

I SKUGGAN AV CORONAVIRUSET

En studie om förutsättningar för lärande
i hemtjänst under pandemins första år

KARIN JOHANSSON

MILJA RANUNG

Nestor FoU-centers skriftserie nr. 2:2022

FoU-rapport
Nestor FoU-center

2022

Nestor FoU-center ägs gemensamt av kommunerna Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nacka, Nykvarn, Nynäshamn, Salem, Södertälje, Tyresö och Värmdö kommuner samt Region Stockholm. Vi vill genom praktiktäna forskning och utveckling bidra till en god kvalitet inom vården och omsorgen om äldre människor.

Nestor FoU-center
Marinens väg 30, 136 40 Handen
Hemsida: www.nestorfou.se
tel: 08-777 99 16
e-post: adm@nestorfou.se

Rapporten kan laddas ner på
www.nestorfou.se

Nestor FoU-center 2022
ISSN-nummer: 1652-4608
ISBN-nummer: 978-91-85347-44-5
Nestors skriftserienummer 02/2022

Författare: Karin Johansson & Milja Ranung
Titel: I skuggan av coronaviruset - En studie om förutsättningar för lärande i hemtjänst under pandemins första år.

© Nestor FoU-center
Citera oss gärna, men ange källan.

Förord

Under tidig vår 2020 bröt en global pandemi ut. Det tidigare okända viruset och den sjukdom det bidrog till, fick namnet covid-19. Pandemin ställde stora krav på såväl människor som samhällsfunktioner över hela världen. Då äldre personer visade sig vara den största riskgruppen för att drabbas av allvarlig sjukdom och död, sågs det i många länder som extra viktigt att skydda den äldre befolkningen från viruset. Detta innebar att äldreomsorgen ställdes inför nya stora utmaningar. För hemtjänsten handlade det om att fortsätta kunna ge insatser utan att sprida smitta – varken till hemtjänsttagarna, till sig själv, sina kollegor eller sin familj.

Samma år, sommaren 2020, presenterades utredningen om en ny socialtjänstlag. Den kom med ett förslag att Socialtjänstens verksamheter *ska* arbeta utifrån vetenskap och beprövad erfarenhet. Detta ska-krav kommer, om det blir lag, troligen innebära förändringar i arbetssätt och strukturer för flera verksamheter, bland annat för hemtjänst. Under 2020 ser vi både i denna studie och i andra rapporter att den överskuggande uppgiften under pandemin var att hålla sig uppdaterad om nya riktlinjer kopplade till smittspridning och skyddsutrustning och att få dessa i bruk. Kan man tala om att det skett ett lärande under denna period med snabba beslut och ständig följsamhet till föränderliga riktlinjer? Ja, vi ser att det har varit en period av lärande både för chefer och medarbetare – med helt andra förutsättningar än tidigare – och vi tror att det finns lärdomar att dra av denna period, som verksamheter kan ta med sig in i den mer normala tiden. Denna rapport vill belysa några av dessa.

I denna studie har upplägg och insamling av data gjorts av Karin Högstedt (med. Master) Eva Karlsson (fil. dr) och Milja Ranung (med. mag.). Databearbetning och rapportskrivning har gjorts av Karin Johansson (fil. dr.) och Milja Ranung.

Eva Lindqvist, med. dr.
FoU- chef, Nestor FoU-center

Innehåll

Förord	3
Inledning	5
Utmaningar med lärande i Hemtjänst	5
Syfte	6
Metod	6
Resultat	7
En ny och ansträngd arbetssituation.....	7
Hantera informationsflödet	10
Att hantera kaos med lärande	12
Professionell kompetens som en förutsättning för lärande.....	13
Informella samtals betydelse för lärande blev tydligt när de uteblev	14
Lärande inför framtiden.....	14
Diskussion.....	16
Prioritering av ett icke-reflekterande lärande i en akut situation.....	16
Inställda fysiska mötena hindrar lärande genom informella samtal	17
Kontinuitet och formell kompetens – nödvändigt för en hemtjänst med god kvalitet....	17
Att skapa kreativa lösningar för lärande i en kaotisk situation	18
Referenser	19

Inledning

Äldreomsorg omfattar bland annat omsorg i särskilt boende och i ordinärt boende, det vill säga hemtjänst. Under pandemin publicerades en mängd rapporter, råd och rutiner från myndigheter, Socialstyrelsen och SKR (Sveriges kommuner och regioner), som riktade sig till medarbetare på särskilda boenden för äldre. Likaså fokuserade debatten om äldreomsorg i media till stor del på situationen på särskilda boenden. Hemtjänsten uppmärksammades inte i samma omfattning. Detta trots att det är betydligt fler äldre personer som har hemtjänst än som bor på särskilt boende. Statistik visar att nästan 259 000 personer i Sverige hade beviljad hemtjänst 2019 vilket utgör ungefär 16% av alla över 65 år (Socialstyrelsen 2020). Drygt 91 000 personer hade omsorg i särskilt boende. Mellan 2007 och 2019 har antalet personer 65 år eller äldre med hemtjänst ökat med nästan 37 500 personer medan antalet personer på särskilt boende minskat med 9 500 (Socialstyrelsen 2020). Detta beror till stor del på att tröskeln för att få plats på särskilt boende höjts, vilket leder till att personer som har hemtjänst är betydligt sjukare och har mer omfattande och komplexa omsorgsbehov än tidigare (Szebehely m.fl 2017; Socialstyrelsen 2015). Denna trend kan väntas fortsätta kommande decennier. Sammantaget med att antal och andel äldre personer ökar i Sverige betyder det att ett stort antal äldre personer kommer ha omsorgsinsatser i hemmet i framtiden. Trenden pekar också tydligt på att personer som har hemtjänst har behov av alltmer omfattande och komplexa insatser. Nestor ser det därför som viktigt att belysa förutsättningar för en god omsorg i ordinärt boende både under den speciella situation som Coronapandemin innebar, och inför framtiden. För en god omsorg är lärande i verksamheter och bland medarbetare viktigt (Drugge, 2003). I denna studie har vi valt att undersöka hur ett lärande skedde inom hemtjänsten, i den omvälvande situationen som Coronapandemin innebar, både för verksamheterna som helhet och för personer med olika yrken och befattningar.

