

The graphic features three overlapping, organic shapes on the left side of the page. The top shape is a light teal color, the middle one is a muted green, and the bottom one is a vibrant orange. These shapes overlap each other and the main teal background area on the right.

Kvalitetsberättelse 2020

Social- och omsorgsnämnden

Äldrenämnden

Diarienummer: ÄN 2021-61 SON 2021-168
Datum: 2021-03-03
Handläggare: Beatrice Karlsson
Organisation: Social-och omsorgsförvaltningen

Innehållsförteckning

Syfte och bakgrund	4
Kvalitetsuppföljningsplaner 2020	5
Coronapandemin	5
Systematiskt uppföljningsarbete som stöd i krisledningen	5
Systematisk omvärldsbevakning och analys	6
Pandemins inverkan på kvaliteten för brukarna	6
Förbättrade förutsättningar för kvalitetsarbete	8
Personalkompetens	9
Konsekvenser av brister i personalkompetens	9
Kompetens kring demenssjukdomar	10
Kompetens som grund för kommunikation	10
Stöd för att utveckla personalkompetens.....	11
Effekter av insatser	12
Erfarenheter från systematisk uppföljning	13
Fortsatt utvecklingsarbete.....	15
Sammanfattning och avslutning	15

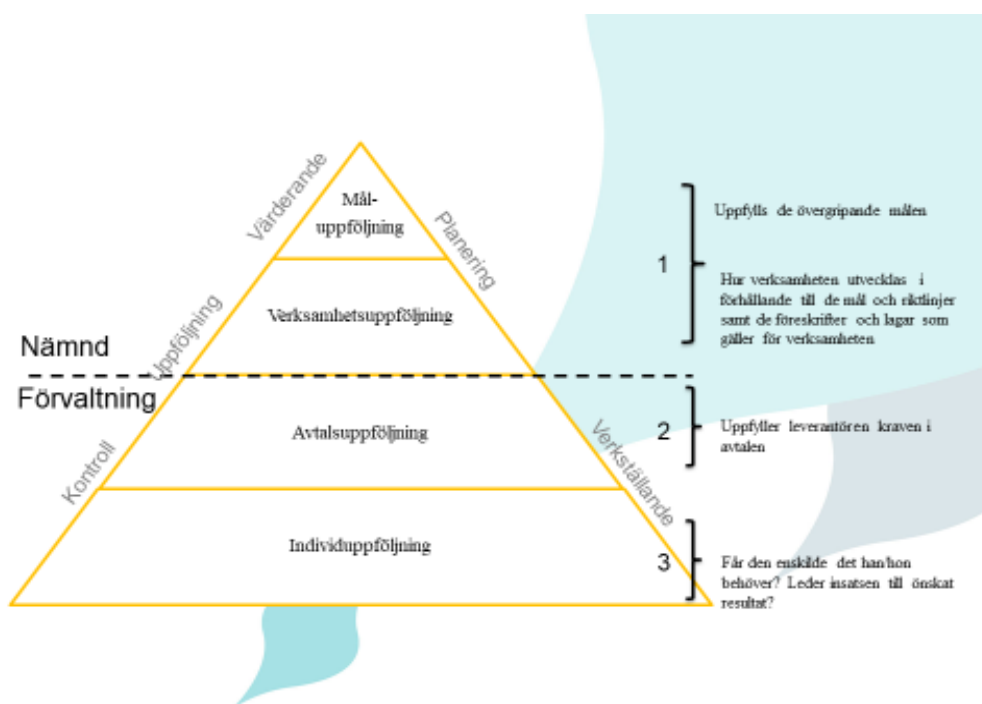
Syfte och bakgrund

Social- och omsorgsnämnden fastställde två teman som fokus för 2020 års uppföljningsarbete – personalkompetens och effekter av insatser. Syftet med denna kvalitetsberättelse är att analysera 2020 års uppföljningsarbete utifrån dessa teman och använda kunskapen som grund för fortsatta strategiska beslut.

Social- och omsorgsförvaltningen arbetar med uppföljning utifrån ett brett perspektiv i syfte att säkra kvaliteten ur ett brukarperspektiv. Detta görs genom att granska hur utförarna genomför sina uppdrag men även hur kraven har utformats, effekter av insatser, och hur brukarna upplever de tjänster som tillhandahålls av Linköpings kommun.

Arbetet med att säkra kvaliteten för brukarna genomförs av olika funktioner inom Social- och omsorgsförvaltningen. Att samla förvaltningens erfarenheter av detta möjliggör att övergripande trender inom förvaltningens ansvarsområden kan synliggöras och även sättas i relation till trender i omvärlden.

