

# Organisation för personalkontinuitet i hemtjänst

Utvecklingsprojekt i Krokoms kommun,  
Jämtlands län

Michael Fredriksson

Sara Comén

Lena Erhardsson

Annelie Lindgren

©FOU JÄMT, ÖSTERSUND 2020

ISSN: 1651-7253

FÖRFATTARE:

MICHAEL FREDRIKSSON

SARA COMÉN

LENA ERHARDSSON

ANELLE LINDGREN

# Sammanfattning

Med bakgrund i den nationella värdegrunden i socialtjänstlagen och utifrån Socialstyrelsens nationella tillsyn av vård och omsorg om äldre 2010–2012 och Öppna jämförelser - Vård och omsorg om äldre, 2012 samt resultaten av kommunens eget arbete med att ta fram värdighetsgarantier för äldreomsorgen såg Krokoms kommun ett behov av att undersöka hur man kan organisera för personalkontinuitet i hemtjänsten.

Syftet med studien var att i projektförm undersöka hur man i Krokoms kommun kan organisera för personalkontinuitet i hemtjänsten. Hur organiserar man för personalkontinuitet i hemtjänsten i andra kommuner? Hur anpassas kontaktmannaskap, områdesindelning, planeringssystem och schemaläggning? Vilka förändringar är nödvändiga/viktiga för att uppnå högre personalkontinuitet? Vilken blir påverkan på upplevd arbetsmiljö och kundnöjdhet?

Studien genomfördes i ett hemtjänstområde i Krokoms kommuns hemtjänst där man har upplevt problem med personalkontinuitet och kontinuitet i kontaktmannaskapet.

Projektets genomförande innebar att söka positiva exempel på omorganisation för personalkontinuitet, sammanställa möjligheter och hinder i den aktuella verksamheten, ta fram en plan för och genomföra förändringar i organisationen som kan leda till ökad personalkontinuitet och utvärdera arbetet efter en testperiod.

Genom nya arbetssätt och ökad kompetens hos planerare och personal i hemtjänsten kan kvaliteten avseende personalkontinuitet förbättras. Detta kan innebära en ökad trygghet för äldre med hemtjänstinsatser genom kontinuitet, god kännedom och förutsägbarhet.

För verksamheten kan studien innebära lärdomar om vilka förändringar som är viktiga för att öka personalkontinuiteten och hur dessa kan genomföras, vilket kan användas för att organisera för personalkontinuitet i kommunens övriga äldreomsorg.

# Innehållsförteckning

<b>Förord</b> .....	<b>5</b>
<b>Bakgrund</b> .....	<b>6</b>
Definition av begreppet kontinuitet .....	8
<b>Syfte och frågeställningar</b> .....	<b>10</b>
<b>Metod</b> .....	<b>10</b>
Design.....	10
Urval och avgränsningar.....	10
Datainsamling .....	11
Analys .....	11
Genomförande av förändring.....	11
<i>Gruppindelning/ kontaktmannaskap</i> .....	12
<i>Planering av insatser</i> .....	13
<i>Schema och bemanning</i> .....	13
<b>Resultat</b> .....	<b>14</b>
<b>Resultat intervju till brukare med hemtjänstinsatser</b> .....	<b>14</b>
Resultat av personalenkät .....	19
Data kring sjukfrånvaro.....	25
<b>Diskussion</b> .....	<b>26</b>
Metoddiskussion .....	26
Resultatdiskussion .....	26
<b>Slutsats</b> .....	<b>30</b>
<b>Referenser</b> .....	<b>31</b>

# Förord

I Krokoms kommun pågick under 2012 - 2013 ett arbete med att införa lokala värdighetsgarantier. Arbetet handlade om att utifrån den nationella värdegrunden höja kvaliteten i äldreomsorgen, öka tydligheten om vilken service och omsorg äldre invånare kan förvänta sig. En del av arbetet handlade om hur Krokoms kommun kan erbjuda en god kontinuitet när det gäller antalet hemtjänstpersonal som brukaren träffar under en månad. Detta gav idén till att genomföra det här utvecklingsprojektet rörande organisation för personalkontinuitet i hemtjänsten.

# Bakgrund

Den 1 januari 2011 infördes den nationella värdegrunden i socialtjänstlagen: ”Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande” 5 kap. 4 § (SFS 2001:453). I Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2012:3) bryts värdegrunden ned i begreppen insatser av god kvalitet, självbestämmande, delaktighet, individanpassning, gott bemötande, trygghet och meningsfull tillvaro. Vad dessa innebär beskrivs ytterligare i de allmänna råden där kontinuitet beskrivs som en viktig aspekt för att den äldre ska känna trygghet.

På uppdrag av regeringen genomförde Socialstyrelsen 2010–2012<sup>1</sup> en nationell tillsyn av vård och omsorg om äldre där samtliga kommuner och landsting samt sjukvårdsregioner i landet har blivit granskade. Slutrapporten från Inspektionen för vård och omsorg [IVO] (2013) innehåller rekommendationer på utvecklingsområden för att vården och omsorgen ska bedrivas med patientsäkerhet, kontinuitet och kvalitet. Ett område i dessa rekommendationer är ”att arbetet organiseras så att personalkontinuitet uppnås”.

Att få möta samma person eller ett mindre team under en längre period kan, enligt rapporten, göra att den äldre känner sig tryggare och ökar möjligheterna för personal att tidigt uppmärksamma ett försämrat hälsotillstånd hos den äldre. En femtedel av de äldre med stora sammansatta behov upplevde att de hade alltför många personer att förhålla sig till, och att personalen sällan hade tid att stanna upp och prata en liten stund. Kontinuitet, kompetens och kommunikation är viktiga faktorer för att de äldre ska känna sig trygga med personalen (IVO, 2013).

Hemtjänst indelas ofta i serviceinsatser och omsorgsinsatser. Hemtjänstpersonal utför dessutom i varierande grad vissa hälso- och sjukvårdsinsatser, som att överlämna läkemedel, enligt delegering från distriktssköterska. God kvalitet i vård och omsorg av äldre förutsätter att den enskilde ges ett verkligt inflytande över insatsernas utformning. Hemtjänsten bör präglas av det som ibland benämns omsorgsrationalitet. Med omsorgsrationalitet avses att man anpassar sig till omsorgsmottagaren, arbetar med förnuft, inlevelse, empati och känsla, stärker den enskildes förmågor. Kvaliteten i omsorgstjänster är beroende av den personliga

---

<sup>1</sup> Denna slutrapport hänvisar i huvudsak till Socialstyrelsen, eftersom Socialstyrelsen planerade och genomförde tillsynen. Den 1 juni 2013 övertog Inspektionen för vård och omsorg (IVO) uppdraget att sammanställa slutrapporten.

relationen mellan omsorgsgivaren och omsorgsmottagaren. Relationen bygger på konkret kunskap om omsorgsmottagaren och dennes livssituation. Planering och organisering av omsorgsarbete utgår från omsorgens specifika karaktär och ska skapa utrymme för den handlingsfrihet som är nödvändig för att kunna hantera individuella behov och oväntade situationer. Hög kontinuitet, att hjälpen är flexibel, det vill säga anpassad till den enskildes personliga och varierande situation och att personalen har tillräckligt med tid är viktiga faktorer för att hemtjänsten ska kunna leva upp till kraven i socialtjänstlagens värdegrund (Wånell, 2015).

