

BENGT-ARNE ANDERSSON, ELIZABETH HANSON, LENNART MAGNUSSON,  
RITVA LIDSKOG, KERSTIN HOLM  
INFORMATIONSCENTRUM FÖR ÄLDRE OCH NÄRSTÅENDE. SLUTRAPPORT  
TILL SOCIALDEPARTEMENTET  
RAPPORT FRÅN ÄLDREVÄST SJUHÄRAD 2002



# INFORMATIONSCENTRUM FÖR ÄLDRE OCH NÄRSTÅENDE I SJUHÄRAD

## SLUTRAPPORT TILL SOCIALDEPARTEMENTET 2002-09-25

BENGT-ARNE ANDERSSON, ELIZABETH HANSON, LENNART MAGNUSSON,  
RITVA LIDSKOG, KERSTIN HOLM

ISSN 1651-4556  
ISBN 91-85025-02-X  
Volym I Nummer 3



<b>TITEL</b>	Informationscentrum för äldre och närstående i Sjuhärad. Slutrapport till Socialdepartementet 2002-09-25
<b>FÖRFATTARE</b>	Bengt-Arne Andersson <sup>1</sup> , Elizabeth Hanson <sup>2</sup> , Lennart Magnusson <sup>3</sup> , Ritva Lidskog <sup>4</sup> , Kerstin Holm <sup>5</sup>
<b>UPPLAGA</b>	Vol 1 Nr 3.
<b>TRYCKÅR</b>	Originaltryck december 2002. Nytryck januari 2004.

1. Projektansvarig, projektledare ÄldreVäst Sjuhärad, leg. sjuksköterska.
2. Forskningsledare, vetenskaplig ledare ÄldreVäst Sjuhärad. leg. sjuksköterska, Fil. kand. Fil. dr.
3. Projektansvarig, projektledare ÄldreVäst Sjuhärad, leg. sjuksköterska, Fil mag. Doktorand.
4. Projektsamordnare, utbildning inom social omsorg.
5. IT-handläggare, leg. arbetsterapeut

© **Författaren/Författarna**

Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna rapport - helt eller delvis - är förbjudet utan medgivande av författaren/författarna.

## Förord

Projektet *Informationscentrum för äldre och närstående i Sjuhärad* startade våren 2001 inom ramen för ÄldreVäst Sjuhärad och med ekonomiskt bidrag från Socialdepartementet. Under 2001 och 2002 har projektet engagerat ett stort antal personer inom Sjuhärad. Både anställda inom vård och omsorg och frivilliga med deras organisationer har mycket aktivt deltagit i verksamheten. I den utvärdering som genomförts har många medverkat med en stark känsla av att vilja bidra med sina synpunkter och upplevelser för att därigenom kunna vara delaktig i och påverka utvecklingen av servicen till äldre och deras närstående.

Den hjälp som har kunnat erbjudas av Informationscentrum har upplevts mycket positivt av dem som sökt information och stöd. Projektet har också givit oss kunskap om hur man kan arbeta tillsammans med våra huvudsakliga intressenter inom vård och omsorg för äldre. Med huvudsakliga intressenter menar vi äldre människor och deras närstående, frivillig- och intresseorganisationer, personal och beslutsfattare. Projektet är ett viktigt steg i att uppnå målen för ÄldreVäst Sjuhärad.

ÄldreVäst Sjuhärads mål är att bidra till ökad livskvalitet, ökad vård- och omsorgskvalitet och social delaktighet för äldre personer och deras närstående genom att:

- Stärka och utveckla samverkansformer över organisationsgränser.
- Genomföra utvecklings- och forskningsprojekt med och för äldre och deras familjer.
- Förnya och utveckla metoder och verksamhetsformer i vård och omsorg för äldre.
- Sprida ÄldreVäst Sjuhärads forsknings- och utvecklingsresultat.
- Bidra till kunskaps- och kompetensutveckling inom äldreområdet.

ÄldreVäst Sjuhärad är ett kompetenscentrum inom äldreområdet som startade i november 1999 och är en satsning för att stödja utveckling och forskning inom vård och omsorg för äldre. Projektpartners inom ÄldreVäst Sjuhärad är kommunerna Bollebygd, Borås, Herrljunga, Mark, Svenljunga, Ulricehamn och Tranemo, Västra Götalandsregionen och Högskolan i Borås. Stiftelsen FöreningsSparbanken Sjuhärad och Socialdepartementet stödjer ÄldreVäst Sjuhärad

September 2002

Bengt-Arne Andersson  
Projektledare ÄldreVäst Sjuhärad

Lennart Magnusson  
Projektledare ÄldreVäst Sjuhärad

## Sammanfattning för projekt Informationscentrum för äldre och närstående i Sjuhärad

Projektet startade våren 2001 inom ramen för ÄldreVäst Sjuhärad och har under 2001 och 2002 engagerat ett stort antal personer inom Sjuhärad. Både anställda inom vård och omsorg och frivilliga med deras organisationer har aktivt deltagit i verksamheten.

Projektets målsättning har varit:

- att öka kvalitén i det dagliga livet och vård- och omsorgskvalitén för äldre och deras närstående genom att få en förbättrad tillgång till information och råd om vård och omsorgsfrågor, samt vilken service och aktiviteter som finns tillgängliga
- att bidra till att minska den upplevelse av isolering som äldre som är bundna till sitt hem och deras närstående-vårdare ibland upplever genom att skapa tillfällen för äldre personer och deras närstående att utveckla sociala stödnätverk
- att kunna bidra till att minska oro genom att erbjuda psykosocialt stöd för de äldre och närstående som så önskar

Servicesen har erbjudits genom ett multimedialt angreppssätt där kontaktvägarna har utgjorts av en kostnadsfri telefonlinje veckans alla dagar mellan klockan 14.00 och initialt 22.00, efter den 1 maj 2001 20.00, bildtelefoni och en webbplats med möjlighet att skicka e-post.

ÄldreVäst Sjuhärads modell för utveckling och utvärdering i partnerskap med användarna har använts. Härigenom har en hög delaktighet uppnåtts bland de berörda. Utvärderingen har belyst faktorer som i vilken omfattning det funnits möjligheter för alla inblandade att *påverka* forskningen, om de berörda har uppnått ökad *medvetenhet* om sin egen och andra gruppers situation samt om forskningen *möjliggjort och stärkt de inblandade till* utveckling och handling.

Inom ramen för projektet har:

- intresserad personal inom vård och omsorg rekryterats
- intresserade frivilliga rekryterats
- samarbete med frivilliga och deras organisationer utvecklats
- utbildning för bemannarna utformats och genomförts
- en policy för arbetet vid Informationscentrum utformats med stöd av referens- och sakkunniggrupp

- en användarvänlig webbplats med viktig information som intresserar äldre utformats
- en omfattande marknadsföringsinsats med annonsering och vykortsutskick genomförts
- ett program för utvärdering av samtliga intressegruppers synpunkter och erfarenheter genomförts

Loggning och analys av de samtal som inkom under perioden september 2001 till maj 2002 visar att kvinnor ringer mer än män, närmare hälften var närstående och att flertalet av samtalen varade längre än fem minuter. Samtalen som oftast startade som enkla informationssamtal visade sig inte sällan handla om frågeställningar av mera komplex natur.

### Nyckelområden – äldre och närstående

- De äldres situation i samhället
- Ensamhetsproblematik
- Anhörigas situation
- Brist på information och stöd
- Möjligheten till anonymitet
- Önskan om en mer aktiv roll från Informationscentrum
- En service som Informationscentrum behövs

med personer som har kunskap och erfarenheter av liknande situationer och frågor. De påtalade dessutom vikten av att det finns en service som Informationscentrum i samhället. Flera av dem önskade också en mer aktiv roll från Informationscentrum för att stödja dem.

Bemannarnas upplevelser överensstämmer med det som framkommit från äldre och närstående. Därtill

Områden som särskilt uppmärksammats i samtalen var de äldres situation i samhället, den ensamhetsproblematik som finns, de närståendes situation samt bristen på information och stöd. Vanligast har varit frågor kring *sociala rättigheter, önskan om sociala aktiviteter och stöd, klagomål* samt *oro för sjuka, äldre närstående*.

Vid en uppföljande intervju uttryckte de äldre och närstående sig mycket positivt om bemötandet. De hade fått den tid de upplevde att de behövde och de uppskattade bemötandet de fått. De poängterade vikten av att få vara anonym och att få tala

### Nyckelområden – bemannare

- De äldres situation i samhället
- Ensamhetsproblematik
- Brist på information och stöd
- Generationsskillnader
- Livsöden med utanförskap

betonar de hur de blivit berörda av de enskilda livsöden som de mött och det starka utanförskap som finns hos en del av de äldre och närstående. De har upplevt en personlig utveckling med ökad erfarenhet, kunskap och medvetenhet och ser en stor styrka i utvecklingen inom vård och omsorg genom att arbeta i partnerskap mellan personal och frivilliga.

## Rekommendationer

Mot bakgrund av detta och de synpunkter som framkommit från de äldre och närstående, bemannare, projektgrupp, referensgrupp och sakkunniggrupp vill vi rekommendera att Informationscentrum vidareutvecklas eller att en liknande service utvecklas. Det bör vara en bred service som:

- *är lätt att få tillgång till*
- *användarna har råd med*
- *passar användarnas behov*
- *är tillgänglig*
- *är känd av alla*
- *är en service i partnerska*

### **Projektid**

1 januari 2001 – 31 januari 2003.

Planeringsarbete hösten 2000

Service öppen för allmänheten

12 mars 2001 – pågår för närvarande som en del i serviceutbudet i Marks kommun, Sjuhärad.

**Delfinansiering med stöd av statliga stimulansmedel** under 2000 till 2001.

**Projektansvariga:** Bengt-Arne Andersson och Lennart Magnusson, ÄldreVäst Sjuhärad

**Kontaktperson** Bengt-Arne Andersson

E-post: [bengt-arne.andersson@hb.se](mailto:bengt-arne.andersson@hb.se)

Telefon: 070 – 510 34 79

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

3	Förord
4	Sammanfattning
9	INLEDNING
9	BAKGRUND
9	Telefonstödslinjer i ett internationellt perspektiv
10	Användningen av telefon i Sverige
10	Telefonstödslinjer i Sverige
11	Influenser från EU-projektet ACTION
12	INFORMATIONSCENTRUM VID ÄLDREVÄST SJUHÄRAD
12	Informationscentrum för äldre och närstående i Sjuhärad
13	Informationscentrums mål
13	Specifik service för ökad tillgänglighet
14	Bemanning och organisation
15	Utbildning och stöd för IC:s medarbetare
16	Teknisk utveckling och anpassning
18	Marknadsföring och spridning av resultaten
19	METOD
19	ÄldreVäst Sjuhärad modellen
21	RESULTAT
22	Uppföljning av loggning av telefonsamtal
35	Äldre och närståendes erfarenheter av IC
53	Forskning och utvärdering av webbplats

55	Vård och omsorgsgivare och frivilligorganisationer - erfarenheter från bemannarna
73	Vård och omsorgsgivare och frivilligorganisationer - erfarenheter från referensgrupp
78	Vård och omsorgsgivare - erfarenheter från sakkunniggrupp
78	Erfarenheter från projektgrupp
83	DISKUSSION OCH REKOMMENDATIONER
83	Hur användbar har ÄldreVäst Sjuhärads modell för utveckling och utvärdering varit?
84	Hur väl har målen uppnåtts?
90	Rekommendationer
92	REFERENSER
95	BILAGOR
95	Bilaga 1 Förteckning deltagare
97	Bilaga 2 Policy/riktlinjer vid Informationscentrum
100	Bilaga 3 Förteckning över marknadsföringsinsatser
101	Bilaga 4 Aktivitetslista januari 2000 – juni 2002
109	Bilaga 5 Förteckning över innehållsanalysen av telefonloggar
112	Abstract in english



## INLEDNING

I föreliggande rapport kommer projektet Informationscentrum för äldre och närstående i Sjuhärad (IC) att beskrivas. IC har utvecklats i nära samverkan med intresserade frivillig- och intresseorganisationer<sup>1</sup>. Projektet tillkom som ett resultat av tidigare forskning och genom myndigheternas initiativ om telefonjourer för äldre. IC för äldre och närstående syftar till att ge äldre och deras närstående ökad service i samhället genom att erbjuda information, råd och stöd.

I rapporten ges först en översikt över bakgrunden till projektet och därefter en beskrivning av IC. Därefter presenteras ÄldreVäst Sjuhäradsmodellen som legat till grund för utvecklingen och utvärderingsmodellen. Vidare presenteras resultaten av utvärderingen och rapporten avslutas med en diskussion och förslag till fortsatt verksamhet och viktiga studier inom området.

## BAKGRUND

### Telefonstödslinjer i ett internationellt perspektiv

Ur ett internationellt perspektiv har det under den senaste tioårsperioden märkts ett alltjämt ökande intresse för hjälptelefonlinjer för medborgarna som ett komplement till det traditionella utbudet av vård och omsorg. Detta har lett till att ett flertal modeller för telefonstöd har utvecklats. Dessa modeller är dels de som är baserade på akutvård och är en form av sjukvårdsupplysning, exempelvis "NHS Direct initiative" i Storbritannien, en modell som utvärderats av Munro med kollegor (O' Cathain et al, 2000; Munro et al, 2000), och dels de som grundar sig på information och stöd, till exempel "Alzheimer's Society support line" som drivs av frivilligorganisationer och som har utvärderats av Keady med kollegor (Keady et al, 1999).

Det är viktigt att notera skillnaden mellan telefonstödssystem som drivs av personal inom vård och omsorg och de som drivs av lekmän och frivilliga. I USA har de system för telefonstöd som drivs av personal inom vård och omsorg främst inriktat sig på den äldre delen av befolkningen som lider av flera allvarliga och kroniska sjukdomstillstånd. Målet är att förhindra att de ska behöva läggas in på sjukhus. Dessa omfattar ofta en "case management"-modell som drivs av erfarna legitimerade sjuksköterskor (Pugh et al, 1999). Ett flertal av de professionella modellerna i USA har, dessutom, fokuserats på att stödja

---

<sup>1</sup> Benämnes i rapporten fortsättningsvis som frivilligorganisationer

närståendevårdare (Archbold et al, 1995; Harrke and King, 1999).

Den värdefulla roll frivilliga spelar i sammanhanget har på senare tid fått ett ökat erkännande. Detta beror framförallt på att de som ringer anser att de frivilliga har hög trovärdighet eftersom de har förmågan att förmedla empati med andra som befinner sig i liknande situationer som dem själva. Gant och Walford's (1998) utvärdering av fyra olika modellerna för telefonstöd för äldre, sköra och rörelsehindrade personer på landsbygden i södra England indikerar att dessa "billiga frivilligstödsmodeller" innebär stora vinster för medborgarna. Detta beror först och främst på att den anses bygga på kända och tillförlitliga relationer i samhället. I utvärdering av telefonlinjerna som modell för stöd framför Keady och kollegor emellertid att utvecklingen fortfarande är i sin linda.

## **Användningen av telefon i Sverige**

En övervägande del av befolkningen i Sverige har tillgång till telefon. Detta faktum återspeglas i siffror som visar att ungefär 98 procent av alla hushåll i landet har tillgång till telefon. Vid en internationell jämförelse är andelen mycket hög och efter Sverige kommer länder som Australien och Italien med 97 procent, Storbritannien och Frankrike med 95 procent (SIKA 2002).

Även telefontrafiken är ur internationellt hänseende högt. Det är endast USA, av de länder som har jämförbar statistik, som använder mer tid för telefonerande varför man kan konstatera att telefonerandet är ett populärt sätt att kommunicera på i Sverige (SIKA 2002).

Cirka 70 procent av alla hushåll har tillgång till mobiltelefon vilket är en ökning sedan 1996 då andelen var cirka en tredjedel. Ökningen sker inom alla åldersgrupper. De i åldersgruppen 45 – 64 år har 71 procent tillgång till mobiltelefon i hemmet medan motsvarande siffra för de mellan 65 – 84 år är 46 procent.

## **Telefonstödslinjer i Sverige**

De modeller för telefonstöd som utarbetats i Sverige har sin hemvist inom hälso- och sjukvård, socialt arbete och inom vissa grenar av frivilligt arbete. Inom det sociala området finns en lång tradition av social jour där allehanda akuta ärenden hanterats. Inom hälso- och sjukvård finns ett nationellt utredningsarbete för att tillskapa ett gemensamt telefonnummer till sjukvårdsupplysningen i hela landet för att öka tillgängligheten till hälso- och sjukvården, öka tryggheten i befolkningen och bidra till en effektivare vård (Landstingsförbundet, 2002). Samordning av sjukvårdsupplysning via telefon sker också på den regionala nivån.

Vidare tillhandahåller olika enheter inom kommunal och regional verksamhet information och stöd via telefon men då oftast under normal kontorstid.

Fram tills idag finns det relativt få allmänna telefonstödslinjer som drivs av frivillig-organisationer. Inom äldreområdet finns några rådgivningstjänster för personer med specifika sjukdomar och deras närstående (Socialstyrelsen, 2002). Exempel på detta kan vara Alzheimerföreningens telefonjour för närstående och Demensförbundets initiativ på såväl nationell som lokal nivå. Exempel på mer allmänna telefonstödslinjer kan vara Röda Korsets jourtelefon och Svenska Kyrkans ”Jourhavande präst”.

I den Nationella handlingsplanen för äldrepolitiken (Socialdepartementet, 1997/1998) uttrycks särskilt vikten av information och stöd. Den rekommenderar att hjälplinjer upprättas och föreslår att dessa ska drivas av frivilligorganisationer. Under de senaste åren har de svenska myndigheternas linje varit att verka för att möjliggöra frivilligarbete i arbetet med det sociala området och också äldreomsorgen (Socialstyrelsen 2002). En undersökning visade att det fanns brister i informationen om äldreomsorgen, bland annat om vilka hjälpinsatser som finns (Statskontoret, 2002). Regeringen gav under åren 1999-2001 finansiellt stöd till projekt som innefattade telefonsupport. ÄldreVäst Sjuhärads initiativ IC för äldre och närstående är ett av dessa projekt som fått statlig stöd till sin verksamhet.

## **Influenser från EU-projektet ACTION<sup>2</sup>**

De fynd som gjordes i samband med EU-projektet ACTION (Magnusson et al, 1999) har jämsides med det initiativ som tagits inom ramen för äldrepolitiken bidragit till att utvecklingen av ett informationscentrum för medborgare i Sjuhärad, i Västsverige, tagit fart. Målet med ACTION-projektet var att bidra till ökad autonomi, oberoende och livskvalitet för äldre och deras närstående genom att erbjuda information, utbildning och stöd via multimediala informations- och utbildningsprogram och bildtelefon. I projektet deltog fyrtio familjer i fem EU-länder. Åtskilliga svenska närståendevårdare inom projektet kommenterade att det inte alltid var så lätt att komma i kontakt med vård- och omsorgspersonal för att få svar på frågor som rörde deras vårdgivarsituation. I flera områden var omvårdnadspersonalen extremt upptagna och man kunde inte ha extrapersonal som arbetade enbart med bildtelefonen. Detta ledde till att när äldre och deras närståendevårdare ringde var det ibland ingen som hade möjlighet att svara i telefonen, vilket resulterade i frustration och besvikelse. Samtidigt fann man att kommunikationen närståendevårdare emellan var mycket värdefull och hjälpte

---

<sup>2</sup> Assiting Carers using Telematics Interventions to meet Older persons Needs.

dem att få bekräftelse i sina bekymmer och oro av någon med en liknande situation eller upplevelse (Magnusson et al, 2002)

Redan tidigt inom ACTION-projektet stod det klart att närståendevårdare har ett stort behov av korrekt och lättfattlig information samt möjlighet att, när man som bäst behöver det, få råd och stöd om vad man ska göra. Hos samtliga deltagande länder visade det sig att det ofta var svårt att få tag i den information som de närstående behövde. Vilken information som de fick var slumpartad och varierade från fall till fall. Relevant information fanns att hämta från flera olika ställen. Det krävdes många telefonsamtal, vilket tog tid och var frustrerande (Hanson et al, 2000).

## **INFORMATIONSCENTRUM VID ÄLDREVÄST SJUHÄRAD**

ÄldreVäst Sjuhärad har som en uppgift att utveckla och utvärdera nyskapande modeller och former för vård och omsorg till äldre. Ett viktigt arbete som påbörjades redan under det tidiga EU-projektet ACTION och som fortsätter i ÄldreVäst Sjuhärads arbete (ÄldreVäst Sjuhärad, 2002). Målet för ÄldreVäst Sjuhärad är att bidra till ökad kvalitet i det dagliga livet för äldre och deras närstående och ökad kvalitet i vården och omsorgen för äldre.

Ett annat viktigt syfte är att bidra till ökad känsla av tillfredsställelse för sitt jobb och till ökad kompetens hos den olika vård- och omsorgspersonal<sup>3</sup> och frivilliga som är inblandade i projektet. Att arbeta för att uppmuntra och bibehålla ett aktivt samarbete mellan alla de nyckelgrupper som är inblandade i vård och omsorg om äldre och deras närståendevårdare är ett viktigt sätt att för att åstadkomma dessa betydelsefulla mål. För att underlätta detta arbete har en specifik modell för brukarmedverkan utvecklats vilken kommer att beskrivas senare.

### **Informationscentrum för äldre och närstående i Sjuhärad**

Mot ovanstående bakgrund tog ÄldreVäst Sjuhärad initiativ till utveckling och utvärdering av ett Informationscentrum för äldre och deras närstående i Sjuhärad(IC), vilket beviljades statligt bidrag från Socialdepartementet. IC startade med planeringsarbetet under hösten 2000.

Det fungerar som ett komplement till redan etablerade tjänster i samhället, som erbjuds av sjukhus, primärvård, socialtjänst och en rad frivilligorganisationer. Utvecklingen och utvärderingen av projektet bygger på ÄldreVäst

---

<sup>3</sup> Personal från vård och omsorg benämnes fortsättningsvis anställda

Sjuhärads modell för brukarmedverkan (Magnusson et al, 2001). Ytterligare detaljer om detta ges senare i den här rapporten.

## **Informationscentrums mål**

Det övergripande målet för IC är att stärka de äldre och deras närstående genom att förse dem med information, råd och stöd för att därigenom underlätta för dem att kunna fatta välunderbyggda beslut och val när det gäller vård och omsorgsrelaterade aspekter på deras dagliga liv.

Informationscentrums specifika mål är:

- att öka kvalitén i det dagliga livet och vård- och omsorgskvalitén för äldre och deras närstående genom att få en förbättrad tillgång till information och råd om vård och omsorgsfrågor, inklusive vilken service och aktiviteter som finns tillgängliga
- att bidra till att minska den upplevelse av isolering som äldre som är bundna till sitt hem och deras närståendevårdare ibland upplever genom att skapa tillfällen för äldre personer och deras familjer att utveckla informella och/eller formella sociala stödnätverk
- att kunna bidra till att minska oro genom att erbjuda psykosocialt stöd för de äldre och deras närstående som så önskar

## **Specifik service för ökad tillgänglighet**

IC erbjuder multimediala resurser som gör det möjligt för användare att välja det medium de föredrar för att få tillgång till information, råd och stöd från IC. Dessa resurser består av:

- en kostnadsfri telefonlinje som är tillgänglig mellan 14.00 – 20.00 varje dag med möjlighet att arrangera trepartssamtal, och med finsk talande personal vissa kvällar
- en webbplats, med intressanta artiklar anpassade för äldre, e-post-funktion, sökfunktion och länkar till lokala och nationella webbplatser av intresse
- bildtelefon, särskilt för ACTION-familjerna för att de ska kunna komma i kontakt med den personal som arbetar på IC, vilka fungerar som ett komplement till deras vanliga bildtelefonsupport, särskilt under kvällar och helger
- telefax
- skriftligt informationsmaterial i form av broschyrer och allmän information om det lokala (kultur) utbudet

## Bemanning och organisation

De som är ansvariga för IC är ÄldreVäst Sjuhärad och deras samarbetspartners. Dessa samarbetspartner är ansvariga för hälso- och sjukvården och den sociala omsorgen för äldre och deras familjer i Sjuhäradsbygden (ungefär 200.000 invånare i sex kommuner i Västsverige). Ett viktigt komplement till detta är ett aktivt engagemang för projektet hos ett antal frivilligorganisationerna i Sjuhäradsbygden.

Projektet har en styrgrupp, en projektgrupp, en referensgrupp och en sakkunniggrupp. Dessa grupper beskrivs i det följande och en namnförteckning medföljer som bilaga 1.

IC bemannas av personer från den professionella vård och omsorgen och från frivillig-organisationer. Denna kombination av anställda och frivilliga är ett sätt att kombinera formell kunskap med upplevelser från ”verkligheten”. Den mer oberoende position de frivilliga har i form av att de arbetar på just frivillig basis ses är en mycket stor tillgång för IC. Samarbetet med de frivilliga och deras organisationer sker emellertid på en icke-obligatorisk basis. Målet är att IC alltid ska vara bemannat med en personal och en frivillig. Centret är alltid bemannat med någon anställd. De frivilliga deltar i bemanningen när de har möjlighet.

Den vård- och omsorgspersonal som arbetar på IC har alla betydande erfarenheter av vård och omsorg av äldre människor. Några av dem har ledningsfunktioner i sina ordinarie jobb. Inom gruppen finns olika yrken representerade som undersköterskor, mentalskötare, sjuksköterskor, demensansvariga, enhetschefer och fritidsledare. De frivilliga som arbetar på IC kommer från en rad olika lokala frivilligorganisationer, som alla verkar aktivt för äldreomsorgen i Sjuhärad. Under projektet har Röda Korset, Demensföreningar, Finska föreningar (som har ett aktivt intresse för att stödja finsktalande äldre) samt en Besöksverksamhet (samarbetsorganisation mellan Svenska Kyrkan, kommun och pensionärsorganisationer) ingått. Gruppens tvärprofessionella karaktär sågs en stor styrka, det underlättar ett bredare perspektiv, motverkar myndighetsutövande och främjar ett brukarfokuserat perspektiv.

IC har en styrgrupp som består av fyra personer, två från ÄldreVäst Sjuhärads styrgrupp och ÄldreVäst Sjuhärads två projektledare som också är projektansvariga för projektet IC. Projektsamordnaren adjungeras vid styrgruppens möten. De träffas kontinuerligt varannan månad för att följa upp hur projektet fortskrider och för att fatta strategiska beslut avseende framtida utveckling av centret.

Den operativa ledningsgruppen ansvarar för den dagliga ledningen vid IC. Gruppen består av en projektsamordnare (social omsorg), en IT-handläggare som arbetar med att implementera och anpassa informationsteknologin (arbetsterapeut med IT-kompetens), en av ÄldreVäst Sjuhärads projektledare (specialistsjuksköterska i psykiatrisk vård) och en forskare som ansvarar för den vetenskapliga ledningen av projektet (disputerad specialistsjuksköterska i äldreomsorg och palliativ vård).

Projektets referensgrupp utgörs av representanter från de deltagande frivilligorganisationerna och projektpartners inom ÄldreVäst Sjuhärad. De träffas regelbundet för att på nära håll följa utvecklingen, bidra med råd och stöd, medverka i tolkningen av utvärderingsresultaten och genom att sprida information om IC. I medverkan från projektets referens- och sakkunniggrupp har en särskild policy utarbetats för arbetet vid IC, se bilaga 2.

Sakkunniggruppen bidrar med specifika råd inom specialområden som social omsorg, gerontologi, psykiatrisk vård och juridik. Gruppen kvalitetssäkrar det material som publiceras på webbplatsen och har medverkat i framtagande av utbildningsprogram och policy. Gruppen består av personer som är erkänt sakkunniga inom sina respektive områden och med lokalkännedom om Sjuhärad. Gruppen träffas kontinuerligt några gånger per år och enskilda deltagare kontaktas vid behov i särskilda frågeställningar.

## **Utbildning och stöd för IC:s medarbetare**

Alla som deltar som bemannare får ta del av en utbildning innan de börjar bemanna telefonlinjen. Utbildningen består av teori varvat med praktiska övningar inom följande områden:

- mål, idéer och policy för arbete vid IC
- kommunikationsprocessen, telefonetik, och samtalsmetodik
- ÄldreVäst Sjuhärads-modellen för brukarmedverkan och forskning
- datorträning, handhavande bildtelefon och intern webbplats, informationssökning
- kommunikunskap och lagstiftning

Utbildningen, som varar under en knapp vecka, har ett innehåll som fokuseras på samtalet och verktyg för att kunna genomföra ett gott samtal. Utbildningen har kompletterats med individuell datorträning och fortbildning inom aktuella ämnesområden, till exempel maxtaxa inom äldreomsorgen. Dessutom har flera gått kurser vid högskolan, till exempel Introduktion till vårdvetenskap, Informatik inom vård och omsorg och Ledarskap samt Kvalitet i samhället.

