

Uppföljning av värdighetsgarantier inom särskilt boende

Ekerö kommun



Sabina Rodén
Rebecka Strandberg

Innehållsförteckning

Inledning och bakgrund	3
Fokus i uppföljningen	4
Metod	5
Information om värdighetsgarantierna	6
Samlad bild av informationen om värdighetsgarantierna	
<i>Ekgården</i>	
<i>Färingsöhemmet</i>	
<i>Kullen</i>	
Värdighetsgarantiernas relevans	11
Samlad bild värdighetsgarantiernas relevans	
<i>Ekgården</i>	
<i>Färingsöhemmet</i>	
<i>Kullen</i>	
Hur används värdighetsgarantierna inom verksamheterna?	16
Samlad bild av hur värdighetsgarantierna används	
<i>Ekgården</i>	
<i>Färingsöhemmet</i>	
<i>Kullen</i>	
Summerande reflektioner	21
Bilagor	24



Inledning och bakgrund

”Ekerö kommun har som målsättning att äldre med särskilt boende ska känna nöjdhet och kvalitet med tjänsten. Ekerö kommun strävar efter att vara en av länets och landets bästa äldreomsorgskommuner”.

Som en del i arbetet med att nå dessa mål upprättade Ekerö kommun under 2013 åtta värdighetsgarantier inom särskilt boende för äldre. Garantierna har sin utgångspunkt i den nationella värdegrunden som infördes 2011 och som också återfinns i 5 kap 4 § 1 st i socialtjänstlagen (sfs 2001:452): ”Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.” Garantierna är därmed en beskrivning av hur kommunen skall garantera god kvalitet i vården och omsorgen som den äldre får i sitt boende.

Ekerö kommun har tre särskilda boenden; Ekgården och Färingsöhemmet som drivs i kommunal regi samt Kullen vars drift har upphandlats av Vardaga.

Efter att under 2013 ha introducerat värdighetsgarantierna för respektive boende, ville Ekerö kommun/Socialnämnden följa upp hur garantierna implementerats och används samt hur de upplevs av boende och anhöriga. Uppföljningen, vars resultat presenteras i denna rapport, har genomförts av konsultföretaget Governo AB på uppdrag av Ekerö kommun/Nämndkontor Social.

I Governos uppdrag har ingått att följa upp hur värdighetsgarantierna lever och används av medarbetarna i särskilt boende, om garantierna är kända samt hur de upplevs av boende eller anhöriga. I uppdraget har även ingått att lyfta fram såväl de boende som medarbetarnas tankar om möjliga förbättringsområden.

Resultatet av uppföljningen ska kunna fungera dels som ett underlag för ansvarig nämnd i beslut om en eventuell utveckling av garantierna, dels som underlag för boendena i deras verksamhetsutveckling. Därför presenteras resultatet i denna rapport såväl samlat för kommunens samtliga särskilda boenden, som uppdelat på respektive boende.

Målet med uppdraget

Målet med uppdraget är att Ekerö kommun skall få

- en god bild av hur medarbetare och boende eller anhöriga informeras om värdighetsgarantierna.
- en god bild av värdighetsgarantiernas relevans.
- en god bild av hur värdighetsgarantierna används av medarbetarna i det dagliga arbetet.
- en god bild av hur värdighetsgarantierna upplevs av de boende och deras anhöriga.
- en god bild av eventuella behov av revidering och komplettering av värdighetsgarantierna.

Fokus i uppföljningen

I uppföljningen ligger fokus på att följa upp *förutsättningarna för måluppfyllelse* avseende de åtta värdighetsgarantierna som upprättats för de tre särskilda boendena i Ekerö kommun.

Datansamling och analys har skett med utgångspunkt i tre övergripande områden: 1) Hur respondenterna upplever *informationen* om värdighetsgarantierna till medarbetare, boende och anhöriga, 2) hur de särskilda boendena *arbetar med garantierna i den dagliga verksamheten*, samt 3) värdighetsgarantiernas *relevans* - vilket avser att följa upp hur väl de åtta garantierna stämmer överens med de boendes behov samt huruvida det finns behov av revidering eller komplettering.

Uppföljningen avser därmed inte att mäta måluppfyllelsen av de långsiktiga målen eller de åtta garantierna.

Målet med uppföljningen:

I denna uppföljning ligger fokus på att följa upp **förutsättningarna för måluppfyllelse**.

Uppföljning mäter inte måluppfyllelsen av de långsiktiga målen eller de åtta garantierna.

Inom ramen för uppdraget följer Governo upp förutsättningarna för måluppfyllelse genom följande områden:

- **Information** om värdighetsgarantierna
- Värdighetsgarantiens **relevans**
- **Arbetsätt** - hur medarbetarna arbetar med garantierna i praktiken.

”Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.”

Värdighetsgarantier för Ekgården, Färingsöhemmet och Kullen

Värdighetsgarantierna utgår från den nationella värdegrunden i socialtjänstlagen: ”Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund).”

Garantierna är en beskrivning av hur vi garanterar god kvalitet i vården och omsorgen som du får i ditt boende.

Med följande värdighetsgarantier lovar vi att:

Du får ett gott bemötande

All personal inom de särskilda boendena arbetar utifrån värdegrunden där ett gott bemötande är en viktig del. Personalen ska bemöta dig utifrån dina förutsättningar och vara lyhörda inför de behov och önskemål du har.

Du får en god service och omsorg

När du bor på ett särskilt boende får du de service- och omvårdnadsinsatser som du har behov av. Vi städar, tvättar och serverar alla måltider. Du får stöd att bevara dina funktioner så länge som möjligt och hjälp med personliga insatser såsom till exempel hygien eller vid måltider.

Personalen som arbetar på våra boenden strävar efter att ge dig en trygg tillvaro och kontinuitet i omsorgen, allt detta enligt dina önskemål i genomförandeplanen. Genomförandeplanen följs upp minst var 6:e månad eller om dina behov förändras.

Du får en god hälso- och sjukvård

Du får en omvårdnadsansvarig sjuksköterska som säkerställer dina hälso- och sjukvårdsinsatser vid behov. På boendet finns det tillgång till sjuksköterska dygnet runt. Även läkare finns knuten till boendet dygnet runt, nattetid via jourläkare. Varje vecka har läkare planerad tid på boendet.

Det finns arbetsterapeuter och sjukgymnaster på boendet som utifrån dina förutsättningar hjälper dig med rehabiliteringsinsatser. De hjälper även till med utprovning av eventuella hjälpmedel. Det finns också tillgång till tandvård och fotvård.

Hälso- och sjukvårdens kvalitet säkras via uppföljningar av medicinskt ansvarig sjuksköterska samt i nationella kvalitetsregister.

