

TJÄNSTEDESIGN PÅ DAGVERKSAMHETEN

Ett utvecklingsarbete tillsammans med gäster
och medarbetare vid en dagverksamhet
med inriktning social samvaro

EVA M. KARLSSON

Nestor FoU-centers skriftserie nr 3/2020

Nestor FoU-center ägs gemensamt av kommunerna Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nacka, Nykvarn, Nynäshamn, Salem, Södertälje, Tyresö och Värmdö kommuner samt Stockholms läns landsting. Vi vill genom praktisk 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

Nestor FoU-center 2020
ISBN: 9798-91-85347-34-6
ISSN: 1652-4608

Författare: Eva M. Karlsson
Titel: Tjänstedesign på dagverksamheten. Ett utvecklingsarbete tillsammans med gäster och medarbetare vid en dagverksamhet med inriktning social samvaro.

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

Förord

Nestor FoU-center har intentionen att i varje utvecklingsprojekt stärka de berörda äldres inflytande i såväl projektet i sig, som över de förändringar i de äldres vardag som kan ske till följd av projektet. För att leva upp till detta behöver vi pröva nya sätt för att identifiera och forma de berördas erfarenheter och idéer så att de går att arbeta vidare med. I det projekt som behandlas i denna rapport fick vi möjligheten att pröva en modell vid en dagverksamhet i en av Nestors ägarkommuner för att fånga de berörda äldres erfarenheter och åsikter. Modellen – tjänstedesign – är en utvecklingsprocess där man involverar användaren för att se till att de tjänster som tas fram fungerar och uppskattas av dem tjänsterna är till för. Genom detta arbete har Nestor fått ny kunskap som vi kommer att ta med oss i kommande projekt. Vi tackar dagverksamheten för detta.

Vi hoppas även att den deltagande dagverksamheten fick ett stöd i sitt förändringsarbete – som vi gärna följer vidare!

Eva Lindqvist
FoU-chef

Innehåll

Förord	3
Sammanfattning	5
Inledning	6
Bakgrund.....	6
Metod.....	7
Dagverksamheten.....	8
Lära känna dagverksamheten.....	10
Ringa in och undersöka	10
Sortering av material	17
Workshop med gäster – fokusera och ta fram idéer	20
Syfte och inledning av workshopen	20
Prioritering av områden	21
Idékläckning.....	22
Vad hände sedan?.....	26
Workshop med medarbetare	26
Några avslutande reflektioner	28
Referenser	29
Bilagor.....	30
Bilaga 1: Enkät gäster	30
Bilaga 2: Enkät personal	33
Bilaga 3: Mall med ifyllda upptäckter	35
Bilaga 4: 35 idéer från gäster och personal	40

Sammanfattning

Nestor FoU-center har genomfört ett utvecklingsarbete vid en dagverksamhet i en av sina ägarkommuner. I projektet har modellen tjänstedesign använts för att involvera gästerna i utvecklingsarbetet. De metoder som användes i arbetet var observationer, intervjuer samt enkäter.

10 möjliga utvecklingsområden, som formulerades som upptäckter, identifierades under arbetet:

- *Vi har upptäckt att flera av gästerna skulle vilja ha ut mer av den sociala samvaron och samtalen när de besöker dagverksamheten.*
- *Vi har upptäckt att det till stor del är medarbetarna som planerar och styr hur verksamheten ser ut på dagverksamheten.*
- *Vi har upptäckt att det finns idéer och önskningsar om olika aktiviteter hos gästerna som inte kommer fram.*
- *Vi har upptäckt att utevistelse är något som är viktigt för gästerna och som många skulle vilja ha mer av, kanske även på vintern.*
- *Vi har upptäckt att många av gästerna skulle vilja röra på sig mer än vad de gör på dagverksamheten.*
- *Vi har upptäckt att tidsutrymmet mellan olika aktiviteter kan upplevas som negativt av gästerna, som enbart en väntan på nästa aktivitet.*
- *Vi har upptäckt att flera av gästerna upplever att de inte har tillgång till de olika lokalerna på dagverksamheten.*
- *Vi har upptäckt att miljön och lokalerna på dagverksamheten inte alla är så trivsamma och funktionella.*
- *Vi har upptäckt att måltidssituationen kan upplevas som stressig av gästerna.*
- *Vi har upptäckt att fokus på aktiviteter på dagverksamheten ligger på gruppaktiviteter.*

Vid den workshop som genomfördes med sju gäster från dagverksamheten valdes gemensamt ett av dessa områden ut att arbeta vidare med, det som handlade om tidsutrymmet mellan olika aktiviteter som kunde upplevas som negativt av gästerna. Tillsammans diskuterades vad som var de egentliga problemen med dessa tidspausar. Diskussionerna kom till stor del att handla om att det finns olika önskningsar och behov hos gästerna, samtidigt som de befinner sig i samma rum. Avslutningsvis tog gruppen fram ett antal idéer för att lösa dessa problem. Idéerna sorterades in i kategorierna *uterum*, *befintliga rum* samt *nya rum*.

Idéerna överlämnades till chefen för dagverksamheten tillsammans annat material som använts eller producerats under utvecklingsarbetet. En workshop tillsammans med medarbetare genomfördes vid ett senare tillfälle, för att konkretisera vidareutveckla de idéer som tagits fram av gästerna. Under workshopen kom dock medarbetarna att utgå mer från sina egna idéer än gästernas idéer om vad som behövdes utvecklas på dagverksamheten.

Inledning

Under våren 2018 följde två projektledare, Eva Karlsson och Milja Ranung, från Nestor FoU-center^[1] verksamheten vid en dagverksamhet i en av Nestors ägarkommuner.^[2] Dagverksamhetens inriktning var social samvaro och verksamheten riktade sig till personer som inte hade en diagnosticerad demenssjukdom.³

Bakgrund

Vid Nestor finns en ambition att öka äldre personers inflytande i olika utvecklingsarbeten inom ägarorganisationerna. Som ett led i detta har flera projektledare vid Nestor genomgått en utbildning i tjänstedesign anordnad av SKR (Sveriges kommuner och regioner).^[4] För att ta tillvara på kunskaperna från utbildningen var det viktigt att också använda modellen i olika utvecklingsprojekt.

I möte med Nestors styrgrupp diskuterades frågan, och styrgruppen stödde ett förslag om att genomföra ett projekt utifrån modellen tjänstedesign, förslagsvis vid en dagverksamhet inom någon av Nestors ägarkommuner. Styrgruppsrepresentanterna ombads i samband med mötet att undersöka i sina respektive kommuner om det fanns någon eller några dagverksamheter som var intresserad av att delta i ett sådant utvecklingsarbete. Tre verksamheter i tre olika kommuner anmälde sitt intresse.

Cheferna vid de intresserade dagverksamheterna intervjuades och fick information om modellen tjänstedesign och hur arbetet var tänkt att genomföras. En av verksamheterna valdes ut att genomföra projektet i.. Skälet till att denna dagverksamhet valdes ut var att det var en fast grupp (inte blandad öppen och biståndsbedömd verksamhet), fanns en stor förändringsvilja hos chefen, lokalerna med olika utrymmen lämpade sig väl för intervjuer och workshops, ingen omorganisation eller liknande var på gång samt att det fanns en förståelse hos chefen vad projektet skulle innebära i form av tid och engagemang från verksamheten.

¹ Nestor FoU-center benämns härnäst som Nestor.

² Nestor ägs gemensamt av kommunerna Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nacka, Nykvarn, Nynäshamn, Salem, Södertälje, Tyresö och Värmdö, samt Region Stockholm (f.d. Stockholms läns landsting).

³ I den utvalda kommunen, liksom i många andra kommuner, finns speciella dagverksamheter som riktar sig till personer med en demenssjukdom.

⁴ SKR hette vid tiden för genomförandet av projektet SKL, Sveriges kommuner och landsting.

Metod

Utvecklingsarbetet vid dagverksamheten var inspirerat av modellen tjänstedesign, som är en modell för att involvera de användare som direkt berörs av ett förändringsarbete i den process som leder fram till förändring. Det finns ingen enhetlig beskrivning av tjänstedesign, istället kan modellen anpassas till olika former av verksamheter och modifieras utifrån situation och behov.

Arbetet vid den aktuella dagverksamheten utgick från den process som beskrivs i Innovationsguiden, ett innovationsstöd för offentlig sektor som bygger på tjänstedesign. Innovationsguiden tillhandahålls av SKR och beskriver processen som utvecklingsarbetet följer (Innovationsguiden 2020, SKL 2015). Vilka metoder för insamling och analys av data som används inom processen kan variera.

