

UTVÄRDERING AV AKTIVITETER INOM RAMEN FÖR KOMPETENSSTEGEN I UPPSALA KOMMUN

Förutsättningar för ett långsiktigt lärande

Förord

Under åren 2005-2008 satsade regeringen drygt en miljard kronor för att stödja kommunernas långsiktiga kvalitets- och kompetensutvecklingsarbete inom vård och omsorg om äldre. Satsningen benämndes Kompetensstegen och riktade sig till olika yrkesgrupper inom äldreomsorgen.

I Uppsala kommun genomfördes Kompetensstegen under åren 2006-2008. FoU äldre vid Regionförbundet fick i uppdrag av Äldrekontoret Uppsala kommun att utvärdera de olika aktiviteterna inom ramen för Kompetensstegen. Då utvärderingen även skulle ses som en del i lärandeprocessen var vårdgivarnas medverkan i utvärderingen en viktig förutsättning för detta.

Brita Gustafsson projektanställdes vid Regionförbundet för att genomföra utvärderingen under handledning av Marianne Winqvist, fil dr och vetenskaplig handledare vid Regionförbundet.

Uppsala i augusti 2009

Anna-Kari Nilsson
FoU-samordnare
Enheten för FoU-stöd
Regionförbundet Uppsala län

Innehåll

SAMMANFATTNING	6
INLEDNING	8
UTVÄRDERINGSUPPDRAGET	8
KOMPETENSSTEGEN	8
KORT PRESENTATION AV KOMPETENSSTEGEN I UPPSALA	9
UTBILDNINGS-/ UTVECKLINGSINSATSER UNDER ÅREN 2006- 2008	11
UTGÅNGSPUNKTER FÖR UTVÄRDERINGEN	11
EN UTVÄRDERINGSMODELL	12
UTVÄRDERINGENS FOKUS	13
METOD.....	14
MÅLGRUPPER	14
METODER SOM ANVÄNTS I UTVÄRDERINGEN	15
<i>Kursvärderingar.....</i>	<i>15</i>
<i>Enkäter</i>	<i>15</i>
<i>Intervjuer.....</i>	<i>15</i>
<i>Dagboksanteckningar.....</i>	<i>15</i>
<i>Strukturerade fokusgrupper.....</i>	<i>15</i>
UTVÄRDERINGENS OMFATTNING.....	16
ANALYS.....	16
ÖVRIGA AKTIVITETER INOM UTVÄRDERINGSUPPDRAGET	16
METODPROBLEM.....	16
<i>Verksamheternas medverkan.....</i>	<i>16</i>
<i>Betydelsen av chefers inställning till utvärderingen.....</i>	<i>17</i>
<i>Förutsättningar i hemvård respektive vårdboende</i>	<i>17</i>
<i>Konfidentialitet.....</i>	<i>17</i>
<i>Lämplighet i tidpunkt</i>	<i>17</i>
<i>Rollen som utvärderare</i>	<i>18</i>
UTVÄRDERINGENS RESULTAT	18
DELPROJEKTEN	18
<i>Validering och kompletteringsutbildning, inom ramen för Omvårdnads-programmet</i>	<i>18</i>
<i>Handledningsmetodik/ mentorskap.....</i>	<i>21</i>
<i>Specialistutbildning i demensvård, Silviasysterutbildning.....</i>	<i>22</i>
<i>Projekt rehabiliterande arbetssätt</i>	<i>24</i>
<i>Livsmedelshygien.....</i>	<i>26</i>
<i>Chefsutvecklingsprogram- Att leda i konkurren utsatt verksamhet</i>	<i>27</i>
<i>Demensvårdsutbildning.....</i>	<i>29</i>
<i>Fallpreventionsprojekt.....</i>	<i>30</i>
<i>Fortbildningsprogram för kvalitetsombud</i>	<i>32</i>
<i>Perspektiv på social omsorg</i>	<i>34</i>
<i>Utbildningsprogram för biståndshandläggare.....</i>	<i>36</i>
YTTERLIGARE KUNSKAPSIHÄMTNING INOM RAMEN FÖR DATAINSAMLINGEN.....	37
<i>Intervjuer med enhetschefer</i>	<i>37</i>
<i>Intervjuer med arbetslag</i>	<i>39</i>
<i>Intervju med referensgrupp.....</i>	<i>41</i>
DISKUSSION UTIFRÅN RESULTATEN	42

AVSLUTANDE KOMMENTARER	47
KOMPETENSSTEGENS UTGÅNGSPUNKTER	47
<i>Brukarperspektiv</i>	47
<i>Verksamhetsnära</i>	47
<i>Långsiktighet</i>	48
KOMPETENSSTEGENS TVÅ HUVUDFRÅGOR VID UTVÄRDERING	48
REFERENSER	49

Sammanfattning

Kompetensstegen var under åren 2006 - 2007 en nationell satsning med syfte att stödja kommunernas långsiktiga kvalitets- och kompetensutvecklingsarbete inom vård och omsorg för äldre. Regeringen avsatte medel för olika insatser som förväntades bidra till en kompetensförstärkning hos personalen och därigenom förbättringar för de äldre. Uppsala kommun sökte och erhöll medel för olika kompetensutvecklingsinsatser, för samtliga aktuella vårdgivare. De olika insatserna har varierat till innehåll och omfattning, allt ifrån kortare seminarier som omfattat många deltagare till längre högskoleutbildning som omfattat få. Den huvudsakliga målgruppen för satsningarna har varit vårdbiträden och undersköterskor men den har till viss del även omfattat chefer och andra yrkesgrupper.

Kommunerna har haft ett ansvar att följa upp de olika aktiviteter som genomförts inom ramen för Kompetensstegen, i första hand för kommunernas egen skull. Regionförbundet Uppsala län har av Uppsala kommun fått i uppdrag att utvärdera insatserna, vilket till största delen genomfördes under åren 2007– 2008. Utvärderingen skulle enligt uppdraget ske i samverkan med och medverkan från verksamheterna, följa utvecklingen och betraktas som en del i lärandeprocessen. Av de ca 2800 personer som deltog i de olika aktiviteterna har ca 500 personer på olika sätt medverkat i utvärderingen.

I den här utvärderingen har utbildningsdeltagarnas erfarenheter och uppfattningar om utbildningarnas innehåll studerats, men det har inte varit den enda och huvudsakliga ambitionen. Utvärderingen har till stora delar kommit att fokusera kring vilka förutsättningarna varit för lärande och för att åstadkomma kunskapsutveckling och kunskapsanvändning ur ett mer långsiktigt perspektiv.

Resultatet av utvärderingen visar att samtliga kompetensutvecklingsinsatser upplevts övervägande mycket positivt av de medverkande och kan förmodas ha bidragit till individuell utveckling och kompetensförstärkning. Om förutsättningarna också finns för att den nya kompetensen/ kunskaperna ska komma till användning, då finns anledning att tro att det leder till förbättringar för de äldre. Faktorer utöver kompetensutvecklingens relevans som i utvärderingen visat sig utgöra viktiga förutsättningar för kunskapsanvändning i det praktiska arbetet är i stora drag vilket klimatet är på arbetsplatsen, förhållningssätt och inställning hos chef och kollegor och den enskilde deltagarens egna ambitioner med deltagandet i de olika utbildningssatsningarna. Resultatet av utvärderingen har dock visat att förutsättningarna för detta är varierande. På sina håll finns en risk att satsningarna endast leder till en individuell utveckling för de som deltagit.

Inledning

Kompetensstegen är en flerårig nationell satsning för att stödja kommunernas långsiktiga kvalitets- och kompetensutvecklingsarbete inom vård och omsorg för äldre. Regeringen har avsatt drygt en miljard kronor till satsningen som har pågått under åren 2006- 2008. Uppsala kommun har från Kompetensstegen sökt och erhållit medel för olika kompetensutvecklingsinsatser, för samtliga aktuella vårdgivare, under åren 2006- 2008.

Kommunerna har ett ansvar för att följa upp aktiviteter som sker inom ramen för Kompetensstegen, i första hand för kommunernas egen skull. Regionförbundet Uppsala län har av Uppsala kommun fått i uppdrag att göra detta. För att genomföra detta utvärderingsarbete anställdes Brita Gustafsson som projektledare under två år. Fil.dr. Marianne Winqvist har fungerat som vetenskaplig handledare.

Elva olika utbildnings-/ utvecklingsaktiviteter har utvärderats och resultaten av dessa utvärderingar presenteras i elva separata delrapporter. I det samlade utvärderingsarbetet ligger tyngdpunkten på att undersöka olika förutsättnings betydelse för att innehållet i kompetensutvecklingssatsningarna ska komma verksamheten till godo i ett långsiktigt perspektiv. Syftet med denna slutrapport är att utifrån resultaten från de enskilda projektutvärderingarna presentera en sammanfattande analys och övergripande reflektioner om de lärdomar som har dragits.

Utvärderingsuppdraget

Genomförandet har enligt uppdragsavtalet förutsatts:

”att ske i samverkan med och med medverkan från de verksamheter som ska utvärderas. Då utvärderingen betraktas som en del i lärandeprocessen är vårdgivarnas medverkan en förutsättning för det fortsatta lärandet, efter det att aktiviteterna genomförts”.¹

Utvärderingen påbörjades successivt under senhösten 2006 och har sedan pågått under åren 2007 och 2008. Enligt uppdraget ska en slutlig rapport sammanställas med övergripande reflektioner kring helheten av de satsningar som gjorts inom ramen för Kompetensstegen i Uppsala.

Kompetensstegen

I Äldreportalen, Sveriges Kommuner och Landstings hemsida, ges en beskrivning av bakgrunden till och syftet med den nationella satsningen Kompetensstegen².

”Omsorg och vård av äldre är en viktig del av välfärdspolitiken. Alla äldre med behov av vård och omsorg ska möta personer som har kompetens och som arbetar i en väl fungerande organisation. Medicinsk kunskap behöver kombineras med social och kulturell kompetens för att bemöta människor utifrån deras unika livssituation och bakgrund.”

”Syftet är att stödja kommunernas långsiktiga arbete med att skapa hållbara system för verksamhetsnära kompetensutveckling i syfte att höja standarden och kvaliteten i äldreomsorgen i hela landet. Det handlar om att synliggöra befintlig kompetens och

¹ Uppdragsavtal mellan Uppsala kommun, Äldrekontoret och Regionförbundet Uppsala län, 2006 09 11

² Innehållet i denna text är hämtat från Äldreportalen, Sveriges Kommuner och Landsting, maj 2009

organisera arbetet så att personalen kan och får använda sin kompetens samt att utveckla ytterligare kompetens.”

Kommunerna har från Kompetensstegen vid fem olika tillfällen under åren kunnat ansöka om medel för olika kompetensutvecklingsåtgärder för personal inom den vård och omsorg för äldre som kommunerna ansvarar för, oavsett driftsform. De äldre som behöver stöd och insatser från kommunen och personalen i vård och omsorgen har stått i fokus. Den huvudsakliga målgruppen för åtgärderna har varit vårdbiträden och undersköterskor, de som arbetar nära de äldre. Andra yrkeskategorier inom vård och omsorg för äldre som t.ex. arbetsledare och personer med specialistkompetens har även kunnat vara aktuella för vissa åtgärder. Kommittén för Kompetensstegen har på nationell nivå ansvarat för genomförandet av Kompetensstegen.

Tre olika kriterier skulle vara uppfyllda för att kommunerna skulle kunna erhålla sökta medel för utbildnings-/ utvecklingsinsatser:

- 1.de skulle utgå från ett **brukarperspektiv**, dvs. utgå från de äldres och anhörigas perspektiv
- 2.de skulle ske **verksamhetsnära**, dvs. i nära anslutning till arbetsplatsen och utgå från verksamhetens fastställda kompetensutvecklingsbehov
3. det skulle finnas en **långsiktighet** i insatsen, dvs. utgöra en del i ett långsiktigt strategiskt utvecklingsarbete.

Kommunernas utbildningsåtgärder har ofta medfört ett behov av vikarier då de ordinarie befattningshavarna deltagit i utbildning. När det har gällt utbildningar på gymnasie- och högskolenivå fanns det under år 2006 möjlighet att klara vikarierekryteringen via s.k. utbildningsvikariat, ett arbetsmarknadspolitiskt program i Arbetsmarknadsstyrelsens regi. Den möjligheten upphörde under hösten 2006.

Kommunerna har haft ett ansvar för att följa upp och utvärdera insatserna inom ramen för Kompetensstegen. Enligt Kommittén för Kompetensstegen ska utvärderingen kunna besvara två frågeställningar:

”Har de olika insatser som kommunen startat med hjälp av medel från Kompetensstegen lett till kompetensförstärkningar hos personalen?”

Har kompetensförstärkningarna hos personalen lett till förbättringar för de äldre?”³

Kort presentation av Kompetensstegen i Uppsala

Uppsala kommun har för olika kompetens-/ kvalitetsutvecklingsaktiviteter ansökt om statliga medel från Kompetensstegen vid fem ansökningstillfällen och sammanlagt erhållit drygt 18 miljoner kronor, att användas under åren 2006- 2008. Merparten av de sökta medlen har beviljats. Samtliga vårdgivare som på uppdrag av Äldrekontoret (uppdragskontor)/ Uppsala kommun utfört vård och omsorg för äldre har på olika sätt omfattats av aktiviteterna. De olika vårdgivarna som varit aktuella under åren 2006- 2008 är, Aleris äldreomsorg, Stiftelsen

³ Vägledning vid utvärdering av Kompetensstegen, Kommittén för Kompetensstegen, 2006

Andreas Ands minne, Attendo care AB, Carema äldreomsorg AB, Diakonistiftelsen Samariterhemmet, Förenade care AB samt Produktion vård och bildning Uppsala kommun. Vård -och omsorgsverksamheten omfattar i stora drag vårdboende, hemvård och jour och stödverksamheter. Totalt antal anställda i dessa verksamheter är ca 2780 personer.

En projektorganisation formerades för arbetet med Kompetensstegen i Uppsala. Den utgörs av:

Styrgrupp

- Direktör, Äldrekontoret, Uppsala kommun⁴
- Personaldirektör, Kommunledningskontoret, Uppsala kommun
- Chef, äldreomsorgen, Produktion vård och bildning, Uppsala kommun
- Regionchef, Attendo Care AB

Projektledning

- Projektledare, Äldrekontoret, Uppsala kommun
- Projektadministratör, Äldrekontoret, Uppsala kommun

Referensgrupp

- Enhetschef, Aleris äldreomsorg
- Enhetschef, Attendo Care AB
- Enhetschef Carema äldreomsorg AB
- Chef, Diakonistiftelsen Samariterhemmet
- Enhetschef, Förenade Care AB
- Utvecklingsledare, Produktion vård och bildning, Uppsala kommun
- Chef, Stiftelsen Andreas Ands minne

Projektledningen och referensgruppen har träffats kontinuerligt, ca en gång per månad, under åren 2006- 2008. Här har en dialog förts om för äldreomsorgen gemensamma behov av kompetensutvecklingsinsatser, oberoende av driftsform, som sedan har resulterat i samordnade ansökningar om statliga medel från Kompetensstegen. Respektive vårdgivare har även utifrån sina specifika behov formulerat ansökningar angående egna planerade kompetensutvecklingsinsatser.

Projektledningen har sammanställt/ samordnat ansökningarna och lyft dem vidare till styrgruppen för dialog och beslut. Kommunstyrelsens ordförande har slutligen formellt undertecknat ansökningarna innan de lämnats vidare till Kommittén för Kompetensstegen.

För att informera om vad som varit aktuellt och sprida erfarenheter av olika satsningar inom ramen för Kompetensstegen i Uppsala har projektadministratören uppdaterat information om Kompetensstegen i Uppsala, på Uppsala kommuns hemsida. I informationen har bl.a. ingått presentationer av de olika aktiviteterna/ utbildningarna och intervjuer med några av deltagarna.

⁴ Under år 2008 representerades Äldrekontoret av kontorets uppdragchef.

Utbildnings-/ utvecklingsinsatser under åren 2006- 2008

Några av utbildnings-/ utvecklingsinsatserna har varit gemensamma för samtliga vårdgivare, en utbildning gemensam för de privata vårdgivarna, andra aktiviteter har genomförts specifikt hos respektive vårdgivare.

Samtliga vårdgivare:

- Validering och kompletteringsutbildning, inom ramen för Omvårdnadsprogrammet, vuxenutbildning, 1250 gymnasiepoäng
- Handledningsmetodik/ mentorskap, tio dagar
- Samordnad vårdplanering gemensamt med Uppsala läns landsting⁵

Samtliga privata vårdgivare

- Specialistutbildning i demensvård, Silviasysterutbildning, 60 högskolepoäng

Attendo care AB

- Projekt rehabiliterande arbetssätt, fallprevention, kroppsskola och föreläsningar

Diakonistiftelsen Samariterhemmet

- Livsmedelshygienutbildning, två halvdagar
- Seminarier i demensvård⁶

Uppsala Produktion vård och bildning

- Chefsutveckling- Att leda i konkurrensutsatt verksamhet
- Demensvårdsutbildning, tre dagar
- Fallpreventionsprojekt
- Fortbildning för kvalitetsombud
- Perspektiv på social omsorg, 7,5 högskolepoäng

Äldrestödsenheten, Äldrekontoret

- Utbildning i bemötande, fyra dagar
- Fördjupningsutbildning i sociallagstiftning, tre dagar
- Utbildning i kulturkompetens, en och en halv dag

I de olika aktiviteterna har sammanlagt 2800 personer deltagit, varav samma personer kan ha deltagit i flera aktiviteter. I de elva olika utbildnings-/ utvecklingsinsatserna har antalet deltagare som inkluderats i denna utvärdering varierat från någon enstaka individ från en arbetsplats till att hela verksamheten ingått.