Många äldre med hemtjänst möter i sin vardag personal från olika yrkesgrupper, olika verksamheter och olika utförare. Alla med olika uppdrag i syfte att ge vård, stöd, service och omsorg. När självständigheten minskar och beroendet av andra ökar är förtroende och tillit betydelsefullt för känslan av trygghet. För de flesta äldre är det mer tryggt att få stöd och hjälp av personal som de känner igen och där man har byggt upp en ömsesidig relation. I Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landstings kvalitetsuppföljning "Öppna jämförelser" är personalkontinuitet en indikator som mäts i antalet genomsnittligt antal hemtjänstpersonal som hjälper den äldre under 14 dagar.

Indikatorn för personalkontinuitet mäter antalet hemtjänstpersonal som den äldre med hemtjänst möter under en 14-dagarsperiod. Uppgifterna är frivilligt rapporterade från 232 kommuner, hösten 2018. Mätningen utfördes dagligen mellan klockan 07.00 och 22.00. Hemsjukvårdspersonal, dvs. sjuksköterska, arbetsterapeut eller fysioterapeut/sjukgymnast räknas inte in i måttet. Det är eftersträvansvärt med ett lågt värde på indikatorn. I måttet ingår personer 65 år och äldre som har två eller fler besök av hemtjänsten varje dag, förutom trygghetslarm och matleveranser. I genomsnitt, för riket, mötte äldre med hemtjänst 15 olika personal från hemtjänsten under de två mätveckorna. Det fanns ingen skillnad mellan könen i antal hemtjänstpersonal, både kvinnor och män mötte 15 olika personal från hemtjänsten per 14-dagarsperiod. Det innebär att resultatet för personalkontinuiteten på riksnivå är detsamma som år 2017. Spridningen mellan kommunerna varierar mellan sex och 24 personal. För Krokoms kommun mötte äldre med hemtjänst i snitt 14 olika personal från hemtjänsten under mätperioden om två veckor, (Socialstyrelsen och SKR, 2019).

I Krokoms kommun pågick under 2012 - 2013 ett arbete med att införa lokala värdighetsgarantier, utifrån Socialstyrelsens initiativ och ekonomiska bidrag. Arbetet handlade om att utifrån den nationella värdegrunden införa värdighetsgarantier för att höja kvaliteten i äldreomsorgen, öka tydligheten om vilken service och omsorg äldre invånare kan förvänta sig och göra den informationen tillgänglig.

I arbetet samlades förslag på områden för garantier in från personal i äldreomsorgen, äldre i kommunen och deras anhöriga. Högre personalkontinuitet var ett vanligt önskemål bland förslagen och två förslag på värdighetsgarantier gällande att begränsa antalet personal den äldre träffar i samband med insatsernas utförande formulerades till kommunens socialnämnd. För att undersöka hur man kan införa en organisation för personalkontinuitet och undersöka hur garantin lämpligast bör formuleras beslutade socialnämnden att i projektform utreda frågan.

När det gäller kvalitet i hemtjänsten framhålls kontinuitet som betydelsefull i flera olika typer av källor. I "Vad vill äldre veta? En sammanställning av studier om äldres val inom äldreomsorgen" (Socialstyrelsen, 2011) beskrivs kontinuitet som en viktig fråga. Enligt sammanställningen visar studier till exempel att när kontinuiteten brister upplevs hjälpen som otrygg, dålig kontinuitet har visats vara den vanligaste orsaken till byte av utförare och att ständigt behöva informera personalen om hur man vill ha hjälpen utförd upplevs som jobbigt.

Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2012:3) om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre innehåller rekommendationer för tillämpningen av 5 kap. 4 § första stycket SoL (den nationella värdegrunden för äldreomsorg). För att verka för att äldre personer ska känna trygghet bör personalen enligt SOSFS 2012:3 "arbeta på ett sätt som säkerställer kontinuitet i insatserna, till exempel genom att ta hänsyn till den äldre personens önskemål om vem som återkommande ska hjälpa till med den personliga omvårdnaden".

I en rapport av Swan, Sjöström, Isaksson och Blusi från (2012) beskrivs ett arbete med att undersöka vad de äldre tycker är viktigt i hemtjänsten. Personalkontinuiteten värderades högt. När det gällde kontinuitet beskrevs vikten av att få träffa samma personal så att hjälpen utförs på det sätt äldre önskar. Denna faktor uppgav de äldre skulle kunna ge möjlighet till flexibilitet och påverkansmöjlighet samt att de kände sig förstådda och trygga. De ville ha möjlighet att lära känna personalen.

## Definition av begreppet kontinuitet

Inför projektet studerades aktuell forskning och goda exempel i omvärlden genom sökning i databaser. I Sundsvalls kommun, i området Skönsmon, hade ett större projekt inom hemtjänsten genomförts med mycket goda resultat, där kontinuiteten var en central del av arbetet. Rapporten från projektet i Skönsmon



användes i vårt arbete som huvudsaklig referens och diskussionsunderlag. I projektet i Skönsmon formulerades tre olika aspekter av kontinuitet viktiga för kvaliteten:

- personalkontinuitet – att det är så få personer som möjligt som besöker brukaren
- omsorgskontinuitet – att hjälpen eller stödet ges på lika sätt oavsett vem som kommer
- tidskontinuitet – att hjälpen eller stödet ges vid ungefär samma tid varje gång

I Krokoms kommuns socialnämnds värdegarantier beskrivs kontinuitet som exempelvis "*vi värnar om att insatser genomförs på de tider och på det sätt som du och personalen kommit överens om*". Den definitionen stämmer väl överens med de tre aspekterna av kontinuitet från Skönsmon arbete.

Begreppen personalkontinuitet, omsorgskontinuitet och tidskontinuitet användes som underlag för att komma fram till de förändringar vi ville prova i detta projekt. Utifrån resultaten i Skönsmon (Swan & Blusi, 2013) samt utifrån diskussioner i personalgruppen valdes tre områden för projektet Gruppindelning/kontaktmannaskap, Planering av insatser och Schema/bemanning.

Ökad personalkontinuitet kan innebära en ökad trygghet för äldre med hemtjänstinsatser genom kontinuitet, god kännedom och förutsägbarhet. För verksamheten kan studien innebära lärdomar om vilka förändringar som är viktiga för att öka personalkontinuiteten och hur dessa kan genomföras. Genom ökad kompetens hos planerare och personal i hemtjänsten kan kvaliteten avseende personalkontinuitet förbättras. Lärdomar och resultat utifrån studien kan användas för att organisera för personalkontinuitet i kommunens övriga äldreomsorg och kan även komma till nytta i andra kommuner.

---

<sup>2</sup> <https://www.krokom.se/kommun-och-demokrati/kvalitet-och-uppfoljning/varldighetsgarantier-i-aldreomsorgen.html>

# Syfte och frågeställningar

Syftet med studien var att beskriva erfarenhet hos brukare och personal efter genomförda förändringar i planering och schemaläggning inom ett hemtjänstområde i Krokoms kommun.

- Hur nöjda är brukarna med kontinuiteten?
- I vilken omfattning anser personalen att de har inflytande i planering av insatser och schema?
- I vilken omfattning anser personalen att kontaktmannaskapet kan efterlevas?
- I vilken omfattning har personalens sjukfrånvaro påverkats av genomförda förändringar?

