



Hur mäter vi resultat?

**Kartläggning av individbaserade systematiska
uppföljningar av resultat i socialförvaltningarna**

2024-04-29

Innehåll

Sammanfattning.....	3
1 Inledning.....	6
1.1 Rapportens disposition	7
1.2 Syfte, mål och frågeställningar	8
1.2.1 Avgränsningar	8
1.3 Centrala begrepp och koncept.....	9
1.4 Principer för genomförandet av resultatuppföljningar.....	11
1.4.1 Fem principer för genomförande av resultatuppföljningar .	12
2 Kartläggning.....	15
2.1 Resultatuppföljning i verksamheter för barn och unga	15
2.1.1 Mini-Maria	15
2.1.2 MST-teamet.....	17
2.1.3 Sambuh.....	18
2.1.4 Ung Hisingen.....	19
2.1.5 Skolfam	20
2.1.6 Resursenheten Centrum.....	22
2.1.7 Resursenheten Barn.....	23
2.1.8 Resursenheten Unga.....	24
2.1.9 Riktat föräldraskapsstöd	25
2.2 Resultatuppföljningar i verksamheter för vuxna	27
2.2.1 Köpare av sexuella tjänster (KAST).....	27
2.2.2 Columbus	28
2.2.3 Spelberoendeteamet och Respons alkoholrådgivning	29
2.2.4 Behandlingsgruppen.....	30
2.2.5 Verksamhetsområde vuxen	31
2.2.6 Mottaget/Vuxenstödsteamet Centrum.....	33
2.2.7 Enheten våld i nära relation och hedersrelaterat våld	34
2.2.8 Avdelning boende och hemlöshet, kvalitetsenheten	35
3 Lärdomar från kartläggningen	37
4 Slutsatser och reflektioner	44
5 Referenser	47
6 Bilaga 1: Metod och genomförande.....	50
7 Bilaga 2: Intervjufrågor.....	52

Sammanfattning

I Göteborg bedriver socialförvaltningarna ett gemensamt förändringsarbete. Ett fokusområde i arbetet är att utveckla arbetet med uppföljning och analys. Syftet med fokusområdet är att förvaltningarna ska ha en gemensam bild av förutsättningar, resultat och effekter av verksamheterna. Det är sedan tidigare känt att olika verksamheter gör uppföljningar av resultatet av insatser utanför socialförvaltningarnas verksamhetssystem Treserva, men hur och i vilken omfattning dessa uppföljningar görs har varit oklart.

Denna rapport kartlägger om och på vilket sätt verksamheter inom socialförvaltningarna Centrum, Hisingen, Nordost och Sydväst följer upp och mäter resultat av olika insatser utanför verksamhetssystemet Treserva. I rapporten definierar vi ett resultat som en uppmätt förändring eller icke-förändring hos en individ som har tagit del av en insats hos individ- och familjeomsorgen. För att kunna mäta om en förändring har skett behövs ett resultatmått som kan illustrera en positiv eller negativ förändring i individens tillstånd jämfört med en given utgångspunkt. Vad som är en positiv eller negativ förändring beror på vad målet med insatsen är. Ibland kan målet vara att ingen förändring av tillståndet ska ske, utan att det ska bibehållas. I de fallen är en icke-förändring ett gott resultat.

Syftet med att kartlägga på vilka sätt verksamheter i socialförvaltningarna följer upp resultatet av sina insatser är att undersöka vad olika verksamheter mäter och vilka tillvägagångssätt de har för att göra sina uppföljningar. Målet med kartläggningen är att den ska ge underlag till att dra ett antal lärdomar om utmaningar och framgångsfaktorer i arbetet med systematisk uppföljning av resultat av insatser. Ytterligare ett mål är att ge förslag på vilka resultatmått som socialförvaltningarna skulle kunna följa gemensamt.

Rapporten besvarar följande frågeställningar:

- Vilka lärdomar om genomförandet, resultatet och användningen av uppföljningar av resultat av insatser kan dras från kartläggningen?
- Vilka resultatmått kan vara gemensamma för socialförvaltningarna?

Kartläggningen visar exempel på hur olika verksamheter arbetar med att följa resultatet av sina insatser och ska inte ses som uttömmande. Kartläggningen skedde i två steg. Först skickade vi ut en enkät till nyckelpersoner inom förvaltningarna som fick tipsa om verksamheter som följer resultatet av sina insatser. Dessa verksamheter kontaktade vi sedan för att intervjua. Det är alltså främst intervjumaterial som kartläggningen baseras på. Kartläggningen innefattar totalt 17 verksamheter, varav åtta inom vuxenområdet och nio inom barn och unga-området. Intervjuerna gjordes mellan den 20 april och 25 augusti år 2023 och rapporten färdigställdes i april år 2024.

Inför analysen av kartläggningen sammanställde vi fem principer för uppföljning av resultat av insatser som vanligtvis lyfts fram i olika

metodbeskrivningar. Dessa tjänar i vår analys som ett metodologiskt ideal med vilket vi kan jämföra verksamheternas sätt att följa resultat med. Principerna är:

- Syftet med uppföljningen är tydligt.
- Definitionen av önskvärda resultat görs i relation till den problematik som insatsen syftar till att påverka.
- Måttet eller måtten på resultatet kan jämföras över tid och kan visa på grad av förändring.
- Resultatuppföljningen visar både individens och professionens bedömning av resultatet.
- Uppgiftsinsamlingen är systematisk och systematiserad.

I kartläggningen kan vi se att de flesta verksamheter som vi kartlagt följer principerna i någon grad. Den princip som längst antal verksamheter följer är den att måttet eller måtten på resultatet kan jämföras över tid och kan visa på grad av förändring. Generellt är ett stort bortfall vanligare i verksamheter som har mått som visar förändring och som kan jämföras över tid än hos verksamheter som inte har sådana mått. Att så är fallet beror förmodligen på en mängd olika faktorer, som nödvändigtvis inte har med metodologi att göra, utan snarare med verksamheternas förutsättningar att genomföra mer avancerade uppföljningar i sin vardag. Från kartläggningen drar vi några konkreta lärdomar som vi också presenterar i detalj i avsnittet ”Lärdomar från kartläggningen”. Lärdomarna som vi har dragit är i korthet att:

- Socialförvaltningarna har i nuläget inte någon gemensam definition av vad som menas med resultat.
- Uppföljningarna kan ha flera syften samtidigt och det finns flera olika sätt att mäta resultat bland verksamheterna.
- Uppföljningarna efterfrågas sällan och verksamheterna saknar stöd att sammanställa och analysera de uppgifter de samlar in.
- Det tycks vara svårare att implementera systematisk uppföljning med standardiserade bedömningsmetoder jämfört med att systematiskt använda egenkomponerade uppföljningsverktyg.

I rapportens slutsatser för vi resonemang om varför det kan vara svårt för verksamheterna att göra mer avancerade uppföljningar av resultatet av insatser. Vi menar att en grundläggande faktor till varför det kan vara svårt att göra mer avancerade uppföljningar är att socialtjänstens uppdrag främst är att vara fokuserad på individen och omsorgen om henne och inte på kunskapsproduktion. Även om flera aktörer menar att dessa två praktiker – omsorg och kunskapsproduktion – hänger samman genom den evidensbaserade praktiken finns det också skillnader mellan dem, både i logik och förutsättningar. Dessa skillnader kan vi behöva ta i beaktande inför kommande utvecklingsarbeten.

I slutsatserna konstaterar vi också att vi genom denna kartläggning inte kan ge några skarpa förslag på vilka resultatmått som socialförvaltningarna bör följa gemensamt. Det finns för- och nackdelar med olika tillvägagångssätt och med olika mått. Beroende på vilket tillvägagångssätt vi väljer får vi möjlighet till olika kunskap som kommer att vara mer eller mindre tillförlitlig. Olika typer av resultatmått ställer också olika krav på verksamheternas arbetssätt och skapar mer eller mindre nytta och värde för klienterna. Innan vi ger någon slutgiltig rekommendation om vilka resultatmått som kan eller bör följas av verksamheterna behöver vi resonera om de för- och nackdelar som finns med olika angreppssätt och skapa samsyn om värdet av att gemensamt följa resultatet av insatser.

1 Inledning

Denna rapport kartlägger om och på vilket sätt verksamheter inom socialförvaltningarna Centrum, Hisingen, Nordost och Sydväst följer upp och mäter resultat av olika insatser utanför verksamhetssystemet Treserva. Ett resultat definierar vi som en uppmätt förändring eller icke-förändring hos en individ som har tagit del av en insats hos individ- och familjeomsorgen. För att kunna mäta om en förändring har skett behövs ett resultatmått som kan illustrera en positiv eller negativ förändring i individens tillstånd jämfört med en given utgångspunkt. Vad som är en positiv eller negativ förändring beror på vad målet med insatsen är. Ibland kan målet vara att ingen förändring av tillståndet ska ske, utan att det ska bibehållas. I de fallen är en icke-förändring ett gott resultat.

Utredningen Framtidens socialtjänst konstaterar att socialtjänsten i Sveriges kommuner generellt sett inte följer upp resultaten av arbetet med klienter. Utredningen föreslår därför att det i den nya socialtjänstlagen ställs uttryckliga krav på socialtjänsten att följa upp sitt arbete på ett systematiskt vis i syfte att höja socialtjänstens kvalitet.¹ Utredningen föreslår även att det ska införas en bestämmelse om att verksamhet inom socialtjänsten ska bedrivas i överensstämmelse med vetenskap och beprövad erfarenhet – alltså att praktiken ska vara evidensbaserad.²

I Göteborg bedriver socialförvaltningarna ett gemensamt förändringsarbete. Arbetet utgår från den gemensamma målbilden: *en likvärdig och effektiv socialtjänst med fokus på tidiga insatser för en mer jämlik stad*.³ I förändringsarbetet finns olika fokusområden. Ett område är att utveckla arbetet med uppföljning och analys. Syftet med fokusområdet är att förvaltningarna ska ha en gemensam bild av förutsättningar, resultat och effekter av verksamheterna.⁴ Arbetet med att utveckla de fyra förvaltningarnas förmåga att göra uppföljning och analys, och att skapa gemensamma resultatmått, går i linje med förändringsarbetet mot en evidensbaserad socialtjänst. En del av den evidensbaserade praktiken är att skapa lokal kunskap om nyttan av olika insatser, vilket kan göras genom exempelvis uppföljning av resultat.⁵

År 2021 fick enheten för stadenövergripande kunskapsstöd och utveckling (SKU) ett uppdrag från förvaltningsdirektörerna att bland annat beskriva vilket utvecklingsarbete som krävs för att de fyra regionala socialförvaltningarna ska kunna ta fram adekvata resultat- och effektmått.⁶ Enheten hade också uppdrag att ta fram förslag på resultatmått i syfte att följa resultat av socialtjänstens insatser på en övergripande nivå. Enheten tog då fram resultatmått baserade på

¹ Utredningen Framtidens socialtjänst, *Hållbar socialtjänst: en ny socialtjänstlag*, 2020, sidan. 502

² Ibid, sidan 531

³ I Göteborgs Stad finns sex socialförvaltningar: förvaltningen för funktionsstöd, äldre samt vård och omsorgsförvaltningen, socialförvaltningen Centrum, Hisingen, Nordost och Sydväst. De fyra regionala socialförvaltningarna ansvarar för individ- och familjeomsorgen. I denna rapport avser "socialförvaltningarna" de fyra regionala förvaltningarna.

⁴ Göteborgs Stad. *En socialtjänst - fyra förvaltningar*. 2024

⁵ Socialstyrelsen, *Att arbeta evidensbaserat: ett stöd för praktiskt arbete*, 2020, sidan 12

⁶ Stadenövergripande Kunskapsstöd och Utveckling, Socialförvaltningen Centrum. *Förslag på resultatmått och identifierade utvecklingsuppdrag*, sidan 2

uppgifter från verksamhetssystemet Treserva för områdena barn och unga, vuxen och försörjningsstöd.

En tidigare översikt som gjorts inom förvaltningarna hade dock visat att det också gjordes en rad olika uppföljningar utanför Treserva.⁷ Dessa uppföljningar skulle möjligen kunna fungera som ett komplement till de resultatmått som hämtas ur Treserva och tillsammans ge en mer nyanserad bild av socialtjänstens resultat. För att kunna avgöra om den resultatuppföljning som sker utanför Treserva skulle kunna utgöra ett sådant komplement behöver vi undersöka närmare vad som mäts i verksamheterna och hur man gör det. I december år 2022 påbörjade SKU därför ett arbete att kartlägga de resultatuppföljningar som görs utanför Treserva. Genom kartläggningen undersöker vi förutsättningarna för gemensamma resultatmått som kan komplettera de uppföljningar som görs i Treserva och ge förvaltningarna en gemensam bild av vilket resultat insatser får för klienter. Vi drar också lärdomar från verksamheternas sätt att göra resultatuppföljningar.

Kartläggningen har genomförts i två steg. I första steget skickade vi ut en enkät ut till nyckelpersoner i förvaltningarna i vilken vi bad dem besvara frågor om huruvida de kände till verksamheter som arbetar med resultatuppföljning och vilka personer som vi kunde kontakta för att få veta mer om arbetet. I andra steget intervjuade vi företrädare för de verksamheter som framkommit i enkätsvaren om deras arbete med resultatuppföljning. Intervjuerna dokumenterades genom anteckningar och utgör grund för våra beskrivningar av verksamheternas arbetssätt. Samtliga verksamheter har läst och godkänt beskrivningarna innan publicering. Metoden för kartläggningen och analysen av materialet beskrivs mer utförligt i Bilaga 1: metod och genomförande.

Resultatet av kartläggningen ska inte ses som uttömmande. Det kan finnas fler verksamheter inom socialförvaltningarna som gör uppföljningar av resultatet av sina insatser än de som redovisas i denna rapport. Dessa har vi dock inte fått kännedom om under arbetets gång eller hunnit intervjua inom den tidsram som uppdraget har haft. De uppföljningar som beskrivs ska ses som exempel på hur verksamheter inom socialförvaltningarna arbetar i dagsläget. Förmodligen är de utvecklingsområden och utmaningar de stöter på i arbetet med resultatuppföljningar generaliserbara till flertalet verksamheter inom socialförvaltningarna.

Arbetet med denna rapport påbörjades i december år 2022 och avslutades i april år 2024. Tre utvecklingsledare hos SKU har varit verksamma i genomförandet av uppdraget.

1.1 Rapportens disposition

I det första avsnittet – inledning – beskriver vi rapportens sammanhang, dess syfte och avgränsningar. Vi beskriver även begrepp och koncept som är centrala

⁷ Varje socialförvaltning redovisade sin översikt för respektive nämnd. Se exempelvis Socialförvaltningen Hisingen, Tjänsteutlåtande: Redovisning av uppdrag angående uppföljning och resultat av socialtjänstens insatser ur ett individperspektiv, 2021

för att förstå resultatuppföljning i socialtjänsten. I inledningen beskriver vi slutligen fem principer som utgör ett slags metodologiskt ideal för resultatuppföljning. Principerna har vi identifierat i olika metodguider och vi använder dem som vägledning i analysen av kartläggningens resultat.

I det andra avsnittet – kartläggning – beskrivs olika verksamheters resultatuppföljning och vilka utmaningar och eventuella framgångsfaktorer som de själva har identifierat i sitt arbete med att följa resultatet av sina insatser.

I det tredje avsnittet – lärdomar från kartläggningen – resonerar vi kring vilka lärdomar som kan dras om uppföljning av insatsers resultat i praktiken utifrån de exempel på uppföljningar som framkom i kartläggningen.

I det fjärde avsnittet – slutsatser och reflektioner – besvarar vi rapportens frågeställningar och reflekterar över resultatet.

Rapporten har två bilagor. I bilaga ett redogör vi för rapportens metod och genomförande. I bilaga två finns en förteckning över frågor som ställdes vid intervjuerna med verksamheterna.

1.2 Syfte, mål och frågeställningar

Syftet med att kartlägga på vilka sätt verksamheter i socialförvaltningarna följer upp resultatet av sina insatser är att undersöka vad olika verksamheterna mäter och vilka tillvägagångssätt de använder för att göra sina uppföljningar.

Målet med kartläggningen är att den ska ge underlag till att dra ett antal lärdomar om utmaningar och framgångsfaktorer i arbetet med systematisk uppföljning av individresultat. Ambitionen är att dessa lärdomar kan användas som underlag till socialförvaltningarnas framtida utvecklingsarbete angående individbaserad systematisk uppföljning i allmänhet och uppföljning av resultat av insatser i synnerhet. Ytterligare ett mål är att ge förslag på vilka resultatmått som socialförvaltningarna skulle kunna följa gemensamt.

Rapporten besvarar följande frågeställningar:

- Vilka lärdomar om genomförandet, resultatet och användningen av resultatuppföljningar kan dras från kartläggningen?
- Vilka resultatmått kan vara gemensamma för socialförvaltningarna?

1.2.1 Avgränsningar

Kartläggningen gäller uppföljningar av resultatet av insatser som socialförvaltningarnas verksamheter gör utanför verksamhetssystemet Treserva. Resultatuppföljningar som görs i Treserva undersöktes av SKU år 2022 i samband med att enheten tog fram förslag till resultatmått för områdena barn- och unga, vuxen och försörjningsstöd.⁸ Hur resultatuppföljningar görs i Treserva är således relativt välkänt. Däremot vet vi inte särskilt mycket om hur

⁸ Stadenövergripande Kunskapsstöd och Utveckling, Socialförvaltningen Centrum. *Förslag på resultatmått och identifierade utvecklingsuppdrag*

resultatuppföljningar görs utanför Treserva, därför fokuserar vi på det i denna rapport.

