



Miljöförvaltningen

Metodtest på Väderkvarnens vård- och omsorgsboende

Tillsammans hittar vi nya sätt för resurssmart vård
och omsorg genom användarcentrerade lösningar

Metodtest på Väderkvarnens vård- och omsorgsboende

Tillsammans hittar vi nya sätt för resurssmart vård
och omsorg genom användarcentrerade lösningar

Äldreomsorgen är en av stadens främsta användare av förbrukningsartiklar i plast. Hur förebyggs överanvändning av engångsartiklar inom vård- och omsorgsboenden? Vilka beteenden skapar mest "onödiga avtryck"? Vid vilka situationer, när och varför? Vad orsakar beteendet och hur kan vi förändra det? Det är frågor som utforskats inom ett metodtest på Väderkvarnens omsorgsboende.

Miljöförvaltningen i Stockholms stad och kommunikationsbyrån Gullers Grupp genomförde under hösten 2022 ett metodtest tillsammans med vård- och omsorgsboendet Väderkvarnen för att förstå och utforska vilka situationer och rutiner som skapar "svinnbeteenden".

Arbetet inleddes med en genomlysning av vilka engångsartiklar som bedöms ha störst effekt och som fungerar inom metodtestets ramar. Därefter valde arbetsgruppen att fokusera på engångshandskar i plast.

Syftet var att skapa lärande och få insikter både kring hur användning av engångshandskar kan minskas på vård- och omsorgsboenden och om arbetsmetoder för att utveckla och utvärdera användarcentrerade lösningar.

Tillsammans med miljöförvaltningen och personal på Väderkvarnen undersökte metodtestet förutsättningar, rutiner och attityder kring användningen av engångshandskar.

Metodtestet resulterade i fyra stycken prototyper ("nugdar" för beteendeförändring) i en samskapande process med Väderkvarnens personal. Dessa prototyper implementerades och testades under drygt en månads tid (5/12–12/1). Arbetet ledde till många nya insikter om beteenden, drivkrafter och möjliga förbättringsåtgärder. Metodtestet ledde också till framtagandet av en metodmodell som ska kunna vägleda andra verksamheter. På detta sätt hoppas metodtestet bidra till målen i stadens miljöprogram.

Bakgrund	5
Syfte och mål	6
Val av metod – Varför tjänstedesign?	7
Processbeskrivning	12
Metodtestet	15
1. Samla in data	16
2. Analysera	33
3. Idégenerera	59
4. Prototypa och testa	73
Metodmodell	104
Slutledning	109

Läsguide

För dig som inte vill läsa hela dokumentet från början till slut med en gång finns här en läsguide. Den gör det lättare för dig att veta var du kan börja läsa.

Vill du lära dig mer om tjänstedesign som metod?

Läs sidorna 7–11.

Lär känna beteendegrupperna som tagits fram.

Läs sidorna 52–58.

Se vilka prototyper som testats i metodtestet.

Läs sidorna 59–77.

Upptäck metodmodellen.

Läs sidorna 104–108.

Lärdomar och slutledningar.

Läs sidorna 109–112.

Inom Stockholms stads äldreomsorg finns stor potential att i högre utsträckning bidra till målen i stadens miljöprogram om ett klimatpositivt, resurssmart och giftfritt Stockholm. Äldreomsorgen är en av stadens främsta användare av förbrukningsartiklar i plast. Utöver att tusentals måltider serveras varje dag, är äldreomsorgen även en storförbrukare av kemiska produkter för städ, tvätt och lokalvård.

För att minska överanvändningen och minimera onödigt svinn av material och engångsartiklar på stadens vård- och omsorgsboenden driver miljöförvaltningen ett större utvecklingsprojekt med ett flertal olika metoder.

Miljöförvaltningen har i och med detta genomfört en gedigen kartläggning av befintliga processer på vård- och omsorgsboenden med syftet att undersöka framtida organisering av verksamhetsövergripande strukturer för att bli mer resurssmarta.

Arbetet har resulterat i en bruttolista med förbättringsåtgärder som bland annat avhandlar rutiner för inköp, tvätt, basala hygienbehov, matlagning och städ.

Metodtestet fokuserar på hur vi tillsammans kan minska överanvändning av engångshandskar med hjälp av användarcentrerade lösningar. Förhoppningen är att detta vägledande material kan inspirera andra boenden och verksamheter till resurssmarta lösningar.

Syfte

Metodtestets syfte är att skapa lärande och insikter både kring hur användning av engångshandskar kan minskas på vård- och omsorgsboenden och om arbetsmetoder för att utveckla och utvärdera användarcentrerade lösningar.

Mål

Att skapa en metodmodell att sprida till andra verksamheter som kan göra liknande resor. På detta sätt bidrar metodtestet till målen i stadens miljöprogram.

Val av metod

För att åstadkomma önskade förändringar och utveckla rätt lösningar så valde arbetsgruppen att arbeta med tjänstedesign i en användardriven innovationsprocess. Metoden testades tillsammans med personalen på Väderkvarnens vård- och omsorgsboende och hade fokus på samskapande.

Tjänstedesignprocessen ledde fram till ett par insatser som via prototyper testades av personalgruppen i verklig miljö. Det fick inte ta för mycket tid i anspråk för personalen och det var viktigt att ha språkbarriärer i åtanke. Viktigt var också att ha psykologiska effekter som påverkade förändringsbenägenheten i åtanke.

Metodtestet blev möjligt tack vare det större utvecklingsprojekt som genomfördes av miljöförvaltningen och Väderkvarnens vård- och omsorgsboende i samverkan.

Val av metod / Vad är tjänstedesign?

Tjänstedesign är en etablerad metod för att involvera användarna i lösningar av problem, i detta fall oönskade beteenden.

Under en tjänstedesignprocess använder man sig av olika metoder för att förstå användarens behov. Det är en utforskande metod som pendlar mellan att interagera och idégenerera samt analysera och reflektera.

Man kan säga att tjänstedesign är research och utveckling i en och samma process. En kvalitativ utvecklingsprocess som inte bör förväxlas med en kvantitativ kundundersökning. Det handlar inte om statistik utan om att skapa förståelse för användaren.

Målet är att hitta optimala lösningar för användare, medarbetare och verksamhet. För att hitta på optimala lösningar tar metodtestet fram ett par nudging-prototyper* som testas i verklig miljö.

*Nudging är ett sätt att ändra människors beteenden genom att göra det enklare att göra vissa val. På svenska brukar man översätta nudging till "en liten knuff i rätt riktning". Det kan till exempel handla om att göra det lättare att följa en regel eller att agera mer hälsosamt och hållbart.

Gör användaren till en del av lösningen

Vi har en tendens att värdera något vi varit med och påverkat själva mer än det vi inte har fått påverka. Därför är det viktigt att involvera användarna när man ska utveckla en ny tjänst, arbetsrutin eller dylikt.

Metoder som involverar användarna är bra när beteendeinsikterna visar att:

- Användaren inte ser egennytta av att ändra beteendet.
- Beteendet sker i en mindre grupp av människor som känner varandra.
- Det nya beteendet behöver bestå över en längre tid.

Psykologiska effekter som påverkar förändringsbenägenheten

Vi är lata

Vi är i grunden lata. Det rätta beteendet måste vara enkelt och lättillgängligt. Vi slösar inte gärna med varken tankekraft eller fysisk kraft.

Budbäraren är viktig

Våra känslor påverkar hur vi uppfattar omvärlden. Budbäraren för ett budskap är ibland viktigare än budskapet i sig. Om vi inte litar på avsändaren spelar det ingen roll om den har goda argument.

Inramning

Hur, var och i vilket sammanhang alternativen inför ett beslut är formulerade påverkar i allra högsta grad hur vi fattar beslutet.

Scarcity effect

Scarcity-effekten är idén om att en produkt som bara finns i en begränsad upplaga är mer eftertraktad. Effekten beror heller inte på att vi vill att andra ska avundas oss, utan uppkommer även när vi är helt själva.

Vi gillar inte att stå ut

Vi gör som alla andra. Vi gillar inte att stå ut. Vi gör väldigt mycket för att undvika "dålig stämning".

Förlustaversion

Människor är mer benägna att undvika en förlust, jämfört med att få en vinst. Vissa studier visar att en förlust av en summa pengar är dubbelt så smärtsam som den upplevda njutning som vinsten av motsvarande summa ger.

Man vet vad man har nuläget

Vi tenderar att betrakta nuvärdet, status quo, som vår baslinje och det mest önskvärda tillståndet. Att flytta sig ifrån den här baslinjen innebär en osäkerhet, "man vet ju i alla fall vad man har", och osäkerheten tolkas av våra hjärnor automatiskt som en förlust. På fackspråk kallas detta status quo bias.

Övertro på den egna bedömningen

Vi har mycket större förtroende för våra egna bedömningar, än till den objektiva träffsäkerheten i bedömningarna. Med andra ord överskattar vi hur ofta vi har rätt, i synnerhet när vi är relativt säkra på vår sak. Det här förklarar varför närmare 80 procent av bilförarna i Sverige anser att de är bättre förare än medelpersonen. På fackspråk kallas detta overconfidence effect.

Processbeskrivning

Beskrivning av metoden

I det här metodtestet har vi utgått från designprocessmodellen Double Diamond. Diamanterna representerar processen att upptäcka och fokusera. Dvs. hitta rätt riktning och utveckla olika lösningar för att sedan utveckla lösningen på rätt sätt.

1. Samla in data

Förstå problemet. Prata med och umgås med människor som berörs av frågorna.

2. Analysera

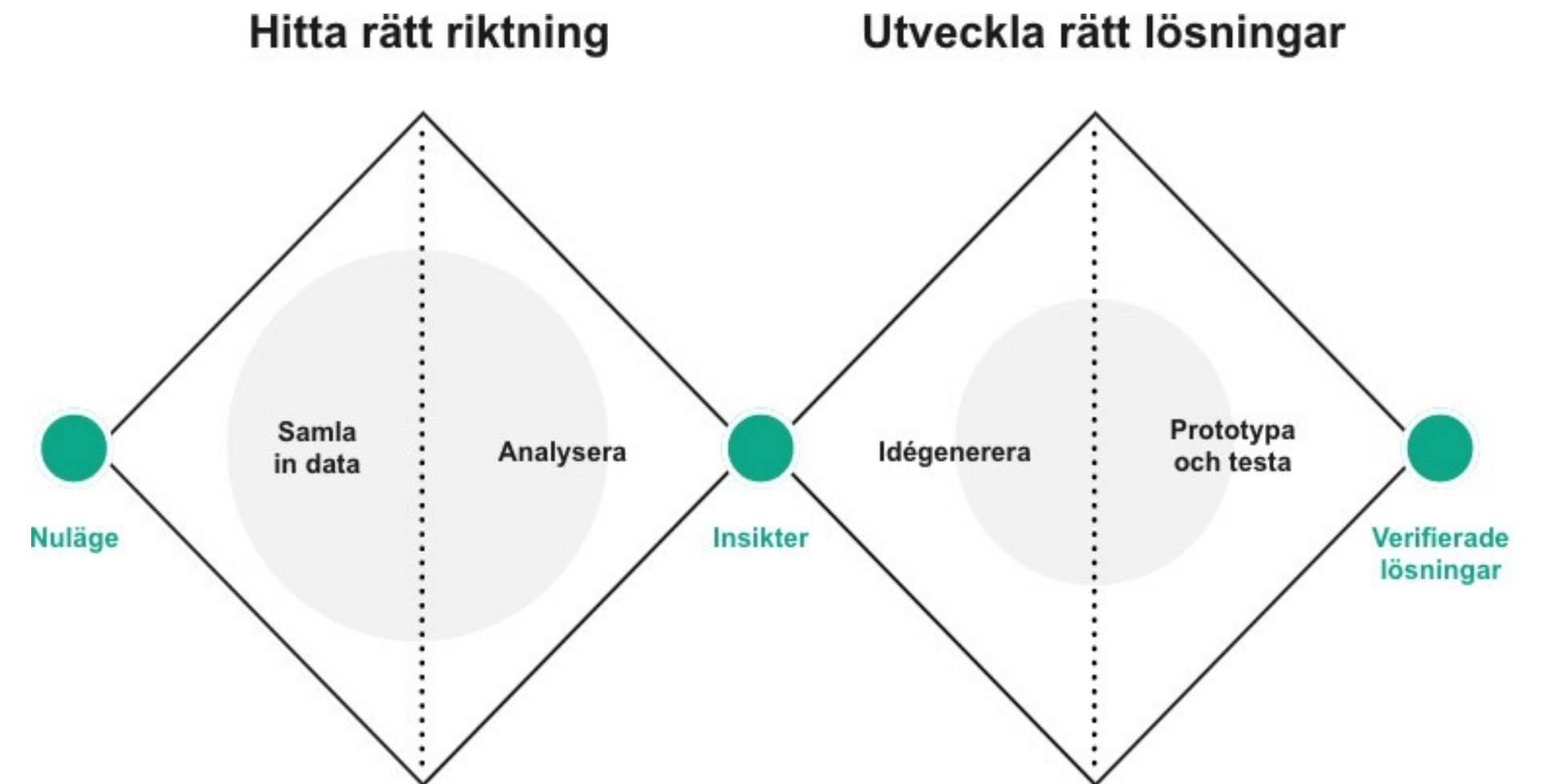
Insikter från fas 1 hjälper till att definiera utmaningen.

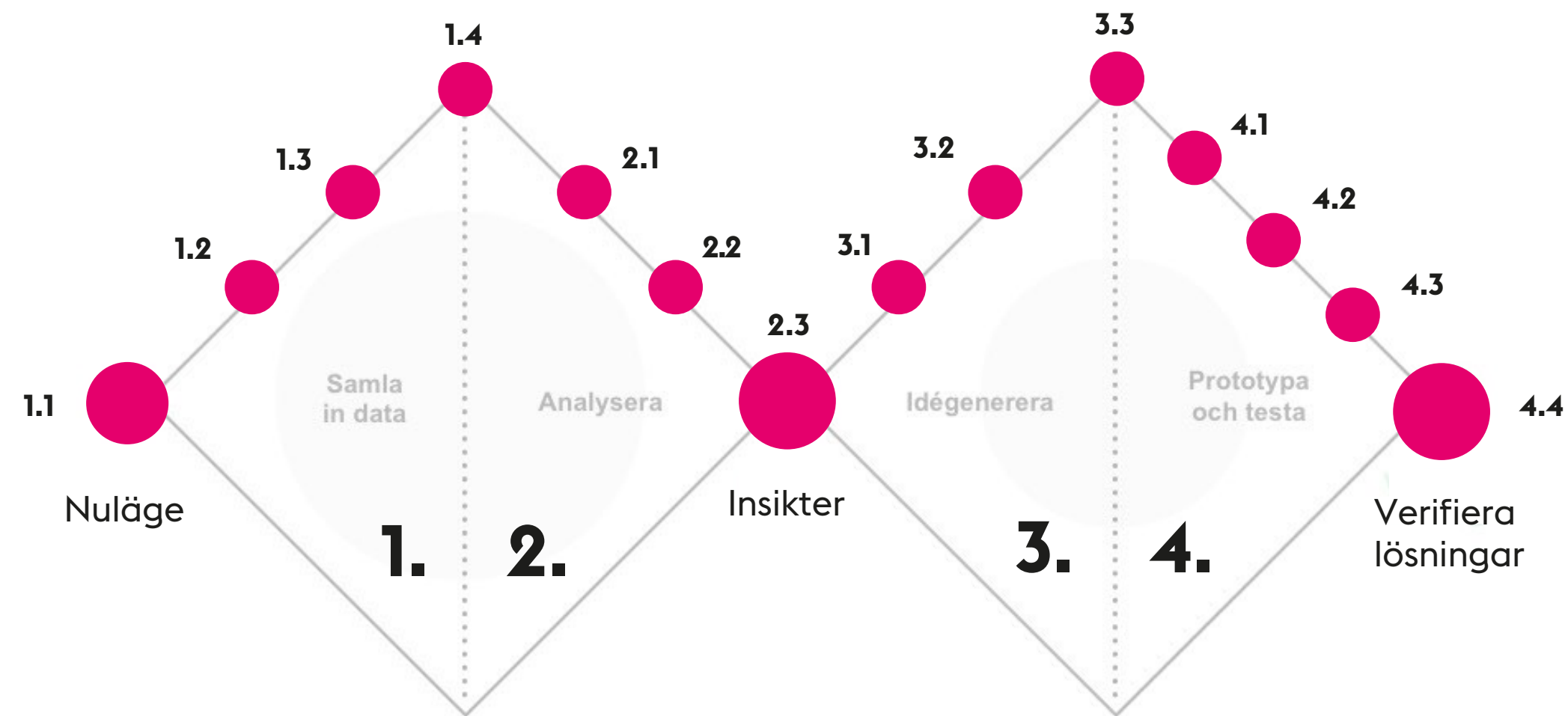
3. Idégenerera

Sök inspiration och samskapa med människorna som berörs.

4. Prototypa och testa

Testa olika lösningar i liten skala (prototyper).





1.1 Inläsning av nuläge
1.2 Val av engångsmaterial för test
1.3 Plasthandskarnas resa
1.4 Få koll användningen

2.1. Workshop med personal
2.2 Sammanfattning
2.3 Insikter

3.1 Framtagning av prototyper
3.2 Prototypavstämning
3.3 Utveckling prototyper

4.1 Implementering
4.2 Teststart
4.3 Intervjuer
4.4 Lärdomar och insikter

Metodtestet

Beskrivning av arbetsprocessen

1. Samla in data

1. Samla in data / Introduktion och (1.1) inläsning av nuläge

I början av metodtestet handlar det om att koll på det som finns att veta. Inläsning och insamling av data från befintlig användning samt intervjuer och samtal om vad som är genomförbart givet förutsättningarna.

För att dra lärdomar från liknande projekt läste vi även in oss på rapporter som handlade om att förebygga avfall.



Rapporter från Göteborgs stad.

1.2 Val av engångsmaterial för test

1.2 Val av engångsmaterial för test

En bruttolista över förbrukningsartiklar i omsorgsarbetet togs fram av miljöförvaltningen innan metodtestet startade. För att göra ett urval av insatser och hitta ett fokus utförde arbetsgruppen en workshop och en analys av förbrukningsartiklarna i bruttolistan.

