



Kommunikationsstöd för personal inom service för äldre

Mellanrapport 4.12.2023

Folkhälsan Vårld Ab

Finansiär Stiftelsen Brummerska Hemmet

Michaela Holm, projektansvarig

Innehåll

1 Inledning	2
2 Projektets bakgrund, målsättning och målgrupp.....	2
3 Projektets nuläge	3
4 Arbetsmetoder och resultat	3
5 Visuellt material / kommunikationsstöd som har utvecklats	5
5.1 Magnettavla	5
5.2 Hygien.....	5
5.3 RAI-arbete	6
5.4 Symbolstöd och lättläst material för enheterna	6
5.5 Veckans tecken	6
5.6 Administrativt material.....	6
6. Plan för resten av projektet	7
7. Utmaningar under projektets gång.....	7
8. Avslutningsvis.....	8

1 Inledning

Projektet Kommunikationsstöd för personal inom service för äldre har som målsättning att utveckla en modell hur personal inom service för äldre kan utföra sitt arbete med hjälp av visuellt stöd. Projektet finansieras av stiftelsen Brummerska hemmet och projektet genomförs inom Folkhälsan Välfärd Ab:s verksamhetsenheter inom service för äldre Brummerska Hemmet, Kristinagården och Silviahemmet. Projektet inleddes i augusti 2023 och pågår initialt till januari-februari 2024 (sex månader). Denna mellanrapport sammanfattar de tre-fyra första månaderna av projektet. Projektet är definierat som en förstudie till ett mer omfattande projekt.

2 Projektets bakgrund, målsättning och målgrupp

Bakgrunden till projektet är behovet av kommunikationsstöd på grund av mångfalden och flerspråkigheten bland personalen inom service för äldre. Personalbristen gör att det finns ett växande behov av att rekrytera personal från andra länder och vårdpersonal med annat första språk än svenska (eller finska) växer stadigt. Samtidigt har myndighetskraven ökat till både omfattning och innehåll i det dagliga arbetet med tanke på exempelvis dokumentation och vård- och serviceplaner. En stor andel av personalen har alltså språklig sårbarhet, som innebär att personens förutsättningar för språket och omgivningens förväntningar inte stämmer överens. Antalet äldre i behov av service växer samt personalen med behov för språkstödande metoder.

Syftet med pilotprojektet är att utveckla en kommunikationsmodell som stöder vårdpersonal med annat första språk än svenska i att tryggt och kvalitativt kunna utföra sitt arbete genom att verksamhetens processer är begripliga och hanterbara. Modellen bidrar till att öka personernas känsla av att deras arbete är meningsfullt och ökar känslan av tillhörighet och likvärdighet i arbetsgruppen. Ett indirekt syfte är att då personer med annat modersmål har verktyg att på samma villkor som övriga medarbetare hantera sina arbetsuppgifter, stärker detta personernas motivation att öka sina språkkunskaper även i praktisk svenska.

Projektet har fokuserat på all personal inom verksamheten för kommunikation sker alltid i samspel med andra. Målsättningen med projektet är att utveckla en modell hur personal inom service för äldre kan utföra sitt arbete med hjälp av visuellt stöd. Projektets målgrupp är personalen på Brummerska hemmet, Silviahemmet och Kristinagården. Personalen är huvudsakligen social- och

hälsovårdspersonal så som vårdare och sjukskötare, men även stödpersonal som fungerar inom huset. De enhetsansvariga är genom projektgruppen nyckelpersoner för att målgruppen nås.

3 Projektets nuläge

Projektet är i fas tre av fyra faser och framskrider i planerad takt. De inledande intervjuerna gjordes i augusti-september 2023, totalt 30 stycken med personal från alla enheter. Under intervjuerna identifierades utmaningar kring kommunikation och språk på enheterna samt behovet av kommunikationsstöd. Deltagarna svarade både på öppna frågor samt bedömde utgångsläget på en VAS-skala, en 10 cm lång visuell analog skala med 0-10 som bedömning.

