



UPPFÖLJNING I NORDVÄST

Arbetsrapport 2013

Anders Arnsvik

Martin Åberg

Innehållsförteckning

1. Inledning	2
Bakgrund	
Syfte	
Centrala begrepp	
Disposition	
2. Teoretisk utgångspunkt	5
3. Modeller för uppföljning	6
LOKE	
UIV	
UBU	
ASI	
ORS/SRS	
CAN	
Viktiga lärdomar från dessa modeller	
4. Uppföljning i Nordväst	10
Vad är lokal uppföljning och lokal kunskap?	
Strategin för lokal uppföljning	
Samordning av kommungemensamma aktiviteter	
Beskrivning av arbetsmodellen	
Lokala exempel på uppföljning	
Oförutsedda effekter	
”Vi borde ha en padda?”	
Rapportering/dokumentation	
Summering	
5. Tankar om framtiden	17
Referenser	19

1. Inledning

Bakgrund

I oktober 1999 blev en debattartikel startpunkten för en förändrad inriktning på det sociala arbetet. Dåvarande generaldirektören för Socialstyrelsen, Kerstin Wigzell och överdirektör Lars Pettersson framhöll på DN:s debattsida att arbetet inom socialtjänstens Individ- och familjeomsorg (IFO) inte vilar på solid kunskapsgrund. Bland annat hävdades att varannan socialchef inte vet om socialtjänsten gör nytta. En viktig slutsats i artikeln var att socialtjänstens personal behövde tillföras ny kunskap. Framförallt betonades att framtida hjälpinsatser skulle baseras på bästa möjliga kunskap. Artikeln blev startskottet för ett förändringsarbete och en förändrad syn på socialt arbete. Ett första steg var att Socialstyrelsen 2001 initierade ett utvecklingsarbete som sedermera sammanfattades i rapporten *För en kunskapsbaserad socialtjänst. Redovisning av ett regeringsuppdrag åren 2001-2003* (Socialstyrelsen, 2004). I redogörelsen betonades att medborgarna har rätt till insatser som det finns dokumenterad kunskap om. Modellen för det sociala arbetet hämtades från den medicinska världen. I korthet innebär den att socialt arbete ska vila på tre ben – bästa tillgängliga vetenskapliga kunskap, professionell erfarenhet och yrkeskunskap samt brukarens kunskap om sin situation. Dessa tre kunskapskällor skulle vägas samman innan beslut tas om insats. Som ett led i de statliga förändringsambitionerna inrättade Socialstyrelsen, 2004, Institutet för utveckling av Metoder i Socialt arbete (IMS) som ombildats och som numera benämns Avdelningen för kunskapsstyrning (2009). Ett av dess uppdrag var att förmedla aktuell kunskap till praktiken om exempelvis effektiva arbetsmetoder.

De statliga initiativen i början av 2000-talet blev således början på en process som alltjämt pågår. Ett område som stått i fokus för förändringarna är missbruksvården. *Kunskap till praktik* inrättades 2009 vars uppdrag bland annat varit att medverka till att olika huvudmän (socialtjänst, beroendevård, psykiatri och kriminalvård) undertecknar samverkansöverenskommelser. Vidare har det genomförts nationella utbildningssatsningar som riktats till personal inom socialtjänsten, beroendevården, psykiatrin och kriminalvården. Underlaget till utbildningen var de Nationella riktlinjerna för missbruks- och beroendevården (2007). De nationella utbildningarna var till innehållet likadana och genomfördes på olika platser i Sverige under åren 2009 – 2011. Det övergripande syftet med den förändrade

inriktningen (som inte bara har berört missbruksområdet) var att stödja och skapa förutsättningar för socialtjänsten att utveckla en Evidensbaserad praktik (EBP).

Ambitionen är att socialtjänsten i högre grad ska använda sig av evidens/kunskapsbaserade insatser samt framför allt utveckla former för att följa upp resultatet av de insatser som förmedlas. Då avses inte enbart behovet av att följa upp effekterna av missbruksvårdens insatser utan förhållningssättet gäller generellt för samtliga insatser som förmedlas av socialtjänstens IFO-verksamheter som enheterna för arbetsmarknad och ekonomiskt bistånd, barn och ungdomsenheterna och enheterna som arbetar med socialpsykiatri. En ökad betoning på evidens- och kunskapsbaserade insatser, skärper kravet på utvärdering och uppföljning på olika nivåer, från det individuella fallet till generella erfarenheter på grupp- och strukturnivå (Eriksson & Karlsson, 2008).

Evidensbaserad praktik är idag ett begrepp inom socialt arbete. Yrkesverksamma har emottagit den föreslagna inriktningen med varierande grad av entusiasm. En slutsats som kan dras så här långt är att det finns och kommer att finnas många hinder på vägen. Modellen som lanserats har begränsade förutsättningar att fånga komplexiteten i de processer, relationer och villkor som karaktäriserar det sociala arbetet. Det är den ena delen. Den andra delen är att socialtjänsten måste förhålla sig till förändringar i samhället vilka på olika sätt får konsekvenser för enskilda och/eller grupper av människor, och som ytterst, under vissa förutsättningar, blir en fråga för socialtjänsten att hantera. Därmed inte sagt att socialtjänsten inte ska följa upp arbetet, snarare tvärtom. Socialtjänsten bör utveckla lättanvända metoder för att på ett systematiskt sätt kunna följa upp arbetet.