Alla har erbjudits möjlighet att erlagga ECDL-körkort<sup>4</sup>, fått tillgång till självstudieprogram med datorövningar och en särskild utbildningssatsning genomfördes för utveckling av webbplatsen.

Samtliga bemannare har medverkat i extern handledning av sjuksköterska med praktisk erfarenhet från äldreomsorg och kompetens inom handledning. Handledningen som bedrivs i två grupper är process- och individinriktad och erbjuder möjligheter att ventilera svåra samtal.

## Teknisk utveckling och anpassning

IC har för att öka tillgängligheten valt att erbjuda ett s.k. multimedialt angreppssätt vilket här betyder att det ska finnas flera sätt att ta kontakt med IC. De sätt som erbjuds är telefon (kostnadsfri), telefax, bildtelefon, e-post eller besök på webbplats eller ta del av skriftligt material.

Med stor omsorg valdes ett förhållandevis enkelt och kostnadsfritt telefonnummer, ett så kallat 020-nummer, (020-686766). För att kunna bemanna på annan plats än på IC kontor finns möjlighet till access via mobiltelefon. En hel del tekniska problem fanns inledningsvis och mycket tid åtgick till problemlösning på egen hand och med hjälp av konsulter. Vid ensamarbete blev det även svårt att använda vanlig telefoni och bildtelefoni samtidigt. För att kunna erhålla statistik från telefonsamtalen har den webbaserade tjänsten Telia Advance använts vilket ger riktnummerområde (inte lika med kommunområde), typ av abonnemang och samtalslängd.

Från projektets start fanns planer på en samverkan med den utvecklingsplan som fanns inom Västra Götalandsregionen för utveckling av telefonrådgivning och sjukvårdsupplysning. IC har inte erbjudit någon sjukvårdsupplysning utan i dessa frågor hänvisat direkt till berörd vårdcentral eller motsvarande. Fördjupad samverkan med Västra Götalandsregionen kring erfarenheter av telefonjouroversamheten kommer att ske vid planerat möte hösten 2002.

Samtidigt med att telefonlinjen öppnades i mars 2001, publicerades den första versionen av IC webbplats<sup>5</sup> på nätet. Senare utvecklades en tillgänglig och användbar webbplats enligt de riktlinjer från W3C<sup>6</sup>, som innefattar bland

---

<sup>4</sup> ECDL- körkort: European Computer Driving License, ett certifieringsprogram för datakunskaper.

<sup>5</sup> IC:s webbplats finns på <http://www.informationscentrum.nu>

<sup>6</sup> W3C; **World Wide Web Consortium** är den organisation som tar fram de webbstandarder som gäller på Internet. Riktlinjerna för tillgänglighet på Internet för funktionshindrade kallas Web Accessibility Initiative (WAI)



annat att all information, speciellt information från myndigheter, ska vara lättläst och tillgänglig för alla, även de med speciella behov. Information är tillgänglig när personer oavsett funktionshinder kan använda det, menar Paciello (2000). Webbplatser och webbsidorna måste utformas på ett speciellt sätt för att det ska bli möjligt för dem att tillgodogöra sig information. Med användbarhet menas att gränssnitten är enkla att använda, att användaren både känner sig effektiv och kan surfa effektivt, att användaren kommer ihåg hur webbplatsen är uppbyggd och snabbt finner den information han söker.

Användarmedverkan förespråkas av Dumas och Redish (1999), Molich (2002), Nielsen (2000) och Poulson et al (1996). Det sker genom att användarna aktivt medverkar i användartest som ska visa på eventuella problem med en webbplats och som senare åtgärdas.

För att tillgänglighet och användbarhet skulle säkras, framför allt för äldre personer har användartester gjorts regelbundet före och under utvecklingsperioden.

I slutet av januari 2002 lanserades IC:s nya webbplats som består av en publik del och en intern administrativ del. Den tekniska utvecklingen av webbplatsen har gjorts i samverkan med två konsulter från företaget Oracle. Webbplatsen är databasdriven, och verktyget Portal9iAS<sup>7</sup> och PL/SQL<sup>8</sup> har använts. MOSCOW-metoden<sup>9</sup> som användes för att prioritera krav och aktiviteter på webbplatsen, präglade arbetssättet.

Med handledning från Hanson och Holm har Andersson och Björklund (2002)<sup>10</sup> beskrivit vikten av att äldre användare deltar i utvecklingsprocessen av webbplatser och att möjlighet finns att ändra utseende på en webbplats för att informationen ska bli tillgänglig.

Användarna på den publika webbplatsen kan ställa in teckenstorlek och kontrast samt teckensnitt utefter sina egna önskemål för att få sidorna mer

---

<sup>7</sup> Portal Internet Application Server. Läs mer på: [http://www.oracle.com/ip/deploy/ias/portal/index.html?content.html\\_020409](http://www.oracle.com/ip/deploy/ias/portal/index.html?content.html_020409)

<sup>8</sup> PL/SQL är det programmeringsspråk som används i databasservern Oracles miljö. SQL är ett frågespråk för manipulering av databaser. PL/SQL är Oracles utbyggnad av SQL.

<sup>9</sup> MOSCOW-metoden bygger på kravspecifikationen, där kraven delas upp i must- (krav som **måste** uppfyllas), should- (krav som **bör** uppfyllas), could- (krav som **kan** uppfyllas) och would- (krav som **skulle kunna** uppfyllas) krav. En detaljerad aktivitetslista tas fram som är underlag för en prioritering.

<sup>10</sup> Rapporten kan beställas från ÄldreVäst Sjuhärad

lättlästa och mer tillgängliga. Utifrån de vanligaste förekommande ämnen i telefonsamtalen, har intressanta artiklar sammanställts. Den publika webbplatsen möjliggör även e-post kommunikation som ett komplement till det 020-nummer och bildtelefoni som finns på IC.

Den interna webbplatsen innehåller dels arbetsfunktioner för bemannare på IC och dels funktioner för att enkelt kunna uppdatera, skapa nytt och ta bort på den publika webbplatsen. Ett enkelt användargränssnitt med formulär har skapats för de som arbetar med de olika funktionerna. Utvecklingen av IC webbplats beskrivs utförligt i en särskild rapport (Holm , 2002).<sup>11</sup>

## **Marknadsföring och spridning av resultaten**

För att sprida information om IC har en ambitiösa marknadsföringsinsatser genomförts där flertalet av IC medarbetare varit mycket aktiva genom att:

- sprida broschyrer om IC i Sjuhärad
- producera en reklamfilm som gått på lokal tv-kanal
- regelbunden annonsera i de lokala tidningarna
- distribuering av vykort om IC vid två tillfällen till alla hushåll i Sjuhärad
- informera om IC till lokala organisationer och olika nätverk vid ett hundratal tillfällen
- producera en kort videofilm har spelats in och visats i lokala, regionala, nationella och internationella sammanhang

Aktiviteter som också bidragit till att sprida information om IC lokalt har varit:

- fem reportage i lokala tidningar
- sex intervjuer som sändes i den lokala radiokanalen varav två där möjlighet gavs för lyssnare att ringa in frågeställningar

För att sprida resultaten regionalt, nationellt och internationellt har IC presenterats vid det av Socialdepartementet anordnade Idéforum i mars 2002, vid två regionala konferenser av Socialstyrelsen, en övrig nationell konferens och vid två internationella konferenser, samt presenterats i tre nationella och en internationell tidskrift. I bilagorna 3 och 4 finns detaljerade förteckningar över aktiviteter för information och spridning av resultaten.

---

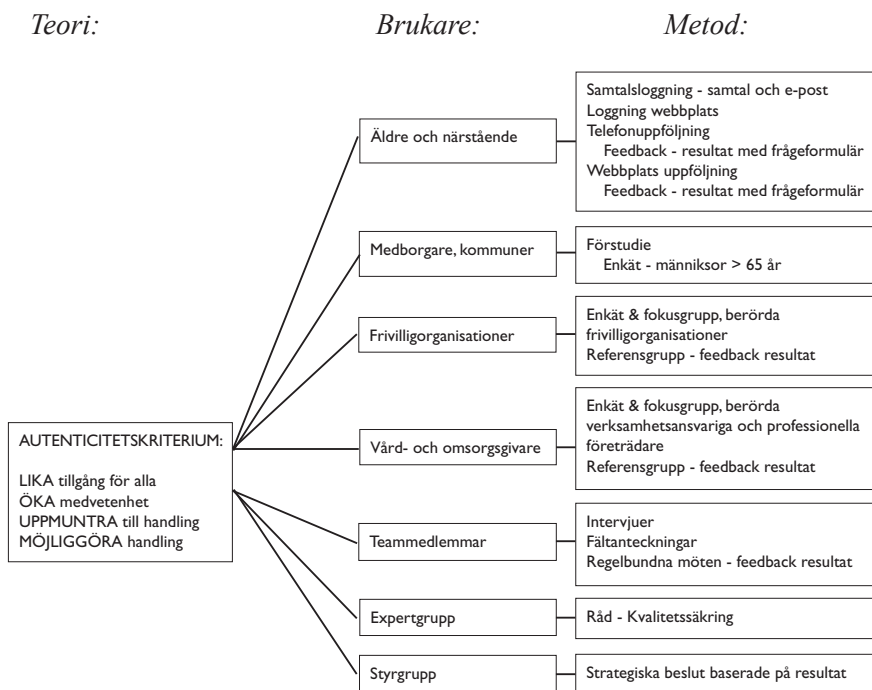
<sup>11</sup> Rapporten kan beställas från ÄldreVäst Sjuhärad

## METOD

### ÄldreVäst Sjuhärad modellen

För utvärdering av IC har valts en modell som tar sin utgångspunkt i de äldre och deras närståendes synpunkter och uppfattningar. Med modellen följer ett bredare synsätt med ett användarfokus för att också involvera de som tillhandahåller tjänsterna, vård- och omsorgsgivare, personal och frivilligorganisationer. ”Brukare” får i modellen en bred definition, allt från äldre och deras närstående, personal, frivilliga, forskare, studenter, tjänstemän och politiker samt till den som är intresserad av området.

Modellen för utvärdering av IC, se figur 1 på nästa sida, bygger på konstruktivismens syn på utvärdering (Magnusson et al, 2001), särskilt autenticitetskriteriet (tillförlitlighetskriteriet) som kan uttryckas på följande sätt vid utvärdering av ett forskningsprojekt: I vilken grad och omfattning finns det lika, möjlighet för alla inblandade att påverka; alltså har alla intressentgrupper fått sina röster hörda; har man lyssnat på, och värderat allas åsikter? Har man uppnått en ökad medvetenhet; hjälper forskningen deltagarna att förstå sin egen situation och andra som är direkt involverade; hjälper forskningen deltagarna att förstå andra intressenters ståndpunkt bättre? Har forskningen möjliggjort för handling; stimulerar den till att identifiera områden för förändring? Stärker modellen - arbetssättet till handling; underlättar och “empowrar” det till verkliga förändringar?



Figur 1 Informationscentrum Utvärderingsmodell och metoder (2001), Hanson, Magnusson, Andersson, Lidskog, Holm, Nolan.

Modellen har legat till grund för den utvärderingsmodell som kommit att gälla för IC. Den innefattar insamlande av synpunkter och data från alla huvudgrupper. Huvudgrupperna är de som är involverade i projektet och deras erfarenheter och åsikter har kartlagts på ett flertal olika sätt. Denna rapport kommer att fokusera på uppfattningarna hos huvudgrupperna såsom de äldre och deras närstående, bemannare från vård och omsorgsgivarna, frivilliga och frivilligorganisationerna, referensgruppens, sakkunniggruppens och projektgruppens medlemmar. Projektet har fått godkännande från etiska kommittén, Göteborgs Universitet.

## RESULTAT

Redovisningen av resultat delas upp i sju avsnitt. Varje avsnitt kan läsas var för sig och i den ordningsföljd som föredras. Avsnitten kommer att behandla:

Avsnitt	Resultat från bland annat:	Sidhänvisning
Uppföljning av loggning av telefonsamtal	Statistik	Sid. 22
Äldre och närstående erfarenheter	Intervjuer	Sid. 35
Forskning och utvärdering av webbplats	Användartester	Sid. 53
Vård och omsorgsgivare och frivilligorganisationer - erfarenheter från bemannarna	Intervjuer Fältanteckningar Fokusgrupp	Sid. 55
Vård och omsorgsgivare och frivilligorganisationer - erfarenheter från referensgrupp	Intervjuer Fokusgrupp	Sid. 73
Vård och omsorgsgivare - erfarenheter från sakkunniggrupp	Samtal Mötesanteckningar	Sid. 78
Erfarenheter från projektgrupp	Samtal Fältanteckningar Fokusgrupp	Sid. 78

De huvudsakliga intressenterna i projektet är de äldre själva och deras närstående. Inledningsvis försökte vi bilda oss en uppfattning av deras användning av IC genom att analysera de loggar som varje bemannare genomför efter varje samtal.

## Uppföljning av loggning av telefonsamtal

Resultatredovisningen nedan bygger på tidsperioden 1 september 2001 t.o.m. 31 maj 2002 då det totalt inkom 1.095 samtal. Två tredjedelar av samtalen, 66 procent, använder vanlig stationär telefon och resterande, 34 procent, mobiltelefon. Då samtalen är anonyma kan inte återkommande samtal från samma personer identifieras. Enskilda individer har använt telefonservicen mer frekvent. För att skydda integritet i ett enskilt fall och för att redovisa en så adekvat bild som möjligt av karaktär och innehåll för helheten av de inkomna samtalen är dessa personers samtal exkluderad från redovisningen. Inför starten av IC verksamhet fanns en oro för att telefonlinjen skulle riskera ett antal ovälkomna samtal som ”busringning”, hot med mera. Glädjande nog kan dock konstateras att så inte har blivit fallet.

Efter varje samtal till IC fyllde bemannarna i en särskild blankett för telefonloggning vilken innehåller: längd på samtalet, tidpunkt, kön, vem som ringde: är det en äldre, närstående eller personal, skäl till att ringa, typ av samtal: information, råd, stöd eller en kombination, resultatet av samtalet och vilken information, råd och stöd de fått av IC.

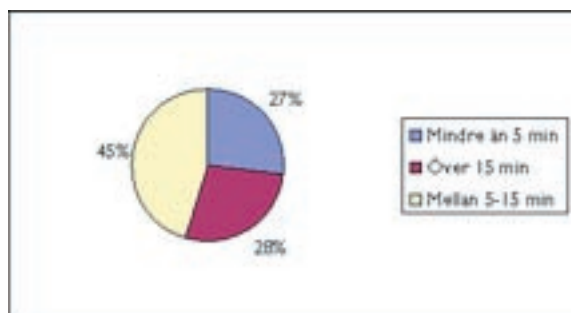
En detaljerad innehållsanalys genomfördes av samtliga samtal mellan maj och december 2001, se tabell 1. Den fullständiga strukturen för innehållsanalysen finns presenterad i bilaga 5. Resultatet av denna innehållsanalys utgjorde sedan strukturen för inmatning av data från 583 telefonloggar i en SPSS-fil. Det var telefonsamtalen under perioden september 2001 till maj 2002. Baseerat på dessa data har en deskriptiv datanalys genomförts och redovisas i det följande.

Tabell 1. Översikt över innehållsanalysen av telefonloggar

Samtalstyper	Nyckelområden	Allmänt om IC
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Individuell:</b></li> <li>–Information</li> <li>–Råd</li> <li>–Stöd/Aktivt lyssnande</li> <li>• <b>Blandad:</b></li> <li>–Information och Råd</li> <li>–Information och Stöd</li> <li>–Information, Råd och Stöd</li> <li>–Råd och Stöd</li> <li>• <b>Återupprättning:</b></li> <li>–Från den som ringer</li> <li>–Från bemannare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Äldres vardagliga levnadssituation</li> <li>• Situationen för äldre i samhället</li> <li>• Begäran/önskemål om aktiviteter och/eller socialt stöd</li> <li>• Sociala rättigheter; juridiska frågor</li> <li>• Korttidsvård och avlastning</li> <li>• Boendialternativ, långsiktig vård och omsorg</li> <li>• Vård och omsorg; hälsoinformation</li> <li>• Vårdplanering</li> <li>• Demens</li> <li>• Oro för sjuka äldre närstående</li> <li>• Frågor om anhörigvård</li> <li>• Familjekonflikt</li> <li>• Klagomål</li> <li>• Andra viktiga samtal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vad handlar IC om?</li> <li>• Vad kan IC göra?</li> <li>• Kommentarer att den inringande var nöjd eller inte nöjd</li> <li>• Begäran om broschyrer</li> <li>• Begäran om att arbeta vid IC</li> <li>• Den inringande var troligen påverkad av alkohol</li> <li>• Samtal via bildtelefon</li> <li>• Samtal via texttelefon</li> <li>• Samtal från person som inte har svenska som första språk</li> </ul>

## Samtalens längd

De flesta samtal, 72 procent, överstiger inte 15 minuter. En stor del av de samtal som är längre än 15 minuter, 28 procent, kan vara mycket långa ibland upp till en timma<sup>12</sup>.



Figur 2. Procentuell fördelning efter telefonsamtalens längd, sept. 2001 – maj 2002.

<sup>12</sup> Samtliga procentangivelser har avrundats till närmsta jämnt heltal

Det är något vanligare att män, 31 procent, har något kortare samtal än kvinnor och de äldre själva, 30 procent, har kortare samtal på mindre än fem minuter, i jämförelse med kvinnor, 24 procent respektive 22 procent.

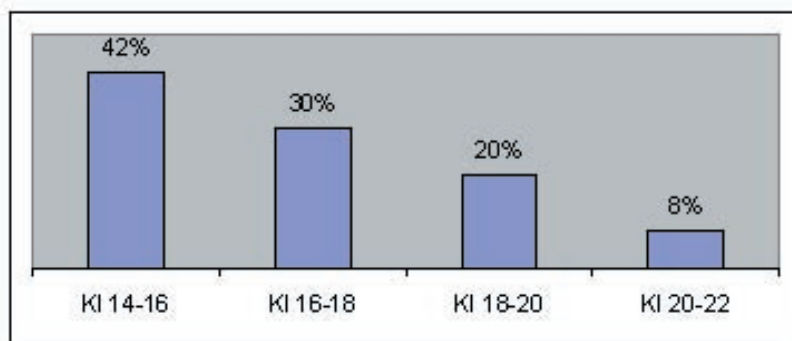
Tabell 2. Samtalslängd för telefonsamtal fördelat efter Totalt, Kön och Relation, i antal och procent (avrundat), för tidsperioden september 2001 – maj 2002.

Samtalslängd	Totalt	Kön		Relation	
	antal (%)	Män antal (%)	Kvinnor antal (%)	Äldre antal (%)	Andra antal (%)
Mindre än 5 minuter	152 (27)	53 (31)	97 (24)	93 (30)	59 (22)
Mellan 5-15 minuter	252 (45)	70 (41)	180 (44)	131 (42)	121 (44)
Över 15 minuter	161 (28)	43 (25)	118 (29)	75 (24)	86 (31)

n=583

### Samtalens tidpunkt

Många ringer under sedvanlig kontorstid. Fyra av tio, 42 procent, ringer före klockan 16.00 men majoriteten således efter kontorstid. Under de följande timmarna, 16.00 – 18.00, ringer 30 procent och därefter, mellan kl.18.00 – 20.00, 20 procent. Mindre än var tionde, eller åtta procent, ringer under de sista kvällstimmarna efter 20.00<sup>13</sup>.



Figur 3. Procentuell fördelning av tidpunkten för inkomna telefonsamtal sept. 2001 – maj 2002.

<sup>13</sup> Från 1 maj reducerades öppethållandet till klockan 14:00-20:00



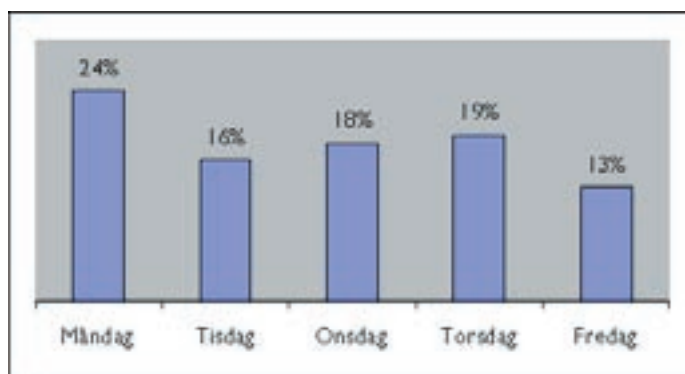
Det finns inga större skillnader avseende tidpunkten för samtalet mellan män och kvinnor och om de äldre själva eller andra ringer. Över tid kan viss förskjutning ses mot en ökad andel tidiga samtalstider.

Tabell 3. Tidpunkt för telefonsamtal fördelat efter Totalt, Kön och Relation, i antal och procent (avrundat), för tidsperioden september 2001 – maj 2002.

Tidpunkt	<b>Totalt</b>	<b>Kön</b>		<b>Relation</b>	
	antal (%)	Män antal (%)	Kvinnor antal (%)	Äldre antal (%)	Andra antal (%)
14.00-16.00	240 (42)	70(41)	168 (41)	124 (40)	116 (42)
16.00-18.00	170 (30)	53 (31)	116 (28)	96 (31)	74 (27)
18.00-20.00	115 (20)	36 (21)	79 (19)	60 (19)	55 (20)
20.00-22.00*	46 (8)	7 (4)	39 (10)	24 (8)	22 (8)

n=583

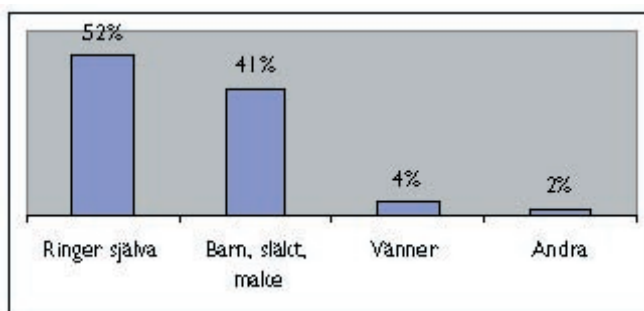
De flesta samtal, 24 procent inkommer under måndagen. Något färre samtal under övriga dagar: torsdagar 19 procent, onsdagar 18 procent, tisdagar 16 procent och lägst antal samtal under fredagar med 13 procent. Knappt var tionde ringer under helgen. Över tid kan en viss förskjutning ses mot minskad andel samtal över helgen.



Figur 4. Procentuell fördelning av inkomna telefonsamtal per veckodag, sept. 2001 – maj 2002.

## Vem ringer

Knappt tre fjärdedelar av de som ringer, 71 procent, är kvinnor. Det är mer vanligt att personen själv ringer, 52 procent. Nästan hälften, 48 procent är andra än de äldre själva som ringer. Den största gruppen utgörs av barn, barnbarn, make/maka eller annan släkt med 41 procent av samtalen. Den största delen av dessa är i fjärde fall, 25 procent, barn eller barnbarn. Elva (11) procent är andra släktingar medan make/maka eller partner ringer i fem procent av samtalen. Dessutom ringer vänner i fyra procent och andra, t ex professionella, i två procent av samtalen.



Figur 5. Procentuell fördelning över vilka som ringer, sept. 2001 – maj 2002.

Något mer än vart tredje samtal, 41 procent, innefattar ett (1) väl avgränsat innehåll för samtalet. Mest frekvent förekommer *Information* i 32 procent av samtalen medan *Aktivt lyssnande* förekommer i nio procent och *Rådgivning* en procent av samtalen.

Däremot är majoriteten av samtalen, 59 procent, en kombination med flera olika typer innehåll. Vanligast är kombinationen *Information, Råd och Stöd* med 28 procent, *Information och Stöd* med tolv procent, *Information och Råd* elva procent och slutligen *Råd och Stöd* med nio procent. En vanlig beskrivning av ett samtal är att det inleds med en kort fråga som oftast är en önskan om viss information, för att därefter följas av ett samtal kring oro och bekymmer över flera angelägna frågeställningar för egen eller närståendes del.

Tabell 4. Samtalstyp fördelat efter Totalt, Kön och Relation, i antal och procent (avrundat), för tidsperioden september 2001 – maj 2002.

Samtalstyp	Totalt		Kön		Relation	
	antal (%)	Män antal (%)	Kvinnor antal (%)	Äldre antal (%)	Andra antal (%)	
Information	181 (32)	58 (35)	123 (31)	119 (39)	62 (23)	
Råd	5 (1)	1 ( )	4 (1)	2 (1)	3 (1)	
Support	49 (9)	13 (8)	35 (9)	37 (12)	12 (5)	
Blandning av information, råd och stöd	336 (59)	96 (57)	239 (60)	147 (48)	189 (71)	

n=583 (\*) avser perioden september 2001-april 2002

Utöver de ovan redovisade samtalen finns också samtal via bildtelefoni och texttelefon, 19 st. och samtal där vissa språksvårigheter uppmärksammats, 17 st (företrädesvis med annat språk än svenska som förstaspråk).

I sex procent av samtalen är det fråga om en återuppringning och det är då vanligare att det är den inringande som ringer upp på nytt, fem procent. I dessa fall är det oftast en kompletterande information och/eller stöd som efterfrågas.

I de fall då det varit möjligt att notera en tillfredsställelse/otillfredsställelse över utfallet av samtalet har så gjorts. Registrering har endast skett i de fall då den uppringande spontant, och utan svar på direkt fråga, uttryckt en tillfredsställelse eller otillfredsställelse över samtalet. I 30 procent av samtalen uppmärksammas en tillfredsställelse medan andelen otillfredsställda var två procent.

### Samtalsinnehåll

Av de 583 samtal som analyserats så fördelar de sig på 14 olika nyckelområden, vilka i sig består av underkategorier. Flera samtal omfattar flera olika underkategorier och i bland också flera nyckelområden. Totalt har samtalsinnehåll fördelats på 1.124 registreringar.

De mest frekventa kategorierna har varit *Sociala rättigheter, juridiska frågor*, 29 procent, *Aktiviteter och/eller socialt stöd* och *Klagomål*, på vardera 14 procent och *Oro för sjuka äldre närstående* med nio procent.

Tabell 5. Fördelning av nyckelområden avseende samtalsinnehåll efter Totalt, Kön och Relation, i antal och procent (avrundat), för tidsperioden september 2001 – maj 2002.

Nyckelområde	Totalt	Kön		Relation	
	antal (%)	Män antal (%)	Kvinnor antal (%)	Äldre antal (%)	Andra antal (%)
Sociala rättigheter, juridiska frågor	240 (29)	64 (27)	176 (29)	106 (27)	134 (29)
Aktiviteter och/eller socialt stöd	122 (14)	38 (16)	84 (14)	85 (22)	37 (8)
Klagomål	121 (14)	36 (15)	84 (14)	57 (15)	64 (14)
Oro för sjuka äldre närstående	80 (9)	23 (10)	57 (9)	6 (2)	75 (16)
Vård och omsorg; hälsoinformation	60 (7)	15 (6)	45 (7)	31 (8)	29 (6)
Andra viktiga samtal	46 (5)	16 (7)	30 (5)	30 (8)	16 (4)
Äldres vardagliga levnadssituation	37 (4)	13 (5)	24 (4)	21 (5)	16 (4)
Demens	36 (4)	6 (3)	30 (5)	4 (1)	32 (7)
Anhörigvårdarfrågor	32 (4)	4 (2)	28 (5)	10 (3)	22 (5)
Situationen för äldre i samhället	23 (3)	7 (3)	16 (3)	15 (4)	8 (2)
Familjekonflikt	15 (2)	3 (1)	12 (2)	9 (2)	6 (1)
Korttidsvård och avlastning	14 (2)	6 (3)	8 (1)	7 (2)	7 (2)
Boendelalternativ, långtidsvård	13 (2)	5 (2)	8 (1)	9 (2)	4 (1)
Vårdplanering	6 (1)	3 (1)	3 (1)	-	6 (1)

n=583

Det finns inga större skillnader mellan könen och fördelning av samtalsinnehåll. Däremot skiljer sig fördelning mellan de äldre själva och andra som ringt. De äldre har högre frekvens av *Aktiviteter och/eller Socialt stöd*, 22 respektive åtta procent. Motsatt förhållande råder för *Oro för sjuka äldre närstående*, två procent för de äldre själva och 16 procent för andra, och för *Demens* där de äldre ringt i en procent av samtalen i jämförelse med sju procent för andra.

