

# Ökat lärande och bättre hälsa genom reflektion i vardagen?

En utvärdering av  
**REFLEX** – en spegling  
i äldreomsorgen

Carina Abrahamson Löfström



EUROPEISKA UNIONEN  
Europeiska socialfonden



# Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	4
<b>Inledning</b> .....	5
<b>Följeforskningens form</b> .....	6
Utvärderingens metoder.....	6
<b>Så gick det till</b> .....	8
Genomlysningmetoden .....	9
<b>Så blev det</b> .....	12
Uppskattad och ändamålsenlig metod.....	12
Exempel på förändringar .....	13
Några mindre bra aspekter.....	14
Således .....	16
Meningsfullhet.....	16
Således .....	17
Begriplighet.....	18
Således .....	18
Hanterbarhet.....	19
Således .....	22
Frisknärvaro.....	22
Lärandet.....	23
Jämställdhetsintegrering.....	26
Således .....	28
<b>Stabila strukturer för lärande?</b> .....	29
Referenser .....	30
Bil. 1 Resultat från enkät i REFLEX.....	31
Bil. 2 Intervjufrågor.....	34

# Sammanfattning

Med beviljade medel från Europeiska socialfonden (ESF) bedrevs mellan februari 2011 och januari 2013, projektet REFLEX i stadsdelen Norra Hisingen i Göteborg. Målet var att ”skapa stabila strukturer för lärandemiljöer i vardagen för ökad kompetens och förbättrad hälsa”. Det skulle uppnås genom att under organiserad reflektionstid arbeta med en metod kallad ”genomlysningssättet” där utgångspunkten skulle vara det salutogena förhållningssättet och efterhand med ett särskilt fokus på jämställdhet. Under det två åren deltog totalt 342 medarbetare och chefer från såväl äldreomsorg som hemsjukvård i projektet. Under samma period utvärderades projektet genom följeforskning via FoU i Väst/GR.

Resultatet visar att projektet REFLEX var lyckosamt på flera sätt. Genomlysningssättet var en uppskattad och ändamålsenlig metod för strukturerad reflektion. Den skapade möjligheter att diskutera och ifrågasätta varför deltagarna arbetade på ett visst sätt, vilka värderingar som låg bakom och hur de skulle kunna göra istället. I projektet var utgångspunkten det salutogena förhållningssättet men det visade sig fungera lika väl att reflektera över jämställdhet. Således verkar metoden kunna lämpa sig väl för att reflektera över olika ämnen och frågor. Deltagarna berättade om många små förändringar som gjorts som en följd av reflektionerna. En jämförelse mellan frisknärvaron i stadsdelen för övrigt, stadsdelens äldreomsorg och alla deltagare i REFLEX, visade också att för deltagarna i REFLEX var andelen långtidsfriska markant högre. Det var även tydligt att den nya rollen som reflektionsledare, hade varit utvecklande och kunde bli en ytterligare karriärväg. De hade särskilt mycket ökat sitt välbefinnande och sin kompetens. När det gällde frågorna som placerats under rubriken meningsfullhet kan det konstateras att arbetet redan före projektet upplevdes meningsfullt av alla men att särskilt reflektionsledarna hade stärkt den känslan ytterligare. Dessutom upplevde samtliga deltagare att stämningen på arbetsplatsen hade förbättrats.

Mönstret var detsamma för frågorna under rubriken begriplighet, där reflektionsledarna vid slutet av projektet hade ökat på flest frågor.

Det kan dock slås fast att förutsättningarna var olika för de olika verksamheterna och att de generellt kunde bli ännu bättre för alla. Samtliga uppgav till exempel att de upplevde tidspress i arbetet, såväl i början som i slutet av projektet. Alla höll dock med i högre grad om att det fanns tid för reflektion på arbetsplatsen men skillnaderna var stora. För hemtjänsten verkade möjligheterna att överhuvudtaget genomföra reflektion inom ordinarie arbetstid nästan obefintlig. I den hemtjänstgrupp där det hade fungerat bäst, kom deltagarna in för att reflektera tillsammans före själva arbetstiden på kvällen.

Hur gick det då med lärandet? Handlade deltagarna annorlunda och hur väl hade eventuella nya arbetssätt integrerats i vardagsarbetet? I jämförelse med övriga frågor i enkäten, hade svaren kopplat till lärande ökat mest. Samtliga upplevde att de i markant högre grad uppmuntrades att pröva nya lösningar på arbetsplatsen. Alla höll också i högre grad med om att det var viktigt med reflektion och att de oftare vid projektets slut reflekterade över och prövade alternativa arbetssätt samt att det i högre grad hade blivit en del av arbetet. Men påpekas bör att inom dessa frågor under rubriken lärande, fanns de största skillnaderna mellan de olika grupperna, där hemtjänsten oftast låg lägst samtidigt som reflektionsledarna och hemsjukvården låg högst. Därtill var det tydligt att det fanns förbättringspotential såväl när det gällde hur väl kompetensen generellt togs tillvara som hur många som var delaktiga i utvecklingsarbetet.

Vad kan man då säga om detta resultat i relation till syftet med projektet? Lyckades man ”att skapa stabila strukturer för lärandemiljöer i vardagen för ökad kompetens och förbättrad hälsa”? Ja, konstateras det i slutet av rapporten, framgångsrikt hade strukturer för lärandemiljöer i vardagen skapats men stabiliteten kvarstod att etablera. ■

# Inledning

I denna rapport beskrivs projektet ”REFLEX – en spegling i äldreomsorgen”, som med beviljade medel från Europeiska socialfonden (ESF) bedrevs under två år, mellan februari 2011 och januari 2013, i stadsdelen Norra Hisingen i Göteborg. Med syfte att ”skapa stabila strukturer för lärandemiljöer i vardagen för ökad kompetens och förbättrad hälsa”, deltog 342<sup>1</sup> medarbetare och chefer från såväl äldreomsorg som hemsjukvård i projektet. Under hela perioden som projektet pågick utvärderades det genom följeforskning via FoU i Väst/GR.

Erfarenheter från den tidigare nationella satsningen på kompetensutveckling inom äldreomsorg, Kompetensstegen, hade visat att gemensam reflektion på arbetsplatsen var en såväl uppskattad som ändamålsenlig metod för att uppnå lärande och förändring (SOU, 2007: 88). Därtill pekade utvärderingen av satsningen i Göteborg på att om de goda resultaten skulle leva vidare behövdes det en medveten och genomtänkt strategi för framtiden som alla var eniga kring. Det behövdes alltså en fortsatt organisering för lärande där reflektion skulle vara en självklar del av vardagsarbetet (Löfström, 2010). En stor del annan forskning om organisatoriskt lärande stöder också denna teori (ex Ellström, 1996; Ellström m fl 2003; Larsen & Sennemark, 2007; Örtenblad, 2009).

Med detta som utgångspunkt var tanken att genom projektet skapa lärandemiljöer där en del av arbetet skulle handla om att reflektera över upplevelser och idéer sprungna ur arbetets vardag, med grund i ett salutogent förhållningssätt med fokus på de äldre. Det skulle uppnås genom att under organiserad reflektionstid arbeta med en metod kallad ”genomlysningmetoden”.

I denna rapport berättas hur projektet REFLEX gick till och vilka resultaten blev.

Utifrån ESF:s riktlinjer utvärderades projektet genom så kallad följeforskning, vilket beskrivs i den kommande delen av rapporten. I den därpå följande delen presenteras sedan genomförandet av projektet samt tanken med genomlysningmetoden och dess olika steg. Därefter återges och diskuteras i nästföljande del deltagarnas uppfattningar om metoden och projektets utveckling genom både utsagor från intervjuer och svar i enkäter. Därtill presenteras frisknärvaron för åren när projektet pågick. I den sista delen av rapporten slutligen diskuteras om man hade uppnått syftet med projektet, att skapa stabila strukturer för lärande. ■

---

1. Under tiden för projektet rapporterades alla unika individer som någon gång deltog i projektet till SCB. Antalet uppgick vid projektets slut till 342 personer. Av dem var dock inte alla lika aktiva under hela projektet. Några hade enbart genomfört någon eller några reflektioner medan andra hade genomfört reflektioner varje, varannan eller var tredje vecka. En del hade också slutat sin anställning och några hade enbart deltagit i utbildningen och sedan inte medverkat mer i projektet. Till exempel blev det färre deltagare från hemtjänsten än förväntat.

# Följeforskningens form

REFLEX utvärderades genom följeforskning enligt Europeiska Socialfondens riktlinjer<sup>2</sup>. Istället för att som vid traditionell utvärdering enbart följa upp resultat vid projektets slut, utvärderades processen över tid vilket innebar att projektet följdes under hela projektperioden. En viktig uppgift för utvärderingen var att på olika sätt återkoppla det som synliggjordes under projektet. Kunde man till exempel anta att genomlysningssmetoden som genomfördes i REFLEX skulle leda till projektets mål, att skapa stabila strukturer för lärandemiljöer i vardagen för ökad kompetens och förbättrad hälsa? Det innebar att bedöma och värdera om projektet var på rätt väg och kontinuerligt återkoppla lärdomar till ansvariga för projektet. På svenska kallas denna form *lärande utvärdering* (engelskans *on-going evaluation*) (Svensson m fl, 2009) eftersom den kan möjliggöra en förbättring av genomförandet medan projektet pågår, samt underlätta spridning och påverkan. Kännetecknen på en lärande utvärdering är att:

- Utvärderaren är med från början av projektet.
- Den har ett syfte att studera metoder, processer och resultat, samt att värdera dessa delar i förhållande till projektiden och Socialfundsprogrammets intentioner.
- Ett kritiskt förhållningssätt, men också konstruktivt.
- Den ger kontinuerligt snabb återföring till berörda på olika nivåer i projektorganisationen för ett gemensamt lärande och möjlighet att styra projektet rätt och utveckla det löpande.
- Att olika metoder och former för gemensamt lärande kan användas (Ur Handledning för uppföljning och utvärdering inom Socialfundsprojekt, 2010, s. 6).

Syftet med utvärderingen var således att beskriva och analysera vilka konsekvenser sättet att arbeta med genomlysningssmetoden kunde få för medarbetare och verksamhet och därmed bidra med kunskap om det kunde leda till ökat lärande och bättre hälsa. Det handlade om att på olika sätt försöka identifiera processer och strukturer som kunde påverka långsiktiga effekter, vilket beskrivs under nästa rubrik.

## Utvärderingens metoder

Projektet utvärderades och följdes upp på flera vis. Fokus var sättet att organisera arbetet med genomlysningssmetoden där utvecklingen följdes genom gruppintervjuer. Under det sista halvåret av projektet intervjuades totalt 52 personer som representerade 16 olika enheter, från hemtjänst, hemsjukvård och särskilda boenden. Frågorna handlade om vad som var bra och dåligt med metoden, hur förutsättningarna såg ut för att arbeta med metoden, om deltagarna kunde ge några exempel på förändringar i verksamheten, och om de hade diskuterat jämställdhet (se bilaga 2). Det genomfördes även särskilda utvärderingsmöten tillsammans med reflektionsledare och enhetschefer vid tre tillfällen vardera med liknande frågor som ställdes till övriga deltagare (se bilaga 2). Dessutom fanns tillgång till skriftliga utvärderingar från utbildningstillfällena samt andra skriftliga reflektioner som gjordes av reflektionsledare och övriga deltagare. Vid ett tillfälle gjordes också en gruppintervju med styrgruppen i samband med återkoppling av projektet.

Med fokus på välbefinnande och lärande, riktades därtill en enkät till alla deltagare vid två tillfällen, dels vid inledningen av projektet (våren 2011) och dels vid slutet av projektet (hösten 2012). Denna enkät utformades tillsammans med en folkhälsosamordnare och en

2. Se PM "Handledning för uppföljning och utvärdering inom Socialfundsprojekt", 2010-12-13.

HR-specialist<sup>3</sup> i stadsdelen som också med hjälp av cheferna följde upp frisknärvaron under tiden för projektet. Det var också de som matade in alla enkätsvar som därefter lämnades till utvärderaren. Utifrån den salutogena tanken (se under nästa rubrik) var frågorna indelade i områden kring meningsfullhet, hanterbarhet, begriplighet samt förutsättningar för lärande. För att kunna få ett bra jämförande material beslutades det att alla medarbetare som var tillsvidareanställda skulle besvara enkäten vid de två tillfällena. Det innebar att alla de som svarade på den andra enkäten också hade svarat på den första. Under projektet deltog ibland även vikarier och timanställda vid reflektionerna, vilka är inberäknade i det totala antalet 342 medverkande, men de svarade inte på enkäterna. Det gjorde inte heller cheferna. Det antal som svarade motsvarade cirka 100 procent av de då tillsvidareanställda som deltog i projektet. Vid den första enkäten svarade totalt 192 personer (inklusive 36 reflektionsledare) och vid den andra 167 personer (inklusive 24 reflektionsledare). Den goda svarsfrekvensen kunde uppnås genom att processledaren åkte ute till alla enheter med enkäterna och att deltagarna besvarade dem direkt på plats. Detsamma gällde reflektionsledarna där samtliga svarade på den första enkäten vid det allra första utbildningstillfället och den andra enkäten vid det sista utvärderingsmötet. Resultatet av enkäterna presenteras i sin helhet i bilaga 1 och i valda delar i rapporten.

Utvärderaren deltog även regelbundet i möten med projektteamet vilket gav möjlighet för såväl projekt som utvärderare att kontinuerligt utbyta lärdomar och återkoppla resultat och reflektioner.

Som ett ytterligare bidrag till projektets och utvärderingens utveckling bildades det också en referensgrupp vid FoU i Väst/GR. Tanken var här att deltagare med olika yrkesbakgrund och tillhörighet men med ett särskilt intresse för lärande skulle mötas för att skapa och sprida lärdomar från projektet vidare. Gruppen träffades en gång per termin under tiden som projektet pågick. ■

---

3. Enkäten utformades av Madeleine Högenberg, utvecklingsledare folkhälsa, Norra Hisingen, Susanne Kronfeldt, HR-specialist arbetsmiljö och hälsa, Norra Hisingen samt Carina Abrahamson Lofström, organisationsforskare FoU i Väst/GR. Den är inspirerad av Anders Hanson Health Score, WEMS, en enkät med salutogen ingång som är framtagen på Högskolan i Kristianstad, Antonowskys (1991) KASAM-enkät, Medarbetarenkäten Göteborgs stad samt självvärderingsblanketten för lärande som användes vid utvärderingen av Kompetensstegen i Göteborg (Lofström, 2010).

# Så gick det till

Målet med REFLEX var alltså ”att skapa stabila strukturer för lärandemiljöer i vardagen för ökad kompetens och förbättrad hälsa”. Det skulle uppnås genom att under organiserad reflektionstid arbeta med en metod kallad ”genomlysningssmetoden”. Samtidigt pågick ett arbete med att i hela Göteborgs stads äldreomsorg införa ett salutogent förhållningssätt. Enligt denna teori som utvecklades av Antonovsky (1991) är tre aspekter viktiga för människors välbefinnande: begriplighet, meningsfullhet och hanterbarhet. Ju högre grad av alla tre (ett starkt KASAM, känsla av sammanhang), desto större förutsättningar för psykisk hälsa och livskvalitet. I projektet REFLEX föreföll det därför naturligt att utgå ifrån detta perspektiv vid reflektionerna inom ramen för genomlysningssmetoden. På så vis var tanken att kunna öka såväl deltagarnas som i förlängningen de äldres välbefinnande.

