

Systematisk uppföljning skapar kunskap för verksamhetsutveckling och förbättringsarbete i socialtjänsten



Partnerskap till stöd för
kunskapsstyrning inom socialtjänst

Upplägg av seminariet

- Kort introduktion till systematisk uppföljning och Partnerskapet
- Tre verksamheter delar med sig av sina uppföljningar
- Information om olika stödmaterial för systematisk uppföljning

Partnerskapet till stöd för kunskapsstyrning i socialtjänsten

- ska stärka förutsättningarna för kunskapsstyrning inom socialtjänsten
- genom samverkan mellan Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting och de regionala samverkans- och stödstrukturerna (RSS)
- Systematisk uppföljning är ett prioriterat samverkansområde i Partnerskapet

Individbaserad systematisk uppföljning (SU) handlar om...

- att dokumentera arbetet med enskilda individer för att följa upp deras situation, **samt**
- att sammanställa denna information på grupp- eller verksamhetsnivå i syfte att analysera och utveckla verksamheten.

Målet med SU: Verksamhetsdriven kunskapsutveckling om behov, insatser och resultat

- Strävan efter EBP har stärkt behovet
- Stor brist på forskning om behov, insatser och resultat



SU belyser viktiga frågor

- Vilka problem eller behov har våra brukare?
- Vilka insatser får våra brukare?
- Har brukarnas situation förändrats efter insatserna?
- Vad tycker brukarna om insatserna?
- Speglar våra insatser brukarnas behov?
- Hur skiljer sig vårt arbete åt för kvinnor och män?



Vad kan kunskap från uppföljning ge?

- Stöd för ledning och styrning: beslutsunderlag för chefer och politiker
- Kunna förbättra sina verksamheter utifrån faktisk kunskap om det egna läget och inte utifrån externt tryck eller "magkänsla"
- Ökad professionalitet och yrkesstolthet i socialtjänsten
- En starkare lokal röst i samtalet mellan lokal, regional och nationell nivå
- Ökade möjligheter för brukarna till initierade val av insatser

Exempel på SU: ÄO

Individuppföljning av fallavvikelser i särskilt boende
synliggjorde behov av individanpassade åtgärder



Partnerskap till stöd för
kunskapsstyrning inom socialtjänst

Bakgrund

- Uppföljningen gjordes på ett särskilt boende för äldre med 21 platser
- Den genomfördes av ett tvärprofessionellt team bestående av medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), enhetschef och verksamhetsutvecklare

Vad ville verksamheten ta reda på?

- Varför sker fallen?
- Planeras rätt åtgärder?

Vilken information samlades in?

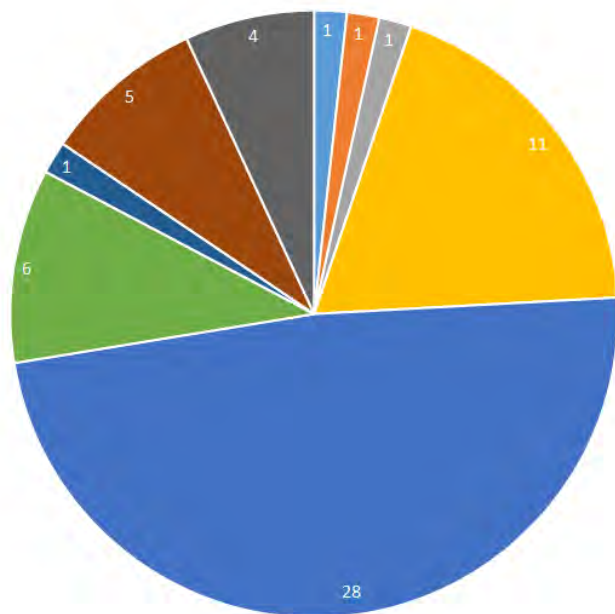
- Datum, klockslag och plats för fall
- Yttre omständigheter
- Hälsohistoria
- Konsekvenser
- Larmat
- Hjälpmedel
- Planerad och utförd åtgärd
- Övriga anteckningar/noteringar

Hur samlades informationen in?

- Från avvikelserapporter hämtades information om antal fall, vem som fallit och annan specifik information om varje fall
- Senior Alert användes för information om planerade åtgärder
- Enskildas journaler i kommunens verksamhetssystem användes för uppföljning av planerade åtgärder

Vilken kunskap blev resultatet av uppföljningen?

Nio personer som tillsammans föll 59 gånger.
En person föll 28 gånger.