## Metod

### Design

Studien har en deskriptiv design med en före och efter mätning efter genomförd förändring av planering av insatser, schema, bemanning och kontaktmannaskap. Därutöver ingår vissa registerdata från Kolada och uppgifter från Krokoms kommuns egna interna system. Där Viva är journalsystemet och TES planeringssystemet.

### Urval och avgränsningar

Studien genomfördes i ett hemtjänstområde i Krokoms kommun. Området valdes då antalet brukare ökat vilket resulterat i svårigheter att få till planering avseende personalkontinuitet och scheman. Vilket i sin tur ansågs minska förutsättningar för kontaktmannaskap och ett gott samarbete i arbetsgruppen.

## Datainsamling

Datainsamling har skett med enkäter till båda brukare och personal vid två tillfällen, 2014 och 2018<sup>3</sup>. Frågeformuläret för brukarna har använts för att ställa frågor om upplevd nöjdhet kring kontinuitet, vad som fungerar bra, vad som kan förbättras och hur viktigt det är med kontinuitet. Två av frågorna innebar att brukarna skulle ta ställning till påståenden och i hur hög grad dessa stämde för dem längs en tiogradig skala (bilaga 1), tre frågor var så kallade öppna frågor. Det var brukarens kontaktperson som genomförde intervjun.

En enkätundersökning genomfördes i personalgruppen före och efter genomförandet av förändringarna (bilaga 2). Undersökningen före förändringen genomfördes i den då större ”Krokoms gruppen” som under projektet delades i två. Undersökningen efter genomförandet gjordes endast i Ås-gruppen, den mindre grupp som projektet genomfördes i. Enkäten till personalen hade sex frågor med fasta svarsalternativ som berörde områden kring planering, schema, kontaktmannaskap och kontinuitet. Enkäterna har delats ut vid arbetsplatsträff och har kunnat lämnats in anonymt i låst brevlåda. Slutligen har data kring sjukfrånvaro använts, som en indikator på hur personalen upplever arbetsmiljön. Data finns för tiden före och tiden efter genomförda förändringar. Uppgifterna hämtas från personal/lönesystem Heroma.

## Analys

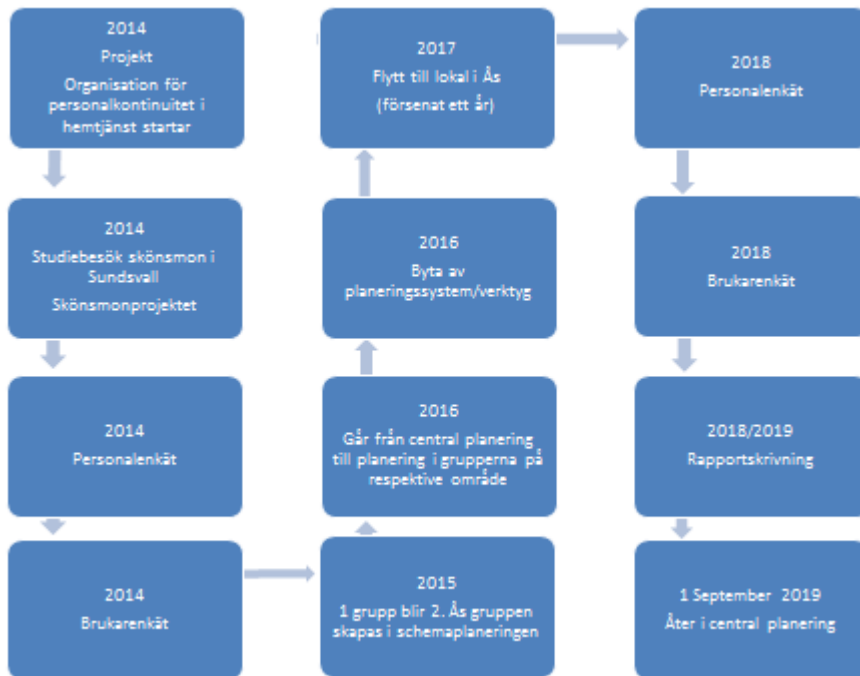
Data från enkäterna har sammanställts i tabeller och text.

## Genomförande av förändring

I figur 1 finns en schematisk tidsplan av förändringsprojektet.

---

<sup>3</sup> Det är inte samma brukare eller personal som svarat vid undersökningarna 2014 och 2018.



**Figur 1.** Schematisk översikt för förändringsprojektet, med datainsamlingstillfällen inlagda.

## Gruppindelning/ kontaktmannaskap

För att skapa mindre grupper i enheten för planering och schemaläggning delades hemtjänstens personal inom Krokområdet i två grupper utifrån geografiska förutsättningar, en grupp i Krok och en i Ås. Som ett led i detta krävdes en ny lokal för hemtjänstgruppen i Ås från och med september 2014. Avsikten med att skapa mindre hemtjänstgrupper var att det skulle leda till ökad delaktighet i den dagliga planeringen, vilket också antogs påverka kontinuiteten.

Brukarna fördelades på kontaktpersoner. Kontaktmannaskapet förtydligades genom beskrivning av de uppgifter som ingår i uppdraget som kontaktperson, vilket förankrats i båda hemtjänstgrupperna. Hemtjänsten i Krokoms kommun arbetar utifrån ett kontaktmannaskap där varje brukaren har två kontaktpersoner.

## Planering av insatser

För att förbättra kontinuitet vad gällde insatser antogs att planeringen behövde utgå från brukarnas behov. Som ett första led skedde en genomgång av genomförandeplanen med aktuella brukare avseende önskemål om hur/när genomfördes i aktuell grupp. I nästa steg infördes personalkontinuitet utifrån kontaktmannaskap som en faktor i planeringen. Därefter blev det uppenbart att nuvarande planeringssystemet behövde utvecklas, vilket bidrog till ett byte av planeringssystem för att underlätta och förbättra kvaliteten i planering och uppföljning.

Planeringsfunktionen flyttades ut i respektive hemtjänstgrupp för att skapa förutsägbarhet och för att göra personalgruppen delaktig i planeringen. Som en följd av insyn i planeringen skapades förutsättningar att kunna delge brukaren information om hur närmsta tiden såg ut. Frågor som *vem som kommer efter mig eller när vi ses nästa gång*, blev enkla att svara på. Liksom möjligheterna att kunna planera insatser tillsammans med brukarna, till exempel om någon ville ändra tid för en insats. Kontinuiteten diskuterades i arbetsgrupperna för att öka medvetenhet och ansvar hos varje medarbetare för att så långt som möjligt följa planeringen och gå till samma brukare.

Ytterligare en aspekt under planering var översyn av orsaker till larm från brukarna. När kom larm och vad gällde larmen. Som ett resultat av den översynen beviljades vissa brukare insatser som kunde planeras in istället för att åka på ett larm. Detta har i sin tur påverkat kontinuiteten då det blivit enklare att styra personalflödet.

