

# **Utbildningsprogram för biståndshandläggare vid Äldrestödsenheten, Äldrekontoret, Uppsala kommun**

Delrapport i uppdraget Utvärdering av Kompetensstegen

Brita Gustafsson  
Maj 2009



## Innehåll

|  |    |
|--|----|
| Inledning.....   | 4  |
| Utbildningsprogrammet.....   | 4  |
| Förväntade effekter av de olika delarna i utbildningsprogrammet..... | 5  |
| Kompetensstegens allmänna utgångspunkter.....                        | 5  |
| Syfte.....   | 5  |
| Metod.....   | 5  |
| Resultat och analys.....   | 6  |
| Intervju med myndighets/ socialtjänstchefen.....                     | 6  |
| Betydelse för de äldre?.....   | 7  |
| Långsiktighet.....   | 7  |
| Resultatet av den genomförda enkätundersökningen.....                | 7  |
| Utbildning i samtalsmetodik/bemötande.....                           | 8  |
| Fördjupningsutbildning i aktuell sociallagstiftning.....             | 8  |
| Utbildningen i kulturkompetens.....                                  | 8  |
| Avslutande reflektioner.....   | 9  |
| Bilaga 1.....  | 10 |
| Bilaga 2.....  | 11 |



Detta är en resultatredovisning av flera i uppdraget att utvärdera insatser inom ramen för Kompetensstegen i Uppsala. En mer utförlig diskussion av helheten kommer att presenteras i en slutrapport som redovisas i juni 2009.

## Inledning

Uppsala kommun har från Kompetensstegen sökt statliga stöd och erhållit medel för olika kompetensutvecklingsinsatser, för samtliga aktuella vårdgivare i Uppsala under perioden 2006- 2008. Regionförbundet Uppsala län har av Uppsala kommun fått i uppdrag att utvärdera arbetet med Kompetensstegen i Uppsala. Det här utbildningsprogrammet, för biståndshandläggare vid Äldrestödsenheten, Äldrekontoret, är en av de satsningar som genomförts i Uppsala kommun. Här presenteras resultatet av utvärderingen.

## Utbildningsprogrammet

Enligt ansökan till Kompetensstegen ingår i biståndshandläggarnas uppgifter att leda och medverka vid samtal med den enskilde äldre, vilket flertalet biståndshandläggare saknar utbildning för.<sup>1</sup> I ansökan anges också att rättssäkerheten utgör en viktig aspekt i arbetet med biståndshandläggning och att fortbildningsbehovet på området är stort. Äldre människor från andra kulturer som söker bistånd har enligt ansökan till Kompetensstegen krav och synsätt, utgångspunkter och värderingar som skiljer sig på flera sätt från vad biståndshandläggarna är vana vid. Det medför enligt ansökan behov av en särskild kompetens och förståelse från biståndshandläggarnas sida. Enligt ansökan handlägger biståndshandläggarna också ärenden som rör personer med grava psykiska sjukdomar och/eller missbruk som ofta lever i misär. Biståndshandläggarna saknar enligt ansökan i stor utsträckning den kompetens som fordras när det gäller bemötande, kunskaper om sjukdomsbild och lämpliga insatser.

Utbildningsprogrammet har riktat sig till samtliga 30 biståndshandläggare inom enheten, samt även erbjudits till övriga tills vidareanställda och långtidsvikarier, vid Äldrestödsenheten och planerades att omfatta fyra olika delar. Tre av delarna har genomförts inom ramen för Kompetensstegen.

Utbildningsprogrammet har utgjorts av:

- Utbildning i samtalsmetodik/ bemötande
  - *Det professionella samtalet - kommunikation och utvecklande dialog.*  
Extern utbildare: PPI Konsult AB, S:t Lukasstiftelsen.  
Omfattning - fyra heldagar.
  
