

Slutrapport socialnämndens och
äldreomsorgens invånardialog,
hösten 2016

Framtidens äldreomsorg

Sammanfattning

Att planera framtidens äldreomsorg bygger på samskapande. Samskapande mellan invånare och socialnämnd, personer som får stöd och medarbetare, samt mellan människa och teknik. Det handlar om att möta verksamhetsmål och visioner, och det handlar också om att möta människors drömmar, vilja och behov.

Livsstilen har förändrats de senaste åren. Idag är vi vana att vara delaktiga och klara oss själva. Vi är vana att använda teknik och kräver tillgänglighet på ett annat sätt. Den som exempelvis igår använde rullstol och var begränsad av rörelse, framkomlighet och väder kan idag vara ute i stadsmiljö och natur med stöd av eldrivna terrängfordon.

Vi vet också att vi står inför en utmaning där vi blir allt fler äldre. Mellan 2015 och 2030 beräknas andelen som är 80 år eller äldre att öka med 60 %. Det betyder att vi måste se över alternativa sätt för att möta både önskemålen om självständighet med stöd av teknik, och för att möta en äldre befolkning.

Den väg socialnämnden och äldreomsorgen valt för ett samskapande av framtidens äldreomsorg innefattar bland annat invånardialog. För att genom dialog lyssna in vad kommunens invånare har för tankar och behov kring möjligheten att som senior kunna leva tryggt och klara sig själva med stöd av teknik, och även leva tryggt med omsorg och vård. För att säkerställa att drömmar, vilja och behov fångas upp och får vara en tongivande del i utvecklingen. En utveckling som möjliggör att individer ska kunna leva livet bäst möjligt.

Invånardialogen genomfördes med fysiska möten på sex orter, en digital enkät samt ett möte med barn och barnbarn till dagens äldre. Sammantaget har närmare 300 seniorer deltagit i dialogen om framtidens äldreomsorg. Fokusområdena för dialogen har varit diskussion kring möjligheten att kunna leva tryggt och klara sig själva med stöd av teknik, samt leva tryggt med omsorg och vård. Resultatet visar tydligt en nyfikenhet hos invånarna att vilja lära sig mer. Det finns ett intresse för teknik och en positiv tro att det kan vara ett stöd för att klara sig själv. En viktig faktor och förutsättning är kunskap och pålitlig teknik. Vad gäller trygghet med vård och omsorg sticker kompetent och lyhörd personal, tillgängliga kontaktvägar och bra boende ut som de tydligaste behoven och önskemålen.

Den här slutrapporten kommer att tillsammans med övriga styrdokument, exempelvis Äldreplanen för länet, ligga till grund för planeringen av framtidens äldreomsorg i Skellefteå under våren 2017.

Innehåll

Sammanfattning	2
1. Inledning	4
1.1 Vägen hit	4
1.1.1 Vision, mål och löften	4
1.1.2 Igår, idag och i morgon.....	4
1.1.3 Samskapande för framtiden.....	5
1.1.4 Dialogen visar vägen.....	6
2. Planering och förberedelser	7
2.1 Uppdraget.....	7
2.2 Planering och test.....	7
2.2.1 Projektgrupp	7
2.2.2 Research och planering.....	8
2.2.3 Koncept/metod.....	8
2.2.4 Material	9
2.2.5 Kommunikation.....	10
3. Genomförande	11
3.1 Dialogturné.....	11
3.1.1 Turnéplan.....	11
3.1.2 Drömmar, vilja och behov.....	11
3.1.3 Mentometerknappar	15
3.2 Webbenkät	16
3.3 Dialog med barn och barnbarn	17
3.4 Cykelställsfrågor	17
3.5 Kontinuerlig utvärdering	18
3.5.1 Team på plats	18
3.5.2 Enkät socialnämnden	18
4. Vad händer nu?	19
4.1 Vad fick vi med oss?.....	19
4.2 Var hamnar rapporten?	20
Källförteckning	21
Referenslitteratur	21

1. Inledning

1.1 Vägen hit

1.1.1 Vision, mål och löften

Visionen för Skellefteå kommun är att vara *en framsynt och jämställd tillväxtkommun, attraktiv att bo och verka i*. Visionen visar riktningen för ett Skellefteå med 80 000 invånare 2030 och speglar även ambitionen för äldreomsorgen. De senaste årens arbete för att utveckla Skellefteås äldreomsorg har riktats till att skapa en framsynt, jämställd och attraktiv äldreomsorg.

Äldreomsorgen har sin utgångspunkt i Socialnämndens verksamhetsidé: *tillsammans med dig utformar vi ett stöd som ökar dina möjligheter till ett självständigt och meningsfullt liv. Det sker genom en verksamhet som är jämställd, tillgänglig, i ständig utveckling och av hög kvalitet*.

