



Uppföljning och utvärdering av insatserna

Upplevd kvalitet av insatserna på Kvinnohemmet Rosen

Sammanfattande bedömningar av socialsekreterare
efter oplanerat avslutade placeringar

Oplanerat avslutade placeringar under november 2014

Rapport 2015-01-26

Rapporten är sammanställd av Christer Jönsson
En evidensbaserad praktik

1. Inledning

Följande rapport avser uppföljning och utvärdering av oplanerat avslutade placeringar under november 2014 på Kvinnohemmet Rosen.

Uppföljningen och utvärderingen av insatserna utgår från Socialstyrelsens kvalitetsindikatorer/kvalitetsområden och formulären i kommunernas nationella system för uppföljning samt från LOKE.

Uppföljningen och utvärderingen följer Socialstyrelsens handbok för systematisk uppföljning.

Validitet och reliabiliteten har testats och en utvärdering genomförs.

Uppföljning och utvärdering är en viktig del av verksamhetens egenkontroll i ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Som ett stöd för ett systematiskt kvalitetsarbete och för att sätta in uppföljning och utvärdering i ett sammanhang har varje medverkande verksamhet tillgång till en webbutbildning i sju delar med rubriken Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

I ett systematiskt kvalitetsarbete ingår också en omvärldsbevakning. Parallellt med uppföljningen och utvärderingen av insatserna genomför vi också en intervju på chefsnivå i varje kommun/stadsdel där verksamheten har placeringar. I denna rapport redovisas som ett exempel Göteborgs stad, Västra Göteborgs SDF.

Denna rapport avser totalt 3 oplanerat avslutade insatser under november 2014.

Formuläret för bedömningar av upplevd kvalitet i denna rapport avser insatser för missbruk och missbruk i kombination med psykisk/psykiatrisk problematik. Totalt finns 8 bedömningsformulär för olika målgrupper/insatsområden.

Metoden för uppföljning och utvärdering finns väl beskrivet i dokumentationen och materialet som ingår i webbutbildningen.

I frekvenstabellerna och i tabellen för avgivna medelpoäng saknas bedömningar inom vissa kvalitetsområden eftersom socialsekreterarna anser att placeringen varade för kort tid för att kunna avge något omdöme.

Ansvarig för rapporten och sammanställningen är:

Christer Jönsson
christer@enevidensbaseradpraktik.se
072-8016700

Rapportens delar:

1. Inledning
2. Sammanfattning av socialsekreterarnas bedömningar inom samtliga kvalitetsområden
3. Sammanfattning av socialsekreterarnas jämförelser mellan verksamheten och andra verksamheter med samma inriktning
4. Sammanfattning avgivna omdömen inom samtliga kvalitetsområden efter avslutad placering, medelvärde
5. Socialsekreterarnas bedömning av insatserna inom respektive kvalitetsområde, frekvenstabeller
6. Socialsekreterarnas jämförelser mellan verksamheten och andra verksamheter med samma inriktning, frekvenstabeller
7. Intervju av uppdragsgivare på chefsnivå, omfattning av placeringar samt viktiga utvecklingsområden.

Göteborgs stad, Västra SDF

Rappotten avser avslutade placeringar från:

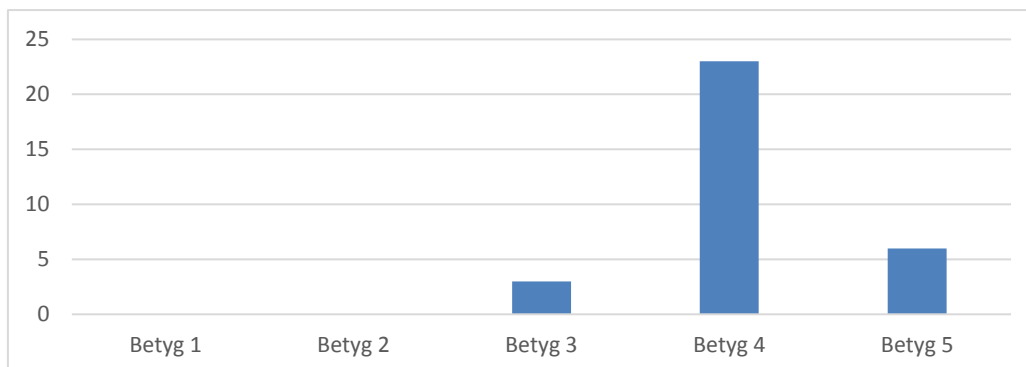
Stockholms Stad, Enskede Årsta Vantör SDF

Stockholms Stad, Bromma SDF

Torsby kommun

2. Sammanfattning av socialsekreterarnas bedömningar inom samtliga kvalitetsområden

(Frekvenstabell: Totalt antalet avgivna betyg)



Totalt har 32 omdömen avgivits kring de 3 placeringar som har avslutats. Betyg 3 har avgivits vid 3 tillfällen, betyg 4 vid 23 tillfällen och betyg 5 vid 6 tillfällen.

Som framgår av rapport får Rosen höga poäng inom några kvalitetsområden:

Bland annat nämns Kvinnohemmet Rosens förmåga att anpassa insatserna efter klientens behov. Man pekar också speciellt på förmågan att få klienten att känna sig trygg. Dessutom pekar man på att Kvinnohemmet Rosens personal har en hög kompetens för målgruppen.

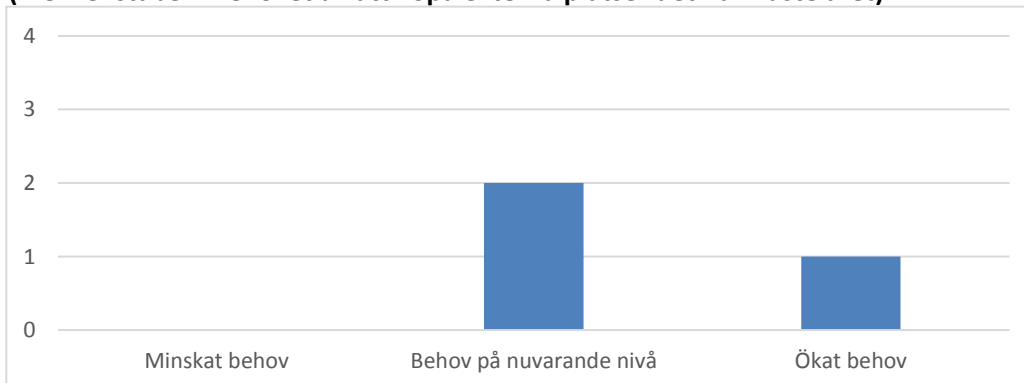
Några förbättringsområden kan vi inte peka ut utifrån utvärderingen av dessa få avslutade placeringar, oavsett om placeringarna avslutades oplanerat.

I en av de oplanerat avslutade placeringarna anger socialsekreteraren att klienten ska få komma tillbaka till Kvinnohemmet Rosen. Socialsekreteraren anger att både hon och klienten är mycket tacksamma för detta.

Naturligtvis kan man ifrågasätta värdet av omdömen som ges i samband med en kortvarig och oplanerat avslutad placering. Både vi och forskare bakom kommunernas nationella system för uppföljning bedömer att omdömena har ett värde. Omdömena speglar en uppfattning uppdragsgivaren har fått av hur utföraren genomfört uppdraget oavsett att placeringen avslutades på ett oplanerat sätt.

