



Workshopar

– ett sätt att skapa delaktighet
och meningsfulla samtal i äldreomsorgen

Del 1: planering och förberedelser

Om materialet

Detta material handlar om workshopar där äldre personer, medarbetare och chefer deltar. Syftet med materialet är att uppmuntra till verksamhetsutveckling tillsammans med de berörda äldre.

Materialet bygger på erfarenheter från ett tjugotal genomförda workshopar på vård- och omsorgsboende.

Metoden har fungerat bra på vård- och omsorgsboende, och kan även provas i andra verksamheter riktade till äldre, såsom dagverksamhet/träffpunkter. Mallar och övningar kan också vara användbara i andra sammanhang, till exempel i personalgrupper eller chefsforum.

Materialet är uppdelat i två delar

Del 1: planering och förberedelser

Materialets första del riktar sig till chefer, verksamhetsutvecklare och andra som arbetar med utveckling inom äldreomsorgen. Syftet är att stötta i förberedelserna inför en workshop. Vad är viktigt att tänka på? I denna del finns även information om metoden, samt projektet som materialet bygger på.

Del 2: instruktioner och övningar

Materialets andra del innehåller workshop-övningar med instruktioner och länkar till mallar att dokumentera i. Denna del riktar sig till personer som ska hålla i workshopen/workshoparna, till exempel chefer, omsorgspersonal eller aktivitetsansvariga i verksamheten.

Inspirationskällor

Materialet är inspirerat av följande källor:*

Innovationsguiden

Webbplats med steg-för-steg guide för användardriven innovation och tjänstedesign (se sida 4 för mer information).

SVID – Stiftelsen svensk industridesign

Webbplats med olika guider och verktyg för utveckling och innovation. Exempelvis finns en snabbkurs i tjänstedesign med tillhörande workshopunderlag att ladda ner.

Metoder och verktyg för deltagaraktiva möten och processer

Utbildning med Eva Broms (Framtidsverkstäder) och Elisabeth Lauritzen (Lauritzen Consultants AB).

*Nestors projektledare har genomgått Innovationsguidens grundutbildning i tjänstedesign samt utbildningen Metoder och verktyg för deltagaraktiva möten och processer. De har många års erfarenhet av att anordna och leda workshopar.

Begrepp att ha koll på

Samskapande

De senaste åren har det blivit alltmer vanligt att involvera "användare" när en tjänst eller vara ska utvecklas eller förbättras. "Användare" är personer som representerar själva målgruppen, exempelvis kunder i en butik, skolelever eller kommunens medborgare. Detta för att varan eller tjänsten ska kunna anpassas efter deras behov, eller kasseras om ingen efterfrågar den. Att arbeta på detta sätt kallas ofta för att samskapa.

Samskapande innebär här att en vara eller tjänst skapas tillsammans med målgruppen som ska köpa eller använda det som utvecklas.

Även inom forskning har det blivit mer vanligt att samskapa med målgruppen, vilket innebär att målgruppen (till exempel patienter) deltar som medforskare i hela eller delar av forskningsprocessen.

Deltagaraktiva metoder

Deltagaraktiva metoder syftar till att involvera deltagarna på olika sätt, så att de blir aktiva medskapare. Metoderna kan variera, men består ofta av korta övningar där man i mindre grupper jobbar med en viss uppgift och dokumenterar på en mall. Det finns ett flertal snarlika metoder som handlar om att samskapa med hjälp av deltagaraktiva metoder. Några exempel är tjänstedesign, användardriven innovation och design thinking.

Workshop

Enligt Svensk ordbok (SO) är en workshop ett möte där en mindre grupp deltagare delar med sig av sina kunskaper eller erfarenheter inom ett visst tema.

I de workshoppar som presenteras i det här materialet står samskapande i fokus.

Kort om tjänstedesign

Tjänstedesign är en metod som bland annat används för utveckling av välfärden. Tjänstedesign bygger på samskapande och på deltagaraktiva metoder. Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) har utvecklat en modell för tjänstedesign, vilken beskrivs i "Innovationsguiden". Innovationsguiden drivs i samarbete med Adda Kompetens.

