

Trygg och säker vård i Östergötland

Arbetet inom HVB-nätverket



<http://vimeo.com/13359416> Film: Samhället är en dålig förälder

Lagstiftning, socialtjänstlagen Kvalitetsparagrafen (3 kap 3§, SoL)

”Insatser inom socialtjänsten skall vara av god kvalitet. För utförande av uppgifter inom socialtjänsten skall det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten skall systematiskt och fortlöpande utvecklas och stärkas.”

I förarbetet till lagstiftningen konstateras

”Kvalitet är ett svårfångat begrepp och vad som är god kvalitet låter sig inte fastställas på ett entydigt och objektivt sätt”.

Istället relateras kvalitet till olika faktorer som rättsäkerhet, tillgänglighet, den enskildes medinflytande och professionella aspekter som förhållningssätt och arbetsmetoder.

(Ur Modell för risk- och händelseanalys, SKL 2011)

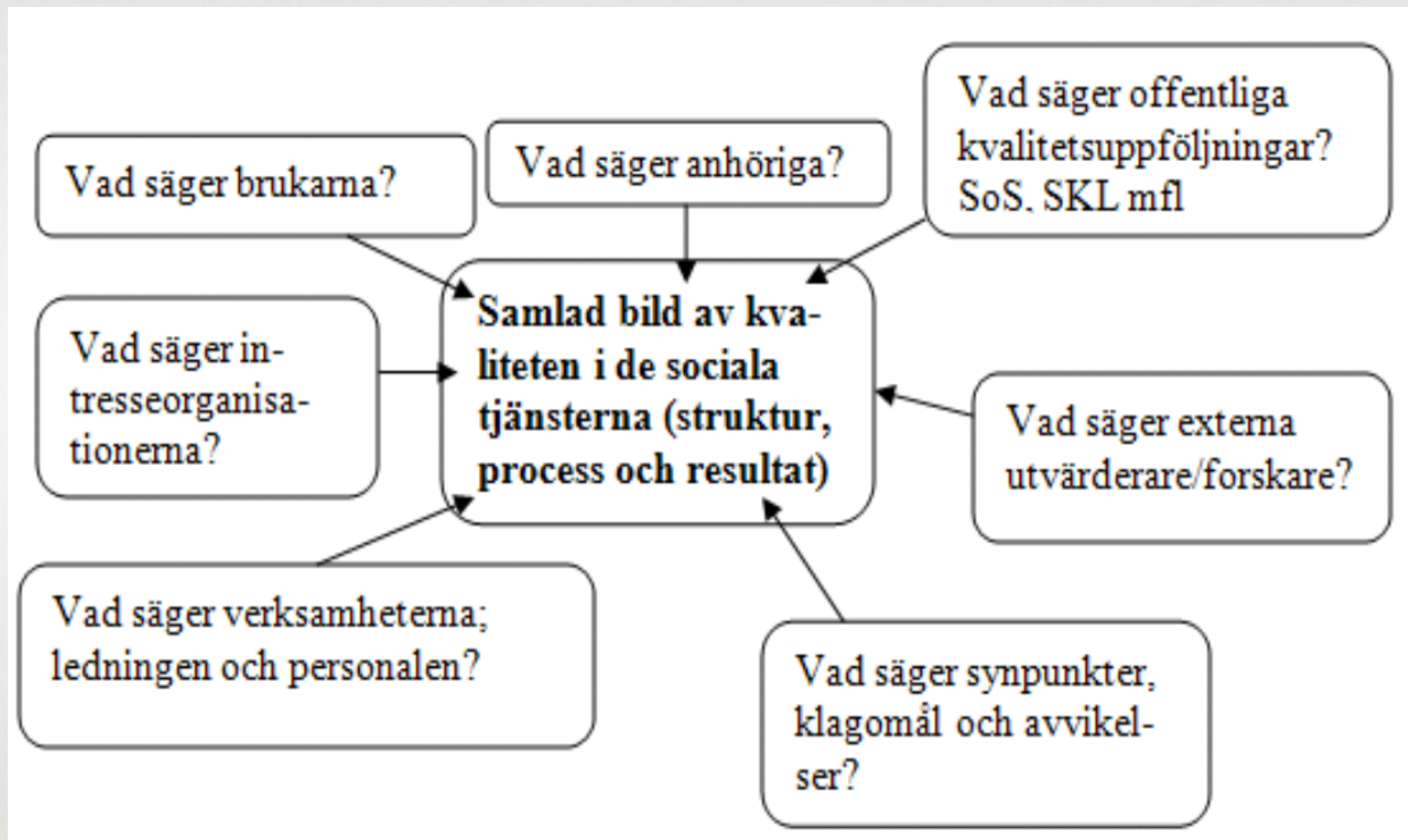


Några frågor man bör ställa sig vid uppföljning

1. Varför? Vad är syftet?
2. För vem sker uppföljningen?
3. Vad ska följas upp?
4. Hur ska uppföljningen ske? Vem gör uppföljningen?
5. Hur ska resultatet användas?