När vi ställer frågan om behovet av att köpa tjänster för målgruppen framöver:

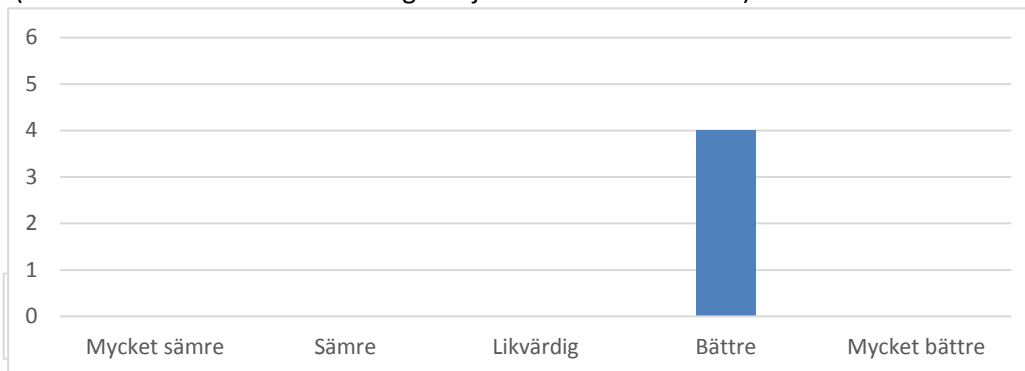
(Frekvenstabell: Behovet av att köpa externa platser det närmaste året)



Två av de intervjuade socialsekreterarna anser att behovet av att köpa externa platser det närmaste året för målgruppen kommer att ligga på nuvarande nivå. En av de intervjuade personerna anser att behovet kommer att öka.

3. Sammanfattning av socialsekreterarnas jämförelser mellan Kvinnoh. Rosen och andra verksamheter med samma inriktning

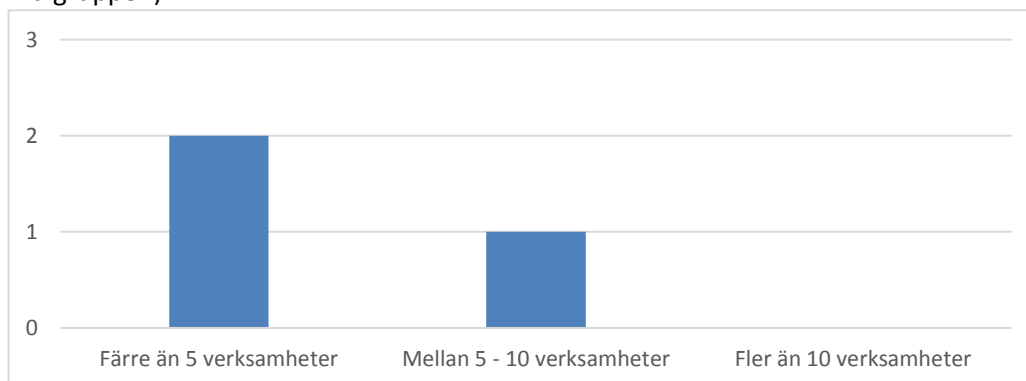
(Frekvenstabell: Totalt antalet avgivna jämförande omdömen)



Endast en av socialsekreterarna när det gäller oplanerat avslutade placeringar ansåg sig ha fått erfarenhet under placeringen som gör det möjligt att ge jämförande omdömen. Socialsekreteraren ger jämförande omdömen inom fyra kvalitetsområden. Inom samtliga områden bedöms Kvinnohemmet Rosen ha en bättre kvalitet/förmåga jämfört med andra verksamheter med samma inriktning. Socialsekreteraren anser att Kvinnohemmet Rosen har en bättre förmåga att motivera klienten, att göra klienten delaktig i behandlingsarbetet, att personalen har en högre kompetens för målgruppen jämfört med andra utförare. Naturligtvis kan man ifrågasätta värdet av omdömen som ges i samband med en kortvarig och oplanerad avslutad placering. Både vi och forskare bakom kommunernas nationella system för uppföljning bedömer att omdömena har ett värde. Omdömena speglar en uppfattning uppdragsgivaren har fått av hur utföraren genomfört uppdraget oavsett att placeringen avslutades på ett oplanerat sätt.

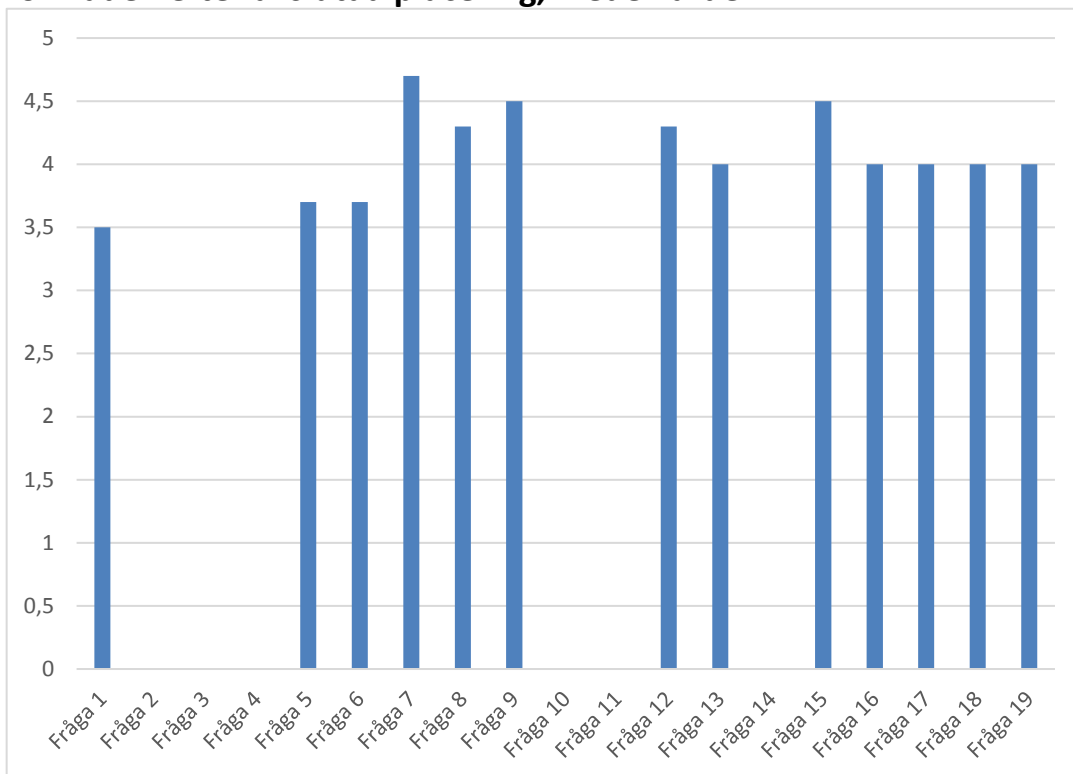
Från hur många externa verksamheter köper man heldygnsinSATSER för gruppen kvinnliga missbrukare, kvinnliga missbrukare med samtidig psykisk problematik?

(Frekvenstabell: Antal verksamheter man köper insatser från avseende målgruppen)



Två av de intervjuade socialsekreterarna anger att man köper insatser från färre än 5 verksamheter när det gäller inriktning motsvarande Kvinnohemmet Rosen. En anger att man köper insatser från mellan 5-10 verksamheter.

