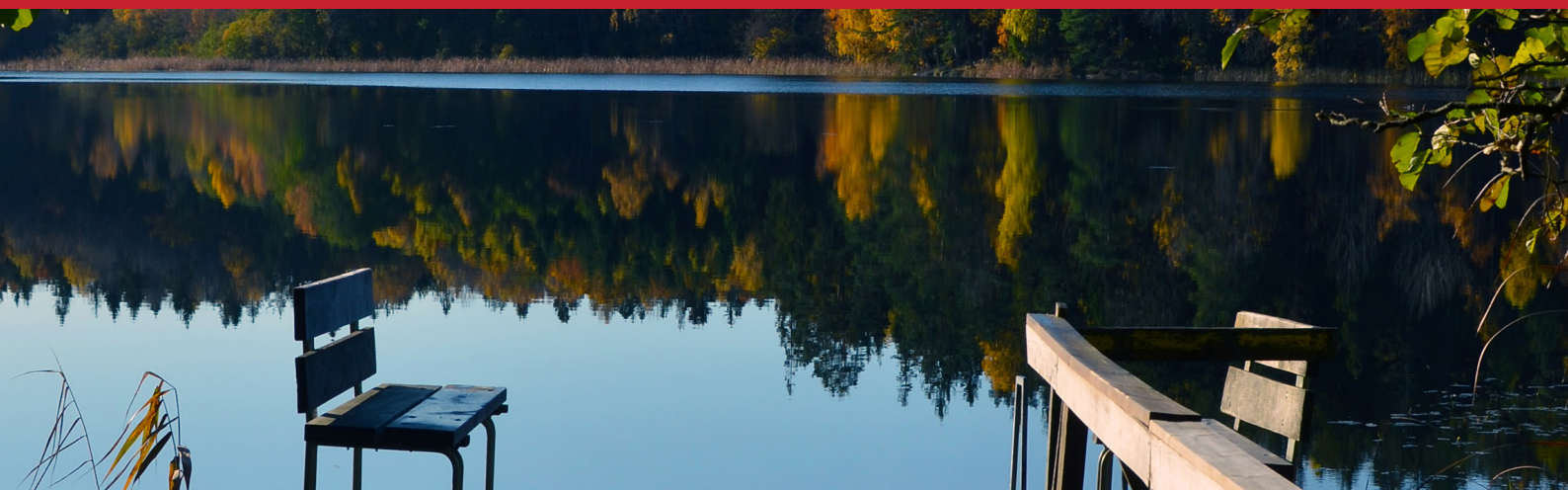




Ett utvärderingsprojekt om lärande och reflektion i ett vård- och omsorgsboende i Stockholms län



FoU-rapport nr 33/2019

*Lis Bodil Karlsson
Marie Söderström*

FoU Nordost är en forsknings- och utvecklingsenhet för de nordostliga Stockholmskommunerna Danderyd, Lidingö, Norrtälje, Täby, Vallentuna, Vaxholm och Österåker. FoU Nordost ska genom praktikhäna forsknings-och utvecklingsinsatser utgöra en resurs för utveckling och utvärdering inom socialtjänsten som omfattar individ- och familjeomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri, samt för utveckling av vård, omsorg, rehabilitering och stöd och service till äldre personer. Stockholms Läns Landsting är medfinansier av den verksamhet som rör inriktningen mot äldre.

www.founordost.se

Ett utvärderingsprojekt om lärande och reflektion i ett vård- och omsorgsboende i Stockholms län

© FoU Nordost 2019

Omslagsfoto: Sara Söderström

FoU-rapport 33/2019

ISBN 978-91-983772-8-6

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	6
Genomförande av projektet.....	6
Förberedelse inför projektstart	6
Projektstart	6
Roller i projektet	7
Forskning och utvärdering av projektet	7
Läshänvisning för rapporten	7
2. PRESENTATION AV GIBBS MODELL FÖR REFLEKTION	9
Vad är reflektion?	9
Steg i reflektionsprocessen.....	9
Avslutningsvis	10
3. METOD	11
4. FYRA REFLEKTIONSTILLFÄLLEN	13
Reflektionsgång I	13
Dagens reflektion – beskrivning	13
Känslor – vad tänker och känner personalen?	14
Värdering – vad är bra eller dåligt?	14
Analysfas.....	14
Slutsats och handlingsplan	15
Projektledarnas kommentarer	15
Reflektionsgång II.....	16
Dagens reflektion – beskrivning	16
Känslor – vad tänker och känner personalen?	17
Värdering – vad är bra eller dåligt?	17
Analysfas.....	18
Slutsats och handlingsplan	19
Projektledarnas kommentarer	19
Reflektionsgång III.....	20
Dagens reflektion – beskrivning	20
Känslor – vad tänker och känner personalen?	21
Värdering – vad är bra eller dåligt?	21
Analysfas.....	21
Slutsats och handlingsplan	22
Projektledarnas kommentarer	22
Reflektionsgång IV	23
Dagens reflektion – beskrivning	23
Känslor – vad tänker och känner personalen?	24

Värdering – vad är bra eller dåligt?	24
Analysfas.....	25
Slutsats och handlingsplan	26
Projektledarnas kommentarer	26
5. YTTRELLIGARE TRE REFLEKTIONSTILLFÄLLEN.....	28
Reflektionsgång V.....	28
Dagens reflektion – beskrivning	28
Känslor – vad tänker och känner personalen?	28
Värdering – vad är bra eller dåligt?	28
Analysfas.....	29
Slutsats och handlingsplan	29
Projektledarnas kommentarer	29
Reflektionsgång VI	30
Dagens reflektion – beskrivning	30
Projektledarnas kommentarer	30
Reflektionsgång VII	31
Dagens reflektion – beskrivning	31
Känslor – vad tänker och känner personalen?	31
Värdering – vad är bra eller dåligt?	32
Analysfas.....	32
Slutsats och handlingsplan	32
Projektledarnas kommentarer	32
6. ENKÄT – FRÅGOR INFÖR OCH EFTER PROJEKTET	34
Inledning	34
Yrkestitel och arbetslivserfarenhet	34
Inledande enkät	34
Uppföljande enkät	34
Socialt stöd.....	35
Inledande enkät	35
Uppföljande enkät	35
Lyhördhet	35
Inledande enkät	35
Uppföljande enkät	36
Arbetsbelastning	36
Inledande enkät	36
Uppföljande enkät	36
Övrigt	36
Inledande enkät	36
Uppföljande enkät	36
Avslutningsvis	36
7. SAMTAL MED PERSONALEN	37
Inledning	37
Fokusgruppintervju med personalen.....	37

Vad är bra med reflektion?	37
Nödvändigheten och nyttan av att få tala med varandra	37
Hur det känns efter varje reflektionstillfälle	38
Vad har man lärt sig av att reflektera?	39
Vad som överraskade med reflektionen	39
Avslutande fokusgruppintervju med personalen	40
8. SAMTAL MED CHEFERNA	41
Inledning	41
Parintervju med cheferna	41
Vad är bra med reflektion?	41
Hur påverkas relationen till cheferna	42
Stärkt arbetslag	43
Reflektionsovana	43
Avslutande parintervju med cheferna	44
9. SAMMANSTÄLLNING ENKÄTER	45
Har reflektionen lärt dig något som du kommer att ha nytta av	50
10. DISKUSSION	52
11. REFERENSER	55
BILAGOR	56
Bilaga 1. Några frågor till dig inför/efter projektet	56
Bilaga 2. Intervjuguide personal	59
Bilaga 3. Intervjuguide chefer	60
Bilaga 4. Samtyckesformulär 1	61
Bilaga 5. Utvärderingsenkät 1	62
Bilaga 6. Utvärderingsenkät 2	63

1. Inledning

Under våren 2017 sände FoU Nordost ut en förfrågan till nordostkommunerna i Stockholms län om önskemål att delta i ett projekt om lärande och reflektion. Ett vård- och omsorgsboende i en nordostkommun i Stockholms län ställde sig positivt till att delta i ett reflektionsprojekt. En enhet med inriktning somatisk vård och omsorg valdes ut att delta. Reflektionsprojektets fokus var på lärande och reflektion, med avsikt att ta tillvara kunskap som finns i arbetslaget och den kunskap som växer fram i det reflekterande mötet kollegor emellan. Reflektionsprocessen har kontinuerligt dokumenterats genom observationer såväl av samtalens innehåll som av hur deltagarnas tankar och idéer utvecklades under reflektionstillfällena. Projektet avslutades i maj 2018.

GENOMFÖRANDE AV PROJEKTET

Förberedelse inför projektstart

FoU Nordost träffade boendets ledning vid två tillfällen innan projektstart för att diskutera hur projektet skulle läggas upp. Då framkom önskemål om att personalen skulle få delta i reflekterande samtal kring dilemman som uppstår i vardagsarbetet.

Projektstart

Initialt hölls en första träff med boendets chefer för att få klarhet i följande frågor:

- Varför ledningen valt det arbetslag man valt?
- Hur skiljer sig detta arbetslag från andra lag på enheten?
- Vad kan ledningen se för hinder och möjligheter i lärandemöten på arbetsplatsen?
- Hur kan ledningen se förändringar hos arbetslaget som uppkommit genom reflekterande samtal? Om det framkommer förändringar, kan dessa mätas och i så fall hur?

Roller i projektet

FoU Nordosts processledare (M.S.) med inriktning äldreomsorg ledde de reflekterande samtalen. Vid reflektionerna deltog även en forskare (L.B.K) från FoU Nordost. Reflektionsledaren planerade och höll i projektet, medan forskaren fokuserade på deltagande observation under pågående reflektionsamtal. I efterhand skrevs processreferat som rörde såväl samtalets innehåll som form. Arbetsgruppen bestod av omvårdnadspersonal, aktivitetsansvarig och sjuksköterska. Ingen chef deltog i reflektionen.

FORSKNING OCH UTVÄRDERING AV PROJEKTET

Projektet har ett tudelat syfte. För det första: att följa en arbetsgrupps lärande och reflektion genom att använda Gibbs reflektionsmodell. För det andra: att med hjälp av tre olika utvärderingsenkäter fånga processerna. FoU Nordost följde och dokumenterade lärande- och reflektionsprocessen över tid, från det första mötet i oktober 2017 till och med det sista mötet i maj 2018. I september 2018 gjordes en sista avstämning genom att låta deltagarna fylla i samma enkät som vid inledningen av projektet (se Bilaga 1).

Deltagarna fyllde i enkäter kring upplevelse av socialt stöd, egen erfarenhet av lyhördhet samt arbetsbelastning vid första mötet. Efter varje avslutad reflektion utvärderade alla deltagare sin egen delaktighet i reflektionen och om reflektionen givit dem ny kunskap.

Utvärderande intervjuer med deltagare och chefer skedde under februari respektive maj 2018. Intervjuerna bandades. Analysen syftade till att studera berättandet i relation till vad deltagarna hade lärt sig under processen som en följd av projektet.

LÄSHÄNVISNING FÖR RAPPORTEN

Rapportens kapitel har olika karaktär. Efter det första kapitlet *Inledning* följer kapitel 2. *Presentation av Gibbs modell för reflektion*.

I kapitel 3. *Metod*, presenteras de metodologiska överväganden som gjordes i samband med projektet.

Kapitel 4. *Fyra reflektionstillfällen* redogör för fyra gånger med reflektion analyserade utifrån Gibbs modell. I detta kapitel får läsaren följa varje reflektionstillfälle på detaljnivå, från deltagarnas beskrivning av problemet som diskuteras just den dagen, till vilka känslor temat väcker och vilken värdering som läggs vid det – det vill säga vad som är bra eller dåligt med situationen på boendet med anledning av det aktuella dilemmat. Sedan följer en analysfas som avslutas med en slutsats och en handlingsplan. De teman som diskuterades vid varje tillfälle var: "Personalbrist", "Bristande samarbete", "Kommunikation" och "Hur agera om någon kollega klagar på en".

I kapitel 5. *Ytterligare tre reflektionstillfällen* presenteras de tillfällen med reflektion som genomfördes som hade fokus på ”Samarbete” och ”Kommunikation”.

I kapitel 6. *Enkät – Frågor inför och efter projektet* redogörs för deltagarnas yrkestitlar och arbetslivserfarenheter, men också deras upplevelse av socialt stöd, egen erfarenhet av lyhördhet samt arbetsbelastning innan och efter projektets genomförande.

Kapitel 7. *Samtal med personalen* innehåller resultatet av den fokusgruppintervju som gjordes med personalen som deltog i projektet, med fokus på vad projektet tillfört arbetsplatsen. Kapitlet presenterar resultatet från en första uppföljande intervju och det avslutande samtalet med deltagarna.

I kapitel 8. *Samtal med cheferna* får läsaren ta del av resultatet från två parintervjuer med boendets två chefer, en första uppföljande intervju respektive det avslutande samtalet.

I kapitel 9. *Sammanställning enkäter* redovisas en sammanställning av deltagarnas utvärderingsenkäter.

I det avslutande kapitlet 10. *Diskussion* förs resonemang om vad man kan lära av projektet och hur reflektion utifrån Gibbs modell kan inspirera arbetet inom äldreomsorgen.

2. Presentation av Gibbs modell för reflektion

VAD ÄR REFLEKTION?

Gibbs modell för reflektion handlar om att skapa möjlighet för en strukturerad reflektion, där kunskap som finns i arbetslaget och den kunskap som växer fram i det reflekterande samtalet kollegor emellan tas tillvara (Gibbs 1988). Reflektion skiljer sig från vanligt ”tänkande” eller ”grubblande” genom att den är påtagligt målinriktad, att den genomförs med någon form av systematik och struktur där syftet är att distansera sig från gamla tankemönster och utveckla nya samt söka lösningar på frågeställningar (Emsheimer, 2005, s. 5).

Gibbs reflektionsmodell utgörs av en systematisk process i sex steg. Dessa steg genomförs i dialog med andra. Erfarenheter visar att om man tillsammans med kollegor genomför denna process ges man möjlighet att se situationer ur olika perspektiv och därmed öka sitt eget lärande och sin egen utveckling.

Reflektionsprocessen börjar med att var och en av deltagarna kort beskriver en konkret situation som av någon anledning väcker nyfikenhet, tankar och känslor. Gruppen väljer därefter ut en av de föreslagna situationerna. Sedan går deltagarna igenom reflektionsprocessens alla steg genom att svara på frågorna i de övriga fem stegen.

STEG I REFLEKTIONSPROCESSEN

- **Första steget** i processen innebär att *göra en beskrivning* av vad som har hänt.
- I det **andra steget** uppmärksammar man sina *reaktioner och känslor*.
- **Tredje steget** utgörs av ett ställningstagande till värderingar i relation till vad som varit *bra eller mindre bra*.
- **Analysfasen, det fjärde steget**, innebär att händelsen analyseras med syfte att få en större förståelse för vad som egentligen hände och därmed se vad man kan lära av situationen. I fjärde steget finns möjlighet att söka efter andra personers erfarenhet och även söka kunskap i litteratur.