Strukturen för arbetet åskådliggörs i nedanstående figur:



Utifrån de olika formerna för uppföljning, ansvarar Social- och omsorgsförvaltningen för att

- Analysera och dra slutsatser utifrån förvaltningens samlade bild av genomförda uppföljningar

- Återföra kunskap och erfarenheter, såväl internt som externt, för att bidra till kvalitetsförbättringar
- Beskriva kvalitén i nämndernas verksamheter utifrån förvaltningens samlade bild

Kvalitetsuppföljningsplaner 2020

Som grund för 2020 års kvalitetsuppföljningsplan genomfördes en omvärldsanalys samt analys av förvaltningens erfarenheter från föregående år. Analyserna, samt förvaltningens mål resulterade i två fokusområden; personalkompetens och effekter av insatser.

2020 var ett omvälvande år i och med coronapandemin. Pandemin har i högsta grad påverkat Social- och omsorgsförvaltningens arbete. Många delar av förvaltningens arbete har prioriterats om utifrån de nya förutsättningarna, likaså uppföljningsarbetet. Krisledningen införde tidigt ett systematiskt uppföljningsarbete vilket förvaltningen och i slutändan våra brukare haft stor nytta av. Vi inleder därför årets kvalitetsberättelse med ett avsnitt om coronapandemin, vilket vi också kommer knyta an till senare då det finns tydliga beröringspunkter med årets fokusområden.

Coronapandemin

Coronapandemin har präglat Social- och omsorgsförvaltningens arbete 2020. Delar av förvaltningens ordinarie uppföljningsarbete har prioriterats ner under året, men annan uppföljning och kvalitetsarbete har tagit plats. Under de extraordinära förutsättningar som rått har krisledningen fattat ett antal beslut som påverkat lagstadgad verksamhet i syfte att säkerställa ”en fungerande och säker verksamhet med trygga medarbetare som kan möta våra medborgare med behov av stöd och hjälp”.

Systematiskt uppföljningsarbete som stöd i krisledningen

Det stod ganska snart klart för förvaltningen att krisledning under coronapandemin skiljde sig i väsentliga delar från tidigare krisledning, där krisen varat några dagar. För att kunna överblicka situationen inrättades flera system för uppföljning.

En av de tidiga åtgärderna som infördes var en enkät som riktade sig till samtliga verksamheter inom förvaltningens ansvarsområden, detta för att få en bild av hur situationen uppfattades hos utförarna. Enkäten fokuserar på utförarnas bedömning av hur starkt pandemin påverkar dem, samt i vilken utsträckning de upplever påverkan av brist/problem med bemanning, skyddsmaterial, samt oro. Den innehåller också fritextsvar med möjlighet att

ytterligare beskriva påverkan på organisationen och dess orsaker, samt förslag på åtgärder för att lösa/underlätta situationen. (Under senare delen av året fanns även frågor kopplade till vaccineringen.) Enkäten möjliggör att upplevda brister/problem snabbt kan följas upp med den enskilda verksamheten. Under året som gått har förvaltningen även kunnat ställa riktade frågor för att följa upp angelägna områden, exempelvis följsamhet till hygienrutiner och personalens medicinska kompetens. Därtill fungerar enkäten som ett signalsystem för krisledningen. Exempelvis visade de sammanställda svaren under en period att oron för tillgången på skyddsmaterial kvarstod även efter att tillgången var tryggad. Som respons kunde krisledningen då gå ut med ytterligare förtydliganden om att kommunen hade god tillgång på skyddsutrustning. Att oron dämpades kunde sedan läsas ut av följande veckoenkäter.

Samtliga utförare har under coronapandemin ansvar att rapportera till kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterskor (MAS) vid samtliga misstänkta och bekräftade smittade i covid-19. I samband med rapporteringen sker en systematisk uppföljning med verksamheten om de har tillräcklig kunskap om basala hygienrutiner och användandet av skyddsutrustning. Vid behov kan MAS stötta verksamheterna i utbildning och information.

Ytterligare ett verktyg för uppföljning som infördes under året var att krisledningen under våren 2020 fattade beslut om en metod för åtgärdsvärdering inför uppstart och avslut av insatser. Metoden består i en värdering av om insatsen står i proportion till dess effekt, samt om insatsen är relevant och ger effekter på det problem den är tänkt att lösa. Metoden användes för att få fram underlag för om de insatser som beslutats av krisledningen under våren 2020 skulle kvarstå, trappas ner eller avvecklas helt.