4. Sammanfattning avgivna omdömen inom samtliga kvalitetsområden efter avslutad placering, medelvärde



Kvalitetsområden:

Fråga 1: Måluppfyllelse av genomförandeplanen

Fråga 2: Klientens förmåga att hantera sitt missbruk

Fråga 3: Klientens psykiska hälsa

Fråga 4: Klientens somatiska hälsa

Fråga 5: Förmåga att motivera klienten

Fråga 6: Klientens delaktighet och inflytande

Fråga 7: Känna trygghet

Fråga 8: Rätt kompetens hos verksamhetens personal

Fråga 9: Anpassat insatserna till klientens behov

Fråga 10: Förmåga att hålla tidsplanen

Fråga 11: Samarbete med andra professionella

Fråga 12: Samarbete med tjänsteman/uppdragsgivare

Fråga 13: Återkoppling och rapportering

Fråga 14: Arbete med klientens nätverk

Fråga 15: Bemötande

Fråga 16: Tillgänglighet

Fråga 17: Uppdraget som helhet

Fråga 18: Kunskapsbaserad verksamhet

Fråga 19: Effektivitet

Medelpoäng:

3.5

3.7

3.7

4.7

4.3

4.5

0

0

4.3

4.0

0

4.5

4.0

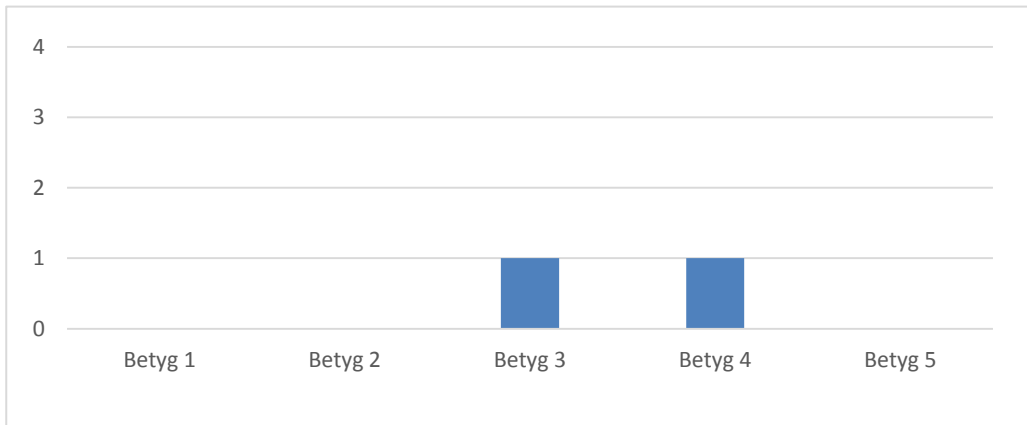
4.0

4.0

4.0

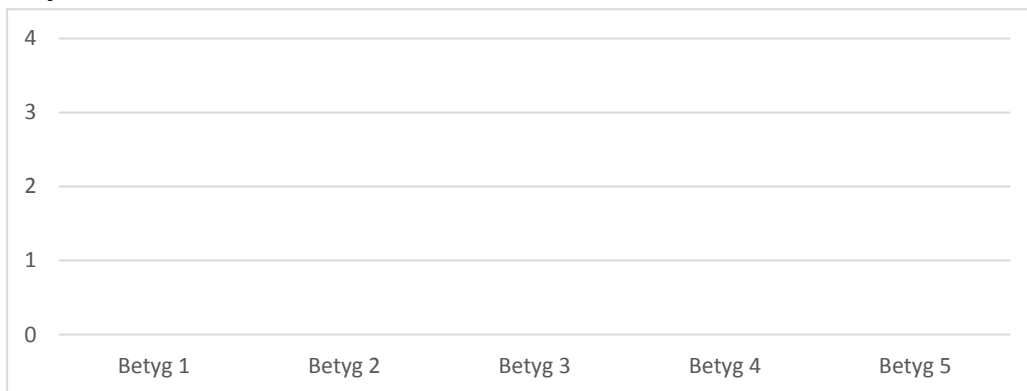
2. Socialsekreterarnas bedömning av insatserna inom respektive kvalitetsområde, frekvenstabeller

Fråga 1. Har målen i genomförandeplanen uppnåtts?



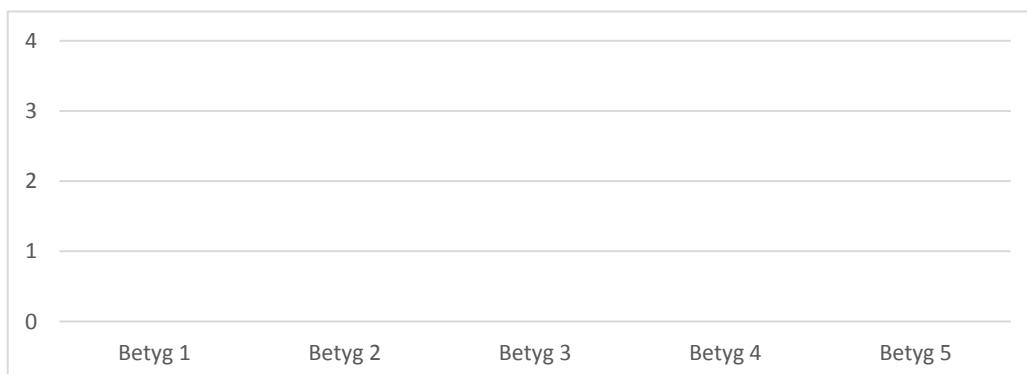
(Betyg 1 innebär att målen i genomförandeplanen inte alls har uppnåtts och betyg 5 innebär att målen helt har uppnåtts)

Fråga 2. Har klientens förmåga att hantera sitt missbruk förbättrats till följd av insatsen?



(Betyg 1 innebär att klienten inte alls har förbättrat sin förmåga att hantera sitt missbruk och betyg 5 innebär en mycket stor förbättring)

Fråga 3. Har klientens psykiska hälsa förbättrats till följd av insatsen?



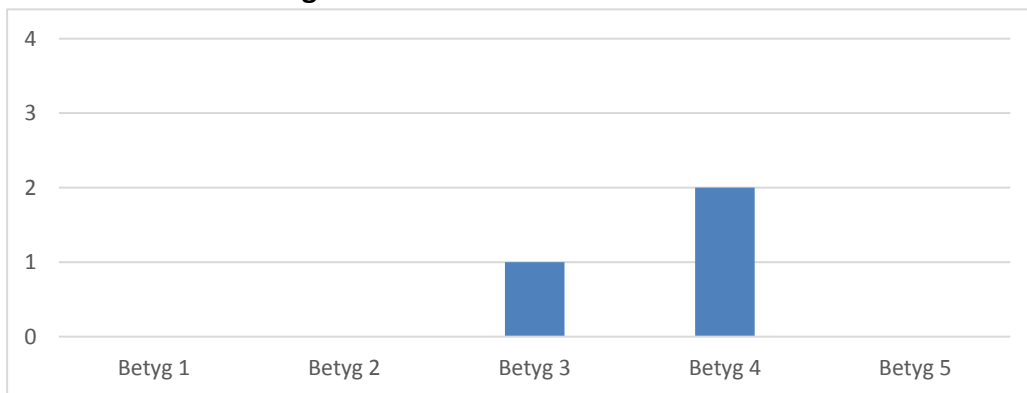
(Betyg 1 innebär att klientens psykiska hälsa inte alls har förbättrats till följd av insatsen, betyg 5 innebär en mycket stor förbättring)

Fråga 4. Har klientens somatiska hälsa förbättrats till följd av insatsen?