Under intervjuerna framkom bl.a. att personalen saknar gemensamt språk under möten, rapportering kan vara bristfällig pga. olika språkfärdigheter, det finns en osäkerhet om kollegan förstått vad man berättat, information som går via andra blir bristfällig, personalen väljer samarbete med övriga i personalen som kan samma språk som de, personalen har upplevt att anhöriga hellre väljer annan vårdare att prata med, svårt med myndigheter om inte kan språket, upplever en viss utanförskap, dokumentationen kan vara färglös och det kan vara svårt att diskutera mer grundläggande värderingar om exempelvis arbetssätt. Trots dessa utmaningar upplevde personalen som helhet gott arbetsvälbefinnande och trivdes med sina jobb. Det framkom att inte stora fel eller misstag pga. olika språk hänt men flera såg en risk att det kan hända något allvarligt.

4 Arbetsmetoder och resultat

Projektgruppen är de enhetsansvariga och en annan person per enhet. Inledningsvis fyllde projektgruppens deltagare i en förfrågan kring startläget (gjord med Webropol). I förfrågan fanns en fråga kring ”Ifall det blir missförstånd i kommunikationen med personalen, hur känner du dig?” där det ur svaren framkom bl.a. frustration, otillräcklighet, fundersamhet. Projektgruppen har träffats 8 gånger på de olika verksamhetsenheterna (Brummerska hemmet, Kristinagården, Silviahemmet) eller online via Teams. En träff har gjorts som pararbete.

Temat för träffarna har varit bl.a. ritprat, sociala berättelser med ritprat, tecken som stöd, symbolstöd, bildstödsprogrammet Widgit Online, texter för lättläst, rapportering mellan skift. Även olika specifika visuella material har utvecklats tillsammans under träffarna.

Utbildningstillfällena för personalen har hållits som planerat, två per verksamhetsenhet, dvs. totalt sex utbildningar med två olika innehåll. Personalen har varit inbjuden att delta även i övriga enheter, men endast deltagit i de tillfällena som arrangerats i deras egna enhet. Personal från de övriga enheterna har delvis hjälpt för att all personal ska kunna delta i fortbildningen.

Temat för första fortbildningen var bildstöd, tecken som stöd (och ritprat). På skolningstillfällena deltog från personalen totalt 37 personer: 14 personer (Brummerska) 12 personer (Silviahemmet), 11 personer (Kristinagården). Temat för den andra fortbildningen var ritprat, magnetavlan, nyheter med symbolstöd, att vara kommunikationspartner. I tillfälle två deltog totalt 34 personer: 11 (Brummerska), 13 (Silviahemmet), 10 Kristinagården. Träffarna har förutom teoretiskt innehåll varit praktiska och deltagarna har prövat på många olika kommunikationsstöd t.ex. ritprat, samtalskarta, tecken som stöd.

Besök på de enskilda verksamhetsenheterna har gjorts för att identifiera det specifika behovet för kommunikationsstöd på de enheterna samt handleda personalen i vardagen. Besöken har fått positiv respons och personalen har engagerat sig genom att aktivt själva utveckla kommunikationsstödet. Som exempel på detta är att personalen vågat pröva på att själva föreslå och göra visuellt material för användning på enheten. Besök har gjorts t.ex. under husmöte/personalmöte på enheterna. Under husmötet har projektledaren dels kunnat identifiera specifikt behov för enheten samt handlett/gett feedback till den enhetsansvariga på hur kommunikationen kan stödas på olika sätt. Exempel på detta är behov för bildstöd/lista kring hur apotekslådan har tömts samt behov för tydligt visuellt stöd för hur en person med diabetes ska stödas ifall blodsockret är för lågt. Magnetavlor prövas i alla enheter och eftersom användningen av dessa är olika på alla enheter har det varit extra viktigt med individuella besök. Under besöken har även kommunikationsstöd och övrigt visuellt material delats ut.

Utvecklandet av kommunikationsstöd och övrigt visuellt material har utvecklats i lämplig takt. Här har jag som projektledare ansett att det viktigaste inte är mängden av visuellt material utan att personalen är engagerad och gärna har behov för materialet, för att skapa ett mer långsiktigt engagemang kring användningen. Det har varit viktigt att personalen och projektgruppen har varit delaktiga i skapandet av material. Detta stöds även av hur exempelvis talterapi kring kommunikationsstöd ofta genomförs; inte överösa en familj med bildstödsmaterial utan i stället komma i gång med låg tröskel och få familjen att känna att de klarar av det nya kommunikationssättet. Ett framgångsrikt arbetssätt har varit att sitta ner med någon i personalen och göra symbolstödet

tillsammans så att personalen har kunskap om behov samt val av bilder och projektledaren kunskap om hurudant symbolstöd kunde passa samt hur materialet smidigt görs.