Utmaningar med lärande i Hemtjänst

Redan före pandemin uttrycktes en stark politisk vilja att höja utbildningsnivån bland omsorgspersonal i äldreomsorgen både från regeringen (SOU 2019:20) och från Kommunalarbetarförbundet (Spånt Enbuske, 2018). Det har också påtalats att arbetsgivare inom äldreomsorgen har svårt att säkerställa att personalen får den fortbildning och det språkstöd de behöver för att kunna utföra sitt arbete (SOU 2020:80). Samtidigt är det väl dokumenterat att arbetssituationen för hemtjänstens medarbetare ofta är ansträngd. Det finns få möjligheter till reflektion (Alsterdal, 2011; Drugge, 2003; SOU 2019:20) och det saknas strukturer för att förmedla kunskap om de äldre personernas föränderliga behov och situation mellan kollegor (Högstedt & Johansson, 2021). Sammantaget är förutsättningarna för ett hållbart lärande begränsade. Möjligheterna till ett spontant kollegialt lärande i vardagen är begränsade för medarbetare inom hemtjänsten, eftersom de oftast arbetar ensamma. Ensamarbetet betyder också att man behöver kunna använda sitt professionella omdöme i stunden utan stöd av kollegor för att främja en god omsorg (Drugge, 2003; SOU 2019:20). Under pandemin behövde de dessutom använda sitt omdöme för att skydda både den äldre personen och sig själva från smitta. Därför blev det särskilt viktigt att hemtjänstmedarbetare hade kompetens och förutsättningar att kunna omsätta arbetsgruppens gemensamma kunskap och erfarenheter, både generella och relaterade till den specifika äldre personen, i situationer då

de mötte den äldre personen. Utredningen om en ny Socialtjänstlag föreslår att lagen innefattar att socialtjänstens verksamheter ska utgå från vetenskap och beprövad erfarenhet (SOU 2018:32, med titel *Ju förr desto bättre – vägar till en förebyggande socialtjänst*). Det ger ytterligare skäl till att se över förutsättningar för lärande i hemtjänsten.

Genom att presentera och diskutera de olika utmaningarna som hemtjänstverksamheter ställdes inför under pandemin, och vad de innebar för lärande i hemtjänstverksamheter som helhet och bland olika kategorier av medarbetare, hoppas vi kunna ge en bild av vad hemtjänstens verksamheter kan ta med sig framåt för att stärka sitt lärande på arbetsplatsen. Även om dessa lärdomar kommer ur en kristid är vår intention att de kunskaper och erfarenheter som gjorts under denna tid även kan bidra till ett lärande under normala förhållanden.

Syfte

Syftet med studien var att belysa förutsättningar för och hantering av lärande inom hemtjänsten under Coronapandemins första år.

Metod

Vi använde oss av en kombination av olika metoder för datainsamling om olika aktörers perspektiv på hur lärande hanterats under pandemin. De olika aktörer vi valde att inkludera var a) verksamhetsområdeschefer, dvs chefer med ett övergripande ansvar för privat respektive kommunal hemtjänst b) enhetschefer, det vill säga chefer som arbetar närmast medarbetarna inom såväl ordinärt boende som natt/larmgrupp samt c) medarbetare (undersköterskor/vårdbiträden) inom nämnda verksamheter.

I ett inledande skede ombads verksamhetsområdeschefer från Nestors samtliga ägarkommuner att fylla i en kort enkät med några sonderande frågor. Denna enkät besvarades av 9 kommuner. I enkäten ställdes avslutningsvis en fråga om intresse för fortsatt deltagande i studien och sex kommuner tackade ja till detta. En fördjupande enkät skickades till enhetschefer i de kommuner som ville fortsätta delta i studien. En annan enkät skickades till medarbetare vid kommunala och privata hemtjänstenheter inom aktuell kommun. Bland enhetschefer var det 29 personer som besvarade enkäten. Bland medarbetare var det 90 personer som besvarade enkäten. För att bevara deltagarnas anonymitet valde vi att inte ställa frågor som kunde röja inom vilken enhet de arbetade. Vår bedömning var att syftet med studien uppnåddes utan denna information.

Enkäterna innehöll både frågor med slutna svarsalternativ och öppna frågor. De öppna frågorna genererade många och innehållsrika svar och de delar av resultatet som rör medarbetares perspektiv är främst baserade på dessa.

Avslutningsvis genomfördes två digitala gruppintervjuer med enhetschefer från 2 kommuner.

Två projektledare från Nestor medverkade vid intervjuerna, varav en höll i intervjuerna och den andra huvudsakligen skötte ljudinspelningarna och förde anteckningar. Gruppintervjuerna utgick ifrån följande fem områden; information och kommunikation, rutiner, organisationens beredskap för lärande, individers beredskap för lärande och trygghet, och pågick ca 60-90 minuter. Utifrån ljudinspelningarna fördes noggranna anteckningar.

Material från de olika kategorierna deltagare sammanställdes först var för sig. Allt det sammanställda materialet analyserades därefter samlat, med en enkel innehållsanalys. Enkätsvaren och intervjuerna visade att, i den specifika situationen, präglad av Coronapandemin, handlade lärandet i stort sett helt och hållet om att hantera stora mängder information och att omvandla den i handling genom att skapa rutiner. I forskning kring lärande brukar inhämtning av information ses som en väldigt begränsad och grund form av lärande (Ellström, Ekholm och Ellström 2007; Jarvis 2012). I den väldigt speciella och ansträngda situation som hemtjänsten befann sig i under tiden som studien berör, var det detta lärande som prioriterades. Vi har därför valt att presentera informationsinhämtning och införandet av rutiner som lärande i resultatet.

Genom analysen blev det tydligt att de speciella förutsättningar som rådde under pandemin skapade en ny och ansträngd arbetssituation som satte ramarna för hur hemtjänstverksamheter hanterat utmaningar kopplade till kunskap och lärande. Dessa presenteras under rubriken *en ny och ansträngd arbetssituation*. Vi identifierade fem teman som belyser förutsättningar och hantering av lärande inom hemtjänsten, givet dessa ramar: *Hantera informationsflödet*, *Hantera kaos med lärande*, *Professionell kompetens som en förutsättning för lärande*, *Fysiska möten – viktigt för lärande*, och *Lärande inför framtiden*.