På [Innovationsguidens webbplats](#) finns ett kostnadsfritt metodstöd/guide för användardriven innovation och tjänstedesign. Genom att följa steg-för-steg guiden kan metoden användas på egen hand, med hjälp av de mallar och instruktioner som finns i metodstödet. SKR/Adda driver också ett nätverk för användardriven innovation och erbjuder utbildningar och coaching för tjänstedesign i offentlig sektor.

Innovationsguidens modell av tjänstedesign innehåller sex steg (se bild). Initialt ingår momenten *ringa in* det som ska utvecklas, samt *undersöka* för att bredda förståelsen av användarnas behov och önskemål. Att *fokusera* innebär att samla ihop de lärdomar man fått. Därefter kommer momenten *ta fram idéer* och *testa idéer*, vilket sker genom gestaltning av idéer i enkla prototyper. I det sista steget, *förverkliga*, används idéerna i sitt sammanhang och justeras ytterligare vid behov.

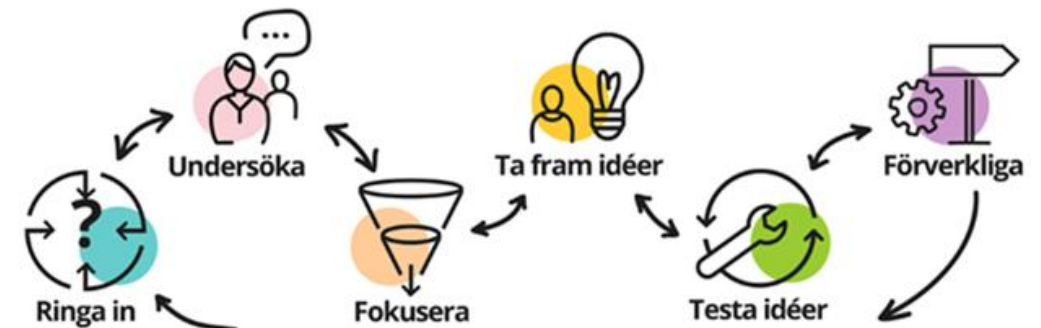


Bild och information är hämtat från [Innovationsguiden](#)

Projektet som materialet bygger på

Detta material bygger på erfarenheter från drygt 20 workshopar som genomfördes under ett Nestorprojekt år 2023-2024.

Två vård- och omsorgsboenden deltog i projektet, med boende och medarbetare från två somatiska avdelningar. Cheferna var involverade från start och deltog också i de flesta workshopar. Två projektledare från Nestor förberedde övningar och mallar samt ledde workshoparna.

Syftet med projektet var att undersöka och utveckla proaktiva förhållningssätt för att bidra till god hälsa och välmående hos personer som bor på vård- och omsorgsboende. Valet att fokusera på ett proaktivt förhållningssätt kom ursprungligen ifrån en intervjustudie om hälso- och sjukvård på särskilt boende/vård- och omsorgsboende* som Nestor genomfört. Projektidén låg också i linje med omställningen till God och Nära vård, där det proaktiva, hälsofrämjande och förebyggande arbetet betonas.

Projektet innefattade en serie med workshopar på respektive vård- och omsorgsboende, där boende tillsammans med medarbetare och chefer samarbetade kring frågor som handlade om hälsa och att må så bra som möjligt.

De boende som kunde och ville vara med deltog, likaså de medarbetare som var i tjänst. Det innebar att antalet deltagare, och vilka som var med, varierade mellan workshoparna. Oftast deltog runt sex boende. Flera av de boende behövde individuellt stöd för att förstå övningarna och för att kunna dokumentera på mallarna. Enligt våra önskemål deltog lika många medarbetare/chefer som boende.

Eftersom det övergripande temat (ett proaktivt förhållningssätt) redan ringats in genom intervjustudien, ägnades framförallt workshoparna åt att undersöka, fokusera och ta fram förslag/idéer. Några idéer testades i verksamheterna under projektets gång, andra är fortfarande i planeringsstadiet.

*För en god och jämlik hälso- och sjukvård på särskilt boende, Nyholm & Björkman.