Du får en kontakman

I samband med att du flyttar till ett särskilt boende får du en kontakman. Kontaktmannen ska vara ett personligt stöd för dig och hjälper till att samordna din vård och omsorg. Du får del av uppdragsbeskrivningen för kontakman vid inflyttning.

Samarbetet mellan dig och din kontakman är viktigt och skulle du önska så finns möjlighet att byta kontakman, något som utsedd ansvarig personal omhändertar på varje boende.



Metod

Uppföljningen av Ekerö kommuns värdighetsgarantier har genomförts i fyra faser: *projektstart*, *datainsamling*, *analys och rapport* samt *projektavslut*.

I *projektstarten* sattes ramarna för uppdraget och inläsning skedde av centrala dokument.

Följande aktiviteter har genomförts inom fasen *datainsamling*:

- Enskilda telefonintervjuer med verksamhetscheferna för de särskilda boendena Ekgården, Färingsöhemmet och Kullen.
- Två enskilda telefonintervjuer med anhöriga till personer som är boende på Ekgården, två enskilda telefonintervjuer med en boende och en anhörig till boende på Färingsöhemmet samt tre enskilda telefonintervjuer med anhöriga till personer boende på Kullen.
- Gruppintervjuer med medarbetare på respektive boende. Deltagarantalet vid respektive gruppintervju var sex medarbetare på Kullens äldreboende, fem medarbetare på Färingsöhemmet och sex medarbetare vid gruppintervjun på Ekgården. Yrkeskategorierna som här har representerats är undersköterskor, sjuksköterskor, sjukgymnast, arbetsterapeut, enhetschef, samordnare och gruppchefer.

Totalt har 13 intervjuer, inklusive fokusgrupperna, genomförts inom ramen för uppföljningen av värdighetsgarantierna. Urvalet av medarbetare som deltagit i fokusgrupper har skett genom att respektive verksamhetschef valt ut ett antal personer ur personalgruppen. Även i urvalet av representanter för de boende har verksamhetscheferna valt ut, och tillfrågat boende och anhöriga.

Under fasen *analys och rapport* analyserades resultatet av samtliga intervjuer och rapporten sammanställdes. I *projektavslutet* lämnades detta material till Ekerö kommun för faktagranskning, varvid en slutlig version presenterades.

De slutsatser som dragits har baserats på den data som blivit tillgänglig genom intervjuerna som nämnts ovan.

De tre första avsnitten i denna rapport behandlar insamlad data. Governos analys och summerande reflektioner avseende kommunens arbete med värdighetsgarantierna presenteras sedan i det sista avsnittet.



Information om värdighetsgarantierna



Samlad bild av informationen om värdighetsgarantierna

Att berörda målgrupper får information om värdighetsgarantierna är en viktigt förutsättning för måluppfyllelse. Med *information om värdighetsgarantierna* avses följande: hur medarbetare, boende och anhöriga fått, respektive gett information om värdighetsgarantierna och hur kända garantierna är till innehåll och form.

- Generellt sett är kännedomen om värdighetsgarantierna god hos medarbetarna på de särskilda boendena. Det finns dock en variation mellan boendena sinsemellan och även i viss mån mellan medarbetare inom samma boende vad gäller detaljkunskapen, delvis beroende på hur involverade de varit i utarbetandet av garantierna, och delvis beroende på hur det enskilda boendet hanterat implementeringsprocessen.
- I samband med att garantierna antogs (2013) gjordes en kommunikationsinsats och alla boendena hade garantierna som en informations/diskussionpunkt på APT (arbetsplatsträff). Hur boendena därefter arbetat vidare med garantierna skiljer sig åt mellan boendena sinsemellan, men även i viss mån mellan avdelningar inom samma boende. Vissa har arbetat med att bryta ned dem och konkretiserat vad garantierna betyder för den specifika arbetsgruppen och för medarbetarna, någon tar upp dem regelbundet i arbetsgrupper medan någon inte aktivt lyfter dem på möten och APT:er eller liknande.
- Kännedomen om garantierna är inte lika entydigt god inom gruppen boende/anhöriga som inom gruppen medarbetare. Sakområdena i sig är dock kända, även om begreppet garanti inte nyttjas i någon högre utsträckning av boende eller anhöriga.
- Boendena har värdighetsgarantierna i pappersform i informationspärmor till nyanställd- och nyinflyttningsmappar. Huruvida denna information kompletteras med muntliga genomgångar synes skifta mellan olika boenden och avdelningar. Rutiner för att säkerställa att boende och anhöriga har kännedom om garantierna och dess innehåll saknas i relativt hög utsträckning, även om kontaktpersonerna axlar ett stort ansvar i frågan.
- Boendena har att arbeta med, och förhålla sig till, dels den nationella värdegrunden, kommunens värdegrundsarbete, kommunens värdighetsgarantier, samt i vissa fall boendets/bolagets värdegrund. Dessa uppfattas av medarbetarna som snarlika varandra, även om de inte är motstridiga. Det föreligger dock en viss sammanblandning och skillnaderna framstår inte alltid som klara för intervjuade medarbetare.

Ekgården

Kort om boendet

Ekgården erbjuder stöd och omvårdnad för äldre som inte längre känner sig trygga i sitt eget hem. Boendet drivs i kommunal regi och består av totalt 60 lägenheter fördelat på sju enheter. Två av dessa lägenheter är avsedda för par som är boende på Ekgården.

Boendet har idag 16 platser för personer med en demenssjukdom, vilket är fördelat på två enheter. En enhet, om fem platser, erbjuder möjlighet till korttids- och växelvård. 39 platser, fördelade på fyra enheter, erbjuder boende för äldre som är i behov av somatisk vård.

På Ekgården arbetar i nuläget 63 medarbetare. Utöver omvårdnadspersonal finns en enhetschef, sjuksköterskor, en sjukgymnast och en arbetsterapeut, vars tjänst delas med Färingsöhemmet. Övriga medarbetare är en vaktmästare, kökspersonal, terapibiträde, och administratörer.

På boendet finns ett matråd, vilket är ett forum som bevakar matens kvalitet. Denna grupp utgörs utav ett antal boende, chefskocken samt ett antal personer som arbetar på enheterna.

Information om värdighetsgarantierna

- Kännedomen om garantierna – och information om dem – är splittrad. Till sitt innehåll uppfattas de dock i mångt och mycket som självklara.
- Medarbetare som deltog i utarbetandet av garantierna har tydliga kunskaper och insikter om desamma, liksom de medarbetare som befann sig på arbetsplatsen då de introducerades på en APT.
- Garantierna har inte varit föremål för vidare analys/information eller andra systematiska informationssatsningar sedan de implementerades 2013. Detta kan eventuellt ha sin förklaringsgrund i att Ekgården sedan garantierna fastställs bytt verksamhetschef.