Ovanstående utgör således den nationella kontext som bildar fond åt de olika lokala och regionala initiativ som tagits för att följa upp det sociala arbetet. FoU-Nordvästs styrgrupp beslutade 2011-10-07 att förstärka enheten med en tjänst med ett specifikt uppdrag att arbeta med uppföljningssamordning. Tjänsten inrättades 2012-01-01. Internt beslutades att uppdraget ska delas på två personer Anders Arnsvik och Martin Åberg som vardera arbetar halvtid med uppdraget.

När den här arbetsrapporten skrivs har vi arbetat med uppdraget i drygt ett och ett halvt år. Motivet till att skriva den här rapporten är att beskriva hur uppdraget genomförts i praktiken.

Likaså kändes det angeläget att sprida de erfarenheter som vi samlat på oss. En ambition vi har är att vara så transparanta som möjligt. Inte minst är det viktigt för fortsättningen att en bredare krets ges tillfälle att delta i diskussionerna om uppföljning av det sociala arbetet.

Syfte

Arbetsrapportens syfte är att beskriva hur FoU-Nordväst hitintills genomfört uppdraget att arbeta med uppföljningssamordning. Rapporten fokuserar på en

- beskrivning av den teoretiska utgångspunkten
- beskrivning av arbetsmodellen som utvecklats
- exemplifiering med de uppföljningsmodeller som utvecklats i samverkan med arbetsgrupper i nordvästkommunerna
- beskrivning av vad vi uppfattat som positivt men även vad som varit mindre lyckat

Centrala begrepp

I den här rapporten förekommer begreppen *uppföljning* och *utvärdering*. Vari ligger skillnaden? *Uppföljning* så som det används i den här rapporten är en intern aktivitet och är oftast en återkommande och rutinmässig del av arbetet (Eriksson & Karlsson, 2008). Exempelvis, återkommande uppföljningar av det individuella klientarbetet görs i dialog mellan klient och socialsekreterare. Detta bör ses som en del av en process. Vidare, de återkommande uppföljningssamtalen, som görs i vardagen, dokumenteras och utgör beskrivningar av olika lägen och situationer (Eriksson & Karlsson, 2008). Begreppet uppföljning används oftast synonymt med utvärdering. Begreppen överlappar ibland varandra men det finns också viktiga skillnader.

En sådan viktig skillnad är att *utvärdering* oftast är en noggrann efterhandsbedömning av utfall och slutprestationer i offentlig verksamhet och utförs oftast av en extern aktör som granskar verksamheten (Vedung, 1998). *Utvärdering* blickar tillbaka och bedömer det som är eller varit för att ge vägledning framåt (Vedung, 1998).

Sammanfattningsvis, uppföljning är en aktivitet som görs löpande (systematiskt och över tid) enligt fasta rutiner för att granska hur en aktivitet (exempelvis klientarbete) utvecklas i något

eller några avseenden, medan utvärdering sker vid särskilda tillfällen och innebär mera av värdering och djupare analys av en specifik verksamhet (Lindgren, 2008).

Disposition

Rapporten är indelad i fem kapitel. Följande kapitel beskriver den teoretiska utgångspunkten som varit vägledande i arbetet. Därefter följer en redogörelse för olika uppföljningsinstrument som används i varierande utsträckning inom landets kommuner. Kapitel fyra beskriver arbetssättet och de uppföljningsmodeller som utvecklats i samverkan med arbetsgrupper i nordvästkommunerna. I det avslutande kapitlet redovisas tankar om framtiden.

2. Teoretisk utgångspunkt

Som nämndes inledningsvis hade staten (Socialstyrelsen) stort inflytande vid iscensättningen av EBP. Ansträngningarna att marknadsföra och medlen för att sjösätta EBP inom det praktiska sociala arbetet är ett exempel på en top-down strategi, (Bergmark, Bergmark, Lundström, 2011) och den utgår bland annat från att många av de problem som praktiker står inför kan lösas med nationella utbildningsinsatser. I en top-down strategi tas oftast inte någon hänsyn till kontexten. Den professionelle får rollen som kunskapskonsument.

Det förhållningssätt till kommunerna/praktikerna som FoU-Nordväst intagit i arbetet med att gestalta uppföljningssamordningsuppdraget är det omvända (bottom-up). Synen är att praktikerna och deras kunskap om villkoren för de människor de möter, de organisatoriska och lokala förutsättningarna är en icke tillvaratagen kunskapskälla. Bristerna på det praktiska planet kan vara att det inte utvecklats former för att systematiskt följa upp arbetet och hur det går för klienten.