### Sociala rättigheter, juridiska frågor

Av de inkomna samtalen har 240 handlat om nyckelområdet *Sociala rättigheter, juridiska frågor*. Inom detta område har totalt 430 registreringar fördelats på 16 underkategorier. Störst frekvens erhöles för *Kommunens bidragsregler/procedurer*, 33 procent, följt av *Långsiktig vård och omsorg*, 18 procent, *Hem-sjukvårdstjänster*, tolv procent, *Olika kostnader* respektive *Andra ansvariga myndigheter* med vardera sju procent, *Färdtjänst* samt *Larmtjänster inkl kontakt med personal* med vardera fem procent.

Tabell 6. Underkategorier till nyckelområdet *Sociala rättigheter; juridiska frågor* avseende samtalsinnehåll fördelat efter Totalt, Kön och Relation, i antal och procent (avrundat), för tidsperioden september 2001 – maj 2002

Underkategori	<u>Totalt</u>	<u>Kön</u>		<u>Relation</u>	
	antal (%)	Män antal (%)	Kvinnor antal (%)	Äldre antal (%)	Andra antal (%)
Kommunens bidragsregler/ procedurer	140 (33)	39 (32)	101 (33)	57 (30)	83(31)
Långsiktig vård; vårdmöjligheter	76 (18)	20 (17)	56 (18)	26 (14)	50 (19)
Hemsjukvårdstjänster	50 (12)	14 (12)	36 (12)	22 (12)	28 (21)
Olika kostnader	32 (7)	10 (8)	22 (7)	16 (8)	16 (6)
Andra ansvariga myndigheter	29 (7)	12 (10)	17 (6)	21 (11)	8 (3)
Färdtjänst	22 (5)	4 (3)	18 (6)	15 (8)	7 (3)
Larmtjänster, inkl kontakt personal	20 (5)	6 (5)	14 (5)	3 (2)	17 (6)
Behovsbedömning/ biståndsbedömning	13 (3)	2 (2)	11 (4)	5 (3)	8 (3)
Avslag beslut	13 (3)	4 (3)	9 (3)	5 (3)	8 (3)
Städtjänster	11 (3)	2 (2)	9 (3)	8 (4)	3 (1)
Hjälp och anpassning, träning	9 (2)	4 (3)	5 (2)	3 (2)	6 (2)
Boende och bidrag/ förmåner	6 (1)	2 (2)	4 (1)	6 (3)	-
God man	6 (1)	1 (1)	5 (2)	2 (1)	4 (1)
Dagvård för människor med demens	1 ( )	1 (1)	-	-	1 ( )
Trädgårdstjänster	1 ( )	-	1 ( )	1 (1)	-
Parkeringsstillstånd	1 ( )	-	1 ( )	-	1 ( )

n=583

Det skiljer sig inte nämnvärt åt mellan fördelningen för män och kvinnors samtal. Däremot ringer andra mer än de äldre själva avseende *Långsiktig vård och omsorg*, 19 procent i jämförelse med 14 procent, och för *Larmtjänster, inkl kontakt med personal*, sex procent mot två procent. För båda dessa grupper är det barn eller barnbarn som står för merparten av samtalen.

## Begäran/önskemål om Aktiviteter och/eller Socialt stöd

Nyckelområdet *Begäran/önskemål om Aktiviteter och/eller Socialt stöd* har behandlats i 122 av samtalen och fördelar sig på i första hand *Socialt stöd*, 54 procent och *Aktiviteter* 36 procent.

Tabell 7. Underkategorier till nyckelområdet *Begäran/önskemål om Aktiviteter och/eller Socialt stöd*, fördelat efter Totalt, Kön och Relation, i antal och procent (avrundat), för tidsperioden september 2001 – maj 2002.

<b>Underkategorier</b>	<b>Total</b>	<b>Kön</b>		<b>Relation</b>	
	antal (%)	Män antal (%)	Kvinnor antal (%)	Äldre antal (%)	Andra antal (%)
Aktiviteter	50 (36)	13 (26)	37 (42)	25 (26)	25 (63)
Socialt stöd	75 (54)	28 (56)	47 (53)	63 (64)	12 (30)
Stöd vid smärtsamma förluster/dödsfall	8 (6)	4 (8)	4 (5)	6 (6)	2 (5)
Att söka en partner	5 (4)	5 (10)	-	4 (4)	1 (3)

n=583

Kvinnorna tar upp frågan om *Aktiviteter* mer än männen, 42 procent i jämförelse med 26 procent. När det gäller *Att söka en partner* är det endast män, tio procent, som tagit upp detta.

De äldre uppmärksammar mer av *Socialt stöd*, 64 mot 30 procent, och mindre av *Aktiviteter*, 26 mot 63 procent, i jämförelse med andra som ringt.

## Klagomål

Av samtalen handlar 121 om olika klagomål. *Sociala rättigheter, juridiska frågor* är vanligast med 19 procent, tätt följt av *Långsiktig vård och omsorg*, och *Hem-sjukvårdstjänster* med vardera 17 procent. Därefter följer *Vård och omsorgstjänster*, 14 procent och *Situationen för äldre i samhället* med 13 procent.

Männen ringer mer än kvinnor för klagomål inom områdena *Sociala rättigheter, juridiska frågor*, 30 mot 14 procent och *Vård- och omsorgstjänster*, 21 mot elva procent. De äldre själva ringer mer än andra i områdena *Situationen för äldre i samhället*, 24 mot fyra procent, och *Färdtjänst*, nio mot en procent.

Det motsatta förhållandet gäller för *Behovs- eller biståndsbedömning*, tre procent för de äldre mot 13 procent för andra, och *Långsiktig vård och omsorg* med sju för de äldre mot 24 procent för andra.

Tabell 8. Underkategorier till nyckelområdet *Klagomål* fördelat efter Totalt, Kön och Relation, i antal och procent (avrundat), för tidsperioden september 2001 – maj 2002

<b>Klagomål</b>	<b>Totalt</b>	<b>Kön</b>		<b>Relation</b>	
	Antal (%)	Män Antal (%)	Kvinnor Antal (%)	Äldre Antal (%)	Andra Antal (%)
Situationen för äldre i samhället	19 (13)	5 (11)	14 (14)	16 (24)	3 (4)
Sociala rättigheter, juridiska frågor	28 (19)	14 (30)	14 (14)	13 (19)	15 (18)
Behovs- eller biståndsbedömning	13 (9)	5 (11)	8 (8)	2 (3)	11 (13)
Långsiktig vård; vårdmöjligheter	25 (17)	7 (15)	18 (17)	5 (7)	20 (24)
Hemsjukvårdstjänster	25 (17)	4 (9)	21 (20)	10 (15)	15 (18)
Färdtjänst	7 (5)	1 (2)	6 (6)	6 (9)	1 (1)
Vård och omsorgstjänster	21 (14)	10 (21)	11 (11)	10 (15)	12 (14)
Situation för anhörigvårdare	8 (5)	-	8 (8)	3 (4)	5 (6)
Familjekonflikt	4 (3)	1 (2)	3 (3)	3 (4)	1 (1)

n=583, internt bortfall marginellt



## Demens, Oro för sjuka äldre närstående, frågor om anhörigvård och familjekonflikt

Inom nyckelområdet *Demens*, antal samtal 36, engagerar sig kvinnorna mer än männen i att kontakta IC. Kvinnor har 41 registreringar mot sju för män och det är oftare andra än de äldre själva som ringer, 43 stycken mot fem.

Frågor om att vara anhörigvårdare, antal samtal 32, har gett 32 registreringar bland kvinnor och fem för män. Liknande mönster ses vid familjekonflikter där tolv registreringar gjorts för kvinnor mot tre för männen.

Liknande kan ses vid *Oro för sjuka äldre närstående*, antal samtal 80, där bland annat andra än de äldre själva har 81 stycken registreringar mot sex för de äldre själva. Totalt har så många som 67 stycken haft frågeställningar kring *Vem som kan kontaktas för hjälp*.

Tabell 9. Underkategorier till nyckelområdena *Demens, Oro för sjuka äldre närstående, Frågor om anhörigvård och Familjekonflikt* fördelat efter Totalt, Kön och Äldre/Andra, i antal och procent (avrundat), för tidsperioden september 2001 – maj 2002.

Underkategorier	<b>Totalt</b>	<b>Kön</b>		<b>Relation</b>	
	Antal (%)	Män Antal (%)	Kvinnor Antal (%)	Äldre Antal (%)	Andra Antal (%)
<b>Demens:</b>					
Oro för äldre närstående med demens	32 (67)	6 (86)	26 (63)	3 (60)	29 (67)
Tillgängliga tjänster och service	16 (33)	1 (14)	15 (37)	2 (40)	14 (33)
<b>Oro för sjuka äldre närstående:</b>					
Vem kan kontaktas om hjälp	67 (76)	20 (80)	46 (75)	4 (67)	63 (78)
Hur kan vårdsituationen hanteras	21 (24)	5 (20)	15 (25)	2 (33)	18 (22)
<b>Frågor om anhörigvård:</b>					
Att vara anhörigvårdare, och orka med/sköta egen familj	15 (41)	1 (20)	14 (44)	5 (42)	10 (40)
Oro för äldre förälder, och som vårdar maken/makan	9 (24)	2 (40)	7 (22)	-	9 (36)
Tillgängliga tjänster	13 (35)	2 (40)	11 (34)	7 (58)	6 (24)
<b>Familjekonflikt:</b>					
Vad kan göras, samtala om situationen	15 (100)	3 (100)	12 (100)	9 (100)	6 (100)

n=583

## Äldre och närståendes erfarenheter av IC

För att kunna vidareutveckla servicen vid IC i överensstämmelse med de primära användarnas behov och önskemål är det viktigt att ta del av deras uppfattningar. Anna-Karin Johansson, en erfaren psykiatrisjuksköterska engagerades för att genomföra intervjuer med de äldre och närstående och för att hjälpa till med analysen av intervjuerna.

I denna del av rapporten redovisas äldres och närståendes erfarenheter av sina kontakter med IC. Den beskriver också metod och genomförande av intervjuundersökningen samt de intervjuades kommentarer till resultatet.

### Metod och genomförande

Undersökningen har genomförts som telefonintervju med 37 äldre och närstående vid två tillfällen, hösten 2001 och våren 2002. När resultaten från dessa sammanställts skickades det till de 34 deltagare som önskade ta del av resultatet. Av dessa lämnade 21 personer muntliga eller skriftliga synpunkter.

### Urval

Urvalet har gjorts för att få en så stor variationsvidd som möjligt, såväl avseende ålder och kön som innehåll i samtalen. Detta var för att försöka uppnå så heterogent urval som möjligt, för att hjälpa oss att få så omfattande bild som möjligt av deras uppfattningar av IC.

Vid första intervjuomgången, hösten 2001 gjordes urvalet bland 60 äldre och närstående som kontaktat IC under en sexveckorsperiod och som i slutet av samtalet givit sitt tillstånd att bli uppringda. Urvalet gjordes av den vetenskapliga ledaren och projektsamordnaren med stöd av de skrivna loggfilerna för dem som hade lämnat tillåtelse till att bli kontaktade. Av dessa valdes 36 personer ut varav minst tio per samtalskategori information, råd och stöd. En blandning av manliga, kvinnliga, äldre och anhöriga som ringde från olika kommuner eftersträvades. Likaså eftersträvades en representation av både de frågor som var vanligast inom de olika grupperna, liksom de som var signifikant annorlunda. De var också noggranna med att inkludera samtal i vilka den som ringde hade uppmärksammat att det var ett komplicerat och krävande samtal samt dessutom sådana i vilka den som ringde öppet uttryckte att de var tillfredsställda. De eftersträvade också att välja samtal och personer så att så många bemannare som möjligt skulle ha varit involverade.

Fem personer som ringt var inte tillgängliga, och efter två försök att ringa

med ett senare uppehåll på den i förväg överenskomna dagen, ansågs detta betyda att de inte ville delta. En person hade ändrat sig och ville inte delta.

Vid den andra intervjuomgången våren 2002 gjordes urvalet bland de grupper som var underrepresenterade vid den först omgången. Det var manliga närstående och äldre. Åtta personer kontaktades. Av dessa blev en person sjuk varför endast sju intervjuer kunde genomföras.

En begränsning var att ibland glömde bemannaren att fråga personen som ringde om deras namn, adress och telefonnummer. Det kunde ibland också kännas svårt att fråga om personuppgifterna eftersom det betonas att det är en konfidentiell service och sedan frågar vi efter deras namn, adress och telefonnummer! Vid några tillfällen, ett drygt tiotal, uttryckte personen som ringde att de önskade förbli anonyma. Från loggningsinformationen framgick att flertalet av dem var män. Några av dessa samtal var av känslig karaktär om områden som smärtsamma förluster och ensamhet senare i livet.

Totalt genomfördes 37 intervjuer och fördelningen framgår av följande tabell.

Tabell 10. Urvalsfördelning för intervjuer med äldre och närstående.

	<b>Kvinnor</b>	<b>Män</b>
Äldre	9	9
Närstående	15	4
• <i>döttrar/söner</i>	12	2
• <i>syskon</i>	-	1
• <i>systerdotter</i>	1	-
• <i>vänner</i>	2	1

n=37

## Genomförande

Under två avgränsad tidsperioder om sex veckor hösten 2001 och sex veckor under våren 2002 frågade bemannarna, i slutet av samtalet, de som ringde om de eventuellt kunde få bli kontaktade för en telefonintervju. De som accepterade det lämnade namn, adress och telefonnummer, så att de kunde kontaktas vid ett senare datum.

De som valdes ut för att delta kontaktades per brev med en inbjudan som förklarade projektet och ett förslag på datum och ungefärlig tid. De tillfrågades igen per telefon om de var villiga att delta i en kort telefonintervju. Därefter bestämdes tidpunkt.

Intervjuaren kontaktade personerna på den överenskomna tiden. Hon förklarade att de kunde avbryta intervjun när de ville och de gavs tillfället att ställa frågor om projektet. Därefter genomfördes intervjun och om personerna gav sitt medgivande så spelades den in på bandspelare. Fem personer önskade att inte bli inspelade och efter överenskommelse så gjordes istället anteckningar från samtalen.

En begränsning var att tre samtal genomfördes med en avsevärd tidsperiod mellan deras samtal med IC och telefonintervjun. Det gjorde det svårt för dem att kunna minnas exakt detaljerna kring samtalet.

En intervjuplan baserad på utvärderingsmodellen utvecklades. Intervjuerna sträckte sig från 15 minuter till ungefär 1 timma och 30 minuter med ett genomsnitt på 30 minuter, särskilt för ”råd- och stödsamtalen”.

Intervjuerna bandades och skrevs ut i sin helhet. Dataanalysen har genomförts genom kategorisering med indelning efter teman. Resultatet från detta skickades till de 34 som önskade för att få möjligheter att lämna kommentarer. Muntliga och skriftliga synpunkter inkom från 21 av de deltagande. Dessa synpunkter har sammanställts och redovisas i slutet av denna del.

## Resultat från intervjun

### Vilken information, råd och stöd får de som ringer?

De breda kategorierna av information, råd och stöd upptäcktes snart vara godtyckliga, då de flesta som ringde mottog råd såväl som information och, i ett antal fall, stöd i form av aktivt lyssnande. Sålunda var det färre rena informationssamtal som t ex Intervju 2: en dotter som ringde in till IC för att fråga vem hon skulle ringa för att ta reda på om en annan lägenhet till sin mamma:

*”Jag fick ju veta vart jag skulle vända mig och det var ju det jag ville veta. Jag frågade en enkel fråga och fick svaret. Jag förstod att med min fråga, de kunde inte hjälpa mig mer än att ge mig telefonnumret”.*

Däremot började de flesta samtalen med en begäran om information. Under

telefonsamtalets gång gav bemannaren råd och lyssnade aktivt till den som ringde som t ex Intervju 3, en dotter som ringde för att ta reda på om det fanns några lämpliga lokala aktiviteter för sin mamma:

*”Det var, ja, jag fick veta det jag ville och vi pratade lite runt omkring och så också. Vi pratade lite grann också om vad det fanns för boendemöjligheter för sådana som är gamla fast de är friska, både fysiskt och psykiskt, och det var trevligt att få pratas vid lite grann, tyckte jag”.*

De vanligaste teman/ämnen i uppföljningsintervjuerna var:

- ensamhet
- oro för sjuka äldre föräldrar - eget boende och i särskilt boende
- hemtjänst
- hjälp med städning i hemmet
- särskilt boende
- demens
- omsorgsrättigheter och bidrag
- sociala aktiviteter
- betydelsefulla andra samtal

## Ensamhet

För de äldre själva var ensamhet ett vanligt ämne. Att prata en stund med bemannaren var viktigt. Ett antal deltagare förklarade att de var ensamma till följd av bortgången av en make/maka, och framför allt änkemän talade om deras behov av kamratskap och, i några fall, en partner att dela sina liv med. Till exempel beskrev en änkeman livligt omfattningen av hans ensamhet som följde efter döden av hans maka sedan 52 års äktenskap, och för vilken de sista sex åren särskilt hade varit svåra eftersom hans fru hade varit i nästan konstanta smärtor. Detta innebar att han fick köra hustrun avsevärda avstånd dagligen till och från sjukhuset för cancerbehandling, då de bodde utanför staden i ett gammalt hus. Han förklarade: *att jag hade så stort problem och fortfarande denna ensamheten är nästan dödar mig, förstår du – Jag tänkte om jag kan komma kontakt med något som man kan tala med. (Intervju 6)*

Flera deltagare som bodde ensamma beskrev att de kände sig ensamma trots att deras närstående bodde i närheten eftersom deras familjemedlemmar ofta var mycket upptagna själva. En kvinna som ringde till IC därför hon kände sig ensam förklarade sin situation: *Jag har ju två tjejer men det har ju sitt och sina barn och barnbarn och sina verksamheter som dom är med i och sitt arbete och så. Så det blir inte så mycket tid över för mamman Intervju 3.*

## Oro för sjuka äldre föräldrar - eget boende och i särskilt boende

Oro finns hos barn, huvudsakligen döttrar, centrerat kring vård och stöd för äldre närstående både hemma såväl som i boende. Till exempel ringde en dotter med små barn om väntjänst till sin mamma som bodde i ett servicehus:

*”För jag tänkte att det hade varit skönt för henne om det hade kommit någon som bara kunde sitta och prata. --hemtjänsten har hon, men de har ju ingen tid --de flaxar ju bara in och ut igen. Jag fick nog något telefonnummer till någon som jag kunde ringa till”.*

*(Intervju 26)*

## Hemtjänst

Flera deltagare ringde för att diskutera hur de ska hjälpa en äldre närstående hemma. Flera ringde mer uttryckligen för att klaga på hemtjänsten. Till exempel: En dotter ringde för att klaga på otillräckliga timmar med hjälp hemma för sin mamma och frågade om hur hon skulle gå vidare med sin klagan (Intervju 9). En man ringde å sin äldre kollegas vägnar för att klaga om att hans vän hade hemtjänst, vilket innefattade hjälp vid måltider. Han förklarade att ibland kunde inte hans vän äta färdigt sin lunch eftersom de hemtjänstansställda inte hade tid att vänta på honom att äta klart sin måltid (Intervju 36).

## Hjälp med städning i hemmet

En äldre man som bodde med sin fru i sitt egna hus ringde till IC för att fråga om städfirmor och han gavs ett antal namn och kontaktnummer. Han förklarade för intervjuaren hur han efteråt hade försökt ringa en av dem och han lämnade ett meddelande på deras telefonsvarare, men de misslyckades med att komma i kontakt med honom. Han förklarade att det inte var så bråttom eftersom de hade börjat att planera i förväg för framtiden: *Men vi tänkte nästan lite grann mer på kommande, för framtiden. Man får ju tänka år framåt. (Intervju 5)*

## Särskilt boende

Ett antal deltagare diskuterade behovet av särskilt boende p.g.a deras egen försämrande hälsa eller p.g.a. deras äldre närståendes situation. De angav att de frågade om kostnader, tillgång utsträckningen av valmöjligheter, vem de ska kontakta för hjälp och ansökningsprocessen.

Flera deltagare sade också att de mer uttryckligen ringde därför att de hade bekymmer om bristen av omsorg av deras äldre förälder som var boende på ett särskilt boende. Till exempel

ringde en dotter ringde flera gånger till IC för att klaga på sin sjuka mammas illa behandling på ett servicehus, vilket senare ledde till hennes mammas död på ett lokalt sjukhus (Intervju 8).

En annan dotter pratade om och klagade på den bristen av omsorg hennes nyligen bortgångne pappa hade fått på ett servicehus och beskrev påfrestningen av att upptäcka att ett antal av pappans personliga tillhörigheter saknades. (Intervju 13).

En äldre man ringde också för att prata om att hans fru inte gavs tillräcklig omsorg och uppmärksamhet av några ur personalen på det servicehus hon bodde i. Han förklarade att detta var särskilt svårt för honom eftersom han utförde insamlingsaktiviteter för personal och boende vid servicehuset och han besökte sin fru dagligen (Intervju 15).

## Demens

Flera närstående ringde och begärde information, råd och stöd för äldre närstående med demens. En son ringde för att begära en lista och detaljer om läkare i Sjuhäradssområdet som specialiserat sig på vård av personer med demens (Intervju 6).

En dotter ringde för råd och stöd om hemvård för sin äldre mamma med demens, om hennes bekymmer för sin mammans säkerhet hemma och om sitt ansvar som en anhängvårdare.

*"För det handlade hela tiden om integritet och integritet och hennes vilja och ena med det andra va. Men som jag sa, måste det hända någonting innan jag kan få hjälp. För annars så blir det att ni får ta hand om både mig och min mamma, sa jag. För som läget är i dag så har man ju ett arbete och man orkar inte vara i två hem va" (Intervju 19).*

En dotter ringde för att diskutera sin mammas symptom eftersom hon själv hade haft en stroke och förstod att det var lätt att ha liknande symptom för demens och depression. Hon förklarade att det var svårt eftersom hennes syster starkt ansåg att hennes mamma var dement medan den som ringde kände att hon var deprimerad (Intervju 22).

## Omsorgsrättigheter och bidrag

Flera deltagare ringde för att söka råd om hur de skulle fortsätta med avseende på ansökningar för boende och hemvårdservice. Det fanns också begäran efter



information om specifika bidrag som t ex den nya maxtaxan och rättigheter till specifika bidrag som anhörigstöd. Till exempel ringde en dotter för att söka råd angående den oro hon kände för upphörandet av anhörigersättning efter hennes avlidna mamma . Hon förklarade att hon själv hade haft en stroke och för närvarande tog hon hand om sin funktionsnedsatte make (Intervju 19).

Några deltagare ringde för att söka råd om de lagenliga rättigheterna för äldre människor. Till exempel en dotter vars pappa, före hans nyligen inträffade död, hade bott på ett servicehus, ringde för att diskutera sin pappas rättigheter i allmänhet och fråga om personalen hade rätt att se hennes pappas bankkonton (Intervju 13). En vän till en äldre kvinna ringde för att diskutera sin väns lagenliga rättigheter till sin partners arv då hennes vän var den namngivna personen i testamentet. Hon var kritiskt till den godemannen i detta fall. Hon som ringde ville veta hur hon kunde fortsätta och stödja sin vän (Intervju 20).

## Sociala aktiviteter

Ett antal deltagare ringde för att begära information om en rad lokala aktiviteter. Dessa bestod av sociala aktiviteter och hjälpande service för äldre. Till exempel en son som ringde för att ta reda på om några dagliga aktiviteter för sin mamma (Intervju 4). En äldre kvinna som hade återvänt från att ha bott utomlands i ett antal år ville ha reda på om det fanns lämpliga lokala aktiviteter som hon kunde bli engagerad i (Intervju 31). En änka ringde för att ta reda på om hon kunde komma i kontakt med andra människor som också hade haft en smärtsam förlust (Intervju 24).

Flera änkemän ringde för att ta reda på om de kunde få hjälp med att hitta en partner.

Åtskilliga deltagare ringde för att göra sig underrättade om tillgången av utbildningskurser för äldre eller funktionsnedsatta människor såväl som stödgrupper för äldre med likartade situationer/hälsotillstånd.

## Betydelsefulla andra samtal

Några deltagare som hade gett sin tillåtelse till att bli kontaktade ombads att delta i uppföljningsintervjuerna därför att deras samtal var signifikant annorlunda från de huvudsakliga kategorierna av samtal som människor ringde in till IC om. Det ansågs viktigt att undersöka deras uppfattningar såsom användbarheten av IC i relation till deras personliga skäl för att ringa. Dessa samtal var ofta långvariga och ganska invecklade i sin beskaffenhet. De täckte en mångfaldig av frågor och angelägenheter som berör äldre och deras närstående:

- Bekymren av en äldre fru om en långvarig familjekonflikt kring underhållet/underhållskostnaderna av sin makes grav (Intervju 12)
- En man som hade hjälpt illegala invandrare utsattes nu för trakasserier från desamma (Intervju 11)
- En man ringde för att erbjuda sin privata hjälp med tjänster som trädgårdsarbete och matinköp samt besök hos äldre människor (Intervju 21)

### Var samtalet till IC användbart?

Nästan tre fjärdedelar av deltagarna svarade att deras samtal hade varit användbara. Drygt en fjärdedel av deltagarna svarade att samtalet inte hade varit användbart. Ett antal av de som svarade nej var mer osäkra eftersom de förklarade att de fått information och råd att kontakta en särskilt service i kommunen och gavs ett namn och telefonnummer. Det var emellertid ofta inte möjligt att lösa situationen ”där och då” och på så sätt tyckte de att deras samtal till IC inte var användbart. Till exempel en dotter som ringde om kostnaderna för ett servicehus till sin pappa och hur hon skulle gå till väga för att försäkra sig om en lämplig plats för sin pappa. Hon förklarade:

*”Jag fick svar till delar av frågorna jag hade om kostnader om servicehuset och jag hänvisades till någon annan - när jag ringde hade det inte löst situationen med boendeplaneringen för min pappa därför att jag fortfarande var tvungen att göra andra telefonsamtal för att lösa problemet. ”För när jag ringde så hade det inte löst sig med ett boende för min pappa” (Intervju 1)*

I några fall var IC oförmögen att ge svar på specifika frågor och begäran om råd. Till exempel en äldre man ringde för att veta mer om den nya maxtaxan som skulle introduceras i kommunen. Han ansåg att det var viktigt att IC kände till denna nya taxa och reglerna beträffande den på grund av dess betydelse för äldre människor angående omsorg och stöd (Intervju 35).

En äldre kvinna ringde för att ta reda på mera om stödgrupper i Borås och Göteborg för människor som har problem med yrsel. Hon hade läst om dem i en lokal tidning och ville få mer information om grupperna (Intervju 10).

Flera deltagare ringde också för att begära information om kurser eller aktiviteter som de skulle kunna vara intresserade av. De kände emellertid att de inte fick någon information om aktiviteter som passade deras personliga intressen till exempel en man som ringde för att fråga om kurser ansåg att han inte fick någon hjälp: *...att man kunde föreslagit någonting, naturvård eller studiekurs man kan gå på eller något sådant där (Intervju 14)*. Dessutom kommenterade flera närstående som hade ringt å sina äldre föräldrars vägnar att deras föräld-

rar inte hade använt de telefonnummer de hade gett dem så på så sätt insåg de att deras samtal inte hade varit användbart. Flera äldre ansåg att det hade varit ett mer användbart samtal om IC hade kunnat spela en mer aktiv roll. Till exempel: En äldre kvinna med en pågående familjekonflikt kring underhållet av sin makes grav förklarade: *Inte egentligen. Jag vet inte om hon tyckte det var viktigt. Jag fick inga fler råd. Jag tycker de kunde ha ringt för mig till mina släktingar eftersom jag inte kan tala till dem (Intervju 12).*

I kontrast uppfattade nästan tre fjärdedelar av deltagarna att deras samtal hade varit användbara eftersom de hade fått den information, råd och stöd de behövde för att hjälpa dem i sin situation. Till exempel en syster-/brorsdotter som ringde å sin far-/morbrors vägnar förklarade att: *Det var ju det man vill veta, för man vet ju inte alltid vart man ska vända sig och. Jag fick ett namn och så där (Intervju 13).* En dotter som ringde om sin äldre mamma med demens förklarade hur det hade hjälp henne att känna sig starkare: *Jag tyckte att jag vågade vara lite tuffare emot kommunen (Intervju 19).* En annan dotter som ringde på grund av familjekonflikt kring beskaffenheten av sin mammas sjukdom förklarade: *Jag tyckte jag blev hjälpt eller jag fick prata med någon och jag kände mig lugnare, jag kunde gå och lägga mig, jag somnade (Intervju 25).*

## Andra kontakter efter samtalet med IC

Knappt hälften av de som ringde tog andra kontakter efter att ha ringt till IC för att hjälpa dem vidare med sin oro/sina frågor. Detta var ofta till lämpliga kontaktpersoner i kommunen beträffande boende, hemtjänst, rättigheter och bidrag, likaså till pensionärsorganisationer.