Planen var att ett antal<sup>4</sup> enheter inom såväl hemtjänst som särskilda boenden och hemsjukvård skulle medverka i projektet och genomföra reflektion cirka var fjortonde dag. Urvalet av deltagande enheter baserades på intresseanmälningar från enhetscheferna i stadsdelen<sup>5</sup>. Inledningsvis genomfördes under våren 2011 en utbildning till reflektionsledare. Under fyra dagar övade 25 undersköterskor, två sjuksköterskor, en arbetsterapeut och en sjukgymnast (totalt 29 stycken) på att utifrån ett coachande och salutogent förhållningssätt reflektera med hjälp av genomlysningssmetoden. Under hösten 2012 utbildades ytterligare sex reflektionsledare på grund av stor efterfrågan från enhetscheferna. I januari 2012 följdes sedan utbildningen upp genom en femte

dag med repetition och reflektion. Vid det tillfället tillfördes även utbildning kring jämställdhetsintegrering. Detta tema stämde också bra överens med övriga arbeten som genomfördes i stadsdelen och i staden. Dels pågick ett arbete för att öka jämställdheten i stadsdelen och där kunde REFLEX utgöra stöd vid implementering, dels medverkade äldreomsorgen i stadsdelen i projektet Hållbar Jämställdhet (HÅJ) med stöd från SKL. Alla reflektionsledarna fick därför utbildning kring jämställdhet men åtta av dem fick sedan ytterligare utbildning som deltagare i HÅJ parallellt med REFLEX. Detta projekt skulle fortgå även efter det att REFLEX avslutats.

Utöver utbildning erbjöds reflektionsledarna kontinuerligt handledning tillsammans med projekt- och processledaren<sup>6</sup>, såväl vid särskilda handledningstillfällen i grupp som enskilt för var och en. Processledaren fanns hela tiden tillgänglig för att vid behov och på olika sätt hjälpa till och ge stöd till reflektionsledarna. Det kunde till exempel handla om att delta vid själva reflektionerna och ge tips och råd eller att hjälpa till att fylla i rapporteringsblanketter till ESF. Dessutom fick alla chefer, det vill säga, såväl enhetschefer som områdeschefer och sektorschef genomgångar av genomlysningssmetoden och praktiskt prova på att genomföra reflektioner. Både projektledaren och processledaren hade genom sina ordinarie roller<sup>7</sup> god kännedom om de olika medverkande verksamheterna, vilket gjorde att de kunde anpassa utbildning och stöd utifrån deltagarnas kunskaper och förutsättningar.

4. Antalet medverkande enheter och reflektionsledare kom att variera under tiden och vid slutet av projektet var det 23 stycken aktiva reflektionsledare fördelat på 14 från särskilda boenden, tre från hemsjukvården, fem från hemtjänst och en från korttid.

5. Samtidigt som projektet startade omorganiserades Göteborgs stads stadsdelar från 21 stycken till tio stycken. Stadsdelen Norra Hisingen som projektet REFLEX genomfördes i bestod av de tre tidigare stadsdelarna Tuve-Säve, Kärra och Backa. Det var således enhetschefer från de tre stadsdelarna som anmälde intresse att delta i projektet. I samband med introduktionen av den nya stadsdelen kom sedan en del av de enhetscheferna att inte vara kvar på samma enheter.

6. Margareta Andersson och Susanna Engqvist.

7. Verksamhetsutvecklare, tidigare enhetschef inom förebyggande verksamhet och sjuksköterska respektive anhörigkonsulent, demensundersköterska och medlem i Göteborgs Stads demensnätverk.



## Genomlysningsmetoden

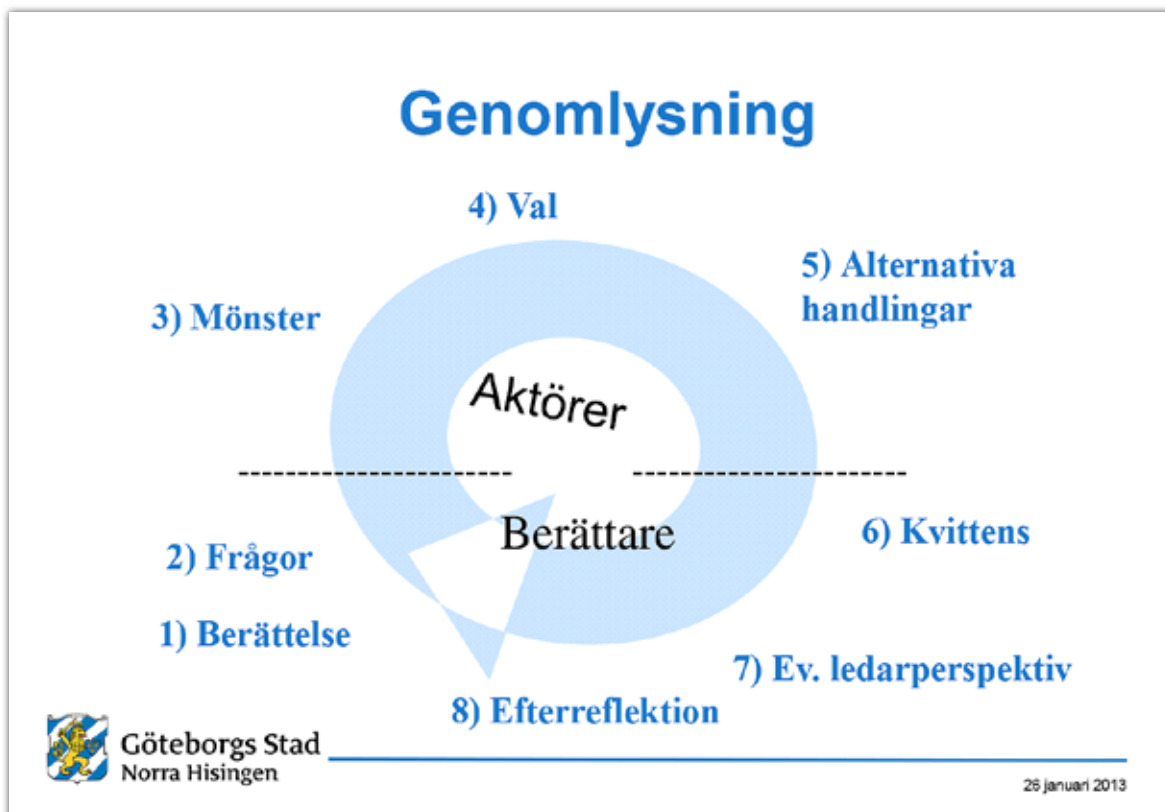
Ramen för reflektionerna utifrån det salutogena förhållningssättet, skulle alltså vara genomlysningsmetoden. Arbetet med denna metod, som tidigare initierats av Hans Sarv (se till exempel Sarv & Landborn, 2002) hade bland annat prövats i Region Skåne och på Kungälvssjukhus<sup>8</sup> med samverkansprojektet SIMBA<sup>9</sup>. Projektledaren i REFLEX hade tidigare deltagit i SIMBA-projektet under många år och tagit med sig de positiva erfarenheterna från framförallt genomlysningsmetoden till REFLEX. I starten av REFLEX-projektet kontaktades även Hans Sarv för en diskussion om hur metoden kunde anpassas till målgruppen.

Genomlysningsmetoden handlar om att på ett strukturerat sätt möjliggöra förändring och lärande genom att synliggöra vilka mentala bilder och värderingar som reflektionsdeltagare bär på och de system de är en del av (för en fördjupning av teorin kring genomlysningsmetoden och ”systemiska möten” se Ainalem m fl, 2012).

Utgångspunkten för metoden är Staceys (2001, s. 197) sexpunktsmodell för genomlysningar men har därefter utvecklats till åtta steg (se Ainalem m fl, 2012). Nedan presenteras stegen med hjälp av de bilder och beskrivningar som gjordes i REFLEX.

Principen för genomlysningsmetoden är att deltagarna tillsammans reflekterar över en händelse, ett problem eller ett tema som en av deltagarna tar upp. I REFLEX handlade det om hur man kunde arbeta för att öka välbefinnandet för de äldre utifrån det salutogena förhållningssättet. I de första två stegen är berättaren med. Hen talar först helt ostört och övriga lyssnar aktivt. I det andra steget ställer övriga deltagare kompletterande frågor för att öka förståelsen för det berättade. Därefter sätter sig hen bakom en föreställd glasvägg (den streckade linjen i bild 1) och bara lyssnar till övriga deltagare, som då i de följande tre stegen diskuterar vilka mönster de kan se i händelsen, vilka alternativa val som finns och vilken handling som är bäst att föreslå. Diskussionerna handlar alltså här om huruvida

Bild 1: Genomlysningsmetodens åtta steg (från PP-material i projektet REFLEX).



8. Med upptagningsområde Kungälv, Stenungsund, Ale och Tjörn

9. ”Samverkan i vården i mellersta Bohuslän och Ale.”

deltagarna kan känna igen sig i berättelsen, vad det kan finnas för underliggande värderingar och vilka olika sätt det kan finnas för att utföra en ny handling. Sedan tas i det sjätte steget den föreställda glasväggen bort och berättaren får återkoppla diskussionen och ge sin syn på förslaget. Om chefen har varit med har hen därefter möjlighet i det sjunde steget att bidra med sina reflektioner och diskutera hur stöd kan ges för

att genomföra förslaget. Reflektionsledaren sammanfattar sedan gruppens förslag och en handlingsplan skrivs. Slutligen i det åttonde steget får var och en av deltagarna beskriva hur reflektionen varit. Efter genomlysningen skriver den närmaste chefen under och följer upp planen beroende på förslagens innehåll. De åtta stegen är alltså som följer:

1. **Berättelsen.** Egen upplevd händelse, jagform, ostört.
2. **Frågestunden.** Övriga ställer frågor för att förstå, nyfiket.  
REFLEKTION BAKOM EN ”GLASVÄGG”
3. **Utforskande och teoretisk diskussion, sedan värderande.** Från ”vad ser vi?” till ”vilka alternativa mönster och val kan vi föreställa oss?”.
4. **Val av handlingsteori.** Dialog, pröva i gruppen.
5. **Pröva ny tänkbar handling.** Gå till aktion på nytt sätt, förslag, motivera.  
”GLASVÄGGEN” BORT.
6. **Kvitto.** Hur landar genomlysningen hos berättaren?  
ENHETSCHEFEN DELTAR EVENTUELLT.
7. **Ställa frågor på hela genomlysningen.** Ge sin syn på reflektionen.  
”Vad kan jag göra för att förändra mönstren och valen i positiv riktning?”
8. **Efterreflektion.** Hur har reflektionen varit? Vad har jag lärt mig? Hur kan jag använda det jag lärt mig, nu och i kommande händelser? Har jag fått några nya tankar och insikter? Vilka värderingar är det som styr oss egentligen? Som styr mig? Varför väljer vi att fokusera på det vi gör och varför väljer vi vissa handlingsmönster framför andra? (från PP-material i projektet REFLEX).

Ett annat sätt som användes i REFLEX för att tydliggöra de olika stegen i metoden var att metaforiskt placera deltagarna med blickfånget från olika platser (hämtat från SIMBA:s lärandestyrd förbättringsarbete). Se bild 2. Det beskrevs som att det var svårt att betrakta det dagliga arbetet, forsen, medan man var i det.

Men om man gick upp på stranden och betraktade det ett stycke längre bort var det lättare att kunna se hur det såg ut och hur man kunde arbeta med förbättringar. Att sedan gå upp på berget kunde göra det möjligt att på ytterligare avstånd, betrakta förbättringsarbetet på stranden.

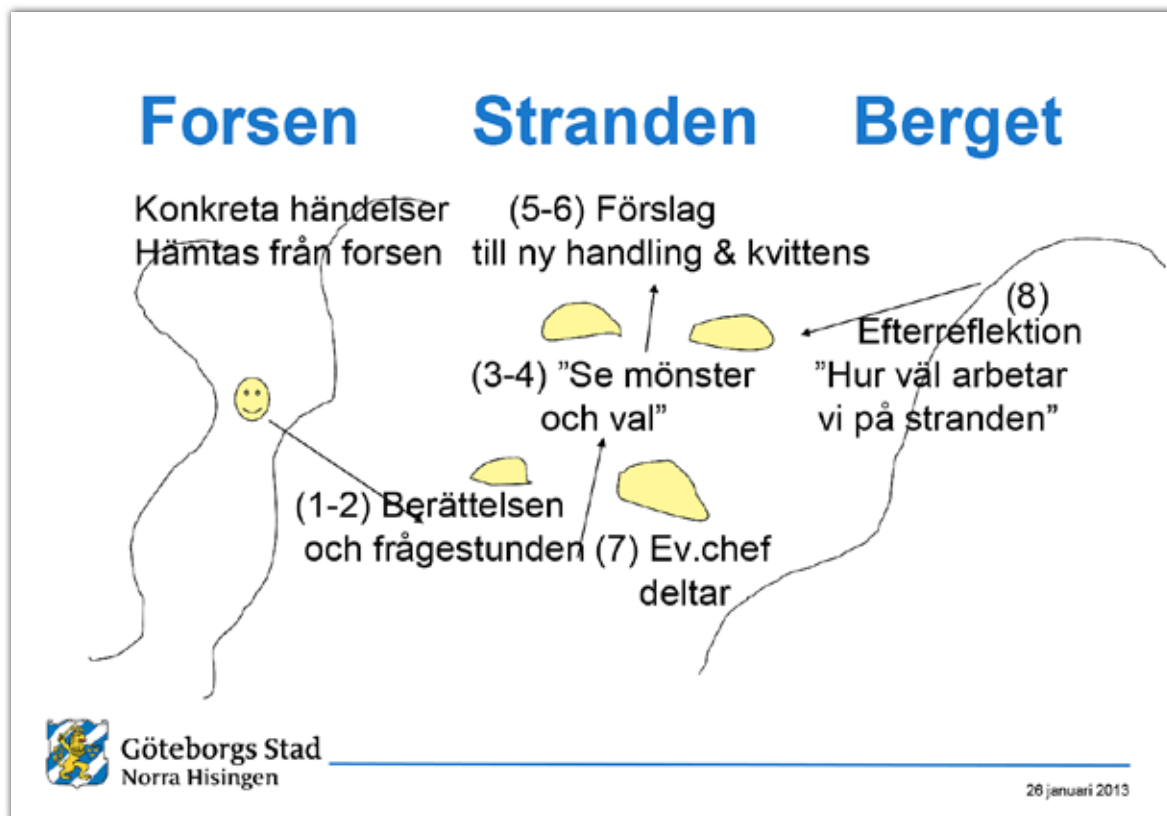


Bild 2: Genomlysningsmetodens åtta steg i forsén, på stranden och på berget (från PP-material i projektet REFLEX).

