



Socialtjänstens kamp mot COVID-19

MARS-SEPTEMBER 2020



Piteå kommun

Inledning	3
Återblick	4
Skyddsutrustning och provtagning	4
Bemanning	6
Smittspridning	8
Kommunikation	10
Utmaningar i samverkan med andra	11
Vilka lärdomar och erfarenheter tar vi med oss?	12

INLEDNING

Från mars till september 2020 har socialtjänsten i Piteå kommun stått inför en utmaning vi aldrig tidigare mött. En global pandemi lamslog världen och drabbade socialtjänstens verksamheter hårt. Ord som **smittspridning, isolering, basala hygienrutiner, coronasäkert avstånd och handsprit** blev allas vår vardag.

Vi vill här i kronologisk ordning dela med oss av vår kamp mot coronaviruset genom att beskriva vårt arbete med skyddsutrustning, provtagning, bemanning och smittspridning samt utmaningarna med kommunikation och samverkan. Vi avslutar med att berätta vilka lärdomar vi dragit och vilka erfarenheter vi tar med oss i vårt fortsatta arbete inom socialtjänsten.

ÅTERBLICK

Det första svenska fallet av coronaviruset covid-19 bekräftades den 31 januari 2020 i Jönköping. Den 6 mars bekräftades inhemsk smittspridning i Stockholm, och det första dödsfallet skedde den 11 mars, även det i Stockholm. Samma dag konstaterade Världshälsoorganisationen att virusutbrottet är en pandemi. Piteå kommun klev in i stabsläge 16 mars och socialtjänsten formade samtidigt sin egen krisledningsstab - då var pandemin redan ett faktum.

SKYDDSUTRUSTNING OCH PROVTAGNING

Brist på skyddsutrustning och rädslan för att pandemin skulle slå ut all personal var överhängande i samband med att socialtjänsten upprättade sin stabslogg den 17 mars. Dessa två orosmoln delade vi med hela Sverige och även med Region Norrbotten som också stod inför samma utmaning att minimera risken för smittspridning i verksamheten, såväl bland personal som bland omsorgstagare/patienter.

Oron kring skyddsutrustning var initialt befogad då det rådde stor brist på så väl andningsskydd, yt- och handdesinfektion, visir och långärmade skyddsrockar i hela världen. Vi fattade snabbt beslut om att upprätta en central funktion kopplad till skyddsutrustning där vi omfördelade resurser från verksamheterna. Vi tillsatte en resursgrupp som fick huvudansvaret för koordinering av skyddsutrustning; både beställansvar och fördelning av material. Under de första månaderna översköldes vi av information från såväl säljare som myndigheter om vilken skyddsutrustning som hade "rätt" säkerhetsklassning. Samhället ställde snabbt om och vi fick erbjudande av såväl privata aktörer som privatpersoner om egentillverkade visir och munskydd. Resursgruppen gjorde ett gediget arbete kopplat till skyddsutrustning och inventerade marknaden samt tog hjälp av inköpsavdelningen för att sondera terrängen bland alla säljbrev.

Parallellt med Resursgruppen arbetade chefer och personal ute i våra verksamheter febrilt för att få tag på skyddsutrustning. Vissa verksamheter skapade egentillverkade visir och många åkte runt till lokala företag i Piteå för att få tag på andningsmasker och visir. Resursgruppen kunde endast fördela ut små mängder eftersom vi inte fick allt material vi beställde. Detta bidrog till att många arbetade för att omfördela skyddsutrustning till de verksamheter som hade störst behov. Jakten på skyddsutrustning medförde en mycket pressad situation för såväl chefer som medarbetare.

I slutet på april började läget stabiliseras något och Resursgruppens arbetsätt hade börjat gå på rutin. Resursgruppen beställde material, byggde upp ett centrallager i Bryggans gamla lokaler och disponerade ut till de verksamheter som signalerade behov. Arbetet medförde ett lugn i

organisationen och en tilltro till att skyddsutrustning fanns att tillgå.