Resultat

En ny och ansträngd arbetssituation

”I början var det kaos, otydlig information, brist på hygienartiklar som vinylhandskar, förkläden, desinfektion och munskydd. För mycket personal i små utrymmen och få möjligheter att testa sig. Beredskapen var nära noll” (Svar på öppen fråga-Medarbetare)

Gruppintervjuerna med enhetschefer och svaren på de öppna frågorna i enkäterna till medarbetare visade på en förändrad arbetssituation som starkt påverkade förutsättningarna för lärande. Särskilt framträdande var att förutsättningar var relaterade till skyddsutrustning. Det handlade om avsaknaden av skyddsutrustning, svårigheter att använda skyddsutrustning när den fanns på plats och osäkerhet kring hur den skulle användas. Materialet visade också att det var utmanande att möta personer med till exempel demens eller hörselnedsättningar när

skyddsutrustningen skulle användas. Någon beskrev att dessa personer kunde ha svårt att uppfatta vad personalen sade med munskydd på och att de inte heller kunde läsa på andras läppar och se ansiktet.

En annan förutsättning som belystes både av medarbetare och av enhetschefer var att den stora sjukfrånvaron bland personalen som följde med restriktioner kring smittspridning, skapade ett akut läge av ansträngd bemanning. Detta från ett utgångsläge som var ansträngt redan innan pandemin. Fritextsvaren från medarbetare gav exempel på att schemat var pressat och arbetssätten blev också mer tidskrävande och ansträngda när skyddsutrustning behövde användas. Medarbetare beskriver hur svårt det var att hantera tvånget att använda skyddsutrustning, under hög stress och tidsbrist. En medarbetare skrev:

”Tidsbristen har varit påtaglig när vi måste skydda oss med alla visir, munskydd, förkläden, skoskydd, handsprit. Som sen ska tas av och på hos alla brukarna”.

För enhetscheferna innebar personalbristen att de behövde hitta vikarier vilket några beskrev som tidskrävande och något som skapade oro. Det var svårt att hitta kompetent personal och att upprätthålla kontinuitet för brukarna. En chef beskrev däremot att de hade ett väl fungerande system med ett bemanningscentrum där vikarierna kände verksamheten väl och att det varit en viktig resurs för att hantera situationen.

Enkätsvaren visade på att i denna ansträngda situation tyckte över 80% av medarbetarna att de haft ett bra stöd från sin chef och att det var lätt eller ganska lätt att få kontakt med chefen vid behov. Men det fanns också beskrivningar av att stödet och uppmuntran från chefen i en situation med stora krav, personalbrist och tunga arbetsdagar var lågt.

Oro för smitta fanns både bland de äldre personerna och bland medarbetare, och för enhetscheferna var det en utmaning att möta och hantera detta. En enhetschef uttryckte det på följande sätt:

”Svårt att hantera all denna oro, men jag vet inte hur vi hanterade, mer än att vi tog emot det. Ibland fick vi bara hålla med och ’laga efter läge’. Det var diskussioner varje dag, men vi lyssnade, tog emot det”

I gruppintervjuerna beskrev enhetscheferna att de hade en viktig roll när det gällde att bidra till att medarbetarna kunde hantera den kaotiska situationen. Restriktionerna kring smittspridning som uppmanade till hemarbete i så stor utsträckning som möjligt förändrade till viss del formerna för kontakt mellan enhetschefer och medarbetare, och även mellan chefer på olika nivåer. Hur chefer löste sin närvaro varierade. Till exempel beskrev en del att de fortsatte vara på plats fysiskt under kontorstid, eller under utökade tider. Andra avsatte bestämda regelbundna tider då de träffade sina medarbetare eller var nåbara per telefon, sms eller mail. De diskuterade att det var viktigt att fortsätta finnas i verksamheten fysiskt för att kunna stötta sina medarbetare

vid behov. En chef berättar att hen känt tveksamhet kring sin roll i att vara tillgänglig. Även om hen var nåbar undrade hen om medarbetarna faktiskt upplevde en tillgänglighet. Chefer beskrev hur svårt det kunde kännas att inte finnas tillgänglig för sina medarbetare på det sätt man brukade. En nattchef beskrev det så här:

”När vi fick direktiv att vi skulle jobba hemifrån så många som möjligt, det fanns liksom inte i min världsbild. Jag var på plats, jag kände jag kunde inte skicka ut min personal rakt in i elden och själv sitta hemma”.

Gruppintervjuerna med enhetscheferna visade på att ett gott stöd från högre chefer var av stort värde, men att innehåll och omfattning av stödet såg olika ut. En av enhetscheferna beskrev vad hen uppfattade som ett fungerande stöd:

”Vi har haft ett gott stöd. Ledning, MAS. Kanske för att vi jobbar i kommunen. Nära kontakt med beslutsfattare och fått information av samordningsgrupp med primärvården/regionen om hur läget varit. Bra stöd. Lite svårt i början, men när alla landat i det nya har vi fått bra stöd”.

En annan uttryckte att hen inte upplevt samma välfungerande stöd, utan önskade att de haft samma goda stöd från högre chefer i organisationen.

”Har känt oss lämnade många gånger åt att lösa situationerna ute på enheterna istället för ett mer övergripande omtag med ex personalförsörjning, rekrytering, ekonomiska frågor och utbildningsinsatser. Man behöver mer personer nära ute i driften, inte på håll, då det blir extremt högt tryck på de personer i driften som har nyckelfunktioner i administrativa och i chefsfrågor. När dessa personer är sjuka eller slutar har de som är kvar fått väldigt mycket att radda i.”

En ytterligare försvårande förutsättning som beskrevs var att de äldre personerna befann sig i en mer utsatt situation än vanligt. Utöver en allmän oro kopplad till smittspridningen, hade en del av hemtjänstanvändarna fått större sociala behov. En enhetschef beskrev att biståndsbedömarna inte hade någon förståelse för detta, utan sällan beviljade tid för en utökning av sådana insatser. En enhetschef uttryckte att ”Det blir väldigt sterilt för våra gamla”. Enhetscheferna beskrev att problem som missbruk, psykisk ohälsa och våld i nära relationer hade ökat bland hemtjänstanvändare. Det blev en extra utmaning för medarbetarna att hantera och det kunde också kräva mer kunskap. De äldres svårare situation påverkade medarbetarna känslomässigt. Det kan illustreras med ett svar på de öppna frågorna:

”Det svåra har varit att se så pass mycket sjuka sköra människor som behöver hjälp utav oss då de drabbats av Corona. Att [personer] man tyckt om så mycket har avlidit p.g.a denna hemska sjukdom”.