Innan reflektionerna sattes igång, upprättades ett kontrakt för alla reflektionsdeltagare att komma överens om enligt följande:

- Följa syftet – enligt broschyr om reflektionsmodellen.
- Följa metoden – enligt broschyr om reflektionsmodellen.
- Följa verksamhetsidén i Göteborgs Stad.
- Respektera avtalad tid.
- Sekretess; det som sägs i reflektionen stannar i gruppen om inget annat beslutas.
- All dokumentation som sker ska vara tillgänglig för alla i gruppen.
- Alla som deltar i reflektionen har rättighet och skyldighet att dela med sig av sina kunskaper, idéer och tankar på samma villkor. Alla är lika viktiga!
- MOBILER SKALL VARA AVSTÄNGDA!

Samtliga reflektionsdeltagare uppmuntrades också att reflektera individuellt. För det egna lärandet fick de en liten anteckningsbok där de kunde dokumentera: Vad har jag noterat? Vad har jag tänkt? Vad har jag känt? Vad har jag förändrat? ■

# Så blev det

**H**ur gick det då? Kunde deltagarnas välbefinnande och kompetens öka genom projektet REFLEX? Gick det att skapa stabila strukturer för lärande i vardagen? I denna del av rapporten diskuteras resultatet utifrån såväl intervjuer, som enkäter och statistik över frisknärvaro. Svaren i enkäterna presenteras i procent sammantaget för alternativen åtta till tio (instämmer helt) visavi alternativen ett till tre (instämmer inte alls). Det bör här betonas att deltagandet från hemtjänsten blev lägre än förväntat. Det visade sig mycket svårare för dem att skapa möjligheter till reflektion. Andelen deltagare från hemtjänsten skulle enligt plan vara cirka 23 procent men andelen svarande på enkäten blev bara 12 procent av det totala antalet svarande (se bilaga 1). Det var ungefär samma andel svarande från hemsjukvården men där motsvarade det alla som förväntades delta i projektet, det vill säga cirka 13 procent.

Det bör också nämnas att vid samma tid som projektet startade, genomförde Göteborgs stad en omorganisation där 21 stadsdelar blev 10. Det innebar att den stadsdel där projektet REFLEX genomfördes, Norra Hisingen, tidigare hade varit de tre stadsdelarna Tuve-Säve, Backa och Kärra. Det innebar bland annat att det på flera enheter fanns helt nya chefer.

## Uppskattad och ändamålsenlig metod

När det gällde själva genomlysningsmetoden, var de allra flesta positiva. Såväl deltagare som reflektionsledare och chefer menade att det var bra med reflektion i vardagen och att man med hjälp av metoden kunde få möjlighet att göra det på ett strukturerat sätt.

Här på avdelningen pratar och pratar och pratar vi. (...) Men på reflektionen kommer man på lösningar som man inte finner annars. Det kommer vi inte på annars. Visst kunde vi tänka här också men det gör vi inte, man bara sitter på sin avdelning och kan inte tänka så långt. (Medarbetare)

– Vi blir ju liksom lite mer allvarliga när vi sitter så. Vi diskuterar mycket på avdelningen också men just när man kommer i den här sitsen så blir det lite mer, ja vi blir ju lite mer ordentliga.

– Jo men det blir man i och med att alla får prata liksom. Även om vi pratar mycket på avdelningen så blir det ju inte samma struktur på det som det blir när vi sitter så här, så det är ju bra. (Medarbetare)

Jag tycker det är bra. Här vet vi ju om då att här har vi den tiden avsatt och då ska mobilerna vara avstängda och det ska vara lugnt och sansat och liksom, det tycker jag har varit väldigt bra för det är ju inte riktigt så när vi är inne på vårt kontor. Där är det mycket störningsmoment hela tiden om man går fram och pratar med en kollega och får råd osv. Då är det väldigt mycket omkring som gör att man kan bli, känner jag, kan bli väldigt stressad och distraherad utav det. Så det tycker jag är väldigt positivt, här sitter vi och dörren är stängd och här ska mobilerna inte ringa eller det ska inte springa folk ut och in. (Medarbetare)

En av enhetscheferna beskrev det goda med att reflektera strukturerat så här:

Metoden underlättar lyssnade, ger mer struktur till samtalet. Pratar gör man ändå, utan grupperna, är det vissa som känner, däremot är det svårare med lyssnandet.

Den strukturerade reflektionen hade gett många fördelar som utgjorde en skillnad mot det vardagliga pratet. Det handlade om att lyssna på varandra, att få prata till punkt och att få idéer från andra.

Ja och att vi lär oss ta hänsyn och bättre lyssna när någon annan pratar och när den personen pratar så... det kan ju finnas personer i arbetsgruppen som kanske har lite svårt, som inte alltid tar för sig och pratar och då kanske det kan vara bra för den att... lyssna på den personen för det är olika nivåer om man säger. (Medarbetare)

Ja absolut, jag tycker det ger mycket. För man jobbar ju inte alltid med varandra heller och så där och... vi jobbar ju varannan helg och man har ju sina fasta grupper på helgen och så och det kan vara bra att sitta och prata och man kan reflektera lite så och höra hur andra tänker i en situation

som jag kanske har... för vi är ju olika också, vi är ju olika och har olika sätt att hantera saker och ting, så man kan ju få lite tips och så också. Det är ju bra. (Medarbetare)

Sedan är det intressant tycker jag när man sitter i glasväggen eller när man inte får prata men man lyssnar på vad alla andra säger och en del håller inte alls med om vad jag har sagt och en del håller med mig och man får höra andra. Det är ju också väldigt bra, det tycker jag är lite roligt också och lärorikt för man får liksom tänka att ja okej, de ser det så och så. Så jag tycker det är bra. (Medarbetare)

Enhetscheferna pekade även på vinsterna med att kunna ta tag i problem innan de hade blivit för stora. Det var dessutom en metod som inte behövde stora resurser och därmed blev enkel att använda. De såg också att reflektionen kunde vara till stor nytta för brukarna:

Det skapar en samsyn på arbetsplatsen som är till fördel för brukaren. Alla tänker mer likt, det spretar mindre och det ger en ökad förståelse.

Det blir inte stora bubblor av små saker – det är på så vis direkt vinstdrivande.

Den kräver inte mycket resurser och är enkel att förstå och använda sig av.

På ett särskilt boende hade man till och med genomfört genomlysningar med anhöriga, vilket hade upplevts leda till förbättringar för både personal och anhöriga<sup>10</sup>. Enhetschefen för boendet berättar:

Anhörigenomlysning som blev så himla bra. Alla hade knip i magen varje gång den anhörige kom på besök men efter genomlysningen var det som allt vände. Efter att den anhörige kände sig lyssnad på och bekräftad. Vi hade innan denna genomlysning haft flera samtal och möten med anhörig men inte uppnått det positiva resultat som vi fick här. Hon upplevde det väldigt positivt att få sitta och lyssna på hur personalen samtalande och hittade lösningar och idéer på det som vi hade tagit upp. Vi har haft ytterligare en anhörigenomlysning med god effekt.

## Exempel på förändringar

Vid intervjuerna gavs det många exempel på små förändringar som hade gjorts som en följd av reflektionerna. Reflektionsledarna beskrev att man utgick från det salutogena förhållningssättet allt oftare, att man hade förändrat dagliga rutiner, lärt sig lyssna på varandra, samarbetade bättre

och generellt hade ökat förståelsen för varandras upplevelser och känslor. Det som reflektionsledarna beskrev som den allra största förändringen hos dem själva var just tankesättet:

Efter reflektionen har vi förändrat små saker. Då har man undrat varför man inte tänkt på det innan. Men har gått kvar i samma mönster (Reflektionsledare).

Alla grupper berättade om konkreta förändringar för de äldre. Det kunde till exempel handla om att erbjuda bad till en boende som inte tyckte om att duscha, att en boende som tyckte om att åka bil kunde göra en biltur med anhörig en gång i veckan, eller att bädda en säng annorlunda för en boende som låg mycket i sängen på dagarna. Nedan följer ett axplock ur berättelserna:

Triljarder grejer som man ibland kan tycka, ska de få en mjuk smörgås till maten och då kanske vi kommer fram till det att det är var och ens rättighet att få det liksom, det är ju ingenting att diskutera egentligen. Så sådana saker har varit jättebra. För man kan ju snöa in som människa, så ska det liksom inte vara. Men varför tänker du så liksom, så det tycker jag har varit jättebra.

På vår avdelning hade vi ett fall som vi har tagit upp. En man som kunde allt när han kom hit men sedan han kommit hit och hela tiden fick hjälp av två personer kunde han nästan ingenting. Då bestämde vi att han alltid ska få göra allt själv och det har fungerat. Han kan knäppa knappar etc. Sen hade vi en som frågade hela tiden om pengar till skor. Då kopplade vi in arbetsterapeut som fick förklara. Vi kopplade in anhöriga också. Det har fungerat.

Ja, det är väl en hel del, vad ska vi ta...? En dam som har varit väldigt orolig, och suttit och hojtat i matsalen och sådär. Vi har kommit på det att hon blir lugn av att lyssna på musik, så det var väl det första vi gjorde...

Det är sådana små, små saker som man berättar för varandra som kan hjälpa eller med hjälp så... exempel att hon blir sämre så man märker att hon glömde på något sätt hur man lägger sig i sängen så när man hjälper henne, den biten när man lägger hennes huvud på kudden, troligen när hon gör så, så får hon en känsla att hon faller någonstans så hon blir väldigt, väldigt orolig så hon börjar gråta och sådant. Så det är den biten att när man lägger henne i sängen så ska man aldrig lämna henne bara så och säga god natt. Vi brukar sitta och hålla henne i handen eller prata så hon lugnar sig så hon blir medveten att hon ligger i sängen så hon kan slappna av...

10. Se även tidningen "Samspel" för anställda inom vård och omsorg av äldre i Göteborgs Stad, nummer 1, 2012.

Grupperna från hemsjukvården beskrev också hur de hade kunnat tydliggöra lagar och regler och på det sättet bli tryggare i arbetet.

Men det har ju också liksom blivit lite så att man tar ifrån reflektionstillfället, att man tar med sig en handlingsplan utifrån vissa saker man har tagit upp, att man till exempel läser på Socialstyrelsens hemsida vad de säger om vissa saker eller liksom man kontaktar chefen om hur vi ska förhålla oss till detta eller så, det har ju faktiskt blivit några konkreta liksom handlingsplaner och det tycker jag har varit jättebra. Alltså man får veta liksom de etiska eller liksom vad det faktiskt finns för lagar kring det hela och om det stämmer på arbetsplatsen. Så det har varit väldigt bra, det tycker jag. Även om det kanske inte blir vid varje tillfälle, så är det en väldigt positiv sak att vi lyfter det i en grupp så att alla får veta det.

Det jag kände var, vi hade uppe med hur vi ska agera när patienter uttrycker självmordstankar, den var väldigt så här vad är vår roll, vad är vårt ansvar och då tog vi reda på det och vårt ansvar är att gå till sjuksköterskan eller ansvarig sjuksköterska. Och det känns väldigt tryggt idag för när man då får detta nu så behöver jag inte gå där och lägga energi på att vad det nu är jag ska göra och vem ska jag ringa och ska jag skicka in eller, utan jag vet, jag ska gå till omvårdnadsansvarig sjuksköterska och så följer de vidare upp det då. Så det tycker jag känns väldigt bra.

Jag tror vi har tre sådana grejer som vi har kollat upp. Och det var det, gåvor och självbestämmanderätt och de tre har varit jättebra. Det har liksom varit stora frågor som alla har varit inne och berört någon gång.

## Några mindre bra aspekter

De allra flesta var alltså väldigt nöjda med den strukturerade reflektionen och kunde berätta om många goda effekter. Men metoden kunde även ibland uppfattas som begränsande och konstlad.

Ja men det blev ju lite stort så där kan jag känna när man ska sitta och prata. Ja nu får du vara tyst, nu ska du inte säga ett ord. Ja nu får du komma in igen, nu får du prata. Och det kunde jag känna att det blev lite väl stort att åh herregud ska man göra så här istället för att bara sitta och prata. Att man kan prata en och en, det är ju helt klart då men det kunde jag känna blev lite så där men det ska väl vara så.

Ja varför måste jag sitta vänd med ryggen och låtsas som jag inte är i rummet? Det är bättre att jag går ut så jag hör ingenting. Det är den biten jag tycker är, jag vet inte, men jag tycker det är lite konstigt.

Det är också telefonen, har man barn på dagis och känner sig lite orolig för hur det ska gå, då

innebär ju det att man inte kan vara med på reflektionen om det är så att man väntar eller liksom är rädd för att telefonen kommer att ringa med något, då får man ju stå över det tillfället och det är ju synd att man behöver missa det då, men det är kanske lite en avvägning. (Medarbetare)

Några av deltagarna uppfattade också att det var svårt att veta vad man fick ta upp och inte. De ville ibland prata om andra ämnen än det som var bestämt. Dessutom kunde det vara svårt att ”spara” på problem till tiden för reflektion. Före REFLEX var det ju det dagliga pratet som hade stått till buds.

Men sedan var det lite svårt ibland också att veta vad man skulle ta upp här och inte ta upp här. För vissa grejer skulle man inte ta upp, det tyckte jag var lite svårt.

Vi känner varandra så pass väl så vi går och pratar om det vid sidan av också. Så man nästan har löst problemet när det är dags för Reflex.

I perioder kunde det även vara svårt att komma på ämnen att prata om. Då upplevde deltagarna ofta att reflektionstillfällena låg för tätt. Själva upplägget hade därför utvecklats lite olika på olika enheter. De flesta reflekterade varannan vecka medan några gjorde det var tredje vecka. På ett boende genomfördes reflektion varje vecka. Det varierade också om reflektionsledarna ledde reflektioner tillsammans med sina arbetskamrater, eller om de gjorde det med deltagare från andra enheter. Alla varianter hade sina fördelar. Vid reflektion på den egna enheten, kunde såväl deltagare som reflektionsledare känna sig bekväma genom att de kände varandra väl och det kunde vara lättare för reflektionsledaren som var ny i sin roll. Att reflektera tillsammans med andra, kunde dock ge andra positiva delar som att få in fler nya perspektiv och idéer. Både reflektionsledarna och övriga deltagare menade också att det emellanåt kunde vara bra att reflektionsledarna själva kunde delta i reflektionen. Vanligtvis ledde de reflektionen och kunde inte bidra med sin uppfattning. Genom att i stället leda reflektionen på varandras enheter kunde de ändå få vara delaktiga.

Alla beskrev också att planeringen och genomförandet av reflektionstillfällena underlättades avsevärt genom att tidsplaneringsverktyget ”Time Care” användes. Genom det kunde reflektionen planeras in i deltagarnas scheman och uppfattas som en del av arbetet. Det var dock inte helt oproblematiskt. Möjligen var det också det som gav utslag i enkäten. En jämförel-

se av svaren vid projektets början och slut visar att avsevärt fler höll med om att det fanns bra metoder för att arbeta med reflektion på arbetsplatsen. För alternativen åtta till tio (instämmer helt) på den tiogradiga skalan hade kategorin ”alla” ökat från 24 procent till 59 procent, vilket ju är en väldigt stor ökning och som tydligt visar en positiv utveckling (se tabell 1a). Det skilde sig dock mellan de tre grupperna hemtjänst, särskilda boenden och hemsjukvård där hemtjänst bara ökat marginellt, från 26 procent till 32 procent, medan hemsjukvård hade ökat så mycket som från 16 procent till 83 procent (se tabell 1b).