I slutet av maj uppdagades det att stor del av den skyddsutrustning vi köpt eller fått som gåva visat sig vara utan korrekt säkerhetsklassning. Forskningsinstitutet RISE hjälpte oss att utreda vilket material vi kunde använda. Detta ledde fram till en viss fördröjning av utlämning av material men vi hade samtidigt fått igång beställningar från Länservice så vi stod aldrig utan godkänd skyddsutrustning, detta tack vare stort arbete med att omfördela material mellan verksamheterna. Riktlinjerna för säkerhetsklassning reviderades flera gånger under pågående pandemi vilket periodvis ledde till stor osäkerhet.

Provtagning för att utreda konstaterad smitta var länge en nationell fråga innan Regionen fick uppdraget att påbörja provtagning. På grund av brist på provtagningsmaterial var det strikta begränsningar av vilka som skulle provtas. Osäkerheten kring hanteringen var stor. Initialt togs prover endast på patienter som var så svårt sjuka att de blev inlagda på sjukhuset. Detta bidrog till stor oro och osäkerhet kring huruvida det förekom en smittspridning i våra verksamheter. Röster höjdes från en samlad äldreomsorg och efter massiv nationell kritik stod det klart att brukare inom särskilt boende för äldre med förkylningssymtom skulle prioriteras. När provtagning av brukare i våra verksamheter började kunde också det första bekräftade fallet av covid-19 konstateras den sista helgen i mars.

I samband med att vi fick konstaterad smitta på ett av våra boenden började diskussionen om provtagning av personal att ta fart. Under våren har många möten med Regionen handlat om just provtagning och att få till en fungerande samverkan kring prioriteringar av såväl brukare som personal. Provtagning av misstänkt smittad brukare utförs i dag av Regionen och fungerar bra. De initiala problemen med provtagning fick dock påtagliga konsekvenser för äldreboendena. Osäkerheten kring provtagning och eventuell smitta spred stor oro bland personal, brukare och anhöriga.

I början på sommaren ökade efterfrågan på antikroppstester, både nationellt, regionalt och lokalt. Regionen informerade i början på sommaren att man hade för avsikt att påbörja testerna i augusti och efterfrågade då stöd från kommunens hälso- och sjukvård för att möjliggöra testning i stor skala. Vi beslutade under sommaren att inte utföra provtagning för antikroppar för vår personal då det är ett ansvar som åligger Regionen – samt att statliga medel fördelats till Regionen för att genomföra antikroppstester. Under sommaren har frågan fortsatt att diskuteras och i början på september påbörjade Regionen provtagning för antikroppar i primärvården.

BEMANNING

Att säkerställa bemanning i våra verksamheter var en av de första utmaningarna som identifierades och som varit ständigt aktuell under coronapandemins utveckling. En sänkt tröskel för när man ska vara hemma från arbetet innebar en kraftig ökning av sjukfrånvaro i många verksamheter inom socialtjänsten. I de verksamheter som är mest personalkrävande arbetar man också närmast personer som på ett eller annat sätt befinner sig i en riskgrupp – särskilt boende för äldre, hemtjänst, gruppboende och personlig assistans. Snabbt blev det klart att karensavdraget slopades vilket kunde trygga många medarbetare att faktiskt följa Folkhälsomyndighetens uppmaningar om att stanna hemma vid minsta förkylningssymtom. I och med detta kunde vi också se en stor ökning av frånvaro i våra verksamheter. Definitionen av vad som klassades som förkylningssymtom blev till en början en svår avvägning för såväl enskilda medarbetare som chefer i våra verksamheter och mycket stöd efterfrågades från såväl personalkontoret som kommun- och förvaltningsledning. Den personal som kan jobba hemifrån försågs med tekniska lösningar i ett mycket tidigt skede för att förse verksamheten med förutsättningar inför ett eventuellt krav på hemmaarbete. Ett besked som aldrig kom. Kommunens riktlinje om att gå på jobbet så länge man är frisk gjorde att behovet och efterfrågan lugnade sig och efter några veckor stabiliserades läget kring frånvaro i många verksamheter.