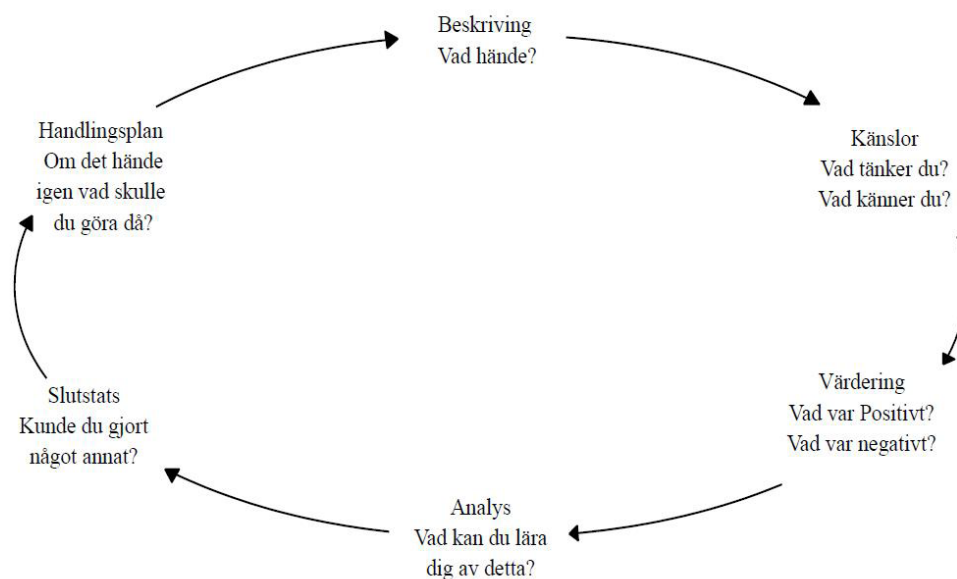
- Det **femte steget** utgörs av ett klarläggande om vilken *slutsats* som går att dra av händelsen med en kritisk frågeställning.
- Slutligen, det **sjätte steget**, innebär att *utforma en handlingsplan* med utgångspunkt i det nyligen lärda.

AVSLUTNINGSVIS

Avslutningsvis måste konstateras att modellen presenterar sex tydligt avgränsade steg, medan det i praktiken emellanåt kan vara så att de olika stegen flyter in i varandra.

Gibbs' reflektionscykel

Gibbs' reflektionscykel utgörs av en systematisk process i sex steg. Dessa steg genomförs individuellt eller i dialog med andra. Erfarenheter visar att om man tillsammans med andra studenter eller kollegor genomför denna process ges möjlighet till att se situationer på alternativa sätt och därmed ökar sitt lärande och utveckling.



Gibbs, G. (1988). *Learning by doing: A guide to teaching and learning methods*. Further Education Unit, Oxford Polytechnic, Oxford.

Figur 1. Gibbs modell för reflektion.

3. Metod

Föreliggande projekt har fokus på lärande och reflektion, med avsikt att ta tillvara den kunskap som växer fram under samtalen. FoU Nordost dokumenterade processen genom observationer i form av referat som fokuserade såväl på samtals innehåll som hur deltagarna arbetade under reflektionen (se Bryman 2011). En enkät om socialt stöd, lyhördhet och arbetsbelastning genomfördes (Bilaga 1). Reflektionerna i gruppen dokumenterades under träffarnas gång, och ledde till omfattande anteckningar. Som ett led i utvärderingen av projektet genomfördes bandade intervjuer med ansvariga chefer vid två tillfällen (Bilaga 2). Två fokusgruppsintervjuer med den berörda personalen bandades i mitten respektive i slutet av projektet (Bilaga 3). Deltagarantalet vid den första fokusgruppen var fem och i den andra medverkade sju.

Enskildas identitet, likaså omsorgsgivares som omsorgstagares, skyddades (se Kvale och Brinkman 2014). När projektet initierades presenterades etiska överväganden för deltagarna, som att det är frivilligt att delta i reflektionen och att man när som helst kan avbryta sitt deltagande under processen (a.a.). Vidare fick deltagarna information om att Marie Söderström och Lis Bodil Karlsson från FoU Nordost är ansvariga för projektet. Kontaktuppgifter delades ut. Deltagarna informerades om att det gick bra att kontakta någon av projektledarna om man undrade över något. Ett samtyckesformulär fylldes i vid projektets början, mitt och slut. Formulärets fokus låg på att det var frivilligt att delta i utvärderingen samt innehöll information om att data behandlas konfidentiellt (Bilaga 4 och Bilaga 5).

Efter varje reflektionstillfälle fyllde deltagarna i en enkät "Frågor vid utvärdering av reflektionsmötet" där fokus låg på deras helhetsintryck av reflektionen; bedömning av egen insats, vad reflektion inneburit för lärande, motivationen att delta samt hur det fungerat att delta i reflektionen. Vi valde att testa två olika utvärderingsenkäter (Bilaga 5 och 6). Anledningen var att se om någon av blanketterna gav mer information. Vi uppfattar att en av enkäterna gav mer information om reflektionens värde (Bilaga 5). Enkätsvaren sammanställdes och presenteras i denna rapport i kapitel 9. I kapitel 4 presenteras resultatet av vår första enkät Några frågor till dig inför/efter projektet (Bilaga 1) före projektstart respektive fyra månader efter att projektet avslutades.

När det gäller kvalitativ forskning, särskilt vid analys av fokusgrupper, finns inga standardiserade metoder för analys (se Wibeck 2010). Vi valde dock att göra en första övergripande transkribering av alla fyra intervjuer, och läste sedan igenom dessa. Nästa steg var att tematisera samtalen och vi valde följande teman för den första fokusgruppen: Vad som är bra med att få möjlighet att reflektera, Nödvändigheten och nyttan av att få tala med varandra, Hur det känns efter varje reflektion, Lärdomar av att reflektera, Vad som överraskade med reflektionerna. De teman som framkom i samtalet med cheferna var: Vad är bra med reflektion, Har cheferna kunnat se någon förändring i arbetslaget sedan projektet startades, Har relationen till cheferna påverkats, Stärkt arbetslag.

Vid sista uppföljningen framkom att cheferna upplevde att arbetslaget hade stärkt sin förmåga att kommunicera med varandra och att det hade hänt något positivt med arbetsglädjen i arbetslaget. I det uppföljande samtalet med arbetsgruppen framkom att man bättre förstår varandras olika perspektiv och att man hade tränat sin förmåga att lyssna på varandra.

4. Fyra reflektionstillfällen

I detta kapitel presenteras vad som framkom vid de första fyra reflektionstillfallen. Texten är en bearbetning av forskarens observationsreferat. Beskrivningarna är detaljerade eftersom de skildrar hur deltagarna lär sig att reflektera enligt Gibbs modell.

RFLEKTIONSGÅNG I

Närvarande: åtta deltagare

Dagens reflektion – beskrivning

Distriktssköterskorna Reflektionen börjar med att var och en får tillfälle att fundera över vad de vill reflektera kring. Följande funderingar framkommer:

- Vad kan man göra så att man förbättrar äldreomsorgen?
- Personalsituationen är ett återkommande problem.
- Omvårdnaden av omsorgstagarna blir eftersatt när personalen inte hinner med.
- Hur kan vi jobba så att vi drar åt samma håll? Hur kan vi jobba styrkande?
- Bemanning – vi är sällan full styrka, utan är ständigt underbemannade. Vid akuta tillfällen som under sommarsemestern ”gjorde vi vad vi kunde”, men på sikt orkar man inte ha en sådan arbetssituation.

Gruppen väljer att fokusera på att enheten ofta är underbemannad på grund av sjukdom eller att någon är hemma för vård av barn och att enheten lider av återkommande personalbrist.

Frågeställningen för dagen lyder: *Hur kan vi bäst hantera arbetssituationen när vi ofta är underbemannade?*

Känslor – vad tänker och känner personalen?

Deltagarna berättar om sina känslor inför arbetssituationen när de är underbemannade och den hopplöshet de kan känna inför vetskapen att man faktiskt inte hinner

med det som förväntas av en under arbetsdagen. Samtidigt märker omsorgstagarna av hur personalen har det och de kan därför i sin tur känna sig missnöjda. Det finns en frustration bland personalen inför underbemanningen på enheten, bland annat över att vikarierna inte alltid får jobba på samma enhet utan att de måste ”gå runt i huset”, vilket i sin tur påverkar omsorgstagarna.

- *Man blir irriterad, arg och frustrerad.*
- *Oavsett om det är fullt upp eller inte på enheten så jobbar man bara på.*
- *Man tänker inte så mycket efter, med andra ord känner man inte av så mycket känslor, utan håller dem i schack.*

Värdering – vad är bra eller dåligt?

Omsorgstagarna drabbas när man som personal inte hinner stanna upp. Ibland har man bara som mål att få upp omsorgstagarna inför frukost. Man blir stressad när det är för lite folk som jobbar – man blir helt enkelt trött. Förr var det inte så stressigt på arbetsplatsen, utan då kunde personalen sitta ner en stund mellan arbetsuppgifterna på förmiddagen. Men idag finns inte den tiden. Det beror inte bara på personalbristen på enheten utan också på att omsorgstagarnas omsorgsbehov i nuläget är större än tidigare, ”de är mer krävande och tar mer tid”. Somliga behöver matas. Fler än tidigare sitter i rullstol. Arbetet tar också mer tid när nya medarbetare måste introduceras. Det förutsätter att man avsätter arbetstid för att gå igenom rutiner. Sammantaget påverkar dessa förhållanden patientsäkerheten negativt. Till syvende och sist är det omsorgstagarna som drabbas. Det som emellertid är bra med arbetslaget är att många på enheten är rutinerade och erfarna och därför klarar omsorgsarbetet så väl.

Analysfas

Reflektionsledaren undrar om det finns något som de i egenskap av personal faktiskt kan göra, trots att de är underbemannade? Det som betonas under diskussionen är att det är avgörande att inte stressa bara för att det är ”kort om personal” på enheten. I stället är det avgörande att bara sätta igång, ”det är bäst att göra det, att bara jobba”. Det handlar, enligt någon deltagare, om vikten av att kunna prioritera. Bland annat framkommer att någon tycker att de i personalgruppen ”inte är så bra på att planera”. Är det så att man inte är fullt bemannad så kanske man inte ska duscha omsorgstagaren även om det är inplanerat just för den dagen. Och tvärtom, om man är fullt bemannad så kanske man ska passa på att göra saker i förskott, exempelvis duscha vissa omsorgstagare, trots att det ännu inte är dags. Annat som framkommer är att vikarier måste få stanna på en och samma enhet, och inte tvingas ”gå runt i huset”.

Underbemanningen har pågått under cirka ett års tid, främst beroende på sjukfrånvaro och vård av barn. Deltagarna konstaterar att omsorgstagarnas anhöriga har blivit mer krävande. Samtidigt märker anhöriga som besöker boendet hur tufft personalen har det. Anhöriga kan inte undgå att se att personalen är underbemannad. Tidigare har vikarier alltid varit standardlösningen. Visserligen är många vikarier duktiga.

Arbetsplatsen har således ett bemanningsproblem. Det kan personalgruppen klara en kortare period, men över tid blir man trött och frustrerad. Man kan täcka upp för varandra i arbetslaget, men på sikt är det ingen lösning, därför att då uppstår bemanningsluckor vid andra tidpunkter.

Flera medarbetare tar upp att de är underbemannade, men att hela tiden påpeka att det finns för lite folk förbättrar knappast situationen. Det är viktigt att inte hela tiden påpeka eller återupprepa hur dålig situationen är på enheten. Det tar energi och kraft. Deltagarna säger att det påverkar de äldres upplevelser så att de blir oroliga och att det i sin tur oroar dem så att de tror att de äldre inte får den hjälp de vill ha eller behöver. Man kan således tänka sig att det blir en självuppfyllande profetia när personalen jagar upp eller stressar sig själva, vilket omsorgstagarna märker och blir oroliga i sin tur för att inte få den omsorg de förväntar sig.

Slutsats och handlingsplan

Som personal måste man vara medveten om det ineffektiva i att fortsätta att älta. Det är viktigt att i stället tänka: vad kan vi göra? Vissa arbetsuppgifter skulle mycket väl kunna utföras på eftermiddagen i stället för på förmiddagen. Gruppen kommer överens med reflektionsledaren om att hon ska berätta för chefen om dagens tema, det vill säga hur gruppen upplever bristen på personal och de konsekvenser de ser av att vara underbemannade.

Projektledarnas kommentarer

Deltagarna droppade in undan för undan. Det var inte så att klockslaget hölls på minuten. Initialt agerade gruppen inte som grupp utan riktade sina kommentarer till reflektionsledaren eller till forskaren. Vi kan konstatera att gruppen är reflektionsovan, i bemärkelsen av att reflektera tillsammans som grupp. Samtidigt fick deltagarna möjlighet och tid för att reda ut vad som är vad, det vill säga vad som var deras känslor och vad de uppfattade att man kan åtgärda.

Deltagarna kom också överens om att chefen ska få ta del av deras erfarenheter, det vill säga det som de talade om under reflektionen, vilket reflektionsledaren skulle vidarebefordra telefonledes. Samtidigt kan konstateras att de var en aktiv och reflekterande grupp, exempelvis varnades för att man tenderar att älta vid underbemanning. Ibland blev deltagarna oerhört ivriga att få tala. Reflektionsledaren måste då be dem att tala i tur och ordning och att få tala till punkt. För att underlätta detta introducerades en sten som talmarkör. Så länge talaren håller i stenen ska ingen avbryta.

Gruppen började agera, tänka och reflektera som en grupp. Initialt var det en utmaning för projektledarna att känna av de pågående grupprocesserna. Deltagarna ägnade sig inte åt något ältande, utan i stället var de benägna att reflektera. Somliga i gruppen var mer aktiva än andra, några mer lyssnande.

REFLEKTIONSGÅNG I

åtta deltagare

VAD DELTAGARNA TALADE OM:

- **Personalbrist**, men också nödvändigheten av att inte ständigt älta eller påtala denna. Viktigt att bara jobba på.
- Vissa arbetsuppgifter kan göras en annan dag, t.ex. duscha omsorgstagare.

HUR DELTAGARNA TALADE:

- Påbörjade resonemang om vad som är vad, dvs. vad som är känslor resp. vad som går att åtgärda.
- Deltagarna var mycket ivriga och reflektionsledaren måste be dem att låta var och en tala till punkt.
- Initialt agerade gruppen inte som grupp utan riktade sina kommentarer till oss, reflektionsledaren/forskaren.
- Reflektionsovana i bemärkelsen att reflektera tillsammans som grupp.
- Gruppens deltagare fick möjlighet att börja tänka som en grupp.

Figur 2. Reflektionsgång I.

REFLEKTIONSGÅNG II

Närvarande: sex deltagare

Dagens reflektion – beskrivning

Reflektionsledaren frågar deltagarna om deras funderingar efter föregående reflektionsgång och får svar att de gillade att reflektera, eftersom ”det var skönt att få tala”. Reflektionsledaren berättar att hon har kontaktat chefen för att informera hen om det som gruppen hade kommit överens om att hon skulle delge. Gruppen berättar att de under de senaste veckorna inte haft ”lika kort om folk”. Det har dock varit svårt att få in personal med kort varsel. Situationen påverkas särskilt om två, tre personer är borta från enheten på grund av sjukfrånvaro.