- Det finns skiftande uppfattningar om garantierna ur ett förväntansperspektiv. Det finns en rädsla att garantierna utfäster mer än man kan hålla i vissa avseenden och detta synes kunna ha en viss påverkan på hur ingående man informerar de boende. Exempel på områden inom garantierna som medarbetarna lyfter i detta sammanhang är formuleringen om tillgång till sjukgymnaster och arbetsterapeuter (plural) – där det idag egentligen handlar om *en* sjukgymnast och *en* arbetsterapeut som även delar sin tid med andra boenden.
- Det skiljer sig mellan medarbetarna gällande huruvida man informerar nyinflyttande om värdighetsgarantierna. En tänkbar förklaringsgrund till detta är att det finns en osäkerhet kring tolkningen av garantierna avseende förväntningar på servicetjänster.
- Ekgården uppfattar att garantierna riktar sig till dem som har en permanent boendesituation där, inte till dem med växelvård eller korttidsboende. Ett flertal av garantierna har sådant innehåll att de inte är aktuella för denna grupp (ex. är uppföljning av genomförandeplaner var 6:e månad inte aktuellt här), varför man inte heller aktivt informerar om garantierna för dessa personer.
- Det finns inte (så vitt det framkom i uppföljningen) någon enhetlig rutin för genomgång av värdighetsgarantierna för nyanställda, även om de ingår i ett material som tillhandahålls de boende.

”När vi hade svårigheter med anhörig och boende, då gick vi igenom punkt för punkt vad garantin innebär. Det var ett bra hjälpmedel för oss”

Färingsöhemmet

Kort om boendet

Färingsöhemmet är ett särskilt boende som drivs av Ekerö kommun i kommunal regi och erbjuder plats för äldre som är i behov av vård och omsorg. Boendet erbjuder olika boendeformer såsom enheter för personer som är i behov av somatisk vård samt enheter för personer med en demenssjukdom. Färingsöhemmet erbjuder även korttidsboende och växelvård.

Färingsöhemmet har 31 lägenheter fördelat på tre enheter. En enhet för personer med en demenssjukdom och två enheter för somatisk vård. En plats finns för möjlighet till växelboende och en plats för korttidsboende.

På Färingsöhemmet arbetar idag 42 medarbetare. Utöver omvårdnadspersonal finns en sektionschef, fem sjuksköterskor och en arbetsterapeut - vars tjänst delas med Ekgården. Boendet har även ett eget kök där det arbetar fyra personer. Utöver detta finns vaktmästare, assistent och lokalvårdare.

Information om värdighetsgarantierna

- Det finns en hög kännedom om garantierna bland medarbetarna på Färingsöhemmet. Information om garantierna har getts på APT och tas löpande upp i arbetsgrupperna vid behov.
- I arbetet med framtagande av förslag till värdighetsgarantier fanns representanter från Färingsöhemmet med. I fokusgruppen lyfts dock fram att den breda informationsspridningen till medarbetarna till viss del var bristfällig under tiden då garantierna arbetades fram. Det hade varit önskvärt med mer löpande information om arbetets progress samt möjligheter att påverka.
- Rutinerna för introduktion till timanställda saknar ett tydligt moment av genomgång av garantierna, även om dessa sannolikt lämnas ut i skriftlig form tillsammans med övriga instruktioner mm.

- Garantierna används aktivt som ett diskussionsunderlag med de boende, bland annat vid vårdplanering, även om man inte alltid använder begreppet garanti i samtalen. Det är inte alla anhängiga och boende som uppfattas som intresserade av att ta till sig informationen.
- Den boendes förväntningar byggs på olika sätt. För att medverka till att förväntningarna blir rätt ser medarbetarna på Färingsöhemmet en möjlig förbättring i att kommunens biståndshandläggare vid biståndsbeslut om särskilt boende lämnar information om garantierna. På så sätt skulle rätt förväntansnivå lättare skapas och man skulle kunna undvika att boenden flyttar in med orealistiska förväntningar.
- Medarbetarna upplever ibland att värdighetsgarantierna och kommunens värdegrundsarbete är likartade och blir svåra att separera/skilja åt.

*”Värdighetsgarantierna säger **vad** vi garanterar - kommunens värdegrund säger **hur** vi ska göra det”*

Kullen

Kort om boendet

Kullens äldreboende erbjuder boende till äldre människor som är i behov av stöd i sin vardag, har en psykiatrisk diagnos eller har en demenssjukdom. Boendet drivs, på entreprenad, av Vardaga AB på uppdrag av Ekerö kommun och erbjuder olika boendeformer såsom korttidsboende, profilboende, växelvård samt äldreboende för omvårdnad och demens.

Kullens äldreboende består av två byggnader, Kullen - som har 58 lägenheter fördelat på fem enheter, varav två är anpassade för personer med en demenssjukdom och tre för personer i behov av somatisk vård. Den andra delen, Paviljongen, har 24 lägenheter fördelat på tre enheter som är anpassade för personer med demenssjukdom.

I nuläget har boendet 75 medarbetare. Personalgruppen utgörs av nio sjuksköterskor, två personer som arbetar med rehabiliteringen, en verksamhetschef, en enhetschef och tre personer som är gruppchefer. Resterande 59 personer är undersköterskor och vårdbiträden som arbetar ute på enheterna. Utöver detta har boendet även ett antal timanställda med varierande tjänstgöringsgrad.

Information om värdighetsgarantierna

- Garantierna är väl kända och inarbetade bland chefer och medarbetare. Garantierna har diskuterats på APT och arbetats vidare med under planeringsdagar - då de bröts ned och konkretiserades på individnivå för medarbetarna.
- Flertalet gruppchefer lyfter återkommande garantierna under sina månadsmöten, även om inte alla åtta garantierna lyfts vid varje tillfälle.

- Vid nyanställning görs både skriftlig och muntlig genomgång av garantierna och för timanställda (avser framför allt sommarvikarier) går garantierna igenom på en särskild introduktionsdag. Vad gäller de boende finns garantierna i en inflyttningsmapp och denna går igenom i ett ankomstsamtal.
- I intervjuer med anhöriga till boende på Kullen framkommer en mer diffus bild av hur informationen ges till boende och anhöriga. En av de två anhöriga som intervjuats hade ingen kännedom om garantierna som företeelse, men väl om dess innehåll, medan den andra på eget initiativ hade informerat sig om garantierna.
- Medarbetarna uppfattar att de olika värdegrundsrelaterade styrdokumenterna är många och att det finns en risk för att de sammanblandas. Det finns t.ex. dels kommunens värdighetsgarantier och dels Vardagas egna koncept "Den Goda Dagen".