Utgångspunkter för utvärderingen

Utvärdering kan ske på många olika sätt. Utgångspunkten är självfallet vad det är som ska utvärderas. I det här fallet handlar det om utvärdering av utbildnings-/ utvecklingsinsatser. De olika aktiviteter som har utvärderats varierar med avseende på syfte, innehåll och omfattning. Det gemensamma för de olika aktiviteterna har i stora drag varit syftet att förstärka kompetensen hos äldreomsorgens medarbetare, dels genom att tillföra ny kunskap/ fakta inom

⁵ Utvärderingen har inte omfattat projektet angående den Samordnade vårdplaneringen. Den utvärderingen har bekostats av andra erhållna medel från Kompetensstegen.

⁶ Den här utvärderingen har inte omfattat seminarierna i demensvård.

området, men även att utveckla bemötande, förhållningssätt och attityder i förhållande till de äldre och anhöriga som är i fokus och de möter i sitt arbete. Att genom utvärdering kunna fastställa och tydliggöra exakta effekter och resultat av utbildningar av den karaktären låter sig inte göras med enkelhet.

En teoretisk modell som utgjort en inspirationskälla i detta arbete presenteras nedan.

En utvärderingsmodell

Professor Donald L. Kirkpatrick har utvecklat en modell för utvärdering av utbildning, ”The four levels”⁷. Den har valts som utgångspunkt för att illustrera resonemanget i utvärderingen inför val av upplägg och utvärderingsmetoder och tolkas och beskrivs här på ett övergripande och förenklat sätt. Modellen består av fyra nivåer.

Enligt modellen bör utvärdering av utbildning delas upp i fyra nivåer/ olika fokus:

1. **reaktioner**, vilka upplevelser har deltagarna av utbildningen, innehåll, relevans för arbetet, uppläggning, bra, dåligt, synpunkter på förbättringar osv.?
2. **lärande**, vad har deltagaren lärt sig, nya kunskaper, färdigheter, förändrade attityder?
3. **omsättning** i praktiken/ arbetet, förändrat arbetssätt, har de nya kunskaperna använts i arbetet?
4. **resultat**, resultatet av utbildningsinsatsen och nyttan för verksamheten?

Enligt Kirkpatrick är utvärdering av alla nivåer viktiga och ska genomföras i nämnd ordning och valet av metoder sker utifrån vilket fokus som är aktuellt. Han påpekar att man måste vara medveten om vad det är resultatet av de olika delarna faktiskt kan ge information om, annars finns risk för att övertolka resultatet.

Kirkpatrick menar att det vanligaste förekommande är att be deltagare vid slutet av en utbildning att fylla i en kursvärdering för att få ta del av deltagarnas åsikter om utbildningen. Han kallar kursvärderingarna för ”Positive reactionsheets” och menar att de ofta ger bra och önskade bilder, men att de också ger värdefull information om hur innehåll och upplägg upplevts av deltagarna. Det ger också underlag för om utbildningen var relevant, om den bör utvecklas eller läggas ned, men den säger ingenting om själva nyttan av den.

För att få en uppfattning om vilket lärande som skett kan olika metoder användas som prövar deltagarens kunskaper, via prov och tester av olika slag. Nivå ett och två kan vara uppfyllda, upplevelsen av utbildningen var positiv och deltagaren hade lärt sig det förväntade. Det behöver inte innebära detsamma för nivå tre, att de nya kunskaperna och färdigheterna kommit till användning i vardagsarbetet.

Om de nya kunskaperna och färdigheterna ska komma till användning eller ej är enligt Kirkpatrick beroende av flera andra faktorer. För att det ska vara möjligt är enligt Kirkpatrick bl.a. beroende på utbildningens innehåll, om det är relevant för arbetet och om det motsvarar

⁷ Kirkpatrick, D.L. & Kirkpatrick J.D. (2006), Evaluating training programs, (third edition) - The four levels. San Francisco, CA, Berrett-Koehler Publishers, Inc.

verksamhetens behov. Det är även nödvändigt att medarbetaren själv vill förändra sitt förhållningssätt/ arbetssätt, använda de nya kunskaperna och veta hur och vad att göra. Klimatet på arbetsplatsen måste vara bra, framför allt handlar det enligt Kirkpatrick mycket om chefens förhållningssätt. Här kan både enkäter och intervjuer vara lämpliga metoder och i vissa fall observationer. Om det är möjligt kan utvärdering ske både före och efter en utbildning för att se om arbetssätt/ attityder förändrats efter utbildningen och de nya kunskaperna använts i arbetet. Utvärderingen kan ge en bredare bild om även chefer och kollegor involveras i utvärderingen. Utvärdering kan enligt Kirkpatrick även ske enbart efter utbildningen genom att ställa frågor om hur deltagaren själv upplevt förändringar i sitt arbetssätt efter utbildningen och om de nya kunskaperna kommit till användning.

Resultatet och för verksamheten nyttan av utbildningen kan enligt Kirkpatrick vara väldigt svårt att avläsa med säkerhet. Upplevda positiva resultat kan bero på många andra faktorer, men om de tre första nivåerna i modellen är uppnådda borde det på något sätt ha positiva effekter på resultatet, av det som ska åstadkommas.

Nivåerna tre och fyra är enligt Kirkpatrick svårare och mer tidskrävande att genomföra än de två första nivåerna, vilket i sig kan vara orsaken till att det ofta endast är nivå ett och två som utvärderas. För att belysa nivå tre och fyra krävs andra metoder utöver kursvärderingar och prov för att testa kunskaper. För nivå tre lämpar sig bl.a. intervjun väl som metod där möjlighet finns att gå lite djupare i resonemanget. Beroende av vad det är för typ av resultat som förväntas väljs metod för nivå fyra. Om en utbildning syftar till tydliga resultat, att lära sig något som konkret kan mätas, nya tekniker, metoder för att t.ex. undvika fallolyckor hos äldre, då går det att via mätningar före och efter en utbildning mäta resultat, som direkt kan omsättas i ekonomiska termer. Om det handlar om utbildning med syfte att t.ex. förändra attityder och förhållningssätt, ge grundläggande kunskaper inom området, ledarskap och bemötande då är det betydligt svårare att kunna avläsa faktiska resultat.

Utvärdering av nivå ett och två bör enligt Kirkpatrick ske i direkt anslutning till utbildningen. Utvärdering av nivå tre och fyra bör ske när en tid förflutit efter utbildningen, så att det har funnits tid att tillämpa det nya förhållningssättet och kunskaperna.

Kontrollgrupper kan enligt Kirkpatrick användas för jämförelser om det så är lämpligt och genomförbart. En grupp deltar i den aktuella utbildningen, en experimentgrupp, en annan grupp, kontrollgrupp, deltar inte i utbildningen. Jämförelser genomförs sedan på olika sätt mellan de olika grupperna. Syftet med kontrollgrupper är att få säkrare underlag för att kunna påvisa faktiska effekter av utbildningen. Kirkpatrick påpekar dock att det förutsätter att grupperna som jämförs är totalt identiska i alla avseenden vilket är svårt och närmast omöjligt att åstadkomma.

Kirkpatrick betonar att det är svårt att med hjälp av en utvärdering med säkerhet påstå att en specifik utbildningsinsats bidragit till ett förändrat beteende eller resultat i arbetet. Det går helt enkelt inte. Men enligt Kirkpatrick kan det ge en vägvisning om vad en utbildning resulterat i och, att det är bättre att göra någonting än ingenting alls.

Utvärderingens fokus

I den här utvärderingen har utbildningsdeltagarnas erfarenheter och uppfattningar om utbildningarnas innehåll studerats, men det har inte varit den enda och huvudsakliga ambitionen. Resultatet från några av de olika genomförda kursvärderingarna visade att deltagarna över lag var mycket positiva till utbildningarnas innehåll och genomförande och att

de upplevde sig ha fått förväntade kunskaper, men det framgick inte om och hur de nya kunskaperna hade tagits till vara och kom till användning i arbetet.

Enligt Kirkpatrick's resonemang om utvärdering av utbildning är det svårt att fånga hur utbildning påverkat beteenden och förhållningssätt och hur nya kunskaper i praktiken tagits till vara och det är dessutom beroende av många olika faktorer. Med utgångspunkt i Kirkpatrick's resonemang har utvärderingen till stora delar kommit att fokusera kring vilka förutsättningarna varit för lärande och för att åstadkomma kunskapsutveckling och kunskapsanvändning i ett mer långsiktigt perspektiv. Detta angreppssätt valdes också utifrån det faktum att utvärderingen i sig skulle gagna, vara en del i det långsiktiga lärandet i kommunen. Genom att fokusera på utbildningsdeltagarnas erfarenheter av hur kunskapen kommer verksamheterna till godo, hinder och goda förutsättningar att så sker, var tanken att denna utvärdering i framtiden skall kunna användas som underlag när nya utbildningsinsatser planeras och genomförs. Genom att de utbildningsdeltagare som också deltagit i undersökningen på olika sätt inom ramen för utvärderingen givits tillfälle att reflektera kring förutsättningarna för kunskapsanvändningen har tankar och idéer också väckts hos enskilda personer. Genom att lägga tyngdpunkten på en diskussion om vilka förutsättningar som påverkar om kunskap kommer till användning kan lärdomar dras av vad som krävs för att insatserna ska leda till förbättringar för de äldre. I den här utvärderingen har inte genomförts några brukarundersökningar. Brukarperspektivet har hela tiden hållits levande genom att verksamheternas medarbetare på olika sätt har fått ge sin bild av hur de tror att kompetensutvecklingsinsatserna kommer de äldre till del.

I följande avsnitt presenteras de metoder som använts i utvärderingen.

Metod

Utvärderingen av de elva olika utbildnings-/ utvecklingsinsatserna har gått till på olika sätt beroende av vad det varit för slags syfte, insats, omfattning och vilka yrkesgrupper som deltagit. Varje delprojekt har utvärderats i relation till Kompetensstegens mål och de mål som är uppsatta för respektive utbildnings-/ utvecklingsinsats. Detta tillsammans med utvärderingens fokus på förutsättningar för lärande, kunskapsutveckling samt långsiktig kunskapsanvändning har styrt valet av metod. För en del av utbildnings-/ utvecklingsinsatserna har flera metoder använts. De övergripande frågeställningarna har dock i stora delar inkluderat samma temaområden dvs. upplevelsen av insats och lärande, förutsättningar för kunskapsutveckling och kunskapsanvändning, betydelsen för deltagaren, arbetslaget och för de äldre och anhöriga.

Målgrupper

Den stora målgruppen för de olika utbildnings- och utvecklingsinsatserna har varit vårdbiträden och undersköterskor hos de olika vårdgivarna och det är också den grupp som varit föremål för och deltagit i störst utsträckning i olika delar av utvärderingen. I övrigt har även chefer och annan specialistutbildad personal (arbetsterapeuter, sjukgymnaster och sjuksköterskor) i viss utsträckning deltagit i olika aktiviteter och medverkat i utvärderingen.

Metoder som använts i utvärderingen

Kursvärderingar

I utvärderingen har i olika omfattning tagits del av kursvärderingar som genomförts av vårdgivare eller utbildningssamordnare, dels för att få en uppfattning om deltagarnas upplevelser av utbildningen, men också för att fånga frågeställningar att ”borra vidare” i vid efterföljande intervjuer.

Enkäter

Enkäten har använts som metod i några utvärderingar, där utbildnings-/ utvecklingsinsatsen varit tydligt avgränsad och uppföljningen var lämpad för enkäten som metod. Enkät som metod för datainsamlingen har även använts då det av olika anledningar inte har varit möjligt för verksamheter att avsätta tid för att medverka vid intervjuer.

Intervjuer

Utvärderingen har även haft som ambition att studera vad som hänt efter de olika utbildningarnas/ projektens genomförande, hur förutsättningarna sett ut för kompetensutveckling och om de nya kunskaperna kommit till användning i arbetet. Tanken var att gå lite djupare i resonemanget och fokusera på de mer långsiktiga effekterna av de olika aktiviteterna, den fortsatta planeringen för hur att ta till vara nya kunskaper och förutsättningar för ett kontinuerligt lärande i arbetet. Här valdes intervjun som lämplig metod. Intervjuer har genomförts med både enskilda personer och grupper. I några av utvärderingarna har intervjuer genomförts med enskilda personer och grupper som har följts över tid med uppföljande intervjuer. Intervjuerna har varit semistrukturerade och utgått från i förväg fastställda teman. Intervjuerna har utgått från informanternas erfarenheter och har vid sidan av syftet att vara informationsinsamlande även erbjudit de deltagande möjlighet till reflektion och lärande. Det har varit en tidskrävande metod, men den har gett upphov till ett rikt och omfattande material att studera. Samtalen spelades in på band dels för att inte missa värdefull information och dels för att tid inte skulle behöva ägnas åt att behöva anteckna under intervjuens gång. Intervjuerna transkriberades i sin helhet. Att skriva ut intervjuerna har varit tidskrävande, men gjordes för att det förväntades ge ett stort underlag för fortsatta analyser.

Dagboksanteckningar

Deltagare i en utbildnings- / utvecklingsinsats har fört dagboksanteckningar utifrån ett aktuellt tema, som senare följts upp via reflekterande samtal och intervjuer.

Strukturerade fokusgrupper⁸

För att få ta del av många personers synpunkter utifrån specifika frågeställningar, av intresse för utvärderingen, användes en metod för strukturerade fokusgrupper vid ett antal tillfällen, i stora respektive små grupper. Fördelen med metoden som den användes i de här sammanhangen var att alla i en grupp fick möjlighet att komma till tals.

Metoden lärdes även ut till några grupper, som sedan i sin tur genomförde motsvarande övningar i sina egna arbetsgrupper. Frågeställningen de fick med sig att använda i sina arbetsgrupper var av intresse för utvärderingen. Resultatet levererades till utvärderingen.

⁸ Den strukturerade formen av fokusgrupp var inspirerad av Obert Christina & Forsell Monica (2002), *Fokusgrupp- ett enkelt sätt att mäta kvalitet*, Kommunlitteratur, Höganäs

Samtidigt fick de utbildade med sig en metod att fortsättningsvis kunna använda vid andra tillfällen i arbetslagen utifrån den egna verksamhetens behov.

Utvärderingens omfattning

Att involvera samtliga 2800 personer som deltagit i de olika aktiviteterna, övriga kollegor och chefer har inte varit möjligt inom ramen för den här utvärderingen. Under åren 2007- 2008 har ändå sammanlagt drygt 500 personer från de olika vårdgivarna på olika sätt involverats och medverkat i utvärderingen. Av dessa personer har 92 personer deltagit vid olika intervjuer, 161 personer har deltagit i genomförda strukturerade fokusgrupper och 282 personer har ingått i de olika enkätundersökningarna.

Textmaterialet i datainsamlingen har varit omfattande och uppgår till ca 700 sidor i form av utskrivna intervjuer, sammanställda enkätresultat och material från de strukturerade fokusgrupperna.

Analys

Materialet som på olika sätt samlats in har analyserats var för sig utifrån varje enskild utbildnings-/ utvecklingsaktivitets syfte. Resultaten av dessa analyser har sedan legat till grund för nästa fas i analysarbetet, att identifiera återkommande teman av betydelse för förutsättningarna för kunskapsanvändande.

Intervjuerna som genomförts i utvärderingen har varit av kvalitativ natur. Det innebär att resultatet av dessa intervjuer inte kan generaliseras i kvantitativa termer.

Övriga aktiviteter inom utvärderingsuppdraget

Utöver arbetet med datainsamlingen i utvärderingen har jag vid ett flertal tillfällen träffat referensgruppen och styrgruppen för information och återkoppling om läget i utvärderingen. Jag har även vid några tillfällen medverkat vid projektledningens möten med pensionärsorganisationer och fackliga organisationer.

Jag har ingått i ett nätverk, som har bildats på initiativ av Regionförbundet, mellan länets kommuner, för erfarenhetsutbyte i utvärderingsprocesserna. Ledare för detta nätverk har varit fil.dr. Marianne Winqvist.

Metodproblem

Verksamheternas medverkan

Enligt uppdragsavtalet skulle utvärderingen ses som en del i lärandeprocessen och ske i samverkan med och med medverkan från de verksamheter som skulle utvärderas. En förutsättning för det var att syftet med utvärderingen var förankrat i verksamheterna och att det för utvärderingen fanns möjlighet att avsätta tid för möten med olika medarbetare. Många av de planerade intervjuerna har inte gått att genomföra som tänkt. Det har varit svårt att få kontakt med de personer som t.ex. lottats ut slumpvis till olika intervjutillfällen. Det gäller i olika grad inom samtliga yrkesgrupper som varit aktuella för utvärderingen. Förfarandet har fått upprepas vid ett flertal tillfällen. Inbokade möten har fått ställas in, p.g.a. att mötet glömts bort av de inbjudna eller att annat prioriterats utan att information om detta har lämnats. Om detta har berott på tidsbrist, ointresse eller annat har inte alltid framgått.

