



Kumla kommun

**Tid att mötas Ett utvecklingsprojekt med fokus på
bemötande inom hemtjänsten i Kumla kommun 2016-
2017**





Kumla kommun

Kumla kommun har som ambition att stärka hälsan hos sina invånare. Som en del i arbetet beslutades att starta ett pilotprojekt med syfte att fokusera på bemötande inom hemtjänsten. Den nationella brukarundersökningen 2014 visade att besvär av ensamhet, oro, ängslan och ångest är vanligare i Kumla än i länet och riket. Arbeta med värdegrund och bemötande behöver vara ständigt närvarande i arbetet med att skapa kvalitet inom vård och omsorg.



Förarbete i projektet ”Tankar om tillvaron”

I Kumla påbörjades 2014 ett arbete med att analysera resultat från den nationella brukarundersökningen och ta till vara brukares egna tankar om frågor som påverkar det psykiska välbefinnandet. Projektet *Tankar om tillvaron* visade på möjligheter att utveckla både insatser och kunskap hos personal om psykisk hälsa hos äldre. Idén föddes och resan kunde börja...

Syfte

Syftet med projektet är att verka för ett gott möte mellan personal och varje enskild brukare. Reflektion och fokus på bemötande samt kompetens inom psykisk hälsa ses som förutsättningar för att skapa goda möten, och den psykiska hälsan antas kunna påverkas i positiv riktning.

Värdegrund:

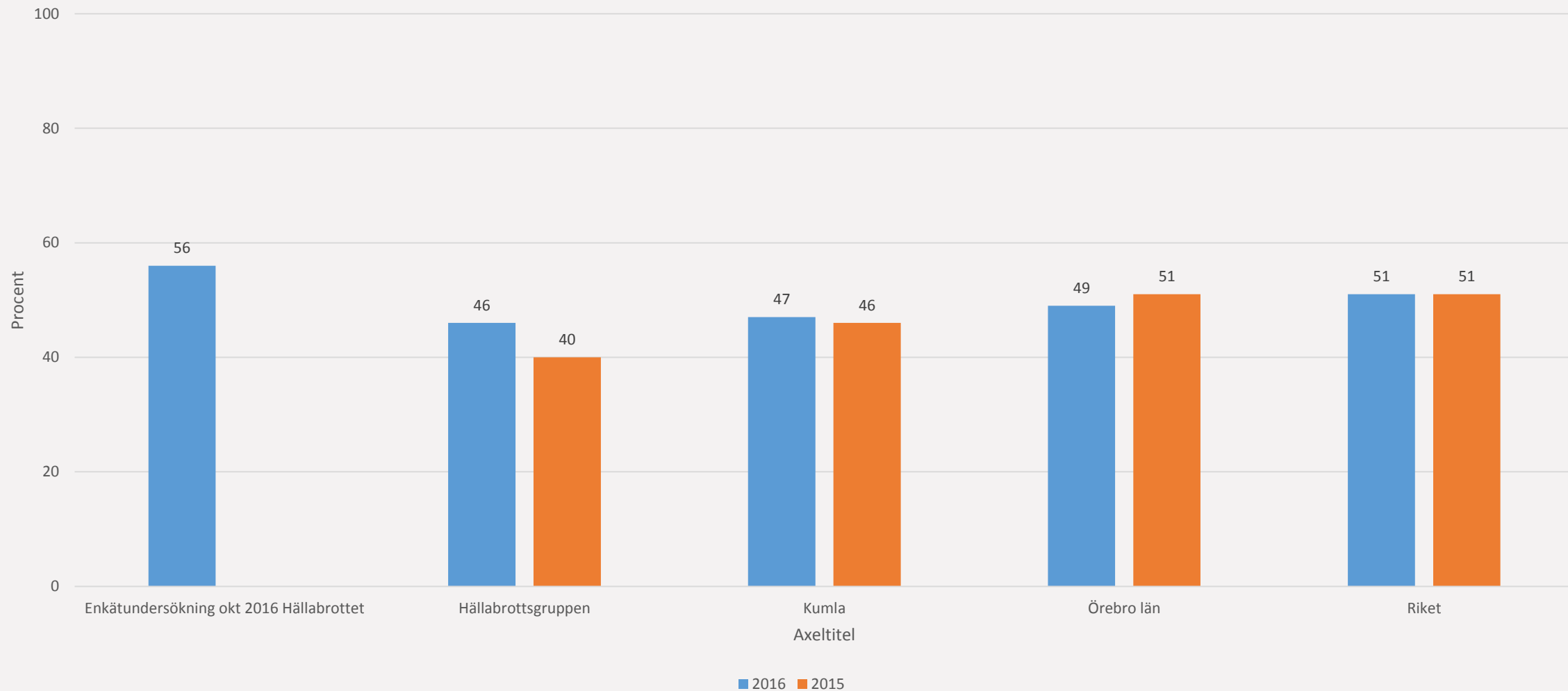
Trygghet

Inflytande och delaktighet

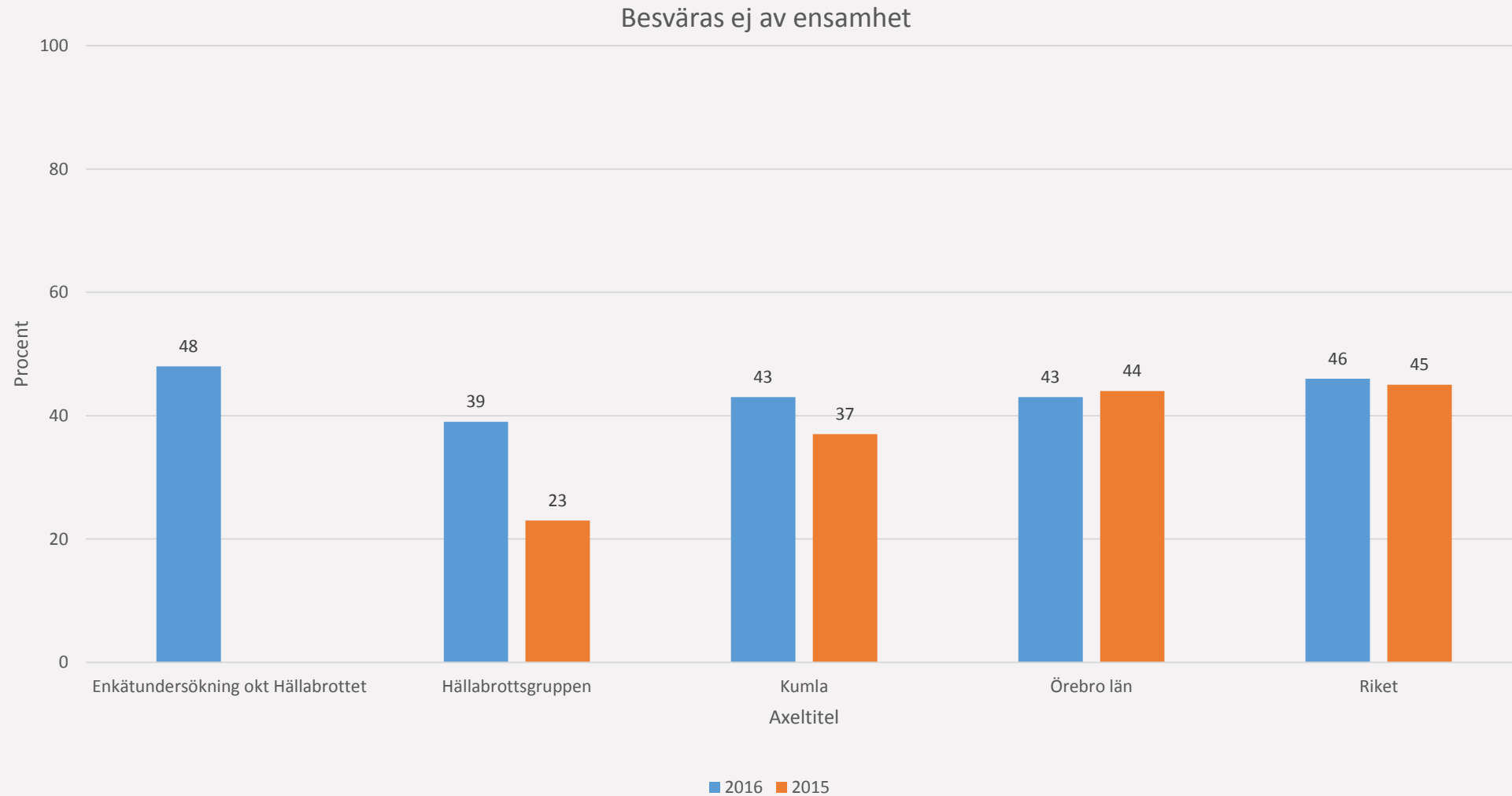
Professionellt bemötande

Ängslan, oro eller ångest

Ej besvär av ängslan oro eller ångest



Ensamhet



Målgrupp

Samtliga brukare i Hällabrottsgruppen, 65 personer

Samtliga anställda i Hällabrottsgruppen, 25 medarbetare

Insatser

Projektet innefattar 3 komponenter

1. Reflektion och värdegrundssamtal

I dagsläget har varje grupp under sina APT avsatt tid för värdegrundssamtal utifrån Kumla kommuns gemensamma hållning. Under samtalen leder värdegrundssombudet diskussion om olika planerade frågeställningar enligt frågekort eller liknande. Samtalen sammanfattas och återförs till projektledare som också vägleder ombuden i en nätverksgrupp. Dessa tillfällen kan användas till att reflektera kring projektets aktiviteter och utmaningar under projekttiden. Projektledaren utformar relevanta frågor i samråd med arbetsgruppen för projektet. Enhetschef Anette Broman handleder personal i samband med omvårdnadskonferenser och efter behov.