I våra vård- och omsorgsverksamheter har sjukfrånvaron förblivit hög under hela våren. På de enheter som drabbades av konstaterad covid-19 hos brukare eskalerade sjukfrånvaron och man hade stora svårigheter att säkerställa bemanningen under de första veckorna. På varje särskilt boende för äldre där covid-19 konstaterades har samma mönster upprepats. Man har kunnat konstatera en kraftig ökning av sjukfrånvaro som har hållit i sig över en tid, för att sedan plana ut. Innan provtagning kom i gång på riktigt i mitten på april var frånvaron högre än normalt och skapade också en hel del oro i verksamheterna.

För att säkerställa bemanning i våra verksamheter togs beslutet att införa kraftig restriktivitet kring planerad semester. Detta för att kunna använda resurser till oplanerad frånvaro. Planerade och godkända ledigheter över påsk ställdes inte in men inga nya ansökningar beviljades. Det fanns en stor oro inför påskhelgen men bemanningen förblev stabil och ingen kraftig frånvaro uppstod. I samband med beslutet om återhållsamhet kring planerad frånvaro fattades beslutet att endast bevilja fyra veckors semester under sommaren. Ett beslut som gällde all personal i socialförvaltningen.

Inför sommaren såg vi ett högre intresse för sommarvikariat som undersköterska/vårdbiträde och en viss överbemanning anställdes inför sommaren. På grund av risk för smittspridning mellan verksamheter beslutades att begränsa bemanningspoolens rörlighet. Poolen fördelades i mindre grupper mot olika verksamheter vilket i sig resulterade till att de i lägre utsträckning kunde täcka frånvaro i verksamheterna. Resursgruppen rekryterade servicetjänster/städtjänster

till hemtjänst och särskilt boende för att kunna renodla vårdarbetet för personer med rätt kompetens. Vi fick även hjälp av personal från andra förvaltningar för att avlasta medarbetare på våra särskilda boenden, en hjälp som var mycket uppskattad. Avdelningen för särskilt boende för äldre rekryterade särskilda servicevärdar som ett sätt att förstärka verksamheten. Oron inför ett eventuellt utbrott under sommaren ökade. En stor andel ny personal skulle påbörja sommarvikariat samtidigt som hälften av vår ordinarie personal gick på semester. Vi lade därför en stor vikt vid introduktion och utbildning i basala hygienrutiner och användning av skyddsutrustning.

Ansvar för utbildning och central inskolning av servicetjänster och personer som kom från andra verksamheter inom kommunen låg på Resursgruppen för att avlasta första linjens chefer. Enhetschefer på plats inom verksamheten gjorde ett enastående arbete med att utbilda och upprepa vikten av rutiner på daglig basis. En synnerligen svår uppgift med tanke på att rutinerna från Region Norrbotten ständigt uppdaterades, ibland dagligen. En utvärdering av städtjänster genomfördes i början på juli där man inte kunnat urskilja om införandet av städtjänsterna påverkat behovet av vikarier i verksamheten då man ser en ökning av vikariebehov under samma period, vilket i sig kan vara kopplat till ökad sjukfrånvaro.

Inför sommaren fanns en stor oro för hur vi skulle klara av att utbilda/introducera våra sommarvikarier. Vi valde därför att utföra övergripande utbildning/introduktion digitalt för att säkerställa att rätt kompetens fanns på plats innan ny personal introducerades ute i verksamheterna. Arbetet med en digital utbildningsplattform för socialtjänsten skyndades nu på för att få allting på plats innan sommaren.

Vi har i perioder under våren haft ett flertal tomma lägenheter inom särskilt boende för äldre. Det beror delvis på ett tillfälligt inflyttningsstopp på grund av smittspridning och delvis på att några personer tvekat inför att flytta in under pågående pandemi. Ansvar för att tömma och städa ur en lägenhet ligger normalt på närstående men på grund av besöksförbudet har detta inte varit möjligt. Här krävdes nya lösningar där man å ena sidan följde besöksförbudet, å andra sidan kunde tillgodose anhörigas behov av att hantera tillhörigheter efter en nära anhörigs bortgång. För att få igång inflyttningen på särskilt boende, utan att trotsa besöksförbudet, anlätades en extern städfirma för att genomföra säker flyttstädning av de boendes lägenheter. Socialtjänsten har inte ådragit sig betalningsansvar eller en ökad köbildning på grund av ändrade rutiner vid särskilt boende.