Till exempel begärde en man som ringde å sin äldre väns vägnar fler hemtjänsttimmar så att personalen inte behövde jäkta honom att kasta sig över sin mat. Han blev rådd att ta kontakt med kommunens dietist vilket han gjorde. Dietisten agerade i detta fall och kontaktade hemtjänst för att ordna mer tid åt hans vän till att kunna äta sina måltider (Intervju 36).

Drygt hälften av personerna som ringde tog inga andra kontakter. I de flesta fall berodde det på att man ringde till IC i syfte att kunna prata om sin situation och för att någon skulle lyssna en stund. Till exempel förklarade en dotter som ringde om väntjänst åt sin mamma:

*”Men, vi pratade länge och sedan är det ju så att den stackars människan i andra ändan, för den dagen var jag urdeppig, jag kände mig så maktlös. Så att jag pratade nog av mig också, tror jag-- även om man har anhöriga, så att är det lite så att ibland kan det vara bra att få prata med någon utomstående” (Intervju 26).*

I flera fall tog inte de som ringt IC några andra kontakter. I vissa fall berodde det på att de inte fick något förslag på ytterligare kontakt från IC. I andra fall handlade det om att en person ringde å en närståendes vägnar och den närstående följde sedan inte upp den föreslagna kontakten.

Till exempel medgav en syster-/brorsdotter som ringde å sin far-/morbrors vägnar: *"Jag vet inte om han ringde. Jag ville inte pressa honom att göra det eftersom det är hans beslut"* (Intervju 13).

### Bemötande hos den som svarade

De intervjuade fick en fråga: Hur upplevde du bemötandet från den som svarade på ditt samtal? Ingav personen förtroende? Var hon tydlig och lätt att förstå? Kunde ni samtala i lugn och ro? Fick du den tid du behövde?

Av alla som ringde till IC var huvuddelen av svaren på de ovanstående frågeställningarna positiva och intervjuaren kunde notera att personer som ringde kommenterade positivt under deras intervjuer om bemannaren. Det följande är ett typiskt exempel på de positiva svaren beträffande bemannaren. En dotter ringde till IC för att få hjälp då hennes pappa troligen skulle flyttas från ett boende till ett annat, eftersom han inte hade en permanent plats där, och hon ville veta hur hon kunde göra denna övergång så bra som möjlig för honom. Hon kommenterade om bemannaren:

*"Tjejen jag pratade med var mycket trevlig och förstående, hon hade en stor kunskap om det - hon var mycket bra det var hon. Hon var trevlig, trevlig, vänlig, hjälpsam och förstående och, så det kan jag inte säga någonting annat. Det var jättebra. Så jag tycker det är hemskt bra att det finns något sådant här och så va"* (Intervju 21).

Även när bemannaren inte kunde hjälpa den som ringde uppfattade den som ringde i alla fall bemannarens bemötande som positivt. Till exempel ringde en äldre kvinna IC och begärde mer information om stödgrupper för äldre som lider av yrsel som han hade läst om i den lokala tidningen. Tyvärr kunde inte IC hjälpa henne. Ändå kommenterade den som ringde: *Personen jag talade med var rar och trevlig i telefonen och hon ingav förtroende även om hon inte kunde hjälpa mig med min fråga* (Intervju 10).

Det fanns emellertid flera fall i vilka den som ringde svarade "ja, men..." och sedan fortsatte de att modifiera sina svar: En kvinna som ringde till IC vid tre separata tillfällen för att prata igenom en invecklad och utmanande fråga kring den bristfälliga omsorgen av sin mamma på ett servicehus, kunde förklara hur de första och tredje samtalen var utomordentligt tillfredsställande.

Det andra samtalet kändes emellertid inte lika bra. Hon förklarade:

*"Jättebra, det var faktiskt både lugnande och allting. Det tyckte jag var helt okej. Men sedan så ringde jag en gång efter också det var inte samma tjej som svarade i telefonen och jag fick inte något gensvar. Kanske därför att jag var mycket ledsen då eftersom min mamma nyligen hade dött. Det första samtalet och det tredje samtalet var nyttiga men inte det andra samtalet. Att hon var hårdare i talet eller i tonen om man säger så. Hon hade inte det där ödmjuka som man förväntade sig om man säger så" (Intervju 8).*

En änka ringde därför hon var ensam och ville träffa någon i en liknande situation som hennes egen och hon förklarade hur hon tyckte att bemannaren inte hade tid för henne: *Men hon hade nog väldigt ont om tid. Jaa inte stressat, men hon tyckte väl att jag var ju inte så i behov utav, det kanske är de som är sämre än jag (Intervju 30)*

En annan äldre kvinna som ringde två gånger till IC därför hon var ensam förklarade att bemannaren behandlade henne mycket väl första gången hon ringde. Hon beskrev emellertid hur det andra samtalet, som skedde vid ett annat tillfälle samt besvarades av en annan bemannare, var negativt: *Ja det var att den personen inte kunde föra ett samtal med mig. Så det blev tyst i luren. Ja det blev tyst. Det gick inte att få i gång något samtal med henne (Intervju 32).*

Det var fyra samtal i vilka personen som ringde kom ihåg att bemannaren lovade att ringa tillbaka och sedan inte gjorde det. Detta gjorde att de som ringt kände sig besvikna. Till exempel: En änkeman ringde till IC eftersom han kände sig ensam efter sin makas död och han ville finna en "livspartner". Han förklarade för bemannaren: *Hon visste inte vad ska hon svara, att vad ska hon nu ja, hon försökte att hon ska, ni ska återkomma (Intervju 16).* En äldre man förklarade hur han tyckte att han kände igen bemannarens röst men bemannaren ville inte bekräfta att det var hon. Hon sa att hon var tvungen att vara anonym i sitt arbete vid IC och kunde inte lämna ut sitt namn: *Ja, jag kände igen rösten men hon ville inte bekräfta att det var hon (Intervju 35).*

## Den allmänna uppfattningen om IC?

Över hälften av deltagarna hade positiva kommentarer om IC. I synnerhet kommenterade ett antal att det var viktigt att kunna ha en service för äldre och deras närstående att vända sig till som kan hjälpa att besvara deras frågor, ge råd och lyssna till deras oro, till exempel: En man som ringde på en äldre väns vägnar för att klaga på hemtjänsten sa:

*"IC är ett mycket viktigt initiativ, det finns enorma behov i äldreomsorgen*

*idag, det är så många saker som inte fungerar i äldreomsorgen idag, något måste göras så att äldre känner sig trygga. Äldreomsorgen tar inte hand om äldre på det sättet de borde göra" (Intervju 36).*

En änkekman som ringde därför han ville få hjälp med att hitta en partner kommenterade:

*"Det finns väldigt många ensamma och som kanske inte har barn och som har svårt att komma i kontakt med någon förening eller något. Därför är det väldigt bra att det finns, vet du, att folk kan vända sig dit och få riktiga råd" (Intervju 34).*

Andra kommenterade att det var bra att kunna komma i kontakt med någon direkt om olika frågor. Till exempel förklarade en man som var trakasserad av illegala flyktingar han hade hjälpt:

*"Det är positivt att man svarade direkt när han ringde och att han inte behövde vänta för att få tala med någon. Han berättar att han har erfarenhet av att ofta bli kopplad till olika telefoner innan han kommer fram till den han söker. Han har inget negativt att säga om IC"*

*(Direkt från skrivna anteckningar under intervjun, Intervju 11).*

Flera deltagare kommenterade sättet på vilket servicen drivs positivt. En son som ringde för att begära namn på läkare med intresse för vård av människor med demens förklarade:

*"Jag tror att det här är någonting som behövs och det verkar som om det är bemannat, de som svarar i telefon är dels de som jobbar professionellt inom vården och dels frivilliga och det tror jag kan vara en ganska bra blandning om det går att fortsätta med det" (Intervju 6).*

En kvinna som ringde för att diskutera sin pappas situation som hade dött på ett servicehus kommenterade: *Det är jättebra för de anhöriga de har så himla svårt att veta vart man ska vända sig till några förnuftiga då. Det finns alltid sådana på kommunen, men de håller bara varandra om ryggen (Intervju 17).*

Ett antal av personer som ringde förklarade att de hade ringt IC bara en gång och därför var det svårt att ge en samlad uppfattning då de bara kunde tala utifrån deras personliga erfarenhet.

Till exempel: En dotter som ringde för att få hjälp med att hitta en annan lägenhet till sin mamma kommenterade: *Tja, jag vet egentligen inte mer än*

*detta. Jag frågade en enkel fråga och fick svaret. Jag förstod att min fråga, de kunde inte hjälpa mig mer än att ge mig telefonnumret (Intervju 2).*

Ett antal av personer som ringde förklarade också att trots att de var positiva till verksamheten visste de inte mycket om IC och var ganska osäkra på dess roll. Till exempel: En som ringde för att ta reda på om lämpliga aktiviteter för sin mamma svarade: *Jag vet inte så mycket om det mer än just att man får, man kan ta reda på typ just som jag fick då telefonnummer till då olika, så mer vet jag inte vad man kan få reda på (Intervju 4).*

### Skulle du rekommendera andra att kontakta IC?

Majoriteten av personerna som ringde sa att de skulle rekommendera andra till att kontakta IC.

Till exempel svarade en man som ringde därför han var rädd till följd av att han trakasserades av illegala invandrare som han hade tagit emot: *Jag kommer absolut att rekommendera andra att ringa IC (Intervju 11).* Flera hade redan rekommenderat IC till sina vänner och närstående. Ett antal personer som ringt var mer specifika i sin rekommendation och sa att om personen hade liknande frågor som sina egna så skulle de rekommendera dem att kontakta IC. Till exempel en dotter som ringde för att diskutera möjligheten av lämpliga aktiviteter för sin mamma och mer allmänt om sin mammas situation förklarade: *Ja, det tror jag nog att jag skulle göra om det vore någon som vore i den situationen och behövde lite så där allmän information (Intervju 3).*

Det är intressant att lägga märke till att bara ett fåtal av de som ringde var osäkra på om de ville rekommendera IC till andra. En som ringt svarade att hon inte skulle rekommendera IC till andra. Den berörda personen som ringt var en äldre änka som ringde därför hon var ensam och önskade kamratskap, hon tyckte att bemannaren inte hade tid för henne och lovade att ringa henne tillbaka, men gjorde inte så. När hon tillfrågades sa hon öppet: *Inte på det sättet jag kände det (Intervju 30).*

### Förslag på hur IC skulle kunna vidareutvecklas?

Nästan hälften av deltagarna sa att de inte hade några specifika förslag vad beträffar hur IC skulle kunna vidareutvecklas. De flesta av dessa deltagare var nöjda med samtalet de hade ringt och hade inga ytterligare kommentarer. En dotter som hade fått anhörigvårdare-ersättning medan hon vårdade sin mamma tills mamman dog beskrev: *Nej, jag tycker de har varit hyggliga och lyssnat på mig och vad jag har haft att säga (Intervju 22).* En dotter vars mamma behövde fler hemtjänststimmar och ville veta vad hon skulle göra berättade: *Jag har inga*

*förslag på hur IC ska kunna göras bättre. Jag vet att IC är ett projekt och jag hoppas verkligen att det får vara kvar ( Intervju 9).*

Ett antal av deltagare som inte lämnade några förslag kommenterade emellertid att de ansåg att denna fråga var svår att besvara. Ofta förklarade de att de bara hade sin personliga erfarenhet av att ringa och de var osäkra på hur IC skulle kunna hjälpa dem vidare. En dotter som ringde för att ta reda på om en lägenhet åt sin mamma svarade: *Jag tror inte jag har för jag har inte behövt någonting som det här innan. Så jag har ingen aning om vad de kan hjälp till med egentligen (Intervju 2).*

I kontrast hade knappt över hälften av deltagarna förslag på hur IC vidare skulle förbättras. De flesta deltagarna rekommenderade att IC spelade en mer aktiv roll på de följande sätt:

Genom att gå ut med information om IC och träffa äldre människor och deras närstående föreslog en dotter som ringde för att klaga på den behandling hennes mamma fick på en privatklinik: *Att ni kanske skulle gå ut på hemmena också och prata med och gå och prata på olika avdelningar och prata med de gamla och säga att det finns en möjlighet (Intervju 8).*

En äldre man som ringde därför hans maka var på en privatklinik och han var ensam föreslår att man genom att arrangera stödgrupper för äldre liksom för anhängvårdare: *Det var ju det med, det skulle ju vara roligt att kunna vara med på något möte ni har någon gång. För ni kan inte, ni åker inte ut och så och kan ha samla lite folk här och där? (Intervju 15)*

Och genom att ringa upp äldre människor som är ensamma och även kontakta anhängvårdare för att erbjuda stöd:

*”Att de kanske kunde ringa någon gång. Och prata. Hon sa, du får gärna ringa. Men att många gånger kan det ju ta emot och ringa. För en kanske känner inom sig att man är bara till besvär. Då kunde de ju ringa och fråga hur känner du dig, vill du prata lite eller så” (En äldre kvinna som bodde ensam och ringde för att ta reda på om att ta kontakt med andra människor, Intervju 27).*

Flera deltagare lämnade ytterligare förslag som koncentrerades på bemannarnas skicklighet och kompetens. Förslag att bemannarna skulle ha mer kunskap om lagarna angående omsorg för äldre och deras närstående:

*”Nej, inget negativt och så, men ibland så kan jag ana lite mer, kanske behöver lite mer kompetens just det här att hur säger lagen om vissa saker. Så kanske lite sådant där liksom vad säger lagen egentligen och vad kan jag neka*



*kommunen liksom det” (en dotter som ringde för att göra sig underrättad om sin pappas rättigheter då han hade dött på en privatklinik och hans personliga saker saknades, Intervju 17)*

Förslag om att bemannarna skulle ha erfarenhet av personliga förluster och dödsfall för att kunna ge lämpligt stöd:

*”Det tror jag man ska kunna säga till dem, att kan de få tag i några personer; det hjälper inte att de har skola och sådant för det måste vara någonting som är självupplevt och hur man känner och att man kan tala med den personen med samma språk och, det tror jag är bra” (En änkeman som ringde därför han var ensam och ville ha stöd, Intervju 20).*

Att bemannarna skulle ha praktisk erfarenhet av att arbeta i kommunen föreslog en man som ringde å sin väns vägnar för att klaga på hemtjänsten: *Det är viktigt att människorna som arbetar vid IC har kontakt med verkligheten, att de också vet hur det är där Intervju 36.*

### Ytterligare synpunkter

Över hälften av deltagarna hade inte några ytterligare kommentarer. Ett antal av deltagare upprepade emellertid kommentarer och förslag som de ansåg var viktiga. Dessa kan grupperas i de följande teman/ämnena som har lagts fram i de tidigare frågorna:

### Ensamhet bland äldre

Vikten av att kunna prata en stund; för IC att ringa upp och fråga hur de mår; för IC att gå ut och prata med äldre människor själva.

*”Och sedan att ni kanske skulle gå ut på hemmena också och prata på olika avdelningar och prata med de gamla och säga att det finns en möjlighet. Avreagera sig, de kanske behöver avreagera sig de som ligger där själva. Jo, men jag tror mycket på det att de är ensamma” (dotter vars äldre mamma behandlades illa på ett särskilt boende, Intervju 8).*

### Stöd för närstående

Vikten av information och stöd för anhöriga som hjälper att vårda en äldre närstående:

*”Jag tror att det finns ett enormt informationsbehov inom det här med äldrevård. Och ja, jag är som anhörig så jag känner särskilt det här behovet från*

*anhöriga, jag tror att en massa andra behöver det också. Och jag upplever det som att kommunerna själva och den vård som har hand om ja, de som närmast sysslar med vården det är dåliga på att informera och de är dåliga på att hålla kontakten med de anhöriga” (Son som ringde för att ta reda på mer om läkare i området av demensvård, Intervju 6).*

## Att fortsätta annonsera om IC

En dotter som ringde för att ta reda på hur hon skulle få mer hjälp till att vårda sin mamma som har demens beskrev vikten av att fortsätta att informera människor i Sjuhärad om IC: *Ja ni får inte sluta att annonsera och tala om att ni finns! ( Intervju 15).* En äldre man kommenterade också om själva telefonnumret: *Jag tycker det är ett mycket bra och lätt nummer att komma ihåg, även om kortet (det första som skickades ut i september 2001) var mycket allmänt (Intervju 4).*

## Ville de intervjuade ta del av resultaten?

Nästan alla av deltagarna angav tydligt att de ville få en kopia av resultaten och tyckte att det skulle vara intressant. Till exempel beskrev en äldre gift vårdare som ringde för att ta reda på om parkering vid det lokala sjukhuset: *Ja, tack det vore väl bra. Då kanske man kan få lite tips om vad man kan använda det till (Intervju 7).* Och en äldre änkeman kommenterade: *Ja tack, men om du skickar mig en kvinna blir jag lyckligare (Intervju 16).*

Två deltagare avböjde att få en kopia av resultaten. Båda deltagare hade gjort två korta samtal och ingen av dem ansåg att de hade mycket att kommentera om (Intervju 2 och Intervju 29).

För en av deltagarna var det också lång tid mellan originalsamtalet och uppföljningsintervjun vilket gjorde det svårt för deltagaren att minnas detaljer i det korta samtalet som gjordes till IC (Intervju 2). En deltagare som hade möjlig psykisk sjukdom kunde inte besvara intervju-frågorna. Sålunda tog intervjuaren beslutet att inte skicka iväg resultatet eftersom det skulle kunna vara förvirrande och sålunda olämpligt i detta särskilda fall.

## Tankar från intervjuaren

Det har varit väldigt intressant att få ta del av alla synpunkter som kommit fram under intervjuerna. Många var väldigt öppna med att berätta sin historia och de problem som uppstått under vägen. Funktionen som intervjuare har ibland varit av såväl lyssnande som stödjande karaktär, eftersom många är ensamma och behöver någon att prata med en stund. Det som varit svårast är de samtal

som inte kunnat spelas in på band, där aktivt lyssnande kombinerades med anteckningar från intervjun. Det har också ibland varit svårt för den intervjuade att komma ihåg vad det var man ringde till IC om eftersom det gått ganska lång tid emellan. Det har varit en bra geografisk spridning bland de intervjuade.

### Återföring på intervjuresultaten

Av de 37 personer som intervjuades ville 34 ta del av resultatet och få möjligheter att lämna kommentarer och göra eventuella rättelser. Synpunkterna kunde lämnas skriftligen i frankerat svarsbrev alternativt via telefonsamtal med en av de projektansvariga.

Tjugoen inkom med svar. Fem använde möjligheten till samtal via telefon. Av dessa var det en som valde både telefon och skriftliga synpunkter. Telefonsamtalen omfattade kortare avstämningar och längre samtal där aktuell livssituation beskrevs och gemensamma erfarenheter utbyttes. Noteringar gjordes under samtalet och information gavs om att lämnade synpunkter skulle komma att ingå i resultatredovisningen.

Nedan följer en redovisning av inkomna synpunkter efter de ämnesområden som berördes. De kategorier av ämnen som lyftes fram var: *de äldres situation, hemtjänsten, aktiviteter, själv få hjälpa till, IC funktion och roll och möjligheten att få lämna synpunkter.*

Situationen för de äldre i samhället uppmärksammades. Till exempel beskrev en person att: Jag har ännu inte fått något svar från ansvarig politiker över händelserna som drabbade min (nu döda) far, Tydligt vill ingen ta i det. Fler exempel följer: *För det är bara indragningar på allting. Dom bara klagar på pengar.* En annan person anger att: *Ingen vågar klaga för vi är en tacksam generation. Jag tror att äldre måste börja ändra attityd.*

En äldre kvinna uttrycker:

”..så önskar jag, att ha fått ytterligare kontakt, för i detta fall och liknande i vår omgivning, anser jag det oerhört viktigt, att vetskap ges om hur utsatta äldre människor kan bli, där ”makthavarna” inte vill lyssna eller rätta till sina misstag”

Servicenivån avseende hemtjänst kommenterades: Förstår inte varför de inte kan handla åt mig där jag vill och jag tycker de slarvar med både städning och diskning. Möjligheterna till att få delta i olika aktiviteter beskrevs: Vore bra om det funnits mer aktiviteter att ta del av, samt någon att prata med vid olika tillfällen.

Även möjligheterna att själv få hjälpa till uppmärksammades: *Jag önskar att jag som anhörig inom "hemtjänstkarusellen" kunde hjälpa till och dela med mig av mina erfarenheter. Det känns säkert jobbigt för många när man ska hävda sina anhörigas rättigheter.*

Att man kan knyta nya kontakter beskriver en man då han i anslutning till samtalet fick tips på ett näraliggande nätverk och ville gärna att någon av dem skulle ringa till honom vilket också sedermera ordnades.

Flera kommenterade just vad för slags service som ges och vad IC skulle kunna erbjuda. Till exempel nämndes att: *Det är klart att man undrar hur det ska bli. Min önskan är att ni ringer någon gång. Tänk om det var någon man kunde dela tankar med.* Fler exempel följer:

*Jag tycker att alla som hamnar inom äldreomsorgens hemtjänst ska genom kommunen får en bra information om att ni finns. En annan uttrycker det som: Jag tycker det är bra att ni finns där, så man kan fråga om saker som vi gamla inte förstår; även att dom kan klaga på saker som inte är bra. Fler exempel följer: Jag tycker ni ska vara mera ombud och inte snacka så mycket utan handla mer. Stödet blir inte tillräckligt om ni hänvisar för mycket. I samma anda uttrycker en annan person det: Är du gammal så blir det inte alltid så att du ringer ett samtal till. Och att IC kanske borde göra mer: Hade gärna sett att ni ringt till min släkting men nu insåg jag att det fick jag göra själv. Men jag är nöjd med er insats.*

Fördelen med att ringa till någon utanför myndigheten påtalas: En opartisk advokat, läkare eller dylikt att prata med angående råd.

En person uppmärksammade särskilt möjligheten att få ta del av resultatet: *Tack för utkast. Det vara intressant att få se.* Flera uttryckte glädje och tacksamhet över möjligheten att få lämna synpunkter och vara involverad i utvecklingen. En uttrycker det som att: *Det nästan känns som att jag gör en insats.* Ovan nämnda områden stämmer överens med de som tidigare framkommit men det är noterbart med vilken kraft och engagemang de förs fram ännu en gång.

## Forskning och utvärdering av webbplats

### Användarmedverkan

Webbplatsen har genomgått i huvudsak två användartester. Test 1, som genomfördes med interna resurser och med IT-handläggaren som ansvarig, och test 2, som genomfördes av två studenter vid institutionen för Vårdvetenskap Högskolan i Borås, Vård- och omsorgsinformatik 41-60 p. Vid den sistnämnda ansvarade ÄldreVäst Sjuhärad för den fortlöpande handledningen. Resultaten från testerna redovisas nedan. En mer utförlig beskrivning av testerna finns i separata rapporter<sup>14</sup>.

### Test 1

Testen har gjorts efter samråd med Funka Nu<sup>15</sup> samt efter testmaterial från ACTION (Andersson et al 2002, Hanson et al 1999). Sex personer, har före och under utvecklings-perioden, vid sammanlagt tre tillfällen, testat webbplatsen. Sex användare, tre kvinnor och tre män i åldersintervallet 50-80 år deltog. Deras datorvana kan beskrivas som nybörjare till van datoranvändare. Tre av dem hade fysiska funktionshinder. Användarna gav sina synpunkter på utseende, navigering, innehåll och ordval och synpunkterna dokumenterades noggrant. Sessionerna var ca. i timme långa. Alla synpunkter analyserades och några relevanta ändringar gjordes, med hänsyn till de riktlinjer som finns.

Vid det första testtillfället arbetade användarna utifrån papperskopior på webbplatsen, innan den nya webbplatsen byggdes upp. Detta för att inte bli låsta av handhavandet med dator utan mer fokusera på informationsinnehåll under respektive kategori. Frågor som t.ex. ”Var kan du hitta information om XX”, ”Vad förväntar du dig hitta under kategorin XX” och ”under länken Tema”, ställdes. Utseendet i allmänhet diskuterades.

---

<sup>14</sup>Rapporterna finns att beställa via ÄldreVäst Sjuhärad. Holm, K (2002). Informationscentrum webbplats – utveckling av en användbar databasdriven webbplats med användarna i fokus. Ett delprojekt i Informationscentrum för äldre och deras närstående. ÄldreVäst Sjuhärad. Andersson, I., Björklund, M., (2002). Viktiga aspekter för att skapa användbarhet på webbplatser riktade till äldre, Vård- och omsorgsinformatik, Fördjupningsnivå 1, Uppsats 10p, VOIDO 99, Högskolan i Borås, Institutionen för Vårdvetenskap

<sup>15</sup>Den svenska handikapprörelsen har via Funka Nu AB arbetat fram metoder för att säkerställa ökad tillgänglighet till information på webbplatser.

Efter analys ändrades en del ord, en av logotyperna flyttades och tips på teman som kunde vara intressanta tillvaratogs.

Vid det andra testtillfället ställdes ungefär samma frågor som vid det första testet. Dessutom testades inställningsmöjligheten av sidorna, navigering och sökfunktionen. Vissa svårigheter fanns att förstå hur webbplatsen bäst skulle användas och de föreslog att en utökad hjälpfunktion skulle vara till hjälp. Vid det tredje testtillfället provade användarna att skicka e-post-frågor, inställningsmöjligheten igen och länkarna. Användarna diskuterade länknamn, innehåll, under tex. vilken kategori kyrkorna kan hamna under och vissa problem hur man skulle använda den utskriftsvänliga vyn.

Sammanfattningsvis gjordes följande ändringar efter ovan beskrivna tester: Justering av läget och färgton på ÄldreVäst logotyp, förtydligande av hjälptext och länknamn, en symbol kompletterades med en textlänk och några ordval ändrades.

## Test 2

Detta användartest har genomförts enligt rekommendationer hämtade från Poulson et al (1996). Testmaterial från ACTION (Andersson et al 2002, Hanson et al 1999) har också använts.

Testet innebär att den tekniska produkten testas av verkliga användare vilket sker under kontrollerade förhållanden (Poulson et al, 1996). Testet kan resultera i en så kallad problemlista som innehåller värdefull information om förbättringar. Användarna var en grupp med nio äldre personer. Två av dessa hade inte någon datorvana alls och resterande hade varierande grad av datorvana, se tabell 11.

Tabell 11. Beskrivning av användare avseende ålder och kön

	60-70 år	71-80 år	81-90 år	Totalt
Man	1	3	1	5
Kvinna	2	2	0	4
Totalt	3	5	1	9

Olika uppgifter, t.ex. att leta efter information inom olika områden, att ge synpunkter på webbplatsen och innehåll ingick i testen. Testen innefattade parametrar som funktionalitet, bekvämlighet, effektivitet, kvalitet och tillgänglighet.

Resultatet visade att alla var positiva till möjligheten att ändra texten. Alla utom en förstorade texten. Fyra personer valde större text och alla föredrog teckensnittet Verdana. Uttryck som ”*en förutsättning för användarvänlighet*”, och ”*behaglig och tydlig*” användes då de beskrev webbplatsen. Alla utom en ansåg sig ha användning för och nytta av webbplatsen. Mindre positiva aspekter var att fyra personer tyckte att textmassan på vissa sidor var för stor. Två tyckte att texten på vissa ställen ”*flöt ihop*” då störst text användes. En klagade på att marginalerna inte var raka. Tre saknade information om ”*servicehus*”, ”*befattningshavare inom kommunen*” och ”*ortopedtekniska hjälpmedel*”. Några kommentarer på ordval, felstavade ord och ord att förklara nämndes.

Slutsatsen i testet var att webbplatsen har hög användbarhet med tanke på bland annat den enhetliga utformningen och ett enkelt menysystem. Datorvana eller inte datorvana var inte väsentligt för upplevelsen av webbplatsens användbarhet.

Efter detta test gjordes följande ändringar: justering av diverse stavfel, kompletteringar av information och förkortning av stora textmängder. Artiklar om teman har också kompletterats.

### **Vård och omsorgsgivare och frivilligorganisationer - erfarenheter från bemannarna**

Bemannarna vid IC har i hög grad medverkat i utvecklingen av verksamheten såväl i arbetet som genom specifika intervjuer vid flera tillfällen. Första gången de intervjuades var innan de började arbeta som bemannare och efter 10 månaders arbete. Eva Sennemark, en erfaren sjuksköterska har engagerats för att genomföra uppföljande intervjuer med bemannarna och för att hjälpa till med analysen av intervjuerna. Resultatet från dessa intervjuer återfördes till gruppen och vid en fokusgrupp gav de synpunkter på resultatet.