Tabell 1a: ”På vår arbetsplats har vi bra metoder för att arbeta med reflektion.” Svarande: alla, medarbetare och reflektionsledare.

		1-3	8-10
Alla	År 1	30 %	24 %
	År 2	7 %	59 %
Medarbetare	År 1	23 %	28 %
	År 2	7 %	58 %
Reflektionsledare	År 1	57 %	12 %
	År 2	4 %	59 %

Tabell 1b: ”På vår arbetsplats har vi bra metoder för att arbeta med reflektion.” Svarande: hemtjänst, särskilda boenden och hemsjukvård.

		1-3	8-10
Hemtjänst	År 1	34 %	26 %
	År 2	28 %	32 %
Säbo	År 1	27 %	24 %
	År 2	3 %	60 %
HSV	År 1	38 %	16 %
	År 2	6 %	83 %

Men om deltagarna var så nöjda med metoden, varför var inte den procentuella andelen ännu högre för alla? Och varför var det så stor skillnad mellan de olika grupperna? Frågan ställdes till de sista tre arbetsgrupperna som intervjuades samt vid två slutseminarier där resultaten presenterades för såväl reflektionsledare som chefer och andra intresserade. Alla menade att det inte var upplevelserna av metoden i sig som kunde ha påverkat svaret. Snarare kunde det handla om förutsättningarna för genomförandet. När det gällde hemtjänsten så visade det sig mycket svårt att skapa möjligheter till reflektion i det dagliga

arbetet. I de särskilda boendena kunde personal från omgivande avdelningar hjälpa till under tiden som reflektionen pågick men i hemtjänsten var det inte ett alternativ. Det var därför mycket svårare att skapa utrymmet inom ramen för arbetet. Den hemtjänstgrupp det fungerat allra bäst för, arbetade enbart kvällar och gick in före själva arbetspasset för att arbeta med REFLEX (och sparade timmarna i tidbank). Trots att de tyckte att metoden i sig var bra, menade de att det förstas hade varit bättre att kunna reflektera inom schematiderna. Det innebar ibland också att inte alla medverkade. De ville helt enkelt inte arbeta på sin annars lediga tid:

Men jag tror också kanske om man hade haft reflektion på arbetstid istället så hade ju fler naturligtvis varit med för då hade vi ju varit mer tvungna, nu måste vi ju komma på vår fritid och det är ofta på de dagarna vi är lediga och då blir det ju ännu färre som kommer hit, så det är dumt.

För då måste de ju ta in personal för alla oss och vi har ju inte ens våra APT-möten på arbetstid utan det är också på fritiden liksom. Så det skulle ju inte gå om nio stycken som jobbar, ska de ha in nio vikarier för två timmar liksom, om alla ska vara med och det hade ju inte funkat alls.

Det kunde emellertid vara svårt att integrera reflektionen i det dagliga arbetet även på de särskilda boendena. Här berättar en av deltagarna att hon upplevde sig stressad och splittrad, trots att de hade planerat väl och hade chefens stöd. I det dagliga arbetet gick det inte att förutse olika händelser och än mindre planera i förväg. Olika arbetsuppgifter krockade och då var det svårt att tanke- och känslomässigt prioritera REFLEX.

Jag kan säga för min del, idag det blir ingen rast, jag ska gå hem kvart i tre, jag har inte fått tag på chefen, jag har ett larm som inte fungerar så jag måste få tag på någon som kan åtgärda. Anna [en ordinarie arbetskamrat] har varit borta. Vi har fyra nya boende, det tar en bra stund att rapportera så att hon [vikarien] har en chans att få lite hum om dem. Så jag känner att jag sitter som på nålar idag och jag har egentligen inte tid att sitta här, så jag kan inte gå hem och vara ledig i flera dagar om jag inte har gjort de här tre jätteviktiga sakerna, det kan ingen vikarie göra istället för mig. Och jag kan inte gå hem med gott samvete om jag inte gjort det. Mycket kan man delegera till någon annan men inte det. Jag har en anhörig som väntar på svar ifrån chefen så att... nej jag känner mig... så idag hade jag inte svarat några 60 procent på den frågan men jag har ju tiden från chefen, jag får ju lov att sätta mig här, men jag har en grym inre stress just nu.

En förklaring till att hemsjukvården visade allra högst värden i enkäten (tabell 1b) kan utifrån detta resonemang vara att de, i jämförelse med de två andra grupperna, hade störst möjligheter att själva styra sitt arbete och därmed planera in reflektionen. Metoden kunde allra lättast passa in i deras verksamhet. Därmed inte sagt att de menade att det alltid var enkelt för dem heller.

## Således

Det kan alltså konstateras att genomlysningssmetoden var en uppskattad och ändamålsenlig metod för strukturerad reflektion, som hade lett till många små förändringar i vardagsarbetet. Det framkom dock att förutsättningarna inte alltid hade varit optimala vilket jag återkommer till i avsnittet om hanterbarhet.

## Meningsfullhet

Kunde då arbetet med genomlysningssmetoden leda till att uppnå målen med REFLEX, att öka deltagarnas välbefinnande och lärande? I enkäten utgick vi från Antonowskys teori (1991) om att tre aspekter är viktiga för människors välbefinnande: meningsfullhet, begriplighet och hanterbarhet. Ju högre grad av alla tre (ett starkt KASAM, känsla av sammanhang), desto bättre förutsättningar för psykisk hälsa och livskvalitet. Enkäten utformades därför med frågor som kunde kopplas till dessa tre begrepp<sup>11</sup>. Därtill användes frågor kring lärande som tidigare använts vid utvärderingen av kompetensutvecklings-satsningen Kompetensstegen i Göteborgs stad (Löfström, 2010).

I det här avsnittet diskuteras aspekten *meningsfullhet*, som i projektet definierades som ”En motiverande faktor som upplevs när livet har innehåll och mening. Meningsfullhet inger hopp” (från PP-material i projektet REFLEX).

Vid frågan om deltagarna tyckte att det var roligt att gå till arbetet, var det inga större förändringar i svaren mellan enkäterna vid projektets början och slut. För alternativen åtta till tio (instämmer helt) låg reflektionsledarna högst på 67 procent och medarbetarna lägst på 55 procent (alla resultat visas i bilaga 1). På frågan om man var nöjd med arbetsätten på arbetsplatsen hade dock alla ökat från runt 30 procent till runt 50 procent. Hemsjukvården låg kvar lågt på 28 procent medan hemtjänsten låg på 60 procent. Att stämningen hade blivit bättre i arbetsgrupperna, rådde det ingen tvekan om. Som visas i tabell 2a och 2b hade alla ökat den procentuella andelen. Den största ökningen hade reflektionsledarna, från 34 procent till 80 procent. Hemsjukvården låg allra högst och hade ökat från 67 procent till 83 procent.

---

11. Det bör betonas att sammansättningen av frågorna i sin helhet inte är vetenskapligt prövade. Vid utformningen av enkäten inspirerades vi av flera olika enkäter (se fotnot 3) och formulerade därtill flera frågor själva. Vi hävdar därför inte att vi kan påvisa grad av KASAM. Snarare kan de olika svaren användas som diskussionsunderlag och visa tendenser.



Tabell 2a: "Det råder bra stämning i min arbetsgrupp." Svarande: alla, medarbetare och reflektionsledare.

		1-3	8-10
Alla	År 1	11 %	46 %
	År 2	4 %	60 %
Medarbetare	År 1	11 %	50 %
	År 2	5 %	56 %
Reflektionsledare	År 1	6 %	34 %
	År 2	4 %	80 %

Tabell 2b: "Det råder bra stämning i min arbetsgrupp." Svarande: hemtjänst, särskilda boenden och hemsjukvård.

		1-3	8-10
Hemtjänst	År 1	4 %	34 %
	År 2	5 %	60 %
Säbo	År 1	11 %	44 %
	År 2	6 %	57 %
HSV	År 1	0 %	67 %
	År 2	0 %	83 %

Vi ställde också frågan direkt, om arbetet kändes meningsfullt. Här svarade en hög andel av alla grupperna att de instämde vid båda tillfällena. Reflektionsledarnas andel var högst på 96 procent. Därefter kom hemtjänsten på 87 procent.

Tabell 3a: "Mitt arbete känns meningsfullt." Svarande: alla, medarbetare och reflektionsledare.

		1-3	8-10
Alla	År 1	4 %	83 %
	År 2	0 %	81 %
Medarbetare	År 1	5 %	81 %
	År 2	0 %	79 %
Reflektionsledare	År 1	0 %	85 %
	År 2	0 %	96 %

Tabell 3b: "Mitt arbete känns meningsfullt." Svarande: hemtjänst, särskilda boenden och hemsjukvård.

		1-3	8-10
Hemtjänst	År 1	0 %	87 %
	År 2	0 %	87 %
Säbo	År 1	5 %	79 %
	År 2	0 %	80 %
HSV	År 1	0 %	88 %
	År 2	0 %	78 %

## Således

Sammantaget för frågorna under rubriken meningsfullhet, kan det sägas att arbetet redan före projektet upplevdes som meningsfullt av alla men att reflektionsledarna vid projektets slut hade stärkt den känslan ytterligare. Dessutom upplevde samtliga att stämningen på arbetsplatsen hade förbättrats. Alla, förutom hemsjukvården, upplevde också att de var nöjdare med arbetsätten. Det var dock ungefär lika roligt att gå till arbetet som innan.

## Begriplighet

Den andra aspekten, som enligt Antonowsky (1991) är viktig för människors välbefinnande, är *begriplighet*. I projektet beskrevs det som att det ”innefattar kunskap och förståelse för sig själv, sin omgivning, sin tillvaro och bygger på erfarenhet” (från PP-material i projektet REFLEX).

Den första frågan handlade om huruvida man kände till de lagar och förordningar som styrde arbetet. Här låg alla kvar runt 60 procent förutom reflektionsledarna som hade ökat från 57 procent till 83 procent (alla resultat visas i bilaga 1). När det gällde frågan om man tyckte att det prioriterades rätt arbetsuppgifter på arbetsplatsen, hade alla ökat till runt 50 procent, förutom hemtjänsten som hade ökat från 30 procent till 60 procent och hemsjukvården hade ökat från 50 procent till 61 procent. Det var ungefär samma mönster när det gällde frågan om man förstod varför de hade just de arbets-sätten på arbetsplatsen. Alla låg nära 60 procent förutom reflektionsledarna som hade ökat från 52 procent till 76 procent och hemsjukvården hade sjunkit från 59 procent till 45 procent. Värt att påpeka här är också att hemtjänsten hade ökat från 39 procent till 64 procent. Den sista frågan handlade om huruvida man upplevde att det egna förhållningssättet påverkade arbetsinsatsen. Här hade alla ökat till nästan 70 procent, reflektionsledarna från 77 procent till 96 procent, hemtjänsten från 65 procent till 77 procent och hemsjukvården låg kvar runt 70 procent.

Tabell 4a: ”Jag upplever att mitt förhållningssätt påverkar min arbetsinsats.” Svarande: alla, medarbetare och reflektionsledare.

		1-3	8-10
Alla	År 1	7 %	58 %
	År 2	1 %	68 %
Medarbetare	År 1	8 %	53 %
	År 2	1 %	64 %
Reflektionsledare	År 1	0 %	77 %
	År 2	0 %	96 %

Tabell 4b: ”Jag upplever att mitt förhållningssätt påverkar min arbetsinsats.” Svarande: hemtjänst, särskilda boenden och hemsjukvård.

		1-3	8-10
Hemtjänst	År 1	4 %	65 %
	År 2	9 %	77 %
Säbo	År 1	6 %	54 %
	År 2	0 %	67 %
HSV	År 1	0 %	71 %
	År 2	0 %	73 %

## Således

Det kan konstateras att sammantaget för frågorna under rubriken begriplighet, instämde deltagarna i högre grad än vid första enkäten. Reflektionsledarna hade ökat på flest frågor. De kände till lagar och förordningar bättre, förstod arbetssätten i högre grad och upplevde i högre grad att förhållningssättet påverkade arbetsinsatsen.

## Hanterbarhet

Den tredje aspekten som tillsammans med meningsfullhet och begriplighet är viktig för människors välbefinnande, är *hanterbarhet* (Antonowsky, 1991). I projektet definierades det som att det ”handlar om upplevelser av nuet och att de resurser som finns att tillgå, både egna och andras är tillräckliga för de krav som olika situationer ställer” (från PP-material i projektet REFLEX).

Som redan i viss mån diskuterats i avsnittet om genomlysningsmetoden ovan, framkom det vid intervjuerna att förutsättningarna inte alltid hade varit optimala för att genomföra reflektion. Särskilt hemtjänsten beskrev att det var svårt att skapa utrymme för reflektion under ordinarie arbetstid men även deltagare från särskilda boenden upplevde sig ibland splittrade mellan olika ansvar. Även om personal från en annan avdelning hjälpte till under tiden som reflektionen genomfördes, så ville reflektionsdeltagarna gärna ha gjort klart så mycket som möjligt innan så att de som skulle ”passa” avdelningen inte behövde ta över för mycket jobb. Likaså om det var en vikarie som skulle arbeta på avdelningen så fanns det vissa delar i arbetet som var svåra att lämna över:

Jag känner inte det mot mina kollegor för vi har det väldigt bra där uppe, vi pratar med varandra och så, men lämnar man till en annan avdelning så ska man bara passa. Då skulle inte jag vilja att ja du får gå in och fortsätta med Karin i sängen liksom, hon är inte färdigtvättad, det hade nog inte varit så populärt tror jag. Jag hade inte kunnat göra det, då hade jag stannat kvar.

Jo jag tycker det har varit bra så, man har fått bra tips från kollegorna och så, verkligen! Det enda som jag tycker har varit lite negativt det är det här att man ska få ihop tiden bara, det är verkligen lite åh gud, man skulle behöva städa eller gjort något annat istället. Men annars tycker jag det har varit jättebra. Fått bra tips och så där.

Chefen är ju positiv till det så det är ju inga problem så men det är svårt att komma ifrån. Nu jobbar jag med en vikarie så är det ju vissa ja mediciner och vi har många nya boende, en kan vara lite pilligt att få i mediciner, känner man att det måste jag göra innan jag går. Det är inte så lätt att bara lämna och gå. Och den som är där nu är ju ensam med alla.

I enkäten ställdes två frågor om deltagarnas uppfattningar om tid<sup>12</sup>. Den första handlade om hur deltagarna upplevde att de hann med sina arbetsuppgifter utan tidspress. Här var det få som

instämde helt, runt 20 procent för alternativerna åtta till tio för alla förutom hemsjukvård, som förvisso hade minskat i alternativerna ett till tre (instämmer inte alls) från 42 procent till 28 procent men för alternativerna åtta till tio enbart hade ökat från 4 procent till 6 procent. Hemtjänsten hade ökat för alternativerna ett till tre från 39 procent till 46 procent och minskat i alternativerna åtta till tio, från 25 procent till 10 procent.

