

Lokalt pensionärsråd

Vård- och äldre-nämnden

Datum	2020-02-05	
Tid	9.30 – 11.30	
Plats	Sessionssalen, plan 4, Ramnåsgatan 1, Vård- och äldreförvaltningen	
Deltagare	Johan Wikander, ordförande	Vård- och äldre-nämnden
	Rose-Marie Liljenby Andersson	Vård- och äldre-nämnden
	Gunvor Andersson	PRO
	Agneta Nero Andersson	SPF
	Lena Svensson	FAS
	Lotta Löfgren Hjelm	FAS

1. Mötet öppnas

Ordförande Johan Wikander förklarar mötet öppnat klockan 9.30.

2. Upprop och val av justerande person

Annica Olausson, Vård- och äldreförvaltningen väljs som justerande person. Protokoll justeras tisdagen den 18 februari på Vård- och äldreförvaltningen.

Få deltagare från pensionärsrådet på mötet. Mötesdatumet för pensionärsrådet ändrades från den 11 februari till 5 februari, som framgick av kallelsen som skickades 23 januari. Inga förhinder har anmälts och därför har inga ersättare kallats in.

3. Godkännande av dagordning

Dagordningen ändras enligt följande:

Punkt 3: Genomgång av föregående protokoll redovisas som punkt 6.

Punkt 6: Analys brukarundersökning 2019 redovisas som punkt 4.

Punkt 7: Projekt samtalsmatta redovisas som punkt 5.

Punkt 8: Äldreombudet informerar stryks från dagordningen.

Ny dagordning

Punkt 3: Godkännande av dagordning

Punkt 4: Analys av brukarundersökning 2019

Punkt 5: Projekt samtalsmatta

Punkt 6: Genomgång av föregående protokoll

Punkt 7: Information från Vård- och äldreförvaltningen

Punkt 8: Övriga frågor

Dagordningen godkänns med redovisade ändringar.

4. Analys brukarundersökningen 2019

Hemtjänst

Föredragande: Anna Jakobsson, biträdande verksamhetschef hemtjänst

Socialstyrelsen skickar varje år ut en undersökning till alla över 65 år, som har hemtjänst, där de får säga vad de tycker om äldreomsorgen. I Borås Stad var det 1048 personer med hemtjänst som besvarade enkäten, vilket motsvarar 63,7 % av alla som har hemtjänst, både kommunal- och privat regi. Det var 69% av de svarande som var kvinnor och 31% män.

Resultat:

Högst andel positiva svar:

- Bra bemötande från personal (96%)
- Förtroende för personal (88%)
- Är sammantaget nöjd med hemtjänsten (86%)
- Arbetsuppgifterna utförs bra (85%)
- Hänsyn tas till åsikter och önskemål (84%)

Lägst andel positiva svar:

- Besväras inte av ensamhet (46%)
- Kan påverka tider (50%)
- Information om tillfälliga förändringar (52%)
- Var man vänder sig med synpunkter/klagomål (57%)
- Lätt att få kontakt vid behov (66%)

Åtgärder för att åka de äldres nöjdhet:

- Utbildning i social dokumentation där behovsriktat arbetssätt genomsyrar utbildningen. Delaktighet och uppföljning av insatser
- Utveckling av uppdraget socialt omsorgsansvarig (kontaktperson) relationsskapande
- Införa ”tvillingschema”, två medarbetare går omlott för kontinuitet
- Samarbete med teamet kring den äldre, utveckling och uppstart av kvalitetsregister

Frågor från pensionärsrådet:

Nedanstående frågor besvaras av Anna Jakobsson, om inget annat anges.

- Om hemtjänsten har öppet hus, hur tar man sig då till lokaler om man behöver hjälp att göra sig iordning?

Svar: Har vi en dialog med en brukare som önskar delta på öppet hus, så bokar vi in en insats så de kan få hjälp att komma iordning. Vi har öppet hus för att skapa större insyn i vår verksamhet och är till för att ha en bra dialog med våra invånare. Det har inkommit en del frågor och

funderingar via insändare i Borås Tidning och vid ett öppet hus kan vi ha en dialog om de frågorna.

