerevisionens respondenter.

Information

- Informationen upplevs i det stora hela som bra inför uppstart av insatser (enligt 5 av 7 respondenter).

Hjälpens utförande

- Hjälpens uppskattas mycket och upplevs ha förändrat respondenternas situation (enligt 6 av 7 respondenter) och respondenterna hade inte klarat sig utan hjälpen (enligt 2 respondenter) eller kunnat bo kvar hemma utan hjälp från hemtjänsten (enligt 1 respondent).
- Personalen upplevs ta sig tid (enligt 5 av 7 respondenter).
- Personalen uppskattas och upplevs inte kunna göra någonting annorlunda (enligt 4 av 7 respondenter).
- Samarbetet mellan olika professioner upplevs fungera bra (enligt 3 av 7 respondenter).
- Något som uppskattas särskilt är när personalen gör något "utöver det som ska göras" – exempelvis att massera omsorgstagaren när hen har ont eller skoja med omsorgstagaren (enligt 1 av 7 respondenter).
- Något som också uppskattas särskilt är när ny personal frågar för att lära sig hur respondenten vill ha hjälpen (enligt 1 av 7 respondenter).
- Något som även uppskattas är att bli betraktad som en individ snarare än en brukare (enligt 1 av 7 respondenter).
- Personalen upplevs som en kontakt utåt och bidrar till en känsla av gemenskap (enligt 1 av 7 respondenter).
- Personalen är observanta på avvikelser (exempelvis nya sår) vilket uppskattas mycket (enligt 1 av 7 respondenter).
- Trygghetslarmet uppskattas mycket (enligt 1 av 7 respondenter).

Personalens bemötande och tillgänglighet

- Personalens bemötande upplevs som jättebra eller bra och personalen respekterar respondenternas personliga integritet (enligt samtliga 7 respondenter).
- Personalen upplevs som flexibel och gör "det lilla extra", exempelvis hjälper till med TV:n vid behov, hörapparaten eller tar ut soporna (enligt samtliga 7 respondenter).
- Respondenterna förstår personalen trots att personalen ibland bryter på annat språk och trots att 2 respondenter besväras av nedsatt hörsel (enligt samtliga 7 respondenter).
- Respondenterna upplever sig förstådda av personalen (enligt 6 av 7 respondenter).
- Respondenterna upplever att personalen respekterar dem och deras hem (enligt 6 av 7 respondenter).
- Respondenterna känner sig trygga (enligt 6 av 7 respondenter).
- Kontakten med hemtjänsten upplevs som bra överlag och personalen beskrivs som snälla, hjälpsamma, lyhörda, trevliga, vänliga, artiga och kompetenta (enligt 6 av 7 respondenter).
- Respondenterna upplever att personalen ger dem den hjälp som de behöver (enligt 4 av 7 respondenter).
- Personalen upplevs vara lyhörda för önskemål och förstå hur respondenterna vill ha det (enligt 1 av 7 respondenter). En respondent har exempelvis med hjälp från personalen fått en apparat för att kunna läsa tidningen, vilket respondenten uppskattar mycket.
- Trygghetslarmet upplevs vara särskilt viktigt för att stärka känslan av trygghet (enligt 2 av 7 respondenter).

Mat och måltidsmiljö

- Matlådor som levereras upplevs som god och näringsrik (enligt 2 av 2 respondenter som har insatsen "matdistribution").

Sammanfattande frågor

- 6 av 7 respondenter är nöjda med hjälpen från hemtjänsten.
- 5 av 7 respondenter är nöjda med personalen som upplevs som snälla och hjälpliga.
- 2 av 7 respondenter uppskattar särskilt trygghetslarmet.
- 1 av 7 respondenter framför särskild uppskattning av personal i mogen ålder (med tanke på kompetens och livserfarenhet).
- 1 av 7 respondenter uppskattar särskilt möjligheten att kunna diskutera frågor med personalen samt att kunna få råd och tips.
- 1 av 7 respondenter uppskattar särskilt kontinuiteten.