Sammantaget präglades förutsättningarna för lärande under den första tiden av pandemin av bristen på skyddsutrustning och otydligheter kring dess användning, hög sjukfrånvaro, oro för smitta och slutligen, att många av hemtjänsttagarna kände av konsekvenserna av den sociala isolering som kom med restriktionerna.

Hantera informationsflödet

Enkäter och intervjuer visade på att det stora flödet av information kring smittskydd, smittspridning och rekommendationer från olika aktörer som Folkhälsomyndigheten, Regeringen, regioner, kommuner, media och andra instanser, genererade ett lärande. Förutom kunskap om själva viruset, handlade lärandet för enhetscheferna främst om att hitta strategier att hantera denna information och att sammanställa och presentera den för medarbetare så att det också blev ett lärande för dem, och kunde omsättas i rutiner. För medarbetare handlade lärandet främst om att omsätta information i handling genom att följa nya rutiner för att stärka smittskyddet.

Enhetscheferna beskrev att deras uppdrag komplicerades av att riktlinjer och rekommendationer förändrades och uppdaterades konstant, i en situation som på många sätt upplevdes som kaotisk. För både chefer och medarbetare innebar det att de behövde kunna sälla och sortera bland informationsflödet.

Det fanns en dubbelhet i hur enhetscheferna beskrev informationsflödet. Å ena sidan beskrev de att de fick ta del av en enorm mängd information som det var svårt att hantera, försöka prioritera i, och förmedla till medarbetarna. Samtidigt berättade de att de i stor utsträckning fick ta reda på saker på egen hand och att de ibland fick kännedom om saker av en ren slump.

Det är svårt att utröna om deltagarna menade att svårigheterna att hantera information var kopplad till mängden information eller om det handlade mer om i vilken utsträckning den upplevdes som relevant. Det kan exemplifieras av ett citat från en enhetschef;

”Det har dimpt ner saker från myndighet, som man inte stämt av med verksamheterna hur det fungerar.”

Enhetschefer beskrev hur de snabbt lärde sig att läsa viktiga dokument och söka ut det mest relevanta, och hittade sätt att förmedla information till medarbetarna så att de så effektivt som möjligt kunde ta till sig och förstå nödvändig kunskap. Enhetscheferna lärde sig att sammanställa ”snabb och relevant” information i form av dokument och checklistor för att koncentrera och tillgängliggöra den stora mängd information som kom från olika instanser inom kommunen, exempelvis personalavdelning, biståndsenheten, via nyhetsbrev och MAS. Flertalet av enhetscheferna hade ordnat interna läraaktiviteter. Det vanligast förekommande var digitala webbutbildningar om basala hygienrutiner och användandet av skyddsutrustning. Även en

mängd andra utbildningar nämns, exempelvis om social dokumentation och om myndigheters rekommendationer om hur bemötande och omsorg om äldre personer med covid-19 bör gå till.

Enhetscheferna behövde också skapa förutsättningar för personalen att kunna ta del av nationella och/eller lokala webbutbildningar. Enhetscheferna beskrev det som en utmaning att det inte fanns tid och möjlighet för medarbetare att sätta sig ner och läsa igenom stora mängder text. En förklaring som nämndes var att medarbetare inom hemtjänsten vistas så korta stunder i sina lokaler. Förutsättningarna som cheferna skapade kunde handla om att ordna tillgång till lokaler och datorer eller att lägga in utbildningar i ordinarie schema. Ytterligare ett sätt var att chefer själva handledde medarbetare och gick igenom hygienrutiner och vikten av att använda skyddsutrustning. Sammantaget beskrev enhetscheferna att de behövde improvisera utifrån de förutsättningar som rådde, eftersom den beredskap som hade behövts saknades i den akuta situationen.

Det förekom att chefer beskrev att medarbetarna "tröttnar till slut på ny information och lappar på anslagstavlan". Det kunde då upplevas som svårt att motivera medarbetarna att ta del av all information som strömmade in. Det blev därför extra viktigt att sortera, som en av enhetscheferna uttryckte det; "Annars drunknar man lite i all text".

I gruppintervjuerna diskuterade cheferna vilket stöd de hade haft från andra aktörer i sitt lärande när det gällde informationsflödet. Enhetscheferna hade olika erfarenheter av hur det fungerat. Någon saknade samlad information från MASen, istället för att varje enskild verksamhet skulle hantera all ny information. En annan beskrev att de redan från början av pandemin hade ett nära samarbete med myndighet och utförare med regelbundna krismöten varje vecka med information från MAS ut till verksamheterna, som cheferna förde vidare till medarbetarna.

Svaren från medarbetare visade att flera av dem sökte relevant information på egen hand, från exempelvis Socialstyrelsens dokument och genom rapporter i media som komplement till utbildningarna som erbjöds. Den kunskap de fick förmedlade de till kollegor och även till cheferna. Därmed blev kommunikation bland kollegor och även mellan medarbetare och chefer, en viktig väg för lärande.

Vissa enhetschefer hade en stor tilltro till medarbetarnas förmåga och initiativ till att söka information. Till exempel beskrev en chef att medarbetarna "*söker den info de behöver, de har koll*". Andra såg brister i medarbetares förmåga att ta till sig information, till stor del kopplat till vilken utbildning medarbetarna hade.

Samtidigt som enhetscheferna beskrev att medarbetares motivation var hög när det gällde olika utbildningar, diskuterade de också att det kunde bli för mycket utbildningar och kurser och att det fanns en mättnad. En enhetschef uttryckte:

”Stimulansbidrag/äldreomsorgslyftet under pandemin som man kunnat ansöka om. Många har gjort webbutbildningar på nätet på fritiden (våga fråga, demens abc, covid, social dokumentation, lex Sarah, IBIC, nollvision, palliativ vård, mötas i musik, nutrition, hjälp hjärta och hjärna). Nu finns ett nytt bidrag, men personalen känner sig mättade med alla utbildningar och kurser. De behöver APT-möten och att kunna sitta ner och prata och bolla saker om specifika kunder, det är det de behöver nu.”