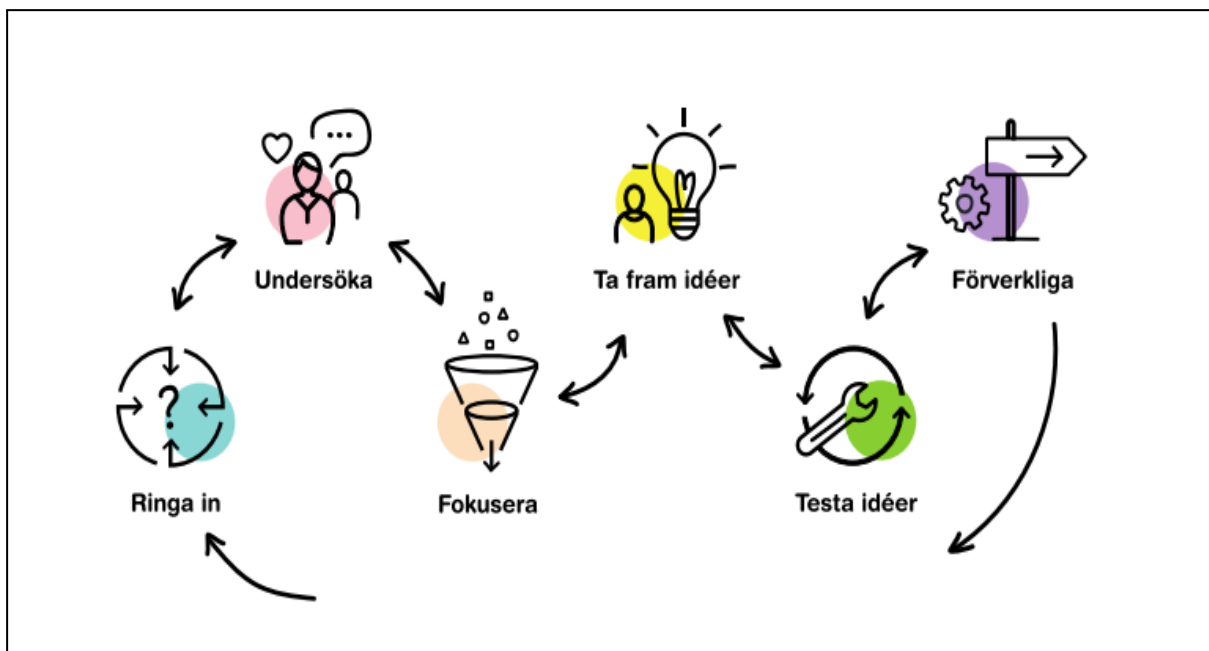


Bild 1: Skiss över modellen för tjänstedesign, hämtad från Innovationsguiden (<http://innovationsguiden.se>).

Datainsamling

För att få inblick i de processer som pågick på dagverksamheten, samt lära känna och förstå de gäster och medarbetare som vistades där, användes i första hand kvalitativa metoder som intervjuer och observationer. För att förstå händelser och människors agerande på ett djupare plan, behöver de också sättas in i ett sammanhang. Kvalitativa forskare gör därför vad språkvetaren Margot Ely benämner som "Djupdykningar i miljöer och sammanhang" (Ely 1993). Detta var något som projektledarna tog fasta på i det aktuella projektet. .

Inledningsvis ombads dock gäster och medarbetare besvara en enkät med frågor rörande dagverksamheten (bilaga 1 & 2). Detta för att få en allra första bild av deras syn på dagverksamheten.

Analys av data

Insamlad data sorterades in i olika teman av projektledarna. Tolkningarna och sorteringen av data stämde av med gästerna i samband med den första workshopen och med medarbetare i presentation av materialet efter genomförande av denna workshop. Detta för att säkerställa trovärdigheten i de tolkningar och den sortering av data som gjorts (Ely 1993). Vid workshopen valdes sedan ett av temana ut av gästerna för att arbeta vidare med.

Dagverksamheten

Här följer en kort presentation av den deltagande dagverksamheten. Av anonymiserings-skäl är inte namnet på den deltagande dagverksamheten eller i vilken kommun den ligger utskrivet. Det förekommer heller inga namn på de personer som vistades på dagverksamheten. I rapporten är de genomgående omnämnda som ”gäster”^[5], ”medarbetare” och ”chef”.

Norr och Söder

Kommunen som dagverksamheten var belägen i har dagverksamheter för personer över 65 år som är i behov av social samvaro eller har en demenssjukdom. För att delta i verksamheterna krävs ett beslut från en biståndshandläggare.^[6] Exempel på aktiviteter som erbjuds vid dagverksamheterna är sittgymnastik, sällskapsspel, promenader, tipsrundor, musikunderhållning och bakning.

Den dagverksamhet som deltog i utvecklingsarbetet *Meningsfull dagverksamhet* bestod av två avdelningar – Norr och Söder.^[7] Avdelningarna låg i samma lokaler och hade delvis samma medarbetare. Inriktningen på verksamheten var social samvaro för personer utan en diagnosticerad kognitiv sjukdom. Gästerna på Norr besökte verksamheten hela dagar och åt frukost och lunch där. Gästerna på Söder besökte dagverksamheten antingen på förmiddagen eller på eftermiddagen, de intog inga måltider utöver fika under vistelsen på dagverksamheten.

Avdelningarna var öppna mellan 9.00-15.00 måndag till fredag. Hur många dagar i veckan gästerna besökte verksamheten varierade från person till person. Antalet gäster per dag/halvdag var 10-15 personer per avdelning. De flesta var svensktalande, men även arabisktalande gäster besökte dagverksamheten.

⁵ Begreppet ”gäster” är valt utifrån att det var det begrepp som användes på dagverksamheten för de personer som blivit beviljade dagverksamhet som en insats.

⁶ Utöver de biståndsbedömda dagverksamheterna finns även öppna mötesplatser för personer över 65 år. Här kan man träffa andra personer och delta i olika aktiviteter. Vid öppna mötesplatser krävs inget biståndsbeslut.

⁷ Norr och Söder är fingerade namn för att öka anonymiteten för den deltagande verksamheten och gäster och medarbetare som befinner sig där. Av liknande skäl har några bilder ”suddats till” för att minska risken för igenkänning av enskilda personer.

Medarbetarna bestod av 6-7 personer per dag. Några arbetade enbart på Norr respektive Söder, medan andra gick emellan avdelningarna. Flera av medarbetarna talade både svenska och arabiska och kunde genom detta kommunicera med de arabisktalande gästerna och också hjälpa till att översätta mellan språken när det fanns behov av det.

Lokalen bestod av ett hantverksrum, ett stort samlingsrum, ett mindre samlingsrum, en matsal, ett mindre kortspelsrum, ett kök, ett materielrum, två korridorer, toaletter samt två gymnastikrum.[⁸] Norr hade det stora samlingsrummet som sin ”bas” och Söder träffades i hantverksrummet. Utöver detta fanns även olika personalutrymmen (kontor, omklädningsrum, toaletter, lunchrum och kök).

⁸ Det ena gymnastikrummet tömdes på gymnastikredskap i slutet av projektet. Det var då oklart hur rummet skulle användas istället. Det kom senare att användas till flera olika aktiviteter.

Lära känna dagverksamheten

I detta kapitel beskrivs hur projektledarna lärde känna dagverksamheten och fick ta del av gästers och medarbetarnas synpunkter och idéer kring densamma.

Ringa in och undersöka

I genomförandet av utvecklingsarbetet följde projektledarna den process som presenteras i Innovationsguiden. Nedan följer en beskrivning av processen på dagverksamheten.

Hitta grundfrågan

Det första steget, att ringa in problemområdet, gjordes tillsammans med Nestors styrgrupp. I diskussionerna där framkom att det fanns en generell osäkerhet kring om dagverksamheterna alltid erbjöd en meningsfull tillvaro för sina gäster. Utifrån det ringades grundfrågan in: Hur ser verksamheten vid dagverksamheten ut och upplevs den som meningsfull av gäster och medarbetare? Och om det behövs – hur kan vi göra för att dagverksamheten ska upplevas som mer meningsfull av gästerna?

Lära känna dagverksamheten

Steg två i processen handlar om att lära känna användaren och försöka förstå problemet ur hans perspektiv. I och med att det var Nestors styrgrupp som ringat in problemet, så var det viktigt att försöka förstå problemet ur gästernas och medarbetarnas perspektiv, och också undersöka om de upplevde samma problem.

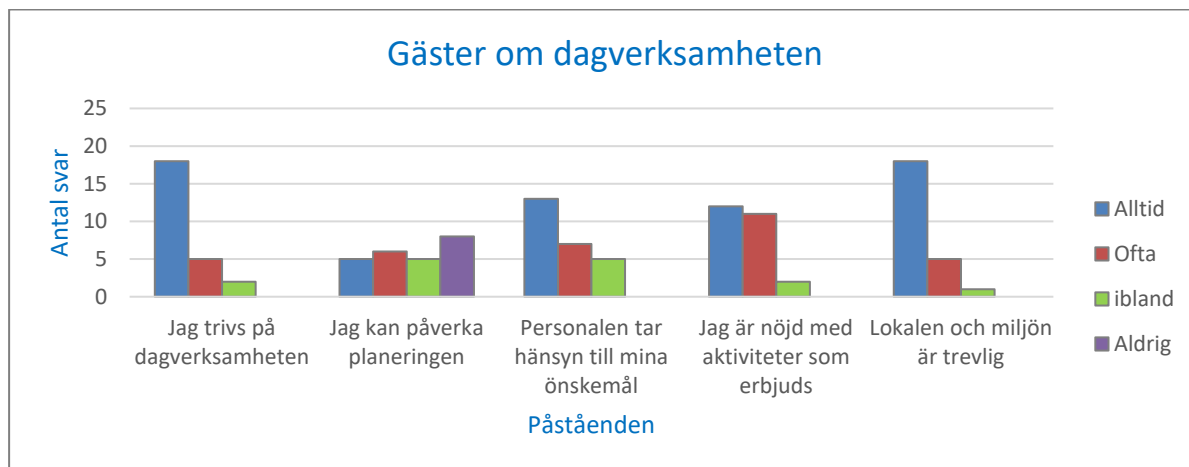
Enkäter

Inledningsvis fick gäster och medarbetare besvara varsin enkät om dagverksamheten.^[9] Enkäten till gästerna översattes så att även arabisktalande gäster skulle kunna besvara den. Sammanlagt besvarade 25 gäster och 11 medarbetare respektive enkät.