Genom att kategorisera och placera åtgärdsförslagen i en effektmatris skapades en överblick av vilka åtgärder som kräver beteendeförändrade insatser. Utifrån överblicken valdes utmaningen att minska användningen av plasthandskar då den artikeln bedömdes ha störst minskningspotential och att en minskad användning skulle ge stor miljönytta.

Med hjälp av effektmatrisen skapas en överblick över vilka åtgärder som kan genomföras genom ett engångsbeslut och om förändringen är enkel eller komplex att genomföra.

Del 3: Avdelningen och omsorgsarbetet

Förbrukningsartiklar i omsorgsarbetet

- Gå igenom förråden av engångsmaterial för att få överblick och identifiera överinköp och produkter som kan bytas mot flergångsprodukter
- Byt från engångsskydd i sängarna till tvättbara flergångsskydd
- Byt ut engångsunderlägg i möbler till tvättbara flergångsunderlägg
- Byt engångshaklappar mot tvättbara flergångshaklappar. Haklapparna är personliga till dess att de tvättas
- Byt engångsservetter mot flergångsservetter. Servetterna tvättas efter varje användning
- Byt ut engångsförkläden vid dusch av de boende mot tvättbara flergångsförkläden. Förklädena förvaras i respektive badrum och tvättas efter varje användning tillsammans med den boendes övriga tvätt
- Byt ut engångstvättlappar mot tvättbara tygtvättlappar till ansikte och överkropp. Tvättlapparna tvättas efter varje användning tillsammans med den boendes övriga tvätt
- Byt ut engångsmedicinsbägare i plast mot flergångsalternativ eller engångsmedicinsbägare i annat material
- Inför skogräns eller använd skoskydd i flergångsmodell istället för engångsskoskydd
- Minska mängden engångsmaterial i den boendes rum för att undvika onödigt svinn vid utbrott av smitta och flytt
- Beställ handskar per avdelning efter personalens handstorlekar
- Se till att det finns rutin för regelbunden genomgång av hygienrutiner för hur plasthandskar ska användas på rätt sätt i omsorgsarbetet. Syftet är att säkra smittskydd men undvika överanvändning av engångshandskar

Inkontinensskydd

- Öka antalet toalettbesök utifrån de boendes förmågor och behov. Utbilda medarbetarna så att toaletterutiner och ordinationer för inkontinensskydd följs och förbättras
- Se till att det finns ett systematiskt arbete med individuell utprovning av inkontinensskydd för de boende. Vid behov, utbilda sjuksköterskor och inkontinensombud i individuell utprovning av inkontinensskydd. Använd förskrivarstödet som hjälp i detta arbete
- Se till att information om vilket inkontinensskydd de boende använder finns i deras badrum/lägenhet
- Använd tvättbara inkontinensskydd för de med små behov (skydden sitter insydda i trosor/kalsong)
- Inför en lagerlista för överblivna inkontinensskydd så att de inte behöver slängas

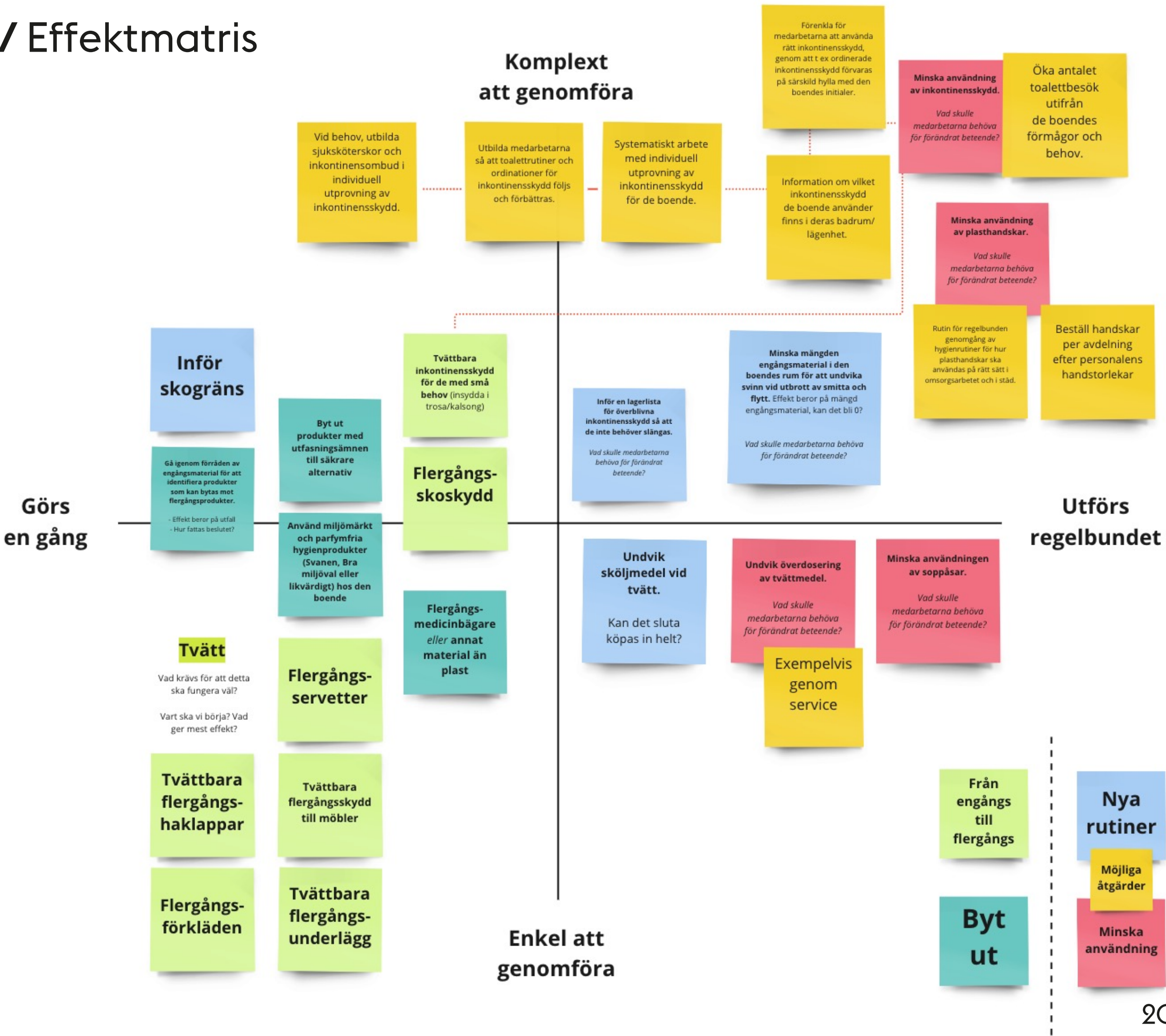
1.2 Val av engångsmaterial för test / Effektmatrix

Effektmatrix av vanliga förbrukningsartiklar i omsorgsarbetet.

En workshop genomfördes för att få överblick av vilka produkter som är mest lämpliga för metodtestet.

Till höger visas resultatet från workshopen.

Se Bilaga 1.2.



1.2 Val av engångsmaterial för test / Engångshandskar

Efter en genomgång av bruttolistan sorterat i effektmatrisen bestämde arbetsgruppen att fokusera på att minska användningen av engångsplasthandskar i verksamheten.

Faktorer som spelade in:

- Det är en klimatintensiv produkt som används mycket på Väderkvarnen.
- Många olika verksamheter kan använda sig av resultatet.
- Förhållandevis små insatser kan få stor effekt.

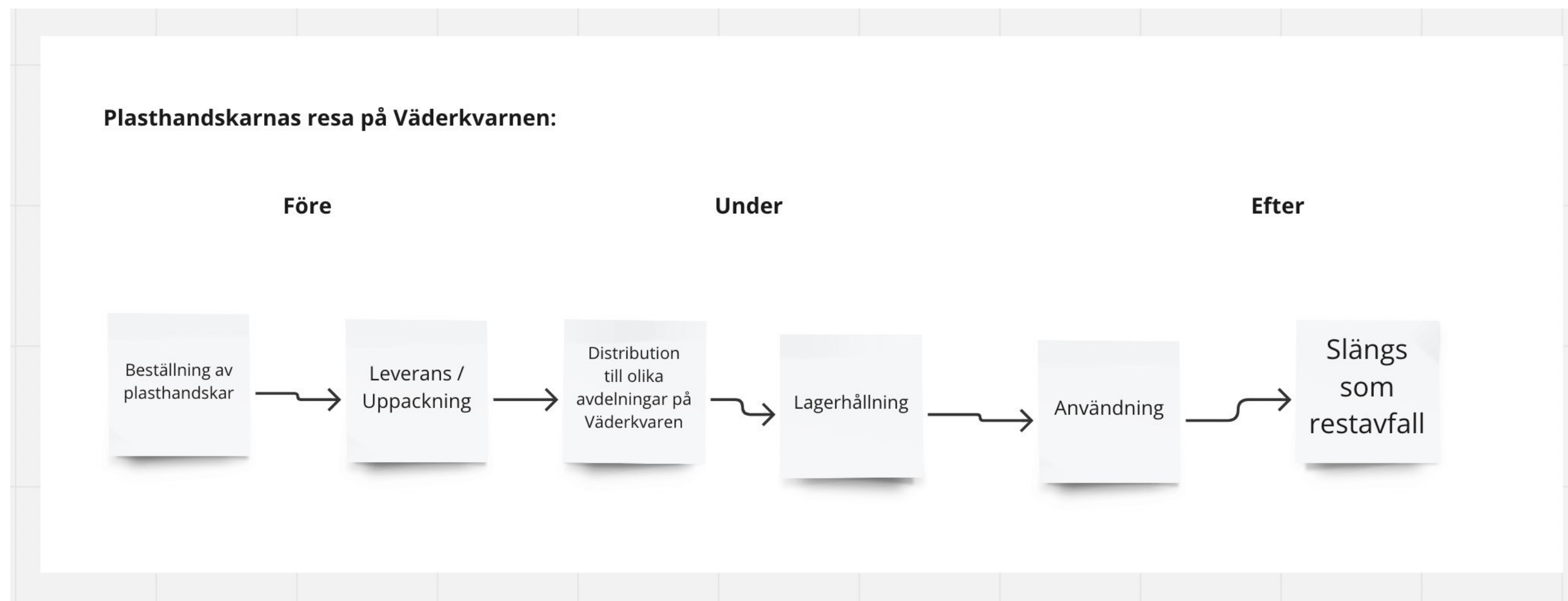


1.3 Plasthandskarnas resa

1.3 Plasthandskarnas resa

En viktig del av den första fasen handlade om att kartlägga plasthandskarnas resa på Väderkvarnen för att identifiera särskilt svinnutsatta situationer.

En första version av "plasthandskarnas resa på Väderkvarnen" togs fram. Den testades mot anställda på Väderkvarnen med hjälp av en enkät. Enkäten mailades till 7 personer, en blandning av personal och ledning. Efter att enkätsvaren analyserats intervjuades 4 stycken nyckelpersoner. Därefter korrigerades och förfinades beskrivningen av handskarnas resa på Väderkvarnen.



1.3 Plasthandskarnas resa / Enkät

Plasthandskarnas resa på Väderkvarnen

Hur kan vi minska plasthandske svinnet?
För att få bättre koll på det kikar vi närmare på plasthandskarnas resa på Väderkvarnen. Från beställning till användning. Vem gör vad? Hur går det till? Under vilka moment uppstår mest svinn och vilka utmaningar och möjligheter finns under resan?

Vi behöver Din hjälp med att svara på frågor för att förstå bättre (det tar ca: 10 minuter). Materialet kommer att ligga till grund för en workshop kring idéer för minskning av svinn med utgångspunkt i vad som är smidigast för de som arbetar i verksamheten. Tack för din medverkan!

Innan du sätter i gång vill vi gärna att du anger vilken roll du har på Väderkvarnen:

Plasthandskarnas resa på Väderkvarnen:



Här är resan som vi gissar att den ser ut, före, under och efter användningen. Stämmer det? Om det INTE ser ut så på Väderkvarnen, beskriv i text vilka steg som t ex saknas. Om det inte finns några kommentarer kring resan, gå vidare till nästa sida.

5. Användning

Vilka använder plasthandskarna?

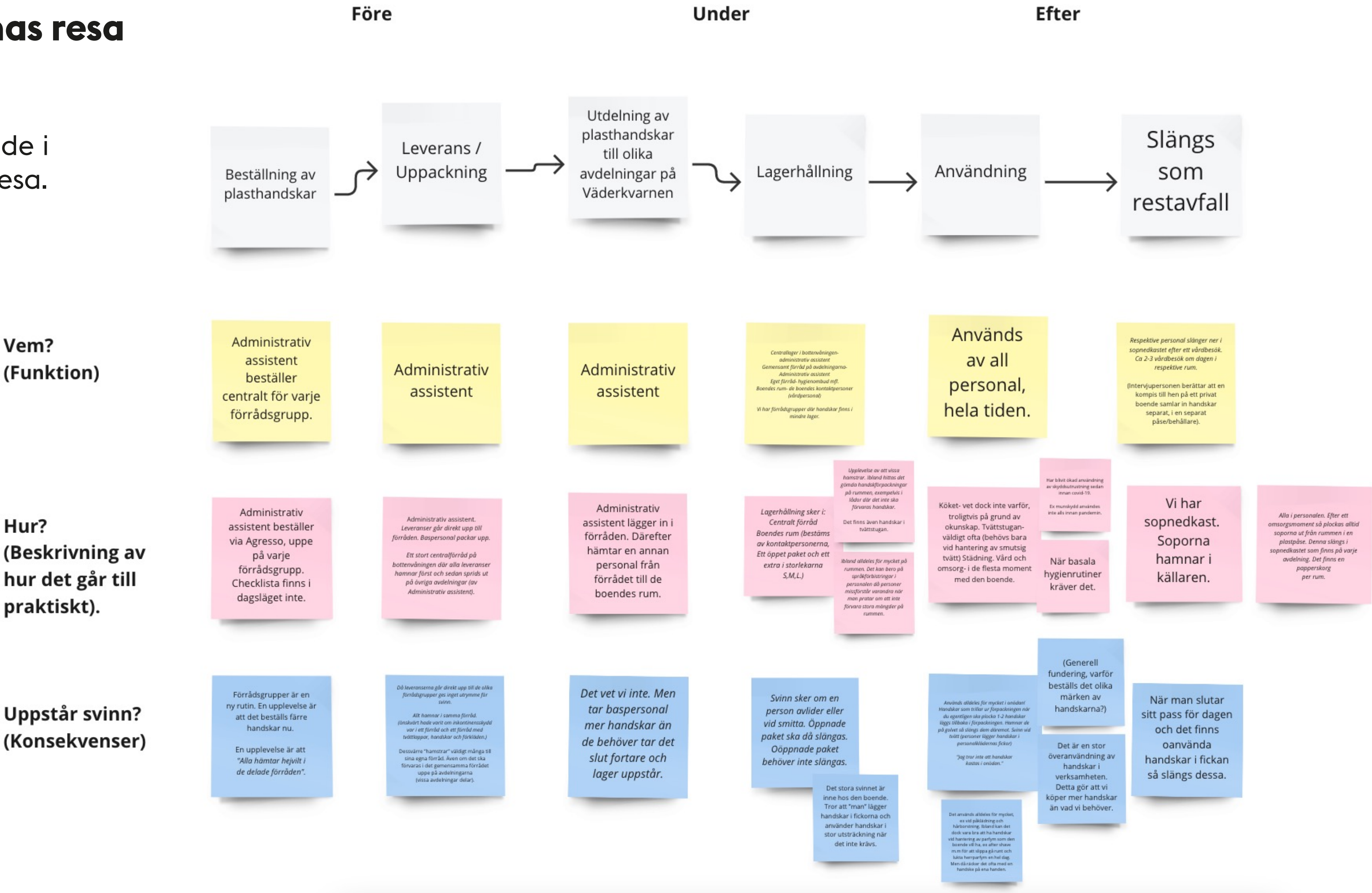
När använder ni handskar? Endast vid omsorgsarbetet? Vid städning och matlagning? Beskriv hur det går till i vardagen.

Uppstår svinn i detta steg upplever du? Vad blir konsekvenserna?

1.3 Plasthandskarnas resa

Enkätsvaren infogade i
plasthandskarnas resa.

Se Bilaga 1.3.



1.4 Få koll på användningen

1.4 Få koll på användningen

”Jag får frågan varje gång,
hur funkar det här? Det görs på olika
sätt på olika våningar.”

Personal på Väderkvarnen

”Folk frågar mig hela tiden hur
de ska göra, jag vet inte vad
som är bestämt!”

Personal på Väderkvarnen

1.4 Få koll på användningen

En återkommande frågeställning under metodtestet från personal och arbetsgrupp är att det är svårt att veta vad som gäller. Hur många handskar används? Vilka är de senaste riktlinjerna för användandet av handskar?

Vad är egentligen en normal användning? Finns det jämförelser mellan olika vårdhem eller städer? Vad säger hygienkraven? Finns lokala tolkningar av kraven som skiljer sig åt? Hur mycket kan vi minska utan att ge sämre vård eller skapa en otrygg arbetsmiljö? Vad kan metodtestets insatser komma åt? Och hur kan man mäta?

Att mäta är viktigt men ofta svårt i korta tjänstedesignprojekt som detta. Särskilt då mättningsrutiner inte finns på plats sedan tidigare. Resultaten är ofta svårtydda och ger sällan tydliga svar utan måste tolkas utifrån förutsättningarna. Mätning i sig bör därför ses som en utforskande process precis som metodtestet i stort.

1.4 Få koll på användningen / Val av kvantitativ mätmetod

Hur mäter vi effekt?

Metodtestet belyste problem med inköpsstatistiken. Det finns troligen ett internt lager som inte innefattas av statistiken som gör det svårt att helt veta hur mycket material som egentligen finns på avdelningarna. Därför vet vi inte med säkerhet hur många som används på ett år. Översikten av inköpen visar på inköp av ca en halv miljon handskar 2021.

Hur många handskar som egentligen används finns inga siffror på eftersom handskar flyttas mellan avdelningar och finns eventuellt i hemliga lager runt om på boendet. Handskarna samlas inte in separat utan slängs i och med vårdbesöket i olika soptunnor enligt hygienrutinerna.

Det finns heller inga siffror på hur många handskar som är önskvärt att använda under ett pass. Det visade sig vara svårt att säga vilken minskningspotential som egentligen finns på Väderkvarnen.

