

Uppföljning av hemtjänstinsatsen social samvaro med stöd av IBIC inom äldreomsorgen i Tierp



Bakgrund

I och med att äldreomsorgen i Tierp infört arbetssättet Individens behov i centrum (IBIC) fanns en vilja att öka kunskapen kring uppföljning med koppling till IBIC. När Partnerskapet till stöd för kunskapsstyrning i socialtjänsten genomförde ett pilotprojekt för stöd i individbaserad systematisk uppföljning inom äldreomsorgen och funktionshinderområdet, valde därför Tierp att delta. Syftet var att få pröva vilken kunskap uppföljning kan ge och hur den kan användas för att utveckla verksamheten.

Teamet för att genomföra arbetet med uppföljningen bestod av verksamhetsutvecklare, systemförvaltare och processledare för IBIC från både myndighetssidan och utförarverksamhet.

Vad ville verksamheten ta reda på?

Uppföljningen gjordes utifrån två målsättningar. Den första var att följa upp hemtjänstinsatsen social samvaro för att få svar på om genomförandet av insatsen överensstämde med ansökan och om insatsen gjorde skillnad för kunden.

Den andra målsättningen var att ta fram en förteckning över vilka uppgifter som enkelt kunde tas fram ur det verksamhetssystem som används, Viva. Genom att skapa tillgång till ett enkelt sätt att ta fram information, avsåg uppföljningsteamet att dels öka intresset för uppföljning av kvalitet och resultat, dels skapa bättre förutsättningar för arbetet med individbaserad systematisk uppföljning.

Vilken information samlades in?

Uppföljningen innefattade både information som fanns tillgänglig i planeringssystemet TES och verksamhetssystemet Viva samt ny information som samlades in genom frågor med fasta svarsalternativ som riktade sig till biståndshandläggare, kontaktperson och (om möjligt) kund. Strukturerad dokumentation från IBIC i verksamhetssystemet användes också, till exempel bedömt och avsett funktionstillstånd samt livsområden som hade knutits till insatsen social samvaro.

Urvalet av ärenden skedde utifrån att de skulle ha pågått i minst tre månader och max två år. Uppföljningen av social samvaro genomfördes i 14 av totalt 37 ärenden.



Socialstyrelsen



Sveriges
Kommuner
och Regioner

Tabell 1 visar de frågor som användes för datainsamling i uppföljningen

Frågor till biståndshandläggare	Frågor till kontaktman	Frågor till kund
<ul style="list-style-type: none">• Hur såg ansökan ut?• Hur såg den förtydligade ansökan ut?• Ansökte kund specifikt om social samvaro? Om nej, vad var det som gjorde att du beviljade den insatsen?• Utreddes om behovet kunde tillgodoses på annat sätt, exempelvis genom redan beviljade insatser?• Hur är det bedömda och avsedda funktionstillståndet formulerat?• Vilken information skickades till utföraren?• Har insatsen följts upp? Om ja, har målet uppfyllts?	<ul style="list-style-type: none">• Vad finns med i genomförandeplanen från beställningen vad gäller social samvaro?• På vilket sätt har kunden varit delaktig i upprättandet av genomförandeplanen kring social samvaro? Om inte, varför?• Om det inte står något om social samvaro i genomförandeplanen, hur vet ni vad ni ska göra?• Finns uppföljning av genomförandeplan? Vad säger den?• Finns uppföljning av beslutet? Vad säger den?	<ul style="list-style-type: none">• Vad brukar ni göra under din sociala samvaro med hemtjänsten?• Var det <u>det</u> du tänkte att ni skulle göra när du ansökte om insatsen?• Är du nöjd med hur du får social samvaro utförd? Om ja, vad tycker du fungerar bra? Om nej, vad tycker du fungerar mindre bra?• Brukar det vara samma person som kommer eller är det olika personer varje gång?• Har insatsen gjort skillnad? På vilket sätt; positivt eller negativt?

Hur samlades informationen in?

Information om samtliga kunder som ingick i urvalet hämtades ur planeringssystemet. Handläggare fick sen i uppdrag att utifrån urvalet granska sina egna utredningar och besvara frågor i frågeformuläret. Ansvarig kontaktman hos utförarna fick i uppdrag att granska genomförandeplaner och besvara frågor utifrån en fastställd frågemall. De kunder som bedömdes ha möjlighet att besvara verksamhetens frågor intervjuades utifrån en fastställd intervjumall.

Systemansvarig ansvarade för att upprätta en förteckning för vilken statistik som enkelt kunde tas fram ur systemet.

Vilken kunskap blev resultatet av uppföljningen?

Uppföljningen visade att genomförandet överensstämde väl med ansökan i samtliga ärenden som följdes upp, men urvalet blev relativt litet, 14 ärenden. Insatsen har gjort skillnad för kunderna, som överlag var nöjda med den. Bortfallet för intervjuerna blev dock stort, eftersom flera av dem har en demenssjukdom. Enbart fem av 14 kunder kunde intervjuas.

När det gällde det andra syftet, vilka uppgifter som enkelt kunde tas fram ur verksamhetssystemet, visade det sig att Viva har en mängd olika sätt att dokumentera uppgifter och ta ut statistik kopplat till IBIC. Genom att samköra flera informationsuttag är det möjligt att få fram ytterligare statistik, men då med manuell handpåläggning. Delar av statistiken som kan hämtas ur systemet används i systematisk månadsstatik för beviljade hemtjänstinsatser, kopplat till IBIC.

Exempel på information som kan hämtas för sammanställning om individer på gruppnivå från verksamhetssystemet Viva är:

- Livsområden, som utredningen avser

- Relaterade uppgifter som bakgrundsfaktorer, omgivningsfaktorer och personfaktorer av betydelse för den enskilde.
- Bedömt behov
- Bedömt funktionstillstånd, mål för bedömt funktionstillstånd samt hur behovet kan tillgodoses
- Livsområden per hemtjänstenhet
- Livsområden totalt i kommunen
- Livsområden per handläggare

Att jobba med uppföljningen blev, utöver uppföljningens resultat, också ett lärande i individbaserad systematisk uppföljning när det gäller t.ex. urval för uppföljning och hur IBIC kan vara ett stöd och underlätta i uppföljningsarbetet.

Vilka förändringar har hittills gjorts och planeras?

Då uppföljningen visade på positiva resultat utifrån överensstämmelse och nöjdhet har inga förändringar gjorts kring insatsen. Däremot har uppföljningen visat på flera förbättringsområden när det gäller dokumentation och hur verksamheten utifrån dokumentation kan få ut information och statistik. Förändringar som görs utifrån kundens önskemål syns ofta inte i genomförandeplanerna utan i planeringssystemet. Fokus behöver därför sättas på att förmedla och förankra vikten av att kundens önskemål framgår av genomförandeplanerna, då planeringssystemet inte bör innehålla information om hur insatsen ska genomföras.

Verksamheten identifierade också ett förbättringsutrymme gällande användningen av uppföljningsmallar som finns i verksamhetssystemet.

Framgångsfaktorer i uppföljningsarbetet

Medarbetare som berördes av uppföljningen involverades tidigt i processen för att skapa engagemang, vilket medförde ett bra ifyllande av information.

Ett team utifrån olika kompetenser och roller gjorde uppföljningen. Medarbetare genom "hela kedjan" – från myndighetsidan till utförande verksamheter arbetade tillsammans, vilket upplevdes underlätta.