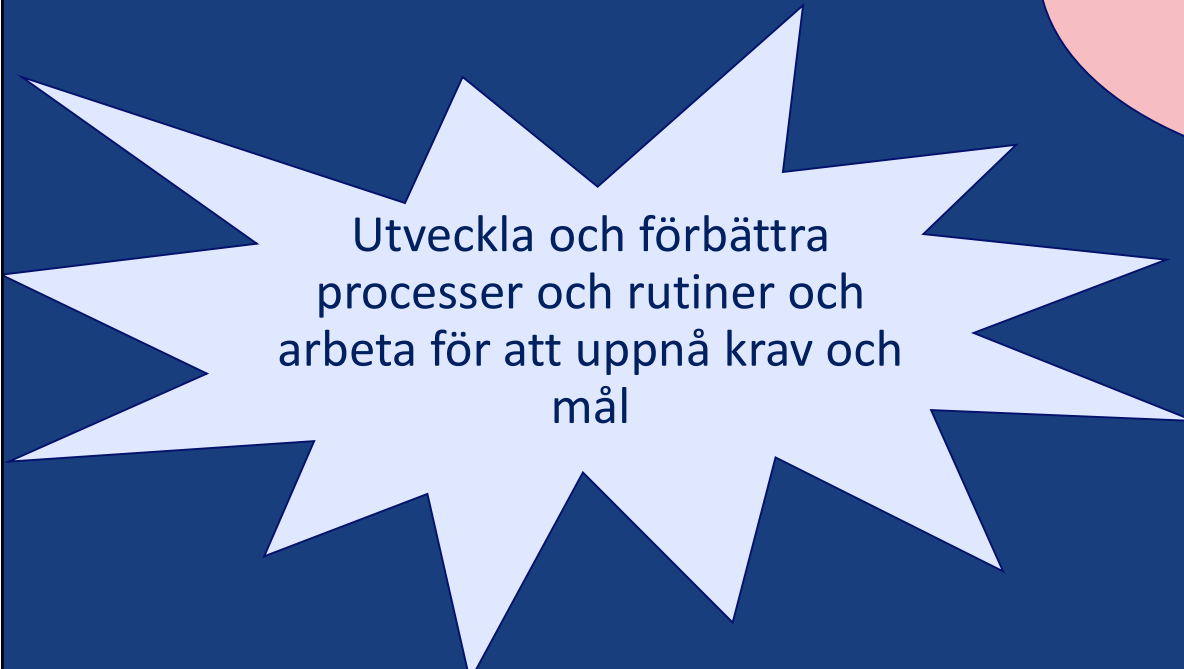



Hur kan uppföljning bli en självklar del av socialtjänstens kvalitetsarbete?

Carolina Björkman,
kvalitetsutvecklare
Nyköpings kommun





Utveckla och förbättra
processer och rutiner och
arbeta för att uppnå krav och
mål



