



Dialog Individanpassning och delaktighet

Av 5 kap. 5 § tredje stycket i socialtjänstlagen framgår att den äldre personen, så långt det är möjligt, ska kunna välja när och hur stöd och hjälp i boendet och annan lättåtkomlig service ska ges.

Innan vi börjar med dialogen om individanpassning och delaktighet talar vi först om vår individuella reflektion sedan den förra dialogen. Vilka erfarenheter har vi fått? Vi går laget runt under cirka 15 minuter så att vi kan delge varandra våra reflektioner.





Dialogens innehåll – en översikt

Temat för dialogen är individanpassning och delaktighet. Målet med dialogen är att ta fram vad vår verksamhet kan bidra med för att möjliggöra individanpassning och delaktighet. Syftet är att vi skapar förståelse för vad delaktighet innebär i den praktiska vardagen och vad vi i vårt arbete måste tänka på för att stödja den äldres rätt till delaktighet. Syftet är också att uppmärksamma när vi i vår yrkesroll riskerar att hindra delaktighet.

Dialogen börjar med att vi tillsammans läser texten *Om individanpassning och delaktighet*. Den kan inspirera oss i vårt arbete i dialogen.

Vi läser också igenom dialogens text om *Socialtjänstlagen, föreskrifter och allmänna råd*. Sedan reflekterar vi tillsammans och besvarar frågorna som finns till texten.

Vi reflekterar och besvarar individuellt två frågor kring dialogkartan. Syftet med dialogkartan är att ta upp några frågor som vi kan ställa oss för att bevaka hur vi stödjer individanpassning och delaktighet utifrån vår yrkesroll.

Om vi inte tror att vi hinner med dialogen vid ett tillfälle kan det vara lämpligt att stanna här och fortsätta med resten vid nästa tillfälle.

Övningen inleder vi med att läsa texten *Vad behövs för att skapa delaktighet?* I övningen arbetar vi med att lösa problem för att bättre kunna arbeta individanpassat och främja den äldres delaktighet. Övningen avslutas med att vi tillsammans kommer överens om tre förslag på vad som kan vara underlag för vårt värdegrundsarbete när det gäller individanpassning och delaktighet.

Om vi fastnar på någon fråga parkerar vi frågan för att vi ska kunna gå vidare med övningen.

Till övningen behöver vi ta fram följande material:

- ✓ block med post-it-lappar (ett till varje deltagare)
- ✓ blädderblock eller en whiteboardtavla
- ✓ pennor (en till varje deltagare till övning 1)
- ✓ arbetsbladet *Dialog – lösningar* till övning 2
- ✓ arbetsbladet *Dialog – underlag för värdegrund* till gruppens gemensamma förslag till tre meningar i övning 3, vilka sparas och tas fram till nästa dialog.
- ✓ arbetsbladet *Dialog – underlag för parkeringar* för att skriva ner eventuella parkeringar. Arbetsbladet sparas och tas fram till nästa dialog.

Dialogen avslutas med en individuell reflektion som görs till nästkommande dialog som kommer att handla om gott bemötande.

ORDFÖRKLARING

Autonomi: Självständighet, oberoende. Att var och en bör ha rätt att bestämma över sitt eget liv.

Integritet: Rätt att få sin personliga egenart och inre sfär respekterad och att inte utsättas för personligen störande ingrepp. Kränkning av den personliga integriteten kan ske på fysisk väg (våld, tvång, aga) eller psykisk (förnedring, diskriminering, indoktrinering).

Nationalencyklopedin



Lästips

Propositionen:

Värdigt liv i äldreomsorgen.

Prop. 2009/10:116, s.28.

Brukarinflytande inom äldreomsorgen.

Socialstyrelsen 2008.

Artikelnummer: 2008-131-11.

Om individanpassning och delaktighet

Hur tänker vi när vi säger att vi anpassar något efter individen? Ibland är det relativt enkelt – om en äldre person behöver ha en rollator ställs den in efter personen och vi frågar om den passar honom eller henne. När det gäller andra frågor kan det vara svårare. En förutsättning för att insatser och göromål ska anpassas till den enskilde individen är att vi uppmärksammar och förstår individens behov innan vi beslutar om insatsen. Annars riskerar vi att insatsen i sig sätter gränsen för anpassningen till den enskilde.