Uppföljning är en av de viktigaste frågorna inom EBP (Bergmark, Bergmark, Lundström, 2011, Oscarsson, 2009). För att uppföljningar ska vara meningsfulla krävs att de görs systematiskt och regelbundet för att kunna bidra till förändringar och förbättringar. Det är även viktigt att de kan kopplas till det praktiska arbetet. Uppföljningar behöver kombineras med lokalt utvärderingsarbete av verksamheten så att det kan leda till att arbetet de facto utvecklas (Bergmark, Bergmark, Lundström, 2011). En viktig förutsättning, som inte kan hoppas över, är att återkommande samla arbetsplatsen/gruppen i reflektioner kring arbetets innehåll och vad som behöver utvecklas (Bergmark, Bergmark, Lundström, 2011). Nästa steg

är att utveckla interna system för att kunna samla in data. Etablerade bedömningsinstrument som exempelvis ASI (Addiction Severity Index), är ett sätt, under förutsättning att det används systematiskt, och kan då fungera som empiriskt underlag för diskussioner om utfallet av de egna insatserna (Christophs, 2009).

Förhållningssättet inom ramen för uppföljningssamordningsuppdraget har varit att i mötet med arbetsgrupperna ge utrymme för reflektion samt att ta hänsyn till de professionellas egna bedömningar (Bergmark, Bergmark, Lundström, 2011). Det är praktiken som har kunskapen om vilket område som behöver utvecklas och som kräver kompetensutveckling/alternativt ny kunskap. Ytterst leder sättet att betrakta praktiken som experter på sitt område till att professionen stärks (Bergmark, Bergmark, Lundström, 2011). Internationella exempel på praktikinära forskning som utgår från praktikens behov är de studier som Austin et al (2012) och Lee och Austin (2012) bedrivit. Forskningen har handlat om att identifiera och beskriva organisatoriska och andra faktorer som är centrala för att medarbetarna ska kunna bedriva ett evidensbaserat klientarbete. Exempelvis bryts begrepp som evidens (vad innebär det/under vilka förutsättningar?) och kontext (hur ser sammanhanget ut?) ner i mindre beståndsdelar som undersöks var för sig. Systematisk dokumentation och insamling av data är centrala komponenter för att bygga upp lokal kunskap (Oscarsson, 2013).

Sammantaget innebär det beskrivna synsättet, det vill säga att utgå från vad professionen vill följa upp, att praktiker blir kunskapsproducenter i stället för kunskapskonsumenter. Insamling av data, systematiskt och över tid, skapar i bästa fall, förutsättningar för en lokalt förankrad beprövad erfarenhet (Christophs, 2009).

3. Modeller för uppföljning

I detta kapitel beskrivs kortfattat modeller för uppföljning av lokalt verksamhetsarbete inom Individ- och Familjeomsorgen samt manualbaserade bedömnings och uppföljningsinstrument (de sistnämnda används i klientarbetet). Gemensamt för modellerna och uppföljningsinstrumenten är att de fått nationell utbredning. Kapitlet avslutas med en summering av viktiga slutsatser som lyfts fram av företrädarna för de olika uppföljningsmodellerna. Observera att detta endast är ett urval.

LOKE

LOKE betyder Lokal Evidens och har utvecklats av socialtjänsten i Umeå kommun i samverkan med UFFE (Utvecklings- och fältforskningsenheten i Umeå). LOKE var initialt (2008) ett lokalt uppföljningssystem för den kommunala öppen- och heldygnsvården och riktade sig till personer med missbruks- och beroendeproblematik. Idag är samtliga Individ- och Familjeomsorgens verksamheter involverade. Modellens kärnkomponenter består av verksamhetsidé (vilken formuleras av enhetschefer i samverkan med arbetsgruppen), systematisk dokumentation samt brukaruppföljning (via enkäter). Uppföljningssystemet är IT-baserat och en viktig förutsättning är dialog med IT-ansvariga. Centralt för att bygga upp lokal evidens är återkoppling av data till verksamheterna. Detta är viktigt för att kunna validera (säkerställa) data och för att synliggöra möjliga tolkningar av data som produceras, men också för att data – i så stor utsträckning som möjligt – skall utgöra underlag för verksamhetsplanering och utveckling (Hjelte, Brännström, Engström, 2010). Lokal evidens definieras som följer: ”lokalt genererad kunskap om förutsättningar, processer och utfall av klientinsatser i den egna organisationen” (Engström et al, 2010).

UIV

Uppföljning av insatser för vuxna (UIV) har tagits fram i Göteborg (2010). UIV är ett verktyg för socialkontoren att följa upp biståndsbedömda insatser eller mer precist alla som fått biståndsbeslut som varat längre än sju dagar. Både brukarnytta och tjänstenytta följs upp med ett frågeformulär som utvecklats av forskare. Svaren samlas i en databas som exempelvis talar om vilka vårdgivare som är bra och vilka insatser som hjälper. Databasen fungerar som stöd för handläggarna på socialkontoren när de söker den insats som kan ge bäst resultat för varje enskild brukare. Centralt är även att personalen får återkoppling på sin arbetsinsats (Göteborgs stads hemsida).

UBU

UBU (Uppföljning av insatser för barn och unga) används inom Barn- och ungdomsområdet i Göteborg och har utvecklats från UIV. Verktøyet har anpassats för att följa upp insatser till barn och unga. Frågorna är webbaserade och ställs till brukaren efter insatsens slut vid ett uppföljningssamtal med en socialsekreterare eller motsvarande och intervjuer med vårdnadshavare. Nyttan med uppföljningsarbetet och det gäller både UIV och UBU är att det gör klienterna mer delaktiga och ger socialsekreteraren struktur vid uppföljningsintervjuerna. Det

möjliggör ökad kunskap om insatserna och resultatet kan jämföras med andra kommuner som deltar.