Vårdbiträden och undersköterskor har varit svåra att nå direkt via e-post eller telefon, så ibland har kontakt tagits via deras chefer för vidare befordran och förfrågan till deras

medarbetare. Det har inte varit helt ovanligt att de som kommit till intervjuer som förmedlats via deras chefer helt saknat vetskap om syftet med mötet och intervjun. Här kan man fråga sig hur förankring skett i organisationerna av utvärderingen som skulle genomföras.

De här svårigheterna, att nå ut till och rekrytera medverkande i utvärderingen, har resulterat i att i vissa undersökningar har ett mycket begränsat antal personer intervjuats medan det i andra har varit ett större antal.

Flertalet av dem som på olika sätt deltagit i utvärderingen har varit mycket engagerade och förmedlat sina upplevelser och erfarenheter av satsningarna och bidragit med för utvärderingen värdefulla synpunkter. En fråga att ställa sig i de fall bortfallen varit stora är hur representativa de som deltagit är för samtliga kollegor som deltagit i respektive utbildnings-/ utvecklingsinsats.

Betydelsen av chefers inställning till utvärderingen

Förhållningssättet och inställningen till utvärderingen hos enhetscheferna har också till viss del varierat. Vissa enhetschefer har svarat direkt på förfrågningar via e-post eller telefon, har varit positiva både till att de själva och medarbetare medverkat i utvärderingen. Andra enhetschefer har varit svåra att nå eller inte gått att få kontakt med över huvud taget och har inte heller möjliggjort för medarbetare att medverka i utvärderingen. Noteras kan att det finns enhetschefer och personer ur andra yrkesgrupper som har en personlig e-postadress som aldrig läser sin post.

Förutsättningar i hemvård respektive vårdboende

En återkommande iakttagelse i utvärderingen har varit att det över lag är svårare att få kontakt med och samla verksamma inom hemvård än inom vårdboenden. Ambitioner och intresse kan ha funnits att medverka men det har i många fall varit näst intill omöjligt att avsätta tid för möten. Hemvården är därför dåligt representerad i utvärderingen, vilket kan ha betydelse för resultatet.

Konfidentialitet

Allt material som inhämtats i datainsamlingen har behandlas konfidentiellt. Inkommet material har endast jag som utvärderare tagit del av. Där så har varit möjligt har kontakt tagits direkt med de personer som valts ut för intervjuer. Undantag har gjorts, där det endast har varit möjligt att få kontakt med den utvalda personen via hans/ hennes chef.

Enkätundersökningarna i utvärderingen har i de flesta fall kommunicerats via e-post direkt till samtliga berörda, med en uppmaning att besvara enkäten med vändande e-post.

Svarsfrekvensen har i många fall varit låg, även efter flera påminnelser. Om bortfallet berott på ointresse att svara eller på att det av enkätsvaret framgått vem som varit avsändare är osäkert. I några fall skickades en ytterligare påminnelse ut via vanlig postgång, med en uppmaning att besvara enkäten och skicka tillbaka den i ett bifogat frankerat kuvert, vilket då skedde helt anonymt. Det resulterade i att några fler besvarade enkäten.

Lämplighet i tidpunkt

De genomförda strukturerade fokusgrupperna med deltagare i validerings- och kompletteringsutbildningarna genomfördes samtliga vid slutet av utbildningen, de flesta när några dagar återstod av utbildningen. Vid ett tillfälle genomfördes övningen i samband med kursavslutningen. Erfarenheten av det gav en insikt om det olämpliga i valet av tidpunkt. Det var svårt att engagera de studerande i den aktuella frågeställningen. De hade samtliga, av

förklarliga skäl, redan ”checkat ut” och var enbart inriktade på att erhålla betyg, brosch och att få fira examen. Detta är en insikt att ta med sig. Är det risk för att situationen är densamma vid utdelandet av de sedvanliga kursvärderingar som i regel lämnas ut vid kursavslutningar och liknande sammanhang?

Rollen som utvärderare

Slutligen en fråga som jag har reflekterat över är min roll som utvärderare. Jag har tidigare i många år på olika sätt varit verksam och engagerad inom äldreomsorg och arbetat med kompetensutvecklings-/ kompetensförsörjningsfrågor i Uppsala kommun. Vad det skulle kunna ha för betydelse för genomförandet av utvärderingen var något jag inledningsvis funderade över eftersom flera vårdgivare utöver kommunens egen produktion omfattades av Kompetensstegsatsningen. I utvärderingsuppdraget har inte ingått att jämföra de olika vårdgivarna på något sätt. För att tydliggöra detta och samtidigt ta reda på vilka förväntningar och eventuella farhågor om min roll som fanns hos involverade vårdgivare togs detta upp vid de inledande intervjuerna med respektive deltagare i referensgruppen. Ingen av representanterna såg några problem angående detta.

Utvärderingens resultat

Delprojekten

Här följer inledningsvis en kort sammanfattande presentation av resultatet från utvärderingarna av de olika utbildnings-/ utvecklingssatsningarna. Syftet har varit likartat för utvärdering av de olika aktiviteterna. Det som studerats har till stora delar omfattat deltagares erfarenheter av utbildnings-/ utvecklingssatsningen, upplevd betydelse för deltagaren själv, arbetsplatsen och de äldre och anhöriga de möter i sitt arbete. En annan utgångspunkt har varit Kompetensstegens kriterier för att erhålla sökta medel, men tyngdpunkten i utvärderingen har syftat till att erhålla en djupare förståelse av förutsättningarna för att de nya kunskaperna ska komma till användning i arbetet i ett kort- och långsiktigt perspektiv.

För att få information om bakgrund till de olika utbildnings-/ utvecklingssatsningarna genomfördes vid utvärderingens början intervjuer med projektledningen för Kompetensstegen i Uppsala och med de olika representanterna i referensgruppen. I det följande presenteras en kort sammanfattande beskrivning av de olika delprojekten. För mer utförliga beskrivningar hänvisas till respektive delrapport.

Validering och kompletteringsutbildning, inom ramen för Omvårdnadsprogrammet

För tillsvidareanställda medarbetare som saknat grundläggande vårdutbildning för sitt arbete har utbildning genomförts inom ramen för Omvårdnadsprogrammet på gymnasienivå.

Programmet har omfattat de teoretiska kunskaper som är nationellt giltiga för arbete inom vård och omsorg för äldre. Utbildningen har omfattat 1250 poäng i det gymnasiala Omvårdnadsprogrammet, varit förlagd över nitton veckor och integrerats med arbete på den ordinarie arbetsplatsen. Utbildningarna har upphandlats av utbildnings- och konsultföretaget Kompetensutvecklingsinstitutet. Totalt har 243 personer, i tio olika grupper, genomgått

utbildningen. Utbildningen har omfattat tolv olika delkurser varav validering⁹ av tre av kurserna har skett för samtliga deltagare. Beroende på erfarenhet har ytterligare kurser kunnat valideras.

Förväntade effekter

”Genom höjd grundkompetens ska medarbetarnas kunskap och medvetenhet öka så att brukarna ges optimala möjligheter till ett meningsfullt och tryggt liv med hög kvalitet på vård- och omsorgsinsatser.”

”Till följd av kompetenshöjningen förväntas också ökade förutsättningar för medarbetarna att utöva ett utvecklat medarbetarskap; att vara aktiva och delaktiga i utvecklingen av arbetsförhållanden, arbetsuppgifter, arbetsklimat samt i sin egen utveckling. Samverkan med kollegor och arbetskamrater är utgångspunkt för teamarbete vilket är betydelsefullt i arbetet kring den enskilde.”¹⁰

Metod

I utvärderingen har tagits del av genomförda kursvärderingar från tidigare avslutade kurser för att få underlag för den fortsatta utvärderingen. Information om utbildningens innehåll och upplägg inhämtades vid en intervju med en av kursledarna. Semistrukturerade gruppintervjuer har genomförts med fyra enhetschefer som hade medarbetare som deltagit i utbildningen och med fyra av dem som deltagit i utbildningarna. Vid intervjuerna återkom funderingar om hur förutsättningarna bör se ut på arbetsplatserna för att kompetensutvecklingsinsatser rent generellt ska komma till nytta i arbetet. För att få ta del av ytterligare synpunkter kring detta genomfördes ett antal strukturerade fokusgrupper¹¹ med drygt hundra deltagare i samband med kursavslutningarna.

Resultatet av utvärderingen och några reflektioner

Resultatet av utvärderingen visar att de intervjuade deltagarnas upplevelser av utbildningen är övervägande mycket positiva. Utbildningen har varit krävande, men har enligt de intervjuade känts meningsfull och rolig och lett till nya värdefulla kunskaper för arbetet inom äldreomsorgen. Samtliga intervjuade medverkande i den här utvärderingen är överens om att självförtroendet i yrkesrollen och arbetet på ett positivt sätt har stärkts påtagligt hos de som deltagit i utbildningen. Det överensstämmer också med det som framkommit i de kursvärderingar som genomförts av en av de aktuella arbetsgivarna, Produktion vård och bildning.

Både de intervjuade enhetscheferna och deltagarna anser att det är positivt om fler på varje arbetsplats går utbildningen. Det ger en gemensam bas i verksamheten, ökar förståelsen för arbetets inriktning, förbättrar förhållningssättet till de äldre och utgör en bra grund för nödvändig fortbildning. I utvärderingen framkommer att många anställda har tidigare negativa erfarenheter av utbildning och skola. Det kan vara en bidragande orsak till att avstå från att anmäla sig till utbildning när möjlighet erbjuds. Därför kan det vara viktigt att sprida de

⁹Valideringen har inneburit ett synliggörande och en metodisk bedömning/ värdering av en persons kunskaper och färdigheter med utgångspunkt i kursmålen för vuxenutbildningen i Omvårdnadsprogrammet på gymnasienivå.

¹⁰ Ansökan om statligt stöd för kvalitets- och kompetensutveckling inom vård och omsorg om äldre, Aktivitetsbilaga B nr: 1 (2006)

¹¹ Den strukturerade formen av fokusgrupp var inspirerad av Obert Christina & Forsell Monica (2002), *Fokusgrupp- ett enkelt sätt att mäta kvalitet*, Kommunlitteratur, Höganäs

positiva erfarenheter som deras kollegor nu har som gått utbildningen, inför kommande utbildningssatsningar.

Det har i utvärderingen framkommit synpunkter på och ifrågasättande om varför delkursen i akutsjukvård inte ingått i utbildningen. Det finns deltagare som hade förväntningar om att få lära sig ta blodprover, sätta katetrar och dylikt. Några hade valt att gå utbildningen för att sedan kunna söka arbete inom akutsjukvården. En synpunkt som framkom i utvärderingen var förväntningar på att utbildningen skulle ge undersköterskestatus, vilket de inte ansåg vara fallet p.g.a. avsaknad av delkursen i akutsjukvård.

Utbildningsprocess

Valideringen vid starten av utbildningen har stärkt de deltagare som intervjuats inför de mer teoretiska avsnitten i utbildningen. De upplever själva att de successivt har växt och utvecklats under utbildningens gång. Det har även upplevts positivt att varva studier med arbete och det har bidragit till att utbildningsprocessen blivit längre. Det har funnits möjligheter att reflektera över och i arbetet omsätta det de lärt sig i praktiken, vilket i sig kan antas utgöra en bra förutsättning för lärande.

De enhetschefer som medverkat i utvärderingen har i stort sett samma positiva upplevelse av utbildningen och vad den resulterat i. De har även upplevt att utbildningen har påverkat arbetskamraterna positivt och att det har medfört ett ökat intresse från fler att gå utbildningen.

Kunskapsanvändning

De som deltagit i den här utvärderingen ger en bild av att utbildningen har inneburit en individuell utveckling och ett ”stort lyft” för de som deltagit i utbildningen. Oberoende av vilken metod som använts i utvärderingen framkommer samma saker vad gäller vilka förutsättningar som är nödvändiga för att de nya kunskaperna ska komma till användning i arbetet. Det handlar om **chefens förhållningssätt** och attityder, att uppmuntra och stödja medarbetaren och ge tidsmässigt utrymme för att få använda sina nya kunskaper, vilket inte alltid verkar vara fallet. **Arbetskamraterna** spelar också en viktig roll i att acceptera och visa intresse för de nya kunskaperna, vilket inte heller alltid är självklart. Det ligger enligt det som framkommit i intervjuer och fokusgrupper med deltagare även ett ansvar på den enskilde **medarbetaren** som gått utbildningen att själv vilja använda de nya kunskaperna.

Sjuksköterskans betydelse på arbetsplatsen har också påtalats som förväntas handleda och ta till vara den utbildades nya kunskaper.

Det är alltså inte enbart utbildningen som sådan som avgör huruvida de nya kunskaperna får någon betydelse för arbetet eller kommer till användning eller ej. Det är uppenbarligen helt andra faktorer som avgör hur det blir i praktiken.

Utbildningens betydelse för de äldre?

Det går inte att utifrån resultatet av den här utvärderingen dra några slutsatser om vilken nytta utbildningen kan ha haft för de äldre som får stöd och insatser från äldreomsorgen. Om den bild som ges av deltagare och enhetschefer om en utbildning som bidragit till omfattande individuell kunskaps- och kompetensutveckling stämmer, kan tyckas att det borde ge positiva effekter för de äldre som har behov av insatser och stöd. Här måste då de nödvändiga förutsättningar ges för kunskapsanvändning som nämnts i utvärderingen, annars är risken att utbildningen endast resulterat i en individuell stimulans och kompetensförstärkning för den enskilde medarbetaren som deltagit i utbildning.

Handledningsmetodik/ mentorskap

Som bakgrund till denna utbildning angavs i ansökan till Kompetensstegen att äldreomsorgen står inför stora pensionsavgångar och att behovet av att behålla nuvarande medarbetares kompetens är stort. Syftet med utbildningen var att utveckla mentorer för att kunna behålla medarbetare i äldreomsorgen och att locka nya. Målsättningen med utbildningen var enligt ansökan:

”att mentorerna bl.a. skulle få insikt i:

- *positiva och negativa förebilder*
- *lärande och olika inlärningsstilar*
- *kommunikation*
- *konflikthantering*
- *mentorns roll och chefs roll.”*¹²

Förväntade effekter var att åstadkomma bättre kontinuitet för brukare och medarbetare.

Utbildningen har omfattat tio heldagar, fördelade på fem tillfällen, med några veckors mellanrum. Den har upphandlats av utbildnings- och konsultföretaget Kompetensutvecklingsinstitutet i Uppsala. Målgruppen för utbildningen var samtliga yrkesgrupper i äldreomsorgen, men vände sig speciellt till medarbetare med lång yrkeserfarenhet. Totalt deltog tjugo personer i utbildningen, från fem olika vårdgivare. Övervägande delen av deltagarna har utgjorts av undersköterskor från olika arbetsplatser.

Metod

För att ta del av förväntningar på utbildningen och den planerade handledar-/ mentorsfunktionen genomfördes intervjuer individuellt med fyra enhetschefer som hade medarbetare som deltog i kursen, samt med fyra deltagare. Fem olika vårdgivare blev representerade vid intervjuerna. Uppföljande intervjuer genomfördes när en tid förflutit efter avslutad utbildning med tre av de tidigare intervjuade deltagarna.

Resultatet av utvärderingen och några reflektioner

Den sammanlagda bilden som ges i den här utvärderingen är att utbildningen upplevts mycket positivt av de intervjuade. Intervjupersonerna tycker att de lärt känna sig själva och hur de och arbetsgrupper fungerar. De upplever att de har fått bra kunskaper och verktyg för att kunna fungera som handledare och mentorer på sina arbetsplatser. Handledar-/ mentorsfunktionen upplevs för de intervjuade deltagarna som meningsfull och angelägen.

De intervjuade enhetscheferna var också positiva till innehållet i utbildningen, särskilt avsnitten om kommunikation som upplevdes bidra med viktiga kunskaper för att kunna stödja kollegor och anhöriga i svåra situationer.

Kunskapsanvändning

Några av de intervjuade deltagarna har på olika sätt kunnat använda sina nya kunskaper och praktiserat sin nya funktion på arbetsplatserna efter utbildningen. De har **chefer** som stöttar och möjliggör funktionen och **arbetskamrater** som uppskattar den nya möjligheten till reflektion och handledning.

De intervjuade deltagarna upplever samtidigt, i de kontakter de haft med andra kursdeltagare, att förutsättningarna inte ser ut så på alla arbetsplatser.

¹² Ansökan om statligt stöd för kvalitets- och kompetensutveckling inom vård och omsorg om äldre, 2007, aktivitetsbilaga B nr:B2

Ett par av de intervjuade enhetscheferna hade missuppfattat vad utbildningen syftade till, de hade uppfattat att den syftade till att utveckla funktioner för handledning av elever och praktikanter. Enligt de intervjuade deltagarna hade de kurskamrater vars chefer inte var införstådda med vad utbildningen syftade till inte heller hade några tankar om vad de nya kunskaperna skulle kunna användas till. En fråga man kan ställa sig är varför deltagarna anmälts till utbildningen över huvud taget. En förutsättning för att kunskaper förvärvade efter en dylik utbildning ska komma till användning i arbetet är, som flera uttryckt i den här utvärderingen att informationen och **förankringen** hos enhetscheferna av syftet med en utbildningssatsning framstår betydligt klarare än vad som var fallet här.