## Schema och bemanning

För att få ett helhetsgrepp kring schema och bemanning antogs följande grundprinciper. Schema utifrån brukarnas behov - Utgå från planering av insatser vid schemaläggning. Rullande schema som stödjer kontinuitet - Beslut i arbetsgrupperna om rullande schema. Strukturerad bemanning för minskad användning av tillfälliga vikarier - Förhöjd grundbemanning under projektiden. System för att använda ”springare”/förhöjd grundbemanning med ringade turer (som rycker ut där det behövs). Schemaläggning utifrån kontaktmannaskap. Struktur för insatser utförda av andra än Ås-gruppen (kvällar, helger t ex) ”springare”. Tanken var också att ligga på en bemanning något över bemanningskravet för att på

så sätt minska antalet vikariebeställningar från bemanningspoolen och kunna täcka frånvaro till större del med egen personal.

# Resultat

Resultaten presenteras separat för brukare och personal.

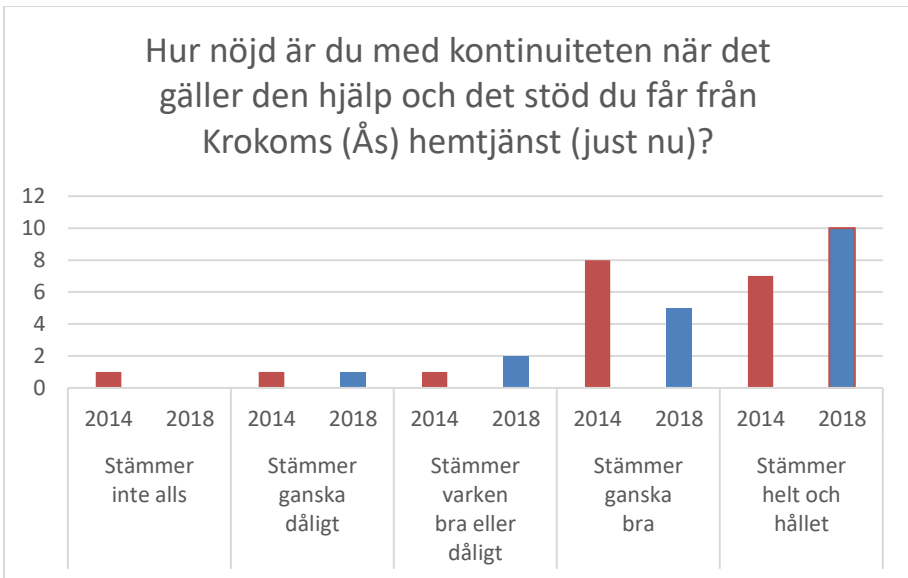
## Resultat intervju till brukare med hemtjänstinsatser<sup>4</sup>

År 2014 deltog 18 brukare i intervjuerna och 2018 deltog 18 brukare. På frågan om hur nöjd man är med kontinuiteten just nu, i undersökningen 2014, svarar 16 personer av 18 att de är nöjda med kontinuiteten, under 2018 svarar lika många 16 av 18 att de är nöjda. Av dessa var fler personer, åtta ”I högsta grad nöjda” under 2018 jämfört med fem personer 2014.

Av de 18 tillfrågade personerna uppger 15 att de tycker att det fungerar bra. Ett resultat som är lika för både 2014 och 2018.

---

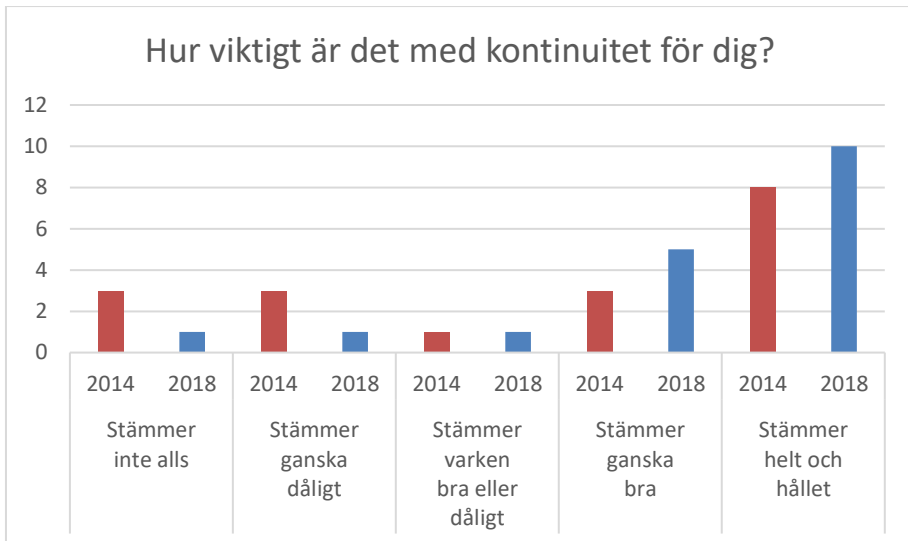
<sup>4</sup> Det är inte samma brukare som svarat vid undersökningarna 2014 och 2018.



**Figur 2.** Sammanställning av svar från brukare 2014 (n=18) och från brukare 2018 (n=18) på frågan om Hur nöjd är du med kontinuiteten när den gäller den hjälp och det stöd du får från Krokoms (Ås) hemtjänst (just nu)?

Vid mätning 2014, se figur 2, anger flera deltagare svarsalternativ som visar att de är nöjda med kontinuiteten när det gäller den hjälp och det stöd som de får.

Mätning 2018 visar en ökning jämfört med föregående mätning på hur nöjd deltagarna är med kontinuiteten när det gäller den hjälp och det stöd som de får.



**Figur 3.** Sammanställning av svar från brukare 2014 (n=18) och från brukare 2018 (n=18) på frågan om Hur viktigt är det med kontinuitet för dig?

Vid mätning 2014, se figur 3, anger flera deltagare svarsalternativ som visar att de inte tycker att kontinuitet är viktigt. Mätning från år 2018 visar att fler anser att kontinuitet är viktigt.

Nedan presenteras resultat i text och i tabell 1 redovisas alla kommentarer. I den öppna frågan från 2014 om vad som fungerar bra har brukarna lämnat kommentarer som visar att det mesta fungerar bra. Trygghet och sällskap när någon personal kommer uppskattas liksom att få medicin när det behövs. Någon uttrycker önskemål om att få insatser av samma personal, att kontinuiteten är bra. Som en brukare uttrycker; ”*funkar bra hittills, har bara haft en kort tid*”.

Samma fråga från 2018, vad anser du fungerar bra, har liknande kommentarer, allt fungerar bra och brukarna är nöjda med hemtjänsten. Brukarna uttrycker att de får den hjälp de behöver, den utförs på ett bra sätt och de flesta gör på samma sätt. Att personalen frågar hur brukaren vill att insatserna utförs uppskattas. Blir det förändringar eller förseningar får brukarna i regel reda på det. Vidare beskrivs personalen som trevliga, noggranna och tålmodiga. En kommentar rör yngre personal som uppfattas som skämtsamma och roliga. En brukare uttrycker följande; ”*alla frågor och funderingar får jag svar på. Personalen ordnar det jag vill ha hjälp med*”.