ASI

ASI är ett manualbaserat utrednings- och bedömningsinstrument som används inom missbruks- och beroendevården vid inledning av en klientkontakt. Utredningsinstrumentet som har amerikanskt ursprung kom till Sverige i slutet av 1990-talet och är idag väl beprövat. Idén är att utredningen skall fungera som underlag för att kunna följa upp det enskilda klientarbetet. Manualen innehåller sju livsområden (boende, utbildning, arbete och försörjning, alkohol och narkotika, rättsliga problem, familj och umgänge, fysisk och psykisk hälsa) inom vilka det ställs frågor. Syftet är att få en så heltäckande bild som möjligt över klientens situation. Utredningen innehåller olika moment - en ASI-Grundintervju samt ett moment där resultatet av intervjun återförs till klienten. Nästa steg är att sex månader efter ASI-Grund göra en ASI-Upp (uppföljningsintervju). Samtliga data som inhämtats vid intervjuerna skall systematiskt matas in i en databas. Materialet i databasen kan användas som underlag vid samtal med klienten. Det är även möjligt att göra grupsammanställningar på lokal, regional eller nationell nivå. Lokala grupsammanställningar kan användas som underlag till den lokala verksamhetsplaneringen och verksamhetsberättelser.

ORS/SRS

ORS (Outcome Rating Scale) och SRS (Session Rating Scale) är skattningsskalor. Avsikten är att de systematiskt skall användas i klientarbetet som en möjlighet för klienten att skatta/värdera (SRS) samtalet (exempelvis togs rätt saker upp vid samtalet, lyssnade behandlaren) samt även en möjlighet för klienten att skatta (ORS) sin situation vid samtalstillfället utifrån olika variabler (allmänt, individuellt, nära relationer, socialt). Om arbetet med ORS och SRS skall fungera optimalt finns det olika datasystem som kan användas för ändamålet och som ger återkoppling både till personal och klienter. Skattningsskalorna är användbara inom samtliga IFO:s verksamhetsområden (Rådgivningen Oden, 2005).

CAN

CAN betyder Camberwell Assessment of Needs och är ett skattningsinstrument som används inom socialpsykiatri. CAN-skalan är ett instrument för att bedöma en klients aktuella

behovsstatus inom ett antal olika områden. Det belyser vilka behov som är tillgodosedda och vilka behov som behöver åtgärdas. CAN ger en bild av klientens aktuella situation och vilka institutioner, vårdgivare och andra personer, som finns med i processen. Detta belyses ur såväl kvantitativa som kvalitativa synvinklar. Personer med psykiska funktionsnedsättningar har ofta en komplex blandning av kliniska och sociala behov. I CAN-skattningen inkluderas därför både allmänmänskliga behov och behov som är specifika för personer med psykiska funktionsnedsättningar. CAN-skattningar är ett instrument som används för att dokumentera klientens behov samt även anhörigas uppfattning.

Viktiga lärdomar från dessa modeller

Nedan redovisas viktiga förutsättningar för systematisk uppföljning vilka framhållits som särskilt betydelsefulla av företrädare för de olika uppföljningsmodellerna.

- stöd från chefer/ledningen. Systematisk uppföljning bör vara en integrerad och prioriterad del av vardagsarbetet (ASI, LOKE, ORS/SRS)
- internt kollegialt samtal och reflektioner om verksamhetens mål, aktiviteter/metoder och resultat (ASI, LOKE, ORS/SRS)
- samverkan mellan forskning (exempelvis kommunala FoU-enheter) och praktik (ASI, LOKE)
- IT-stöd och dialog med IT-ansvariga på ett tidigt stadium (ASI, LOKE, UIV, UBU)
- återkoppling av data till verksamheterna (ASI, LOKE, ORS/SRS, UIV, UBU)
- systematisk insamling av enskilda data ger på gruppnivå underlag till den lokala verksamhetsplaneringen (ASI, LOKE, UIV, UBU)
- viktigt att ledningen och politiken efterfrågar resultat (ASI, LOKE)

Avslutningsvis är en viktig lärdom som företrädare för de olika modellerna särskilt lyfter fram, att systematisk uppföljning av klientarbetet kompletterat med sammanställning och analys av insamlad data genererar lokal kunskap. Kunskap som kan användas i verksamhetsplaneringen. Datainsamlingen görs av praktiker. Sammanställning och analys görs av FoU-enheterna. Tolkning av data görs i samverkan mellan praktik och forskning.

4. Uppföljning i nordväst

Det här kapitlet inleds med problematisering av begreppet lokal uppföljning. Därefter redogörs för de samordningsinsatser som gjorts kring gemensamma objekt som ASI, ORS/SRS. I kapitlet beskrivs också arbetsmodellen som utvecklats i samverkan med nordvästkommunerna följt av redogörelse för de olika uppföljningsmodellerna. Vidare något om oförutsedda effekter av mötet med arbetsgrupper på ”deras hemmaplan”. I kapitlets avslutande del lyfts fram vad som varit positivt och vad som varit mindre lyckat i mötet med kommunerna.