Utbildningens betydelse för de äldre?

De intervjuade deltagarna upplever att utbildningen och den nya handledar-/ mentorsrollen gett kunskaper och insikter som kommer deras kollegor och arbetslag till del, vilket i sin tur borde leda till bättre insatser och stöd till de enskilda äldre och dess närstående. Om förutsättningar ges så att denna funktion kan fortsätta och utvecklas och handledning och reflektion i arbetet bli en naturlig del av arbetet skulle det kunna innebära en utveckling som stämmer väl överens med Kompetensstegens allmänna utgångspunkter.

Specialistutbildning i demensvård, Silviasysterutbildning

Syftet med utbildningen var enligt ansökan till Kompetensstegen att erbjuda undersköterskor i äldreomsorgen möjlighet att erhålla en spetskompetens som vårdare och handledare inom demensvården.

Utbildningen förväntades:

*”ge fördjupade kunskaper om olika demenssjukdomar och fördjupade kunskaper, framför allt när det gäller bemötande och ett professionellt förhållningssätt. De nätbaserade studierna förväntas leda till ett ökat intresse för att använda datorer, vilket enligt ansökan ”underlättar nätverksbyggande och sökande efter ny kunskap”.*¹³

Arrangörer har varit Sophiahemmet i Stockholm och programmet har utvecklats i samverkan med Silviahemmet i Stockholm. Studierna har omfattat 60 högskolepoäng och har bedrivits på distans från hemorten, på halvfart under fyra terminer. Antagningskravet för studierna har varit undersköterskekompetens. Deltagarna har utgjorts av tio personer verksamma inom äldreomsorgen i Uppsala, samtliga vid olika vårdboenden hos privata vårdgivare. En person var den första från äldreomsorgen i Uppsala som genomförde utbildningen, övriga nio påbörjade utbildningen en årskurs senare.

Metod

För att ta del av deltagarnas erfarenheter och tankar under tiden utbildningen pågick genomfördes intervjuer vid tre tillfällen, med den enskilde deltagaren. För att följa de övriga nio deltagarna inbjöds samtliga till fyra olika sammankomster under tiden utbildningen pågick. Vid samtliga möten fick deltagarna besvara en enkät med frågor som berörde deras inställning till att arbeta med personer med demenssjukdom. En strukturerad fokusgrupp genomfördes med frågeställningen *”Vad behöver man vara bra på för att göra ett bra jobb för brukarna?”*¹⁴

¹³ Ansökan om statligt stöd för kvalitets- och kompetensutveckling inom vård och omsorg om äldre, 2007, aktivitetsbilaga B nr:B2

¹⁴ Den strukturerade formen av fokusgrupp var inspirerad av Obert Christina & Forsell Monica (2002), *Fokusgrupp- ett enkelt sätt att mäta kvalitet*, Kommunlitteratur, Höganäs

Sammankomsterna avslutades med en semistrukturerad gruppintervju utifrån ett antal i förväg utvalda teman.

Resultatet av utvärderingen och några reflektioner

Utvärderingen visar att deltagarnas upplevelser av utbildningen har varit övervägande mycket positiva. De tycker att de nya kunskaperna är relevanta för arbetet och att de nya kunskaperna är direkt användbara i vardagsarbetet. De demenssjuka äldre och deras anhöriga har varit i fokus i utbildningen och den har bidragit till en annan förståelse för deras situation.

Deltagarna känner sig efter utbildningen säkrare i sin yrkesroll. De ansåg att de hade tillräckliga kunskaper för sitt arbete innan de påbörjade utbildningen, men som de påtalade vid besvarande av enkäterna och vid medverkan i de strukturerade fokusgrupperna så tyckte de i efterhand inte att det stämde.

Studier på högskolenivå var nytt för samtliga intervjuade deltagare. De upplevde att utbildningen var tuff och att det ställdes stora krav på deltagarna, men att det var helt genomförbart. De skulle kunna tänka sig att studera på högskolenivå igen, nu när de vet vad det innebär. Datorn har blivit ett naturligt kommunikations- och hjälpmedel.

Deltagarna ansåg att nivån på kunskaper bör höjas i verksamheterna och att fler bör få möjlighet att delta i motsvarande studier på högskolenivå, men det finns enligt deltagarna en rädsla för högskolestudier hos många kollegor i verksamheterna, som de ansåg vara obefogad. Om studier på högskolenivå kommer att bli ett krav och mer vanligt förekommande alternativ än tidigare i kontinuerlig fortbildning kanske man måste fundera över hur att informera och motivera medarbetare till att delta.

Deltagarna har i det stora hela även upplevt distansstudierna positivt eftersom de successivt har kunnat pröva och använda de nya kunskaperna under utbildningstiden. De ansåg också att högskolestudier inom äldreområdet kan bidra till en statushöjning av yrket.

Kunskapsanvändning

De intervjuade var övertygade om att deras nya kunskaper kommer att komma till användning i arbetet på olika sätt. Någon har redan fått i uppdrag att informera och handleda kollegor. En deltagare har redan under pågående utbildning fått vara med och starta en ny dagverksamhet för personer med demenssjukdom. Chefen till en deltagare har meddelat att de i det företaget vill använda deltagarens nya kunskaper vid utveckling av nya gruppboenden. En deltagare kommer på sin arbetsplats att få i uppdrag att entusiasmera och stödja elever och nyanställda och ska få arbeta mer med aktiviteter för de demenssjuka äldre. En deltagare ska få utbilda kollegor på andra enheter och föreläsa om anhörigas roll.

De intervjuade påpekade att det är viktigt att ha stöd både från sin **chef** och från sina **arbetskamrater** för att de nya kunskaperna ska komma till användning i arbetet och att det möjliggörs direkt, så att kunskaperna inte rinner ut i sanden. Samtliga intervjuade uttryckte en önskan om att få använda sina nya kunskaper och att efter utbildningen få engagera sig i utvecklings- och förändringsarbete på olika sätt inom demensområdet. Om det inte går att realisera finns risken enligt deltagarna själva att de söker sig till verksamheter där det är möjligt.

Utbildningens betydelse för de äldre?

De nya kunskaperna deltagarna fått genom utbildningen hade påverkat dem i hög grad och bidragit till en annan inställning och ett annat förhållningssätt till de äldre. Speciellt lyfte de fram förståelsen för de anhörigas situation. De upplevde sig också i sina verksamheter se stora brister i bemötandet både till de äldre och till deras anhöriga. Eftersom deltagarna representerat flera olika verksamheter finns kanske anledning att tro att situationen är likartad

på flera andra enheter inom demensvården och att åtgärder måste vidtas för att förändra och förbättra i bemötandet?

Projekt rehabiliterande arbetssätt

Projektet har bestått av tre delar, *fallprevention*, *kroppsskola/ergonomi* och *föreläsningar/fortbildning* och har genomförts under de tre år som medel beviljats från Kompetensstegen. Samtliga av Attendo Care AB:s medarbetare i Uppsala, ca 200 medarbetare vid sex olika enheter inom hemvård och vårdboenden, har omfattats av projektet.

Två av verksamhetens sjukgymnaster har engagerats som projektledare.

Syftet med satsningen på *fallprevention* var:

”att ge medarbetarna en ökad kunskap och en medvetenhet i fallpreventivt arbete för att på så sätt minska antalet fall på enheterna ”¹⁵.

Arbetet med *fallprevention* skulle engagera hela teamet, samtliga yrkesfunktioner, på respektive enhet och skulle utgå från de av sjukgymnasterna utarbetade manualerna för det fallpreventiva arbetet. Projektledarna har träffat samtliga arbetslag för implementering och stöd i arbetet med *fallprevention*.

Syftet med *kroppsskolan* var:

”att se om man med utbildning av vårdpersonal i kroppskännedom kan öka förmågan att tillgodogöra sig de olika förflyttningstekniker som finns och att kunna tillämpa dem i vårdarbetet. Detta för att förebygga belastningsrelaterade skador både akuta och långsiktiga”¹⁶

Kroppsskolan har omfattat fem halvdagar, spridda över tid. Kursen omfattar kroppskännedom, hållning och stabilisering av den egna kroppen samt tillämpning av detta i olika förflyttningssituationer. Efter fyra månader har en uppföljning skett under en halv dag. Före utbildningen har samtliga fått fylla i en smärtskala, om egen upplevd smärta som sedan följts upp efter sex månader, ett år respektive två år. Samtliga vårdbiträden och undersköterskor har deltagit.

Efter utbildningen har handledare/ förflyttningssombud utsetts på varje enhet som ska ansvara för att ge stöd och hjälp till kollegor att träna och använda sina nya kunskaper. De har sedan fått mer utbildning, tre dagar plus en dag, i olika lyfttekniker. En extern utbildare, LICO, har engagerats för genomförandet.

Syftet med *föreläsningarna/fortbildningen* var att öka kompetensen hos medarbetarna. Föreläsningar skulle genomföras varje termin utifrån olika teman som sedan enheterna skulle arbeta vidare med.

Efter projekttiden ska arbetet med *fallprevention* vara integrerat med och utgöra en del av det vardagliga arbetet i verksamheten. Det arbetssätt som förmedlats i *kroppsskolan* ska vara integrerat på enheterna och det ska fortsättningsvis ingå i introduktionsprogram för nyanställd

¹⁵ Ansökan om statligt stöd för kvalitets- och kompetensutveckling inom vård och omsorg om äldre , Aktivitetsbilaga B nr:5, 2005

¹⁶ Op. cit.

personal. *Föreläsningar/fortbildning* utifrån nämnda teman ska efter projekttidens slut ingå i företagets gemensamma kurskatalog.

Uppföljning av antalet fall och de av medarbetarna ifyllda smärtskalorna kommer att genomföras av projektledarna och presenteras i en separat rapport.

Metod

Intervjuer har genomförts med nitton olika representanter för verksamheten, individuellt och i grupp. Inledningsvis intervjuades en av verksamhetscheferna och de båda projektledarna, för att få information om projektets bakgrund, innehåll och upplägg.

För att få ta del av medarbetares upplevelser av projektet som helhet intervjuades några representanter för olika yrkeskategorier. Intervjuer har även genomförts med några av de utsedda förflyttningsombuden. Några av dessa har som ett led i utvärderingen dessutom fört dagbok med anteckningar om och erfarenheter av funktionen som förflyttningsombud, vilket gav ytterligare underlag för teman inför intervjuerna.

Resultatet av utvärderingen och några reflektioner

Utvärderingen visar att de intervjuade över lag är positiva till satsningen på *fallprevention* och att det arbetet nu till stora delar är integrerat med arbetet i vardagen. Den har ökat medvetenheten om fallrisker hos de äldre, tydliggjort de olika yrkesrollerna och utvecklat teamarbetet. Huruvida arbetet med *fallprevention* bidragit till färre fall hos de äldre har de intervjuade svårt att uttala sig om.

Utvärderingen visar att *kroppsskolan* upplevts mycket positivt av de intervjuade. De tycker inte att satsningen har förändrat sättet att arbeta i arbetslagen, det är inte integrerat i arbetet, men de upplever till viss del ändå att de blivit mer medvetna om hur man bör arbeta och att de äldre får hjälp med bättre förflyttningar i dag.

Det som verkligen har uppskattats av samtliga av de intervjuade är de föreläsningar som genomförts under åren. De har varit tillgängliga för många och berört angelägna aktuella ämnen.

Kunskapsanvändning

Omsättningen av enhetschefer och legitimerad personal har varit stor under projekttiden. Arbetet med *fallpreventionen* har uppenbarligen fungerat bra ändå. Kan det ha att göra med att ansvaret för att det fallpreventiva arbetet genomförs har tydliggjorts? Enhetscheferna har det övergripande ansvaret för att *fallpreventionen* genomförs enligt mallar och struktur och sjuksköterskorna som fungerar som arbetsledare för omvårdnadspersonalen har en central roll i det praktiska genomförandet.

När det gäller resultatet av *kroppsskolan* så visar utvärderingen att integreringen i arbetet inte har fungerat som tänkt. Samtliga medarbetare ska ha deltagit i utbildningen. Här har förflyttningsombuden sedan fått rollen att utbilda och utgöra ett stöd för sina kollegor i arbetslagen, vilket inte har varit helt enkelt. Intresset från **enhetschefer** har varierat och det har varit svårt att få gehör hos sina **kollegor**. Rollen har för flera av dem varit otydlig och de upplever sig ha saknat förutsättningar att utöva sin roll, vilket kan ha bidragit till att de har slutat eller inte orkar engagera sig i detta.

Den verksamhet där projektet som helhet enligt projektledarna har nått bäst resultat är vid det vårdboende där enhetschefen varit densamma under projektåren. Förflyttningsombuden där är enligt projektledaren också de som är mycket entusiastiska och aktiva i sin roll. **Enhetschefen** utgör ett stöd och all personal känner till vad rollen som förflyttningsombud innebär.

Personalomsättningen bland legitimerad personal har varit stor även här, vilket i sig upplevts jobbigt. Med nya befattningshavare följer nya ambitioner, rutiner m.m. Den legitimerade personalen har ändå varit medveten om och stöttat förflyttningsombuden i sina roller.

Resultatet av den här utvärderingen visar att en viktig förutsättning för att lyckas med utvecklingsarbete i äldreomsorgen är att målsättning och syfte är tydliggjort och känt för samtliga och att enhetscheferna har ett särskilt ansvar för att skapa nödvändiga förutsättningar på respektive enhet. I det här projektet kan man fråga sig om samtliga enhetschefer har varit införstådda med vad *kroppsskolan* syftat till? Har förflyttningsombuden fått förutsättningar att fungera i sin roll? Har de fått stöd i sin roll och har tid avsatts för att de ska kunna ge den handledning och stöd till kollegor som förväntas?

Samtliga intervjuade uppger att det är ”svårt att lära gamla hundar sitta”. Det finns **kollegor** som varken tänker eller vill ändra sitt sätt att arbeta. Är det upp till var och en att bestämma eller är det något som ska omfatta alla? Även det är en chefsfråga att tydliggöra?

I utvärderingen har också framkommit att förutsättningarna enligt projektledarna att arbeta med utvecklingsarbete ser olika ut i hemvård eller i vårdboenden. Det är svårt att samla medarbetare i **hemvården** eftersom alla arbetar inom ett geografiskt område och inte finns samlade i ett och samma hus. Är det kanske så att det inte går att genomföra förändrings- och utvecklingsarbete på samma sätt i hemvård som vid vårdboenden? Att det inte går att förvänta sig samma resultat i hemvården med samma uppläggnings av projekt som inom vårdboenden? Behövs det andra resurser i hemvården för att lyckas? Krävs en längre tid för genomförande i hemvården?

Projektets betydelse för de äldre?

Arbetet med *fallprevention* i det här projektet har enligt de intervjuade utgått från ett brukarperspektiv. Förebyggande insatser ska bidra till att minska antalet fall hos de äldre och därigenom minska lidande. Arbetet med *fallprevention* har enligt alla utom en av de intervjuade troligtvis bidragit till en säkrare vård och omsorg för de äldre. Man är mer uppmärksam nu, arbetar mer systematiskt och mer observant på risker att falla. Idag undersöker man alltid bakgrunden till tidigare fall.

En annan dimension att också uppmärksamma här är att arbetet med *fallprevention* kan leda till negativa konsekvenser för de äldre. Vad händer t.ex. med den **äldres självbestämmande** om det råder delade meningar om hur den äldres bostad ska vara inredd? Om de äldre upplever att de inte får ha de möbler och mattor som de själva önskar? Kan det uppstå etiska dilemman som borde uppmärksammas och i vilka fora finns i så fall möjlighet att göra det?

Livsmedelshygien

Utbildningen i livsmedelshygien ingick i Diakonistiftelsens ansökan om ”Kompetenshöjning för undersköterskor och vårdbiträden inom demenssjukvård.

”Målsättning och förväntade effekter var ”höjd kompetens, utökat engagemang och intresse för arbetet hos medarbetarna. Mer motiverade medarbetare ger bättre vård och omsorg till våra vårdtagare.”

Utbildningen är en grundkurs i livsmedelshygien som omfattat två halvdagar. Arrangör var Anticimex. Kursen genomfördes, på arbetsplatsen, i två olika grupper under vintern 2006/2007. Samtlig personal, ca 40 personer, som arbetar dag, kväll och natt har deltagit.

Enligt Anticimex kursprogram skulle kursen ge grundläggande och praktiskt användbara kunskaper i livsmedelshygien.

Metod

Kursdeltagarnas erfarenheter och synpunkter på kursen samlades in med hjälp av en enkät, när en tid förflutit efter kursens avslut.

Resultatet av utvärderingen och några reflektioner

Resultatet av utbildningsanordnarens genomförda kursvärdering, i anslutning till kursavslutningarna var övervägande positivt både vad gäller upplägg och genomförande och uppfyllde i hög grad deltagarnas förväntningar på kursen.