Tabell 5a: "Jag hinner utan tidspress (stress) med mina arbetsuppgifter." Svarande: alla, medarbetare och reflektionsledare.

		1-3	8-10
Alla	År 1	28 %	22 %
	År 2	21 %	19 %
Medarbetare	År 1	27 %	22 %
	År 2	20 %	18 %
Reflektionsledare	År 1	30 %	25 %
	År 2	33 %	21 %

Tabell 5b: "Jag hinner utan tidspress (stress) med mina arbetsuppgifter." Svarande: hemtjänst, särskilda boenden och hemsjukvård.

		1-3	8-10
Hemtjänst	År 1	39 %	25 %
	År 2	46 %	10 %
Säbo	År 1	24 %	25 %
	År 2	16 %	23 %
HSV	År 1	42 %	4 %
	År 2	28 %	6 %

Den andra frågan som ställdes kring tid i enkäten handlade om huruvida deltagarna upplevde att det fanns tid för reflektion i arbetet. Antagandet här var att det skulle bli tydligare om det fanns möjligheter inom arbetet att skapa tid för reflektion, vilket det också gjorde. Vid en jämförelse mellan den första och andra enkäten ökade alla markant för alternativerna åtta till tio (instämmer helt). Samtidigt minskade alla för alternativerna ett till tre (instämmer inte alls) förutom hemtjänsten där de fortfarande låg kvar lika högt. Det tyder på att det fanns större möjligheter att skapa tid för reflektion på arbetsplatsen än vad deltagarna först antog. Det var dock återigen en stor skillnad på andelen som höll med mellan hemtjänst som låg på 41 procent och hemsjukvård på 72 procent.

12. Svarerna på frågorna i enkäten presenteras delvis under andra rubriker här i rapporten. Särskilt passade det bättre att diskutera förutsättningar för lärandet under rubriken "hanterbarhet".

Tabell 6a: "På vår arbetsplats finns det tid för gemensam reflektion."  
Svarande: alla, medarbetare och reflektionsledare.

		1-3	8-10
Alla	År 1	27 %	33 %
	År 2	11 %	53 %
Medarbetare	År 1	23 %	33 %
	År 2	13 %	54 %
Reflektionsledare	År 1	46 %	26 %
	År 2	4 %	54 %

Tabell 6b: "På vår arbetsplats finns det tid för gemensam reflektion."  
Svarande: hemtjänst, särskilda boenden och hemsjukvård.

		1-3	8-10
Alla	År 1	39 %	17 %
	År 2	41 %	41 %
Medarbetare	År 1	23 %	37 %
	År 2	5 %	53 %
Reflektionsledare	År 1	38 %	20 %
	År 2	12 %	72 %

Att skapa tid för reflektion underlättades av det tidsplaneringssystem, "Time Care", som infördes samtidigt som projektet pågick. Reflektionen planerades helt enkelt in i schemat av reflektionsledarna eller i samarbete med den i personalen som var ansvarig för Time Care. De flesta menade också att cheferna var viktiga för genomförandet. På frågan om deltagarna upplevde att de uppmuntrades att pröva nya lösningar på arbetsplatsen, hade alla ökat markant. Reflektionsledarna hade ökat mest, från 28 procent till 76 procent för svarsalternativen åtta till tio (instämmer helt). Därefter kom hemsjukvården som hade ökat från 33 procent till 78 procent.

Tabell 7a: "På vår arbetsplats uppmuntras vi att pröva nya lösningar."  
Svarande: alla, medarbetare och reflektionsledare.

		1-3	8-10
Alla	År 1	15 %	33 %
	År 2	6 %	55 %
Medarbetare	År 1	13 %	34 %
	År 2	5 %	51 %
Reflektionsledare	År 1	26 %	28 %
	År 2	8 %	76 %

Tabell 7b: "På vår arbetsplats uppmuntras vi att pröva nya lösningar."  
Svarande: hemtjänst, särskilda boenden och hemsjukvård.

		1-3	8-10
Hemtjänst	År 1	22 %	26 %
	År 2	14 %	41 %
Säbo	År 1	15 %	35 %
	År 2	4 %	55 %
HSV	År 1	12 %	33 %
	År 2	6 %	78 %

Vid frågan om deltagarna upplevde att deras närmaste chef gav goda förutsättningar att lära i arbetet var det dock låga siffror. Alla låg runt 30 procent för svarsalternativen åtta till tio (instämmer helt) förutom reflektionsledarna som låg på 42 procent.

Tabell 8a: "Vår närmaste chef ger oss goda förutsättningar att lära i arbetet."  
Svarande: alla, medarbetare och reflektionsledare.

		1-3	8-10
Alla	År 1	17 %	28 %
	År 2	14 %	36 %
Medarbetare	År 1	15 %	28 %
	År 2	12 %	34 %
Reflektionsledare	År 1	26 %	26 %
	År 2	21 %	42 %

Tabell 8b: "Vår närmaste chef ger oss goda förutsättningar att lära i arbetet."  
Svarande: hemtjänst, särskilda boenden och hemsjukvård.

		1-3	8-10
Hemtjänst	År 1	22 %	34 %
	År 2	37 %	32 %
Säbo	År 1	20 %	28 %
	År 2	10 %	37 %
HSV	År 1	4 %	21 %
	År 2	17 %	33 %

Det kunde finnas flera förklaringar till att siffrorna var så låga här. Vid de sista intervjuerna och vid slutseminarierna ställdes frågan till deltagarna som menade att en orsak troligen var att det var svårt att förstå innebörden. De menade att med "lärande på arbetsplatsen" kunde man tänka mer traditionell utbildning snarare än att REFLEX skulle vara ett exempel på det. Det verkade således inte som att de saknade chefernas stöd, utan snarare att frågan var svårtolkad.

Det beror väl lite på hur man tänker på "lära i

arbetet”. Jag tror att många kanske tänker på, ja mer ren utbildning, föreläsningar eller sådant och det har vi ju inte haft någonting. Att man kanske inte tänker på detta som ett lärande på det sättet, kan jag tänka mig.

Alltså jag tycker ju att vår chef, att hon är positiv till det här att vi ska ta upp massa grejer och faktiskt väldigt så här att pusha på, att det här är bra. Så att jag kan inte känna att... jag är väldigt positiv till våran chef i alla fall.

En annan förklaring till de låga siffrorna kunde vara den upplevda tidspressen eller upplevelsen för vissa att tiden för reflektionen var begränsad. Det verkar dock inte heller kunna vara hela förklaringen eftersom till exempel hemsjukvården med stor procentandel (72 procent) höll med om att det fanns tid för reflektion samtidigt som de till och med hade ökat på svarsalternativen ett till tre (instämmer inte alls) på frågan om de upplevde att chefen gav goda förutsättningar att lära i arbetet. Andelen som instämde helt var på samma gång så låg som 33 procent.

Möjligen var det också så att det varierade i hur hög grad deltagarna upplevde att chefen skapade förutsättningar för reflektion i arbetet och att det var det som gav utslag i enkäten. Stadsdelen var ny och på flera av enheterna fanns det eller var det på väg att börja nya såväl enhets- som områdeschefer. På några enheter slutade också chefer under tiden för projektet.

Cheferna själva menade att det var angeläget att de visade sitt stöd och betonade vikten av genomförandet av reflektion, eller som en av enhetscheferna uttryckte det:

Svårt att prioritera reflexmötena när det händer akuta saker eller när det blir för stressigt. Det är lätt att man stryker ett möte för att vi behöver diskutera schemalaggningen istället. Där måste vi chefer bli bättre på att sända ut rätt signaler och visa att reflektionstiden är högt prioriterad och en naturlig del på arbetsplatsen.

Enhetscheferna var inte så ofta med vid reflektionstillfällena. Tanken var att deltagarna kunde bjuda in dem och andra att medverka vid reflektionen beroende på vilket ämne som skulle genomlysas. Vid frågan om deltagarna ville att chefen skulle delta, svarade de flesta att det kunde vara bra någon gång ibland. Eftersom tanken var att cheferna skulle ta del av det som hade behandlats genom att läsa och skriva under handlingsplanerna, upplevde de ändå att cheferna blev involverade. En deltagare berättade:

Vad jag känner så har det väl aldrig varit kanske

läge att hon behöver vara med för vi har inte haft sådana problem. Däremot har vi haft diskussion om att ha med en anhörig, men det är borta nu, nu har vi inga problem längre men då pratade vi om att chefen skulle vara med också och det var inte hon främmande till, vi har fått mycket hjälp från henne också men hon har inte varit med liksom och suttit så här, det har hon inte, men vi har pratat om det.

En annan fråga som också ställdes under rubriken ”hanterbarhet” i enkäten var om deltagarna upplevde sig ha goda möjligheter att påverka hur arbetet skulle utföras. Även här fanns ett antagande att deltagarna genom REFLEX skulle få större påverkansmöjligheter än före projektet. Men det visade sig inte bli några större förändringar. Värt att notera är dock att hemtjänsten tillsammans med reflektionsledarna var de som i högst grad uppfattade att de hade det.

Tabell 9a: ”Jag har goda möjligheter att påverka hur mitt arbete ska utföras.” Svarande: alla, medarbetare och reflektionsledare.

		1-3	8-10
Alla	År 1	8 %	44 %
	År 2	3 %	49 %
Medarbetare	År 1	9 %	40 %
	År 2	4 %	47 %
Reflektionsledare	År 1	3 %	61 %
	År 2	0 %	68 %

Tabell 9b: ”Jag har goda möjligheter att påverka hur mitt arbete ska utföras.” Svarande: hemtjänst, särskilda boenden och hemsjukvård.

		1-3	8-10
Hemtjänst	År 1	0 %	61 %
	År 2	14 %	64 %
Säbo	År 1	10 %	43 %
	År 2	3 %	49 %
HSV	År 1	4 %	34 %
	År 2	0 %	39 %

I enkäten ställdes även frågor om deltagarna kände sig trygga inför förändringar på arbetsplatsen och om de upplevde att de kunde föra en fri och öppen diskussion på arbetsplatsen. Vid första frågan hade alla gått ner några procentenheter och låg runt 40 procent liksom på den andra frågan där alla även där låg runt 40 procent (se bilaga 1). Här fanns således förbättringsområden.

## Således

Sammantaget för de frågor som i rapporten placerats under rubriken ”hanterbarhet” kan sägas att det var på det området som den procentuella andelen hade ökat minst. Alla upplevde tidspress i arbetet, såväl i början som i slutet av projektet. Trygghet inför förändringar liksom om man kunde föra en fri och öppen diskussion på arbetsplatsen låg också relativt lågt. Det blev inte heller några stora förändringar på frågan om deltagarna upplevde sig ha goda möjligheter att påverka hur arbetet skulle utföras. Vårt att notera är att hemtjänsten och reflektionsledarna svarade högst här. Även på frågan om chefen gav förutsättningar för lärande på arbetsplatsen, var det få som höll med i hög grad. Dock kunde detta svar ges olika förklaringar varav den troligaste verkade vara att frågan var svårtolkad. Intervjuerna visade att de flesta var nöjda med chefernas stöd i REFLEX. Dock var förutsättningarna att genomföra reflektion inom schema-lagd tid generellt dåliga inom hemtjänsten. Här varierade det mellan de olika gruppernas svar där hemsjukvården låg högst och hemtjänsten lägst på frågan om det fanns tid för gemensam reflektion på arbetsplatsen. Men det finns anledning att påpeka att alla höll med i högre grad vid den andra enkäten än vid den första. Endast vid frågan som handlade om huruvida deltagarna upplevde att de uppmuntrades att pröva nya lösningar på arbetsplatsen, skilde sig mönstret. Här hade alla ökat markant där reflektionsledarna och hemsjukvården låg allra högst.

## Frisknärvaro

För att undersöka om REFLEX kunde uppnå det ena delmålet med projektet, att förbättra hälsan för deltagarna, följdes också frisknärvaron upp för åren 2010–2012. Här räknades alla de som hade deltagit i REFLEX, hade varit anställda hela åren och hade haft max fyra dagars sjukfrånvaro på ett år, som långtidsfriska. I följande tabeller visas resultatet i jämförelse mellan åren, hela stadsdelens äldreomsorg och hela stadsdelen. Där åskådliggörs att graden av långtidsfrisk inte förändrades nämnvärt över åren för deltagarna i REFLEX. Men i jämförelse med stadsdelens övriga äldreomsorg var det hela 11,6 procentandelar fler som var långtidsfriska och i jämförelse med hela stadsdelen var det 3,6 procentandelar fler. Frisknärvaron var dock generellt högre för deltagarna från hemsjukvården än för deltagarna från hemtjänsten och de särskilda boendena.

Tabell 10a: Frisknärvaro alla deltagare i REFLEX, Äldreomsorgen Norra Hisingen och SDF Norra Hisingen, 2010–2012.

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
	<b>Långtidsfrisk %</b>	<b>Långtidsfrisk %</b>	<b>Långtidsfrisk %</b>
Alla REFLEX	46,0	47,8	47,7
Äldreomsorgen Norra Hisingen	Stadsdelen fanns inte	37,4	36,1
SDF Norra Hisingen	Stadsdelen fanns inte	45,0	44,1

Tabell 10b: Frisknärvaro hemtjänst, särskilda boenden och hemsjukvård, 2010–2012.

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
	<b>Långtidsfrisk %</b>	<b>Långtidsfrisk %</b>	<b>Långtidsfrisk %</b>
Hemtjänst	44,6	48,2	45,7
Säbo	41,9	44,7	45,6
HSV	68,9	60,0	64,3

## Lärandet

Det andra delmålet i REFLEX handlade om att öka kompetens och lärande i verksamheterna. Utgångspunkten för utvärderingen var här att kunskap skapas och omskapas socialt mellan människor (Berger & Luckmann, 1967). De vanor<sup>13</sup> som finns på till exempel en arbetsplats har utvecklats genom tysta eller uttalade överenskommelser av människorna där men också genom människor på andra platser, som till exempel de som stiftar lagar, de som bestämmer om pengarna och de som förr har arbetat där. När man sedan har gjort på ett visst sätt tillräckligt länge, blir det det som uppfattas som det naturliga sättet att arbeta på. Vi handlar utifrån dessa vanor eftersom det inte hade varit möjligt att varje ny dag diskutera och komma överens om hur vi skall göra/arbete idag i förhållande till igår. Vi gör som vi brukar göra för det spar tid och energi. Förändring av vanor kräver därför att de medvetandegörs och ifrågasätts, att diskutera varför man arbetar på ett visst sätt och vad som ligger bakom att man gör som man gör. Och det var ju exakt det som REFLEX handlade om, att på ett strukturerat sätt möjliggöra förändring och lärande genom att synliggöra vilka mentala bilder och värderingar som reflektionsdeltagarna bar på och vilka system de var en del av. Det handlade om att tänka i nya banor och handla annorlunda (Argyris & Schön, 1978). I detta projekt skulle det också specifikt handla om att reflektera över vilka vanor som fanns och hur man skulle kunna arbeta på andra sätt utifrån ett salutogent förhållningssätt. Därtill tillfördes tydligare under det andra året att även integrera ett jämställdhetsperspektiv.