I kartläggningen ingår enbart individbaserad systematisk uppföljning med fokus på resultat av insatser. Kartläggningar av klientgrupper eller uppföljning av antal genomförda insatser eller linkande uppföljningar redovisas inte. Både myndighetsutövande och serviceverksamheter finns inkluderade i kartläggningen. Att en insats ges som service innebär att den kan ges utan att en behovsprövning görs först.

Kartläggningen har fokus på uppföljning som är kvantifierbar. Det betyder exempelvis att den kvalitativa individuppföljning som verksamheterna gör i varje ärende inte redovisas i denna rapport.

1.3 Centrala begrepp och koncept

Som nämndes i inledningen är denna rapport sprungen ur diskussioner om evidensbaserad praktik inom socialtjänsten och om resultatmått. I texten nedan beskriver vi dessa begrepp och några andra relaterade begrepp som är relevanta i rapportens sammanhang.

Evidensbaserad praktik och bästa tillgängliga kunskap

Utredningen Framtidens socialtjänst beskriver evidensbaserad praktik som ett arbetssätt där den professionella tar hänsyn till bästa tillgängliga kunskap vid beslut om insatser.⁹ Eftersom det inte finns vetenskaplig evidens för alla insatser som används inom socialt arbete, kan bästa tillgängliga kunskap ha sin grund i flera olika källor.¹⁰ Kunskapskällorna kan till exempel vara den enskildes erfarenheter, önskemål och situation samt den professionellas egen expertis. Om användningen av dessa kunskapskällor är medveten, strukturerad och systematisk kan praktiken kallas för evidensbaserad.¹¹

Individbaserad systematisk uppföljning och beprövad erfarenhet

Nyttan med en insats kan undersökas inom en förvaltning eller verksamhet till exempel genom att systematiskt följa de individer som får insatsen och uppskatta vilket eller vilka resultat de når under insatsens gång. Denna typ av uppföljning kallas vanligtvis för individbaserad systematisk uppföljning (ISU).

Socialstyrelsen definierar ISU enligt följande:

Individbaserad systematisk uppföljning handlar om att beskriva och mäta arbetet med enskilda brukare och sammanställa informationen på gruppnivå i syfte att utveckla och förbättra verksamhetens kvalitet.¹²

ISU kan bidra med viktig information och skapa lokal kunskap om exempelvis brukarnas behov och resultat, samt till att utöka den bästa tillgängliga

⁹ Utredningen Framtidens socialtjänst, *Hållbar socialtjänst: en ny socialtjänstlag*, 2020, sidan 522

¹⁰ Ibid sidan 523

¹¹ Ibid sidan 524

¹² Socialstyrelsen, *Om – Individbaserad Systematisk Uppföljning i Socialtjänsten*, 2022, sidan 3

kunskapen i socialtjänsten generellt.¹³ ISU kan göras både löpande och avgränsat. Med löpande ISU menas att verksamheterna löpande samlar in uppgifter och aggregerar dessa för att skapa sig en uppfattning om klientgruppens problem/behov, insatser etc. ISU kan även göras avgränsat. Då samlas relevanta uppgifter in under en särskild period för att undersöka och besvara en specifik frågeställning. Resultatet av insatser kan undersökas genom ISU, både löpande och under avgränsade perioder.

Beprövad erfarenhet är kunskap som inte har skapats genom regelrätt forskning, men som framkommit genom professionens erfarenheter och kunskapande. Att erfarenheterna är beprövade innebär att de delas av flera inom professionen, att de testats på något sätt och visat sig hålla.¹⁴ Genom till exempel ISU kan erfarenheter från praktiken testas och bli just beprövad erfarenhet.¹⁵

Resultat och resultatmått

Begreppet resultat kan betyda olika saker i olika sammanhang. I det här sammanhanget är ett resultat en uppmätt förändring eller icke-förändring hos en individ som tagit del av stöd eller en insats hos individ- och familjeomsorgen.¹⁶ För att kunna mäta om en förändring har skett behövs ett resultatmått som kan illustrera en positiv eller negativ förändring i individens tillstånd jämfört med en given utgångspunkt.¹⁷ Vad som är en positiv eller negativ förändring beror på vad målet med insatsen är. Ibland kan målet vara att ingen förändring av tillståndet ska ske, utan att det ska bibehållas. I de fallen är en icke-förändring ett gott resultat.

Ett resultat kan mätas genom individbaserad systematisk uppföljning och beskriva förändring hos klienter i den egna verksamheten. En resultatmätning kan dock inte ge svar på vad som orsakat förändringen.¹⁸ För att ta reda på vad som orsakat förändringen behöver man mäta effekter av insatsen, vilket kräver ett omfattande arbete som ofta inte är möjligt att göra i inom socialtjänstens ordinarie verksamhet. Effekter är förändringar eller bevarade tillstånd som inträffar till följd av en eller flera åtgärder och som annars inte skulle ha inträffat.¹⁹ Den kunskap som resultatuppföljningar kan ge om hur klienterna upplever och svarar på insatsen i den lokala kontexten är dock mycket värdefull för verksamhetsutveckling och ska inte underskattas.

¹³ Ibid

¹⁴ Emanuel Åhlfeldt, *Begrepp i rörelse – En analys av begreppen beprövad erfarenhet, evidensbaserad praktik och kunskapsstyrning i socialtjänsten*, 2022, sidan 12–13

¹⁵ Utredningen Framtidens socialtjänst, *Hållbar socialtjänst: en ny socialtjänstlag*, 2020, sidan. 524

¹⁶ Jämför Socialstyrelsen, *Om – Individbaserad Systematisk Uppföljning i Socialtjänsten*, 2022, sidan 5

¹⁷ Jämför Socialstyrelsen, *Handbok för utveckling av indikatorer. För god vård och omsorg*, Socialstyrelsen, 2020, sidan 11

¹⁸ Socialstyrelsen, *Om – Individbaserad Systematisk Uppföljning i Socialtjänsten*, 2022, sidan 5

¹⁹ Stadenövergripande Kunskapsstöd och Utveckling, Socialförvaltningen Centrum. *Förslag på resultatmått och identifierade utvecklingsuppdrag*, sidan 4. Se även Knut Sundell (red.) *Att göra effektutvärderingar*, 2012, s. 467

Standardiserade bedömningsmetoder

Standardiserade bedömningsmetoder är baserade på forskning eller beprövad erfarenhet som visat hur en klients situation, funktion eller behov kan bedömas på ett sätt som har hög reliabilitet, validitet och acceptans hos målgruppen.^{20 21}

Standardiserade bedömningsmetoder har tillhörande manualer, anvisningar eller dylikt. Det gör att professionen får goda förutsättningar att genomföra bedömningarna på likartat sätt, vilket ökar kvalitén på de insamlade uppgifterna.²² Användning av standardiserade bedömningsmetoder skapar transparens och gör det lättare för klienter och andra intressenter att få insyn i hur bedömningarna ska utföras och på vilka grunder. Det blir då även lättare att få syn på när bedömningarna utförs på ett felaktigt sätt eller på felaktiga grunder. Standardiserade bedömningsmetoder har dock kritiserats för att de inte alltid är anpassade till socialtjänstens vardag och kan därmed vara svåra att administrera i praktiken.²³

1.4 Principer för genomförandet av resultatuppföljningar

Resultatuppföljningar kan utgöra en viktig del i att tillfredsställa socialförvaltningarnas behov av kunskap om de insatser som de erbjuder. Kunskap som kan genereras från resultatuppföljningar är om insatserna leder till de resultat som individen vill, kan eller förväntas uppnå. En resultatuppföljning kan vanligtvis även svara på vilka grupper av individer som vanligtvis får insatsen och varför.

Hur användbar och tillförlitlig kunskap kan skapas och under vilka premisser är en vetenskap i sig. Olika aktörer framhåller olika metodologiska principer som mer eller mindre betydelsefulla. Vi har dock identifierat fem principer som vanligtvis lyfts fram i olika metodbeskrivningar. Dessa kommer vi att använda för att undersöka vilka principer verksamheterna mestadels följer och vilka som tycks vara svårare att följa. På så vis kan vi lära oss om eller hur genomförandet av resultatuppföljningar i praktiken skiljer sig från det metodologiska ideal som framställs i principerna.

Dessa lärdomar kan hjälpa oss att identifiera konkreta utvecklingsområden för ISU i allmänhet och resultatuppföljning i synnerhet. Principerna ger oss mål att sträva mot och stöd att sortera i vad som är viktigt och inte. Om vi exempelvis ser att det är få verksamheter som har involverat sina brukare i bedömningen av

Fem principer för genomförande av resultatuppföljningar

- Syftet med uppföljningen är tydligt
- Definitionen av önskvärda resultat görs i relation till den problematik som insatsen syftar till att påverka.
- Måttet eller måtten på resultatet kan jämföras över tid och kan visa på grad av förändring.
- Resultatuppföljningen visar både individens och professionens bedömning av resultatet
- Uppgiftsinsamlingen är systematisk och systematiserad.

²⁰ Kunskapsguiden, Om standardiserade bedömningsmetoder, *Socialstyrelsen*, 2021

²¹ Med reliabilitet menas att mätningen mäter det den ska mäta på ett bra sätt. Med validitet menas att mätningen mäter det den säger sig mäta.

²² Kunskapsguiden, Om standardiserade bedömningsmetoder, *Socialstyrelsen*, 2021

²³ Se exempelvis Alexander Björk, *Mot en situerad standardisering inom socialtjänsten*, 2017

resultaten kan vi anta att brukarnas delaktighet i uppföljning är ett område som vi borde att prioritera att utveckla.

Lärdomarna som vi drar av att undersöka hur verksamheternas tillvägagångssätt förhåller sig till principerna kan stimulera till kritisk reflektion om vilka principer vi har möjlighet att följa och under vilka förutsättningar.

1.4.1 Fem principer för genomförande av resultatuppföljningar

- Syftet med uppföljningen är tydligt

För att en resultatuppföljning ska bli intressant och användbar behöver olika uppgifter om individärenden samlas in. Det är syftet med uppföljningen som avgör vilka uppgifter som ska samlas in. Om informationen samlas in slentrianmässigt och utan syfte finns en överhängande risk att den inte kommer kunna användas. Uppföljningen blir då meningslös för både verksamheten och för klienterna.²⁴

Många av de uppgifter som samlas in för att undersöka resultatet av insatser är personuppgifter, och de kan vara både skyddsvärda och känsliga.²⁵ Personuppgifter, även känsliga, får dock samlas in för särskilda, uttryckligt angivna och berättigade ändamål.²⁶ Ett väl genomtänkt och välformulerat syfte anger vad ändamålen med informationsinsamlingen är och varför informationen är relevant att samla in. Att uppgifterna är intressanta att känna till om en klient är dock inte detsamma som att de är relevanta för uppföljningens syfte, etiska eller juridiskt försvarbara att samla in och dokumentera.²⁷

- Definitionen av önskvärda resultat görs i relation till den problematik som insatsen syftar till att påverka

För att kunna mäta ett resultat av en specifik insats och bestämma på vilket sätt det ska mätas, behöver vi ha en uppfattning om vad ett önskvärt resultat av den specifika insatsen är och hur vi ska bedöma om det uppnåtts. Det kan till exempel vara att en klient minskar sin alkohol- eller drogkonsumtion, har färre konflikter med närstående eller får ett arbete. Det önskvärda resultatet kan också bestå av flera delar – exempelvis att klienten minskar sin drogkonsumtion och har färre konflikter med närstående. Uppgifterna som samlas in om klienterna ska vara relevanta för att mäta om resultatet har uppnåtts eller inte – uppgifterna ska alltså mäta det de avser att mäta och inte något annat.²⁸

²⁴ Tillitsdelegationen, *Med tillit växer handlingsutrymmet: tillitsbaserad styrning och ledning av välfärdssektorn*, 2018, sidan 93–94 och 312

²⁵ Känsliga personuppgifter är exempelvis uppgifter om hälsa, sexualliv eller etniskt ursprung. Skyddsvärda personuppgifter är exempelvis uppgifter om personnummer eller samordningsnummer, uppgifter om sociala förhållanden eller lagöverträdelse. Se Sveriges Kommuner och Regioner, *Individbaserad systematisk uppföljning – vanliga frågor och svar om integritetsskydd enligt gällande lagar för socialtjänsten*, 2019

²⁶ Socialstyrelsen, *Informationsblad om vissa juridiska aspekter på lokal och regional systematisk uppföljning i socialtjänsten och EU:s dataskyddsförordning*, Socialstyrelsen, 2019

²⁷ Socialstyrelsen, *Systematisk uppföljning: beskrivning och exempel*, Socialstyrelsen, 2014, sidan

16

²⁸ Ibid

- Måttet eller måtten på resultatet kan jämföras över tid och kan visa på grad av förändring

Uppgifterna som samlas in utgör indikatorer för att en önskad förändring har skett eller inte har skett. En resultatindikator bör ange en riktning där höga eller låga värden är uttryck för något bra eller dåligt.²⁹ Det är en fördel om olika typer av mått kombineras, exempelvis att man mäter både klientens subjektiva upplevelse av förändring och objektiva faktorer i individens liv som exempelvis återfall i brott. Genom att mäta olika saker säkras man upp för brister hos olika mått.³⁰

Samma uppgifter om klientens situation behöver registreras flera gånger över tid om en förändring ska kunna påvisas.³¹ Mätningar bör göras minst två gånger: i anslutning till att insatsen påbörjas och i anslutning till att den avslutas. Det första mätvärdet blir en utgångspunkt som andra mätningar sedan kan jämföras med.³² Idealt sett bör dock uppgifterna samlas in vid insatsens början, under insatsens gång, när insatsen avslutas och en tid efter att insatsen avslutats. På så vis kan man utläsa om ett önskat resultat för klienten har uppnåtts och om resultatet kvarstår efter att insatsen avslutats.³³

- Resultatuppföljningen visar både individens och professionens bedömning av resultatet

Inom socialtjänsten befinner sig klienterna ofta i en beroendesituation gentemot professionen och beslutsfattare. Klientens perspektiv på vilka resultat som är viktiga eller hur de ska bedömas behöver inte stämma överens med professionens.³⁴ Att klienterna involveras i bedömningen av hur resultatet av insatsen har blivit för dem och vilka resultat som är viktiga ger verksamheterna angelägen information om hur resultaten kan tolkas och hur insatsen kan utvecklas.³⁵

Professionens bedömning av resultatet är dock också viktig. Det finns en möjlighet att klienten vid början av en insats skattar sin problematik som mindre allvarlig, men vid senare skattningar beskriver problematiken som mer allvarlig. Det behöver inte nödvändigtvis betyda att klienten blivit sämre under insatsen gång, utan kan betyda att hen har fått ökad förmåga att uttrycka sina behov och se klart på sin situation. Professionens bedömning av resultatet blir därför viktig för att nyansera och tolka resultatet.³⁶

²⁹ Socialstyrelsen, *Handbok för utveckling av indikatorer. För god vård och omsorg*, Socialstyrelsen, 2020, sidan 11

³⁰ Socialstyrelsen, *Att arbeta evidensbaserat: ett stöd för praktiskt arbete*, Socialstyrelsen, 2020, sidan 80

³¹ Socialstyrelsen, *Om – Individbaserad Systematisk Uppföljning i Socialtjänsten*, 2022, sidan 5

³² Socialstyrelsen, *Att arbeta evidensbaserat: ett stöd för praktiskt arbete*, Socialstyrelsen, 2020, sidan 79

³³ Jämför Socialstyrelsen, *Systematisk uppföljning: beskrivning och exempel*, 2014, sidan 18–24

³⁴ Myndigheten för vård- och omsorgsanalys, *Missar vi målen med missbruks- och beroendevården? – Om uppföljning av resultat ur ett patient- och brukarperspektiv*, 2016, sidan 22

³⁵ Ibid

³⁶ Ingela Furenback & Kerstin Arnesson. *"Mätningen visade att barnet mår sämre efter insatsen"*, 2020, sidan 777 och 781

➤ Uppgiftsinsamlingen är systematisk och systematiserad

Att uppgiftsinsamlingen är systematisk och systematiserad innebär bland annat att den är planerad, görs efter en bestämd metodik och dokumenteras ordnat i ett lämpligt IT-system. För att resultatuppföljningarna ska gå att aggregera och jämföra krävs att de genomförs för alla eller en majoritet av de klienter som får en viss insats.³⁷

Om få klienter genomför resultatuppföljningen och bortfallet är högt blir möjligheterna att generalisera resultatet av uppföljningen begränsat, eftersom vi då inte kan veta om resultatet är representativt för klientgruppen. Det kan vara så att vissa klienter följs upp i högre grad än andra. Om så är fallet blir resultatet av uppföljningen snedvridet och missvisande.³⁸ Verksamheten ska därför sträva efter ett lågt bortfall, och i de fall bortfall sker bör orsakerna till det undersökas. På så vis kan verksamheten få kunskap om vilka individer som följs upp och inte, skapa sig en uppfattning om varför så sker och försöka göra något åt det.