Enkätundersökningen inom ramen för den här utvärderingen genomfördes ett drygt halvår efter genomförd utbildning. Många anger att de fått en större medvetenhet och kunskap om livsmedelshygien och upplever den direkta nyttan av de nya kunskaperna, vilket kan tyda på att satsningen gav önskvärd effekt.

Diakonistiftelsens målsättning och förväntade effekter av kursen var ”höjd kompetens, utökat engagemang och intresse för arbetet hos medarbetarna”. Enkätundersökningen ger en bild av att detta har uppnåtts.

Kunskapsanvändning

Enkätsvaren visar att många anser sig ha haft goda kunskaper om livsmedelshygien innan kursen, men att betydligt fler anser sig ha mycket goda kunskaper efter kursen. De exempel som ges på nya förvärvade kunskaper stämmer väl överens med kursens innehåll.

Medarbetarna uppger att kursen bidragit till att de nu har en bättre handhygien utan ringar och klockor och dylikt. Detta stämmer också överens med verksamhetschefens iakttagelser, som sett dessa effekter av kursen direkt, hör att attityderna förändrats och att medvetenheten om hygien blivit högre.

Verksamhetschefen ansåg det viktigt att samtliga medarbetare, oavsett funktion, genomgick kursen. Det har förmodligen också bidragit till att den fått det genomslag den fått.

Utbildningens betydelse för de äldre?

Utbildningen har genomförts verksamhetsnära och har utgått från ett brukarperspektiv, åtminstone i det avseendet att effekterna är avsedda att gynna brukarna, d.v.s., de enskilda äldre.

Någon brukarstudie för att se eventuella effekter av utbildningen för de äldre har inte genomförts. Flertalet medarbetare uppger här att de upplever att de äldre har nytta av utbildningen. De pekar på en större medvetenhet hos sig själva om vikten av hygien i mathantering vilket bidrar till en säkrare vård för de äldre.

Chefsutvecklingsprogram- Att leda i konkurrensutsatt verksamhet

Bakgrunden till programmet var nya krav som ställts på verksamheten, bl.a. i form av konkurrensutsättning, kundval och kostnadsanpassningar, vilket har skapat behov av att samla verksamheten kring hur att klara av att bedriva god äldreomsorg. En viktig förutsättning för att klara detta är enligt verksamhetens ledning ett fungerande ledarskap och att samtliga chefer involveras och är delaktiga, eftersom det är de som ska arbeta vidare med och leda utvecklings- och implementeringsarbetet i arbetslagen.

Syftet med programmet var:

”att rusta äldreomsorgens enhetschefer att leda en verksamhet som upphandlas i konkurrens- hur ska chefer och medarbetare lyckas?”

Målsättningen var att:

- *”låta cheferna ta del av och få förståelse för verksamhetens vision, affärsidé och motto*
- *ta fram ett antal verktyg som kan användas vid arbetsplatsträffar, planeringsmöten etc för att implementera förändringsarbetet bland medarbetarna*
- *genom omvärldsbevakning och spaning inhämta kunskap om konkurrens och eget val*
- *skapa delaktighet i äldreomsorgens övergripande kvalitetsarbete.”*

Ledarprogrammet har omfattat återkommande seminarier, internat och föreläsningar och det har ”byggt på” och samlat cheferna i hur att leda en verksamhet som är konkurrensutsatt och i förändring. Cheferna har fått ägna sig åt den nya inriktningen för verksamheten med vision, affärsidé och motto. Tanken var sedan att enhetscheferna skulle arbeta vidare med implementering av detta i sina egna enheter.

Ett par interna konsulter engagerades för att leda i och genomföra delar av programmet under dagarna. Samtliga fyrtio enhetschefer inom äldreomsorgen har omfattats av programmet. Utvärderingen omfattar de första delarna i programmet.

Metod

För att få en övergripande bild av ledarprogrammet, bakgrund och uppläggning har intervjuer genomförts med verksamhetens utvecklingsledare och med de interna konsulterna.

För att ta del av enhetschefernas erfarenheter och synpunkter på programmet genomfördes en enkätundersökning. Tjugosex av totalt fyrtio enhetschefer besvarade enkäten.

Resultatet av utvärderingen och några reflektioner

Resultatet visar, med reservation för bortfallet i enkätundersökningen, att enhetscheferna tycker att det har varit en bra och nödvändig satsning. De tycker att de har fått en ökad kunskap och förståelse för vad det innebär att arbeta i en konkurrensutsatt verksamhet och har stärkts i sitt ledarskap.

Att samtliga chefer deltagit, fått en förståelse för verksamhetens inriktning och nu har samma bas att utgå ifrån har enligt utvärderingens resultat bidragit till en utveckling av den egna professionen och sammanhållning kollegor emellan. Utvärderingen visar också att många av enhetscheferna nu upplever sig vara tryggare i sin roll när de nu vet vad kommunens äldreomsorg står för, både i mötet med medarbetare och med de äldre och deras anhöriga. Upplevelsen av att ha getts möjlighet att utveckla sitt eget ledarskap och att ”ha blivit satsade på” har också stärkt den egna rollen och ”koncernkänslan”. Att verksamhetens **ledning**, på alla nivåer, medverkat och deltagit i samtliga delar av programmet har upplevts positivt av enhetscheferna. Det ger också en tydlig signal om vikten av programmet.

Kunskapsanvändning

Flertalet enhetschefer upplever att det finns bra förutsättningar för att kunna arbeta med verksamhetens Vision, Affärsidé och Motto. De tycker bl.a. att det finns engagemang, vilja och delaktighet som också har blivit större i personalgrupperna efter att de som enhetschefer deltagit i den här utbildningen. Det har skapat en tydligare målbild och en samsyn i organisationen. Men det framkommer också att det är svårt att kunna avsätta **tid** till detta

eftersom det samtidigt också **pågår andra projekt** och annat utvecklingsarbete som också ska prioriteras.

Hinder som också upplevs bland några av enhetscheferna är **tidsbrist**. De har för många arbetsuppgifter och för stora personalgrupper att nå ut till för att skapa en samsyn i organisationen. Ekonomin, för låga ersättningar från uppdragsgivaren och kostnadsanpassningar upplevs av några andra enhetschefer som hinder.

Det kan noteras att förutsättningarna för att i arbetslagen arbeta med implementering och utveckling av verksamhetens inriktning kan se olika ut för olika enhetschefer. Alla har inte i sin vardag och närhet tillgång till kollegor för utbyte och stöd. Som exempel kan nämnas enhetschefer som ansvarar för verksamhet under kvälls- och nattetid, där det i praktiken också kan vara svårt att samla personal eller på landsbygden där det är långa avstånd till andra enheter. Här blir då för enhetscheferna gemensamt arrangerade sammankomster än viktigare att fortsätta med som ett kontinuerligt inslag i arbetet, för utbyte kollegor emellan och för stöd och träning i chefsrollen. Detta har också efterfrågats av många.

Utbildningens betydelse för de äldre?

En övervägande del av enhetscheferna tycker att utbildningssatsningen har haft betydelse för de äldre. En motivering som lämnats av flera är att den bidragit till att det blivit tydligare för medarbetarna att brukarna står i fokus och det har också arbetats med bemötandet till de äldre vilket i sig, enligt enhetscheferna borde resultera i positiva effekter för de äldre.

Demensvårdsutbildning

Målsättningen enligt ansökan till Kompetensstegen var:

”att höja kompetensen hos medarbetarna så att brukarna får god vård utifrån de enskilda behoven”.

Inriktningen var att medarbetarna skulle få ökade kunskaper i demensvård. Fokus skulle ligga på att få förståelse för individen vilket skulle bidra till ett bra och professionellt bemötande. Utbildningen förväntades leda till en ökad kunskap om demens och därmed större trygghet i mötet med brukare med demenssjukdom och deras anhöriga.

En extern konsult, Kerstin Lundström, Octopus, har genomfört utbildningen som har omfattat tre kursdagar, förlagda under tre veckor, med en heldag per vecka. Kurserna har genomförts i form av föreläsningar och seminarier. Tio kurser planerades för perioden 2006- 2008, med 25 deltagare per kurs. Målgrupp har varit ca 250, av Vård och bildnings ca 1800 medarbetare inom äldreomsorgen, i första hand medarbetare inom Vård och bildnings nystartade demenscentrum och nya demensenheter, men även medarbetare från övriga vårdboenden och hemvård. Övervägande delen av deltagarna har utgjorts av vårdbiträden och undersköterskor. I kurserna har deltagarna kommit från olika arbetsplatser.

Metod

I utvärderingen har tagits del av sammanställningar från kursvärderingar, som genomförts av arbetsgivaren, Produktion vård och bildning, vid kursavsluten för den här kursen i demensvård. För att gå lite djupare i resonemanget och fokusera på de mer långsiktiga effekterna av utbildningen valdes i den här utvärderingen att genomföra ett par gruppintervjuer, med sex av deltagarna, när en tid förflutit efter kursavslutningarna.

Resultatet av utvärderingen och några reflektioner

Kursvärderingarna som besvarades av deltagarna vid kursavsluten var övervägande mycket positiva. Kursdeltagarna upplevde i hög grad att kursen motsvarat deras förväntningar och lett till fördjupad kompetens om demens och demensvård. Resultatet av intervjuerna som genomfördes när en tid förflutit, ca ett halvår efter kurserna, gav samma bild. Kurserna har engagerat deltagarna och väckt intresse för att få lära sig ännu mer. Trots att omfattningen av utbildningen endast var tre dagar upplevde de intervjuade att de nya kunskaperna fortfarande vid tiden för intervjuerna kändes aktuella och bidrog till större kunnande och trygghet i yrkesrollen. Något som säkert bidragit till detta är att utbildningen utgick från deltagarnas vardag, med praktiska exempel som kändes igen. Även upplägget med tre dagar utspridda över tid gav möjlighet till egen reflektion i arbetet.

Kunskapsanvändning

När det gäller frågan om de nya kunskaperna tagits till vara på arbetsplatsen så är bilden som ges vid intervjuerna med deltagare delvis en annan än den som framkom vid kursvärderingarna i samband med kursavslutningen. Då var engagemanget och ambitionerna stora. Väl tillbaka på arbetsplatsen upplevdes att det mest var att återgå till jobbet som vanligt. **Chefens** och **arbetskamraternas** intresse, eller **klimatet** på arbetsplatsen spelade stor roll, så även om egna initiativ tagits eller inte.

När det handlade om hur deltagarna, rent generellt, såg på hur att ta vara på ny kunskap på arbetsplatsen och hur att utveckla vidare blev det tydligt att förutsättningarna och medvetenheten kan se väldigt olika ut på olika arbetsplatser. På vissa arbetsplatser var det självklart med kontinuerligt utbyte och reflektion kollegor emellan, lokalt anordnad fortbildning m.m. På andra arbetsplatser fanns varken intresse eller tid avsatt för motsvarande. Är det så att förutsättningarna ser så olika ut, personellt och ekonomiskt eller handlar det också om ett förhållningssätt? Hos chef? Hos medarbetare? Motsvarande skillnader framkom vid frågan om anledningen till deltagandet i kurserna. Allt ifrån arbetsplatser där det medvetet planerats långsiktigt strategiskt och där det var självklart vem som skulle delta, till arbetsplatser där den som råkade få syn på en utbildning fick gå.

Utbildningens betydelse för de enskilda äldre?

De intervjuade deltagarna upplevde att förståelsen för de äldre med demenssjukdom hade ökat och förhållningssättet förändrats, vilket enligt deltagarna bidragit till ett annat lugn för de äldre. Det borde kunna innebära att det får en positiv betydelse för de äldre även i ett långsiktigt perspektiv. Samtidigt har utvärderingen visat att det kan förekomma att den nya kunskapen inte tas till vara. Kan det på de enheter där så är fallet finnas risk för att de nya kunskaperna bara blir en tillfällig individuell stimulans för den som deltagit i utbildningen, men att det inte får någon positiv betydelse för den demenssjuke individen?

Fallpreventionsprojekt

Projektet bestod av två delar, fallprevention och rehabiliterande förhållningssätt, där teamutveckling utgjorde en viktig del.

Syftet med projektet var att arbeta vidare med det åtgärds paket som utvecklats tidigare i organisationen för fallprevention bland äldre personer och:

”att införa ett system där samtliga yrkesfunktioner samlas i väl fungerande team runt den enskilde brukaren, med gemensam målsättning och åtgärdsplan.”¹⁷

Målsättningen för projektet var enligt projektbeskrivningen ”att minska fallrisken för brukare inom såväl hemvården som särskilda boenden”.

Utbildningsinsatserna skulle innehålla fallpreventivt arbete, teamutveckling och hur handledning av kontaktpersoner ska ske. En av verksamhetens arbetsterapeuter anställdes som projektledare. En referensgrupp och en arbetsgrupp utsågs med representation från äldreomsorgens ledning, utvecklare och medarbetare.

Efter genomförd kartläggning av antalet fall har projektledaren, i samråd med arbetsgruppen, utvecklat rutiner och instruktioner för arbetet med fallprevention. Hon har utbildat legitimerad personal som sedan fått ansvar för att utbilda respektive arbetslag inom vårdboende och hemvård. Projektledaren har även utbildat personal inom kvällshemsjukvården och nattpatrullen. Dagverksamheternas personal har deltagit vid en föreläsning om fallprevention.

Metod

För att få en bakgrund och övergripande bild av projektet genomfördes intervjuer vid tre tillfällen med projektledaren. För att ta del av enhetschefernas och legitimerad personals erfarenheter och synpunkter på arbetet med fallprevention inom ramen för det här projektet genomfördes en enkätundersökning. Sjuttiofem av totalt etthundratrettioen personer besvarade enkäten.

Resultatet av utvärderingen och några reflektioner

Resultatet ger, med reservation för bortfallet i enkätundersökningen, i det stora hela en bild av ett omfattande utvecklingsarbete som engagerat samtliga yrkesgrupper, utvecklat teamarbetet och som upplevts positivt och nödvändigt. De olika yrkesrollernas uppgifter och ansvar i arbetet med fallprevention har tydliggjorts och rutiner, instruktioner och bedömningsinstrument har utvecklats som ett gemensamt stöd i detta arbete.

Resultatet ger också en bild av att enhetschefens roll har varit otydlig, även för de nya enhetscheferna själva. Att flera av enhetscheferna har varit verksamma på nuvarande arbetsplatser relativt kort tid kan ha haft betydelse för möjligheter till förankring av projektet. De har kanske inte hunnit etablera sig i sin chefsroll än och har mycket annat att hantera också, utöver arbetet med fallprevention.

Några enheter saknar också eller upplever sig ha haft sjuksköterskebrist och för liten tillgång på sjukgymnaster och/ eller arbetsterapeuter. Det kanske i sig kan förklara upplevelsen av ett bristande intresse hos några få i de yrkesgrupperna.

Kunskapsanvändning

Utbildningen i fallprevention i arbetslagen har genomförts av den legitimerade personalen vid enheterna vilket skulle kunna bidra till att kunskaperna finns kvar i arbetslagen även efter projektets avslut. Fallpreventionsprojektet har genomförts som en gemensam start i ett arbete som fortsättningsvis förutsätts ingå som en naturlig del i vardagsarbetet. För att det ska fortleva uppger ett flertal av dem som besvarat enkäten att det behövs uppföljning och en ”**motor**” i organisationen som påminner och uppmuntrar i det fallpreventiva arbetet. Fallombudets roll bör enligt flera stödjas i detta.

¹⁷ Sandström Marie, (2006) Redovisning av 2007 års arbete med fallprevention i Uppsala kommun, Produktion vård och bildning

En återkommande synpunkt i utvärderingen är att det är svårare att få arbetet att fungera i **hemvården** än i vårdboenden. Förutsättningarna ser olika ut. Personalen i hemvården är spridda över ett geografiskt område och finns inte i ett och samma hus som vid ett vårdboende. Det kanske krävs andra resurser och former för hur utvecklingsarbete ska ske där? En annan grupp som också har varit svårare att engagera är medarbetare som arbetar under **kvälls- och nattetid**. De har kännedom om hur situationen och miljön ser ut för äldre under en stor del av dygnet, en kunskap som borde vara viktig att ta vara på.

En annan återkommande synpunkt i utvärderingen är upplevelsen av att fallpreventionsarbetet har medfört för omfattande administration och dokumentation vilket i sig upplevs ta tid från arbetet med de äldre. Ett önskemål som nämns från flera är att det skulle gå att samordna med annan dokumentation.

Utbildningsinsatsen har haft som ambition att ske verksamhetsnära och utifrån ett långsiktigt perspektiv. Men det krävs ett fortsatt engagemang på olika sätt för att arbetet med fallprevention ska fortsätta och utvecklas vidare, så att det inte riskerar att rinna ut i sanden som några påtalat här.

Utbildningens betydelse för de äldre?

Målsättningen har varit att minska fallrisken för de äldre inom hemvård och vårdboende, genom att utöka och utveckla kunskaperna om fallprevention i arbetslagen. Huruvida kompetensutveckling och kompetensförstärkning har skett eller ej i personalgrupperna går inte att generellt uttala sig om i den här utvärderingen. Vad som framkommit är att samtliga enheter i olika omfattning arbetar fallpreventivt och att det uppfattas positivt av de olika yrkesgrupper som redovisats här. Vid tidpunkten för utvärderingen hade det inte genomförts någon uppföljning av antal rapporterade fall hos de äldre och dessutom hade det gått för kort tid för att kunna avläsa några direkta effekter, i minskat antal fall. Vad det inneburit i praktiken för de äldre som individer, vilka upplevelser de har av detta, har inte studerats inom ramen för denna utvärdering.