Reflektionsledaren undrar vad gruppens deltagare vill reflektera över vid det andra reflektionstillfället och får följande svar:

- Samarbete. Vi måste hjälpa varandra i vardagen.
- Hur bemöter man en kollega som klagar på en medarbetare?

Gruppen kommer överens om att fokusera på bristande samarbete. Vissa kollegor vägrar att gå in till några omsorgstagare. Man får inte vägra att utföra vissa arbets-

uppgifter. Det betraktas som arbetsvägran. Det finns dock en i personalen som konsekvent vägrar att verkställa vissa arbetsuppgifter, som berör en omsorgstagare. Frågeställningen för dagen lyder: *Hur kan vi samarbeta så att arbetet underlättas?*

Känslor – vad tänker och känner personalen?

Reflektionsledaren undrar då om man verkligen kan välja bort vissa arbetsuppgifter och får följande svar:

- *Nej!*
- *Det skapar irritation.*
- *Vi har försökt att lösa det under tio års tid.*
- *Alla här närvarande är samarbetsvilliga. De som är samarbetsovilliga, det är de som inte deltar i reflektionsgruppen.*

Värdering – vad är bra eller dåligt?

Sedan kommer samtalet in på att vissa kollegor kan ”dra ner en”, medan andra får ”en att lyfta”. Reflektionsledaren undrar när det fungerar bäst?

- *På kvällarna.*
- *När det flyter på – då vet man vad som ska göras, då behöver man inte planera så mycket. Man mår bra då.*
- *På kvällarna när vi bara är två personer och vi måste få det att fungera.*

Problem uppstår om man har olika tempon, till exempel om en jobbar snabbt och den andra långsamt.

- *De som jobbar långsamt kan dra på tiden, då försvåras jobbet.*
- *Det är dock en skillnad mellan att jobba långsamt och att maska. Det kanske är bättre att jobba i lugn och ro i stället för att stressa.*

En diskussion uppstår om att vissa medarbetare kanske inte jobbar så fort, men att det måste få vara okej eftersom man måste kunna hålla på sikt i arbetslivet. När någon maskar med flit det är då man ”känner sig utnyttjad”. Om man i stället kommunicerar med varandra då hinner man med jobbet bättre, enligt deltagarna. Av anslagstavlan som hänger på enheten framgår vem som ska göra vad. Var och en är alltså ansvarig för en specifik arbetsuppgift och att den genomförs. Men, behöver man hjälp måste man kunna be om hjälp.

Arbetet går att organisera bättre och handlar bland annat om personalens förhållningssätt. Till exempel om en omsorgstagare sover låter man hen sova och väcker inte vederbörande.

Analysfas

Deltagarna menar att personaltätheten på boendet idag är lägre än tidigare. Då var det åtta undersköterskor på vardagen, sedan sju och nu sex undersköterskor. Sedan delades enheten upp i en A- respektive B-sida. Innan uppdelningen kunde alla undersköterskor hjälpa alla omsorgstagare. Idag kan det emellanåt vara svårt att dela på ansvaret med vissa kollegor.

Exempelvis händer det att någon bara tvättar halva golvet (på sin sida) i stället för att ta ansvar för hela enheten.

Samarbetet är lättare om man ber om hjälp, men det beror också på vem som jobbar under dagen.

- Det finns de som maskar, som inte vill jobba.*
- Det är sagt att vi ska arbeta i team.*
- Ingen dag är den andra lik, därför är det svårt att planera, särskilt om det finns flera vikarier som idag.*
- Idag samarbetade vi och planerade dagens arbete på morgonen.*
- Idag när det finns ordinarie personal behövs det inte mycket snack, alla vet vad som ska göras.*

Gruppen talar vidare om att samarbetet hindras av att några få medarbetare fungerar som bromsklossar i arbetslaget. Någon menar att man måste välja att inta en hållning att inte irritera sig på sin kollega: ”Man jobbar och kör” och kopplar bort irritationen. Ibland, även om det krävs dubbel bemanning för vissa arbetsuppgifter, väljer man att arbeta ensam. Man accepterar situationen genom att inte bry sig. ”Ibland måste man be om hjälp, som vid tunga lyft”. Det kan bero på omsorg om den äldre, eftersom man inte kan förflytta hen på ett varsamt sätt om man gör det ensam. Det är viktigt att vara medveten om att man varken får skada sig själv eller omsorgstagaren. Då finns inget val utan man måste hjälpa varandra. Allt är inte mörkt: ”Ber jag om hjälp får jag hjälp”. Man måste, enligt denna deltagare, helt enkelt våga be om hjälp.

Problem uppstår eftersom arbetet är olika belastande. På den ena sidan av enheten har omsorgstagarna psykiskt krävande problematik, medan omsorgstagarna på den andra sidan är fysiskt belastande för personalen.

Diskussionen är stundtals intensiv eftersom deltagarna berör processer som pågått under en längre tid, cirka tio år. Somliga medarbetare har givit upp, och i stället valt att bara jobba på. Problem uppstår i vardagen när man som medarbetare känner sig utnyttjad av en kollega.

- Skulle det finnas en lösning så skulle vi ha löst det tidigare.*
- Om vi inte talar med chefen så kanske det inte blir någon förändring.*
- Det är samma person som maskar hela tiden, som till exempel tar hälften av soporna eller torkar av halva golvet.*
- Man känner sig utnyttjad när någon gör så.*
- Det är osolidariskt att göra så.*
- Alla måste ta samma ansvar. Det är viktigt att hjälpas åt.*

Reflektionsledaren betonar att det kan uppfattas som osolidariskt att inte hjälpas åt och undrar vad som händer om man exempelvis frågar: Varför tvättar du inte hela golvet? Då kan man få till svar ”Då kan du ta halva golvet du!”.

Maskningen är ett problem som pågått i årtal, och ibland har deltagare talat om det med den berörda personen och då fungerar det en kortare tid.

Slutsats och handlingsplan

Situationen som gruppen reflekterar över skapar osämja bland kollegor. Medarbetarna har försökt att påverka, men förgäves. Gruppen berättade också att de har påtalat problemen för sina olika chefer genom åren, men kanske har de inte varit tillräckligt tydliga med detta för den nya chefen. Reflektionsledaren får i uppdrag att tala med chefen.

Projektledarnas kommentarer

Viktigt för dagens reflektion var att skapa förutsättningar för deltagarna att bli en reflektionsgrupp i stället för enskilda individer som samtalar med projektledarna. Reflektionsgruppen är en aktiv grupp, med pigga och glada deltagare. Stämningen är genomgående avspänd. Gruppen har skapat ett klimat där det går att våga tala högt om det som de tidigare kanske bara har muttrat om för sig själva. Alla deltagare i reflektionsgruppen behöver emellertid inte vara överens – och det är okej.

Det finns en entusiasm i gruppen. En glädje över att ges tillfälle att yttra sig. Deltagarna tycker helt enkelt att det är skojigt att få lyfta upp ämnet ”samarbete” till diskussion. Sådant som de kanske tidigare har givit upp om i vardagens arbete. När samtal berör ”samarbete” finns det en risk att vissa kollegor utpekas. Projektledarna måste ta ansvar för att det inte sker. Fenomenet samarbete kan visserligen reflekteras över, men utan att avslöja eller röja enskilda kollegors beteende.

REFLEKTIONSGÅNG II

sex deltagare

VAD DELTAGARNA TALADE OM:

- Upplevelse av att kunna tala om **bristande samarbete** utan att röja eller avslöja enskildas identitet.
- Samtalet kretsade kring irritation över att somliga smiter från sina arbetsuppgifter.

HUR DELTAGARNA TALADE:

- Alla i gruppen är inte överens – men det är okej.
- Det blev viktigt att skapa förutsättningar för deltagarna att bli en arbetande grupp och inte enskilda individer som samtalar.
- Med entusiasm: en aktiv grupp med pigga och glada deltagare som tycker att det är skoj att prata med varandra.
- Ett klimat där det går att tala högt om det som man kanske tidigare bara har muttrat om för sig själv.
- Glädje över att få tillfälle att yttra sig.
- Skoj att tala om det som de tidigare har givit upp om att prata om, dvs. bristen på samarbete.

Figur 3. Reflektionsgång II.

REFLEKTIONSGÅNG III

Närvarande: nio deltagare

Dagens reflektion – beskrivning

Inledningsvis klargör reflektionsledaren att gruppen hittills inte har reflekterat över särskilda händelser, utan har reflekterat på ett övergripande plan, exempelvis om samarbete och hög arbetsbelastning.

Tid avsätts för att reflektera över vad de vill tala om under dagens reflektion. Då framkommer bland annat:

- Bemötande av varandra.
- Hur omsorgstagarna påverkas av att de är för ”kort om folk”.
- Schemaläggning, och
- känslan av att inte bli lyssnad till, som personal.
- Annat som nämns är behovet av att kommunicera bättre med varandra.

Överhuvudtaget är personalsituationen ett ämne som engagerar.

Frågeställningen för dagen lyder:

Hur kan vi förbättra kommunikationen i arbetslaget?

Enligt deltagarna är det avgörande att kommunicera med varandra. Bättre kommunikation i arbetslaget medför en förbättring av arbetet. Som exempel nämns hur man gör när man serverar maten vid lunch. Det är viktigt att lunchtiden blir en lugn stund för alla, särskilt för omsorgstagarna. En av medarbetarna har till uppdrag att sköta ruljangsen i köket. Var och en vet vad som ska göras, men brister uppstår när alla inte respekterar upprättade rutiner. När det blir "ett eget tyckande", om hur vissa arbetsuppgifter ska skötas, exempelvis vid måltiderna, då kör det alltid ihop sig.

Känslor – vad tänker och känner personalen?

Någon berättar att man tystnar för att slippa tjafs med sina kollegor som vill bestämma och sköta lunchtiden på sitt särskilda sätt.

– Det är viktigt att bemöta varandra med respekt. Inte kommendera vem som ska göra tvätten eller köket. Det är oärligt.

Det handlar, enligt deltagarna, i mångt och mycket om tonen i samtalen och likaså hållningen och attityden.

– Alla uppgifter är inte skojiga, men man måste göra vissa arbetsuppgifter ändå, oavsett.

Värdering – vad är bra eller dåligt?

Reflektionsledaren talar om betydelsen av att dela upp arbetsuppgifter, annars tröttnar man, och hon undrar hur de skulle kunna förbättra kommunikationen.

– På grund av hög vårthyngd måste man jobba hårt, särskilt om det är som nu när det är så många boenden som är rullstolsburna.

– Hade vi extrapersonal skulle arbetet underlättas.

– Det känns som cheferna inte lyssnar. Nu har det varit likadant i ett år och situationen är oförändrad.

– Hela tiden är vi en person för kort.

Analysfas

Reflektionsledaren säger att det inte går att lösa situationen under dagens reflektion. Men undrar vad nästa steg kan bli?

– Det är svårt när det hela tiden fattas personal. Det måste finnas ordinarie personal, eftersom schemat bygger på att rutiner följs.

– Scheman måste vara lösta med ordinarie personal, inte vikarier.

Reflektionsledaren konstaterar att det finns många frågor, men inga givna svar. Hela tiden kommer gruppen in på temat att arbetsuppgifter inte blir utförda.

Reflektionsledaren undrar om det finns rutiner för hur arbetet ska fungera? Då nämner gruppen något som det talats om tidigare, att det egentligen borde finnas arbetsledare på varje enhet. En gruppleddare skulle behövas, enligt någon, medan en annan inte alls tror på idén och menar att alla måste ta sitt ansvar på enheten.

Kanske är det så att cheferna befinner sig för långt ifrån den dagliga verksamheten? Det är viktigt att man har rutiner för alla arbetspass. Arbetet fungerar när alla medarbetare följer givna rutiner. Gruppen talar om olika känslor som föds när det inte fungerar, exempelvis att man känner frustration.

Slutsats och handlingsplan

Reflektionsledaren undrar vad det är som fungerar bra.

- *När vissa vet vad de ska göra.*
- *När chefen har en genomgång om vad som gäller.*
- *Det är viktigt att kunna skratta med varandra.*

Reflektionsledaren får i uppdrag att informera chefen om dagens reflektion.

Projektledarnas kommentarer

Temat för den tredje reflektionsgången var kommunikation. Deltagarna var upptagna av att det är tungt på arbetsplatsen och att det har varit det under en längre period. Gruppen hade svårt för att hålla kvar frågeställningen: Hur kan vi förbättra kommunikationen i arbetslaget? och kom ofta tillbaka till hur arbetsuppgifter genomförs eller att de inte blir utförda. Kommunikation är ett brett begrepp och reflektionen kom att handla om att kunna tala med varandra och att följa uppgjorda och överenskomna rutiner. Deltagarna gav olika exempel på då arbetet flyter på bra och situationer där det inte fungerat som det är tänkt.

Avseende hur deltagarna reflekterade fanns en förändring, en ökad medvetenhet om att alla måste få tala till punkt. Stenen var ett viktigt verktyg som signalerade till resten av deltagarna vem som hade ordet. Annars kunde de riskera att tala i munnen på varandra, mest på grund av att de blev ivriga att få dela med sig. Vi skulle kunna säga att gruppens deltagare blivit medvetna om att reflektion görs med en person i taget, medan de andra lyssnar aktivt.

REFLEKTIONSGÅNG III

tio deltagare

VAD DELTAGARNA TALADE OM:

- Tema **kommunikation**: Deltagarna var upptagna av att det kändes tungt när det gäller bristande kommunikation och att det hade gjort det en längre period.
- Reflektionen kom att handla om betydelsen av att kunna tala med varandra och att följa upp uppgjorda/överenskomna rutiner.
- Några ”som gör som de vill”, eller tom. kommenderar andra.
- Ett förslag formulerades, men alla var inte överens, om att en lösning skulle kunna vara att tillsätta gruppleddare som samordnar på avdelningen.

HUR DELTAGARNA TALADE:

- I gruppen uppstår medvetenhet om att alla måste få prata i tur och ordning, dvs. den som har ordet måste få behålla det och tala färdigt tills hen är nöjd.
- Annars är risken uppenbar att de talar i mun på varandra pga. att de blir för ivriga.
- Man kan säga att gruppens deltagare blivit medvetna om att reflektion görs med en person i taget – medan andra lyssnar.

Figur 4. Reflektionsgång III.

REFLEKTIONSGÅNG IV

Närvarande: åtta deltagare

Dagens reflektion – beskrivning

Samarbete, kommunikation och arbetsbelastning är ämnen som hittills har berörts vid reflektionstillfällena. Deltagarna får frågan vad de vill reflektera över denna gång och ger följande svar:

- Vad händer i arbetsgruppen när kollegor säger upp sig?
- Det har varit en tuff tid på boendet på grund av hög arbetsbelastning.
- Senaste helgen löpte allt arbete bara på, trots vikarier, men det var vana vikarier. Hur kunde det komma sig att arbetet bara flöt på?
- Hur bemöter man en omsorgstagare när hen klagar på en kollega? Hur ska man hantera en sådan situation?