³⁷ Kunskapsguiden, Om standardiserade bedömningsmetoder, *Socialstyrelsen*, 2021

³⁸ Mimmi Barmark & Göran Djurfeldt, *Statistisk verktygslåda 0: att förstå och förändra världen med siffror*, 2020, sidan 75

2 Kartläggning

I detta avsnitt beskriver vi olika verksamheters resultatuppföljning, vilka utmaningar och eventuella framgångsfaktorer som de själva har identifierat i sitt arbete med att följa resultatet av sina insatser.

Vi börjar med att beskriva verksamheter som arbetar med barn och unga, därefter verksamheter som arbetar med vuxna. De verksamheter som vi beskriver i rapporten utgörs av både myndighet och utförare, även om majoriteten av verksamheterna är utförare. Samtliga verksamheter är inom stadens egen regi.

2.1 Resultatuppföljning i verksamheter för barn och unga

2.1.1 Mini-Maria

socialförvaltningen Centrum, stadenövergripande verksamhet

Mini-Marias målgrupp är barn och ungdomar upp till 21 år med substansproblematik och deras anhöriga. Verksamhetens uppdrag är att ge stöd till målgruppen att leva ett drogfritt liv. Årligen tar Mini-Maria emot cirka 500 ungdomar och cirka 600 anhöriga. Verksamheten är organisatoriskt placerad i Centrum och har tre mottagningar i staden: en i centrum, en på Hisingen och en i Gamlestaden. Mini-Maria är ett samarbete mellan Göteborgs Stad och Västra Götalandsregionen (Sahlgrenska Universitetssjukhuset). Insatsen ges som service.

Mini-Maria följer upp och dokumenterar resultatet av verksamhetens insatser. Verksamheten uppger att syftet med uppföljningarna är att ta reda på om klienterna blir hjälpta av insatserna. Som stöd för uppföljning använder verksamheten bedömningsmetoden Dokumentationssystem inom missbruksvården för unga (UngDOK). Metoden finns upptagen i Socialstyrelsen metodguide.³⁹

UngDOK används för ungdomar med missbruksproblem och annan social problematik. Instrumentet har utvecklats av Institutet för kunskaps- och metodutveckling inom ungdoms- och missbruksvården (IKM), vid Linnéuniversitetet i samarbete med Maria-mottagningarna i Stockholm, Göteborg och Malmö.⁴⁰ UngDOK är utformad som en semistrukturerad intervju och mäter faktorer som belyser klientens sociala livssituation, om hen har ett missbruk och/eller är utsatt för våld. Klienten får även frågor om hen har önskemål om förändring inom de livsområden som kartläggs i intervjun och hur den förändringen i sådana fall skulle se ut.⁴¹

³⁹ Socialstyrelsen, UngDOK (dokumentationssystem inom missbruksvården), *Socialstyrelsen*, 2022

⁴⁰ Ibid

⁴¹ Ibid

Intervjuer görs vid inskrivning, utskrivning och tre månader efter avslut. Vid uppföljning får klienten även frågor om hur hen upplevde behandlingen och vad som skulle kunna förändras i den. Intervjusvaren från utskrivningsintervjun jämförs med svaren från inskrivningsintervjun, på så vis kan ett resultat utläsas. I de fall man inte kan genomföra en utskrivningsintervju görs bedömningen av resultatet på akt. Enligt verksamheten görs de flesta bedömningar av resultat på akt. Det är både den behandlare som ansvarat för klienten och Mini-Marias fullständiga team som gör en gemensam bedömning av vad resultatet blev. Måttet som personalen använder för att beskriva resultat är *sämre, mycket sämre, bättre och mycket bättre* i relation till hur klienten svarade vid inskrivning.

Tre månader efter utskrivningen görs en uppföljning av klienterna. Ambitionen hos verksamheten är att även uppföljningen ska göras genom en intervju, men i de fall det inte går att genomföra ombeds klienten att fylla i en enkät. Genom att följa upp resultatet efter tre månader kan verksamheten se huruvida resultatet från utskrivningsintervjun har hållit i sig eller om situationen har försämrats eller förbättrats. Denna uppföljning görs på cirka 20 % av klienterna.

Verksamheten uppger att det kan vara svårt att få till både utskrivningsintervjuerna och uppföljningsintervjuerna. Det finns flera anledningar till detta. Till exempel kan klienten ha en önskan att avsluta behandlingen så fort som möjligt när hen upplever att hen mår bra eller så kan verksamheten inte få tag i klienten. Det förekommer även att personalen missar att göra uppföljningen.

Det finns manualer och instruktioner som beskriver hur intervjuerna ska genomföras och hur frågorna ska tolkas. Verksamheten har även utsett en person som har till uppgift att se till att personalen fyller i formulären på likartat sätt. Resultatet av de olika intervjuerna registreras i IT-stödet Journal Digital.

Resultatet av de olika intervjuerna och bedömningarna används av verksamheten för att utvärdera och utveckla arbetssätten. Sammanställningar görs på olika nivåer, både på mottagningsnivå och enhetsnivå. Viss statistik rapporteras även in till avdelningens olika uppföljningsrapporter. De uppgifter som samlas in används även av Linnéuniversitetet för forskning.

Mini-Maria påpekar att det är viktigt att ha i åtanke när man tolkar resultaten av uppföljningarna att vad som är ett "bra" resultat är relativt till den situation som klienten startade sin behandling från. Det vill säga att ett sämre resultat hos en klient som påbörjade behandling med en relativt lindrig problematik, kan vara ett mycket bra resultat hos en klient som påbörjade behandling med en allvarlig problematik. Resultaten av resultatuppföljningarna behöver alltså förstås utifrån den unika individens situation. Tolkningar av de aggregerade resultaten bör göras med detta i åtanke.

2.1.2 MST-teamet

socialförvaltning Nordost, stadenövergripande verksamhet

Resursenhet 1 för barn och unga i socialförvaltningen Nordost har ett team som arbetar utifrån metoden Multisystemisk Terapi (MST). Målgruppen för MST är ungdomar mellan 11–18 år som uppvisar allvarliga beteendeproblem som exempelvis kriminalitet, missbruk, skolk och aggressivitet, och som riskerar att placeras utanför hemmet om ingen förändring sker. Insatsen ges efter beslut om bistånd. Från och med september år 2023 tar teamet även emot familjer från de andra stadsområdena. Tidigare har MST-teamet årligen arbetat med 27 – 30 ungdomar och deras familjer.

MST är ett intensivt behandlingsprogram som fokuserar behandlingen på hela den miljö där ungdomarna befinner sig: hem och familj, skolan och skolpersonal, närområde och kompisar. Behandlingsperioden är 3 – 5 månader. Metoden är standardiserad och ingår i Socialstyrelsens kunskapsstöd "Insatser för att motverka fortsatt normbrytande beteende och återfall i brott" som ett exempel på strukturerad familjebehandling i öppenvård som bör användas.⁴²

MST utvecklades i USA på 1970-talet och för att arbeta med MST behövs ett licensavtal med företaget MST Services INC. MST-teamet i Nordost är kopplat till MST-organisationen i Sverige, vilken ger stöd och ser till att arbetet genomförs i enlighet med metoden.

Modellen för resultatuppföljning är skapad av MST Services INC. Syftet med resultatuppföljningen är att skapa en bild av vad som är verksamt i de olika uppdragen och för att förbättra verksamheten. Det finns instruktioner för hur uppföljningen ska genomföras och resultatet av uppföljningen registreras i MST Services INCs webbsystem.

Uppgifter om hur familjerna och ungdomen upplever sin situation samlas in vid behandlingens start och vid avslut av insatsen, samt sex månader och ett år efter avslut. Uppgifterna samlas in genom strukturerade intervjuer där familjerna får skatta på en skala 1–10 hur de hanterar ungdomens problematik, ungdomens skolgång, hur mycket de tar hjälp av sitt nätverk, hur de bedömer att relationerna inom familjen är samt ungdomens kontakt med positiva vänner.

Måttet på resultat är huruvida skattningen av olika faktorer har ökat eller minskat i relation till skattningarna vid behandlingens start. Teamet och en extern konsulent från MST Sverige gör även en bedömning av hur ungdomens och familjens situation har utvecklats när insatsen avslutas.

Förutom att följa upp resultat av behandlingen görs månadsvisa uppföljningar av familjernas upplevelser av behandlingen och behandlarens insats. Denna uppföljning görs av en person som är särskilt anställd för ändamålet. Uppföljningen av upplevelserna av behandlingen används för att utveckla kompetensen hos behandlarna.

⁴² Socialstyrelsen, *Insatser för att motverka fortsatt normbrytande beteende och återfall i brott – Kunskapsstöd med rekommendationer för socialtjänstens arbete med barn 6-17 år*, 2021

De olika uppföljningarna ska göras i alla uppdrag som teamet har, men ungdomar som exempelvis placeras under behandlingstiden eller flyttar faller bort. Bortfallet av de uppdrag som startas upp och inte avslutas är ungefär 20 %.

Resultatuppföljningarna används dels för att utveckla de enskilda behandlarnas färdigheter inom metoden, dels för att utveckla verksamheten. Utifrån de resultat som teamet rapporterar in till MST görs det varje halvår en rapport (Program implementation review) i vilken olika målvärden finns uppmätta. Ett målvärde kan exempelvis vara att andelen ungdomar som bor hemma bör vara 90 %. I de fall teamet inte nått ett målvärde markeras de som utvecklingsområden. Utifrån den här informationen gör teamet en gemensam utvecklingsplan.

2.1.3 Sambuh

socialförvaltningen Hisingen, lokal verksamhet

Sambuh är ett HVB och stödboende för ungdomar 16–20 år med psykosocial problematik som är folkbokförda på Hisingen. Verksamhetens uppdrag är i huvudsak att stötta ungdomarna genom ungdomstiden och hjälpa dem att bli självständiga. Sambuh har plats för 18 boende och majoriteten är flickor. Sambuh tar inte emot ungdomar som är i aktiv kriminalitet, som har ett pågående missbruk (sex månaders drogfrihet krävs) eller är utåtagerande. Insatsen ges efter biståndsbeslut.

Sambuh följer upp och dokumenterar resultatet av verksamhetens insatser. Syftet med uppföljningarna är enligt verksamheten att få underlag till verksamhetsutveckling. Verksamheten använder flera olika bedömningsinstrument för att mäta resultat: Dokumentationssystem inom missbruksvården för unga (UngDOK), Känsla av sammanhang (KASAM), Youth Self Report (YSR) och Livets steg.

Vid uppstart används UngDOK, KASAM, YSR och Livets Steg. UngDOK är en semistrukturerad intervju som är utformad för målgruppen ungdomar med missbruksproblematik och annan social problematik.⁴³ KASAM är ett självskattningsformulär som mäter känslan av sammanhang. Det vill säga i vilken utsträckning man har en känsla av tillit till sin förmåga att möta motgångar.⁴⁴ YSR är ett självskattningsformulär som mäter förekomsten av sociala och emotionella problem hos ungdomen.⁴⁵ Livets Steg är också en självskattning, men som mäter generell tillfredsställelse med livet.⁴⁶ UngDOK och KASAM finns med i Socialstyrelsens metodguide.

Sambuh genomför UngDOK vid uppstart och avslut. Vid avslut ställs även frågor om hur ungdomen upplevt insatsen. Mätningar med självskattningsformulären görs vid uppstart, sex månader in i placeringen och vid avslut. Ett positivt resultat är om ungdomen skattar sitt mående och sammanhang som bättre sex månader in i placeringen och vid utflytt än vad de

⁴³ Läs mer om UngDOK i avsnittet om Mini Maria.

⁴⁴ Socialstyrelsen, KASAM, *Socialstyrelsen*, 2022

⁴⁵ The National Child Traumatic Stress Network, Youth Self-Report 11-18, *The National Child Traumatic Stress Network*, Okänt datum

⁴⁶ FBanken, Livsstegen (Ladder of life), *Per Carlbring*, Okänt datum

gjorde vid inflyttning. Intervjuszvaren och självskattningarna registreras i IT-stödet Journal Digital.

Förutom att använda de olika instrumenten följer Sambuh även upp om ungdomen går vidare till ett eget boende efter placeringen, om de klarat gymnasiet, klarat att sköta sin ekonomi och har en stabil sysselsättning. Om ungdomen klarat av att sköta ett eget boende sex månader efter utflytt skriver Sambuh en boendereferens. Huruvida en boendereferens kan skrivas eller ej kan, enligt verksamhetens synsätt, ses som ett resultatmått.

Alla ungdomar som kommer till Sambuh ska följas upp. I de fall ungdomen har svårigheter att förstå svenska görs inte formulären eller UngDOK. Vid sammanbrott görs ingen mätning vid avslut och man kan heller inte följa upp eget boende, sysselsättning etc. Verksamheten uppger dock att det är ovanligt med sammanbrott. Sambuh räknar med 0–2 sammanbrott per år.

Sambuh använder resultatuppföljningarna för verksamhetsutveckling och i sina behandlingskonferenser. Verksamheten uppger att deras resultatuppföljningar inte efterfrågas av någon, utan att de börjat göra dem eftersom de var intresserade av vilket resultat deras arbete ger. Om någon extern efterfrågar statistik handlar det ofta om beläggningsgrad eller kön på de boende, resultat av insatsen efterfrågas inte.

Verksamheten lyfter att de gärna hade följt sina boende under en längre tid efter utflytt för att kunna få en uppfattning om resultaten håller sig över tid. Man lyfter dock att de själva inte har resurser för att kunna göra en sådan uppföljning. De lyfter också att de inte har tillgång till de boendes journaler, vilket gör deras möjligheter att följa upp begränsade. Sambuh lyfter att det vore önskvärt att den som hade ansvar för placeringen utvärderade utfallet av den.

2.1.4 Ung Hisingen

socialförvaltningen Hisingen, lokal verksamhet

Inom enheten Ung Hisingen ryms fem olika funktioner: kommunalt aktivitetsansvar (KAA), Samverkan mellan skola, socialtjänst, polis och fritid (SSPF), social insatsgrupp (SIG), ungdomsbehandlare och fältarbetare. Samtliga funktioner har i uppdrag att på olika sätt förhindra nyrekrytering till kriminalitet och att stötta de som vill lämna kriminalitet. Målgruppen är barn och unga 10 – 25 år samt deras föräldrar. Verksamheten möter cirka 1500 individer årligen. Ungdomsbehandlarna arbetar med biståndsbedömda insatser, övrigt är serviceinsatser.

Ung Hisingen dokumenterar och följer upp resultatet av enhetens samtliga insatser. Syftet med att följa upp insatserna är dels att visa vad enheten gör, dels att kvalitetssäkra och utveckla verksamheten. Uppföljningen görs utan något särskilt mätinstrument. Personalen och andra professionella, exempelvis skolan, gör bedömningar av vilket resultat individen har uppnått inom fyra områden:

- Lämnat kriminalitet eller oroande umgänge.
- Bibehållit eller uppnått drogfrihet.
- Psykisk hälsa

- Arbete/praktik/skolnärvaro

Utöver dessa områden följer man även upp om individen har nått målen i åtagandeplanen/aktivitetsplanen eller om syftet med råd- och stödsamtal har uppnåtts. Måtten på resultat är i huvudsak om en förbättring har kunnat noteras eller inte när insatsen avslutas, jämfört med hur situationen var när insatsen påbörjades. Ett annat mått som används är om mål och/eller syfte med insatsen har uppnåtts helt, delvis eller inte alls. Individens egen bedömning av resultaten framkommer inte i uppföljningen.

Dokumentationen av uppföljningen av individens resultat görs i Treserva när det gäller biståndsbedömda insatser. När det gäller serviceinsatser använder man sig av behörighetsstyrda mappar (I:-mappar) där man för in uppgifter i olika Word dokument. Individresultaten förs sedan in i en enhetsgemensam Excel-fil och i Excel-filer som är specifika för de olika verksamheterna. I Excel-filerna finns det vissa instruktioner för hur de olika områdena ska bedömas. Till exempel ska ingen polisanmälan eller oro från polis ha inkommit de tre senaste månaderna för att individen ska anses ha lämnat kriminalitet. Personalen gör uppföljningarna tillsammans i grupp, vilket gör att de kan diskutera och komma fram till gemensamma bedömningar. Det finns också en lathund för hur uppföljningen ska göras.

Samtliga individer som har kontakt med enheten följs upp. De som av någon anledning inte fullföljer kontakten med enheten dokumenteras i uppföljningen som att hen inte har nått målen.

I Excel-filerna sammanställs uppgifterna så att de olika funktionernas resultat och ett enhetsgemensamt resultat framkommer. Ett enhetsgemensamt resultat kan exempelvis vara hur stor andel av de individer som enheten har kontakt med som lämnat kriminalitet eller oroande umgänge. Uppföljningarna används dels för att utveckla de olika funktionerna i enheten, dels för att kommunicera enhetens resultat i årsrapporter och liknande.

Enheten lyfter att de individer som de olika funktionerna möter har skilda livssituationer och olika behov av stöd, allt från grov brottslighet till problematisk skolfrånvaro. Intervjupersonen betonar att det kan vara problematiskt att jämföra de olika funktionernas resultat med varandra, men att deras gemensamma resultatuppföljning ger dem en uppfattning om vilken kvalitet enheten håller.