Systematisk omvärldsbevakning och analys

Krisledningen etablerade en funktion med ansvar för omvärldsbevakning och långsiktiga prognoser. Denna kontinuerliga omvärldsbevakning, analyserad och relaterad till lokala förhållanden, har medfört att krisledningen kunnat ha en mental förberedelse för nästa steg i pandemin, så långt detta varit möjligt.

Pandemins inverkan på kvaliteten för brukarna

Coronapandemin har satt sina avtryck på många sätt. En uppmärksammat åtgärd har varit besöksförbudet inom äldreomsorgen. Äldreombudsmannen beskriver i sin årsrapport hur besöksförbuden i vissa fall ökat närståendes misstro till verksamheternas förmåga att tillgodose brukarnas behov, i synnerhet de närstående som redan innan pandemin hade ett bristande förtroende för verksamheten. På samma sätt kan vi se att närstående till boende

i funktionshindersomsorgen hört av sig med motsvarande oro när de inte kunnat vara närvarande hos brukarna till följd av uppmaningar om att minimera besök, restriktioner eller på grund av att närstående själva isolerat sig för att undvika smitta. I krisledningens veckoenkät till utförarna var det under pandemins första tid mycket påtagligt att oron hos brukare, närstående och personal var omfattande. Oron skapade initialt mycket merarbete i verksamheterna när sjukfrånvaron var hög, personal var rädd för att gå till sitt arbete, samtidigt som brukare och närstående hade ett stort behov av kontakt för att bland annat ställa frågor. Efterhand har närståendes oro skiftat karaktär och övergått till att handla mer om huruvida brukare fått rätt vård och omsorg utifrån behov.

Behovet av kommunikation mellan verksamhet och närstående har ökat när närstående av olika anledningar inte kunnat besöka brukare på samma sätt som tidigare. Kommunikationen är också troligen svårare att upprätthålla på ett bra sätt för vikarier. Det finns flera aspekter som spelar in – vikarier har inte alltid kännedom om rutinerna för kommunikation, vilka anhöriga har störst behov av kontakt och som vikarie kan du känna en osäkerhet inför att kontakta närstående. Närståendes känsla av trygghet och förtroende kan även svikta om inte van och känd personal hör av sig – i synnerhet som situationen kring pandemin skapat mycket oro i sig.

Periodvis har verksamheter under pandemin haft mycket hög frånvaro i personalen och/eller många brukare som varit sjuka i covid-19. I de drabbade verksamheterna har det då varit fokus på att genomföra det mest basala – mat, läkemedel, hygien och liknande.

De verksamheter som haft ett lågt resultat i brukarundersökningen ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?” beskriver samtliga i sin analys av resultatet att coronapandemin spelat en stor roll för verksamhetens resultat. Särskilt utifrån svårigheten att bibehålla kvaliteten i verksamheten i perioder av hög sjukfrånvaro. Av analyserna framkommer också att flera av dessa verksamheter uppfattat svårigheter i just kommunikation med anhöriga under pandemin. På samma tema beskriver också äldreombudsmannen att verksamheter som tidigare haft en god kommunikation med närstående troligen inte haft så svårt att anpassa detta utifrån nya förutsättningar. Exempelvis genom tätare informationsbrev och tätare kontakt mellan kontaktperson och närstående. Coronakommissionen skriver i sin delrapport ”Äldreomsorgen under pandemin” (SOU 2020:80) att vårdboendena stöttat brukarna i att hålla kontakt med närstående under pandemin, genom telefonsamtal och digitala hjälpmedel. De konstaterar dock att resultatet varierat.

Coronakommissionen (SOU 2020:80) beskriver även hur intensivt informationsflödet var under den första tiden. Beskrivningarna känns igen från intervjuer med utförare under våren 2020 som genomfördes som en del i en uppföljning av krisledningens arbete. Pandemin innebar ett massivt informationsflöde från olika avsändare och den förändrades mycket snabbt. Som chef inom vård och omsorg var det svårt att hinna sätta sig in i all information, att informera vidare och säkerställa tillämpningen. Även för personalen innebar informationsflödet en stor utmaning.

När kommunikation och information brustit beskriver äldreombudsmannen att det också lett till synpunkter och ifrågasättande av möjligheten till säkra besök, promenader, rutiner för in- och utflytt, för att nämna några exempel.