"Det låter flashigt när man pratar om värdighetsgarantier. Men det handlar om de mjuka sakerna – om att man ska få en kontaktperson, vara delaktig, erbjudas aktiviteter mm."

Värdighetsgarantiernas relevans



Samlad bild av värdighetsgarantiernas relevans

En centrala fråga vid uppföljning av förutsättningarna för måluppfyllelse av värdighetsgarantier är om garantierna är relevanta för den målgrupp som de riktar sig till - och om det finns anledning att revidera eller komplettera garantierna för att bättre motsvara de behov som finns.

- Både medarbetare och boende/anhöriga tycker att garantierna är relevanta för målgruppen, men bilden skiljer sig delvis åt mellan de olika särskilda boendena.
- Medarbetarna beskriver syftet med värdighetsgarantierna på lite olika sätt, men gemensamt är att de ser att garantierna i stort beskriver de områden som de naturligt arbetar med – och att garantierna därmed inte tillför några nya områden eller aspekter.
- I fokusgrupperna med medarbetarna framkommer att garantierna har lett till ett ökat fokus på de områden som ingår i dokumentet, exempelvis bemötande. Värdighetsgarantierna har på detta sätt tydliggjort att det inte finns något utrymme för att "hoppa över" att arbeta med bemötandefrågan.
- Både medarbetare och boende/anhöriga tycker att språket och skrivningarna i värdighetsgarantierna är enkla och lätta att ta till sig.
- De garantier som särskilt lyftas fram i intervjuerna på olika sätt är bland annat "du får ett gott bemötande" och "du erbjuds en aktiv tillvaro". Garantin om bemötande ses som mest självklar, men också som mycket central.
- Utöver detta lyfter boende och anhöriga bland annat fram en stabil personalgrupp och kontinuitet som viktiga områden, som idag inte är så tydliga i garantierna.

- I uppföljningen framkommer att det finns fler olika aspekter att beakta i diskussion om garantin "du erbjuds en aktiv tillvaro".
 - Medarbetarna lyfter vid flera tillfällen fram vikten av att de boende ska kunna avstå från aktiviteter samt att erbjuda dem aktiviteter efter individens förmåga.
 - Anhöriga nämner t.ex. även vikten av att ges möjlighet till vardagsnära aktiviteter och att erbjuda förutsättningar för att kunna delta i dessa, bland annat genom stöd i att bibehålla sina funktioner och att erbjudas en trevlig boendemiljö.
 - Både medarbetare och anhöriga nämner även en utmaning kopplat till att nuvarande eller framtida brist på personella resurser i verksamheten kan försvåra möjligheten att leva upp till denna garantin "du erbjuds en aktiv tillvaro".
- När det gäller konkreta förslag till ändringar i garantierna skiljer sig förslagen åt på de olika boendena samt mellan medarbetare och boende/anhöriga. Förslagen från medarbetarna presenteras på kommande sidor för respektive boende.

Nedan presenteras de förslag på kompletteringar/ändringar som inkommit från boende och anhöriga:

- Tydliggöra att aktiviteter ska erbjudas efter individens egna förutsättningar.
- Att boende ska erbjudas en trevlig boendemiljö – både inomhus och utomhus.
- Erbjudna anhöriga utbildning om demenssjukdom.
- Tillgång till frisör och massage.
- Att boende ska erbjudas bredbandsuppkoppling och ett större utbud av TV-kanaler.

Ekgården

- På Ekgården beskriver medarbetarna att garantierna utgör grunden eller basen i deras arbete idag och att dokumentet anger en kvalitetsnivå för vad verksamheten erbjuder. Det som beskrivs i garantierna ses som viktiga och relevanta områden.

”Värihetsgarantierna är egentligen sunt förnuft – känner vi”

- Medarbetarna lyfter fram flera önskemål och idéer kring revidering och komplettering av värdighetsgarantierna. Det finns bland annat en viss osäkerhet kring vilka förväntningar som garantierna kan skapa för de boende, och fler förslag till ändringar syftar därför till att ytterligare tydliggöra vad de boende kan förvänta sig när de flyttar in på särskilt boende. Att det finns synpunkter på innehållet i garantierna, har i vissa fall även påverkat huruvida informationsspridning om garantierna till de boende skett eller inte.
- I fokusgruppen framkommer bland annat synpunkter och reflektioner kring att de flesta garantierna är på en övergripande nivå - men att en garanti; ”du får en kontaktman”, är på en detaljerad nivå. Garantin ses här snarare handla om vikten av kontinuitet, och att detta kan nås genom kontaktmannaskap.
- Bland medarbetarna nämns även en synpunkt när det gäller ordningsföljden på garantierna genom ett önskemål om att flytta ner och tona ned garantin ”*du får en god service och omsorg*”. I denna garanti finns följande skrivning : ”Vi städar, tvättar och serverar alla måltider”, som ses kunna bidra till fel förväntningar, då fokus för vård- och omsorgspersonalen inte ska ligga på att städa, utan på själva omsorgen och vården.
- I fokusgruppen framkommer även ett förslag till tillägg genom att lyfta fram vikten av funktionsbevarande aktiviteter i samband med garantin om *aktiv tillvaro*, alternativt garantin om *delaktighet*.

- Gruppen framför också önskemål om att i garantierna ytterligare förtydliga de boendes delaktighet och möjlighet till påverkan.

”Jag skulle vilja ha med en mening om de boendes självbestämmanderätt i garantin om delaktighet. I vissa fall vårdar vi efter de anhöriga och inte efter de boende”

Sommarfika på Ekgården¹



¹ http://www.ekero.se/Omsorg_och_hjalp/Boenden-sarskilda/Aldreboende/Aldreboende---kommunal-utforare/Ekgarden/testside4/

Färingsöhemmet

- På Färingsöhemmet beskriver medarbetarna att garantierna medverkar till att alla jobbar på samma sätt med en gemensam bas, exempelvis genom att alla boende har en kontaktman. Garantierna ses som relevanta och självklara – en konkretisering av hur de har arbetet tidigare.

