

Omvårdnadsutskottet

Förslag till värdighetsgarantier inom Vård och Omsorg

På sidan 4-6 presenteras förslag till värdighetsgarantier inom Vård och Omsorg, men först ges en bakgrund till beslutet och en sammanfattning av ärendets gång.

Bakgrund

I Socialtjänstlagen finns sedan 1 januari 2011 en nationell värdegrund för äldre. Innebörden av denna är att äldre människor ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Utifrån den nationella värdegrunden kan kommunen utarbeta värdighetsgarantier. Hjo kommun har ansökt om och beviljats ca 190 tkr för att planera införandet av och genomföra införandet av värdighetsgarantier inom äldreomsorgen.

Även om den nationella värdegrunden enbart vänder sig till äldre, så har Hjo kommun beslutat att inte bara utarbeta värdighetsgarantier för äldre utan också för personer med funktionsnedsättning. Sammantaget presenteras nu förslag till värdighetsgarantier som gäller för all vård och omsorg, även för privata utförare.

Hur har vi inlett arbetet med värdegrundsfrågor?

De 190 tkr som Hjo kommun beviljats från Socialstyrelsen har använts till att utbilda samtliga ansvariga enhetschefer i värdegrundsfrågor. Ledningsgruppen har genomgått en högskoleutbildning i värdegrundsfrågor som lagt grunden till ett framgångsrikt värdegrunds- och värdighetsgarantiarbete i kommunen.

I oktober 2012 genomfördes ett teaterseminarium för all personal som var tänkt att starta igång och väcka tankar kring det värdegrundsstyrda arbetet inom Vård och Omsorg. Strax därefter påbörjades nämligen arbetet med att samla ihop brukarnas, anhörigas och medarbetarnas tankar kring vad som är viktigt att lyfta fram i våra lokala värdighetsgarantier.

Vad är en värdighetsgaranti?

Värdighetsgarantier definieras som konkreta utfästelser till de äldre utöver det som den enskilde redan beviljats i biståndsbeslutet. Det kan handla om förbättrade möjligheter att påverka hur, när och på vilket sätt saker ska göra.

Hur har förslaget till garantier utarbetats?

Samordnare för arbetet med värdighetsgarantier har anhörigsamordnare Karin Yngve och utredningssekreterare Annica Carter varit.

Värdighetsgarantierna har utarbetats i nära samarbete med äldre och funktionsnedsatta samt deras anhöriga. För att få ta del av brukarnas reflektioner har referensgrupper genomförts inom särskilt boende, hemtjänst, socialpsykiatri, gruppboendestäder/serviceboendestäder och dagcenter och personlig assistans. Även pensionärsrådet och rådet för funktionshinderfrågor har haft möjlighet att lämna synpunkter.

Under dessa samtal har vi utgått ifrån den värdegrund som finns i Socialtjänstlag respektive Lag om särskilt stöd för vissa funktionshindrade (LSS). Om vi äldreboendegruppen som ett exempel så har vi i den gruppen frågat de boende, de anhöriga och personalrepresentanterna vad välbefinnande och värdighet innebär för dem. Till vårt stöd har vi haft en bild liknande denna:



Figur 1: Exempel på underlag för samtal i referensgrupp

Utifrån vad som framkommit i samtalen har förslag till garantier utarbetats.

Reflektioner från referensgrupperna

Nedanstående citat är hämtade ur vår dokumentation av referensgrupperna som speglar vanligt förekommande tankar.

Sagt om äldreboende

Att fortsätta göra saker jag klarar av ger en känsla av meningsfullhet, liksom gemensamma aktiviteter

Känslan av att personalen ser mig, vill prata med mig och möta mig som den jag är.

Viktigt att man kan påverka sitt liv och att man vet var man kan vända sig om man tycker att något är fel.

Guldkanten i livet är de små stunderna då man möts som människor.

Sagt om Hemtjänst

Det är en trygghet att känna igen den som kommer. Jobbigt med flera nya ansikten!

Det vore värdefullt att få påverka när insatserna ges så det passar i min rytm. Men man vill ju inte försvåra arbetet!

Det allra bästa är när personalen har tid att prata en stund, när man får kontakt och tid.

Det är väldigt svårt att ta emot hjälp till en början. Man väntar in i det sista.

Sagt om stöd för funktionsnedsatta

Ett gott möte som bygger på respekt, lyhördhet och trygghet är det som ger mest livskvalitet.