- Vart hålls de öppna husen?
Svar: Vanligtvis så hålls de i hemtjänstgruppens egna lokaler, där personal utgår ifrån varje arbetsdag. Det annonseras i media (exempel Borås Tidning) inför varje öppet hus.
- Tar dokumentationen för hemtjänstpersonalen lång tid?
Svar: Dokumentationen tar inte så lång tid men det är viktigt att den följs av de riktlinjer som finns för hemtjänstens verksamhet. Det kommer även bli möjligt att numera dokumentera direkt i telefonen, i samband med besök hos brukare.
- Ur arbetsmiljösynvinkel, hur påverkas personalen att börja använda sina telefoner som större arbetsredskap?
Svar från ordförande Johan Wikander: Det finns stora fördelar med att personalen kan föra dokumentation direkt i telefonen när de är ute och besöker brukaren. Det blir lättare att komma ihåg samt att rätt information dokumenteras. Om dokumentationen görs i slutet av arbetsdagen finns det risk att viss information glöms bort.

Korttid & hemteam

Föredragande: Inger Krefors, verksamhetschef korttid/hemteam

Brukarundersökningen som skickas ut av Socialstyrelsen riktar sig endast till hemtjänst och vård- och omsorgsboende. Därför genomför korttid/hemteam en egen undersökning som utgår ifrån Socialstyrelsens frågor i brukarundersökningen. Enkäten görs löpande under året, resultatet dras ut var 6:e månad.

Brukarenkäten riktar sig till personer som har vistas på korttidsenheterna och haft hemteam. Enkäten besvaras av både de som är 65 år och äldre och de som är under 65 år. Totalt har 299 personer besvarat enkäten, varav 63% var kvinnor och 37% män. Det var 93,3% som var 65 år eller äldre och 6,7% som var under 65 år.

Resultat:

Högst andel positiva svar:

- Upplever bra bemötande från personalen (99,1%)
- Känner förtroende för personal (96,9%)
- Nöjd eller ganska nöjda med sammantaget (95,2%)

Förbättringsområden:

- Information om hur synpunkter och klagomål lämnas in (38,8%)
- Upplever att måltiden är en trevlig stund på dagen (88,3%)

Åtgärder:

- Kontinuerlig uppföljning på verksamhetsledning och respektive enhetsfokus på kvalitet och öka delaktigheten. Presenteras på APT, all personals delaktighet i förbättringsarbetet.
- Arbeta för att bibehålla det goda resultatet, lyfts med medarbetarna i medarbetarsamtal samt lönesamtal
- Förbättra information om synpunkter och klagomål, erbjuda hjälp om det behövs
- Fortsatt arbete kring att måltiderna ska vara en trevlig stund på dagen, till exempel finporslin till helgen

Frågor från pensionärsrådet:

Nedanstående frågor besvaras av Inger Krefors, om inget annat anges

- De som befinner sig på korttid verkar vara positiva till deras upplevelse där, är det många som får komma dit eller nekas man plats?
Svar: Man får en korttidsplats via biståndsbedömning som görs av biståndshandläggare på myndighet, de avgör om behovet för korttid finns.
- De som skrivs ut från korttid, är det nöjda med att bli utskrivna?
Skickas brukare hem för tidig och erbjuds istället fler insatser från hemtjänst?
Svar: Det är via biståndsbedömning som tiden på korttid avgörs. Om man varit på korttid några veckor kan man få beslut om att få komma till ett vård- och omsorgsboende istället. Korttiden är till för återhämtning och rehabilitering. Det finns en viss skillnad på behov och vilja att stanna och att skrivas ut. Övergång från korttid till att åka hem kan skapa en viss otrygghet hos brukaren. Vi har möjlighet att tillgodose brukarens behov och fortsatt rehabilitering i hemmamiljö, vilket är något vi ser positivt på.
- Är det alltid fullt på korttiden?
Svar: Just nu är alla platser på korttiden tillsatta men behovet förändras över tid. Det finns möjlighet att ta ett delegationsbeslut om överbeläggning på vård- och omsorgsboende om det behövs.

