

Uppföljning av boendestöd inom socialpsykiatri i Kalmar kommun



Bakgrund

Medarbetare i boendestödsgrupperna i Kalmar upplevde ofta att brukare avbokade sina boendestödstillfällen. Både boendestödjare och enhetschefer såg behov av att undersöka avbokningarna närmre.

Information som hämtades ur verksamhetssystemet (Lifecare) bekräftade upplevelsen av att många brukare avbokade sitt boendestöd, men det gick inte att få fram orsakerna till avbokningarna. Verksamheterna ville därför titta närmre på avbokningar utifrån olika bakgrundsfaktorer och andra orsaker till avbokningar. I samband med detta valde kommunen att delta i ett pilotprojekt kring individbaserad systematisk uppföljning kopplat till individens behov i centrum (IBIC). Kopplingen till IBIC möjliggjorde att få mer information kring vilka livsområden som individen har behov av inom när insatsen boendestöd beviljas.

Inom socialpsykiatriens boendestödsverksamhet finns fem boendestödsgrupper som alla ingick i uppföljningen.

Vad ville verksamheten ta reda på?

Både enhetschefer och medarbetare ville undersöka antalet avbokningar och orsaker till att brukarna avbokade sina besök. Vidare ville de även titta på könsfördelningen och om frekvensen av avbokningar såg liknande ut mellan de olika boendestödsgrupperna. Eftersom Kalmar sedan 2018 arbetat med IBIC fanns det också ett intresse av att se kopplingen till bedömda livsområden.

Vilken information samlades in?

För att avgränsa underlaget valde verksamheterna att följa brukare inom åldersgruppen 18-30 år, under två månader. En bidragande orsak till avgränsningen var att det fanns en upplevelse av att fler avbokningar gjordes i denna åldersgrupp. Urvalsgruppen bestod efter avgränsning av totalt 41 individer. Eftersom fördelningen var olika mellan boendestödsgrupperna så fanns en önskan från flera grupper att följa alla ärenden. Efter en diskussion fattades beslut om att följa den avgränsade målgruppen under projekttiden och sedan utvärdera om behov fanns av att mäta vidare i en större målgrupp.

De som planerade genomförandet av den **individbaserade** systematiska uppföljningen var enhetschefer för handläggare och boendestödsgrupper, verksamhetsutvecklare och metodstödjare IBIC/ systemansvarig. Tillsammans tog teamet fram förslag på orsaker som sedan diskuterades med personalgrupperna. Utifrån de tankar och synpunkter som kom in bestämdes vilka orsaker som skulle vara valbara.



Bakgrund	Process	Resultat
• Kön • Ålder	• Insats (boendestöd) • Antal beviljande boendestödstillfällen • Livsområden där brukaren har ett bedömt behov	• Orsaker till avbokningar gjorda av personal - Ombokning av tid - Personalbrist - Påverkan i omvärlden (ex. utbildning, planeringsdag) • Orsaker till avbokningar gjorda av brukaren - Mående - Vill ej uppge/Utan angiven anledning - Annan social aktivitet t.ex träffa vänner, aktiviteter (informella) - Arbete/studier - Annan aktivitet t.ex. myndighetskontakter, läkarbesök (formella) - Ser inte behov av stöd, har löst sitt stödbehov på egen hand - Ny/Okänd personal, inkl. ordinarie personal som inte vanligtvis är hos brukaren - Fel tid för stödet - Bortrest - Vill inte ha besök av just den personalen - Covid 19 - Om brukaren avbokade samtliga besök under en vecka fanns även det med som variabel.

Hur samlades informationen in?

I social journal finns en rubrik för *Ej genomförda insatser* där alla avbokningar dokumenteras. Dokumentationen sker både om stöd avbokas på grund av verksamheten eller på brukarens initiativ. Rubriken är sökbar i systemet och antalet avbokningar kan därför tas fram. Däremot kan inte orsaker till avbokningarna sökas eller sammanställas eftersom det dokumenteras i fritext.

För att kunna dokumentera orsaker till avbokningarna på ett sätt som gjorde det möjligt att **sammanställa uppgifterna på gruppnivå** behövdes ett verktyg utanför verksamhetssystemet. För detta valdes Excel. Utifrån sekretesskäl fick varje boendestödsgrupp en egen Excelfil. Därefter gavs varje brukare som ingick i uppföljningen en avidentifierad kod för att undvika möjlighet att identifiera enskilda brukare. Orsaker fylldes sedan i av medarbetare vid varje avbokning under mätperioden.