Att vara delaktig kan vara att ha möjlighet att välja. Det kan vara att ha medinflytande. Det kan vara att ha kontroll och förstå sin situation. Var och en av oss har i vår yrkesroll ett stort ansvar för att respektera andra människors autonomi och integritet. Många äldre är sköra på grund av sjukdom, vilket kan vara ett hinder för att vara aktiv och delaktig i sina val. Ibland kan vi ta hjälp av närstående för att få förståelse för den äldre personens behov, samtidigt som vi behöver vara lyhörda för den äldres egen uppfattning. I vårt arbete behöver vi därför alltid vara aktiva för att värna den äldres delaktighet utifrån dennes förutsättningar.

Den enskildes delaktighet och anpassningen till den enskildes individuella behov kan stöta på hinder av många olika skäl. Det kan bero på att vi saknar kunskap om hur vi på bästa sätt kan ställa frågor. Vi kanske saknar kunskap om hur vi kan tala med den som har kommunikationsproblem av olika slag. Det kan handla om att vi inte har kunskap om hur ett behov kan lösas. Det kan till och med bero på att vi inte har förstått vilka behov den äldre personen har.

I propositionen påpekas att människor har olika behov, önskemål och intressen, och att anpassning till individen innebär krav på variation, valfrihet och flexibilitet i äldreomsorgens insatser.

Delaktighet och individanpassning är en fråga om brukarinflytande. I Socialstyrelsens publikation *Brukarinflytande inom äldreomsorgen* skriver författaren så här: "Brukarinflytande kan också beskrivas utifrån vilken riktning den har: uppifrån och ner eller nerifrån och upp. Vid ett uppifrån-ner-inflytande är verksamhetens behov i centrum. Med utgångspunkt i det som intresserar servicegivarna kan man ta reda på vad brukarna tycker om mål och innehåll. Ett nerifrån-upp-perspektiv utgår i stället från brukarnas behov. Det är brukarna som ska definiera vad som till exempel är god kvalitet i en verksamhet."

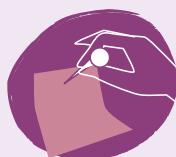


Socialtjänstlagen, föreskrifter och allmänna råd

Vi läser igenom, gärna högt, vad socialtjänstlagen (SoL) och Socialstyrelsens allmänna råd i SOSFS 2012:3 säger om individanpassning och delaktighet. Vi samtalar under fem minuter om det är något vi särskilt reagerat på.

Vad säger socialtjänstlagen?

I 1 kap. 1 § tredje stycket i SoL anges att verksamheten ska bygga på respekt för människornas självbestämmande och integritet. I lagen skrivs också att insatser för den enskilde ska utformas och genomföras tillsammans med honom eller henne (3 kap. 5 §). Slutligen beskrivs att den äldre personen ska, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp i boendet och annan lättåtkomlig service ska ges (5 kap. 5 §). Däremot används inte begreppen individanpassning och delaktighet i lagtexten. I stället finns de med i de allmänna råden.



I Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänsten, SOSFS 2012:3 står följande om individanpassning och delaktighet:

"Den nämnd som har ansvar för verksamhet inom socialtjänsten eller den som yrkesmässigt bedriver enskild verksamhet bör beakta följande aspekter för att se till att äldre personer visas respekt för och får stöd i sitt självbestämmande, är delaktiga i hur stöd och hjälp ges samt får individanpassad omsorg:

- Personalen ger den äldre personen stöd i att upprätthålla sitt oberoende, t.ex. genom att tillämpa ett funktionsbevarande och rehabiliterande arbetssätt.
- Personalen arbetar på ett sätt som säkerställer att den äldre personen kan påverka såväl innehållet i beslut om bistånd som hur insatserna genomförs.
- Personalen arbetar på ett sätt som säkerställer att hjälpen och stödet anpassas till den äldre personens behov, förutsättningar och önskemål.

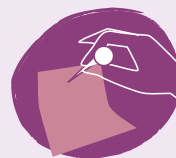
Fortsättning på nästa sida ►►

FAKTA

Socialstyrelsens författningssamling (SOSFS) innehåller föreskrifter och allmänna råd samt kungörelser. Föreskrifter är bindande regler.