[Del 1: Gapet mellan uppdrag, resurser och de äldres behov](#), 2021

[Del 2: En trygg plats med förbättringspotential](#), 2023

Viktigt att tänka på – våra erfarenheter

Vi vill förmedla att det är givande och roligt att jobba i workshopform tillsammans med personer som bor på vård- och omsorgsboende! Men för att det ska bli så bra som möjligt behövs anpassning till målgruppen. På denna sida beskrivs sådant som är viktigt att tänka på redan i planeringsstadiet.

Förutsättningar för en fungerande kommunikation

Då kognitiv svikt, nedsatt hörsel och kommunikationssvårigheter är vanligt förekommande hos målgruppen behöver medarbetare som känner de boende bra delta i workshopen. Medarbetarna kan då driva samtalet framåt, förmedla vad som sägs och vad den boende vill få sagt. Vilka medarbetare som deltar i workshopen är alltså helt avgörande.

När boende fick sitta tillsammans med medarbetare de inte kände (t. ex vikarier) kunde det vara svårt att kommunicera. Små samtalsgrupper där en medarbetare satt tillsammans med en eller två av de boende var nödvändigt för att alla skulle komma till tals och kunna hänga med i övningarna.

Variation på övningarna

Vi trodde att det skulle vara en fördel att övningarna liknade varandra under en workshop, men vi upptäckte att det snarare blev tvärtom. Om övningarna var för lika varandra tyckte de boende att det blev tråkigt. Så våga blanda olika moment! Övningar i flera steg (t. ex omröstningar eller "hinderbanan") var också mycket uppskattat.

Ett tillåtande samtalsklimat

Slutligen vill vi nämna att det är viktigt att ha i åtanke att personer med stöd från vård och omsorg befinner sig i en beroendeställning. Det till exempel vara svårt att framföra kritik om verksamheten. För att verksamheten ska kunna utvecklas, se till att både positiva och negativa tankar och synpunkter tillåts under workshoparna. Tänk på att det inte finns något rätt eller fel svar på olika frågor/övningar.

När det gällde önskemål var det tydligt att de boende var medvetna om begränsningar i ekonomi och bemanning, och de var också införstådda med att alla önskemål inte kan uppfyllas.

Workshoppar kan skapa delaktighet och stärka relationer

Workshopparna som beskrivs här kan leda till en rad positiva effekter. Dessa effekter har synliggjorts i utvärderingar med deltagarna i projektet, men baseras också på projektledarnas iakttagelser och samtal med chefer.

Metoden kan ge stöd i utvecklingsarbeten genom att:

- Synliggöra de berörda äldres åsikter, förslag och idéer. Fler äldre kan göra sin röst hörd, eftersom övningarna genomförs två-och-två eller i mindre grupp.
- Ge konkreta förslag på vilken typ av sysselsättning som de äldre efterfrågar. Det kan gälla gemensamma aktiviteter, sådant som görs i mindre grupper eller på egen hand (med eller utan medarbetare).
- Ge förslag på hur idéer som framkommit ska kunna genomföras.

Att under workshoptillfället samlas i mindre grupp och få tid att prata med varandra kan även leda till andra positiva effekter:

- Samtal som stärker relationen mellan den äldre personen och medarbetare/chef.
- En trevlig stund – uppskattas både av de äldre personerna och medarbetare/chefer.
- Om deltagare kommer från flera avdelningar på vård- och omsorgsboende (vilket de gjorde i projektet) ges boende möjlighet att lära känna nya personer som bor på andra avdelningar än en själv.

Framgångsfaktorer för workshoppar

Våra tips för lyckade workshoppar:

- En medarbetare/chef per äldre person deltar, så att de kan arbeta två-och-två. Det är en fördel om medarbetarna känner de äldre personerna som de sitter tillsammans med.
- Samla medarbetarna innan ni sätter igång för att tydliggöra deras roll under workshoparna (se även nästa sida)
- Engagerade chefer leder eller deltar i workshopen. Detta signalerar att de äldre personernas åsikter är viktiga, och chefen kan också svara på frågor som ibland kommer från de äldre eller från medarbetare.
- Anpassa upplägget efter deltagarnas kapacitet. Exempelvis att tidpunkten för workshopen passar de äldre personerna – det är svårt att vara kreativ om man är trött.
- Formulera konkreta och tydliga frågor på mallarna.
- För att fler äldre ska höra instruktionerna till övningarna, använd gärna ljudslina/mikrofon när workshopledaren ska förklara övningen.
- 60 minuters workshop fungerar bra för äldre personer och medarbetare/chefer på vård- och omsorgsboende. En övning tar ungefär 10-15 minuter, lite beroende på vad som diskuteras och vilka som deltar.
- Planera för hur de förslag/idéer som framkommer ska omhändertas i verksamheten.
- Två personer är workshopledare och har tid avsatt för för- och efterarbete i samband med workshoparna.