Vad är lokal uppföljning och lokal kunskap?

Några inledande ord om lokal uppföljning. Ett konstaterande är att lokal uppföljning är ett brett begrepp. Det innehåller allt från användandet av nationella webbaserade dokumentationssystem till en enskild socialsekreterares undran över hur det går för hennes/hans klient. I det spannet försöker vi på FoU hitta tidigare erfarenheter att förhålla oss till, ledstänger att hålla oss i samt även hålla ifrån oss förväntningar som att vi likt, den tecknade figuren, professor Balthazar ska fundera en stund för att sedan med några spakdragningar uppfinna en uppföljningsmaskin. Vi har under arbetet haft kontakt med professor Lars Oscarsson, för att få kloka råd och stöd i vårt arbete. Han har tyvärr inte heller någon patentiösning, helt enkelt för att den inte existerar. Han betonar att man ska involvera brukarna så mycket man kan. Han ställer även en rad relevanta frågor.

Har det gjorts ordentliga inventeringar av brukarnas behov och vad de tycker om insatserna de får? Fungerar de? Vad har de att välja på? Är insatsarsenalen uppbyggd utifrån de behov som brukarna faktiskt har? Gör vi upphandlingar utifrån brukarnas behov? Arbetar vi utifrån brukarnas mål eller utifrån de mål vi anser att brukarna bör ha? Den socialpsykologiska forskningen säger att det förstnämnda fungerar bättre. Har socialarbetarna tid att reflektera över sitt arbete, har de tid att diskutera? Ger ledningen dem förutsättningar? Finns de organisatoriska förutsättningarna för att arbeta kunskapsbaserat? Dokumenterar socialsekreterarna vem brukaren är, anledning till kontakt, vad som gör, vad utfallet blir – på ett systematiskt sätt? Utvecklingsarbete påverkar hela organisationen och kan inte göras vid sidan av allt annat!

Tillbaka till frågan. Vad är lokal uppföljning? UFFE som utvecklat LOKE i Umeå resonerar på följande vis: ”Lokal uppföljning innebär att kontinuerligt och systematiskt följa upp alla insatser oberoende om de är evidensbaserade eller inte. Målet är att skapa ett system för kontinuerlig och systematisk dokumentation, bearbetning och användning av data från verksamheter som arbetar med insatser för brukare.” (Engström et al, 2010). Det vidare

begreppet lokal evidens definieras som följer: ”Med lokal evidens menar vi lokalt genererad kunskap om förutsättningar, processer och utfall av klientinsatser i den egna organisationen” (Engström et al, 2010). Lokal evidens är i detta sammanhang således inte enbart en fråga om utfall, utan även om förutsättningar och processer.

Strategin för lokal uppföljning

Hösten 2011 formulerade FoU strategin för att arbeta med lokal uppföljning. Som ett första inledande steg, våren 2012, informerades IFO:s ledningsgrupper om uppdraget. I samband med föredragningen presenterades exempel på ”lokal uppföljning av arbetet” vilka fått nationell spridning. Parallellt med kommunbesöken kartlades vilka uppföljningsinstrument som redan används (se FoU-Nordvästs hemsida). Vid mötet med ledningsgrupperna framfördes också att vi ville komma i kontakt med arbetsgrupper som ville följa upp någon del av arbetet. Arbetsmodellen som utvecklats är tvådelad. Den ena delen består av samordning av gemensamma arbetssätt i nordvästkommunerna och den andra delen handlar om lokala projekt.

Samordning av kommungemensamma aktiviteter

En viktig del i uppdraget har varit att kartlägga och samordna kommungemensamma aktiviteter i nordvästkommunerna. Det som identifierats är ASI och ORS/SRS.

ASI

ASI används i samtliga nordvästkommuner. Med ASI är det möjligt att både följa upp det enskilda klientarbetet samt få data på aggregerad nivå. Utifrån den vetenskapen har FoU anordnat två workshops i användandet av datastödet för ASI-statistik. Deltagare på workshoparna var ASI-nätverket samt missbrukscheferna. Syftet var att visa nyckelpersoner möjligheterna som finns då ASI-intervjuer genomförs systematiskt och över tid och att det i sin tur kan öka motivationen att använda ASI. Om ASI används systematiskt och över tid samt om man får kontroll på bortfallet blir det möjligt att använda ASI-statistik i planeringen av verksamheten. Det möjliggör även att göra jämförelser mellan kommunerna.

ORS/SRS

Ett annat exempel är ORS/SRS som flera kommuner har börjat använda eller planerar att börja använda i klientarbetet. Här har FoU i samarbete med *Sundbyberg* planerat och

genomfört en utbildningsdag med landets mest erfarna ORS/SRS användare Skellefteå. På utbildningsdagen kom 31 praktiker från fem kommuner (Sundbyberg, Solna, Sollentuna, Upplands Väsby och Ekerö).

