



Höjd vårdkvalitet med utökat ansvarstagande

- Arbetsplats:** GranskapsService i Linköping AB
- Kontaktperson:** Svanhild Johansson, platschef, tel 013-37 02 00
- Arbetslivsfondens handläggare:** Lars-Göran Svensson, Östergötlands län
- Skribent:** Anneli Hedlund
- Sammanfattning:** Då Svanhild Johansson blev platschef på GranskapsService i Linköping 1993 tog hon initiativet till ett arbetsplatsprogram för att utveckla vårdbiträdenas yrkesroller. Detta för att höja arbetsmotivationen och öka kvaliteten på vården. Ett annat skäl var att få personalen med sig då Linköpings kommun överlät driften av hemtjänsten på GranskapsService. Idag arbetar medarbetarna i 17 olika grupper för att utveckla verksamheten.

Bakgrund

I september 1993 övertog HSB-ägda bolaget GranskapsService i Linköping driften av servicehusen Solrosen och Trägårn samt hemtjänsten inom dessa båda områden. Den kommunanställda personalen erbjöds att söka tjänsterna och de flesta fick också anställning hos GranskapsService. En del valde dock att behålla sin kommunanställning och bytte arbetsplats.

Det kommunala beslutet att överlåta driften till GranskapsService mötte starkt motstånd från berörd personal. Man försökte få kommunen att riva upp beslutet och behålla den gamla organisationen. Detta gav dock inget resultat.

Svanhild Johansson rekryterades som platschef. Hon kom från Geriatriska kliniken vid Universitetssjukhuset i Linköping. Det blev en tuff start för Svanhild Johansson på grund av

personalens negativa inställning till kommunens överlåtelse av driften. Från Geriatriska kliniken hade hon erfarenhet från projekt för att utveckla den befintliga arbetsorganisationen. Hon tog nu initiativ till ett liknande projekt, dels för att bygga upp en verksamhet med god kvalitet, dels för att få personalen med sig.

Personalen informerades om planerna och därefter ansöktes om bidrag från Arbetslivsfonden. Bidrag beviljades och projektet startade i februari 1994 och beräknas pågå till april 1995. Till sin hjälp, både vid planering och genomförande av projektet, har Svanhild Johansson två externa konsulter.

Mål

Följande punkter är projektets mål:
o att alla medarbetare kan ta ett självständigt ansvar för de pensionärer som anförtros i deras vård.

- o att alla medarbetare tillsammans med pensionären kan upprätta mål och delmål för omvårdnaden.
- o att alla medarbetare ska kunna göra konstruktiva utvärderingar av uppsatta mål på ett sådant sätt att 90 % av pensionärerna/anhöriga känner sig nöjda med utvärderingen och också anger att de tror att detta leder till större inflytande och förbättringar av vårdkvaliteten.
- o att medarbetarna besitter en sådan medicinsk kompetens att delegationer av olika slag möjliggörs.

Genomförande

Verksamheten omfattar ca 250 vårdtagare, boende både på servicehusen och i deras närområden. Projektet berör de 68 medarbetare som arbetar med vård. GranskapsService driver också två restauranger i servicehusen. Personalen där omfattas dock inte av projektet.

GranskapsService ambition är att föra ansvar och befogenheter så långt ut i organisationen som möjligt. För det ändamålet har man infört en kontaktperson för varje vårdtagare som i första hand utför omvårdnaden.

Kontaktpersonen upprättar också en personlig service- och omvårdnads-handling. Den är en överenskommelse om hur vårdtagarna vill ha sin hemtjänst utförd. Där ingår också att efter en överkommen tid tillsammans utvärdera hur omvårdnaden fungerar. Man har dock ännu inte påbörjat utvärderingsdelen.

I februari 1994 genomfördes en utbildning i att upprätta omvårdnads-handlingen. Det egentliga projektet startade i september 1994. Personalen delades in i sex grupper med representanter från både Trägårn och Solrosen och dag- och natttjänstgöring. Varje grupp informerades om projektet och dess syfte och gavs möjlighet att i smågrupper diskutera det kommande programmet och påverka innehållet.

Därefter följde ett tvådagars seminarie i oktober-november för samtlig personal. Man indelades då i fyra grupper. Seminarierna hölls på kursgård.

Seminarierna handlade mycket om att inventera vad man skulle arbeta vidare

med. Detta för att få en konkurrenskraftig verksamhet av god kvalitet och för att utveckla vårdpersonalens yrkesroller.

- Det ska inte bara vara negativt att spara utan alla måste inse att man måste ha en vilja att vara kostnadseffektiv för att trygga sin egen framtid, säger Svanhild Johansson. Det här är nytt för personalen som inte har levt i en konkurrenssituation tidigare.

Svanhild Johansson tycker att det är angeläget att utveckla vårdbiträdenas yrkesroller då det är ett yrke med låg status.