Så hur valde vi metod? Att sortera ut handskar under testet i speciella soptunnor strider mot rådande hygienregler så det gick inte. Att göra en plockanalys kräver andra personella och ekonomiska förutsättningar.

Därför landade vi i att mäta vid inventering, det sättet verkade genomförbart. Eftersom det inte fanns en nollmätning fick vi börja med att göra en kort mätning (tiden för metodtestet tillät ingen längre mätning) på de avdelningar som skulle genomföra testen.

1.4 Få koll på användningen / Uppskattad minskningspotential

Hygienrutinerna kräver byte av handskar mellan varje moment i ett vårdbesök. Ibland är det många moment, ibland många fler besök hos en brukare än vad som "planerats för". Enligt uppskattning från personal används från ca 10–30 par engångshandskar upp till ca 50–60 par per arbetspass beroende på brukarnas behov.

Enligt enkätundersökningen som gjordes innan workshopen fanns en upplevd överanvändning på ca: 30% till ca: 90% (köket). Möjlig minskningspotential: 40% tror miljöförvaltningen. Väderkvarnens ledning tror ca 50%.

Inköpsstatistiken från 2021 på Väderkvarnen visar att 493 000 st. handskar köpts in på ett år. Hur många av dem som är överanvändning är svårt att säga eftersom siffran inte är helt tillförlitlig och det inte finns någon siffra på en önskad användning under ett år att utgå från.

Med hjälp av intervjuer med personal kring användning har vi försökt oss på en möjlig minskningspotential. Se sidan 39.

En insikt är att "få koll" (att börja väga och mäta) kan leda till en beteendeförändring i sig.

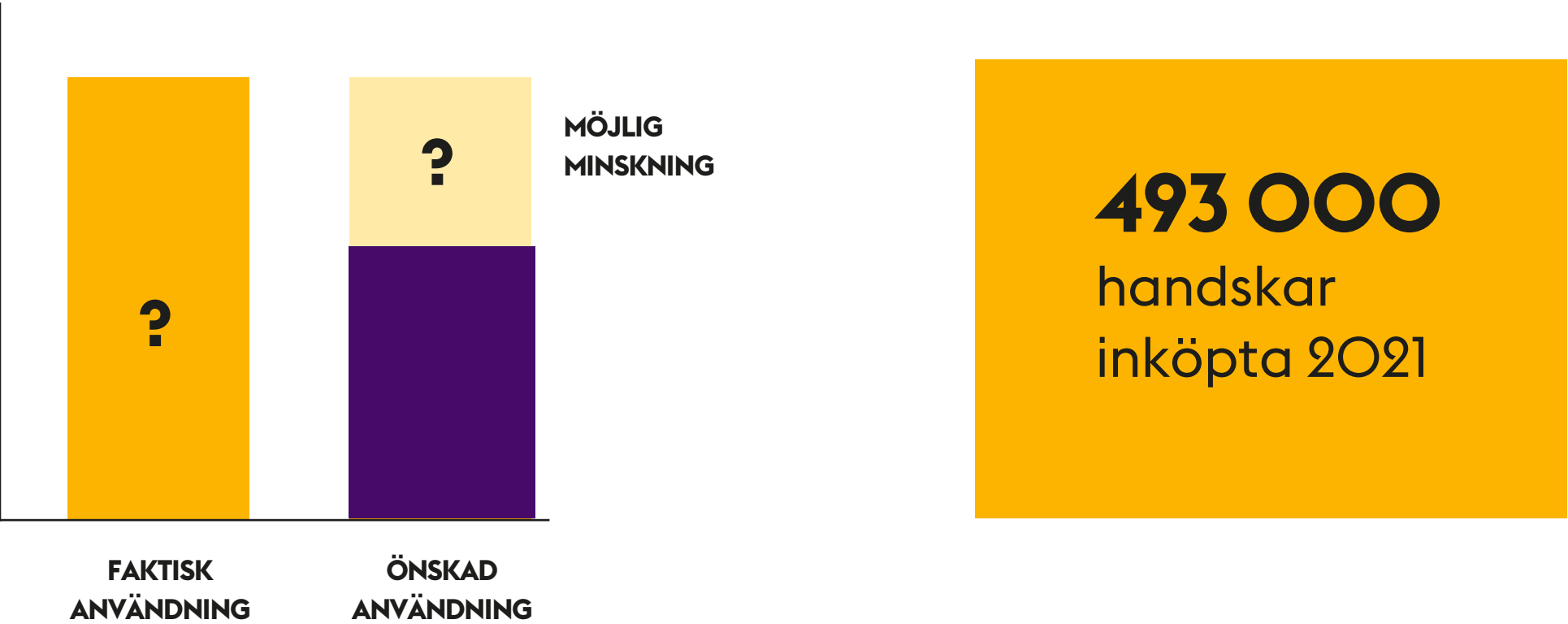
1.4 Få koll på användningen / Uträkning – teoretiskt minskningspotential

Handskar nedbrutet (notera att Väderkvarnen troligen även beställt handskar av internt lager)

Artikelgrupp	Avtal / Artikel	202101	202102	202103	202104	202105	202106	202107	202108	202109	202110	202111	202112	Totalsumma
Handskar	1003580 Handske us vinyl evercare pf M ftalatfri x-lång AQL 1,5						8 000							8 000
Handskar	1003581 Handske us vinyl evercare pf L ftalatfri x-lång AQL 1,5						10 000							10 000
Handskar	1031031 Handske us vinyl Selefa pf S ftalatfri AQL 1,5											6 000		6 000
Handskar	1031032 Handske us vinyl Selefa pf M ftalatfri AQL 1,5	2 000	10 000	38 000	8 000	25 000	10 000	17 000	25 000	12 000	23 000	27 000	47 000	244 000
Handskar	1031033 Handske us vinyl Selefa pf L ftalatfri AQL 1,5	4 000	10 000	8 000		23 000	10 000	13 000	19 000	19 000	10 000	26 000	46 000	188 000
Handskar	1031034 Handske us vinyl Selefa pf XL ftalatfri AQL 1,5					6 000		2 000	2 000	7 000		9 000	5 000	31 000
Handskar	1117401 Handske us nitrile evercare pf M SVEA AQL 1,0						1 500							1 500
Handskar	1117402 Handske us nitrile evercare pf L SVEA AQL 1,0						1 500							1 500
Handskar	296617 Handske us nitrile evercare pf M SAFE X-LONG blå AQL 1,0			1 000	1 000									2 000
Handskar	296618 Handske us nitrile evercare pf L SAFE X-LONG blå AQL 1,0			1 000										1 000

”Hur mycket bättre kan Väderkvarnen bli?”

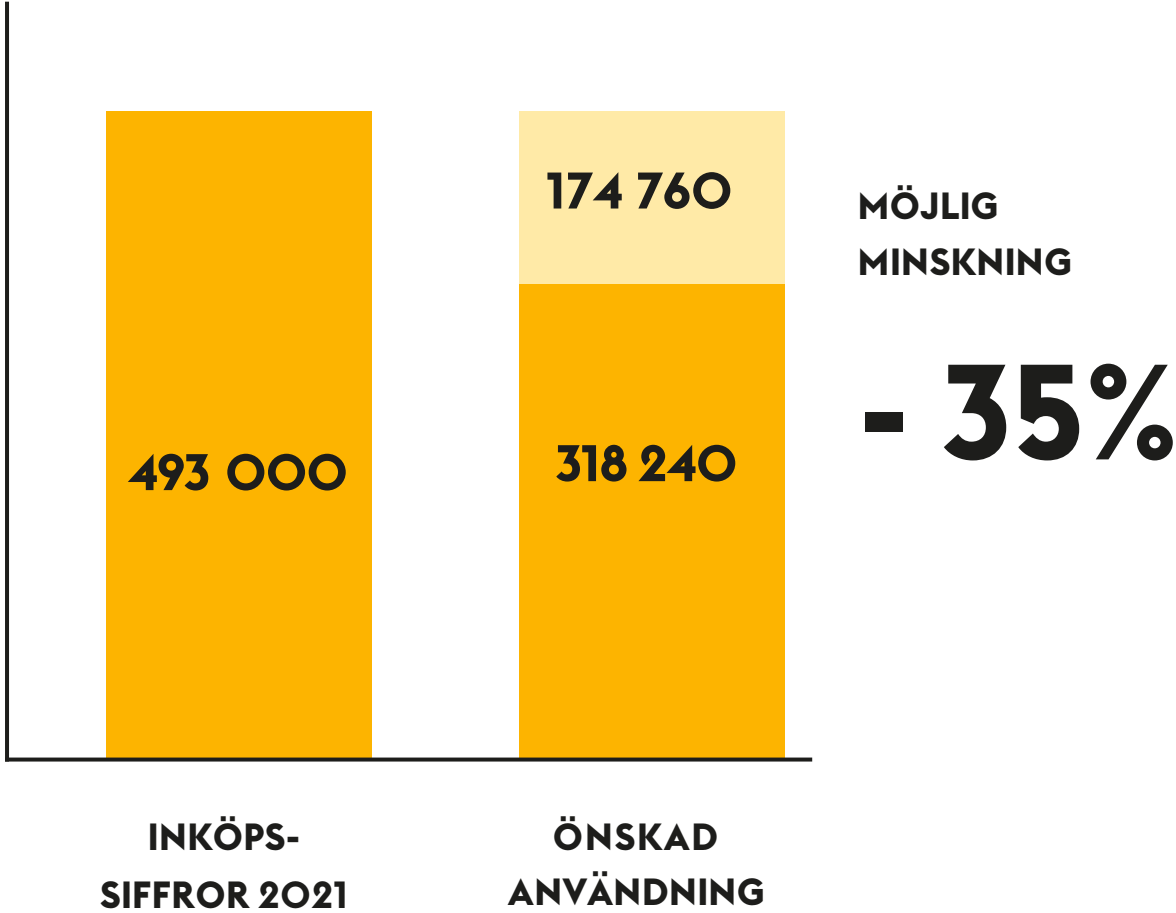
”Vad ska Väderkvarnen bli bättre än?”



1.4 Få koll på användningen / Nuvarande användning och teoretisk minskningspotential

Handskanvändning under en vecka	Antal handskar	Kommentar
Städ hos den boende 1 ggr/veckan	18	Vid städ av toalett (ett par (2st) per städtillfälle)
Tvätt 1 ggr i veckan / per boende + 5 "oförutsedda":	28	Vid hantering av smutstvätt (ett par (2st) per tvätt)
Mat (frukost, lunch, mellis, middag, kvällsmacka)	30	Vid oförutsedda händelse + vid mycket kroppsvätska/förkylning (ett par (2st) per dag vid lunch + middag)
Vårdmoment: fyra besök per boende/dag	504	Fyra vårdbesök per boende och dag + 2 par (4 st) handskar per besök
Natten	28	Vid behov (räknar på två par (4 st) tillfällen per natt per avdelning)
Oförutsedda händelser i korridor	4	Två gånger i veckan (ett par (2st))
Totalt en vecka (en avdelning)	612	
Per dag (en avdelning)	87	
Per anställd per dag (en avdelning)	17	
På ett år (en avdelning)	31824	
För alla 10 avdelningar	318240	

Beräkning gjord på uppskattning av användning utifrån uppgifter från workshopen. Med denna uträkning skulle en minskning vara möjlig (jämfört med 2021 års inköp – minus eventuell beställning från annat lager internt) med ungefär 35%, dvs 56 handskar per dygn (en avdelning).



2. Analysera

2. Analysera / Introduktion

I analysfasen tittade vi på vad vi har lärt oss i fas 1 och hur vi går vidare. Med insikterna från första delen av diamanten som bas skapade vi en workshop med personal på Väderkvarnen. Under workshopen tittade vi närmre på olika situationer där plasthandskar används i vardagen. Genom öppna frågor och ett utforskande förhållningssätt berörde vi ämnet på olika sätt.

Används för många engångshandskar på Väderkvarnen? Vad kan vara orsaken till överanvändning? Finns det olika sätt att se på problemet? Och vad är egentligen en rimlig användning? Och hur skulle vi tillsammans kunna skapa lösningar som minskar svinn?

2.1 Workshop med personal

2.1 Workshop med personal

En workshop anordnades med syfte att ge ytterligare insikter till idégenereringen i nästa steg.

Tid: 1 timme och 15 min.

Medverkande: Miljöförvaltningen: 4 personer, Väderkvarnen: 5 personer, Gullers Grupp: 2 personer.

Upplägg:

En enkät med frågor för Väderkvarnens personal att svara på individuellt.
Genomgång av fem utvalda situationer (kök, vårdbesök i rum, förrådet, tvätt och arbetskläder.) Kring situationerna ställde vi öppna frågor så som:
"Hur går det till när man ska servera lunch?", "Hur går det till i tvättstugan?",
"Berätta hur ni gör vid vårdbesök i rum" etc.
(Gula post-its visar svar på frågor och citat utifrån samtalet, se sidan 48).

Idégenerering, individuellt och i grupp.
Ett fritt samtal där alla pratade ungefär lika mycket. (Rosa post-its)

Röstning, vilka idéer tror ni mest på?
Grön stjärna indikerar en idé värd att satsa på, vald av gruppen.



2.1 Workshop med personal / Enkät under workshop

Enkäternas syfte är att få
individuella svar från gruppen.
Opåverkade av varandra.

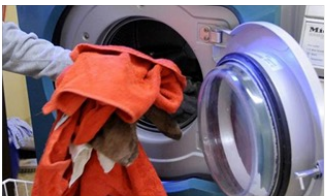
(Renskrivna).

ENKÄT – WORKSHOP

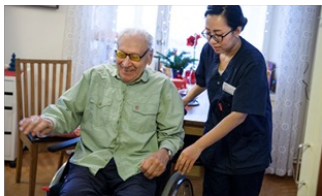
Roll: Undersköterska

Avdelning: 4A

När behövs handskar?



☒ Ja, vid smutsig tvätt.



☒ Ja, vid hygienbesök.



☐

I vilken situation har man handskar i fickan? Har inte i fickan, handskar finns där de behövs.

Varför?

Vilken storlek på handske brukar du använda? M

Om inte den storleken inte finns, vad gör du då? Jag använder andra storlekar, större inte mindre.

Hur många handskar tror du att du använder på ett pass? 30 par

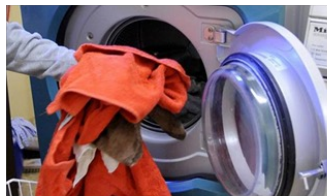
Vad tycker du vore rimligt att använda på en dag? 30 par

ENKÄT – WORKSHOP

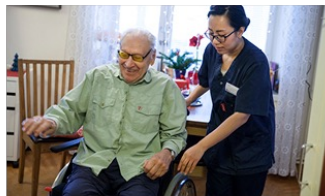
Roll: Undersköterska

Avdelning: Resursteam

När behövs handskar?



☒ Ja, vid smutsig tvätt.



☐



☐

I vilken situation har man handskar i fickan? För att ha i reserv.

Varför? För att ha vid akuta situationer.

Vilken storlek på handske brukar du använda? L

Om inte den storleken inte finns, vad gör du då? M

Hur många handskar tror du att du använder på ett pass? 20 st par

Vad tycker du vore rimligt att använda på en dag? 20 st par

2.1 Workshop med personal / Enkät sammanställning

Antal svar: 5

Alla svar kommer från undersköterskor som arbetar på Väderkvarnen. 1 ganska ny, 4 har jobbat där länge (över 10 år, en över 20 år). 3 fullständiga enkäter, 2 ofullständiga.

3 personer uppger att de inte har handskar i fickan, 2 personer har ibland. "För att ha vid akuta situationer, i reserv om det inte finns på rummet."

4 av 5 använder helst M, en L. Om det inte finns använder de en storlek upp för det mesta.

Uppskattad användning av handskar under ett pass:
Två svarar 20 par, en 30 par. (Två svar uteblev).

Alla tre som svarat uppger att det är en rimlig användning med tanke på arbetsuppgifterna och hygienkraven.

20–30 PAR

Uppskattad normal användning av engångshandskar under ett pass.



2.1 Workshop med personal / Svar och idéer

Svar på öppna frågor så som hur det går till vid servering, hur gör man när man hämtar i förrådet, varför stoppar man handskar i fickorna? etc.

Gula: svar på frågor.

Rosa: Idéer.

Stjärna: Idéer som flest trodde på.

(Renskrivna).

Se: Bilaga 2.1 Svar och idéer

Svar på frågor

Idéer

I KÖKET



I TVÄTTSTUGAN



PÅ RUMMET



I FÖRRÅDET



I FICKAN PÅ ARBETSKLÄDERNA



Använder ibland handskar när det är slem o dyl vid disk.

När man matar och brukaren är förskylad

När man diskar

"Det här förändrats efter covid, mer handskar nu."

"Alla gör olika. Man säger inte till varann, man sköter sitt, gör på sitt sätt."

När brukaren spottar.

"Vem ska bestämma hur vi använder handskar?"

Vissa brukare kräver det.

"Man vill inte vara en polis"

Vid tillagning. "I restaurangbranschen har man det"

Vid hantering av mat.

"När jag hanterar ostskivor t ex, inte annars"

Färggläns handskar till disk. Obs personliga. Några extra till temp.

Inställt för handskar framme, lägga dom i en "nödåida" använd i undantagsfall.

"När jag har handskar kommer jag inte stanna, gånger där det är lite extra som jag inte vill ha på mig."

Händerna blir slitna av allt tvättande, har handskar därför ibland.

"att servera mat utan handskar känns bättre"

Kläder behöver tvättas i 60 grader minst.

Alla kläder kan inte tvättas i 60 grader, de går sönder.

"Vissa använder handskar hela tiden i tvättstugan."

Uppmärkt läda: "Handskar för hantering av smutsvätt"

"Att jämt ha handskar är oförsämrat mot de boende"

"Vissa boende tycker att vi är dockigt och kräver att vi använder handskar"

Handskarna har dålig kvalitet, gör sönder då händer det att man behöver dubbla. (Gäller inte vridhandskarna, dom är bra).

De boende är påverkade av nyheter kring smittspridning på boenden (Covid).

Det är väldigt olika hur man använder handskar vid vårdbesök.

Genomsnittsanvändningen av handskar vid ett vårdbesök på rummet - 2 par.