Kunskapskällor



Vad är god kvalitet? Hur mäter vi kvalitet?

- Strukturkvalitet – förutsättningar för verksamheten,
- Processkvalitet - vad som faktiskt görs och hur det görs
- Resultatkvalitet - resultat och effekter – gör insatsen någon skillnad

Institutionen – The black box

Om man inte befinner sig i den svarta lådan är det svårt att veta vad som sker där.

Ungdom, föräldrar och socialsekreterare får i UBU (Uppföljningssystem Barn och Unga) intervjun ge sin bild av vården.



Uppföljning består av flera delar som kompletterar varandra

- Individuppföljning
- Avtalsuppföljning
- Dialoguppföljning
- Användaruppföljning



Avtalsuppföljning - ramavtal

- Uppföljning av verksamheten utifrån avtalskrav
- Beläggning, sammanbrott, förändringar i verksamheten, målgrupp osv.
- Insamling av verksamhetens egen uppföljning /utvärdering – verksamhetsberättelser
- Brukarenkät – gemensam analys av resultat

Dialoguppföljning

Dialog med utförarna - VÅRDGIVARTRÄFFAR

- Samarbete kring förbättringsområden
- Samverkan kring utvecklingsområden

Besök i verksamheten

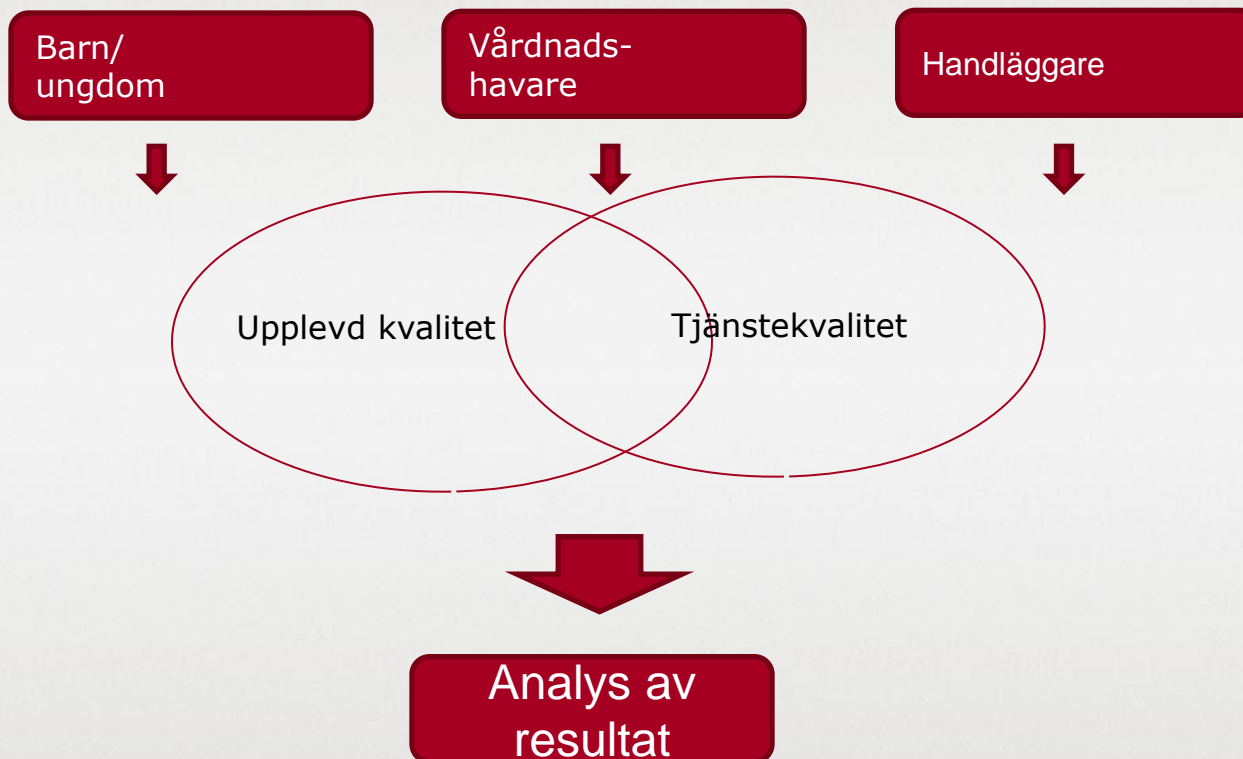
Resurskrävande uppföljningsform - ovanlig form

HVB-nätveket har även prövat att tillsammans jobba med fördjupade verksamhetsbesök.



Användaruppföljning – UBU

(Uppföljningssystem Barn och Unga)



UBU – tre intervjuguider

Genomförs vid avslutad placering

- 47 frågor till handläggare, om bakgrundsvariabler och upplevelsen av hur uppdrag fullgjorts
- 24 frågor till barnet/ungdomen – upplevelsen av om man fått det stöd och hjälp man varit i behov av
- 20 frågor till föräldern – föräldern bilda av hur placeringen fungerat



Fokus för uppföljningen

Hur har barnet/ungdomen upplevt sin placering?