Inför sommaren såg vi ett högre söktryck av vikarier till våra verksamheter. Det innebar att vi i ett tidigare skede kunde slutföra rekryteringsprocessen inför sommaren. Sjukfrånvaro och vikariebehov har varit relativt normal under denna sommar och det man har kunnat se är att det varit vissa verksamheter som drabbats hårdare i perioder. Det har varit förknippat med förkylningssymtom bland brukare och personal.

SMITTSPRIDNING

I början av mars började dialogen om det nya viruset ta fart lokalt i Piteå. I samband med detta intensifierades vårt förebyggande arbete med att förhindra smittspridning. Vi började se över tillgång till skyddsutrustning och förstärkte information om basala hygienrutiner i samtliga verksamheter. När sedan kommunen och socialtjänsten aktualiserade krisstabsläge i mitten av mars blev arbetet mer centraliserat och stödet mer riktat mot särskilt utsatta verksamheter. Sista helgen i mars konstaterades första fallet av covid-19 på ett av våra boenden för äldre. Smittförebyggande åtgärder så som kohortvård gjorde att smittan bromsades upp och ingen fler testades positivt på det boendet. Med kohortvård menas att man isolerar en brukare samt avgränsar personal att endast arbeta med brukare som har konstaterad, eller misstänkt, smitta. Enhetscheferna beskrev ett lugn hos medarbetarna som arbetade på den aktuella enheten och påtalade vikten av ett nära ledarskap. Förstärkt ledningsstöd tillsattes för att enhetscheferna skulle kunna ges möjlighet att vara närvarande, även helgerna bemannades med chefer under en period. Enhetscheferna såg också att det var viktigt med tydlighet i information och att säkerställa korrekt skyddsutrustning. Daglig avstämning mellan chefer och medarbetare var centralt för att sprida aktuell information och nya riktlinjer kring smittskyddsarbete, som ändrades dagligen.

Den första april, dagarna efter vi fick vårt första konstaterade fall, beslutade regeringen om nationellt besöksförbud på särskilt boende för äldre. Redan veckan innan hade vi infört besöksvårdar på varje boende för att uppmana till besöksrestriktioner utifrån rådande läge. Besöksvårdarna bemannades av personal från hela förvaltningen. I samband med det nationella beslutet om besöksförbud började även arbetet med distansteknik att utformas så att anhöriga kunde bibehålla kontakten med sina äldre. Varje boende fick tillgång till Ipads med Skype och FaceTime. Anhöriga informerades om möjligheten till att nyttja distansteknik där det var möjligt och personal ägnade mycket tid åt att vara behjälpliga i detta.

Tidigt under våren började vi föra daglig statistik över antalet personer med förkylningssymtom samt antal bekräftat sjuka i covid-19. Tydliga instruktioner gick ut till våra verksamheter om att direkt isolera brukare vid minsta förkylningssymtom i väntan på provtagning och svar. Vid eventuell konstaterad covid-19 gällde två dygns feberfrihet plus allmän förbättring, men minst 14 dygn sedan symtomdebut innan isoleringen kunde upphävas. Det har varit ett gediget arbete för personal i våra verksamheter att bibehålla isolering av brukare som har lindriga symtom i väntan på provtagning. Centrala delar i det smittskydds-förebyggande arbetet har varit att tidigt aktivera kohortvård vid lindriga förkylningssymtom samt ett konstant arbete med att säkerställa följsamhet till basal vårdhygien.