Vad kan bli bättre?

Det har samtidigt framkommit synpunkter gällande sådant som skulle kunna bli bättre. Utifrån de intervjusvar som har framkommit under den här äldrerevisionen, och i dialog med revisionsgruppens äldrerevisorer, har därför flera utvecklingsförslag tagits fram till Södra hemtjänsten att arbeta vidare med för att förbättra verksamheten.

Dessa utvecklingsförslag har delats in i *primära utvecklingsförslag* och *sekundära utvecklingsförslag*. Syftet med det är att tydliggöra vilka utvecklingsförslag som revisionsgruppen ser som viktigast (primära utvecklingsförslag) för att hjälpa verksamheten att prioritera. Detta betyder dock inte att de övriga utvecklingsförslagen (sekundära utvecklingsförslag) är oviktiga.

Primära utvecklingsförslag

Tydliggöra vem kontaktpersonen är samt tydlig information om genomförandeplan

Enligt resultatet vet ingen av respondenterna vem deras kontaktperson är och nästan ingen respondent känner till sin genomförandeplan. I viss mån efterfrågas tydligare muntlig information. Detta skulle kunna åtgärdas genom exempelvis:

- Tydliggöra information om kontaktpersonen och tydliggöra kontaktpersonens roll.
- Tydlig muntlig genomgång i samband med startmöte inför uppstart av insatser där omsorgstagaren och representant från hemtjänsten (exempelvis kontaktpersonen) tar fram/fyller i en genomförandeplan som tydliggör vilka insatser som ska utföras och hur de ska utföras (även insatser som inte kan utföras i hemmet). I samband med startmötet kan information till omsorgstagaren lämnas både muntligt och skriftligt om vad personalen får göra och inte göra. Vidare kan en dialog inledas gällande hur vissa problem kan lösas (somliga kan känna oro över huruvida de ska kunna få hjälp eller inte om deras situation på något sätt är problematisk).
- Låta kontaktpersonen ha regelbunden kontakt/samtal med omsorgstagaren (alternativt omsorgstagarens anhöriga eller god man/legal företrädare) för att fånga upp eventuella frågor och behov löpande.
- Uppdatera genomförandeplanen vid behov (förändringar).
- Ett exemplar av genomförandeplanen kan förvaras i en informationspärm hemma hos omsorgstagaren så att både omsorgstagaren och dennes anhöriga kan ta del av informationen.

Säkerställa att personalen behärskar svenska

Enligt resultatet framkommer att några respondenter besväras av nedsatt hörsel och även om språkförbistring inte framstår som ett stort problem så framkommer det ändå att det ibland upplevs vara problematiskt. Det man skulle kunna göra här är att:

- Rekrytera personal som behärskar det svenska språket.
- Utbilda personalen i svenska, framför allt när det kommer till vissa vanligt förekommande begrepp, för att säkerställa en fungerande dialog med omsorgstagaren.

Tydligt kommunicera namnen på personalen

Enligt resultatet framkommer att det kan vara svårt för omsorgstagare att lära sig och komma ihåg namnen på alla i personalen. Detta skulle kunna åtgärdas genom exempelvis:

- Låta alla medarbetare bära namnskylt/namnbricka med namn, titel och verksamhetens namn ("Södra hemtjänsten").

Säkerställa att alla beviljade insatser utförs

Enligt resultatet framkommer att personalen ibland upplevs vara stressad och att insatser ibland uteblir (exempelvis insatser som dusch och ledsagning) till följd av personalbrist (sjukdom/frånvaro). Detta skulle kunna åtgärdas genom exempelvis:

- Upprätta en personalpool.
- Påtala behov av mer tid/hjälp gentemot omsorgshandläggare vid behov av mer hjälp hos en omsorgstagare (alternativt uppmana omsorgstagaren att ansöka om mer hjälp hos omsorgshandläggare).

