

På väg mot social dokumentation

– Mittrapport från utvärdering av projektet ”Social dokumentation”

Anngerd Lönn Svensson och Marika Kokkonen



TITEL	På väg mot social dokumentation – Mittrapport från utvärdering av "Social dokumentation"
FÖRFATTARE	Anngerd Lönn Svensson och Marika Kokkonen
UPPLAGA	1
TRYCKÅR	2008
ISSN	1651-4556

© Författaren/Författarna

Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna rapport - helt eller delvis - är förbjudet utan medgivande av författaren/författarna.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

FÖRORD	1
INLEDNING OCH BAKGRUND	2
Skärpning av krav och granskningar	2
Länsstyrelsens granskningar i Västra Götaland	2
PROJEKTBESKRIVNING	3
UTVÄRDERINGSUPPDRAG	3
Kommuner som ingår i projektet.....	4
UTVÄRDERINGEN, EN BRUKARMODELL?	4
Pågående arbete	5
ETISKA ÖVERVÄGANDEN	6
RAPPORTINNEHÅLL	6
SAMMANFATTNING AV RAPPORT NR ETT	7
Intressenter	7
Resultat från första halvårets utvärderingsarbete	8
Begreppsanvändande	8
Informationsflöde	8
Dokumentationsmodellens status	9
HSL och SoL.....	9
Önskemål inför det fortsatta utvärderingsarbetet	9
UTVÄRDERINGSRAPPORT NR TVÅ	10
DATAINSAMLING OCH UNDERSÖKNINGSMETODER	10
Val av informationskällor och intervjupersoner.....	10
INSATSER SOM BERÖR PROJEKTET	12
Kommunernas insatser	13
ÄldreVäst Sjuhärads utbildningsinsatser	13
RESULTAT	14
Struktur, riktlinjer och informationsspridning	14
Dokumentering i dator/på papper.....	15
Kompetens.....	16
Dokumentationsombud	16
Enhetschefer.....	16
Ansvar och befogenheter.....	17
Arbetsgruppen	17
Dokumentationsombud	18
Vad är det för mening?	18
Brukarintervjuer	19
SLUTSATSER	20
Fortsatt arbete	21
BILAGA 1: CHECKLISTA	23
BILAGA 2: INTERVJUGUIDE	24
BILAGA 3: FRÅGEFORMULÄR FÖR VERKSAMHETSCHEFER	25
REFERENSER	26

FÖRORD

ÄldreVäst Sjuhärad, ÄVS, är en regional FoU-enhet som startade 1999 med verksamhet inom främst äldreområdet, och sedan 2005 även inom funktionshinderområdet. Verksamheten består av två delar, dels forsknings- och utvecklingsarbete (FoU-projekt), dels kompetensutvecklingsinsatser. Verksamheten är till största delen projektorganiserad med tre olika projektledare som vardera representerar Västra Götalandsregionen, de sju kommunerna (Bollebygd, Borås, Herrljunga, Mark, Svenljunga, Tranemo, Ulricehamn) samt Högskolan i Borås. I utvärderingsuppdraget ingår även Vårgårda.

Föreliggande rapport är nr två i en planerad serie om tre, angående utvärdering av projektet ”Social dokumentation”

Borås 2007-11-20

Anngerd Lönn Svensson och Marika Kokkonen

INLEDNING OCH BAKGRUND

I Socialtjänstlagen (SoL) anges olika krav på kvalitet i äldreomsorg. Ett viktigt krav är att äldre personer skall ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra och vara delaktiga i samhället. Inom det medicinska området finns det en stark tradition att dokumentera alla insatser. Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) reglerar detta. Inom det sociala området finns inte alls samma tradition, även om Socialtjänstlagen föreskriver dokumentation av sociala insatser.

Skärpning av krav och granskningar

När kraven på social dokumentation skärptes i Socialtjänstlagen 1998 var det många kommuner som inte hade utarbetade rutiner för att uppfylla dessa. 2002 utarbetade en arbetsgrupp på uppdrag av Socialstyrelsen, samverkansgruppen för det nationella programmet för social tillsyn, ett tillsynsinstrument avsett att användas av länsstyrelserna. Instrumentet utprövades i 23 kommuner. Resultatet av tillsynen i dessa kommuner visade på många områden som ansågs angelägna att följa upp:

Den bristande informationen, bristen i helhetssynen i biståndsutredningarna samt bristerna i verkställighet och uppföljning av beslut framstår som de mest anmärkningsvärda resultaten. För att följa lagstiftningen och de nationella målen, som lyfter fram just den sociala dimensionen i äldreomsorgen, framstår dessa områden som viktiga att förbättra.²

Efterföljande tillsynsrapporter påpekar också brister i dokumentationen, främst i dokumentationen av genomförandet av beslut om stödinsatser.