I enkäten till gästerna ställdes dels frågor om trivsel, delaktighet, aktiviteter och miljö, samt dels frågor om vad man tyckte var viktigt vid dagverksamheten. Resultaten från enkäten tydde på att gästerna i stort sett var nöjda med dagverksamheten. Även om flera kryssat i att de inte kunde påverka planeringen av verksamheten så verkade detta, enligt enkätsvaren, inte påverka trivsel och nöjdhet i någon högre grad (diagram 1).

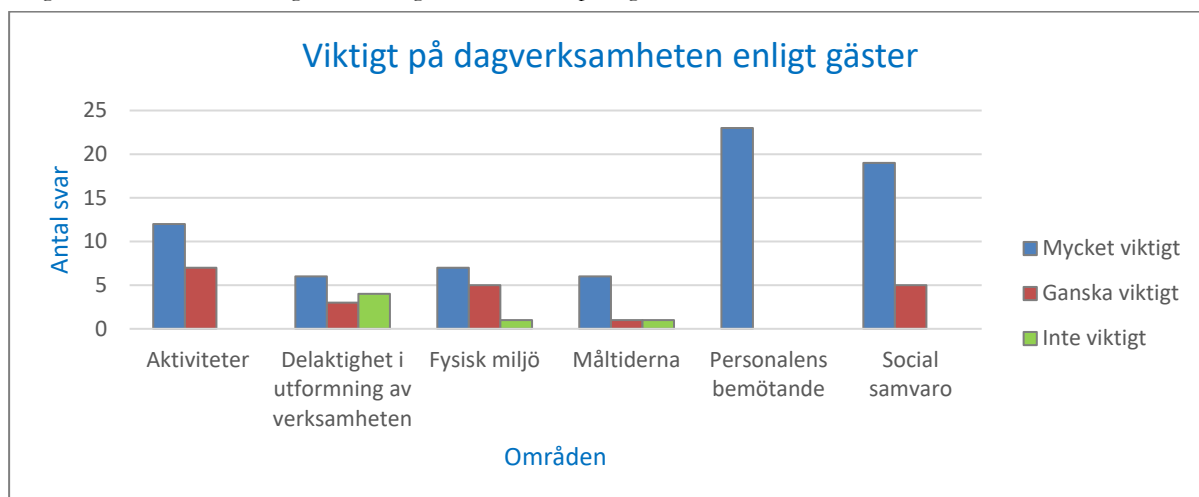
⁹ Se *Bilaga 1: Enkät gäster* samt *Bilaga 2: Enkät personal*.

Diagram 1: Gästernas trivsel, nöjdhet och delaktighet vid dagverksamheten.



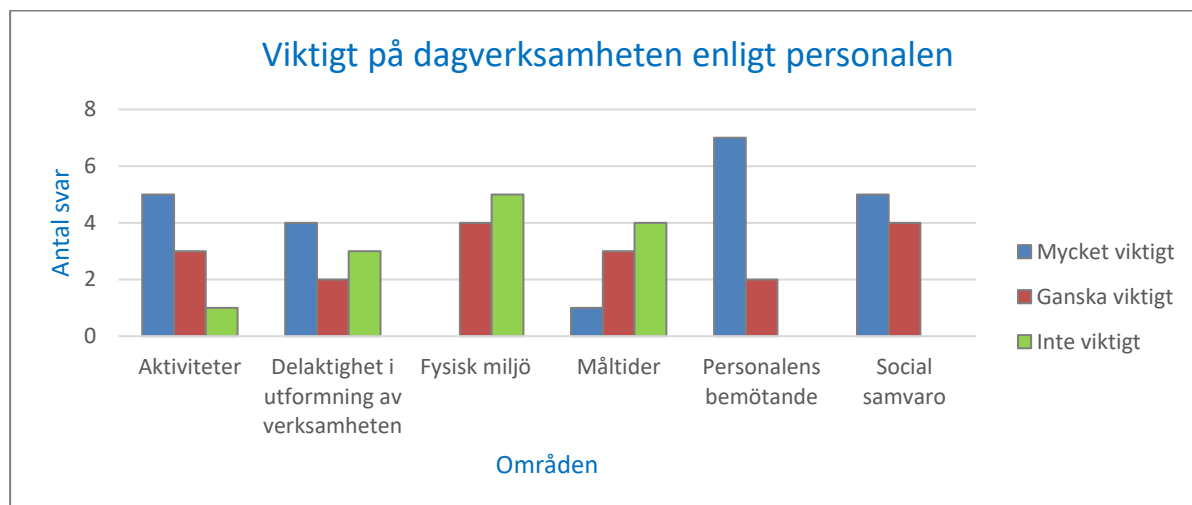
Gäster och medarbetare fick skatta hur viktiga de ansåg att olika delar i dagverksamheten var. Hos både gäster och medarbetare fick medarbetarnas bemötande högst värde. Social samvaro skattades något högre av gästerna, medan aktiviteter var ett område som skattades något lägre av gästerna än av medarbetarna. Det som skilde sig mest åt var hur man skattade vikten av den fysiska miljön och måltiderna, där medarbetarna uppfattade dessa som mindre viktiga, medan de gäster som besvarat frågan till övervägande del såg dem som viktiga (diagram 2 och 3).[10]

Diagram 2: Gästernas skattning av hur viktiga olika områden på dagverksamheten är för dem.



¹⁰ När det gäller frågan om vikten av måltider har endast personer från Norr besvarat denna fråga eftersom gästerna vid Söder inte intar några måltider utöver fika på dagverksamheten.

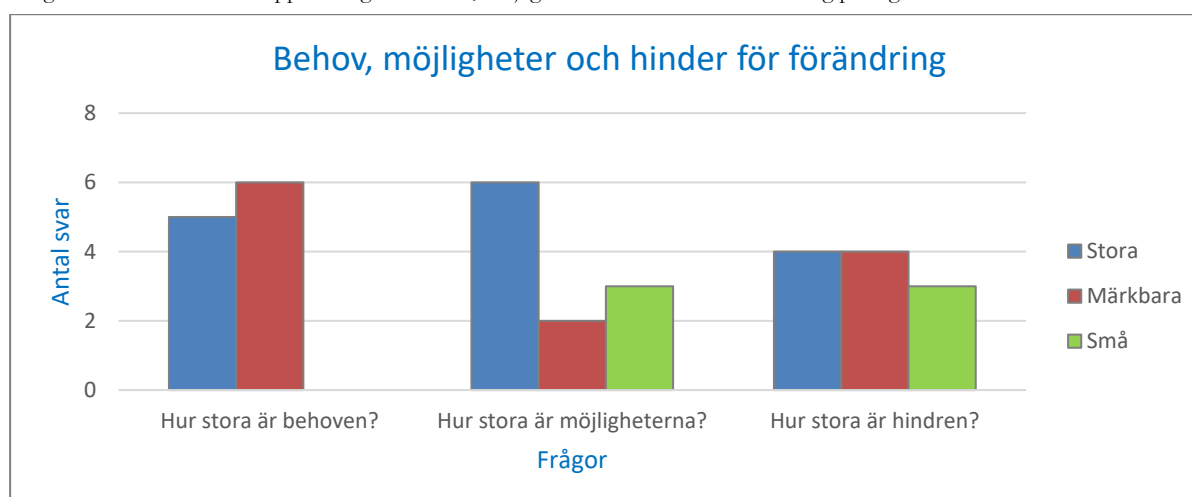
Diagram 3: Medarbetarnas skattning av hur viktigt olika delar av dagverksamheten är för gästerna.



Medarbetarna fick även besvara frågor om behov av, möjlighet till samt hinder för förändring. Svaren från medarbetarna kan tolkas som att cirka hälften ansåg att det fanns stora behov av förändring och hälften såg ett visst behov av förändring (diagram 4). Ett skäl som angavs i en kommentar till att det finns behov av förändring var att *"Man blir snabbt bemtam och van att göra eller erbjuda samma saker"* (medarbetare).

När det gäller möjligheter och hinder för förändring ansåg majoriteten av respondenterna att det fanns möjligheter till förändring, men även hinder för detta. En person som såg möjligheterna till förändring som ganska små menade att det är svårt med förändring eftersom det är ekonomin som styr, medan en person som såg möjligheterna som stora ansåg att det är *"Positivt med utveckling och nytänkande"*.

Diagram 4: Medarbetarnas uppfattning om behov, möjligheter och hinder för förändring på dagverksamheten.



En sammanfattande tolkning utifrån enkätsvaren skulle kunna vara att gästerna i stort sett var nöjda med dagverksamheten. Gästerna och medarbetarnas uppfattning om vad som är viktigt

på dagverksamheten stämde överens i stora drag, förutom när det gällde den fysiska miljön och måltiderna. Dessa områden skattade gästerna högre än vad medarbetarna gjorde. Medarbetarna menade att det fanns behov av förändring i verksamheten, och att möjligheterna för förändring fanns även om det också fanns hinder.