Tydlig dialog internt i verksamheten och med omsorgstagaren

Enligt resultatet framkommer att planeringen, kommunikationen och samarbetet inom hemtjänsten i viss mån upplevs ha brister. Detta skulle kunna åtgärdas genom exempelvis:

- Ha en tydlig dialogen med omsorgstagaren och kommunicera personalens tider för besök samt försöka upprätthålla fasta tider i möjligaste mån och försöka upprätthålla en kontinuitet med samma personal.
- Vara noga med att personalen kontaktar omsorgstagaren om de blir sena eller om det sker andra förändringar.

Mer utbildning för personalen både vad gäller medicinsk och praktisk kunskap

Enligt resultatet framkommer att mer utbildning för personalen i viss mån efterfrågas gällande insatser kopplade till olika sjukdomstillstånd, som exempelvis vikten av noggrann städning av medicinska skäl vid astma/KOL samt hantering av stödstrumpor (hjälp att ta på och av). Något annat som efterfrågas är ökad förståelse och bättre bemötande. Detta skulle kunna åtgärdas genom exempelvis:

- Internt i verksamheten lyfta vikten av vissa insatser kopplade till olika vanliga sjukdomstillstånd.
- Internt i verksamheten lyfta kunskap om åldrandet (hur det är att åldras) och vikten av att ta hänsyn till dagsformen som kan variera samt vikten av ett gott bemötande.
- Ha en bra dialog med beställarenheten (och även andra aktörer) och signalera till beställarenheten vid förändrat hälsotillstånd/förändrade behov, alternativt förmedla kontakt till vårdcentralen och/eller omsorgshandläggare vid behov av mer hjälp.

Se över semesterplaneringen vad gäller sammansättningen av personal

Enligt resultatet framkommer att kvinnlig personal ibland önskas av kvinnliga omsorgstagare vid insatser som rör den personliga omvårdnaden, och då särskilt personlig hygien som kan upplevas vara intimt. Enligt resultatet upplevs detta inte alltid fungera under sommartid/semestertid då hjälp ofta ges av manlig personal. Det man skulle kunna göra här är att:

- Fånga upp omsorgstagares olika önskemål vad gäller kvinnlig respektive manlig personal vid vissa typer av insatser (bra att fånga upp i samband med uppstart av insatser och upprättande av genomförandeplan).
- Stärka upp personalstyrkan under semestertider så att det finns både kvinnlig och manlig personal utifrån omsorgstagares olika önskemål.
- Sträva efter att tillgodose individuella önskemål/behov, särskilt vad gäller insatser som rör personlig omvårdnad och framför allt personlig hygien.

Säkerställa en god tillgänglighet

Enligt resultatet framkommer att hemtjänsten ibland upplevs vara svår att komma i kontakt med. Detta skulle kunna åtgärdas genom exempelvis:

- Se över bemanningen i verksamheten så att någon alltid/ofta bemannar telefonen.

- Se över olika alternativ som exempelvis att ha vissa telefontider då omsorgstagarna vet att telefonen alltid är bemannad så att verksamheten är lätt att nå.

Respektera och tillgodose omsorgstagares synpunkter och önskemål

Enligt resultatet framkommer att någon respondent får besök av personal som respondenten upplever har ett bristande bemötande, trots att hen har framfört synpunkter till verksamheten. Det man skulle kunna göra här är att:

- Lyfta vikten av att respektera omsorgstagares synpunkter och önskemål internt i verksamheten.
- Se över bemanningen och scheman för att kunna tillgodose omsorgstagares önskemål.
- Lyfta vikten av ett gott bemötande internt i verksamheten.

Sekundära utvecklingsförslag

Säkerställa att fel som uppstår rättas till

Enligt resultatet framkommer att någon respondent upplever att fel ibland uppstår som inte rättas till (exempelvis fel med tvätten). Det man skulle kunna göra här är att:

- Se till att uppmärksamma vad som har blivit fel när detta påtalas av omsorgstagare och rätta till felet.