För att tydliggöra vad verksamhetsidén innebär för äldreomsorgen har en målbild formulerats, att kommunens invånare ska känna att de *kan åldras i trygghet och självbestämmande med tillgång till en god vård och omsorg*.

För att ytterligare säkerställa att vi i varje möte och insats arbetar för att den enskilde ska uppleva att vi når målbilden har äldreomsorgen en viljeyttring:

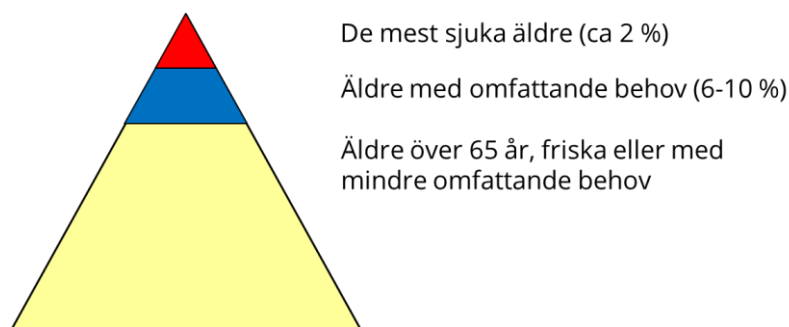
Vi lovar dig att du...

- kan åldras i trygghet och självbestämmande med tillgång till en god vård och omsorg
- får den vård du behöver, när du behöver den, på det sätt du önskar få den
- möter kompetens, säkerhet, hög kvalitet, gott bemötande
- ska känna att vi gör vårt bästa för att ge dig en värdig sista tid i livet

1.1.2 Igår, idag och i morgon

För att bygga framtidens äldreomsorg finns en rad faktorer att ha i åtanke utöver verksamhetsmål och visioner. Dels handlar det om att människor idag har andra drömmar, viljor och behov än tidigare. Vi är vana att vara delaktiga och klara sig själva. Vi är vana att använda teknik och kräver tillgänglighet på ett annat sätt. Den som exempelvis igår använde rullstol och var begränsad av rörelse, framkomlighet och väder kan idag vara ute i stadsmiljö och natur med stöd av eldrivna terrängfordon.

Vi vet idag att framtidens befolkningskurva kommer att se annorlunda ut jämfört med idag då vi står inför en utmaning där vi blir allt fler äldre. Mellan 2015 och 2030 beräknas andelen som är 80 år eller äldre att öka med 66 %.¹



Bilden ovan visar hur det ser ut för Skellefteå idag kring fördelningen av personer över 65 år. De mest sjuka äldre utgör cirka 2 % (322 personer), äldre med omfattande behov utgör 6-10 %, cirka 950-1600 personer och äldre över 65 år som är friska eller har mindre omfattande behov utgör 14 500 personer i Skellefteå kommun.

För att möta utvecklingen och utmaningarna arbetar hela branschen för vård och omsorg redan nu för att hitta arbetssätt, teknik och system som gör arbetet enklare för alla medarbetare och som tryggar individens drömmar, vilja och behov.

1.1.3 Samskapande för framtiden

För Skellefteå kommuns äldreomsorg skulle uppbyggnaden av framtidens äldreomsorg kunna innebära en intern process där kommunen bestämmer vad som ska erbjudas och för vem. Resultatet skulle kunna bli relativt okej. Kanske till och med bra. Ett sådant arbets- och förhållningssätt är däremot inte något som socialnämnden och äldreomsorg vill utgå från. Istället vill vi skapa framtidens omsorg tillsammans med invånare. Dels för att främja individers delaktighet och hälsa genom möjligheten att påverka, dels för vi ska få fördjupad kunskap innan vi fattar beslut.² Och framförallt vill vi göra ett försök att säkerställa att drömmar, vilja och behov fångas upp och får vara en tongivande del i utvecklingen. En utveckling som möjliggör att individer ska kunna leva livet bäst möjligt. Vi vill ge invånare möjlighet att

Den väg socialnämnden och äldreomsorgen valt för ett samskapande av framtidens äldreomsorg, utöver att utgå från befintliga resultat inom verksamheterna, omvärldsbekäma och genomföra tester, är invånardialog. Genom dialog vill vi lyssna in vad kommunens invånare har för tankar och behov kring möjligheten att kunna leva tryggt som senior och klara sig själva med stöd av teknik, och även leva tryggt med omsorg

¹ Jönsson B, Rom M, Leva livet hela livet, Bromberg 2015

² Lindholm T, Moritz M, Handbok i delaktighet, Huddinge kommun, 2012

och vård. Dialog ger bättre förutsättningar till beslut och ger invånare möjlighet att vara delaktiga i att hitta lösningar.³

1.1.4 Dialogen visar vägen

Den här rapporten beskriver vägen från nämndbeslut om invånardialog, till genomförandefasen och inhämtat resultat. Rapporten är en sammanställning och innehåller därför inte någon analys.