**Tabell 1.** Kommentarer från brukare på frågan ”vad anser du fungerar bra”

<b>Vad anser du fungerar bra?</b>	
<b>2014</b>	<b>2018</b>
Överlag bra. Vill hellre ha invand personal som känner till mig. Bra kontinuitet just nu	Jag tycker jag får väldigt bra hjälp
Tycker att det fungerar bra	Jag får den hjälp jag ska ha
Allt fungerar bra	Det mesta, det finns inget att klaga på
Trygghet	Allt är bra
Sällskap när någon kommer. Få medicin när jag behöver	Det mesta fungerar bra
Allt	Allt fungerar bra
Helt nöjd	Att de flesta göra på samma vis när dom är här
För det mesta bra	Allt fungerar bra
Fungerar relativt bra	Det fungerar bra
Det går bra	Det fungerar bra hittills med den hjälp jag har. Det är sällan ändringar. Jag känner mig aldrig orolig. Jag kan tycka det är lite roligt att få träffa lite olika personer
Funkar bra hittills, har bara haft en kort tid	Överlag fungerar allt bra
Allt	Allt är bra, nöjd med hemtjänsten
Fungerar bra	Tiden fungerar bra och personalen är OK
Behöver inte tänka själv, allt är bra	Det fungerar bra
Det mesta	Yngre personal sköter sig bra. Tiderna är bra. Personalen kommer i tid, annars meddelas jag förseningar. Yngre personal är skämtsam och rolig
Allt är bra	Alla frågor och funderingar får jag svar på. Personalen ordnar det jag vill ha hjälp med
Allt fungerar bra om de äldre kommer	Trevlig personal. Noggranna och tålmodiga. Dom frågar hur jag vill ha det. Förändringar är vi oftast överens om.
	Det fungerar bra
	Allt är mycket bra. Kan inte bli bättre.

I den öppna frågan från 2014 om vad man anser behöver förbättras har brukarna lämnat kommentarer som visar att det mesta fungerar bra. Att personalen upplevs ha för lite tid är något som nämns som förbättringsfråga. Någon uttrycker önskemål om att få insatser av samma personal, Som en brukare uttrycker; ” *Vill gärna ha känd personal. Någon jag kan prata/samtala med*”.

Samma fråga från 2018, vad anser du behöver förbättras, har liknande kommentarer, att det fungerar bra och brukarna är nöjda med hemtjänsten, men önskemål om vissa förbättringar finns. Brukarna uttrycker att de får den hjälp de behöver, den utförs på ett bra sätt och de flesta gör på samma sätt samt att upplevelsen om att det finns ”för lite” tid är borta. En brukare uttrycker ”*Jag brukar säga till direkt om något inte är bra, då blir det bra på en gång*”. En brukare uttrycker följande; ” *Det är tack vare er som jag klarar mig så pass som jag gör*”.

**Tabell 2.** Vad anser du behöver förbättras?

Vad anser du behöver förbättras?	
2014	2018
Personalen ska inte behöva känna sig stressad. Info om vilken personal som ska komma eller göra ex inköp. Förändringar kommer ganska plötsligt	Bra om man ringer och meddelar ändringar av dag.
Ofta bråttom	Tack och lov för att hemtjänsten finns
Nöjd	Mera tid vid städ
Allt är bra	Vissa är duktigare på det dom gör. Det är olika som kommer
En säker dag när vi kommer. Ringa när ni ska komma.	Bra med nya inköp vi näten (ICA), men panten blir då liggandes hemma
Säga hej när maten lämnas. Ska kunna lämna brev som ska postats.	Bra som det är
Vill helst ha personal som jag känner väl	Önskvärt med färre personer och att samma person kommer flera dagar i rad. Får sällan veta vilken person som kommer nästa gång.
Tycker det är rätt så bra. Det är tråkigt att vara mycket ensam. Skulle vara roligt med lite sällskap	Det är helt perfekt.
Personalen har för lite tid, stressigt	Jag brukar säga till direkt om något inte är bra, då blir det bra på en gång.
Allt är bra	Tiderna varierar från dag till dag
Vill gärna ha känd personal. Någon jag kan prata/samtala med	Det är bra
Handla på ICA Maxi, Det är vad som känns som prio just nu. Blev väldigt besviken då det togs bort	Bättre grundutbildning av ny personal, gäller även att personalen kan språket.
Dålig mat	Allt är bra
	Allt fungerar bra
	Personalen bli bättre på att lyssna på oss
	Det är tack vare er som jag klarar mig så pass som jag gör.

I den öppna frågan från 2014 om det är något övrigt brukarna vill tillägga visar kommentarerna att det mesta fungerar bra. Någon uttrycker önskemål om att få insatser av van personal, Som en brukare uttrycker; ”*När/Om jag behöver mera hjälp tycker jag att kontinuiteten är viktig*”.

Samma fråga från 2018, något övrigt, har kommentarer som att vi är nöjda med hemtjänsten. Brukarna uttrycker att de får den hjälp de behöver, att personalen underrättar ändringar i dagar insatserna utförs uppskattas. Vidare beskrivs personalen som glad och trevlig. En brukare uttrycker följande; ”*Invandrarpersonal vill så väl men om de förstår språket för dåligt kan komplikationer uppstå som inte är bra, helst då att man inte kommer ensam som ny*”

Tabell 3. Något övrigt?

Något övrigt? 2014	2018
Van personal jobbar i stort sätt lika dant, annat när ny/ovan personal kommer	Vissa är väl inte riktigt så där bra som jag vill att det ska vara.
Mer sällskap, känner mig ensam.	Att jag blir underrättad om det blir ändringar i dagar jag har min tvätt, inköp och städ.
När/Om jag behöver mera hjälp tycker jag att kontinuiteten är viktig	Det har hänt att ingen kommit, då har jag larnat via trygghetslarmet.
Skulle vilja klara sig själv	Svårt att förstå språket – utlandsfödda
Inga besök före kl.10	Jag tycker alla i hemtjänsten är gulliga/rara
Ringa om man är försenad. Spelar ingen roll vem som kommer bara det är någon som kommer	Tvätten har kommit tillbaka skrynklig
Kan man byta ett rum vid städ?	Maten är inte så bra
	Vi är nöjda
	Inget fel på personalen, utan på ledningen.
	Jag är nöjd, personalen är bra, glad och trevlig
	Invandrarpersonal vill så väl men om de förstår språket för dåligt kan komplikationer uppstå som inte är bra, helst då att man inte kommer ensam som ny.
	Allt är bra

På en öppen fråga om vad man anser behöver förbättras är även här svaren lika mellan åren, då fyra personer tycker att personalen ska ha mer tid. Och man vill att samma eller att det är en känd person som kommer varje gång. Vidare vill man att personalen ska ringa och meddela när man blir försenad eller att tiden för besöket blir ändrad samt att det ska vara van personal som arbetar på samma sätt. En kommentar i undersökningen var ”*Tack och lov för att hemtjänsten finns!*”

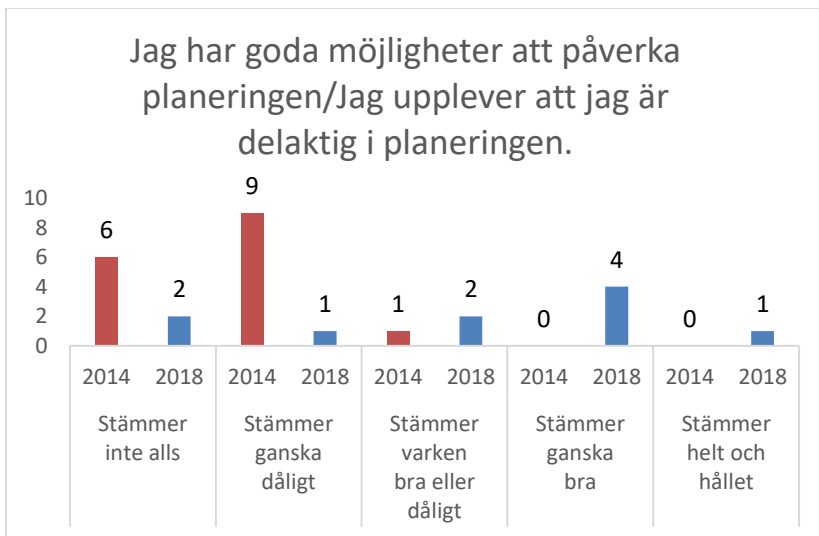
Hur viktig är kontinuiteten för de tillfrågade? Här skiljer sig svaren mellan undersökningstillfällena. Under 2014 ansåg elva av 18 personer att det var viktigt att jämföra med 15 av 18 personer under 2018.