2.1.5 Skolfam

socialförvaltningarna Centrum, Hisingen, Nordost och Sydväst samt grundskoleförvaltningen

Skolfam finns i flera kommuner i Sverige och är en förebyggande arbetsmodell för att stärka skolresultat för barn i familjehem.⁴⁷ Skolfam startade i Helsingborg år 2005 och sedan år 2013 är Stiftelsen Allmänna Barnhuset nationell samordnare för Skolfam. Modellen är manualstödd och vetenskapligt

⁴⁷ Stiftelsen Allmänna Barnhuset, Skolfam – Skolstöd för barn i familjehem, *Stiftelsen Allmänna Barnhuset*, Okänt datum

utvärderad.⁴⁸ Barn kan stöttas i Skolfam från förskoleklass till och med årskurs nio, oavsett hur deras skolresultat ser ut. Om barnet blir placerad inom SIS eller på HVB efter familjehemsplaceringen följer Skolfam med.

Under vårterminen 2023 var cirka 230 elever inskrivna i Skolfam i Göteborg. Skolfam är en insats som grundskoleförvaltningen och socialförvaltningarna lägger in resurser i. Det finns tolv team i Staden som består av psykologer och specialpedagoger. I varje team ingår en barnsekreterare och familjehemssekreterare eller (för konsulentstödda familjehem) en konsulent. Varje team kan stötta ett begränsat antal elever, vilket gör att det i skrivande stund är kö till Skolfam. Den centrala utvecklingsledaren för Skolfam har organisatorisk placering i socialförvaltningen Hisingen.

Skolfam mäter resultat av insatsen genom måluppfyllnad hos varje individ, där målet är att eleven ska ha godkända betyg i nionde klass och kunna gå vidare till gymnasiet.

Vid uppstart av insatsen gör teamets psykolog och specialpedagog en kartläggning (utredning) av individens förutsättningar och förmågor. Utifrån denna kartläggning skapas en plan för hur barnet ska stöttas i sin skolgång. Två till tre år efter den första kartläggningen görs en ny kartläggning för att utvärdera om stödet som individen får är tillräckligt. Arbetet med stöd och uppföljning pågår tills barnet går ut nionde klass eller tills insatsen avslutas av andra skäl.⁴⁹

När barnet går ut nionde klass och Skolfam avslutas undersöks om eleven har nått målet att ha behörighet att söka till ett nationellt gymnasieprogram. Detta undersöks genom att elevens betyg inhämtas från skolan. Om eleven inte kan gå direkt till gymnasiet, kan hen gå ett förberedande gymnasieprogram och även detta redovisas som ett resultat. Om barnet inte går vidare till gymnasiet överhuvudtaget redovisas inte det som ett resultat.

De barn som av någon anledning avslutar Skolfam innan de avslutar nionde klass följs inte upp. Bortfallet i Göteborg var cirka 10 % år 2021. Stiftelsen Allmänna Barnhuset gör årligen en kvalitetsuppföljning för hela Sverige och utvecklingsledaren sammanställer resultatet för Göteborg. Uppföljningen används lokalt i Göteborg för att utveckla verksamheten.

Utvecklingsledaren för Skolfam i Göteborg ser det som en utvecklingsmöjlighet att använda kartläggningarna och följa fler indikatorer än betyg under insatsen. Hon menar att det skulle kunna ge möjlighet att undersöka om Skolfam främjar mer än elevens betyg, exempelvis psykisk hälsa och vilka grupper av barn som är mest eller minst hjälpa av insatsen.

⁴⁸ Ibid

⁴⁹ Richard Tordön, *Skolfams årsrapport 2022*, Stiftelsen allmänna barnhuset 2022, sidan 7

2.1.6 Resursenheten Centrum

socialförvaltningen Centrum, lokal verksamhet

Resursenheten Centrum utför biståndsbedömda insatser för barn och unga upp till 20 år som är folkbokförda i centrum och deras föräldrar. Det finns även en mindre verksamhet i enheten där insats kan ges som service.

Familjer som har någon form av brist stöttas av enheten i syfte att en positiv förändring ska åstadkommas. Vilket stöd och vilken behandling som ges beror på de mål som specificeras i uppdraget från socialsekreteraren. Årligen träffar verksamheten cirka 300 barn och unga.

Resursenheten följer upp resultatet av sina insatser genom att följa måluppfyllelse. Under intervjun uppger verksamheten att deras uppföljning inte har som huvudsyfte att följa resultat. Uppföljningen görs i första hand för att undersöka till exempel beläggning och ärendetyngd.

Enheten gör uppföljningen i en Excel-fil, där man dokumenterar uppgifter om alla klienter, bland annat ålder, insats, orsak och behandlare. I filen finns instruktioner för hur de olika uppgifterna ska fyllas i.

Måttet på resultat är måluppfyllelse. När ett ärende avslutas fylls en avslutsorsak i:

- Målen uppfyllda
- Målen delvis uppfyllda
- [Avslut] På familjens begäran
- Uteblev
- [Övergår] Till annan insats
- Annan orsak

Huruvida målen har uppfyllts eller inte bedöms utifrån den anteckning som görs i journalen. Det är ett fåtal ur personalstyrkan som ansvarar för att göra uppföljningen i Excel-filen.

Alla individer som påbörjar en insats på enheten följs upp på detta sätt, och det finns inget bortfall. Uppgifterna sammanställs automatiskt i Excel-filen. Att sammanställa uppgifterna är nytt för enheten och man har ännu inte en tydlig bild av hur man kan använda uppföljningen. I nuläget används sammanställningarna mest för att se fördelningen av olika typer av ärenden mellan enhetens olika team.

Enheten påpekar att de inte följer individernas upplevelser av till exempel bemötande i uppföljningen, vilket kan ses som en brist. Personalen gör intervjuer med familjen och barnet, vanligen tillsammans med uppdragsgivaren, för att få veta deras upplevelse av resultatet av insatsen. Intervjusvaren registreras dock inte på ett mätbart sätt och är därför inte en del av den aktuella uppföljningen.

2.1.7 Resursenheten Barn

socialförvaltningen Nordost, lokal verksamhet

Resursenheten Barn Nordost utför insatser för barn (0–12 år) och föräldrar som är folkbokförda i Nordost, och som behöver stöd och/eller behandling till följd av olika sociala problem. Vilket stöd och vilken behandling som ges beror på de mål som specificeras i uppdraget från socialsekreteraren. Resursenheten består av flera olika team, och har även ett högintensivt team som arbetar med barn upp till 18 år. Enheten utför insatser både efter biståndsbeslut och som service. Vid intervjutillfället hade enheten cirka 200 biståndsärenden och 10 – 20 serviceärenden.

Resursenheten följer upp resultatet av sina insatser genom att följa måluppfyllelse. Syftet med uppföljningen är att utveckla verksamheten genom att följa utvecklingen i ärenden från att de kommer in tills de avslutas. Syftet är även att kunna se vilka skillnader som finns mellan ärenden.

Enheten gör uppföljningen i en Excel-fil. Förutom resultat registreras uppgifter om orsak, insats och vilka (mor/far/nätverk etc.) som tagit del av insatsen i filen. Dessa uppgifter fylls i när uppdraget kommer in till enheten. Vilka som deltagit, vilka metoder som använts och avslutsorsak registreras i samband med att uppdraget avslutas.

När ärendet avslutas registreras en av följande avslutsorsaker i filen:

- God måluppfyllelse
- Förbättrad situation
- Klienten avbryter
- Kom ej igång
- Ingen eller försämrad utveckling
- Övergår till annan insats

Positiva resultat är *god måluppfyllelse* eller *förbättrad situation* enligt enheten. Förutom att följa positiva resultat är det värt att notera att enheten även följer negativa resultat genom avslutsorsaken *ingen eller försämrad utveckling*. Bedömningen av resultatet och valet av avslutsorsak görs av behandlaren. Metodhandledaren är den som fyller i uppgifterna i filen.

Alla ärenden som kommer in till enheten förs in i Excel-filen, vilket innebär att det inte finns något bortfall i uppföljningen. Metodhandledaren sammanställer resultatet av uppföljningen varje halvår. Sammanställningen används bland annat till att få en uppfattning om hur god måluppfyllelsen är för olika grupper, men också som ett underlag för arbetsmiljöarbetet, eftersom en hög andel av vissa typer av ärenden kan påverka arbetsgruppen, exempelvis våldsärenden. Vissa nyckeltal används också i avdelningens uppföljningar och redovisas för politiken.

Enheten lyfter att även om det finns mycket information i filen så är den svåränvänd. Man skulle behöva stöd i att analysera uppgifterna för att de ska bli verkligt användbara för verksamhetsutveckling. Ett problem som man har är att Excel-filen kraschar då och då, och man ser ett behov av ett stabilare system att

registrera uppgifterna i. Man ser även att det vore önskvärt att följa klienter över tid och deras upplevelser av insatserna för att kunna få en bättre bild av insatsernas resultat.

2.1.8 Resursenheten Unga

socialförvaltningen Nordost, lokal verksamhet

Resursenheten Unga Nordost utför tidiga insatser för ungdomar (13–18 år) och föräldrar som har någon form av social problematik och som är folkbokförda i Nordost. Enheten utför främst insatser efter biståndsbeslut, men ger även stödsamtal som service. Vilket stöd och vilken behandling som ges som bistånd beror på de mål som specificeras i uppdraget från socialsekreteraren. Vid intervjutillfället hade enheten cirka 140 pågående ärenden.

Resursenheten Unga Nordost följer upp resultatet av sina insatser genom att följa måluppfyllelse. Enheten uppger att syftet med uppföljningen ursprungligen inte är att följa resultat, utan snarare är att hålla koll på ärendeflödet.

Uppföljningen görs i en Excel-fil. Förutom resultat registreras uppgifter om bland annat orsak och insats in i filen. Dessa uppgifter fylls i när ärendet inkommer till enheten. Det är enhetens metodhandledare som ansvarar för att fylla i uppgifterna i filen. Det är endast hon och enhetschefen som har tillgång till filen i sin helhet.

Vid avslut registreras en av följande avslutsorsaker i filen:

- Målet/målen uppfyllda
- Ärendet avslutas då situationen förbättrats
- Insatsen kom inte igång
- Klienten avbryter under pågående insats
- Ärendet hänvisas till annan insats
- Annan anledning

Enheten har själva inte definierat vad ett mätbart positivt resultat av deras insatser skulle kunna vara. Den intervjuade anser inte att måluppfyllelse är ett tillräckligt mått på resultat, eftersom det inte visar om förändringen hos individen är bestående. Hon påpekar också att det finns en risk att individen säger det som behandlaren vill höra när man ska fastställa om målen är uppnådda eller inte. Det gör att det är svårt att veta om resultatet är verkligt eller inte. Trots dessa invändningar kan vi dock anta att avslutsorsakerna *målet/målen uppfyllda* och *ärendet avslutas då situationen förbättrats* bör indikera att någon positiv förändring har observerats hos klienten. Bedömningen av resultatet görs av behandlaren och metodhandledaren fyller i uppgiften i Excel-filen.

Alla ärenden förs in i filen och det finns därför inget bortfall. Statistiken sammanställs inte regelbundet, utan används för att undersöka om upplevelser av ärendeflödet i enheten stämmer. Exempelvis om man inom enheten upplever att antalet våldsärenden har ökat kan metodhandledaren och/eller enhetschefen stämna av detta mot uppföljningen. Uppföljningen används även för att

rapportera till avdelningschef, exempelvis antal inkomna och avslutade ärenden, vilka som ges som service och bistånd etc.

Enheten lyfter att de behöver arbeta mer med resultatuppföljning, men att de behöver stöttning för att kunna skapa en bra struktur för det. De menar att det vore önskvärt om socialförvaltningarna hade en gemensam struktur för resultatuppföljning, och att denna struktur i sådana fall är hanterbar och inte för komplicerad. De lyfter även att det vore intressant att mäta om förändringarna är bestående hos individen efter insats.

2.1.9 Riktat föräldraskapsstöd

socialförvaltningen Centrum, Hisingen, Nordost och Sydväst

Föräldraskapsstöd finns i alla fyra stadsområden. I Hisingen, Nordost och Sydväst finns programmen Trygghetscirkeln, Barn i föräldrars fokus och Ledarskapsträning för tonårsföräldrar. I Centrum finns Trygghetscirkeln. Kurserna vänder sig till alla föräldrar med barn upp till 18 år. Sedan uppföljning av föräldraskapsstödet påbörjades vid årsskiftet 2022/2023 har 231 individer påbörjat och 187 fullföljt kurserna.⁵⁰ Stödet ges vanligtvis som service, men i några fall som bistånd. Stödet samordnas av en processledare som är organisatoriskt placerad i Nordost.

Det finns ingen uttalad ambition att följa upp resultatet av föräldraskapsstödet. Det görs uppföljningar av de olika kurserna, men dessa har inte till syfte att undersöka resultatet av insatsen. Den uppföljning som görs har som syfte att undersöka frågor som var stödet ges, om information har nått deltagarna och vilka individer som går kurserna. Det finns dock information i uppföljningen som kan påvisa deltagarnas upplevelser av förändring efter avslutad kurs.

Vid kursens avslut får deltagarna möjlighet att besvara en enkät. I denna finns påståendena:

- Jag har blivit stärkt i min föräldraförmåga.
- Relationen till mitt barn har blivit bättre.

Dessa påståenden kan besvaras med alternativen *håller med helt*, *håller med mycket*, *håller med lite* eller *håller inte alls med*. Att undersöka hur många som håller med eller inte håller med påståendena ger en indikation om individens självupplevda resultat. Individen får dock inte ange hur hen upplever sin föräldraförmåga eller relation till sitt barn innan kursstart, vilket gör att det inte finns något att jämföra resultatet från avslutsenkäten med.

Av de 187 personer som fullföljt kursen var det 125 som besvarade enkäten. Det innebär att uppföljningen har ett bortfall på cirka 34 %. Enligt processledaren kan delar av bortfallet bero på att inte alla deltagare fick enkäten under våren år 2023, eftersom uppföljningen fortfarande implementerades då. De personer som påbörjat kursen men som inte har genomfört den följs inte upp.

⁵⁰ Statistik hämtad 2023-12-20

Enkäten genomförs av deltagaren i Microsoft Forms. Enkätsvaren exporteras sedan till Excel och sammanställs i en PowerBI rapport. Sammanställningen av uppföljningen används för att undersöka vilka grupper som nås av föräldraskapsstödet och vilka som förvaltningarna behöver satsa mer på att nå.

2.2 Resultatuppföljningar i verksamheter för vuxna

2.2.1 Köpare av sexuella tjänster (KAST)

socialförvaltningen Centrum, stadenövergripande verksamhet

KAST (köpare av sexuella tjänster) genomför behandling för personer som köper sexuella tjänster, som har ett tvångsmässigt sexuellt beteende eller har annan sexuell problematik och ger även stödsamtal till anhöriga. Insatsen ges som service. Verksamheten är organisatoriskt placerad i Centrum, men tar emot klienter från hela staden. Ungefär 80 individer kommer till verksamheten per år.

KAST följer upp resultat av insatsen för de klienter som köper sexuella tjänster och/eller har ett tvångsmässigt sexuellt beteende. Dessa utgör cirka 75 % av det totala antalet klienter som får behandling eller stöd av verksamheten. Syftet med uppföljningen är att mäta individuella resultat och därigenom utvärdera och utveckla verksamheten.

Uppföljningen görs genom att klienten får fylla i självskattningsformulär vid nybesök, vid avslut och vid en uppföljning 4–8 månader efter avslutad behandling. Vid uppföljningen kan även ett till tre uppföljningssamtal göras. Självskattningsformulären är framtagna av KAST i samarbete med forskare vid Göteborgs Universitet. Klienten fyller själv i självskattningsformulären och behandlaren lägger sedan in svaren i IT-stödet Plattform +. Genom att jämföra självskattningsarna kan ett resultat av behandlingen utläsas. Ett positivt resultat är enligt verksamheten att individen har minskat sitt lidande och upphört med destruktiva beteenden. I uppföljningen ställs också frågor om huruvida klienten tycker att behandlingen har hjälpt hen eller inte.

Alla i målgruppen för uppföljningen gör en självskattningsformulär vid nybesök och vid avslut. Att göra uppföljningen efter 4–8 månader – både självskattningsformulär och samtal – är frivilligt och en del tackar nej till att göra den, eftersom de inte vill eller tycker att de behöver göra en uppföljning. KAST uppskattar dock att de allra flesta gör uppföljningen.

Uppföljningen används på olika sätt. Den sammanställs framför allt i enhetens års- och delårsrapporter, och används då för att kommunicera vad KAST gör, hur verksamheten fungerar och att verksamheten är viktig. Resultatet av uppföljningen används även för att utveckla behandlingen och utvärdera de olika ärendena. Det används även av externa aktörer för forskningssyften.

KAST lyfter att det är mycket viktigt att verksamheterna får stöd i att ta fram en bra och genomförbar resultatuppföljning. Den intervjuade menar att utvecklingen av resultatuppföljningar i staden är alltför personbundet och det gör att alla verksamheter inte kan få liknande stöd i att ta fram adekvata strukturer och modeller för resultatuppföljning.

