

Uppföljning av lokala värdighetsgarantier

Bakgrund

Den 1 januari 2011 infördes en nationell värdegrund för äldreomsorgen i socialtjänstlagen¹. Enligt värdegrunden ska socialtjänstens omsorg om äldre inriktas på att äldre personer ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Kommunen kan förtydliga lokala service- och kvalitetsnivåer genom att utforma värdighetsgarantier.

Värdighetsgarantierna 2012 och 2016

Vård- och omsorgsnämnden fastställde de första värdighetsgarantierna 2012. De var riktade till alla brukargrupper inom vård och omsorgsförvaltningen och inte bara de äldre.

En uppföljning 2014 riktad till äldreomsorgens medarbetare och brukare visade dock att värdighetsgarantiernas formuleringar och innehåll inte överensstämde med Socialstyrelsens anvisningar, att garantierna var svåra att förstå och att de var dåligt kända av brukare, närstående och förvaltningens medarbetare.

Med anledning av detta tillsattes en arbetsgrupp med syfte att revidera värdighetsgarantierna. I arbetsgruppen ingick de fyra verksamhetsområdenas kvalitetsutvecklare för SoL och LSS, enhetschef från myndighetsfunktionen samt två kvalitetsstrateger. Det nya förslaget till värdighetsgarantierna presenterades för nämnden våren 2015 och garantierna började gälla den förste januari 2016.

Implementering av de nya värdighetsgarantierna

För att säkerställa att värdighetsgarantierna blev kända av alla medarbetare och spreds till brukare och deras närstående utarbetades en aktivitetsplan med hjälp av förvaltningens kommunikator. En animerad film fick illustrera vad värdighetsgarantierna kan innebära för olika brukare och affischer i olika storlekar och broschyrer spreds i alla verksamheter. Alla medarbetare fick ta del av nyhetsbrev om värdighetsgarantierna och enhetscheferna fick material att använda vid presentation på APT.

Medborgarna fick information på hemsidan Lund.se och i pressen. Broschyren om värdighetsgarantierna översattes till flera språk och tanken var att medarbetarna skulle lämna ut broschyren till sina brukare och vid behov förklara innebörden av de nya garantierna.

En del i aktivitetsplanen var att se över vård- och omsorgsförvaltningens information på Lund.se. Värdighetsgarantierna skulle synliggöras och vara lättillgängliga, bland annat genom att finnas i lättläst variant, på teckenspråk och i ljudfiler.

¹ 5 kap. 4§ socialtjänstlagen (SoL)

Utvalda medarbetare skulle intervjuas i förvaltningens nyhetsbrev om hur de ser på de utmaningar som värdighetsgarantierna kan innebära för verksamheten och hur de arbetar för att leva upp till garantierna.

Slutligen skulle en ny uppföljning av värdighetsgarantierna göras, i stort sett på samma sätt som vid uppföljningen 2014.

Delar av aktivitetsplanen genomfördes sedan nämnden antagit värdighetsgarantierna.

Uppföljning av värdighetsgarantierna

Uppföljningen gjordes hösten 2017 och bestod dels av en webbaserad enkät till alla medarbetare inom vård- och omsorgsförvaltningen, dels av enkäter i pappersformat som lämnades ut till brukare och deras närstående av kontaktman eller annan medarbetare. Vid detta tillfälle vidgades undersökningen till att även omfatta brukare som bor i LSS-boende och har daglig verksamhet, inte bara de som får insatser från äldreomsorgen.

Knappt 4 000 personer hade insatser i form av hemtjänst, korttidsboende, lägenhet i särskilt boende eller bostad med särskild service (enligt LSS 9:8 och 9:9) enligt verksamhetstal per oktober 2017². Cirka 3 000 personer arbetar inom vård- och omsorgsförvaltningen.

Hur uppfattas garantierna av brukarna och deras närstående?

Det kom in 781 enkätsvar från brukarna vilket innebär en svarsfrekvens på cirka 20 procent. Det fanns av naturliga skäl inte några större förväntningar på en hög svarsfrekvens men det bedömdes ändå vara av värde att få ett litet hum om hur de brukare som kunde besvara enkäten såg på värdighetsgarantierna. Brukarenkäten som lämnades ut 2014 besvarades av 168 personer.

Brukarnas uppfattning

Frågan om brukaren känner till värdighetsgarantierna besvarades av 781 personer varav 35 procent känner till att det finns lokala värdighetsgarantier, en ökning från 2014 års resultat där 14 procent besvarade frågan med ja.

Av kommentarerna framkommer dock att många brukare inte fått någon information om värdighetsgarantierna och/eller att de inte fått dem förklarade för sig av till exempel sin kontaktman.

Jag har inte hört uttrycket värdighetsgaranti: finns dessa regler nedskrivna?

Vi känner inte till något om värdighetsgarantier.

Verkar bra men kände inte till/visste inte att det fanns.