Vem finns vi till för? Om man leker med mobilen under arbetstid så har man glömt svaret på den frågan.

Viktigt med kontinuitet och känd personal. Viktigt med bra introduktion.

Man utgår inte alltid ifrån vad den funktionsnedsatte anser vara givande och meningsfullt.

Förslag till generella värdighetsgarantier för Vård och Omsorg

Det finns tre generella garantier som omfattar alla enheter inom Vård och Omsorg:

1. Att få ett gott bemötande och bli sedd och lyssnad till som människa är nyckeln till ett värdigt liv.

Vi garanterar att vi bemöter dig med vänlighet, värdighet och respekt. Vi arbetar aktivt med värdegrundsfrågor på vår enhet för att hålla värdegrunden levande.

2. Att känna sig trygg med hjälpen man får och att inte behöva byta personal alltför ofta är viktigt.

Vi garanterar att vi alltid behåller 50% av känd och van personal i tjänst när vi planerar semesterledigheterna.

3. Att ha inflytande över sin vardag och ha möjlighet att påverka innehållet i sina insatser betyder mycket för att man ska ha ett värdigt och meningsfullt liv.

Vi garanterar att vi lyssnar på dig och skriver ned dina egna önskemål i en genomförandeplan. Om du vill kan du ha med dig god man eller en anhörig när vi träffas för att skriva din genomförandeplan. Genomförandeplanen ska vara skriven inom två veckor efter att insatsen påbörjats. Genomförandeplanen ska ändras när dina behov förändras, så att personalen alltid kan se i planen hur vi ska arbeta för ditt bästa.

Vi garanterar vidare att du får ett kontaktombud som månar extra om dig och ser till att hjälpen ges på det sätt du önskar.

Ordalydelsen i den tredje garantin anpassas efter verksamhet, se bilaga 1.

Specifika garantier för respektive verksamhet

Utöver dessa tre generella garantier så har de olika verksamheterna följande garantier på sina respektive områden:

Särskilt boende för äldre

Personer som bor i särskilt boende för äldre omfattas utöver de tre generella garantierna, även av följande garantier:

4. Att fortsätta vara aktiv, i stort och i smått, är viktigt för att känna meningsfullhet i livet.

Vi garanterar att du varje vecka erbjuds tid utifrån dina egna önskemål. Detta kan vara en stund för att lösa korsord, titta i album eller göra något annat som du uppskattar tillsammans med personal eller andra boende.

Vi garanterar att du erbjuds minst en gemensam aktivitet per dag, exempelvis tidningsläsning, sång eller någon form av gymnastik.

5. Att kunna påverka sitt liv och att ha inflytande över sin boendemiljö är viktigt för att man ska känna sig respekterad som individ och lyssnad till.

Vi garanterar att det arrangeras husmöten två gånger varje år på våra äldreboenden, så att du som bor i äldreboende eller din företrädare får möjlighet att vara med och påverka ditt boende.

Hemtjänstinsatser enligt Socialtjänstlagen

Personer med hemtjänstinsatser omfattas utöver de tre generella garantierna, även av följande garanti:

4. Att känna sig trygg med att hjälpen utförs på den tid som överenskommit är viktigt för att Du fortfarande ska ha möjlighet att planera och styra ditt eget liv.

Vi garanterar att överenskomna besökstider hålls i möjligaste mån. Vi ringer och meddelar dig om vi kommer att bli försenade pga dåligt väglag, akuta larm etc.

Korttidsvistelse

Personer med beslut om korttidsvistelse enligt Socialtjänstlagen omfattas utöver de tre generella garantierna, även av följande garanti:

4. Att fortsätta vara aktiv, i stort och i smått, är viktigt för att känna meningsfullhet i livet.

Vi garanterar att du erbjuds minst en gemensam aktivitet per dag, exempelvis tidningsläsning, sång eller någon form av gymnastik.

Personer med insatser enligt LSS

För personer med insatser enligt LSS förtydligas den första generella garantin med ett tillägg utifrån behovsbilden i den verksamheten:

1. (Vi garanterar att vi bemöter dig med vänlighet, värdighet och respekt). *Det innebär t e x att vi som arbetar i Vård och Omsorg inte använder mobiltelefoner och datorer för privat bruk under arbetstid.*

Hur kommer garantierna att följas upp?