5 Visuellt material / kommunikationsstöd som har utvecklats

5.1 Magnettavla

Största fokuset i alla verksamhetsenheter har varit att ta i bruk magnettavlor i verksamheten. Det har varit stora och små magnettavlor med whiteboard-funktion som även fungerar att rita på. Tanken har varit att identifiera för de specifika enheterna det främsta behovet och utveckla något system för det. Personalen har här aktivt fått delta och i alla enheter har valts ut från personalen 2-3 personer att komma med idéer och prova på olika sätt att använda. I Brummerska Hemmet finns nu en tavla per våning, likaså i Silviahemmet. I Kristinagården provas på att använda en tavla i kansliet samt en för mer aktiv daglig användning t.ex. vid ritprat under möten.

Under projektet har framkommit att det är viktigt att tavlans syfte är tydligt för personalen så att personalen vet vad de ska göra med den. Det har också framkommit att tavlans syfte ska vara ett tydligt syfte, eftersom det kan bli krångligt med flera syften. Som exempel används den i Brummerska Hemmet Stjärnan för att stöda dokumentering och i Silviahemmet som ersättning för olika post-it lappar. Under utprovningen av tavlor har personalen aktivt kommit med egna idéer och förslag samt själva ritat och printat samt laminerat material.

5.2 Hygien

I samarbete med Folkhälsans hygienansvariga har visuellt stöd utvecklats med tanke på det viktiga hygienarbetet som görs. Trafikmärken med stop och OK har utvecklats för handhygien som exempel att inte ha på ringar, armband eller långa naglar. Symbolstöd och lättläst för skyddshandskar har också utarbetats som fortsättning på tidigare material med text. Materialet har gjorts både enligt Folkhälsans visuella botten, med symbolstöd samt med klarspråk/lättläst (exempel ordval smutsiga i stället för kontaminerade). Materialet för hygien har skickats färdigt laminerade per post till alla enheter på Folkhälsan inom service för äldre och funktionsnedsättning.

5.3 RAI-arbete

Folkhälsan är en föregångare vid användning av bedömningsinstrumentet RAI. Bildstöd för RAI-indelningen (syfte, definition, metod, registrering=vardag) har utvecklats. Tanken är att RAI-metoden ska bli mer tydlig för personalen när samma bilder används i olika sammanhang. Symbolerna ska kunna användas även för annat än den specifika RAI-metoden för att dela in vad som är betydelsefullt med någon aktivitet ex. sårvård. I samband med RAI-arbetet har de enhetsansvariga på Folkhälsan utvecklat en blankett där personalen kan fylla i information om en äldre inför exempelvis vårdmöte. Det har varit extra bra för att aktivera studerande eller nyutexaminerade eller för att få många åsikter på ett papper då även språkligt sårbara personer kan delta mer aktivt. Under projektet har symbolstöd utvecklats till blanketten för att tillgängliggöra blanketten ännu mer.

5.4 Symbolstöd och lättläst material för enheterna

Alla enheter som deltar i projektet har en informationsblankett för de äldre, anhöriga och övriga besökare om att de är med i projektet och att en kommunikativt/språkligt tillgänglig miljö utarbetas. Specifika symbolstöd för enheterna har utvecklats så som t.ex. symbolstöd för tvättstugan, symbolstöd och klartext för hur man kontaktar läkaren, symbolstöd för rapportering mellan skiften, symbolstöd för olika rutiner, blodsockerkontroll, apoteksbeställning, öppna inte dörren utan att prata med vårdare. Arbetet med olika material fortsätter och just nu utvecklas t.ex. material för processen nyinflyttade äldre.

5.5 Veckans tecken

Under fortbildningarna övades tecken som stöd, då man visar med händerna ett tecken samtidigt som man pratar. Veckans tecken har tagits i bruk som innebär att 3 tecken på en två-veckors period läggs upp med bilder i kansliet. Idén är att personalen ska se tecknen och inspireras att använda dem i arbetet. Tanken är att en moodle-sida ska utformas där personalen kan se tecknen även som video.

5.6 Administrativt material

En del administrativt material har påbörjats i form av att förenkla texten i klarspråk samt ta med visuellt stöd. Detta har gjorts för t.ex. arbetsbeskrivningar för dokumentationsansvarig, RAI-ansvarig och hygienansvarig.