- Har de varit trygga?
- Har de fått stöd i skolarbetet?
- Har de fått stöd?
- Har de blivit omhändertagna?

Uppföljning av insatsperioden mer än av effekt

”klimat” viktigare än metoder

Behov av att stärka perspektiv kring skola och hälsa



Forts. Användaruppföljning

- Skapa aggregerad data utifrån användarnas upplevelse av kvalitet
- En nationell databas utan personuppgifter
- Varje kommun köper sitt system men data blir gemensam
- Tillräcklig volym kräver att flera kommuner går samman
- Utgår från UIV i Göteborg som har system inom missbruk med Dioscentic
- Ger kunskap om hur institutionerna fungerar



Nuläge

- Alla nio Södertörnskommunerna deltar, alla 10 stadsdelar i Göteborg stad.
- Östergötland - Norrköping och Linköping projektleder arbetet. Motala, Åtvidaberg och Mjölby kommer delta. Arbete med spridning till fler kommuner i länet.
- Intresse från flera regioner, ex Örebro, Dalarna och Norrbotten.



Leverantör av it system

Leverantör är Dioscentic

<http://vimeo.com/22547340> (film 5 min)

<http://www.youtube.com/watch?v=oApYEFx9Beg&> (film 2 min)



Frågor att jobba vidare med:

- Uppföljning av införandet och erfarenhetsutbyte
- Spridningsaktivitet till övriga delar i länet
- Gemensam samordning av UBU nationellt
- Intresse från andra områden, familjehemsvården?
- Samordning av arbetet inom området Trygg och säker vård.
Spridningsaktiviteter av nationellt material, föreskrifter, allmänna råd, handböcker och utbildningsmaterial
- HUR FÅ TILL EN LÄRANDE PROCESS



Uppföljning av UBU

Syfte:

- Belysa om UBU är ett användbart system för att följa upp HVB-vården av unga
- Belysa hur UBU tagits emot och tillämpas av socialsekreterare
- Belysa hur UBU uppfattas av ungdomarna, vårdnadshavarna och vårdgivarna



Frågeställningar:

- Vilka är implementeringens förutsättningar?
- Vilka förväntningar finns på UBU, från socialsekreterare och vårdgivare. Bedömer man att UBU kan bidra till en tryggare och säkrare vård, ökad kvalitet?
- Hur fungerar användningen av UBU utifrån socialsekreterarnas perspektiv?
- I vilken omfattning tillämpas systemet, vad är eventuella orsaker till att det inte använts?
- Hur uppfattas intervjun i UBU av brukarna (barn och föräldrar)



Reflektioner från socialsekreterare

- Fungerar bra - jättelätt att lägga in, det går fort.
- Det känns bra att ställa alla frågor och de har tagits emot positivt av ungdomar och föräldrar.
- Det har blivit bra samtal. Bra att intervjun innehåller vardagsnära frågor, ex om maten var god.
- Genomförandet på lite olika sätt, ex under bilresa, möten, tfn samtal, via post.
- Känns bra att man verkligen frågar ungdomar och föräldrar om hur de upplevt placeringen.
- Ger socialsekreterarna möjlighet till ytterligare en reflektion där de får både barnets och föräldrarnas bild av placeringen.
- Bortfall – ex vid konflikt med handläggare (ville inte hjälpa socsek göra hennes jobb) och vid stort missnöje med placering .

Några reflektioner - teoretiska perspektiv

Lärandets paradox

I kommuner behövs både en styrning uppifrån och ner samt goda förutsättningar för verksamheterna att driva utvecklingen framåt. Det behövs både styrning/stöd i form av krav, riktlinjer och kontroll samt ett utvecklingsinriktat stöd och förhållningsätt

Pendling mellan rutin och reflektion

Rutiner är resultat av lärande men också hinder för nytänkande



Teoretiskt perspektiv forts.

Resultatparadoxen

I uppföljningsarbete är det viktigt att vara observant på att uppföljningen bidrar till sitt syfte, att förbättra verksamheten.

Om man fokuserar på något visst område i uppföljningen kan det bidra till att verksamheten fokuserar alltför mycket på detta.

Det som mäts blir gjort – men risken finns att det som mäts är allt som blir gjort!



Teoretisk perspektiv forts.

Serviceparadoxen - Hur kan vi förstå nöjdhet

Förväntningarna på de sociala tjänsterna avgör till viss del hur nöjda vi är. Vi kan t ex vara väldigt nöjda med en halvdålig tjänst utifrån att våra förväntningar varit låga. Vi kan också vara relativt missnöjda med en tjänst som håller bra kvalitet, utifrån att vi hade väldigt höga förväntningar. Därmed kan man inte säkert säga att nöjdhet och kvalitet hänger ihop.



Tack för uppmärksamheten!

ann.henriksson@linkoping.se