Efter kontakt med andra kommuner samt med enheten för vårdhygien, påbörjades också arbetet med hur vi skulle kunna förbereda oss för ett större sjukdomsutbrott med ökat antal sjuka brukare. Därför började avdelningen för särskilt boende att planera för ett tillfälligt korttidsboende för

sjuka personer med konstaterad covid-19. En enhet på Ängsgården utsågs till lämplig lokal och ett intensivt förberedelsearbete tog fart. Ansvariga chefer gjorde ett omfattande arbete med att få detta på plats.

Den 18-26 maj kom nästa våg av covid-19 in på våra boenden för äldre. Inom två veckor hade vi smitta på två olika boenden. Då hade också provtagningen kommit i gång ordentligt och man tog prover på samtliga brukare på båda husen för att säkerställa smitta utan symtom. Det kunde konstateras att om smitta kom in på ett boende så blev situationen snabbt mycket svår. Läget gick från grönt till rött över en dag och enhetschefer på plats fick arbeta hårt för att lösa bemanningssituationen.

Efter två månader av besöksförbud på särskilt boende höjdes nu röster runt om i landet men också inom kommunen, från anhöriga som önskade träffa sina närstående äldre. Behovet av att träffas kunde inte tillgodoses av den distansteknik som fanns på plats. Man uttryckte starka önskemål om fysiska möten. För att säkerställa att inte smittspridningen tog fart igen, och för att skydda våra äldre, byggdes skärmar av plexiglas för att tillmötesgå behovet av fysiska möten. Mötena schemalades utomhus och uppskattades av såväl de äldre som deras närstående.

Nationellt konstaterades att trots besöksförbud på särskilda boenden för äldre fick smittan fäste. Då covid-19 inte alltid ger symtom var detta svårt att förebygga smittspridning och diskussionerna om detta duggade tätt i riksmidia. Frågan bereddes inom socialtjänsten huruvida vi skulle komplettera basala hygienrutiner med ytterligare skyddsutrustning i förebyggande syfte. Med bakgrund av Folkhälsomyndighetens råd fattade socialtjänstens stabsledning ett inriktningsbeslut den 4 juni, som förstärkt skyddsåtgärd. Beslutet innebar att personal i vårdnära (närmare än 2 meter) arbete med personer över 70 år, ska använda visir.

Ett gediget arbete med smittförebyggande åtgärder ledde fram till att vi den 26 juni kunde friskskriva den sista personen under våren med konstaterad covid-19 i våra verksamheter. Före sommaren fanns en stor oro för ökad smittspridning i takt med att 300 vikarier skulle komma in i verksamheterna. Trots detta har vi kunnat bibehålla det stabila läget och ingen smitta har konstaterats under sommaren. Den 14 augusti är första dagen som hemsjukvården rapporterade att förvaltningen inte har någon brukare med förkylningssymtom i ordinärt boende. I slutet av september fattades beslutet att stänga korttidsboendet för covid-19 därför att behov inte fanns.

KOMMUNIKATION

I samband med socialtjänstens krisstabsorganisation utsågs ett sekretariat för coronarelaterade frågor. Sekretariatet såg tidigt ett behov av att sortera och prioritera bland alla inkomna frågor och därför upprättades en stabslogg. Initialt inleddes varje vardagsmorgon med ett beredningsmöte som handlade om inkomna ärenden, uppföljningar, beslutspunkter mm. Tillsammans med stabsledning, sekretariat och kommunikatör sorterades och prioriterades ärenden inför stabsmötet som följde efter varje beredning. På stabsmötena deltog samtliga avdelningschefer, förvaltningsledning, sekretariat, samt andra viktiga nyckelfunktioner. Varje stabsmöte avslutades med att säkerställa vilken kommunikation som behövde göras för dagen, internt och externt. Efter stabsmötet skickade sekretariatet ut minnesanteckningar till alla berörda. En beslutslogg upprättades för att enkelt kunna följa de beslut som fattats under pandemin.