## Resultat av personalenkät<sup>5</sup>

För att få en bild av hur personalen upplever personalkontinuiteten i hemtjänsten har de fått besvara ett frågeformulär vid båda undersökningstillfällena, vilka presenteras i figur 4–9. Enkäten har besvarats under våren 2014 och våren

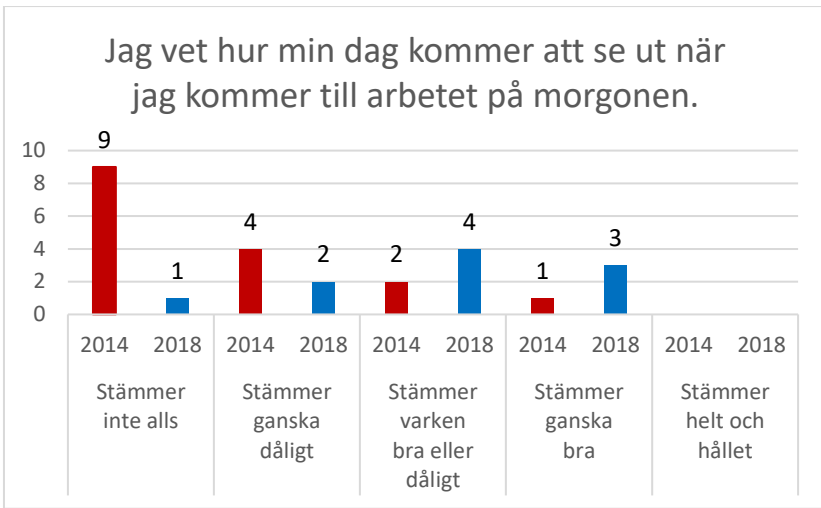
<sup>5</sup> Det är inte samma personal som svarat vid undersökningarna 2014 och 2018.

2018. All personalen har på arbetsplatsträffar informerats om enkäten och syftet med undersökningen. Vid första tillfället var det 20 (16 svarade) personer i personalgruppen. Vid det andra tillfället var det 15 (10 svarade) personer i personalgruppen.



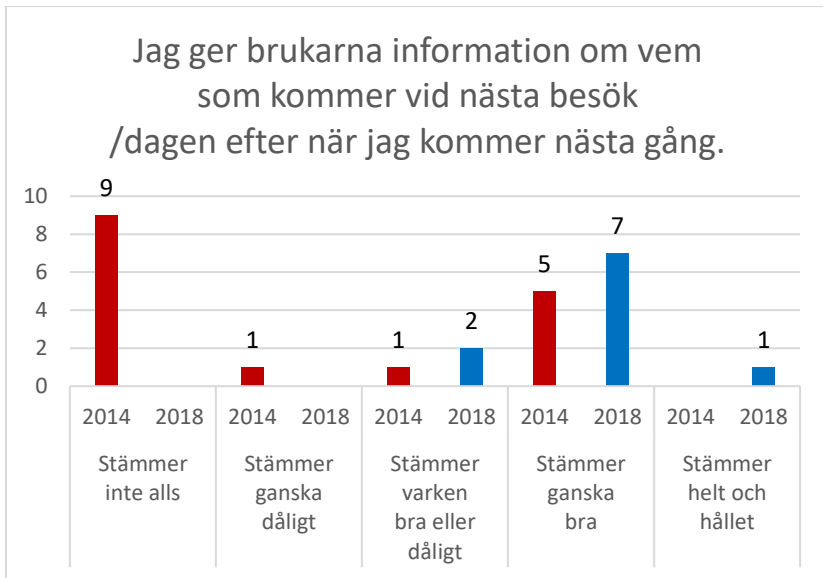
**Figur 4.** Sammanställning av svar från personal 2014 (n=16) och från personal 2018 (n=10) på frågan om möjligheter att påverka planering.

Vid mätning 2014, se figur 4, anger flera deltagare svarsalternativ som visar att de inte upplever att de har möjligheter att påverka och vara delaktiga i planering. Mätning 2018 visar att fler anser sig ha möjligheter att påverka och vara delaktiga i planering.



**Figur 5.** Sammanställning av svar från personal 2014 (n=16) och från personal 2018 (n=10) på frågan om man vet hur dagen kommer att se ut när jag kommer till arbetet på morgonen

Vid mätning 2014, se figur 5, anger flera deltagare svarsalternativ som visar att de inte vet hur dagen kommer att se ut när de kommer till arbetet på morgonen. Mätning från år 2018 visar att fler vet hur deras dag kommer att se ut när de kommer till arbetet.



**Figur 6.** Sammanställning av svar från personal 2014 (n=16) och från personal 2018 (n=10) på frågan om man delger brukarna information om vilken personal som kommer vid nästa besök.

Vid mätning 2014, se figur 6, anger flera deltagare svarsalternativ som visar att brukarna inte är informerade om vem som kommer på nästa besök. Mätning från år 2018 visar att personalen i stor utsträckning meddelar brukaren om vem som kommer på nästa besök.



**Figur 7.** Sammanställning av svar från personal 2014 (n=16) och från personal 2018 (n=10) på frågan om man hinner med sina arbetsuppgifter

Vid mätning 2014, se figur 7, anger flera deltagare svarsalternativ som visar att de till stor del hinner med sina arbetsuppgifter. 2018 visar liknande, att personalen till stor del hinner med sina arbetsuppgifter.



**Figur 8.** Sammanställning av svar från personal 2014 (n=16<sup>6</sup>) och från personal 2018 (n=10) på frågan om att man träffar sin kontaktperson (brukare) varje vecka.

Vid mätning 2014, se figur 8, anger flera att de inte träffar sin kontaktperson varje vecka, medan mätning från år 2018 visar att personalen i stor utsträckning träffar sin kontaktperson varje vecka.

---

<sup>6</sup> En respondent hade inget kontaktmanaskap vid mättillfället





**Figur 9.** Sammanställning av svar från personal 2014 (n=16) och från personal 2018 (n=10) på frågan om man upplever att personalkontinuiteten är bra hos brukarna.

Vid mätning 2018, se figur 9, anger flera deltagare svarsalternativ som visar på en ökning hur man upplever personalkontinuiteten jämfört med 2014.

## Data kring sjukfrånvaro

För år 2014 var medelsjuktal dag 1–60, 8.81 procent för hela hemtjänstgruppen Krokoms<sup>7</sup>

För år 2019 var medelsjuktal dag 1–60, 9.76 procent för hemtjänstgrupp Krokoms och Ås.

