

Exempel på uppföljning ur ett individperspektiv

När Demokraterna föreslår ”redovisning av uppföljning och resultat av socialtjänstens insatser ur ett individperspektiv” handlar det om att ta reda på om insatsen har bidragit till att klienten har fått sina behov tillgodosedda. Resultaten av de individuella uppföljningarna ackumuleras i en databas som möjliggör uppföljning av kvaliteten i insatserna på gruppnivå för alla insatser. Genom att socialtjänsten följer upp varje insats och placering skapas förutsättningar för att:

få kunskap om vilka insatser som fungerar väl eller mindre bra
vilka vårdgivare/leverantörer som levererar god kvalitet - och vilka som inte gör det
ändra vårdplaner och uppdrag till leverantören i det fall avsedda resultat inte uppnås
utvärdera resultaten av socialtjänstens insatser och sätta konkreta uppföljningsbara mål på verksamhetsnivå och politisk nivå för högre kvalitet

Resultatuppföljningen baseras på enskilda individers upplevda uppfattning om den pågående insatsen, så kallade subjektiva kvalitetsindikatorer.

För varje målgrupp (barn/unga, försörjningsstödstagare, vuxna personer med missbruk- beroende- problem etc.), finns ett antal standardiserade frågor som handläggaren ställer till den enskilde i samband med att insatsen/placeringen följs upp. Dessa frågor är framtagna av professionen i en omfattande process med forskningen och företrädare för klientorganisationer.

Intervjuerna sker i dialogform och under förtroendeskapande omständigheter som därefter sammanställs och presenteras i aggregerad form/på gruppnivå.

Exempel på subjektiva kvalitetsindikatorer kan vara:

I vilken utsträckning anser placerade barn att de är nöjda med de resultat de uppnått i skolan?
I vilken utsträckning känner sig barnen otrygga i familjehemmet, stödboendet eller på HVB?
Hur blir barnen bemötta i familjehemmet, stödboendet eller på HVB?
I vilken utsträckning blir barnen utsatta för kränkning under placeringstiden?
I vilken utsträckning har barnen fått sjukvård och tandvård när de haft behov av det
I vilken utsträckning människor som är beroende av socialbidrag har fått kommunala arbetsmarknadsinsatser som tagit dem närmare egenförsörjning

Det sammanställda resultatet utgör en värdefull mätare på den individuellt upplevda nyttan av insatsen men också ett utmärkt underlag för vidare preciserade mål.

Det finns redan nu etablerade och utprovade metoder för att följa upp resultaten av insatserna ur ett individperspektiv. Till varje metod finns noggrant utformade metodanvisningar kombinerat med webbaserad utbildning och IT-stöd.

I och med att både metod och IT-stödet sedan tidigare är upphandlat av Göteborgs stad har staden obegränsad tillgång till programvaran och metoden. Intervjuerna med klienterna sker i samband med handläggarnas ”sedvanliga” uppföljning av placeringarna, och belastar inte handläggarna extra tidsmässigt. Dessutom kan dessa intervjutillfällen ge värdefull klienttid som kan bidra till att skapa en förtroendefull allians mellan handläggare och klient. Inte minst och kanske viktigast av allt är att klienterna görs delaktiga i sin egenvård och behandling.