Under våren 2002 genomfördes också en kompletterande fokusgruppsintervju avseende vidareutveckling av IC verksamhet samt personlig utveckling.

## Bemannare – urval

Vid IC har 13 bemannare intervjuats, varav samtliga är kvinnor. Nio är anställd personal, verksamma inom vård och omsorg som arbetar deltid inom IC. En har slutat under projektet av personliga skäl. Medelåldern är 47 år, med en spridning mellan 29 och 60 år. I genomsnitt har de arbetat 24 år inom vård och omsorg med en spridning mellan sju och 37 år.

Bemannarnas ordinarie arbeten är som personal inom vård och omsorg varav enhetschef (4), demensansvarig (1), fritidsledare (1), undersköterska (2) och sjuksköterska (1). De har social omsorgsutbildning (1), mentalskötarutbildning (4), fritidsledarutbildning (1), undersköterskeutbildning (2) och sjuksköterskeutbildning (1). Utöver sina reguljära arbetsområden har de tillsammans erfarenhet från arbete i frivilligorganisationer som demensföreningen och finska föreningen, som projektledare för Anhörig 300, politisk verksamhet, handikappfrågor och kriminalvård.

Fyra av bemannarna kommer från någon lokal frivilligorganisation. Deras medelålder är 54 år med en spridning mellan 46 och 71 år. Av dessa har tre bakgrund inom vård och omsorg. Två har sjuksköterskeutbildning och en har undersköterskeutbildning. De har arbetat med att starta frivilligorganisationer såsom demensförening och att utveckla verksamheter såsom anhörigstöd, besöksverksamhet och väntjänst. De är medlemmar i Demensförening (2), Röda korset (1) och Besöksverksamhet (1). I gruppen fanns också erfarenhet av politiska uppdrag inom kommun och Svenska kyrkan.

## Genomförande

Enskilda intervjuer genomfördes med två grupper av bemannare strax efter genomgången utbildningsprogram och före påbörjat arbete på IC. Den första gruppen bestod av sju personer, samtliga anställda inom kommunens äldreomsorg. Dessa intervjuades i mars 2001. Den andra gruppen genomgick utbildning hösten 2001 och intervjuades efter detta. I den sistnämnda gruppen ingick fyra volontärer från tre olika frivilligorganisationer, samt två personal från kommunens äldreomsorg. Båda grupperna intervjuades av projektsamordnaren Ritva Lidskog. Teman för intervjuerna var: tidigare erfarenheter, orsaker till att man sökt sig till projektet, personliga kvalifikationer, samt en utvärdering av genomgången utbildning.



Individuella intervjuer genomfördes med samtliga bemannare i februari 2002, för att fånga upp erfarenheter, synpunkter och reflexioner från personal och frivilliga knutna till projektet. Totalt intervjuades tolv personer, då en av bemannarna hade slutat av personliga skäl.

Dessa uppföljningsintervjuer utfördes av en extern intervjuare. Temaguiden för intervjuerna bestod av tolv halvstrukturerade frågor med utgångspunkt i ÄldreVäst Sjuhärads modell för utvärdering. Intervjuerna följde temaguidens frågor, men atmosfären var öppen och gav möjlighet till följdfrågor och uppföljningar av tankegångar och synpunkter. Intervjuerna tog i genomsnitt en timme att genomföra.

Samtliga intervjuer vid båda intervjuomgångarna bandades och skrevs ut i sin helhet. Analys har genomförts genom kategorisering med indelning efter teman. Resultat och citat har återkopplats till bemannargruppen för validering. De synpunkter som då framkom redovisas i resultatdelen.

I samband med detta möte genomfördes också en kompletterande fokusgruppsintervju med fem av de anställda bemannare som deltagit längst i projektet. Teman för denna intervju var: insikt om egna behov, idéer till förändring och förändringar i handling på det ordinarie arbetet, individuellt och organisatoriskt.

Resultatet av fokusgruppen presenteras sist i resultatdelen.

## Uppföljningsintervju

Resultaten av uppföljningsintervjuerna kan indelas i följande områden:

- Möjligheter att uttrycka åsikter och få gehör för dessa
- Ökad medvetenhet om egna färdigheter
- Ökad medvetenhet om frivilligorganisationernas roll
- Ökad medvetenhet om kommunens roll
- Identifierade områden för utveckling
- Stärkande av äldre och deras närstående
- Tidigare förväntningar
- Mest positiva erfarenheten inom projektet
- Svårast under projekttiden
- Förbättringar av IC
- IC i framtiden
- Övrigt

## Möjligheter att uttrycka åsikter och få gehör för dessa

De intervjuade bemannarna var alla överens om att det har funnits goda möjligheter att föra fram sina tankar och åsikter i flera olika sammanhang. Projektledningen hade gett gensvar på dessa i form av aktivt lyssnande, intresse och allmänt stöd. En anställd uttrycker: *Jag tycker att det är väldigt lätt att prata och har man funderingar så är det lätt att ta kontakt.* En frivillig säger att: *Vi känner oss ju väldigt delaktiga i allt. Man får information om allt som händer. Och de vänder sig väldigt mycket till oss frivilliga och frågar vad vi tycker.* Handledning och bemannarträffar nämndes som forum för diskussion och stöd. En frivillig beskriver: *Det som har varit väldigt bra, det här när vi har haft de här handledarträffar när vi har träffats och ventilerar våra samtal. För ibland så kommer det sådana här jobbiga samtal.*

Även mer specifika önskemål som behov av datorundervisning hade fått gehör och en anställd uttrycker det som: *I början då kunde jag ju ingenting om data. Och då fick jag ju fråga om flera gånger och be om extraundervisning. Och då fick jag komma på en tid och så visade hon mig. Så det var jag ju väldigt nöjd med och lärde mig.*

Flera av bemannarna sa att de fått en ökad kunskap om äldre och anhörigas situation under projekttiden. Två vanligt återkommande teman var bristen på information bland de äldre och deras närstående, liksom den utbredda ensamheten. Även de anhörigas oro nämndes i detta sammanhang och en frivillig beskriver att: *Jag trodde inte att det var riktigt så svårt för folk att få information även om enkla saker.* En anställd säger: *Jag känner ju det att ensamheten är ju väldigt stor för många och den är mycket större än jag trodde att den skulle vara.* En annan frivillig beskriver: *Jag kan känna idag att anhöriga är väldigt oroliga för de gamla. Man känner sig inte trygg längre som anhörig även fast man då kanske har de sina inom den professionella vården.*

Insikter om människors olika livssituation har ibland känts främmande för den som lyssnat. En anställd anger att: *Man förstår ju att människor lever på väldigt många olika sätt och livssituationer som jag trodde nästan inte fanns.* Men man anger också att de nya insikterna har gett möjligheter till reflektion över den egna framtida ålderdomen, till exempel beskriver en av de frivilliga: *Man kan tänka sig in i sin egen roll när man blir äldre. Om man själv blir ensam eller man blir gammal och sjuk, vad vill man att kommunen eller sjukvården ska ställa upp med.* En annan av de frivilliga tog upp sin vilja att göra saker för människor och att hon nu har förstått att de kan klara väldigt mycket själva: *Det har jag fått lära mig här att människor klarar ju faktiskt väldigt mycket själva och jag inte kan ta ansvar för alla.*

Flera av bemannarna hänvisade till sin långa erfarenhet inom äldreomsorgen. Några menade att de ändå hade fått en viss ny kunskap och förståelse för de äldres situation, medan andra menade att de mer fått bekräftelse på gamla kunskaper än ny kunskap. En anställd uttryckte det som: *Jag hade nog förståelsen tidigare men jag har nog fått mer svart på vitt att livsvillkoren och de äldres situation är sämre än jag trodde.*

En annan anställd beskriver: *Det bekräftar mer det man redan vet tycker jag. Det här att de inte riktigt vet vart de skall vända sig. Lika så att många är ensamma. Och att anhöriga har det tufft.*

### Ökad medvetenhet om egna färdigheter

Några av bemannarna poängterade här en ökad medvetenhet om sin långa erfarenhet inom äldreomsorgen och den stora kunskap de skaffat sig inom området. En anställd beskriver:

*”Jag har väl kanske blivit mer medveten om min yrkesroll och det kunskande jag har där.*

*Att jag har ganska mycket på fötterna i ett sådant här projekt för att jag känner ju till ganska mycket om äldreomsorgen.*

Både personal och volontärer ansåg att de fått bekräftat sin roll som goda lyssnare och en anställd säger:

*”Folk tjarar inte ihjäl mig så fort utan jag har ganska stort tålamod. Det är någonting som gör att folk är arga eller rädda. Och det har man ju också fått bekräftat att när folk har fått reda på lite grann och man har talat med dem. Har det börjat i ilska så har det i regel avslutats i tack och skönt att få prata”.*

Ett par av de anställda upplevde också förbättringar i sina färdigheter att lyssna och en av dessa beskriver: *Jag har blivit bättre på att lyssna faktiskt. Vi har haft lite utbildning i samtalsmetodik och det var nyttigt. Man tänker på hur man pratar i telefon på ett annat sätt.*

Att kunna ge ett trevligt och professionellt bemötande i telefon nämndes också som en insikt om de egna färdigheterna och en av de anställda anger till exempel:

*”I början när vi var två som bemannade så sa någon vid flertalet tillfällen att det låter så bra när du svarar NN för du pratar sådan klartext. Och det känner jag att det gör jag nog faktiskt. Jag har nog väldigt lätt att förklara en situation på rätt nivå.”*

Flera av de intervjuade tog upp sina datorfärdigheter i detta sammanhang. Några uttryckte också förvåning över sina förbättrade kunskaper på detta område och en anställd säger: *Jag var ju fullständigt novis innan. Kunde inte*

*öppna datorn. Där känner jag mig starkt faktiskt. För jag trodde nog inte att jag skulle tycka att det var så roligt som jag gör.*

## Ökad medvetenhet om frivilligorganisationernas roll

Majoriteten av de anställda bemannarna menade att de lärt sig mycket genom att arbeta tillsammans med volontärerna. De betonade själva mötet och möjligheterna att kunna prata personligt med volontärerna och ställa frågor till dem.

*”Det har varit otroligt bra och ha med frivilligorganisationerna i detta, de är viktiga, otroligt viktiga. De har jättestora resurser och jättemycket kunskap, som vi kan ta till oss då. Sitter man och bemannar med någon från speciell, ja, Röda Korset eller så där, man kan ju ta till sig mycket när man sitter och pratar.” ( Anställd )*

Både anställda och frivilliga var överens om att frivilligorganisationer spelar en viktig roll i dagens samhälle. Detta gäller både inom äldreomsorgen och som ett komplement på andra områden utanför kommunen.

*”Deras roll är viktig särskilt när man tänker på äldreomsorgen idag och i framtiden. Man har ju besparingar inom vården. Och här har man ju tydligt märkt här vilket enastående arbete de gör som arbetar på frivilligorganisationerna.” ( Anställd )*

En av de frivilliga beskriver det som att: *Vi är ett komplement. Jag tyckte att det var viktigt innan också, men ju mer insikt man får hur de äldre har det, ju mer ser man ju att det behövs.*

Några av bemannarna refererade till sina tidigare erfarenheter och menade att de haft kunskap om frivilligorganisationernas viktiga roll redan tidigare. En anställd anger till exempel: *Nej jag vet inte om det är någon större skillnad för jag har ju jobbat så mycket med frivillig-organisationer under så många år. Jag vet hur viktiga de är och hur mycket de gör.*

## Ökad medvetenhet om kommunens roll

Även om många refererade till tidigare kunskap och erfarenhet på detta område, framkom att majoriteten av personalen tyckte sig ha fått nya kunskaper.

Dessa gällde främst skillnaderna i arbetsätt mellan de olika kommunerna, men även ökade kunskaper om lagar och andra formaliteter och en anställd beskriver att: *Den ena kommunen är inte den andra lik, så att just hur det fungerar ex här i Borås och i kommundelar, det har jag ju lärt mig.* En viss ökad kunskap nämndes också i försiktiga ordalag av ett par av de frivilliga,

medan ett par uttryckte osäkerhet i frågan. Synpunkter på det positiva i att stå utanför myndigheternas kontroll framkom i detta sammanhang och en frivillig beskriver sina upplevelser som att: *Jag upplever det rätt skönt att stå utanför myndigheternas roll i det hela. Jag är friare på så sätt. Man fastnar annars lätt i mönster om hur tillvaron skall vara för de äldre.*

Ökade insikter om myndigheternas makt över den enskilda individen, i det här fallet äldre och deras närstående, var också ett resultat av arbetet som bemannare på IC. Detta uttrycks av en anställd: *Först bara anade jag det, men nu har jag förstått att i vissa kommuner så går dom in för det här att bo hemma och lägger ner servicehus. För att dom äldre skall bo hemma.* En av de frivilliga beskriver: *Jag har väl inte reflekterat så mycket över myndigheternas roll tidigare. Så jag tycker att jag har fått en bättre uppfattning om att de har mycket att bestämma över den enskilda individen egentligen.*

Bristen på information i samhället återkom som ett tema även på denna fråga och en anställd anger till exempel: *Det är brist på information ute i samhället tycker jag. När det är stora apparater med boende och med hemtjänst, är det ganska uppenbart att de faktiskt inte har en aning om vart de skall ringa för att få hjälp.*

Ett par av bemannarna hänvisade till sin långa erfarenhet inom kommunen som anledning till att de redan hade goda kunskaper om kommunens roll och en av de frivilliga säger till exempel: *Jag har ju jobbat så många år inom kommun och landsting. Jag vet ju mycket om kommunen.*

## Identifierade områden för utveckling

Flera olika områden i behov av vidare utveckling nämndes. Ett av dessa var bristen på aktivt lyssnade till de äldre och deras närstående och några av de anställda beskriver: *Man skall inte ligga för döden för att få plats på ett särskilt boende. Idag är det jättesvårt att komma in, det är nästan en kamp.* Och vidare: *Man lyssnar inte färdigt, försöker inte få till stånd ett bra möte fast man kommer med negativa beslut.*

Den utbredda ensamheten bland äldre togs också upp som ett utvecklingsområde. Svårigheterna att komma tillrätta med detta problem diskuterades och reflekterades över under intervjuerna. En anställd berör ämnet med att: *Det är många som ringer som är ensamma. Som inte har några vänner, inga släktingar, sitter ensam och ha något att ta sig för, kanske inte kommer ut. Men när det kommer till kritan så vågar de inte knyta kontakter.*

Det påpekades också att det råder brist på relevant och inbjudande information från kommunernas sida om vad som gäller i respektive kommun. Sådan information skulle kunna underlätta för de äldre och deras närstående att veta hur de skall gå tillväga och vart de kan vända sig för att få hjälp och en anställd påtalar: *Att man skulle väl kunna få ut informationen till äldre på ett annat sätt. Att vad gör jag när min man eller min fru blir sjuk, första steget då. Att äldreboendena förs fram mer presentativt. En liten folder eller något.*

Behovet av mer personal fördes också fram som en nödvändighet för att ge äldre den tid de behöver beskrivs av en anställd: *Det är väldigt viktigt att ha den personalstyrkan så att man hinner med och ta hand om de gamla på det sättet att man känner att man gör ett bra arbete. Då tänker jag på det där som kanske är lite utöver de praktiska sakerna. Just det här att ha tid och prata och kanske fika med hemtjänstpersonalen.*

## Stärkande av äldre och deras närstående

Det fanns en gemensam känsla av att ha kunnat hjälpa till vid de flesta av telefonsamtalen. Att lyssna, ge stöd, råd och information samt hänvisa vidare var några av de sätt som nämndes för att stärka de äldre och deras närstående. En av de anställda säger att: *Framförallt så tycker jag att de som är riktigt ensamma; som inte har pratat med någon och som bara pratar och pratar och pratar. De är väldigt glada och tackar alltid så där jättemycket för att man har lyssnat lite. En av frivilliga beskriver dessutom att: Jag hade någon som ringde för ett tag sedan. Och hon sa att hon hade hållit på hela hösten och ringt runt och bara blivit hänvisad till den ena efter den andre och inte hittat den riktiga personen bakom besluten. Och hon var väldigt nöjd.*

Följande berättelser får illustrera den hjälp som getts vid IC.

*“Det var en dam som ringde och så gärna ville göra någonting, Och då vet jag att det finns sådana där stödgrupper för anhöriga. Jag har jobbat en del med Anhörig 300 i vår kommun. Men jag känner dem som jobbar i andra kommuner också med detta projektet, så jag hänvisade till en av dem. Och den tjejen fångade upp den här kvinnan då. Och sedan var vi på ett möte och då visade det sig att kvinnan var med och hade kommit med i gruppen. Och hon var en jättetillgång. Jag träffade kvinnan, men hon visste inte att det var jag som hade pratat med henne.” ( Anställd )*

*”Ja, det var en kurdisk man som ringde och han kunde så otroligt dålig svenska. Så att det var svårt att prata med honom. Och han bara rabblade sitt personnummer. Och innan jag förstod att det var personnumret också! Men han fick telefonnummer till kurdiska föreningen här i Borås. Och han skrev*

*upp telefonnumret och han repeterade det för mig och då kände jag att jag hade gjort en del i alla fall. Jag hade ju i alla fall hjälpt honom så långt att han hade fått telefonnumret. Så kunde han slå telefonnumret till oss så kunde han ju slå det andra också och han hade ju uppfattat det rätt. Men det är nog det mest gripande samtalet. Han kunde inte förklara för mig egentligen vad det var, men han var ensam, han ville prata med någon. Och därigenom kan man ju hoppas då att de kan hjälpa honom på hans språk då. Och det kände jag att telefonnumret hade jag gett honom, för det hade han nog aldrig hittat själv.” ( Frivillig )*

Några av bemannarna hade också känslan av att ha kunnat uppmuntra den som ringt att ta ytterligare ett steg och fortsätta handla. En anställd beskriver: *Jag försöker peppa dem. Hänvisa tillbaka. Att dom säger till och inte ger sig med det svaret. ‘Gå tillbaka. Ring nu i kväll och säg som du har sagt till mig att du orkar inte. En annan att: Genom att bara kunna lyssna så hör man många gånger i samtal att det finns en sorts svar hos den som ringer. Att de oftast har svar själva, men är lite fundersamma på om man kan göra så. Om man då kan vända på det så att de känner att det är ju jag som tycker så här.*

Det förekommer dock samtal som inte blir lyckade och där bemannarna känt att de inte har kunnat vara till hjälp. Antingen för att problemets orsaker ligger utanför IC, eller för att människor vill ha praktisk hjälp från IC och inte är mottagliga för att göra dessa saker själva. En frivillig beskriver det med: *Ett samtal som jag hade då som han som blev så arg. Och klart då tyckte man ju att man kanske inte gav den informationen på rätt sätt. Men det var det att han blev så arg, så han var inte lyhörd för någonting annat och en av de anställda med att: Det är svårt ibland. Många vill ju att vi skall göra konkreta saker åt dem. Att vi ska komma hem till dem och ta tag i saker. Man har ofta förmågan själv, men man vill inte.*

## Tidigare förväntningar

Majoriteten av de intervjuade verkade ha fått sina förväntningar uppfyllda inom ramen för projektet. Dessa förväntningar gällde främst personlig utveckling, att kunna hjälpa människor, samt i viss utsträckning utbyte för frivilligorganisationen. En av frivilliga beskriver hur detta skett: *Just det här med kunskaper det tycker jag att jag har fått. Genom samtalen, genom utbildningen. Varje samtal ger ju någonting. Och en anställd med att: Inte minst så måste jag säga att våran vårdvetenskap, den kursen som vi har fått här genom projektet, vilket jag tycker är en väldigt fin förmån då. Det har varit en jättebra kurs, givande. Ytterligare en av de anställda: Man har kunnat göra någonting för någon annan, det känns viktigt för mig.*

En av de frivilliga kommenterar hur organisationen påverkats: *Sedan har ju våran förening kommit väldigt mycket i fokus tack vare IC. Bara det att vi nämns i olika sammanhang gör ju också att folk upptäcker oss ännu mer. Vidare att: Det är ju mycket fler människor som ringer till oss nu. Men det kan också bero på att det hänt mycket olika saker med dementa person runt omkring. Så att jag kan inte veta, men jag tror nog att vi har fått en spridning om att vi finns också via IC.*

Möjligheten att erbjuda servicen till andra språkgrupper var viktigt och en anställd uttryckte: *NN och jag vi har pratat om det här med information på finska då. Så vi har haft ett sådant där informationsmöte för representanter från olika finska föreningar. Så det är en sådan där sak som jag tycker då att, att vi har kommit en bit på väg med.*

Stor del av den forna oron att hantera datorn eller söka information var nu borta eller betydligt mindre. En anställd angav: *Det går jättebra att hitta information tycker jag. Vi har sorterat upp mycket och man skaffar sig ett eget system och hittar. Det är inga problem alls idag.*

Och en frivillig: *Jag har ju lärt mig att sätta på datorn och komma in i den och att den inte angriper mig riktigt så där farligt.*

Det finns dock förväntningar som ännu inte har uppfyllts. Bland annat när det gäller att hantera datorn, där en av de frivilliga gärna skulle vilja ha kommit längre: *Nej, jag tycker inte att jag har kommit någonstans (med datorn). Det är lite feghet. Jag kan ta mig in och ur och jag kan söka upp liksom, men jag är inte avancerad och jag ropar på hjälp om det är så. Vi är några stycken som kanske skulle behöva lite support.*

Utbytet för föreningen skulle kunna blivit större menar en av frivilliga, som menar att rädsla för datorer hos vissa medlemmar blir hinder för dem, så att de inte vågar börja bemanna på IC: *Min förhoppning är ju att det ska bli bättre, att Besöksverksamheten har hjälp av ÄldreVäst Sjuhärad och vice versa. Men det är många i Besöksverksamheten som är rädda för att sätta sig på IC. De är rädda för datorn.*

En av bemannarna är också besviken på att inte kunna få bemanna från sin hemkommun och beskriver: *Jag är ju lite besviken för att inte få bemanna från våran hemkommun.*

## Mest positiva erfarenheten inom projektet

På frågan om vad som varit mest personligt positivt under projektiden framkom olika teman. De intervjuade hade ibland svårt att specificera en enda sak som



mest positiv, utan räknade istället upp flera positiva upplevelser utan direkt rangordning. Möjligheterna att ha fått lära sig nya saker, ökad kunskap och nya erfarenheter togs upp i detta sammanhang.

En av anställda beskriver det som att: *Alla erfarenheterna. Jag älskar erfarenheter, positiva och negativa. Jag älskar att lära mig. Det har gett jättemycket.* En annan av de anställda: *Det är väl datan. Det trodde jag väl aldrig att jag kunde lära mig så mycket som jag har fått lära mig här.* Men även annan kunskap har varit aktuell och en frivillig beskriver: *Det som är det positiva, är att man har lärt sig. Jag har fått en annan kunskap om äldre.*

En kvinna, anställd, tog upp sin glädje över att ha arbetat när vykortet sändes ut till allmänheten och då telefonen på IC ringde kontinuerligt: *Jag har haft förmånen att få jobba båda gångerna när vykortet har kommit ut. Och det har varit en riktig höjdare. Det bara ringer och ringer och man känner ändå inte stressen utan det är kul.*

Att vara del av ett projekt med engagerade medarbetare togs också upp av en anställd som en mycket positiv erfarenhet: *Alltihop liksom, hela projektet. Att jag har gått med, varit med från början, fått jobba i det, fått se hur det är; hur det fungerar och följt upp allting.* Ytterligare en anställd: *Att ha varit med i någonting som är så positivt tycker jag. Alla är så engagerade och man får reda på vad som händer och jag tycker alla är så positiva.*

Även att kunna vara till hjälp för andra och att samtala med andra människor var ett annat tema i detta sammanhang och en anställd säger: *Sedan tycker jag det är positivt de samtalen som jag får. Jag känner ju att jag är till hjälp och en frivillig: Man blir glad när människor ringer och har problem som vi kan lösa.*

## Svårast under projekttiden

Det framkom inget gemensamt tema på denna fråga. Ett par av de anställda nämnde sin osäkerhet i början av projektet och svårigheter i att hantera datorn: *Ja i början så var det ju datan. Den var ju ett gissel om halsen. Innan jag kom in i den och fick koll på att om jag trycker på den knappen så får jag veta det och det.*

Osäkerheten uttrycks också av en frivilliga: *I början tyckte jag det var svårt varje gång jag lyfte telefonluren för man visste inte vad som väntade.*

Båda halvtidsbemannarna tog upp svårigheterna att sköta två arbeten på två olika ställen. Även ett par av den övriga personalen hade upplevt svårigheter att kombinera arbetet på IC med sitt ordinarie arbete vilket en uttrycker som att: *Det svåraste har varit att man har jobbat halvtid och har ett annat halvtidsjobb.*

*Det är väldigt svårt att få ihop de här tiderna och sköta två jobb, framförallt när jag är på två ställen.*

Bristen på bemannare framfördes som stressande och problematiskt eftersom det resulterar i ensamarbete under många timmar för den anställda personalen och en av dem anger att: *Det är jobbigast att sitta ensam så mycket. Vi har ju möjlighet att kunna ta med oss bärbar telefon, men det blir ändå, man känner sig lite låst på sin stol.*

Andra svårigheter som nämndes i detta sammanhang var brist på telefonsamtal under arbetsskiftet och telefonsamtal från arga personer. Några personliga problem togs också upp. Ett par av de intervjuade menade att ingenting varit riktigt svårt.