³ Handbok i dialog, Botkyrka kommun, 2007

2. Planering och förberedelser

Att planera och strukturera är a och o för en framgångsrik invånardialog. Med en väl genomförd analys, referenskontroll och en tydlig genomförandeplan med ansvarsfördelning finns goda förutsättningar för en smidig process och tydligt resultat.⁴

2.1 Uppdraget

Att föra dialog och göra planer tillsammans med *en* individ är något vi inom Skellefteås äldreomsorg är vana vid, och också rätt bra på. Däremot har vi varit mindre bra på att regelbundet genomföra den här typen av dialoger i grupp, invånardialoger. Och det är något vi vill bli bättre på. För det är precis som äldreminister Åsa Regnér sagt under sin Äldreresa 2015 och 2016, att dialog skapar en bild av framtidens behov i äldreomsorgen och för en god kvalitet i framtiden.⁵

I juni 2016 fattade socialnämnden därför beslut att ge äldreomsorgen i uppdrag att planera och genomföra en invånardialog under hösten 2016. Detta för att Socialnämnden önskade föra en strukturerad dialog med medborgare, invånardialog, om grundläggande frågor för att få mer kunskap om i vilken riktning äldreomsorgen ska arbeta utifrån ett medborgarperspektiv.⁶

Syftet med socialnämndens och äldreomsorgens invånardialog var att lyssna till vad kommunens äldre invånare har för tankar och behov kring möjligheten att kunna leva tryggt och klara sig själva med stöd av teknik, samt leva tryggt med omsorg och vård.

2.2 Planering och test

2.2.1 Projektgrupp

Kenneth Fahlesson, ordförande socialnämnden

Ejja Häman Aktell, chef för äldreomsorgen

Tomas Hedström, chef för äldreomsorgens utvecklingsenhet

Michael Stiglund, projektledare äldreomsorgens utvecklingsenhet

Ewa Larsson, verksamhetsutvecklare, äldreomsorgens utvecklingsenhet

Petra Liuski, kommunikatör/strateg, äldreomsorgens utvecklingsenhet

⁴ Dialogguiden.se

⁵ <http://www.socialdemokraterna.se/Pressrum/nyheter>, pressmeddelande Regner på äldreresa i Sverige, 2015-08-06

⁶ Förslag att genomföra invånardialog om framtidens äldreomsorg, tjänsteskrivelse 2016-06-23

2.2.2 Research och planering

För att skapa oss en fördjupad bild av invånardialogen som verktyg för utveckling av verksamhet inom offentlig sektor har vi dels tagit del av interna dokument och erfarenheter, dels blickat ut och gjort detsamma i vår omvärld. Det mest tongivande dokumentet i vårt arbete har varit Skellefteå kommuns policy för invånardialog. Därutöver har vi läst in oss på området genom diverse litteratur och skrifter samt tagit del av andra kommuners upplägg och idéer för dialoger via SKL:s idébank. Att lära av andra och lära varandra är en framgångsfaktor i vår organisation och ett självklart förhållningssätt även under dialogprocessen.

För att belysa eventuella konsekvenser och åtgärder, och även för att kartlägga var mötens skulle äga rum, gjorde vi också en målgruppsanalys. Slutsatserna ur analysen var att vi skulle oss till alla seniorer från 65 år och äldre. Alla med intresse att tycka till och ha möjlighet att påverka. Vi beaktade att språk och eventuella funktionsnedsättningar skulle kunna vara ett hinder för invånare att delta. För att inkludera fler i dialogen valde vi därför att parallellt med de fysiska mötena även erbjuda möjlighet att tycka till via en digital enkät.

Som en del i det förberedande arbetet hade vi också ett möte för erfarenhetsutbyte med Avdelningen för kvalitet och förnyelse för att få lite tips och råd. Kvalitet och förnyelse var bland annat med och genomförde 2030-dialogen.

Liksom alla projekt inledde vi planeringen med att definiera, avgränsa och strukturera. Följande delar fanns bland annat med i planen

- utformning av koncept
- test av koncept
- upplägg på plats
- team på plats
- ansvarsfördelning
- uppföljning, under och efter
- kommunikationsplan

2.2.3 Koncept/metod

Idén för invånardialogen var att samla in tankar utifrån en kvalitativ metod för att fånga in nyanser och ha möjligheten att ställa specifika och anpassade följdfrågor.⁷ Konceptet bestod i att under runda-bord-samtal med invånare lyssna in vad framtidens äldreomsorg skulle kunna erbjuda, vara och innebära.