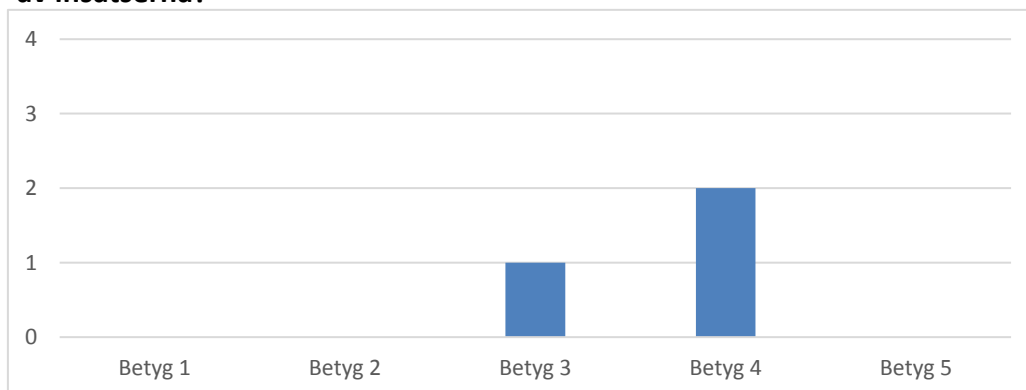
(Betyg 1 innebär att klientens somatiska hälsa inte alls har förbättrats, betyg 5 att det har skett en mycket stor förbättring av den somatiska hälsan)

Fråga 5. Har verksamheten haft förmåga att motivera klienten till att medverka i behandlingsarbetet?



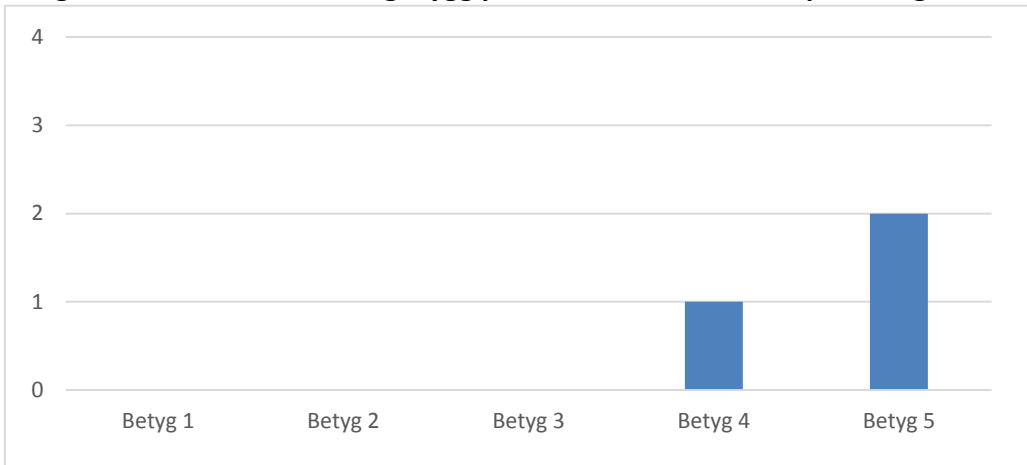
(Betyg 1 innebär att verksamheten inte alls haft förmågan att motivera klienten till att medverka i behandlingsarbetet, betyg 5 innebär en mycket stor förmåga)

Fråga 6. Har klienten varit delaktig och haft inflytande i genomförandet av insatserna?



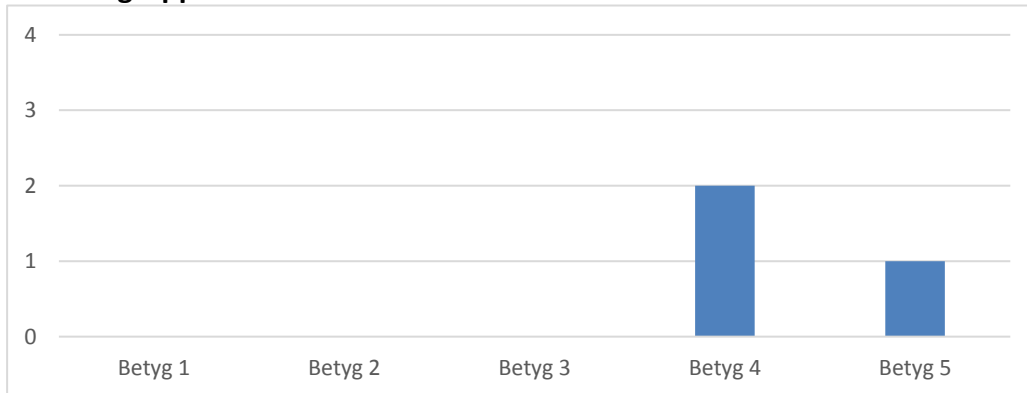
(Betyg 1 innebär att klienten inte alls varit delaktig och haft inflytande, betyg 5 innebär att klienten har varit helt delaktig och haft ett mycket stort inflytande)

Fråga 7. Har klienten känt sig trygg på verksamheten under placeringen?



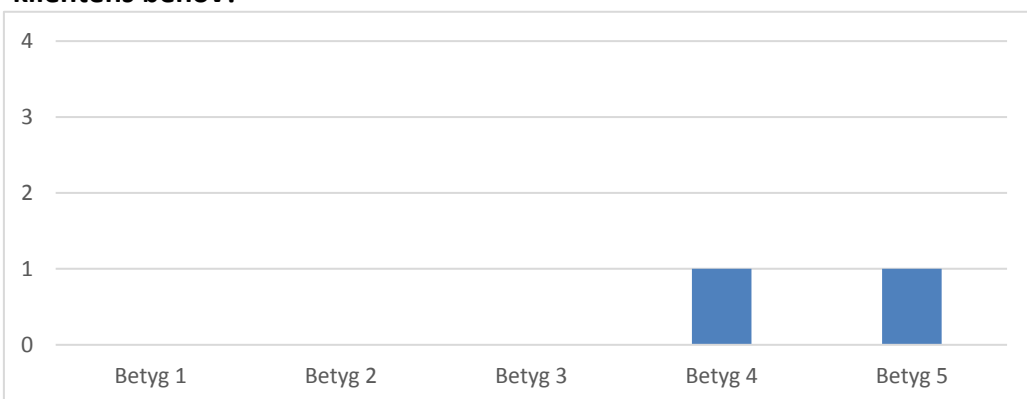
(Betyg 1 innebär att klienten inte alls känt sig trygg, betyg 5 innebär att klienten känt sig helt trygg)

Fråga 8. Har verksamhetens personal rätt kompetens utifrån inriktning och målgrupp?



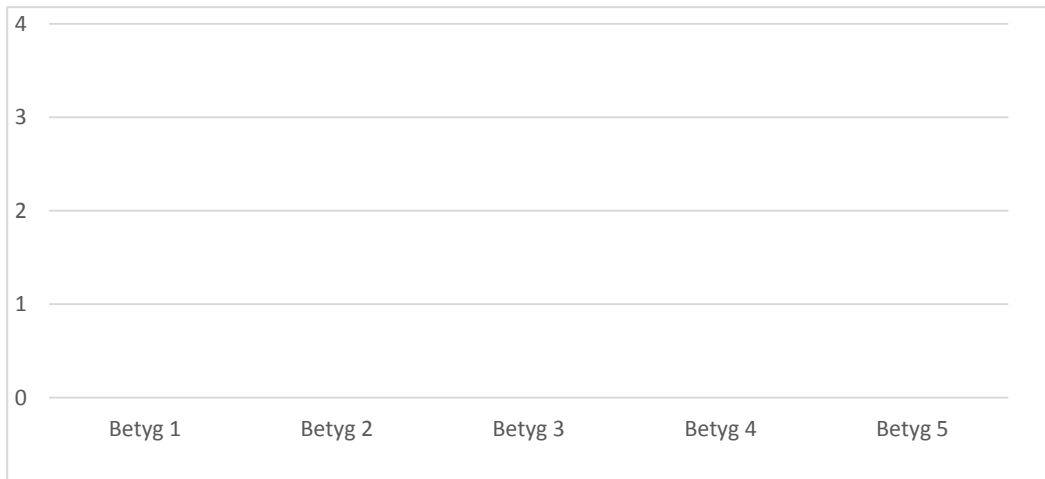
(Betyg 1 innebär att verksamhetens personal inte alls har rätt kompetens för målgruppen, betyg 5 innebär att man har helt rätt kompetens)

Fråga 9. Har verksamheten anpassat de behandlande insatserna till klientens behov?