2.2.2 Columbus

socialförvaltningen Centrum, lokal verksamhet

Columbus arbetar med stöd och behandling av unga vuxna (18–29 år) som saknar egen försörjning, har psykisk ohälsa och vill närma sig arbete eller studier. Verksamheten samfinansieras av socialförvaltningen Centrum, Västra Götalandsregionen och FINSAM Göteborg, men finns hos socialförvaltning Centrum och tar emot klienter som är folkbokförda i stadsområdet. Columbus möter cirka 90 individer årligen och stödet ges som service. I teamet ingår psykolog, kurator och arbetsmarknadsspecialist.

Verksamheten följer upp resultat av sina insatser. Syftet med att följa upp resultaten är att kunna utvärdera och kvalitetssäkra verksamheten. Man använder sig av två resultatmått: förbättrat/försämrat mående och högre/lägre grad av sysselsättning. Uppföljningen görs genom en enkät och två självskattningar.

För att följa upp individens sysselsättning har Columbus en enkät där behandlaren fyller i olika variabler om individens utbildningsnivå, sysselsättning, försörjning, eventuella diagnoser med mera. En sådan enkät fylls i efter att teamet har beslutat att ta in klienten och en liknande enkät fylls i vid avslut. I Avslutsenkäten finns även frågor om hur klienten upplevde insatsen. Enkäten fylls i via Microsoft Forms och resultatet hamnar i en Excel-fil.

Uppföljning av individens mående görs genom att individen anonymt får fylla i två självskattningsformulär vid nybesök och vid avslut: KASAM och CORE-OM. KASAM mäter individens känsla av sammanhang, det vill säga i vilken utsträckning hen har en känsla av tillit till sin förmåga att möta motgångar.⁵¹ CORE-OM mäter olika aspekter av psykisk hälsa och ohälsa.⁵² KASAM finns i Socialstyrelsens metodguide och CORE-OM anses vara en delvis väletablerad bedömningsmetod av SKR.⁵³ Skattningarna fylls i av klienten på ett pappersformulär och resultatet förs in i en Excel-fil av personalen.

Genom att jämföra skattningen från nybesöket med skattningen som görs vid avslut kan ett resultat av insatsen utläsas. Resultatmålet är alltså om klienten skattar bättre eller sämre efter insats. Individens resultat jämförs även med den psykiska hälsan i normalbefolkningen.

Vad det gäller enkäterna som personalen själva fyller i vid intag och avslut finns inget bortfall. Självskattningarna görs dock inte av alla individer. Det beror förmodligen på att skattningarna är frivilliga och att alla inte vill fylla i dem eller att en del individer glömmer bort att fylla i dem i de fall de tar med sig skattningarna hem eller får dem postade till sig. Columbus uppskattar att det är 30 % bortfall på skattningarna, och att bortfallet är större på den skattning som görs vid avslut än på den som görs vid intag.

⁵¹ Socialstyrelsen, KASAM, *Socialstyrelsen*, 2022

⁵² Uppdrag Psykisk Hälsa, *CORE-OM– Clinical Outcomes in Routine Evaluation-Outcome Measure*, Sveriges Kommuner och Regioner, Okänt datum

⁵³ Ibid och

Uppdrag Psykisk Hälsa, *Kriterier och riktlinjer för evidensbaserad bedömning av mätinstrument*, Sveriges Kommuner och Regioner, Okänt datum

Resultatet från in- och utskrivningsenkäterna (sysselsättning, utbildningsnivå etc) sammanställs och redovisas i delårs- och årsrapporter. Resultatet från självskattningarna sammanställs minst en gång per år och redovisas för personalen.

Columbus lyfter att det hade varit intressant att göra uppföljning av klienterna en tid efter avslut, men att det skulle vara mycket resurskrävande och att det skulle medföra ett ansvar gentemot de klienter som följs upp. Om någon som följs upp visar sig må mycket dåligt skulle verksamheten behöva ha resurser att erbjuda hen stöd.

2.2.3 Spelberoendeteamet och Respons alkoholrådgivning

socialförvaltningen Centrum, stadenövergripande verksamhet

Inom verksamheten finns två team med olika målgrupper: vuxna (18 år och uppåt) med spelberoende och deras anhöriga, samt vuxna (20 år och uppåt) som har ett risk- eller missbruk av alkohol och deras anhöriga. Det team som arbetar med spelberoende kallas Spelberoendeteamet och det team som arbetar med risk- och missbruk av alkohol kallas Respons. Båda teamen arbetar med att ge stöd och rådgivning till sina målgrupper. Stödet ges som service. Verksamheten tar emot klienter från samtliga stadsområden men är organisatoriskt placerad i Centrum. Spelberoendeteamet träffar omkring 150 individer per år. Respons träffar mellan 500 och 600 individer per år.

Verksamheten följer upp resultatet av sina insatser i båda teamen. Syftet med uppföljningarna är enligt verksamheten att se om deras insatser gör skillnad för individen.

Teamen följer upp resultat av insatsen med hjälp av Dokumentationssystem inom missbruksvården (DOK). DOK är en strukturerad intervju som mäter olika faktorer som är relevanta för drogmissbruk och -beroende. DOK är framtaget av institutet för kunskaps- och metodutveckling inom ungdoms- och missbruksvården (IKM) vid Linnéuniversitetet.⁵⁴ Metoden rekommenderas av Socialstyrelsen (prioritet 6 – metoden kan användas).⁵⁵ För målgruppen med risk- eller missbruk av alkohol görs DOK och för målgruppen med spelberoende görs SpelDOK. SpelDOK är en variant av DOK som utforskar spelberoende. I intervjun ingår frågor om hur klienten upplevde insatsen. Intervjusvaren registreras i Journal Digital.

Mätningen med DOK och SpelDOK görs vid nybesök och vid avslut. Genom att jämföra svaren från de båda intervjuerna kan ett resultat av insatsen utläsas. Resultatmått är bland annat förändring i bruket av alkohol, förändrat spelbeteende och förbättrad psykisk hälsa.

Spelberoendeteamet gör ytterligare uppföljning av sina klienter: tre månader och sex månader efter avslut. Då använder man frågeformuläret NODS (en

⁵⁴ Linnéuniversitetet, Institutet för kunskaps- och metodutveckling inom ungdoms- och missbruksvård (IKM), *Linnéuniversitetet*, 2023

⁵⁵ Socialstyrelsen, *Nationella riktlinjer för vård och stöd vid missbruk och beroende - Stöd för styrning och ledning*, 2019, sidan 27

förkortning för National Opinion Research Center DSM-IV Screen for Gambling). NODS finns med i Socialstyrelsen metodguide.⁵⁶

Alla klienter ska följas upp, och samtliga gör en DOK-intervju vid nybesök. Bortfallet för DOK-intervjuerna vid avslut är dock relativt högt i båda teamen. Respons har ett bortfall på 65 % och Spelberoendeteamet har ett bortfall på 60 %. Verksamheten uppger att bortfallet bland annat beror att klienter hoppar av behandlingen i förtid eller att klienten har ett behov av att prata om annat under sitt sista besök. Ytterligare en orsak till bortfallet kan vara att behandlarnas motivation att genomföra intervjuerna ibland sviktar. Den avslutande DOK-intervjun kan göras av personal utan att klienten är med, men då besvaras inga frågor som efterfrågar klientens upplevelser. Verksamheten uppger att det gör att dessa uppföljningar inte innehåller lika mycket användbar information för resultatuppföljning.

Uppföljningarna sammanställs och används för verksamhetsuppföljning och ligger till grund för verksamhetsplaner. Svaren från NODS används också av forskare vid Lunds universitet för att göra en utvärdering av spelberoendeteamets behandlingsresultat.

Verksamheten lyfter att de får väldigt mycket information från sina uppföljningar, men att de saknar stöd i att sätta sig in i materialet och analysera det på djupet. Det saknas verksamhetsutvecklare på enheten och ingen av de anställda på enheten har särskilda kunskaper eller i uppgift att genomföra uppföljning och analys.

2.2.4 Behandlingsgruppen

socialförvaltning Centrum, stadenövergripande verksamhet

Behandlingsgruppen är en verksamhet som erbjuder samtalsstöd och samtalsbehandling. Målgruppen är vuxna (över 20 år) som har drogproblematisering och anhöriga till dem. Cirka 700 personer kommer till behandlingsgruppen årligen. Verksamheten är organisatoriskt placerad i socialförvaltning Centrum, men tar emot klienter från alla stadsområden. Insatsen ges som service.

Behandlingsgruppen följer upp resultatet av sina insatser. Syftet med uppföljningen är att se om verksamhetens insatser gör skillnad för individen. Verksamheten använder Dokumentationssystem inom missbruksvården (DOK), och ytterligare ett syfte tycks vara att bidra med underlag till forskning.

DOK är en strukturerad intervju som mäter olika faktorer som är relevanta för drogmisbruk och beroende. DOK är framtaget av institutet för kunskaps- och metodutveckling inom ungdoms- och missbruksvården (IKM) vid Linnéuniversitetet.⁵⁷ Metoden finns med i Socialstyrelsens nationella riktlinjer för vård och stöd vid missbruk och beroende (prioritet 6 – metoden kan användas).⁵⁸ Behandlingsgruppen genomför DOK tillsammans med klienten när

⁵⁶ Socialstyrelsen, NODS (National Opinion Research Center DSM-IV Screen for Gambling), *Socialstyrelsen*, 2022

⁵⁷ Linnéuniversitetet, Institutet för kunskaps- och metodutveckling inom ungdoms- och missbruksvård (IKM), *Linnéuniversitetet*, 2023

⁵⁸ Socialstyrelsen, *Nationella riktlinjer för vård och stöd vid missbruk och beroende - Stöd för styrning och ledning*, 2019, sidan 27

hen har tackat ja till behandling och när behandlingen ska avslutas. I intervjun ingår frågor om hur klienten upplevde insatsen. Genom att jämföra svaren från de båda intervjuerna kan ett resultat av insatsen utläsas. Resultatmått är bland annat förändring av drogmissbruket, förbättrade relationer och förbättrad psykisk hälsa. Intervjувaren förs in i IT-stödet Journal Digital.

Behandlingsgruppen har haft som ambition att följa upp alla klienter med hjälp av DOK. Av cirka 700 klienter är det dock 100 som har genomfört DOK, enligt verksamhetens uppskattning. Det är ett bortfall på cirka 85 %. Det gör att det inte går att säga något om verksamhetens samlade resultat utifrån den resultatuppföljning som Behandlingsgruppen gör genom DOK i dagsläget. Att bortfallet är så pass stort beror enligt verksamheten på att en del klienter avslutar behandlingen i förtid, vilket gör att ingen avslutande DOK-intervju görs. Verksamheten uppger att det också beror på att implementeringen av DOK inte har drivits tillräckligt. Under hösten 2023 påbörjade verksamheten ett arbete för att använda DOK för fler klienter och minska bortfallet. Vad utfallet av detta arbete blev är för oss okänt i skrivande stund.

Resultatuppföljningen används och sammanställs för delårs- och årsredovisningen. Den ligger även till grund för verksamhetsplanen.

2.2.5 Verksamhetsområde vuxen

socialförvaltningen Centrum, Hisingen, Nordost och Sydväst

Verksamheter inom vuxenområdet i socialförvaltningarna ska implementera och använda sig av bedömningsinstrumentet Addiction Severity Index (ASI) och Uppföljning och beskrivning av åtgärder (UBÅT) enligt beslut av avdelningschefsnätverket för verksamhetsområde vuxen.⁵⁹ Implementering av ASI och UBÅT finns även med som en aktivitet i kategoriplanen för vuxenområdet.⁶⁰

Socialtjänsten i Göteborgs Stad har använt sig av ASI och UBÅT under många år, men användandet av metoden har varierat bland verksamheterna och därför har man fattat nya beslut om implementering. Det finns en processledare som arbetar med implementering av och utbildning i ASI och UBÅT för socialförvaltningarna. Hon har sin organisatoriska placering i socialförvaltningen Sydväst. Eftersom ASI används i hela staden och det finns en övergripande funktion, valde vi att intervjua henne istället för enskilda verksamheter som använder metoden. Detta eftersom vi bedömde att det skulle kunna ge en mer heltäckande bild av användningen av ASI i Göteborgs Stad.

ASI är en metod för att bedöma hjälpbehovet hos vuxna klienter (över 18 år) med missbruksproblematik. Det är en standardiserad metod som togs fram av forskare vid Philadelphia University på 1970-talet. Metoden används idag över hela världen och av de flesta svenska kommuner. Den är rekommenderad av

⁵⁹ Socialförvaltningen Centrum, Hisingen, Nordost och Sydväst, Avdelningschefsnätverket Verksamhetsområde Vuxen, Mötesanteckningar 2023-04-06

⁶⁰ Göteborgs Stad, Kategoriplan Vuxen, 2023-04-12, sidan 38

Socialstyrelsen (prioritet 1 – metoden bör användas).⁶¹ För att använda ASI krävs att personalen blivit utbildade i metoden.

ASI består av två intervjuer: ASI Grund och ASI Uppföljning. Intervjuerna innehåller frågor om bakgrundsfaktorer som ålder, kön, boende med mera och om sju livsområden: fysisk hälsa, arbete och försörjning, alkohol- och narkotikaanvändning, rättsliga problem, familj och umgänge och psykisk hälsa. I de båda intervjuerna avslutas var och ett av livsområdena med skattningsfrågor där klienten får skatta:

- Antal dagar med problem under de senaste 30 dagarna
- Problem med oro och besvär på en skala 0–4
- Hjälpbehov på en skala 0–4

Även intervjuaren gör en skattning av problem- och hjälpbehov i varje livsområde baserat på klientens resurser och svårigheter. Denna skattning görs efter att intervjun är avslutad och ska återkopplas till klienten.

ASI Uppföljning kan enligt metodens utformning göras när som helst. Processledaren uppger dock att det är önskvärt att göra dem med bestämda intervall eller i samband med en passande aktivitet i handläggningen. Exempelvis när en insats avslutas, förlängs eller om klienten ansöker om en ny insats. Genom att jämföra skattningarna som görs i ASI Grund med de som görs i ASI Uppföljning kan ett resultat utläsas. Intervjusvaren förs in i IT-verktyget Net-Klient och importeras till Treserva. Det går att aggregera intervjusvaren och sammanställa dem på både enhets- och förvaltningsnivå.

I den nya implementeringsstrategin har alla enheter utom en valt att fokusera på att implementera ASI Grund. Den enhet som även har valt att fokusera på ASI Uppföljning har som mål att göra ASI Uppföljning på sina klienter inom ett år.

UBÅT är ett utvärderingsinstrument som kan användas tillsammans med eller utan ASI för att utvärdera insatser. Instrumentet skapades av forskare vid Umeå Universitet på 2010-talet. För att utföra enbart UBÅT krävs ingen utbildning.⁶²

I UBÅT dokumenteras vilka insatser som klienten får, var de genomförs, om de sker i öppen eller heldygnssform, internt, externt eller i tvångsvård och hur länge insatsen pågår. Det finns även frågor till klienten och handläggaren som undersöker upplevelsen av åtgärden och resultatet av den. Upplevelsen skattas på en skala 1 – 10, där låga värden illustrerar negativa upplevelser och höga värden illustrerar positiva upplevelser. Om UBÅT används tillsammans med ASI (grund och uppföljning) går det att på aggregerad nivå se resultatet av insatser genom att undersöka hur skattningarna i de olika livsområdena påverkas av olika typer av insatser.

ASI och UBÅT bör göras med samtliga klienter i målgruppen. Processledaren uppger dock att användningen av ASI och/eller UBÅT skiljer sig mellan förvaltningarna och mellan enheter inom förvaltningarna. Bortfallet antas vara

⁶¹ Socialstyrelsen, *Nationella riktlinjer för vård och stöd vid missbruk och beroende - Stöd för styrning och ledning*, 2019, sidan 27

⁶² Bengt-Åke Armelius & Kerstin Armelius, *UBÅT: En ny metod för uppföljning och beskrivning av åtgärder i missbruksvård*, 2016, Socionomen

mycket stort hos en del enheter. Det går alltså inte i dagsläget att få ett tillförlitligt gemensamt resultat för förvaltningarna. Inom vissa enheter används dock ASI och/eller UBÅT mer systematiskt och för dessa enheter går det att utläsa och sammanställa resultat.

Det finns flera förmodade anledningar till att ASI och UBÅT inte används systematiskt inom alla enheter som det var tänkt. Processledaren uppger att det är känt att ASI är en avancerad metod som omfattar många olika moment och därför är relativt svårimplementerad. Hon tror att socialförvaltningarna har mycket att vinna på att ge ASI mer utrymme i verksamheterna och anpassa dem till att kunna använda metoden i högre utsträckning. För att implementera metoden framgångsrikt krävs dock ett engagemang och en beslutsamhet på alla nivåer i verksamheterna, inte minst på ledningsnivå, enligt hennes uppfattning.

2.2.6 Mottaget/Vuxenstödsteamet Centrum

socialförvaltning Centrum, lokal verksamhet

Inom vuxenstödsteamet finns behandling för alkoholmissbruk. Deras uppdrag är att stötta personer i missbruk. Verksamheten använder sig bland annat av Previct, som är ett digitalt nykterhetsstöd. Det består av en app som laddas ner till klientens mobiltelefon och en alkoholmätare som är kopplad till appen.