Gruppen bestämmer sig för att fokusera på den sista punkten.

Frågeställningen för dagen lyder: *Hur kan man hantera en situation där en omsorgstagare klagar på en kollega?*

En av omsorgstagarna har en tendens att klaga på alla medarbetare, det vill säga hur personalen än gör är hen aldrig nöjd. Att hantera sådana situationer är en utmaning. Många omsorgstagare har synpunkter på ”själva handlaget”, det vill säga att de uppfattar viss personal som ganska hårdhänta.

Känslor – vad tänker och känner personalen?

- *Det kan kännas obehagligt att höra kritik mot sina kollegor.*
- *Jag orkar inte samla på mig kritik.*

En av omsorgstagarna ogillar utländsk personal. När en av dem råkade spilla mjölk blev det ett helvetes liv.

- *Somliga omsorgstagare vill bara ha hjälp av viss personal, ordinarie personal.*
- *De timanställda gör ändå så gott de kan.*
- *Det är inte okej när omsorgstagarna skäller ut ens kollegor.*

Under det här skedet av samtalet blir diskussionen väldigt intensiv och reflektionsledaren måste betona vikten av att var och en ska få tala färdigt, men också hur viktigt det är att lyssna på varandra. Det finns flera omsorgstagare som är krävande. Det är omöjligt för ordinarie personal att alltid dela upp sig, det vill säga att en ordinarie och en vikarie arbetar tillsammans med en omsorgstagare. Ibland måste två ordinarie personal hantera en omsorgstagare.

- *Det är bara ett önsketänkande att en ordinarie går in med en vikarie.*
- *Det är bättre att ordinarie personal går in och hjälper omsorgstagare som betraktas som krävande.*

En deltagare betonar att vissa omsorgstagare är kinkiga som personer, därför är det bäst att bara gå undan och undvika att lyssna på klagandet.

- *Man ska inte ta emot all kritik. Men somliga omsorgstagare på enheten är väldigt krävande.*
- *Det är dock viktigt att titta in till vederbörande och tala om att även vikarier måste kunna komma in och hjälpa.*
- *Man kan inte undvika att gå in till vissa omsorgstagare.*

Värdering – vad är bra eller dåligt?

Vad är då bra och dåligt med erfarenheterna? Hur kan man hantera problemen på gruppnivå? Alla i gruppen känner igen sig i att vissa omsorgstagare kan klaga på icke närvarande personal. Reflektionsledaren undrar om de har tagit upp detta generellt på arbetsplatsen och får ett nekande svar.

- *Man kan säga att det är stressigt, men det argumentet fungerar inte i alla sammanhang. I stället borde man ha en genomgång kring bemötandet av de äldre som är lite mer krävande.*
- *Det kan handla om felaktigt bemötande.*
- *Ibland är det bäst att gå in ensam till en omsorgstagare. I början har man inte alltid personkännedom, men om man får en genomgång av kollegor inför passet kan det underlätta.*

Reflektionsledaren frågar om det finns möjlighet att finna ett gemensamt bemötande för de omsorgstagare som uppfattas som krävande? Vidare undrar hon om arbetslaget är överens om spelreglerna på enheten, särskilt i mötet med dem som uppfattas som krävande.

- *Det är viktigt att individanpassa omsorgen. Man måste vara medveten om att det aldrig kan bli perfekt. Situationen påverkas av de äldres dagsform.*
- *Problemet är kanske inte vikarierna, utan det handlar i stället om vårt bemötande.*
- *Man får skapa ett förtroende hos omsorgstagaren.*

Analysfas

Reflektionsledaren undrar hur ordinarie personal kan stötta sina kollegor som blivit särskilt utsatta för kritik och klagomål? Vad kan de göra för att hantera vissa vikariers utsatthet?

- *Det är viktigt att förklara situationen för vissa omsorgstagare och säga att nu är det som det är, det vill säga att det inte finns tillräckligt med ordinarie personal.*

Visserligen känner utsatta kollegor ofta till svårigheterna med exempelvis en av omsorgstagarna. En av kollegorna som är nyanställd beskrivs som mycket kompetent, men så råkade en olycka ske, det vill säga att hon spillde ut mjölk i närheten av omsorgstagaren som då blev rasande.

Reflektionsledaren frågar om alla har upplevt att någon omsorgstagare klagat på en kollega och alla svarar ja.

- *Men är det så att omsorgstagarna är gnälliga, eller är det så att vissa vikarier faktiskt inte gjort så bra ifrån sig?*

Exempel på ett återkommande klagomål är att när vissa sätter på stödstrumpor så gör det väldigt ont. Det krävs en viss teknik för att lindra den smärta som man riskerar att åsamka.

- *Man måste kunna förklara för nya medarbetare vad som kan gå fel och att man måste vara försiktig med vissa arbetsuppgifter, eftersom vissa omsorgs-*

tagare är mycket känsliga. Det gör helt enkelt ont om man sätter på dem stödstrumporna fel.

- På morgonen skulle man kunna ta upp vilka arbetsuppgifter som är mer krävande och utmanande.*
- Det är också viktigt att förklara för omsorgstagaren att vi har det stressigt på enheten. Då brukar den klagande omsorgstagaren lugna ner sig.*

Slutsats och handlingsplan

Det tar på ens krafter om de äldre går efter och tjatar, därför är samarbete viktigt men också att tala med varandra om vad som riskerar att gå fel i mötet med en omsorgstagare. Personalen måste finna ett bra förhållningssätt och ett gemensamt bemötande. Samtidigt framkommer att svåra situationer kan ha sin grund i att omsorgstagare helt enkelt är äldre, och vissa besvärliga situationer kan förklaras av just detta faktum. Gruppen kommer fram till att om någon omsorgstagare klagat på en kollega, exempelvis till aktivitetsansvarig, ska hen omgående informera ordinarie personal och inte bära informationen inom sig.

Projektledarnas kommentarer

Hittills har gruppen talat om teman på en övergripande nivå, men under detta möte fokuserade deltagarna på ett dilemma som handlade om hur man bör agera när omsorgstagare klagat på personal som inte är närvarande, det vill säga skvallrar om någon kollega. Man ska tala med den som det berör. Samtidigt framkommer en överseende hållning mot vissa omsorgstagare, om att deras missnöje kan ha sin grund i att de just är äldre människor. Mötet är mycket intensivt och reflektionsledaren måste vid några tillfällen stoppa parallella diskussioner som är en följd av att gruppens deltagare är ivriga.

REFLEKTIONSGÅNG IV

åtta deltagare

VAD DELTAGARNA TALADE OM:

- Hittills har gruppen talat om teman på en övergripande nivå, men under detta möte fokuserade deltagarna på ett klart dilemma.
- Dilemmat handlade om **hur man bör agera när någon omsorgstagare klagar på annan personal som inte är närvarande**, dvs. skvallrar om någon kollega.
- Gruppen kommer fram till att om en boende klagar på en kollega, exempelvis till aktivitetsansvarig bör hon informera ordinarie personal. Man ska också tala med den som det berör.
- Samtidigt framkommer en överseende hållning inför omsorgstagarna, om att deras missnöje och kritik kan ha sin grund i att de är just äldre människor.

HUR DELTAGARNA TALADE:

- Mötet är mycket intensivt och reflektionsledaren måste vid några tillfällen stoppa parallella diskussioner, som är en konsekvens av deltagarnas ivrighet.
- Det var okej att inte vara överens under pågående diskussion.

Figur 5. Reflektionsgång IV.

5. Ytterligare tre reflektions- tillfällen

I detta kapitel presenteras vad som framkom under ytterligare tre reflektionstillfällen. Presentationerna är mer kortfattade än de som presenteras i kapitel 4, vilket beror på att gruppen blivit mer van vid att reflektera efter Gibbs modell. Deltagarna är mer fokuserade under de senare reflektionsomgångarna.

REFLEKTIONSGÅNG V

Närvarande: sex deltagare

Dagens reflektion – beskrivning

Deltagarna talade om vilket dilemma de vill resonera om:

- Samarbete. Vi måste jobba som ett team – samarbeta bättre med varandra.
- Lita på varandra att arbetsuppgifter som vi kommer överens om blir utförda.
- Vi är här för omsorgstagarnas skull.
- Mycket beror på hur man säger saker till varandra.
- Man får inte gå bakom ryggen på varandra.

Deltagarna kom överens om att frågeställningen för dagen lyder:

Hur förhåller man sig till kollegor som inte tar sitt ansvar på arbetet?

Känslor – vad tänker och känner personalen?

Deltagarna berättar om att man blir irriterad när en kollega ”springer hos chefen”. Vi måste lösa saker tillsammans. Jag tänker att jag gör mitt jobb, men struntar i kollegor. Jag reagerar inte för jag bryr mig inte om kollegor som inte gör som de förväntas göra.

Värdering – vad är bra eller dåligt?

Deltagarna talar om att de upplever obehag när någon kollega går bakom ryggen och

klagar på en till en annan kollega eller går till chefen. Då känner de sig utsatta. Det skapar en otrygghet inom arbetslaget.

Analysfas

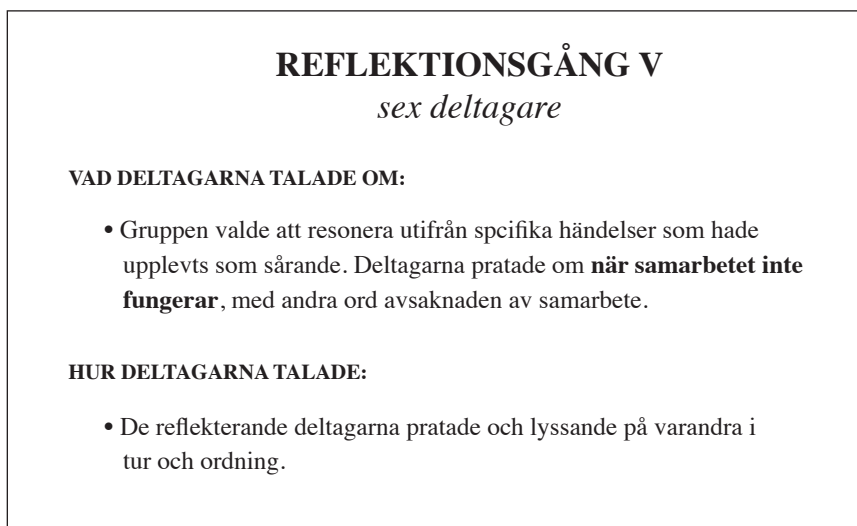
Reflektionsledaren säger att det låter som en person som tar energi och kraft och får medhåll från deltagarna. Reflektionsgruppen menar att det är viktigare att ta hand om omsorgstagare i stället för att leta fel hos varandra. Det är helt enkelt mänskligt att fela. Alla medarbetare gör fel emellanåt. I gruppen talar några om att det är ett arbetsmiljöproblem med en kollega som går till chefen och berättar om sin arbetskamraters fel och brister.

Slutsats och handlingsplan

Det som gruppen säger att de har lärt sig under pågående reflektion är att man måste gå tillbaka till den som klagar, även om det kan kännas obehagligt. Deltagarna säger att de vill arbeta bättre tillsammans. Reflektionsledaren och forskaren får i uppdrag att framföra till chefen hur situationen upplevs.

Projektledarnas kommentarer

Gruppen valde att reflektera utifrån specifika händelser som upplevts som sårande. Deltagarna talade om när samarbetet inte fungerade, det vill säga avsaknaden av samarbete. Dagens reflektion var mycket engagerande och känslösam. Trots detta kunde deltagarna förhålla sig till reflektionsmodellen. Deltagarna talade och lyssnade på varandra i tur och ordning och kom fram till att projektledarna skulle framföra dagens tema till chefen.



Figur 6. Reflektionsgång V.

REFLEKTIONSGÅNG VI

Närvarande: åtta deltagare

Dagens reflektion – beskrivning

Gruppen väljer denna gång att inte arbeta utifrån Gibbs reflektionsmodell, utan i stället reflektera fritt. Samtalet kommer att bölja fram och tillbaka. De reflekterar över att arbetsbördan har blivit tyngre på boendet. Vårdtyngden riskerar att leda till att ingen i personalstyrkan kommer att orka arbeta som undersköterska inom äldreomsorgen i hela sitt yrkesverksamma liv.

Deltagarna berättar inledningsvis att de kan se förändringar på arbetsplatsen och att de har börjat känna sig tryggare på jobbet. De säger att det just nu råder en glad stämning på enheten. Avgörande för förändringen är kommunikationen mellan kollegor och relationen till cheferna. De upplever att det är roligt att arbeta på enheten, även om det "fortfarande knölar med bemanningen".

Deltagarna berör att det fortfarande finns svårigheter att kunna ta en paus under arbetsdagen, trots att de behöver det. Man kan känna sig skyldig för att man sätter sig:

- Det är värdefullt att få sitta i tio minuter.*
- Bara några minuters paus är betydelsefullt, så att man också får tid att stämna av med varandra.*
- Man måste lita på sig själv, att man vet att man kan ta en paus.*
- Eftermiddagen är enda tiden då man kan sätta sig ner och vila en stund.*
- Våra scheman är tuffa, inte minst eftersom vi nu blivit tre i stället för fyra som vi var tidigare på enheten.*
- Våra äldre är i mycket sämre skick än tidigare, idag är de multsjuka.*

Projektledarnas kommentarer

Sammantaget sker ett fritt reflekterande utan att gruppen följer Gibbs reflektionsmodell. Det är inget fel att ibland frångå en inarbetad reflektionsmodell, bara gruppen följer de spelregler som gäller för reflektion för övrigt. Bland annat: allt som sägs i rummet stannar där om inget annat beslutas, man lyssnar aktivt på varandra, låter talaren tala till punkt, ger inga svar direkt utan försöker att hitta olika perspektiv på frågeställningen, man sammanfattar då och då vad gruppen kommit fram till och avslutar med att var och en, eller den som vill, uttrycker sina känslor kring reflektionen.

REFLEKTIONSGÅNG VI

åtta deltagare

VAD DELTAGARNA TALADE OM:

- Gruppen talade om **värdet av tydlig kommunikation**. De talade också om hur man kanske kan se på aktiviteter ur ett annat perspektiv, vikten av att individanpassa aktiviteterna till omsorgstagarnas önskemål.

HUR DELTAGARNA TALADE:

- Alla kände sig trygga med varandra i grupp och därför kunde samtalet bölja fram och tillbaka. Samtalet följde således inte Gibbs modell.

Figur 7. Reflektionsgång VI.

REFLEKTIONSGÅNG VII

Närvarande: fyra deltagare

Dagens reflektion – beskrivning

Deltagarna kommer överens om att dagens frågeställning är:

Hur blir vi ett samarbetande team?