Redan i början av mars gick socialtjänsten ut med rekommendationen externt (pressmeddelande, nyhet på pitea.se, inlägg på Piteå kommuns Facebooksida och meddelande i Piteåappen) att det inte är tillåtet att besöka våra verksamheter med förkylningssymtom som hosta, andningssvårigheter, feber eller magsjuka. Kommunikationsavdelningen byggde en extern samlingssida på www.pitea.se: *Information om coronaviruset*, som riktade sig till alla pitebor och en intern sida med samma namn på kommunens intranät Insidan som riktade sig till alla anställda i Piteå kommun. Kategorin *Så här påverkas Socialtjänsten* fanns på både den externa och den interna informationssidan.

Sekretariatet fick tidigt ta emot många frågor som var övergripande men specifika för socialtjänstens medarbetare. Ett behov av att formulera frågor och svar internt riktat till förvaltningens personal ledde till bygget av en egen sida på Insidan – *Coronaviruset socialtjänsten*. Där publicerades en intern FAQ - *Vanliga frågor och svar*. Det är inte alla anställda som använder Insidan dagligen men vi ansåg att det var viktigt att ha ett uppdaterat samlingsställe för socialtjänstens personal att kunna hänvisa chefer och medarbetare till.

Efter hand såg vi ett likande behov av att bemöta frågor externt och med hjälp av kommunikatör lanserades en extern FAQ på coronasidan på pitea.se, som också kommunicerades via sociala medier.

Samtidigt brottades avdelningarna med att sortera i den stora mängd av information som flödade in från olika myndigheter och andra aktörer till såväl funktionsbrevlådor som personliga inkorgar. Sekretariatets dagliga beredning måndag till fredag följt av stabsmöten har varit ett viktigt arbetssätt för att navigera rätt i det höga informationsflödet och välja ut kommunikativa budskap att sprida via chefsled, fånga upp på intranätet och dela i extern kommunikation till medborgarna.

Kommunikatören spelade en viktig roll i informationsspridningsarbetet och höll hela tiden intranätet och hemsidan uppdaterad i takt med att nya riktlinjer, rutiner och förhållningssätt aktualiserades. Det har varit en utmaning att nå ut i linjeorganisationen med all information då informationsflödet varit enormt högt och förvaltningen omfattar cirka 2000 medarbetare. Avdelningschefer och enhetschefer tog ett stort ansvar för att kommunicera, bland annat infördes en systematisk styrning och löpande möten både på avdelningsnivå och på enhetsnivå. Samtliga chefer i organisationen har också gjort en riskbedömning utifrån arbetsmiljö veckovis samt en månatlig riskbedömning utifrån verksamhet. Arbetet med riskbedömning har därför präglat och legat till grund för vårt sätt att tänka och agera under pågående pandemi.

UTMANINGAR I SAMVERKAN MED ANDRA

Vi har en global spridning av covid-19 där Sverige drabbats så väl som alla andra. Detta har inneburit krav på en omfattande omvärldsbevakning, både internationellt, nationellt och regionalt. När pandemin konstaterades var frågorna många och svaren duggade tätt från olika håll. Det som var nytt en dag kunde helt förändras dagen efter. Att hålla sig uppdaterad på den senaste informationen var utmanande och vi delade upp olika ansvarsområden kopplat till omvärldsbevakning.

Den bevakning vi prioriterade var:

- Folkhälsomyndighetens dagliga presskonferens
- Länsstyrelsens regionala konferens, en gång i veckan (Alla myndigheter, kommuner och Region Norrbotten)
- Närsjukvårdsträff
- Länservice om skyddsutrustning och säkerhetsklassning
- Samverkansträff för länets MAS:ar (MAS - medicinskt ansvarig sjuksköterska) tillsammans med Norrbottens kommuner, Smittskydd och Vårdhygien.

Övrig omvärldsbevakning har inneburit kontakt med andra kommuner, myndigheters hemsidor m.m. Rapportering av statistik har skickats in veckovis till Länsstyrelsen och Socialstyrelsen. Där har vi återgivit socialtjänstens situation och rådande läge.