Länsstyrelsens granskningar i Västra Götaland

Ett område som ingår i Länsstyrelsen i Västra Götalands tillsyn i äldreomsorgen rör *Dokumentation under genomförande*. Mellan 2005 och 2007³ har ett antal granskningar genomförts i kommuner/kommundelar som berörs av föreliggande projektrapport. Flera av de tidigaste uppvisade brister inom vissa områden.

1 Socialstyrelsens handbok *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten* (2006 sid 158) med hänvisning till Socialtjänstlagen 11 kap 5 §

2 Socialstyrelsen (2003 sid 32) *Är det skäligt att bry sig om själen? Kartläggning av det "sociala innehållet" i hemtjänsten i 23 kommuner.*

3 Fr o m rapport 2005:16 t o m rapport 2007:60.

Genomförandeplaner, sammanfattningar av löpande anteckningar samt den enskildes delaktighet var områden som kritiserades. Om det fanns genomförandeplaner fanns det ändå brister i *hur* insatserna skulle genomföras (Länsstyrelsen i Västra Götaland 2007). Mycket av kritiken kan idag förklaras utifrån var i processen respektive kommun befann sig när granskningen genomfördes och många av de tidiga rapporternas brister har åtgärdats i efterhand.

PROJEKTBESKRIVNING

ÄldreVäst Sjuhärad har sedan 2003 tillsammans med kommunerna i Sjuhärad arbetat med att förbättra den sociala dokumentationen. Projektet "Social dokumentation" startade år 2004 och syftar till att utveckla ökade kunskaper i social dokumentation inom äldreomsorgen, vilket i sin tur förväntas ge en kvalitetsutveckling i hjälpinsatserna.

Projektet omfattar olika steg, från en definition av problemet och inventering av arbetsformer till utvecklande av en arbetsmodell samt implementering av modellen. Deltagare i projektet var vid starten ÄVS och sjuhäradskommunerna Bollebygd, Borås, Herrljunga, Svenljunga, Tranemo samt Ulricehamn. Under första delen av projektet genomfördes en inventering av hur social dokumentation utfördes i kommunerna och en modell utvecklades för hur social dokumentation skulle kunna ske. Parallellt med detta arbete genomfördes kurser i samtalsmetodik för omvårdnadspersonal (Höglund 2006).

År 2005 beviljades medel för fortsatt och utökat arbete via Kompetensstegen⁴ med utbildningsinsatser och andra önskemål, då tillkom även resurser för utvärderingsinsatser. I detta arbete ingår inte Ulricehamns kommun. Kommunerna Mark och Vårgårda har tillkommit.

UTVÄRDERINGSUPPDRAG

I gemensam ansökan från berörda kommuner till Kompetensstegen om projektmedel anges att utvärdering skall genomföras av ÄVS och av personer med dels verksamhetsanknytning, dels högskoleanknytning och pedagogisk kompetens samt utvärderingskompetens. I början av 2006 engagerades vi, Marika Kokkonen och Anngerd Lönn Svensson, som utvärderare för att under tre år följa projektet. Uppdraget innebär att genomföra utvärdering från tre perspektiv:

...brukarnas, personalens och verksamheternas – och avser att ge information om hur den sociala dokumentationen utvecklas, uppfattas och värderas utifrån dessa perspektiv.

I utvärderingsarbetet ingår således ÄVS samt kommunerna *Bollebygd, Borås, Herrljunga, Mark, Svenljunga, Tranemo och Vårgårda*. Utvärderingen skall enligt projektansökan ha såväl ett formativt syfte som ett summativt syfte. Detta innebär att dels ge underlag för successiva förbättringar, dels göra en sammanfattande utvärdering av ansträngningarna att skapa en fungerande

⁴ "Kompetensstegen är en flerårig nationell satsning för att stödja kommunernas långsiktiga kvalitets- och kompetensutvecklingsarbete inom vård och omsorg om äldre. Under åren 2005-2007 avsätts drygt en miljard kronor till satsningen". www.kompetensstegen.se 2007-11-30

erande social dokumentation. Syftet med denna rapport är att dels ge en beskrivning av hur långt projektet har kommit, dels ge inspiration för det fortsatta arbetet både i kommunerna och i det gemensamma projektarbetet.