Utöver detta, uppger Coronakommissionen (SOU 2020:80), har Coronapandemin haft stora konsekvenser för den psykiska hälsan. Lokalt har vi sett att utförare påtalar att restriktioner, förbud och oro har medfört att många brukare, både inom äldreomsorg och funktionshinderomsorgen, upplevt sig isolerade och försämrats i sitt psykiska mående.

Under året har en viss förändring av ledarskap skett då fler chefer leder personal och verksamheter på distans. I en tid då det varit fler vikarier och mer oerfaren personal i tjänst samtidigt med oro för pågående pandemi kan det ses än viktigare med ett nära ledarskap för att kunna uppmärksamma eventuella brister och vid behov ge stöd till personal. Ledarskap på distans med god struktur och kommunikation kan under perioder fungera väl, dock har det under pandemin inkommit synpunkter och klagomål från närstående där ledarskapet upplevts brista, även i avtalsuppföljningar har detta identifierats.

Förbättrade förutsättningar för kvalitetsarbete

Coronapandemin har förändrat våra arbetssätt – digitala möten har blivit vardag och kunskapen om basal hygien har nog aldrig varit så god. Enheten för digitalisering har identifierat flera förändringar som tillkommit under pandemin i syfte att hantera de nya förutsättningarna. Exempel på detta är att så gott som samtliga vårdplaneringar sker digitalt, även andra möten sker så långt det går digitalt. Nationellt har det tagits fram digitala utbildningar i basal hygien och hantering av skyddsutrustning som finns tillgängligt gratis och enkelt kan användas som en del i introduktionen av ny personal. Användningen av surfplattor hade startat upp redan innan pandemin vilket beskrivs i verksamhetsberättelserna för flera verksamhetsområden. Där används surfplattorna exempelvis som kommunikationshjälpmedel, som stöd för brukare i vardagliga sysslor, för att hjälpa brukare planera sin dag och naturligtvis även som underhållning. Under pandemin har den sociala aspekten

av surfplattorna lyfts fram. Coronakommissionen (SOU 2020:80, sid 217) skriver exempelvis att videosamtal oftast har ”fungerat bra även för personer med demenssjukdom”. Krisledningen beslutade under 2020 om utlåning av surfplattor till brukare i hemtjänst just i syfte att förebygga social isolering och utanförskap.

En annan insats som infördes som en följd av pandemin 2020 var trygghetskameror i hemtjänsten. Trygghetskamerorna ersatte tillsynsbesök nattetid och åtgärden infördes för att minska smittspridning och för att kunna omfördela personalresurser till mer kvalitativa omvårdnadsinsatser.

Digitaliseringsenheten ser att alla dessa olika förändringar också ökat den digitala mognaden i våra verksamheter vilket skapar bättre förutsättningar för framtida utveckling.

Personalkompetens

I 2019 års kvalitetsberättelse lyftes personalens kompetens utifrån att det är ett faktum på nationell nivå att konkurrensen om kompetensen hårdnar (Vägval för framtiden 3, SKR 2018). Genom en riktad enkät kunde vi se att rekryteringsläget skiljde sig kraftigt mellan olika verksamheter och att det var svårast att rekrytera vikarier inom Hälso- och sjukvård. Tillsvidareanställd personal inom socialpsykiatri var det som uppfattades lättast att rekrytera. Uppföljningen varierade också mellan verksamheter inom samma verksamhetsområde.

2019 lyfte förvaltningen för båda nämnder att det finns ett allt större behov av medicinsk kompetens i verksamheterna. Även kompetens kring kommunikation med personer med demenssjukdom, samt hur ledarskapet påverkas av bristen på utbildad och erfaren personal uppmärksammades utifrån området. Allt detta har funnits med även under 2020 då fördjupningar och nya aspekter av området tagits an.

Konsekvenser av brister i personalkompetens

Brister i personalens kompetens kan leda till allt från enkla missförstånd till allvarliga missförhållanden. I avtalsuppföljningar, verksamhetsberättelser och i synpunktsärenden under 2020 beskrivs svårigheter att rekrytera personal. Detta gäller såväl utbildad som utbildad personal. Viss skillnad ses, precis som föregående år, i verksamhetsberättelserna för individ- och familjeomsorg och socialpsykiatri där rekryteringsläget är mer diversifierat och vissa verksamheter inte alls upplever svårigheter.

Inom äldreomsorgen noteras i avtalsuppföljningar och synpunktsärenden också att det är en hög personalomsättning, vilket i kombination med svårigheten att rekrytera ger en ökad mängd vikarier hos utförarna.

