

# Skönsmomodellen – införandet av ett nytt arbetssätt i den kommunala hemtjänsten i Sundsvall

Ett arbetssätt baserat på kunskap,  
brukarnas behov och syftet med  
verksamheten

Östersund 170927  
Åsa Swan

 **Sundsvalls  
kommun**



# Bakgrund

- Tänka nytt för att bättre kunna möta “framtidens utmaningar”
- Lean
- Dålig kvalite
- Dålig arbetsmiljö
- Kompetens försörjning
- Konkurrensutsättning av hemtjänsten enligt LOV

# LEDNINGENS TÄNKANDE AVGÖR PRESTATIONEN

TÄNKANDE

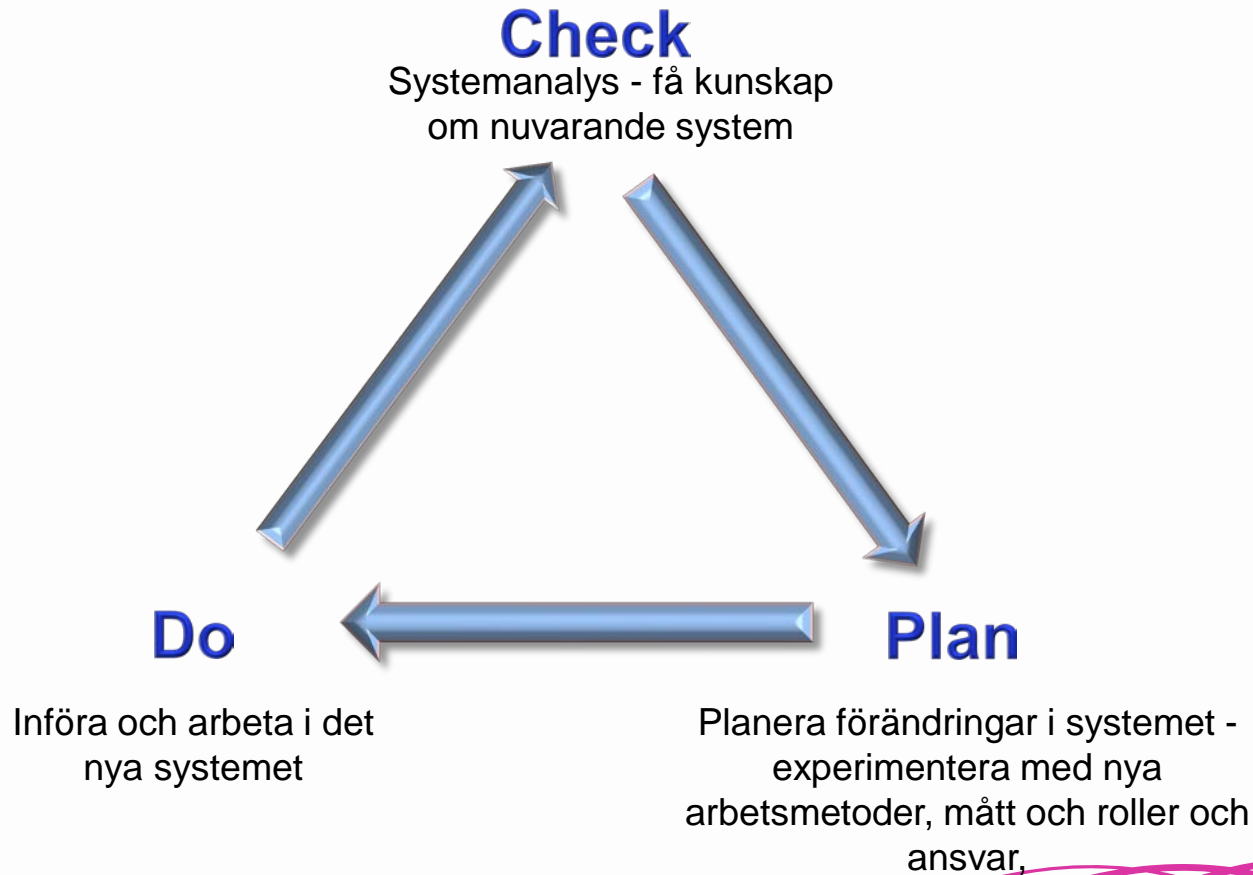


SYSTEM



PRESTATION

# Förändring måste baseras på kunskap



# Modellen för Check- få kunskap om systemet



# Vanligtvis...

Vanligtvis handlar förändring om:

- Att börja med att utarbeta en PLAN och en lösning
- Förutsäga konsekvenserna
- Rulla ut...