Medarbetarnas roll

Planera in ett separat tillfälle med medarbetarna innan workshoparna för att förmedla instruktioner och för att förtydliga deras roll under workshoparna.

Under en workshop behöver medarbetare som deltar:

- Kunna förklara vad frågan/övningen handlar om.
- Ställa följdfrågor och vara nyfiken på den äldre personens synpunkter för att hjälpa personen att utveckla sina tankar.
- Ibland tolka vad den äldre personen vill uttrycka, om det är otydligt. Till exempel ge förslag och försöka stämma av med personen om det stämmer.
- I vissa delar av workshopen samarbeta med de äldre personerna, till exempel spåna fram lösningar på ett problem tillsammans.
- Dokumentera vad som sägs under diskussionen på mallarna (vid behov).

Annat som medarbetare behöver känna till:

- Att de äldre personerna deltar på sina villkor. En del deltagare kanske endast kan besvara några av frågorna på mallarna, och det är också okej. Även äldre som deltar lite mindre under övningarna kan känna sig delaktiga.
- Samtalet mellan den äldre personen och medarbetaren/chefen har också ett värde i sig. Ibland kan samtalet komma att handla om något annat än det övningen syftar till, vilket inte ska ses som ett misslyckande. Huvudsaken är att samtalet flyter på.
- Information som de äldre personer berättar om under workshoparna kan medarbetarna använda i relationen med den äldre, exempelvis uppslag för nya samtal.
- Det förväntas att medarbetarna engagerar sig för att genomföra förslag och idéer som ska testas.

Antal workshoppar

Hur många workshoppar som behövs beror på vilken information ni vill få fram. Är syftet enbart att ta del av de äldre personernas åsikter om en viss fråga kanske det räcker med ett tillfälle, exempelvis vid boende/kundråd eller vid möten med anhöriga.

Vill ni starta med att undersöka de äldre personernas behov och sedan arbeta fram förslag/idéer tillsammans, samt planera för test i verksamheten, krävs att man träffas flera gånger. Det behöver inte vara samma personer som deltar varje gång, men det är viktigt att de som är på plats får tydliga instruktioner. Särskilt om övningen är ett andra steg i utvecklingsarbetet, till exempel vid planering av förslag som uppkommit vid ett tidigare tillfälle.



Upplägg för workshoppar

I detta material föreslås följande workshopupplägg:

1. Incheckningsfråga
2. Eventuell återkoppling från föregående workshop
3. Två övningar med tillhörande mallar
4. Utcheckningsfråga

Upplägg: in- och utcheckningsfrågor

1. **Incheckningsfråga**
2. Eventuell återkoppling från föregående workshop
3. Två övningar med tillhörande mallar
4. **Utcheckningsfråga**

In- och utcheckningsfrågor

För att deltagarna snabbt ska komma igång och prata med varandra ställs en kort incheckningsfråga.

Exempel:

- *Vilket är ditt favoritprogram på TV eller radio? Berätta mer om programmet!*
- *Vad brukar du göra som får dig att må bra?*
- *Vilken årstid tycker du bäst om, och varför?*

Deltagarna samtalar två-och-två kring frågan under 2-3 minuter. Det är en fördel om de äldre personerna kan prata med medarbetare/chef, eftersom man då lär känna varandra bättre. Båda parter berättar för varandra, och följdfrågor kan behöva ställas för att hålla igång samtalet.

Workshoparna avslutas på samma sätt, med en kort fråga. Ibland leder samtalen till en större diskussion där hela gruppen deltar. Här kan man till exempel upptäcka att flera tittar på samma TV-program (om den frågan ställdes), vilket kan leda till nya samtal om just det TV-programmet. Om det inte finns utrymme att diskutera vidare just då kan frågan användas som utgångspunkt för en ny övning.