Uppgiften för utvärderingen var således att undersöka om den strukturerade reflektionen med hjälp av genombrottsmetoden kunde leda till förändring och lärande i verksamheterna. Frågorna som ställdes vid såväl intervjuer som i enkäterna handlade därför om att undersöka om deltagarna upplevde att de tänkte och arbetade annorlunda och hur väl de eventuella nya arbetsätten var integrerade i det dagliga arbetet.

En av frågorna som ställdes i enkäten handlade om deltagarnas uppfattning om betydelsen av gemensam reflektion på arbetsplatsen. Som kan förstås utifrån de positiva omdömena kring själva genomlysningssättet, som beskrivits

tidigare i kapitlet, instämde de flesta i väldigt hög grad. För hemsjukvård och reflektionsledare var det 100 procent som svarade i alternativ åtta till tio medan övriga också hade relativt höga värden. Dock hade de gått ner sedan första enkäten där hemtjänsten stod för den största förändringen från 91 procent till 69 procent. Även här ställdes det frågor till deltagarna om vad de trodde att det berodde på att inte alla var helt övertygade men ingen kunde ge några enhetliga svar. Möjligen handlade det om samma förklaringar som diskuterats under avsnittet om hanterbarhet, det vill säga att deltagarna ibland upplevde att det var svårt att få tiden att räcka till, eller dilemmat med olika arbetsuppgifter och ansvar som krockade. Några av dem hade ju också upplevt att reflektionstillfällena låg för tätt och att det var svårt att komma på innehåll för reflektionen. Eller så handlade det om att arbetssättet inte än hade blivit helt integrerat och betraktat som en naturlig del av vardagsarbetet.

Tabell 11a: "Det är viktigt med gemensam reflektion på arbetsplatsen." Svarande: alla, medarbetare och reflektionsledare.

		1-3	8-10
Alla	År 1	2 %	86 %
	År 2	2 %	78 %
Medarbetare	År 1	2 %	83 %
	År 2	2 %	73 %
Reflektionsledare	År 1	0 %	100 %
	År 2	0 %	100 %

Tabell 11b: "Det är viktigt med gemensam reflektion på arbetsplatsen." Svarande: hemtjänst, särskilda boenden och hemsjukvård.

		1-3	8-10
Hemtjänst	År 1	0 %	91 %
	År 2	9 %	69 %
Säbo	År 1	2 %	84 %
	År 2	1 %	76 %
HSV	År 1	0 %	96 %
	År 2	0 %	100 %

När det gällde frågan om hur deltagarna uppfattade att deras kompetens togs tillvara på arbetsplatsen höll alla med i högre grad. Hemsjukvården hade ökat mest, från 42 procent till

13. I den svenska översättningen av Berger & Luckmann från 1979 används begreppen "vanemässighet" och "vanehandling". Jag använder i stället förenklat begreppet "vana". För en utveckling av resonemanget se Löfström, 2003.

67 procent och därefter kom hemtjänst från 48 procent till 64 procent, reflektionsledarna från 54 procent till 67 procent och särskilda boenden från 51 procent till 61 procent. Att döma av svaren upplevde dock inte alla till fullo att deras kompetens togs tillvara. Det fanns således en potential här att öka ännu mer.

Tabell 12a: "Jag känner att min kompetens tas tillvara på min arbetsplats." Svarande: alla, medarbetare och reflektionsledare.

		1-3	8-10
Alla	År 1	9 %	50 %
	År 2	4 %	62 %
Medarbetare	År 1	10 %	49 %
	År 2	5 %	62 %
Reflektionsledare	År 1	6 %	54 %
	År 2	0 %	67 %

Tabell 12b: "Jag känner att min kompetens tas tillvara på min arbetsplats." Svarande: hemtjänst, särskilda boenden och hemsjukvård.

		1-3	8-10
Hemtjänst	År 1	4 %	48 %
	År 2	10 %	64 %
Säbo	År 1	10 %	51 %
	År 2	3 %	61 %
HSV	År 1	4 %	42 %
	År 2	6 %	67 %

För att undersöka i hur hög grad det nya arbets sättet hade inverkat på det dagliga arbetets rutiner, ställdes också frågan om deltagarna upplevde att de reflekterade ofta tillsammans över hur saker kunde göras annorlunda. Även här hade alla ökat ganska mycket till omkring 60 procent, förutom hemsjukvård som ökade mest, från 33 procent till 78 procent och hemtjänst som hade ökat från 17 procent till 41 procent. Det bekräftar alltså det som återgetts från såväl intervjuer som enkätsvar ovan, att det skilde sig mellan de olika verksamheternas möjligheter att reflektera inom ordinarie arbetstid. Svaren avspeglar också att det fortfarande, vid tiden för den andra enkäten, fanns en förbättringspotential i detta avseende.

Tabell 13a: "Vi reflekterar ofta tillsammans över hur saker kan göras annorlunda." Svarande: alla, medarbetare och reflektionsledare.

		1-3	8-10
Alla	År 1	20 %	31 %
	År 2	5 %	58 %
Medarbetare	År 1	18 %	33 %
	År 2	6 %	58 %
Reflektionsledare	År 1	29 %	20 %
	År 2	0 %	59 %

Tabell 13b: "Vi reflekterar ofta tillsammans över hur saker kan göras annorlunda." Svarande: hemtjänst, särskilda boenden och hemsjukvård.

		1-3	8-10
Hemtjänst	År 1	26 %	17 %
	År 2	14 %	41 %
Säbo	År 1	18 %	32 %
	År 2	5 %	58 %
HSV	År 1	25 %	33 %
	År 2	0 %	78 %

Man skulle dock kunna hävda att även denna fråga var svårtolkad, det vill säga om deltagarna svarade på hur ofta de reflekterade tillsammans eller om de svarade på hur ofta de reflekterade över hur saker kunde göras annorlunda. En jämförelse med nästa fråga visar dock att svaren ligger väl i linje med det andra antagandet, det vill säga hur ofta deltagarna uppfattade att de prövade nya sätt att arbeta. Även här höll alla med i högre grad. Samtliga hade ökat på svarsalternativen åtta till tio (instämmer helt) och minskat på svarsalternativen ett till tre (instämmer inte alls). Dock var det inte den procentuella andelen som höll med så hög. Hemsjukvården låg högst på 51 procent och hemtjänsten låg lägst på 33 procent.



Tabell 14a: "Vi provar ofta nya sätt att arbeta." Svarande: alla, medarbetare och reflektionsledare.

		1-3	8-10
Alla	År 1	19 %	25 %
	År 2	8 %	40 %
Medarbetare	År 1	18 %	25 %
	År 2	8 %	39 %
Reflektionsledare	År 1	25 %	26 %
	År 2	8 %	42 %

Tabell 15a: "På vår arbetsplats ingår det i arbetsuppgiften att reflektera gemensamt." Svarande: alla, medarbetare och reflektionsledare.

		1-3	8-10
Alla	År 1	34 %	28 %
	År 2	7 %	67 %
Medarbetare	År 1	28 %	30 %
	År 2	6 %	65 %
Reflektionsledare	År 1	57 %	23 %
	År 2	12 %	76 %

Tabell 14b: "Vi provar ofta nya sätt att arbeta." Svarande: hemtjänst, särskilda boenden och hemsjukvård.

		1-3	8-10
Hemtjänst	År 1	34 %	13 %
	År 2	19 %	33 %
Säbo	År 1	16 %	30 %
	År 2	8 %	39 %
HSV	År 1	20 %	17 %
	År 2	0 %	51 %

Tabell 15b: "På vår arbetsplats ingår det i arbetsuppgiften att reflektera gemensamt." Svarande: hemtjänst, särskilda boenden och hemsjukvård.

		1-3	8-10
Hemtjänst	År 1	47 %	17 %
	År 2	36 %	45 %
Säbo	År 1	30 %	31 %
	År 2	3 %	69 %
HSV	År 1	41 %	17 %
	År 2	6 %	78 %

Det är alltså tydligt att det pågick ett förbättringsarbete i verksamheterna. Såväl enkätsvaren som beskrivningarna från intervjuerna visar att rutiner hade börjat förändrats som ett resultat av REFLEX. Tidigare i rapporten har det getts exempel på många små förändringar som hade genomförts men det handlade också i hög grad om att ett nytt perspektiv på utvecklingsarbete började få fäste, ett perspektiv som handlade om att lyssna på varandra, samarbeta bättre och generellt öka förståelsen för varandras upplevelser och känslor. Den största förändringen verkade således hittills ha varit tankesättet. Men det såg också ut som att arbetssättet med den strukturerade reflektionen i mycket högre grad betraktades som en självklar del av arbetsuppgifterna. På frågan om det ingick i arbetet att reflektera gemensamt, hade alla ökat markant. För svarsalternativen åtta till tio (instämmer helt) hade hemsjukvården ökat mest, från 17 procent till 78 procent. Därefter kom reflektionsledarna som hade ökat från 23 procent till 76 procent. Alla grupper hade samtidigt minskat mycket i svarsalternativen ett till tre (instämmer inte alls). Minst förändring hade hemtjänsten, både för svarsalternativen ett till tre där de minskade från 47 procent till 36 procent och för svarsalternativen åtta till tio där de ökade från 17 procent till 45 procent.

För att undersöka i hur hög grad reflektionerna påverkade vardagsarbetet, var ett antagande att ju fler som är delaktiga desto större sannolikhet att olika förslag på förändring genomförs i praktiken. Frågan ställdes därför om deltagarna upplevde att de flesta var delaktiga i utvecklingsarbetet. Här hade alla ökat på svarsalternativen åtta till tio där hemsjukvården låg högst på 61 procent och hemtjänsten lägst på 23 procent. Värt att notera här är att reflektionsledarna förvisso hade ökat många procentenheter men inte höll med mer än till 46 procent. Dessutom var det så att alla hade minskat inom svarsalternativen ett till tre men för såväl hemsjukvård (17 procent) som hemtjänst (19 procent) verkade det fortfarande finnas några som upplevde att de flesta på arbetsplatsen inte alls var delaktiga.

Tabell 16a: "På vår arbetsplats är de flesta delaktiga i utvecklingsarbetet." Svarande: alla, medarbetare och reflektionsledare.

		1-3	8-10
Alla	År 1	24 %	33 %
	År 2	8 %	53 %
Medarbetare	År 1	21 %	37 %
	År 2	8 %	55 %
Reflektionsledare	År 1	43 %	15 %
	År 2	8 %	46 %

Tabell 16b: "På vår arbetsplats är de flesta delaktiga i utvecklingsarbetet." Svarande: hemtjänst, särskilda boenden och hemsjukvård.

		1-3	8-10
Hemtjänst	År 1	30 %	18 %
	År 2	19 %	23 %
Säbo	År 1	24 %	35 %
	År 2	6 %	58 %
HSV	År 1	21 %	29 %
	År 2	17 %	61 %

## Jämställdhetsintegrering

Förutom att reflektera över hur man kunde arbeta utifrån ett salutogent förhållningssätt, tillfördes även under det andra året av projektet att integrera ett jämställdhetsperspektiv. Som tidigare beskrivits fick reflektionsledarna utbildning kring jämställdhet varav åtta av dem, genom att de också skulle medverka i projektet HÅJ, fick extra fördjupning i ämnet (motsvarande en och en halv dag med efterföljande handledning). Vid utbildningen presenterades innebörden av jämställdhetsintegrering som:

En strategi för att åstadkomma ett jämställt och långsiktigt, hållbart samhälle. Det innebär kortfattat att ett jämställdhetsperspektiv införlivas i alla verksamhetsområden och i alla led av beslutsfattande, planering och utförande av verksamheter.

Det handlade således om att jämställdhet inte skulle betraktas eller behandlas som något vid sidan av. Snarare skulle det integreras i det dagliga arbetet för att åstadkomma jämställdhet långsiktigt. Tanken var därför att vid de strukturerade reflektionerna även reflektera över jämställdhet. Till hjälp för att kunna tänka i nya banor och synliggöra vilka värderingar delta-

garna hade, fick de en fråga att ställa i slutet av reflektionen: Vad, hur, hade jag sagt, gjort eller tänkt om det istället varit en man/kvinna? De åtta reflektionsledarna, som hade fått fördjupad utbildning, ombads också att efter varje reflektionstillfälle svara på några ytterligare frågor som en del av utvärderingen i REFLEX. De var:

- Problemområden kopplat till jämställdhet som kommer upp vid reflektionen?
- Konkreta exempel på ändring i arbetet kopplat till jämställdhet?
- Konkreta exempel på ändring i arbetsmiljön kopplat till jämställdhet?
- Några aha-upplevelser kopplat till jämställdhet?

Framförallt blev det den första utvärderingsfrågan som besvarades som en del av den fråga som alla hade fått, det vill säga hade man sagt, gjort eller tänkt annorlunda om det var en kvinna/man och vilka problem det kunde innebära. Av de svar som utvärderaren fick ta del av, hade grupperna reflekterat över jämställdheten i 31 olika situationer. I 16 av fallen uppfattade grupperna att det hade varit skillnad om det istället hade varit det andra könet som det handlade om och ibland beskrevs även problem som det innebar. I något fall kopplades det också särskilt till arbetsmiljön för personalen. I den gröna rutan på nästa sida följer några exempel.

**Handlade om en kvinna som är utåtagerande vid omvårdnad.**

Om omsorgstagaren varit en man hade man varit mer rädd och försiktig.

**Handlade om en omsorgstagare som är alkoholist och storröker på rummet.**

Ja, om det hade varit en kvinna hade problemet fortare tagits upp. Hade inte varit accepterat. En kvinna hade nog slutat dricka när hon flyttat in, för det är inte lika accepterat för en kvinna som för en man att dricka.

**Om ett hastigt dödsfall sker, finns det stöd att få?**

Ingen skillnad om det hade varit en man eller kvinna.

**Handlade om en vårdtagare/kvinna som ej vill röra på sig och är diabetiker samt överviktig.**

Man hade sagt rakt på sak om det var en man. Känsligt med vikten när det gäller kvinnor.

Ja, det är tungt att arbeta i en sådan miljö.

**Några reflektioner vi har gjort angående jämställdhet är följande:**

Kvinnor uppfattas som mer gnälliga när det är något medans männen är mer direkt på.

Vi tröstar mycket lättare och mer när det gäller kvinnor än vad vi gör med männen.

**Utåtagerande omsorgstagare. Personalen vill ha hjälp av sjuksköterska att hantera honom.**

En man är ofta starkare, man är mer rädd. Beror på deras personlighet, hur man hanterar dem.

**En kvinna som inte vill komma upp ur sängen utan vill ligga hela dagarna, svårt att hjälpa henne med personlig hygien.**

Nej, det hade inte varit någon skillnad.

**Handlade om två omsorgstagare som bråkar och slåss (bägge kvinnor).**

Om de hade varit män hade man behandlat dem på samma sätt ... Man hade varit rädd, gått därifrån.

**En kvinna som inte vill duscha.**

Man accepterar mer att en man inte vill duscha än en kvinna.

**En anhörig som har åsikter om sin mans mediciner.**

Man ifrågasätter inte en man lika mycket.