## Förbättringar av IC

Det verkade finnas en gemensam känsla för vikten av att göra IC mer känt för allmänheten och att detta kan ta lång tid vilket två av de anställda påtalar: *Det är ju viktigt att informera om att vi finns, att man når ut. Och det är ju så att man måste göra det flera gånger och: Jag tycker det är en utmaning att bara hålla sig kvar och hålla sig vid liv i projektet. Att visa andra kommuner i Sverige att vi har lyckats med det här. Vara en förebild.* Fortsatt marknadsföring på olika sätt togs upp som det viktigaste sättet att göra IC mer känt tas upp av en frivillig: *Jag tror det väldigt viktigt att det fortsätter så att man ser det här telefonnumret. Det räcker ju inte att se en sak en gång utan man behöver ju se det många gånger.*

Flera av bemannarna betonade vikten av få fler ordinarie bemannare så att ingen behöver arbeta ensam under någon längre tid eller som en anställd uttrycker det: *Fler ordinarie bemannare så det inte blir så mycket ensamarbete.* En annan anställd beskriver: *Jag tror att det tuffaste just nu, det är hur vi skall få ihop det personalmässigt. Att vi är två. Åtminstone den mesta av tiden. Så att man kan gå ifrån och inte känna sig stressad.*

Att det nuvarande kontoret är för litet och för bullrigt var också flera överens om och en anställd säger: *Vi är för många på en liten yta* och en annan beskriver: *Man får ha någon annan lokal eller fler lokaler. Då skall man sitta mer avskilt och vara helt ostörd.*

En annan fråga som diskuterades under intervjuerna var förändrade eller kortare öppettider. Olika förslag framkom och en frivillig beskriver: *Jag skulle vilja se att det här vore bemannat lite mer under dagtid.* En anställd: *Lite kortare öppettider. Fram till 10 är lite sent.*

Det fanns också andra förslag på förbättringar som en anställd uttryckte det: *Detta med att bemanna från sin hemkommun är en väldigt positiv grej som jag väntar på.* En av de anställda tog fasta på fortbildningsbehovet: *Kanske att de här små halvdagsutbildningar eller lite föreläsningar emellanåt för de som bemannar. Bara så att man får den där lilla kicken ibland.* En frivillig hade idéer om informationsmaterial: *Att man byggde upp även med skriftligt material och att man kunde skicka till folk.* En av de anställda efterlyste mer intern information: *Mera dagstidningar, för att få reda på lite mer om utbudet och vad som händer.*

## IC i framtiden

Flera av bemannarna uttryckte sin förhoppning om en fortsättning i framtiden. Stort behov av liknande tjänster som de IC tillhandahåller framställdes som skäl för en fortsättning och en anställd beskriver: *Jag tycker det vore väldigt synd om det inte blev en fortsättning på det här. För det har man ju märkt att människor har nytta av det.* Och en frivillig: *Att det skulle kunna fortsätta. Någonting i den här formen tycker jag behövs.*

Det framkom olika åsikter om den framtida formen på IC och vem som skall styra det. Några ansåg att det skulle fungera centralt och drivas av kommunen vilket en frivillig noterade: *Jag tycker det skall ligga på kommunen.* Liknande tankegångar hade en anställd: *Jag tycker vi får så mycket kunskap när vi är samlade kommunerna. Jag tycker det är bra om man ordnar det här tillsammans med andra och inte bara inom den egna kommunen.*

En fråga som togs upp var sårbarheten i att förlita sig för mycket på frivilliga medarbetare. En personal uttryckte det som att:

*”Det är ju lite svårt att bygga på frivilliga för mycket just för att det är osäkert. De kan ju hoppa av när som helst och har inte förbundit sig till någonting. Det är ett jättebra komplement, men just ur bemannarsynpunkt så är det väldigt svårt att binda upp sig vid frivilliga”.*

En frivillig beskrev det: *Jag har svårt att tro att det bara kan bedrivas frivilligt, det tror jag inte.. Dels så är det ju sårbart och så vet man inte från ena dagen till en annan hur en organisation ser ut. Utan det måste finnas en huvudansvarig och en viss stab av människor som är anställda.*

Men det fanns också andra förslag inför framtiden. Några av dessa var att ha tvåspråkig personal på IC, att decentralisera, att arbeta från ordinarie arbetsplatser och att involvera fler frivilligorganisationer. Att arbeta två och två och att kunna ta emot besökare togs också upp som förslag av en anställd:

*”Det vore trevligt om man kunde vara ett par som jobbade och mera på*

*dagen, att man går lite mer omlott. Då hade folk ju haft möjlighet att även kunna få komma dit och prata. Då hade det hade varit enklare att lämna lite information och broschyrer om vad som finns.”*

## Övriga kommentarer

Flera av bemannarna nämnde den inledande utbildningen och menade att denna varit till stor hjälp av under projektets gång. Den anställde beskriver: *Samtalsmetodikkursen vi gick. Den var enorm, jättebra. Just detta hur man tar emot samtal, hur man bemöter varandra. Det gav mig en oerhörd kick i utbildningsfasen. Och det har jag haft stor nytta av.*

Några bemannare uttryckte en känsla av besvikelse över bristen på samtal under arbetsskiftet och önskan om att detta skulle förbättras i framtiden till exempel säger en frivillig: *Sedan skulle man ju hoppas att det ringde ännu mer. Man känner sig mycket mer nöjd när man går därifrån och det har ringt mer.* En anställd på samma tema: *Sedan tycker jag väl att det är lite synd att jag inte har fått mer samtal än vad jag har fått.*

Handledningen kommenterades av en anställd som en viktig del av arbetet: *Handledning är väldigt bra, men ibland är det för lång tid mellan samtalet och handledningen.* En frivillig beskrev:

*”Jag hade ett svårt samtal som jag tog upp. För det berörde mig så fruktansvärt. Det var en som var jättearg och så jag kände nästan att jag spyr här på tangentbordet. Men sedan hade vi sådan tur så vi hade handledning i slutet av veckan och då tog jag upp det där. Och nu är det borta. Samtalet, det finns ju kvar men det är inget som berör mig.”*

Några uttryckte också nyfikenhet på projektresultatet och på de uppföljningsintervjuer som gjorts med personer som ringt till IC. Till exempel från en anställd: *Nu kollar man ju upp vad man har åstadkommit. Det tycker jag är spännande att få veta hur man har upplevt IC. För jag har fått flera samtal från människor som bor i andra delar av landet och som frågat om det finns något liknande på andra håll.*

Tankegångar om skillnader i bruk av telefon mellan generationerna togs upp i flera av intervjuerna. Att den äldre generationen inte är lika vana vid att använda telefon och att de kan ha svårare att be om hjälp än den yngre framställdes som hinder för att ringa till IC vilket kommenterades av en frivillig:

*De yngre går ju med telefonen i handen jämt. De har en annan telefonkultur. Men det gör inte de äldre idag. De är mycket försyntare, vill inte störa. En anställd beskrev också: Alla är ju inte så vana, vi ringer ju om allting i dag.*

*Det är inte säkert att gamla alltid gör det. För många äldre vill inte vara till besvär.*

## Återföring av intervjuresultaten – en uppföljande fokusgrupp

Vid återkopplingsmötet deltog två tredjedelar av de bemannare som intervjuats. Samtliga bemannare hade fått rapporten utskickat per post före mötet. De har även erbjudits möjlighet att via e-post be om strykning av egna citat som känns felaktiga eller obehagliga. Det framkom få frågor på innehållet i rapporten. Bemannarna kände igen sig i den bild som presenterades och det framfördes att gruppen är ett väl sammansvetsat gäng med positiv anda.

Diskussionen kom till stor del att beröra följande teman:

- generationsskillnader angående användning av telefon
- kvinnligt/manligt i förhållande till projektet
- övriga kommentarer

## Generationsskillnader

Samtliga bemannare verkade vara överens att det finns skillnader mellan generationerna i användning av telefonen, liksom att äldre är mer försynta och väntar in i det längsta med att ringa till IC. De ringer också sällan på helger eller kvällar. För att underlätta är det bra om exempelvis vykortet innehåller formuleringar som riktar sig direkt till de äldre, så att dessa känner igen sig. Det kommenterades också vikten att finnas på plats och svara när de gamla väl ringer.

## Kvinnligt/manligt

Flera personer framhöll att det vore värdefullt med manliga bemannare eftersom man ser på saker från lite olika synvinklar. Trevliga telefonister i offentliga växlar och trevlig manlig vårdpersonal kom också upp. Frivilliga med erfarenheter av båda könen inom sina föreningar, liksom av en speciell ”killgrupp” framförde också positiva erfarenheter i sammanhanget. Eftersom det hittills varit svårt att rekrytera manliga bemannare till IC framfördes förslag om att försöka locka män genom att de får speciella uppdrag inom projektet. De kan på så sätt fungera som isbrytare.

## Övriga kommentarer

Angående utbildning framfördes att den sista samtalsmetodikerna inte var så

nödvändig och att det vore bra att ha utbildningsmaterial i pärmarna. Det talades också om fördelen av att ha en checklista för de nya bemannarna, något som nu utarbetats.

En av bemannarna reste frågan om anonymitet när fullständiga beskrivningar av personer finns i datorn även om det är utan namn och personnummer. Tillstånd för detta har sökts och erhållits av den etiska forskningskommittén i Göteborg.

Slutligen efterlystes möjligheten till slutkommentarer eftersom det hela tiden sker förändringar inom projektet. Bemannarna erbjöds möjligheten att skriftligen lämna in kommentarer till projektledningen före maj månads utgång. Dessa kommer att fungera som ett komplement till de genomförda intervjuerna inför resterande projekttid.

## Tankar inför framtiden - uppföljande fokusgrupp

Fokusgruppen bestod av fem anställda bemannare från den första utbildningsgruppen, därav båda halvtidsbemannarna. Samtliga deltagarna deltog aktivt i diskussionerna och gav kommentarer till alla teman som diskuterades. Deras diskussion kan sammanfattas i följande teman:

- insikt om egna behov inför framtiden
- förändring i handling på personlig nivå
- idéer till förändringar - individuell nivå
- idéer och förändringar på organisatorisk nivå
- idéer som inte var kopplat till deltagande i projektet

## Insikt om egna behov inför framtiden

Behov som nämndes av de enskilda deltagarna var att få till stånd ett möte och en diskussion med biståndsbedömare för att få en bild av hur dessa tänker i olika frågor. Även handledning för att klargöra lagtexten vid klagomålshandtering efterlystes. Till exempel: *Vi har pratat om flera gånger att vi skulle ha biståndsbedömare. För vi vill gärna prata med dem och lyssna lite eftersom vi hänvisar så mycket till dem. Om de kunde komma på en bemannarträff eller i samband med det. Ytterligare exempel: Det är ju mycket klagomålshandtering. Det är ju lagen som styr då. Och då gäller det att vi är pålästa och kanske får lite mer handledning i det vi skall läsa.* Behov av mer datakunskap var ett annat behov som framfördes också: *Något mer dator skulle jag kanske behöva för att kunna vara behjälplig helt ut.*

En av bemannarna tog upp en diskussion kring behovet av att organisera en del av den skriftliga informationen på IC så att den blir lättillgänglig. Tidigare förslag från bemannarnas sida har ändrats och utökats till en mer ohanterlig storlek:

*”Nu känner jag att vi har backat ett steg faktiskt. Vi har ju utarbetat ett system som vi tycker är bra då. Men då får vi inte ha det så. För mig som bemannare så är samtalet allra viktigast. Och ett bra samtal innebär att jag snabbt hittar informationen. Men istället måste vi ha tio papper på samma sak som vi kan ha ett papper.”*

Projektsamordnaren framförde också att de som deltagit i vårdvetenskapskursen vid högskolan tidigare sagt sig vilja ha en fortsättning. Samtliga deltagare i fokusgruppen verkade instämma i detta önskemål.

### Förändring i handling på personlig nivå

Stärkt yrkesroll, mer reflekterande över eget och andras bemötande, samt ett bättre telefonbemötande är exempel på hur bemannarna ansåg att deltagandet i projektet påverkat deras ordinarie arbete. Till exempel: *Det har jag fått positivt besked efteråt över hur bra det var. Så där känner jag att där har jag stärkt min roll mycket.*

Ett annat exempel: *Man tänker och reflekterar mycket mer på alla verksamheter ute, hur dom låter i telefon och vad jag får för bemötande och därigenom så tänker jag ju på hur jag själv bemöter. Så man har nog ändrat sitt tankesätt ganska mycket. Ytterligare exempel: Kanske att jag har blivit lite lugnare i telefon genom det här. Med all utbildning och samtalsmetodik.*

En av bemannarna som tidigare haft problem med datorn berättade hur hon nu lärt ut informationsökning till andra på sitt arbete:

*”Det var en kväll när jag satt och bemannade på Solbacken. Och då kom det en nattvakt in. Det var något jag letade efter på datorn.*

*Hon frågade: –Men hur gör du då?*

*Och hon är ändå en ganska duktig tjej på datorn.*

*Ja sa: –Ja skall jag lära dig det?*

*Hon sa: –Hur gör du?*

*Ja sa: –Jo det har jag lärt mig på IC. Då gör du så och så. Det är bara logga in, och så skriver du Google och så och så. Då blev jag väldigt stolt.”*

## Idéer till förändringar - individuell nivå

Ökad kunskap på flera områden har gett förhoppningar om att kunna använda sig av denna i framtiden:

*”Jag tycker att den kunskap man har skaffat sig under tiden, den har man ju alltid nytta utav. Om jag går tillbaka till mitt ordinarie jobb på heltid, att jag kan använda mig av det där. Nu har jag ju en hel del telefon. Och jag får ju mycket frågor som jag kan hjälpa till med så att de inte behöver springa och jaga en biståndsbedömare. För är jag ändå på stället så kanske de frågar mig och då har jag ju kunskapen.”*

Ett par av bemannarna beskrev hur både samtalen i sig, andras erfarenheter, liksom vårdvetenskapskursen på högskolan, påverkat deras syn på bemötande i deras ordinarie arbete:

*”Jag har känt lite grann i min yrkesroll då. Där känner jag att när man har hört andras samtal och de få som jag har fått själv i den frågan att det är oerhört viktigt hur man bemöter människor vid det första mötet..... Och där känner jag att jag har fått mycket kunskaper och erfarenheter både teoretiskt och genom andras erfarenheter. Så det har jag känt att det har jag stor nytta av”.*

## Idéer och förändringar på organisatorisk nivå

Angående den organisatoriska nivån menade bemannarna att det var för tidigt att uttala sig om detta ännu, men att de fått med sig både tips, kunskap och idéer som de förmodligen kommer att använda sig av i framtiden:

*”Jag vet att jag har tänkt att det här kanske vore något att ta med hem till enhetschefen. Att vi kanske kan hitta på något och så berätta lite om vad de gör på andra ställen. Och likadant berätta för henne att dom gör inte så. Så gör vi och det tycker jag är bra. Att vi har en bra organisation också.”*

*”Jag tror inte att det visar sig än. Nu är jag bara inne och gästspelar någon gång ibland, man är inte del i gruppen på samma sätt. Men sedan när jag är tillbaka för gott, då tror jag att jag kan få en större roll och då visar det sig också att jag kanske kan mer än vad jag tror som jag har nytta av i mitt arbete. .... Det jag känner spontant det är att jag har lärt mig jättemycket om vad som finns på hemsidorna, vad det finns för kontaktnät, kontaktpersoner alltså i de olika kommunerna. Så får jag frågor på min arbetsplats, så vet jag det.”*

En av bemannarna menade att hon nu har möjlighet att se både sitt eget arbete, sin egen kommun, liksom de äldre och deras närstående ur ett större



perspektiv än tidigare. Därigenom kan hon lättare göra jämförelser och se det som är både bra och dåligt.

*”Samtidigt så ser man ju fördelarna och även nackdelarna med sin egen kommun ur en annan synvinkel nu. För innan har man kanske mer sett till sig själv som människa. Nu ser man mer breddspektrat, både på de anhöriga och dem äldre och mig som arbetare då om man säger Man har en helhetsbild på ett annat sätt nu över hela biten.”*

Idéer som inte var kopplat till deltagande i projektet.

En av deltagarna uttrycker: *Jag har ju väldigt mycket idéer, men det är ju inget som jag har fått för att jag har börjat på IC. Jag har ju mycket på gång och har haft väldigt länge.*

Sammanfattningsvis visade fokusgruppen att bemannarna genom deltagandet i projektet fått idéer till förändring i sitt ordinarie arbete. Vissa hade också delvis förändrat sitt sätt att arbeta. Det gäller främst bemötandet, där reflexioner och en ökad förståelse för andra människors reaktioner, gjort att man nu anstränger sig mer för att ge ett gott bemötande. På den organisatoriska nivån har deltagandet i projektet gett en beredskap att finna ny kunskap och nya idéer för framtiden. Det framkom även behov av viss kompetensutveckling för bemannarna.

## **Vård och omsorgsgivare och frivilligorganisationer - erfarenheter från referensgrupp**

Referensgruppen bestod av representanter från fem frivilligorganisationer och nio projektpartners inom kommun och region, se bilaga 1. Referensgruppen har under hela projektperioden varit delaktig i utveckling och utformning av projektet. Formerna för delaktighet har varit dialog under möten och enskildas medverkan vid specifika tillfällen. Vid gruppens möten har några ämnesområden varit återkommande: *utformning och inriktning på informationsmaterial och marknadsföringsinsatser, innehåll för policy inkl förbindelse gällande tystnadsplikt vid IC, innehåll och utformning av den webbplats som utvecklats vid IC och återkommande återföring av delresultat och erfarenheter från projektet.* Flera av deltagarna har medverkat vid officiella presentationer av IC och samtliga har aktivt fungerat som lokala informatörer och förmedlat information om IC inom sina ordinarie och näraliggande verksamheter.

Nedan följer en redovisning av deltagarnas synpunkter fördelat i några gemensamma ämneskategorier. Vid ett tillfälle, 2002-01-21, och med gruppens

tillåtelse, bandades gruppens diskussion för att möjliggöra exakt återgivning och analys. Vid detta möte diskuterades och redovisades deltagarnas synpunkter avseende projektets aspekter av *nytta* samt förslag på *fortsatt utveckling*.

Citaten nedan är hämtade från detta tillfälle vilket tillsammans text från minnesanteckningar vid gruppens möten 01-01-31, 01-05-30, 01-09-19, 01-11-05, 02-01-21, 02-03-18, 02-05-22 och 02-09-10 utgör resultatredovisningen från referensgruppen.

## Nyttoaspekter

Inom ämnesområdet för nyttoaspekter uppmärksammades framför allt synpunkter som kan innefattas inom följande tema:

- Anonymitet
- Tillgänglighet
- Specialiseringsgrad
- Organisation

## Anonymitet

Flera betonar vikten av att erbjuda en neutral samtalspartner som inte automatiskt representerar myndigheten. En av deltagarna beskriver: *En rädsla för vad som ska hända mina närstående om jag klagar.*

Flera uppmärksammar betydelsen av frivilliga som samtalspartner vid ärenden som kan upplevas som besvärande samt att det kan finnas ett motstånd mot att ringa. Medverkan av frivilliga kan underlätta för den enskilde att lyfta luren under förutsättning att det finns en vetskap om detta. Att det erbjuds anonymitet lyfts också fram som en fördel i samtalsituationen för bemannaren som inte behöver bli hämmad av eventuell lokal kännedom.

## Tillgänglighet

Flera uppmärksammar tillgängligheten över kvällar och helger som en positiv faktor. Till exempel: *Man kan ringa när man vill....när man har behovet.*

Referensgruppen har varit synnerligen aktiv när det gäller förläggning av öppettiderna vid IC. Detta medförde bland annat en minskning av öppethållandet från 22.00 till 20.00 då telefonservicen endast nyttjades i alltför begränsad omfattning under de sena kvällarna.

## Specialiseringsgrad

Flera betonar vikten av att inte specialisera sig till allt för begränsade frågeställningar. Ser det som värdefullt genom att: *Att kanalisera frågor till andra som kan mer och att det kan gälla alla sorts frågor.* En person anger att: *Du kan ringa om vad som helst och tveksamhet behöver inte hindra från att ta kontakt. Det sistnämnda tror jag är oerhörd viktigt för den äldre som annars kan dra sig för att ringa.*

En annan person ser det som möjligheten att bli något av en öppen arena för frågeställningar som berör äldre: *Kanal vid oro kring olika äldrefrågor.* En av deltagarna betonar också vikten av att: *Även fortsättnings hänvisa sjukvårdsfrågor till sedvanliga instanser som redan finns.*

## Organisation

En frivilligrepresentant lyfter fram att de efter medverkan med IC fått fler samtal till sin egen organisation och en annan att: *Jag har lärt mig så mycket inte minst om andra frivilligorganisationer.*

Kommunrepresentanter lyfter fram vikten av samverkan mellan kommunerna inom Sjuhärad och ingen av deltagarna i gruppen ser det som möjligt att helt klara servicen som ges från IC på egen hand lokalt inom den egna kommunen. En av deltagarna beskriver det som att: *Vi klarar inte av att bemanna, vi har varken folk eller pengar till det.* En annan av deltagarna beskriver det som: *Det är särskilt glädjande med ett samverkansprojekt inom Sjuhäradsbygden och som också har med kommunerna, Västra Götalandsregionen och Högskolan.*

En annan säger att: *Det är också svårt att få en såpass samlad kompetens som är möjligt idag.* Ytterligare en person påpekar vikten av att: *Samla information och ge möjlighet till samsyn i äldrefrågor.* En uttrycker det som att: *Det är viktigt för oss inom Sjuhäradsbygden att skapa gemensamma forum över kommungränserna där vi samlar kompetens.....vi klarar inte det behov av information som finns framöver och som kommer att öka.*

En annan aspekt som lyfts fram: *Det är ju så att man kan ha sin åldriga mamma i en annan kommun och då underlättar det med en gemensam central.*

## Tankar om framtida utveckling

De områden som uppmärksammas för utveckling av servicen vid IC kan innefattas i:

- Frivilligas roll
- Organisation
- Kompetens
- Information

### Frivilligas roll

Det finns inom gruppen inget stöd för att erbjuda frivilligorganisationerna att ta över det

formella ansvaret för verksamheten men gruppen ser gärna att de får en allt mer aktiv roll. Bland annat påtalas vikten av att: *Mer information om organisationerna i hela Sjuhäradsbygden och att ta ytterligare kontakter med dessa.* Det kan ske genom personliga kontakter men också genom att bygga nätverk inom specifika sakområden eller geografiska områden. En påtalar vikten av att: *Skapa en plattform och möjlighet för frivilligarbete över huvud taget...det finns många som vill göra nytta och som vill medverka.....och det blir lättare att hjälpa till med praktiska göromål om IC får en lokal förankring.*

### Organisation

Vidare ses möjligheten med kontaktpersoner i varje kommun för att på ett smidigare sätt kunna uppdatera informationsbanken vid IC. Möjligheten att vara två bemannare lyfts fram som att: *Det är bra att kunna diskutera ärenden och lära av varandra. Samtidigt tar flera upp den möjlighet som finns idag att bemanna från annan plats som mycket värdefull.*

### Kompetens

Det område som lyfts fram är lagar och regler samt hur dessa tolkas. Det är ett: *Svårt område och vi får många frågor om det.* Här omnämns möjligheterna att bilda nätverk av personer med kompetens från lagar, avtal och regler och som organiserat sig i pensionärsorganisationerna. Här ses också en möjlighet att erbjuda en arena för männen inom organisationerna att medverka vid IC. En beskriver det som: *Att det har ju varit så svårt att få några män till IC.* Generellt betonas vikten av att det finns en god kompetens hos bemannarna så: *Att man klarar av sitt samtal, och genomgången utbildning ses som: en fortsatt självklarhet för att garantera kompetens.*

## Information

Betydelsen av att fortsätta informationen om IC påtalas som en viktig faktor. En av deltagarna uttrycker det som: *Vi alltid måste fortsätta med och det tar mycket lång tid innan det verkligen når fram. Det är inte förrän du har behov av det som du är mottaglig för information....det är så mycket att sälla bort i dagens informationssamhälle.*

Betydelsen av innehållet i informationen uppmärksammas, till exempel: *Mer riktad mot specifika frågor...det blir då mer talande och man fångar intresset lättare än vid mer allmänna kampanjer.* Det är också viktigt att få information från hela Sjuhäradsbygden då det annars: *Lätt kan bli en fokusering på förhållanden inom Borås och så glömmet vi bort en del blinda öar.*

## Återföring av resultat

En sammanställning av referensgruppens synpunkter redovisades vid gruppens möte 02-09-10 då alla gavs möjlighet att ge synpunkter vilket resulterade i förtydliganden och kompletteringar. Sammanställningen kompletterades med följande synpunkter:

Då anonymiteten påpekas som en viktig faktor så handlar det om att IC inte uppfattas som en myndighet utan som en mer neutral part. Det finns beskrivningar från samtal där den som ringer vid ett flertal tillfällen försäkras sig om att det verkligen råder strikt anonymitetsskydd. Till exempel så förekommer det att den enskilde efterfrågar om inte bemannaren verkligen inte kan se vilket telefonnummer man ringer ifrån.

Det finns inom gruppen en återkommande diskussion kring graden av den rädsla för repressalier som framkommer i enskilda samtal. Flera påtalas att rädslan och osäkerheten finns medan andra är överraskade att det fortfarande är förekommande.

Inom gruppen diskuteras framtida organisation och den risk som kan finnas med en organisatorisk tillhörighet till en kommun avseende IC serviceerbjudande och anonymitetsskydd. Ett dilemma kan på sikt uppstå där kopplingen till kommunen kan bli besvärande för en anställd medan situationen för frivilliga kan upplevas som enklare varför en fortsatt samverkan med frivilligorganisationer kan ses som önskvärd och nödvändig. Dessutom kan problemet reduceras vid en fortsatt samverkan mellan flera kommuner.

Frivilligas roll kan få en än mer betydelsefull roll vid ökat stöd till den enskilde som t ex vid procedurstöd i handläggning av ansökningar, överklagan med mera.

## **Vård och omsorgsgivare - erfarenheter från sakkunniggrupp**

Sakkunniggruppen som består av ämnesexperter från Sjuhärad har arbetat med frågor kring kvalitetssäkring/motsvarande. De sakkunniga har varit aktiva i de frågeställningar som rör inriktning, ansvarsområde och förhållningssätt. De har också diskuterat och godkänt det officiella materialet som publiceras på webbsidan. Från diskussionerna som varit kan några teman noteras som berör inriktning och utveckling av IC. Nedanstående är från minnesanteckningar vid möten 01-11-26 och 02-01-29.

Gruppens deltagare uppmärksammar den nytta som IC kan medföra i det enskilda fallet. Betydelsen av god kvalitet betonas starkt då kvalitet måste få gå före kvantitet i betydelsen det är inte antalet kontakter som är det viktigaste utan att god kvalitet ges. Dock ser gruppen det som oerhört komplicerat att kunna räkna på eventuella ekonomiska vinster av den servicen som getts av IC. De inslag i samtalet som anses som mest betydelsefulla för ett gott utfall är möjligheten att få samtala och att få tillräcklig tid samt att erbjudas den omsorg som förmedlas i samtalssituationen. En grupps behov som särskilt uppmärksammas av gruppen är de närståendes situation och som också anses kunna erhålla särskilda vinster av IC verksamhet. Gruppen avråder från att sträva efter alltför mycket av expertkompetens bland de som bemannar vid IC. Det krävs istället ett nätverk av experter som uppbackning till bemannarna för att kunna ge fullgoda svar i svåra frågeställningar. Det är avsevärt mycket viktigare att bemannare har en god allmän kompetens och är skickliga och intresserade samtalspartners. Gruppen avråder från att hänvisa och rekommendera vård- och omsorgsgivare och andra tjänsteföretag som inte är granskade och godkända av berörd lokala kommunal instans.

## **Erfarenheter från projektgrupp**

Gruppen som består av informatikhandläggare (arbetsterapeut), projektsamordnare (social omsorg), forskningsledare (sjuksköterska) och projektansvarig (sjuksköterska) har under hela projektperioden haft en nära samverkan med utbyte av erfarenheter. Det har skett via planerade och dokumenterade arbetsmöten samt mer informella möten och alternativa sätt att kommunicera. Deltagarna har dokumenterat sina erfarenheter och reflektioner i fältanteckningar som gett underlag till projektets utformning, innehåll och eventuella revidering. Fältanteckningarna har utgjort ett väsentligt inslag i forskningsprocessen. Deltagarna

har dessutom skriftligen sammanfattat sina erfarenheter vilket gett ytterligare underlag till redovisningen nedan.

Erfarenheterna nedan bygger således på samtal och anteckningar från möten, skriftliga redovisningar, fältanteckningar och en fokusgrupp.

De kategorier av områden som framkommit kan sammanfattas under följande teman:

- mångsidighet
- forsknings- och utvecklingsmiljö
- forskningsprocessen
- frivilligas medverkan
- de äldres situation
- framtiden för projektet

## Mångsidighet

Projektet har innefattat ett stort antal aktiviteter, och delprojekt inom projektet, till exempel marknadsföring, utveckling av webbplats och arrangerandet av service för finsktalande, vilket medfört att projektet innehållit en hög grad av mångsidighet och drivits fram under en hård tidspress. Flera anger detta som stimulerande men också något som krävt anpassning av ursprunglig projektplan och val av mycket målinriktade arbetsformer. Exempel på detta: *Det har funnits stunder då jag undrat om vi vill mer än vi klarar av.*

En av de arbetsuppgifter som tagit mycket tid i anspråk är marknadsföringen. I planeringsskedet fanns en marknadsföringsplan men ingen i projektgruppen hade förutsett karaktären och mängden av arbetsuppgifter. Mer professionell kompetens har delvis efterfrågats under projekttiden samtidigt som den valda modellen med många interna resurser engagerade medfört andra vinster: *Jag själv har fått ovärderliga erfarenheter och kunskaper från detta område som jag inte skulle vilja vara utan idag.*

## Forsknings- och utvecklingsmiljö

Inom projektgruppen har det funnits en stimulerande tvärprofessionalism vilket kommenteras: *Medfört att vi lärt mycket av varandra.* En annan beskriver engagemanget inom gruppen som:

Om man själv inte är 100% så finns det alltid någon i gruppen som förmedlar kraft och lust.

Och miljön har upplevts som kreativ och bidragit till personlig utveckling, kompetensökning inom olika ämnesområden och till att: *Reflektera mer och våga vara visionär... ..det har på något sätt gjort att jag hamnat i ett vägval inför min personliga yrkesinriktning.* En annan beskriver det som: *Men jag har också fått anledning att fundera på om jag verkligen klarat alla roller inom projektet och det har varit viktigt att bolla detta med andra inom projektgruppen.* Vidare att: *Jag har breddat och fördjupat mina erfarenheter och då även inom områden som jag inte räknat med från början.* Ytterligare kommentarer: *Det har också inneburit en fokusering på mig som person då jag presenterat och representerat projektet. Jag trodde aldrig att det skulle bli på det sättet!*

Projektets utformning med många aktiviteter har ställt krav på en god kommunikation inom projektgruppen: *Betydelsen av att upprätthålla en kontinuerlig kontakt kan inte nog betonas...det är alltid bättre att förekomma än förekommas och det personliga mötet, face-to-face, får inte underskattas.* En uttrycker funderingar kring graden av förutsägbara arbetsformer inom projektgruppen med att: *Kanske skulle vi varit ännu mer formella och skapat en ökad trygghet med tydligare framförhållning när det gäller möten och träffpunkter.*

## Forskningsprocessen

Att arbeta med en användarfokuserad utvärderingsmodell där allas delaktighet blir något mycket centralt under hela forskningsprocessen har visserligen varit tidskrävande men också fruktbar för egen del.

