



Lotsning, hänvisning och råd – en telefonjour för äldre

Utvärdering av ÄldreLotsen

Rebecka Arman

Sammanfattning

ÄldreLotsen består av en telefonjour som har öppet dygnet runt för vem som helst som är 75 år eller äldre och som bor i de stadsdelar i Göteborg som har anslutit sig. De äldre kan ställa vilka frågor som helst. ÄldreLotsen ger råd, hänvisar eller lotsar till den instans som kan hjälpa den äldre. Detta är kärnan i verksamhetens arbete. FoU i Väst har utvärderat verksamheten under drygt ett och ett halvt år. Det huvudsakliga syftet med denna utvärderingsstudie var att undersöka nyttan och betydelsen av ÄldreLotsen, för sin målgrupp och för de samverkande organisationerna. Ett parallellt syfte var att undersöka *hur* projektet arbetade för att uppnå sina mål. Studien utgick från följande övergripande frågeställningar:

1. Hur växte ÄldreLotsen fram och hur utvecklades projektet/verksamheten över tid? Hur arbetar ÄldreLotsen? (genomförandeperspektivet)
2. Vilken betydelse har ÄldreLotsen sett ur de äldres perspektiv?
3. Vilken betydelse har ÄldreLotsen sett ur ett organisationsperspektiv?
4. I vilken utsträckning har ÄldreLotsen uppfyllt sina mål? (utvärderingsperspektivet)

Metoden för genomförandet av utvärderingen har anpassats så att kunskap av flera olika slag har samlats in. Insamlingen har skett via personliga intervjuer, observationer, enkäter till ett slumpmässigt urval av målgruppen, granskning av dokumentation och uppföljningar per telefon.

Målet för ÄldreLotsen var en förbättring av äldres trygghet. Trygghet definierades med hjälp av tre andra begrepp: tillgänglighet, tillförlitlighet och tillit. Intervju- och enkätsvaren visade hur

användarna och målgruppen upplevde ÄldreLotsens påverkan på deras trygghet och dess tre komponenter.

Slutsatserna av utvärderingen sammanfattas med hjälp av nedanstående punkter och nyckelord:

Tillgänglighet: Att utveckla tillgängligheten till hjälpen var både målet och metoden som ÄldreLotsen valde för att öka äldre personers upplevelse av trygghet. I genomsnitt har sex eller sju personer ringt till ÄldreLotsen varje dag. Många av användarna beskrev tillgängligheten som en avgörande faktor för deras upplevelse av att ha blivit hjälpta av ÄldreLotsen. De beskrev särskilt vikten av att komma fram till en person som svarade direkt utan automatiserade talsvar, och som kunde ge råd om vart de skulle vända sig. Betydelsen av att ha en verksamhet att vända sig till oavsett tiden på dygnet betonades. Många upplevde svårigheter att komma fram till olika instanser, särskilt inom sjukvården. ÄldreLotsen ökade till exempel tillgängligheten till sjukvårdsupplysningen, vårdcentralerna och hemsjukvården men även många andra sorters verksamheter utanför vården. Samverkansavtal skrevs mellan ÄldreLotsen och femton verksamheter där dessa lovade att ringa till den äldre personen som de fått rapport om, vid en ”lotsning”.

Tillförlitlighet: Tillgängligheten måste vara tillförlitlig för att användaren ska uppleva trygghet, enligt ÄldreLotsens målsättning. Målgruppen var inte alltid säker på exakt vad ÄldreLotsen arbetade med men sparade ändå numret för de tillfällen då de trodde att de skulle behöva hjälp i framtiden. ÄldreLotsen beskrevs även som ett ställe att ringa till vid ensamhet. De äldre upplevde att ÄldreLotsen alltid skulle kunna lämna besked, ge ett bra svar eller tala om vart personen skulle vända sig. Även efter att

personen fick hjälp från ÄldreLotsen kvarstod dock relativt ofta problem för den äldre personen. De kvarstående behoven visar både på komplexiteten i äldres behov och på brister i välfärdssystemets sätt att möta behoven.