(Betyg 1 innebär att man inte alls har anpassat de behandlande insatserna till klientens behov, betyg 5 innebär att man helt har anpassat insatserna)

Fråga 10. Är du nöjd med hur verksamheten höll tidsplanen?



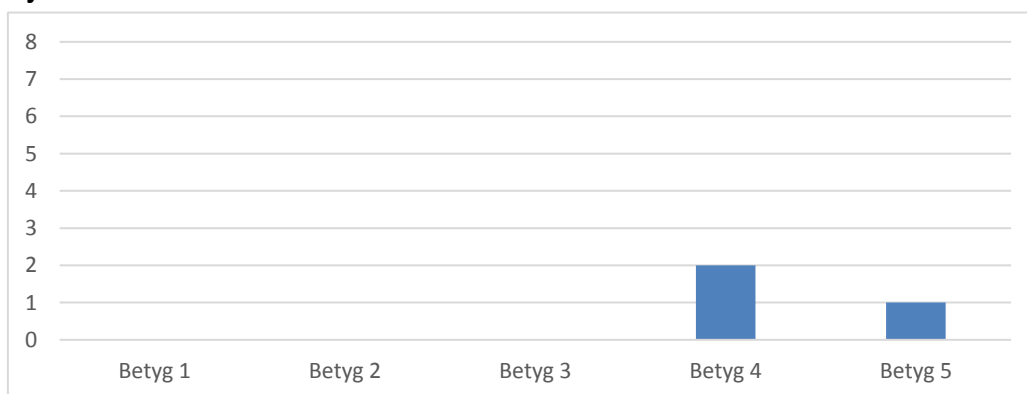
(Betyg 1 innebär att man inte alls har hållit tidsplanen, betyg 5 innebär att man har hållit tidsplanen helt)

Fråga 11. Är du nöjd med hur verksamheten samarbetade med andra professionella för att nå målet?



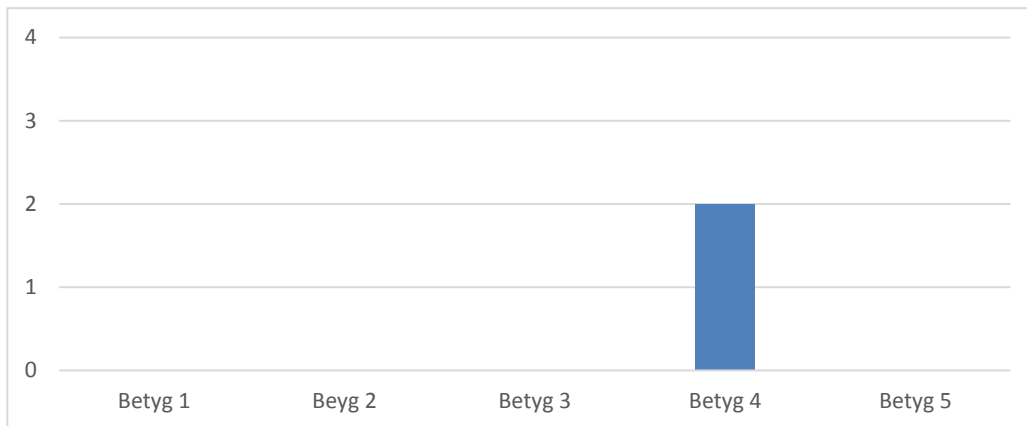
(Betyg 1 innebär att man inte alls har samarbetet med andra professionella, betyg 5 innebär att har haft ett mycket bra fungerande samarbete med andra)

Fråga 12. Är du nöjd med hur verksamheten samarbete med dig som tjänsteman?



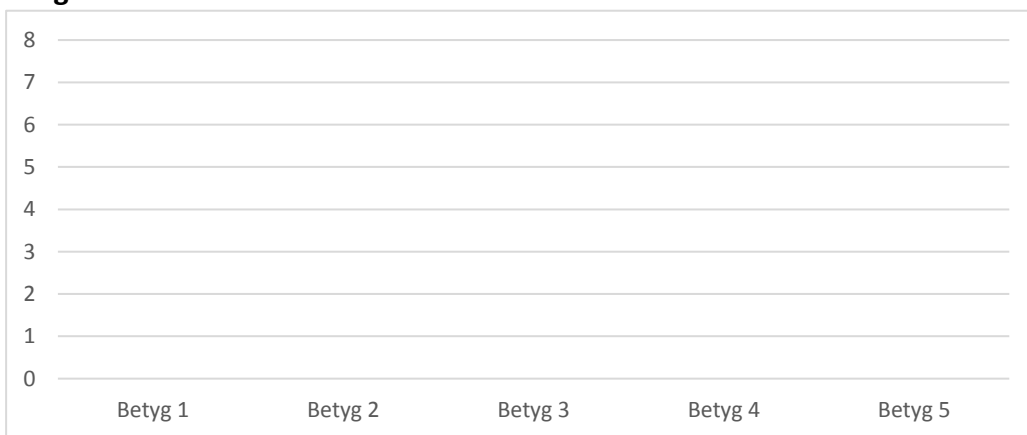
(Betyg 1 innebär att samarbetet inte alls har fungerat, betyg 5 innebär att samarbetet har fungerat mycket bra)

Fråga 13. Är du nöjd med hur verksamheten har återkopplat och rapporterat kring klienten?



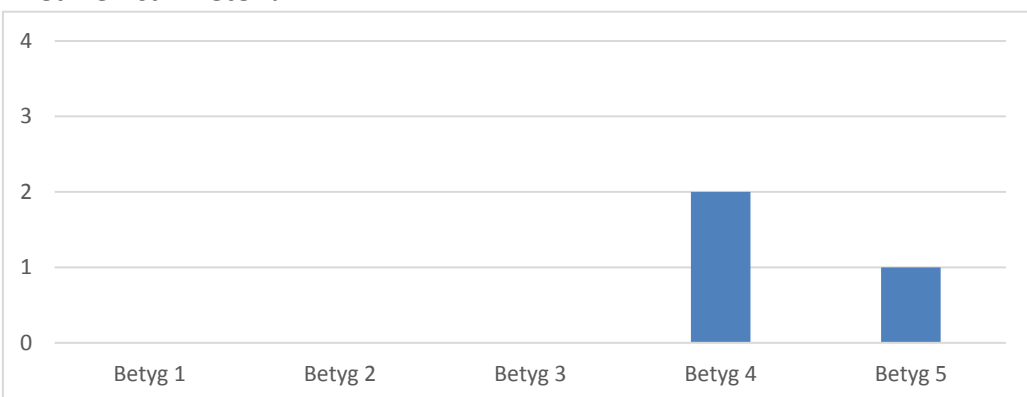
(Betyg 1 innebär att man inte alls är nöjd med hur verksamheten har återkopplat och rapporterat, betyg 5 innebär att man har återkopplat på ett mycket bra sätt)

Fråga 14. Hur bedömer du verksamhetens arbete med klientens nätverk?