Person A
Person B
Person C
Person D
Person E
Person F
Person G
Person H
Person I

- Merparten av fallen skedde i enskildas lägenheter
- Få skador till följd av fallen. Inga frakturer, men några sårskador och blessyrer
- Samtliga individer som fallit var multisjuka och hade hög förekomst av kognitiv svikt
- Samtliga hade föreskrivna hjälpmedel som inte användes vid fallen
- Få hade planerade fallförebyggande åtgärder och dessa mötte ibland inte det individuella behoven
- Det gick inte att följa upp om planerade förebyggande åtgärder hade utförts

Vilka förändringar gjordes till följd av ny kunskap?

- Förändring i blanketten för avvikelserapportering till "vårdtagarens redogörelse av fallet" för att bättre försöka ta reda på vad som hänt genom att också fråga vårdtagaren
- Viktigt att individanpassa fallförebyggande åtgärder utifrån de olika behoven. Upplever att det saknas åtgärder i Senior Alert för personer med psykisk sjukdom – t.ex. läkemedelsjustering vid tecken på skov.
- Fokus på fall vid läkemedelsgenomgångar, p.g.a. yrsel, lågt blodtryck etc.

Framgångsfaktorer i uppföljningsarbetet

- Tvärprofessionell samverkan mellan olika yrkeskategorier för uppföljning, analys och reflektion utvecklar både vården för den enskilde och verksamheternas arbetssätt
- Individbaserad uppföljning nödvändig för att få kunskap om rätt förebyggande åtgärder för varje individ utifrån deras behov

Exempel på SU: Funk

Verksamhetsutveckling från brukarundersökningar
– förbättrad kommunikation mellan brukare och personal
inom funktionshinderomsorgen i Nässjö



Partnerskap till stöd för
kunskapsstyrning inom socialtjänst

Bakgrund

- Funktionshinderomsorgen i Nässjö (LSS-verksamheter och socialpsykiatri) har under flera år arbetat med brukarundersökningar i syfte att utveckla verksamheten
- Organisationen har en uppbyggd struktur och inarbetade roller för vem som gör vad kring brukarundersökningarna
- Verksamheten genomför brukarundersökningar årligen
- Politikerna efterfrågar resultatet från brukarundersökningen

Vad ville verksamheten ta reda på?

Ledning och verksamhet vill veta vad brukarna tycker om verksamheten för att få ett kunskapsunderlag för förbättrings- och utvecklingsarbete

Vilken information samlades in?

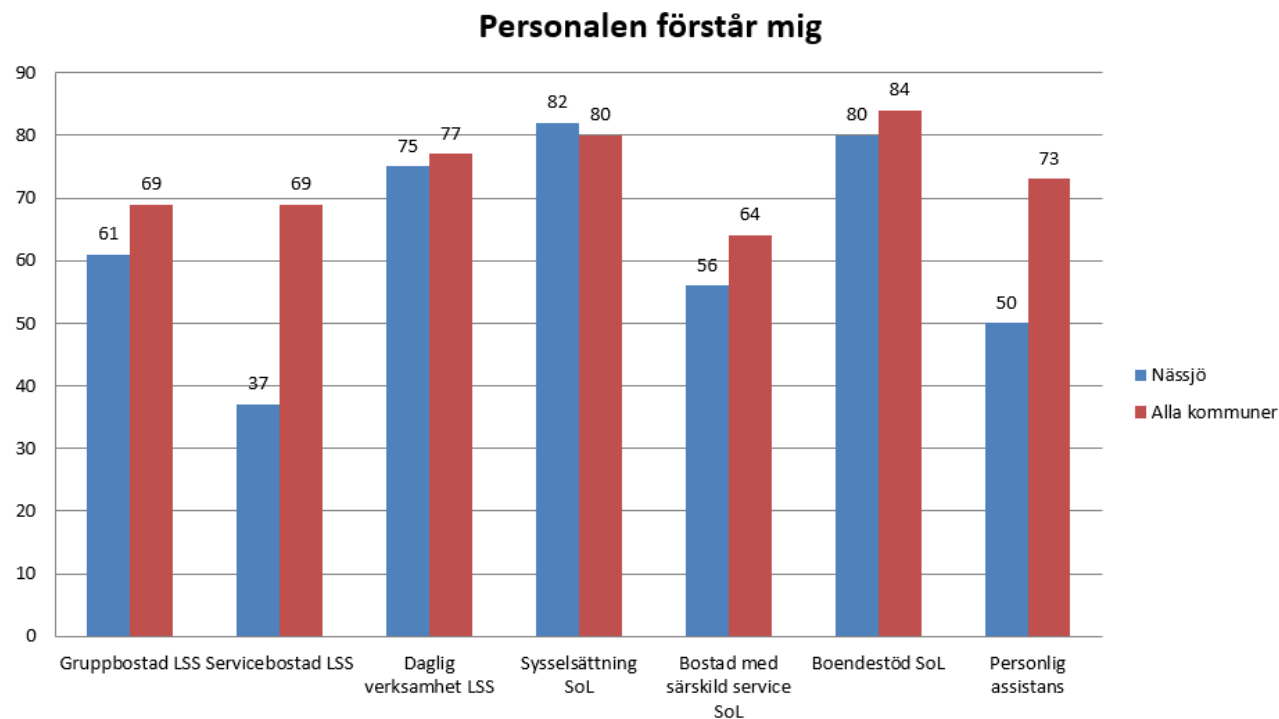
- Verksamheten har sedan 2016 använt SKL:s nationella brukarundersökning inom funktionshinderområdet (tidigare egna)
- Den omfattar insatserna boende, boendestöd, daglig verksamhet, sysselsättning och personlig assistans
- Enkätfrågorna handlar om självbestämmande, bemötande, kommunikation, trygghet och trivsel