Kommuner som ingår i projektet

I projektet ingår sju kommuner. Storleken på kommunerna varierar mellan drygt 8 000 invånare i Bollebygd och drygt 100 000 invånare i Borås. Borås kommun är indelad i tio kommundelar som var och en ungefärligt motsvarar de övriga kommunerna i storlek.

Kommun	Invånarantal 2007-06-30
Bollebygd	8 208
Borås	100 570
Herrljunga	9 273
Mark	33 685
Svenljunga	10 379
Tranemo	11 769
Vårgårda	10 931

UTVÄRDERINGEN, EN BRUKARMODELL?

ÄVS är en FoU-enhet som bedriver forskning, utveckling, utbildning och utvärdering inom äldre- och funktionshindersonrådet. Stor tonvikt läggs vid brukarperspektivet, ÄVS förespråkar generellt en s.k. brukarmodell i utvärderingssammanhang⁵. Inom ÄVS har utvecklats en modell (Magnusson m fl 2004) för brukarinflytande, vilket innebär att:

Brukarna, de äldre och deras närstående men även personal, involveras i FoU-arbetet såväl i planering och genomförande som utvärdering av arbetets betydelse. (Karlsson m fl 2005 sid 7)

Projektledningen för projektet ”Social dokumentation” förespråkar också brukarmodellen och definierar brukarmedverkan som ”att lyssna och ta del av vård- och omsorgspersonalens synpunkter genom hela utvecklingsprocessen” (Höglund 2006). Omsorgstagaren står inte som brukare i det sammanhanget, utan där avses enbart den personal som är berörd av vissa insatser under projektets gång, de som i någon form ska utföra dokumentationen.

Vårt uppdrag är ganska komplext i utvärderingsteoretiskt hänseende. Enligt en mycket vanlig citerad källa, Vedung (1998), betyder utvärdering att noggrant bedöma. Det är en:

...noggrann efterhandbedömning av utfall, slutprestationer eller förvaltning i offentlig verksamhet, vilken avses spela en roll i praktiska beslutssituationer. (a.a. sid 20)

Brukarmodellen beskrivs av Vedung som att den tar sin utgångspunkt i slutmottagarens

⁵ Utvärderingsmodeller beskrivs av bl a Vedung (1998), Eriksson och Karlsson (1998), Jerkedal (2005) och Holmer (2003).

önskemål och förväntningar. I vårt fall står faktiskt vårdtagarna som slutmottagare/brukare. Men, det anges dessutom i utvärderingsuppdraget att *tre* perspektiv skall antas; brukarnas, personalens och verksamheternas.

Hur brukarna i betydelsen slutanvändarna anser att deras behov av sociala insatser tillgodoses är inte primärt utvärderingens uppdrag. Det är förhållandet till själva dokumentationen, hur den utvecklas, uppfattas och värderas som skall utvärderas. Syftet med projektet är emellertid att den sociala dokumentationen skall *främja brukaren*, d v s vårdtagaren, i sista änden, man ska sträva mot målet att denne skall ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra och vara delaktiga i samhället.

Utvärderingsuppdraget innebär både ett formativt och ett summativt uppdrag, vår uppgift är alltså att *beskriva, analysera och värdera* våra resultat, men också att kontinuerligt försöka *påverka* utvecklingen under projektets gång. Förhållandet mellan det formativa och det summativa uppdraget kan beskrivas som att det formativa perspektivet får en mer framträdande roll under första delen av uppdraget och att en förskjutning sker efter hand mot det summativa perspektivet. I den sista rapporten kommer det summativa perspektivet alltså att dominera.

Vårt uppdrag gör det inte helt enkelt att följa brukarmodellen, vi har dessutom kommit in i projektet när flera av insatserna redan var genomförda. Vår utvärderingsmodell kan snarare beskrivas som en slags intressentmodell, där så många olika intressenter som möjligt får komma till tals i olika skeden av processen⁶.

Vi använder olika datainsamlings- och analysmetoder under olika faser av utvärderingsuppdraget. Första delen bestod främst av enkäter med både öppna och slutna frågor, föreliggande del består till största del av öppna intervjuer och i den sista delen kommer både enkäter och intervjuer att användas. Analyserna har gått från en mer kvantitativ form i första rapporten mot en mer kvalitativ analys i föreliggande rapport och kommer att i sista rapporten åter gå mot mer kvantitativa former.