Beskrivning av arbetsmodellen

Våren 2012 började vi möta olika arbetsgrupper. En viktig utgångspunkt var att mötena genomfördes i kommunerna. Vid första mötet med arbetsgrupperna redogjordes för begreppet lokal uppföljning. Nedan beskrivs arbetsmodellen som successivt utvecklades i mötet med kommunerna:

1. En viktig beståndsdel i arbetsmodellen är att ge kommunerna möjlighet att tillsammans med FoU arbeta med en fråga som är relevant i det lokala sammanhanget.
2. Vid mötena mellan praktiker och FoU bidrar alla parter med olika saker. Praktiker har områdesspecifik kunskap och erfarenhet. FoU har den metodologiska kunskapen det vill säga kunskap om kvalitativa och kvantitativa metoder.
3. En annan viktig beståndsdel i mötet, som inte ska förringas, är den möjlighet till reflektion kring arbetet som mötena bidragit till. Mötena har blivit ett forum att tänka stort och smått kring arbetet.
4. Förhållningssättet gentemot arbetsgrupperna är att praktiken är bärare av kunskap om arbetet men att den oftast är odokumenterad.

Ovanstående utgör basen i den arbetsmodell som utvecklats. Samtalet och regelbundenheten i mötena är en viktig förutsättning. Socialt arbete är mångfacetterat vilket innebär att det finns många delar i arbetet att följa upp som – allt från handlingsplaner i enskilda ärenden, valet av insatser till att undersöka brukarens uppfattning om det de möter när de är i kontakt med någon av IFO:s verksamheter. Den gemensamma nämnaren i arbetet som pågått sedan våren 2012 är att FoU och praktik i samverkan har utvecklat former för att följa upp arbetet.

Lokala exempel på uppföljning

De lokala uppföljningsprojekten har kommit olika långt. Det beror främst på hur pass tydlig och avgränsad frågeställningen var i inledningsskedet samt hur ofta kommunen i fråga har kunnat träffa FoU.

Ekerö

Eftersom FoU har en samordnande roll i arbetet med ORS/SRS inbjöds FoU av en arbetsgrupp som var intresserad av att veta mer. Delar av arbetsgruppen deltog även i vårens workshop.

Järfälla

Uppdraget var att träffa IFO:s myndighetsdel och specifikt de personer som arbetar med kvinnofridsfrågor samt Familjevåldsmottagningen. Temat var samverkan. FoU träffade personalgrupperna var för sig samt gemensamt. Tillfällena då arbetsgrupperna träffat FoU har, enligt personalens uppfattning, i viss mån påverkat den interna diskussionen. Mötestillfällena gav möjlighet till reflektion.

Sigtuna

Ett lokalt projekt som bör generera intresse hos samtliga kommuner är ett pågående arbete i Sigtunas missbruksgrupp. Där undersöks vad klienterna tycker om ASI-intervjuförfarandet. Syftet är dubbelt; dels att få ett brukarperspektiv på ASI-intervjun, dels att bli bättre på att göra hela ASI-förfarandet begripligt, meningsfullt och användbart för klienten och i förlängningen även för socialarbetaren. Arbetsfördelningen ser ut som följer: en socialsekreterare intervjuar samtliga klienter som under en tremånadersperiod (september – november) ASI intervjuats. FoU ansvarar för sammanställning och analysen görs gemensamt. Datainsamlingen pågår och avsikten är att det ska utmynna i en rapport samt erfarenhetsspridning.

Sollentuna

Arbetet i samverkan med Skol- och Familjeteamet och en Familjecentral är långt framskridet och är klart för export till andra kommuner med motsvarande verksamheter, om sådana önskemål skulle finnas. Uppföljningsarbetet i dessa verksamheter är i korthet att systematiskt dokumentera vilka de träffar, anledning till kontakt, vad som görs, skäl till avslut samt en brukarenkät. Dokumentationen är kopplad till ett webbformulär som utvecklats av FoU vilken ger möjlighet till omedelbar återkoppling på individ- och gruppnivå.

Sundbyberg

Den fråga som Resursteamet, som är en utförarenhet, diskuterat med FoU har varit ORS/SRS eftersom de har funderingar på att införa ORS/SRS i sin organisation. Det finns blandad erfarenhet av att arbeta med skattningsskalor i arbetsgruppen. FoU har fungerat som stöd och samtalspartner i ambitionen att komma igång med att använda ORS/SRS. Kan nämnas att samverkan med Resursteamet ledde fram till en gemensam workshop om ORS/SRS.

Upplands-Bro

Ett exempel av annan karaktär som vi samverkade kring var att en arbetsgrupp ville få hjälp att strukturera vad deras arbete bestod av. Vi kom överens om att de skulle skriva dagbok under en vecka utifrån en mall som FoU konstruerade. FoU sammanställde därefter dagboken och återförde resultatet till arbetsgruppen. Resultatet var möjligt att använda som internt diskussionsunderlag. Arbetet i Upplands-Bro har möjliggjort för arbetsgruppen att reflektera över arbetets förutsättningar och organisering. På gång är även att arbetsgruppen ska börja prova ORS/SRS.