Individbaserad
systematisk
uppföljning

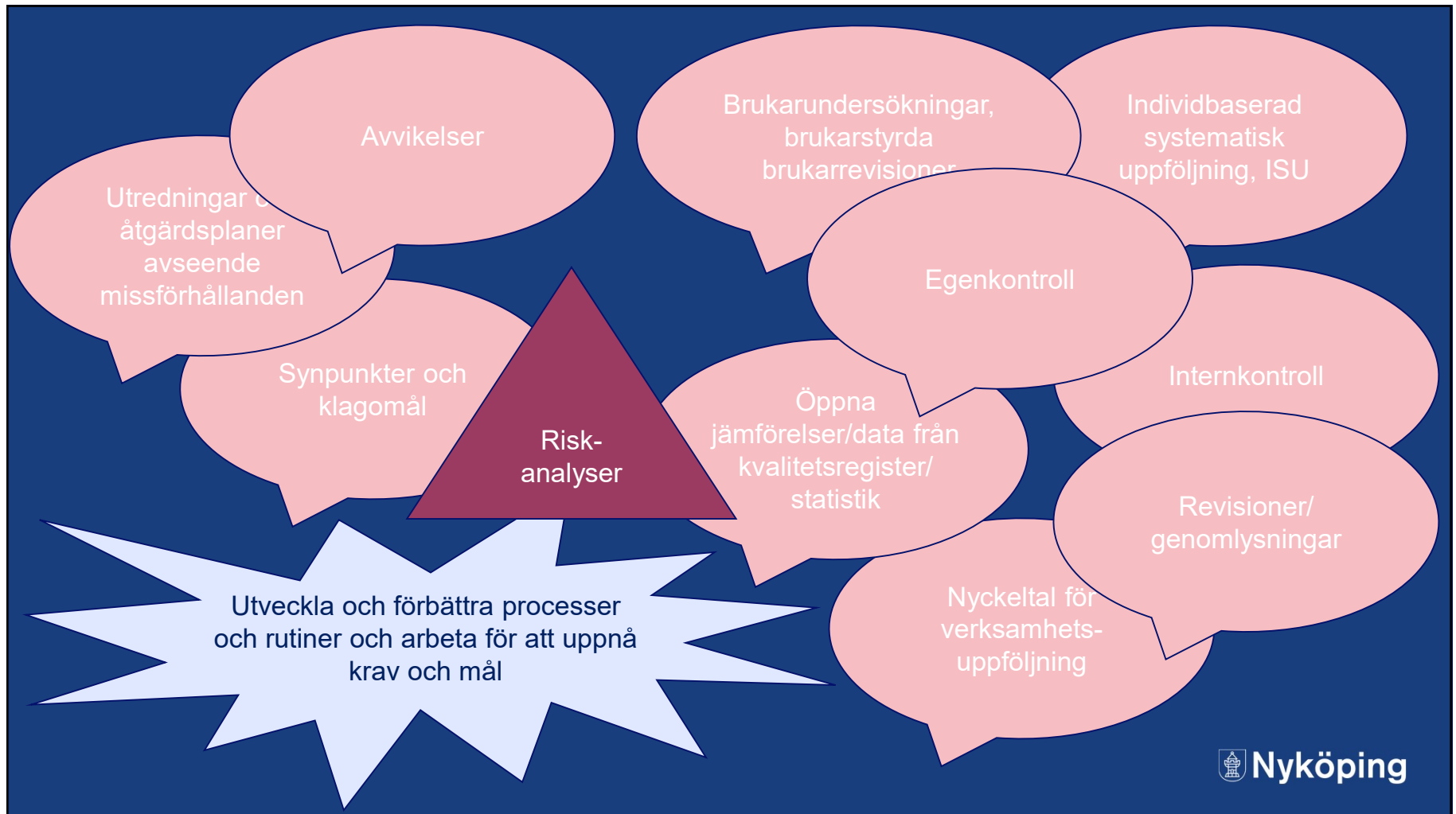
Individbaserad systematisk uppföljning handlar om...

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.

Individbaserad systematisk uppföljning är att löpande beskriva och mäta enskilda individers problem och behov, insatser och resultat.





Vad ska vi följa upp?

- Ska vi följa upp det vi redan via övrigt kvalitetsarbete vet att vi behöver följa upp?
- Ska vi jobba med individbaserad systematisk uppföljning för att få ännu mer kunskap?
- Vad gör vi när vi inte hinner med både och? Vad "måste" vi göra?

Egenkontroll

Föreskrifter SOSFS 2011:9

2 kap. 1 §

Egenkontroll är systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem.

5 kap. 2 §

Vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska utöva egenkontroll.

Egenkontrollen ska göras med den frekvens och i den omfattning som krävs för att vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska kunna säkra verksamhetens kvalitet.