Förslag på in- och utcheckningsfrågor finns i dokumentet [Enkla samtalsfrågor](#) på Nestors webbplats.

Upplägg: återkoppling och övningar

1. Incheckningsfråga
2. Eventuell återkoppling från föregående workshop
3. Två övningar med tillhörande mallar
4. Utcheckningsfråga

Återkoppling från föregående workshop

Om flera workshoppar genomförs är det bra att avsätta några minuter för att gå igenom vad som redan framkommit. Nya deltagare kan annars ha svårt att "hoppa in" och förstå vad övningarna bygger på och de som redan deltagit kan behöva repetera vad som hänt. Beskriv även själva arbetssättet tydligt för dem som är nya. Pågår test av någon idé i verksamheten kan det också lyftas under denna punkt.

Övningar med tillhörande mallar

Om det är en timme avsatt till workshoppen behöver två övningar förberedas. Förslag på övningar finns i [del 2 av materialet](#), och tillhörande mallar finns på [Nestors webbplats](#).

Instruktioner för respektive övning ges muntligt, och på de flesta mallar finns även skriftliga instruktioner. Syftet med mallarna är dels att underlätta för deltagarna att förstå frågeställningarna, dels att synpunkter från deltagarna dokumenteras. Synpunkterna samlas in och blir ett material att bygga vidare på.

För att workshopparna ska kännas stimulerande kan det vara fördelaktigt att välja olika typer av övningar där mallarna skiljer sig från varandra.

Förberedelser – checklista

Att fundera över och ta ställning till innan workshopen:

- Vem/vilka håller i workshopen?
- Vem/vilka sköter för- och efterarbetet kring workshopen? (förbereda övningar/mallar och sammanställa det som framkommer)
- Vilken tidpunkt passar bäst för de äldre personerna i verksamheten?
- Finns det tillräckligt med medarbetare som kan delta i workshopen vid denna tidpunkt?
- Behöver medarbetarna instruktioner innan workshopen?
- Vilken lokal passar bäst? Det behöver finnas möjlighet att sitta i mindre grupper (2-3 personer) lite avskilt från varandra i rummet.
- Har ni förutsättningar att arbeta vidare med det som framkommer under workshopen?
- Hur och när tillfrågas de äldre personerna om de vill delta i workshopen?

Efterarbete och att komma vidare

Efter varje workshop sammanställs det som dokumenterats på mallarna. Det kan göras digitalt eller för hand på ett papper. Det viktiga är att ni får en överblick över det som framkommit!

Klustra

Ett sätt att få en bättre överblick över materialet är att dela in det efter mönster eller teman. Tankar, idéer eller förslag som hänger ihop sorteras in i samma kluster. Ni kan använda post-it-lappar, klippa och klistra, eller göra indelningen digitalt (tabell/punktlistor).

Exempelvis kan förslag som handlar om utflykter bilda ett kluster, medan inomhusaktiviteter bildar ett annat.

Sådant som inte passar in i något av klustren behöver ändå komma med i sammanställningen, annars kan viktiga synpunkter eller idéer gå förlorade.

Att använda materialet för att komma vidare

Det sammanställda materialet används som grund till att skapa nya övningar. Ibland kan budskapen vara väldigt tydliga, men i vissa fall är det inte så lätt att "få ut" något konkret från materialet. Det är därför bra att vara två i denna process, så att man kan diskutera och bolla med varandra.

En del saker som framförs av deltagarna kan användas direkt för att utveckla verksamheten, det kan till exempel handla om en mindre ändring av en rutin. Men ofta behövs fler workshoppar för att förstå vad som behöver utvecklas och hur det ska gå till.

Vissa övningar kan också användas fristående, så att det räcker med en workshop. Det kan passa om syftet enbart är att få in förslag kring något, till exempel nya aktiviteter.

Kom igång med workshoppar!

I materialets andra del finns:

- Workshop-övningar med instruktioner (finns [här](#))
- Mallar som hör till övningarna (finns [här](#))

Webbplats: www.nestorfou.se



Hör gärna av er om ni vill veta mer, eller har synpunkter på materialet.

Linda Nyholm & Ingeborg Björkman
november 2024

Kontakt:

linda.nyholm@nestorfou.se