Under 2016 träffade arbetsgruppen regionhälsan (ca 1g/mån) för att "ta tempen" på arbetsmiljö, samarbete m.m. Arbetsgruppen arbetade exempelvis fram rutiner för morgonarbetet.

2. Kompetensutveckling

Under vården 2017 har hela personalgruppen fått 3st halvdagar i kompetensutveckling kring äldres psykiska hälsa och ohälsa.

”Våga fråga, våga se”

3. Adekvat tid i biståndsbeslut utifrån brukarens behov

Från och med 2 maj 2016 registreras reell tidsåtgång för besök. Registreringen används i avstämningar mot schablontid i biståndsbeslut som sker systematiskt. Detta resulterar i att planerad tid i schemat stämmer överens med arbetssituationen och eliminerar onödig stress för personalen. Detta i sin tur ger ro att fokusera på att använda tiden på ett meningsfullt sätt i mötet med brukaren.

Personalen har gemensamt formulerat vad ett gott bemötande innebär, både i inställning och praktiskt tillvägagångssätt där en av den viktigaste aktiviteten är hur personal startar och avslutar av ett besök, med målet att skapa kontakt, ge en lugn atmosfär, se, lyssna och bekräfta brukaren.

Utvärdering

Fråga om Tid att mötas projektet:

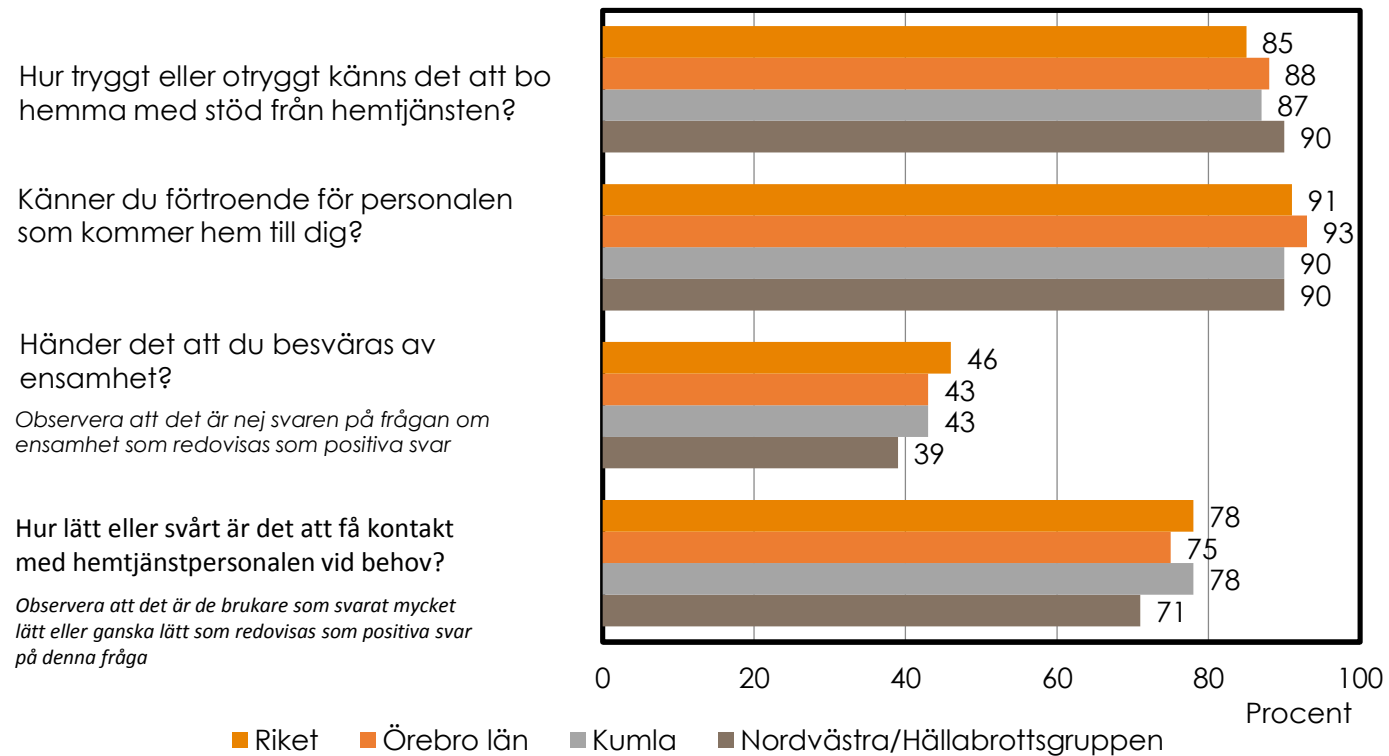
Har du blivit lugnare i ditt sätt att starta och avsluta ditt besök hos brukarna?

Svaren har mestadels varit ja, men också obesvarat samt både ja och nej.

Kommentarer:

- Känns bra att "varva" ner när man kliver in hos brukarna, koncentrerar sig bara på den brukaren man är inne hos. Lämnar allt annat utanför dörren.
- Har lite med hur man själva känner sig, dagsformen, hur dagen har startat på morgonen
- Arbetsituationen har förändrats till det positiva sen jag började i hällabrottsgruppen för drygt 3 år sedan.
- Ibland så kör man på för fort
- Jag är lugn vid mötet med brukarna
- Är för det mesta lugn i mig själv
- Jag har nog alltid varit lugn vid mötet med pensionärerna
- Det har jag alltid varit
- Jag tänker att dom ska känna sig nöjda med mitt besök, när jag låser dörren. Det ska ej finnas något obesvarat som brukaren hade velat fråga, säga eller berätta.
- Jag har alltid arbetskläder på mig, det betyder att jag är professionell så gått som det bara går
- Tycker att jag varit lugn förut också

Andel positiva svar inom området trygghet och tillgänglighet 2016



23% 2015