Om det är kladdigt så måste jag byta ofta, ibland upp till fem sex gr per besök.

Nästan ingen använder S, M och L är vanligast.

"Jag får fråga varje gång, hur funkar det här?" Det görs på olika sätt på olika våningar.

Brist på M och L skapar stress.

Upplevelse av att det finns för få handskar, otrygg känsla.

"Man gömmer material, ojuste mot kollegorna"

Hamstring av material för att slippa springa.

Jobbigt att springa i hämta handskar för att det är slut på rummet, ibland får jag springa flera gr per pass. Långt till förrådet.

Det faller mellan stolarna vem som fyller på.

Ingen vill ha en extra uppgift.

Ingen rutin som funkar kring det. "Doktören om dagen alltid ska fylla på". "Vi har gitternycket att göra på vår våning, vi hinner inte".

"Man hamstrar för att man inte vill vara utan på sina rum, inget samarbete, skapar ojuste stämning.

"Det går väl att lösa en bra rutin men jag tycker att det ska komma från cheferna."

Nu ligger det på kontaktpersonerna men det fungerar inte.

"Central person som delar ut handskar till rummen så att alla har sina klappar med ut till rum."

Kan det bli en rutin som ska vara bra?"

"Ar man trygg med att det finns där det ska finnas så behöver man inte stoppa på sig"

"Önskar att det fanns förråd på varje våning så att vi slapp springa hela tiden."

"Ingen vet hur mycket vi använder"

Ibland blir det ojuste mellan våningarna.

Det finns en vagn att använda när man ska hämta mycket.

"Jag tar vagnen och hämtar till mina rum"

Det känns som att det inte finns tillräckligt.

Långt att gå för vissa.

Ibland är vissa saker slut.

"Vissa tar för mycket och lägger på sina rum"

Tydligare rutiner. Vem tar ansvar för att dela ut handskar till rummen dag/vecka/vatt? Ingen vill...

Nitrilhandskar är bra, fortsätt med dem!

Det har hänt att man gömt material för att vara säkra på att det finns när man behöver.

Få koll på hur mkt som används egentligen.

"Bra att ha handskar i fickan vid akuta situationer"

"Jag har inte det, jag springer till närmsta rum om det händer något"

"Hade hade varit jättebra om det fanns ett paket i korridoren."

En nödkartong handskar i korridoren för akuta händelser.

40

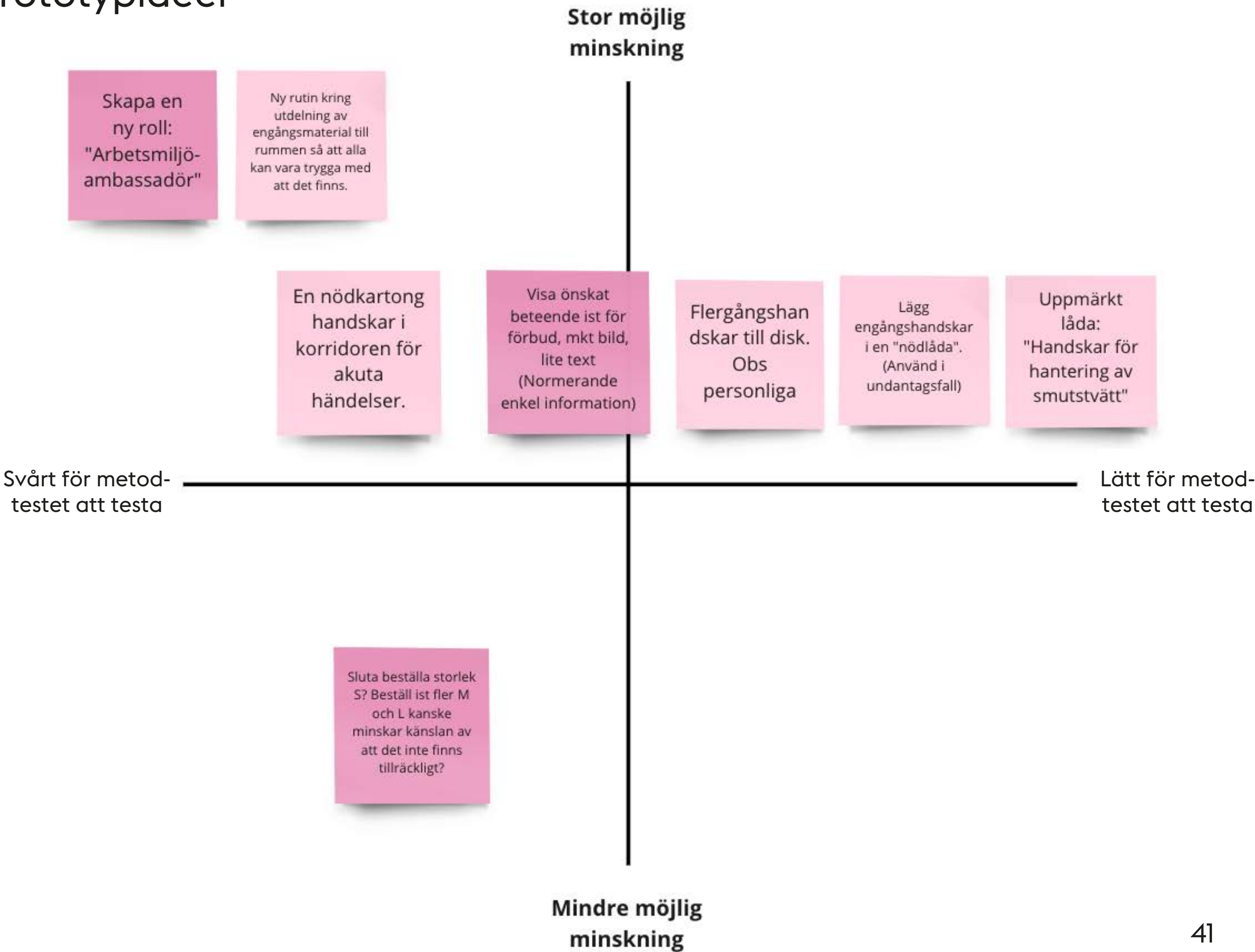
2.1 Workshop med personal / Prototypidéer

Idéer utifrån effekt och möjlighet för metodtestet att genomföra.

Ljusrosa: Idéer gruppen kom på tillsammans.

Mörkrosa: Idéer som kom fram efter workshopen i mindre grupper. (Förvaltningen och Gullers).

Se: Bilaga 2.1 Prototypideer



2.1 Workshop med personal / Prototypidéer

Förändring på systemnivå
kräver samordning av flera
aktörer svårt att testa under
en kortare period.

Skapa en
ny roll:
"Arbetsmiljö-
ambassadör"

Ny rutin kring
utdelning av
engångsmaterial till
rummen så att alla
kan vara trygga med
att det finns.

Oklart om saker får
stå i korridoren enligt
regler kring hygien.

En nödkartong
handskar i
korridoren för
akuta
händelser.

Visa önskat
beteende ist för
förbud, mkt bild,
lite text
(Normerande
enkel information)

Flergångshan-
dskar till disk.
Obs
personliga

Lägg
engångshandskar
i en "nödlåda".
(Använd i
undantagsfall)

Uppmärkt
låda:
"Handskar för
hantering av
smutsvätt"

Svårt för metod-
testet att testa

Lätt för metod-
testet att testa

Enligt beställningslistan
så beställs inte så många i
storlek S så det kanske inte
är en insats som minskar
användningen så mycket.

Sluta beställa storlek
S? Beställ ist fler M
och L kanske
minskar känslan av
att det inte finns
tillräckligt?

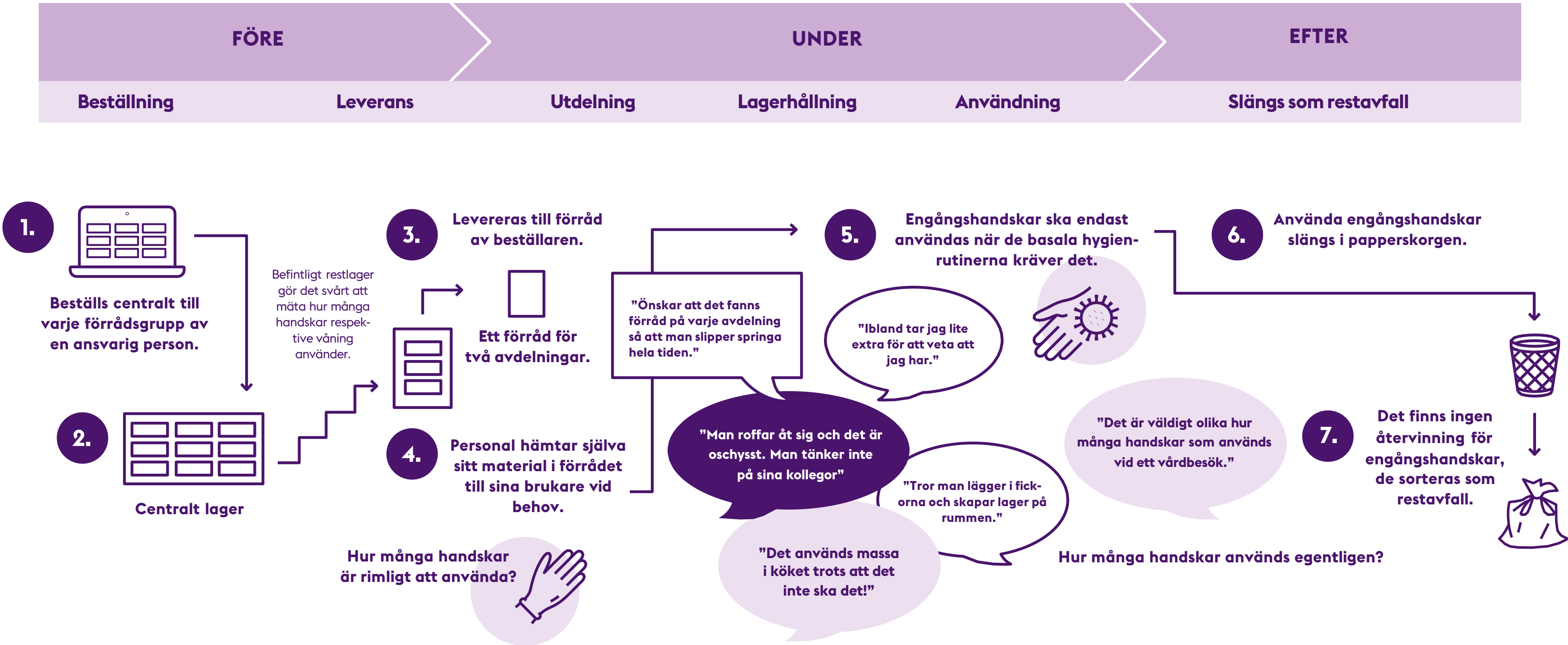
Stor möjlig
minskning

Verkar enkelt att genomföra
test på dessa idéer.

Mindre möjlig
minskning

2.2 Sammanfattning

2.2 Sammanfattning / Plasthandskarnas resa



Handskarnas resa på Väderkvarnen – efter insikter från enkäter och intervjuer.

2.3 Insikter från Fas 1 – Samla in data och Fas 2 – Analysera

2.3 Insikter / Introduktion

Kartläggningen av plasthandskarnas resa på Väderkvarnen visar var svinnet kan uppstå och vilka situationer vi inom metodtestet kan påverka.

Metodtestet är utforskande till sin natur och det dyker därför upp insikter som inte går att påverka men som ändå är värda att nämnas. Till exempel att personalen upplever stress inför att arbetsmaterial så som plasthandskar ska ta slut. Att det finns en osäkerhet kring att det ska "finnas tillräckligt" när man börjar sitt pass / går in i ett rum.

Det finns även en stor förvirring kring vad som egentligen gäller, vilka är de senaste riktlinjerna? Att alla gör på sitt sätt och att nyanställda oftast gör som kollegorna gör. På detta sätt kan både goda och mindre bra beteenden spridas.

2.3 Insikter / Vad vi kan påverka inom metodtestet?

**Störst användning sker vid vårdbesöken.
Störst risk för hamstring vid hämtning i förråden.**

**Beteendeförändring utifrån
nuvarande riktlinjer och system.**

Här kan metodtestet påverka.

**Förändring av riktlinjer
och system.**

Störst minskningspotential.

2.3 Insikter från workshop / Ny rutin

Personalen upplever stress inför att arbetsmaterial så som handskar ska ta slut. Osäkerhet kring att det ska "finnas tillräckligt" när man börjar sitt pass / går in i ett rum. De nya rutinerna med gemensamma förråd gör att viss personal behöver springa långt varje gång det är slut på ett rum. Det upplevs onödigt, otryggt, stressigt och orättvist.

Varje kontaktperson ska hämta till sina egna rum enligt rutinen vilket ibland gör att man "hamstrar till sina rum för att veta att man har". Andra upplever att "andra hamstrar och gömmer". Hade man känt sig trygg med att det finns handskar nära till hands hade man inte hamstrat tror många.

"Det känns som det finns mindre handskar i förråden nu"

"Varför ska alltid dagspersonalen hämta?"

"Det är ofta tomt när jag ska på mitt pass"

"Vi måste ha en ny rutin, det måste komma från cheferna"

"Vi har jättemycket att göra på min våning, jag hinner inte hämta"

"Rutinerna vi har funkar inte"

"Jag har upplevt att andra hamstrar och gömmer handskar."

2.3 Insikter / Rekommendation om ny rutin

Hitta **en ny rutin** som gör alla trygga med att det finns material på plats i rummen.

Otryggheten kring om det finns tillräckligt med material skapar en ojuste stämning där man upplever att man måste roffa åt sig för att få tillgång eller att andra roffar åt sig.

Vi tror att det går att sätta en ny rutin som skulle kunna öka tryggheten och minska hamstringen.

Andra effekter kan bli:

- Att personalen slipper springa till en annan våning och lämna brukare i en otrygg situation.
- Minskad irritation.
- Mer samarbete mellan kollegor.
- Personal slutar stoppa på sig handskar i fickorna.



"En ansvarig person som ser till att alla rum har det som behövs varje dag"

"Roterande ansvar. Rättvist."

"Det måste finnas tid till det"

"En tydlig rutin som gör att man delar på ansvaret på ett rättvist sätt"

2.3 Insikter: Ny roll

Stor förvirring kring vad som egentligen gäller, vilka är de senaste riktlinjerna?

Behov av en stark ambassadör.

Trovärdigheten från någon som själv arbetar i verksamheten är högre än för en överordnad som kommer och "säger till".

"Alla gör på sitt sätt". Nyanställda gör oftast som kollegorna gör, på detta sätt kan både goda och mindre bra beteenden spridas.

Inspel från miljöförvaltningen:

- Några spetsar som kan introducera basala hygienrutiner.
- Super-introducerare för nyanställda.
- Tydliga checklistor vad som ska gås igenom med alla.
- Omsorgspersonal lär sig huvudsakligen genom att fråga sin kollega. Gör kollegan fel så gör lärlingen det.
- Skriv in miljöfrågor i uppdragsbeskrivningen för hygienombud?

2.3 Insikter / Rekommendation om ny roll för rutin och påfyllning av material

Genom att skapa en **ny roll** kan en **brygga** skapas. Det kan vara ett tillägg i uppdragsbeskrivningen för hygienombudet eller en annan roll.

Det måste fungera åt båda hållen. Ansvarig måste kunna ta upp frågor och funderingar som kommer upp på avdelningen med de som bestämmer samt kunna informera kollegorna om det senaste.

Den ansvarige bör vara någon som har högt förtroende hos sina kollegor, en informell ledare, antagligen något som arbetat ett tag i verksamheten. Nyanställda gör ofta som de andra gör därför är det viktigt att de informella ledarna visar på rätt beteende.

”Måste vara en som fattar hur det är.”



”Får inte kännas som en polis”

”Kanske ha en ”snabblinje” till förvaltningen så att ansvarig kan ställa frågor för att kunna vara uppdaterad hela tiden.”

”Ska alltid ha koll på de senaste reglerna, ha svar på frågor.”

2.3.1 Insikter / Beteendegrupper

2.3.1 Insikter / Beteendegrupper

En beteendegrupp är en grupp som delar samma beteende. Beteendegrupper beskriver grundläggande beteenden snarare än kön och ålder.

Syftet med grupperna är att synliggöra olika perspektiv och drivkrafter inom personalgruppen. Detta kan hjälpa ledningen inför nya beteendeförändringar och utformande av rutiner.

Beteendegrupperna är baserade på observationer, enkätsvar, samtal och workshops vi haft inom metodtestet men är generaliserade och ska uppfattas som ett tankesätt snarare än riktiga grupper. Det fungerar därför att återanvända dem för liknande situationer/projekt.

Beteenden som beskrivs är allmänmänskliga och beskriver olika sätt att se på beteendeförändring.

Fyra beteendegrupper är framtagna:
Veteranen, Självledaren, Följaren och Soldaten.

2.3.1 Insikter / Beteendegrupper



Veteranen

Beteende:

Veteranen gör som den alltid gjort, har jobbat länge och vet hur man gör. Veteranen har inte så mycket till övers för nya rutiner och regler. Vill ogärna förändra sitt sätt att arbeta. Har upplevt många olika initiativ genom åren.

Styrka:

Erfarenhet. Kunnig. Förebild.

Svaghet:

Gör som den alltid gjort, ovillig till förändring. Vill ogärna förlora i status.

Hur hjälper vi Veteranen att bli en Självledare?

Hjälp Veteranen att ändra sitt beteende utan statusförlust. Genom att lyssna in och ge ansvar till Veteranen så kan den gå från Veteran till Självledare.

**”Jag gör som jag
alltid gjort”**



Självledaren

Beteende:

Självledaren håller sig uppdaterad med de senaste rutiner-
na. Drivs av plikt känsla och nyfikenhet. Det känns självklart
för Självledaren att ta till sig nya rön. Självledaren är trygg
i att den gör ett bra jobb, att byta ett beteende mot ett nytt
gör inte att Självledaren förlorar i status, snarare tvärtom.

Styrka:

Leder sig själv. Lyssnar och tänker själv.

Svaghet:

Leder eventuellt bara sig själv.

Hur hjälper vi Självledaren att få med gruppen?