Previct testades och utvärderades under en projektperiod maj år 2022 till april år 2023. Under den perioden använde 16 klienter Previct. Efter projektperioden utvärderades verktyget bland annat med den resultatuppföljning som enheten gjort av insatsen. Baserat på utvärderingen beslutade man att fortsätta erbjuda Previct till en del klienter. Verksamheten har fem licenser för Previct, vilket innebär att max fem klienter kan använda det åt gången. Behandlingsperioden ska inte vara längre än sex månader. I teorin skulle det alltså kunna vara tio klienter per år som får stödet. Verksamheten fortsätter att följa upp resultat av stödet även efter projektperioden.

Syftet med att göra uppföljningen är att undersöka om Previct fungerar som förväntat och vad klienterna tyckte om behandlingen. Man använder en egenkonstruerad enkät för att göra uppföljningen. Den besvaras i Microsoft Forms. I enkäten finns bland annat frågor om klientens mående har förbättrats och om hens alkoholkonsumtion har minskat. Klienten kan välja på svarsalternativen *stämmer helt*, *stämmer delvis*, *stämmer inte alls*. Det är svaren på dessa frågor som verksamheten ser som indikatorer på vilket resultat som uppnåtts.

Ambitionen är att alla klienter som har Previct ska göra uppföljningen, men verksamheten uppger att det inte alltid är möjligt. Det kan vara att man inte kan nå klienten eller att klienten har omhändertagits enligt LVM.

Uppföljningen sammanställs automatiskt i Microsoft Forms. Den har som nämndes ovan använts för att utvärdera pilotprojektet och kommer att fortsätta användas för utvärdering av insatsen.

Verksamheten lyfter att deras resultatuppföljning bara följer de klienter som haft Previct och menar att det vore värdefullt för dem att fokusera mer på att

öka användandet av andra bedömningsinstrument i verksamheten och följa resultat via dem. I dagsläget använder man exempelvis formuläret Uppföljning och beskrivning av åtgärder i missbruksvården (UBÅT), men inte systematiskt.

2.2.7 Enheten våld i nära relation och hedersrelaterat våld

socialförvaltningen Hisingen, lokal verksamhet

Enheten arbetar med att ge stöd och skydd till vuxna våldsutsatta personer och med att ge stöd till förändring till våldsutövande personer. Även individer som utsatts för människohandel och som säljer sex kan få stöd av enheten. Stödet ges efter beslut om bistånd till individer som är i stadsområde Hisingen. Enheten har cirka 70–80 ärenden pågående samtidigt.

Enheten följer upp resultatet av insatser för våldsutsatta. Syftet med att göra uppföljningen är enligt enheten att få kunskap om hur insatserna fungerar och därigenom kunna utveckla verksamheten.

Uppföljningen görs genom Socialstyrelsens SU-verktyg som är ett frågeformulär som skapats för systematisk uppföljning i socialtjänsten. Enheten använder det SU-verktyg som är anpassat just för verksamhetsområdet våldsutsatthet. Frågorna i formuläret är riktade till den ansvariga handläggaren och det är hen som fyller i formulären. Det finns en manual för hur verktyget ska användas. Svaren på frågorna registreras i programvaran SUreg som tillhandahålls av Socialstyrelsen.

Huruvida de bestämda insatserna har genomförts eller ej, måluppfyllelse, minskad risk för våld och hållbar livssituation fungerar som resultatmått för enheten. I frågeformuläret anger handläggaren vilken eller vilka insatser som ska genomföras och vilket eller vilka mål som klienten har med insatsen. När insatsen avslutas följer handläggaren upp huruvida insatserna har genomförts eller inte och om målen har uppfyllts. Handläggaren gör även en bedömning av huruvida våldsutsattheten och risken för dödligt våld har minskat.

Handläggaren gör uppföljningar fyra gånger under insatsen och en uppföljning när insatsen avslutas. Ytterligare en uppföljning görs genom en brukarenkät som är framtagen av Socialstyrelsen och som är kopplad till SU-verktygen. Denna besvarar klienten i samband med att insatsen avslutas. I enkäten ställs frågor om hur klienten upplevt insatsen och om hen upplever en positiv förändring eller inte efter insatsen.

Uppföljningarna ska göras på alla våldsutsatta som enheten möter, men enheten uppskattar att man har ett bortfall på ungefär 50 %. Detta beror på att man har varit tvungen att bortprioritera uppföljningarna i perioder när arbetsbelastningen varit hög. Det tar nämligen mycket tid att registrera uppföljningarna i SUreg.

Uppföljningen sammanställs inte med någon regelbundenhet, men brukarnas nöjdhet med insatserna redovisas i delårsrapporterna. Vid behov kan verksamhetsutvecklare och personal plocka ut statistik ur SUreg, men verksamheten berättar att statistiken inte använts så mycket eftersom de anser att underlaget är för litet. Enheten lyfter att det finns många variabler som skulle

vara intressanta att lägga till i uppföljningen, men som förmodligen hade gjort den mycket omfattande och därför också svår att genomföra.

2.2.8 Avdelning boende och hemlöshet, kvalitetsenheten

socialförvaltningen Sydväst, stadenövergripande verksamhet

Avdelning boende och hemlöshet har som uppdrag att arbeta med öppna och biståndsbedömda insatser för att minska tiden i hemlöshet för personer som har svårt att ordna och/eller behålla sitt boende. Målgruppen är personer i hemlöshet, särskilt utsatta personer och personer med psykiatrisk problematik. Inom avdelningen finns flera olika verksamheter och boenden. Sammantaget möter dessa uppskattningsvis 1100 personer årligen. Avdelningen är organisatoriskt placerad i socialförvaltning Sydväst, men tar emot klienter från samtliga stadsområden.

Avdelningen följer resultatet av de olika verksamheternas insatser (förutom Uppsökarenheten) genom att följa upp vilken boendelösning klienten går vidare till efter avslutad insats. Ett positivt resultat är enligt avdelningen om klienten har gått vidare till ett mer självständigt boende, som eget boende eller en långsiktig boendelösning, F100, BoKvar, Bostad först eller ett annat kommunalt kontrakt. Avdelningen följer också hur många som går ut till akut hemlöshet, vilket får anses vara ett negativt resultat.

Alla klienter ska följas upp och avdelningen uppskattar att bortfallet är litet. Uppföljningens uppgifter registreras i Plattform + och sammanställs vid behov av verksamhetsutvecklare. Uppgifterna kan sammanställas på olika nivåer, exempelvis på avdelningsnivå och på verksamhetsnivå. Sammanställningarna används för att rapportera till nämnden, för verksamhetsutveckling och i dialogmöten med exempelvis Samlad placerings- och inköpsfunktion (Spink).

Det finns några utvecklingsområden i avdelningens resultatuppföljning som den intervjuade lyfter. För det första följs inte personer som flyttar till boendelösningar utanför stadens regi upp. Det registreras endast att de flyttar till ”annat boende externt”. Det gör att man inte kan veta huruvida boendet är mer självständigt eller inte. För det andra registreras inte unika individer i Plattform+, utan samma individ kan räknas flera gånger om hen gör flera flyttar till något som klassificeras som ett självständigt boende under året. För det tredje görs inga mätningar av klientens situation vid uppstart av en insats. Det gör att det inte går att uttala sig om det till exempel har skett någon förändring i klientens missbruk under insatsens gång. Avdelningen lyfter att det vore intressant att börja göra mätningar vid insatsens start för att kunna få ett tydligare resultatmått och att följa upp klientens upplevelser av boendeinsatsen.

I intervjun framkommer det att man i några av avdelningens verksamheter använder sig av Dokumentationssystem inom missbruksvården för boenden (boendeDOK) och att Bostad först använder sig av uppföljningsmetoden UIV. UIV är inte ett bedömningsinstrument, utan fokuserar på klientens upplevelser

av en insats.⁶³ Resultaten från både boendeDOK och UIV kan aggregeras, men det är oklart i vilken utsträckning dessa metoder används i verksamheterna.

⁶³ Diosentic, Vuxna med missbruk (UIV), *Diosentic*, Okänt datum

3 Lärdomar från kartläggningen

I det här avsnittet resonerar vi kring vilka lärdomar som vi dragit om resultatuppföljning i socialförvaltningarna utifrån de praktiska exempel som framkom i kartläggningen.

I rapportens inledning presenterade vi fem principer för resultatuppföljning som vi ville undersöka om verksamheterna följde eller inte. Genom ett sådant angreppssätt antog vi att vi skulle kunna lära oss om hur genomförandet av resultatuppföljningar i praktiken skiljer sig från det metodologiska ideal som framställs i dessa principer.

Vi ser i vårt material att de flesta verksamheter som vi kartlagt följer principerna i någon grad. Den princip som lägst antal verksamheter följer är den att måttet eller måtten på resultatet kan jämföras över tid och kan visa på grad av förändring. Som vi ser i kartläggningens resultat är det dock vanligare att verksamheter som har mått som visar förändring och som kan jämföras över tid har ett högre bortfall i sina uppföljningar, än verksamheter som inte har det. Att så är fallet beror på en mängd olika faktorer, som nödvändigtvis inte har med metodologi att göra, utan snarare med verksamheternas förutsättningar att genomföra mer avancerade uppföljningar i sin vardag.

De lärdomar som vi drar är därför inte uteslutande informerade av de metodologiska principer som vi har ställt upp, utan vi väljer att även inkludera andra iakttagelser av verksamheternas uppföljningar och förutsättningar att göra uppföljningar, eftersom dessa iakttagelser kan utgöra viktiga pusselbitar i pågående och framtida utvecklingsarbeten angående resultatuppföljning, individbaserad systematisk uppföljning och evidensbaserad praktik i allmänhet.

Våra huvudsakliga lärdomar från kartläggningen presenteras nedan.

3.1 Svårt att gemensamt definiera vad som menas med resultat

Begreppet resultat har under kartläggningens gång visat sig vara svårt att operationalisera. I denna rapport menar vi resultat av insatser när vi pratar om resultat. Ett resultat definierar vi som en uppmätt förändring eller icke-förändring hos en individ som har tagit del av stöd eller en insats hos individ- och familjeomsorgen.

När vi sökte efter verksamheter som gjorde uppföljning av resultatet av sina insatser till kartläggningen var det flera verksamheter som uppgav att de inte följde resultat av insatser. I efterhand har vi dock kunnat konstatera att en del verksamheter som tackade nej till att delta i kartläggningen, enligt vår definition, kan sägas följa resultat och att en del verksamheter som uppgav att de följer resultat inte gör det. Det förekom även att vi under pågående intervjuer

med verksamheter upptäckte att vi hade definierat resultat på olika sätt och att verksamheten egentligen inte följde upp resultat av insatser.

En del verksamheter tolkade nämligen resultatuppföljning som att man följer upp resultat av verksamheten i vidare bemärkelse, som exempelvis brukarnas generella nöjdhet med verksamheten eller antalet individer som fått en insats. Även om sådana uppgifter är bra att ha som underlag i verksamhetsutveckling, utvärdering eller liknande aktiviteter så är det, enligt vårt synsätt, inte det samma som att följa upp resultat av insatser. I teorin skulle en klient kunna vara mycket nöjd med en insats som inte ger några resultat eller mycket missnöjd med en insats som givit goda resultat.

Att begreppet resultat kan ha många olika innebörder utgör en utmaning, eftersom det inte alltid är säkert att vi inom förvaltningarna pratar om samma sak när vi pratar om resultat. Det kommer förmodligen inte vara möjligt att komma fram till en enda gemensam definition av begreppet resultat, eftersom begreppet är kontextberoende. Vi behöver dock vara uppmärksamma på att flera olika perspektiv och logiker ryms inom vår organisation, och att vi tydligt behöver beskriva vilket resultat vi är intresserade av.

3.2 Uppföljningarna kan ha flera syften samtidigt

Under kartläggningen märkte vi även att det stundtals kan vara svårt för verksamheterna att artikulera ett tydligt avgränsat syfte med de uppföljningar de gör – alltså varför de gör uppföljningarna. Det kan bero på att uppföljningarna tycks ha flera olika syften och användningsområden samtidigt. Att följa upp resultat är inte alltid det primära syftet, även om samtliga verksamheter som finns med i rapporten samlar in uppgifter som kan visa på resultat för individen och klientgruppen.

I principerna förespråkas att resultatuppföljning föregås av ett välformulerat syfte för att undvika att de uppgifter som samlas in blir oanvändbara. Trots att de syften som uppges av verksamheterna sällan är tydligt avgränsade verkar det inte som att uppföljningarna är oanvändbara för dem, även om det är lite oklart från intervjumaterialet om det är just informationen om insatsernas resultat som används från uppföljningarna eller om det är främst annan information som nyttjas.

Det vanligaste syftet med uppföljningarna som uppges är någon form av verksamhetsutveckling, kvalitetssäkring eller utvärdering. Syften som verksamhetsutveckling eller kvalitetssäkring är breda, och kan innefatta många olika perspektiv och frågeställningar, varav resultatet av verksamhetens insatser kan vara ett. FoU i Väst skriver i en utredning att ett vanligt missförstånd om ISU (ett koncept som uppföljning av resultat av insatser är en del av) är att det inte är en del av arbetet med att öka kvaliteten inom socialtjänsten.⁶⁴ I vår kartläggning ser vi dock inte att verksamheterna gör denna åtskillnad mellan

⁶⁴ Cornelia Björk, Individbaserad systematisk uppföljning (ISU) för chefer i yrkesresan, 2024, Göteborgs Region sidan. 17

kvalitetsarbetet och uppföljning av insatsers resultat, utan de flesta verksamheter tycks uppfatta att de båda aktiviteterna är sammanlänkade.

3.3 Uppföljning av resultatet av insatser efterfrågas sällan och verksamheterna saknar stöd

Under kartläggningens gång har dock några verksamheter berättat att just uppföljning av insatsers resultat inte efterfrågas i någon högre utsträckning av förvaltningarnas ledning, olika kontrollfunktioner eller av politiken. Uppföljningarna är alltså inte oanvända eller oanvändbara för verksamheterna, men tycks inte vara använda i avdelningarnas/förvaltningarnas strategiska arbete i någon större utsträckning. Det är först och främst statistik på beläggningsgrad, klienternas kön eller liknande som efterfrågas, enligt verksamheternas uppfattning.

I utredningar och lärstöd om ISU lyfter avsändarna att det dels måste finnas en förståelse för forskningsmetodik hos verksamheter för att kunna genomföra ISU och resultatuppföljning, dels att det är viktigt att verksamheterna kan skilja på olika typer av uppföljning – vad som kan klassas som ISU och inte.⁶⁵ Förmodligen är det lika viktigt att ledningen i organisationen och politiken har förståelse för grundläggande forskningsmetodik och kompetens att skilja mellan och efterfråga olika typer av uppföljning beroende på vilka aspekter av verksamheten de vill ha information om. Incitamenten och motivationen för förvaltningarnas verksamheter att följa resultatet av insatser bör rimligtvis minska om inte ledningen intresserar sig för just uppföljning av resultatet av insatser. Att legitimera och tillföra resurser till verksamheternas arbete med resultatuppföljning kan vara ett sätt att stötta verksamheterna att vidmakthålla och utveckla sitt arbete med resultatuppföljningar, och för att motivera andra verksamheter att börja arbeta med ISU i allmänhet och uppföljning av resultat i synnerhet. Det är viktigt att verksamheternas egen motivation och engagemang för uppföljning tas till vara, bejakas och stöttsas.

Några verksamheter lyfter att de samlar in många uppgifter, men att det saknas stöd i att sammanställa och analysera dem på ett sätt som gör att uppgifterna omvandlas till information och kunskap. SKU har i skrivande stund ett pågående uppdrag att skapa en stödstruktur för socialförvaltningarnas arbete med ISU. Ambitionen är att verksamheternas behov av stöd ska kunna omhändertas i den framtida stödstrukturen.

⁶⁵ Ibid sidan. 9 och Socialstyrelsen, *Lärstöd i evidensbaserad praktik: Vi vill skapa kunskap med hjälp av individbaserad systematisk uppföljning (ISU)*, 2024

3.4 Det finns flera olika sätt att mäta resultat bland verksamheterna

Som vi ser i kartläggningen finns det olika tillvägagångssätt för att mäta resultat. Medan en del verksamheter undersöker individens subjektiva upplevelse av förändring, undersöker andra verksamheter mer objektiva faktorer i individens liv för att fastställa förändring, som exempelvis inkomna orosanmälningar från polisen eller skolbetyg. Några verksamheter undersöker både och. Det vanligaste är dock att mäta olika upplevelser hos individen.

I de principer som vi sammanställt understryks att det är bra om olika mått kombineras för att få en så heltäckande och rättvisande bild av resultatet som möjligt. I Socialstyrelsens skrift "Att arbeta evidensbaserat" beskriver myndigheten att upplevelsemått är osäkra i den mening att människors upplevelser kan färgas av olika faktorer, som exempelvis tid och rum, känslor och förväntningar.⁶⁶ Denna typ av problematisering av indikatorer som är baserade på klienternas upplevelser framkom även hos en del verksamheter under intervjuerna. Exempelvis uttrycktes en oro över att en del klienter säger det som personalen vill höra i syfte att få sitt ärende avslutat så fort som möjligt, vilket i resonemanget skulle leda till att resultaten som registreras skulle bli felaktiga. Samtidigt verkar det finnas svårigheter att konstruera verkligt objektiva mått eller indikatorer. De uppgifter som verksamheterna oftast har tillgång till och inhämtar har individen som källa, vilket gör att till synes objektiva indikatorer (som exempelvis minskad alkoholkonsumtion) ändå bygger på individens upplevelse och minnesbild av sin situation.