”Det är inget nytt - men vi ger en bra omsorg och vård”

- Som ett annat syfte med garantierna nämns att de kan bidra till att förtydliga för de boende vad de faktiskt har rätt att be om – då de i dagsläget ser att det förekommer att boende inte ber om stöd eller hjälp, även då det finns ett behov.
- Medarbetarna på Färingsöhemmet har få synpunkter på värdighetsgarantierna eller förslag till komplettering eller utveckling av garantierna.
- I fokusgruppen poängterar deltagarna särskilt värdet av att garantierna är ganska allmänt skrivna. På så sätt finns ett utrymme för individuella skillnader, önskemål och tillvägagångssätt – vilket lyfts fram som mycket viktigt i vården och omsorgen. Om skrivningarna blir mer detaljerade finns en risk att möjligheten till individanpassning förloras – och att garantierna då snarare blir arbetsinstruktioner.

”Vi jobbar med olika personligheter - och det som är lite svårt är att få ha sin personlighet kvar när saker ska mätas”

- En viktig fråga för medarbetarna är att tydligt gör skillnad på att alla ska *ges möjlighet* till olika typer av aktiviteter – och att alla ska delta i aktiviteterna. Det ses här som mycket viktigt att beakta att alla inte vill delta – att de boende alltid ska ha rätt att avstå.
- Medarbetarna reflekterade över skrivningen ”du får god mat” och resonerar om möjligheten att omformulera den, då vad som uppfattas som god mat är väldigt individuellt.

- I fokusgruppen diskuterades också att garantierna lätt kan blandas ihop med det övriga värdegrundsarbetet i kommunen. I grunden har dessa styrdokument olika syften där gruppen resonerar om att värdighetsgarantierna visar *vad* de äldre kan förvänta sig vid flytt till särskilt boende – och att kommunens värdegrund beskriver *hur* detta görs.

Promenad med vårddunden Frasse²



http://www.ekero.se/Omsorg_och_hjalp/Boenden-sarskilda/Aldreboende/Aldreboende---kommunal-utforare/Faringsohemmet/testside1/

Kullen

- Medarbetarna beskriver syftet med värdighetsgarantierna som att de bland annat ska bidra till att de boende och anhöriga ska känna sig nöjda med omsorgen, vården och servicen.
- De åtta garantierna beskrivs som viktiga och relevanta. Men de ses kräva ett aktivt arbete för att brytas ner på individnivå för medarbetarna. Exempelvis lyfts det fram som viktigt att diskutera vad ett gott bemötande egentligen betyder, så att alla har samma synsätt. När garantierna bryts ner på individnivå bidrar de även till ett ökat fokus på dessa frågor samt att utrymmet för att "inte tycka att något av områdena är viktiga" försvinner.
- Som ett annat syfte med garantierna nämns att de kan bidra till att tydliggöra förväntningarna för de boende och de krav som de boende kan ställa.

"Vissa av de som är gamla idag ringer inte ens på klockan för att inte störa. Men den nya generationen boende kommer att ställa krav på helt andra sätt. Det får oss att bli vakna på att de kan ställa dessa krav genom värdighetsgarantierna".

- Fokusgruppen ser att det är fokus på aktiviteter och delaktighet i värdighetsgarantierna. Då blir det extra viktigt att se att utgångspunkten ändå finns i individens egna önskemål om att delta, eller inte delta, i aktiviteter.
- Här framkommer även ett önskemål om att inkludera aspekter som är viktiga vid vård i livets slutskede i värdighetsgarantierna på ett tydligare sätt, med fokus på den boendes önskemål. Särskilt lyfts vikten av att få prata om existentiella frågor fram.

- Förutom kommunens värdegrund och värdighetsgarantier har verksamheten även flera styrdokument, bland annat Vardagas koncept "Den Goda Dagen". De olika dokumenten motsäger inte varandra, men ibland går de omlott och kan vara svåra att hålla isär.
- Medarbetarna diskuterar även kring att framtida ekonomiska utmaningar inom äldreomsorgen kan utgöra en risk för krockar mellan individuella rättigheter och ekonomiska möjligheter att tillgodose individuella önskemål eller att uppfylla värdighetsgarantierna.



<http://www.vardaga.se/>

Hur används värdighetsgarantierna inom verksamheterna?



Samlad bild av hur värdighetsgarantierna används idag

En viktig del för att skapa goda förutsättning för måloppfyllelse av värdighetsgarantierna är att arbeta aktivt med garantierna – både i diskussion och reflektion samt i att utveckla metoder för att följa upp efterlevnaden. Underlaget baseras här på intervjupersonernas beskrivning av hur garantierna lever och används, vilka avtryck de gör i verksamheten samt hur medarbetarna och cheferna på de tre boendena arbetar för att säkerställa att garantierna efterlevs. Intervjupersonerna har även fått frågan om de ser att det finns behov av att ändra sättet som de idag arbetar med värdighetsgarantierna på.

- I intervjuerna framkommer att det finns ett stort engagemang bland medarbetare och chefer i de frågor som ingår i värdighetsgarantierna. Det finns även ett stort engagemang för själva dokumentet i sig och att det inte ska vara en "hyllvärmare" utan ett levande dokument.
- I uppföljningen framkommer att de olika boendena arbetar i olika grad och på olika sätt med att bryta ner garantierna lokalt. Vissa har arbetat intensivt med detta på planeringsdagar, och andra har inte arbetat alls med detta.
- I fokusgrupperna som genomförts är det ingen som spontant ser att det dagliga arbetet har förändrats på något sätt, eller att det har inneburit någon förändring för de boende sedan garantierna infördes. Garantierna har snarare befäst tidigare arbetssätt och servicenivåer. Generellt ser inte heller de boende eller anhöriga som intervjuats att någonting har ändrats på boendet i och med att garantierna infördes.
- Men – medarbetarna ser ändå att dokumentet i sig utgör ett viktigt verktyg. Oftast lyfts det fram som ett verktyg för medarbetarna i samband med medarbetarsamtal och i samtal kollegor emellan, främst om någonting inte fungerar i arbetet. Då blir garantierna ett verktyg för att prata om viktiga frågor, som exempelvis bemötande.
- Värdighetsgarantierna ses då som ett verktyg för att säkerställa att alla dessa områden prioriteras i verksamheten och att det idag inte finns något utrymme för att "tycka ett något av områdena inte är viktigt".
- Medarbetarna nämner även att garantierna används som ett verktyg i dialogen med de boende och anhöriga. I vissa fall används garantierna som ett diskussionsunderlag vid vårdplanering och i andra fall används de i samband med att genomförandeplanen tas fram och följs upp. I vårdplaneringen kan garantierna utgöra en ram och en struktur för att säkerställa att centrala frågor stäms av med boende och anhöriga.
- I genomförandeplanen finns flera områden med som även ingår i garantierna sedan tidigare – när exempelvis området bemötande konkretiseras för varje enskild individ i genomförandeplanen arbetar de indirekt med värdighetsgarantierna. Men det framkommer även att vissa använder garantierna mer aktivt som ett redskap i upprättandet av genomförandeplaner.
- Även de som inte arbetar aktivt med värdighetsgarantierna idag, ser att det skulle finnas ett värde i att använda garantierna som verktyg i samtal med boende, anhöriga och medarbetare.
- I uppföljningen framkommer som mycket centralt att garantierna individanpassas i det dagliga arbetet för att de ska ha en reell betydelse för de som bor på särskilt boende i kommunen.
- Uppföljningen av efterlevnaden av värdighetsgarantierna ser olika ut mellan de olika boendena, och inom olika grupper. I vissa fall följs garantierna upp i medarbetarsamtalen eller i samband med uppföljning av de boendes genomförandeplaner. Här nämns även forum för att följa upp de boendes nöjdhet med maten och måltidssituationen samt anhörigenkäter eller uppföljning av hur många som deltagit i olika typer av aktiviteter.