**Problem med en kvinnlig patient med demens som har varit utåtagerande i samband med förflyttning. Har ett mjukisdjur som "bäbis" och värnar starkt om detta. I samband med förflyttning har hon reagerat mycket starkt när man har tagit ifrån henne "bäbisen" för att kunna utföra förflyttningen.**

En kvinnlig sjukgymnast reagerade mycket starkt på detta då hon själv har barn. Hon hade inte tänkt, tyckt eller känt likadant om patienten hade varit en man, eftersom hon som mamma känner starkt för mamma-barnkänslan.

**Allmän diskussion angående genus.**

En kollega uppger att hon har svårare att fråga en manlig patient om urineringsfunktion och toaletsituation jämfört med en kvinnlig patient. Svårt att uppge varför men vi diskuterade i gruppen att det allmänt känns lättare att diskutera denna typ av frågor kvinna-kvinna än kvinna-man.

**En kvinna som ropar hela dagarna och personalen tror hon har ont. Personalen vill ha närmare rapport och uppföljning med sjuksköterska.**

Ingen skillnad om det hade varit en man.

**En kvinna som inte vill ha hjälp med hygienhantering.**

Ingen skillnad om det hade varit en man.

**En kvinna som inte vill ha hjälp med dusch och daglig hygien fast hon inte klarar det själv. Slåss när man skall hjälpa henne.**

Större problem om det var en man. Man backar om han slåss.

**En dam är förälskad i en man på en annan enhet, han känner inte likadant, hon vill besöka honom hela tiden och förstår inte att känslorna inte är besvarade.**

Det hade varit skillnad om det var en man som blev kär i en annan man, de andra på enheten hade nog inte tyckt om det.

**Anhöriga till en dam som ramlar mycket vill att personalen skall göra saker som inte vi får göra (spänna fast henne när hon sitter i dagrummet).**

Ingen skillnad om det hade varit en man.

Det var således tydligt att reflektionerna bidrog till att synliggöra deltagarnas uppfattningar kring jämställdhet mellan kvinnor och män. Det stod också klart att deltagarna i vissa situationer handlade olika beroende på uppfattningar kring olikheter i kön. Det ledde också till diskussioner kring rimligheten i de handlingarna eller om de

behövde ändras. Ett exempel på det kunde till exempel vara att det generellt ställdes högre krav på kvinnliga vårdtagare, vilket i sin tur kunde leda till att de fick mer träning på att klara sig själva än de manliga vårdtagarna:

Det vi kom fram till under vår reflektion angående jämställdhet är att vi har lättare att ställa

krav på kvinnor och i förlängningen blir det ju att kvinnorna får en mer salutogen omsorg än männen.

Men det gavs också exempel på motsatsen, det vill säga att kvinnorna av sjukgymnasterna gavs längre träningsperioder än männen:

I vissa fall kan träningsperiodens längd variera beroende på om patienten är en man eller kvinna. För männen avslutas perioden ibland tidigare och kvinnorna får fler uppföljningar. Anser vi att männen klarar sig bättre själva och att kvinnorna behöver mer hjälp och stöttning??

Ett ytterligare exempel kunde vara att man bemötte kvinnor och män olika, men frågan var om det handlade om olika personligheter eller olika kön:

Bemötandet skiljer sig ibland (...) man kan lätt bete sig lite mer skämtsamt mot en man än mot en kvinna. Vi diskuterade också om detta beror på genus eller vilken personlighet man möter.

Cheferna beskrev också i positiva ordalag hur de upplevde att reflektionerna kunde bidra till integrering av jämställdhet i verksamheterna:

Personalen blir uppmärksam på att de tänker olika, nu reflekterar de kring könsskillnader och blir medvetna om att de själva handlat efter fördomar utifrån kön.

Reflektionen gör att jämställdhetsperspektivet integreras i verksamheten på ett fungerande sätt. Det blir inte bara en sak som står på ett papper.

Därtill var det några av deltagarna som vid intervjuerna menade att det var lärorikt att genom reflektionerna kring jämställdhet kunna göra kopplingar till sig själv:

Sedan tycker jag det är viktigt också med genusaspekten som är i projektet, för det kan jag ju känna att det känns ändå ganska relevant, för mig som ung tjej i alla fall, tycker jag då, att reflektera över det. Jag gör ju det någonstans naturligt men samtidigt så just att faktiskt i de här konkreta problemen liksom ställas inför den frågan, det är inte alltid som man tänker på det i de konkreta fallen och det tycker jag också är en hjälp. Vi är ju bara män här, eller kvinnor menar jag, haha.

Endast vid ett tillfälle medverkade en man vid intervjuerna. Han beskrev sin upplevelse kring jämställdhet så här:

Jag har jobbat länge här och jag vet att det inte är lätt för en man att komma hit. Det tar tid att komma in i gruppen. Det blir ingen jämställdhet. De säger att det ska vara mer män och kvinnor, det är svårt för mig som är man. Jag har lärt mig efter många år och nu är jag en del av dem. Jag känner mig som en del av kvinnans yrke. Jag ser

ingen annan väg i det här jobbet. Jag jobbar och umgås med kvinnor och de kanske inte vågar säga (...) Om någon säger till mig att vara tyst är det okej, men om jag säger det till någon blir det helt fel. Jag måste gå efter deras tankesätt.

## Således

När det gällde frågorna i enkäten kopplat till lärande var tanken att undersöka om deltagarna handlade annorlunda och hur väl de eventuella arbetssätten hade integrerats i vardagsarbetet. I jämförelse med övriga frågor i enkäten, hade svaren kopplat till lärande ökat mest. Men där fanns också de största skillnaderna mellan de olika grupperna, särskilt hemtjänsten och hemsjukvården. Sammanfattningsvis kan sägas att de flesta höll med i väldigt hög grad om att det var viktigt med gemensam reflektion på arbetsplatsen. Förutom reflektionsledare och hemsjukvården som höll med fullständigt, höll dock övriga med i en något mindre grad vid den andra enkäten. Alla höll också i högre grad med om att deras kompetens togs tillvara på arbetsplatsen. På detta område fanns det dock utrymme att öka ytterligare. Samtliga instämde även i högre grad i att de ofta reflekterade över hur saker kunde göras annorlunda. Här var det dock stor skillnad mellan de som höll med minst, hemtjänsten, och de som höll med mest, hemsjukvården. Alla höll också med i högre grad om att de ofta prövade nya sätt att arbeta. Mönstret var här detsamma, hemsjukvården höll med mest och hemtjänsten höll med minst. Men sammantaget var procentandelarna inte så höga. På frågan om det ingick i arbetet att reflektera gemensamt, hade alla ökat markant. Hemsjukvården och reflektionsledarna hade ökat mest samtidigt som hemtjänsten hade ökat minst. Därtill höll alla i högre grad med om att de flesta var delaktiga i vardagsarbetet. Återigen låg hemsjukvården högst och hemtjänsten lägst. Men värdena var här inte särskilt höga och det var dessutom flera som inte alls höll med. Ett ytterligare förbättringsområde alltså.

Genomlysningmetoden visade sig också fungera bra för att reflektera över frågor kring jämställdhet. De reflektionsledare som särskilt hade ombetts att också fokusera detta område kunde ge många exempel på när de hade sagt, tänkt eller gjort annorlunda om det hade varit en kvinna/man. Således verkade metoden vara ändamålsenlig för att reflektera över olika former av innehåll. ■

# Stabila strukturer för lärande?

Målet med REFLEX var ”att skapa stabila strukturer för lärandemiljöer i vardagen för ökad kompetens och förbättrad hälsa”. Det skulle uppnås genom att under organiserad reflektionstid arbeta med en metod kallad ”genomlysningssmetoden”. Hur blev det då? I denna sista del diskuteras resultaten i förhållande till syftet med projektet.

Det står helt klart att projektet REFLEX var lyckosamt på flera sätt. Genomlysningssmetoden var en uppskattad och ändamålsenlig metod för strukturerad reflektion. Den skapade möjligheter att diskutera och ifrågasätta varför deltagarna arbetade på ett visst sätt, vilka värderingar som låg bakom och hur de skulle kunna göra istället. I projektet var utgångspunkten det salutogena förhållningssättet men det visade sig fungera lika väl att reflektera över jämställdhet. Således verkar metoden kunna lämpa sig väl för att reflektera över olika ämnen och frågor. Deltagarna berättade om många små förändringar som gjorts som en följd av reflektionerna. En jämförelse mellan frisknärvaron i stadsdelen för övrigt, stadsdelens äldreomsorg och alla deltagare i REFLEX, visade också att för deltagarna i REFLEX var andelen långtidsfriska markant högre. Det var även tydligt att den nya rollen som reflektionsledare, hade varit utvecklande och kunde bli en ytterligare karriärväg. De hade särskilt mycket ökat sitt välbefinnande och sin kompetens. När det gällde frågorna som placerats under rubriken meningsfullhet kan det konstateras att arbetet redan före projektet upplevdes meningsfullt av alla men att särskilt reflektionsledarna hade stärkt den känslan ytterligare. Dessutom upplevde samtliga deltagare att stämningen på arbetsplatsen hade förbättrats. Mönstret var detsamma för frågorna under rubriken begriplighet, där reflektionsledarna vid slutet av projektet hade ökat på flest frågor.

Det kan dock slås fast att förutsättningarna var olika för de olika verksamheterna och att de generellt kunde bli ännu bättre för alla. Samtliga uppgav till exempel att de upplevde tidspress i arbetet, såväl i början som i slutet av projek-

tet. Alla höll dock, i slutet av projektet, med i högre grad om att det fanns tid för reflektion på arbetsplatsen men skillnaderna var stora. För hemtjänsten verkade möjligheterna att överhuvudtaget genomföra reflektion inom ordinarie arbetstid nästan obefintlig. I den hemtjänstgrupp där det hade fungerat bäst, kom deltagarna in för att reflektera tillsammans före själva arbetstiden på kvällen.

Hur gick det då med lärandet? Handlade deltagarna annorlunda och hur väl hade eventuella nya arbetssätt integrerats i vardagsarbetet? I jämförelse med övriga frågor i enkäten, hade svaren kopplat till lärande ökat mest. Samtliga upplevde att de i markant högre grad uppmuntrades att pröva nya lösningar på arbetsplatsen. Alla höll också i högre grad med om att det var viktigt med reflektion och att de oftare vid projektets slut reflekterade över och prövade alternativa arbetssätt samt att det i högre grad hade blivit en del av arbetet. Men påpekas bör att inom dessa frågor under rubriken lärande, fanns de största skillnaderna mellan de olika grupperna, där hemtjänsten oftast låg lägst samtidigt som reflektionsledarna och hemsjukvården låg högst. Därtill var det tydligt att det fanns förbättringspotential såväl när det gällde hur väl kompetensen generellt togs tillvara som hur många som var delaktiga i utvecklingsarbetet.

Vad kan man då säga om detta resultat i relation till syftet med projektet? Lyckades man ”att skapa stabila strukturer för lärandemiljöer i vardagen för ökad kompetens och förbättrad hälsa”? Svaret kan vara både ja och nej beroende på vilket av begreppen som fokuseras. Om *lärandemiljö i vardagen* definieras som en miljö som erbjuder gemensam reflektion och ifrågasättande av det man gör för att hitta bättre alternativ och prova bättre lösningar. Ja, då var projektet framgångsrikt i detta avseende. Genomlysningssmetoden lämpade sig väl att använda där ämnet för reflektionen kunde variera. Den passade också bra för målgruppen och var därför lätt att använda i vardagen.

Vad innebär då *stabila strukturer* för lärande?

Begreppet *struktur*, kan beskrivas som det som styr sättet att arbeta med i detta fall lärande på arbetsplatsen. Genomlysningmetoden var i sig tydligt strukturerad i åtta olika steg. Därtill utvecklades det rutiner för genomförandet, såväl före som efter reflektionen, vilket gav ytterligare struktur. Således är svaret på frågan ja, även här. I projektet hade en struktur för lärande skapats. Men hur *stabil* hade denna struktur för lärandemiljö hunnit bli? Innebörden av begreppet kan tolkas som något som är hållbart över tid och som inte så lätt ändras. På en arbetsplats kan man tänka att det är det "som sitter i väggarna" och blir en självklar del av vardagsarbetet. Svaret på frågan måste här bli nej eller kanske nja. Det varierade mycket mellan de olika enheterna hur

långt de hade kommit i detta avseende. På några av dem hade den strukturerade metoden blivit väl integrerad i det övriga arbetet och skulle naturligt fortgå även efter det att projektet avslutats. På andra enheter verkade mycket ännu bero på vilka initiativ som chefen och reflektionsledaren tog. Det var också tydligt på de flesta enheter att det var reflektionen som prioriterades bort vid hög arbetsbelastning eller brist på personal. Den verksamhet där den strukturerade reflektionen hittills var minst integrerad var i hemtjänsten. För att kunna fortsätta satsningen där och bygga en stödjande struktur som fungerade, verkade det behövas en särskild genomlysning av hemtjänstens specifika förutsättningar. ■

## Referenser

- Ainalem, I, Garsén, J, Lindström, B. (2012) (red.) *Tänk om. Systemiskt tänkande för moderna organisationer*. Lund: Studentlitteratur.
- Antonowsky, A. (1991) *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Argyris, C, Schön, D. A. (1978) *Organizational learning: A theory of action perspective*. London: Addison-Wesley.
- Berger, P, Luckmann, T. (1967) *The social construction of reality. A treatise in the sociology of knowledge*. New York: Anchor Books. (Svensk översättning: "Kunskapssociologi. Hur individen uppfattar och formar sin sociala verklighet". (1979) Falun: Wahlström & Widstrand.)
- Ellström, P-E. (1996) *Arbete och lärande – förutsättningar och hinder för lärande i dagligt arbete*. Solna: Arbetslivsinstitutet.
- Ellström, E, Ekholm, B, Ellström, P-E. (2003) *Verksamhetskultur och lärande. Om äldreomsorgen som lärandemiljö*. Lund: Studentlitteratur.
- Europeiska socialfonden (2010) *Handledning för uppföljning och utvärdering inom Socialfondsprojekt*. PM 2010-12-13.
- Larsen T, Sennemark E. (2007) *Från kompetensutveckling till verksamhetsutveckling. Slutrapport i utvärderingen av Samlat Grepp*. Göteborg: FoU i Väst/GR.
- Löfström, C. (2003) *Hur Posten blev företag. Om reformer och översättning av idéer*. Handelshögskolan vid GU, Företagsekonomiska institutionen.
- Löfström, C. (2010) *Att organisera för lärande i äldreomsorg. Om Göteborgs Stads satsning på Kompetensstegen*. Göteborg: FoU i Väst/GR.
- Samspel (2012). *Tema kvalitet*. Göteborgs stad: Senior Göteborg.
- Sarv, H, Landborn, J. (2002) *Den systemiska innovationsstrategin. Inom logistiken och andra systemdiscipliner*. www.cscmp.se.
- Stacey, R. (2001) *Complex Responsive Processes in Organizations – learning and knowledge creation*. London and New York: Routledge.
- Svensson, L, Brulin, G, Jansson, S & Sjöberg, K. (2009) *Lärande utvärdering: genom följeforskning*. Lund: Studentlitteratur.
- SOU (2007:88) *Att lära nära. Stöd till kommuner för verksamhetsnära kompetensutveckling inom omsorg och vård av äldre*. Stockholm.
- Örtenblad, A. (2009) *Lärande organisationer – vad och för vem?* Malmö: Liber.