Ge Självledaren luft i schemat och ansvar för att t ex hålla
i samtal på en APT. Be den hålla koll så att det funkar på
avdelningarna. Stötta Självledaren när den ser problem i
rutinerna. Visa att det är tryggt att ta upp problem och
komma med nya idéer.

**”Jag håller mig
uppdaterad med
de senaste
rutinerna”**



Följaren

Beteende:

Följaren gör som sina kollegor. Håller inte så bra koll på den senaste informationen. Orolig för att göra fel och sticka ut. Följaren ser inte på jobbet som något långvarigt, kanske är hen ny, timvikarie eller sommarpersonal.

Styrka:

Vill tillhöra gruppen.
Vill göra rätt.

Svaghet:

Har inte koll själv.
Påverkbar av div andra grupper, råd och rön.

Hur hjälper vi Följaren att slippa göra fel?

Följaren behöver hjälp med att identifiera en god självledare att följa. Få hjälp med att hålla koll på ny information. Till exempel genom lättillgänglig och tydlig kommunikation.

”Jag gör som alla andra”



Soldaten

Beteende:

Soldaten har koll på vem som är bra att följa. Har tagit rygg på en Självledare som visar vägen. Soldaten slipper hålla koll på det senaste hela tiden men vet ändå att den gör rätt. Är medveten om att dens beteende smittar av sig till kollegorna på ett bra sätt. Ifrågasätter inte så mycket.

Styrka:

Bra på att identifiera ledarpersoner med koll. Lojal.

Svaghet:

Lojalitet även om rutinen inte fungerar i praktiken.

Hur hjälper vi Soldaten att tänka själv?

Behöver hjälp för att hjälpa till att engagera gänget kring de nya riktlinjerna. Hjälp med att ifrågasätta när reglerna inte funkar för kollegorna, hitta nya sätt och rutiner och hjälpa till.

**”Jag gör samma
som de som
har koll”**



3. Idégenerera

- **3.1 Framtagning av prototyper**
- **3.2 Prototypavstämning**
- **3.3 Utveckling prototyper**

3. Idégenerera / Introduktion

Hur utvecklar man lösningarna ur insikterna som kom fram under workshopen med personalen så att de går att testa i befintlig miljö?

Baserat på insyn i verksamheten, kunskap om nudging och beteendeförändring tog vi fram fyra idéer för prototyper. Dessa stämdes av med arbetsgrupp, ledning och personal.

Prototyp 1

**Nödfallslåda för engångshandskar samt
personliga flergångsdiskhandskar**

3. Idégenerera / Prototyp 1

Insamlade insikter

I köket behöver man endast använda engångshandskar vid nödfall*. Men det används även när det inte är nödfall i varierande grad. Det verkar finnas en del förvirring kring när det ska användas och inte. Alla gör på sitt sätt och många upplever att användningen ökat i och med covid-19.

* Till nödfall räknas då man har sår på händerna, vid oförutsedda olyckor, då brukaren är förkyld el. dyl., behöver matas eller när brukaren kräver det.

"Jag skär alltid grönsaker med handskar, det gör man ju på restaurang"

"När jag hanterar ostskivor t ex, inte annars"

"Vissa brukare kräver att vi använder handskar"

"Händerna blir slitna av allt tvättande, har handskar därför ibland."

"Att servera mat utan handskar känns bättre"

"Alla gör olika. Man säger inte till varann, man sköter sitt, gör på sitt sätt."

"När jag har handskar känner jag mig skyddad, glömmer bort att det inte alltid gör att det är ok. Lättare att komma ihåg hygienen utan handskar vid maten tycker jag."

"Använder ibland handskar när det är slem och dyl. vid disk."

"Man vill inte vara en polis."

3. Idégenerera / Prototyp 1

Nödfallslåda för engångshandskar samt personliga flergångsdiskhandskar

Genom att placera engångshandskarna i en **"nödfallslåda"** berättar vi utan förbudstext att de är till för speciella situationer i köket.

Genom att erbjuda **diskhandskar för flergångsbruk** hjälper vi de anställda att spara på sina händer utan att överanvända engångshandskar.

Detta kan påverka antalet använda handskar i köket.

Nudge: Förändra placeringen och positioneringen – flytta det oönskade valet längre bort. Förändra användningsområde. Vi har en tendens att ta den enklaste eller snabbaste vägen. En förändrad placering kan därför ha stor effekt.

Ett bra verktyg att använda när beteendeinsikterna visar att:

- Det är en komplex beslutssituation för användaren.
- Användaren är stressad eller har ont om tid.
- Osäkerhet kring vad som gäller.



Idag står engångshandskar ofta nära diskhon.

"Jag har fixat egna diskhandskar som jag använder, det funkar för mig."

"Det måste vara personliga handskar!"



En "i nödfall låda" i rött kan få personalen att tänka till innan de tar ett par engångshandskar.

"Det får inte vara svårt att ta handskar ur nödlådan. Inget lock!"



Tillgång till diskhandskar (flergångs) kan få personalen att använda färre engångshandskar i köket.

Prototyp 2

Normerande kommunikation

"När vi ... räcker det med rena händer"

3. Idégenerera / Prototyp 2

Insamlade insikter

En hel del osäkerhet kring vad som egentligen gäller.

Vem bestämmer? Vilka är de senaste riktlinjerna?
Det görs olika på olika våningar.

Man gör som man alltid gjort. Trötthet efter många olika riktlinjer.



En del av informationen på Väderkvarnen innehåller mycket text och lite bild. Det kan vara svårt att ta till sig.

”De boende har påverkats av covid-19 och ser numer personalen som smittspridare inne på boendet.”

”Det är oförsämlt mot de boende att se dem som smittohärdar.”

"Man vill inte vara en polis."

"Alla gör olika. Man säger inte till varann, man sköter sitt, gör på sitt sätt."

"Vem ska bestämma hur vi använder handskar?"

**”Jag frågar varje gång, hur funkar det här?”
Det görs på olika sätt på olika våningar.**

”Folk frågar mig hela tiden hur de ska göra, jag vet inte vad som är bestämt!”

”Ena dagen ska man göra på ett sätt, andra dagen på ett annat, det är inte så lätt att hänga med!”

”Vissa brukare vill att man har handskar. Andra blir lite kränkta av handskar.”

3. Idégenerera / Prototyp 2

Normerande kommunikation

Genom att placera **tydlig normerande kommunikation med önskat beteende** kan Väderkvarnen visa vägen och berätta vad som gäller.

Affischer placerades runt om på våningen där personalen rör sig t ex i förrådet, på personaltoaletten och i personalrummet. Fler bilder kan tas fram och användas som underlag för samtal på t ex APT:er.

Nudge: Ge socialt bevis – visa vad majoriteten gör. Vi följer gärna flocken. Det ligger i vår överlevnadsinstinkt att vilja känna oss inkluderade. Vi vill inte sticka ut eller vara sämre än vår granne.

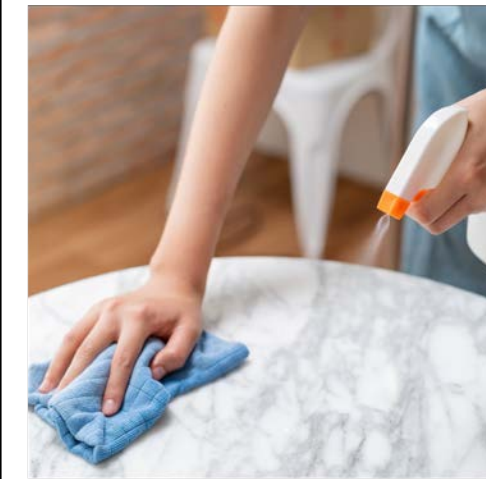
Ett bra verktyg att använda när beteendeinsikterna visar att:

- Den sociala normen runt användare främjar det önskvärda beteendet.
- Användaren saknar motivation att göra beteendet.
- Nyttan av beteendet ligger långt borta i tid och rum för användaren.
- Användaren inte vet vad som är det önskade beteendet.



När vi visar omsorg räcker det med rena händer

Handskar använder vi när de basala hygienkraven kräver det.
Osäker på när? Kontakta anna.ritzman.kraft@stockholm.se



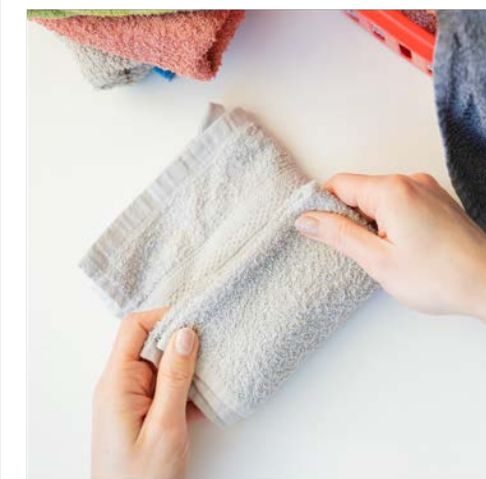
När vi städar rummen räcker det med rena händer

Handskar använder vi när de basala hygienkraven kräver det.
Osäker på när? Kontakta anna.ritzman.kraft@stockholm.se



När vi serverar mat räcker det med rena händer

Handskar använder vi när de basala hygienkraven kräver det.
Osäker på när? Kontakta anna.ritzman.kraft@stockholm.se



När vi viker tvätt räcker det med rena händer

Handskar använder vi när de basala hygienkraven kräver det.
Osäker på när? Kontakta anna.ritzman.kraft@stockholm.se



Scenarior från verksamheten visar på önskat beteende istället för förbud och röda kryss. Normerande och neutral ton. Stor bild, lite text gör det enklare att förstå.

Fokus: Förstärka positivt beteende. Lyfta fram omtanke och värdet av omvårdnaden.

Prototyp 3

Låda med "Handskar för smutsig tvätt"

3. Idégenerera / Prototyp 3

Insamlade insikter

Många känner till att man inte ska använda handskar när man hanterar ren tvätt. Men det verkar finnas en viss osäkerhet kring om tvätten verkligen är ren om den bara tvättats i t ex 40 grader. Vissa av brukarnas kläder klarar inte av gradantal över 40, då riskerar de gå sönder.

Dessutom har det nyligen informerats om att man ska använda handskar i tvättstugan även vid ren tvätt.

"Jag är rädd för att kläderna ska gå sönder om jag kör dom i 60 grader."

"Blir tvätten verkligen ren om den tvättats i 40 grader?"

"Förut sa dom att vi alltid skulle ha handskar i tvättstugan."

3. Idégenerera / Prototyp 3

Låda med "Handskar för smutsig tvätt".

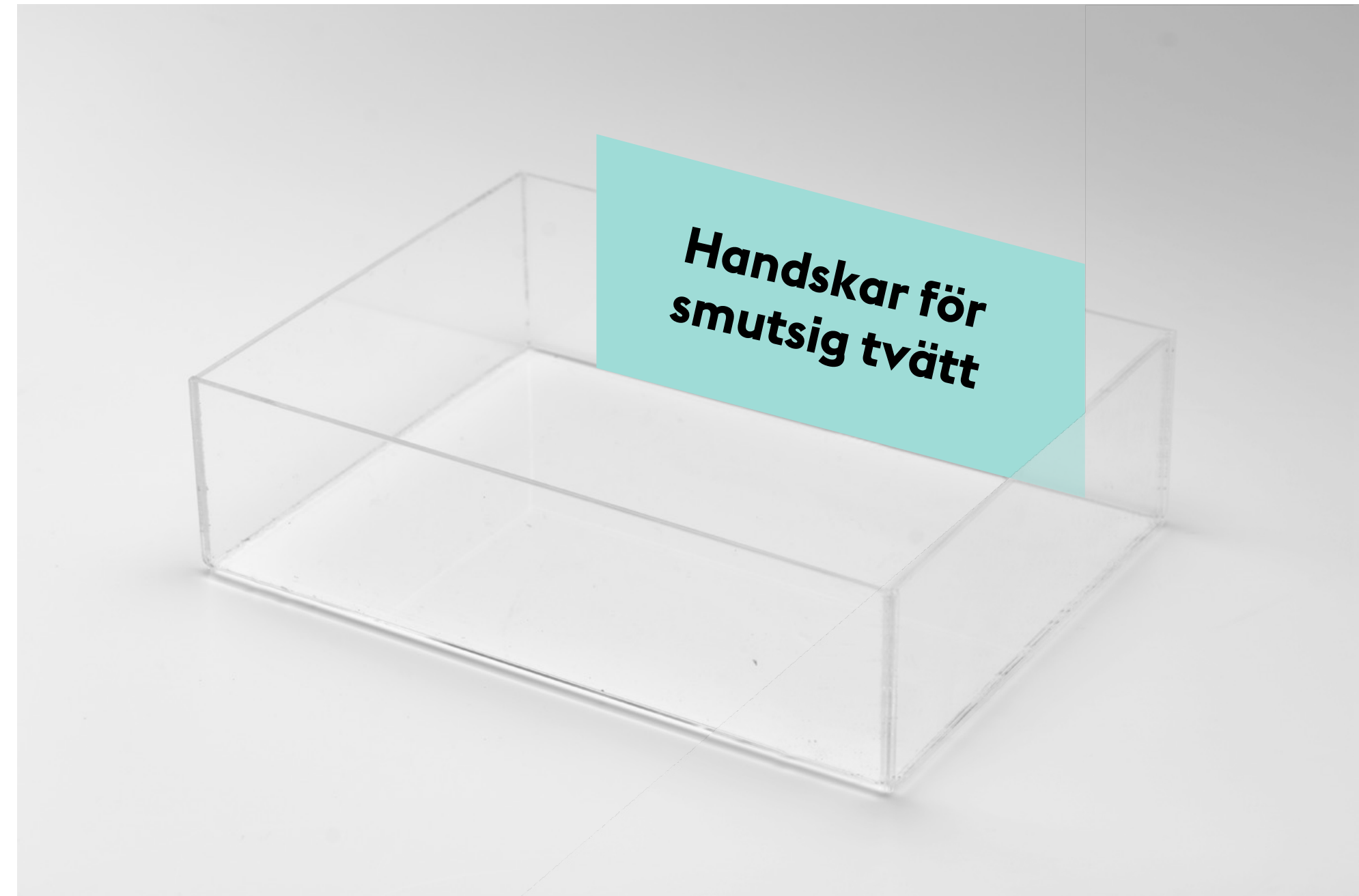
Tydlighet hjälper personalen slippa fundera på vad som är rätt och fel beteende.

Ett tillägg i anhörigpärmen om att brukarnas kläder ibland behöver tvättas i 60 grader kan minska risken för att kläder går sönder i tvätten. Samt minska oro över att alla bakterier försvunnit.

Nudge: Rama in informationen, ompositionera och visa önskat beteende. Vi påverkas starkt av hur information presenteras.

Ett bra verktyg att använda när beteendeinsikterna visar att:

- Användaren är i en komplex beteendesituation.
- Användaren inte vet vad som är det önskade beteendet.
- Användaren står inför flera val och har lite tid.
- Användaren är under press i en krissituation.



En genomskinlig låda som påminner om den på rummen. *Handskar för ren tvätt finns inte.*

Prototyp 4

Anteckna förbrukning

3. Idégenerera / Prototyp 4

Insamlade insikter

Hur många handskar används under en dag på Väderkvarnen? Vad är egentligen en normal användning?

Hygienrutinerna kräver byte av handskar mellan varje moment i ett vårdbesök. Ibland är det många moment, ibland många fler besök hos en brukare än vad som "planerats för".

Hur mycket kan vi minska utan att ge sämre vård eller skapa en otrygg arbetsmiljö?

Enligt uppskattning från personal används från ca 20–30 par engångshandskar upp till ca 50– 60 par per pass beroende på brukarnas behov.

Enligt enkätundersökningen som gjordes innan workshopen fanns en upplevd överanvändning från ca: 30% till ca: 90% (köket).

"Vad är egentligen en normal användning?"

"Hur mycket bättre kan Väderkvarnen bli?"

"Vad ska Väderkvarnen bli bättre än?"

"Det borde kunna minskas med 50%."

3. Idégenerera / Prototyp 4

Anteckna förbrukning

Genom att låta några stycken ur personalgruppen (på andra avdelningar där de andra prototyperna inte testas) anteckna hur många handskar de använder under ett pass får vi koll på vad som händer under en arbetsdag.

Viktigt är att de antecknar varför de använt engångshandskar, alltså i vilken situation och vad som hände just då.

Nudge: Syndliggör effekten. Få upp ögonen för det faktiska beteendet. Med hjälp av kartläggning kan vi komma bort från magkänsla och antaganden.

Ett bra verktyg att använda när beteendeinsikterna visar att:

- Användaren inte vet vad beteendet leder till.
- Användarens nytta av beteendet ligger långt borta i tid och rum.
- Användaren saknar motivation att göra beteendet.
- Användaren inte förstår vad som är det önskvärda beteendet.



4. Prototypa och testa

- 4.1 Implementering
- 4.2 Teststart

4. Prototypa och testa / Introduktion

I detta kapitel följer resultat från kvalitativa intervjuer och mätning av faktiskt användning. Varje prototyp presenteras tillsammans med insikter, mätning och utvecklingsidéer.

Prototypernas effekt på engångshandskanvändandet har mätts genom inventering varje vecka. Administrativ assistent på Väderkvarnen har hjälpt till att räkna och skriva ner antal förpackningar i förråden vecka för vecka. Arbetsgruppen från miljöförvaltningen har stöttat och hjälpt till under hela metodtestet.

4. Prototypa och testa / Placering av prototyper på Väderkvarnen

Testperiod: 5/12 2022 till 12/1 2023.

Avdelning 3A och 3B

Vad? Diskhandskar för flergångsbruk och plastlåda märkt med texten "Handskar för nödfall".

Var? I respektive kök på de två avdelningarna.

Observera: Avdelning A hade precis fått sitt kök utbytt och lådan och handskar-na kunde därför placeras på rätt plats.

Avdelning B skulle precis inleda köksrenoveringen vilket betyder att handskar och låda fick flytta med till annat rum när det var dags (kontrollerades av arbetsgruppen på MF).

Avdelning 4A och 4B

Vad? Låda för handskar för hantering av smutsig tvätt.

Var? I respektive tvättstuga på de två avdelningarna.

Servicehuset

Vad? Affischer (A3, tre varianter).

Var? Omklädningsrum, kontor, förråd, personaltoalett och tvättstuga.