Garantierna kommer att följas upp inom ramen för kvalitetsledningssystemet med hjälp av exempelvis enkäter, statistik och uppföljning av social dokumentation.

Hur kommer garantierna att presenteras?

Brukarna och allmänheten kommer inte att ta del av garantierna på detta övergripande plan. Under våren 2013 kommer förvaltningen att arbeta med att ta fram inbjudande och lättillgängliga informationsbroschyrer där värdighetsgarantierna presenteras i sitt sammanhang. Tanken är att man bara ska behöva ha en broschyr där all info finns samlad och att broschyren är anpassad efter den enskildes behov. Bor man på särskilt boende (eller har en anhörig där) så får man en samlad broschyr med all information man behöver om den verksamheten inklusive information om de värdighetsgarantier som gäller dem och möjligheten att lämna klagomål via Synpunkten.

Vad händer nu med de tjänstegarantier som tidigare gällde?

Hjo kommun har sedan flera år haft tjänstegarantier som en slags kvalitetsdeklaration för verksamheterna inom Vård och Omsorg. De nya värdighetsgarantierna kommer att ersätta tjänstegarantierna. I samband med att värdighetsgarantierna träder i kraft så upphör tjänstegarantierna att gälla.

VÅRD OCH OMSORG

Jonas Engelbrektsson
Vård- och omsorgschef

Bilaga 1.

Exakt ordalydelse av garanti nr 3:

Funktionsnedsättning

Att ha inflytande över sin vardag och ha möjlighet att påverka innehållet i sina insatser betyder mycket för att man ska ha ett värdigt och meningsfullt liv.

Vi garanterar att vi lyssnar på dig och skriver ned dina egna önskemål i en genomförandeplan. Om du vill kan du ha med dig god man eller en anhörig när vi träffas för att skriva din genomförandeplan. Genomförandeplanen ska vara skriven inom två veckor efter att insatsen påbörjats. Genomförandeplanen ska ändras när dina behov förändras, så att personalen alltid kan se i planen hur vi ska arbeta för ditt bästa.

Vi garanterar vidare att du får ett kontaktombud som månar extra om dig och ser till att hjälpen ges på det sätt du önskar (gäller inte personlig assistans)

Särskilt boende

Att ha inflytande över sin vardag och ha möjlighet att påverka innehållet i sina insatser är nyckeln till ett värdigt och meningsfullt liv.

Vi garanterar att vi lyssnar på dig och skriver ned dina personliga önskemål i en genomförandeplan. Om du vill kan du ha med dig en anhörig när vi träffas för att skriva din genomförandeplan. Genomförandeplanen ska vara skriven inom två veckor efter att du flyttat in på boendet. Genomförandeplanen ska ändras när dina behov förändras, så att personalen alltid kan se i planen hur vi ska arbeta för ditt bästa.

Redan inom några dagar efter att du flyttat in på äldreboende så kommer du och ditt kontaktombud att ha ett välkomstsamtal där ni pratar om hur du vill att hjälpen ska utformas.

Korttidsvistelse

Att ha inflytande över sin vardag och ha möjlighet att påverka innehållet i sina insatser är nyckeln till ett värdigt och meningsfullt liv.

Vi garanterar att vi lyssnar på dig och skriver ned dina personliga önskemål i en genomförandeplan. Om du vill kan du ha med dig en anhörig när vi träffas för att skriva din genomförandeplan. Genomförandeplanen ska vara skriven inom två dagar efter att vistelsen påbörjats. Genomförandeplanen ska ändras när dina behov förändras, så att personalen alltid kan se i planen hur vi ska arbeta för ditt bästa.

Hemvården

Att ha inflytande över sin vardag och ha möjlighet att påverka innehållet i sina insatser är nyckeln till ett värdigt och meningsfullt liv.

Vi garanterar att vi lyssnar på dig och skriver ned dina personliga önskemål i en genomförandeplan. Om du vill kan du ha med dig en anhörig när vi träffas för att skriva din genomförandeplan. Genomförandeplanen ska vara skriven inom två veckor efter att insatsen påbörjats. Genomförandeplanen ska ändras när dina behov förändras, så att vi alltid kan se i planen hur vi ska arbeta för ditt bästa.

När du får hemtjänst kommer du och ditt kontaktombud att ha ett välkomstsamtal där ni pratar om hur du vill att hjälpen ska utformas. Kontaktombudet mår extra om dig och ser till att hjälpen ges på det sätt du önskar.