- Fördjupningslagstiftning i aktuell sociallagstiftning
  - *Dokumentation och handläggning inom äldreomsorgen.*  
Extern utbildare: Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB.  
Omfattning - tre heldagar (två dagar + en dags uppföljning), våren 2007
  
- Utbildning i kulturkompetens
  - *Mångfaldsperspektiv på bemötande av äldre med flykting- och minoritetsbakgrund.*  
Intern utbildare: Kenneth Ritzén, Förvaltningsstaben, Produktion vård och bildning.

---

<sup>1</sup> Ansökan om statligt stöd för kvalitets- och kompetensutveckling inom vård och omsorg om äldre, 2005, aktivitetsbilaga B nr:7- 9

Omfattning - en och en halv dag en dag+ en halv dags uppföljning, hösten 2008.

- Utbildning kring psykiska sjukdomar, missbruk och misär- har inte genomförts som planerat.

### **Förväntade effekter av de olika delarna i utbildningsprogrammet**

Utbildning i samtalsmetodik/ bemötande

- Utbildningen förväntas bidra till en ökad förmåga hos biståndshandläggarna att bemöta den enskilde äldre för att i samförstånd komma fram till den enskildes behov och lämpliga insatser för att tillgodose dessa behov.

Fördjupningslagstiftning i aktuell sociallagstiftning

- Utbildningen förväntas bidra till att förbättra biståndshandläggarnas handläggningskompetens och därmed rättssäkerheten för den enskilde äldre.

Utbildning i kulturkompetens

- Utbildningen förväntas bidra till ett bättre bemötande av och förståelse för äldre från andra kulturer.<sup>2</sup>

Utbildningarna har bl.a. genomförts i form av föreläsningar, diskussioner och samtalsövningar.

### **Kompetensstegens allmänna utgångspunkter**

Kompetensstegens allmänna utgångspunkter för beviljande av statliga medel för aktiviteter är

- att utbildningen ska ske verksamhetsnära eller verksamhetsförlagt
- att det ska finnas en långsiktighet i insatsen
- att insatserna ska utgå från ett brukarperspektiv.

### **Syfte**

Utvärderingens syfte är att ur deltagarnas perspektiv undersöka utbildningens betydelse för yrkesrollen samt för mötet med de äldre och de anhöriga.

### **Metod**

För att få ta del av bakgrund och tankar med utbildningssatsningen genomfördes en intervju under våren 2007 med socialtjänstchefen, som är chef för Äldrestödsenheten. Efter det var planerna att ta del av kursvärderingar från de olika utbildningarna för att få underlag för några tänkta intervjuer med några olika grupper av deltagare. På grund av förändringar i verksamhet och utbildningsplanering inom Äldrestödsenheten och osäkerhet i när utbildningarna skulle genomföras, genomfördes nya samtal vid ett par tillfällen med socialtjänstchefen, för uppdatering av läget. Det blev slutligen en enkätundersökning som genomfördes. Den riktades efter samråd med socialtjänstchefen till samtliga anställda inom Äldrestödsenheten, varav flertalet enligt uppgift var biståndshandläggare.

Enkätstudien genomfördes under senhösten 2008 när tre av utbildningarna genomförts, utbildning i samtalsmetodik/ bemötande, fördjupningslagstiftning i aktuell sociallagstiftning samt utbildning i kulturkompetens.

---

<sup>2</sup> Op. cit.

Enkäten har bestått av ett antal öppna frågeställningar som varit desamma gällande respektive utbildning. Frågorna handlar om utbildningens betydelse för yrkesrollen, för de äldre och för de anhöriga.

Enkäten skickades via e-post ut till samtliga anställda inom Äldrestödsenheten, totalt 72 personer, dvs. det antal personer som, enligt information från socialtjänstchefen, hade deltagit i utbildningarna. Efter två påminnelser hade svar erhållits från 25 personer. Av dessa besvarade 18 personer enkäten, övriga hade inte deltagit i den mån att de tyckte sig kunna besvara enkäten. Det går inte att avgöra hur många av dessa som är biståndshandläggare. Exempel på andra enstaka funktioner inom enheten som också kan ha besvarat enkäten är assistenter, kvalitetsutvecklare/ boendesamordnare, hälso- och sjukvårdscontroller, hälso- och sjukvårdskoordinator, arbetsterapeut och sjuksköterska.