Regional samverkan i kristider då många verksamheter med olika huvudmän står inför liknande utmaningar ställer samarbetsförmågan på sin spets. Våren har inneburit stora prövningar för såväl kommuner som region och där exempelvis provtagning har varit en het fråga. Innan provtagningen kom i gång och allt material var på plats fanns en stor rädsla i våra verksamheter som tog sig uttryck i frustration och besvikelse då vi upplevde att provtagning prioriterades inom Regionens egna verksamheter. Behovet av nära samverkan uppstod tidigt och när det väl kom

på plats kunde många frågor redas ut innan frustration uppstod. Många gånger under denna vår har vi stött på utmaningar där vi själva inte har suttit på lösningen eller ägt mandat för lösning. Regeringen har gjort snabba lagändringar som varit kommuner till gagn men exempelvis besöksförbudet inom särskilt boende har utmanat våra medarbetare i mötet med äldre och deras närstående. Detta har också gått att följa i den nationella debatten.

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) gör under hösten en nationell tillsyn där Piteå är föremål för en fördjupad granskning. Granskningen handlar om en kontroll av den omfattande nationella kritiken att många som har bott på särskilda boenden inte har beretts plats på sjukhus trots att det har funnits behov.

Trots många utmaningar i samverkan med andra har också mycket goda exempel funnits. Den ofrivilliga isoleringen har slagit hårt mot många målgrupper i samhället och en av grupperna som har lyfts fram är personer som lever i våldsutsatthet. I Frankrike lanserade man ett samarbete med apoteken där den våldsutsatta kunnat säga "mask-19" i kassan och då fått kontakt förmedlad till polis. Vi följde exemplet och upprättade ett samarbete med apoteken och biblioteken i Piteå för att hjälpas åt att finna forum för våldsutsatta att komma i kontakt med socialtjänsten. Personal från vår verksamhet har utbildat personal på apotek och bibliotek och upprättat en tydlig arbetsgång för att förenkla kontakt. Pressmeddelande om samarbetet har gett bra spridning i lokal media (press, radio och TV) och informationen finns med på coronasidan på pitea.se under rubriken *Sjuk eller orolig? Gör så här*.

VILKA LÄRDOMAR OCH ERFARENHETER TAR VI MED OSS?

- Vår personal är vår viktigaste resurs. När det verkligen gäller har alla medarbetare verkligen klivit fram och visat på en stor flexibilitet och förmåga att ställa upp och ställa om. Den kraftsamling som hela förvaltningen visade när vi fick in covid-19 i verksamheten visar vilken potential som finns hos oss alla! Värt att ta med sig att vi kan åstadkomma mycket när vi arbetar tillsammans, ensam är inte stark.
- En socialtjänst måste kunna anpassa sig till nya förhållanden. Det är viktigt att snabbt kunna ställa om från traditionella arbetssätt till nya, inte minst med stöd av digital teknik. Vi har lärt oss mycket om detta och är mer rustade för digitala arbetssätt och metoder i dag än vi var före pandemin. Vår digitala mognad har tagit stora kliv framåt.
- Ett fungerande kommunikationssystem har stor betydelse för både verksamhet och arbetsmiljö. Att kommunicera på ett enkelt och begripligt sätt har varit en av våra största utmaningar. Vi borde i tidigare skede ha vågat prioritera och sortera information internt innan vidare spridning ut i linjeorganisationen för att skapa ett lugn och tydlighet, vilket

varit svårt och utmanande. Vår kommunikation (både intern och extern) har hängt samman med andra aktörer på både regional och nationell nivå vilket emellanåt gjorde det svårt att sortera och hinna kommunicera innan nya riktlinjer/beslut fattats av Folkhälsomyndigheten, Regeringen, Socialstyrelsen, Länsstyrelsen eller Region Norrbotten.

Stöd från Kommunikationsavdelningen med kommunikatör i socialtjänstens stabsledning har varit en viktig hjälp i navigeringen bland budskapen som synkats med kommunövergripande kommunikation. Att upprepa budskapen är en framgångsfaktor då det under en kris är svårt att nå ut med information så att alla verkligen förstår och tar den till sig. Kommunikationsfrågorna är fortsatt prioriterade inom socialtjänsten och genom stabsmetodiken i kris har behovet av att alltid ha med kommunikationsperspektivet blivit tydligare.