Upplägget för mötena var fyra delar: inledande presentation, fika, dialog och utvärdering. Nedan följer en förklaring av upplägget.

⁷Justesen L, Mik-Meyer N, Studentlitteratur, 2012

Upplägget testades med kommunala pensionärsrådet (KPR) och stämdes även av med socialnämnden ett par gånger innan dialogen.

Inledande presentation inför helgrupp där vi förklarar syftet med dialogen och beskriver turnéplanen och kvällens program. Vi ger också en bakgrund till dialogen genom att beskriva den utveckling och utmaning vi står inför vad gäller befolkningskurvan, önskan att klara sig själv och möjligheterna som tekniken erbjuder.

Paus för fika och prat

Diskussion vid bord med en samtalsledare, en sekreterare samt en politiker vid varje bord. Två fokusområden diskuteras utifrån förbestämda delfrågor (se nedan). Allt dokumenteras (anonymt). Viktigt med presentation, spelregler, tidtagning och roller.

Att leva tryggt med teknik

- Vilken typ av teknik använder du idag?
- Vad finns det för möjligheter och hinder med teknik?
- Vilken teknik skulle du vara intresserad av att prova?
- Vad är viktigt för att du ska leva tryggt med teknik?

Att leva trygg med omsorg och vård

- Vad gör du för att behålla din hälsa?
- Vilket stöd behöver du för att klara dig själv och må bra?
- Vad är viktigt för att du ska känna dig trygg med omsorg och vård?

Utvärdering med mentometerknappar för att samla in bakgrundsdata och få veta vad deltagarna tyckte om dialogen.

Utöver den kvalitativa metoden i samtalen valde vi också att använda oss av en kvantitativ metod, en digital enkät, som en del i projektet för att komplettera mötena. Se stycke 3.2.

2.2.4 Material

Inför turnéstarten förberedde vi en del material för att tydliggöra och göra det enkelt, både för medarbetarna och för invånarna. Bland annat tog vi fram ett bildspel och presentation för att säkerställa att deltagare skulle få samma information och samma grund att utgå från. Att göra det enkelt utan att förenkla är också något vi strävar efter inom äldreomsorgen för att underlätta och trygga för individer och medarbetare.

Vi förberedde även ett antal dokument inför turnén. Dokument som skickades ut tillsammans med annan information till de medarbetare som skulle närvara vid respektive möte, några dagar innan mötet. Det var bland annat instruktioner till samtalsledare och sekreterare, spelregler för borden, en dokumentationsmall för sekreterarna, ett dokument med vanliga förekommande frågor och svar till samtalsledarna. Allt för en effektiv och tydlig process och för att säkerställa att alla gick in i mötena med samma information.

2.2.5 Kommunikation

För att säkerställa att så många invånare som möjligt skulle nås av inbjudan använde vi oss av ett antal kommunikationsvägar. Bland annat informerades vi genom den kommundemensamma informationen i Norran, via kommunens webbsida och evenemangskalender, samt via kommunens Facebooksida. Vi annonserade även i VK, Norran och Folkbladet. Utöver det mejlade vi ut inbjudan via alla pensionärsorganisationer, Kommunala Pensionärsrådet samt andra nätverk. Affischer sattes även upp på hälsocentraler, butiker och andra ställen.

Media var inbjudna till premiären och till dialogträffarna under turnén.

Den interna kommunikationen utgjordes av generell information på intranätet, och specifik information via mejl och möten.

3. Genomförande

3.1 Dialogturné

Under ett antal höstveckor genomförde socialnämnden och äldreomsorgen invånardialog på sex orter i kommunen. Premiären hölls i samband med Seniordagarna på Folkparken i Skellefteå. Under dialogturnén fick vi, politiker, chefer och medarbetare från äldreomsorgen ta del av en mängd synpunkter, idéer och förslag från invånare i kommunen.

3.1.1 Turnéplan

vecka 39

centrala Skellefteå, 31 september 14:00-15:30

Antal deltagare: omkring 60 personer

vecka 43

Byske, 26 oktober 14:00-15:30

Antal deltagare: 32 personer

vecka 44

Skelleftehamn/Ursviken, 3 november 14:00-15:30

Antal deltagare: 25 personer

vecka 45

Burträsk, 9 november 14:00-15:30

Antal deltagare: 22 personer

vecka 46

Boliden/Jörn, 17 november 14:00-15:30

Antal deltagare: 14 personer

vecka 47

Bureå/Lövånger, 23 november 14:00-15:30

Antal deltagare: 29 personer

3.1.2 Drömmar, vilja och behov

Under de sex dialogträffarna runt om i kommunen dokumenterades invånarens drömmar, viljor och behov. Synpunkter och tips. Ris och ros. Nedan listas de mest utmärkande områdena som togs upp.