<sup>7</sup> 2014 var hemtjänstgruppen en organisatorisk enhet. 2019 var den uppdelad i två, Krokoms och Ås.

# Diskussion

Nedan diskuteras metod och resultat.

## Metoddiskussion

Syftet med studien har varit att beskriva erfarenhet hos brukare och personal efter genomförda förändringar i planering och schemaläggning inom ett hemtjänstområde i Krokoms kommun

Resultatet utgår från intervjuer med brukare och personal där intervjufrågor genomförts i möte med brukare och hemtjänstpersonal. Personal har fått svara anonymt via en enkät.

Fördelen med intervjufrågor hos brukaren är att om det är någon frågeställning upplevts som otydlig kan den förtydligas på plats. En annan fördel är att både intervjufrågorna och enkäten kan användas för uppföljning framöver.

En farhåga har varit att brukarna inte svarar ”sanningsenligt” på frågorna, utan kanske svarar så som de tror att vi vill att de ska svara.

När samtliga intervjuer var genomförda tolkade vi intervju svaren för att hitta mönster. Det gjorde vi var för sig och sedan diskuterade vi och jämförde varandras svar för att se hur vi såg på materialet. Det vi har försökt är att ge en bra redovisning över hur vi har gått tillväga för att genomföra studien, för att på så sätt öka tillförlitligheten.

## Resultatdiskussion

Syftet med studien var att beskriva erfarenhet hos brukare och personal efter genomförda förändringar i planering och schemaläggning inom ett hemtjänstområde i Krokoms kommun. Några huvudresultat som framkom var att brukarna var nöjda

med kontinuiteten, personalen angav i högre omfattning inflytande i planering av insatser och schema samt att kontaktmannaskapet i högre grad kunde efterlevas.

- Brukarnas nöjdhet med kontinuiteten

I resultatet framkommer att brukarna över lag är mycket nöjda med kontinuiteten när det gäller den hjälp och stöd man får från hemtjänsten både 2014 och 2018. Liknande resultat beskriver Socialstyrelsen (2019) där 95 % av personerna med äldreomsorg uppger att personalen alltid eller ofta bemöter dem på ett bra sätt.

Resultatet visar att det är viktigt med kontinuitet för personer med hemtjänst insatser. När projektet startade så var ingången och fokus på kontinuitet inriktad på antalet personal som besöker den enskilda brukaren, personalkontinuitet. Under projekttiden har det visat sig att det i vissa avseenden inte är personalkontinuitet som är avgörande för att man ska uppleva god kvalitet. I resultat från brukarenkäten kommer det fram att hos vissa är det mer betydelsefullt att man utför insatserna på ett så likvärdigt sätt som möjligt, omsorgskontinuitet. Det här är i linje med en nationell undersökning, (Socialstyrelsen, 2019) som visar att så många som 86 % av de äldre anger att personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras.

Detta innebär att brukaren inte behöver oroa sig för att alltid behöva förklara sina behov och hur man vill ha sina insatser utförda även om det finns genomförandeplaner hos brukarna.

Ytterligare en viktig aspekt på kontinuitet som kom fram i resultatet som har blivit tydligt och inger en trygghet, är att besöken utförs vid samma tider, tidskontinuitet, till exempel att morgonbesöket sker vid ungefär samma tidpunkt eller att städ sker på bestämda dagar och tider. Dessa resultat liknar de som kommer fram i Socialstyrelsens (2019) undersökning, där anger 60 % (för Krokoms Kommun 55%) av de äldre att de kan påverka vilka tider personalen kommer samt att personalen har tillräckligt med tid, anges av 82 %, (för Krokoms Kommun 94%) för att utföra sina arbetsuppgifter. Vilket kan ha betydelse för att personer känner sig lyssnad till och respektfullt behandlad som påverkar hur nöjd personen är.

Brukarnas åsikter är viktiga att ta tillvara. Den nationella brukarenkäten utgör den primära källan för att bedöma kvalitet och brukarnöjdhet inom äldreomsorgen. Ett urval brukare har sedan 2008 årligen fått möjligheten att besvara en nationell enkät om vad de tycker om äldreomsorgen. Efter att ett utvecklingsbehov kring både metodik och inkluderade enkätfrågor identifierats så genomförs under 2013 för första gången den nationella brukarundersökningen som en totalundersökning. Det innebär att samtliga personer 65 år och äldre i Sverige med hemtjänst eller i särskilt

boende får möjlighet att svara. Det totala antalet respondenter är nästan 250 000 individer (Vårdanalys, 2013).

- Personalens planering och schema

Resultatet visar att personalens upplevelse och möjligheter att påverka planering och schema ökade mellan mätillfällena 2014 och 2018 (2018 satt planerarna ute i arbetsgruppen). Det som också påverkades i positiv riktning var att personalen upplevde att de vet hur deras dag kommer att se ut när de kom till jobbet (som också ökade mellan 2014 och 2018.) Det har påverkat personalens arbetstillfredsställelse och det har även frigjort tid för personalen att lägga på andra arbetsrelaterade uppgifter.

Kommunikation, delaktighet och gemensamt ansvar är några faktorer som är kända för att bidra till en god arbetsmiljö. Delaktighet ökar bland annat engagemang och tillfredsställelse på jobbet. Känner man att man har inflytande och möjlighet att påverka sin arbetsdag ökar trivseln. Känner man sig delaktig och har mer kontroll över sin situation kan man ofta hantera de krav som ställs på ett bättre sätt. Detta kan också på sikt påverka sjukfrånvaro och personalomsättningen i positiv riktning. I en systematisk översikt (Butler, 2011) kunde man notera att effekten av ett individuellt system för schemaplanering ledde till minskad personalomsättning. Personalen löser mer av planeringen i samråd med planerarna direkt utan att gå via enhetschef och då mindre tid läggs på schemaplanering och den dagliga planeringen, så frigör det tid för enhetschef att ägna åt andra arbetsuppgifter

Liknande resultat beskrivs av Koning (2014) i en integrativ litteraturoversikt bland sjuksköterskor, där ”individuellt schemaplanering stödjer mer flexibla arbetsscheman och kan gagna vårdpersonalen och organisationen men att det kan vara utmanande att implementera och bibehålla ett fungerande system för denna form av schemaplanering. Även i Shullanbergers (2000) integrativa översikt framkommer att individuellt schemaplanering har fördelarna att avdelningsföreståndarens tid frigörs för andra arbetsrelaterade ärenden då mindre tid läggs på schemaplanering och att vårdpersonalen blev bättre på att förhandla och samarbeta.

Precis som inom hemtjänsten tillämpar många sjukhusavdelningar i Sverige möjligheter till individuell schemaplanering i stället för traditionella fasta scheman, till exempel rullande 4- eller 5-veckors scheman (SBU, 2018).

- Kontaktmannaskapet

När planeringsfunktionen flyttades ut i respektive hemtjänstgrupp så ökade dialogen mellan personal och planerare kring planering utifrån kontaktmannaskap där personalen blev mer delaktig. I resultatet 2018 så är det fler som anger att de träffar sin kontaktperson varje vecka jämfört med 2014.