Ekgården

- I fokusgruppen med medarbetare på Ekgården framkommer att värighetsgarantierna, som dokument, i dagsläget inte används i det dagliga arbetet i någon högre utsträckning. De har inte varit föremål för systematisk diskussion och analys i medarbetargruppen. Däremot arbetar medarbetarna naturligt med de olika områdena som finns inom värighetsgarantierna, utan att utgå från dokumentet i sig.

”Men sen är alla inte medvetna om att det man gör är enligt värighetsgarantin. För de flesta är det så självklara saker”

- Medarbetarna ser att det skulle vara värdefullt att mer tydligt börja använda garantierna som ett verktyg i arbetet, på olika sätt.
 - Det nämns bland annat att det skulle vara relevant att använda garantierna i högre utsträckning i samband med möten med anhöriga och vid vårdplanering.
 - De kan även användas som ett underlag att diskutera kring i medarbetarsamtalen – för att följa upp hur var och en arbetar med dessa.
 - Garantierna kan generellt även vara ett bra verktyg i situationer när någonting brister – hos medarbetare – eller i de fall där boende eller anhöriga har synpunkter eller klagomål. Några nämner även att de arbetar på detta sätt med värighetsgarantierna redan idag.
 - Sammanfattningsvis ses värighetsgarantierna kunna fungera som ett bra verktyg för att få en god struktur på möten – både med boende och anhöriga (vårdplanering) och på medarbetarsamtalen. Att använda garantierna på detta sätt skulle kunna leda till att de implementeras tydligare i verksamheten.

- På boendet arbetar medarbetare och chefer inte med uppföljning av garantiernas efterlevnad på något särskilt sätt – men flera garantier följs ändå upp i och med att områdena även återfinns i genomförandeplanerna. Medarbetarna efterfrågar dock en tydligare uppföljning, av garantierna, för att på sätt levandegöra dokumentet.

”Cheferna ska följa upp det här – för då känner vi att det faktiskt är viktigt. Att inte bara innehållet är viktigt, utan även att det finns som ett dokument”

Färingsöhemmet

- Medarbetarna på Färingsöhemmet ser att de har arbetat i enlighet med värdighetsgarantierna redan innan de fanns.
- I det dagliga arbetet kan garantierna fungera som ett stöd i dialogen när någonting inte fungerar i verksamheten eller när boende eller anhöriga har synpunkter och klagomål inom de områden som ryms inom garantin.
- Värdighetsgarantierna kan även avdramatisera vissa frågor – exemplet som ges är att det blir tydligt att det går bra att byta kontaktperson. Det ses som värdefullt att detta finns ”på pränt” och att det kan underlätta för de boende om de exempelvis önskar byta kontaktperson.
- Vissa chefer på boendet går igenom garantierna under medarbetarsamtal, andra inte. Ofta tas områdena upp i samtalet, även om de då kanske inte benämns som värdighetsgarantier.
- Gruppen ser i stort även att de arbetar med värdighetsgarantierna på ett bra sätt idag samt att de arbetar med dem i tillräcklig omfattning.

”Allt tar ett år innan det är fastställt. När man börjar nöta in, följa upp – efter det sitter det. Och vi tar det i olika forum – det räcker”

- Det ses här även som mycket viktigt att i det dagliga arbetet anpassa innehållet i garantierna efter de boendes individuella behov, och att på olika sätt ständigt arbeta med att fånga upp önskemål från de boende.

- Medarbetarna reflekterar över att anhängstöd har litet utrymme i garantierna, men är en av de större punkterna som de arbetar med i vardagen.
- Chefer och medarbetare ser att de arbetar med uppföljning av hur garantierna efterlevs på ett bra sätt idag. Det är ett litet boende, där medarbetarna försöker att åtgärda sådant som kan förbättras så fort ett problem uppstår. Genom en kontinuerlig dialog i olika forum hålls dokumentet levande och följs upp.

”Sen har vi en chef som tjuvar lite om det här. Det gör att vi kommer ihåg värdighetsgarantierna - så att det inte bara blir ett papper”

”

Kullen

- Garantierna uppfattas i grunden som självklara, och ses inte bidra med något väsentligt nytt.
- Värdegarantierna uppfattas som ett verktyg för tydliggöra förväntningarna - dels chefernas förväntningar på medarbetarna och dels boendes och anhörigas förväntningar på servicen och omsorgen i boendet.
- På Kullen använder man garantierna internt när man diskuterar hur ett problem ska lösas. Garantierna blir då ett ramverk att luta sig mot, som medverkar till en förståelse för hur arbetet ska utföras.
- Garantierna utgör även ett redskap för cheferna i uppföljning av hur medarbetarna hanterar sitt uppdrag samt vid rekrytering. Boendet kan kräva att den nyanställda har en kompetens som motsvarar det som anges i värdegrund och garantier. Man uppfattar att den värdebaserade styrningen bidragit till att utveckla verksamheten, som idag befolkas av andra typer av medarbetare än för några decennier sedan.
- I Kullens mall för medarbetarsamtal ingår de flesta av punkterna som ingår i garantierna, även om man inte strukturerar sina samtal efter dem.
- Medarbetarna arbetar med att anpassa garantierna efter de boendes behov – men det är då inte uttalat att det de arbetar med själva dokumentet eller med garantierna.
- Regelbundna möten med anhörigråd och boenderåd hålls – där diskuteras delar av garantierna, dock möjligen inte med benämningen garanti, utan med fokus på sakinnehållet.
- En av sjuksköterskorna beskriver att hon frågar hur den boende uppfattar att garantierna efterlevs då hon möter dem, även om detta inte är en allmän rutin eller ett inarbetat arbetssätt på boendet.
- Garantierna tas inte upp, förutom möjligen övergripande, i genomförandeplanerna. Bemötande ingår som en del i genomförandeplanen och hanteras i vissa fall också i en särskild bemötandeplan. Detta är dock inte direkt avhängigt garantiernas existens utan har snarare koppling till andra riktlinjer mm.