Välfärdsteknik

Nyfikenheten kring ny teknik och möjligheter med teknik var övervägande även om det många gånger rådde viss försiktighet. Man tror på trygghetslarm, trygghetsgps och trygghetskamera som bra teknik som tryggar då behovet uppstår. Även spisvakt, sensorer, läsplattor, smarta telefoner, appar, datorer och hemlarm var sådant de flesta ställde sig positiva till. Många är också avigt inställda till teknik och apparater, mest på grund av osäkerhet och okunskap konstateras det.

Det dök upp konkreta idéer som att cirkelledare och gympaledare skulle kunna ersättas med förinspelade pass som visas på skärm, eftersom det många gånger verkar vara svårt att få ledare som har tid och möjlighet att hålla i kurser. Man föreslog också att biblioteken skulle kunna låna ut surfplattor.

"Spisvakten är det bästa som hänt mig"

"Nä jag skulle inte tänka mig att det är negativt, jag vill ha det, trygghetskamera."

"En tolksnäcka vill jag ha! Direktöversättning. Det kan bli så tokigt med rättstavning och översättningar."

Kunskap om teknik

Det finns ett uttalat behov av kunskap om teknik och hur man använder den, för att kunna hänga med, inhämta information och hålla kontakten med anhöriga. Somliga ansåg sig inte våga be om hjälp medan andra ofta vände sig till barn eller barnbarn för stöd i teknikfrågor. Många uttryckte önskemål om kurser och utbildningar för att kunna nyttja teknikens möjligheter.

"Jag tror inte det är så svårt, så länge man begriper det."

"Kan man tekniken så är det ju bara positivt."

"Ge oss tekniken!"

Önskan om bra teknik och support

Tydliga hinder för tekniken ansåg så gott som alla vara funktion och driftsäkerhet. Man känner sig inte trygg med att det ska funka. I det sammanhanget uttrycktes önskemål från många kring en funktion eller person som kunde supporta vid olika frågor kring teknik. En teknikens motsavighet till Fixarmalte och Fixarmärta. Att behöva vända sig till så många olika företag, helpdeskar och personer skapar frustration, rådvillhet och en känsla av hopplöshet berättade man.

"Appen visade att jag hade varit på gymmet men jag hade ju fjällvandrat"

"Den mesta supporten är ju dagtid men vad hände på nätter och helger då åskan går."

Kontakt

Något som genomsyrade många av samtalen var önskemålet och behovet av tydliga kontaktvägar för att känna trygghet med vård och omsorg. Många upplevde att det

idag var svårt att nå den man söker, och svårt att veta vem man ska prata med. Man önskar att kunna komma fram till den man söker utan omvägar och knapptryckningar.

”Det ska vara enkelt att få tag på den där hjälpen, man ska veta var man ska ringa.”

”när man väl är inne så får man bra hjälp”

Personal

När man kommer till en punkt då man behöver vård och omsorg vill de flesta vara omgivna av kompetent, ödmjuk och lyhörd personal för att känna sig trygga. Tryggheten ligger också i att kunna känna igen de som stöttar och vårdar, att känna sig lugn med att man vet vem det är som kommer hem till en. Vidare hoppas och vill man helst inte ha alltför många olika personer som vårdar och ger omsorg. Vissa är oroliga att tekniken kommer att ersätta personal men oftast resonerade man fram att personalen alltid kommer att finnas och behövas.

”Det är bra om tekniken kan göra att personalen kan vara där de behövs”

Boende

Åtskilliga dialogdeltagare tycker att det borde finnas plats på äldreboende för alla som vill. Andra anser att det istället ska finnas möjlighet att bo kvar i ordinärt boende så länge man kan. Man uttrycker önskemål om fler äldre-, trygghets- och seniorboenden.

”Självklart vill man klara sig själv så länge man kan.”

”Viktigt med boenden som ger trygghet och social gemenskap”

Aktiviteter

Ett återkommande ämne vid träffarna var behovet av ett större utbud evenemang och aktiviteter för äldre. I många samhällen verkar det finnas gott om eldsjälar, arrangemang och aktiviteter däremot är det inte alla som vet om det och kan dra nytta av dem. Man ser gärna att teatern besöker orterna och att andra arrangemang planeras till de mindre orterna. Samtidigt som man också förstår att ortsborna själva kan skapa stora effekter med små insatser.

”På fredag är det träffpunkten. Varje fredag har vi träff med gamlingarna.”

”Vi är med i en bokcirkel. Då får man skratta. Sju dagar i veckan.”