² Uppgifter hämtade från vård- och omsorgsnämndens Verksamhetsplan 2018

Övriga frågor besvarades av 275 personer.

75 procent av dem anser att garantierna gett dem ett mervärde genom *ökad delaktighet i planeringen* av hjälpen, 69 procent att de fått *större inflytande och möjlighet att påverka* sin hjälp och 84 procent svarade att de känner till att de *kan framföra klagomål med hänvisning till värdighetsgarantierna*. En stor majoritet – 89 procent – tycker att det är bra att det finns värdighetsgarantier.

Resultatet överensstämmer i stort sett med resultatet från 2014 års uppföljning förutom att det nu är en högre andel brukare som känner till garantierna.

Närståendes uppfattning

Frågan om närstående känner till värdighetsgarantierna besvarades av 577 personer varav 41 procent känner till att det finns lokala värdighetsgarantier, en ökning från 2014 års resultat där 27 procent besvarade frågan med ja.

Resten av frågorna besvarades av 231 – 236 personer. 64 procent anser att brukaren fått ett mervärde genom *ökad delaktighet i planeringen* av hjälpen och ett *större inflytande och möjlighet att påverka* sin vård och omsorg vilket är en ökning med 14 respektive 24 procentenheter från förra undersökningen.

Majoriteten av de närstående, 85 procent (78 procent 2014), svarade att de visste att de *kan framföra klagomål med hänvisning till värdighetsgarantierna*. Likaså ansåg de flesta (89 procent) liksom vid tidigare undersökning (88 procent) att det är bra att det finns värdighetsgarantier.

Flera av de närstående har också skrivit kommentarer där många efterlyser mer information. I de fall personen har angivit kontaktuppgifter har broschyren om värdighetsgarantierna skickats hem till dem. I vissa fall framförs klagomål som besvarats när kontaktuppgifter funnits.

Kommentarerna omfattar allt från beröm till svidande kritik.

Jag har inte tidigare lärt känna begreppet värdighetsgaranti men jag tycker att vården av min fru --- har givits på ett värdigt sätt och på att hon haft möjlighet att påverka och delta i planeringen.

Speciellt inte eftersom människor bestämmer som inte ska utföra jobbet och att förutsättningarna inte finns för personalen massa fina ord utan betydelse.

Hur uppfattas garantierna av medarbetarna?

För att få kännedom om medarbetarnas uppfattning om värdighetsgarantierna formulerades en enkät som mailades ut till alla medarbetare med stöd av enkätverktyget Webropol. Enkäten omfattade tio frågor med fasta svarsalternativ och dessutom fanns det möjlighet att lämna en fritt formulerad synpunkt eller kommentar. Resultatet av enkäten med frågor och svar samt kommentarer bifogas.

Enkäten besvarades av totalt 886 medarbetare varav knappt hälften (410 personer) utgjordes av SoL/LSS-personal. För övrigt besvarades enkäten av knappt 200 legitimerade medarbetare, 52 enhetschefer och 226 handläggare/annan kategori. Lite mer än 100 medarbetare valde att skriva en kommentar – precis som vid uppföljningen 2014.

Drygt 80 procent av alla svarande kände till de lokala värdighetsgarantierna, vilket är en ökning med tio procentenheter jämfört med förra undersökningen. Ökningen är jämt fördelad mellan alla medarbetarkategorier.

Flera som svarat att de inte känner till garantierna har också kommenterat svaret med att de arbetar natt. Vi drar slutsatsen att kännedomen om värdighetsgarantierna är lägre bland nattpersonalen.

62 procent av medarbetarna pratar återkommande om värdighetsgarantierna på APT vilket också är en ökning från 2014 års uppföljning.

En del kommentarer signalerar att det inte finns utrymme/tid för att ta upp värdighetsgarantierna på APT, bland annat beroende på att man inte har APT alternativt deltar inte i APT. Det framgår även genom att 62 procent av enhetscheferna svarat NEJ på frågan om värdighetsgarantierna är en återkommande punkt på APT.

Ej någon punkt på dagordningen

Hinner aldrig med alla punkter på APT

Har aldrig hört dem nämnas på APT

Tas ej upp på nattens arbetsplatsträffar

Inte som punkt men värdighetsgarantierna följer vi naturligt i det vardagliga arbetet och det finns i våra gemensamma rutiner

Flertalet medarbetare har sett den animerade filmen om värdighetsgarantierna, använt diskussionsfrågorna och läst broschyren. Majoriteten - 91 procent - har svarat att man haft stöd av något av materialet.

I den tidigare uppföljningen hade drygt en tredjedel av medarbetarna svårt att förstå vad som utlovats i garantierna, bland annat hänvisade man till att språket var byråkratiskt med långa svåra meningar. I de nya garantierna används korta meningar och lite förklarande text om vad som menas med garantin. Nu är det bara två procent av medarbetarna som tycker att det är svårt att förstå vad vi lovar i de nya garantierna och tolv procent har svarat *Delvis*, det vill säga att det är delvis svårt att förstå vad vi lovar i de nya garantierna.