Det är dock viktigt att i tolkningar av enkätsvaren ha i åtanke att det rör sig om ett litet underlag som det är svårt att dra några generella slutsatser utifrån.

Observationer och intervjuer

Resultaten från enkäterna gav en första bild av hur gäster och medarbetare såg på dagverksamheten. Den största delen av data insamlades dock genom observationer, samtal och intervjuer. Genom dessa gavs en djupare förståelse för vad som hände på dagverksamheten och hur gäster och medarbetare berördes av och förhöll sig till den verksamhet som bedrevs där.

Observationerna genomfördes två dagar i veckan under tre veckor. Under denna tid följdes verksamheten vid Norr under onsdagarna och Söder under fredagarna. Observationerna varierade mellan att projektledarna deltog i verksamheten alternativt endast observerade verksamheten (jfr Öhlander 1999). Under dag ett på respektive avdelning deltog projektledarna i de aktiviteter som gästerna erbjöds och genomförde på så sätt en form av användarresa. Aktiviteter, upplevelse av aktiviteter och kommentarer kring aktiviteterna dokumenterades i en mall för ändamålet hämtad från Innovationsguiden (se bild 2). På så sätt gavs en överblick över vad som hänt under dagen, hur olika aktiviteter upplevts, hur energin på avdelningen varit vid olika tidpunkter på dagen med mera.

Under de resterande dagarna genomfördes istället mer ”rena” observationer, där projektledarna delvis deltog i aktiviteter men till största del observerade verksamheten mer distanserat.

Under observationerna togs även fotografier av miljöer och – med deltagarnas tillåtelse – aktiviteter. Fotografierna användes vid de workshops som senare genomfördes med såväl gäster som medarbetare där de bildade underlag till samtal kring vardag och aktiviteter vid dagverksamheten (Gradén & Kaijser 1999).

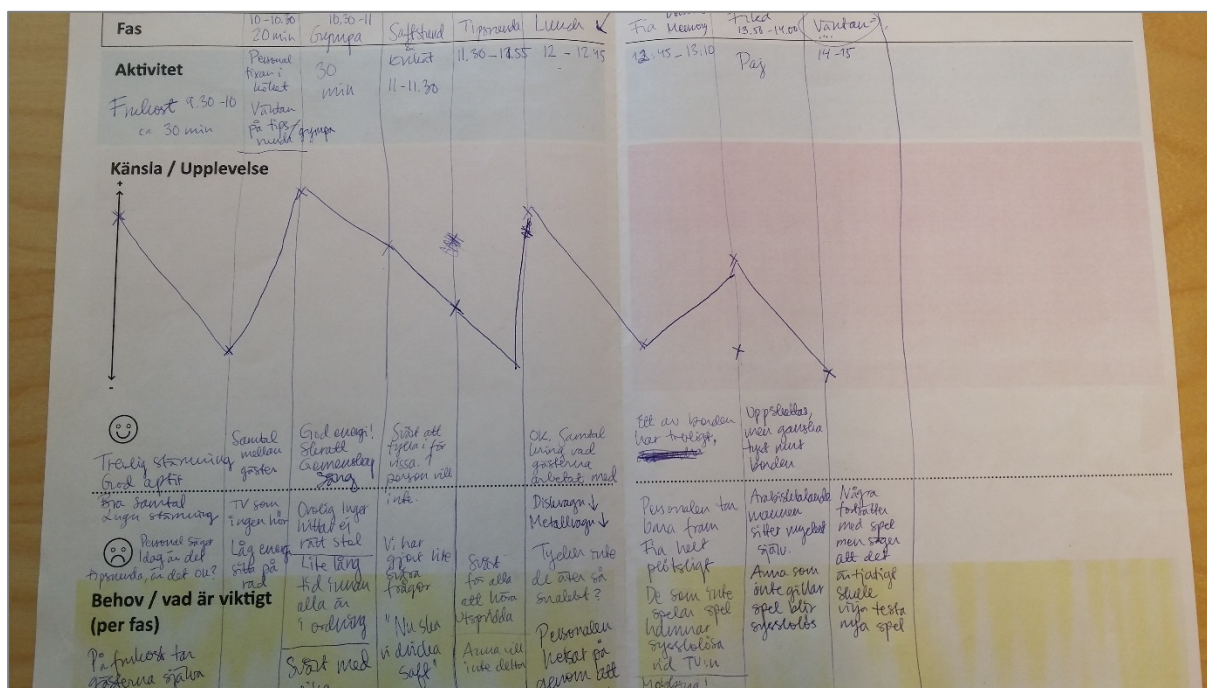


Bild 2: Användarresa under dag 1.

Observationerna fungerade som en bra metod för att lära känna både gäster och medarbetare. Projektet handlade om att utveckla dagverksamheten för att den skulle bli mer meningsfull och värdefull för gästerna som besökte den. Observationer var i sammanhanget ett sätt att få en uppfattning om hur gästerna upplevde olika situationer och aktiviteter, vad som skapade en god stämning och hög energi eller tvärtom. Genom observationerna skapades också en relation mellan projektledare och gäster samt medarbetare som senare fanns med i intervjusituationerna.

Intervjuer genomfördes med både gäster och medarbetare. Intervjuer kan genomföras på olika sätt men handlar i grunden om att samtala med människor kring ett tema, Med gäster genomfördes sju individuella intervjuer, två parintervjuer samt tre gruppintervjuer, varav två var med en grupp arabisktalande kvinnor.^[1] Med medarbetarna genomfördes fem individuella intervjuer. De intervjuer som gjordes med gäster och medarbetare fokuserade dels på dagverksamheten, med frågor om delaktighet, miljö, måltider, social samvaro med mera. Och dels frågor på ett mer generellt plan om meningsfullhet, livskvalitet, värden i tillvaron med mera. Utöver intervjuerna genomfördes informella samtal med gäster och medarbetare i samband med observationerna.

¹¹ Vid den ena gruppintervjun med arabisktalande kvinnor deltog en extern tolk, vid det andra tillfället tolkade en medarbetare som behärskade både svenska och arabiska.

Energi i rummet

Något som blev tydligt under observationerna var att energin på dagverksamheten varierade under dagen. En aktivitet som alstrade mycket energi och skratt var sittgympan. Där hände det även att några av gästerna sjöng med i musiken till gympan. I och med att musiken bestod av äldre svenska låtar, med artister som exempelvis Snoddas och Ulla Billqvist, så var det gäster som var uppväxta i Sverige som sjöng med. Men även de arabisktalande gästerna uppskattade sittgympan och deltog med stor energi. Också i intervjuerna omtalades sittgympan som en rolig och viktig aktivitet. *"Våra kroppar mår bra av att träna"* uttryckte en av gästerna på Söder. Flera av gästerna lyfte fram sittgympan som det roligaste på dagverksamheten, och någon menade att det var skälet till att hen ville komma till verksamheten. Över huvud taget efterfrågades mer aktiviteter där man fick röra på sig. Flera av gästerna menade att det varit mer rörelse och gymnastik på dagverksamheten tidigare. En gäst berättar att hen sagt till om det, och att det blivit lite bättre med rörelseaktiviteter efter det.

Det var roligare förr. Man satt aldrig still, man fick röra på sig mera. Men det har tagit sig lite, med bowling och så. (Gäst Norr)

Mellan olika aktiviteter uppstod ibland ett tomrum, som en väntan på nästa aktivitet. Dessa pauser kunde upplevas som negativa av gästerna..

Ibland sitter man av tiden, då blir det segt. Då slötittar man på TV, det är väl inte så roligt. Vet inte hur man skulle göra det roligare. Det beror väl på vad man har för utrymmen och så. (Gäst Norr)

En orsak till att dessa pauser upplevdes som negativa skulle kunna vara att dagverksamheten till stor del handlade om att delta i gruppaktiviteter och om att göra saker ihop. Utrymmet för individuella aktiviteter var begränsat. Pauserna mellan aktiviteterna tillbringade gästerna tillsammans utan att ha något gemensamt att samlas kring. På Norr tillbringades dessa pauser i fåtöljerna i det stora samlingsrummet och på Söder runt bordet i Hantverksrummet.

Även miljön på dagverksamheten observerades, både hur lokalerna var inredda och hur de användes. En iakttagelse var att gästerna till stor del höll sig i "sin" del av lokalen. Det visade sig att det fanns rum i lokalen som många av gästerna inte kände till över huvud taget.

Det finns många rum som inte jag varit inne i. Jag vet inte vad de används till. Nån gång har jag varit borta vid Söder och spelat bingo därinne, men det gör vi ju här nu. Så det gör jag inte längre. (Gäst Norr).



Bild 3 & 4: Bilder från stora samlingsrummet, med och utan gäster.

En iakttagelse var att uppdelningen och användningen av lokalen inte inbjöd till individuella aktiviteter. Gästerna tillbringade stor del av tiden samlade i stora samlingsrummet (Norr) eller hantverksrummet (Söder). Här skulle de som ville se på TV samsas med de som inte ville se på TV, de som ville lyssna på musik med de som ville ha tyst och sitta och läsa eller småprata med en annan gäst. Det stora samlingsrummet var också ett exempel på en möblering som inte underlättade samtal och umgänge mellan gästerna. Möbleringen bestod till stor del av ett antal fåtöljer som stod uppgradade bredvid varandra, en möblering som inte inbjöd till småprat på tu man hand, lösa korsord eller annat som gästen skulle kunna vilja göra (se bild 3 & 4).