Delaktigheten och inflytandet har ökat möjligheten för personalen att ta större ansvar i arbetet och det har blivit tydligare för personalen vad ett kontaktmannaskap innebär. Brukaren har hamnat i ett tydligare fokus och det har visat sig i personalgrupperna där det har väckts ett större engagemang och ett större ansvar, när man som kontaktperson nu i högre utsträckning träffar sin brukare varje vecka.

Då vi har sett att personalens tillfredsställelse och inflytande över arbetet ökat och att man känner ett större ansvar och engagemang kring brukaren kan man tänka att detta ger positiva effekter på brukaren och dennes upplevelse av sin egen situation, en ökad känsla av att kunna påverka sin vardag. Detta går också i linje med kommunens värdighetsgaranti där bland annat självbestämmande, känsla av trygghet och meningsfull tillvaro är några av ledorden.

I ett examensarbete av Olsson och El Amrani (2016) kan man läsa att: *”Ur personalens perspektiv kan ett kontaktmannaskap ge medarbetaren möjlighet att ta ett större ansvar i sitt arbete som kan bidra med ett fördjupat engagemang och större inflytande över sitt arbete samt att brukaren får ett utökat inflytande över sin situation och att omsorgen i större utsträckning är anpassad efter brukarens individuella behov”* (Olsson, El Amrani, 2016, s.9)

## Slutsats

Personalkontinuiteten är viktig men det har kommit fram att det finns annan kontinuitet som är lika viktig. Till exempel att insatserna utförs på samma tider och att insatserna utförs på likvärdigt sätt av personalen. Det handlar inte så mycket om antalet personer som besöker brukarna utan det har mer om hur man gör det och personalens engagemang och kunskap om brukaren.

En annan aspekt som dök upp som var viktigare än personalkontinuiteten var exempelvis att städ är på en fastställd dag och tid, vilket gör att både brukaren och personalen ges möjlighet att i större utsträckning kunna planera sin tid. Kopplat till personalkontinuiteten så har arbetsgruppernas storlek betydelse. Det har visat sig att det är bättre med mindre personalgrupper. Det blir enklare med kontaktmannaskap utifrån kommunikation, färre personer att kommunicera med. Arbetsglädjen ökade, engagemanget ökade då personalgrupperna minskade. Man får ta ett större ansvar för det som ska göras, det går inte att ”gömma sig i mängden” på samma sätt.

# Referenser

Butler, M., Collin., R., Drennan, J., Halligan, P., O`Mathuna DP., Schuktz, TJ., Sheridan, A., & Willis, E. (2011). Hospital nurse staffing models and patient and staff-related outcomes. *Cochrane Database Systems Review* 6 (7) Cd007019.

Inspektionen för vård och omsorg [IVO]. (2013). *Äldre efterfrågar kontinuitet- Nationell tillsyn av vård och omsorg om äldre- slutrapport 2013*. Från <https://www.ivo.se/globalassets/dokument/publicerat/rapporter/rapporter-2013/alldre-efterfragar-kontinuitet-rapport.pdf>

Koning, C. (2014). Does self-scheduling increase nurse´s job satisfaction? An intergrative literature review. *Nursing Management*, 21, (6), 24–28.

Olsson, A., & El Amrani, M. (2016). *Kontaktmannaskap inom hemtjänsten- en kvalitativ studie av kontaktmannaskap och dess möjlighet till brukarinflytande*. (Examensarbete, Högskolan Dalarna, Socialt arbete).

SBU 2018. *Individuell schemaplanering*. Från <https://www.sbu.se/contentassets/e1c71de00ce142bf832fae123e1b2c36/individuell-schemaplanering.pdf>

SFS 2001:453. *Socialtjänstlagen*. Från <http://rkrattsbaser.gov.se/sfst?bet=2001:453>

Shullanberger, G. (2000). Nurse staffing decisions: an integrative review of the literature. *Nursing Economics*, 18 (3) 124–32, 146–8.

Socialstyrelsen (2011). *Vad vill äldre veta? En sammanställning av studier in äldres val inom äldreomsorgen (inaktuell)*.

Socialstyrelsen (2019). *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2019*. Från <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2019-9-6349.pdf>

Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting [SKL]. (2018). *Vård och omsorg om äldre Jämförelser mellan kommuner och län*. Från

<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/oppna-jamforelser/2019-2-2.pdf>

SOSFS 2012:3. *Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre*  
Från <https://lagen.nu/sosfs/2012:3>

Swan, Å., & Blusi, M. (2013). *Hemtjänst- införandet av ett nytt arbetsätt med kunden i centrum. Ett arbetssätt baserat på kunskap, kundernas behov och syftet med verksamheten.*  
Hämtat från <https://fouvalfard.se/file/2013-hemtjanst-arbetsatt.pdf>

Swan, Å., Sjöström, K., Isaksson, M., & Blusi, M. (2012) *Hemtjänst – vad är viktigt för kunden?* Från [https://www.fouvasternorrland.se/Filer/Rapporter/HemtjanstVad-ar-viktigt-for-kunden\(1\).pdf](https://www.fouvasternorrland.se/Filer/Rapporter/HemtjanstVad-ar-viktigt-for-kunden(1).pdf)

Vårdanalys. (2013). *Produktivitetsskillnader i äldreomsorgen. Variationer, förklaringsfaktorer och utvecklingsbehov.* Från <https://www.vardanalys.se/wp-content/uploads/2017/12/2013-10-Produktivitetsskillnader-i-%C3%A4ldreomsorgen.pdf>

Wånell, S-E. (2015). Tillit och relationer. Om kvalitet i hemtjänsten- en kunskapsöversikt. *Rapporter/ Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum 2015:4 ISSN 1401-5129*



## Bilaga 1

## Intervjufrågor brukare

**1. Hur nöjd är du med kontinuiteten när det gäller den hjälp och det stöd du får från Krokoms (Ås) hemtjänst (just nu)?** Tex hur många olika personal du träffar, att man jobbar på samma sätt, att man får information om vilken personal som ska komma eller förändringar i god tid.

Markera din åsikt med ett kryss. Ett kryss i ruta 1 innebär att du ”inte alls är nöjd”. Ett kryss i ruta 10 innebär att du ”i högsta grad är nöjd”. Genom att välja något av de andra alternativen kan du gradera din upplevelse av hur nöjd du är.

Inte  
alls  
nöjd

I högsta  
grad  
nöjd

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2. Vad anser du fungerar bra?**

**3. Vad anser du behöver förbättras?**

**4. Något övrigt?**

5. Hur viktig är det med kontinuitet för dig?

Inte  
alls  
nöjd

I högsta  
grad  
nöjd

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tack för att du tog dig tid att svara på dessa frågor!

Undersökning personalkontinuitet i hemtjänst

Frågor personalenkät

	Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Stämmer varken bra eller dåligt	Stämmer ganska bra	Stämmer helt och hållet
Jag har goda möjligheter att påverka planeringen/ Jag upplever att jag är delaktig i planeringen.					
Jag vet hur min dag kommer att se ut när jag kommer till arbetet på morgonen.					
Jag ger brukarna information om vem som kommer vid nästa besök/dagen efter/när jag kommer nästa gång.					
I dagsläget hinner jag med mina arbetsuppgifter.					
Jag träffar min kontaktperson i den utsträckning jag ska ( <i>varje vecka?</i> ).					
Jag upplever att personalkontinuiteten hos hemtjänstbrukarna är bra.					