Positivt är att drygt 80 procent (53 procent JA, resten delvis) av medarbetarna svarar att de i det dagliga arbetet i arbetsgruppen diskuterar hur de ska arbeta enligt garantierna. Men det är inte självklart inom alla arbetsgrupper.

Jag känner att vi diskuterar vårt arbete utifrån detta utan att reflektera över att det värdighetsgarantierna

Nattarbetar

Vi gör det omedvetet, men inte alltid uttalat

Nej

Min enhet bryr sig inte om värdighetsgarantierna

Vi diskuterar vid APT så att alla skulle få samma uppfattningar om värdighetsgarantierna på ett bra sätt

Nästan alla medarbetare (95 procent) anser att de uppfyller det som utlovas i värdighetsgarantierna, motsvarande siffra 2014 var ungefär hälften av medarbetarna. Många påtalar i kommentarerna att tidsbrist och personalbrist är problem som gör det svårt att leva upp till värdighetsgarantierna. Men det är bara fem procent som anser att utfästelserna i värdighetsgarantierna gör att arbetet tar längre tid.

Vi har inte resurser för att kunna uppfylla vad som lovas

Svårt att rekrytera personal som är villiga att vara kontaktpersoner, svårt att få tid till träff med brukaren för gemensam dialog

Rutiner för detta finns inte på min enhet

Värdighetsgarantierna har enligt enkätsvaren bidragit till att drygt 40 procent av medarbetarna tycker att de arbetar mer med att ta hänsyn till brukarens delaktighet och inflytande och att de upplever sig få stöd för att ge en bättre vård och omsorg

Vi arbetar på som tidigare och det är enligt värdighetsgarantierna.

Vi pratar om dessa frågor kontinuerligt men inte alltid utifrån broschyrens utgångspunkter

Som vid förra uppföljningen är det en majoritet (84 procent) av de som besvarat enkäten som anser att det behövs värdighetsgarantier för att brukaren ska få mer delaktighet och inflytande på sin vård och omsorg.

Klagomål relaterade till värdighetsgarantierna

De allra flesta medarbetare vet att brukaren kan framföra klagomål och hänvisa till att hen inte fått det som lovas i värdighetsgarantierna. De som svarat NEJ på denna fråga har kommenterat med att brukaren kan ha svårt att framföra klagomål.

Generellt sett finns det få klagomål registrerade i förvaltningens klagomålshanteringssystem. Sex av klagomålen under 2017 går att hänföra till värdighetsgarantierna.

Kommentar

Syftet med att revidera värdighetgarantierna var bland annat att få dem mer lättförståeliga och mindre byråkratiskt skrivna, att implementera dem till alla medarbetare och att de skulle spridas till alla brukare och även förklaras vid behov. Resultatet av uppföljningen visar att de medarbetare som besvarat enkäten överlag har lättare för att förstå språket och att stödmaterialet har bidragit till att innebörden blir tydligare. Likaså är det fler brukare, närstående och medarbetare som känner till de nya värdighetsgarantierna.

Vi tycker ändå inte att målet är uppfyllt och att det finns mer att arbeta med.

Mycket kraft satsades på att implementera de nya värdighetsgarantierna till alla medborgare och medarbetare. Vi kan konstatera att det varit ett stort stöd att ha hjälp av en kommunikator för att lägga upp en aktivitetsplan och kan bara beklaga att det inte funnits tid för att genomföra alla planerade aktiviteter. Översynen av informationen på Lund.se blev en del av ett större projekt som ännu inte är slutfört. Förvaltningen ”skyltar” inte med sina värdighetsgarantier, de går enklast att hitta genom sökning på ordet och har inte bearbetats för att bli mer tillgängliga. Och så vidare.

Värdighetsgarantierna ska vara en naturlig del i det dagliga arbetet och tillämpningen av dem behöver tas upp och diskuteras fortlöpande. Enhetschefen har ett ansvar för att informera alla medarbetare - även nattpersonalen - och ge möjlighet till diskussioner kring vad värdighetsgarantierna kan innebära för just den enheten och deras brukare. Det kan också vara värdefullt att tillsammans fundera över hur värdighetsgarantierna ska göras mer förståeliga och tillgängliga för brukarna.

Medarbetarna/kontaktmannen bör få tid att gå igenom värdighetsgarantierna med brukaren och vid behov förklara innebörden.

Lund 2018-01-02

Elisabeth Fagerström och Eva Henriksson, kvalitetsstrateger

Bilagor:

1. **Värdighetsgarantier**
2. **Enkät om värdighetsgarantier/ brukare resp närstående**
3. **Värdighetsgarantier – personalenkät**