Deltagarna diskuterar om de som arbetsgrupp kan karakteriseras som ett team eller inte. De kommer inte fram till en slutsats, men på frågan om vad som kännetecknar ett team säger de:

- Att hjälpas åt.
- Att samarbeta.

På reflektionsledarens fråga vad ett team består av så svarar de att det handlar om att arbetet mellan kollegor flyter på. Vissa kollegor vill delegera för mycket, vilket medför oönskad stress.

Känslor – vad tänker och känner personalen?

Behov av att delegera kan böttna i egen osäkerhet, vilket är svårt att förändra hos en kollega. På grund av den stress som råder på arbetet hinner man aldrig riktigt med att bli det där teamet som man skulle önska, särskilt när man jobbar på kvällar och helger.

Värdering – vad är bra eller dåligt?

De berättar att de nu har tagit upp frågor på ett APT-möte som handlar om samarbete och att man kan känna sig jagad av såväl kollegor som omsorgstagare – det blir för stressigt helt enkelt.

- *De som jagar har ingen aning om vilket jobb vi gör med omsorgstagarna, med att hjälpa dem upp till frukost.*
- *Vi har påtalat den höga arbetsbelastningen, men vi får ingen större upp skattning för det, i stället framstår vi som gnälliga.*

Analysfas

Gruppen behöver definiera vad som kännetecknar ett team och arbeta för att bli ett fungerande team tillsammans.

- *Vi hinner liksom aldrig med att sitta ner tillsammans.*
- *Alla borde tala om det här med hur arbetsituationen ser ut.*
- *Men, ibland kan man känna att man kommer in i att vara gnällkärning.*
- *Det handlar om att ge och ta. Det är trevligt att hjälpas åt.*

Reflektionsledaren undrar om de kan skapa tid och rum för att reflektera tillsammans.

- *Det är viktigt att få tala med varandra.*
- *Det är ett tungt jobb, men vi har bra arbetskamrater.*
- *Vissa orosmoment har försvunnit från enheten.*
- *Fyra har försvunnit och vi har fått nya kollegor till enheten.*
- *Det gör att man orkar och att man har det bra.*

Slutsats och handlingsplan

Gruppen avslutar med att tacka för dagens reflektion som främst handlade om att ”blåsa av sig sina känslor”.

Projektledarnas kommentarer

Gruppen utforskar tillsammans vad som kännetecknar ett team, men har svårt för att definiera vad som kännetecknar teamarbete. Det finns ett stort behov av att stötta enheten i att hitta former för ett fungerande team. Dagens reflektion var viktig för att kunna avlasta sig känslor som otillräcklighet och att åter få tala om en stressig arbets-situation. Samtidigt berörde gruppen de positiva förändringar som skett på enheten, något som de känner kan öka samarbete och trivsel.

REFLEKTIONSGÅNG VII

fyra deltagare

VAD DELTAGARNA TALADE OM:

- Gruppen talade om den **stressiga arbetssituationen** och hur oroväckande det är när någon ”jagar en”. Man måste få tillfälle att under en arbetsdag kunna pusta ut med jämna mellanrum och reflektera över arbetet tillsammans.

HUR DELTAGARNA TALADE:

- Reflektionssamtalet fungerade mest som en stund att få hämta andan och pusta ut, en stunds återhämtning i vardagen.

Figur 8. Reflektionsgång VII.

6. Enkät — frågor inför och efter projektet

INLEDNING

I kapitlet presenteras resultatet av en enkät där deltagarna fick göra en värdering inför projektet och fyra månader efter projektet. Här redogörs för deltagarnas yrkestitel och arbetslivserfarenhet, men också deras upplevelse av socialt stöd, egen erfarenhet av lyhördhet samt arbetsbelastning inför och fyra månader efter projektets genomförande.

YRKESTITEL OCH ARBETSLIVSERFARENHET

Inledande enkät

Av de tretton tillfrågade inför projektet var fyra vårdbiträden, sju undersköterskor, en sjuksköterska och en aktivitetsledare. I genomsnitt hade deltagarna arbetat 20 år inom äldreomsorgen, den med kortast erfarenhet hade arbetat 4 år och den med längst erfarenhet hade arbetat 42 år. På enheten hade deltagarna i snitt arbetat 10 år, den med kortast erfarenhet hade arbetat 7 månader och den med längst erfarenhet hade varit knuten till enheten 21 år.

Uppföljande enkät

I den uppföljande enkäten deltog fem respondenter: ett vårdbiträde, tre undersköterskor och en aktivitetsledare. I genomsnitt hade de arbetat 17 år inom äldreomsorgen och 13,8 år på enheten. Medarbetaren med kortast erfarenhet hade arbetat 5 år och den med längst erfarenhet 22 år. Kortast tid på enheten var 2,5 år och längst var 19 år. Sammantaget kan det konstateras att alla respondenter hade lång tids erfarenhet av att arbeta inom äldreomsorgen.

SOCIALT STÖD

Inledande enkät

På frågan om socialt stöd *Om jag behöver, får jag stöd och hjälp med mitt arbete från mina kollegor* svarade en respondent "Ganska sällan", en "Ibland" och sex "Ganska ofta", samt fyra "Mycket ofta eller alltid".

På frågan *Om jag behöver, är mina kollegor villiga att lyssna till mina problem som rör arbetet* erhöles svaret "Ganska sällan" av en respondent, "Ganska ofta" av åtta, och "Mycket ofta eller alltid" av två respondenter.

På frågan *Jag får uppskattning för mina arbetsprestationer från min närmaste chef* svarade en respondent "Mycket sällan eller aldrig", tre svarade "Ganska sällan", sju "Ibland" och två "Ganska ofta".

Uppföljande enkät

På frågan *Om jag behöver, får jag stöd och hjälp med mitt arbete från mina kollegor* svarade fem respondenter att de får det "Ganska ofta".

På frågan *Om jag behöver, är mina kollegor villiga att lyssna till mina problem som rör arbetet* svarade alla fem respondenter "Ganska ofta".

På frågan *Jag får uppskattning för mina arbetsprestationer från min närmaste chef* svarade en respondent "Ganska sällan", tre "Ibland" och en "Mycket ofta eller alltid".

Svaren på denna fråga har således större spridning än de första två frågorna som rör socialt stöd.

LYHÖRDHET

Inledande enkät

Den fråga som rörde *Min förmåga att uppfatta omsorgstagarnas behov medför att jag hamnar i situationer där jag känner mig otillräcklig* besvarades följande: "Mycket sällan eller aldrig" av en respondent, "Ibland" av fem, "Ganska ofta" av fem, "Mycket ofta eller alltid" av en respondent.

När det gällde känslor som väcktes i mötet, det vill säga *Jag upplever det som tungt att bära de känslor som väcks i mötet med en boende som har det svårt* angav en respondent "Mycket sällan eller aldrig", två "Ganska sällan", åtta "Ibland" och en "Ganska ofta".

Uppföljande enkät

Fyra månader senare svarade respondenterna på frågan *Min förmåga att uppfatta omsorgstagarnas behov medför att jag hamnar i situationer där jag känner mig otillräcklig*. En respondent svarade ”Ganska sällan”, tre ”Ibland” och en ”Ganska ofta”.

ARBETSBELASTNING

Inledande enkät

På frågan om man klarar *påfrestningarna i sitt arbete ganska bra* svarade en respondent ”Stämmer inte särskilt bra”, medan tio svarar ”Stämmer ganska bra” och en ”Stämmer precis”.

Uppföljande enkät

I den uppföljande enkäten ställdes samma fråga, om man klarar *påfrestningarna i sitt arbete ganska bra*, och då svarade två respondenter ”Stämmer inte särskilt bra” och tre svarade ”Stämmer särskilt bra”.

ÖVRIGT

Inledande enkät

På frågan om respondenterna hade något i övrigt att tillägga eller förmedla, framkommer följande: ”Jag jobbar inte bara på en enhet utan i hela huset, så jag har egentligen inga kollegor vilket är ett problem. Så jag får ibland ventilera min situation på jobbet med chefen”. Det kan kanske vara hämmande för denna grupp. En annan respondent noterade att: ”Kraven och uppgifterna har ökat”.

Uppföljande enkät

Bara en av respondenterna tar tillfället i akt att särskilt kommentera enkäten. Kommentaren handlar om att det är ”svårt att få till en riktig reflektion” när man inte avsätter särskild tid för detta. Pratstunden tenderar att bli ”mer allmänt prat”. Hen frågar sig ”kanske skulle man behöva en ledare?”.

AVSLUTNINGSVIS

Sammantaget kan sägas att det är svårt att dra långtgående slutsatser av den uppföljande enkäten som bara omfattar fem respondenter i förhållande till tretton som svarade på den första enkäten. Vi kan dock se att frågorna besvaras på liknande sätt.

7. Samtal med personalen

INLEDNING

I föreliggande kapitel presenteras resultatet av den första fokusgruppintervjun med deltagarna från projektet under följande rubriker:

- Vad är bra med reflektion?
- Nödvändigheten och nyttan av att få tala med varandra.
- Hur det känns efter varje reflektion?
- Vad man har lärt sig av reflektionen samt vad som överraskade med reflektionen?

I det avslutande samtalet med deltagarna fokuserade de på reflektionens positiva konsekvenser.

FOKUSGRUPPINTERVJU MED PERSONALEN

Vad är bra med reflektion?

Den första frågan som ställdes handlade om vad det är som är bra med att få möjlighet att reflektera och vi fick följande svar: ”Det är jättebra att ta upp flera saker” och av flera anledningar: ”Kanske att någon i arbetsgruppen har något på hjärtat men annars inte vågar säga nåt på jobbet”. Deltagarna i fokusgruppen berättar att det har hänt något med arbetsgruppen nu när de har haft ett forum för att byta erfarenheter: ”Det har varit bra att man får tid att tala med varandra”. Samtidigt kan det ta tid innan man lär sig att tala tillsammans om saker som rör jobbet, ”för att man inte är van att göra det”. Med andra ord kan man säga att man har skapat ett utrymme för att kommunicera med varandra på arbetsplatsen.

Nödvändigheten och nyttan av att få tala med varandra

Egentligen behövs inte lång tid för reflektion, men det är nödvändigt att skapa utrymme för att tillsammans dryfta saker som man har på hjärtat. Det kan bidra till att man senare kan lyfta olika frågor till cheferna. Det är betydelsefullt att ha den här tiden för reflektion, enligt deltagarna. Vanligtvis finns det inte utrymme att tala tillsammans,

emellanåt hinner de inte ens fika tillsammans, därför kan det kännas irriterande om någon i huset klagar om de sitter ner tillsammans och fikar. Denna oro över andras kommentarer påverkar samtalet om reflektionsarbetet och vad de tycker om att reflektera. Reflektionsstunden behövs verkligen för arbetsgruppen i den meningen att de då kan komma ifrån vardagens slit och få tid till eftertanke och reflektion tillsammans, som ett arbetslag.

Nyttan med reflektionen är att få kunskap om vad andra kollegor tycker om just det ämne som berörs för dagen. Man får helt enkelt veta vad andra tycker om det som man själv kanske uppfattar som problematiskt. Samtidigt är det lite synd att inte alla som jobbar på enheten kan komma på reflektionsstunden på grund av tidsbrist, eller att någon inte är schemalagd, är sjuk eller är hemma för vård av barn. Några personer vägrar emellertid att delta i reflektionen.

Deltagarna tycker att det är svårt att säga att man har haft någon nytta av det som de talar om under reflektionen. Exempelvis är schemalagningen något som diskuterats men som inte har förändrats. Samtidigt talar deltagarna i fokusgruppen om att de tycker att det har varit roligt att reflektera, eftersom ”vi får tala av oss”. Reflektionen har varit bra för att det skapar en stund där de kan tala vid tillsammans, men det som de just nu upplever som svårt i arbetet är schemat som innebär att jobba nio dagar i streck, sedan få en dag ledigt och sedan jobba två dagar innan nästa ledighet.

Det som har varit bra med reflektion är att man i vardagen återkommande behöver tala med varandra, men ”det är alltid någon som kommer och stör, någon larmar eller någon kommer och behöver någonting”. Därför är kontrasten stor till möjligheten att få sitta ner ostörd tillsammans och reflektera över vardagens arbete: ”Vi kan tala om våra problem, det kan man inte göra på enheten, man kan inte sätta sig i personalrummet och stänga dörren, för om vi talar sitter vi i matsalen, och det händer alltid någonting där, alltid”. Möjligheten till reflektion finns således inte i vardagens arbete. När reflektionsstunden väl genomförs så bidrar den framför allt till att skapa ”större förståelse för varandra”. ”Men man skulle önska att de som inte talar så mycket också skulle våga säga vad de har på hjärtat”, säger en av deltagarna.

Hur det känns efter varje reflektionstillfälle

På frågan: hur känns det att lämna gruppens reflektion vid varje enskilt tillfälle? får vi svaret ”inte dåligt”. Eller att det känns som att ha ”varit på besök hos en psykolog”, säger en av deltagarna skrattande. Vi undrar hur det är att sedan gå tillbaka till arbetslaget efter en reflektionsstund, om de då har kvar den där känslan och får ett enhälligt ja till svar, ”man är lugn”. Men det handlar inte om någon speciell situation utan mer om känslan efter reflektionen: ”Det är ett avkopplande samtal”.

Vi undrar om de märker av någon reaktion från dem som inte vill delta i reflektionsgruppen. Då uppstår en diskussion om att reflektionen egentligen borde vara ”till för alla” och att det skulle vara bäst om ”alla gick”, eftersom frågorna som behandlas angår var och en på enheten. De som inte kommer dit kanske tror att det är jobbigt

att reflektera, de kanske är oroliga för att bli påhoppade, menar en deltagare. Ett annat skäl kan vara att vissa personer inte vågar tala i grupp, menar en annan deltagare. Egentligen borde det vara så att det var obligatoriskt att närvara vid reflektion, trots att det i dagsläget inte är det. De tror emellertid inte att det, just i det här skedet, skulle vara bra att låta det vara obligatoriskt för alla.

Men utmaningen med reflektion för dem som deltagit är att verkligen lyssna på varandra och att få möjlighet att tala en i taget; ”att nu är det verkligen min stund och nu lyssnar de andra”. Vissa frågor som har diskuterats i reflektionsgruppen hade förmodligen aldrig kommit fram i vanliga fall, utan reflektionsstunden har varit en nödvändig förutsättning.

Vad har man lärt sig av att reflektera?

Vad har de då lärt sig om sig själva? ”Lyssna bättre på sina kollegor.” Nyttan som reflektionen givit när de kommit tillbaka till enheten är att ”det indirekt har stärkt oss, och sammansvetsningen mellan oss är positiv”, men det är inte alltid så att man når cheferna. ”Man kan dock inte tala med alla om allt, eftersom somliga inte öppnar sig.” Det beror nog på att alla inte riktigt vågar öppna sig.

De är inte vana vid att få möjlighet att sitta och tala med varandra, därför uppskattas reflektionen i sig.