Feedback från personalen kring fortbildningar och användning av materialen har skjutits framåt till början av december. Orsaken är att fortbildningarna blev inpå varandra samt en mycket senare pga. covid-19 på enheten och material på enheterna inte hade kommit i gång så mycket ännu.

Frågeformuläret innehåller frågor delvis om fortbildningarna, delvis om tankar kring materialet och kommunikationen på enheten.

Under projektet har även övrigt material som finns som stöder språklig sårbarhet beställts. Från Hjärnförbundet har beställts avgiftsfria samtalsstöd inom SCA-metoden (för personer med ex. afasi) till enheterna. Från Folktinget har beställts de nya 3-språkiga (svenska, finska, engelska) ordböckerna för vårdare. Dessa delas ut i december-januari.

6. Plan för resten av projektet

Under december månad samlas information om hur personalen ansett om fortbildningarna, materialet och ifall det skett förändringar på enheten med tanke på kommunikationen. Fortsatt utvecklingen av visuellt material samt lättläst material / material i klarspråk. Fortsatt handledning för personalen på enheterna. Träffarna med projektgruppen fortsätter, handledning kring användning av symbolprogrammet Widgit Online har inletts och alla enheter har fått egna lösenord till det webb-baserade programmet.

I januari 2024 görs den sista fasen, fas 4 av projektet som innefattar:

- ❖ Utvärdera resultaten av projektet jämfört med målsättningen och startläget
- ❖ Sammanställa rapporter om projektet: resultat, effekt, feedback, eventuellt en handbok
- ❖ Fortsätt stödja projektgruppen och enheterna kring användningen av de nya verktygen
- ❖ Ansöka om eventuell tilläggsfinansiering (detta redan gjorts i oktober), identifiera möjligheter till förbättringar

7. Utmaningar under projektets gång

Utmaningar och hinder under projektets gång har inte påverkat projektets helhet eller tidtabell.

Personalbristen har delvis synats, då det under hösten 2023 varit mycket sjukledigheter pga. diverse

luftvägsinfektioner och corona, i att personalen inte kunnat ta emot mig för handledning utan behövt jobba inom vården. Detta har hanterats genom att lägga in nya träffar i ett senare skede eller någon enstaka träff online.

En fundering jag haft är vilka material vi ska utveckla inom detta projekt. Det har framkommit att enheterna använder delvis lite olika material eller material som delats ut inom Folkhälsan Välfärd, som enheterna sedan själva utvecklat vidare för att passa deras behov. Jag har hanterat situationen som så, att materialen antingen gjorts enhetsspecifika eller som en kombination av de olika materialen. Ifall projektet får fortsatt finansiering kan materialet antingen finnas som inspiration för övriga enheter att ta modell av, eller som botten för ett gemensamt material som gäller alla enheter.

En utmaning, eller möjlighet är att det framkommit behov av mer stöd kring olika kulturer och stöd om hur det är att arbeta inom Folkhälsan, i Finland. Detta ser jag delvis som mer omfattande än att ingå i detta projekt. Samarbete har inletts med övriga inom Folkhälsan kring detta tema i mer omfattande proportion.

8. Avslutningsvis

Förstudien Kommunikationsstöd inom service för äldre är i december 2023 i fas tre av fyra faser. En ansökan har gjorts till Brummerska stiftelsen för en fortsättning av projektet. Projektet ***Kommunikativa miljöer inom service för äldre*** har i sin helhet som målsättning att utveckla en modell för hur personal inom service för äldre kan utföra sitt arbete även med hjälp av visuellt stöd och alternativa kommunikationsmodeller. Målgruppen för projektiden 1.2-31.8.2024 är personalen inom service för äldre vid Folkhälsan Välfärds enheter i huvudstadsregionen samt de närvårdarstuderande från yrkesläroanstalten Praktikum vilka gör sin arbetslivspraktik på dessa enheter.

Förstudien har fått positiv respons och kommentarer som att ”det behövs” och ”vi skulle också ha behov för detta”. En artikel om projektet har publicerats på Folkhälsan webbsida 6.10.23 som har fått god spridning på t.ex. Facebook och LinkedIn. Länk till artikeln: [Folkhälsan utvecklar kommunikationsstöd för personal inom service för äldre - Folkhälsan \(folkhal-san.fi\)](#)