Social gemenskap

Nästan alla påpekade vikten av att ha ett socialt nätverk för hälsan skull och för att känna sig trygg. Att träffa andra för att umgås, utbyta erfarenheter och känna samhörighet. Viktigt att skapa mötesplatser för träffar i samhället för att främja hälsa. Även se till att det finns mötesplatser på boendena. På många orter finns frivilliga och pensionärsorganisationer som bidrar med detta, men det finns mer att önska.

"Det sociala är viktigt, med mötesplatser att få prata med varandra."

"Det är viktigt att man har folk runt om sig"

Även gemenskapen och stödet i någon anhörig är betydelsefullt för tryggheten och välbefinnandet menar de flesta. Släkt, vänner och grannar. Att det finns någon som kollar till en eller ringer.

"Bara två dörrar har vi mellan varandra. Hon ställer upp för mig och räcker mig armen. Jag behöver henne. Man är väldigt glad när man har någon."

"Grannarna är viktiga. Du håll reda på mig och jag håll reda på dig."

Ensamhet

En rädsla och övervägande faktor kring otrygghet är ensamheten. Att bli och vara ensam var något många sett hos andra och kände sig oroliga inför. En viktig faktor för att de som bor själva ska kunna hålla kontakten med andra och hålla sig uppdaterad om samhällsinformation, aktiviteter och nyheter nämndes ny teknik.

"Många mår bra men är ensamma."

Kommunikation

Några vittnade om ett utanförskap i och med att all information numera bara finns på webben. Andra ansåg att det var enklare och snabbare att kommunicera idag i och med mejl och sociala medier. Man upplever att världen kommit närmare och blivit tillgänglig på ett enkelt sätt.

"Att skype:a har blivit min grej."

"Snabbt effektivt med Facebook, en lösspringande hund kom som jag tog kort på och la ut. Det sprids och efter ett tag kom ägaren."

Många berättade att det fanns en del svårigheter med tillgänglighet via ny teknik om man har syn- eller hörselnedsättning, alternativt skakar i händerna. Andra berättade att tekniken underlättade deras funktionsnedsättning.

"Kodlås svårt om man till exempel ser illa."

"Tekniken är ett hinder då du ska skriva om man skakar."

Hälsa

En klar majoritet anser sig ta hand om sin hälsa. Man rör sig och är aktiv, går promenader, gympar och simmar. De flesta vet och känner att det har en positiv effekt för välbefinnandet och hälsan. Även sömnen nämns ofta vid diskussion om hälsa. Liksom mat och socialt umgänge. Att hålla igång hjärnan med läsning, korsord och kortspel var också vanliga svar på hälsofrämjande aktiviteter.

"Jag köpte en crosstrainer och så sätter jag på nyheterna. Så trampar jag då har ser nyheterna."

"Jag kallar det drift och underhållning"

"Jag googlar svaren till korsord, det är inte fusk, man lär sig."

Egenansvar, valfrihet och delaktighet

Det talades en del om det egna ansvaret hos individen. Att det är upp till var och en att se till att lära sig teknik, bibehålla sin hälsa och engagera sig i sociala sammanhang. Att kunna vara delaktig i sin vardag är något många håller med om är viktigt för tryggheten.

"Det är viktigt att jag får vara med och bestämma hur vård och omsorg ska ges till mig"

"till tryggheten hör också att få välja"

3.1.3 Mentometerknappar

Att ställa frågor hjälper oss som jobbar inom äldreomsorgen att förstå och bidra till att rätt saker görs vid rätt tillfälle för rätt person. I samma anda gjorde vi i slutet av varje dialogmöte en undersökning/utvärdering kring deltagarnas sammanhang, med hjälp av mentometerknappar.

Mätningen visade att två tredjedelar av alla deltagare under invånardialogsturnén var kvinnor. De flesta som deltog var mellan 65 och 75 år (47 %) eller äldre än 75 år (43 %).

Tre fjärdedelar av dialogdeltagarna var bosatta i ett samhälle. En klar majoritet (91 %) av deltagarna hade vid tillfället för dialogträffen inte något stöd från kommunen i form av hemtjänst, hemvård eller mattransport. Av alla deltagare ansåg hela 94 % att dialogen var intressant.

3.2 Webbenkät

Att som individ känna sig sedd och hörd är viktigt för oss i alla möten. Därför var det också en självklarhet att hitta alternativ för att möjliggöra för så många som möjligt att kunna delta i dialogen. Vi gjorde en digital enkät, öppen för alla, som fanns tillgänglig under hela dialogperioden på kommunens webbsida. Frågorna i enkäten bestod av en kombination av mentometerfrågorna och de diskussionsfrågorna för turnén. 96 personer svarade på enkäten.