Några av de kartlagda verksamheterna använder sig av standardiserade bedömningsmetoder och följer individens resultat via dem. Standardiserade bedömningsmetoder anses vanligtvis ge mer objektiva och tillförlitliga bedömningar än andra metoder, under förutsättning att de administreras på rätt sätt. Under kartläggningens gång har det kommit till vår kännedom att det finns verksamheter som använder sig av standardiserade bedömningsmetoder i arbetet med klienter, men som (ännu) inte sammanställer resultaten på gruppnivå. ASI, UBÅT, olika varianter av DOK och Feedback Informed Treatment (FIT) är exempel på metoder som används, men där resultatet inte alltid sammanställs.⁶⁷

FIT används av flera enheter i de olika socialförvaltningarna, men i vår vetenskap är det ingen enhet som sammanställer aggregerade resultat med hjälp av metoden. En anledning till detta som dryftas i intervjuerna är att bedömningsmetoden inte ses som att den mäter resultat, utan att den snarare bygger allians mellan behandlaren och klienten. FIT bygger på att klienten skattar både sin livssituation (Outcome rating scale – ORS) och upplevelse av behandlingen (Session rating scale – SRS) upprepade gånger under insatsperioden. Det finns således goda förutsättningar att med FIT kunna mäta resultat av olika insatser utifrån klientens upplevelse av förändring. Möjligen

⁶⁶ Socialstyrelsen, *Att arbeta evidensbaserat: ett stöd för praktiskt arbete*, Socialstyrelsen, 2020, sidan 80

⁶⁷ Socialstyrelsen, ORS (Skattning av förändring), *Socialstyrelsen*, 2021

påverkar det grundläggande och ursprungliga syftet med uppföljningen synen på vilka övriga användningsområden som finns för de insamlade uppgifterna.

I kartläggningen kan vi se att avslutsorsak är ett mått som används av några verksamheter. Avslutsorsaken anges – av naturliga skäl – vid insatsens avslut. Vilka avslutsorsaker som används varierar mellan olika verksamheter och alla avslutsorsaker som kan anges är inte ett mått på måluppfyllelse. En del avslutsorsaker som används anger grad av måluppfyllelse, till exempel ”god måluppfyllelse”, medan andra anger orsaken till att en insats avslutas, till exempel ”övergår till annan insats”. Det går förmodligen att anta klienten inte har nått målen om hen övergår till en annan insats, men det är direkt uttalat i uppföljningen.

Avslutsorsaken anges av personalen och i det fall den anger ett mått på måluppfyllelse är det personalens bedömning av måluppfyllelsen som ligger till grund för vilken avslutsorsak som registreras. Vilka källor som används för att göra bedömningen framgår inte alltid. Det kan möjligtvis finnas mer detaljerade mätningar bakom bedömningen – exempelvis från FIT eller en annan bedömningsmetod – men de redovisas vanligtvis inte när avslutsorsaken registreras. Att tillvägagångssättet är transparent är förvisso inte en av de principer som vanligtvis lyfts i de metodguider vi fördjupat oss i inför denna kartläggning, men transparens är viktigt för att resultaten ska kunna analyseras på ett fördjupat vis och kunna jämföras.

Vi kan också se att bland de kartlagda verksamheter som använder avslutsorsak som resultatmått är det bara en som registrerar uteblivna eller negativa resultat på ett tydligt sätt. Att verksamheter inte registrerar negativa resultat tycks vara vanligt. I en studie från Linnéuniversitetet har man kunnat se att det vanligtvis är det just positiva resultat av ISU som redovisas och kommuniceras.⁶⁸ Det är förvisso förståeligt att inte vilja fokusera på negativa resultat, då det kan upplevas som att det riskerar att minska verksamhetens legitimitet och trovärdighet. Det är dock viktigt att även oväntade eller negativa resultat synliggörs och analyseras i syfte att undvika att klienter får mindre effektiva, meningslösa eller potentiellt skadliga insatser. Om även negativa resultat påvisas, omhändertas och åtgärdas ökar förmodligen verksamhetens legitimitet och trovärdighet på längre sikt, eftersom man då visar att arbetssätten prövats och utvecklats på ett transparent och prestigelöst sätt.

3.5 Svårare att implementera systematisk uppföljning med standardiserade bedömningsmetoder

En av de principer som vi utgår från är att uppgiftsinsamlingen ska vara systematisk och systematiserad. I kartläggningen kan vi se att samtliga verksamheter följer upp med systematik i den meningen att de har ett bestämt

⁶⁸ Se exempelvis Höglund et al. Den mätande socialtjänsten – användning av individbaserad systematisk uppföljning av insatser, 2023

tillvägagångssätt för att följa upp resultatet av sina insatser. De har också systematiserat uppgiftsinsamlingen genom olika IT-system och stöd.

Vi kan dock även se att systematiken brister hos flera verksamheter i den meningen att metoden för uppföljning inte kan genomföras på samma sätt för alla eller de flesta klienter. Vi ser ett mönster av att verksamheter som har få klienter (färre än hundra per år) eller verksamheter där man använder måloppfyllelse som resultatdefinition har ett lågt bortfall, 0 – 30 %.⁶⁹ Verksamheter som använder standardiserade bedömningsmetoder och har fler klienter (fler än hundra per år) har ett högre bortfall, 30 – 85 %.

Det kan finnas flera möjliga förklaringar till att detta. Bland de verksamheter som har ett lågt bortfall används ofta avslutsorsak som resultatmått. Avslutsorsaken registreras av få personer i verksamheten och klienten behöver inte direkt involveras i uppföljningen för att det ska vara möjligt att fylla i avslutsorsaken. De verksamheter som använder standardiserade bedömningsmetoder och som har ett lågt bortfall har få klienter. Columbus och Sambuh, som är exempel på en sådana verksamheter, har cirka 90 respektive 18 klienter årligen. Det kan vara enklare för mindre verksamheter att få en överblick över verksamheten, implementera uppföljning och att upptäcka och åtgärda om systematiken brister.

Övriga verksamheter som använder standardiserade bedömningsmetoder har, som nämndes ovan, högre bortfall. Verksamheterna förklarar bortfallen på olika sätt. De kan dels ha att göra med svårigheter att implementera standardiserade bedömningsmetoder i verksamheten, eftersom verksamheten kan behöva anpassas efter metoden och inte tvärtom. De kan också bero på att klienten inte vill delta i en uppföljning, att sammanbrott sker, att klienten tas in för tvångsvård, etc. – i sådana fall är det svårt att kunna genomföra planerade mätningar.

Utav de verksamheter som använder sig av standardiserade bedömningsmetoder sker mätningar minst två gånger under insatsen: en mätning vid inskrivning och en vid utskrivning. Flera verksamheter vill även göra uppföljningar efter insatsens avslut. Vad vi kan förstå från intervjumaterialet är det utskrivnings- och uppföljningsmätningarna som har högst bortfall. Några verksamheter berättar att det kan vara svårt att förmå klienterna att göra de sista skattningarna när insatsen är på väg att avslutas eller uppföljningar efter att insatsens avslutats, eftersom man helt enkelt inte vill ha mer kontakt med socialtjänsten än nödvändigt. Några verksamheter tar även upp resursbrist som en delförklaring till att bortfall sker, alltså att man inte har tid att göra uppföljningen.

Även i forskning har dessa ovan nämnda orsaker till bortfall i uppföljningarna identifierats som hinder för socialtjänstverksamheter att få till en fullgod systematik i användningen av standardiserade bedömningsmetoder.⁷⁰ Forskaren Alexander Björk påpekar i en artikel att standardiserade bedömningsmetoder är anpassade för forskningsverksamheter och inte alltid fungerar lika väl i

⁶⁹ Sambuh och Columbus är verksamheter som har få klienter och som använder standardiserade bedömningsmetoder och redovisar ett mycket lågt bortfall.

⁷⁰ Alexander Björk, Mot en situerad standardisering inom socialtjänsten, 2017

socialtjänstens vardagliga arbete, där – precis som våra egna verksamheter påpekar – tidsbrist och sammanbrott gör det svårt att administrera vissa bedömningsmetoder. Han menar att en möjlig väg framåt är att utveckla standardisering som tar större hänsyn till socialtjänstens vardag och som är utformade att fungera i miljöer vars primära syfte inte är forskning.⁷¹ I kartläggningen kan vi se att KAST har skapat en egen metod som de har standardiserat i sin verksamhet. De har ett mycket lågt bortfall och personalen uttrycker under intervjun en allmän nöjdhet med hur uppföljningen fungerar. Björk lyfter i sin artikel att metoder som skapas av verksamheten själv har större chans att administreras framgångsrikt än metoder som implementeras.⁷² Om KASTs framgång beror på att verksamheten har konstruerat metoden för uppföljning själva eller om det beror på andra faktorer kan vi inte uttala oss om med säkerhet, men det är ett intressant resultat som kan ge inspiration till framtida arbete.

Att resultatuppföljningen visar både klientens och professionens bedömning av resultatet är en princip som vi har funnit i metodguider om resultatuppföljning. Utifrån ovanstående resonemang kan vi dock konstatera att det verkar vara svårt att få till denna dubbla bedömning i praktiken. Sammanbrott i behandlingen, att någon överförs till annan insats eller helt enkelt inte vill ha mer kontakt med socialtjänsten efter avslutad insats gör att det kan vara svårt att få ta del av klientens bedömning av insatsens resultat.

⁷¹ Ibid

⁷² Ibid sidan 309

4 Slutsatser och reflektioner

Denna kartläggning har genomförts med ambitionen att besvara två frågeställningar.

- Vilka lärdomar om genomförandet, resultatet och användningen av resultatuppföljningar kan dras från kartläggningen?
- Vilka resultatmått kan vara gemensamma för socialförvaltningarna?

I följande avsnitt kommer vi att besvara våra frågeställningar och reflektera över resultatet.

Från kartläggningen har vi dragit några lärdomar som vi presenterade i detalj i föregående avsnitt. Lärdomarna som vi har dragit är i korthet att:

- I nuläget har inte socialförvaltningarna någon gemensam definition av vad som menas med resultat.
- Uppföljningarna kan ha flera syften samtidigt och det finns flera olika sätt att mäta resultat bland verksamheterna.
- Uppföljningarna efterfrågas sällan och verksamheterna saknar stöd att sammanställa och analysera de uppgifter de samlar in.
- Det tycks vara svårare att implementera systematisk uppföljning med standardiserade bedömningsmetoder jämfört med att systematiskt använda egenkomponerade uppföljningsverktyg.

Dessa lärdomar tangerar både metodologi och verksamheternas praktiska förutsättningar att genomföra uppföljning. Inte sällan tycks det senare till stor del styra det förra. Att följa de fem principer för resultatuppföljning som vi utgått från i kartläggningen kan ses som ett slags ideal. Om principerna införlivas i uppföljningen är chansen större att det resultat som kommer ur uppföljningen är mer tillförlitligt än vad det skulle vara om principerna inte följts. De flesta verksamheter som finns med i kartläggningen kan sägas följa principerna i någon grad. Vi kan dock se att de verksamheter som använder sig av resultatmått (ofta hämtade från standardiserade bedömningsmetoder) som kan visa på förändring och jämföras över tid har ett högre bortfall och har svårare att genomföra uppföljningarna systematiskt, än de verksamheter som använder sig av enklare resultatmått som exempelvis avslutsorsak. Denna typ av utmaning – att det är svårt att genomföra mer avancerad uppföljning i socialtjänsten – har även identifierats i forskning.

En grundläggande faktor till varför det kan vara svårt att göra mer avancerade uppföljningar är att socialtjänstens uppdrag är att främst vara fokuserad på individen och omsorgen om henne och inte på kunskapsproduktion. Även om flera aktörer menar att dessa två praktiker – omsorg och kunskapsproduktion – hänger samman genom den evidensbaserade praktiken finns det också skillnader mellan dem, både i logik och förutsättningar.

För att verksamheten ska kunna utveckla tillförlitlig kunskap genom vedertagna metoder för resultatuppföljning kräver det att verksamheten antar en slags laboratorielogik. Alltså en logik som är fokuserad på att skapa ordning i en

komplex verklighet, genom att systematiskt genomföra olika steg i en process – från planering till analys – och därigenom skapa kunskap.⁷³ En sådan logik fungerar väl i verksamheter som har kunskapsproduktion som huvudsyfte, exempelvis på universiteten, eftersom det finns organisation och resurser för ändamålet i fråga.

Socialtjänsten, däremot, bedriver sin verksamhet efter en så kallad omsorgslogik. Till skillnad från laboratorielogiken är omsorgslogikens främsta mål inte att skapa kunskap, utan att hjälpa individen. Det gör att det kan vara svårt att upprätthålla systematisk uppgiftsinsamling, eftersom vägen mot en bättre situation för individen inte nödvändigtvis följer bestämda steg i en på förhand fastlagd process.⁷⁴ Som våra informanter beskriver i kartläggningen kan uppföljningen hindras av sammanbrott, att klienten inte vill ha mer kontakt med socialtjänsten, tids- och resursbrist eller andra händelser som får anses normala i socialtjänstens vardag.

Verksamheterna i den här kartläggningen tycks använda sig av båda logikerna och verkar arbeta för att sammanfoga dem på ett sätt som ger tillräckligt bra data för att kunna bedriva bättre omsorg baserat på den kunskap som de kan generera från de uppgifter de samlar in. Som vi upptäcker när vi drar våra lärdomar är det inte alltid enkelt, men att det i flera fall tycks fungera relativt väl. Efterfrågan på resultatuppföljningar är dock, som vi lärde oss, låg och stödet brister ibland. Ökad efterfrågan och ett ökat stöd kan skapa incitament att genomföra mer, och förhoppningsvis bättre, uppföljning av resultatet av våra insatser. Det är dock viktigt att resultaten av uppföljningarna används för att utveckla verksamheterna och bidrar till att öka vår förmåga att ge individen god omsorg. Uppföljningen bör inte göras för uppföljningens skull, utan det är till syvende och sist den nytta vi kan få av användningen av resultaten som bör styra hur mycket resurser vi bör lägga på den.

En ambition som förelåg denna kartläggning var att hitta resultatmått som skulle kunna vara gemensamma för de fyra socialförvaltningarna och som skulle kunna aggregeras för att visa gemensamma resultat av insatser. Nu när vi avslutar den här kartläggningen tvingas vi konstatera att vi inte kan komma med något konkret förslag på vilka resultatmått som socialförvaltningarna kan eller bör följa gemensamt. Vi har under kartläggningens gång kunnat se att resultatuppföljningar görs på olika sätt, med olika metodiker, utifrån olika definitioner av vad ett resultat av en insats från socialtjänsten är eller kan vara och med mer eller mindre bortfall. Det finns fördelar och nackdelar med olika tillvägagångssätt. Att göra enklare resultatuppföljningar är ett sätt att öka systematiken och kunna se mer övergripande trender, men det kommer vara svårare att göra djupare analyser. Olika val kommer att ge oss möjlighet till olika kunskap, och den kommer att vara mer eller mindre tillförlitlig. Olika val kommer också att ställa olika krav på verksamheterna och i slutändan skapa olika nytta och värde för klienterna.

⁷³ Alexander Björk, Working with different logics: A case study on the use of the Addiction Severity Index in addiction treatment practice, 2013 sidan 83

⁷⁴ Ibid

Innan vi ger någon slutgiltig rekommendation om vilka resultatmått som kan eller bör följas av verksamheterna behöver vi resonera om de olika för- och nackdelar som finns med olika angreppssätt och hur vi bäst hanterar springorna mellan de metodologiska idealen och vår vardagliga praktik.

4.1 Kort om användningen av rapporten

Resultaten och lärdomarna av kartläggningen kan användas på flera sätt i socialförvaltningarnas fortsatta arbete med fokusområdet *utveckla arbetet med uppföljning och analys*.⁷⁵

Kartläggningen visar på en mångfald av tillvägagångssätt för att genomföra uppföljningar av insatserns resultat. Den kan användas av våra verksamheter som inspirationsmaterial om man inom verksamheterna vill börja med uppföljning av resultat av insatser och söker efter lämpliga tillvägagångssätt. De fem principer för uppföljning av resultat som presenteras i rapportens inledning kan då också användas för att konstruera uppföljning av resultat som håller god metodologisk kvalitet. Lärdomarna som vi dragit från kartläggningen kan med fördel diskuteras i verksamheterna, och vi vill även uppmuntra verksamheterna att dra egna – och möjligtvis andra – lärdomar av kartläggningen än de vi har gjort. Sammantaget kan rapporten tjäna som underlag för både praktiskt arbete med uppföljning i verksamheterna och som diskussionsunderlag i ett mer generellt lärande om uppföljning och utvärdering.

Enheten för stadenövergripande kunskapsstöd och utveckling kommer att omhänderta lärdomarna i enhetens generella uppdrag att stötta socialförvaltningarnas utveckling mot en mer kunskapsbaserad socialtjänst. Det är framför allt i utvecklingsarbetet med individbaserad systematisk uppföljning som lärdomarna kommer att få betydelse. Resultatet av kartläggningen har även värde för enheten i och med att vi fått en tydligare bild av vilka metoder som används av olika typer av verksamheter för att mäta resultat, och vilka för- och nackdelar som finns i det praktiska användandet av olika uppföljningsmetoder i vår lokala kontext. Det gör att vi kan bedriva ett mer grundat utvecklingsarbete, exempelvis i arbetet mot gemensamma resultatmått, och utgöra ett mer relevant stöd för våra verksamheter. Rapporten ger oss även ett underlag för dialog med externa aktörer som av olika skäl intresserar sig för socialförvaltningarnas arbete med uppföljning.