Pågående arbete

Parallellt med olika datainsamlingar har återkopplingar skett i olika former. Dels har vi under alla intervjuer, samtal och olika möten medvetet försökt sprida goda exempel från våra olika kontakter, dels har vi givit såväl spontan som strukturerad underhandsinformation och feedback till främst projektledare och utbildningssamordnare vid ÄVS samt till arbetsgruppen för projektet "Social dokumentation". Vi har deltagit i alla möten som arbetsgruppen för "Social dokumentation" haft och då kunnat inhämta ny information, men vi har också haft tillfälle att ge feedback och beskriva våra erfarenheter och tolkningar. En underhandspresentation har hittills också givits för ÄVS styrgrupp.

⁶ Intressentmodellen, även kallad stakeholder approach, beskrivs av Guba och Lincoln (1989) i *Fourth Generation Evaluation*.

De slutsatser vi dragit i rapport nr ett, den s.k. ”Nulägesrapporten” (Lönn Svensson och Kokkonen 2006) har legat till grund för vårt fortsatta arbete. Vi har inte resurser att genomföra en totalundersökning utan har valt att göra vissa nedslag, även om kontakter skett med alla kommuner. Vi kan heller inte uttala oss i före-eftertermer eftersom vi kommit in i projektet efter det att flera aktiviteter redan genomförts.

ETISKA ÖVERVÄGANDEN

För att alla informanter skall kunna tala fritt har vi gjort ett medvetet val. Vi har lovat alla informanter att resultatet skall presenteras aidentifierat, vilket vi också gör, både på individuell och på kommunal nivå. För att få tillgång till dokumentation har vi dessutom skriftligt förbundit oss att inte röja något som kan härledas till enskilda individer, vi har skrivit under samma tystnadsplikt som kommunens personal skall följa. Detta skedde i alla kommuner innan några intervjuer genomfördes. Alla bandupptagningar är avlyssnade och utskrivna enbart av oss själva och alla eventuella identifierade uppgifter är borttagna.

Vi presenterar inte resultaten kommunvis, detta grundar sig i flera anledningar, men främst i att verksamheterna befinner sig i olika stadier p g a orsaker som inte alltid beror på projektet. Dessutom sker förändringarna ibland mycket hastigt. Våra urval är heller inte representativa för respektive kommun.

Troligtvis har vårt beslut om anonymitet medfört att alla informanter varit mycket öppenhjärtiga och alla har delat med sig av sina erfarenheter, såväl goda som mindre goda. Vi har fått ett rikt material att hämta både inspiration och tolkningar ur.

RAPPORTINNEHÅLL

Utvärderingsuppdraget har tidigare delrapporterats med en övergripande ”nulägesbeskrivning” (Lönn Svensson och Kokkonen 2006). Den beskriver hur dokumentation och eventuella rutiner tillämpades när utvärderingsarbetet startade och byggde på studier från första halvåret 2006. Den låg klar i oktober 2006. Föreliggande dokument är rapport nr två i en planerad serie om tre och omfattar studier genomförda mellan 2006-10 och 2007-06. För att denna rapport skall kunna läsas separat ges i nästa avsnitt en kort sammanfattning av den förra rapporten.

I föregående avsnitt beskrev vi bakgrunden till uppdraget, vilka som deltar i projektet samt vilka modeller och metoder som använts. Vi diskuterade vårt formativa respektive summativa uppdrag och gav en beskrivning av våra etiska överväganden.

I kommande avsnitt ger vi först en sammanfattning av tidigare rapport, därefter presenterar vi resultat från våra olika delstudier med några talande exempel från fältet och avslutar rapporten med vissa slutsatser.

SAMMANFATTNING AV RAPPORT NR ETT

I den första rapporten, presenterades intressenter och begreppsdefinitioner, tillvägagångssätt vid datainsamling och vissa grundläggande resultat. Nedanstående är en sammanfattning av den rapporten.