Hur samlades informationen in ?

- Totalundersökning till alla brukare med någon av insatserna i brukarundersökningen
- En utvecklingsledare samordnar arbetet och stöttar, tillsammans med två metodhandledare, enhetschefer och metodstödare på alla enheter med förberedelser, genomförande, sammanställning och analys samt utvecklingsarbete
- Webbenkätverktyget Pict-O-Stat med talsyntes och pictogram används på iPads och underlättar så att de flesta brukare själva kan svara. Tränar innan och involverar brukarråd, vilket lett till höga svarsfrekvenser.
- 2018 fick kommunen in 424 svar från cirka 300 brukare (vissa svarar på två enkäter – en om boendet och en om sysselsättningen)

Vilken kunskap blev resultatet av uppföljningen?

- En analys av resultatet visade på olika förbättringsområden inom olika verksamheter, bl.a. kring kommunikation



På några boenden kände sig en del brukare otrygga, eftersom de blev rädda när larmet gick och för att det skulle börja brinna på boendet

Vilka förändringar gjordes till följd av ny kunskap?

- Dialog med brukarrådet för socialpsykiatri om förändringar i information, förberedelser och genomförande för att motivera fler att delta
- Socialpsykiatrin har börjat arbeta mer med kommunikationshjälpmedel som bildstöd, sociala berättelser och tecken som stöd
- Personalen förbereder brukare på förändringar, med fokus på att kommunikationen ska fungera
- Brandövningar och information om larm har genomförts på flera boenden för att minska brukarnas rädsla för bränder och larm
- Boendestödsverksamheten har förbättrat informationen om vem brukarna ska vända sig till om något fungerar dåligt med boendestödet

Framgångsfaktorer i uppföljningsarbetet

- Ordinarie roller och organisation används för att återkoppla och använda resultaten som underlag i förbättringsarbete
- Personalen var redo att jobba med förbättrad kommunikation då samtliga gått en utbildning i lågaffektivt bemötande
- Systematiskt arbetat med att få hög svarsfrekvens i brukarundersökningen, bl.a. med hjälp av brukarråd och fokus på tillgänglighet genom Pict-O-Stat
- Politikerna initierar verksamhetsutveckling utifrån resultat i t.ex. nationella brukarundersökningar (BU)
- Perspektivgruppen med fokus på medborgarperspektivet har en viktig roll i arbetet med brukarundersökningen
- Brukarnas delaktighet, bl.a. genom brukarråd och delaktighetsmodellen

Exempel på SU: IFO

Målgruppsinventering på Familjebehandlingsenheten i Umeå
– att matcha behov och insatser för förbättrat resultat



Partnerskap till stöd för
kunskapsstyrning inom socialtjänst

Bakgrund

- Familjebehandlingsenheten i Umeå kommun möter barn och ungdomar i åldern 0-18 år och deras familjer
- Enhetens insatser ska vara ett alternativ till placering samt stötta före, under och efter placering
- År 2016 fanns i personalen 35 behandlare som genomförde cirka 150 insatser/år

Vad ville verksamheten ta reda på?



- Ny enhetschef ville få en bild av vilka som kom till Familjebehandlingsenheten
- Samtidigt blev kommunen tillfrågade av SKL om de ville delta i projektet Webbkollen Barn och Unga 2016-17 – ett sätt att komma igång med individbaserad systematisk uppföljning.
- Politiskt beslut om att arbeta mer med familjer med hög risk – de mesta utsatta barnen

Vilken information samlades in?