Upplands Väsby

I *Upplands Väsby* arbetar vi tillsammans med Familjerättsbyrån för att utveckla former för att följa upp det som benämns umgängesstöd (umgängesstöd i samband med domstolsbeslut om umgänge). Den vanligaste insatsen är att det tillsätts en kontaktperson. I stället för detta gängse förfarande har Familjerättsbyrån utvecklat en egen modell i form av en träffpunkt. Föräldrar går till en öppen förskola som är öppen fredag kväll och söndag eftermiddag (en gång i månaden) i samband med att de ska överlämna barnet till den andra föräldern. Verksamheten leds av två familjepedagoger. Personalen vill ha hjälp med att utforma en webbenkät riktad till föräldrarna. Webbenkäten utformades av FoU utifrån frågor som personalen formulerade tillsammans med FoU. Här finns framtida samordningsvinster och möjligt erfarenhetsutbyte med andra kommuner då det vanliga arbetssättet är att anlita kostsamma kontaktpersoner.

Oförutsedda effekter

Eftersom vi arbetar med kommunens frågor så kan uppföljningssamordningsfunktionen bli vad kommunen formar den till. Vi har märkt att ibland blir vi mer vad som kan benämnas en FoU-resurs. Vi träffar arbetsgrupper och ställer frågor om deras verksamhet/arbete utifrån vårt

perspektiv och får på så sätt fram en diskussion om arbetet och arbetets förutsättningar exempelvis avseende samverkan, systemfel men även vad som fungerar bra. Det som skapas i dessa situationer är ett reflektionsutrymme för praktikerna. Detta är inte att förringa om man ser till forskningen om utvecklingsarbete inom socialtjänsten (Bergmark, Bergmark, Lundström, 2011, Oscarsson, 2009) som är tydliga med att reflektionsutrymme är en grundförutsättning för att utveckla arbetet. Att ge praktiker möjlighet att formulera arbetets organisering synliggör ofta vad som fungerar och vad som kan göras bättre. *Järfälla* och *Upplands Bro* är ett exempel där det ovan beskrivna inträffat.

”Vi borde ha en padda!”

När vi varit i kommunerna och träffat socialarbetare på både myndighetssidan och utförarsidan så nämns ofta önskemål om mobila lösningar. ”Vi borde ha en padda!” (I-pad). Att undersöka utfall och att samla in brukarröster med hjälp av enkäter, tar tid och skapar merarbete i form av extra administration. I alla fall om man använder papper och penna. En ifylld pappersenkät vandrar ofta en lång och krokig väg innan den gör någon nytta.

1. Den lämnas ut till brukaren (om man kommer ihåg)
2. Den fylls i av brukaren.
3. Den läggs i ett kuvert eller en låda för att upprätthålla anonymitetskravet.
4. Den matas in i någon form av dataformulär, ofta Excel, av en administratör eller någon ”utifrån” för att upprätthålla anonymitetskravet.

Punkt 1 till 4 upprepas för varje insamlad enkät.

Efter dessa steg är pappersenkätens roll slutspelad och kan makuleras. Men arbetet att få fram ett resultat av den insamlade informationen har bara börjat.

5. Den insamlade datan måste behandlas, kanske operationaliseras till fasta kategorier, sammanställas i frekvenstabeller för att få en överblick, valideras, analyseras, kanske läggs över i ett annat dataprogram (SPSS) för vidare analys, korstabuleras och inte minst presenteras på ett tydligt och begripligt sätt.

Det ovan beskrivna leder in oss på en tanke om behovet av att inrätta en referensgrupp för IT-frågor. Vi har funnit det angeläget att kommunerna bör utnyttja de möjligheter som faktiskt finns. I det forumet kan vi redovisa och diskutera praktikernas behov av mobila IT-lösningar. Mobila IT-lösningar leder till att man slipper onödig och tidsödande administration.

Rapportering/dokumentation

FoU rapporterar regelbundet om arbetets fortskridande genom de kanaler som finns till förfogande. Uppföljningssamordning har varit en stående punkt på FoU-rådets månatliga möten. Nyhetsbrevet är ett annat forum för informationsspridning. I och med att den nya hemsidan som snart är på plats kommer det att bli enklare att uppdatera våra ägarkommuner om nyheter och arbetet i stort. I syfte att ytterligare öka transparensten kring vad vi gjort sedan starten januari 2012 har vi regelbundet fört dagbok – en generell övergripande dagbok samt specifika anteckningar som rör arbetet i de arbetsgrupper vi mött. Dagboken finns tillgänglig på FoU och det finns möjlighet att ta del av den.

Summering

Vilka slutsatser kan vi dra så här långt? En sådan är att det är svårt, nästan omöjligt, att utveckla en generell modell. Alla kommuner är olika både vad gäller socio-ekonomisk kontext och organisering. Likaså befinner sig verksamheterna i en föränderlig omvärld som i stor utsträckning påverkar arbetets innehåll. En gemensam nämnare finns dock och det är att klientarbetet generellt sett innehåller faser som:

- Nybesök
- Utredning
- Insats
- Uppföljning av insats

Så ser grundstrukturen ut i klientarbetet. Det som saknas är att man i kommunerna inte utvecklat någon modell för hur man på ett *systematiskt sätt och över tid* ska samla in data om klienten och vad man gör tillsammans samt vad utfallet blir. Nästa steg är sammanställning och analys data på gruppnivå. Det här är vad vårt uppdrag bland annat handlar om, och det är kring dessa frågor som vi inlett diskussioner med olika arbetsgrupper.