En synpunkt som lyfts är att arbetet med fallprevention kan riskera att inskränka på den **äldres självbestämmande** och integritet. Hur långt ska man som professionell gå i att försöka påverka den äldres eller den anhöriges inställning i ambitionen att förhindra fall. Är det så att man helt enkelt ibland får lov att acceptera den äldres vilja eller ovilja till att vidta nödvändiga åtgärder som t.ex. att ta bort möbler och mattor, med risk för nya fallincidenter. Det här är svåra frågor som måste utgå från varje unik individs behov, vilja och förutsättningar. Det kräver kontinuerlig dialog med den äldre och deras närstående och reflektion i arbetslagen. Det är viktigt att även etiska frågor uppmärksammas inom utbildning och genomförande.

Fortbildningsprogram för kvalitetsombud

I äldreomsorgen var avsikten att kvalitetscertifiera verksamheten enligt ISO:9001:2000. Som ett led i detta utsågs av enhetscheferna under 2006 kvalitetsombud vid varje enhet, totalt sextiofem personer. Kvalitetsombudens uppdrag är att utgöra ett stöd till kollegor och arbetskamrater i arbetet med kvalitetsutveckling och utgöra en länk mellan verksamhetens koncept- och kvalitetschef och arbetsplatserna.

Utbildning har genomförts för samtliga kvalitetsombud. Syftet enligt ansökan till Kompetensstegen har varit:

”att kvalitetsombuden ska sprida kunskap om frågor som rör kvalitet och kvalitetsutveckling vidare till övriga medarbetare i äldreomsorgen”/.../ kvalitetsombuden ska bidra till ökad information och dialog om kvalitetsarbete i det gemensamma utvecklings- och förbättringsarbetet på arbetsplatserna. Kvalitetsombuden blir en del i framåtskridandet på arbetsplatserna som innebär att medarbetare ges möjlighet till utveckling i sitt arbete- för att främja trivsel, hälsa och yrkeskunnande. Allt med fokus på god vård och omsorg om brukarna utifrån den enskildes behov.”¹⁸

Utbildningen har bl.a. genomförts i form av föreläsningar, seminarier och grupparbeten. Verksamhetens koncept- och kvalitetschef har varit ansvarig för och genomfört delar av utbildningsprogrammet. Femton av kvalitetsombuden har utsetts till internrevisorer. De har fått utbildning i hur att genomföra interna revisioner i verksamheten med fokus på kvalitetsfrågor.

Kvalitetsombuden har förväntats utgöra ett:

”stöd till kollegor och arbetskamrater i systematiskt kvalitetsutvecklingsarbete. Därigenom skapas delaktighet i verksamhetsutveckling på arbetsplatserna. Kvalitetsombuden ska utgöra nätverk inom hela verksamhetsområdet och bidra till att göra kvalitetsbristkostnader synliga. Nätverket blir också ett forum för dialog kring problem och möjligheter kring omvårdnadsarbetet utifrån brukarnas behov.”

Utbildningsinsatsen har ytterst syftat till att öka kvaliteten på vård och omsorg om brukarna.

Metod

För att få en bakgrund till utbildningssatsningen för kvalitetsombud genomfördes en intervju med äldreomsorgens koncept- och kvalitetschef.

För att ta del av kvalitetsombudens upplevelser och erfarenheter av utbildningssatsningen och kvalitetsombudsfunktionen intervjuades tjugosju av kvalitetsombuden i tre olika grupper. Deras synpunkter inhämtades även genom strukturerade fokusgrupper¹⁹ som genomfördes vid samma tillfällen.

Resultatet av utvärderingen och några reflektioner

Det resultatet av den här utvärderingen visar är att fortbildnings- / utbildningssatsningen för och av kvalitetsombud har haft fokus på utveckling av vardagsarbetet inom äldreomsorgen och på att förbättra insatserna för de enskilda äldre/ brukarna, har skett verksamhetsnära och haft ambitioner att involvera verksamhetens arbetslag. Det har haft ett långsiktigt perspektiv, Utvärderingen visar att kvalitetsombudens upplevelser av den nya funktionen har varit övervägande mycket positiva. De tycker att de har en tuff, men meningsfull och rolig uppgift att fylla. Kvalitetsombudsfunktionen beskrivs väldigt brett och har varit svår att konkretisera eftersom den ska omfatta allt av kvalitetsarbete. Det kan till viss del förklara att det har varit svårt att få alla i verksamheten att greppa och förstå vad det innebär. Det har från kvalitetsombuden själva uttalats ett önskemål om att få en skriftlig beskrivning av funktionen men det är förmodligen svårt att få till eftersom rollen utvecklas successivt hela tiden.

¹⁸ Ansökan om statligt stöd för kvalitets- och kompetensutveckling inom vård och omsorg om äldre, aktivitetsbilaga B nr:B5, mars 2007

¹⁹ Den strukturerade formen av fokusgrupp var inspirerad av Obert Christina & Forsell Monica (2002), *Fokusgrupp- ett enkelt sätt att mäta kvalitet*, Kommunlitteratur, Höganäs

De intervjuade kvalitetsombud som är internrevisorer tycker att revisionerna fungerar bra och att det är lärorikt och nyttigt. De intervjuade som inte är internrevisorer tycker att det fungerar bra att man granskar varandras verksamheter, det blir synliggjort vad som är bra och vad som brister.

Kunskapsanvändning

Enligt kvalitetsombuden lever kvalitetsutvecklingsarbetet och engagerar många medarbetare på de olika enheterna. De återkommande mötena med och stödet från kvalitets- och konceptchefen har av kvalitetsombuden upplevts mycket värdefullt och har säkert bidragit till det som nu, förefaller ha blivit ett inarbetat sätt att kontinuerligt arbeta med kvalitetsutveckling. Här kan antas att de även fått en bra hjälp på vägen i att tydliggöra sitt uppdrag av de konkreta uppdrag de kontinuerligt fått, från koncept- och kvalitetschefen, att arbeta vidare med på arbetsplatsen. Det visar på vikten av att kontinuerligt ha en ”motor” i verksamheten som underhåller och stödjer, de som i det här fallet, har fått en specifik uppgift, som kvalitetsombud.

I kvalitetsombudsfunktionen ingår även att i de respektive enhetsledningsgrupperna företräda samtliga ombudsfunktioner som finns i arbetslagen. Det som framkommer är att flertalet av de intervjuade kvalitetsombuden själva även innehar flera av de övriga ombudsrollerna på arbetsplatserna, vilket i sig kanske möjliggör att företräda samtliga ombudsfunktioner. Om ombudsfunktionerna fördelades på fler personer skulle kanske mer tid frigöras för att fungera i kvalitetsombudsfunktionen och fler i arbetslaget bli engagerade i den kontinuerliga utvecklingen av verksamheten?

Utvärderingen har visat betydelsen av **chefers** engagemang, intresse och att de ger förutsättningar för att kvalitetsombuden att kunna fungera i sin roll. Både när det gäller att i arbetslagen bidra till tydliggörande av funktion och syfte med kvalitetsombudsrollen och att avsätta den tid som krävs för uppdraget, vilket inte alltid synes vara fallet. Detsamma gäller för rollen som internrevisor. Det är angeläget för att kunna ta vara på den entusiasm och det stora engagemang som de kvalitetsombud som medverkat i den här utvärderingen gett uttryck för. Risken är annars att de inte orkar med uppgiften som tar både tid och kraft i anspråk. De intervjuade tyckte att **kollegornas** inställning till och accepterande av rollen som kvalitetsombud är viktig för att den ska fungera, vilket varierade enligt de intervjuade. De ansåg att det finns behov av att tydliggöra rollen bättre och att alla har ett ansvar för att arbeta med kvalitetsförbättringar.

Utbildningens betydelse för de äldre?

I intervjugrupperna var man överens om att det som åstadkommit av kvalitetsförbättringsarbete sedan kvalitetsombudsfunktionen utvecklats borde ha lett till förbättrade insatser och förbättrad trygghet för de äldre som har behov av vård och omsorg. De påtalade också att det fortfarande finns mycket kvar att förbättra.

Perspektiv på social omsorg

Syftet med utbildningen var att:

”ge ökad förståelse om den sociala omsorgens plats i det svenska välfärdssamhället”²⁰.

²⁰ Ansökan om statligt stöd för kvalitets- och kompetensutveckling inom vård och omsorg om äldre

Utbildningen skulle också utgöra ett slags ”kitt” och utgöra en form av diplomutbildning för att arbeta i kommunens äldreomsorg. Utbildningen skulle ge förutsättningar för diskussioner på arbetsplatserna ”kring en gemensam värdegrund utifrån en humanistisk syn om alla människors lika värde med respekt för självbestämmande och integritet.

Utbildningen har omfattat 7,5 högskolepoäng och genomförts vid Sociologiska institutionen, Uppsala universitet. Den har inom ramen för Kompetensstegen genomförts vid sex tillfällen med totalt 125 deltagare. Målgrupp har varit samtliga yrkesgrupper inom äldreomsorgen. Högskolebehörighet har inte varit ett krav för deltagande. De som haft behörighet har erbjudits att tentera för att erhålla 7,5 högskolepoäng. För övriga har ett kursintyg utfärdats. Varje kurs har varit spridd över tid, förlagd på sju dagar, som genomförts varannan vecka.

Metod

I utvärderingen har tagits del av sammanställningar från två av de kursvärderingar som genomförts av av kurserna. En gruppintervju och en enskild intervju genomfördes med fyra av deltagarna för att fördjupa frågeställningarna och för att fokusera mer på de långsiktiga effekterna genomfördes intervjuerna när en tid förflutit efter utbildningarnas slut.

Resultatet av utvärderingen och några reflektioner

De deltagare som besvarat utbildarens kursvärderingar som presenterats här och de deltagare som intervjuats i den här utvärderingen har varit övervägande mycket positiva till utbildningssatsningen. Deltagarna tycker att de fått nya kunskaper och insikter som påverkat deras förhållningssätt till de äldre de möter i sitt arbete. Något som återkommande nämnts i utvärderingen som deltagarna hade fått med sig från utbildningen var det som hade berörts om makt och maktrelationer i arbetet. Det har enligt de intervjuade medfört mycket funderande kring den egna rollen, förhållningssättet till de enskilda äldre de möter i sitt arbete och huruvida de omedvetet utövar makt.

Utbildningen har enligt de intervjuade deltagarna ökat medvetenheten och insikten om den äldres situation. Intresse har väckts för ytterligare studier i ämnet social omsorg. Deltagarna tycker att erfarenhetsutbytet med övriga deltagare och yrkesgrupper i kurserna har varit en stor behållning av kursen, de upplever att det har bidragit till att vidga perspektiven.

Anledningen till att förlägga utbildningarna på universitetsnivå var ambitionen att knyta vetenskap, beprövad erfarenhet och verksamhet närmare varandra. De utbildningar på universitets- eller högskolenivå som vanligtvis erbjuds anställda inom äldreomsorgen riktar sig enligt de intervjuade vanligtvis till chefer och legitimerad personal, där flertalet har behörighet att studera vid högskola.

I den här utvärderingen har framkommit att flertalet deltagare, oberoende av yrkeskategori med högskolebehörighet eller ej, har uppskattat utbildningen och upplevt den som möjlig att genomföra och sett det som värdefullt att andra yrkesfunktioner utöver den egna deltagit.

Kunskapsanvändning

Resultatet av den här utvärderingen visar att de deltagare som intervjuats upplever att det ofta saknas förutsättningar för **reflektion** och diskussion på arbetsplatserna, vilket de ser som nödvändigt för att de nya kunskaperna efter kursen ska kunna utvecklas och komma till användning i arbetet. Det är inte möjligt att avsätta tid för detta och intresset hos **chefer** och **kollegor** varierar. Om alla på arbetsplatsen inklusive chefen går den här kursen, vilket de intervjuade föreslår, kanske det kan ge den gemensamma bas i arbetet som eftersträvas och skapa ett gemensamt intresse och behov av att föra en dialog om vidare i arbetslagen. Om så inte sker kan man fråga sig om utbildningssatsningen långsiktigt kommer att leda till den

gemensamma värdegrund som eftersträvats och inte bara till en individuell utveckling för de som deltagit i utbildningen.

De intervjuade tycker att någon form av uppföljning av kursen vore bra och att eventuellt skapa några grupper som vill fortsätta att utveckla någonting som har dykt upp och resonerats om under utbildningen, t.ex. att utveckla något i förhållningssättet i arbetet.

Kontinuerlig **handledning** tycker samtliga intervjuade behövs inom äldreomsorgen för att behålla och utveckla nya och gamla kunskaper, men det förekommer endast i undantagsfall.

Utbildningens betydelse för de äldre?

De intervjuade tror att den nytta de äldre kan få av att personalen deltagit i utbildningen är att man som personal efter kursen känner sig lugnare och säkrare i möten med de äldre. De tycker att de nu har ett annat förhållningssätt till och förståelse för den äldre och utgår från hans/ hennes situation och behov på ett annat sätt än tidigare, vilket de tycker borde gagna de äldre.

Utbildningsprogram för biståndshandläggare

Utbildningsprogrammet har riktat sig till samtliga 30 biståndshandläggare inom enheten, samt även erbjudits till övriga tillsvidareanställda och långtidsvikarier, vid Äldrestödsenheten och planerades att omfatta fyra olika delar.

Tre av delarna har genomförts inom ramen för Kompetensstegen:

- Utbildning i samtalsmetodik/ bemötande, fyra dagar,
- Fördjupningslagstiftning i aktuell sociallagstiftning, tre dagar
- Utbildning i kulturkompetens, en och en halv dag.

Utbildare har varit externa konsulter och en intern konsult i kommunen.

Utbildningsprogrammet förväntades 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
- att förbättra biståndshandläggarnas handläggningskompetens och därmed rättssäkerheten för den enskilde äldre
- ett bättre bemötande av och förståelse för äldre från andra kulturer.

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

Metod

För att få ta del av bakgrund och tankar med utbildningssatsningen genomfördes en intervju med socialtjänstchefen, som är chef för Äldrestödsenheten.

För att ta del av deltagarnas erfarenheter och synpunkter på utbildningens betydelse för yrkesrollen genomfördes en enkätundersökning. Av sjuttiofå utsända enkäter besvarades arton.

Resultatet av utvärderingen och några reflektioner

Det går inte att dra några slutsatser av denna utvärdering vad denna utbildning haft för betydelse för biståndshandläggarna p.g.a. den låga svarsfrekvensen. 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 som krav på omställningar i organisationen med därtill hörande samtida utbildningar.

Utbildningens betydelse för de äldre

Av de få personer som besvarat de enskilda frågorna i enkäten var flertalet positiva till utbildningen som helhet 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.

Några tyckte att utbildningen bidragit till ökade kunskaper om sociallagstiftning och större kunskap om hur dokumentation ska ske och att den bidragit till en större trygghet i bättre möten med de äldre och anhöriga de möter i sitt arbete och att det nu är lättare att möta frågor av komplicerad natur.

Några tyckte att de efter utbildningen blivit mer lyhörda och fått bredare perspektiv. 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. Någon enskilda person uppgav i enkäten att utbildningssatsningen inte kom de äldre till godo.

Ytterligare kunskapsinhämtning inom ramen för datainsamlingen

Under hösten 2008 genomfördes intervjuer med tolv enhetschefer, en individuellt och övriga i tre olika grupper. Enhetscheferna var verksamma inom hemvård, vårdboende och jour- och stödverksamhet. Två av vårdgivarna var representerade. Syftet var att få ta del av chefernas erfarenheter och synpunkter på vad satsningarna inom ramen för Kompetensstegen som helhet haft för betydelse, för medarbetare, arbetslag och de enskilda äldre/ brukarna.

Med motsvarande syfte genomfördes intervjuer med representanter för olika arbetslag, arton vårdbiträden och undersköterskor, en individuellt och övriga i fem olika grupper. Tolv av dessa var verksamma inom olika vårdboenden, fyra personer inom hemvården samt två personer inom jour- och stöd/ nattverksamhet.

Individuella intervjuer har även genomförts med den för de olika vårdgivarna gemensamma referensgruppen för att ta del av deras erfarenheter och synpunkter av Kompetensstegsatsningen rent generellt och om erfarenheterna av referensgruppens arbete.

Här ges en sammanfattande presentation av vad som framkommit vid intervjuerna.

Intervjuer med enhetschefer

Upplevelsen av Kompetensstegen generellt

Enhetscheferna upplever att utbudet av utbildningar under åren med Kompetensstegen har varit mycket mer omfattande än tidigare. Det mesta har upplevts väldigt bra och relevant, men ibland svårt att delta i och genomföra praktiskt p.g.a. att det blivit för många satsningar på en gång. Utbildningarna inom ramen för Kompetensstegen hade ibland kolliderat med andra

krav på utbildning från Äldrekontoret. Enhetscheferna var positiva till olika utvecklingsinsatser, men för att de ska leda till något uttryckte de önskemål om att få fokusera på en sak i taget.