Vanligtvis handlar förändring inte om:

- Engagera dem, som utför arbetet i samarbete med deras ledare för att:
  - förstå 'Vad' och 'Varför' vi presterar som vi gör
  - lära hur man kan förbättra sig
  - lära hur man 'rullar in' i stället för att rulla ut

# Pilotområde och "inrullning"

**Pilot** februari 2012, hemtjänsten i Skönsmon  
syfte: att förstå hemtjänsten ur brukarens  
perspektiv, som ett system, för att sen förbättra

metod: systemsynsätt enligt Vanguardmetoden:

- 1:a fokus på kvalité
- förändring måste baseras på kunskap
- lära genom att göra
- medarbetare och chef tillsammans



**Inrullning** 2014-2016, 17 hemtjänstområden, C-P-D, 8 veckor per område, internkonsult

# Lärdomar i första fasen, check

- Kontinuitet det viktigaste för brukarna (25/58)
- Hög grad av detaljstyrning – inget utrymme att hantera variation
- 1:a fokus på ekonomi
- Fragmenterat system, nästintill omöjligt för medarbetarna att göra ett bra jobb
- Larmorsaker – störst ”vart är personalen”
- 50 % slöserier





# NÄR MEDBORGARE ÄR INVOLVERADE...

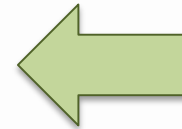
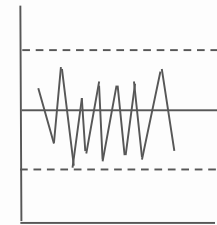


Efterfrågan och handlande



Medborgare

Hög grad av variation



Specifik livssituation/  
Behov



Nominalvärdet



Vad är viktigt i förhållande till  
sättet vi möter behovet?

# Skönsmomodellen

- Brukarperspektiv
- Utrymme för att hantera variation
- Mandat och ansvar till medarbetarna
- Leda/styra på systemnivå och med ett brukarperspektiv



# Skönsmomodellen i praktiken

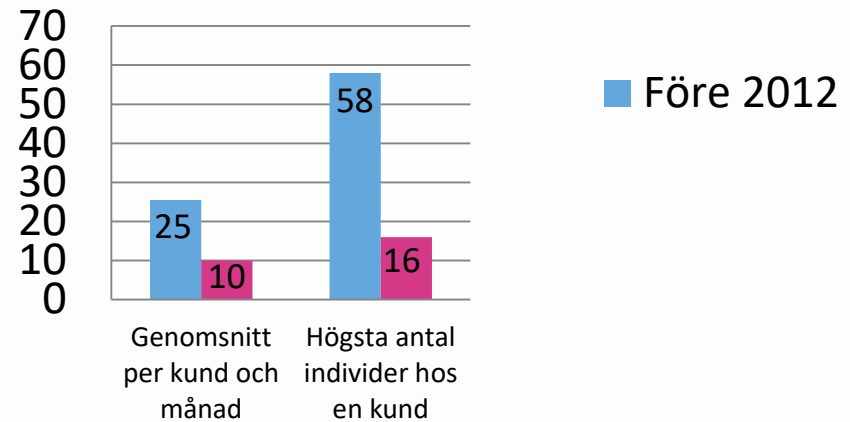
- Möta varje brukarens behov och det som är viktigt i förhållande till behovet
- Medarbetarna planerar arbetet
- Kontinuitet – mindre arbetslag och kontaktmannaskap
- Ledarskap - närvarande ledare
- Systematiska uppföljningar på kvalité för brukaren och i verksamheten genom nya mått → kontinuitet, nöjdhet
- Fokus på systemet och det som hindrar medarbetarna

# Skönsmommodellen – ledarrollen

*”Att vara en närvarande ledare kan ha olika innebörd. I Skönsmommodellen är definitionen på en närvarande ledare en kombination av att vara fysiskt närvarande och att vara verkligt engagerad i det dagliga arbetet. Personalen behöver stöttas och känna närvaro i såväl framgång som motgång. Som ledare ska jag coacha personalen och ge dem förutsättningar att kunna utföra ett bra jobb hemma hos brukaren och förutsättningar att utveckla verksamheten”*

# Vad händer och hur går det?

- Personalkontinuitet  
just nu delad 4:de plats  
i Sverige, Kolada,



- Brukare - ökad trygghet
- Medarbetare – mandat och ansvar ger motivation och arbetsglädje
- Gemensamt fokus på systemet
- Nya mått - "systematisk förbättringskultur" grundläggs

# Framgångsfaktorer

- Gränsöverskridande politisk enighet – politiskt beslut
- Tillit och tilltro till medarbetarna
- Tålamod och uthållighet
- Top Down - Bottom Up
- Arenor för lärande, stöd till medarbetare och chefer
- Metoden

# Utmaningar

- Brukarens perspektiv
- Ledning/styrning som bygger på tillit
- Helhetsperspektiv, hela organisationen måste involveras
- Tänka nytt, utmana det givna, bryta mönster
- Det tar tid
- Metoden i sin helhet

# Fortsatt utveckling av Skönsmomodellen...

11/9 hemtjänst med alla funktioner involverade

16/10 särskilt boende



# Publikationer



- ”Hemtjänst – vad är viktigt för kunden?”  
2012:10
- ”Hemtjänst – införandet av ett nytt arbetssätt  
2013:5

[www.fouvasternorrland.se/publicerat.html](http://www.fouvasternorrland.se/publicerat.html)

- Skönsmons hemtjänst i Sundsvall-Ett framgångsexempel, Peter Daneryd  
[www.sundsvall.se/skonsmomodellen](http://www.sundsvall.se/skonsmomodellen)