Coronakommissionen har i sin utredning (SOU 2020:80) visat hur pandemin blottlagt de brister som finns, samt beskriver hur det bidragit till att smittspridningen kunnat bli så stor inom äldreomsorgen.

I 2020 års avtalsuppföljningar framkommer att brister i kompetens leder till otrygghet bland såväl brukare som personal. Att känna sig trygg i sitt boende är en central del i välmåendet för brukarna. Men bristande kompetens kan också medföra direkta risker för brukarna. Brister i kommunikation kring medicinering, dokumentation av en händelse av betydelse, eller om personal inte har tillräcklig kompetens för att veta vad som är en förändring hos brukarna som är viktig att notera, kan leda till allvarliga brister i utförandet. Brister i kompetens är en mycket vanlig orsak till avvikelser som uppkommer. Ett exempel finns i en rapport enligt lex Sarah där det i orsakerna till händelsen identifierades brister i förflyttningsteknik, avvikelserapportering, dokumentation och informationsöverföring.

Kompetens kring demenssjukdomar

Under 2020 har vi utgått från den analys som gjordes 2019 kring kompetens i demenssjukdomar. 2019 såg vi att det finns behov av ökad kompetens för dagverksamheten i äldreomsorgen gällande demenssjukdomar och under 2020 genomfördes en enkätundersökning på särskilda boenden inom funktionshindersonsorgen i syfte att kartlägga hur problembilden ser ut där. Resultatet av undersökningen beskriver att demenssjukdomar ökar hos målgruppen, liksom i övriga samhället, i takt med att vi lever längre. De svarande verksamheterna beskriver behov av ytterligare kompetens i de egna verksamheterna, behov av ökade resurser, samt behov av kunskap hos de professioner som ska ge stöd till verksamheten, exempelvis vårdcentralerna. Tydligare arbetssätt önskas samt en bättre samverkan med daglig verksamhet.

Kompetens som grund för kommunikation

Ett annat område som uppmärksammades 2019 rör personalens kompetens i kommunikation. Kommunikation är ett brett begrepp och innefattar personalens kompetens i svenska språket, kompetens i brukares modersmål, samt kompetens utifrån brukarnas kognitiva förutsättningar. Personalens kompetens styr hur brukarna upplever sig bemötta, men styr också vilka möjligheter brukarna har att få sina behov tillgodosedda. Brister i kommunikation framkommer i brukarundersökningen för särskilt boende inom funktionshindersonsorgen där en tredjedel av brukarna upplever svårigheter att

både förstå och göra sig förstådd i mötet med personalen. Även i synpunkter på verksamheter inom funktionshindersonsorgen och socialpsykiatri framkommer brister i kommunikation. En vanligt förekommande synpunkt inom äldreomsorgen rör personalens kompetens i svenska språket, något som återkommer i avtalsuppföljningar och avvikelser där vi ser att kompetensen i svenska språket i vissa fall lett till insatser som utförts på felaktigt sätt, eller att insatser uteblir. Coronakommissionen (SOU 2020:80) identifierar även de ett behov av att säkerställa språkkompetensen hos omsorgspersonal. Efter att Linköpings kommun sagt upp några hemtjänstutförare under slutet av 2019 har det även kommit in synpunkter på att andra utförare inte kan tillgodose kompetens i brukarnas modersmål på samma sätt som de uppsagda utförarna gjort.

Givet den svårighet att rekrytera som finns i flera av social- och omsorgsförvaltningens verksamhetsområden finns av naturliga skäl också en kompetensbrist gällande omvårdnadsarbete. Såväl formell utbildning som erfarenhet saknas i många fall vilket skapar utmaningar för verksamheter att introducera ny personal.

Stöd för att utveckla personalkompetens

Avtalsuppföljningar, undersökningen om demenskompetens på boenden i funktionshindersonsorgen, och även tidigare års uppföljningsarbete visar att efterfrågan på stöd till utförarna i kompetensutveckling är stor. Något som i tidigare års kvalitetsberättelser lyfts som ett positivt exempel i detta sammanhang är EVIKOMP som utvecklar metoder för ett långsiktigt arbetsplatslärande i syfte att möta nuvarande och framtida behov av kompetens inom kommunala vård- och omsorgsverksamheter. Utbildningen sker både på arbetsplatsen och via en webbplattform. Exempel på teman som finns i EVIKOMP är bemötande, omvårdnadsarbete, olika aspekter av demenssjukdom och typer av funktionsnedsättning. Delvis ska utbildningen också kunna valideras mot vård- och omsorgsprogrammet. Under 2021 fortsätter utvecklingen av Evikomp, t ex med ett utökat innehåll i lärplattformen, en utökad satsning på ledarstöd och innovation, samt ett fördjupat samarbete med Region Östergötland med fokus på nära vård (vårdcentraler).