Av alla som genomförde den digitala versionen av invånardialogen, enkäten, var de flesta (57 %) mellan 65 och 75 år. 78 % av respondenterna var kvinnor och närmare hälften (46 %) var bosatta i Skellefteå stad. En klar majoritet (87 %) hade vid tillfället för enkätdeltagandet inte någon form av stöd från kommunen genom hemtjänst, hemvård eller matleverans.

93 % av alla respondenter använder teknik i vardagen och 85 % anser att det skapar möjligheter att göra och uppleva saker. Drygt en femtedel upplever att tekniken ibland kan vara ett hinder för att uppleva och göra saker. Två tredjedelar av respondenterna är nyfikna och vill prova ny teknik och anger GPS och robotteknik som spännande alternativ. Nära fyra av fem personer vill leva trygg med teknik som stöd för att klara sig själv och under förutsättningar att man får kunskap och att tekniken är pålitlig.

”jag behöver hjälp att lära mig tekniken”

Nästan alla respondenter (95 %) anser att det är viktigt att behålla sin hälsa, och nästan lika många (88 %) prioriterar träning mat och sömn för hälsans skull. Fyra av fem anser att det är viktigt att få stöd för att må bra då man kommit till en punkt i livet då man behöver det. Här nämns personlig kontakt, kompetent personal och trygghetsboende som några exempel. En klar majoritet av respondenterna (85 %) instämmer i att vilja leva trygg med vård och omsorg för att klara sig själv och må bra. Även här angavs kompetent personal och bra boende som exempel.

”Jag kommer att vilja ha någon som tittar till mig, frågar efter vad jag behöver”

3.3 Dialog med barn och barnbarn

För att tänka lite utanför ramarna och få in ytterligare perspektiv genomförde vi i oktober en dialog med barn, barnbarn och yngre vänner till seniorer. Via det kommunala pensionärsrådet (KPR) bjöd vi in ett tiotal anhöriga för att delta i ett samtal på plats eller via Skype. Utgångspunkten var desamma som i de övriga mötena, bara med perspektivet att ta reda på vad dessa anhöriga behöver och önskar för att känna sig trygga med att era äldre släktingar och vänner lever livet bäst möjligt. Fokusområden och frågor för diskussionen var desamma om för dialogen, med vinkeln att se både till sig själv och sin referenspersons drömmar, vilja och behov.

I samtalet med den yngre generationen konstaterades att många av deras närstående äldre var nyfikna på teknik och i många fall också använde sig av teknik i form av datorer, smarta telefoner och surfplattor. Skype, Facetime och att läsa tidningar på surfplatta var sådant som nämndes att de äldre använde tekniken till. Däremot tyckte flera av de yngre att tekniken var för avancerad för de äldre. Att det fanns många möjligheter men att kunskapsglappet stod i vägen. Man förslog kurser och förenklad teknik där användarens förmågor står i fokus för framtagningen.

”Jag fick min farfar att testa Skype och det blev jättebra”

”Min mormor och morfar fick tejsa sina fjärkontroller för att inte ändra inställningarna av misstag”

Alla som deltog i samtalet ansåg att personalen, kontaktvägarna och anhörigas inblick var de viktigaste aspekterna för att de skulle känna sig trygga med den vård och omsorg deras närstående fick.

”Det viktigaste är att min pappa har en bra dag och blir väl omhändertagen. Det är viktigt att han känner sig trygg och får vara lycklig.”

”Bra att börja prata om det redan nu. För egen skull och för de hemma. Lättare att prata med de om deras önskemål om framtiden.”

3.4 Cykelställsfrågor

Inom äldreomsorgen ställer vi dagligen frågan – vad är viktigt för dig? Och för att säkerställa att vi fångade upp sådant som kom på tal, och var viktigt för personen ifråga, men inte hörde till dialogen valde vi att ha med oss särskilda synpunktsblanketter till mötena, så kallade cykelställsfrågor. Eventuella frågor och synpunkter om exempelvis

kulturutbud, parkeringsplatser och bussträckor, skrevs ner och fördes vidare till respektive avdelning, företag eller nämnd. Samtliga ärenden är lämnade till ansvariga.

3.5 Kontinuerlig utvärdering

Lite bättre varje dag är en devis inom äldreomsorgen. Det var också något som präglade invånardialogen. För att få till stånd ett så bra mötesgenomförande som möjligt valde vi att arbeta med kontinuerlig utvärdering efter varje möte. Och för att få en utvärdering av helheten att använda som input för eventuellt kommande invånardialoger gjorde vi också en slututvärdering.

3.5.1 Team på plats

För att samla ihop insikter och idéer, bra saker och saker att förbättra, hade vi från första mötet en kort samling efter respektive möte. Under samlingen delade vi med oss av sådant vi tagit till oss, och sådant vi själva sett och hört. Med ambitionen att lära av andra och lära varandra. Allt för att ständigt förbättra mötena för alla parter.

