

Exempel på SU: Äldreomsorg

Uppföljning av hemtjänstinsatsen social samvaro med stöd av IBIC



Partnerskap till stöd för
kunskapsstyrning inom socialtjänst

Bakgrund

- Efter att äldreomsorgen infört arbetssättet Individens behov i centrum (IBIC) fanns en vilja att ta nästa steg för att öka kunskapen kring individbaserad systematisk uppföljning med koppling till IBIC.
- Målet var att få pröva vilken kunskap individbaserad systematisk 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?

Verksamheten hade två målsättningar:

- Att följa upp hemtjänstinsatsen social samvaro i syfte att se om genomförandet av insatsen överensstämde med ansökan och om insatsen hade gjort skillnad för brukaren. Uppföljningen kopplades också till IBIC för att ta reda på vilka livsområden som har knutits till insatsen.
- Att skapa förutsättningar och underlätta för arbetet med individbaserad systematisk uppföljning genom att ta fram en förteckning över vilka uppgifter som enkelt kunde tas fram ur verksamhetssystemet. Uppgifter från systemet användes också i uppföljningen.

Vilken information samlades in?

Frågor till biståndshandläggare

- 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?

Frågor till kontaktman

- 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?

Frågor till kund

- Vad brukar ni göra under din sociala samvaro med hemtjänsten?
- Var det det du tänkte att ni skulle göra när du ansökte om insatsen?
- Är du nöjd med hur du får social samvaro utfört? 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?

Uppföljningen genomfördes i 14 av 37 ärenden med insatsen social samvaro. Urvalet av ärenden skedde utifrån att insatsen skulle ha pågått i minst 3 månader och max två år.

Hur samlades informationen in?

- Pågående stöd för social samvaro söktes i planeringssystemet som sedan kontrollerades mot biståndsbeslut.
- Urval gjordes utifrån att stödet skulle ha pågått minst 3 månader och max 2 år för att kunden skulle ha möjlighet att besvara frågor om insatsen gjort skillnad.
- Handläggare granskade dokumentationen utifrån fasta frågor med fasta svarsalternativ.
- Kontaktman granskade genomförandeplan utifrån fasta frågor.
- Kunder med insatsen blev intervjuade utifrån fasta frågor.

Vilken kunskap blev resultatet av uppföljningen?

- Överensstämmer genomförandet med ansökan? Ja, urvalet blev ganska litet, men av de 14 granskade ärendena, överensstämde samtligas genomförande med ansökan.
- Har insatsen gjort skillnad? Ja, men även här blev urvalet litet, då bortfallet bland kunderna gällande intervjuer blev stort, eftersom flera av kunderna har en demenssjukdom. Enbart fem av 14 kunder kunde intervjuas, men de var överlag nöjda.

forts. Vilken kunskap blev resultatet av uppföljningen?

Exempel på statistik som kan hämtas för individbaserad systematisk uppföljning från verksamhetssystemet Viva:

- Livsområden som utredningen avser
- Relaterade faktorer
- Bedömt behov
- Bedömt funktionstillstånd, mål för bedömt funktionstillstånd samt hur behovet kan tillgodoses
- Livsområden per hemtjänstområde
- Livsområden totalt i kommunen
- Livsområden per handläggare

Vilka förändringar har hittills gjorts och planeras ?

Utifrån resultatet av uppföljningen gjordes inga förändringar eftersom resultatet var positivt. Dock visade binynden att det finns saker att arbeta vidare med.

- Uppföljningen har medfört en bättre överblick över vilken statistik som kan hämtas från verksamhetssystemet kopplat till IBIC.
- Förändringar som görs utifrån kundens önskemål syns ofta inte i genomförandeplanerna utan i planeringssystemet.
- Det finns ett förbättringsutrymme i användningen av att använda uppföljningsmallar som finns i verksamhetssystemet

Framgångsfaktorer i uppföljningsarbetet

- Tänk litet! Avgränsa så att uppföljningen blir ett arbete som mäktas med att genomföra och också att ta hand om resultatet.
- Uppföljning kan vara roligt! Involvera medarbetare som berörs tidigt i processen för att skapa engagemang – men tänk på att inte skapa en för stor arbetsbörda, för det kan avskräcka.
- Gör tillsammans! Samverka mellan olika professioner och genom "hela kedjan" – från myndighetsidan till utförande verksamheter.
- Även ett uteblivet resultat är ett resultat! Att jobba med uppföljning är ett lärande och vi får hela tiden mer kunskap om hur vi kan arbeta med individbaserad systematisk uppföljning, urval för uppföljning och hur IBIC kan vara ett stöd och underlätta i uppföljningsarbetet.