Stärka dialogen med primärvården

Enligt resultatet framkommer att någon respondent efterfrågar hemsjukvård men anses vara för frisk enligt läkare på vårdcentralen. Det man skulle kunna göra här är att:

- Signalera till primärvården/vårdcentralen vid förändrat hälsotillstånd/förändrat behov som kan påverka omsorgstagarens möjligheter att få hemsjukvård.

Tydlig information till anhöriga

Enligt resultatet framkommer att någon respondent efterfrågar tydligare information till anhöriga. Det man skulle kunna göra här är att:

- Ordna en informationspärm hemma hos omsorgstagaren med information om beviljade insatser, genomförandeplan och information om vad hemtjänsten får göra och inte göra. På så vis kan anhöriga till omsorgstagaren ta del av informationen hemma hos omsorgstagaren.

Referenser

Skriftlig information i form av:

Hjälp i hemmet – hemtjänst

Information om Senior Alert

Trygghetslarm

Trygghetskamera

Synpunkter och klagomål

Mailkorrespondens med Linda Larsson, enhetschef för Södra hemtjänsten.

Tystnadsplikt och sekretess

Detta tystnadspliktsavtal avser uppdraget som *äldrerevisor* hos Riksföreningen Äldres Hälsa, organisationsnummer 802514-5767.

Härmed intygar jag att jag har tagit del av och förstått bestämmelserna i offentlighets- och sekretesslagen (se bilaga) om vad som gäller för mig utifrån det uppdrag som jag har hos Riksföreningen Äldres Hälsa.

- Jag försäkrar att jag inte talar om eller på annat sätt för vidare sådant som jag under uppdraget får reda på rörande enskilda individers personliga förhållanden, som exempelvis enskilds hälsotillstånd.
- Jag försäkrar vidare att jag inte heller för vidare information som jag får under uppdraget avseende de verksamheter som jag reviderar på uppdrag av Riksföreningen Äldres Hälsa.
- Jag har förstått att denna tystnadsplikt gäller under den tid som jag är uppdragstagare hos Riksföreningen Äldres Hälsa och för all tid därefter.
- Jag försäkrar att jag kommer att återlämna alla dokument och all annan information när mitt uppdrag är slutfört.
- Jag är medveten om att jag bryter mot tystnadsplikten i sekretesslagen om jag inte följer sekretessbestämmelserna på rätt sätt. Jag vet att brott mot bestämmelserna kan leda till åtal för brott mot tystnadsplikten.
- Jag är vidare medveten om att jag vid brott mot tystnadsplikten omgående mister mitt uppdrag för Riksföreningen Äldres Hälsa.

Ort och datum

Uppdragstagares namn och namnteckning

Uppdragstagares personnummer

Sekretessbelagd information och företagshemligheter

Förhållandet mellan uppdragsgivare och uppdragstagare grundar sig på ömsesidig lojalitet och ömsesidigt förtroende. Uppdragstagare ska under sitt uppdrag, likväl som efter att detta upphört, iaktta diskretion rörande organisationens angelägenheter samt iaktta sekretess beträffande uppgifter som uppdragstagaren till följd av sitt uppdrag fått kännedom om och vars yppande kan medföra men för organisationen, dess medlemmar eller andra enskilda personer.

Uppdragstagare för Riksföreningen Äldres Hälsa kan under uppdragets fullgörande komma att få tillgång till information som är sekretessbelagd enligt bestämmelserna i Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Av särskild betydelse är den sekretess som gäller skydd för uppgift om enskilds hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden i till exempel vårdens eller socialtjänstens verksamhet. Den som behöver service, vård och hjälp ska kunna vara trygg och säker på att inga känsliga uppgifter lämnas vidare till obehöriga.