Till exempel beskrivs: *Det har stimulerat till att aktivt delta i forskningsprocessen.* Fler exempel: *Hela tiden känna att mina synpunkter respekteras och lyssnas till har varit av stort värde för mig.*

Men det finns också tankar som handlar om möjligheterna till fördjupade studier under projekttiden, till exempel ytterligare litteraturstudier: *Belastningen inom projektet har gjort att det är först under senare delen som jag verkligen fått tid att läsa och söka litteratur. Fast jag vet inte hur det skulle arrangerats praktiskt under tidigare fasen.* Detta uttrycks också genom: *Det kan nog krävas än mer omsorg om att verkligen få utrymme för detta under bland annat planeringsfasen. Men det är en vanlig erfarenhet som ändå måste kunna förbättras till nästa projekt.* Det blev också mycket mer näring till utvärderingsarbetet när forskningsledaren var tillgänglig: *Det kändes då som att bitarna föll på plats.*

Det har också funnits en påfrestning vid att både erbjuda och starta en ny samhällsservice samtidigt som det är ett forskningsprojekt. Exempel på detta: *På något sätt är det ju det vardagliga som måste gå före.....om vi inte kan ge servicen så lyckas vi ju inte med någon forskning heller.*



## Frivilligas medverkan

Frivilligas medverkan har gått som en röd tråd genom projektet och formerna för samverkan och medverkan har diskuterats livligt inom projektgruppen. Det har delvis handlat om ett nytt sätt att arbeta och: *Det har varit ett sökande under projektets gång.* Brukarnas medverkan i forskningsprocessen kan också belysas med de initiala svårigheter som fanns att engagera frivilliga. Det beskrivs också som den potential som kan finnas i brukares medverkan under hela forskningsprocessen: *Undrar hur det hade blivit om de frivilliga hade varit med från början i planeringen....jag menar om man varit aktiv redan när projektet föddes som en ide och sen följt det hela vägen.*

Flera betonar vikten av att skapa tidiga och personliga kontakter med berörda personer. Det omnämns som att: *Det personliga mötet i samverkan inledningsvis har varit ovärderlig.....att sedan ha personliga kontakter har känts betryggande och samarbetet har underlättats då man redan är "bekanta" med varandra.*

## De äldres situation

Flera i gruppen har själva bemannat vid IC vilket har gett en ökad medvetenhet för bemannarnas situation men också en ökad förståelse för de äldre i samhället. En uttrycker det med anledning över den bristande tillit som vissa kan känna till de som förmedlar vård och omsorg och som då istället väljer att avstå från denna service: *När jag tänker på mina år inom äldreomsorgen så har jag faktiskt inte reflekterat över den frågan i någon större utsträckning tidigare.*

Mötet med enskilda livsöden har också gjort intryck: *De sociala inslagen i samtalen är ofta mycket påtagliga, allt ifrån den dagliga livssituationen i stort till ensamhetsproblematik, familjekonflikter och relationsproblem.* Men här finns också funderingar kring problemlösning: *Jag kan även se betydelse av tillgänglig information och uppsökande verksamhet än mer idag efter de erfarenheter jag fått i projektet.*

## Framtiden för projektet

Inom projektgruppen finns en personlig oro för vad som händer om inte IC i fortsättningen hamnar i något lämpligt sammanhang inom den kommunala verksamheten: *Det känns ansvarsfullt att starta en verksamhet. Det är ju inte bara att samla ihop alla forskningsdata och sen stänga. Vi har ju ett moraliskt ansvar!*

Och genom att: *Kanske vi kunde börjat förankring av erfarenheter tidigare men å andra sidan så har vi ju haft en mycket engagerad referensgrupp. Men*

*vi vet också att det är en mycket långvarig process att samverka inom ramen för sex kommuner.*

*Sammanfattningsvis uttrycker en av deltagarna: "En verklig användarfokuserad model för forskning kan innebära så mycket mer än att medverka till att göra "brukarna delaktiga i forskningen". Det innehåller mycket hårt arbete under hela forskningsprocessen genom att lyssna till allas röster vilket inte alltid är enkelt. Det kräver också mod, engagemang och övertygelse över längre tid och inom hela projektgruppen vilket glädjande nog har funnits vid IC".*

## **DISKUSSION OCH REKOMMENDATIONER**

I diskussionen behandlas hur användbar ÄldreVäst Sjuhärads modell för utveckling och utvärdering har varit och i vad mån målen för IC verksamhet uppnåtts. Avslutningsvis ges rekommendationer inför den fortsatta utveckling av IC eller andra liknande verksamheter.

### **Hur användbar har ÄldreVäst Sjuhärads modell för utveckling och utvärdering varit?**

Det är helt uppenbart att modellen för utveckling och utvärdering underlättat för de berörda intressenterna att bli delaktiga i projektet och att deras synpunkter tas tillvara. Genom den höga delaktigheten har en stor mängd kvalitativ data om värdet av IC kunnat samlas in från en vid grupp av intressenter såväl de som ringer som deras frivilligorganisationer och vård och omsorgsgivarna. Det har också varit möjligt att genomföra en detaljerad återföring av resultaten och att få förslag till framtida utveckling och omfattning av verksamheten vid IC från alla viktiga intressegrupper.

Från projektgruppens och bemannarnas fältanteckningar framgår det att modellen och då speciellt autenticitetskriteriet har varit värdefulla. Den har varit värdefull både när det gäller att utvärdera verksamheten vid IC och när det gäller för projektgruppens medlemmar och bemannarna att reflektera över sin egen roll i verksamheten och vilka erfarenheter och kunskaper som de kan bidra med i arbetet.

Det måste emellertid tillstås att det är tidskrävande att använda en sådan här form av formativ utvärdering, vilken innebär att data kontinuerligt ska analyseras och resultaten ska användas i utvecklingsarbetet. Det är en utmaning att utveckla och bedriva en service för äldre och närstående och samtidigt vara ett forskningsprojekt. Detta framgår tydligt av fältanteckningarna från projektgruppens medlemmar och bemannarna.

Flera av bemannarna uttrycker öppet att de till en början helt fokuserade på att utveckla verksamheten vid Informationscentrum så att den kunde bli en fungerande service för äldre och närstående i Sjuhärad. Det var först under den senare delen av projektet som de kunde se att forskningen – utvärderingen som en integrerad del i arbetet. Detta fenomen är förknippat med att bedriva forskning och utveckling i verksamheterna och det är en utmaning att kunna arbeta med båda elementen samtidigt. Emellertid har det kunnat uppnås i relativt stor omfattning genom medverkan och samverkan av de olika intressegrupperna.

En aspekt som påtalats av projektgruppens medlemmar är den etiska aspekten

av att vara både en service och ett forskningsprojekt. Genom att vi har fått en mängd detaljerad återföring och förslag till vidareutveckling av IC verksamhet så har vi också ett moraliskt ansvar att åstadkomma det sista kriteriet i Äldre-Väst-modellen. Det kriterium som handlar om att stärka till handling och som innebär att de resultat som kommit fram bör ligga till grund för att för att utveckla en komplett service i överensstämmelse med intressegruppernas synpunkter. Denna process pågår, även om det krävs mycket tid och resurser för att det ska ske. Att gå från projekt till full service är en krävande och osäker process.

## Hur väl har målen uppnåtts?

Utifrån forskningsresultaten kan man utläsa att projektets övergripande målsättning har uppnåtts. För det första har IC utnyttjats av ett betydande antal äldre personer och deras närstående i Sjuhärad. IC har särskilt gjort det möjligt för de äldre att få tillgång till information och råd i en mängd olika frågor rörande vård och omsorg som inverkar på livskvaliteten i vardagen.

Mål: att öka kvalitén i det dagliga livet och vård- och omsorgskvalitén för äldre och deras närstående genom att få en förbättrad tillgång till information och råd om vård och omsorgsfrågor, inklusive vilka olika typer av service och aktiviteter som finns tillgängliga:

För såväl äldre personer som för deras närstående var information och råd om samhällsliga rättigheter och förmåner en central angelägenhet. För de äldre själva var information och råd om sociala aktiviteter och socialt stöd viktigt och ofta relaterat till ensamhet. För anhöriga var bekymmer för en sjuk äldre anhörig en angelägen fråga, liksom hur man skulle klara av den nuvarande och framtida situationen.

När man studerar data från telefonloggningarna kan man tydligt se att tillgängligheten på tid utanför vanlig kontorstid haft betydelse, då mer än hälften av alla samtal inkom efter klockan 16.00.

IC har i högre utsträckning utnyttjats av kvinnor än av män. Detta kan delvis förklaras av demografiska fakta, men också av att äldre kvinnor och döttrar tyckte det var enklare att använda sig av IC än vad män tyckte. Denna skillnad går med stor sannolikhet att härleda till skillnader mellan könen, där kvinnor söker information och råd genom att tala med andra medan männen, i motsats till kvinnorna, håller sina frågor och bekymmer för sig själva och det är mycket mindre sannolikt att de lättar sitt hjärta för en utomstående. Mer troligt är att de istället försöker klara av sin situation på egen hand.

Intressant att notera i sammanhanget är dock att fler män än kvinnor klagade över frågor som rörde rättigheter och förmåner i välfärdssamhället när de ringde till IC. Dessutom ringde ett antal äldre änklings, när det gäller frågor inom området socialt stöd, för att prata om den livssituation de befann sig i och för att diskutera kring önskan att hitta ny livskamrat. För den här gruppen män skulle man kunna hävda att den situation de befann sig i sannolikt var av det slaget att de var i mycket stort behov av råd och stöd.

Som tidigare forskning beträffande vård- och omsorgstjänster för äldre personer pekar på, är det också svårt för äldre personer att utnyttja en tjänst när de är omedvetna om att den finns (Cullen et al, 1998). Andra studier om telefonstöd såväl i Sverige som internationellt visar klart och tydligt på behovet av en mer offensiv marknadsföringskampanj. Keady och kollegor (1999) pekar i utvärderingen av telefonstödslinjer för anhörigvårdare till demenssjuka på att en aggressiv marknadsföring med stark fokusering på tillgänglighetsaspekterna dessutom kan vara föregångare för annan liknande samhällsservice.

Det kan påpekas att IC bedrev en omfattande marknadsföringskampanj som stödde målsättningen att nå ut till en så bred publik som möjligt. Detta speglas genom den betydande ökningen av samtal till IC efter två utskick av vykort med information om IC till alla hushåll i Sjuhärad. Åtskilliga av de som deltog i telefonuppföljningen förklarade att de hade fått vykortet, hade sparat det hemma och vid senare tillfälle bestämt sig för att ringa till IC. Detta, tillsammans med den generationsskillnad som finns när det gäller benägenheten att använda sig av telefonen, som bemannarna påpekar, pekar på det faktum att IC kontinuerligt behöver kunna nå ut till så många äldre personer och deras familjer som möjligt. Det måste också tas i beaktande att det tar tid för en innovativ tjänst att etablera sig som en del av den samhälleliga servicen.

Trots detta kan man kanske tycka att det är för få samtal. Det kan med stor sannolikhet förklaras av att det är en ny service. Människorna i Sjuhärad vet inte om att IC för äldre och närstående finns. Detta framgår också av en enkät som gjordes av ÄldreVäst Sjuhärad till intresse- och frivilligorganisationerna i Sjuhärad. Resultatet av denna visade att endast hälften av organisationerna kände till verksamheten.

Många av bemannarna uttryckte att de som ringde in ofta saknade den information de behövde för att de skulle kunna hjälpa sig själva i sin individuella situation och de hade heller ingen vetskap om vem de skulle ta kontakt med. På grund av detta behövde de sannolikt lägga ned en ansevärd mängd tid på att försöka få tag i den information de önskade. Detta stöddes också av flera av uppföljningsintervjuerna, där det uttrycktes att det var positivt att kunna ringa direkt till IC med sina förfrågningar om information och råd. Flera uttryckte att det var en fördel att ringa beträffande en mängd olika frågor som påverkar

deras dagliga liv. Ett stort antal av de som ringde kunde uttrycka tankar kring sin livssituation utan att det för den skull passade in i något speciellt ämnesområde.

Deltagarna i sakkunniggruppen anförde liknande argument. Det är viktigt att behålla ett så brett fokus som möjligt för att äldre personer ska känna sig uppmuntrade att ringa om olika saker som kan påverka dem, i motsats till att vända sig till en tjänst som är specialiserad inom ett specifikt område, som till exempel stöd till anhörigvårdare. De menade att det är mer förmånligt för medborgarna att bemannarna för deras frågor vidare till specialister inom ett visst område om bemannarna inte själva kan förse den som ringer in med information och råd, hellre än att bemannarna utvecklar egna specialistkunskaper inom olika områden.

En av de avgörande styrkorna med IC när det gäller tillgängligheten, något som även poängterades av alla samarbetsparterna inom projektet, var möjligheten till anonymitet för de som ringde. Flera av deltagarna från telefonuppföljningen och referensgruppen ansåg att det var viktigt att IC var en service som fanns utanför den vanliga myndighetsutövningen. Men vissa farhågor väcktes om den framtida kopplingen till kommunen skulle bli starkare. Finns det då risk för att det blir svårare att av allmänheten upplevas som fri från sin uppdragsgivare?

Ett av IC:s viktigaste kännetecken, och som poängterades i det informationsmaterial som gick ut till medborgarna i Sjuhärad, var dess multimediala karaktär. För att öka tillgängligheten gjordes det möjligt att på olika sätt komma i kontakt med IC, (Hanson, Andersson et al, 2002). Trots det faktum att telefonen var det mest populära mediet, kan man ändå hävda att IC webbplats har potential att i framtiden attrahera ett stort antal användare. Som framgår i rapporten om webbplatsen (Holm 2002) har denna utvecklats i nära samverkan med en lokal grupp av användare, en grupp bestående av en rad äldre och funktionshindrade personer, med och utan datorvana.

De inledande testerna av webbplatsen hade också direkt involverat en rad äldre personer i Sjuhärad, inklusive ett antal representanter från frivilligorganisationer. Genom att få direkt återföring från dessa användare, är det meningen att webbplatsen ska kunna utvecklas ytterligare för att öka användarvänligheten och slutligen även öka dess användaracceptans.

Tidigare arbeten som gjorts inom ACTION-projektet<sup>16</sup> har belyst de positiva fördelarna för äldre personer och deras familjer att använda användarvänlig och acceptabel teknologi för att skaffa sig information, utbildning och stöd (Magnusson et al, 2002). Denna forskning hjälper till att spränga myten om att äldre personer och ny teknik inte går så bra ihop vilket stöds av en studie i ÄldreVäst Sjuhärad regi (Andersson et al, 2002). Således är det viktigt att IC fortsätter att marknadsföra sin webbplats till så många berörda verksamheter som möjligt. Det är också viktigt att anhöriga till de äldre personerna är medvetna om att IC webbplats finns tillgänglig och på vilket sätt webbplats kan komma till nytta för såväl de anhöriga som de äldre själva.

Mål: att bidra till att minska den upplevelse av isolering som äldre som är bundna till sitt hem och deras närståendevårdare ibland upplever genom att skapa tillfällen för äldre personer och deras familjer att utveckla informella och/eller formella sociala stödnätverk:

När det gäller den andra övergripande målsättningen, står det helt klart att IC har försett de äldre och deras familjer med tillfällen till att utveckla sociala stödnätverk. IC:s filosofi baserades på självständighet vilket betydde att bemanarna gav information och råd om olika sociala aktiviteter och lokala källor till socialt stöd och som fokuserades till två områden. För det första för att hjälpa till att mildra den ensamhet ett flertal av de äldre uttryckte och för det andra för att mildra den stress som ett antal av anhängvårdarna upplevde. Många av de som intervjuades ville att IC skulle anta en mer aktiv roll och att IC skulle hjälpa de som ringde in i förhållande till deras specifika situation. Exempelvis föreslog man att IC kunde tillhandahålla ett mer direkt stöd genom att regelbundet ringa upp de äldre och/eller hälsa på dem i deras egna hem för att höra efter hur de mårde och hur deras (livs)situation såg ut. Man föreslog också att IC kunde arrangera olika stödgrupper för de äldre själva, där de kunde träffa andra likasinnade. Flera av deltagarna i telefonuppföljningen erkände att det var svårt att ta initiativ till att ringa upp någon som de inte kände.

Mål: att kunna bidra till att minska oro genom att erbjuda psykosocialt stöd för de äldre och deras närstående som så önskar.

Beträffande den tredje målsättningen kan också sägas att IC har kunnat bistå med, när så önskades, direkt psykosocialt stöd för de äldre personer och deras

---

<sup>16</sup> Assisting Carers using Telematics Interventions to meet Older Persons' Needs

anhörigvårdare som ringde in för att tala om sin situation. Detta speglas i de olika typer av samtal som man fick fram från telefonloggningarna. Uppföljningsintervjuerna belyser att majoriteten av samtalen inleddes med en förfrågan om information eller med en rättfram fråga och under samtalets gång övergick den som ringde in att tala om sin situation och bemannaren lyssnade och gav råd och stöd när så behövdes. I många fall gav bemannaren stöd i form av att aktivt lyssna, vilket gav ett samtalsklimat för att mer öppet tala om sin situation. Detta stöds också av det faktum att nästan en tredjedel av alla samtal som togs emot var över 15 minuter långa.

Många av de som ingick i telefonuppföljningsgruppen förklarade att det var otroligt värdefullt för dem att de hade fått tagit den tid de behövde på sig till att tala om deras situation. Så gott som alla i gruppen uttryckte också att de hade känt att de kunde lita på bemannaren vilket gjorde att de kände stöd i sin situation.

På samma sätt uttryckte många bemannare under den andra intervjun att de kände sig väldigt nöjda över de många direkta kommentarer från personer som ringt in om att de var nöjda med samtalet. Ett antal av bemannarna uttryckte även att de fått en ökad insikt i vilken utsträckning de äldre upplevde ensamhet och detta som ett direkt resultat av arbetet på IC. De uttryckte också att det var en utmaning att möta de anhörigvårdare som varje dag strävade efter att kombinera vårdandet av en äldre närstående med att ta hand om sin egen familj och sköta sitt yrkesliv.

Som tidigare nämnts ville många av personerna i telefonuppföljningen att IC skulle följa upp deras respektive situation genom att ge ett mer direkt psykosocialt stöd över tid. Detta genom att ringa upp de äldre, besöka dem i deras eget hem eller genom att organisera stödgrupper. Tillsammans med att tillhandahålla ett psykosocialt stöd, uttryckte ett antal av personerna i telefonuppföljningen ett behov av praktisk hjälp från IC till exempel stöd med att ordna tjänster som städning och trädgårdsarbete. Men också genom att direkt sätt engagera sig inom områden som komplexa familjekonflikter eller enskilda överklaganden.

## Har IC förbättrat samverkan mellan vård- och omsorgspersonal och frivilligorganisationer?

Det kan dessutom uppmärksammas att IC har underlättat kommunikationen mellan vård- och omsorgspersonal inom äldreomsorgen och frivilligorganisationer. Detta nämndes av ett flertal av de som deltog i uppföljningsintervjuerna och de gav också uttryck för att de tyckte att blandningen av frivilliga och anställda var fördelaktig. De uppskattade också de frivilligas praktiska kunskaper och



förankring i samhället. Ett flertal av bemannarna, såväl anställda som frivilliga, beskrev att de hade lärt sig mycket om varandra tack vare att de hade arbetat tillsammans. Som följd av detta beskrev många av de anställda bemannarna att de hade fått en ökad medvetenhet om vilken värdefull roll frivilligorganisationerna spelar i vårt samhälle.

Mot bakgrund av de forskningsfynd som gjorts kan särskild uppmärksamhet riktas mot möjligheterna för lokala frivilligorganisationer att tjäna som en mer direkt källa till stöd för äldre personer och deras familjer vad gäller såväl känslomässigt som praktiskt stöd. Detta kan bestå i till exempel telefonstöd, besöksverksamhet, lokala stödgrupper och diverse praktisk hjälp. Några av de i referensgruppen som representerade lokala pensionärsföreningar förslög också att de skulle kunna agera som ombudsmän och därigenom hjälpa medborgarna med uppdrag som att exempelvis fylla i blanketter för ansökan om olika samhälleliga förmåner.

När det gäller balansen mellan de roller offentlig myndigheter kontra frivilligorganisationerna har menar Johansson (2000) att detta är ett känsligt ämne i Sverige. Detta mot bakgrund av att myndigheterna historiskt sett har haft det huvudsakliga ansvaret som försörjare av olika sorters service och tjänster. Han redovisar att det för tillfället finns en tveksamhet i Sverige inför risken att det offentligas roll som vård- och omsorgsgivare ska urholkas i förhållande till frivilligorganisationerna och deras engagemang i vård- och omsorgen för äldre. Han menar vidare att utmaningen inför framtiden ligger i att koncentrera sig på de sätt som frivilligorganisationer och statliga vård- och omsorgsgivare skulle kunna arbeta tillsammans på för att, med optimal effekt, kunna förbättra vårdkvaliteten för äldre personer och deras familjer.

Man skulle kunna säga att IC är delaktig i denna process, med dialoger och diskussioner mellan å ena sida vårdgivare inom äldreomsorgen och å andra sida frivilligorganisationer på ett lokalt plan i Sjuhärad. IC har också gett de äldre och närstående en arena där de kan ge uttryck för sina uppfattningar om och upplevelser av de äldres situation i samhället.

## Rekommendationer

Av resultaten framkommer att det finns ett stort behov av information, råd och stöd till såväl de äldre som deras närstående, vilket alla involverade i verksamheten vid IC är eniga om. De framstår också tydligt att det finns behov av en verksamhet som kan erbjuda denna service. Frivilliga kan medverka på ett mycket betydelsefullt sätt för att tillsammans med anställda inom vård och omsorg erbjuda en god reell kompetensen.

Mot bakgrund av detta och de synpunkter som framkommit från de äldre och närstående, bemannare, projektgrupp, referensgrupp och sakkunniggrupp vill vi rekommendera att IC vidareutvecklas eller att en liknande service utvecklas. Det bör vara en bred service som:



- **är lätt att få tillgång till** - vilket bland annat innebär att den erbjuder flera olika sätt för användarna att ta kontakt och att den finns tillgänglig på mer än kontorstid,
- **användarna har råd med** - vilket bland annat innebär att de användare som önskar utnyttja servicen kan göra det utan kostnader, till exempel ska samtalen vara gratis. Dessutom att vård och omsorgsgivarna har råd att erbjuda servicen, vilket bland annat kan åstadkommas genom samarbete mellan kommunerna i Sjuhärad och frivilligorganisationerna för att klara frågor som kompetens och anonymitet,
- **passar användarnas behov** - vilket innebär att den kan erbjuda anonymitet, samtal med personer som har god allmän kompetens och som är goda samtalspartners och kan hjälpa till med olika frågeställningar och service såsom kontinuerliga uppföljningssamtal och mera praktiskt stöd för den enskilde,
- **är tillgänglig** - vilket innebär att den är öppen för både äldre och deras närstående med möjlighet att kommunicera på olika språk,
- **är känd av alla** - vilket bland annat innebär att det krävs omfattande kontinuerliga marknadsföringsinsatser av såväl kommunerna som frivilligorganisationerna och att det görs till en integrerad del av den service som erbjuds i samhället,
- **är en service i partnerskap** - vilket innebär att frivilligas medverkan

ses som betydelsefull och att de inom ramen för detta samarbete ges ett reellt inflytande, en plattform för frivilligarbete och möjlighet att vidareutveckla service som lokala stödgrupper inom särskilda områden och uppsökande verksamhet för de personer som är i behov av detta.

## **Tack**

Ett stort tack till Socialdepartementet och ÄldreVäst Sjuhärad och dess partners som gjort det möjligt för oss att genomföra detta projekt. Ett särskilt stort tack till de äldre och närstående som medverkat vid intervjuer och till frivilliga och frivilligorganisationer som deltagit i utvecklings- och utvärderingsarbetet, liksom till personal inom vård och omsorg som på olika sätt varit involverade i arbetet.

Ett stort tack till Anna-Karin Johansson och Eva Sennemark som har genomfört intervjuer och hjälpt till att analysera och dokumentera resultaten, Sylvia Korsell som bistått med handledning till våra bemannare och till Ingela Andersson och Monika Björklund vilka i sin studieuppgift medverkat vid utvärderingen av Informationscentrums webbplats.

## REFERENSER

Andersson, B-A et al, *Tillgång och inställning till datorer och Internet bland äldre i Sjuhärad* (in press). Delrapport i rapportserien *Äldres hälsa och levnadsvillkor*, ÄldreVäst Sjuhärad

Andersson, I., Björklund, M., (2002). *Viktiga aspekter för att skapa användbarhet på webbplatser riktade till äldre*, Vård och omsorgsinformatik, Fördjupningsnivå 1, Uppsats 10 p, VOIDO 99, Högskolan i Borås, Institutionen för Vårdvetenskap

Andersson, N-B., Hanson, E., Magnusson, L., (2002). *Views of family carers and older people of information technology*, Br J Nurs 11:827-831

Archbold, PG., Stewart, BJ., Miller, LL., et al, (1995). *The PREP system of nursing interventions: a pilot test with families caring for older members*. Res Nurs Health 18:3-16

Cullen, K, Rauhala-Hayes, M, Dolphin, C & Clarkin, N., (1998). *The promise of the Information Society*. STAKES, National Research and Development Centre for Welfare and Health. Jyväskylä: Gummerus Printing

Dumas, J.S., Redish, J.C., (1999). *A Practical Guide to Usability testing*. Portland: Intellect books.

Gant, R., Walford, N., (1998). *Telecommunications and disabled people: a rural perspective*. Health and Place 4(3):245-63

Harrke, R., King R., (1999). *Supporting caregivers by teleconference*. Continuum Spring: 17-18

Hanson, E.J., Tetley, J. & Clarke, A., (1999). *A multimedia intervention to support family caregivers*. The Gerontologist 39(6), 736-741.

Holm, K (2002). *Informationscentrum webbplats – utveckling av en användbar databasdriven webbplats med användarna i fokus. Ett delprojekt i Informationscentrum för äldre och deras närstående*. ÄldreVäst Sjuhärad

Johansson, L., (2001). *Recent developments in caregivers support in Sweden*, Gerontology 17th World Congress of the International Association of Gerontology 47(1), 133.

Keady, J., Gilliard, J., Evers, C., Milton, S., (1999). *The DIAL-log study 1: profiling the experience of people with dementia*, Br J Nurs 8(6):387-93

Landstingsförbundet (2002). *ETT nummer till sjukvårdsupplysningen, Delrapport från utredningen om nationellt samordnad sjukvårdsupplysning*, Landstingsförbundet, Stockholm

Magnusson, L., Andersson, B-A., (2002). *Låt forskningen arbeta för Dig! Projektprogram för vidareutveckling av ÄldreVäst Sjuhärad under 2003 – 2004*. ÄldreVäst Sjuhärad

Magnusson L., Hanson E. och Nolan M., (2002). *Assisting carers using the ACTION model for working with family carers*. Br J Nurs 11(11), 759-763.

Magnusson L., Hanson E., Berthold H., Andersson B. Erberg F., Svensson P. och Johansson I., (2001). *Stöd till äldre och deras familjer via IT - utveckling av ACTION-tjänsten i partnerskap med användarna*, Vård 4, 24-30.

Magnusson, L., Hanson, E., Berthold, H., Nolan, M., and Andersson, B-A., (2001). *Working with Older People: The Äldre Väst Sjuhärad Model*. Quality in Ageing Journal, 2(2), 32-38.

Molich, R. (2002). *Webdesign med fokus på användbarhet*. Lund: Studentlitteratur.

Nielsen, J. (2001). *Användbar Webbdesign*, Stockholm: Liber AB.

O’Cathain, A., Munro, JF., Nicholl, JP., Knowles, E., (2000). *Impact of HNS Direct? Postal survey of callers*. Br Med J 320:1035

Paciello, M. G. (2000). *Web Acessibility for people with Disabilities*. Lawrence: CMP Books.

Poulson, D., Ashby, M. & Richardson, S. (Eds.) (1996). *USERfit. A practical handbook on user-centered design for assistive technology*, Brussels-Luxembourg: ECSC-EC-EAEC.