Gränser

Att det fanns en distinkt uppdelning mellan avdelningarna Norr och Söder framkom i observationer och intervjuer. Även om det var en dagverksamhet så fanns tydliga gränser mellan avdelningarna. Rumsmässigt genom att de höll till i olika delar av lokalen, där gästerna sällan gick utanför gränserna för "sina" delar. Men även verksamhetsmässigt fanns det skillnader. Gästerna på Norr deltog exempelvis i måltider, vilket inte gästerna på Söder gjorde. Verksamheten på Söder var mer aktivitetsinriktad än verksamheten på Norr. Sällan deltog Norrs och Söders gäster i aktiviteter tillsammans.

En annan gräns fanns mellan svensktalande och arabisktalande gäster. I en av de grupper som observerades på Söder var cirka hälften av gästerna svensktalande kvinnor och män, och hälften arabisktalande kvinnor.^[12] Besöken inleddes med sittgympa där både svensktalande och arabisktalande gäster deltog. Men efter sittgympan delades gästerna upp i två grupper, där de arabisktalande gick iväg till det lilla samlingsrummet och de svensktalande till hantverksrummet. Skälet till uppdelningen som medarbetarna uppgav var språksvårigheter och att de svensktalande gästerna uttalade sig negativt om att andra gäster och medarbetare talade arabiska med varandra. Under observationerna hände också vid ett par tillfällen att svensktalande gäster uttryckte att

¹² Även mellan arabisktalande kvinnor och män fanns en gräns. Den grupp arabisktalande gäster som följdes på Söder bestod enbart av kvinnor. De fick frågan om de skulle vilja att även arabisktalande män deltog i denna grupp, men det var något de var överens om att de inte önskade. I en intervju med en arabisktalande man så menade han däremot att det vore bättre med könsblandade grupper även för arabisktalande gäster. Om detta var en allmän åsikt bland de arabisktalande männen är oklart eftersom endast en man intervjuades.

om man är i Sverige så måste man lära sig språket. Även en gäst som enbart talade finska fick kommentarer om detta.

I personalgruppen fanns flera som var kritiska till uppdelningen mellan arabisk- och svensktalande gäster, samtidigt visste man inte hur man annars skulle kunna lösa problemet. Flera av de arabisktalande kvinnorna menade också att uppdelningen inte var bra och att de upplevde det som negativt att inte få vara tillsammans med de svenska gästerna. Samtidigt var de mycket nöjda med besöken på dagverksamheten och den samvaro de hade i den arabisktalande gruppen.

En eventuell konsekvens av uppdelningen i grupper var att rummen samt medarbetarna blev uppbundna till grupperna, istället för att användas till olika aktiviteter.

Sortering av material

Både observationer och intervjuer genererar stora mängder insamlat material som vid en första anblick kan verka spretigt och svårhanterligt. För att kunna arbeta vidare krävs någon form av sortering eller strukturering av det insamlade materialet. Ett sätt att göra det är att dela in, eller klustra materialet i olika teman för att på så sätt få en överblick över vad som framkommit.

Projektledarna gick igenom det insamlade materialet och klustrade det i olika teman med hjälp av post-it-lappar (bild 5). I genomgången identifierades tio teman eller utvecklingsområden.

- Social samvaro
- Planering av verksamheten och aktiviteter
- Önskemål och idéer från gästerna
- Utevistelse
- Fysisk aktivitet
- Passiva pauser mellan aktiviteter
- Tillgången till lokaler
- Fysisk miljö
- Måltidssituationen
- Gruppaktiviteter /individuellt anpassade aktiviteter



Bild 5: Klustring i teman med hjälp av post-it-lappar.

De identifierade temana omformulerades till upptäckter, som skrevs ner i upptäcktsmallar (bild 6). I mallarna formulerades även en fråga om hur man skulle kunna arbeta vidare med området, citat som styrkte upptäckten samt utrymme att formulera varför man eventuellt valt att arbeta vidare med området. Följande tio upptäckter skrevs in i upptäcktsmallarna.

- *Vi har upptäckt att flera av gästerna skulle vilja ha ut mer av den sociala samvaron och samtalen när de besöker dagverksamheten.*
- *Vi har upptäckt att det till stor del är medarbetarna som planerar och styr hur verksamheten ser ut på dagverksamheten.*
- *Vi har upptäckt att det finns idéer och önskingar om olika aktiviteter hos gästerna som inte kommer fram.*
- *Vi har upptäckt att utevistelse är något som är viktigt för gästerna och som många skulle vilja ha mer av, kanske även på vintern.*
- *Vi har upptäckt att många av gästerna skulle vilja röra på sig mer än vad de gör på dagverksamheten.*
- *Vi har upptäckt att tidsutrymmet mellan olika aktiviteter kan upplevas som negativt av gästerna, som enbart en väntan på nästa aktivitet.*
- *Vi har upptäckt att flera av gästerna upplever att de inte har tillgång till de olika lokalerna på dagverksamheten.*
- *Vi har upptäckt att miljön och lokalerna på dagverksamheten inte alla är så trivsamma och funktionella.*
- *Vi har upptäckt att måltidssituationen kan upplevas som stressig av gästerna.*
- *Vi har upptäckt att fokus på aktiviteter på dagverksamheten ligger på gruppaktiviteter.*

<p>Vi har upptäckt att flera av er skulle vilja ha ut mer av den sociala samvaron och samtalen när ni besöker dagverksamheten.</p>	<p>“Vanliga samtal är en bristvara. Det finns det för lite av”.</p> <p>“Att få berätta saker och prata är viktigt. Man känner att man existerar”.</p> <p>“Personalen är så upptagna. De har inte tid att umgås, det är synd”.</p>
<p>Hur skulle vi kunna göra för att stimulera den sociala samvaron och samtal på dagverksamheten?</p>	<p>Varför valde ni detta område?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

Bild 6: Exempel på ifylld upptäcktsmall.^[13]

De ifyllda upptäcktsmallarna togs med till nästa steg i processen som handlade om att fokusera och välja ut det eller de områden man ville arbeta vidare med.

¹³ Se *Bilaga 3: Ifyllda upptäcktsmallar* för att se samtliga upptäckter ifyllda i mallen inklusive utvecklingsfrågor och citat.

Workshop med gäster – fokusera och ta fram idéer

Under stegen fokusera och ta fram idéer bjöds gästerna på Norr och Söder in till en workshop om de upptäckter som gjorts av projektledarna. Sju gäster, tre kvinnor och fyra män, tackade ja och deltog i workshopen. Samtliga var svensktalande och hemmahörande på Norr. Innan inbjudan till workshopen gick ut diskuterade projektledarna om även medarbetare skulle bjudas in till den, men det beslutades att inte göra det. Detta motiverades med att om medarbetare skulle delta fanns en risk att det skulle hämma gästerna i diskussionerna eller att medarbetarna, i bästa välvilja, skulle ta över och försöka hjälpa gästerna att formulera vad de ville säga.

Syfte och inledning av workshopen

Syftet med workshopen var att

1. Stämna av de upptäckter som gjorts med gästerna för att se om de var rätt uppfattade.
2. Prioritera ett område att fokusera på och arbeta vidare med att utveckla/förändra.
3. Ta fram idéer för förändrings/utvecklingsarbete inom det prioriterade området.

Då modellen tjänstedesign var ett nytt arbetssätt för projektledarna, och tiden för workshopen begränsades till två timmar, så fanns en medvetenhet om att det kanske inte skulle gå att hinna med både att prioritera utvecklingsområde och ta fram idéer kring detta. Ambitionen blev därför att komma så långt det gick, och sedan gå vidare utifrån det.

Inför workshopen hade bilder tagna på dagverksamheten placerats ut på bordet där gästerna satt (bild 7). Bilderna satte igång samtalen i gruppen på en gång, då gästerna ville visa varandra på olika saker och personer som fanns med på dem. Bilderna hjälpte på så sätt till att skapa en avslappnad och god stämning i gruppen.



Bild 7: Bilder tagna på dagverksamheten och utplacerade på bordet inför workshopen.

Workshopen inleddes med att projektledarna berättade om syftet med träffen och vad som var tänkt att göras. Därefter presenterades de tio områden som identifierats som utvecklingsområden på dagverksamheten. Varje upptäcktsmall gick igenom för sig, med upptäckten, utvecklingsfrågan och de utvalda citaten. Gästerna tillfrågades om de kände igen sig, vilket de uttryckte att de gjorde.

Prioritering av områden

Nästa steg handlade om att prioritera ett eller ett par områden att arbeta vidare med. Inledningsvis delades gästerna in i två grupper som skulle diskutera fem av de potentiella utvecklingsområdena var. Diskussionerna gick lite trögt, och efter ett tag slogs grupperna ihop för att se om det kunde gynna diskussionerna att sitta tillsammans i en större grupp. Ganska snart kom då gruppen igång och diskuterade, och alla områden kom sedan att diskuteras i storgruppen.