”När man börjar jobba på äldreboende måste man ha garantierna i bakhuvudet från morgon till kväll, annars ger man ingen bra vård”

”Den lägsta nivån inom samtliga områden höjs genom att de finns”

Summerande reflektioner



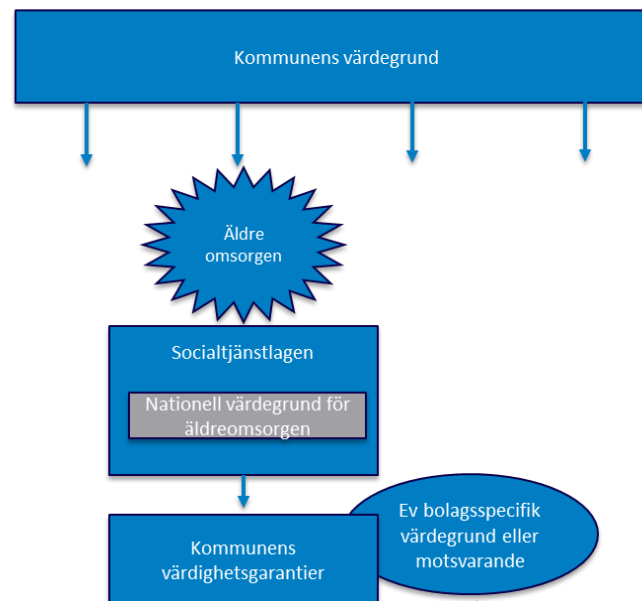
Avslutande reflektioner om utvecklingsområden - vägen framåt

Mot bakgrund av genomförda intervjuer och fokusgrupper gör Governo följande summerande reflektioner avseende kommunens arbete med värdighetsgarantierna.

- Det finns ett stort engagemang för värdighetsgarantierna bland boende, anhöriga, medarbetare och chefer på kommunens särskilda boenden. Medarbetare och chefer ser att det är bra att garantierna konkretiserat åtagandenivåer i ett dokument och att de är värdefulla för de boende – men dokumentet används idag i första hand som ett verktyg för medarbetare och chefer, t.ex. vid medarbetarsamtal och i vissa fall som diskussionsunderlag bland medarbetarna. Vi tror att en viktig förutsättning för måluppfyllelse är att värdighetsgarantierna, som dokument – och som garanti, framöver tydligare används i dialogen mellan boende och medarbetare och blir ett verktyg för att konkretisera vad som ingår i deras boende och vad de ska erbjudas.
- Vi ser att det finns ett utrymme för kommunen/Socialnämnden att i sin dialog med boendena förtydliga varför begreppet garanti valts, vad det innebär och signalerar. Begreppet garanti används inte idag i någon större utsträckning av de boende eller anhöriga.
- Vi ser ett generellt ett förbättringsområde i informationen om värdighetsgarantierna till de boende och anhöriga. Då det kan vara svårt att till sig innebörden av garantierna i samband med inflyttning, (som i sig innebär mycket praktisk information) kan det vara att föredra att få en genomgång av garantierna från sin kontaktman vid ett senare tillfälle. Dialog och uppföljningen av garantiernas mottagande kan stärkas inom samtliga boenden - något vi ser skulle medverka till att säkerställa att alla boende och/eller anhöriga känner till garantierna.
- En rutin om att biståndshandläggarna redan vid beslut om särskilt boende lämnade ut - och diskuterade - värdighetsgarantierna skulle vara värdefullt och skapa en bättre kunskapsbas och förväntansnivå hos den boende.

- För anhöriga tror vi att utbildning och information om såväl det normala åldrandet som medicinska tillstånd, exempelvis alzheimers sjukdom – i kombination med information om värdighetsgarantierna kan leda till en ökad förståelse och kunskap om hur de individuella förutsättningarna påverkar det sätt på vilket värdighetsgarantierna används och realiserar praktiken.
- För medarbetarna ser vi att det är centralt att tydliggöra skillnaden mellan kommunens värdegrund och värdighetsgarantierna som styrande dokument inom äldreomsorgen. En ökad förståelse för hur de olika styrdokumentet inom verksamheten förhåller sig till varandra kan tydliggöra en röd tråd i styrningen och underlätta ytterligare implementering och utveckling av värdighetsgarantierna.

Fig 1: Modell som visar olika typer av styrdokument inom äldreomsorgen



Avslutande reflektioner om utvecklingsområden - vägen framåt, forts.

- Det systematiska arbetet med garantierna kan stärkas ytterligare med stöd från exempelvis Nämndkontor Social, genom en uppmaning till verksamheterna att minst en gång per år lyfta garantierna för diskussion i hela arbetsgruppen (t.ex. i samband med APT). Detta ser vi som ett viktigt sätt att levandegöra dokumentet och öka förutsättningarna för att de sedan används i dialogen med de boende och anhöriga. En uppföljning av hur detta arbete görs på respektive boende är centralt och kan exempelvis hanteras i de samtal som sker mellan verksamhetscheferna och deras överordnade chef (chefsutvecklingssamtal eller liknande). Med insikt om att de olika boendena har olika driftsformer kan strukturen för detta se olika ut.
- För att säkerställa att värdighetsgarantierna motsvarar de boendes behov över tid, ser vi det som viktigt att ha en tydlig kanal för att hantera synpunkter om innehållet i värdighetsgarantierna, från såväl medarbetare som från boende och anhöriga.
- Vi tror även att det är viktigt att tillse att det finns rutiner som säkerställer att garantierna är kända för alla medarbetare, även de som är timanställda eller har en visstidsanställning.
- Vi ser att det finns ett behov av tydliggöra om värdighetsgarantierna även gäller inom växelvård och korttidsvård, eller om det endast är ett dokument för de som har en permanent plats på särskilt boende.
- På samtliga boenden nämns (i olika grad) en oro för att värdighetsgarantierna kan skapa orealistiska förväntningar som man kanske inte kan införliva. Det finns en oro bland medarbetare och anhöriga för att brist på resurser - idag eller i framtiden - kan leda till att garantierna inte kan realiseras.
- Sammanfattningsvis ser vi att Ekerö kommun har kommit långt i arbetet med värdighetsgarantierna och att det finns ett mycket stort engagemang för dessa frågor bland chefer, medarbetare, boende och anhöriga. Detta engagemang kan nu bli en språngbräda för att arbeta vidare med en fördjupad implementering – med målet att alla boende och anhöriga ska känna till värdighetsgarantierna samt att de diskuteras och uppdateras kontinuerligt. På så sätt kommer de kunna behålla sin relevans för målgruppen, även på lång sikt.