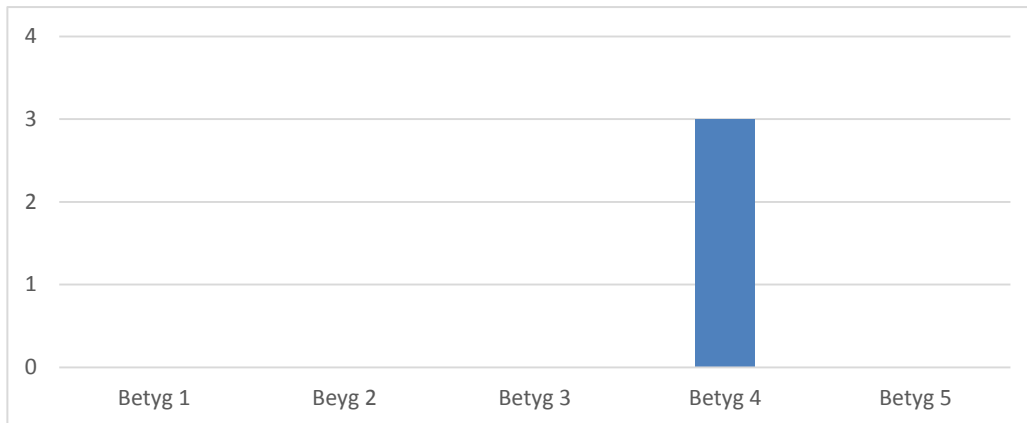
(Betyg 1 innebär ett mycket dåligt arbete med klientens nätverk, betyg 5 innebär ett mycket bra arbete med nätverket)

Fråga 15. Hur bedömer du verksamhetens bemötande vid kontakter med verksamheten?



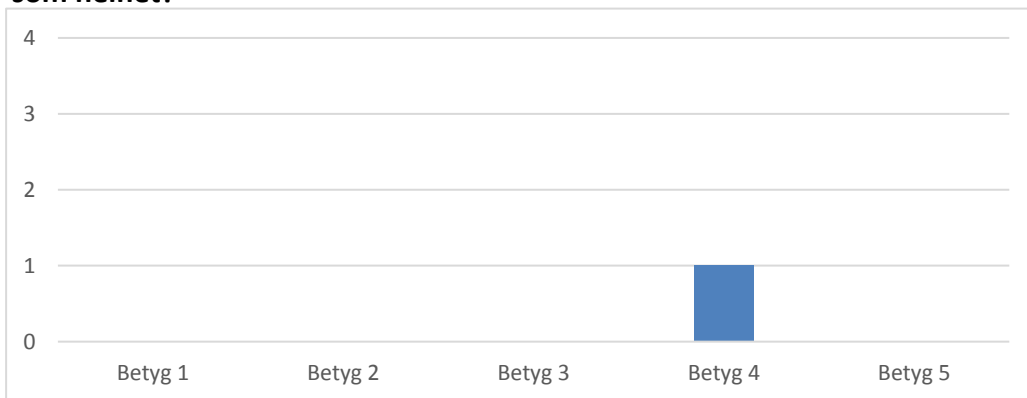
(Betyg 1 innebär ett mycket dåligt bemötande, betyg 5 innebär ett mycket bra bemötande vid kontakter med verksamheten)

Fråga 16. Hur bedömer du tillgängligheten vid tillfällena ni har försökt att kontakta verksamheten?



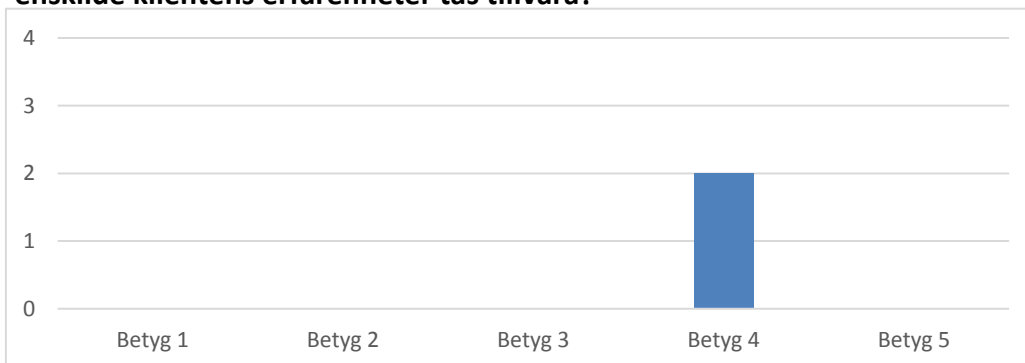
(Betyg 1 innebär en mycket dålig tillgänglighet, betyg 5 en mycket god tillgänglighet)

Fråga 17. Hur bedömer du att verksamheten har utfört uppdraget som helhet?



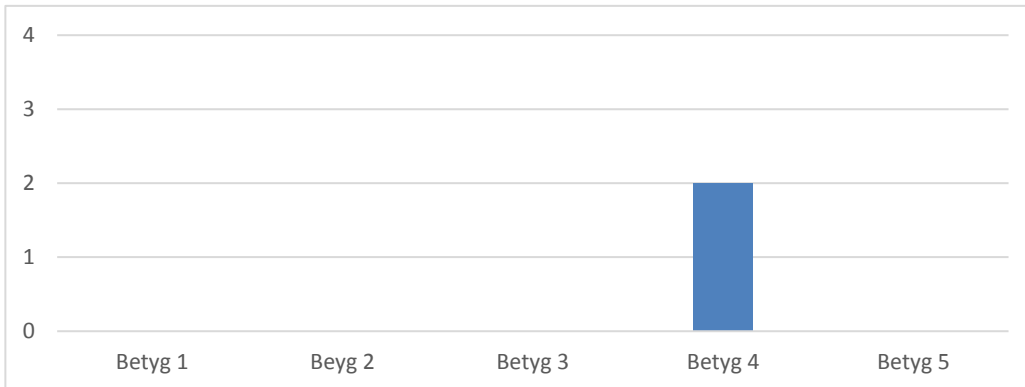
(Betyg 1 innebär att uppdraget som helhet har utförts på ett mycket dåligt sätt, betyg 5 innebär på ett mycket bra sätt)

Fråga 18. Bedömer du att man bedriver en kunskapsbaserad verksamhet insatser i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet samt att den enskilde klientens erfarenheter tas tillvara?



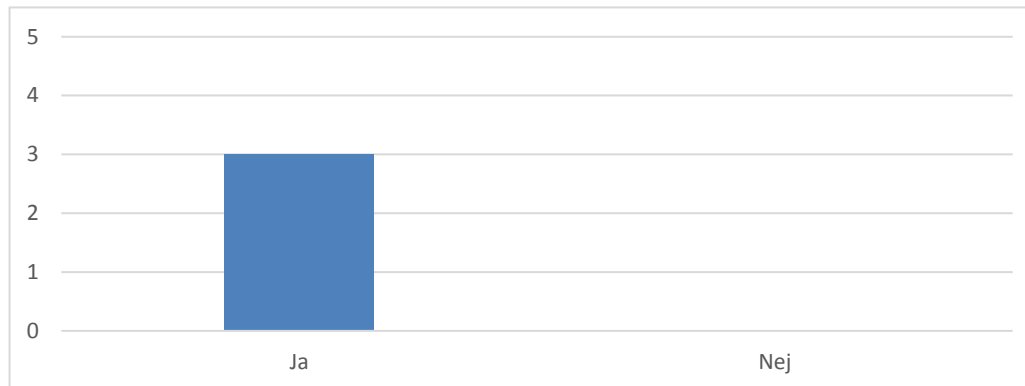
(Betyg 1 innebär att man inte alls bedriver en kunskapsbaserad verksamhet, betyg 5 innebär att man helt bedriver en kunskapsbaserad verksamhet)

Fråga 19. Hur bedömer du verksamhetens effektivitet när det gäller att genomföra uppdraget utifrån klientens situation, verksamhetens resurser och den tid som åtgått?