Det visade sig vara svårt att enas om ett område att arbeta vidare med. Men med ingång i upptäckten om pauser mellan aktiviteter som kan upplevas som passiva och negativa kom diskussionerna mycket att handla om problemet med TV:n i stora samlingsrummet som ofta stod på. Med hjälp av post-it-lappar ringades det in på vilket sätt detta var ett problem. Ett problem som lyftes var att det var svårt att följa ett program på TV:n. Bilden var inte så stor och TV:n var placerad långt ifrån fätöljerna. Ljudet var lågt och konkurrerade ibland med musik från CD-spelaren. Det fanns också synpunkter på vilka TV-program som visades. ”Det är alltid barnfilm, tråkigt” tyckte någon, medan en annan gäst tyckte att det var för mycket program om sjukdomar. I slutänden kom diskussionen att handla om att gästerna hade olika syn på funktionen med TV:n. Några vill titta på TV, andra vill ha TV:n som bakgrundsljud och ytterligare andra vill inte alls ha TV:n på.

Från diskussionerna om TV:n var inte steget långt till en mer övergripande diskussion om olika behov och önskningsar hos gästerna kopplat till den paustid som flera av gästerna uttryckt att de upplevde som negativ. Med hjälp av post-it-lappar konkretiserades vad problemet kunde vara (bild 8). Någon ville titta på TV, någon annan lyssna på musik eller lösa korsord, läsa, småprata, vila, promenera med mera. Eftersom gästerna till stor del vistades tillsammans i det stora samlingsrummet blev detta ett problem.^[14] Detta skulle kunna vara en del i otillfredsställelsen med pauserna mellan aktiviteterna.

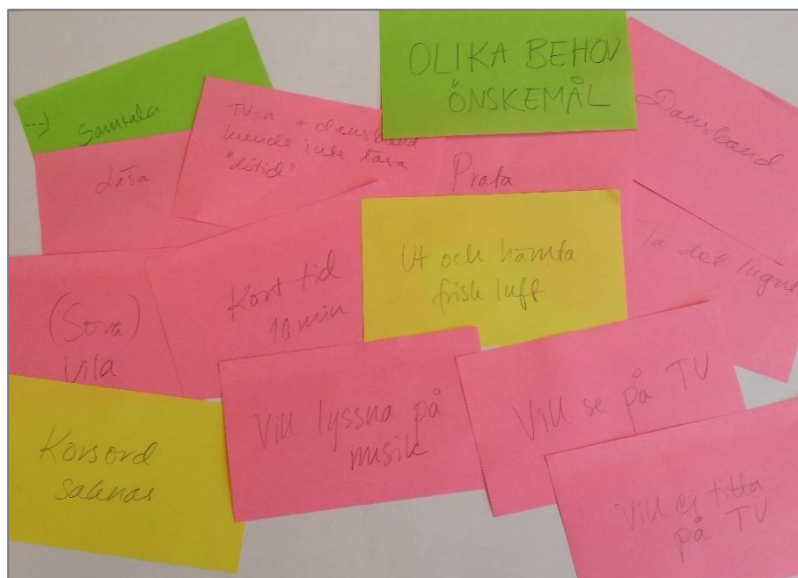


Bild 8: Post-it-lappar med olika behov och önskemål som gästerna hade.

Något som också lyftes fram som en svårighet när det gällde paustiderna var att de ofta var kort tid, cirka 10 minuter, och man hann inte göra så mycket på den tiden. Då kunde det lätt bli att man istället bara väntade på nästa aktivitet. I slutänden blev det utmaningen om tidsutrymmet mellan olika aktiviteter – ”paustiden” – som blev det område som gruppen prioriterade högst att arbeta vidare med.

Idékläckning

Nästa steg i processen, i linje med Innovationsguiden, var att ta fram idéer för hur det går att lösa det problem man står inför. Här handlade det inte om att försöka hitta den perfekta lösningen på en gång, istället skulle deltagarna komma med så många idéer som man bara kunde komma på – realistiska eller orealistiska – för att sedan ta vara på de idéer som var utvecklingsbara och som sågs som goda idéer för att komma tillrätta med problemet.

¹⁴ Detta gäller gästerna på Norr. Gästerna på Söder vistades i sin tur tillsammans i hantverksrummet.

Samtliga gäster som deltog i workshopen bidrog i en diskussion med sina tankar. Inför diskussionen hade projektledarna poängterat att det inte fanns några begränsningar för idéerna, alla idéer var välkomna. Det kom ett par högtflygande idéer – till exempel att glasa in parken utanför dagverksamheten – men de flesta idéer höll sig på en mer realistisk nivå.

I diskussionerna användes så kallade perspektivkort (bild 9) för att stimulera till nya tankar och idéer och se på problemet utifrån ett annat perspektiv än man vanligen gör. Perspektivkorten låg framme på bordet, och under diskussionerna kunde den som ville ta ett kort för att testa om det kunde leda till några nya idéer. Det kort som gav mest respons var ”Miljardären”, där idéerna inte behövde ta några ekonomiska hänsyn. Svårast att använda var ”Skämskudden” som inte genererade några diskussioner alls.

<p>Miljardären</p> <p>Dagverksamheten får ett rekordstort tillskott till sin budget från en miljardär.</p> <p>Hur väljer ni då att arbeta med er utmaning?</p>	<p>Vad roligt!</p> <p>Ta fram idéer som gör området för er utmaning till en rolig upplevelse för er själva.</p> <p>Fokus är på att det ska vara kul!</p>	<p>Skämskudden</p> <p>Spåna fram de sämsta och mest negativa förslagen för er utmaning.</p> <p>Fråga er varför detta är negativt och hur ni skulle kunna vända det till något positivt.</p>
<p>Den digitala lösningen</p> <p>Ni har ju testat en del digitala produkter här.</p> <p>Hur skulle en digital lösning kunna vara en hjälp för er utmaning?</p>	<p>Byta plats?</p> <p>Verksamheten är idag ganska bunden till olika delar av lokalerna.</p> <p>Hur skulle ni kunna ta er an er utmaning genom att använda olika delar av lokalen?</p>	<p>Den sparsamme</p> <p>Hur skulle ni kunna ta er an er utmaning om det inte fick kosta någonting?</p>

Bild 9: Exempel på perspektivkort som användes för att stimulera till nya tankar och idéer.

Några idéer som kom upp i diskussionerna var:

- att inskaffa hörlurar till den som ville lyssna på musik,
- att röja undan på britsen i vilrummet så den gick att använda,
- att göra i ordning en läsplats med fätölj och lampa,
- att ordna så den som vill skulle kunna gå in i ett annat rum för att läsa.

Ju längre diskussionen pågick, ju mer kom den att handla om användningen av de olika rummen i lokalen.

Lära känna lokalen

Det visade sig att kännedomen om vilka rum som fanns i lokalen var ganska liten. Det lilla rummet som användes till kortspel en gång i veckan var det till exempel ingen av gästerna som deltog i workshopen som kände till. Det fanns också en osäkerhet om hur man fick röra sig mellan rummen. "Man måste alltid ha en personal med sig om man går till ett annat rum" menade någon. Och det kunde vara svårt att få till det då, eftersom medarbetarna hade annat att syssla med menade samma person.

När det gällde att inte känna till de rum som fanns i lokalen så var ett förslag att man skulle kunna göra en rundtur i lokalen för att lära känna den bättre. Man skulle också kunna göra studiebesök på andra dagverksamheter för att se hur de har det. Några konkreta förslag kring rummen fanns också, exempelvis att glasa in altanen så den gick att använda vintertid; att inreda det ena gymnastikrummet med fåtölj, litet bord och lampa så det gick att sitta där och läsa eller prata; att använda befintliga rum på ett annat sätt (till exempel hantverksrummet och kortspelsrummet).

De idéer som slutligen kom fram delades in i tre kategorier: *Uterum*, *Befintliga rum* samt *Nya rum*. Idéerna, som fortfarande befann sig på ett inledande stadium när workshopen avslutades, skrevs in i en mall för att överlämnas till chefen och medarbetarna vid dagverksamheten (bild 10).

Vår utmaning är: Många tillbringar "paustiden" i allrummet/TV:rummet. Det kan finnas olika behov som krockar med varandra		
Så här ser våra idéer ut!		
<p>Namn på idé: Uterum</p> <p><i>Det här handlar idén om!</i></p> <p>Att skapa nya rum ute.</p> <ul style="list-style-type: none">• Inglasad altan/park• En vinterträdgård att besöka• Möjlighet att komma ut och få frisk luft	<p>Namn på idé: Befintliga rum</p> <p><i>Det här handlar idén om!</i></p> <p>Att använda de rum som finns på ett annat sätt och i högre utsträckning än idag.</p> <ul style="list-style-type: none">• TV: rum• Kortspelsrum• Hantverksrum• Vilorum (som nu är belamrat med grejer)• Rundvandring i de olika rummen• Hörlurar• Studiebesök annan dagverksamhet	<p>Namn på idé: Nytt rum</p> <p><i>Det här handlar idén om!</i></p> <p>Att göra gymnastiksalen till ett trevligt rum där man kan göra olika saker, som att läsa, samtala, lyssna på musik, vila etc.</p> <ul style="list-style-type: none">• Korsord• Lyssna på musik• Läsa• Samtala• Se på TV/film
<p><i>Kommentarer?</i></p> <p>Hinder:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ekonomi?• Bygglov?	<p><i>Kommentarer?</i></p> <p>Hinder:</p> <ul style="list-style-type: none">• För lite personal?• Att gästerna inte får gå till olika rum utan personal?	<p><i>Kommentarer?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Finns det redan planer för rummet?