En sammanställning av svaren på enkäten redovisas i bilaga 1.

I följande avsnitt presenteras och analyseras utifrån utvärderingens syfte vad som framkom vid datainsamlingen.

Eftersom svarsfrekvensen är låg och det interna bortfallet stort på flera av frågorna måste resultatet användas med försiktighet.

## **Resultat och analys**

Intervjuer genomfördes med socialtjänstchefen vid tre olika tillfällen p.g.a. att planeringen för de olika utbildningarna utvecklades successivt under åren. De genomfördes våren respektive hösten 2007 samt hösten 2008. Här presenteras i sammanfattande form vad som framkom vid intervjuerna.

### **Intervju med myndighets/ socialtjänstchefen**

Socialtjänstchefen berättade att de inom Äldrestödsenheten tidigare hade genomfört en kompetensbehovskartläggning inom biståndshandläggargruppen. Vid en genomgång av slumpvis 153 framtagna ärenden hade de följt hur biståndshandläggarna arbetade med och hanterade olika ärenden, vad som uppfattades som problem och vad som behövde utvecklas. De brister som framkom i handläggningen och det som biståndshandläggarna uttryckt sig ha behov av stöd i blev utgångspunkten för planeringen av olika kompetensutvecklingsinsatser för biståndshandläggarna.

När Kompetensstegen blev aktuell gavs möjlighet att ansöka om medel för dessa redan planerade utbildningsinsatser. Socialtjänstchefen påpekade att den stora målgruppen för utbildningsinsatserna var biståndshandläggare men att hon tyckte det var viktigt att samtliga anställda skulle delta i utbildningarna för att alla skulle få samma bas att arbeta utifrån. Hon såg utbildningarna som ett led i att åstadkomma en gemensam värdegrund för samtliga anställda inom Äldrestödsenheten. Hon tyckte att kontinuerlig reflektion omkring aktuella frågor och problem som uppstår i arbetet är nödvändig för att ständigt förbättra och utveckla handläggningen och det underlättas om alla har samma grund att stå på. Den övervägande delen som deltog i utbildningarna var enligt socialtjänstchefen biståndshandläggare.

Av olika anledningar gick det inte att genomföra utbildningarna i samma takt som planerat. Flera andra utbildningar hade varit aktuella samtidigt, bl.a. inför genomförandet av förenklad biståndshantering och av införandet av eget val.

Under åren med Kompetensstegen har samtidigt en omorganisation genomförts inom enheten och gruppen medarbetare har utökats med ett Vårdplaneringsteam och uppsökande hembesökare.

Kursen i samtalsmetodik/ bemötande påbörjades med en dag under våren 2006 men fick avbrytas p.g.a. att kursledaren avled. Under våren 2008 upptogs utbildningarna igen. De första dagarna i utbildningen i sociallagstiftning hade genomförts våren 2007 som planerat. Deltagarna hade inför den kommande uppföljningsdagen fått med sig frågeställningar att i grupper reflektera över. Enligt socialtjänstchefen hade dagarna varit mycket uppskattade av deltagarna. Hon hade förhoppningar om att utbildningen skulle bidra till en större proffsighet i handläggningarna med större säkerhet i utredningar, bedömningar och beslut.

En första dag i utbildningen i kulturkompetens genomfördes hösten 2008. Den upplevdes enligt socialtjänstchefen positivt av deltagarna så den kompletterades med en halvdagsutbildning senare samma höst.

Socialtjänstchefen påpekade att bemötandet är det viktigaste i kontakter med brukare och anhöriga och har därför funnits som ett genomgående tema i utbildningarna, eftersom det handlar om fokus på brukaren och långsiktighet.

