

Oppsummering av tilbakemeldinger og innspill fra workshop med pårørende:

1. Kommunikasjon og informasjon må styrkes

Dette er det tydeligste og mest gjennomgående innspillet.

Viktige tilbakemeldinger:

- Pårørende ønsker løpende informasjon.
- Endringer, hendelser og avvik må kommuniseres raskt.
- Henvendelser må besvares innen rimelig tid.
- Det må være tydelig hvem man skal kontakte for hva.
- Referater og oppfølging etter møter må følges opp.

Kjernebudskap: God kommunikasjon skaper trygghet, tillit og samarbeid.

2. Pårørende ønsker samarbeid og medvirkning

Pårørende ønsker å bli sett som en ressurs med verdifull kunnskap.

Viktige tilbakemeldinger:

- Ønske om faste samarbeidsmøter.
- Involvering i utvikling av tjenester.
- Bedre dialog med ledelse.
- Pårørendes erfaringer må brukes aktivt.
- Ønske om pårørendenettverk

Kjernebudskap: Pårørende ønsker å være medspillere, ikke tilskuere.

3. Stabil bemanning og kontinuitet er avgjørende

Trygghet knyttes direkte til kjente ansatte og stabile relasjoner.

Viktige tilbakemeldinger:

- Bekymring for turnover og endringer/skifte av tjenesteytere.
- For mange vikarer.
- Sykefravær påvirker kvaliteten.

- Behov for faste kontaktpersoner.
- Viktig med god overlapp og informasjonsflyt ved personalskifter.

Kjernebudskap: Stabile relasjoner er en grunnforutsetning for gode tjenester.

4. Ansatte trenger tid, kapasitet og tydelig ledelse

Flere innspill løfter særlig fram belastningen på ansatte.

Viktige tilbakemeldinger:

- Ansatte oppleves å ha for mange ulike roller, for eksempel både i bolig og på dagtilbud
- Manglende tid til alle oppgaver.
- Bekymring for at slitasje kan føre til sykefravær.
- Behov for dedikerte ledere, og ledelse er en viktig faktor for at boligen fungerer på en god måte.
- Opplevelse av at pårørende må ta oppgaver tjenesten skulle ivareta.

Kjernebudskap: Ansatte må få rammer som gjør dem i stand til å prioritere brukerne.

5. Kompetanse og opplæring må styrkes

Gjennomgående understrekes behovet for høy og jevn faglig kvalitet.

Viktige tilbakemeldinger:

- Opplæring av nyansatte og vikarer.
- Kompetanse om den enkelte bruker og funksjonsnivå.
- Verdier og holdninger hos de ansatte.
- ASK, helseoppfølging og forståelse av den enkelte.
- Kompetanse i samarbeid med pårørende.

Kjernebudskap: Kvalitet forutsetter kompetente medarbeidere som kjenner brukerne godt.

6. Rutiner, vedtak og avtaler må følges opp systematisk

Mange opplever et gap mellom det som planlegges og det som faktisk skjer.

Viktige tilbakemeldinger:

- Vedtak må følges.
- Tiltak må evalueres.
- Aktiviteter må faktisk utføres.
- Avtaler må følges opp.
- Viktig informasjon må ikke gå tapt mellom ansatte.

Kjernebudskap: Tillit bygges når kommunen gjør det den har sagt den skal gjøre.

7. Ansvar og forventninger må avklares tydeligere

Flere etterlyser større forutsigbarhet.

Viktige tilbakemeldinger:

- Tydelig ansvarsfordeling.
- Klare kontaktveier.
- Avklaring av hva kommunen skal gjøre.
- Avklaring av hva pårørende skal bidra med.
- Enklere eskalering når saker ikke følges opp, for eksempel hvilke tiltak som settes inn som følge av klager.
- Tydeligere avklaringer, samarbeid og dialog rundt taushetsplikt og lovverk om bruk av tvang og makt, slik at det ikke oppleves som en unødvendig begrensning.

Kjernebudskap: Klare forventninger forebygger misforståelser og konflikter.

8. Mer aktivitet, stimulering og meningsfull hverdag

Viktige tilbakemeldinger:

- Brukerne trenger aktivitet og stimulering.
- Fellesaktiviteter gir tilhørighet og sosialt fellesskap.
- Fysisk aktivitet er viktig for helse og trivsel.

- Bekymring for passivisering.
- Savn av fritidstilbud og arenaer som tidligere eksisterte.

Kjernebudskap: Tjenestene skal bidra til utvikling, deltakelse og mening i hverdagen.

9. Lik kvalitet og bedre kvalitetssikring på tvers av boliger

Det er avdekket at pårørende opplever at kvalitet varierer mellom boligene.

Viktige tilbakemeldinger:

- Behov for felles praksis.
- Bedre avvikshåndtering.
- Deling av gode løsninger.
- Større systematikk i kvalitetsarbeidet.

Kjernebudskap: Kvaliteten skal være god uavhengig av hvilken bolig brukeren bor i.

10. Brukernes livskvalitet må være det overordnede målet

Den røde tråden gjennom alle innspill.

Viktige tilbakemeldinger:

- Individtilpassede tjenester.
- Selvbestemmelse.
- Ivaretagelse av ferdigheter og funksjon.
- Sosial deltakelse.

Kjernebudskap: Alle forbedringer må til syvende og sist bidra til økt livskvalitet for brukeren.