Muntliga uppgifter eller skrivna handlingar får inte lämnas vidare till utomstående. Observera att "utomstående" i detta sammanhang även innefattar din familj och dina vänner. Anställda/ansvariga i verksamheten eller andra uppdragstagare, som inte behöver uppgiften för sitt eget arbete räknas också som utomstående. Det är av största vikt att sekretessbelagda uppgifter inte sprids vid tillfällen där dessa uppgifter inte tas upp eller obehöriga personer kan lyssna. Detta kan gälla på tåget, bussen eller andra platser dit allmänheten har tillträde.

Observera att ovanstående även gäller sekretessbelagd information som man har fått inför ett uppdrag.

Vidare kan uppdragstagare hos Riksföreningen Äldres Hälsa få del av sådan information som berör affärs- eller driftförhållanden i verksamheter som får anses näringsdrivande och som huvudmannen för denna belagd med sekretess: se lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter. Sådan information får självklart inte heller spridas i en vidare krets än vad som är nödvändigt för uppdragets fullgörande.



Vad tycker du om din hemtjänst?

På uppdrag av din hemtjänst, och inom ramen för ett Arvsfondsprojekt, skulle vi gärna vilja intervjua dig för att höra vad du tycker och tänker, med syftet att göra hemtjänsten ännu bättre. Vi vill bland annat veta vad du anser om personalens tillgänglighet och bemötande, och om du upplever att du får det stöd som du behöver.

Vem gör intervjun?

Vi som intervjuar dig är själva 65 år eller äldre och kommer från den ideella föreningen Riksföreningen Äldres Hälsa. Vi är så kallade *äldrerevisor*er.

Vi har tystnadsplikt och dina svar kommer att anonymiseras, det som du berättar under intervjun kommer därför inte att kunna kopplas till dig som person efter intervjun.

Hur går det till?

Vi kan komma till dig så att du inte behöver tänka på att ta dig i väg. Vi tror också att hemmiljön är bäst utifrån flera aspekter, exempelvis att den utgör en lugn och bekant samtalsmiljö för dig som intervjuas. Vi blir två äldrerevisor

er vid intervjutillfället för att intervjun ska bli så bra som möjligt, detta för att den ena ska kunna fokusera på samtalet och den andra ska kunna fokusera på att anteckna intervju svaren.

Hur gör jag om jag vill ställa upp på en intervju?

Om du är intresserad är du välkommen att höra av dig på något av följande sätt:

- Prata med personalen om du vill framföra önskan om att bli intervjuad så förmedlar de i sin tur detta till oss.
- Du kan själv kontakta oss antingen på tel. 070-201 62 68 eller via e-post info@aldreshalsa.com

Dina tankar och synpunkter är väldigt viktiga för att vi ska kunna göra korttidsboendet ännu bättre, och som tack för din medverkan kommer du att få en liten gåva direkt efter intervjun.

Välkommen att höra av dig – vi ser verkligen fram emot att träffa just dig!

Varma hälsningar
Riksföreningen Äldres Hälsa

Frågor inför upprättande av handlingsplan

För att arbeta vidare med rapportens utvecklingsförslag kan det vara bra att upprätta en handlingsplan för varje utvecklingsförslag som verksamheten vill och kan arbeta vidare med.

Nedan följer förslag på frågor inför upprättande av handlingsplan:

- Vilket utvecklingsförslag vill vi fokusera på?
- Vad ska/behöver göras?
- Vem ska göra vad?
- När ska det göras?
- Hur ska det göras (vilka eventuella resurser behövs)?
- Tid för uppföljning med samordnare för äldrerevision?



Riksföreningen
ÄLDRES HÄLSA



Äldrerevision



ALLMÄNNA
ARVSFONDEN



FÖR MER INFORMATION OCH KONTAKT

Hemsida: www.aldreshalsa.com

E-post: info@aldreshalsa.com

Tel: 070-201 62 68

Facebook: www.facebook.com/AldresHalsa

Instagram: @aldreshalsa