Intressenter

Som primära intressenter räknas de som direkt kommer att vara berörda av projektets utfall:

- enhetschefer som ansvarar för att en social dokumentation sker
- omsorgspersonal⁷: ca 3500 personer som har att utföra den vardagliga dokumentationen, varav ca 250 är utsedda till dokumentationsombud
- vårdtagarna⁸ och deras anhöriga eller andra representanter för dem
- andra grupper i projektet med vissa särintressen

I projektledarens information om projektorganisationen nämns följande grupper:

- arbetsgruppen för projektet
- referensgruppen
- projektansvariga i kommunerna och på ÄldreVäst Sjuhärad
- ÄldreVäst Sjuhärads styrgrupp

Sekundärt kan som intressenter även räknas t ex ledningen i kommunerna och/eller andra kommuner som inte ingår i projektet.

Under 2006 års andra kvartal genomfördes en inventering av förväntningar på utvärderingen genom enkäter till olika personalkategorier:

- Ett urval av dokumentationsombud
- Arbetsgruppen för projekten
- Enhetscheferna i de sju kommunerna

Förutom enkätstudierna var en av utvärderarna deltagande observatör vid fyra tillfällen av dokumentationsombudens utbildning. Båda utvärderarna var med vid två möten med arbetsgruppen för projektet.

⁷ Med omsorgspersonal menar vi de undersköterskor och vårdbiträden som utför det dagliga vård- och omsorgsarbetet med vårdtagarna. I olika sammanhang används även baspersonal, vårdpersonal eller omvårdnadspersonal för samma kategori.

⁸ Vi kommer framöver att använda begreppet vårdtagare, även om andra benämningar såsom t ex äldre, pensionärer, brukare eller omsorgstagare också används ganska allmänt.

Resultat från första halvårets utvärderingsarbete

Det första halvårets arbete bestod främst av kartläggning och inventering. Det var alltför tidigt att dra några slutsatser om projektets resultat, men den första inventeringen gav ändå upphov till en rad områden som vi ansåg skulle belysas ytterligare, områden som såväl projektledningen som personer på olika nivåer i kommunerna borde arbeta med. Särskilt uppmärksammades begrepps användande, informationsflöde, dokumentationsmodellens status samt tolkning av styrdokument, speciellt sådana som rör SoL och HSL. Följande sammanfattningar är direkt hämtade ur "Nulägesrapporten".

Begrepps användande

I projektet ingår olika yrkeskategorier som alla har olika begreppsförståelse. Det är därför särskilt viktigt att i all information konsekvent använda samma ord och begrepp samt att begreppens betydelse förklaras i sammanhanget. Som exempel kan nämnas att arbetsplan och genomförandeplan ibland används synonymt, ibland som helt skilda begrepp.

Både i projektorganisationen och ute i kommunerna rådde i början en begreppsotydlighet; flera ord användes för samma sak. I andra sammanhang kunde ett ord användas för olika företeelser. Som exempel kan nämnas att t ex arbetsgrupp/styrgrupp/referensgrupp inte var helt tydligt och begrepp som arbetsplan, individuell arbetsplan, social genomförandeplan, daganteckning, rapportblad eller "komihåget" kunde betyda samma sak i olika kommuner eller i olika sammanhang. En ny handbok för dokumentation (Socialstyrelsen 2006) medförde ytterligare nya begrepp, som framöver skulle bli normen i Sverige. Detta ledde först till en viss förvirring innan ett gemensamt språk utvecklades.

Informationsflöde

Ett gemensamt arbetssätt för kommunerna angående information och kommunikation skulle vara alltför komplext, eftersom kommunerna organiserar sina lokala projekt på olika sätt. Vissa problem är ändå gemensamma. Rutiner för informationsflödet saknas ofta. Detta gäller både mellan och inom nivåerna. Projektet omfattar många olika yrkeskategorier på olika nivåer. För att få fram information till alla berörda bör kommunerna arbeta fram informationskanaler gällande projektet så att alla får samma information, oavsett var man befinner sig i organisationen. Rutiner bör finnas för information mellan och inom nivåer i organisationen, man bör samordna informationen. Informationsflödet borde vara uppåt, utåt *och* nedåt, inte antingen bara, som resultatet visar, i en riktning.

Som exempel på informationsbrister kan nämnas dokumentationsombudens utbildningstillfällen på ÄVS. En fjärdedel av ombuden hade ingen aning om vad för utbildning de skulle gå på. Likaså anger flera personer att de inte visste vem som var projektledare för "Social dokumentation" i kommunen. Alla yrkeskategorier blandar dessutom mer eller mindre ihop utvärderingsprojektet med utbildningsinsatserna i "Social dokumentation".