Bilagor



Intervjuguide, verksamhetschefer

Information om värdighetsgarantierna

- Informerar ni nya medarbetare om värdighetsgarantierna, som en del av introduktionen? Om ja – hur?
- Informerar ni de boende och anhöriga om värdighetsgarantierna? Om ja – hur?
- Upplever du att medarbetarna känner till värdighetsgarantierna och vet vad de innebär?
- Upplever du att de boende och anhöriga känner till värdighetsgarantierna och vet vad de innebär?
- Har du reflektioner kring hur verksamheten informerar om värdighetsgarantierna (till boende/anhöriga och medarbetare)?
- Finns behov av att ändra sättet att informera om värdighetsgarantierna?

Relevans

- Hur skulle du beskriva syftet/målet med värdighetsgarantierna?
- Känner du till de åtta garantierna som inkluderas i dokumentet?
- Tycker du att de åtta garantierna stämmer överens med de boendes behov? (och med olika gruppers behov) Fattas något? Är något överflödigt?
- Tycker du att garantierna är begripliga och praktiskt användbara?
- Anser du att det finns behov av att revidera innehållet i värdighetsgarantierna? Om ja - hur?
- Är det något område som fattas i de nuvarande värdighetsgarantierna?

Arbetsätt

- Finns det någon funktion inom verksamheten som har ett särskilt ansvar för att arbeta med värdighetsgarantierna?
- Hur arbetar ni för att säkerställa att värdighetsgarantierna används

och ger avtryck i verksamheten?

- Arbetar ni på något särskilt sätt för att anpassa arbetet med värdighetsgarantierna för de olika grupperna inom boendet?
- Följer ni upp om - och hur - garantierna används i verksamheten? Om ja - hur?
- Fångar ni synpunkter på garantierna från boende, anhöriga och medarbetare? Om ja - hur?
- Hur används/vad gör ni med synpunkterna?
- Om det finns synpunkter som inte kan hanteras direkt på boendet, vad gör ni då?
- Arbetar ni med samverkan kring värdighetsgarantierna, mellan de särskilda boendena?
- Tycker du att ni arbetar med värdighetsgarantierna på ett bra sätt idag?
- Ser du att det finns ett behov av att ändra detta arbete på något sätt?
- Har du tankar om hur garantierna kan hållas levande och aktuella/relevanta över tid?

Avslutning

- Har du/ni någonting som du vill tillägga?
- Nästa steg i vårt arbete

Intervjuguide, medarbetare (fokusgrupp)

Information om värdighetsgarantierna

- Har du fått en introduktion till värdighetsgarantierna? (muntlig och/eller skriftlig)
- Om ja, kan du beskriva hur den introduktionen gick till (grupp, enskilt etc.)
- Ingår information om värdighetsgarantierna i nyintroduktion av medarbetare?
- För de som har som anställts efter att värdighetsgarantierna trädde i kraft: Fick ni information om värdighetsgarantierna som en del av introduktionen? Om ja- hur gick den till?
- Har ni/du reflektioner kring hur verksamheten informerar om värdighetsgarantierna?
- Finns behov av att ändra sättet att informera om garantierna?

Relevans

- Hur skulle du beskriva syftet/målet med värdighetsgarantierna?
- Känner du till de åtta garantierna som värdighetsgarantin innehåller?
- Tycker du att de åtta garantierna överensstämmer med de boendes behov? (och med olika grupperns behov) Fattas något? Är något överflödigt?
- Tycker du att garantierna är begripliga och praktiskt användbara?
- Ser du att det finns behov av att revidera innehållet i värdighetsgarantierna?
- Om ja, i så fall hur?

Arbetsätt

- Är värdighetsgarantierna en del i ditt dagliga arbete? Om ja, beskriv i så fall hur?
- Diskuteras/reflekteras ni över värdighetsgarantierna i arbetet?

- Om ja- i så fall hur och i vilket/vilka forum?
- Tycker du att värdighetsgarantierna ger vägledning i det dagliga arbetet?
- Om ja, i så fall hur? Om nej, varför?
- Har du ändrat ditt sätt att arbeta som en följd av att värdighetsgarantierna infördes? Om ja – hur?
- Arbetar ni/du på något särskilt sätt för att anpassa arbetet med värdighetsgarantierna för just den grupp som ni/du arbetar i?
- Kan du beskriva hur ni arbetar med att säkerställa att värdighetsgarantierna efterlevs?
- Tycker du att ni arbetar med värdighetsgarantierna på ett bra sätt idag?
- Ser du att det finns ett behov av att ändra detta arbete på något sätt? Om ja- i så fall hur?

Avslutning

- Har du/ni någonting som du vill tillägga?
- Finns det möjlighet att ta en kontakt om det skulle finnas behov av komplettering?
- Nästa steg i vårt arbete

Intervjuguide, boende (anhöriga, boende, boenderåd)

Inledning

- Hur länge har du eller din anhörige bott på boendet?

Information om värdighetsgarantierna

- Känner du/ni till värdighetsgarantierna?
- Om ja, kan du beskriva hur du fick information om garantierna?
- Om nej – så berättar vi lite allmänt om värdighetsgarantierna för att sedan ställa en mer öppen fråga kring hur den intervjuade tänker kring garantierna.
- Upplever du att det är tydligt vart du kan få information om värdighetsgarantierna?
- Ser ni/du att det finns ett behov av att förändra sättet att ge information om värdighetsgarantierna?

Relevans

- Tycker du att innehållet i värdighetsgarantierna stämmer överens med dina behov och det du värdesätter i din vardag (dvs. ligger fokus för garantierna på rätt områden)?
- Upplever du att garantierna medverkar till en fördjupad förståelse för vad du/ni kan förvänta er?
- Har du upplevt någon förändring i omsorgen, servicen och vården efter det att garantierna tillkom? Om ja: i så fall på vilket sätt?
- Upplever du att du har möjlighet att lämna synpunkter på garantierna och dess innehåll? Om ja – hur kan du då gå tillväga?

Arbetsätt

Används garantierna av personalen på ditt boende? Om ja: i så fall hur?

Anser du att garantierna uppfylls på ditt boende?

Hur tar ditt boende hand om synpunkter/klagomål som du har kring garantierna?

Har du/ni haft möjlighet att diskutera (med ex kontaktperson) garantiernas innehåll och betydelse för dig och din vård och omsorg?

Avslutning

Har du/ni någonting som du vill tillägga?

Nästa steg i vårt arbete