”Nästan ingen ville fika utan alla ville komma igång.”

Efter att dialogturnén genomförts fick alla medarbetare som deltagit i någon form, göra en kort utvärdering genom två enkla frågor via mejl.

3.5.2 Enkät socialnämnden

Då socialnämnden var uppdragsgivare ville vi veta hur de upplevt dialogen och vad vi kan ta med oss till kommande dialoger. Utvärderingen gjordes i form av en enkät. Politiker var även delaktiga i den löpande utvärderingen på plats.

”Invånarna har viktiga synpunkter”

”Det uppskattas att politiker verkligen ÄR med.”

4. Vad händer nu?

4.1 Vad fick vi med oss?

Att leva trygg med stöd av teknik handlar för de äldre om att förstå och kunna använda den. Att få stöd och kunskap. Många är nyfikna och använder mycket teknik idag, medan andra är tveksamma och försiktiga. Vissa känner att det är svårt och lite pinsamt att man inte behärskar tekniken, och kanske avstår den just därför. En klar majoritet ser fördelarna med tekniken som ett komplement till personlig vård och omsorg. Man ser också fördelarna i att använda tekniken som möjliggörare för ett mer självständigt och meningsfullt liv.

Att leva trygg med vård och omsorg betyder för de flesta äldre vi pratat med att ha en tydlig plan anpassad efter egna specifika behov och att få vara delaktig i den. Därutöver vill man möta trevlig och kompetent personal. Det handlar om att veta var man ska vända sig och ha en relation till den personal som ger stöd, vår och omsorg. Att känna tillit och bli sedd.

För barn och barnbarn är det viktigaste att anhöriga känner sig trygga och mår bra. Att de vågar ta till sig ny teknik för att hålla kontakten på distans och klara sig själva. Även för de yngre handlar det om att känna tillit till personal och få vara delaktiga i stöd-, vård- och omsorgsprocessen.

Under dialogmötena upplevde vi att det finns ett starkt engagemang och vilja att bidra och påverka utvecklingen. Många kommer med konkreta förslag på lösningar och lika många är nyfikna och vill veta mer om möjligheter och begränsningar för framtidens satsningar. Sammantaget har vi fått en bra indikation på vad dagens äldre har för drömmar, vilja och behov för de kommande åren.

Det här var den första invånardialogen vi genomfört och utvärderingen visar på stor nytta. Vi kommer att använda dialog som en metod även i fortsättningen. Både deltagare, medarbetare och politiker uppskattade processen.. Invånardialog ger både insikter och nya idéer, samtidigt som det är en mötesplats där relationer byggs.

Den här rapporten, samtliga mötesanteckningar, enkätunderlag och den samlade erfarenheten från dialogmedverkande kommer under vårvintern att fortsätta bearbetas noggrant. Bland annat kommer innehållet att analyseras och tas med i ett påbörjat arbete att skapa tre fiktiva individer. Dessa ska representera individer i de tre olika delarna i triangeln (se sid 5), med olika drömmar, vilja och behov, och användas som vägledande stöd och verktyg i arbetet kring framtidens äldreomsorg.

Tillsammans med övriga styrdokument, exempelvis Äldreplanen för länet, kommer det insamlade materialet i sig också att ligga till grund för planeringen av framtidens äldreomsorg i Skellefteå under våren 2017.

4.2 Var hamnar rapporten?

Den här rapporten finns publicerad på Skellefteå kommuns webbsida och har även skickats ut till pensionärsorganisationerna för spridning. Samtliga dokument med anteckningar från möten och sammanställningen av webbenkäten finns publicerade på Skellefteå kommuns webbsida.

Rapporten kommer att tillsammans med övriga styrdokument ligga till grund för planeringen av framtidens äldreomsorg i Skellefteå. En planering som kommer att göras under våren 2017.

Källförteckning

Lindholm T, Moritz M, Handbok i delaktighet, Huddinge kommun, 2012

Justesen L, Mik-Meyer N, Studentlitteratur, 2012

Jönsson B, Rom M, Leva livet hela livet, Bromberg 2015

Handbok i dialog, Botkyrka kommun, 2007

Dialogguiden.se

<http://www.socialdemokraterna.se/Pressrum/nyheter>, pressmeddelande Regner på äldreresor i Sverige, 2015-08-06

Förslag att genomföra invånardialog om framtidens äldreomsorg, tjänsteskrivelse 2016-06-23

Referenslitteratur

Langlet L, Lyssna och lyssna igen: medborgardialoger i fem kommuner, SKL 2008

Så vill vi ha det som äldre, rapport, Örebro kommun, 2015

11 tankar om medborgardialog i styrning, SKL, 2006

www.skelleftea.se