Allmänna råd SOSFS 2011:9

Egenkontrollen kan innefatta

- jämförelser av verksamhetens resultat med uppgifter i nationella och regionala kvalitetsregister enligt 7 kap. PDL,
- jämförelser av verksamhetens resultat dels med uppgifter i öppna jämförelser, dels med resultat för andra verksamheter,
- jämförelser av verksamhetens nuvarande resultat med tidigare resultat,
- målgruppsundersökningar,
- granskning av journaler, akter och annan dokumentation,
- undersökning av om det finns förhållningssätt och attityder hos personalen som kan leda till brister i verksamhetens kvalitet,
- analys av uppgifter från patientnämnder, och
- inhämtande av synpunkter från revisorer och intressenter.

SU kan belysa viktiga frågor som

- Vilka problem eller behov har våra brukare?
- Vilka insatser får våra brukare?
- Har brukarnas situation förändrats efter insatserna?
- När vi de mål vi satt upp tillsammans med våra brukare?
- Vad tycker brukarna om insatserna?
- Speglar våra insatser brukarnas behov?

- Hur skiljer sig ovanstående mellan olika grupper:
kvinnor - män, svenskfödda - utlandsfödda,
beroende på socioekonomi, funktionsnedsättning, osv.?



Kan dessa frågor besvaras via andra delar av det systematiska kvalitetsarbetet?



SIQ Managementmodell baseras på framgångsfaktorer som kännetecknar ledande organisationer. Framgångsfaktorerna är definierade utifrån forskning och praktisk tillämpning.

Framgångsfaktorer

SKAPAR VÄRDE MED KUNDER OCH INTRESSENTER

En organisations långsiktiga framgång beror på dess förmåga att skapa värde tillsammans med de som den finns till för. Kundernas och intressenternas uttalade och underförstådda behov, krav, önskemål och förväntningar är vägledande för organisationens beslut och handlande.

LEDER FÖR HÅLLBARHET

Med engagerade ledare som utgår från kund- och intressentbehov förstärks en kultur som skapar förutsättning för hållbar utveckling. Ledare ser verksamheten, dess produkter, tjänster och processer som delar i en större helhet och verkar aktivt för att förbättra samhälle, miljö och ekonomi. Ledare tar till vara och utvecklar medarbetarnas och organisationens samlade kompetens och mångfald.

INVOLVERAR MOTIVERADE MEDARBETARE

En förutsättning för en framgångsrik organisation är motiverade medarbetare som känner sig uppskattade och respekterade. Ledare och medarbetare är engagerade i att utveckla en god arbetsmiljö. Alla ser sin roll i helheten och har ett tydligt mandat att bidra till verksamhetens utveckling.

UTVECKLAR VÄRDESKAPANDE PROCESSER

Organisationens verksamhet ses som processer som skapar värde med kunder och intressenter. Processorientering stimulerar förebyggande arbete, att grundorsaker till problem identifieras och att faktabaserade beslut tas. Processerna är utformade för att skapa förutsägbara resultat. Samtidigt finns förmågan att snabbt ställa om med hänsyn till förändrade behov från kunder och intressenter.

FÖRBÄTTRAR VERKSAMHETEN OCH SKAPAR INNOVATIONER

Framgångsrik hållbar verksamhet över tid kräver såväl ständiga förbättringar som innovation av produkter, tjänster och processer. Förutsättningen för detta är en kultur som stimulerar till kontinuerligt lärande, kreativitet och nya idéer. Genom jämförelser med ledande organisationer får ledare och medarbetare kunskap om vad som kan uppnås och vägen dit. Ett systematiskt och uthålligt förbättringsarbete leder till nöjdare kunder, nöjdare medarbetare, bättre samhälle och miljö samt ökad effektivitet.

*SIQ – Institutet för Kvalitetsutveckling
finns till för de som vill bli bättre.
Vårt uppdrag är att skapa, samla och sprida
kunskap om kvalitetsutveckling.*

SWEDISH
INSTITUTE FOR
QUALITY **SIQ**

Institutet för Kvalitetsutveckling
GÖTEBORG: Drakegatan 6, 412 50 Göteborg
STOCKHOLM: Kungsgatan 26, 111 35 Stockholm
Telefon 031-723 17 00 • siq@siq.se • www.siq.se

Så hur kan individbaserad systematisk uppföljning bli en självklar del av

SU-checklista

- Formulera en fråga som uppföljningen ska belysa
- Välj och förankra vilka uppgifter som behövs för att svara på frågan
- Välj verktyg för att registrera uppgifter
- Testa i liten skala och fundera över tolkningen av uppgifterna
- Planera återkoppling på hur det går med registreringen samt preliminära resultat
- Planera analys av resultat – undvik att "skyffla siffror" utan tolkning och reflektion



Så hur går det i Nyköpings kommun?