Socialtjänstchefen hade för avsikt att genomföra kursvärderingar, i form av enkäter, efter varje utbildningsavslut, för att ta vara på erfarenheter av utbildningarna, men så hade inte blivit fallet. Hon hade andra planer i form av återkommande reflektion i olika medarbetargrupper. Hon ansåg det viktigt att efter varje utbildnings-/ kompetens-utvecklingsinsats reflektera över vad man som deltagare fått med sig och hur att i arbetet använda de eventuella nya kunskaper och insikter man fått. Om det inte sker är risken, enligt socialtjänstchefen, ”att det bara rinner av”.

### **Betydelse för de äldre?**

Socialtjänstchefen hade förhoppningar om att den eftersträvade gemensamma värdegrunden inom hela Äldrestödsenheten på sikt skulle få positiva konsekvenser för de äldre och att de skulle märka av det i form av ett bättre bemötande och säkrare och tryggare handläggningar.

### **Långsiktighet**

Enligt socialtjänstchefen är det viktigt att ha en struktur för hur att fortsätta efter olika kompetensutvecklingsinsatser. Inom Äldrestödsenheten har det tidigare funnits en grupp, ”På tvärsengruppen”, som dialoggrupp för utvecklingsfrågor till socialtjänstchefen, men även för reflektion och utbyte inom enheten. Den har utgjorts av representanter för biståndshandläggare och chefer inom enheten. Biståndshandläggarna har bytts ut med jämna mellanrum, för att alla skulle engageras och att det skulle ske ett lärande i arbetet.

Socialchefen planerade att starta gruppen igen.

En långsiktigt riktad kompetensutvecklingsplan var enligt socialtjänstchefen under uppbyggnad och skulle utvecklas vidare efter genomförandet av de här presenterade utbildningarna.

### **Resultatet av den genomförda enkätundersökningen**

Som nämns var bortfallet stort på de utsända enkäterna. Eftersom svaren ofta också är mycket kortfattade ges här bara en enkel presentation av de svar som inkommit. För ytterligare uppgifter hänvisas till sammanställningen av enkätsvaren i bilaga 1.

Två tredjedelar av de som besvarat enkäten hade varit verksamma i sin profession i mer än fem år och hälften hade varit anställda i mer än fem år på nuvarande arbetsplats.

Frågeställningarna var desamma angående de tre genomförda utbildningarna och behandlade utbildningens betydelse för yrkesrollen, för den äldre och för den anhörige.

### **Utbildning i samtalsmetodik/bemötande**

Tolv av de som besvarat enkäten hade deltagit i utbildningen samtalsmetodik/ bemötande. Av de mellan 10- 11 personer som besvarat de enskilda frågorna var flertalet positiva till utbildningen och tyckte att den bidragit till ett annat tänkesätt inför mötet med andra. Exempel som gavs var att de tyckte sig kunna bemöta de äldre och anhöriga på ett tydligare och mer professionellt sätt och att den bidragit till att kunna lyssna bättre. Andra exempel var att utbildningen bidragit till ett lugnt och tryggt bemötande av de anhöriga och att den bidragit till att kunna ställa bättre frågor i kontakten med anhöriga.

Det fanns även några få som tyckte att utbildningen inte har haft någon betydelse alls. En kommentar var att det behövs påfyllning av utbildning varje år.

### **Fördjupningsutbildning i aktuell sociallagstiftning**

Sju av de som besvarat enkäten hade deltagit i utbildningen i aktuell sociallagstiftning. Svarsfrekvensen på frågorna angående den här utbildningen varierade mellan 5-7 personer.

Flera personer gav positiva exempel på vad utbildningen haft för betydelse för yrkesrollen. Några tyckte att den bidragit till ökade kunskaper om sociallagstiftning och större kunskap om hur dokumentation ska ske och att den bidragit till en större trygghet i yrkesrollen. Några personer tyckte att den ökade kunskapen om sociallagstiftning bidragit till bättre möten med de äldre och anhöriga de möter i sitt arbete och att det nu är lättare att möta frågor av komplicerad natur.

Det fanns även synpunkter på att utbildningen inte haft någon speciell betydelse. En enstaka kommentar var att utbildningen medfört ökad förvirring.