Boendestödsgruppernas ifyllda Excelfiler sammanställdes sedan av verksamhetsutvecklare. Bakgrundsvariabler kunde hämtas från verksamhetssystemet och fylldes i av metodstödjare. Varje verksamhet fick därefter en sammanställning av resultat för sina brukare samt en gemensam sammanställning för de fem grupperna.

Vilken kunskap blev resultatet av uppföljningen?

I uppföljningen ingick samtliga brukare med insatsen boendestöd inom åldersgruppen 18-30 år. Totalt bestod gruppen av 41 individer, 25 kvinnor och 16 män, och de hade sammanlagt 88 beviljade antal tillfällen boendestöd per vecka.

Resultatet visade att antal avbokningar uppgick till 140, vilket innebär ca 20 % av beviljade tillfällen. De övervägande orsakerna, förutom bortrest, var mående och annan formell aktivitet.

Uppdelat på IBIC:s livsområden så var det främst inom "Allmänna uppgifter och krav", "Hemliv" och "Samhällsgemenskap, socialt och medborgerligt liv" som de personer som avbokade sitt stöd hade bedömda behov.

Resultatet har även presenterats för handläggargruppen, övriga enhetschefer inom socialpsykiatri samt för politiker i socialnämnden.

Vilka förändringar gjordes till följd av ny kunskap?

Resultatet har visat att den upplevelse som fanns gällande antal avbokningar kunde bekräftas. Även om verksamheten inte kunnat jämföra sig med andra kommuner så ligger antal avbokningar högre än vad som är önskvärt och det finns ett stort engagemang i att jobba vidare med detta.

Utifrån de orsaker som framkom som vanligast förekommande behöver arbete fortsätta inom arbetsgrupperna t.ex. med frågor kring hur man ser på avbokningar, motivationsarbete.

Resultatet gav även underlag att arbeta vidare med på individnivå, t.ex. om utredning och genomförande har lyckats fånga behovet och möta det med rätt stödinsatser eller om det är annat stöd som behövs.

Uppföljningen har också visat på vikten av att dokumentera orsaken till avbokningar och den kunskap detta ger för fortsatt arbete. När verksamheterna utvärderade projektet kom man fram till att genom att dokumentera på ett förbättrat sätt så kan man fortsättningsvis få fram både antal och orsaker ur verksamhetssystemet. Därför finns inte längre behovet av att fortsätta mätningar i Excel.

Även om mätningen genomfördes av och hos utförarverksamheten så ger underlaget mycket kunskap att arbeta vidare med även för handläggarna. En av den vanligaste anledningen till avbokningar var *annan formell aktivitet* samtidigt som behovet för brukarna oftast bedömts inom livsområdet "Allmänna uppgifter och krav". Detta samband väckte frågor eftersom behov inom allmänna uppgifter och krav ofta kan vara stöd med att kunna planera, hantera och fullfölja dagliga rutiner. Om då individen behöver stöd med att strukturera och planera sin vardag så borde det kanske inte uppstå problem med att formell aktivitet ska genomföras samtidigt som man skulle få sitt boendestöd. Detta borde ju kunna undvikas om individen har stöd med planering av sin vecka.

Uppföljningen har slutligen skapat fortsatt energi och nyfikenhet att följa upp och förändra även inom andra verksamheter i socialförvaltningen.

Framgångsfaktorer i uppföljningsarbetet

- Frågan väcktes ursprungligen av medarbetarna själva, de har varit delaktiga i att ta fram orsaker, samla in information och analysera. De chefer som varit aktivt deltagande i projektet har regelbundet återkopplat till sina kollegor inom socialpsykiatri. Information om projektet och resultat har presenterats för socialnämnden som tyckt att det varit värdefullt att få konkreta resultat. Uppföljningen har skapat engagemang och intresse på alla nivåer, från medarbetare till politiker genom delaktighet.
- Teamet som planerade och ledde uppföljningen hade olika kompetenser. Delaktighet från både enhetschef från myndighetssidan och utförarsidan bidrog till en helhetssyn kring individens behov. Metodstödjarens kunskap om systemet och arbetssättet IBIC var viktigt för att veta vilken information som fanns tillgänglig och hur den användes. De lärdomar som kommer från mätningen ger även metodstödjaren kunskap om vad som kan vara viktigt att lyfta i samband med utbildning gällande IBIC för nya medarbetare.