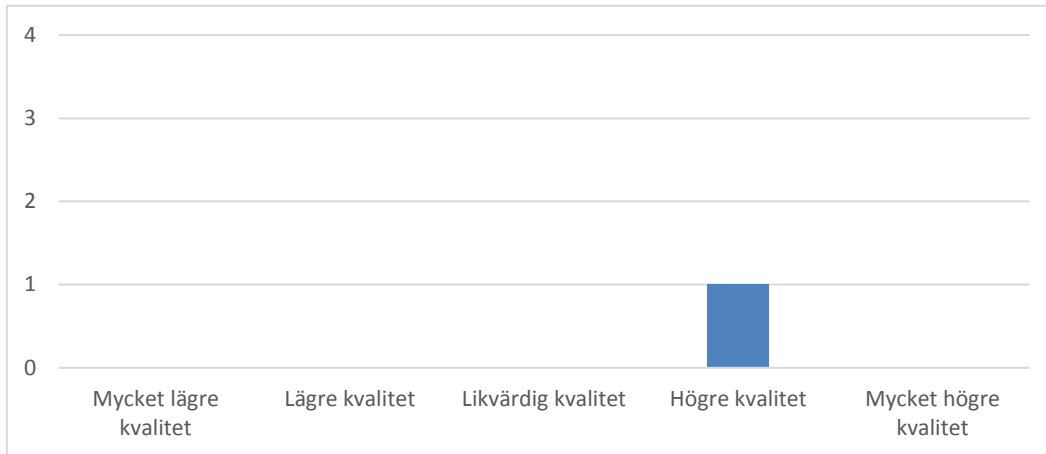
(Betyg 1 innebär en mycket dålig effektivitet, betyg 5 en mycket bra effektivitet)

Fråga 20. Skulle du förorda en placering på verksamheten för en klient med liknande livssituation?



6. Socialsekreterarnas jämförelser mellan Kvinnoh. Rosen och andra verksamheter med samma inriktning, frekvenstabeller

Fråga 21. Hur bedömer du verksamhetens kvalitet totalt i jämförelse med andra verksamheter med samma inriktning



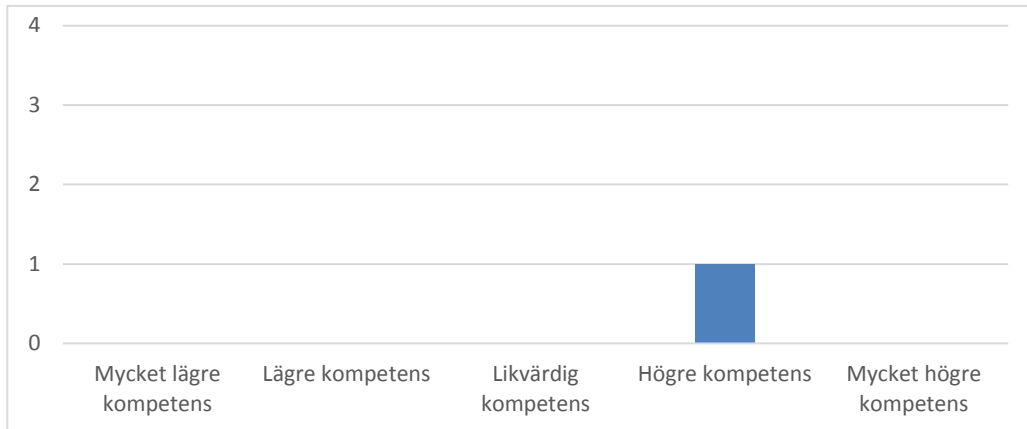
(Betyg 1 innebär mycket lägre kvalitet, betyg 3 innebär likvärdig kvalitet, och betyg 5 innebär mycket högre kvalitet)

Fråga 22. Hur bedömer du verksamhetens förmåga att nå målen i genomförandeplanen jämfört med andra verksamheter med samma inriktning?



(Betyg 1 innebär en mycket lägre förmåga att nå målen i genomförandeplanen jämfört med andra verksamheter med samma inriktning, betyg 5 innebär en mycket bättre förmåga att nå målen)

Fråga 23. Hur bedömer du personalens kompetens för målgruppen i jämförelse med andra verksamheter med samma inriktning?



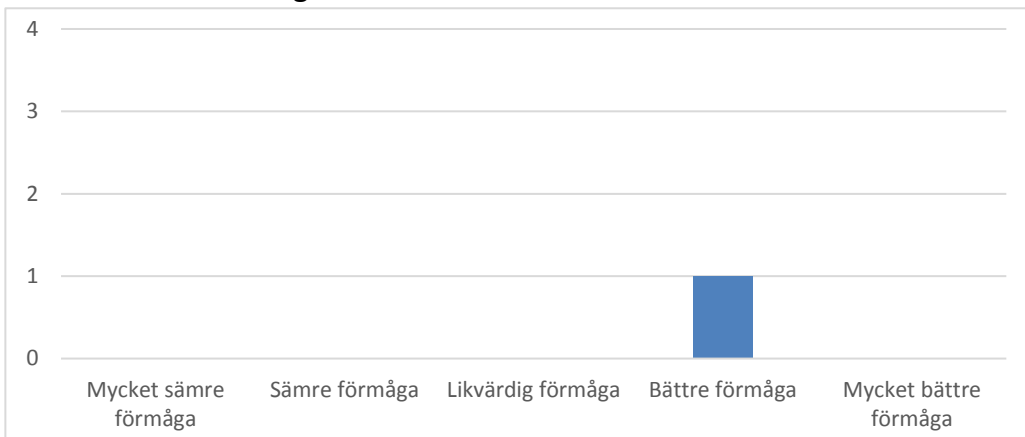
(Betyg 1 innebär mycket lägre kompetens, betyg 3 innebär likvärdig kompetens, och betyg 5 innebär en mycket högre kompetens)

Fråga 24. Hur bedömer du verksamhetens förmåga att hålla tidsplanen jämfört med andra verksamheter med samma inriktning?



(Betyg 1 innebär en mycket sämre förmåga att hålla tidsplanen jämfört med andra verksamheter med samma inriktning, betyg 5 innebär en mycket bättre förmåga att hålla tidsplanen)

Fråga 25. Hur bedömer du verksamhetens förmåga att motivera klienten till att medverka i behandlingsarbetet jämfört med andra verksamheter med samma inriktning?