Vård- och omsorgsboende

Föredragande: Anna-Clara Ringes, verksamhetschef vård- och omsorgsboende

I brukarundersökningen som skickas ut av Socialstyrelsen ställs frågor som knyter an till kraven som finns i Socialtjänstlagen. Enkäten skickas alltid ut i början av året och när en analys av resultat redovisas är det för föregående år. Vår svarsfrekvens på 55,7% ligger bättre än riket i stort och har förbättrats sedan föregående år. Närståendes engagemang i att besvara enkäten är väldigt viktig. Det framgår att 70% av de svarande har fått hjälp av en närstående och 30% har besvarats enkäten själv. På de frågor där vi

inte fått tillräckligt med svar har vi kompletterat med andra enkäter för att få ett bättre underlag att arbeta utefter.

Högst andel positiva svar:

- Får bra bemötande från personalen (92%)
- Känner sig trygg på sitt äldreboende (88%)
- Känner förtroende för personalen (87%)
- Kontakt med personal (86%)
- Nöjd med äldreboendet (82%)

Förbättringsområden/lägst andel positiva svar:

- Besvärar inte av ensamhet (29%)
- Information om tillfälliga förändringar (43%)
- Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål (48%)
- Påverka vilka tider man får hjälp (52%)
- Möjligheterna att komma utomhus är bra (54%)

Sammanfattning:

- 16/22 resultat förbättrat eller oförändrat; 6 försämrade
- Positiva resultat till följd av medvetet arbete efter 2018 års resultat, fokus på miljö och meningsfull dag.
- Upplevelse av ensamhet ökat, möjlighet att kunna påverka tider för att få hjälp minskat

Frågor från pensionärsrådet:

Nedanstående frågor besvaras av Anna-Clara Ringnes, om inget annat anges

- Finns det anhörigträffar?
Svar: Arbete med anhörigträffar pågår just nu och är något som ska implementeras ute på alla enheterna och bör vara minst två gånger per år. Det finns vissa enheter som redan har detta. Det är enhetschefen som avgör upplägget för anhörigträffarna. Informationsbrev ska skickas ut till de anhöriga, så de har möjlighet att delta och känna att de får vara engagerade.
- Är det bra uppslutning på anhörigträffarna?
Svar: På de enheter som anordnar anhörigträffar så har det varit bra uppslutning. Det är viktigt att välja rätt ämne. Ibland får även de anhöriga vara med och bestämma vad anhörigträffarna ska ha för innehåll. Det kan t ex. läggas en kort föreläsning om demenssjukdom, som kan vara lockande för anhöriga att komma och lyssna på.
- Finns det många som inte har närvarande anhöriga, har det blivit en ökning?
Svar: Ja, det finns en ökning av detta. Finns en del brukare som har anhöriga i andra regioner och kommuner i Sverige samt att ens anhöriga kan bo utomlands. Det som ökar mest är tyvärr de som inte har några anhöriga alls.

- Går det att koppla frågan i brukarundersökningen gällande att känna sig ensam och om man har några närstående?
Svar: Absolut och bra tanke. Tror att ensamhetskänslan när familj och vänner flyttat eller gått bort är en känsla som är väldigt svår att fylla.

- Skiljer sig individanpassningar på olika boenden?
Svar: Ja det gör det och därför behövs ett forum för närstående. Vi har börjat arbeta med något vi kallar för brukarråd och ska implementeras på alla boenden. Det innebär att enhetschef tillsammans med brukare och har ett samtal om vad som är viktigt och relevant för dem, kan t ex. handla om att man önskar att en viss maträtt ska serveras. Fått positiv återkoppling på de mötena och de är väldigt uppskattade. Oftast utgår man ifrån en fast dagordning.

5. Projekt samtalsmatta

Föredragande: Ann-Katrin Ek-Pettersson, arbetsterapeut demensteamet

Projekt samtalsmatta är en pilotstudie som hålls i Borås och utförs av Göteborgs Universitet. Samtalsmattor ska vara ett stöd för delaktighet vid val och beslutsfattande i hemtjänst för äldre personer som lever med kognitiv svikt. Kognitiv förmåga innebär vår förmåga att lära, tänka, uppmärksamma, minnas, planera, tala och ta initiativ, det vill säga de funktioner i hjärnan som behövs för att vi ska kunna leva ett fungerande liv. Personer som har kognitiva och kommunikativa funktionsnedsättningar har begränsade möjligheter att formulera och uttrycka åsikter och därmed begränsade möjligheter till inflytande, självbestämmande, aktivitet och delaktighet. Det finns många vittnesmål om att personer med kognitiva och kommunikativa funktionsnedsättningar blir styrda av andra och att de därmed har liten möjlighet att påverka sitt eget liv.