Allmänna råd innehåller rekommendationer om hur en författning kan eller bör tillämpas och utesluter inte andra sätt att nå de mål som avses i författningen.

- Personalen har ett förhållningssätt som inbjuder den äldre personen att föra fram sina åsikter och önskemål.
- Kommunikationen med den äldre personen anpassas till hans eller hennes förutsättningar och behov.
- Samtal förs på ett språk som den äldre personen förstår och särskild hänsyn tas till betydelsen av att få uttrycka sig på sitt modersmål, om detta inte redan följer av förvaltningslagen (1986:223) eller lagen (2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk.
- Personalen samarbetar med närstående när den äldre personen så önskar."



Reflektion

Vilka punkter de i allmänna råden är lättast för oss att handla efter? Vilka punkter är svårast? Vi reflekterar tillsammans och skriver ner våra svar här.

Lättast att uppfylla är:

Svårast att uppfylla är:



Dialogkarta: Individanpassning och delaktighet

För att vi ska kunna arbeta med att anpassa våra insatser och göromål efter de äldre personernas egna önskemål behöver vi, förutom att fundera på vad det innebär, också fundera på hur vi kan åstadkomma det i vår verksamhet. Lika viktigt är det att komma fram till hur vi följer upp att den äldre personen är delaktig och det vi gör är individanpassat. I dialogkartan ges exempel på frågor vi kan ställa oss som hänger ihop med delaktighet och individanpassning.

Var och en av oss ägnar först fem minuter åt att tyst fundera kring begreppen individanpassning och delaktighet. Till vår hjälp har vi dialogkartan. Sedan besvarar vi individuellt följande frågor:

Vad kan jag utifrån min roll göra för att möjliggöra individanpassning och delaktighet?

Vad kan vår verksamhet göra för att stödja individanpassning och delaktighet?

Att fundera på

Vad underlättar för oss att arbeta med individanpassning och delaktighet?

Vår verksamhet

Vad i våra verksamhetsplaner stödjer individanpassning och delaktighet?

Den äldre personen i centrum

Förbättringsarbete

Hur följer vi upp om våra rutiner stödjer den äldre personens rätt till delaktighet?

Extra övning

Vi kan gå tillbaka till kapitlet om evidensbaserad praktik. Skulle detta förhållningssätt kunna stödja oss i vårt arbete med individanpassning och delaktighet?



"Jag ville ha städning oftare än vad jag kunde få. Enligt information från biståndshandläggaren kunde jag få städning var tredje vecka och jag ansökte därför om att få det. Detta fick jag bifall på."

Intervju med äldre person i Snac-projektet.

"Man måste ju anpassa sig till det man måste ha hjälp med. Det är sånt som man kommer in i så småningom".

Äldre person intervjuad av Eva Wikström.



**Från ord till handling.
Från ansökan till utförd
hemtjänst – en studie på
Kungsholmen.**

Snac-k rapport nr 16. Rose-Marie Hedberg & Eva Norman. Stiftelsen Stockholms läns äldrecentrum. 2010.

**Inflytandets paradoxer
Möjligheter och hinder
för självbestämmande
och inflytande i hem-
tjänsten.**

Eva Wikström. Licentiatavhandling i sociologi. Institutionen för samhällsvetenskap, Växjö universitet 2005.

Vad behövs för att stödja delaktighet?

Att stödja någons delaktighet är inte bara att fråga: Vad tycker du? Hur vill du ha det? Det är en bra början men för att den äldre ska ha en verklig möjlighet att vara delaktig i sin vård, omsorg och liv behövs mycket mer.

För att ge möjlighet till verklig delaktighet kan vi ...