Tillit: För att öka tryggheten hos personerna i målgruppen ville ÄldreLotsen bidra till att minska deras oro. Tilliten som de äldre kände efter kontakterna med ÄldreLotsen avspeglade sig i att de flesta var mycket nöjda med bemötandet och hjälpen som de hade fått. Alla intervjupersoner uppgav att de troligen skulle ringa tillbaka till ÄldreLotsen i framtiden och många rekommenderade verksamheten till sina jämnåriga. Några exempel i intervjupersonernas berättelser visar särskilt tydligt behovet av en verksamhet som de kan känna tillit till. Det gäller de personer som tidigare har haft kontakt med vården eller äldreomsorgen och blivit besvikna. I dessa fall beskrevs ÄldreLotsen som ett sorts moraliskt stöd som fick personen att söka vård på nytt. Flera personer såg ÄldreLotsen som en högre instans dit man kunde ringa och få hjälp att få sina behov framförda och lyssnade till.

ÄldreLotsen bidrog till ett komplext adaptivt system: Vården och omsorgen om äldre personer beskrivs som fragmenterad och svår att överblicka. För att minska problemen med så kallade ”stuprör” och brist på samordning mellan organisationerna samlade ÄldreLotsen tillgången till flera olika sorters verksamheter via en central kontaktpunkt. Denna kontaktpunkt utgjordes av Trygghetsjouren, det vill säga äldreomsorgens larmcentral för Trygghetslarm i hemmet. Därifrån kommuniceras de äldre personernas behov ut inom ett system. ÄldreLotsen har genom uppbyggnaden av sitt nätverk och användandet av redan befintlig kompetens, skapat en flexibel

organisation som oftast kan anpassa sig till den äldre personens behov. ÄldreLotsen är inte specialiserad, istället används de resurser i systemet som krävs för att ge svar på frågorna som inkommer, allt efter behov. Häri ligger komplexiteten. Anpassningen (adaptivitet) bygger på den lotsande personalens bedömning av den äldres unika behov.

ÄldreLotsen både underlättade och skapade merarbete för andra: Endast ett fåtal av samtalen till ÄldreLotsen kan tas om hand direkt av de som svarar i telefonen, oftast hänvisas eller lotsas frågan vidare. Vissa av samverkansparterna inom ÄldreLotsen kan på detta sätt minska sin arbetsmängd medan andra får ökad arbetsmängd, på kort sikt. Detta kan ha påverkat graden av engagemang hos personalen i andra verksamheter. Analysen av samtalen visar att sjukvårdsupplysningen fyller en viktig kompletterande roll för att ge råd och för att lotsa personer vidare till rätt instans, eftersom de svarar på alla sjukvårdsfrågor. Många personer som ringer är redan ”inne i systemet” och har kontakter med till exempel biståndshandläggare eller vårdcentralsläkare. ÄldreLotsen-samtalen behandlas troligen inte på något annat sätt än andra ärenden, när de väl tagits över av en annan verksamhet.

ÄldreLotsen och gränser: Utformningen av verksamheten innebar omförhandlingar och överskridanden av tidigare upprättade organisationsgränser. Dessa tydliggjordes som en del i utvecklandet av projektet. Regelbundna möten och studiebesök som förlades hos de olika parterna, gav en utgångspunkt för diskussioner innan man gemensamt beslutade hur ÄldreLotsen skulle genomföras. ÄldreLotsen fick enbart ansvaret för att förmedla personens fråga till rätt verksamhet. ÄldreLotsen har inte möjlighet att styra över hur andra

verksamheter genomför sina arbetsuppgifter. Kunskapen som ÄldreLotsen samlar in om systemets brister anses dock värdefull av samverkansparterna.