Att ta i beaktning: Vintern 2022 ökar spridningen av covid-19 och influensa i samhället. Det är därför extra viktigt med goda hygienrutiner.

v. 49 2022 har alla på Väderkvarnen genomgått ytterligare en hygienutbildning (krav från Vårdhygien Stockholm). Kanske kan detta påverka en ökning av handskanvändningen då utbildningen riskerar att skapa mer rädsla för smittspridning.



4.3 Intervjuer

4.3 Intervjuer

Mot slutet av testperioden genomfördes intervjuer på Väderkvarnen.

För att på ett kvalitativt sätt stämma av interaktionen med prototyperna i vardagen och hur de kan förbättras framåt. Vi intervjuade totalt sju stycken ur personalen. På grund av svårigheter att komma loss för personalen och/eller sjukdom och personalbrist kunde inte intervjuerna fördelas jämt över prototyperna. Fyra personer intervjuades kring köksprototypen. Två personer om tvättstugeprototypen och en person om affischerna. Inga intervjuer genomfördes med de som skrivit ner sin förbrukning (prototyp 4) på grund av att testet utfördes vid ett senare tillfälle.

Frågornas fokus låg i att få koll på hur de gjort tidigare och om de upplevt förändring i sitt och andras beteende. Hade prototyperna varit lätta att förstå och uppmuntrat till önskat beteende? Hade samtalet kring överanvändning ökat och upplevde de att användningen faktiskt minskat?

Under intervjun öppnade vi också upp för andra reflektioner, funderingar och lösningar.

För att avgöra vilken beteendetyp den intervjuade tillhörde ställdes ett antal kompletterande kontrollfrågor. Kontrollfrågorna hjälpte avgöra vilken beteendetyp den intervjuade tillhörde. Grupptillhörigheten är alltså baserad på antaganden från intervjun.

4.3 Intervjuer / Frågor

Övergripande frågor (till alla):

Hur länge har du arbetat på Väderkvarnen?

Hur länge har du arbetat inom vården/yrket?

Upplever du att du har bra koll på hygienrutinerna?

Hur tänker du kring överanvändning av engångshandskar på Väderkvarnen?

Har du varit med om rutinbyten och nya idéer förut?

Vad tycker du om det här sättet att testa prototyper i vardagen?

Handskar för smutsig tvätt i tvättstugan:

Brukar du använda engångshandskar i tvättstugan vid hantering av ren tvätt? Har du lagt märke till lådan i tvättstugan? Vad tänker du om den?

Har ni pratat om hur ni använder engångshandskar på våningen under perioden då lådan stått i tvättstugan? Upplever du att personalen använt färre engångshandskar i tvättstugan? Har du använt mindre engångshandskar i tvättstugan under perioden?

Hur tror du man bäst minskar överanvändningen av engångshandskar? Andra reflektioner och funderingar?

Handskar för nödfall samt personliga flergångshandskar i köket:

Hur gör du med engångshandskar i köket vanligtvis?

Har du lagt märke till nödlådan och flergångshandskarna i köket?

Vad tänker du om det? Har du testat diskhandskarna? Tycker du att det är en bra idé att alltid ha tillgång till diskhandskar?

Har ni pratat om hur ni använder engångshandskar på våningen under perioden då nödlådan och flergångshandskarna suttit uppe?

Upplever du att personalen använt färre engångshandskar i köket?

Har du använt mindre engångshandskar i köket under perioden?

Hur tror du man bäst minskar överanvändningen av engångshandskar?

Andra reflektioner och funderingar?

Skriv ner användning:

Du har skrivit ner hur många handskar du använt under ett pass.

Kan vi kika på det tillsammans? (Låt personen berätta).

Andra reflektioner och funderingar?

Affischer "Det räcker med rena händer när..." :

Upplever du att ni pratat mer om hur ni använder handskar på våningen på senaste? Har du lagt märke till affischerna? Har du tänkt på något om dom? Är de enkla att förstå? Är de enklare eller svårare att förstå än annan information som sitter på våningen?

Upplever du att det förändrat beteendet hos personalen?

Har du använt mindre engångshandskar i sitt arbete under perioden?

Hur tror du man bäst minskar överanvändningen av engångshandskar?

Andra reflektioner och funderingar?

4.3 Intervjuer / Svar

Frågor och svar.
Intervjuerna har skett
live, det finns
transkriberade varianter
att läsa.

Till höger syns några
exempel. För slutsatser
se följande sidor.

Avdelning 3B – Köksprototyp

Beteendetyp: Sjukvårdare

- Hur gör du med engångshandskar i köket vanligtvis?
Använder inte engångshandskar, använder diskhandskar nu.
- Har du lagt märke till nödlådan och flergångshandskarna i köket? (Visa bild)
Ja, har plockat egna handskar och märkt. Har sett nödlådan.
- Vad tänker du om det?
Bra, det behövs ibland. Det var bra att det finns bra.
- Har du testat diskhandskarna?
Ja.
- Tycker du att det är en bra idé att alltid ha tillgång till diskhandskar?
Ja, det är bra. Det är en vana. Det är en vana nu. Känns bättre med högre skaff. Funkar med en lösning. Längre lina kanske bättre.
- Har ni pratat om hur ni använder engångshandskar på våningen under perioden då nödlådan och flergångshandskarna suttit uppe?
Nej, har inte pratat om det direkt. Kommer förmodligen tas upp mötet framöver tror hon. Kanske. Vi brukar prata med vikarier om att vi inte använder handskar i köket till exempel.
- Upplever du att personalen använt färre engångshandskar i köket?
Ja, alla använder diskhandskarna.
- Har du använt mindre engångshandskar i köket under perioden?
Ja.
- Hur tror du man bäst minskar överanvändningen av engångshandskar? Andra reflektioner och funderingar?
Det ska bara användas vid speciella gånger. Många använder i onödan. Tydligt för henne när hon ska använda handskar.
- Hur länge har du arbetat på Väderkvarnen?
24 år.
- Hur länge har du arbetat inom vården/yrket?
24 år, har alltid jobbat på Väderkvarnen.
- Upplever du att du har bra koll på hygienrutinerna?
Ja, har bra koll. Vi har också utbildning en gång per år där man pratar om rutinerna.

Avdelning 4B Tvättstugan

Beteendetyp: Veteranen

- Brukar du använda engångshandskar i tvättstugan vid hantering av ren tvätt?
Det händer ibland, av ren vana.
- Har du lagt märke till lådan i tvättstugan? (Visa bild)
Ja, sent omsider. Men har inte fått någon information om lådan.
- Vad tänker du om den?
Jag förstår syftet med lådan. Vi slösar absolut med för många handskar. Jag försöker tänka på att inte använda handskar för mycket.

Tydligare information hade behövts. Också ett tecken på att vi använder för många handskar. Vet om att vi inte ska använda vid ren tvätt.
- Har ni pratat om hur ni använder engångshandskar på våningen under perioden då lådan stått i tvättstugan?
Nej, inget speciellt. Tidigare har vi hört att vi måste få ner konsumtionen, för den är väldigt hög. Vi har personalproblem. Pratar om det på APT. Handskar ska användas "vid smutsigt arbete", det påtalas tydligt.
- Upplever du att personalen använt färre engångshandskar i tvättstugan?
Tror inte det, svårt att säga. Tror att de allra flesta gör lite av vana, man tar på sig de direkt när man kommer in. Kanske är mindre när du hanterar ren tvätt. Byter alltid mellan man hanterar smutsigt och ren tvätt.
- Har du använt mindre engångshandskar i tvättstugan under perioden?
Nej, jag har inte tänkt på det. Gör det av ren vana.
- Hur tror du man bäst minskar överanvändningen av engångshandskar? Andra reflektioner och funderingar?
Information, påminna varandra, skilja på rent och smutsigt jobb – ligger mycket i det. De som bor här är inte mer smittsamma än vi är. Övertro på handskar, är inte ett skydd mot allt. Jag tror de flesta har koll på vad som är rent jobb och smutsigt jobb. Det finns inte fler bakterier här än någon annan stans, ex tunnelbanan.
- Hur länge har du arbetat på Väderkvarnen?
32 år
- Hur länge har du arbetat inom vården/yrket?
46 år
- Upplever du att du har bra koll på hygienrutinerna?
Ja, bra koll.

4.4 Lärdomar och insikter

4.4 Lärdomar och insikter / Introduktion

I detta kapitel presenteras lärdomar och insikter från prototyperna utifrån intervjuer med personalen. Intervjuerna har utförts efter testperioden för att på ett kvalitativt sätt utvärdera hur prototyperna fungerat i vardagen. Genom öppna frågor har vi fångat upplevelsen av metodtestet och möjliga förbättringsåtgärder på prototypnivå.

Prototyp 1

**Nödfallslåda för engångshandskar samt
personliga flergångsdiskhandskar**



4.4 Lärdomar och insikter / Prototyp 1

Köksprototypen verkar ha fungerat mycket bra. Fyra personer intervjuades om den. Personalen gillade möjligheten att kunna använda flergångshandskar vid disk. De flesta hade minskat / helt slutat använda engångshandskar i köket.

Personal uttryckte också att det kändes som en förbättring och en enkel förändring att gå över till diskhandskar. Personal från andra våningar har uttryckt att de också gärna testat diskhandskar.

Förutom att fungera som hjälpmedel berättade personalen att bara åsynen av flergångshandskarna fungerade som en signal för att tänka sig för kring användningen av engångshandskar.

"Alla våningar borde ha det."

Självedaren

"Det är en bra idé, bättre för miljön. Men hygien spelar in. Hur ska vi säkra den? 15 handskar som hänger = går det ihop?"

Veteranen

"När metodtestet startade så har vi pratat mer och tänkt på det och blivit bättre."

Självedaren

"Tidigare hade man engångs hela tiden i köket men när diskhandskarna finns så blir det lite som en signal. Att just det! Man ska tänka sig för."

Självedaren

"Det känns som något bra för vår skull. Det var ett bra sätt! Det har funkat, man börjar och det blir rutin. Det går på automatik nu, de nya rutinerna."

Soldaten

4.4 Lärdomar och insikter / Utveckling prototyp 1

Går prototypen att implementera rakt av?

Finns det inköpsrutiner att ta hänsyn till, hur ofta behöver man byta flergångshandskar och vad säger hygienkraven?

Frågar man personalen så kan befintlig prototyp implementeras rakt av.

"Det är en bra idé, bättre för miljön. Men hygienen spelar in. Hur ska vi säkra den? 15 handskar som hänger = går det ihop?"

Veteranen

"Att använda gummihandskar till disk kan vi inte se är något hinder. Se till att dessa är synligt rena och att de inte används till att hantera livsmedel med."

Svar från miljöförvaltningens livsmedelskontroll



Prototyp 2

Normerande kommunikation

"När vi ... räcker det med rena händer"



4.4 Lärdomar och insikter / Prototyp 2

Affischprototypens intervju skedde med "själv-ledaren". Från den framkom det att personalen på avdelningen inte helt förstod syftet med affischerna och vad de skulle leda till.

Självledaren hade istället förslag på att försöka få koll och visualisera **hur mycket** som faktiskt används och låta det fungera som beteendeförändrare.

"Mer pedagogiskt visa hur mycket plasthandskar det rör sig om på en vecka eller så. Dels på individnivå och dels på gruppnivå. Kanske sortera ut i rummen för den pedagogiska grejen – att få syn på det. Det hade nog funkade. Just här tas inte soporna ut efter varje besök så det skulle kunna gå."

Förslag från intervjuad självledare



4.4 Lärdomar och insikter / Utveckling prototyp 2

En utvecklingsidé kan vara att förtydliga varför (tillsammans kan vi minska överanvändningen av engångshandskar) och endast använda den som handlar om tvätten i tvättstugan, alltså nära där det händer.

De andra affischerna kan användas som bildstöd för samtal kring användning av engångshandskar under APT:er.



Bildstöd för samtal kring användning av engångshandskar till APT och eller utbildningar internt.



När vi viker tvätt räcker det med rena händer

Handskar använder vi när de basala hygienkraven kräver det.
Osäker på när? Kontakta anna.ritzman.kraft@stockholm.se



Anslag som testades.



När vi viker tvätt räcker det med rena händer.

Engångshandskar använder vi bara när vi måste.

Tillsammans kan vi minska överanvändningen av engångshandskar.
Osäker på de basala hygienkraven?
Kontakta: anna.ritzman.kraft@stockholm.se



Vidareutveckling efter test - för uppsättning vid tvättvikning.

Placera i tvättstugan där den gör mest nytta.

Bild som visar på rätt beteende.

Normerande tilltal.

Förklarar varför.
En kontakt att fråga.

Prototyp 3

Låda med "Handskar för smutsig tvätt"

Så tvättar du händerna

Tvätta händerna i minst 20 sekunder

1. Blöt händerna. Ta ordentligt med tvål.
2. Gnugga handflatorna mot varandra så att det löddrar.
3. Gnugga vristarna och mellan fingrarna.
4. Tvätta tummarna.
5. Gnugga fingrarnas i handflatan.
6. Skölj händerna.
7. Torka händerna torra med pappershandduk.
8. Stäng av kranen med pappershandduken.



4.4 Lärdomar och insikter / Prototyp 3

Samtalen kring tvättstugeprototypen (två personer intervjuades) gav en bild av att lådan uppfattats som lite anonym. Trots nya enkla rutiner att följa i tvättstugan (uppsatt utanför testet) ville personalen se mer information.

De vi talade med kände redan till reglerna och agerade därefter, men upplevde att andra inte följde reglerna på rätt sätt.

"Jag förstår syftet med lådan. Vi slösar absolut med för många handskar. Jag försöker tänka på att inte använda handskar för mycket.

Tydligare information hade behövts. Också ett tecken på att vi använder för många handskar. Vet om att vi inte ska använda vid ren tvätt."

Veteran

"Information, mera information. Kanske mer info om exakt hur man ska göra i tvättstugan. Jag säger till när folk gör fel. Jag är inte rädd för att säga till".

Självledare

4.4 Lärdomar och insikter / Utveckling prototyp 3

Att använda en starkare färg på lådan ger ökad synlighet. Dessutom skulle man kunna para ihop en uppdaterad tvättstugeaffisch med denna insats så att en tydlig bild visar på rätt beteende i direkt anknytning till platsen där det utförs.

En reflektion är att du ofta är ensam i tvättstugan det ger inget naturligt samtal kring användandet av handskar som intervjuerna från köksprototypen vittnade om.



Byt till en starkare färg som som att den syns bättre.



Bra jobbat!

Ni har minskat användningen av engångshandskar med 20% sen förra mätningen!



OM det går att mäta, arbeta med återkoppling, det ger oftast ett fortsatt gott resultat när man ser att det man gör får effekt.



Bild som visar på rätt beteende i direkt anknytning till platsen där det utförs.

När vi viker tvätt räcker det med rena händer.

Engångshandskar använder vi bara när vi måste.

Tillsammans kan vi minska överanvändningen av engångshandskar!
Osäker på de basala hygienkraven?
Kontakta: anna.ritzman.kraft@stockholm.se

Normerande tilltal.

Förklaring på varför.

Kontakt för frågor.

Prototyp 4

Anteckna förbrukning

4.4 Lärdomar och insikter / Prototyp 4



För att få koll på en "normal användning" av engångshandskar bad vi några stycken ur personalen på de avdelningar som inte ingår i metodtestet att under ett pass anteckna sin användning. Genom att också anteckna situationen då handskanvändningen skedde ger det en tydlig bild av hur en handskanvändning under en dag kan se ut. Vi bad 2 st ur personalen anteckna användning under 4 pass (2 dagspass och 2 kvällspass).

Användningen visade sig vara både högre och lägre än siffror som tidigare kommit fram under arbetet. Det kan bero på skillnader i behov eller att man blivit självmedveten kring sin användning.

Listorna visar hur många och i vilka situationer som engångshandskar används under ett pass. Det som står ut är att handskar använts vid hantering av matavfall, vid disk i köket, vid uppackning av varor samt i fickan som trygghet utifall något oförutsett skulle inträffa.

Går att undvika med hjälp av ny rutin för sophantering.

Går att undvika med hjälp av ny rutin för handskar i korridoren eller lager på varje våning för trygghet / att slippa springa.

Exempel 1

Dag pass

Instruktion för att räkna handskar

För att få en uppfattning om hur många handskar som används under ett "vanligt" pass på Väderkvarnen beskar vi att du kan anteckna din handskanvändning under ett pass.

Du ska använda handskar precis som du brukar och sen använda mall nedan för att anteckna hur många handskar som används vid vilka arbetsuppgifter/vårdmoment under passet. Notera gläns under "Kommentarer!" om något under passet var utöver det vanliga.

Antecknas gläns efter varje gång handskar använts. Lämnas sedan in till Åsa eller Pia.

Arbetsuppgift/vårdmoment	Antal (styck)
hygien	4
smutsig tvätt	2
hygien	4
närkontakt w toilet	2
kasta matavfall	2
hygien	4
Kommentarer:	
+ 2 i Ruckon om vad den händelse skulle inträffa	

18 st = 9 par

$$18 \text{ st} = 9 \text{ par}$$

Möjlig minskning: 4 st = 2 par.

handspass

Instruktion för att räkna handskar

För att få en uppfattning om hur många handskar som användes under ett "vanligt" pass på Väddetvarmen önskar vi att du kan anteckna din handskanvändning under ett pass.

Du ska använda handskar precis som du brukar och sen använda mal nedan för att anteckna hur många handskar som används vid vilken arbetsuppgift/vårdmoment under passet. Notera gärna under 'Kommentarer' om något under passet var oöver det vanliga.

Anteckna gärna efter varje gång handskar används. Lämn sedan in till Åsa eller Pia.

Arbetsuppgift/vårdmoment	Antal (styck)
hygien	2
hygien	2
kasta matavfall	2
hygien	2
hygien	2
is soandroppar	2
Kommentarer:	
+ 2 i fäskan om watz aren ändzise skulle inträffa	

$12 \text{ st} = 6 \text{ par}$

$$12 \text{ st} = 6 \text{ par}$$

Möjlig minskning: 4 st = 2 par.

4.4 Lärdomar och insikter / Prototyp 4

Forts.

- Går att undvika med hjälp av köksprototypen.
- Går att undvika med hjälp av ny rutin för sophantering.
- Går att undvika med hjälp av ny rutin för upplockning av varor.
- Går att undvika med hjälp av ny rutin för handskar i korridoren eller lager på varje våning för trygghet / att slippa springa.