Bakgrund:

Äldreomsorgens inriktning mot marknadsiering och kundval, vilket kan riskera att utestänga äldre personer med omfattande och komplexa behov från samma möjligheter som andra, mer gynnade, grupper av omsorgstagare. Speciellt utmanande är situationen för äldre personer med nedsatt kognitiv förmåga, ofta till följd av demenssjukdom. Personalen upplever ofta dilemman relaterade till de äldres självbestämmande och behov av stöd. Biståndshandläggare och baspersonal i hemtjänsten har ofta att hantera såväl val av utförare och insatser som den närmare utformningen av hjälpen utan en infrastruktur som stödjer möjligheten till informerade val för personer med kognitiva svårigheter.

Syfte:

Projektet handlar om att stödja delaktighet och inflytande vid val och beslutsfattande i hemtjänsten för äldre personer som lever med kognitiv svikt (ofta på grund av demenssjukdom). Vi kommer att utveckla och testa så kallade

samtalsmattor, ett bildbaserat kommunikationshjälpmedel som kan användas som beslutsstöd.

En samtalsmatta består av en matta och tre olika uppsättningar bilder. Bilder för en visuell skala, bilder för samtals ämnen och bilder för frågeställningar som relaterar till samtalsämnet. Metoden innefattar också samtalspartnerns sätt att förhålla sig till den som använder mattan och det personen uttrycker.

Frågor från pensionärsrådet:

- Finns det tillräcklig med personal för att införa samtalsmatta?
Svar: Det kommer studien att titta på. När studien är färdig här i Borås kommer den att göras i större omfattning.
- Hur länge pågår studien?
Svar: Den ska vara klar till årsskiftet. Om ni är intresserade kan jag komma tillbaka och informerar vad resultatet blev.

6. Genomgång av föregående protokoll

Frågor från föregående protokoll:

Vad är kostnaden för alla mötesplatserna och hur mycket har den vuxit?

Annica Olausson svarar:

Mötesplats Sjöbo har haft mellan 600-800 besökare per månad. Mötesplatsen har dock varit stängd från juli 2019 – januari 2020, som medfört en påverkan på statistiken gällande antal besökare/månad.

Mötesplats Byttorp/Tullen har begränsad verksamhet under hösten -19 pga. flytt till nya lokaler.

2018	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Antal besök	4756	4735	5948	5517	5662	5267	4363	4646	6204	7002	6061	5476
Varav nya besökare	67	104	98	78	74	41	38	36	116	10	47	62

2019	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Antal besök	4734	4919	6488	6358	6334	4631	4035	4204	4931	6147	5328	4011
Varav nya besökare	59	119	184	137	78	213	92	64	263	261	100	93

Kostnaden för mötesplatserna:

2017: 8,34 miljoner

2019: 12,5 miljoner

2020: 14,8 miljoner

Frågor/synpunkter från pensionärsrådet:

- Om man är somatiskt sjuk kan man inte delta på aktiviteterna som anordnas på mötesplatserna, vilket har gått tidigare. Känns som att aktiviteterna endast är anpassade för friska då det är mycket resor och långpromenader. Vi kan inte dela upp personer i grupper beroende på deras fysiska kapacitet.

Svar från Annica Olausson: De öppna mötesplatsernas aktiviteter är anpassad för de lite friskare och aktiviteterna görs i samråd med besökarna. Det finns även fyra stycken bussar som kan köra personer till mötesplatser om man bor lång ifrån. I de områden där det inte finns någon mötesplats anordnas det ibland tillfälliga mötesplats i t ex. i en hembygdslokal eller församlingshem.

- Tidigare fanns det småbussar/taxi som man kunde beställa för att få skjuts till och från en aktivitet. Hur fungerar reglerna till det och finns detta fortfarande kvar?

Svar: Frågan tas med och besvaras på nästa pensionärsråd.