- Får människor ett ökat ansvar så ökar också deras arbetsmotivation vilket i sin tur ger nöjdare kunder, säger hon.

Seminarierna resulterade i en handlingsplan med sjutton punkter som man i smågrupper arbetar vidare med. Det är bland annat schemaläggning, vårdlags-träffar, utbildning, kontaktmannaskapet, medicinska frågor och introduktion av vårdtagare.

Medarbetarna har frivilligt fått anmäla sig till de olika arbetsgrupperna och gruppledare har utsetts. Gruppledarens roll är att planera gruppens arbete, vara sammankallande och svara för dokumentationen som ska vara tillgänglig för alla. Gruppträffarna läggs i första hand på ordinarie arbetstid, i andra hand på ledig tid som senare tas ut i ledighet.

De flesta av medarbetarna är med i någon eller några arbetsgrupper. Några stycken har valt att inte delta aktivt i någon grupp men har möjlighet att lämna synpunkter på gruppernas förslag.

Då en grupp har arbetat fram några idéer så presenteras dessa för hela personalgruppen samt för Svanhild Johansson för diskussion. När gruppen har ett färdigt förslag så är beslutet bara en formsak då förslaget är resultatet av en process som hela personalgruppen samt Svanhild Johansson har varit delaktiga i. Gruppen ansvarar också för en konkret plan för själva genomförandet.

De olika grupperna arbetar konkret och från grunden med sina respektive områden. Schemagruppen t ex har ringt till andra vårdbolag och bussbolag för att ta reda på hur scheman kan utformas på

olika sätt. Man har också utformat en enkät till personalen om olika önskemål.

Arbetet på Solrosen och Trägårn är organiserat i vårdlag och personalen är knuten till ett av servicehusen och arbetar både inom servicehuset och bland vårdtagarna i närområdet. Innan GrannskapsService tog över driften bestod vårdlagen av 7-8 personer. Man har nu bildat mindre grupper och är nu 3-4 personer istället. Detta för att minska antalet personer till varje vårdtagare.

Att utveckla vårdlagsarbetet är en viktig punkt som en av grupperna arbetar med.

Förutom att utveckla organisationen arbetar GrannskapsService med att bredda medarbetarnas medicinska kompetens. Man har en anställd sjuksköterska som arbetar med utbildning för att kunna delegera medicinska arbetsuppgifter som dosettindelning och att spruta insulin.

Det största problemet för vårdpersonalen är tunga lyft i vårdtagarnas egna hem, då dessa inte är anpassade. Den sjukgymnast som finns anställd hos GrannskapsService besöker vårdtagarna tillsammans med personalen för att hitta förslag till lösningar. Hon håller också i utbildning om förflyttningsteknik.

Resultat

Projektet pågår fortfarande då denna rapport skrivs, men man är på väg mot målen. Delegering av medicinska arbetsuppgifter är genomförd.

Systemet med kontaktpersoner fungerar i stort sett. Vissa variationer finns mellan de olika lagen. Det här är ett område som man arbetar mycket med då det är själva basen i verksamheten.

Kontaktpersonen har fått större ansvar för sina vårdtagare. Det innebär bland annat att skriva omvårdnadsjournal och att sköta kontakt med anhöriga. Kontaktpersonen är också den som besöker nya vårdtagare, informerar dem och hälsar dem välkomna. Det är en uppgift som tidigare har legat på platschefen.

Större professionalism och mer tyngd i vårdbiträdenas arbete, tycker Svanhild Johansson att man är på väg att uppnå.

Det finns en tendens till minskad sjukfrånvaron men det är ännu för tidigt att göra några jämförelser.

- Förhoppningsvis så innebär en minskad sjukfrånvaro att tillfredsställelsen med arbetet har ökat, säger Svanhild Johansson.

- Ett annat sätt att mäta effektiviteten är om behovet av timvikarier minskar. Det är det också för tidigt att säga något om. Men klarar vi oss utan vikarier så visar det att vi är bra på att utnyttja våra resurser.

Värdering

Lena Johansson är vårdbiträde och har arbetat inom hemtjänsten i 10 år. Hon är en av dem som arbetade aktivast mot att GrannskapsService skulle ta över driften.

- Egentligen var vi inte emot GrannskapsService utan vi tyckte att kommunen skötte överlämnandet dåligt, säger hon.

Då personalen ställdes inför faktum blev stämningen uppgiven och det var svårt att göra en satsning med en ny arbetsgivare. Lena Johansson tror att projektet har stor betydelse för att öka engagemanget hos personalen. Hon är själv gruppleddare för ett par grupper och tycker att stämningen i arbetsgrupperna är mycket positiv.

- Det var en vändpunkt vid årsskiftet, säger Svanhild Johansson. Då började det märkas konkreta resultat av vårt arbete och då svängde många.

- Nu genom projektet börjar det fungera bra med personalen. Samtidigt är det ganska kaotiskt just nu då vi är på väg att kasta det gamla och inte riktigt hittat formen på det nya.