Exempel 2

DAG

Instruktion för att räkna handskar

För att få en uppfattning om hur många handskar som används under ett "vanligt" pass på Väderkvarnen önskar vi att du kan anteckna din handskanvändning under ett pass.

Du ska använda handskar precis som du brukar och sen använda mall nedan för att anteckna hur många handskar som används vid vilka arbetsuppgifter/vårdmoment under passet. Notera gärna under "Kommentarer" om något under passet var utöver det vanliga.

Anteckna gärna efter varje gång handskar använts. Lämna sedan in till Åsa eller Pia.

Arbetsuppgift/vårdmoment	Antal (styck)
HYGIEN	4 PAR
DISKA	2 "
STÄDA TOILETT	2 "
TVÄTTA KLÄDER	2 "
HYGIEN	3 "
STÄDA TOILETTEN	2 "
DISKA	1 "
HYGIEN	3 "
TVÄTTA KLÄDER	1 "
HYGIEN	1 "
STÄDA	2 "
HYGIEN	1 "
HYGIEN	1 "
SLÄNGA SOPOR	1 "
HYGIEN	2 "
PLOCKAR SERVETTER MED VÄTSKOR	1 "
SKALA POTATIS	1 "
HYGIEN	1 "
HYGIEN	1 "
	64 STYCK

Kommentarer:

- PLOCKAR VAROR OCH INKONTINENSSEKYDD FRÅN LÄDORNA
MAN GÖR SIG ILLA MED KÄTTONGJERNA
ANVÄNDER 2 PAR HANDSKAR

64 st = 32 par

KVÄLL

Instruktion för att räkna handskar

För att få en uppfattning om hur många handskar som används under ett "vanligt" pass på Väderkvarnen önskar vi att du kan anteckna din handskanvändning under ett pass.

Du ska använda handskar precis som du brukar och sen använda mall nedan för att anteckna hur många handskar som används vid vilka arbetsuppgifter/vårdmoment under passet. Notera gärna under "Kommentarer" om något under passet var utöver det vanliga.

Anteckna gärna efter varje gång handskar använts. Lämna sedan in till Åsa eller Pia.

Arbetsuppgift/vårdmoment	Antal (styck)
HYGIEN	2 PAR
RENGÖRA TOILETTEN	1 "
HYGIEN	1 "
TVÄTTA KLÄDER	1 "
HYGIEN	1 "
SLÄNGA SOPOR	1 "
HYGIEN	2 "
DISKA	1 "
	20 STYCK

Kommentarer:

20 st = 10 par

Möjlig minskning: 14 st = 7 par.

Möjlig minskning: 4 st = 2 par.

4.4 Lärdomar och insikter / Mätning prototyp 4

Prototypen visade ett spann från 15 par handskar på dygn och person upp till 40 par per dygn och person. Se nedan för räkneexempel för ett dygn på en avdelning.

Exempel 1

Dagspass: 4 personer x 9 par handskar = 36 par handskar

Kvällspass: 2 personer x 6 par handskar = 12 par handskar

36 par handskar + 12 par handskar = **48 par handskar**/per dygn och avdelning.

Exempel 2

Dagspass: 4 personer x 32 par handskar = 128 par handskar

Kvällspass: 2 personer x 10 par handskar = 20 par handskar

128 par handskar + 20 par handskar = **148 par handskar**/per dygn och avdelning.

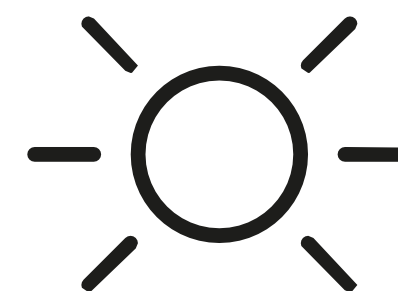
Uträkningen på sidan 32 om den nuvarande användningen visar:

87 par handskar per dygn och avdelning.

Teoretisk minskningspotential (sid 32):

57 par handskar per dygn och avdelning.

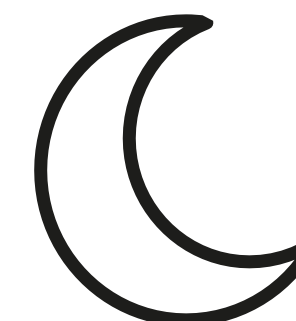
**48–148 par
handskar per dygn
och avdelning.**



Dagspass:

32–10 par

Möjlig minskning:
7–2 par



Kvällspass:

10–6 par

Möjlig minskning:
2 par

4.4 Lärdomar och insikter / Utveckling prototyp 4

Mätningen av självskattningsprototypen visade på stor spridning av hur många engångshandskar som används under ett pass. Från 6 till 32 par. Mätningen utfördes av två personer som mätte två pass var. Fyra pass mättes alltså.

Prototypen visar utvecklingsområden som går att förbättra med hjälp av olika insatser (se färgmarkeringar på s.99 och 100) och fungerar därför bra som indikator och underlag för utveckling och samtal.

Vi rekommenderar att låta fler ur personalen genomföra prototyp 4 då den dels synliggör personens användning (skapar en medvetenhet om sin egen konsumtion) och dels bidrar till mer data till ledningen som kan hjälpa vid framtida insatser.

4.4 Lärdomar och insikter / Mätning

Mätningen har visat minskning (på två våningar) och ökning (på en våning) av handskanvändningen under testet. Det finns många faktorer som spelar in. Vi har inte kunnat undersöka det närmare inom ramarna för detta test. Vad mätningen framförallt visar är att det är svårt att hitta ett säkert sätt att mäta.

Rekommendationen är att hitta ett annat sätt att mäta som bättre fungerar med boendets rutiner. För att få ett säkrare resultat behöver man också mäta över en längre tidsperiod.

Mätningen av **Prototyp 1 – Nödfallslåda för engångshandskar samt personliga flergångsdiskhandskar** visade en ökning av handskanvändningen. 93 st fler handskar användes under testet på avdelningen, ca dubbelt så många som innan.

Mätningen av **Prototyp 2 – Normerande kommunikation "När vi ... räcker det med rena händer"** visade en minskning av användningen med 175 st handskar per dygn. En minskning med ca 36%.

Mätningen av **Prototyp 3 – Låda med handskar för smutsig tvätt** visade en minskning av användningen med 25 st handskar per dygn per avdelning. En minskning med ca 11%.

Faktorer som spelar in:

- Handskar som flyttats runt på ett sätt som gör mätningen otillförlitlig.
- Hemliga handsklager.
- Personalbyten med olika handskbeteenden.
- Ökade / minskade behov av användning av handskar i omsorgsarbetet på avdelningarna under den begränsade perioden.
- Ökning av Covid-19 och säsongsinfluensa.
- Nytt hygienfokus på grund av ökningen av smitta.
- Ökad medvetenhet från personalens sida.
- Prototypernas påverkan.

4.4 Lärdomar och insikter / Slutsats

Personalen på Väderkvarnen gillar att vara med och testa nya idéer. Att delta i testet upplevdes som roligt och intressant att få möjlighet att delta i utvecklingen. De visade stort engagemang vid workshop och intervjuer. Vi som arbetat i metodtestet har upplevt ett trevligt och välkomnande bemötande. Vi tror att det är ett framgångsrikt sätt att införa nya arbetssätt och beteendeförändringar framåt.

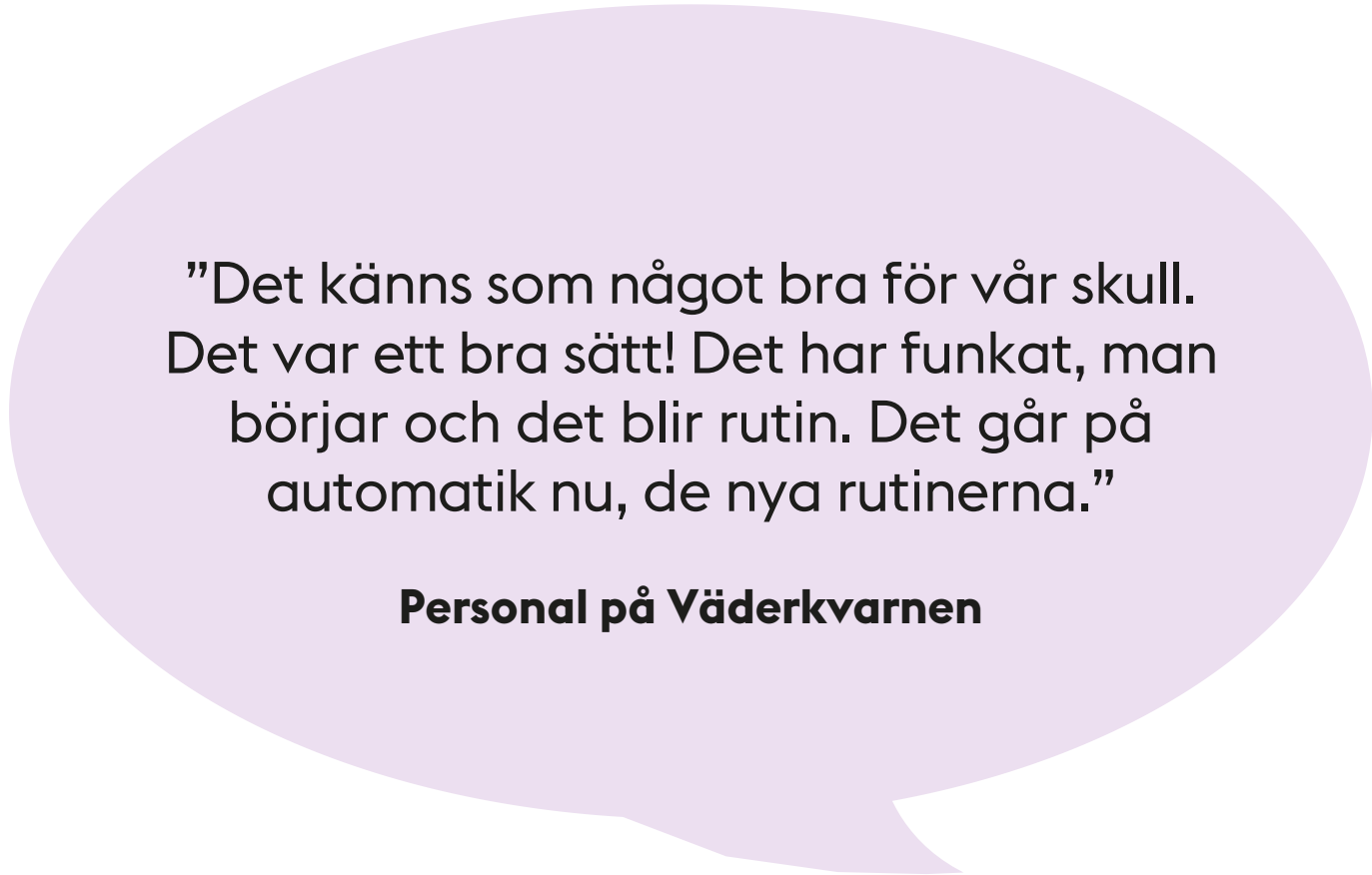
Vår rekommendation är att fortsätta testa prototyperna samt att skala upp och testa under längre tidsperioder.

Vi tror att **Prototyp 1 – Nödfallslåda för engångshandskar samt personliga flergångsdiskhandskar** passar bra för uppskalning i befintlig form.

Prototyp 2 – Normerande kommunikation "När vi ... räcker det med rena händer" kan uppdateras något (enligt förslag sid. 91). Vi tror att det med fördel användas som bildstöd vid hygienutbildningar och eller vid samtal på APT och liknande.

Prototyp 3 – Låda med handskar för smutsig tvätt kan utvecklas något (enligt förslag sid. 95).

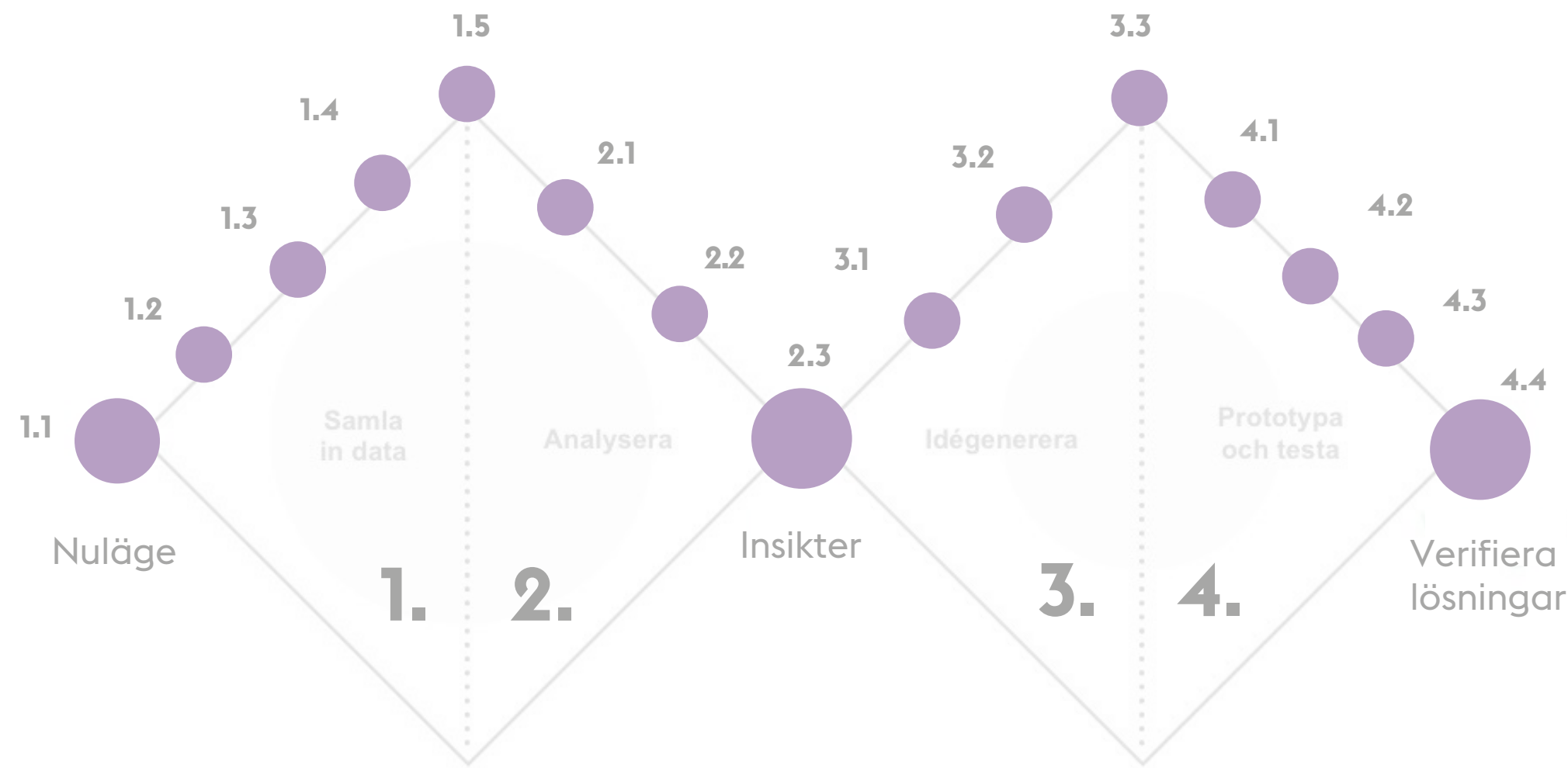
Prototyp 4 – "Anteckna förbrukning" har på ett bra sätt visat på användningen i vardagen. Det skulle kunna upprepas då och då för att få en fingervisning av hur användandet ser ut och vilka områden som kan behöva nya insatser.



"Det känns som något bra för vår skull. Det var ett bra sätt! Det har funkat, man börjar och det blir rutin. Det går på automatik nu, de nya rutinerna."

Personal på Väderkvarnen

4.4 Lärdomar och insikter / Nästa steg

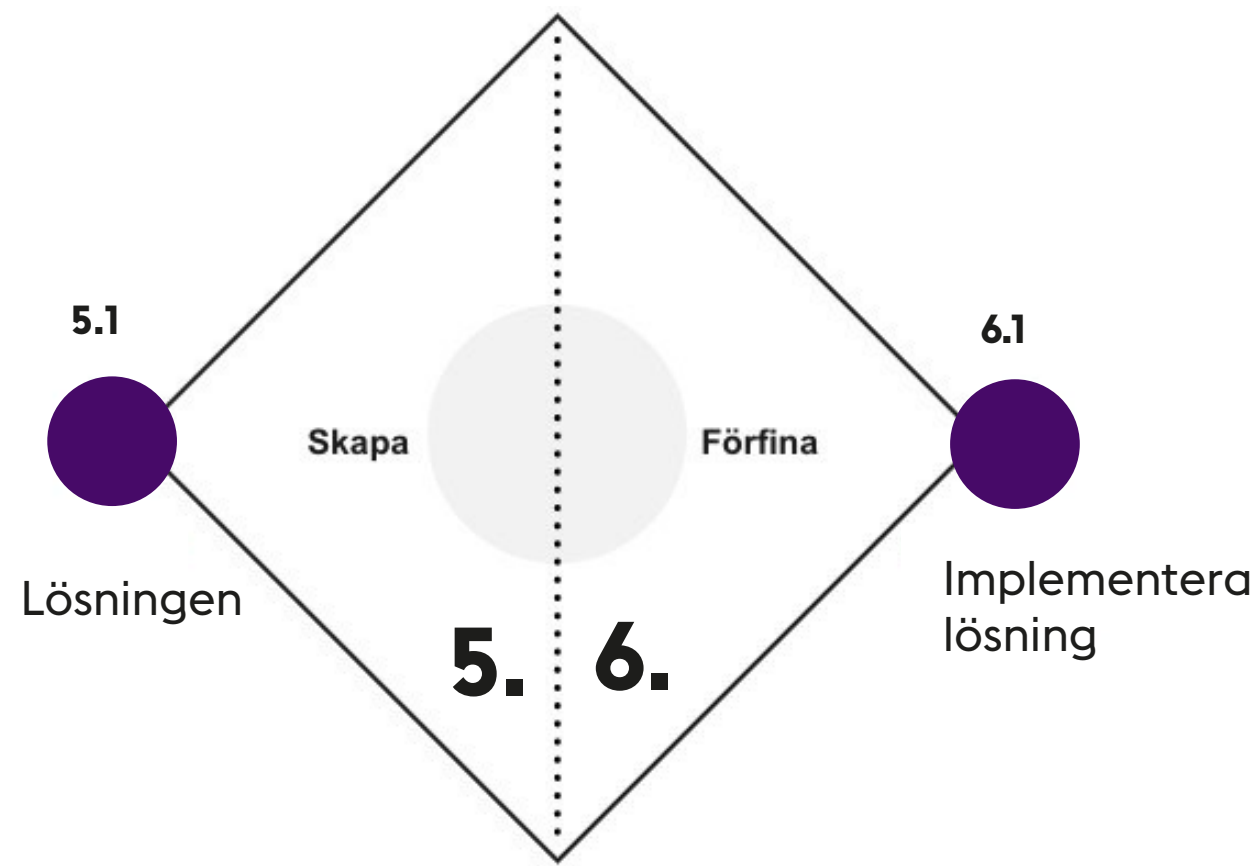


- 1.1 Inläsning av nuläge
- 1.2 Val av engångsmaterial för test
- 1.3 Enkät resa
- 1.4 Plasthandskarnas resa
- 1.5 Få koll användningen

- 2.1. Workshop med personal
- 2.2 Sammanfattning
- 2.3 Insikter

- 3.1 Framtagning av prototyper
- 3.2 Prototypavstämning
- 3.3 Utveckling prototyper

- 4.1 Implementering
- 4.2 Teststart.
- 4.3 Intervjuer
- 4.4 Lärdomar och insikter



- 5.1 Skapa lösning för uppskalning baserat på insikter från testet.