# Bilaga 1. Resultat från enkät i REFLEX

Under tiden för REFLEX-projektet svarade alla deltagare vid två tillfällen på en enkät med frågor om meningsfullhet, hanterbarhet, begriplighet samt förutsättningar för lärande. Den första enkäten besvarades i början av projektet (våren 2011) och den andra i slutet av projektet (hösten 2012). I tabellen presenteras antal svarande för olika kategorier. I några fall saknades information om vilken verksamhet den som svarade tillhörde. Summan av verksamheterna stämmer därför inte med summan av alla.

	Alla	Reflektionsledare	Medarbetare	Hemtjänst	Säbo	Hemsjukvård
<b>Första enkäten</b>	191	36	155	23	139	24
<b>Andra enkäten</b>	164	24	140	22	123	18

Deltagarna ombads att läsa ett antal påståenden med svarsalternativen ”Instämmer inte alls” till ”Instämmer helt” graderade från 1 till 10 och markera den siffra de tyckte passade bäst. Det fanns också möjlighet att göra skriftliga svar. Nedan presenteras resultaten från båda enkäterna sammantaget procentuellt för svarsalternativen 1-3 samt svarsalternativen 8-10.

Lärande sammantaget i procent	ALLA			
	Första enkäten		Andra enkäten	
	1-3	8-10	1-3	8-10
Jag hinner utan tidspress (stress) med mina arbetsuppgifter	28	22	21	19
Jag känner att min kompetens tas tillvara på min arbetsplats	9	50	4	62
Vi reflekterar ofta tillsammans över hur saker kan göras annorlunda	20	31	5	58
Vi prövar ofta nya sätt att arbeta	19	25	8	40
Det är viktigt med gemensam reflektion på arbetsplatsen	2	86	2	78
På vår arbetsplats finns det tid för gemensam reflektion	27	33	11	53
På vår arbetsplats uppmuntras vi att pröva nya lösningar	15	33	6	55
Vår närmaste chef ger oss goda förutsättningar att lära i arbetet	17	28	14	36
På vår arbetsplats har vi bra metoder för att arbeta med reflektion	30	24	7	59
På vår arbetsplats ingår det i arbetsuppgiften att reflektera gemensamt	34	28	7	67
På vår arbetsplats är de flesta delaktiga i utvecklingsarbetet	24	33	8	53

Lärande sammantaget i procent	REFLEKTIONSLEDARE				MEDARBETARE			
	Första enkäten		Andra enkäten		Första enkäten		Andra enkäten	
	1-3	8-10	1-3	8-10	1-3	8-10	1-3	8-10
Jag hinner utan tidspress (stress) med mina arbetsuppgifter	30	25	33	21	27	22	20	18
Jag känner att min kompetens tas tillvara på min arbetsplats	6	54	0	67	10	49	5	62
Vi reflekterar ofta tillsammans över hur saker kan göras annorlunda	29	20	0	59	18	33	6	58
Vi prövar ofta nya sätt att arbeta	25	26	8	42	18	25	8	39
Det är viktigt med gemensam reflektion på arbetsplatsen	0	100	0	100	2	83	2	73
På vår arbetsplats finns det tid för gemensam reflektion	46	26	4	54	23	33	13	54
På vår arbetsplats uppmuntras vi att pröva nya lösningar	26	28	8	76	13	34	5	51
Vår närmaste chef ger oss goda förutsättningar att lära i arbetet	26	26	21	42	15	28	12	34
På vår arbetsplats har vi bra metoder för att arbeta med reflektion	57	12	4	59	23	28	7	58
På vår arbetsplats ingår det i arbetsuppgiften att reflektera gemensamt	57	23	12	76	28	30	6	65
På vår arbetsplats är de flesta delaktiga i utvecklingsarbetet	43	15	8	46	21	37	8	55

Lärande sammantaget i procent	HEMTJÄNST				SÄBO			
	Första enkäten		Andra enkäten		Första enkäten		Andra enkäten	
	1-3	8-10	1-3	8-10	1-3	8-10	1-3	8-10
Jag hinner utan tidspress (stress) med mina arbetsuppgifter	39	25	46	10	24	25	16	23
Jag känner att min kompetens tas tillvara på min arbetsplats	4	48	10	64	10	51	3	61
Vi reflekterar ofta tillsammans över hur saker kan göras annorlunda	26	17	14	41	18	32	5	58
Vi prövar ofta nya sätt att arbeta	34	13	19	33	16	30	8	39
Det är viktigt med gemensam reflektion på arbetsplatsen	0	91	9	69	2	84	1	76
På vår arbetsplats finns det tid för gemensam reflektion	39	17	41	41	23	37	5	53
På vår arbetsplats uppmuntras vi att pröva nya lösningar	22	26	14	41	15	35	4	55
Vår närmaste chef ger oss goda förutsättningar att lära i arbetet	22	34	37	32	20	28	10	37
På vår arbetsplats har vi bra metoder för att arbeta med reflektion	34	26	28	32	27	24	3	60
På vår arbetsplats ingår det i arbetsuppgiften att reflektera gemensamt	47	17	36	45	30	31	3	69
På vår arbetsplats är de flesta delaktiga i utvecklingsarbetet	30	18	19	23	24	35	6	58

Lärande sammantaget i procent	HEMSJUKVÅRD			
	Första enkäten		Andra enkäten	
	1-3	8-10	1-3	8-10
Jag hinner utan tidspress (stress) med mina arbetsuppgifter	42	4	28	6
Jag känner att min kompetens tas tillvara på min arbetsplats	4	42	6	67
Vi reflekterar ofta tillsammans över hur saker kan göras annorlunda	25	33	0	78
Vi prövar ofta nya sätt att arbeta	20	17	0	51
Det är viktigt med gemensam reflektion på arbetsplatsen	0	96	0	100
På vår arbetsplats finns det tid för gemensam reflektion	38	20	12	72
På vår arbetsplats uppmuntras vi att pröva nya lösningar	12	33	6	78
Vår närmaste chef ger oss goda förutsättningar att lära i arbetet	4	21	17	33
På vår arbetsplats har vi bra metoder för att arbeta med reflektion	38	16	6	83
På vår arbetsplats ingår det i arbetsuppgiften att reflektera gemensamt	41	17	6	78
På vår arbetsplats är de flesta delaktiga i utvecklingsarbetet	21	29	17	61

KASAM sammantaget i procent	ALLA			
	Första enkäten		Andra enkäten	
	1-3	8-10	1-3	8-10
Om du gör en helhetsbedömning, hur nöjd är du med din nuvarande situation?	10	33	7	39
Jag tycker att det är roligt att gå till arbetet.	6	54	2	57
Det råder bra stämning inom min arbetsgrupp.	11	46	4	60
Jag är nöjd med de arbetssätt vi har på min arbetsplats.	12	33	6	50
Mitt arbete känns meningsfullt.	4	83	0	81
Jag har goda möjligheter att påverka hur mitt arbete ska utföras.	8	44	3	49
Jag känner mig trygg inför förändringar på min arbetsplats.	17	44	8	40
Vi kan föra en fri och öppen diskussion på vår arbetsplats.	11	36	6	44
Jag känner till de lagar och förordningar som styr mitt arbete.	5	60	1	64
Jag tycker att vi prioriterar rätt arbetsuppgifter på min arbetsplats.	11	44	4	49
Jag förstår varför vi har de arbetssätt vi har på min arbetsplats.	11	50	5	59
Jag upplever att mitt förhållningssätt påverkar min arbetsinsats.	7	58	1	68



KASAM sammantaget i procent	REFLEKTIONSLEDARE				MEDARBETARE			
	Första enkäten		Andra enkäten		Första enkäten		Andra enkäten	
	1-3	8-10	1-3	8-10	1-3	8-10	1-3	8-10
Om du gör en helhetsbedömning, hur nöjd är du med din nuvarande situation?	0	40	8	54	12	32	7	36
Jag tycker att det är roligt att gå till arbetet.	0	67	0	67	8	51	3	55
Det råder bra stämning inom min arbetsgrupp.	6	34	4	80	11	50	5	56
Jag är nöjd med de arbetssätt vi har på min arbetsplats.	9	26	0	42	13	35	6	51
Mitt arbete känns meningsfullt.	0	85	0	96	5	81	0	79
Jag har goda möjligheter att påverka hur mitt arbete ska utföras.	3	61	0	68	9	40	4	47
Jag känner mig trygg inför förändringar på min arbetsplats.	11	55	4	46	19	41	10	39
Vi kan föra en fri och öppen diskussion på vår arbetsplats.	6	39	4	42	12	36	6	45
Jag känner till de lagar och förordningar som styr mitt arbete.	0	57	0	83	7	61	1	61
Jag tycker att vi prioriterar rätt arbetsuppgifter på min arbetsplats	3	35	4	50	13	46	5	49
Jag förstår varför vi har de arbetssätt vi har på min arbetsplats.	9	52	8	76	13	48	5	57
Jag upplever att mitt förhållningssätt påverkar min arbetsinsats.	0	77	0	96	8	53	1	64

KASAM sammantaget i procent	HEMTJÄNST				SÄBO			
	Första enkäten		Andra enkäten		Första enkäten		Andra enkäten	
	1-3	8-10	1-3	8-10	1-3	8-10	1-3	8-10
Om du gör en helhetsbedömning, hur nöjd är du med din nuvarande situation?	0	39	19	46	12	31	6	38
Jag tycker att det är roligt att gå till arbetet.	0	82 <sup>14</sup>	5	59	7	50	2	57
Det råder bra stämning inom min arbetsgrupp.	4	34	5	60	11	44	6	57
Jag är nöjd med de arbetssätt vi har på min arbetsplats.	9	26	9	60	14	36	4	52
Mitt arbete känns meningsfullt.	0	87	0	87	5	79	0	80
Jag har goda möjligheter att påverka hur mitt arbete ska utföras.	0	61	14	64	10	43	3	49
Jag känner mig trygg inför förändringar på min arbetsplats.	21	61	28	41	19	39	7	39
Vi kan föra en fri och öppen diskussion på vår arbetsplats.	13	40	14	45	12	33	7	43
Jag känner till de lagar och förordningar som styr mitt arbete.	4	65	5	64	6	59	0	65
Jag tycker att vi prioriterar rätt arbetsuppgifter på min arbetsplats	8	30	9	60	11	47	4	45
Jag förstår varför vi har de arbetssätt vi har på min arbetsplats.	13	39	19	64	12	50	4	59
Jag upplever att mitt förhållningssätt påverkar min arbetsinsats.	4	65	9	77	6	54	0	67

14. Andelen 82 procent stämmer dåligt överens med det övriga mönstret i enkäten och verkar med hänsyn till andra studier ovanligt högt för hemtjänst. Resultatet måste därför beaktas med tvetsamhet och har inte räknats med vid analysen i rapporten.

KASAM sammantaget i procent	HEMSJUKVÅRD			
	Första enkäten		Andra enkäten	
	1-3	8-10	1-3	8-10
Om du gör en helhetsbedömning, hur nöjd är du med din nuvarande situation?	8	33	6	34
Jag tycker att det är roligt att gå till arbetet.	0	50	0	56
Det råder bra stämning inom min arbetsgrupp.	0	67	0	83
Jag är nöjd med de arbetssätt vi har på min arbetsplats.	4	21	11	28
Mitt arbete känns meningsfullt.	0	88	0	78
Jag har goda möjligheter att påverka hur mitt arbete ska utföras.	4	34	0	39
Jag känner mig trygg inför förändringar på min arbetsplats.	8	46	6	40
Vi kan föra en fri och öppen diskussion på vår arbetsplats.	0	50	0	44
Jag känner till de lagar och förordningar som styr mitt arbete.	0	72	0	67
Jag tycker att vi prioriterar rätt arbetsuppgifter på min arbetsplats	4	50	6	61
Jag förstår varför vi har de arbetssätt vi har på min arbetsplats.	4	59	0	45
Jag upplever att mitt förhållningssätt påverkar min arbetsinsats.	0	71	0	73

## Bilaga 2. Intervjufrågor

### Frågor till personal vid gruppintervju i REFLEX

- REFLEX: Första spontana tanken?
- Vad försvarar/underlättar genomförandet? (Förutsättningar)
- Vad är bra respektive mindre bra med metoden?
- Konkreta exempel på hur ni arbetar annorlunda?
- Har ni några aha-upplevelser?
- Jämställdhet?
- Långsiktigt lärande?
- Andra sätt att utveckla verksamheten?
- Egna frågor eller synpunkter?

### Diskussionsfrågor till reflektionsledarna vid utvärderingsmöten

- Hur går genomförandet av reflektionen till? Vem planerar? Hur mycket tid ges/tas? Är chefen med?
- Vad försvarar/underlättar genomförandet?
- Vad är bra respektive mindre bra med metoden?
- Hur är arbetskamraternas reaktioner?
- Konkreta exempel på hur ni arbetar annorlunda? / Vad har Du förändrat?
- Hur begriplig och hanterbar är jämställdhetsfrågan? Vad, hur hade jag sagt, gjort eller tänkt om det istället varit en man/kvinna?
- Har du några aha-upplevelser?
- Egna frågor eller synpunkter?

### Diskussionsfrågor till enhetschefer/styrgrupp vid utvärderingsmöten

- Hur går genomförandet av reflektionen till? Vem planerar? Hur mycket tid ges/tas? Är ni som chefer med?
- Vad försvarar/underlättar genomförandet?
- Vad är bra respektive mindre bra med metoden?
- Hur är personalens reaktioner?
- Konkreta exempel på hur ni arbetar annorlunda? / Vad har Du förändrat?
- Hur har ni arbetat med jämställdheten?
- Har du några aha-upplevelser?
- Egna frågor eller synpunkter?



Projektet REFLEX reflekterade personal inom hemtjänsten, hemsjukvården och särskilda boenden på ett systematiskt sätt över upplevelser och idéer sprungna ur arbetets vardag. Utgångspunkten var ett salutogent förhållningssätt och senare tillkom även ett särskilt fokus på jämställdhet. Reflekterandet skedde under organiserad reflektionstid med hjälp av den så kallade genomlysningmetoden.

Den här utvärderingen pekar på att REFLEX var lyckosamt på flera sätt. Genomlysningmetoden skapade möjligheter att diskutera och ifrågasätta varför deltagarna arbetade på ett visst sätt, vilka värderingar som låg bakom och hur de skulle kunna göra istället. Deltagarna berättade om många små förändringar som gjorts som en följd av reflektionerna. Men det fanns också svårigheter kopplade till REFLEX. Bland annat visar utvärderingen att förutsättningarna för att arbeta med reflektion var olika för de olika verksamheterna och att de generellt kunde bli ännu bättre för alla. REFLEX bedrevs med medel från Europeiska socialfonden (ESF) mellan februari 2011 och januari 2013 i stadsdelen Norra Hisingen i Göteborg.

*Carina Abrahamson Löfström* är organisationsforskare vid FoU i Väst/GR.



EUROPEISKA UNIONEN  
Europeiska socialfonden