Bild 10: Mall med idéer inskrivna som överlämnades till chefen och medarbetarna vid dagverksamheten.

Dagen efter workshopen med gästerna fick chefen och medarbetarna vid dagverksamheten i ett möte med projektledarna ta del av resultaten från workshopen. Projektledarna gick igenom hur de samlat in empiri från gäster och medarbetare, hur de klustrat och sorterat den empiri de fått in samt vad som gjorts i workshopen med gäster och vad som kommit fram där. Medarbetarna fick också prova på att själva arbeta med ett av de identifierade utvecklingsområdena för att bättre förstå hur arbetet gått till.

I samband med detta möte överlämnades mallen med ifyllda idéer till chefen för dagverksamheten tillsammans med ytterligare 35 idéer från gäster och medarbetare som kommit fram i intervjuer och samtal under projekttiden, samt under workshopen med gästerna.^[15]

¹⁵ Se *Bilaga 4: 35 idéer från gäster och personal*.

Vad hände sedan?

I och med överlämnandet av de ifyllda idémallarna så tillhörde materialet dagverksamheten. Nästa steg i processen var att utveckla och konkretisera idéerna. Inledningsvis var tanken att man på dagverksamheten själva skulle arbeta vidare med detta, och använda idéerna för att utveckla dagverksamheten med stöd av gästernas synpunkter. Men efter diskussioner med bland annat chefen för verksamheten så beslutades att även genomföra en workshop med medarbetarna, under ledning av projektledarna från Nestor.

Workshop med medarbetare

Workshopen med medarbetare blev dock uppskjuten, och genomfördes drygt 8 månader efter workshopen med gäster. Skälet till detta var händelser som inträffade på dagverksamheten, med bland annat väsentliga förändringar i personalgruppen. Detta kom att påverka processen som helhet. Dels genom att den personalgrupp som deltog i workshopen bestod av delvis andra personer än de som varit på dagverksamheten under den period när intervjuer och observationer genomförts där. Även om det var gästerna som tagit fram idéerna som skulle bearbetas på workshopen, så hade ändå medarbetarna varit delaktiga i intervjuer och samtal under insamlingsperioden av data. De medarbetare som deltog nu var delvis nya och även de medarbetare som var kvar sedan tidigare hade med tanke på den tid som förflutit fått en distans till de samtal som förts tidigare. Dels så hade det redan genomförts flera förändringar på dagverksamheten när det gällde både lokaler och innehåll i verksamheten, inspirerade av de idéer som överlämnats till verksamheten efter workshopen med gäster.

Trots detta genomfördes alltså workshopen med medarbetare, för att lyfta gästernas synpunkter och idéer samt för att medarbetarna skulle få tillfälle att utveckla och konkretisera dessa. Sammanlagt deltog 8 medarbetare ur personalgruppen, inklusive chefen för dagverksamheten. Workshopen pågick i tre timmar. På samma sätt som vid workshopen med gäster hade lades bilder från dagverksamheten ut på borden, och på samma sätt som då ledde det till samtal mellan deltagarna.

Projektledarna gick igenom vad som kommit fram vid workshopen med gäster och förklarade syftet med workshopen för medarbetarna. Medarbetarna diskuterade idéerna från gästerna, men momentet att utveckla idéerna fungerade inte så bra. Istället för att som planerat utveckla gästernas idéer vidare kom det fram nya idéer som medarbetarna sedan kom att arbeta vidare med. . Skälet till detta kunde delvis bero på otydlighet från projektledarna, men även att medarbetarna redan börjat arbeta med olika idéer och ville fortsätta på dessa spår. I slutänden var det två områden som ringades in som viktiga ”Lära känna varandra” och ”Röra på sig”. Det var också dessa områden som medarbetarna kom att arbeta vidare med under workshopen.

Nästa steg handlade utifrån detta om att ta fram konkreta idéer kopplade till de inringade områdena. Detta visade sig vara svårt, istället för att konkretisera så var många av de idéer som kom upp även de formulerade på en övergripande nivå, till exempel ”Stärka kroppen”, ”Röra

på sig” och ”Prata med varandra”. De konkreta idéer som kom upp i diskussionerna var ofta svåra att formulera i skrift, vilket ledde till att projektledarna satt med i de två grupper som medarbetarna delats in i, och skrev ner de idéer som kom fram.

Det som fick det hela att lossna var modellbyggandet. Inledningsvis fanns en viss skepsis till att använda det material som fanns framlagt för att bygga sina idéer, men efter ett tag fungerade det bättre. Då blev också flera av idéerna mer konkreta, framför allt de som handlade om att röra på sig. Här byggdes en modell över hur gästerna skulle kunna gå på promenad med medarbetare, utifrån att olika gäster orkar gå olika långt och i olika tempon med mera. Gruppen som valt att gå vidare med området ”Lära känna varandra” gjorde en modell av ett aktivitetsrum, som egentligen inte uppmuntrade eller underlättade för gästerna att lära känna varandra. Snarare handlade det om att man i ett rum kunde ha olika aktiviteter. Båda modellerna blev dock bra och modellbyggandet fungerade bra som ett sätt att faktiskt bli konkret i presentationen av idéer, även om det i detta fall kanske inte var de idéer som man inledningsvis hade arbetat med.

Några avslutande reflektioner

Att arbeta med metoden tjänstedesign på dagverksamheten hade flera positiva sidor. Både gäster och medarbetare engagerade sig under den period som projektledarna, genom observationer och intervjuer, följde arbetet vid verksamheten. Det visade sig att gästerna kanske hade mer synpunkter på dagverksamheten än vad man vid en ytlig granskning skulle kunna tro. Visserligen var man på många sätt nöjda med dagverksamheten och hur det var där, men det fanns ändå en del saker som skulle kunna förbättras eller utvecklas utifrån gästernas perspektiv.

Det blev dock tydligt i detta arbete att det är viktigt att ha ett flöde genom hela processen, inte som det blev här, ett uppehåll på 8 månader mellan idégenerering och konkretisering av idéer. I efterhand går det att säga att det kanske hade varit klokare att stryka workshopen med medarbetarna och istället följt upp på annat sätt hur man använde och utvecklade de idéer som kommit fram i workshopen med gästerna.

Kanske var det också fel att dela upp workshoparna i en för gäster och en för medarbetare istället för att ha en gemensam workshop med båda grupperna. Här fanns en oro från projektledarna att det kunde ha en dämpande effekt på gästerna om medarbetarna var med i samma workshop. Projektledarna hade i tidigare sammanhang sett att medarbetarna gärna gjorde sig till språkrör för gästerna, och också kunde ha åsikter om vad gästerna klarade eller inte. Genom att ha gästerna i en separat workshop så gavs de utrymme att föra fram sina synpunkter på ett annat sätt än om medarbetarna hade funnits med i rummet. Å andra sidan blev deras övergripande idéer separerade från medarbetarnas konkretisering av dessa idéer.

Avslutningsvis så är en viktig sak att lyfta i sammanhanget att även om det är positivt med delaktighet och inflytande från gäster (eller andra användare), så kan det även finnas risker eller negativa konsekvenser. Att bjuda in någon att vara delaktig i utvecklingen av någonting, till exempel verksamheten vid en dagverksamhet, kan väcka förväntningar hos användarna, som i det här fallet var gästerna. Här är det viktigt att vara tydlig med vad dessa kan förvänta sig och inte väcka några falska förhoppningar. Men det är svårt, eftersom man samtidigt inte vill väcka förhoppningar, så är det ju användarnas engagemang man är ute efter.

Referenser

- Ely, Margot (1993). *Kvalitativ forskningsmetodik i praktiken – cirklar inom cirklar*. Lund: Studentlitteratur.
- Gradén, Lizette & Kaijser, Lars (1999). ”Att fotografera och videofilma”. I: Kaiser, Lars & Öhlander, Magnus: *Etnologiskt fältarbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Innovationsguiden (2020). *Användardriven innovation. Nya utmaningar kräver nya sätt att tänka*. <https://innovationsguiden.se> (hemsida).
- SKL, Sveriges kommuner och landsting (2015). *Förändra radikalt – gör annorlunda, bättre och billigare*. Stockholm: Sveriges kommuner och landsting.
- Öhlander, Magnus (1999). ”Deltagande observation”. I: Kaiser, Lars & Öhlander, Magnus: *Etnologiskt fältarbete*. Lund: Studentlitteratur.

Bilagor

Bilaga 1: Enkät gäster

(3 sidor)



Först några frågor om dig.

1. Jag är

Kvinna

Man

2. Min ålder är _____

3. Jag har varit gäst på Norr/Söder i

(sätt ett kryss framför det alternativ som stämmer bäst)

___ Mindre än 1 månad

___ 1–3 månader

___ 4–6 månader

___ 7–12 månader

___ Mer än 12 månader

3. Jag besöker Norr/Söder

(sätt ett kryss framför det alternativ som stämmer bäst)

___ Varje dag

___ Några gånger i veckan

___ En gång i veckan

___ några gånger i månaden

___ Mer sällan

Nu följer några frågor om dagverksamheten, markera de svar som du tycker stämmer bäst

4. Jag trivs på Norr/Söder.				
Alltid	Ofta	Ibland	Aldrig	
5. Jag kan påverka planeringen av aktiviteter vid Norr/Söder.				
Alltid	Ofta	Ibland	Aldrig	
6. Personalen tar hänsyn till mina önskemål.				
Alltid	Ofta	Ibland	Aldrig	
7. Jag är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på Norr/Söder.				
Alltid	Ofta	Ibland	Aldrig	
8. Maten som serveras på Norr/Söder är god.				
Alltid	Ofta	Ibland	Aldrig	
9. Måltiderna på Norr/Söder är trevliga stunder på dagen.				
Alltid	Ofta	Ibland	Aldrig	
10. Lokalen och miljön på Norr/Söder är trevlig.				
Alltid	Ofta	Ibland	aldrig	

11. Vad är viktigast för att du ska känna dig nöjd när du är på Norr/Söder?

Gradera alternativen nedan i en skala 1-7, där 1 motsvarar det som är mest viktigt.