Regeringens proposition 1997/1998:113. *Nationell handlingsplan för äldrepolitiken*, Socialdepartementet, Stockholm

SIKA (Statens Institut för transport och KommunikationsAnalys (2002). *Fakta om informations- och kommunikationsteknik i Sverige 2002*. SIKA, Stockholm

Socialstyrelsen (2002). *Svar Direkt Telefonupplysningsverksamhet för äldre*, Socialstyrelsen 2002-114-42, Stockholm

Socialstyrelsen (2002). *Vart bär det hän – är det frivilligt? Rapport från Socialstyrelsen årliga konferens om den sociala sektorn*, Socialstyrelsen 2002-117-2, Stockholm

Statskontoret (2002). *Att ta reda på vad folket tycker, En pilotundersökning om medborgarnas syn på offentlig förvaltning*, Resultatbilaga, Statskontoret 2002:12, Stockholm

# BILAGOR

## Bilaga 1 Förteckning deltagare

### Sakkunniggrupp

Per-Anders Hultén	Psykiater	Södra Älvsborgs Sjukhus
Conny Johansson	Universitetsadjunkt	Högskolan Borås
Kicki Sturesson	Biståndsbedömare	Ulricehamns kommun
Vera Svensson	Verksamhetschef inom ÄHO	Borås kommun, kd Fristad

### **Referensgrupp**

Margareta Hammarberg	Bollebygds kommun
Katarina Andersson, ersättare; Irene Andersson	Borås kommun
Ingrid Johansson, ersättare; Maria Grönberg, Tuula Nyholm	Marks kommun
Britt-Marie Uddén	Svenljunga kommun
Leni Johansson	Tranemo kommun
Ulla-Lena Wistberg	Ulricehamns kommun
Eva Idh, ersättare NN	Telia Partner AB
Britta Henriksson	Primärvården
Inga Ericson	Södra Älvsborgs Sjukhus
Naima Wahlbäck	PRO
Sven-Olle Apelqvist	SPF
Ulla Olander	Röda Korset
Marianne Gustafson	Borås Besöksverksamhet
Kerstin Edman	Borås Demensförening

### **Projektgrupp**

Kerstin Holm	Informatikhandläggare
Ritva Lidskog	Projektsamordnare
Elizabet Hanson	Forskningsledare
Bengt-Arne Andersson	Projektansvarig



## **Bilaga 2 Policy/riktlinjer vid Informationscentrum**

Riktlinjerna förankras hos intressenterna vilket innebär avstämning med berörda grupper

**Målsättningen** för Informationscentrum är att:

- erbjuda ökad tillgänglighet till information, råd och stöd
- ge äldre och närstående möjlighet till en ökad service i samhället
- stödja utvecklingen av sociala relationer och nätverk
- målgruppen är i första hand äldre över 65 år inom Sjuhäradsbygden och deras närstående
- informationen och stödet ska vara lättillgänglig och samladsamt i möjligaste mån anpassad efter funktionshandikapp
- utformning och innehåll i Informationscentrum måste i vissa avseende ta hänsyn till eventuella språkmässiga hinder

Informationscentrum är ett komplement till kommunernas och Västra Götalandsregionens ordinarie verksamheter. Inom följande områden kan frågeställningar finnas;

- den enskildes rättigheter, sociala frågeställningar och informationsvägar
- utbud och organiserandet av vård och omsorg
- sociala och kulturella aktiviteter inom Sjuhäradsbygden
- förmedla kontakter till frivilligorganisationer och andra instanser

### ***Ansvarsområden***

Informationscentrum regleras inte under något tillämpligt lagrum från Socialtjänstlagen (SOL) eller Hälso- och sjukvårdslagen (HSL)

### ***Riktlinjer***

- vi dokumenterar inte identifierbar information och den sökande kan vända sig till oss och vara anonym. Alla som bemannar vid centrat har en moralisk tystnadsplikt
- vi visar alltid engagemang och förståelse för den sökande
- vi arbetar för att skapa en relation i mötet som inger förtroende och tillit genom att förmedla förståelse, vara lyhörd och visa respekt

- kan inte direkta svar/råd eller motsvarande lämnas, ska vi ändå genom ett gott bemötande, vägleda inför fortsättningen. Kan ske genom att:
  - hänvisa till annan och till rätt instans, ibland via treparts samtal
  - be att få återkomma senare med kompletterande information
- vi kan inte lova, eller erbjuda, något som inte är direkt överenskommet med andra verksamheter. Vi upplyser om lagstiftning/regelverk/motsvarande men betonar den enskilda prövningen och myndighetsutövningen för olika ärenden
- vi ger ingen sjukvårdsupplysning men hänvisar till rätt instans, ger utförlig information
- sökande erbjuds skriftlig information/material om sådan önskas och när tillgång till Internet saknas
- vid kontinuerligt återkommande samtal som uttrycker behov av återkommande psykosocialt stöd ska aktivt andra kanaler och kontaktnät eftersökas och erbjudas. Möjligheten att kontakta frivilligorganisationer används aktivt

### ***Utbildnings- och kvalitetsaspekter***

- all information, och länkar till andra, som finns på egen webbplats ska kvalitetsgranskas genom en tvärprofessionell sakkunniggrupp
- alla som bemannar ska genomgå utbildningsinsatser motsvarande erbjudet utbildningsprogram (ämneskunskap och teknikanvändning) alternativt kunna uppvisa annan motsvarande reell kompetens
- alla erbjuds fortlöpande utbildningsinsatser inom ämnesområden som bedöms lämpliga för verksamheten
- alla erbjuds kontinuerlig handledning i aspekter av framförallt bemötande och hantering av svåra samtal
- det är av vikt att bemannare förmedlar och sprider kunskap sinsemellan

## ***Utdrag ur; Rutiner/riktlinjer för arbetsmiljöfrågor och samordningsansvar***

### Samordningsansvar för arbetsmiljöfrågor

ÄldreVäst Sjuhärad bedriver FoU-projektet Informationscentrum för äldre och deras närstående. Projektet bedrivs under tiden 2001-01-01 – 2002-06-30. Samverkanspartners är kommunerna Bollebygd, Borås, Mark, Svenljunga, Tranemo och Ulricehamn samt Västra Götalandsregionen. Parterna bidrar med vård- och omsorgspersonal vilka utgör bemanningen av Informationscentrum, samt medverkan i FoU arbete. Arbetsgivaransvaret för bemannarna åvilar respektive samverkanspartner.

Enligt AML 3 kap §6 anges att en samordningsansvarig för arbetsmiljöfrågor skall utses om verksamhet bedrivs av flera uppdragsgivare. Samordningsansvarig vid ÄldreVäst Sjuhärads Informationscentrum för äldre, är projektsamordnaren.

### Bilaga 3 Förteckning över marknadsföringsinsatser

Se också *Aktivitetslistan*

- TV; reklaminslag TV4 Jönköping/Borås som kördes under v 35-36 2001
- Vykort, A5, till alla hushåll, 84.600 hushåll i Sjuhäradsbygden vid två tillfällen
- Broschyrutskick, riktat till vård- och omsorgsgivare, frivillig- och intresseorganisationer och enskilda befattningshavare. Upprepat vid några tillfällen.
- Lokalradio, Radio 7; En intervju samt medverkan vid två tillfällen, 011106 och 011204, i den månatliga "Äldrekontakten" i Konsultbyrån.  
Intervju Radio 7, Finskspråkiga programmet, 020124 och 020522
- Intervju Marks finska lokalradio, 020525
- Tidningsannonser, Svenljunga-Tranemo tidning, Ulricehamns Tidning, Borås Tidning, Annonsmarkna'n Bollebygd och Markbladet. Återkommande annonsering.
- Tre artiklar i Borås Tidning och en i Ulricehamns Tidning och Markbladet.
- Artiklar i tidskriften *Äldre i centrum*, 1/2002, och *FoU för Äldre*", engångstidskrift samt *Social omsorg*, 3-4 2002.
- Information (länkning) på de flesta av kommunernas och kommundelars hemsidor och Södra Älvsborgs Sjukhus intranät samt artiklar i kommunernas information till medborgarna och personal.
- Allehanda besök hos partners inkluderande vid ett antal informationstillfällen.
- Kommunala initiativ; äldresäkerhetsdagar, öppet hus, äldredagar, pensionärsråd m.m.
- Information på bred front (ett otal möten) till så många frivilliga/intresseorganisationer som möjligt
- Information i anslutning till ÄldreVäst Sjuhärad ordinarie aktiviteter, t ex konferenser och studiebesök
- Presentationer på konferenser; två regionala konferenser där Socialstyrelsen önskat medverkan från IC samt vid två nätverksträffar med samma arrangör. Presentation vid FoU-träff i Växjö 14-15 maj och vid Socialstyrelsens *Idéforum* i Stockholm. Dessutom presentation vid internationell konferens; *Home Health Care Conference*, Göteborg.
- Produktion av en 6 min informationsfilm i samverkan med TV4 Jönköping/Borås
- Spridning av webbplatsens www-adress som använts i olika marknadsföringsinsatser

## Bilaga 4 Aktivitetslista januari 2000 – juni 2002

<b>Information och diskussion om Informationscentrum för äldre och närstående (IC)</b>	<b>Ort</b>	<b>Datum</b>	<b>Antal delt.</b>	<b>Deltagare</b>
Informationsmöte	Allaktivets- huset, finskt äldreboende	2002-06-04	20	Boende på äldreboendet
Marks finska lokalradio		2002-05-25		Finsktalande medborgare i Sjuhärad
Radio Sjuhärad, finskspråkigt program		2002-05-23		Finsktalande medborgare i Sjuhärad
Radio Sjuhärad, finskspråkigt program		2002-05-22		Finsktalande medborgare i Sjuhärad
Radio Sjuhärad, intervju på Informationscentrum Duvan		2002-05-21		Lyssnare i spridnings- området
Möte med Kommunförbundet	Kommunför- bundet Sjuhärads lokaler	2002-05-13	Ca 8 pers.	Kommunala och regionala represen- tanter
Markkontakten – kommunal informations- tidning till alla hushåll	Marks kommun		15000 hushåll	
Information på möte i samband med Anhörig 300		April 2002		Äldre, närstående och personal

KPR, Svenljunga	Lysjölid, Sexdrega	2002-04-25	11 (2 politiker)	Representanter från pensionärs- organisationer, politiker, tjänste- män,
Reumatikerföreningen, medlemsmöte	Sparrehus	2002-04-21	20	Medlemmar
Planeringsmöte Södra Älvsborgs Sjukhus. Tema: fterlevandestöd	Högskolan i Borås	2002-03-25	4	Representanter från SÄS och ÄVS
Personalmöte, kirurgmottagningen	Skene lasarett, kirurgmottagning personalrummet	2002-03-20	12	Personal
Personalmöte, vårdavd. 4	Skene lasarett, sjukvårdskansliet	2002-03-20	20	Personal
Personalmöte, vårdavd. 8	Skene lasarett, 8: ans personalrum	2002-03-20	18	Personal
Studiebesök från Norge	Högskolan i Borås	2002-03-19	4	
Personalmöte, medicinmottagningen	Skene lasarett, Blå hallen	2002-03-14	25	Personal
Idéforum 2002	Norra Latin, Stockholm	2002-03-06		Konferens- deltagare
Synskadades Förening, Svenljunga-Tranemo	Revesjö Församlingshem	2002-03-03	20	Medlemmar
Ledningsgruppens veckomöte	Marks kommun, socialkontoret	2002-02-25	7	Lednings- gruppens ledamöter
Studiebesök, Värmland	Hultahuset	2002-02-20	10	Landstings- anställda

Samverkansmöte, Finska föreningar	Duvan	2002-02-29	10	Representanter från finska föreningar i Sjuhärad
SPF Lugnets årsmöte	Sturegården	2002-02-11	115	Medlemmar
Möte med representanter från Anhörigrådet	Högskolan i Borås	2002-01-30	2	Två personer från Anhörigrådet
Samverkansmöte, Finska föreningar	Duvan	2002-01-28	10	Representanter från finska föreningar i Sjuhärad
Regionbibliotekens taltidning (reportage för taltidningen)		2002-01-24		
Radio Sjuhärad, finskspråkigt program		2002-01-24		Finsktalande medborgare i Sjuhärad
Taltidningen		2002-01-24		Synskadade
Marks Finska förening, pensionärssektionsmöte	Mark	2002-01-22	30	Medlemmar
Journalist Ditte Pettersson, reportage i tidningen Äldre i Centrum		2002-01-21		
Samverkansrådet, Röda Korset	Ulricehamn	2002-01-21	16	
Vykort till alla hushåll		2002-01-17	85000 hushåll	
Personalmöte, MAVA	Borås lasarett	2002-01-15	10	Personal

Information i kurs om vård vid demens	Borås Högskolan	2001-12-19	10	Studera
Medverkat i Radio Sjuhärad, programmet Konsultbyrå		2001-12-04		Radiolyssnare i Sjuhärad
Information med personal på Borås lasarett, MAVA, MI	Borås	2001-12-05	30	Personal
Presenterat IC på regional konferens Socialstyrelsen - Telefonupplysning för äldre	Göteborg	2001-11-21	170	Pensionärs och frivilligorg. och verksamhetsföreträdare
Information på konferens om anhörigstöd och frivilligverksamhet i Skene	Kunskapens Hus, Skene	2001-11-16	320	Anhöriga, äldre, förtroendevalda, frivilligorg. och personal.
Studiecirkel Anhörig 300	Ulricehamn	2001-11-13	7	
Information på Äldresäkerhetsdag i Dalsjöfors	Toarps Församlingshem	2001-11-08	25	Öppet för medborgarna i kommundelen
Presenterat IC på regional konferens Socialstyrelsen – Telefonupplysning för äldre	Växjö	2001-11-07	100	Pensionärs och frivilligorganisationer och verksamhetsföreträdare
Medverkat i Radio Sjuhärads programmet Konsultbyrå		2001-11-06		Radiolyssnare i Sjuhärad



Öppet hus, Demensföreningen	Sparrehus	2001-11-06	50-100	Förenings- medlemmar
Information på Afasiföreningen i Borås styrelsemöte	Borås Spinnaren	2001-11-05	10	Styrelse- medlemmar
Anhörig 300, stormöte	Parkgårdens äldreboende	2001-10-15	35	Äldre, närstående, personal
Primärvårdens distriktssköterskor	Vårdcentrum	2001-10-15	7	Sjuksköterskor i öppen hälso- och sjukvård
Informationsträff	Dalhem, Dalsjöfors	2001-10-04	Ca 100	
Information för biståndsbedömare i Borås	Borås	2001-10-03	4	Bistånds- bedömare
Information för biståndsbedömare i Borås	Borås	2001-09-24	5	Bistånds- bedömare
Sjöbodagarna	Sjöboklint	2001-09-14	192	Medborgare samt personal från kommun- del Sjöbo
Interjvu i lokalradion, Radio Sjuhärad		2001-09-13		Lyssnare i spridnings- området
SPR månadsmöte	Församlings- gården	2001-09-12	170	SPR- medlemmar
Vykort till alla hushåll	Borås	2001-09-10	85000 hushåll	
Information för studerande i kurs i palliativ vård	Borås, Björkängsgymn.	2001-08-29	10	Studerande på vårdgymnasiet

Reklamfilm om Informationscentrum i lokala TV4		2001-08-27- 2001-09-09		Tittare i spridningsområde
Information och diskussion om samverkan med Borås Besöksverksamhet, styrelsemöte	Borås, Duvan	2001-08-27	10	Styrelsemedlemmar
Anhörig 300, Ulricehamn	Ekerö, Gällstad	2001-08-07	24	Äldre, närstående, personal
Information på möte för familjerna i ACTION-projektet	Borås Högskolan	2001-06-15	30	Äldre och deras närstående
Ledningsgruppen, Äldreomsorgen	Nämndhuset	2001-06-14	25	Representanter från äldreomsorgerna
Anhöriggrupp	Hemma hos anhörig	2001-06-13	8	Anhörig, närstående
Information för personal på Borås lasarett, Biblioteket, AVC	Borås Lasarett	2001-06-11	3	Personal
Information för personal på Borås Las. Patient-service, sjukresor, KAVA	Borås Lasarett	2001-06-06	10	Personal
Samverkansråd, Röda Korset, Ulricehamn	Trädet	2001-06-05	18	
Referensgrupp Anhörig 300	Solrosens äldreboende	2001-06-05	30	

Anhörigkonferens	Pingstkyrkan, Ulricehamn	2001-05-22	50	Äldre, närstående, personal
Ulricehamns Tidning, reportage om Informationscentrum	Ulricehamn m omnejd	2001-05-17		Läsare i spridnings- området
Sjuhäradsbygdens Tidning, reportage om Informationscentrum	Sjuhärad	2001-05-03		Läsare i spridnings- området
KHR-referens- gruppsmöte	DHR-lokalen, Ulricehamn	2001-04-23	20	Representanter från handikapp- föreningar
Röda Korset, kretsmöte	Församlings- gården, Ulrice- hamn	2001-04-18	Ca 100	Medlemmar Röda Korset
Personalmöte, Klockarebo	Kinna	2001-04-04	20	Personal
"Harriets klubb" äldre damer	Handikappförening, hus Ulricehamn	2001-04-02	30	Äldre
Information och diskussion om samverkan på SPF:s distriktsmöte för styrelseledamöter i lokala föreningar	Rångedala Bygdegård	2001-04-19	75	Styrelse- ledamöter
Projekt Bro- bygget, Rehab- dagcenterpersonal		2001-03-29	20	Rehab- och dagcenter- personal
Information och diskussion om medverkan med olika frivilligorg.	Duvan	2001-03-27	20	Representanter för olika frivilligorg.

Öppet hus vid IC för boende och personal samt familjer i ACTION-projektet och larmpatrull	Borås Duvan	2001-03-20	45	äldre och deras närstående samt personal
Rehabpersonalmöte	Kaprifolen	2001-03-19	Ca 20	Rehabpersonal
Information vid SRF:s årsmöte	Borås Spinnaren	2001-03-07	75	Medlemmar i SRF
Information i kurs om telefonrådgivning	Borås Högskolan	2001-01-10	10	Studerande
Informerat på möten för diakonissor		2000-2001		Diakoner
Informerat på möten för präster och diakonissor		2000-2001		Präster och diakoner
Informerat på PRO-möte		2000-2001		Medlemmar i PRO
Informerat på möten för omsorgs-nämnden		2000-2001		Politiker och tjänstemän

---

## Bilaga 5 Förteckning över innehållsanalysen av telefonloggar

Samtalstyper	Nyckelområden	Allmänt om IC
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuell:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Information</li> <li>– Råd</li> <li>- Stöd/Aktivt lyssnande</li> </ul> </li> <li>• Blandad:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Information och Råd</li> <li>- Information och Stöd</li> <li>- Information, Råd och Stöd</li> <li>- Råd och Stöd</li> </ul> </li> <li>• Återupprigning:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Från den som ringer</li> <li>- Från bemannare</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Äldres vardagliga levnadssituation</li> <li>• Situationen för äldre i samhället</li> <li>• Begäran/önskemål om aktiviteter och/eller socialt stöd</li> <li>• Sociala rättigheter, juridiska frågor</li> <li>• Korttidsvård och avlastning</li> <li>• Boendialternativ, långsiktig vård och omsorg</li> <li>• Vård och omsorg; hälsoinformation</li> <li>• Vårdplanering</li> <li>• Demens</li> <li>• Oro för sjuka äldre närstående</li> <li>• Frågor om anhörigvård</li> <li>• Familjekonflikt</li> <li>• Klagomål</li> <li>• Andra viktiga samtal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vad handlar IC om?</li> <li>• Vad kan IC göra?</li> <li>• Kommentarer att den inringande var nöjd eller inte nöjd</li> <li>• Begäran om broschyrer</li> <li>• Begäran om att arbeta vid IC</li> <li>• Den inringande var troligen påverkad av alkohol</li> <li>• Samtal via bildtelefon</li> <li>• Samtal via texttelefon</li> <li>• Samtal från person som inte har svenska som första språk</li> </ul>

<i>Nyckelområden</i>	<b>Underkategorier</b>
<i>Äldres vardagliga levnadssituation</i>	Att klara sig hemma Vem kan kontaktas för hjälp & stöd
<i>Situationen för äldre i samhället</i>	Fördomsfulla åldersrelaterade attityder och metoder ”Ingen lyssnar” Brist på deltagande/intresserade tjänster
<i>Begäran/önskemål om aktiviteter och/eller socialt stöd</i>	Aktiviteter Socialt stöd Stöd vid smärtsamma förluster/dödsfall Att söka en partner
<i>Sociala rättigheter, juridiska frågor</i>	Kommunens bidragsregler och procedurer Andra ansvariga myndigheter Behovsbedömning/biståndsbedömning Långsiktig vård och omsorg Dagvård för människor med demens Boende och bidrag/förmåner Hemtjänster Städtjänster Trädgårdstjänster Färdtjänster
<i>Sociala rättigheter, juridiska frågor (forts)</i>	Larmtjänster, inkl kontakt med personal Hjälp och anpassning, träning God man Parkeringstillstånd Avslag beslut Olika kostnader
<i>Korttidsvård och avlastning</i>	Tillgängliga alternativ, kostnader Vem kan kontaktas
<i>Boendevalternativ. långtidsvård</i>	Tillgängligt urval Privata lägenheter Privat boende för personer med särskilda behov
<i>Vård och omsorg; hälsoinformation</i>	Vård och omsorgstjänster Hälsoråd Begäran om specialist fotvård

Vårdplanering	Vad det innebär? Oro för sjuk äldre närstående som kommer hem
Demens	Oro för äldre närstående med demens Tillgängliga tjänster och service
Oro för sjuka äldre närstående	Vem kan kontaktas om hjälp Hur kan vårdsituationen hanteras
Frågor om anhörigvård	Att vara en anhörigvårdare, och orka med/sköta egen familj Oro för äldre förälder, och som vårdar maken/makan Tillgängliga tjänster
Familjekonflikt	Vad kan göras, samtala om situationen
Klagomål	Situationen för äldre i samhället Sociala rättigheter, juridiska frågor Behovsbedömning/biståndsbedömning Långsiktig vård och omsorg Hemtjänster Städtjänst Färdtjänst Vård och omsorgstjänster Situation för anhörigvårdare Familjekonflikt
Andra viktiga samtal	Urval av olika omständigheter, begäran om vad som kan göras Urval av olika frågor om en mängd ämnen Olika kommentarer från den som ringde

## ABSTRACT

### **The ÄldreVäst Information Centre project for older people and their families in Sjuhärad, West Sweden**

The project commenced in the Spring of 2001 with national funding as well as additional funding from the ÄldreVäst Sjuhärad Research Centre. User representatives from local voluntary organisations for care for older people as well as health and social care professionals have actively participated in the work of the Information Centre. The purpose of the project has been:

- To increase the quality of everyday life as well as quality of care for older people and their families by enabling improved access to information and advice about a range of issues including health and social care issues such as the range of services and activities available.
- To make an active contribution to reducing social isolation that is prevalent amongst housebound older people and their family carers by creating opportunities for older people and their families to develop social support networks.
- To make an active contribution to decreasing anxiety and depression amongst older people and/or their families by offering psychosocial support as appropriate.

The service has been offered via a `multimedial` approach, consisting of the choice of a free telephone line open every day of the week between the hours of two and initially ten o'clock, as well as the use of videophone or web site with the possibility to send e-mails.

The ÄldreVäst Sjuhärad model for development and evaluation has been used during all stages of the project. As a result of this user focused approach, there has been active participation by the key stakeholders groups regarding the ongoing development and evaluation of the project. Namely, the callers to the Information Centre as well as the call operators that consisted of both voluntary as well as professional representatives. The evaluation has explored to what extent there has been opportunities for all involved to influence the research process and to have their voices heard. Also, if those involved have reached an increased awareness and/or understanding about their own situation and the situation for other groups involved. Third, whether it has enabled the key groups involved to identify areas for change and finally, to what extent the project has empowered older people and their families to take action to change their situation for the better.



Key elements within the project include the following:

- Interested volunteers from local voluntary organisations for care for older people were recruited and active working relationships were fostered with the organisations concerned during the project
- Interested and experienced personnel in health and social care for older people were recruited
- Education for the personnel was developed and implemented by the project administrator & technical co-ordinator and was positively evaluated by the call operators
- A working policy for the Information centre making explicit our ways of working was developed in co-operation with the project's reference and expert groups.
- A user-friendly web site with information of interest and relevance for older people and their families was developed in partnership with a range of older people who formed a local user group to advise about the content and 'look and feel' of the website.
- An extensive marketing campaign was carried out which included a range of media, including a television commercial, regular airing on local radio and a postcard delivered at two points in time to all households in Sjuhärad

Evaluation of the project included analysis of the telephone logging data as well as interviews with a number of consenting callers to the centre. Interviews were also carried out with the call operators and focus groups

were carried out with the reference and expert group members.

An analysis of the telephone logging data during the period from September 2001 to May 2002 revealed that women phoned more often than men, half of the callers were family members and most of the calls lasted longer than five minutes. The calls which often began as simple questions often turned out to be about questions of a more complex nature which required active listening on the part of the call operator.

#### **Key issues of concern- older people and their families**

- The situation of older people in society
- Loneliness
- The situation of family carers
- Lack of accessible and user friendly information and support
- The possibility to call anonymously
- Direct requests from older people themselves for a more active role to be played by the IC
- Information Centre
- A service like the IC is needed

Issues of concern to callers include the situation for older people in society in general, problems of social isolation and ensuing loneliness, the

situation of family carers and the lack of accessible and user friendly information and support. Most frequently asked questions have centred upon *welfare rights, requests for social activities and support, complaints and concerns about sick and frail older relatives.* .

At a follow-up interview, involving a range of consenting callers to the IC, many participants provided unsolicited positive feedback about the ways in which they had been treated by the call operators. The majority considered that they had had the time they felt they needed and they felt supported in their situation. Participants also emphasized the importance of being able to call anonymously and to speak with people who had knowledge of the issues affecting older people and their families, as well as those who shared similar personal experiences to their own. Furthermore, they commented on the importance of there being a service such as the Information Centre. A number of callers also wanted the Information Centre to play a more active support role by offering direct help.

#### **Key issues of concern - staff**

- The situation of older people in society
- Problems of social isolation
- Lack of accessible information and support

The experiences of the staff reflect the positive responses of the callers to the IC. In addition they explained how they were personally affected by the accounts of some of the callers. In particular, the intense feelings of isolation expressed by some of the older people that rang in to the centre. They also expressed that they have further developed their skills and knowledge. The professional call operators highlighted the experiences they had gained of working in partnership with the voluntary workers. They felt that this will greatly benefit them in their everyday work with older people and their families.

#### **Recommendations**

In the light of the views stated by older people and their families, voluntary representatives, health and social care staff, the project group, reference group and expert group, we would like to recommend the continuation and further development of the Information Centre. From our results we recommend that a responsive service for older people and their families should be a broad service that:

- is readily accessible
- is affordable for all users
- suits the users' needs
- is well-known locally
- is a service based on partnerships

**Period of the project**

1 January, 2001 – 31 January, 2003

Service open for the public

12 March, 2001 – currently continuing as a service in Mark municipality in Sjuhärad.

**Partial financing with support from Government stimulant resources** during 2000 – 2001.

**Project leaders:** Bengt-Arne Andersson and Lennart Magnusson, ÄldreVäst Sjuhärad, University College of Borås, Sweden.

**Academic lead:** Elizabeth Hanson, ÄldreVäst Sjuhärad

**Project co-ordinator:** Ritva Lidskog

**Technical co-ordinator:** Kerstin Holm

**Contact:** Bengt-Arne Andersson

E-mail: [bengt-arne.andersson@hb.se](mailto:bengt-arne.andersson@hb.se)

Phone: + 46 70 510 34 79

## ÄldreVäst Sjuhärad

ÄldreVäst Sjuhärad är ett kompetenscentrum för utveckling och forskning inom äldreområdet och startade 1999.

Målet för ÄldreVäst Sjuhärad är att bidra till ökad livskvalitet, ökad vård- och omsorgskvalitet och social delaktighet för äldre personer och deras närstående genom att:

- Stärka och utveckla samverkansformer över organisationsgränser
- Genomföra utvecklings- och forskningsprojekt med äldre och deras familjer
- Förnya och utveckla metoder och verksamhetsformer i vård och omsorg för äldre
- Sprida ÄldreVäst Sjuhärads forsknings- och utvecklingsresultat
- Bidra till kunskaps- och kompetensutveckling inom äldreområdet

De som står bakom ÄldreVäst Sjuhärad är kommunerna Bollebygd, Herrljunga, Mark, Svenljunga, Tranemo och Ulricehamn, Borås Stad, Västra Götalandsregionen samt Högskolan i Borås. Dessutom stöds verksamheten av Socialstyrelsen.

Verksamheten bedrivs i nära samverkan med intresse- och frivilligorganisationer inom äldreområdet.

ÄldreVäst Sjuhärad administreras av Högskolan i Borås och finns även lokaliserad i högskolans lokaler.

Läs mer om ÄldreVäst Sjuhärad på hemsidan [www.aldrevast.hb.se](http://www.aldrevast.hb.se). Där finns bland annat tidigare utgivna rapporter.

Mer om Högskolan i Borås finner ni på [www.hb.se](http://www.hb.se)