### **Utbildningen i kulturkompetens**

Fjorton av de som besvarat enkäten har deltagit i utbildningen i kulturkompetens. Svarsfrekvensen på frågorna angående den här utbildningen varierade mellan 13-14 personer.

Flertalet, 13 av 14, har lämnat positiva omdömen om utbildningen. Exempel som gavs på hur den påverkat yrkesrollen var att den lett till större kunskaper och gett ny vinkling på svårigheten i bemötande. Några tyckte att de efter utbildningen blivit mer lyhörda och fått bredare perspektiv, fått en större förståelse för personer från andra kulturer och en ökad insikt om att det trots skillnader och olikheter finns fler likheter mellan människor.

Exempel som gavs på utbildningens betydelse för de äldre och anhöriga de möter i sitt arbete var att utbildningen bidragit till ett bättre bemötande av människor från andra kulturer och att de som handläggare tänker efter mer vad människors reaktioner kan bero på.

Några av deltagarna tyckte att de efter utbildningen blivit mer eftertänksamma före möten med anhöriga och de fått en ökad förståelse för dessa.

En deltagare kommenterade att hon/ han fått bekräftelse på att sitt sätt att kommunicera fungerar både med de äldre och anhöriga hon/ han möter i sitt arbete.

## **Avslutande reflektioner**

Det går inte att dra några slutsatser av vad denna utbildningssatsning har haft för betydelse för biståndshandläggarna eftersom det inte framgår hur stor del de utgör av dem som besvarat enkäterna. Den låga svarsfrekvensen kan bero på att flera av de som enkäten skickats till inte har en handläggarfunktion och därför har haft svårt att relatera frågeställningarna och konkretisera effekterna av insatserna. Ett par kommentarer har också lämnats om att frågorna varit svåra att besvara.

Vid intervjuerna med socialtjänstchefen framgick att det fanns goda ambitioner och en långsiktighet i planeringen att bygga upp en gemensam kompetens inom enheten för att på sikt åstadkomma en gemensam värdegrund i arbetet. Här skulle utbildningarna utgöra ett steg. Utifrån resultatet av den här utvärderingen går det, utöver de individuella exempel som presenterats, inte att dra några slutsatser om effekterna.

Utvärderingen ger dock en bild av att det trots goda ambitioner inte alltid är möjligt att genomföra planerade kompetensutvecklingsinsatser som dessa p.g.a. att annat i verksamheten prioriterar sig självt, krav på omställningar i organisationen med därtill hörande samtida utbildningar.

# Bilaga 1



2008 11 27

Äldrestödsavdelningen  
Äldrekontoret  
Uppsala kommun

## ENKÄT

### Utvärdering av utbildningsprogram för Äldrestödsavdelningen

Ett utbildningsprogram har under åren 2007 och 2008 genomförts inom Äldrestödsavdelningen, Äldre kontoret. Satsningen är en av flera aktiviteter som genomförts inom ramen för Kompetensstegen i Uppsala kommun. Regionförbundet har fått kommunens uppdrag att genomföra en utvärdering av de olika aktiviteterna.

Den här enkäten handlar om utbildningsprogrammet på Äldrestödsavdelningen som består av tre delar, utbildning i samtalsmetodik/ bemötande, fördjupningsutbildning i aktuell sociallagstiftning och utbildning i kulturkompetens- ”att möta andra människor från andra kulturer”.

Som ett led i den här utvärderingen vill jag be Dig som deltagit i delar av eller i hela utbildningsprogrammet att **besvara** den här enkäten och skicka den åter till mig, via e- mail, gärna omgående, men **senast den 12 december 2008**.

För att kunna skriva svar direkt på enkäten i mailbrevet, tryck på svara- rutan, ( i outlook ).  
( *OBS! Du kan inte fylla i enkäten utan att först ha tryckt på svara- rutan.* )

Besvara sedan enkäten i den löpande texten och skicka den åter till mig.

Resultatet av enkäten kommer att utgöra ett underlag för fortsatt planering av kompetensutvecklings- insatser framöver. Det kommer inte att kopplas till Dig som person, respektive enkät kommer bara jag att ta del av.