- ... skapa en relation så att den enskilde vågar öppna sig
- ... vara lyhörda, vilja lyssna och vilja förstå så att den enskilde ska känna sig trygg att säga vad han eller hon önskar
- ... undvika att ha förutfattade meningar och antaganden om vad den enskilde vill, kan eller upplever
- ... anpassa det vi gör och säger till den det berör så att den enskilde har en möjlighet att förstå och ta ställning till det
- ... samtala genom att svara på frågor, delge erfarenheter och fråga på nytt
- ... ge den enskilde tid att vara delaktig
- ... ge akt på oss själva så att det inte blir vi som bestämmer vad den enskilde ska "få" vara delaktig i
- ... informera, och ta reda på om informationen har förståtts
- ... respektera den enskildes åsikt – inte debattera den!
- ... avstå från att värdera det den enskilde vill – det som är oviktigt för oss kan vara av största vikt för honom eller henne
- ... visa valmöjligheter
- ... tänka efter – kan vi åstadkomma det den enskilde vill eller har vi rutiner som försvårar för den enskilde? Vad gör vi åt det?
- ... dokumentera vad den enskilde vill och följa upp så att det som beslutas också genomförs
- ... komma ihåg att det som var ett önskemål vid ett tillfälle inte nödvändigtvis gäller i all evighet – människor förändras
- ... finna former för att stödja den enskilde i att vara delaktig även när förmågor saknas.



Övningar

Övningarna baseras på samtal och reflektion.

Att arbeta aktivt med individanpassning och delaktighet innebär att vi aktivt främjar de äldres inflytande över sitt liv och sin vardag. Det handlar till exempel om att kunna välja – allt från att välja utförare av hemtjänst eller särskilt boende till att välja sina kläder, vilken mat man vill ha och när man vill gå och lägga sig på kvällen. I vår övning ska vi börja med att försöka hitta de hinder som kan finnas i vår verksamhet för att delaktighet ska kunna förverkligas. Först läser vi tillsammans igenom texten *Vad behövs för att stödja delaktighet?*

Vi kan också använda stycket *Socialtjänstlagen, föreskrifter och allmänna råd* som utgångspunkt och de andra texterna.

I övning 1 börjar vi med att fundera över vad vi tycker och tror hindrar oss från att stödja delaktighet och arbeta individanpassat. Övningen syftar till att vi ska få ögonen på det som vi tror är hinder för individanpassning och delaktighet. Då kan vi arbeta för att ta bort hindren. Annars är det lätt hänt att de finns kvar i vår tankevärld, både hos oss som individer och hos oss som arbetsgrupp och verksamhet. Och då ser vi kanske inte möjligheterna bortom hindren. Vi går sedan tillsammans igenom våra upptäckta hinder och försöker kategorisera dem på ett blädderblock eller en whiteboardtavla. Vi behöver ha post-it-lappar och pennor.

I övning 2 försöker vi hitta lösningar för att övervinna hindren. Vi använder arbetsbladet *Dialog – lösningar*. Sedan tar vi fram tre förslag som underlag för vår blivande värdegrund när det gäller individanpassning och delaktighet som främjar att den äldre personen får ett värdigt liv och känner välbefinnande. Vi dokumenterar dem på arbetsbladet *Dialog – underlag för värdegrund*.

Till sist avslutar vi med en enskild reflektionsövning som vi ska arbeta med till nästa dialog.

Beräknad tidsåtgång:

Övning 1: 30 minuter

Övning 2: 50 minuter



Parkering

Under övningens gång kan det hända att vi upptäcker frågor som vi känner att vi inte kan lösa, men som behöver en lösning för att vi ska kunna leva värdegrunden. För att inte tappa bort dessa frågor parkerar vi dem! Att parkera en fråga innebär att vi dokumenterar den, arbetar med den på arbetsmöte 5 och återkopplar den till chefen. Vi skriver ner vilka frågor det gäller och vilka som har den uppfattningen. Det är viktigt att alla känner att de aktivt kan hålla med om eller ta avstånd från det som parkeras. I arbetsbladet *Dialog – underlag för parkeringar* finns plats att dokumentera våra parkeringar.

Övning 1

Mål: Att identifiera hinder som finns av olika slag – kunskapsrelaterade, beteenderelaterade, organisatoriska eller andra orsaker.

1. Vi delar in oss i grupper tre och tre. I varje grupp resonerar vi kring vilka hinder vi uppfattar finns för att vi ska kunna arbeta aktivt med individanpassning och delaktighet. Vi gör inga värderingar av varandras svar utan varje hinder skrivs ner på en egen post-it-lapp. Använd texter och dialogkarta som inspiration (tidsåtgång cirka tio minuter).
2. När vi samlas i storgruppen igen läser vi upp de hinder vi har upptäckt. Tillsammans försöker vi sedan kategorisera hindren under rubriker: Är det till exempel hinder som uppstår på grund av att vi saknar kunskap, eller för att vi som personal inte betar oss på rätt sätt? Har det organisatoriska orsaker? Finns det fler kategorier? Vi skriver de rubriker vi kommer fram till på ett blädderblock eller en whiteboardtavla och placerar våra post-it-lappar under den rubrik som passar.