Cheferna såg det som positivt att fler rutiner relaterade till smittskydd började användas. Medarbetare upplevde också att arbetet underlättades då man följde Folkhälsomyndighetens rekommendationer och när det fanns tydliga handlingsplaner och stöd från kommunen.

Däremot beskrev medarbetare svårigheterna med att faktiskt få alla runt omkring sig att *följa* rutiner och riktlinjer och ha respekt för den allvarliga situationen och vikten av att följa reglerna. Likaså lyfte flera chefer att det var en utmaning att få alla medarbetare att arbeta på samma sätt och att det var påfrestande att hela tiden invänta besked om vilka arbetssätt som gällde och anpassa rutinerna efter det.

Att hantera kaos med lärande

Att Coronapandemin innebar en svår, många gånger kaotisk, arbetssituation var tydligt i materialet, men det visade också att kaoset kunde leda till ett lärande. I svaren på de öppna frågorna återkom medarbetare till att de i början av pandemin upplevde oro och rädsla i det dagliga arbetet, som skapades av de otydligheter som fanns, kring riktlinjer och restriktioner, hur smittan spreds samt vilken skyddsutrustning som skulle användas. Svaren beskrev att allt eftersom de fick utbildning och rutiner kring basala hygienrutiner, ökade känslan av trygghet.

Inledningsvis var kunskapen kring hur coronaviruset smittade oklar och föränderlig, vilket skapade en känsla av kaos. En medarbetare beskrev exempelvis svårigheten i att veta om munskydd var ett krav eller bara en rekommendation. En annan beskrev hur hen försökte prata med sin chef om att använda skyddsutrustning och munskydd men blev förbjuden att använda det.

Enkäten visar att de tillfrågade medarbetarna upplevde att de hade fått en större kunskap om hur man använder skyddsutrustning under året som gått. Ca 90 % angav att de hade god kunskap då de besvarade enkäten, och när de såg tillbaka på sin kunskap före pandemin uppgav ca 75 % att de även då hade haft god kunskap. Kunskap om basala hygienrutiner hade förändrats på liknande sätt men i mindre omfattning, från 86 % till 90 %. En medarbetare beskrev det som att pandemin blev som en ögonöppnare, då hen insåg hur lite hen kunde och vikten av att lära sig mer.

”Jag insåg att jag inte visste så mycket, så det är viktigt tycker jag att gå kurser, där man får teoretiska kunskaper. Denna kunskap kommer i alla fall vara till nytta på jobbet”.

Med en bättre förståelse för rutinerna ökade upplevelsen av trygghet ytterligare. En följd av den höjda kunskapen var att vikten av att alla på arbetsplatsen följde hygienrutinerna blev tydlig för medarbetarna. Det kunde leda till att de förmedlade kunskap inom arbetsgruppen och stärkte gruppens lärande genom att hjälpas åt och till exempel påminde varandra om att följa hygienrutiner. Samtidigt visade fritextsvaren, att den förhöjda kunskapen ledde till en stor frustration om inte alla medarbetare följde rutinerna. Det kunde handla om att vissa medarbetare valde att inte använda skyddsutrustningen för att det var krångligt och att det tog längre tid att utföra arbetsuppgifter med skyddsutrustning på.

Lärandet medarbetare emellan i det dagliga arbetet lyftes i gruppintervjuerna med chefer där de beskrev att medarbetarna stöttade varandra i att följa hygienrutiner och att de delade information med varandra. De beskrev också att den ökade kunskapen om till exempel hygienrutiner kunde leda till att någon blev en ”*minipolis*” som påtalade, för den aktuella kollegan eller chefen, om någon slarvat med rutinerna. De beskrev också att otryggheten bland medarbetarna minskade med ökad kunskap.

Professionell kompetens som en förutsättning för lärande

Återkommande i enkätensvaren från verksamhetsområdeschefer var att de uttryckte det som ett problem, att många medarbetare i hemtjänsten saknar medicinsk kompetens, eftersom de såg det som en förutsättning för att kunna ta till sig nya kunskaper, och att förstå vikten av att arbeta enligt de nya rutiner som kom med pandemin. Även enhetscheferna lyfte betydelsen av medicinsk kompetens och/eller undersköterskeutbildning. I en av gruppintervjuerna sa en av de deltagande cheferna:

“Man får en annan förståelse vid den här typen av händelse med medicinsk kunskap. Lättare att förstå sammanhang i den situation vi befinner oss i, tar tex till sig basala hygienrutiner på ett annat sätt. Man märker att de som inte gått utbildning ställer en annan sorts frågor”

Enligt enhetscheferna fanns det en stark motivation hos medarbetarna att vidareutbilda sig och studera till undersköterska både före och under pandemin. De lyfte vikten av att medarbetarna utbildade sig, men såg också de problem som det förde med sig. Dels påverkade det bemanningen negativt eftersom extrapersonal behövde kallas in. Det påverkade kontinuiteten, både inom arbetsgruppen, och för de äldre personerna som hade hemtjänst. Verksamheterna skulle möta kommunens krav dels på att upprätthålla kontinuitet hos brukarna, och dels på att öka antalet medarbetare med undersköterskeutbildning.

Ungefär hälften av de medarbetare som svarat på enkäten hade undersköterskeutbildning och flera studerade till undersköterska via satsningen omsorgslyftet då enkäten besvarades.

Informella samtals betydelse för lärande blev tydligt när de uteblev

Materialet visade att många fysiska möten i arbetsgrupperna togs bort, i enlighet med nationella rekommendationer för att minska smittspridning. Det blev då tydligt för både medarbetare och enhetschefer att fysiska möten hade betydelse för lärande i vardagen. Då verksamheterna ändrade rutiner för morgonmöten, fika och lunch, så att så lite som möjligt skedde i verksamhetens lokaler, förlorades de informella mötena och de vardagliga samtalen där bland annat information om de äldre personerna som inte ryms i dokumentationen förmedlades. Detta kunde inte ersättas av digital kommunikation menade både medarbetare och enhetschefer, vilket formulerades av en enhetschef:

”När man inte träffas i fikarummet och pratar om vad som händer etc. Där man kan ställa frågor, få information. Man missar saker när man inte har fysiska möten, spontana tankar osv, detaljer om saker som kanske inte kommer med i den sociala dokumentationen. Den här lilla kaffestunden. Det är mycket viktig information som försvinner när vi inte har den längre. Saker som tas upp i informella sammanhang, men också formella. Den tysta rapporten, den försvinner.”

