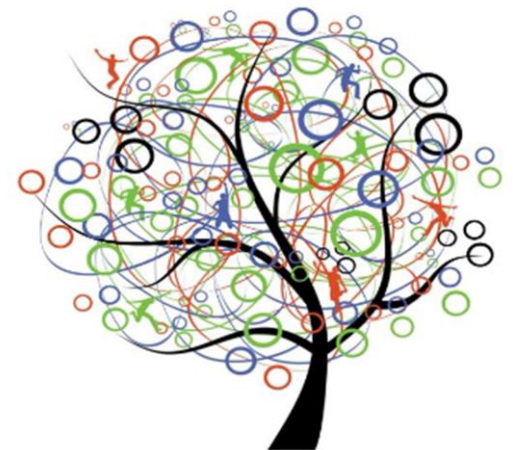


Exempel på SU: Socialpsykiatri

Uppföljning av avbokningar inom boendestöd i Kalmar



Partnerskap till stöd för
kunskapsstyrning inom socialtjänst

Bakgrund

- I Kalmar finns fem boendestödgrupper som alla arbetar med målgruppen vuxna med en psykisk funktionsnedsättning. Medarbetare i boendestödsgrupperna upplevde att brukare ofta avbokade sina boendestödstillfällen och ville följa upp detta.
- Ett team formades för att planera och leda genomförandet av uppföljningen. Roller som ingick i teamet var enhetschefer från utförarverksamhet och handläggning, verksamhetsutvecklare och metodstödjare IBIC.
- Information som hämtades ur verksamhetssystemet (Lifecare) bekräftade upplevelsen av att många avbokade sitt boendestöd. Men det gick inte att få fram orsakerna till avbokningarna.
- Eftersom Kalmar sedan 2018 arbetat med IBIC fanns det också ett intresse av att se kopplingen till bedömda livsområden och om arbetssättet/dokumentationen kunde förbättras.

Vad ville verksamheten ta reda på?

- Antalet avbokningar och orsaker till att brukarna avbokade sina besök.
- Könsfördelningen och om frekvensen av avbokningar såg liknande ut mellan de olika boendestödsgrupperna.
- Kopplingen mellan avbokningar i boendestöd och vilka livsområden som individens bedömts ha behov inom.

Vilken information samlades in?

- Undersökningen avgränsades till åldersgruppen 18-30 år, under två månader. Totalt ingick 41 brukare i uppföljningen. Sammanlagt hade de 88 beviljade antal tillfällen boendestöd per vecka

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?

- Information om antal avbokningar hämtades från verksamhetssystemet.
- Excel valdes som sammanställningsverktyg för att kunna dokumentera och följa upp orsaker till avbokningarna samt aggregera information.
- Medarbetare i boendestödsgrupperna valde tillsammans med planeringsteamet ut tänkbara orsaker och skapade variabler utifrån dessa.
- Varje boendestödsgrupp fick en egen Excelfil. Därefter kodades varje brukare som ingick i uppföljningen för att inga personuppgifter skulle finnas med i Excel filerna. Orsaker fylldes sedan i av medarbetare vid varje avbokning under mätperioden.
- Boendestödsgruppernas ifyllda Excelfiler sammanställdes av verksamhetsutvecklare. Bakgrundsvariabler kunde hämtas från verksamhetssystemet och fylldes i av metodstödjare.

Vilken kunskap blev resultatet av uppföljningen?

- I uppföljningen ingick samtliga brukare med insatsen boendestöd inom åldersgruppen 18-30 år. Totalt bestod urvalsgruppen av 41 individer, 25 kvinnor och 16 män, och de hade sammanlagt 88 beviljade antal tillfällen boendestöd per vecka.
- Antal avbokningar under mätperioden (två månader) uppgick till 140 st, vilket innebär ca 20 procent av beviljade tillfällen. Resultatet visade inga betydande skillnader mellan kön.
- Resultatet visade att den upplevelse som fanns gällande antal avbokningar kunde bekräftas. Antal avbokningar är högre än vad som är önskvärt.
- De övervägande orsakerna till avbokning var "bortrest", "mående" och "annan formell aktivitet".
- Bedömda livsområden utifrån IBIC som de personer som avbokade sitt stöd hade bedömda behov inom var främst "Allmänna uppgifter och krav", "Hemliv" och "Samhällsgemenskap, socialt och medborgerligt liv"

Vilka förändringar gjordes till följd av ny kunskap?

- Utifrån de orsaker som var vanligast förekommande behöver arbete fortsätta inom arbetsgrupperna. T.ex. genom kompetensutveckling och fortsatt lyfta frågor kring motivationsarbete.
- Underlaget ger mycket kunskap att arbeta vidare med, även för handläggarna. En av den vanligaste anledningen till avbokningar var *annan formell aktivitet*. Samtidigt bedömdes behovet oftast finnas inom livsområdet "Allmänna uppgifter och krav", där stöd behövs för att kunna planera, hantera och fullfölja dagliga rutiner. Om individen behöver stöd med att planera sin vardag så kan planering medföra att en formell aktivitet inte sker samtidigt som besök från boendestöd.
- Resultatet gav även underlag att arbeta vidare 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.
- När verksamheterna utvärderade projektet kom man fram till att en förbättrad dokumentera av orsaker medför att man fortsättningsvis få fram både antal och orsaker ur verksamhetssystemet.

Framgångsfaktorer i uppföljningsarbetet

- Arbetet med uppföljningen har skapat engagemang och intresse från alla nivåer, från medarbetare till politiker genom delaktighet.
- En avgränsad uppföljning utifrån personalens frågeställning har väckt nyfikenhet på att fortsatt följa upp verksamheten.
- Att enhetschef från både myndighetssidan och utförarsidan varit delaktiga har bidragit till en helhetssyn kring individens behov.
- Metodstödjare har bidragit både genom att ta fram underlag ur systemet och med kunskap om arbetssättet IBIC. De lärdomar som kommer från uppföljningen ger även metodstödjaren kunskap om vad som kan vara viktigt att lyfta i samband med utbildning av ny personal.
- Uppföljningen har skapat fortsatt energi och nyfikenhet att följa upp och påbörja arbetet med individbaserade uppföljningar även inom andra verksamheter i socialförvaltningen.