En av deltagarna säger att det vore idealiskt om de som arbetsgrupp själva skulle klara av att reflektera, men det förutsätter att cheferna ser nyttan av reflektion och ger personalen utrymme för det i vardagens arbete. Gruppen klargör att de vill fortsätta med reflektionen, ”så att man verkligen får tid att sitta och tala, annars så tror jag att det rinner ut i sanden”. Gruppen erbjuder i det här skedet ytterligare tillfällen för reflektion. Även om det finns många olika sorters möten på arbetsplatsen så finns det inte något annat naturligt forum för dem att mötas, sålunda har reflektionsstunden sin särskilda nytta: ”Nu har man märkt att det här verkligen behövs”, som en av deltagarna formulerar sig.

Vad som överraskade med reflektionen

Var reflektionen som de trodde att den skulle vara, undrar vi. ”Jag trodde inte att alla skulle vara så engagerade, att alla talade”, konstaterar en deltagare. Det blev en överraskning för henne. ”Det var annorlunda”. En annan deltagare tänker att det var positivt, ”eftersom alla får möjlighet att tala”. ”Man tar hand om varandra på ett annat sätt efter att man har lyssnat på varandra.” Det i sig inspirerar var och en. Det känns naturligt att få möjlighet att byta erfarenheter, inte minst eftersom kraven på dem som jobbar inom vården är höga och man hela tiden förväntas agera kompetent.

På frågan vad vi borde ha frågat svarar en av dem ”att det handlar om att göra det omöjliga möjligt”, i bemärkelsen att situationen på enheten är pressad. Till exempel när man är kort om folk borde det gå att lösa på något sätt, exempelvis att ordinarie personal hoppar in och att man verkligen får det stöd man behöver. Reflektionen

borde fungera som så att man får möjlighet att reda ut problem som sedan kan lyftas upp till chefsnivå. Då stärker det alla, under förutsättning att alla också får reda på vad som händer på enheten. Det kan vara viktigt att skriva ner vad deltagarna kommer överens om tillsammans med reflektionsledaren och forskaren under reflektionen, att cheferna också får det i skrift.

AVSLUTANDE FOKUSGRUPPINTERVJU MED PERSONALEN

Gruppen är överlag positiv till möjligheterna att reflektera eftersom de fick tid att ”kommunicera med varandra, hur vi ska bli bättre”. Detta har varit särskilt bra eftersom de aldrig tidigare har haft möjlighet att få tala med varandra på det här sättet eftersom det i vardagen annars aldrig avsätts tid till att samtala och att omsorgstagare eller chefer inte sitter med. Särskilt viktigt har det varit att få möjlighet att få perspektiv på varandras synsätt, ”att man förstår någon annans synvinkel som man inte har tänkt på, det är också bra att man ser det på olika sätt, saker och ting, så är det ju – det är också viktigt att höra varandras åsikter”.

De talar också om betydelsen av att verkligen lyssna på varandra, eftersom relationerna på en arbetsplats annars stagnerar, ”man måste lyssna på varandra – det är det viktigaste”. Sedan kan det vara så att vissa saker är svåra att ta upp med varandra i vardagens arbete på grund av konflikträdsla, men då har reflektionsgruppen erbjudit möjlighet att samtala med varandra och har således kunnat avlasta deltagarna från att få dåligt samvete.

Den gemensamma åsikten hos deltagarna är att enheten har blivit lugnare, oavsett att deras omsorgstagare har ett stort vårdbehov och är mycket sköra eftersom många har fyllt 90 år. Deltagarna kommer överens om att det skulle kunna vara idealiskt att ha reflektion på schemat i samband med rapporteringen varje dag. Det skulle då stå Rapportering och Reflektion på schemat: ”Nu blir det viktigt att tala med varandra, man glömmer ju lätt bort det, eller hur och bara springer runt och gör annat, hej och hå, ska göra, fixa. Så det är väldigt skönt att sitta ned och stanna till”.

8. Samtal med cheferna

INLEDNING

Initialt presenteras deltagarnas resonemang om vad som är bra med reflektion, sedan följer följande rubriker:

- Hur påverkas relationen till cheferna
- Stärkt arbetslag
- Reflektionsovana

Kapitlet avslutas med en intervju med cheferna, där vi bland annat talar om förändring av attityd hos personalen.

PARINTERVJU MED CHEFERNA

Vad är bra med reflektion?

Efter en första inledande fråga om vad som har varit bra med reflekterande samtal säger en av cheferna (A) att ”personalen har blivit mycket gladare, tycker jag – nöjda. Det framkommer i positivt bemötande och jag ser att de har det trevligt ihop på enheten, trots att det har varit tuffa dagar ibland om det saknas folk eller om det hänt någonting”. Chefen uppfattar personalen som mer positiv och att de kan tala om vad de upplever. Den andra chefen (B) säger att hon ”fått det återkopplat från en av medarbetarna på enheten, att det märks att det här är bra eftersom det är mycket bättre på enheten nu”. Så här förklarar hon stämningen på enheten:

– Den här enheten upplever jag som ganska butter, men sedan reflektionen började känns personalen gladare och trevligare när man kommer upp där, det tycker ju jag. Det är en positivare stämning, helt och hållet så.

Tidigare kunde det, enligt chefen (B), vara så att alla inte hälsade på varandra. Hon menar att det var ”lite surt, det var mer fokuserat på allt som var jobbigt, medan det nu är ’ja ja, det ordnar sig, vi tar en sak i taget, det har svängt’”. Vidare säger hon: ”De är mer måna om varandra och tänker på sitt bemötande”.

Chef A uppfattar att personalen har blivit ”mjukare”, ”men sedan måste vi tänka att alla inte har varit med på reflektion, men gruppen har påverkats positivt, också de personer som har hoppat av reflektionen eller som har valt bort reflektion”. Chefen (A) får frågan hur hon kan förklara det och ger följande svar: ”Det är svårt att säga vad som kan ha påverkat dem”. Hon undrar själv om gruppen som deltagit i reflektion på något sätt har påverkat andra medarbetare som valt bort reflektionsgruppen, men som ändå har fått en mjukare framtoning. Således har arbetslaget som kollektiv påverkats i positiv riktning, oavsett om de har deltagit i reflektionssamtalen eller inte. ”Det är en positiv vändning för hela arbetslaget”.

Hur påverkas relationen till cheferna

framkommer en paradox som handlar om att aktörerna efterlyser mer kunskap om äldre och psykisk ohälsa, samtidigt som det står klart att våra intervjupersoner besitter stor erfarenhet om ämnet. De nämner att de äldre som är mest sköra är dem som saknar socialt skyddsnät, exempelvis dem som inte har några barn eller andra anhöriga kvar i livet eller i sin geografiska närhet. När dessa äldre drabbas av ohälsa eller sjukdom är de som mest sårbara. Av samtalen framkommer således att ju glesare socialt nätverk, ju sämre tenderar de äldre att må, och desto mer utsatta är de och beroende av samhällets stöd, exempelvis i form av hemtjänst.

Hemtjänsten har en särställning i de äldres liv. Kontinuitet är viktig, men också att personalen har särskild kompetens om psykisk ohälsa. Ytterligare dimensioner som är avgörande vid bemötandet är att det finns en god personkemi mellan personalen och den äldre, samt att personalen har ett empatiskt förhållningssätt. Alla aktörer uppskattar när hemtjänsten hör av sig i tid om något oroväckande uppstått i den äldre persons livssituation. Det är viktigt att inte bara höra av sig när läget är akut, utan också medverka till en kontinuerlig avstämning, vilket även kan bidra till en större trygghet för den äldre. Återkommande möten mellan hemtjänst, biståndsenhet och vårdcentral är högt värderade. Detta sker regelbundet i en av stadsdelarna. Samtidigt nämns, som ett uttryckligt hinder för regelbundna möten, att det finns så många hemtjänstutförare i Stockholm.

Över lag efterlyser våra intervjupersoner, oavsett professionell bakgrund, specifika utbildningar om äldre och psykisk ohälsa; exempelvis vad som fungerar och vad som inte gör det. Av samtalen framkommer dessutom betydelsen av att ha spetskompetens, inte minst hos hemtjänstpersonalen, så att de kan fungera som en resurs för sina kollegor. Silviasystrar är undersköterskor som har spetskompetens inom frågor som rör demens, men hos en av utförarna finns också demens- och palliativa ombud. Hemtjänstpersonalens status borde höjas, men också kompetensen och kunskapsnivån; exempelvis borde undersköterska vara lägsta utbildningen för dem som arbetar inom hemtjänsten, vilket i sin tur skulle underlätta kontakten med vårdcentralernas distriktssköterskor.

Framför allt önskas kunskap om hur man ska förstå normalt åldrande respektive vad som indikerar psykisk ohälsa, som demens eller depression. Samtidigt är det viktigt

att äldre blir tagna på allvar och att deras oro aldrig avfärdas. Det borde finnas utbildning om äldre och läkemedelsanvändning, kontraindikationer vid läkemedelsanvändning och hur läkemedel påverkar äldre människors kroppar.

Stärkt arbetslag

Märker cheferna att deltagarna i reflektionsgruppen tar med sig vad de talat om tillbaka till enheten? Chef A säger att om det uppstår problem av något slag så kan personalen lättare hantera dessa, ”man fastnar inte i den negativa spiralen, utan man löser det och jobbar vidare”. De har blivit duktiga på att lösa problem tillsammans och det blir inte längre dålig stämning, utan personalstyrkan intar en hållning av att ”nu jobbar vi så här tillsammans och i morgon är det en ny dag”. Det får helt enkelt positiva konsekvenser när man får tillfälle att tala med varandra och lyssna till varandra.

När vi undrar om det finns negativa aspekter med möjligheten till reflektion får vi svar som handlar om att om reflektionen inte leder någon vart då skulle vissa medarbetare välja att hoppa av från den: ”En person sa till mig, att om reflektionen inte leder till förändring, inte förbättrar något, då kanske jag inte skulle vilja fortsätta. Men det var i början när det antagligen talades mycket om scheman, det var i den vevan”.

Vi resonerar om att reflektionen gått från fokus på övergripande ämnen till att bli mer specifik. Reflektionen blev som de förväntade sig att den skulle vara, kanske till och med ”bättre än förväntat”. En av cheferna (B) säger: ”jag är väl medveten om behovet av reflektion inom våra yrken och på våra arbetsplatser”, och ställer det i relation till den medvetenhet som finns inom den palliativa vården och demensvården samt inom psykiatri där reflektion betraktas som en självklarhet. Man tenderar att tappa bort att man även inom den övriga vården kan ställas inför många dilemman och att behovet av att reflektera även där är stort, särskilt på en enhet som den berörda.

Reflektionsovana

Hur tänker cheferna kring att medarbetarna är ovana vid att reflektera i grupp? Chef B tror att det är naturligt att ta stora övergripande frågor först i stället för vardagliga dilemman helt enkelt för att man inte är van att få möjlighet att reflektera.

”Det finns personer som inte vågar öppna munnen, som inte vågar berätta om sina önskemål eller tala om sina åsikter, så vi valde den här arbetsgruppen eftersom det är en ganska stabil grupp. På andra enheter var det många nya, och då kändes det bra att börja med det här glada gänget som är en väldigt trevlig grupp att tala med.”

Hur kan boendet gå vidare med den här gruppen och hur ser cheferna på medarbetarnas möjligheter att reflektera? Vi får till svar att det borde vara möjligt att skapa utrymme i vardagen för att reflektera tillsammans, vilken dag som helst men när behovet uppstår, exempelvis som ett avslut för veckan eller efter en hel arbetsdag. Cheferna vill gärna fortsätta med att låta arbetslaget få möjlighet att reflektera, men det ska inte vara cheferna som leder verksamheten, eftersom det är dem som leder arbetet i vardagen. Det

finns en poäng med att medarbetarna inte är i beroendeställning. Det riskerar att skapa onödiga hierarkier. De tror på reflektion, men det måste vara någon utomstående som håller i samtalet. I dagsläget är de inte mogna för att hålla i reflektionsgruppen själva. Projektledarna har möjlighet att bistå med fyra gånger till, under förutsättning att arbetsgruppen vill och är motiverad. I slutet säger en av cheferna att det är positivt att se de förändringar som skett med medarbetarna på enheten som exempelvis resulterat i att vikarierna gärna vill komma till den berörda enheten.

Kommunikationen på enheten har förbättrats och det är okej att inte vara överens, till exempel att man faktiskt kan bädda sängar på olika sätt. Men det måste finnas en röd tråd för hur man förhåller sig till arbetet, hur man talar med varandra och att man har större tolerans gentemot varandra.

AVSLUTANDE PARINTERVJU MED CHEFERNA

I den avslutande intervjun säger cheferna att de uppfattar att personalen är nöjd med den tid som har använts till reflektion då de haft möjlighet att återkommande sitta ner och tala med varandra i egenskap av kollegor utan chefernas närvaro. Reflektionsgruppen har fyllt sin funktion genom att deltagarna har fått ventilera sina känslor. Cheferna uppfattar att det skett en förändring i arbetsgruppens attityd som visar på större ödmjukhet, tolerans och förståelse för varandra, ”man ger varandra lite större utrymme”. Reflektionsarbetet har inneburit en träning i att lyssna på varandra. Det är inte längre så att den som har den starkaste rösten är den som hörs, utan var och en i arbetslaget har fått träna på att yttra sig och att klargöra sin mening. I dagsläget är alla på enheten genuint intresserade av hur andra mår, ”helheten har blivit positivare”. Enhetens personal har också blivit mer öppen för nya medarbetare. Överhuvudtaget har stämningen på enheten förbättrats.

9. Sammanställning enkäter

För projektledarna var det angeläget att ta reda på deltagarnas egna uppfattningar om vad det inneburit att reflektera systematiskt och efter Gibbs reflektionsmodell. Efter varje reflektionsomgång fick deltagarna uppskatta dels sin egen delaktighet/aktivitet i samtalet men också om själva reflektionssamtalet givit dem nya perspektiv och ny kunskap.

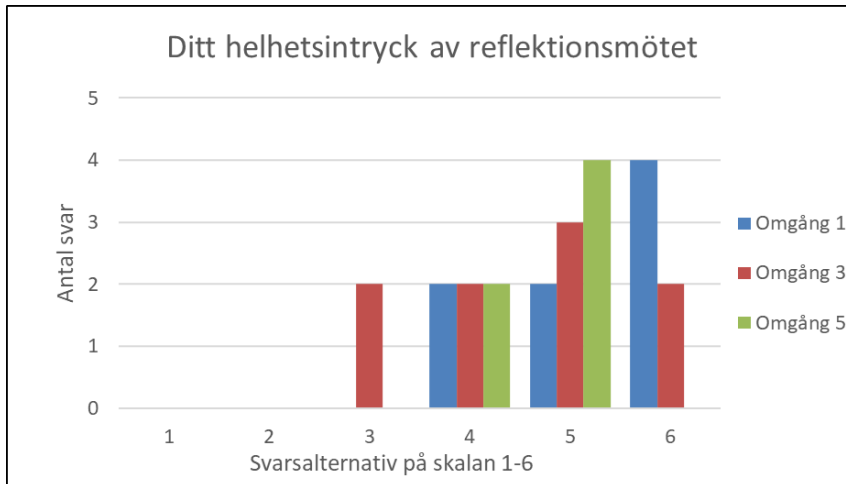
Vi valde att testa två olika utvärderingsblanketter (Bilaga 5 och 6). Anledningen var att se om någon av enkäterna gav mer information. Vi uppfattar att enkät 1 (Bilaga 5) gav mer information om reflektionens värde. I den enkäten fick deltagarna möjlighet att utveckla tankar i fri text. Vid reflektionsomgångarna två, fyra, sex och sju användes utvärderingsenkät 1 (Bilaga 5). Vid reflektionsomgångarna ett, tre och fem användes utvärderingsenkät 2 (Bilaga 6).