___ Måltiderna

___ Personalens bemötande

___ Aktiviteterna som erbjuds

___ Att kunna vara delaktig i utformningen av verksamheten

___ Den fysiska miljön

___ Den sociala samvaron med andra

___ Annat: _____

Tack för din medverkan!

Bilaga 2: Enkät personal

(2 sidor)



1. Hur stora är behoven av att utveckla dagverksamheten för att den ska upplevas som mer meningsfull av gästerna?

Markera i skalan nedan vad du tycker stämmer bäst.

Mycket små Mycket stora

Kommentar: _____

2. Hur stora är möjligheterna till en förändring som medför att dagverksamheten upplevs som mer meningsfull av gästerna?

Mycket små Mycket stora

Kommentar: _____

3. Hur stora är hindren för en förändring som medför att dagverksamheten upplevs som mer meningsfull av gästerna?

Mycket små Mycket stora

Kommentar: _____

4. Vad tror du är viktigast för att gästernas ska känna sig nöjda med dagverksamheten?

Gradera alternativen nedan i en skala 1-7 där 1 motsvarar det som är mest viktigt.

- Måltiderna
- Personalens bemötande
- Aktiviteter
- Delaktighet i utformning av verksamheten
- Den fysiska miljön
- Social samvaro
- Annat: _____

Tack för din medverkan!

Bilaga 3: Mall med ifyllda upptäckter

(5 sidor)

<p>Vi har upptäckt att flera av er skulle vilja ha ut mer av den sociala samvaron och samtalen när ni besöker dagverksamheten.</p>	<p>"Vanliga samtal är en bristvara. Det finns det för lite av".</p> <p>"Att få berätta saker och prata är viktigt. Man känner att man existerar".</p> <p>"Personalen är så upptagna. De har inte tid att umgås, det är synd".</p>
<p>Hur skulle vi kunna göra för att stimulera den sociala samvaron och samtal på dagverksamheten?</p>	<p>Varför valde ni detta område?</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Vi har upptäckt att det till stor del är personalen som planerar och styr hur verksamheten ser ut på dagverksamheten.</p>	<p>"Jag bara följer med, det kan man inte göra något åt".</p> <p>"Det gör detsamma, det viktiga är att komma hit".</p> <p>"Det som vi fick har vi accepterat".</p>
<p>Hur skulle vi kunna göra så att ni blir mer involverade i planeringen av verksamheten?</p>	<p>Varför valde ni detta område?</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Vi har upptäckt att det finns idéer och önskingar om olika aktiviteter hos er som inte kommer fram.

Hur skulle vi kunna göra för att skapa möjligheter för er att föra fram era idéer och önskingar?

”Man vågar inte föreslå aktiviteter. Då förändrar vi personalens planering och kanske saboterar deras rutiner”.

”Jag vet inte hur det skulle tas emot om vi kom med egna förslag”.

”Jag vet inte hur man kan föreslå. Jag föreslog någon gång att vi skulle på utflykt men det blev inte av”.

Varför valde ni detta område?

Vi har upptäckt att utevistelse är något som är viktigt för er och som många skulle vilja ha mer av, kanske även på vintern.

Hur skulle vi kunna göra för att öka utevistelsen på dagverksamheten, till exempel att vara ute året runt?

”På sommaren går vi ut. Det är roligt”.

”Det är skönt att vara ute”.

”På vintern går det inte att gå ut. Det är snö och halt, det törs man inte”.

Varför valde ni detta område?

Vi har upptäckt att många av er skulle vilja röra på sig mer än vad ni gör på dagverksamheten.

”Det tycker jag är kul, när man rör på sig. Inte bara sitter still på stjärten”.

”Våra kroppar mår bra av att träna”.

”Det var mer rörelse och gymnastik förut, inte så mycket nu”.

Hur skulle vi kunna göra för att få in mer rörelse och fysiska aktiviteter på dagverksamheten?

Varför har ni valt detta område?

Vi har upptäckt att tidsutrymmet mellan olika aktiviteter kan upplevas som negativt av er, som enbart en väntan på nästa aktivitet.

”Då är det dött, då tittar man bara på TV:n och det är inte alltid det är något bra”.

”Ibland sitter man av tiden, då blir det segt”.

”Jag får väl sitta där och glo eller gå till något annat rum”.

Hur skulle vi kunna göra så att tidsutrymmet mellan olika aktiviteter upplevs som meningsfullt och som en positiv stund?

Varför valde ni detta område?

Vi har upptäckt att flera av er upplever att ni inte har tillgång till de olika lokalerna på dagverksamheten.

"Det finns många rum som jag inte varit inne i, jag vet inte vad de används till. Någon gång har jag varit borta på Åsen och spelat Bingo, men det gör vi ju här nu".

"Man är fri att gå omkring, men det gör man inte. Men vi kan gå runt i korridoren".

"Man rör sig inte i lokalen, man håller sig i samma rum".

Hur skulle vi kunna göra så att alla upplever att ni kan röra er fritt i lokalerna?

Varför valde ni detta område?

Vi har upptäckt att miljön och lokalerna på dagverksamheten inte alltid upplevs så trivsamma och funktionella.

"Lokalerna är bra, för man kan gå omkring mycket".

"Det blev bättre på lunchen när de möblerade om som i öar".

"Lysena är skumma, jag har dålig syn så jag ser så dåligt. Det är lamporna det är fel på har man sagt".

Hur skulle vi kunna göra så att lokalerna blir mer funktionella och hemtrevliga?

Varför valde ni detta område?

Vi har upptäckt att måltidssituationen kan upplevas som stressig.

”Man skulle vilja sitta och vila lite innan man börjar spela spel, inte komma med spelen på en gång”.

”Det finns inget som är så tyst som måltiden. Det kan nästan bli lite pinsamt tycker jag”.

”Det är bra att personalen serverar lunch, så det blir lite ordning”.

Hur skulle vi kunna göra så att måltiden blir en lugn och trevlig stund?

Varför valde ni detta område?

Vi har upptäckt att fokus på aktiviteter på dagverksamheten ligger på gruppaktiviteter.

”Det är bra när man delar in oss i mindre grupper. Att inte alla måste umgås tillsammans samtidigt”.

”Jag tycker om umgänge i grupp. Det blir en gemenskap”.

”Jag skulle vilja måla tavlor, men då behöver man liksom ha lugn och ro omkring sig”.

Hur skulle vi kunna göra så att aktiviteterna även kan anpassas mer till individuella önskemål?

Varför valde ni detta område?

Bilaga 4: 35 idéer från gäster och personal

(1 sida)

- Att sitta och sy/handarbete och umgås samtidigt
- Ordna en grillfest gäster och personal tillsammans, där man hjälps åt med alla förberedelser
- Gå på hockeymatch
- Ha rullstolsdans
- Komma ut i solen oavsett årstid
- Sjunga tillsammans
- Snickra
- Dreja/hålla på med lera
- Ta del av en föreläsning om något praktiskt, tex ekonomi
- Gå på museum
- Lära sig något nytt av en expert
- Använda mer redskap i gympan
- Måla tavlor
- Skaffa nya spel
- Mer rörelse under dagen
- Göra entrén mer inbjudande, tex mer växter
- Lära sig enkel svenska
- Spela kort
- Ta det lugnt och njuta
- Ha andra bingopriser
- Aktivt tv-tittande/filmvisning
- Ha saker framme på bord, för att locka till aktivitet
- Bjuda in en person som kan berätta om hur hemtjänst, färdtjänst, vård, mötesplatser etc. fungerar
- Samtal där man lär känna varandra bättre
- Prata om förr i tiden
- Skaffa bioduk i gymnasalen
- Skaffa Spotify
- Lära sig att väva
- Göra lokalerna mer trivsamma med exempelvis belysning
- Umgås och prata med personalen
- Promenader
- Mindre soffgrupper, för att underlätta social samvaro
- Att ha material tillgängligt framme, ex spel som nu är gömt i en byrå
- Göra egen dagverksamhet för arabisktalande gäster där man kan anpassa lokaler, musik och mat etc.
- Träffa barn

Under våren 2018 genomförde Nestor FoU-center ett utvecklingsarbete tillsammans med en dagverksamhet för personer över 65 år. En ambition var att involvera gästerna vid dagverksamheten i arbetet. En modell för att göra just detta är tjänstedesign. Denna modell kom därför att användas i detta arbete.

De metoder som användes för att lära känna dagverksamheten och de gäster och medarbetare som fanns där var observationer, intervjuer och enkäter. En workshop genomfördes med gäster vid dagverksamheten för att prioritera ett utvecklingsområde att arbeta vidare med samt ta fram idéer till detta arbete.



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