ÄldreLotsens förtroendekapital: Det externa arbetet med att bygga upp ett förtroendekapital och kännedom om ÄldreLotsen har varit viktigt för organisationens legitimitet. Enkät- och telefonuppföljningssvaren visade att bland de personer i målgruppen som hade nyttjat ÄldreLotsens tjänster var förtroendet stort. Kännedomen om att verksamheten funnits nådde en tredjedel av målgruppen efter två års informationssatsningar. ÄldreLotsen fick mycket uppmärksamhet till exempel i media, både lokalt och nationellt. De flesta personer i målgruppen som kände till verksamheten hade dock hört talas om den via utskicken av direktreklam. Avvikelse rapporterna gällande lotsningar var relativt få. Detta vittnar om att samarbetet med verksamheterna som deltog i nätverket oftast fungerade bra.

Utöver slutsatserna redovisar rapporten utvärderarens konklusioner. Några av dessa gäller ÄldreLotsens nytta för äldre personer:

- ÄldreLotsen ger en ökad trygghet för de äldre som använder tjänsterna genom att telefonjouren underlättar deras kommunikation med framförallt vården och omsorgen, både i vardagen och vid särskilda eller brådskande tillfällen.
- Eftersom flera personer inte såg något alternativ till ÄldreLotsen fyller verksamheten delvis en ny funktion som det saknas likvärdiga alternativ till, särskilt när det gäller informationsbehovet.
- Genom att ÄldreLotsen inte begränsar målgruppen för sitt uppdrag minskar riskerna att personer ”faller mellan stolarna” på grund av ett alltför snävt definierat

uppdrag. En kategorisering görs ändå av vissa personer som mer behövande än andra, vid valet mellan lotsning kontra hänvisning.

Andra kritiska punkter och utvärderande konklusioner gäller nyttan för samverkansparterna:

- Målet att få till stånd en fungerande telefonjour uppnåddes. Det planerade förebyggande arbetet omformulerades och fick ett annat innehåll än det som ursprungligen planerats.
- Den relativt låga frekvensen av samtal har bidragit till en positiv inställning till verksamheten eftersom det inte har överlastat andra instanser.
- Den integrering som skedde mellan samverkansparterna var av länkande karaktär vilket innebar minimal påverkan på ordinarie organisationers arbets sätt. Om ÄldreLotsen avveck-lades skulle alla nya kontaktvägar upphöra eftersom dessa styrs av ÄldreLotsens samarbetsavtal och rutiner. ÄldreLotsen innebär därför en form av långsam, stegvis förändring vilket bedöms av utvärderaren som en framgångsfaktor eftersom gränskonflikter troligen minimeras på detta sätt.

Slutligen anges kritiska punkter som har varit avgörande för verksamheten och som kommer att vara det även i framtiden:

- Det är viktigt att ta vara på kunskapen som samlas genom statistiken om samtalen som kommer till ÄldreLotsen. Informationen kan vara känslig att återföra eftersom ÄldreLotsen inte har mandat att ”komma med pekpinnar” eller styra andras verksamheter. Samtidigt är det viktigt att bidra till kunskapen om

hur andra verksamheter fungerar, när erfarenheter av detta samlas i ÄldreLotsen. Om denna kunskap inte används försvinner en chans till utveckling.

- Ett rehabiliterande förhållningssätt eller empowerment- och hälsoperspektiv är viktigt för att ÄldreLotsen skall undvika att överhjälpas de äldre. Utan detta perspektiv riskerar äldre personer att bli beroende av verksamheten, vilket skulle påverka deras

autonomi och självständighet på ett negativt sätt.

- Vid en fortsatt spridning av konceptet och utvidgning av det geografiska upptagningsområdet är det viktigt att personalen som arbetar som lotsar har god lokalkännedom. Frågorna till ÄldreLotsen är av så pass varierande karaktär att det datoriserade informationssystemet *inte* är tillräckligt för att kunna hitta alla svar.

Rebecka Arman är leg. sjuksköterska, projektassistent vid FoU i Väst/GR och doktorand på Handelshögskolan vid Göteborgs universitet.

Den fullständiga rapporten kan beställas och läsas via: www.fouivast.com under "Publicerat" eller via: Piaa Stenbäck, telefon 031 335 51 84, e-post fou@grkom.se