Generellt verkar deltagarna uppskatta reflektionsmötena och ger i de flesta fall höga poäng i svarsalternativen. På frågorna ”Hur aktiv har du själv varit under dagens reflektion” och ”Din egen insats, har du aktivt bidragit till reflektionen” svarar flertalet lite blygsamt. Projektledarna uppfattade dock reflektionsgruppen som mycket aktiv. Någon enstaka deltagare var mer tillbakadragen och inte fullt så pratsam men på intet sätt mindre engagerad.

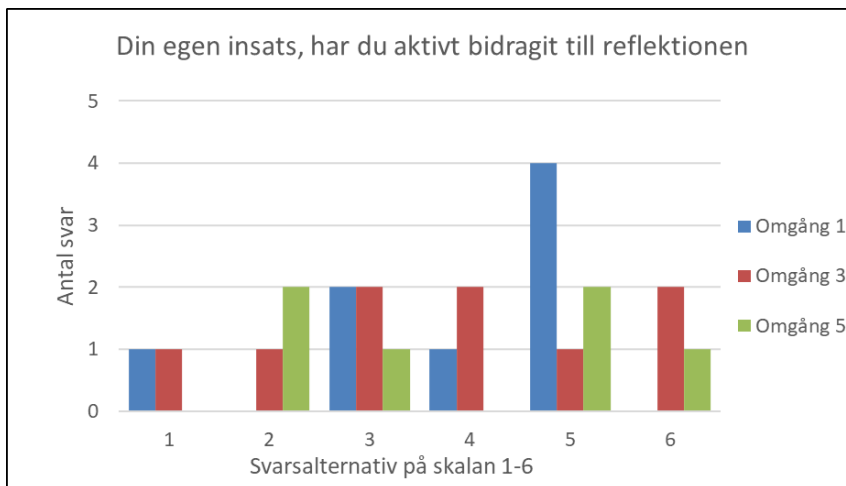
Den enkät som användes först (Utvärderingsenkät 2, Bilaga 6.) hade svarsalternativ 1 – 6, från mindre bra till mycket bra.

Frågeställningarna löd:

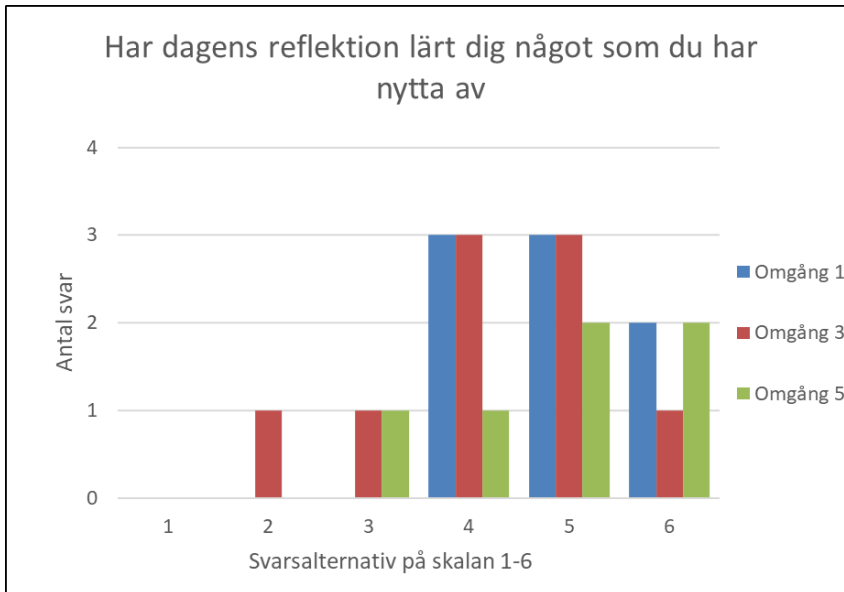
Ditt helhetsintryck av reflektionsmötet, Din egen insats, har du aktivt bidragit till reflektionen, Har dagens reflektion lärt dig något som du har nytta av, Känner du dig motiverad att delta i reflekterande samtal, och slutligen Har det fungerat bra att kunna delta i dagens reflektion.



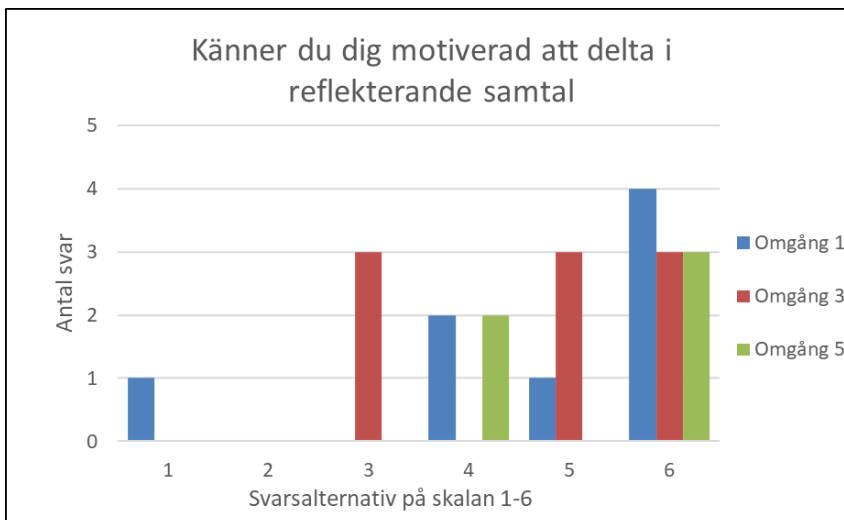
Figur 9. Ditt helhetsintryck av reflektionsmötet (Utvärderingsenkät 2, Bilaga 6.).



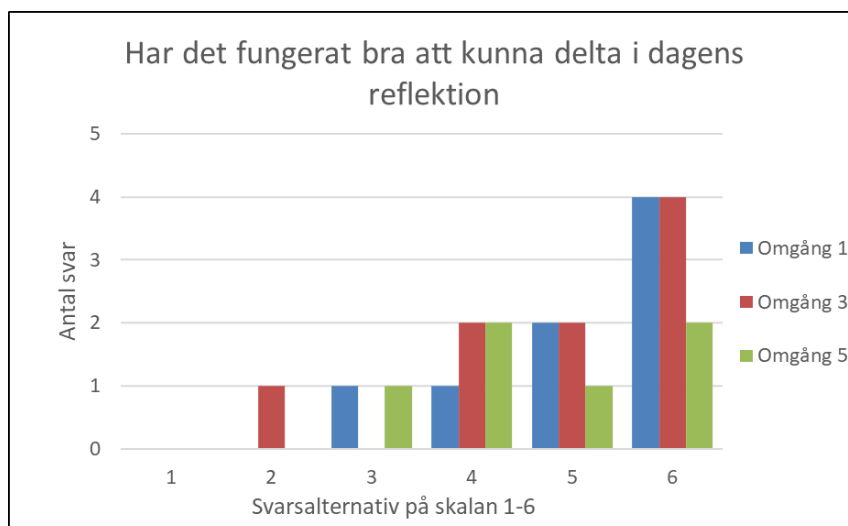
Figur 10. Din egen insats, har du aktivt bidragit till reflektionen. (Utvärderingsenkät 2, Bilaga 6.).



Figur 11. Har dagens reflektion lärt dig något som du har nytta av. (Utvärderingsenkät 2, Bilaga 6.).



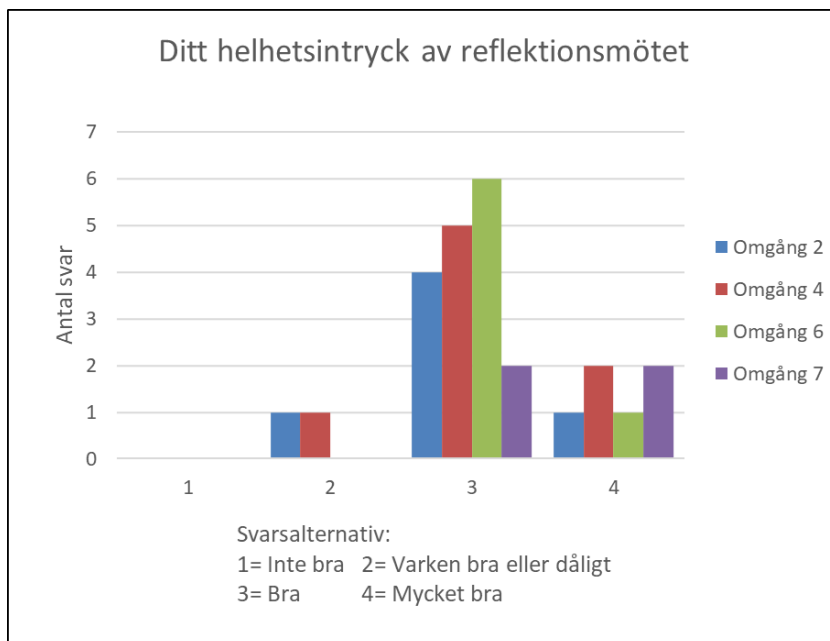
Figur 12. Känner du dig motiverad att delta i reflekterande samtal. (Utvärderingsenkät 2, Bilaga 6.).



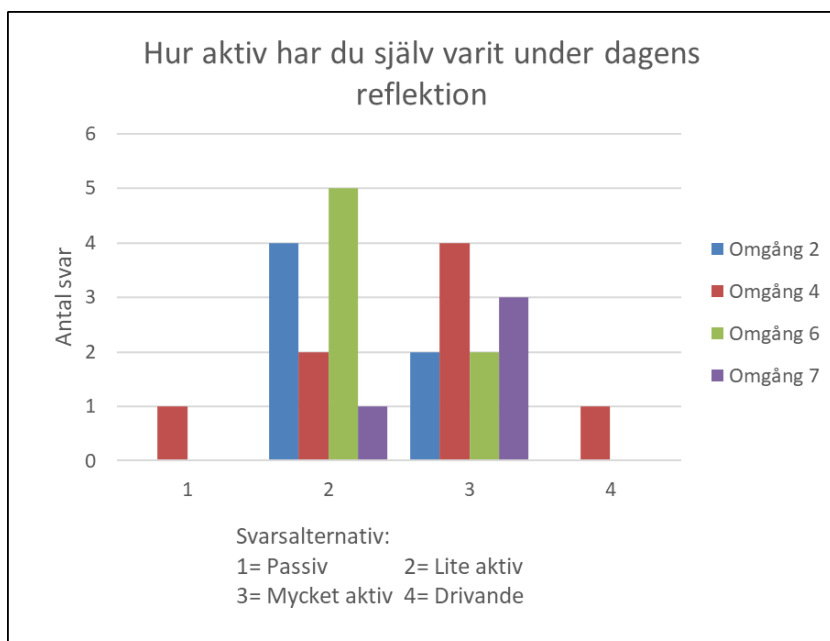
Figur 13. Har det fungerat bra att kunna delta i dagens reflektion. (Utvärderingsenkät 2, Bilaga 6.).

Den andra enkäten som användes (Utvärderingsenkät 1, Bilaga 5.) hade andra svarsalternativ. På fråga nummer 1. *Ditt helhetsintryck av reflektionsmötet* fanns svarsalternativen: ”inte bra”, ”varken bra eller dåligt”, ”bra” och ”mycket bra”.

På fråga nummer 2. *Hur aktiv har du själv varit under dagens reflektion* var svarsalternativen: ”passiv”, ”lite aktiv”, ”mycket aktiv” och ”drivande”. Fråga nummer 3. *Har reflektionen lärt dig något du kommer att ha nytta av – beskriv vad och varför, eller varför inte reflektionen lärt dig något.* Fråga nummer 4. (sista frågan) *Vad får du ut av att delta i reflekterande samtal – Lär mig något av en kollega/kollegor, ökat samarbete, avlastning av negativa känslor, ingenting, – motivera.*



Figur 14. Ditt helhetsintryck av reflektionsmötet. (Utvärderingsenkät 1, Bilaga 5.)



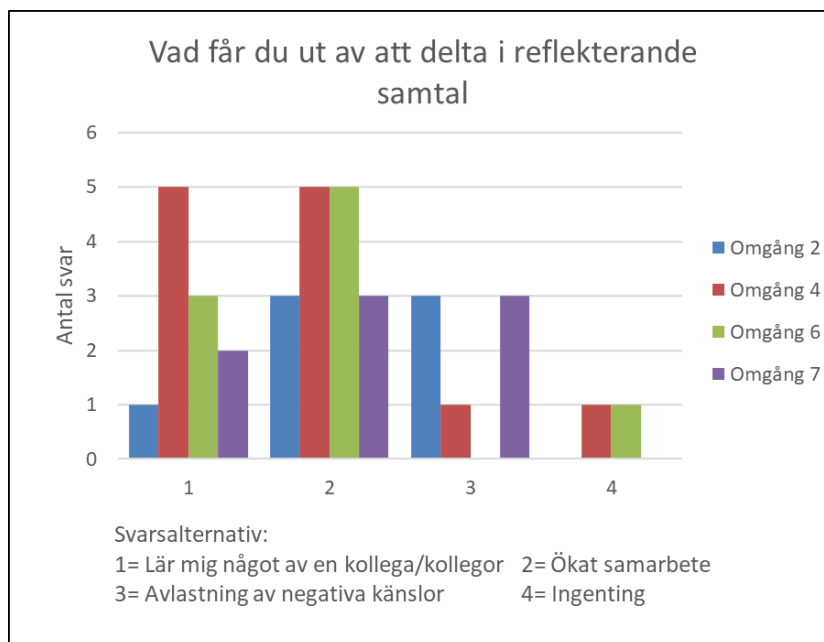
Figur 15. Hur aktiv har du själv varit under dagens reflektion. (Utvärderingsenkät 1, Bilaga 5.)

HAR REFLEKTIONEN LÄRT DIG NÅGOT SOM DU KOMMER ATT HA NYTTA AV

Beskriv vad och varför, eller varför inte reflektionen lärt dig något.

Följande kommentarer lämnades:

- Lyfta fram gemensamma problem.
- Kommunicera bättre.
- Tala mer med varandra.
- Det kan leda till lösningar om man kommunicerar med varandra.
- Lättare att samarbeta med kollegorna.
- Bra att lyssna på andra och att kunna tala till punkt.
- Att det är viktigt att höra vad kollegorna tycker om samma situationer.
- Nej, vi talade om en brukare under nästan hela den tiden vi hade, vad kom vi fram till (vet inte).
- Att lyssna på varandra, vara öppna med varandra, bra att ha samtal för att ”belysa problem”, Bra att tala ut med varandra.