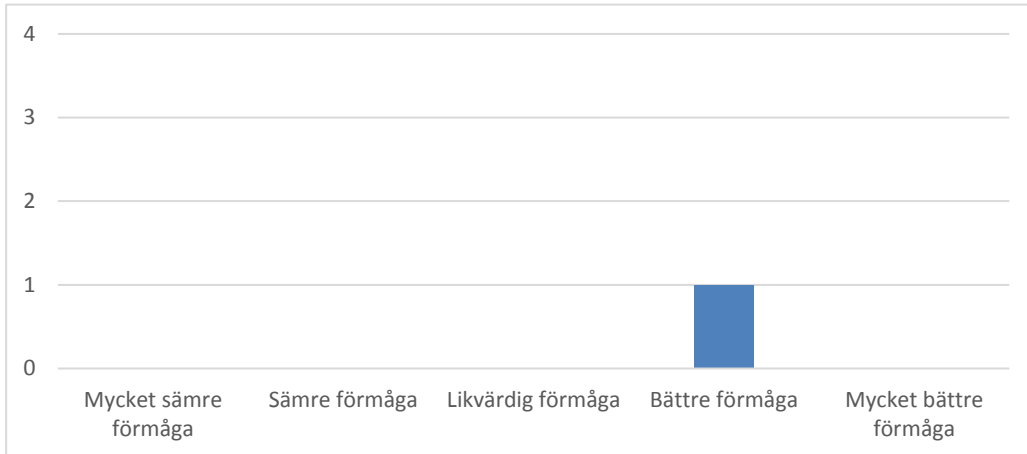
(Betyg 1 innebär mycket sämre förmåga, betyg 3 innebär likvärdig förmåga, och betyg 5 innebär en mycket bättre förmåga)

Fråga 26. Hur bedömer du verksamhetens förmåga att förbättra klientens hantering av sitt missbruk jämfört med andra verksamheter med samma inriktning?



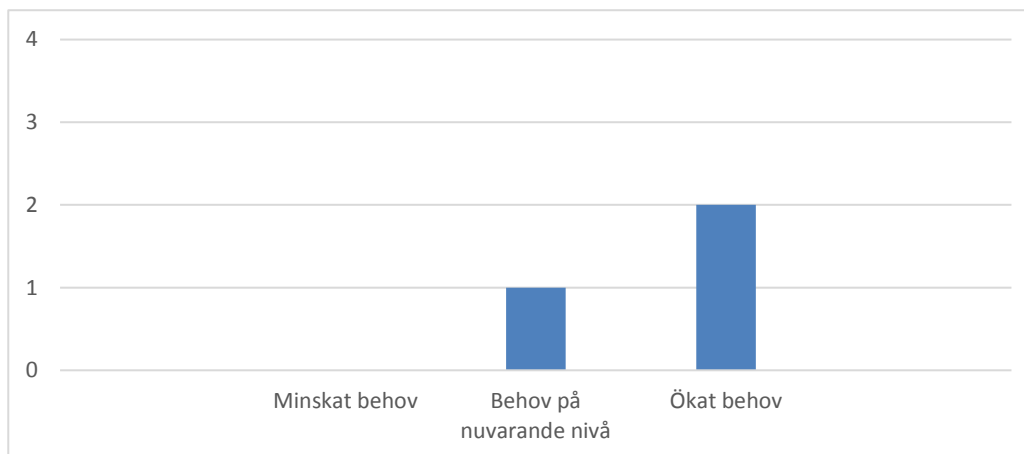
(Betyg 1 innebär en mycket sämre förmåga att förbättra klientens hantering av sitt missbruk jämfört med andra verksamheter med samma inriktning, betyg 5 innebär en mycket bättre förmåga)

Fråga 27. Hur bedömer du verksamhetens förmåga att göra klienten delaktig och ha inflytande i genomförandet av insatserna jämfört med andra verksamheter med samma inriktning?

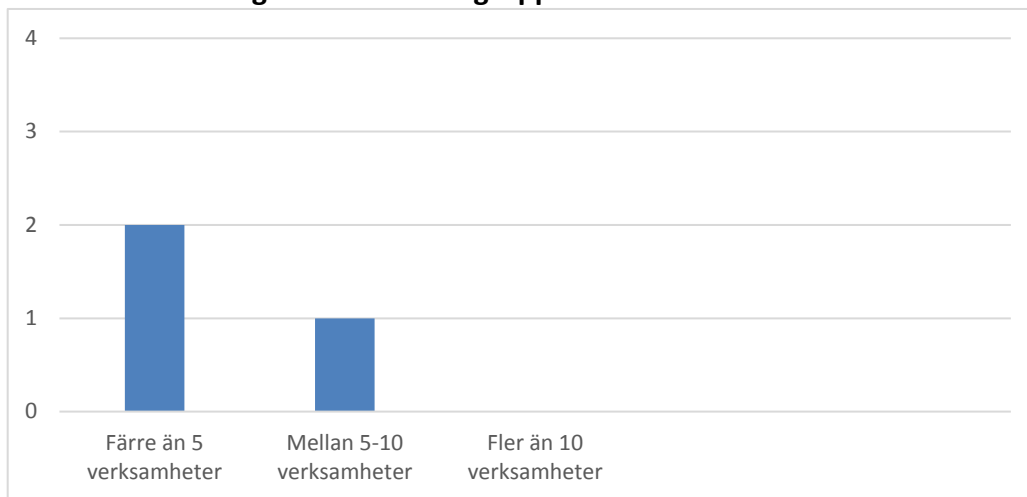


(Betyg 1 innebär mycket sämre förmåga, betyg 3 innebär likvärdig förmåga, och betyg 5 innebär mycket bättre förmåga)

Fråga 28. Hur bedömer du behovet av att köpa insatser framöver för den här gruppen klienter?



Fråga 29. Från hur många externa verksamheter köper ni heldygnsinsatser när det gäller denna målgrupp?



7. Intervju av uppdragsgivare på chefsnivå, omfattning av placeringar samt viktigutvecklingsområden

**Intervjuad kommun: Göteborgs stad
Västra Göteborgs SDF
Sektor Individ-och familj samt
funktionshinder**

Hur många externa platser köper ni idag när det gäller vuxna med missbruk respektive samsjuklighet?

Ca 20 placeringar, varav ca 15 med missbruk och samtidig psykisk sjukdom. Totalt är ca 5 av dessa kvinnor.

Hur kommer antalet köpta insatser för denna målgrupp att utvecklas under det närmaste året?

Målsättningen är att antalet köpta vårddygn ska minska. Köpta placeringar kommer framför allt att handla om insatser för personer med omfattande behov där psykisk eller psykiatrisk problematik finns med. Kvinnor med missbruk och kanske våldsutsatta är också en prioriterad grupp.

Finns det tecknade ramavtal för målgruppen?

Ja

Har kommunen verksamheter/boenden för målgruppen?

Boenden och olika former av stöd kopplat till boende.

Bedrivs öppenvårdsinsatser för målgruppen.

Både kommunala insatser och köpta insatser.
i privat regi.

Görs systematiska uppföljningar och utvärderingar efter köpta insatser eller insatser i egen regi?

Göteborg är föregångare och vi jobbar med att systematiskt följa upp insatserna tillsammans med klienten. Detta kommer att vara underlag till köp framöver. Kommunen säkerställer att få kvalitet för köpt vård.

När det gäller köp av externa insatser eller tjänster för vuxna med missbruk eller samsjuklighet; vad finns det för viktiga utvecklingsområden?

Kunskapen om metoder som är verksamma och innebär förbättringar för klienten är alltid viktigt att hålla sig uppdaterad med.

Systematisk uppföljning är en viktig del för att köpa tjänster med kvalitet, viktigt att både vi och utföraren gör detta.

När kommunallagen nu förändras från årsskiftet 2014/2015 kommer ytterligare fokus att handla om att ytterligare följa upp kvalitet i egen verksamhet och köpta tjänster.