Övning 2

Mål: Att komma fram till hur vi ska upplösa eller försvaga hindren för att kunna arbeta aktivt med individanpassning och delaktighet. Använd *Dialog – lösningar*. Vi utser en person som får skriva i arbetsbladet.

Gör så här:

- Vi börjar med en rubrik i taget. På arbetsbladet skriver vi rubriken och de hinder som finns under rubriken. Sedan börjar vi med det första hindret. Vi kan ställa oss några frågor som hjälp för att komma fram till en lösning:
- Är det något i våra rutiner som skapar hindret för att vi ska kunna arbeta med individanpassning och delaktighet?
- Är det något i vårt förhållningssätt som skapar hindret för att vi ska kunna arbeta med individanpassning och delaktighet?
- Är det något vi kan göra för att försvaga hindret även om vi inte får bort det helt?
- Vi skriver ner vår lösning i arbetsbladet och arbetar vidare med övningen. Arbetsbladet kan vi sedan spara i pärmen och ha som underlag för utvecklingsarbetet.



Övning 3

Mål: Att ta fram lösningar på de hinder vi har identifierat och därefter ta fram tre meningar som är grundade på de lösningar vi funnit. Meningarna skriver vi ner på arbetsbladet *Dialog – underlag för värdegrund*. De sparas för att användas senare i värdegrundsarbetet.

Nu har vi flera förslag på lösningar som ger oss möjlighet att arbeta aktivt med att främja individanpassning och delaktighet.

1. Vår uppgift är nu att välja tre av dessa lösningar och skriva dem som något som ska känneteckna vår verksamhet för att äldre personer ska kunna få ett värdigt liv och känna välbefinnande. För att ha lättare att prioritera kan vi lägga fokus på de lösningar som vi tror har störst påverkan på de äldres värdighet och välbefinnande och som också går att börja förändra på en gång.
2. Sedan dokumenterar vi våra förslag i vårt arbetsblad *Dialog – underlag för värdegrund*. Om några frågor blivit parkerade skriver vi ner dem på arbetsbladet *Dialog – underlag för parkeringar* och sätter in i pärmen.

Plats för egna anteckningar:



Individanpassning – individuell reflektion

Individuell övning till nästa dialog

Mål: Att vid nästa dialog delge varandra tre nyckelord för att lyckas med individanpassning.

Till nästa dialog ska var och en av oss uppmärksamma hur vi själva gör i vårt arbete för att främja den äldre personens delaktighet och hur vi anpassar det vi gör efter varje individs behov och önskemål. Var och en väljer individuellt vilket av våra tre förslag vi vill arbeta aktivt med till nästa dialog. Vi reflekterar över vårt eget sätt att vara och kan fundera på det utifrån dessa frågor:

Vad hände när vi gjorde rätt, det vill säga lyckades med individanpassning och delaktighet?

Vad hände när vi gjorde fel, det vill säga misslyckades med individanpassning och delaktighet?

På nästa dialog börjar vi med att tillsammans tala om vad vi upptäckt under cirka 15 minuter.



Summering

Det här har vi gjort idag!

Vi har gemensamt kommit fram till tre meningar som ska känneteckna vår verksamhet när det gäller individanpassning och delaktighet, det vill säga tagit fram förslag och dokumenterat dem på arbetsbladet *Dialog – underlag för värdegrund*.

Om vi har hittat problem som vi inte löser eller har frågor kring har vi parkerat dem på arbetsbladet *Dialog – underlag för parkeringar*.



Kort, tyst enskild reflektion

Fungerade dagens dialog bra? Har alla kommit till tals?
Lyssnade vi på varandra? Är du nöjd med ditt bidrag i dialogen?

Om inte – hur skulle du vilja att det blir nästa gång?

Anteckna vad du tycker att du gjorde bra i dialogen, och vad du är mindre nöjd med. Skriv gärna ned hur du vill att det ska vara nästa gång.