Hör gärna av Dig om Du har några frågor kring enkäten.

**Tack för Din medverkan!**

Brita Gustafsson  
Regionförbundet Uppsala län  
Tel. 018- 18 21 17, mbl. 070- 368 96 48

## Bilaga 2

### ENKÄT

Enkäten skickades ut till samtliga 72 anställda inom Äldrestödsenheten, Äldrekontoret Uppsala kommun. Efter två påminnelser hade svar skickats från 25 personer. Av dessa besvarade 18 personer enkäten, övriga hade inte deltagit i den mån att de tyckte sig kunna besvara enkäten. Övervägande delen av de anställda inom Äldrestödsenheten har en funktion som biståndshandläggare. Exempel på andra funktioner inom enheten är assistenter, kvalitetsutvecklare/ boendesamordnare, hälso- och sjukvårdscontroller, hälso- och sjukvårdscoordinator, arbetsterapeut och sjuksköterska.

#### *Antal år i yrket*

De som besvarat enkäten har en yrkeserfarenhet av som minst 9 månader och som mest 40 år.

---

#### Antal år i yrket

|               |           |
|---------------|-----------|
| <1 år         | 1         |
| 1-5 år        | 5         |
| 6-10 år       | 3         |
| >10 år        | 9         |
| <b>Totalt</b> | <b>18</b> |

#### *Anställningstid på nuvarande arbetsplats/ funktion*

De som besvarat enkäten har varit anställda på nuvarande arbetsplats /funktion i minst 3 månader och som mest i 10 år.

---

#### Anställningstid på nuvarande arbetsplats

|               |           |
|---------------|-----------|
| <1 år         | 3         |
| 1-5 år        | 6         |
| 6-10 år       | 9         |
| >10 år        |           |
| <b>Totalt</b> | <b>18</b> |

#### **Har Du deltagit i utbildningen i samtalsmetodik/ bemötande?**

Tolv av de som besvarat enkäten har deltagit i utbildningen samtalsmetodik/ bemötande.

#### *Vilken betydelse har utbildningen haft för Din yrkesroll?*

Antal svar: 11

Några av de som deltagit i utbildningen tycker att den bidragit till ett annat tänkesätt inför möten med andra (4<sup>3</sup>). Ett par av de svarande beklagar att utbildningen inte kunde slutföras som tänkt, p.g.a. att utbildaren avled. Några uppger att de är positiva till utbildningen (2) och några andra att den inte har påverkat yrkesrollen (2).

Synpunkter från enstaka personer:

---

<sup>3</sup> Siffran inom parentes anger hur många som avgivit detta svar...?

- att det behövs påfyllning varje år

*Vilken betydelse har utbildningen haft för den äldre Du möter i ditt arbete?*

Antal svar: 11.

Ett par av de svarande tycker att utbildningen har stor betydelse för de äldre de möter i sitt arbete, ett par andra att den inte har någon betydelse alls. Några tycker att utbildningen har bidragit till att kunna bemöta de äldre på ett tydligare och mer professionellt sätt (5).

Synpunkter från enstaka personer:

- att det är svårt att klargöra vilken betydelse utbildningen haft
- att utbildningen bidragit till ett bättre lyssnande

*Vilken betydelse har utbildningen haft för Dina kontakter med anhöriga Du möter i Ditt arbete?*

Antal svar: 10.

Några av de svarande tycker att utbildningen har bidragit till att kunna bemöta de anhöriga på ett tydligare och mer professionellt sätt (5), ett par andra att den inte har någon betydelse alls.

Synpunkter från enstaka personer:

- att det är svårt att klargöra vilken betydelse utbildningen haft
- att utbildningen bidragit till ett lugnt och tryggt bemötande av de anhöriga
- att utbildningen bidragit till kunskap att ställa bättre frågor i kontakten med de anhöriga

### **Har Du deltagit i fördjupningsutbildningen i aktuell sociallagstiftning?**

Sju av de som besvarat enkäten har deltagit i utbildningen i sociallagstiftning.