Samtliga intervjuade enhetschefer var mycket positiva till satsningen på validering och kompletteringsutbildningen. De upplevde att medarbetarnas nya kunskaper märktes konkret i det dagliga arbetet och att tryggheten i yrkesrollen och självförtroendet har ökat. De har fått en annan förståelse för arbetet och kunskaper om det normala åldrandet, vilket påpekades vore önskvärt att även andra yrkesgrupper i äldreomsorgen skulle få. De hade också upplevt att det var mycket de behövde kunna som de inte kände till. En av enhetscheferna refererade till det en medarbetare uttryckt efter utbildningen:

”ja man går ju en treårig högskoleutbildning för att ta hand om barn, ofta friska, i förskolan, men vi vårdar ju gamla och sjuka och då behövs det tydligen ingenting...”

Flera av medarbetarna hade varit mycket oroliga innan utbildningen, p.g.a. tidigare dåliga skolerfarenheter. Upplevelserna av valideringen i utbildningen hade upplevts positivt, eftersom deltagarna fick bekräftat att det var mycket som de redan kunde.

Det fanns synpunkter på att handledar- /mentorsutbildningens syfte hade varit otydligt. Rent generellt var cheferna mer positiva till utbildningar som varvas med arbete och är förlagda under längre tid p.g.a. möjligheten till återkoppling och reflektion över arbetet.

Kompetensstegens betydelse för arbetslaget

De intervjuade enhetscheferna ansåg att det är viktigt att olika utbildningsinsatser omfattar många på en arbetsplats. På de arbetsplatser där flera medarbetare deltagit i olika utbildningsaktiviteter märks det enligt några av enhetscheferna skillnad i sättet att prata i arbetslaget. Det ger en gemensam bas att utgå ifrån, ger underlag och stimulerar mer av gemensamma reflektioner och gör det enklare att komma tillbaka till arbetslaget efter utbildning. Kollegornas attityder till den som kommer tillbaka efter utbildning påverkar enligt enhetscheferna om de nya kunskaperna kommer till användning eller ej.

Kompetensstegens betydelse för de äldre

Eftersom det är mycket annat som har utvecklats och förändrats i verksamheterna under åren med Kompetensstegssatsningarna tyckte enhetscheferna att det var svårt att uttala sig om vad som påverkat vad. Om kunskaperna i arbetet ökar borde det bidra till att de äldre blir tryggare. Några av enhetscheferna upplevde att klagomålen från anhöriga har blivit färre under de senaste åren och att de är mer positiva över lag. Någon upplevde att sjukfrånvaron sjunkit i arbetslagen, färre med ”måndagssjukan”, vilket bidrar till större kontinuitet i personalgrupperna.

Förutsättningar för kompetensutveckling-/ kunskapsanvändning

Som chef måste man enligt enhetscheferna ”peppa” sina medarbetare att våga gå en utbildning och att också stötta dem och visa intresse under tiden utbildningen pågår. För att olika satsningar ska hållas levande krävs enligt enhetscheferna både eldsjälar som kan ”hålla lågan uppe” och uppföljning och olika sätt att underhålla det projekt satt igång, annars faller det enligt enhetscheferna. En chefsuppgift är enligt de intervjuade också att försöka att engagera fler av medarbetarna i olika ombudsfunktioner. Det vanliga är att det är samma engagerade medarbetare som får fler funktioner p.g.a. att andra inte vill ta på sig sådana uppdrag.

Samtliga enhetschefer tyckte de att de själva borde bli bättre på att ta till vara på det medarbetarna kan och stimulera det. Det tyckte att de borde ställa större krav på medarbetarna

att återberätta för kollegor vad de varit med om i olika utbildningssatsningar. De tyckte också att de själva som chefer borde vara mer medvetna om vad det är de skickar sina medarbetare på för utbildningar samt att utbildning borde resultera i andra arbetsuppgifter.

Synen på Kompetens

Mycket i resonemanget kom att handla om synen på kompetens. Uppfattningarna var varierande huruvida formell kompetens var ett krav vid rekrytering av nya medarbetare. Samtliga enhetschefer hade uppfattningen att det fanns ett beslut i kommunen om att lägga formella kompetens vid nyrekrytering var undersköterske- eller Omvårdnadsprogrammet på gymnasienivå, men att det inte alltid gick att efterleva. För några av enhetscheferna var förhållningssätt och tidigare erfarenhet av äldreomsorg det viktiga.

Det vanligaste uttalade behovet av utbildning i arbetslagen var enligt enhetscheferna i sårvård. Behovet och efterfrågan på datautbildning var också återkommande p.g.a. att det mesta av dokumentationen i arbetet förväntades att ske via dator. Ett problem var då enligt enhetscheferna att det finns för få datorer på deras arbetsplatser. Här kommenterades också att nya projekt ofta medför ökat krav på dokumentation, vilket börjar bli svårt att hantera och skulle behöva samordnas på något vis.

Enhetscheferna tyckte att ”ribban behöver höjas” kompetensmässigt i arbetslagen samt att det rent generellt behövs mer utbildning i bemötande.

Annat aktuellt i verksamheterna under åren med Kompetensstegen?

Utöver Kompetensstegen har andra projekt och förändringar som också på olika sätt påverkat verksamheten varit aktuella under samma period. Det som nämndes var nya aktuella upphandlingar av verksamhet, införandet av eget val i hemvården och förenklad biståndshantering, nedläggning respektive uppstart av nya verksamheter. Det har under samma period varit en relativt stor omsättning av enhetschefer och legitimerad personal.

Intervjuer med arbetslag

Upplevelsen av Kompetensstegen generellt

Flera av de intervjuade tyckte att Kompetensstegen inneburit ett lyft för arbetet och att det blivit roligare i arbetet och på arbetsplatsen. Utbudet hade varit stort och utbildningarna varit intressanta och upplevts relevanta. Några av de intervjuade hade inte själva deltagit och hade inte märkt att det varit mer av utbildning än tidigare.

Flertalet av de intervjuade hade gått validering och kompletteringsutbildningen. Det var bara en av dem som inte upplevde att hon lärt sig något nytt. Det positiva hade varit att få betyg och en underskötersketitel. Övriga var mycket positiva till utbildningen. De hade fått bekräftat vad de redan kunde, vilket hade påverkat självkänslan och modet att fullfölja utbildningen. De upplevde att de hade lärt sig mycket som var bra att kunna i arbetet vilket bidragit till en annan trygghet i yrkesrollen. Dessutom hade det varit roligt och utbytet med kollegor från andra verksamheter hade upplevts mycket givande. Samtliga uttryckte att de aldrig hade gått utbildningen om de hade behövt bekosta den själva.

De intervjuade som var verksamma inom hemvården tyckte att det var svårt att få gå på utbildning p.g.a. att det inte finns tid eller pengar för att ersätta den som går på utbildning med vikarier. Övriga intervjuade tyckte att det i regel fanns möjlighet att få gå på utbildning när det fanns behov och önskemål. En kommentar som återkom från flera av de intervjuade var att flera av projekten inom ramen för Kompetensstegen medfört ett ökat krav på

dokumentation, vilket inte uppskattats. Det upplevdes från flera att dokumentationen tar alldeles för mycket tid.

Kompetensstegens betydelse för arbetslaget

De intervjuade tyckte rent generellt inte att Kompetensstegen haft någon betydelse för arbetslaget.

Kompetensstegens betydelse för de äldre

Några av de intervjuade tyckte att de själva hade utvecklat en mycket större kompetens genom att ha deltagit i olika Kompetensstegsatsningar, vilket de tyckte borde bidra till en bättre vård och omsorg och därigenom trygghet för de äldre och deras anhöriga. Det har enligt några av de intervjuade medfört att de har blivit mer uppmärksamma än tidigare på förändringar hos de äldre och vet också på ett annat sätt när de ska reagera och kontakta exempelvis sjuksköterskan. De tyckte också att utbildningarna bidragit till att de i arbetslaget utvecklat ett bättre och gemensamt förhållningssätt och blivit bättre i bemötandet av de äldre. Enligt ett par av de intervjuade hade Kompetensstegen möjliggjort att nu samtliga på de arbetsplatserna har formell kompetens för sitt arbete vilket borde resultera i en ökad kvalitet i vården för de äldre.

Några av de intervjuade tyckte inte att utbildningsatsningarna haft någon betydelse alls och märkte inte någon skillnad i sättet att arbeta eller förhålla sig.

En synpunkt från en av deltagarna är att arbetet med fallprevention som utvecklats inom ramen för Kompetensstegen har medfört att det hänt att flera av de äldre blivit upprörda för att de inte får ha kvar sina mattor i hemmen, men att det samtidigt nog bidragit till att färre ramlar.

Förutsättningar för kompetensutveckling-/ kunskapsanvändning

Några av dem som genomgått validering och kompletteringsutbildningen upplevde att de har fått andra arbetsuppgifter efter genomförd utbildning. En av de intervjuade uttryckte det så här:

”att förr kände jag mig som en städhjälp, nu får jag ta större ansvar”.

Några av de intervjuade tyckte att det handlar om att själv ta initiativ till att vilja använda sina nya kunskaper och visa att man kan. Några andra tyckte att det var viktigt att inte komma efter utbildning och tro att man kunde mer än någon annan. För att kunna använda sina nya kunskaper efter utbildning och kanske få ny arbetsuppgifter förutsätter enligt några av de intervjuade att de samtidigt får tid till att utföra det, vilket inte enligt de intervjuade alltid är fallet. Hos ett par av de intervjuade är alla intresserade av att få ta del av vad en kollega har lärt sig av en utbildning. Där resonerar de sedan gemensamt om hur de ska kunna använda sig av den nya kunskapen i arbetet. Det bidrar enligt en av de intervjuade till att känna stolthet över sin arbetsgrupp. Ett par andra av de intervjuade tyckte inte att någon skulle behöva förmedla vad de lärt sig i utbildning. De tyckte att de som var intresserade fick gå utbildningen själva. Flera av de intervjuade tyckte att kunskapsanvändningen skulle underlättas om alla får gå samma utbildning och att det skulle leda till ett annat ”prat” i arbetslaget.

Synen på Kompetens

Den allmänna synen på vilken kompetens som behövs för arbete med omsorg om äldre varierade bland de intervjuade. Resonemanget var ungefär detsamma i samtliga grupper. De intervjuade tyckte att alla borde ha undersköterskeutbildning eller Omvårdnadsprogrammet,

men samtidigt tyckte de att det viktiga var att man har rätt förhållningssätt i arbetet. Så utbildning skulle inte vara ett absolut krav. Samtidigt tyckte de att utbildning bidrar till högre status och högre lön så... Några av de intervjuade tyckte att det skulle vara ett absolut krav att ha formell utbildning innan man börjar arbeta med vård och omsorg för äldre. Fler av de intervjuade uttryckte behov av mer utbildning i sårvård. De som arbetade på natten uttryckte behov av utbildning i lyftteknik. Möjlighet skulle då ges till instruktioner och handledning på nattetid hos enskilda äldre där det utförs svåra lyft, eftersom situationen för de äldre ofta är annorlunda då än på dagtid. De som arbetade inom hemvård ansåg att de behövde mer utbildning om psykiatri och missbruk eftersom de upplevde att det blir vanligare att hemvården ger stöd till personer som har sådana problem och funktionshinder.

Annat aktuellt i verksamheterna under åren med Kompetensstegen?

Flera av de intervjuade upplever att det har varit många chefsbyten i deras verksamheter under åren med Kompetensstegen. Några andra upplever att det varit väldigt många byten av sjuksköterskor under åren vilket i sig varje gång medfört nya rutiner.

Intervju med referensgrupp

Referensgruppens roll

De intervjuade tycker att referensgruppen har fungerat väldigt bra under åren med Kompetensstegen. Initialt hade den för några upplevts lite svår att hantera eftersom deltagarna representerade de olika vårdgivarna som också konkurrerade om uppdrag i äldreomsorgen, i olika upphandlingssituationer. Det hade också varit otydligt om och var i kommunen samordningen av Kompetensstegen skulle ske eftersom det rörde sig om flera vårdgivare. Initialt låg fokus i referensgruppens möten mycket på de olika ansökningsperioderna och upphandling av utbildning. Efter hand har gruppen hittat sin roll och har fört en kontinuerlig dialog om grundläggande kompetensutvecklingssatsningar som är gemensamma för samtliga, oberoende av driftform. Enligt några av de intervjuade kom det inledningsvis krav från annat håll på utbildningar som skulle genomföras samtidigt med pågående satsningar inom ramen för Kompetensstegen. För att undvika att det skulle ske beslutades att alla sådana frågor och propåer om utbildning skulle gå igenom och samplaneras med referensgruppen. Flertalet representanter har varit desamma under åren med Kompetensstegen, de känner varandra bra, har gjort besök hos varandra och hos andra och upplever ingen konkurrens sig emellan i referensgruppssituationen. De har kommit överens om vilka studieförmåner som ska gälla för dem som deltar i gemensamma utbildningar, ledig tid för studier, läroböcker osv. Gruppen har träffats ungefär en gång per månad under åren 2006- 2008 och kommer enligt de intervjuade att fortsätta träffas även efter Kompetensstegens slut. Arbetet har utvecklats till att även avhandla andra kompetensutvecklingsfrågor.

Upplevelsen av Kompetensstegen generellt

Upplevelse av Kompetensstegen är mycket positiv, de intervjuade upplever att Kompetensstegen har möjliggjort en kompetensutveckling och kompetensförstärkning som annars inte varit möjlig. Det har upplevts bra att man ur ett nationellt perspektiv har lyft frågorna vilket har bidragit till mer av långsiktigt tänkande och möjlighet att lokalt börja jobba mer fokuserat med frågorna. Kommunen kommer enligt de intervjuade att fortsättningsvis också avsätta medel för gemensamma satsningar, men det kommer inte att bli samma villkor som under de här åren. Det innebär att det kommer att bli svårare att genomföra de enskilda utbildningarna. Några av vårdgivarna har satsat på egna kompetensutvecklingsinsatser utöver de gemensamma och några andra har inte sett sig ha haft möjlighet till det, bl.a. på grund av pågående upphandlingar.

Valideringen och kompletteringsutbildningen ses som en stor och välbehövlig satsning. Deltagarna har vuxit både vad gäller självkänsla och profession. Det har upplevts positivt att den har varit upplagd över en längre period och varvats med arbete vilket bidragit till att kunskaperna mognat efter hand.

Kompetensstegens betydelse för arbetslaget

Där hela arbetslag deltagit i någon aktivitet tror de intervjuade att det får betydelse för hela arbetslaget, men att det är svårare om bara någon enstaka deltar. Några påpekar att det är viktigt att arbeta strategiskt långsiktigt med kompetensutvecklande insatser för att det ska få några effekter både i arbetslaget och för de äldre. Enligt några av de intervjuade har det efter att medarbetare gått utbildning, framför allt validering och kompletteringsutbildning, märkts en skillnad i arbetslagen på medarbetarnas sätt att diskutera och hur de börjat reflektera i arbetet på ett annat sätt. En viss avundsjuka kan enligt några av enhetscheferna ha märkts i arbetslagen hos dem som inte gått utbildning, när de märkt hur roligt de som gått tycker att det är.

Kompetensstegens betydelse för de äldre

De intervjuade tycker att det är svårt att svara på om Kompetensstegsatsningarna haft någon betydelse för de äldre. Men de upplever att de medarbetare som deltagit i olika utbildningar har upplevt att de fått mycket ny kunskap via utbildningarna och att det förmodligen bidrar till att de förändrar och förbättrar sitt beteende eller arbetssätt så att det blir bättre för de äldre.

Förutsättningar för kompetensutveckling-/ kunskapsanvändning

Det viktiga är enligt de intervjuade att på olika sätt ta till vara de nya kunskaper som medarbetarna fått med sig från utbildning. Chefer har ett stort ansvar för att ge förutsättningar till det, visa intresse, ge stöd och tid till det. Arbetskamraternas attityder spelar enligt de intervjuade även en viktig roll.

Synen på Kompetens

Samtliga intervjuade tycker att det ska ställas krav på formell kompetens vid nyrekrytering, men, flera kommenterar också att det inte alltid går att uppfylla. En stor del av lärandet sker enligt de intervjuade i arbetet och med hjälp av erfarna kollegor. I perioder kan det vara färre som söker arbete med formell kompetens. När arbetsmarknadsläget är sådant att det är lätt att få arbete, då är det inte så intressant att söka arbete inom äldreomsorg. Erfarna vikarier kan omfattas av LAS (Lagen om anställningsskydd) vilket gör att de kan bli tillsvidareanställda utan formell kompetens.

Annat aktuellt i verksamheterna under åren med Kompetensstegen?

Nya upphandlingar av verksamhet har varit aktuella under åren med Kompetensstegen. Några av vårdgivarna har utöver satsningarna inom ramen för Kompetensstegen genomfört egna utbildningsinsatser, bl.a. i form av kortare seminarier. Chefsbyten och organisationsförändringar har varit aktuella hos ett par av vårdgivarna.

Diskussion utifrån resultaten

Det har inneburit en enorm kraftsamling att genomföra satsningarna inom Kompetensstegen inom ramen för en verksamhet som skall fungera som vanligt i alla fall.