- Testat inom några olika verksamhetsområden. Det som fungerat bäst hittills är SU Kvinnofrid där vi fått stöd av SKR och FoU i Sörmland.
- Vi har nyligen avslutat en liten pilot där vi använt UBÅT för att följa upp unga i missbruks- och beroendevård.

Några resultat och reflektioner

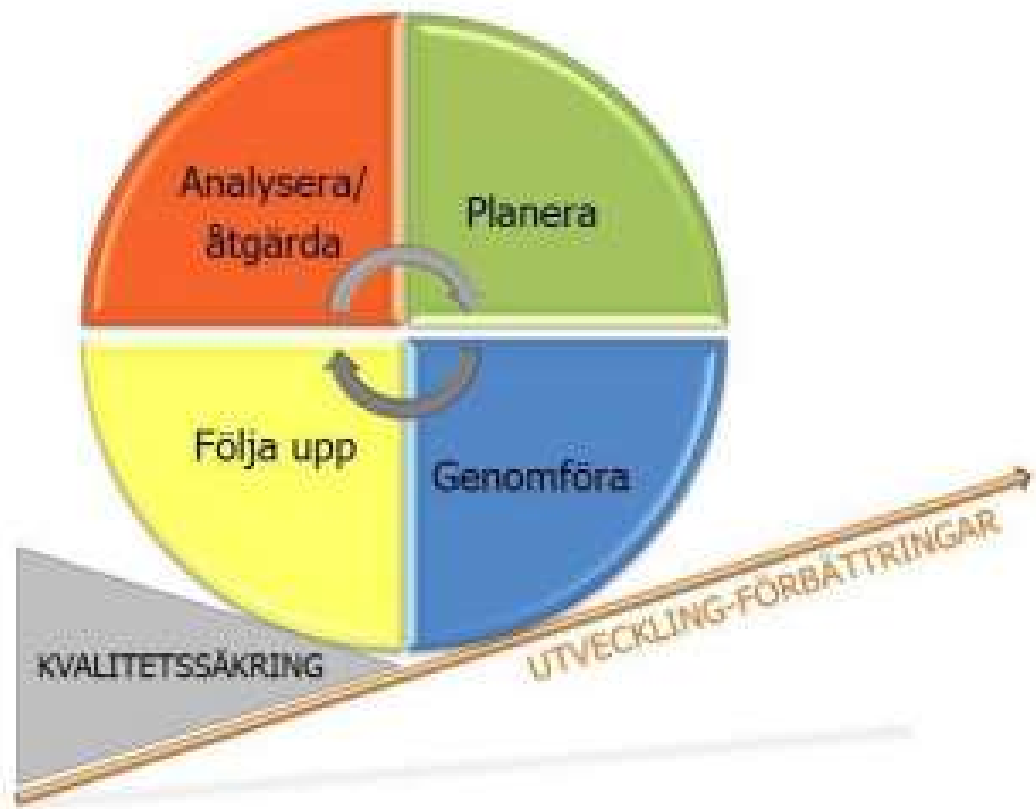
Svår balansgång att hitta relevanta frågor samtidigt som det är svårt att formulera egna frågor och svarsalternativ.

Svårt att få till tiden att fylla i enkäter. Viktigt att integrera uppföljning i verksamhetssystem.

Samtliga ungdomar har varit mycket nöjda med bemötandet från öppenvården.

De ungas egen uppfattning om resultat skiljer sig en del från handläggarnas.

Viktigt att kommunicera resultat av SU – ger ringar på vattnet.





Tack för att ni lyssnat!