⁷⁵ Göteborgs Stad. *En socialtjänst - fyra förvaltningar*. 2024

5 Referenser

- Armeliu, Bengt-Åke & Armeliu, Kerstin, UBÅT: En ny metod för uppföljning och beskrivning av åtgärder i missbruksvård, 2016, *Socionomen* (4)
- Barmark, Mimmi & Djurfeldt, Göran, *Statistisk verktygslåda 0: att förstå och förändra världen med siffror*, Andra upplagan, Studentlitteratur, Lund, 2020
- Björk, Alexander, Working with different logics: A case study on the use of the Addiction Severity Index in addiction treatment practice. *Nordic Studies on Alcohol and Drugs*, 2013, vol 30(3)
- Björk, Alexander, Mot en situerad standardisering inom socialtjänsten, *Socialvetenskaplig tidskrift*, 2017, 3-4
- Björk, Cornelia, *Individbaserad systematisk uppföljning (ISU) för chefer i yrkesresan*, 2024, Göteborgs Regionen
- Diosentic, Vuxna med missbruk (UIV), *Diosentic*, Okänt datum
<https://support.diosentic.com/hc/sv/sections/201390866-Vuxna-med-missbruk-UIV> (hämtad 2024-02-06)
- FBanken, Livsstegen (Ladder of life), *Per Carlbring*, Okänt datum
[FBanken](#) (hämtad 2024-02-06)
- Furenbäck, Ingela & Arnesson, Kerstin. "Mätningen visade att barnet mådde sämre efter insatsen", 2020, *Socialmedicinsk tidskrift* Vol 96 Nr 6 (2019).
[Visar "Mätningen visade att barnet mådde sämre efter insatsen" | Socialmedicinsk tidskrift](#) (hämtad 2024-02-06)
- Göteborgs Stad. En socialtjänst - fyra förvaltningar, Göteborgs Stad, 2024.
[En socialtjänst - fyra förvaltningar \(sharepoint.com\)](#) (hämtad 2024-02-06)
- Göteborgs Stad, Kategoriplan Vuxen, 2023-04-12
- Höglund, Petra, Forkby, Torbjörn, Johansson, Jesper, Den mätande socialtjänsten – användning av individbaserad systematisk uppföljning av insatser, 2023, *Socialvetenskaplig tidskrift*, vol 3, nr 2
- Kunskapsguiden, Om standardiserade bedömningsmetoder, *Socialstyrelsen*, 2021,
[Om standardiserade bedömningsmetoder - Kunskapsguiden](#) (hämtad 2024-02-06)
- Linnéuniversitetet, Institutet för kunskaps- och metodutveckling inom ungdoms- och missbruksvård (IKM), *Linnéuniversitetet*, 2023
<https://lnu.se/forskning/forskargrupper/institutet-for-kunskaps--och-metodutveckling-inom-ungdoms--och-missbruksvard/>
- Myndigheten för vård- och omsorgsanalys, *Missar vi målen med missbruks- och beroendevården? – Om uppföljning av resultat ur ett patient- och brukarperspektiv*, 2016
[Missar vi målen med missbruks- och beroendevården? | Vård- och omsorgsanalys \(vardanalys.se\)](#) (hämtad 2024-02-06)

Stadenövergripande Kunskapsstöd och Utveckling, Socialförvaltningen Centrum. *Förslag på resultatmått och identifierade utvecklingsuppdrag*. Okänt datum.

Socialförvaltningen Centrum, Hisingen, Nordost och Sydväst, Avdelningschefsnätverket Verksamhetsområde Vuxen, Mötesanteckningar 2023-04-06

Socialförvaltningen Hisingen, Tjänsteutlåtande: Redovisning av uppdrag angående uppföljning och resultat av socialtjänstens insatser ur ett individperspektiv, 2021, Diarienummer: N 166-0827/21

Socialstyrelsen, *Lärstöd i evidensbaserad praktik: Vi vill skapa kunskap med hjälp av individbaserad systematisk uppföljning (ISU)*, 2024 <https://socialstyrelsen.onlineacademy.se/external/play/20943> (hämtad 2024-03-14)

Socialstyrelsen, *Om – Individbaserad Systematisk Uppföljning i Socialtjänsten*, 2022
OM – Individbaserad systematisk uppföljning i socialtjänsten (socialstyrelsen.se) (hämtad 2024-02-06)

Socialstyrelsen, UngDOK (dokumentationssystem inom missbruksvården), *Socialstyrelsen*, 2022,
<https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/evidensbaserad-praktik/metodguiden/ungdok/>

Socialstyrelsen, KASAM, *Socialstyrelsen*, 2022
<https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/evidensbaserad-praktik/metodguiden/kasam/>

Socialstyrelsen, NODS (National Opinion Research Center DSM-IV Screen for Gambling), *Socialstyrelsen*, 2022
NODS (National Opinion Research Center DSM-IV Screen for Gambling) - Socialstyrelsen (hämtad 2022-02-06)

Socialstyrelsen, ORS (Skattning av förändring), *Socialstyrelsen*, 2021
ORS (Skattning av förändring) - Socialstyrelsen (hämtad 2024-02-06)

Socialstyrelsen, *Insatser för att motverka fortsatt normbrytande beteende och återfall i brott – Kunskapsstöd med rekommendationer för socialtjänstens arbete med barn 6-17 år*, 2021
Insatser för att motverka fortsatt normbrytande beteende och återfall i brott (socialstyrelsen.se) (Hämtad 2024-02-06)

Socialstyrelsen, *Att arbeta evidensbaserat: ett stöd för praktiskt arbete*, Socialstyrelsen, [Stockholm], 2020
<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2020-10-6930.pdf> (hämtad 2024-02-07)

Socialstyrelsen, *Handbok för utveckling av indikatorer. För god vård och omsorg*, Socialstyrelsen, 2020
Handbok för utveckling av indikatorer - För god vård och omsorg (socialstyrelsen.se) (hämtad 2024-02-07)

Socialstyrelsen, *Informationsblad om vissa juridiska aspekter på lokal och regional systematisk uppföljning i socialtjänsten och EU:s dataskyddsförordning*, Socialstyrelsen, 2019
Informationsblad om vissa juridiska aspekter på systematisk uppföljning i

- socialtjänsten och EU:s dataskyddsförordning (socialstyrelsen.se)
(hämtad 2024-02-06)
- Socialstyrelsen, *Nationella riktlinjer för vård och stöd vid missbruk och beroende - Stöd för styrning och ledning*, 2019
Nationella riktlinjer för vård och stöd vid missbruk och beroende (socialstyrelsen.se) (hämtad 2024-02-06)
- Socialstyrelsen, *Systematisk uppföljning: beskrivning och exempel*, Socialstyrelsen, [Stockholm], 2014
<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2014-6-25.pdf> (hämtad 2024-02-06)
- Stiftelsen Allmänna Barnhuset, Skolfam – Skolstöd för barn i familjehem, *Stiftelsen Allmänna Barnhuset*, Okänt datum
<https://allmannabarnhuset.se/skolfam/> (hämtad 2024-02-06)
- Sundell, Knut (red), *Att göra effektutvärderingar*, 2012, Socialstyrelsen och Gothia Förlag AB
- Sveriges Kommuner och Regioner, *Individbaserad systematisk uppföljning – vanliga frågor och svar om integritetsskydd enligt gällande lagar för socialtjänsten*, 2019, diarienummer: 22-01008
- The National Child Traumatic Stress Network, Youth Self-Report 11-18, *The National Child Traumatic Stress Network*, Okänt datum
<https://www.nctsn.org/measures/youth-self-report-11-18> (hämtad 2024-02-06)
- Tillitsdelegationen, *Med tillit växer handlingsutrymmet: tillitsbaserad styrning och ledning av välfärdssektorn*, Norstedts Juridik, Stockholm, 2018
Med tillit växer handlingsutrymmet - tillitsbaserad styrning och ledning av välfärdssektorn SOU 2018 47 (riksdagen.se) (hämtad 2024-02-06)
- Tordön, Richard, *Skolfams årsrapport 2022*, 2022, Stiftelsen allmänna barnhuset
Skolfams årsrapport 2022 - Stiftelsen Allmänna Barnhuset (allmannabarnhuset.se) (hämtad 2024-02-06)
- Uppdrag Psykisk Hälsa, *CORE-OM– Clinical Outcomes in Routine Evaluation- Outcome Measure*, Sveriges Kommuner och Regioner, Okänt datum
CORE-OM-1.pdf (uppdragpsykiskhalsa.se) (hämtad 2024-02-06)
- Uppdrag Psykisk Hälsa, *Kriterier och riktlinjer för evidensbaserad bedömning av mätinstrument*, Sveriges Kommuner och Regioner, Okänt datum
<https://www.uppdragpsykiskhalsa.se/wp-content/uploads/2018/02/Evidenskriterier.pdf> (hämtad 2024-02-06)
- Utredningen Framtidens socialtjänst, *Hållbar socialtjänst: en ny socialtjänstlag*, Norstedts juridik, Stockholm, 2020
<https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2020/08/sou-202047/>
- Åhlfeldt, Emmanuel, *Begrepp i rörelse – En analys av begreppen vetenskap och beprövad erfarenhet, evidensbaserad praktik och kunskapsstyrning i socialtjänsten*, Nestor

6 Bilaga 1: Metod och genomförande

I den här bilagan beskriver vi hur vi har gått till väga för att genomföra kartläggningen och hur vi har analyserat och dragit lärdomar av den.

6.1 Kartläggning

Kartläggningen har skett i två steg: först genom en enkät och sedan genom intervjuer.

Syftet med enkäten var att hitta verksamheter som arbetar systematiskt med individbaserad resultatuppföljning. Enkäten skickades till personer med strategiska funktioner i de fyra förvaltningarna, exempelvis till verksamhetsutvecklare, metodhandledare, verksamhetscontrollers och processledare.

Enkäten bestod av ett antal frågor om huruvida respondenten kände till verksamheter som arbetar med resultatuppföljning och om de använder uppföljningarna i verksamhetsutveckling. Det fanns även möjlighet att i fritext berätta vilka specifika enheter som arbetar med att samla in resultat på ett systematiskt och kvantifierbart sätt. De svarande ombads också att föreslå en eller flera personer som kunde berätta mer om arbetet och som eventuellt ville låta sig intervjuas. Totalt inkom 42 svar.

Steg två i kartläggningen var att kontakta de personer som de som svarade på enkäten föreslog som potentiella informanter. Vid kontakten fick vi bekräftat huruvida deras verksamhet arbetar med att följa resultat av insatser eller inte. Om de bekräftade bokade vi en intervjutid. Vissa verksamheter föll bort i detta steg, eftersom de berättade att de inte följer resultat på det sätt som efterfrågas för denna kartläggnings syfte.

Intervjuerna genomfördes mellan 20 april och 25 augusti år 2023. Totalt genomfördes 21 intervjuer, varav en referensintervju som inte finns redogjord för i kartläggningen. Tre av de intervjuade verksamheterna visade sig inte följa resultat av insatser, därför finns inte heller de redogjorda för i kartläggningen. I kartläggningen finns således 17 verksamheter redogjorda för.

För det mesta genomfördes intervjuerna digitalt via Teams, men vid några tillfällen gjordes de på plats hos verksamheterna. Intervjuerna var strukturerade med 37 frågor som behandlade olika teman rörande individbaserad resultatuppföljning. En förteckning av frågorna finns i Bilaga 2. Intervjuerna dokumenterades genom anteckningar i Excel. Det var alltid två personer från SKU närvarande, en som intervjuade och en som förde anteckningar. Under intervjuerna framkom det ibland information om verksamheter som inte omnämnts i enkäten men som var intressanta för kartläggningen. Dessa kontaktades i förekommande fall för intervju.

I de fall den verksamhet den intervjuade representerar arbetar med en standardiserad eller inköpt bedömningsmetod har uppgifterna från intervjun kompletterats med information från exempelvis Socialstyrelsen eller det företag som tillhandahåller verktyget. I de fall uppgifterna från informanterna har varit otydliga eller svårtolkade har vi stämt av med informanten om hur uppgifterna bör tolkas. Representanter för de olika verksamheterna har korrekturläst och godkänt texten om deras verksamhet.

Resultatet av kartläggningen ska inte ses som uttömmande. Det kan finnas fler verksamheter inom socialförvaltningarna som gör individbaserade resultatuppföljningar än de som redovisas i denna rapport. Dessa har vi dock inte fått kännedom om under arbetets gång eller haft möjlighet att intervjua inom uppdragets tidsramar. De resultatuppföljningar som beskrivs ska ses som exempel på hur en del verksamheter inom socialförvaltningarna arbetar i dagsläget. Förmodligen är de utvecklingsområden och utmaningar de stöter på i arbetet med resultatuppföljningar generaliserbara till flertalet verksamheter inom socialförvaltningarna.

6.2 Analys av kartläggningen

I analysen av kartläggningen har vi inspirerats av en deduktiv ansats. Vi började med att läsa flera metodguider och rapporter om systematisk och individbaserad systematisk uppföljning. Utifrån vår läsning sammanställde vi fem principer för systematisk uppföljning av resultat som vi uppfattar som genomgående i de olika metodguiderna och rapporterna. Principerna beskriver i stora drag hur systematisk uppföljning av resultat idealt sett ska gå till för att få ett tillförlitligt och användbart resultat. De flesta texter som vi utgått från är publicerade av Socialstyrelsen, eftersom det är den myndighet som har publicerat flest och mest lättillgängliga metodguider om systematisk uppföljning i socialtjänsten.

När kartläggningen var färdig kodade vi resultatet av den utifrån principernas olika beståndsdelar. Koder som användes var till exempel "bortfall", "IT-stöd", "bedömningsmetod", "resultatmått" etc. När kodningen var färdig kunde koderna kombineras och sorteras på olika sätt. På så vis kunde vi upptäcka mönster och dra lärdomar och slutsatser om kartläggningen.

7 Bilaga 2:

Intervjufrågor

Bakgrundsfrågor

1. Namn
2. Befattning
3. Enhet
4. Förvaltning
5. Vad är verksamhetens målgrupp?
6. Vad är verksamhetens uppdrag?
7. Följer ni upp individuella resultat? Hur?
8. Hur definierar ni resultat av er verksamhet?
9. Vilka mått på resultat används i uppföljningen? (ex. måluppfyllelse, förbättrat mående)
10. Vad är syftet med er uppföljning? (för klient, för verksamhet)

Målgrupp och bortfall

11. Vilken målgrupp följer ni upp? (kan ev. skilja sig från hela verksamhetens målgrupp)
12. Hur många ingår i målgruppen/hur stort är urvalet?
13. Ska uppföljningen göras i alla ärenden som ingår i målgruppen?
14. Görs uppföljningen i alla ärenden som ingår i målgruppen?
Varför/Varför inte?
15. Hur många av de som ska följas upp faller uppskattningsvis bort?
16. Har ni en uppfattning om vilka/vilken grupp som faller bort, undersöker ni det?

Tid för uppföljning

17. När genomförs uppföljningen? (ex. 6 månader efter avslutad insats)
18. Använder ni en ”före”-mätning av individen för att jämföra resultatet mot?

Stöd eller verktyg för uppföljning

19. Använder ni något verktyg eller stöd för dokumentation av uppgifter i ert uppföljningsarbete, t.ex. SUreg, Excel eller webbenkätverktyg?
20. Vilken metod för insamling använder ni? (ex. intervju, enkät, annat)

21. Vilken organisation/vem har skapat uppföljningsverktyget (t.ex. enkät eller Excelformulär)?
22. Bygger verktyget på en standardiserad metod?
23. Framgår det av uppföljningen hur klienten upplevde insatsen?

Utförande av uppföljning (svaret gör att frågorna om klient eller personal ställs)

24. Vem gör själva uppföljningen? Klient eller personal?

Klient

25. Finns det en instruktion för hur klienten ska genomföra sin uppföljning?
26. På vilket sätt delger klienten verksamheten resultatet av uppföljningen?
27. På vilken plats gör klienten uppföljningen?

Personal

28. Vem i personalen gör uppföljningen?
29. Finns det en instruktion för hur uppföljningen ska genomföras?
30. Följs instruktionen av den personal som genomför uppföljningen?
31. Krävs det en specifik utbildning för att kunna göra uppföljningen?
32. Är alla som gör uppföljningen behöriga att göra den?

Dokumentation

33. Var och hur registreras själva uppföljningen? (exempelvis journal, separat dokument)
34. Sammanställs uppföljningarna? Om ja, hur?
35. På vilken nivå (verksamhet, enhet, avdelning, förvaltning) sammanställs det?
36. På vilket sätt används sammanställningen?

Övrigt

37. Tycker ni att den resultatuppföljning ni gör ger er tillräcklig information om era klienter?
38. Är det något du vill tillägga angående ert arbete med resultatuppföljning?

Socialförvaltningen Centrum

Telefon: 031-365 00 00 (kontaktcenter)

E-post: socialcentrum@socialcentrum.goteborg.se