I avtalsuppföljningar ställs vanligtvis frågor om personalens introduktion och under 2020 är det flera verksamheter som uppgett att introduktionen förlängts utifrån individuella behov. Sannolikt även det en effekt av att det finns en hög andel utbildad och oerfaren personal i verksamheterna.

I avtalsuppföljningarna framkommer vidare att införandet av IBIC implementerats eller planeras. IBIC/BBIC som metoder syftar till att stärka individens delaktighet, underlätta samarbetet mellan berörda parter, få en mer rättssäker och likvärdig handläggning och utförande, tydliggöra behovet av stöd, underlätta uppföljning av behov och mål (Effekten av IBIC 2021:2, Vård- och omsorgsanalys). Utifrån de förväntade effekterna torde IBIC underlätta för utbildad/oerfaren personal. Myndigheten för vård- och omsorgsanalys har utvärderat effekterna av IBIC och konstaterar att effekterna hittills endast förekommer i begränsad utsträckning. Myndigheten rekommenderar i och med detta ett antal åtgärder, bland annat ytterligare stöd till kommunerna, men också att kommunerna reflekterar och drar lärdomar av sitt arbete med IBIC. Resultatet av utvärderingen indikerar att den implementering som pågår i Linköpings kommun sannolikt behöver fullföljas och följas upp med ytterligare utvecklingsarbete för att nå full effekt.

Som nämnts tidigare i denna rapport har coronapandemin inneburit att nytt stöd tagits fram nationellt för att kompetensutveckla personal. Utbildningar i basal hygien och användandet av skyddsutrustning har blivit tillgängliga för alla och innebär en lättnad för de utförare som inte redan hade digitala utbildningar. Utbildningarna är uppdaterade och genom att de är digitala kan ny personal alltid gå utbildningen under sin introduktion.

Pandemin har varit en katalysator för digitala utbildningar och Social- och omsorgsförvaltningens digitaliseringsenhet beskriver en ökad digital mognad. Verksamhetsberättelser från funktionshindersomsorgen, samt individ- och familjeomsorgen uppger att man använder digitala verktyg i allt större utsträckning för att få stöd i det dagliga arbetet med brukarna. Sammantaget har vi utvecklat nya möjligheter för kommunikation och kompetensutveckling och genom en ökad digital mognad har vi också bättre förutsättningar att framöver kunna ta tillvara de möjligheter som ges för digitala lösningar.

Effekter av insatser

Systematisk uppföljning av insatser uppfattas ibland som en administrativt tung arbetsuppgift, men rätt använt är det en rik källa för beslutsunderlag. Det är för socialtjänsten av värde att kunna mäta effekter av insatser för att säkerställa att dessa faktiskt ger önskad effekt. För att en uppföljning ska vara användbar behöver beställningen vara tydlig med vilka resultat som värdesätts. En insats kan exempelvis utvärderas utifrån processen kring rättssäkerhet, effektmätning, brukarnöjdhet eller kostnad.

I viss mån är uppföljning kravställt i lagstiftningen. SOSFS 2011:9 om ledningssystem anger att verksamheter inom social- och omsorgsförvaltningens

ansvarsområde ska ha ett systematiskt kvalitetsarbete, i vilket uppföljning är en naturlig del. Social- och omsorgsförvaltningen arbetar som beskrivs inledningsvis i denna kvalitetsberättelse med uppföljning på flera plan. Grundläggande är att vi kontinuerligt följer upp brukarnas insatser på individnivå. Att i högre grad systematisera dessa uppföljningar ger nytta och användning på flera olika nivåer. Inte minst för att ge goda underlag till ledning och nämnder för beslut om resurser och insatser. Generellt sett har socialtjänsten ingen lång tradition av systematisk uppföljning att falla tillbaka på vilket medför att vi måste prioritera och fokusera våra resurser och successivt bygga upp vår kunskap. Vi kan också skilja löpande uppföljning av individer eller avtal från uppföljning av en metod, ett förändrat arbetssätt, eller exempelvis resultat av ett nytt hjälpmedel

Erfarenheter från systematisk uppföljning

Under det gångna året har ett pilotprojekt genomförts med systematisk uppföljning av insatsen boendestöd för personer med socialt stödkontrakt (hyreskontrakt). Den systematiska uppföljningen integrerades i handläggningen och gjordes när insatsen ändå skulle följas upp, samt dokumenterades i en digital enkät. Det förväntade resultatet av insatsen var ökade förutsättningar för den enskilde att få och behålla ett eget hyreskontrakt.