*Vilken betydelse har utbildningen haft för Din yrkesroll?*

Antal svar: 7

Några av de svarande tycker att utbildningen bidragit till ökade kunskaper om sociallagstiftning och större kunskap om hur dokumentation ska ske (2). Ett par andra deltagare tycker att utbildningen varit intressant.

Synpunkter från enstaka personer:

- att utbildningen medfört ökad förvirring
- att utbildningen bidragit till större trygghet i yrkesrollen
- att det har varit svårt att värdera utbildningen eftersom den inte blev slutförd

*Vilken betydelse har utbildningen haft för den äldre du möter i ditt arbete?*

Antal svar: 6.

Ett par deltagare tycker att utbildningen ökat kunskapen om sociallagstiftning vilket i sig bidrar till bättre möten med de äldre, att det är lättare att kunna möta frågor av komplicerad natur. Några andra tycker inte att utbildningen har haft någon betydelse för de äldre de möter i sitt arbete (3). En deltagare har förhoppningar om att utbildningen haft betydelse.

*Vilken betydelse har utbildningen haft för Dina kontakter med anhöriga Du möter i Ditt arbete?*

Antal svar: 5.

Ett par deltagare tycker att utbildningen ökat kunskapen om sociallagstiftning vilket i sig bidrar till bättre möten med de anhöriga, att det är lättare att kunna möta frågor av komplicerad natur. Några andra tycker inte att utbildningen har haft någon betydelse för de anhöriga de möter i sitt arbete (3).

### **Har Du deltagit i utbildningen i kulturkompetens- ”att möta andra människor från andra kulturer”?**

Fjorton av de som besvarat enkäten har deltagit i utbildningen i kulturkompetens- ”att möta andra människor från andra kulturer.

*Vilken betydelse har utbildningen haft för Din yrkesroll?*

Antal svar: 14.

Av de som deltagit i utbildningen i kulturkompetens upplevde några personer att den varit intressant och lett till större kunskaper (2), gett en ny vinkling på svårigheten i bemötande (3). Några personer tycker att de efterutbildningen blivit mer lyhörda och fått bredare perspektiv, fått en större förståelse för personer från andra kulturer (4). Ett par deltagare tycker att utbildningen gett en ökad insikt om att det trots skillnader och olikheter finns fler likheter mellan människor. Två deltagare tycker att utbildningen varit bra. Två deltagare tycker att inte att utbildningen har haft någon betydelse för yrkesrollen.

Synpunkter från enstaka personer:

- att föreläsaren var opedagogisk.

*Vilken betydelse har utbildningen haft för den äldre du möter i ditt arbete?*

Antal svar: 14.

Flera personer tycker att utbildningen gett en bättre förståelse för personer från andra kulturer (6) och bidragit till ett bättre bemötande (4). Några tycker att de tänker efter mer vad människors reaktioner kan bero på (2). För några deltagare svarar att det inte varit aktuellt än med möten med äldre från andra kulturer (2).

Synpunkter från enstaka personer:

- att ha fått bekräftelse på att sitt sätt att kommunicera fungerar

*Vilken betydelse har utbildningen haft för Dina kontakter med anhöriga Du möter i Ditt arbete?*

Antal svar: 13.

Några deltagare tycker inte att utbildningen har haft någon betydelse i kontakterna med anhöriga (5). Flera deltagare tycker att de efter utbildningen blivit mer eftertänksamma före möten med anhöriga (3) och att de fått en ökad förståelse för de anhöriga (2).

Synpunkter från enstaka personer:

- att ha fått bekräftelse på att sitt sätt att kommunicera fungerar
- att möten med anhöriga inte är aktuellt i nuvarande funktion
- att det finns behov av ytterligare utbildning

### **Övriga kommentarer?**

Antal svar: 6

Flera av de som besvarat enkäten är besvikna över att utbildningarna inte genomförts i sin helhet (3), och några har upplevt det svårt att p.g.a. det besvara enkäten (2).

Synpunkter från enstaka personer:

- att utbildningen i kulturkompetens var mest uppskattad