Enhetscheferna uttryckte också att det var mycket lättare för alla medarbetare att komma till tals vid fysiska möten. Dock kommenterade en person att det varit svårt att hålla möten redan innan pandemin, på grund av tidsbrist och pressade scheman.

Några chefer menade också att flertalet medarbetare uppskattade de digitala mötena och kommer att vilja fortsätta med det. I fritextsvaren från medarbetare lyfts dock endast negativa konsekvenser av att fysiska möten ersatts med digitala.

Restriktioner för att minska smittspridningen innebar att hemtjänstens verksamheter till stor del övergick till att kommunicera genom digitala medel i stället för att träffas fysiskt. Flera chefer ansåg att det i början av pandemin fanns vissa svårigheter att kommunicera digitalt, men att det blev bättre med tiden, då alla blivit vana att arbeta på ett nytt sätt. Dock saknade både chefer och medarbetare att träffas fysiskt.

Lärande inför framtiden

I både fritextsvaren från medarbetare och i gruppintervjuerna med enhetschefer visade sig antydningar till att de såg att lärandet under pandemin skulle komma att fortleva i framtiden.

I gruppintervjuerna med enhetscheferna ställdes frågor kring hur det lärande som gjorts under pandemin kunde tas med i det fortsatta arbetet efter pandemin. Enhetscheferna gav inga tydliga svar kring detta, men resonerade kring olika saker som saknats under pandemin och hur de lärt sig att dessa behöver byggas upp och stärkas. Till exempel handlade det om att upprätta en tydlig och övergripande handlingsplan att använda om en liknande situation skulle uppstå igen.

En av enhetscheferna uttryckte att det skulle vara bra om all sjukvårdskompetens i kommunen samlas ihop för att man snabbt ska kunna hjälpas åt med det som behövs ute i verksamheterna, exempelvis handsprit, akutboxar och skyddsmaterial. En sådan samordning hade inte funnits under pandemin.

På en fråga från Nestors projektledare i gruppintervjuerna med enhetschefer, om hur man ska göra för att bibehålla de rutiner som uppfattats som bra presenterade deltagarna några förslag. En enhetschef sa att det kommer att vara viktigt att fortsätta peppa och prata om de positiva saker som tillkommit och att man ska försöka bevara dem, men konkretiserade inte det hela närmare. En annan enhetschef poängterade vikten av en bra introduktion för alla nyanställda. Ett förslag var att nya medarbetare ska skriva under på att de gått igenom alla rutiner muntligt och att de läst alla de dokument som behövs på arbetet. En enhetschef hade redan en upparbetad rutin för detta, där nyanställda får en länk till en digital utbildning om basala hygienrutiner som de ska göra innan de påbörjar sin tjänst.

I gruppintervjuerna lyfte enhetscheferna att alla medarbetare lärt sig mycket under pandemin och att det under perioden funnits en ökad vilja och motivation att lära sig, men de funderade över hur motivationen till lärande skulle kunna bibehållas. En enhetschef beskrev att det handlar om att använda de forum som finns, ex APT och medarbetarsamtal, och där fånga upp de förslag och trådar som kommer upp från arbetsgruppen. Enhetschefen lyfte att det då behöver avsättas tid för detta. Vissa enhetschefer hade en tilltro till att ny kunskap och rutiner skulle leva kvar efter pandemin, vilket kan illustreras med följande citat:

”Man brukar säga att om man gjort en sak 30 gånger så är det en rutin, nu har man gjort det kanske 3000 gånger! Rutinerna med ex handhygien har upprepats så extremt många gånger att de kommer att leva kvar under en lång tid. Rutinen har alltid funnits men följsamheten har tidigare varit tveksam, ex med sprit. Ta med sig sprit i handväskan, handhygien tror jag kommer sitta kvar länge”.

På den öppna frågan i enkäten kring hur medarbetare upplevde sina kunskaper i dag jämfört med vid pandemins början fanns flera svar som uttryckte att medarbetarna ändrat sitt förhållningssätt till sitt eget lärande, till exempel:

”Jag insåg att jag inte visste så mycket, så det är viktigt tycker jag att gå kurser, där man får teoretiska kunskaper. Denna kunskap kommer i alla fall vara till nytta på jobbet”.

Några svar pekade också på ändrat förhållningssätt till sina arbetsuppgifter.

"Jag känner mig med delaktig. Vågar ta mer ansvar när det blir en svår situation"

"Beredskap hur man hanterar olika situationer eller olika sjukdomar"

Ett av svaren pekade på ett lärande på en mer existentiell nivå

"Det som är bra med det hela är att man har kunnat lära sig väldigt mycket utav detta och kunna värdera sitt liv mycket mer".

Diskussion

I enlighet med de rapporter om situationen för äldreomsorgen under pandemin som publicerats av Ivo, Regeringen och SKR visade resultatet i den här studien på en ansträngd situation under pandemin, med brist på skyddsutrustning, oklarheter kring hur och om skyddsutrustning skulle användas och personalbrist. Publicerade rapporter belyser äldreomsorgen i stort, men de har främst haft fokus på särskilt boende. Vår studie belyser hur denna ansträngda situation kom till uttryck i hemtjänst, och hur den påverkade lärandet under pandemins första år.