- En sammanhållen socialtjänst med tydlig arbetsfördelning, tydliga ansvarsområden och beslutsmandat är oerhört viktigt under en extraordinär händelse. Ett arbete som stabsmetodiken stöttade och synliggjorde.
- Vikten av en daglig lägesbild och att socialtjänsten som helhet har "koll på läget". Införandet av systematisk och daglig rapportering i våra verksamheter skapade ordning och ordning skapar trygghet.
- Det är genom samverkan och samagerande som vi lyckas även när uppdraget prövar oss som mest.
- Förebygga och bryta ensamhet måste prioriteras i allt högre grad i framtiden. Den ofrivilliga isolering som många har utsatts för under pandemin har slagit hårt mot många, och framförallt mot de äldre. Socialtjänsten har lagt ner mycket arbete på kommunikation mellan närstående och äldre som bor på särskilt boende (möten via digital teknik och säkra möten utomhus med plexiglas) men arbetet med att motverka de negativa effekterna av ofrivillig isolering behöver fortsätta.
- Tydlighet när det gäller ansvar och beslutsmandat är oerhört viktigt under en extraordinär händelse.
- Värdet av att vi jobbar i team och att även som chef utöva sitt ledarskap som en del av den gemenskapen med stor närvaro och tillgänglighet för både sina medarbetare och chefskollegor
- Det är inte alltid så bråttom som man tror. Det är lätt att det uppstår en stress och en obefogad "bråttom"-attityd i krisläget. Att stanna upp och ibland ta ett djupt andetag visade sig vara klok.
- Underskatta inte oro och den rädsla som uppstår hos oss som människor och organisation när vi möter något okänt och svårt. Oro måste bemötas och hanteras. Vikten av god kommunikation och närvarande och trygga chefer i ett nära ledar- och teamskap med sina medarbetare kan inte nog betonas.

- Återhämtning, vila och reflektion är viktig och att vi som både medarbetare, arbetslag och socialtjänst i efterhand får möjlighet att återkoppla både individuellt och i grupp men även som organisation kring det som var verkligt påfrestande för oss som människor och verksamhet.
- Vikten av att följa de basala hygienrutinerna. Hela vår socialtjänst har i dag bättre följsamhet till de hygienrutiner som gäller i vår verksamhet och har en bättre rutin och kunskap kring användandet av skyddsutrustning. Pandemin har synliggjort och rättat till en bristande kunskap om vikten av basal vårdhygien för att förebygga smittspridning.
- Under press föds kreativitet och ökad förmåga till att samarbeta. Vi har under pandemin haft en bättre förmåga att arbeta tillsammans, organisatoriska gränser har inte känts av lika tydligt och vi har hittat nya sätt att överbrygga nya eller gamla problem.
- Vår schemaläggning och bemanning är både vår styrka och svaghet.
- Mycket tid har gått åt till att lösa bemanningsfrågor och det har gjort att framförallt chefers tid har gått åt till detta. Genom att stärka stödet till chefer i olika bemanningsfrågor så lämnas mer utrymme för att kunna prioritera ett närvarande ledarskap och att vara en problemlösare för- och tillsammans med våra medarbetare
- Om vi samarbetar mer mellan verksamheter och professioner kan våra besök hos våra brukare bli färre i antal (olika) personer per dag. Sjuksköterskans, undersköterskans och vårdbiträdets kompetens, samspel och planering mot olika omsorg- och vårdbehov har stor betydelse för hur vi lyckas med att möta både ökade behov och att förebygga smittspridning.
- Vår medvetenhet har ökat om att vi lever i en allt mer föränderlig omvärld som ställer krav på att en socialtjänst ska kunna anpassa sig och ställa om sin verksamhet vid behov. Det är av vikt att inte glömma bort betydelsen av att ha en beredskap för det oväntade och vara förberedda inför andra krissituationer som kan uppstå i framtiden.

KONTAKT

Fredrik Sjömark, socialchef
Telefonnummer: 0911-69 62 66
E-post: fredrik.sjomark@pitea.se