- 6.1 Implementera lösningar för långsiktigt användande.

Metodmodell

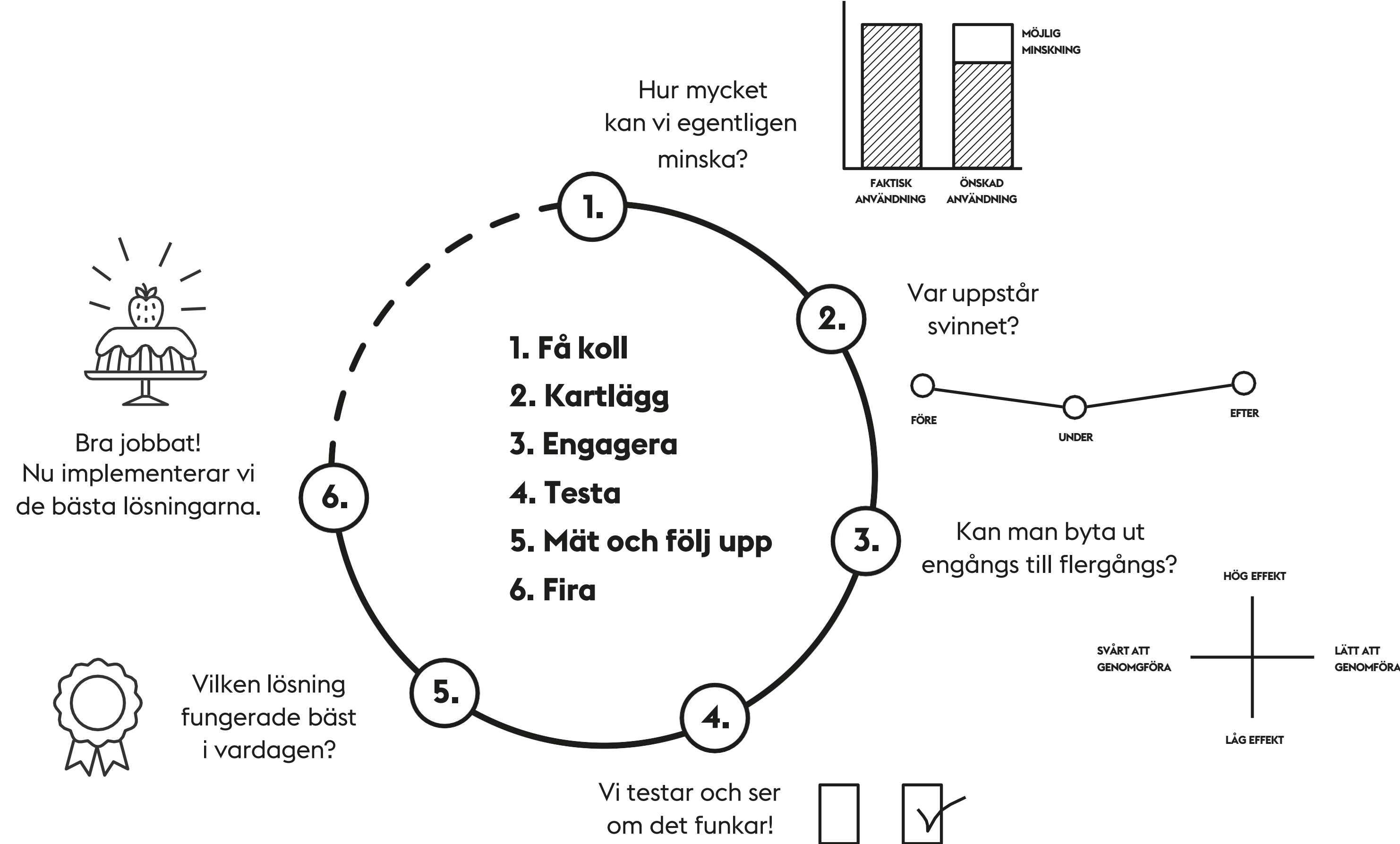
**Vägledning – resurssmarta verksamheter
genom användarcentrerade lösningar**

Arbetet på Väderkvarnen ledde till många nya insikter om beteenden, drivkrafter och möjliga förbättringsåtgärder.

Det ledde också till framtagandet av en metodmodell att använda i andra projekt och verksamheter inom staden. På detta sätt hoppas metodtestet bidra till målen i stadens miljöprogram.

Metodmodellen har sex steg:

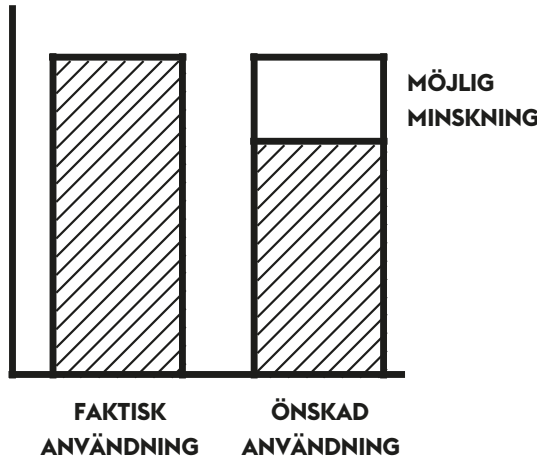
1. Få koll
2. Kartlägg
3. Engagera
4. Testa
5. Mät och följ upp
6. Fira



1. Få koll

Räkna, mät och väg. Att få koll på vilket svinn* som är störst och hur mycket som är möjligt att minska med är en viktig förutsättning. Att få syn på minskningspotentialen kan skapa engagemang i sig.

Metoder som kan användas är till exempel självskattning, plockanalys, inköpsstatistik, vägning, mätning etc.



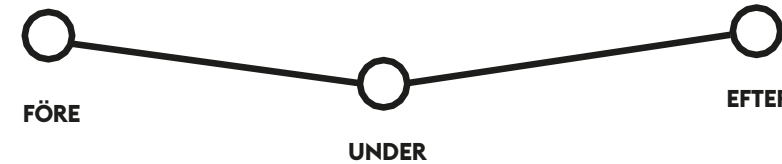
”Hur mycket kan vi egentligen minska?”

2. Kartlägg

Med hjälp av tydlig **kartläggning** kan man få samsyn och struktur på var någonstans i processen det går att ändra rutiner för resurseffektivare metoder.

Metoder som kan användas är till exempel att se på produkters liv på verksamheten som en resa – vad händer innan, under och efter användandet? Görs inköp av en eller flera? Finns det feedbackrutiner? Går det att återanvända eller återvinna?

Ett annat sätt kan vara att fokusera på situationerna där produkterna används och se var möjlig överanvändning uppstår.

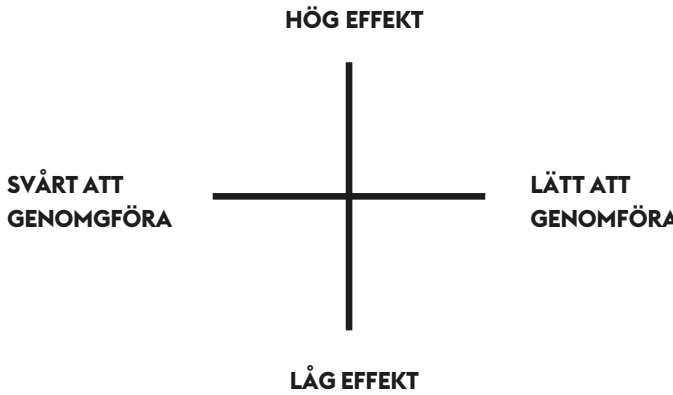


”Var uppstår svinnet?”

3. Engagera

Störst chans för beteendeförändring uppstår om du engagerar personalen. Genom att **samskapa** med de som arbetar i verksamheten finns större chans att hitta rätt lösningar som får effekt. En minskningsåtgärd som inte fungerar i praktiken riskerar att inte följas och är därför inte en bra idé.

Metoder som kan användas är till exempel idégenererande workshop kring de tillfällen som kartläggningen visar att svinn uppstår. Samla och rangordna idéerna efter störst effekt och möjlighet att genomföra. Facilitera med öppna frågor och ett tillåtande klimat. Praktisera aktivt lyssnande och se till att det finns trygghet i rummet.



”Kan man byta ut engångs till flergångs?”

4. Testa

Testa idéerna från workshopen i verkligheten. Ibland behövs hjälp med att ta fram enheter, men ofta kan det ordnas inom verksamheten. En idé att testa kan innebära allt från att flytta om i ett förråd, köpa in flergångsalternativ, byta rutiner, skriva checklistor eller sätta upp ny information.

Ett test är enkelt att ordna, tidsbestämt (så det slipper gå igenom byråkratiska processer) och skapar insikter till fortsatt utveckling.

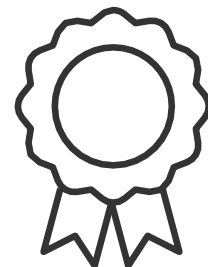


”Vi testar och ser om det funkar!”

5. Mät och följ upp

När ni testat ett tag, mät och följ upp. Vad funkade bra? Finns det något att fundera vidare på? Kan vi ändra en formulering? Byta plats på x och y? Intervjua personalen för att få insikter. Samskapa nya rutiner utifrån insikterna.

Metoder som kan användas är kvalitativa djupintervjuer samt anonyma kvantitativa undersökningar. Glöm inte att mäta användningen av det ni önskar minska innan och efter testet.



”Vilken lösning fungerade bäst i vardagen?”

6. Fira

Fira goda resultat, återkoppla till personalgruppen och implementera nya lösningar tillsammans.

Att fira goda resultat är bra av flera olika anledningar, till exempel är det viktigt att personalgruppen får återkoppling och märker att det händer något och att det uppskattas. Det kan motverka projektrötthet och skapa en personalgrupp som är engagerad och öppen för förändringar.



”Bra jobbat! Nu implementerar vi de bästa lösningarna.”

Slutledning

Lärdomar, sammanfattning och insikter

Under projektet har vi lagt grunden för en mätmetod som behöver utvecklas vidare för att kunna ge tydligare svar. Avsaknaden av heltäckande inköpsstatistik, nollmätning och minskningspotential som framkom efter metodtestets start har gjort det svårt att reda i hur mycket engångsplasthandskar Väderkvarnen egentligen använder.

Möjliga extra förråd och förflyttning av förpackningar mellan befintliga förråd gör det svårt att säga med säkerhet vilken prototyp som egentligen gett bäst resultat.

Att det visat sig svårt att få koll är en insikt i sig som väckt tankar hos både personal, ledning och förvaltning. Det är en viktig lärdom att ta med sig till andra projekt för att skapa rätt sorts förväntningar. **För att få koll krävs tid, engagemang och resurser.**

Kunde vi mätt på något annat sätt?

Det finns andra sätt att mäta på som dock krävt mer tid och resurser. Exempelvis kunde vi tagit fram specialanpassade mätmetoder för varje prototyp och säkrat upp med mer personal så att inga inverknings på mätningarna uppstod under testets gång.

Ett annat sätt att mäta är att försöka få bukt med de interna extralager så att antalet handskar i utgångsläget stämmer och mäta mot det över en längre period.

Något som kunde hjälpt oss att se problemen med mätmetoderna tidigare är att innan metodtestets start pratat ingående kring inköpsstatistik, överanvändning och önskad användning med ansvariga på Väderkvarnen. Till exempel framkom under prototypavstämningen med ledningen att det inte var någon som kunde säga hur mycket användning som är rimlig och eller önskad.

Samtidigt fanns en stark känsla av att det användes alldeles för mycket handskar. Prototyp 4 (att skriva upp egen användning) lades till under tiden just för att försöka få bättre koll på egentlig användning i relation till arbetsuppgifterna.

Arbetsgruppen och Väderkvarnen har fortfarande inte koll på den faktiska användningen men ett par gissningar och försök att nå fram till en siffra för verklig användning och vilken minskningspotential som finns har gjorts.

Vi har fått koll på hur, var och varför svinnet kan uppstå och hur handskarnas resa på Väderkvarnen ser ut.

Vi har lyckats engagera personalen och synliggjort vikten av att involvera hela personalen i beteendeförändrande insatser.

Vi har samskapat och testat lösningar. Vi har mätt det vi kunnat och vad som nu återstår är att återkoppla till personalgruppen och implementera nya lösningar och att fira de goda resultaten.

Från intervjuer med personer ur ledningen på Väderkvarnen om hela utvecklingsprojektet

"Kanske att personalen har varit följsamma och positiva, när vi har kommit med de olika åtgärderna. Förändring är inte alltid lätt, men det tycker inte jag att jag märkt av så mycket hos personalen kopplat till de här åtgärderna. Välvilligt inställd. Det förvånade mig lite."

Svar på frågan: "Vad har förvånat dig mest under metodtestet?"

"Prototypen diskhandskar fungerade bra!"

"Våra verksamheter bygger på beprövad erfarenhet och forskning, det är en grundsten i vård- och omsorgsverksamhet. Vi får inte testa hursomhelst. Att testa olika beteendeförändringar är lite på gränsen för vad som är önskvärt. Det är nog inte rätt typ av verksamhet att testa på."

Svar på frågan: "Skulle ni kunna tänka er att göra fler liknande projekt för att främja beteendeförändring?"

"Antalet handskar! Det är ett ämne som vi måste jobba med! Siffrorna och statistiken – få syn på vårt "avtryck".

Att det har gått, det är ingen som har opponerat sig, inte ens de som alltid tycker nåt. Det är fantastiskt bra betyg! Kan bero på det allmänna intresset för klimat och miljö, det är en fråga som engagerar. Och att det gäller alla, oavsett!"

Svar på frågan: "Vad har förvånat dig mest under metodtestet?"

"Viktigt att avsätta tid och vara uthållig – det går inte att göra vid sidan av, man måste bestämma sig att nu går vi in för det här. Göra en plan för det. Det här vägledningen att göra det. Det kostar i början men det tjänar man in sen!"

"Bra att testa på ett par avdelningar för att kolla hur och vad som fungerar. Så kan man mota Olle i grind i liten skala. För att sen skala upp."

**Så, lyckades vi att tillsammans minska svinnet?
Efter workshops, intervjuer, observationer, prototyper,
analys och uppföljning kan vi konstatera att vi är en
god bit på väg.**

Något som genomsyrat metodtestet från start till mål har varit personalens engagemang och glädje i att delta. Det finns en stor förståelse för att förändring måste ske för att minska svinnet samtidigt som det klargjorts hur svårt det är att rucka på invanda mönster och beteenden. Metodtestet har belyst andra svårigheter, som att fastställa hur många engångshandskar som faktiskt används, och var de stora svinnfällorna finns under ett arbetspass. Det har visat på att det finns många synsätt och att beteenden kan uppstå av olika anledningar.

Metodtestet har banat väg för ett nytt sätt att arbeta småskaligt och resurseffektivt med hänsyn till personalens förutsättningar innan ett större förändringsarbete rullas ut på bred front i organisationen. Genom att jobba med beteendegrupper, där syftet är att synliggöra olika perspektiv och drivkrafter hos personalen, kan vi skapa en långsiktighet och underlätta för ledningen då man vill införa nya rutiner och förändra beteendemönster.

Kombinationen av beteendeinsikter, småskaliga tester, information och kommunikation tror vi är vägen till framgång. Personalen vill vara med och bidra till förändring och känna att de är en viktig del av arbetet.

Genom att informera och engagera personalen löpande före, under och efter testens gång ökar vi chansen att motivera och engagera dem vilket i sin tur ger högre effekt på det önskade resultatet.

Slutsats: Metodtestet visar på att ökad förståelse för varandras olika perspektiv är en nyckel i förändringsarbete av denna sort. Att fråga, testa och utvärdera gör att vi får reda på vad som fungerar i vardagen. Känner man sig delaktig så är det lättare att bry sig om att förändra beteenden till det bättre.

Litteraturlista för djupare kunskap:

- "Nudge – improving decisions about health wealth and happiness" av Richard H. Thaler, Cass R. Sunstein.
- "Brus – det osynliga felet som stör våra bedömningar och vad du kan göra åt det" av Daniel Kahneman, Cass R. Sunstein, Olivier Sibony.
- "Tänka snabbt och långsamt" av Daniel Kahneman.
- "Tjänstedesign – principer och praktiker" av Stefan Holmlid och Katarina Wetter-Edman.
- "Beteendedesign – psykologin som förändrar tankar, känslor och handlingar" av Niklas Laninge.
- "Nudging i praktiken – så gör organisationen det lätt att göra rätt" av Ida Lemoine, Kajsa Lindström, Linda Lindström och Samuel Salzer.

Beställt av Miljöförvaltningen, Stockholms stad.

Framtaget av: Gullers Grupp 2022 / 2023