Prioritering av ett icke-reflekterande lärande i en akut situation

Enligt en teori kring vuxnas lärande som presenterats av Jarvis (2012) sätts en lärandeprocess igång när individens upplevelser av en situation inte stämmer överens med egna tidigare erfarenheter. Här kan den oro som pandemin gav upphov till ses som en akut upplevelse av att tidigare erfarenheter inte räckte till för att hantera situationen, som ledde till en stark motivation till lärande, vilket resultatet antyder. Med detta perspektiv kan pandemin i sig ses som en lärandeprocess (Bjursell, 2020). Det lärande som var relevant i denna akuta situation handlade i första hand om att förändra beteende i enlighet med riktlinjer för rutiner för minskad smittspridning som förmedlades på olika sätt. Denna typ av lärande har beskrivits som ett icke-reflekterande, eller reproduktivt lärande (Ellström, Ekholm och Ellström 2007; Jarvis 2012). Det är rimligt att anta att det i den akuta situationen inte fanns utrymme för ett djupare, reflekterande och utvecklingsinriktat lärande (Ellström 2001), som fokuserar på underliggande koncept för handlingar, snarare än själva handlingen i sig (Bjursell, 2020). Den komplexa arbetssituationen som hemtjänst innebär kräver att medarbetare kan växla mellan att hantera rutinproblem och oförutsägbara situationer (Szebehely 1995). Det betyder att både ett reproduktivt, icke-reflekterande lärande och reflekterande utvecklingsinriktat lärande behövs för en god omsorg. För att det ska vara möjligt behöver det finnas en lärmiljö som stöder dessa två typer av lärande (Ellström, Ekholm och Ellström 2007). Resultatet i den här studien visar på att det under pandemin akut skapades strukturer för det repetitiva lärandet. Det kan vara värdefullt för hemtjänstverksamheter att ta med dessa strukturer i sin fortsatta praktik, samtidigt som det är viktigt att samtidigt utveckla strukturer för ett hållbart och reflekterande lärande. Det är dock väl känt att förutsättningarna för detta är begränsade i de villkor som

hemtjänstverksamheter och hemtjänstens medarbetare verkar under (Drugge, 2003; SOU 2019:20).

Inställda fysiska mötena hindrar lärande genom informella samtal

Att reflektion och kollegiala diskussioner är av stor betydelse för hållbart lärande och verksamhetsutveckling i vård- och omsorgssammanhang är väl etablerad kunskap inom pedagogik och organisationsforskning (Ellström, Ekholm och Ellström 2007; Granberg & Ohlsson, 2018). Det är rimligt att anta att det i den akuta situationen som pandemin innebar, varken fanns tid eller forum för ett djupare, reflekterande och mer hållbart lärande, som fokuserar på underliggande koncept för handlingar, snarare än själva handlingen i sig (Bjursell, 2020).

Resultatet visade att när möjligheten till informella möten mellan medarbetare minskade, som en del av ansträngningarna att minska smittspridningen, så försvann det vardagsintegrerade lärandet, som beskrevs vara av stor betydelse för att kunna ge en god omsorg till hemtjänstanvändare. Detta stämmer överens med forskning som visat på hur informella samtal kan bidra till kvaliteten i hemtjänsten och i arbetsmiljön (Drugge, 2003). Likaså visade Nestors rapport ”Hälsofrämjande hemtjänst” på vikten av informella samtal (Högstedt, Johansson & Nyholm, 2020). Det är väl känt att detta är viktigt i människovårdande yrken, men att det innebär en extra utmaning i hemtjänsten eftersom arbetet ofta sker ensamt (Drugge, 2003). Drugges avhandling visar bland annat att samtalens informella karaktär ger medarbetare möjlighet att bearbeta erfarenheter och testa värderingar, vilket bidrar till att minska medarbetares oro kring olika frågor. Detta kan beskrivas som ett lärande förhållningssätt (Drugge, 2003; Granberg & Olsson, 2018; SOU 2019:43).

Kontinuitet och formell kompetens – nödvändigt för en hemtjänst med god kvalitet

Resultatet i studien bekräftar bilden av att förutsättningarna för medarbetare i hemtjänsten att utöva sin yrkesroll på ett tillfredställande sätt ofta är begränsade (Alsterdal, 2011; Drugge, 2003; SOU 2019:20). Fackförbundet Ledarna genomförde i maj 2020 en nätbaserad enkätundersökning riktad till medlemmar i branschföreningen Ledarna inom vård och omsorg (Livo 2022). Enkäten innehöll frågor om hur covid-19 påverkat ledarskapet och verksamheten. Undersökningen visade att var tredje chef inom äldreomsorgen hade personal i sin arbetsgrupp som de inte ansåg uppfyllde de kompetenskrav som ställs under normala omständigheter. I vår studie beskrev verksamhetsområdescheferna medicinsk kunskap/undersköterskeutbildning som en förutsättning för att kunna ta till sig nya rutiner i denna tid med väldigt onormala omständigheter. Detta kan tolkas som att de såg att en sådan utbildning gav kunskap kring underliggande koncept för god omsorg som undersköterskor lättare kunde integrera nya riktlinjer i.

Resultatet visade på att det var en stor utmaning för enhetschefer att hantera bemanningen då sjukfrånvaron var hög, vilket också visas i rapporten Läget för ledarna (Vård och omsorgsanalys,

2021). Detta ledde till en låg kontinuitet både inom arbetsgruppen och för den enskilde äldre personen som har hemtjänst. Även innan pandemin har det uppmärksammats att hemtjänsten har svårt att upprätthålla kontinuitet, beroende på att det är svårt att rekrytera och behålla personal. Att fler människor vill arbeta i vården och omsorgen är avgörande för äldreomsorgen generellt (SOU 2021:52). Bristen på kontinuitet i personalgrupperna försvårar också för cheferna att stödja utvecklingen av goda omsorgsrelationer mellan personal och brukare, och det kan därmed påverka kvaliteten på den vård och omsorg som ges (Thelin & Wolmesjö 2014). Bristen på kontinuitet i hemtjänsten har också uppmärksammats i utredningen Fast omsorgskontakt (SOU 2020:70) som pekar på att det utifrån den äldre personens perspektiv behöver finnas en kontinuerlig kontakt med personal i hemtjänsten. Det är också rimligt att anta att bristen på kontinuitet gör det svårt för enhetschefer att stödja medarbetares lärande.