Insatsen upplevdes som ett bra eller mycket bra stöd av de flesta. Merparten beskrev en positiv förändring av egna rutiner att få in nödvändiga inkomster för att kunna betala hyran. Hälften av de svarande upplevde det lättare att planera sin egen ekonomi. De som skrev egna kommentarer beskrev också att de uppskattade bemötande och stödet inom andra livsområden som relationsrelaterade frågor. Ett intressant resultat var att brukarnöjdhet och positiv förändring inte verkade ha något samband. Personer som inte var nöjda med insatsen kunde uppge en hög grad av positiv förändring, och personer som var mycket nöjda kunde uppge att de inte upplevde någon förändring.

Syftet med pilotprojektet var främst att testa en metod för att systematisera och sammanställa resultat av uppföljning. Både handläggare och klienter upplevde att uppföljningen kändes relevant och inte innebar merarbete. Det fungerade väl att komplettera det ordinarie verksamhetssystemet med ett digitalt verktyg för att sammanställa information. En lärdom av projektet var att den systematik som behövs i uppföljningen också behövs i behovsbeskrivningen. Det blev tydligt att den önskade effekten måste vara nogsamt dokumenterad för att kunna värdera informationen om insatsens effekt. Exemplet åskådliggör det som framgår i inledningen till detta avsnitt – en utvärderings användbarhet är beroende av att vi vet vad den ska värderas/bedömas mot.

Ovanstående exempel visar vikten av att faktiskt starta och våga prova en systematisk uppföljning. Erfarenheterna ger också bred information om såväl den enskilda insatsen som information om hur vi rent praktiskt kan arbeta med uppföljning.

Under 2020 har Social- och omsorgsförvaltningen initierat ett projekt tillsammans med forskare på Linköpings universitet som syftar till att bättre kunna mäta effekter av insatser inom socialtjänsten. Projektet omfattar insatser till barn och unga där brukarnas bakgrundsfaktorer kartläggs och kopplas ihop med erhållna insatser i syfte att se vilka effekter som ger resultat på brukarens situation. Projektet beräknas pågå under två år.

Ett exempel som tidigare nämnts är uppföljningen av trygghetskamerorna i hemtjänsten. Syftet var att minska smittspridning och ge möjlighet att omfördela personal. Uppföljningen visar i korthet att 63 % av brukarna känner sig tryggare samt att vissa verksamheter erfar att insatsen innebär en tidsbesparing. Utifrån uppföljningen bedöms att den digitala tillsynen täcker upp brukarens behov av tillsyn i de allra flesta fallen. Resultatet av uppföljningen ger en grund för ytterligare beslutsfattande.

Den åtgärdsvärdering som tidigare beskrivits som en metod i krisledningens arbete (under rubriken ”Coronapandemin”) är en enkel form av uppföljning. Utifrån rådande förutsättningar där det inte finns tid att genomföra en mer vetenskapligt grundad utvärdering, ger denna enkla modell ändå en underbyggnad för fortsatta beslut.

Ett verktyg för systematisk uppföljning som används i allt större utsträckning bland utförare inom individ- och familjeomsorg, är Feedback informed treatment (FIT) vilket också beskrivits i 2019 års kvalitetsberättelse. Modellen innebär är att brukaren fortlöpande lämnar sina synpunkter på insatsen vilket gör brukaren engagerad och delaktig i sin förändringsprocess.

På nationell nivå arbetar man med stöd till socialtjänst i systematisk uppföljning. Socialstyrelsen lanserar under mars 2021 ett verktyg för systematisk uppföljning. Att få nationella redskap ger ytterligare en dimension till systematisk uppföljning då det ger tillgång till uppgifter från flera kommuner. Två exempel på satsningar på nationell nivå där Linköping deltar aktivt är ”Systematisk uppföljning av våldsutsatta” i SKRs regi och den nationella undersökningen om ”Familjehemsplacerade barns upplevelse av socialtjänsten” med socialstyrelsen.

Socialstyrelsen har på uppdrag av regeringen tagit fram en undersökningsmodell för att underlätta för familjehemsplacerade barn att själva beskriva sina erfarenheter av pågående placering. Detta är en förutsättning för att socialtjänsten ska kunna verka i enlighet med barnkonventionens 12 artikel, barns rätt att uttrycka sin mening och höras i frågor som rör dem. Linköping har deltagit i studien och resultatet kommer att redovisas under våren 2021. Framöver kommer familjehemsplacerade barn vara en särskild målgrupp i den nationella brukarundersökningen.