Bakgrund	Process	Resultat
<ul style="list-style-type: none">• Kön• Ålder• Ursprung• Identifierad utsatthet• Insatsens fokus (centrala behov)	<ul style="list-style-type: none">• Insats• Samverkan• Placerat barn• Samordnad individuell plan	<ul style="list-style-type: none">• Övergripande måluppfyllelse• Avslutsorsak• Riskbedömning vid beslut om insats jämfört med vid avslut• Situation vid avslut

- Fokus på resultat i Webbkollen BoU, men också bakgrunds- och processinformation

Hur samlades informationen in?

- Konkreta mål för behandling formulerades i ett gemensamt möte vid starten med behandlare, familj och handläggande socialsekreterare. Måluppfyllelsen följdes upp vid avslut av insats.
- Två medarbetare ansvariga för registrering av information för alla insatser som avslutades
- I Webbkollen BoU avslutades 243 insatser år 2016-17

Vilken kunskap blev resultatet av uppföljningen?

- 2016-17: Riskbedömning av barn och unga som var aktuella på enheten visade på relativt låga risker för målgruppen, samtidigt som Umeå hade många barn och unga placerade i HVB-hem.
- I 40 % av ärendena förekom familjekonflikter. Bristande omsorg, våld och psykisk ohälsa hos både barn och föräldrar var andra former av utsatthet som var vanligt förekommande.
- Vi såg genom uppföljningen att vi behövde förändra verksamheten om vi skulle klara uppdraget och leva upp till Politikens inriktningsbeslut.

Vilka förändringar gjordes till följd av ny kunskap?

- Omorganisering av verksamheten i fyra behandlande team och kompetensutveckling av personalen i kunskapsbaserade metoder för att matcha målgruppernas behov
- Barn o unga placeras endast om behov av omedelbart skydd – uttömmar heminsatser först.
- Uppföljningen ger underlag att följa förändringar i familjernas behov, så att verksamheten kan förändras för att möta dem
- Enhetschefen förstår vad verksamheten gör, dess styrkor och svagheter. Kan tydligt visa resultat för chefer och politiker, köpa in kompletterande kompetens vid behov.



Slutsatser

- Genom en bra uppföljning kan vi öka kvalitén, förbättra resultat och vara mer kostnadseffektiv

2017

- 35 årsarbetare
- 160 insatser/år
- Större målgrupp med **låg risk** att fara illa
- Behandling utan given metod
- Långa insatser
- Webbkollen
- Positiv förändring 70 % av ärendena

2019

- 25 årsarbetare
- 120 insatser/år
- Större målgrupp med **hög risk** att fara illa
- Behandling sker med stöd av metod och evidens
- Kortare insatser
- Egen framställd uppföljningsmodell, brukarenkäter och uppföljning av symtombelastning under behandlingen
- Positiv förändring 82 % av ärendena

Framgångsfaktorer i uppföljningsarbetet

- Politikens inriktningsbeslut om att Familjebehandlingsenheten skulle jobba med de mest utsatta barnen och deras familjer
- Beslut från ledningsgrupp om att arbetet skulle genomföras, förankrat hos tjänstemännen
- En ansvarig chef i Umeå för Familjebehandlingsinsatserna och uppföljningen
- Två medarbetare med BBIC-kompetens ansvarade för all registrering
- Beslut att ALLA insatser ska följas upp med stöd av utvalda ansvariga
- Påminnelser på APT och gruppmöten
- Närhet i organisationen och engagerade medarbetare
- Öppenvården själv som följer upp sitt eget arbete
- Utbildning i risk- och skyddsfaktorer genom SKL:s uppföljningsprojekt Webbkollen BoU

Stöd för SU



Partnerskap till stöd för
kunskapsstyrning inom socialtjänst

Socialstyrelsens stödmaterial för systematisk uppföljning

- Webbutbildning "Hur går det för våra klienter"
- Datorbaserade verktyg för SU
- Användarstöd för SU med BBIC-variablerna
- Skrift om vad systematisk uppföljning är



Stöd till systematisk uppföljning från Partnerskapet

- Presentationsmaterial i ppt om systematisk uppföljning
- Utbildningspaket för att underlätta regionala SU-utbildningar
- Exempel på systematisk uppföljning inom olika verksamhetsområden
- Information om juridiska förutsättningar för SU

Material till stöd i arbetet med systematisk uppföljning finns på:

<https://www.kunskapsguiden.se/ebp/Systematisk-uppfoljning/>

Kontaktuppgifter:

- katrin.wiking@berg.se
- ingeborg.arvastsson@berg.se
- jonas.saleby@nassjo.se
- linda.hornsten@umea.se
- jessica.eriksson@kfvn.se
- jenny.nybom@socialstyrelsen.se
- mia.ledwith@skl.se