Att skapa kreativa lösningar för lärande i en kaotisk situation

Resultatet antyder såväl lojalitet som kreativitet hos chefer och medarbetare när det gällde att hantera den pågående krisen. Rapporter kring äldreomsorgen under Coronapandemin visar samtidigt att det funnits brister rörande ansvarsfördelningen vid ett utbrott av smittsam sjukdom (IVO 2021; SKR 2020; SOU 2020:80). Det rör bland annat otydligheter kring vem i organisationen som ska fatta beslut om proaktiva insatser för att förhindra smittspridning och vem som ansvarar för en god följsamhet till basala hygienrutiner. Oklarheter och otydlighet gällande ansvar leder till svårigheter att ”mobilisera” när situationen kräver det (Folkhälsomyndigheten 2020). Det är viktigt att lyfta att det kan finnas behov av lärande på flera nivåer inom de delar av organisationen som är kopplade till äldreomsorgen för att hemtjänst ska kunna ge ett gott stöd. Till exempel är biståndshandläggares beslut om insatser helt avgörande för hemtjänstens möjligheter att ge en god omsorg till äldre personer. Det är möjligt att de nya behov äldre personer fick i och med den sociala isoleringen, och som i några fall uppmärksammades av hemtjänstens medarbetare kunde ha mötts på ett mer förekommande sätt från biståndshandläggares sida, om de fått möjlighet att bygga kunskap inom området.

Vårt resultat visar att enhetschefer hade en viktig, men utmanande roll för att lärandet bland hemtjänstmedarbetarna skulle kunna ske i den kaotiska situationen som utbrottet av smittspridningen innebar. SKR har presenterat tio lärdomar om äldreomsorgen med anledning av covid-19 (SKR 2020). En av lärdomarna handlar om vikten av att arbeta med nära ledarskap och effektiv krisledning. SKR framhåller bland annat vikten av att chefer är tillgängliga och följer upp att personalen följer riktlinjer och rutiner. Det handlar bland annat om att som chef finnas tillgänglig för frågor och för att prioritera i det dagliga arbetet. Vissa verksamheter inrättade krisledningsgrupper med dagliga avstämningar (IVO 2021). Resultatet i vår studie visade på att enhetscheferna lade mycket tid, engagemang och kreativitet på att skapa sätt att stödja medarbetare att följa riktlinjer och rutiner kring smittskydd, och till att kunna vara ett stöd för medarbetarna i en kaotisk situation. Vi ser en potential i att aspekter av detta kreativa förhållningssätt kring problemlösning inom äldreomsorg tas med i verksamheterna i framtiden.

Studiens resultat antyder att ett kreativt och problemlösande förhållningssätt även fanns bland medarbetare som tagit fler initiativ än tidigare under den här perioden. Att öppna upp för en mer kreativ och lokal problemlösning kan kanske leda till en mer engagerande arbetsplats, som kan ge ett mer inspirerande och meningsfullt arbete. Men i linje med tidigare kunskap visar denna studie på att för en god kvalitet över tid förutsätts även att det kombineras med kontinuitet, formell kompetens och forum för formella och informella möten – både för informationsinhämtning och mer strukturerat lärande.

Referenser

- Alsterdal, L. (red). (2011). Omtankar. Praktisk kunskap i äldreomsorg. Södertörn studies in practical knowledge 5. Södertörns Högskola, Huddinge
- Bjursell, C. (2020). The COVID-19 pandemic as disjuncture: Lifelong learning in a context of fear. *International Review of Education* 66:673-689
- Drugge, C. (2003). Omsorgsinriktat lärande. En studie om lärande i hemtjänsten. Doktorsavhandling Luleå tekniska universitet.
- Ellström, E., Ekholm, B. & Ellström, P-E. (2007). Two types of learning environment. Enabling and constraining a study of care work. *Journal of workplace learning*. 20, 2 84-97
- Ellström, E., & Ekholm, B. (2001). Lärande i omsorgsarbete: en studie av hemtjänsten som lärandemiljö. Linköping: Linköpings universitet.
- Folkhälsomyndigheten (2020). Förslag till åtgärder inom vissa av socialtjänstens verksamheter vid smittspridning av covid-19. Återrapportering av regeringsuppdrag, ärendenummer 02934-2020.
- Granberg, O. & Ohlsson, J. (2018). Den lärande organisationen 2.0. Lund: Studentlitteratur.
- IVO (2021) Bidra till lärande under Coronapandemin och inför framtida utbrott.
- Jarvis, P. (2012). Learning from everyday life. *Human and social studies Research and Practice*. 1(1) 1-20
- Högstedt, K. och K. Johansson. (2021). Hälsofrämjande hemtjänst – en studie av hemtjänstens möjligheter att främja äldres hälsa i det dagliga arbetet och i samarbete med primärvårdsrehab. Nestor- FoU-center.
- LIVO (2022). Att leda sjukvård i en pandemi. En rapport från ledarna inom vård och omsorg.
- SKR (2020) Fakta om äldreomsorgen- i ljuset av en pandemi.
- Socialstyrelsen (2020). Statistik om äldre och personer med funktionsnedsättning efter regiform 2019. Art nr: 2020-3-6617.
- Socialstyrelsen (2015). Tillståndet och utvecklingen inom hälso-och sjukvård och socialtjänst. Lägesrapport 2015
- SOU 2018:32. Ju förr desto bättre – vägar till en förebyggande socialtjänst
- SOU 2019:20. Stärkt kompetens i vård och omsorg.
- SOU 2019:43. Med tillit följer bättre resultat – tillitsbaserad styrning och ledning i staten. Regeringen.
- SOU 2020:70. Fast omsorgskontakt i hemtjänsten.

- SOU 2020:80. Delbetänkande Coronakommissionen 2020
- SOU 2021:52. Vilja välja vård och omsorg – En hållbar kompetensförsörjning inom vård och omsorg om äldre.
- Spånt Enbuske, A. (2018). Utbildningsgapet. Kommunalarbetsförbundet.
- Szebehely, M. (1995), Vardagens organisering: Om vårdbiträden och gamla i hemtjänsten (The Organisation of Everyday Life: On Home Helpers and Elderly People in Sweden), Arkiv förlag, Lund
- Szebehely, M., Stranz, A. & Strandell, R. (2017). Vem ska arbeta i framtidens äldreomsorg? Arbetsrapport/Institutionen för socialt arbete, 2017:1. Stockholms universitet.
- Thelin & Wolmesjö (2014). Tid att leda En kunskapsöversikt om hur chefskap påverkar äldreomsorgens kvalitet. Vision
- Vård och omsorgsanalys (2021) Rapport 2021: 3 Läget för ledarna. Förutsättningar för ledarskapsutveckling i kommunal vård och omsorg.



Nestor FoU-center
Marinens väg 30, 136 40 Handen
www.nestorfou.se