Figur 16. Vad får du ut av att delta i reflekterande samtal. (Utvärderingsenkät 1, Bilaga 5.).

Utöver svarsalternativen lämnades följande kommentarer:

- Mitt jobb är extremt ensamt så jag har ingen naturlig grupp att bolla med, därför bra att sånt här kommer upp.
- Alltid bra att höra hur andra tycker och upplever saker.
- Viktigt att lyssna på varandra.

10. Diskussion

Initialt genomfördes två förberedande möten med chefen för att klargöra reflektionsprojektets syfte och innehåll samt praktiska frågor. Sedan genomfördes en introducerande utbildning med de tilltänkta deltagarna om innebörden av reflekterande samtal och Gibbs reflektionscirkel/modell. Deltagarna fick fylla i en första enkät om upplevelsen av socialt stöd, lyhörddhet och arbetsbelastning (Bilaga 1). Deltagarna fick också fylla i ett samtyckesformulär som innehöll information om att alla data behandlas konfidentiellt och att enskildas identitet skyddas i dokumentationen. Efter varje reflektionstillfälle fyllde deltagarna i en utvärderingsenkät där reflektionens värde och den egna insatsen bedömdes (Bilaga 5 och 6). Vi valde att testa två olika enkäter för att se om någon av enkäterna gav mer information. Vi uppfattar att enkät 1 (Bilaga 5) gav mer information om reflektionens värde. Fyra månader efter att projektet avslutats fyllde deltagarna åter i enkäten som rörde upplevelsen av socialt stöd, lyhörddhet och arbetsbelastning (Bilaga 1).

Upplägget för den första delen av projektet handlade om att organisera fyra reflekterande samtal. Varje samtal pågick i 75 minuter. Efter dessa fyra tillfällen genomfördes en delutvärdering med strukturerade frågor, dels till chefen och dels till representanter från reflektionsgruppen. Samtalen bandades. Ytterligare tre reflekterande samtal genomfördes innan projektavslutning. Utvärdering vid projektavslutning skedde enligt samma modell som den som genomfördes vid projektets mittperiod.

Reflektionsprocessen har således kontinuerligt dokumenterats genom observationer såväl av samtalens innehåll, det vill säga vad som sas, som av hur deltagarna utvecklade tankar och idéer under reflektion, det vill säga hur något sas.

Det finns olika sätt att välja reflektionsämne. Enligt Gibbs modell fick varje deltagare under en kort stund enskilt fundera på ett ämne/dilemma. Var och en av deltagarna berättade kortfattat om vad de ville reflektera kring, därpå valdes ett gemensamt ämne för gruppen. Av det empiriska materialet framkommer att fokus för projektet var lärande och reflektion, som i praktiken handlade om att ta tillvara kunskap som finns i arbetslaget och kunskap som växer fram i det reflekterande samtalet kollegor emellan. Deltagarna hade inte tidigare reflekterat på ett systematiskt sätt efter en modell tillsammans med en reflektionsledare.

Gruppen var pratglad och entusiastisk och till en början måste reflektionsledaren påminna om reflektionens regler och ramar. Deltagarna var initialt ivriga och hade svårt för att lyssna färdigt på varandra och avbröt inte sällan den som hade ordet. Alltefter som blev det lättare för deltagarna att följa de regler som gäller för reflektion och de uttryckte själva att de hade blivit bättre på att lyssna på varandra.

Efter en första utvärdering framkom att reflektionsgruppen uppskattade att få tid och möjlighet att i lugn och ro få reflektera tillsammans, ”det känns som att ha varit hos psykolog”, enligt en av deltagarna. Vidare togs ämnen upp under reflektionen som de annars inte brukade tala med varandra om. Cheferna har sett en förändring i arbetslaget, de menar att deltagarna upplevs som gladare och mer positiva. Tidigare har det inte varit lätt att få vikarier till just detta arbetslag, men nu har det vänt.

Under den näst sista reflektionsomgången berättar också deltagarna själva att de kan se förändringar på arbetsplatsen och att de har börjat känna sig tryggare på jobbet. De säger att det råder en glad stämning på enheten. Kommunikationen mellan kollegor och relationen till cheferna är avgörande för förändringen. De upplever att det är roligt att arbeta på enheten, även om det ”fortfarande knölar med bemanningen”.

Vid de sista uppföljande intervjuerna framkom att cheferna upplevde att arbetslaget hade stärkt sin förmåga att kommunicera med varandra och att det hade hänt något positivt med arbetsglädjen på enheten. I det uppföljande fokusgruppsamtalet med arbetsgruppen framkom att man bättre förstår varandras olika perspektiv och att man hade tränat sin förmåga att lyssna på varandra. Deltagarna föreslog också själva att de skulle fortsätta att reflektera på egen hand i samband med den dagliga rapportstunden och att den tiden skulle kallas för Rapport och reflektion. Att närvara vid detta tillfälle ska vara obligatoriskt för den personal som tjänstgör just den dagen.

En egen reflektion som projektledarna gör efter avslutat projekt, med kännedom om vad deltagare och chefer anser sig ha fått ut av projektet, är att det är förvånansvärt att endast sju reflektionstillfällen (och utbildning i att reflektera i grupp enligt Gibbs modell) kan ha en stor effekt på ett arbetslags upplevelse av utveckling, känsla av ökat samarbete och förbättrad kommunikation.

Initialt valde gruppen att reflektera kring övergripande teman som personalbrist, bristande samarbete och kommunikation. Reflektionsledaren påtalade återkommande vikten av att inte vara alltför övergripande i valen av teman. Uppenbarligen behövde gruppen tid för att våga känna tillit för att kunna reflektera över mer emotionella och sensitiva teman. Först vid det fjärde reflekterande samtalet öppnade gruppen upp med mer personliga reflektioner. Vi menar att det handlar om hur viktig själva processen är för att deltagarna ska kunna känna trygghet och tillit i en grupp – och att det alltid behövs tid och utrymme för att dessa förutsättningar ska kunna skapas.

Vi vill inte förringa värdet av att projektledarna besökte reflektionsgruppen för en uppföljning fyra månader efter att projektet avslutats. Gruppens deltagare nämnde då hur värdefull reflektionen hade varit och uttryckte önskemål om en fortsättning.

När vi undrade hur det hade gått med deras förslag, om att i samband med den dagliga rapporteringen avsätta en stund för reflektion, fick vi svar som rörde att sommaren "hade kommit i vägen" och att de därför ännu inte hade kommit igång. De berättade att de i möjligaste mån har fortsatt att reflektera, dock inte enligt Gibbs modell under ledning av en reflektionsledare, men att reflektionen lätt "rinner ut i sanden". För att de goda effekterna av reflektionsprojektet ska kunna leva vidare och spridas till övriga medarbetare som inte deltog i projektet krävs ledningens fortsatta stöd och planering.

11. Referenser

Topor, A. (2004). *Vad hjälper? Vägar till återhämtning från svåra psykiska problem.* Stockholm: Natur och Kultur.

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder.* Malmö: Liber.

Emsheimer, P. (2005), *Den svårfångade reflektionen.* Lund: Studentlitteratur.

Gibbs, G. (1988). *Learning by Doing: A guide to teaching and learning methods.* Oxford: Further Education Unit, Polytechnic.

Kvale, S. och Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun.* Lund: Studentlitteratur.

Wibeck, V. (2010). *Fokusgrupper: om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod.* Lund: Studentlitteratur.

Bilaga 1.

Några frågor till dig inför/efter projektet

Vad arbetar du som? Kryssa för det svarsalternativ som stämmer bäst överens.

- Vårdbiträde
- Undersköterska
- Sjuksköterska
- Arbetsterapeut
- Sjukgymnast
- Annat, dvs. som:

Hur länge har du arbetat...

- inom äldreomsorgen? År:*
- på denna enhet? Månader/år:*

Nedan följer några påståenden. Kryssa i det svar som stämmer överens på dig.

SOCIALT STÖD

Om jag behöver, får jag stöd och hjälp med mitt arbete från mina kollegor:

- Mycket sällan eller aldrig
- Ganska sällan
- Ibland
- Ganska ofta
- Mycket ofta eller alltid

Om jag behöver, är mina kollegor villiga att lyssna till mina problem som rör arbetet:

- Mycket sällan eller aldrig
- Ganska sällan
- Ibland
- Ganska ofta
- Mycket ofta eller alltid

Jag får uppskattning för mina arbetsprestationer från min närmaste chef:

- Mycket sällan eller aldrig
- Ganska sällan
- Ibland
- Ganska ofta
- Mycket ofta eller alltid

LYHÖRDHET

Min förmåga att uppfatta omsorgstagarnas behov medför att jag hamnar i situationer där jag känner mig otillräcklig:

- Mycket sällan eller aldrig
- Ganska sällan
- Ibland
- Ganska ofta
- Mycket ofta eller alltid

Jag upplever det som tungt att bära de känslor som väcks i mötet med en boende som har det svårt:

- Mycket sällan eller aldrig
- Ganska sällan
- Ibland
- Ganska ofta
- Mycket ofta eller alltid

ARBETSBELASTNING

Jag klarar påfrestningarna i mitt arbete ganska bra:

- Stämmer inte alls
- Stämmer inte särskilt bra
- Stämmer ganska bra
- Stämmer precis

ÖVRIGT

Har du något du vill tillägga eller vill förmedla, så skriv gärna det:

Bilaga 2.

Intervjuguide personal

- Vad har varit bra/mindre bra med reflekterande samtal?
 - För dig personligen?
 - För arbetsgruppen?
 - Enheten?
 - Arbetsplatsen?
 - I förhållande till chefen/chefen?
- Vad fungerade särskilt bra/väl?
- Vad har du haft nytta av som ni har reflekterat kring under samtalet?
- Vad fungerade inte alls?
- Har ni tagit med er det som ni talat om tillbaka, i förhållningssättet när ni jobbade på enheten.
- Var det som ni förväntade er att det skulle vara?
- Berätta om när ni hade användning för det som ni har talat om?
- Berätta om dem som inte har deltagit, har de varit intresserade? Märker ni några skillnader i mötet beträffande kommunikation dem emellan? I samarbetet?
- Vår metod har varit att gruppens deltagare själva fritt valt vilka frågor som ska diskuteras. Men, kan man tänka på annat sätt? Exempelvis att chefen bestämmer vilka frågor som är relevanta?
- Hur går ni vidare? Hur kan ni själva arbeta vidare med reflektion på arbetsplatsen? Utan FoU?
- Finns det något jag borde ha frågat om?
- Något som ni vill tillägga?

Bilaga 3.

Intervjuguide chefer

- Hur märker ni att personalen deltar i reflektionsprojektet?
- Vad har varit bra/mindre bra med reflekterande samtal?
 - För dig som chef?
 - För arbetsgruppen?
 - Enheten?
 - Arbetsplatsen?
- Vad tror du arbetsgruppen har haft för nytta av reflekterande samtal?
- Berätta om dem som inte har deltagit, har de varit intresserade? Märker ni några skillnader i mötet beträffande kommunikation dem emellan? I samarbetet?
- Vår metod har varit att gruppens deltagare själva fritt valt vilka frågor som ska diskuteras. Men, kan man tänka på annat sätt? Exempelvis att chefen bestämmer vilka frågor som är relevanta?
- Hur går ni vidare? Hur kan ni själva arbeta vidare med reflektion på arbetsplatsen? Utan FoU?
- Finns det något jag borde ha frågat om?
- Något som ni vill tillägga?

Bilaga 4.

Samtyckesformulär 1

Samtycke till deltagande i forsknings- och utvecklingsarbete

Vård- och omsorgsboendet XYZ arbetar tillsammans med FoU Nordost, från den 26 oktober 2017 till den 12 februari 2018, i ett forsknings- och utvecklingsprojekt med fokus på lärande och reflektion.

Processen dokumenteras fortlöpande under ledning av Marie Söderström (tel. nr. 08-XXX XX XX) och Lis Bodil Karlsson (tel. nr. 076-YY YY YYY), FoU Nordost, med syfte att samla underlag för en rapport.

I det insamlade underlaget avidentifieras personuppgifter, och annat som på något sätt kan röja varje deltagare som person tas bort, likaså uppgifter rörande omsorgstagarna.

Rapporten kommer att vara offentlig och publiceras på FoU Nordosts hemsida och utgöra underlag för ett fortsatt forsknings- och utvecklingsarbete.

Ett avslutande och utvärderande samtal genomförs i februari 2018.

- Jag har tagit del av information om och tillvägagångssätt för projektet.
- Jag har fått tillfälle att ställa de frågor jag hade om projektet innan det påbörjades och vet vem jag ska vända mig till med frågor.
- Jag deltar i projektet frivilligt och har blivit informerad om att jag när som helst under arbetets gång kan avbryta mitt deltagande utan att jag behöver förklara varför.

Jag samtycker härmed till att delta i projektet och dokumentationen av det.

.....
Ort och datum

.....
Namnteckning

.....
Namnförtydligande

Bilaga 5.

Utvärderingsenkät 1

Frågor vid utvärdering av reflektionsmötet

Nedan finns ett antal frågor och påståenden som du ska besvara efter genomförd reflektion. Ringa in det eller de alternativ som stämmer överens med din uppfattning. På tillämpliga frågor kan du alltså ringa in fler än ett alternativ.

Ditt helhetsintryck av reflektionsmötet

Inte bra varken bra eller dåligt bra mycket bra

Hur aktiv har du själv varit under dagens reflektion

Passiv lite aktiv mycket aktiv drivande

Motivera ditt svar: _____

Har reflektionen lärt dig något som du kommer att ha nytta av

Beskriv **vad** och varför, eller varför inte reflektionen har lärt dig något

Vad får du ut av att delta i reflekterande samtal

Lär mig något av en kollega/kollegor Ökat samarbete

Avlastning av negativa känslor Ingenting

Motivera: _____

Bilaga 6.

Utvärderingsenkät 2

Frågor vid utvärdering av reflektionsmötet

Nedan finns ett antal frågor och påståenden som du ska besvara efter genomförd reflektion. En 6-gradig skala används där 1 står för mindre bra/i mycket låg grad och 6 står för mycket bra/i mycket hög grad. Ringa in den siffra som bäst stämmer överens med din uppfattning.

Ditt helhetsintryck av reflektionsmötet

1.....2.....3.....4..... 5.....6

Mindre bra

Mycket bra

Din egen insats, har du aktivt bidragit till reflektionen

1.....2.....3.....4..... 5.....6

Mindre bra

Mycket bra

Har dagens reflektion lärt dig något som du har nytta av

1.....2.....3.....4..... 5.....6

Mindre bra

Mycket bra

Känner du dig motiverad att delta i reflekterande samtal

1.....2.....3.....4..... 5.....6

Mindre bra

Mycket bra

Har det fungerat bra att kunna delta i dagens reflektion

1.....2.....3.....4..... 5.....6

Mindre bra

Mycket bra