Vår roll så här långt har varit att möta arbetsgrupper som uttryckt intresse för att följa upp arbetet. Gemensamt för den samverkan vi haft har varit:

- Engagemang och nyfikenhet.
- Mötena har blivit tillfällen att reflektera över arbetet. Reflektionsutrymme är ett nödvändigt första steg som inte kan hoppas över.
- Konkret samverkan mellan FoU och praktik.

Viktiga erfarenheter att förmedla

- Kommunerna har varit svårtillgängliga. Händelser inom kommunen som omorganisationer, personalomsättning, interna prioriteringar och så vidare styr i vilken utsträckning FoU fått tillträde till kommunerna.
- Arbetet med att utveckla modeller för uppföljning innebär gemensamma ansträngningar från både FoU och kommunerna.
- Kommunernas IT-möjligheter behöver utvecklas.

5. Tankar om framtiden

Det har det varit stimulerande att samverka med arbetsgrupper och gemensamt försöka utveckla former för att följa upp enskilda delar av det arbete som bedrivs nordvästkommunerna.

- Det som behövs för det fortsatta arbetet är en referensgrupp för IT-frågor vilken ger möjlighet att diskutera praktikens behov av mobila lösningar
- På gång är även att ”exportera” eller åtminstone informera om modeller som utvecklats i olika verksamheter och som med vissa justeringar är överförbara till liknande verksamheter
- Förslag på arbetsområden som ännu inte har berörts inom uppföljningssamordningen:
Öppna jämförelser - kan vara ett bra verktyg för att genomföra kommunövergripande jämförelser. Hur använder kommunerna Öppna jämförelser idag? Kan man lära av varandra?

Avslutningsvis, arbetet med lokal uppföljning har inneburit ett konkret möte mellan FoU och yrkesverksamma praktiker. Det har varit inspirerande att ta del av deras frågor. Det sociala

arbetet så som det uttrycks inom IFO innehåller många delar som var för sig är uppföljningsbara. Arbetsmodellen som beskrivits är modifierbar utifrån kommunernas behov. Syftet med den här rapporten är att redovisa vad vi gjort och förhoppningsvis kan det leda till att fler får kunskap om det arbete som pågår.

Referenser

- Austin, M.J, Dal Santo, T, S & Lee, C. (2012). Building Organizational Support för Research-Minded Practitioners. *Journal of Evidence-Based Social Work* 9:1-2, 174-211.
- Bergmark, A, Bergmark, Å, Lundström T. (2011). *Evidensbaserat socialt arbete. Teori, kritik, praktik*. Natur & Kultur.
- Christophs, I. (2009). *Mot en bättre missbruksvård? En undersökning om förutsättningar för att evidensbasera missbruksvården i fyra organisationer*. SoRAD – Forskningsrapport nr 57 – 2009.
- Engström, C, Hjelte, J, Brännström, J. (2010). *Lokal uppföljning. Erfarenheter och anvisningar*. FoU-verksamheten i Umeå.
- Eriksson, B, G & Karlsson, P-Å. (2008). *Att utvärdera välfärdsarbete*. Gothia Förlag.
- Hjelte, J, Brännström, J, Engström, C. (2010) *Lokal Evidens (Loke)! En modell för lokal uppföljning av kommunal öppen- och heldygnsvård som riktar sig till personer med missbruks- och beroendeproblematik*. Ett SKL-uppdrag. Slutrapport 2010-11-12. UFFE
- Lee, C & Austin, M, J. (2012). Building organizational support for knowledge sharing in county human service organizations: a cross-case analysis of work-i-progress. *Journal of Evidence-Based social Work* 9:1-2, 3-18.
- Lindgren, L. (2008). *Utvärderingsmonstret. Kvalitets- och resultatmätning i den offentliga sektorn*. Studentlitteratur.
- Oscarsson, L. (2009). *Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten. En introduktion för praktiker, chefer, politiker och studenter*. Sveriges Kommuner och Landsting.
- Oscarsson, L. (2013). Evidensbaserad praktik i praktiken – från metodfokuserat till ett kontextbaserat socialt arbete. *Facktidskriften Socionomen* 2013:3 s 12-16.
- Pettersson, H, Wigzell, K. (1999). ”Hjälp till svaga grupper bara en chansning”. Ny undersökning från Socialstyrelsen: Varannan socialchef vet inte om socialtjänsten gör nytt nytta. *Dagens Nyheter: Debatt*, 1999-10-06.
- Rådgivningen Oden – alkohol och drogfrågor, Skellefteå kommun. (2005). *Vad säger klienten? – I en dialog mellan klient och terapeut skapas en behandlingsutvärdering*. Rapport. Skellefteå.
- Socialstyrelsen. (2004). *För en kunskapsbaserad socialtjänst. Redovisning av ett regeringsuppdrag åren 2001-2003*. Socialstyrelsen.
- Vedung, E. (1998). *Utvärdering i politik och förvaltning*. Studentlitteratur.