Flertalet av de ca 2700 anställda personerna har på något sätt involverats eller varit delaktiga i olika delar av satsningen. Ett stort arbete har lagts på planering, rekrytering av vikarier, schemaläggning osv. för att få det hela att fungera. Det har krävts ett stort engagemang och insatser både från dem som deltagit i olika aktiviteter och deras kollegor som har sett till att arbetet har fungerat under tiden.

Samtliga verksamheter som på uppdrag av Uppsala kommun utför tjänster till de äldre med behov av stöd har på olika sätt varit involverade i de olika kompetensutvecklingssatsningarna, antingen med ett fåtal personer från olika arbetslag eller med hela arbetsplatser.

Resultatet av utvärderingen visar att satsningarna i stora drag har upplevts mycket positivt av både deltagare och chefer som medverkat i utvärderingen. Kompetensstegen har möjliggjort en omfattande satsning på kompetensförstärkningar av personalen. Resultatet av utvärderingen visar att satsningarna på olika sätt för många har bidragit till individuell utveckling. Satsningarna kan också ha ökat självförtroende och trygghet i yrkesrollen, lett till ett förbättrat förhållningssätt och en ökad förståelse för de äldre. Den erfarenhetsbaserade kompetensen har för många medarbetare synliggjorts genom den validering som genomförts inom ramen för Omvårdnadsprogrammet.

Målsättningarna för de olika utbildnings-/ utvecklingsaktiviteterna har enligt den bild som ges i stora drag i de flesta fall uppnåtts, vad gäller kompetensförstärkningar hos personalen i ett kortsiktigt perspektiv. Vad satsningarna har för betydelse för de äldre är svårt att uttala sig om. Här har den frågan enbart belysts indirekt genom att verksamheternas medarbetare på olika sätt har fått ge sin bild av hur de tror att kompetensutvecklingssatsningarna kommer de äldre till del. Flertalet av de medverkande i den här utvärderingen tycker att uppnådda kompetensförstärkningar borde bidra till förbättringar för enskilda äldre och deras anhöriga. Kompetensstegen har också bidragit till att det nu gemensamt för de olika vårdgivarna i Uppsala finns en kontinuerlig och långsiktigt syftande planering för fortsatta generella kompetensutvecklingsinsatser och kommunen har avsatt medel för de kommande årens satsningar.

För att nuvarande och kommande kompetensutvecklingssatsningar ska bidra till en förbättring av kompetens och till nytta för de äldre i ett långsiktigt perspektiv är det viktigt att förutsättningar finns för att ta vara på och använda de nya kunskaperna. Resultatet av denna utvärdering visar att förutsättningarna för detta är varierande. Det finns en risk för att satsningarna endast leder till individuell utveckling för dem som deltagit i de olika satsningarna.

Ett syfte med denna utvärdering är att ge ett underlag som kan skapa en medvetenhet och en dialog kring hur att arbeta med kompetens- och verksamhetsutveckling framöver, d.v.s. att bidra till en förståelse om hur kompetensutvecklingssatsningar kan leda till ett långsiktigt lärande.

Det går inte att ge en enkel presentation av om och hur de nya kunskaperna som de olika utbildnings-/ utvecklingssatsningarna resulterat i kommit till användning i arbetet. Resultatet av utvärderingen ger dock en bild av vad de olika medverkande i utvärderingen upplever som viktiga förutsättningar för att så ska ske. Det visar även att förutsättningarna varierar mellan olika verksamheter.

Utbildnings- / utvecklingsinsatsens relevans för arbetet är en självklar förutsättning för att de nya kunskaperna ska kunna komma till användning i arbetet. Det är alltså viktigt att insatsen motsvaras av ett faktiskt upplevt behov i verksamheten.

Vad samtliga medverkande i utvärderingen på olika sätt lyft fram är att både chefers och kollegors förhållningssätt och inställning till satsningen har stor betydelse och många gånger är avgörande för hur de nya kunskaperna tas till vara. Det upplevs viktigt att syftet med olika utbildningar/utvecklingsprojekt är förankrat hos chefen och att hon/ han har en tydlig avsikt med aktiviteten. Chefen har sedan ansvar för att se till att det finns förutsättningar för att använda de nya kunskaperna och att stimulera ett kontinuerligt lärande i arbetslagen. Kollegornas förhållningssätt upplevs också kunna vara stödjande eller hindrande när en kollega kommer tillbaka med nya insikter och kunskaper från någon aktivitet. Det underlättar att få gehör hos kollegor om fler från samma arbetslag deltagit i en och samma aktivitet. Det ökar dessutom förutsättningarna för att utveckla en gemensam bas och därigenom ökad förståelse för arbetet och för den äldre.

En annan återkommande faktor som nämnts som har betydelse för möjligheter till kunskapsanvändning är den enskilde medarbetarens/deltagarens egna ambitioner och syften med att delta i någon utbildnings-/ utvecklingsaktivitet. Anledningarna till att delta kan variera.

Det handlar alltså inte enbart om utbildnings-/ utvecklingssatsningen som sådan om målen med satsningen ska uppnås.

Som en illustration presenteras följande exempel på vilka uppfattningar om olika roller som medverkande i utvärderingen har gett uttryck för, antingen om sig själva i sin funktion eller om hur de uppfattat andra funktioner.

De illustrerar ytterligheter av åsikter som förmodligen i mer eller mindre utsträckning kan förekomma på olika arbetsplatser.

Chefers inställning och förhållningssätt i arbetet med kompetensutveckling, två ytterligheter

Chef A	Chef B
Planerar kompetensutveckling strategiskt långsiktigt utifrån verksamhetens mål och medel	Upplever sig inte ha tid att arbeta strategiskt långsiktigt
Ser kompletterande resurser i arbetslaget som resurser	Ser samtliga medarbetare kompetensmässigt som en och samma grupp
Tar egna initiativ till olika kompetensutvecklingsinsatser för arbetslaget	Väntar på besked och erbjudanden om kompetensutvecklingsinsatser från verksamhetens ledning
Ser medarbetarsamtalet som ett viktigt forum för att tillsammans med medarbetaren bl.a. föra en dialog om kompetensutvecklingsbehov	Använder inte medarbetarsamtalet för dialog om kompetensutvecklingsbehov
Tydliggör syfte med kompetensutvecklingssatsningar i arbetslaget	Låter var och en själv ta reda på syftet med olika kompetensutvecklingssatsningar

Utser medarbetare till olika satsningar	”Först till kvarn” gäller
Följer utbildningen med intresse	Har inget engagemang i utbildningen
Stöttar medarbetaren som deltar i utbildning	Har ingen speciell kontakt med medarbetaren angående utbildningen
Skapar utrymme för medarbetaren att förmedla sina upplevelser och lärande	Ger inget utrymme för medarbetaren att ge återkoppling i arbetslaget
Är intresserad av och möjliggör att de nya kunskaperna kommer till användning i arbetet	Känner inte till vad medarbetaren lärt sig och har inga planer på att de nya kunskaperna ska användas
Ser kontinuerlig reflektion i arbetet som en viktig del i en ständig lärprocess	Ser inte behovet av reflektion i arbetet, upplevs inte som riktigt arbete
Tydliggör olika yrkes- och ombudsfunktioner	Medverkar inte till att tydliggöra olika yrkesroller och funktioner

Arbetskamraters inställning och förhållningssätt till kompetensutveckling, två ytterligheter

Arbetskamrater A	Arbetskamrater B
Ser kompetensutveckling som nödvändig	Ser inga behov av kompetensutveckling
Ser arbetslagets samlade kompetens som en resurs	Tycker att alla i arbetslaget ska ha samma kunskaper och göra samma saker
Är väl medvetna om vikten av att en kollega ska delta i en speciell kompetensutvecklingsinsats	Tycker att alla eller ingen ska delta i en speciell kompetensutvecklingsinsats
Är intresserade av att ta del av det kollegor lärt sig	Har inget intresse av att ta del, ”hon ska inte komma och tro att hon är nåt”
Ser det som självklart att själva till arbetslaget bidra med det de lärt sig	Tycker inte att det finns någon anledning att någon av kollegorna informerar andra, ”är dom intresserade får dom väl gå själva”
Ser reflektion i arbetet som ett nödvändigt och viktigt inslag för ett ständigt lärande för utveckling och förbättring	Har inga behov av reflektion, anser sig redan kunna det som behövs i arbetet

Individens/ den enskilde medarbetarens inställning och förhållningssätt till kompetensutveckling, två ytterligheter

Individ A	Individ B
Är intresserad av att lära sig mer	Tycker sig redan kunna allt
Ser det som självklart att anställningen innefattar krav på kontinuerlig kompetens- och yrkesutveckling	Vill inte delta i några kompetensutvecklingsinsatser
Tar egna initiativ till kompetensutveckling	Tycker att det är arbetsgivarens ansvar att ordna utbildning
Uppmuntrar kollegor att gå utbildning	Tycker inte att någon ska utmärka sig genom att gå utbildning
Ser kompetensutveckling som en möjlighet	Ser kompetensutveckling som ett hot
Tycker att det är roligt med utmaningar i form av nya utbildningar	Tycker inte att det finns behov av kompetensutveckling
Vill bidra med sin kompetens i arbetslaget	Tycker sig inte ha någon annorlunda kompetens än andra
Ser kompetensutveckling som ett sätt att utveckla den egna yrkesrollen	Ser kompetensutveckling som en möjlighet till att söka annat arbete

Man kan fråga sig vad de olika förhållningssätten kan ha för betydelse för att kompetensutvecklingsinsatser ska leda till kunskapsanvändning i arbetet, till ett åsyftat långsiktigt lärande och nytta för de äldre?

Ytterligare förutsättningar och faktorer av relevans som har framkommit i utvärderingen

- Många av verksamheternas medarbetare har tidigare negativa skolerfarenheter vilket i sig kan förklara ett bristande intresse eller ovilja till att delta i olika kompetensutvecklingsinsatser. Goda exempel på hur det har hanterats med gott resultat är hur validerings- och kompletteringsutbildningen inom ramen för Omvårdnadsprogrammet varit upplagd och vad den bidragit till.
- Behovet av kontinuerlig reflektion i arbetet upplevs vara stort och nödvändigt för att ett ständigt lärande ska vara möjligt, men ingår som ett naturligt återkommande inslag endast i ett fåtal av de verksamheter som representerats i den här utvärderingen. Utbildning som varvats med arbete har gett möjlighet till reflektion, vilket har bidragit till fördjupade kunskaper och uppskattats av både deltagare och deras chefer.
- Utbildningar med deltagare från olika yrkesgrupper har bidragit till uppskattat erfarenhetsutbyte och vidgade perspektiv och skulle kunna utgöra ett led i att utveckla en gemensam kunskapsgrund och bas för arbetet.

- Universitets- och högskolestudier har upplevts positivt och givande även för de medarbetare som saknat högskolebehörighet eller erfarenhet av studier på den nivån. Mer information om vad dessa studier kan innebära kanske skulle leda till att fler blir intresserade av att delta i nya dylika utbildningssatsningar. Distanstudier på högskolenivå har upplevts givande och tufft men genomförbart, även om kursorten varit en annan.
- Flera av utbildningarna har bidragit till kunskap att använda sig av dator i arbetet och i fortsatt kunskapssökande. Mycket av dokumentationen på arbetsplatserna förmodas ske via dator. Det saknas fortfarande tillgång till datorer på flera arbetsplatser.
- Det finns en upplevelse av att det är för många projekt på gång samtidigt. Det finns en önskan om att få fokusera på en sak i taget för att det ska vara möjligt att realisera.
- Olika projekt medför ofta ytterligare krav på dokumentation. Det finns ett önskemål om att samordna mer av dokumentation.
- För att resultatet av projekt och andra utvecklingsinsatser ska fortleva krävs ”eldsjälar” och ”motorer” som ständigt håller det hela levande i organisationen.
- Stor personalomsättning och därigenom bristande kontinuitet speciellt vad gäller chefer och legitimerad personal kan påverka effekterna av olika utbildnings-/ utvecklingsprojekt negativt.

Avslutande kommentarer

Kompetensstegens utgångspunkter

De olika utbildnings-/ utvecklingsinsatser som genomförts inom ramen för Kompetensstegen skulle uppfylla tre olika kriterier: utgå från ett brukarperspektiv, ske verksamhetsnära och vara långsiktigt syftande.

Brukarperspektiv

Samtliga här utvärderade insatser/ aktiviteter har haft som utgångspunkt att genom kompetensförstärkning av personalen åstadkomma en god vård och omsorg för de äldre. Samverkan och utbyte i planeringen av de olika satsningarna inom ramen för Kompetensstegen har skett kontinuerligt med de lokala pensionärsorganisationerna. Det har även framkommit i utvärderingen att de godaste ambitioner i vissa fall kan ha bidragit till etiska dilemman. Som exempel på det kan nämnas det som framkommit angående den äldres självbestämmande och integritet när det gäller behov av åtgärder utifrån det fallpreventiva arbetet som utvecklats i ett par projekt.

Verksamhetsnära

Utbildnings-/ utvecklingsinsatserna har där det så varit möjligt genomförts på eller i nära anslutning till arbetsplatsen. Det kan ha varit svårt att genomföra utbildningar där hela arbetslag deltagit p.g.a. problem med att lösa bemanningen under tiden utbildningen pågick. Därför har utbildningar samordnats med deltagare från olika arbetslag och genomförts i andra

lokaler. Insatserna kan även ses som verksamhetsnära eftersom de till innehåll och upplägg utgått från verksamhetens utvecklingsbehov och det vardagsnära arbetet.

Långsiktighet

För att säkra en viss nivå på kvalitet och innehåll i vård och omsorg till de äldre i kommunen, oberoende av driftform, påbörjades inom ramen för Kompetensstegen, en för de olika vårdgivarna sammanhållen planering för grundläggande gemensamma kompetensutvecklingsinsatser. Den planeras att fortsätta även efter Kompetensstegens slut för att utgöra en del i långsiktigt syftande strategisk kompetensutveckling. Det kan kanske underlätta i de speciella krav som ställs på verksamheter som ständigt genomgår förändringar, med nya vårdgivare och återkommande organisationsförändringar. En förutsättning för att kunna arbeta gemensamt långsiktigt för att höja och utveckla kompetensen i verksamheterna torde då vara att det finns en samsyn hos de olika aktörerna vad gäller vilka krav på kompetens som ska vara gällande. Resultatet av utvärderingen visar att åsikterna och förfarandet vid rekrytering varierar. Vid nyrekrytering anställs på vissa arbetsplatser fortfarande personer utan formell kompetens. Det kommer i sig att innebära att behovet av fortsatt validering och kompletteringsutbildning även fortsättningsvis kommer att vara aktuellt.

Ett påpekande i det här sammanhanget är att om förslaget i den aktuella statliga kompetensutredningen angående yrkeskrav i äldreomsorg kommer att antas kommer det att ställa ännu större krav på vilken kompetens som ska vara rådande²¹.

Kompetensstegens två huvudfrågor vid utvärdering

Kommunernas utvärderingar skulle enligt den nationella Kommittén för Kompetensstegen besvara två frågeställningar.

Har satsningen lett till kompetensförstärkningar hos personalen?

Har satsningen lett till förbättringar för de äldre?

Resultatet av den här utvärderingen visar att samtliga aktiviteter upplevts övervägande positivt av de medverkande och kan förmodas ha bidragit till individuell utveckling och kompetensförstärkning. Om förutsättningar också finns för att den nya kompetensen/kunskaperna ska komma till användning, då finns anledning att tro att det leder till förbättringar för de äldre.

Resultatet av utvärderingen har dock visat att förutsättningar i verksamheterna för att satsningarnas målsättning ska uppnås varierar. Om de uppnås beror bl.a. på vem som deltagit, vilket klimatet är på arbetsplatsen, förhållningssätt och inställning hos chef och kollegor.

Det här är faktorer som utvärderingen har kommit fram till. Förhoppningen är att utvärderingens resultat ska vara värt att uppmärksamma och komma till nytta som ett underlag för fortsatt utvecklingsarbete.

²¹ SOU 2008:126, *I den äldres tjänst. Äldreassistent- ett framtidsyrke*, Betänkande av utredningen Yrkeskrav i äldreomsorg

Referenser

Kirkpatrick, D.L.& Kirkpatrick J.D. (2006), *Evaluating training programs*, (third edition)-*The four levels*. San Francisco, CA, Berrett-Koehler Publishers, Inc.

Obert Christina & Forsell Monica (2002), *Fokusgrupp- ett enkelt sätt att mäta kvalitet*, Kommunlitteratur, Höganäs

Sandström Marie, (2006) *Redovisning av 2007 års arbete med fallprevention i Uppsala kommun*, Produktion vård och bildning, Uppsala

SOU 2008:126, *I den äldres tjänst. Äldreassistent- ett framtidsyrke*, Betänkande av utredningen Yrkeskrav i äldreomsorg

Äldrekontoret, Uppsala kommun, (2009), *Kompetensstegen i Uppsala kommun, slutredovisning*

Regionförbundet Uppsala län

Besöksadress	Kungsgatan 41
Postadress	Box 1843, 751 48 Uppsala
Telefon	018-18 21 00
Fax	018-18 21 15
E-post	info@region uppsala.se
Hemsida	www.region uppsala.se