SKR påbörjade 2019 en pilotverksamhet med systematisk uppföljning av våldsutsatta kvinnor baserat på socialstyrelsens redskap för systematisk uppföljning. Linköping var en av ett 40-tal kommuner i landet som valde att delta i piloten. I projektet registreras nya ärenden enligt överenskomna variabler. Efter ett år hade Linköping ca 250 registrerade ärenden. Piloten har gett information om målgruppen, som t ex ålder och bakgrund, förekomst av hedersrelaterat våld, och information om insatser och hur nöjd klienten varit med insatsen. SKR kommer att sammanställa sin slutrapport under våren 2021. Uppgifterna kan användas till målgruppsanpassad verksamhetsutveckling. Systematisk uppföljning med denna metod kommer att fortsätta under 2021.

Fortsatt utvecklingsarbete

Hur omfattande en uppföljning ska göras måste ställas i relation till hur uppföljningen ska användas. Det projekt om effekt av insatser till barn och unga som inletts tillsammans med forskare på Linköpings är ett långsiktigt arbete inom ett komplext område. Den åtgärdsvärdering som använts av krisledningen har mer karaktären av en temperaturmätning med snabb information då det är nödvändigt. Uppföljning ska inte ske rutinmässigt utan vara ett medvetet val. En uppföljning som ska användas i syfte för att presentera ny kunskap eller ge legitimitet åt en ny arbetsmetod som tagits fram med tanken att implementeras i ordinarie verksamhet har möjlighet vara mer omfattande än en uppföljning av en insats som är temporär. Social- och omsorgsförvaltningen arbetar i hela spannet och driver såväl egna projekt, som deltar i nationella projekt för att hitta nya former för uppföljning. Genom att vara aktiva på det här sättet skapar förvaltningen erfarenhet och kunskap som behöver spridas ytterligare inom organisationen för att gemensamt vidareutveckla våra metoder.

Sammanfattning och avslutning

2020 har präglats av coronapandemin och Social- och omsorgsförvaltningens uppföljningsarbete likaså.

Pandemin har inneburit direkta konsekvenser för kvaliteten i våra verksamheter. Under perioder har verksamheterna varit tvungna att fokusera arbetet på det mest basala såsom mat, läkemedel och hygien. Oro har påverkat såväl personal som brukare och kommunikation har varit en nyckelfaktor. Att lindra närståendes oro verkar ha lyckats bäst i de verksamheter där relationen till närstående var god redan innan pandemin.

Pandemin har också medfört förändrade arbetssätt så som digitala utbildningar och tillsyn via trygghetskameror. Arbetssätt som ökat förvaltningens digitala mognad och förbättrat förutsättningarna för ytterligare utvecklingsarbete med digitala komponenter.

Svårigheten att rekrytera personal till vård och omsorg är känd sedan tidigare och coronapandemin har tydliggjort detta ytterligare. De kompetensbrister som särskilt analyserats under 2020 är kompetens kring kommunikation utifrån variationer i kognitiv förmåga, samt kompetens i svenska språket och brukares modersmål. En god kommunikation är basen för brukares delaktighet, känsla av trygghet och även en säker vård och omsorg. Även kompetensen kring demenssjukdom i bostäder för funktionshindrade lyfts fram under 2020. Kopplar vi tillbaka till uppföljningsarbetet 2019 konstateras att det finns behov av kompetensutveckling inom såväl äldre- som funktionshindradsomsorg.

Pandemin har medfört att förvaltningen utvecklat nya metoder för systematisk uppföljning vilken haft direkt nytta för det fortlöpande arbetet i krisledningen. Pandemin har varit en katalysator att prova nya arbetssätt och där utfallet av uppföljningen också kommit till omedelbar användning.

Det saknas kunskaper om effekter av insatser inom socialtjänstens fält, men Social- och omsorgsförvaltningen arbetar strategiskt för att bygga upp kompetens kring metoder för uppföljning och erfarenheter av uppföljning. Sedan november 2020 har förvaltningen en brukarorienterad organisation utformad i syfte att stärka kedjan från ansökan till utförande av en insats. I kombination med den ökade digitala mognaden har Social- och omsorgsförvaltningen bättre förutsättningar för att möta framtidens behov av socialtjänst med kvalitetssäkrade verksamheter.