- Mötesplatsbussarna, hur ofta är de i ytterområdena och hur ofta?

Svar från Annica Olausson: Bussarna cirkulerar regelbundet i ytterområdena för att personer kan besöka mötesplatserna. Det anordnas även mötesplatser i de orter som inte har någon mötesplats.

- Hur får personer i som bor i området reda på att en tillfällig mötesplats?

Svar: Frågan tas med till nästa pensionärsråd.

- Hur har det gått med den uppsökande verksamheten? Kan vi få återkoppling om detta?

Svar från Annica Olausson: Förra året gjorde hälsokonsulterna 300 hembesök. Då erbjuds hjälp att t ex. besöka mötesplatser för första gången. Efter första hembesöket görs sedan ett uppföljningsarbete. Informationspunkt om uppsökande verksamhet läggs som punkt till kommande pensionärsråd.

Hur stort är matsvinnet på vård- och omsorgsboende?

Medskickat svar från Pernilla Landström, verksamhetschef kost/vaktmästeri: Vi har tyvärr inte den siffran i nuläget men enligt min prognos är den hög. Vi har inte arbetat med matsvinnet på avdelningsnivå inom Vobo men kommer att starta ett matsvinnarbete nu under våren. Vi har en framtagna handlingsplan och kommer att börja väga överbliven mat på avdelningarna och efter resultat så kommer vi att arbeta med åtgärder för att minska svinnet och sedan mätning igen. Önskar att få återkomma till pensionärsrådet för att redovisa detta när vi arbetat med frågan ett tag

Föregående protokoll läggs till handlingarna.

7. Information från Vård- och äldreförvaltningen

Patientsäkerhets- och kvalitetsberättelse 2019 kommer Vård- och äldrenämnden besluta om den 27 mars. Pensionärsrådet får patientsäkerhets- och kvalitetsberättelsen skickad till sig efter att Vård- och äldrenämndens beslut är justerat. En muntlig dragning i ärendet får pensionärsrådet i maj.

8. Övriga frågor från pensionärsrådet

De blanketter som ska fyllas i, i samband med inskrivning på vård- och omsorgboende, är för omfattande och för många frågor. Det är frågor som rör: uppväxt, familj, yrkesliv, viktiga händelser i brukarens liv. Enligt personalen är det undersköterskan som sedan går igenom detta. Hur hanteras de ifyllda blanketterna, läggs detta in i systemet?

Ordförande Johan Wikander svarar: Blanketten är till för att lära känna människan och få en större helhetsbild. Det är viktigt att ha ett välkomstsamtal där personal och brukare lär känna varandra lite bättre. Jag anser att det är väsentligt att ha ett bra underlag och bakgrund på bruken där man känner till intresse, familj, yrkesliv och så vidare. Blanketterna ska ses som ett samtalsstöd när man pratar med brukaren. Svar på utformningen av blankett tas med till nästa pensionärsråd.

Hur har det gått med de nya yrkestitlarna? Vad kommer den nya yrkestiteln att kallas?

Ordförande Johan Wikander svarar: Den nya yrkestiteln kommer att kallas för servicebiträden, när man gjort klart utbildningen. Tanken är att de ska kunna ta städ och tvätt istället för undersköterskorna. Utbildningen genomförs tillsammans med Arbetslivsförvaltningen där det finns möjlighet till vidareutbildning om man är intresserad av det.

Varför behöver inte undersköterskor någon form av städutbildning?

Frågan tas med till nästa pensionärsråd

Personal som är ute och kör i Borås Stads-bilar kör vårdslöst i trafiken. De kan skada sig själva men framförallt andra. Hur är kostnaden för förvaltningens bilskador?

Ordförande Johan Wikander svarar: År 2016-2017 var rätt så bra år när det kommer till kostnaden för bilskador. Men det har blivit allt fler skador på bilarna vilket gör att det har blivit dyrare. Det gäller framförallt mycket parkeringsskador. Viktigt att ha i åtanke att de här bilarna använt alla timmar på dygnet, vilket medför mer slitage än en vanlig personbil.

Nästa möte: 25 maj.

Underskrift

Johan Wikander**Annica Olausson**

Underskrift	Underskrift
Namnförtydligande	Namnförtydligande