Dokumentationsmodellens status

Alla kommunerna använder inte dokumentationsmodellen, på vissa håll används delar av den och på vissa håll har man egna modeller för dokumentation. Detta skapar förvirring inte minst för dokumentationsombuden som deltar vid de utbildningstillfällen som ÄVS anordnar. När de kommer hem till sin kommun kan andra direktiv anges, frågan är då vilken befogenhet dokumentationsombudet har. Detta bör klargöras tydligare.

Modellen är i förhållande till datoriseringen helt neutral. Social dokumentation är inte beroende av datoriseringen, men datoriseringen i sig ses av många som något som skulle kunna lösa flera problem. Datoriseringen är endast utbyggd i ett fåtal kommuner, datoriseringens betydelse för projektets utveckling bör därför studeras noga.

Att den gemensamma modellen inte används av alla i projektet, skapar frustration även hos enhetscheferna. Detta har visat sig vid arbetsgruppens möten. En fråga som behöver studeras är; upplevs modellen som styrande eller bara som inspirationskälla?

HSL och SoL

Alla yrkeskategorier anger svårigheter med att skilja på HSL- och SoL-insatser i dokumentationen. Svårigheterna ligger i att man helt enkelt inte kan skilja dem åt, eftersom de upplevs gå in i varandra. Tillsynsmyndigheternas tvetydigheter har naturligtvis påverkat. Det är viktigt att fortsätta diskussionen om hur olika riktlinjer och allmänna råd skall tolkas samt att projektledningen även i fortsättningen kontinuerligt håller sig uppdaterad mot länsstyrelsen.

Önskemål inför det fortsatta utvärderingsarbetet

I enkäterna framkommer vissa önskemål om frågor som de tillfrågade personerna anser är viktiga att vi behandlar i utvärderingen:

- Hur blir dokumentationen utförd?
- Arbetar alla efter den modell som är framtagen?
- Medför projektet ökad samverkan mellan olika kommuner?
- Påverkas resurstilldelningen?
- Blir det några effekter för vårdtagarna, anhöriga eller personal?
- Efterföljs föreskrifter och allmänna råd?

Dessa områden kommer att beaktas i det fortsatta arbetet och kommenteras i de kommande rapporterna tillsammans med andra frågor som framkommer efterhand.

UTVÄRDERINGSRAPPORT NR TVÅ

Vårt uppdrag är att ge information om hur den sociala dokumentationen utvecklas, uppfattas och värderas utifrån olika perspektiv. Syftet med denna rapport är att dels ge en beskrivning av hur långt projektet har kommit, dels ge inspiration för det fortsatta arbetet i både i kommunerna och i det gemensamma projektarbetet. Men, som ledstjärna för vårt arbete är också att återkomma till intressenternas egna frågor, alltså ovanstående önskemål.

Rapporten inleds med en kort beskrivning av vårt insamlade material, därefter presenteras olika insatser som är genomförda under perioden. Vidare belyser vi resultatet under några tematiska rubriker och avslutar med egna kommentarer och hur vi planerar att gå vidare.

DATAINSAMLING OCH UNDERSÖKNINGSMETODER

Underlag till denna rapport är inhämtat under tiden 2006-10 – 2007-06. Vi har genomfört fältstudier och intervjuer, närmare bestämt 23 stycken:

- 8 intervjuer/enkäter med ledningspersonal
- 8 intervjuer med enhetschef-ombud-personal
- 7 intervjuer med omsorgstagare (i en intervju var en personlig assistent närvarande och i två fanns en anhörig närvarande)

Under fältstudierna har vi efterfrågat dokumentation som rör de intervjuade omsorgstagarna och då har vi utgått från den gemensamt utarbetade dokumentationsmodellen. Vi sökte således social genomförandejournal, individuell arbetsplan samt arbetsmaterial såsom levnadsbeskrivning och ankomstsamtal. Vi har också tagit del av olika dokumentationssystem och rutiner som använts på de ställen vi besökt.

Förutom fältstudier har vi fått information genom egna och andras anteckningar vid olika möten, bl a från arbetsgruppsmötena, vi har också fått utvärderingar och anteckningar från olika utbildningsinsatser. Dokumentinventeringar från Länsstyrelsen och andra utvärderingar och rapporter (t ex Westlund 2002, Socialstyrelsen 2003, Karlsson m fl 2004, Magnusson och Liesén Lindqvist 2006 samt Nyberg 2007) som rör liknande satsningar både i de berörda kommunerna och i övriga landet är andra källor. Dessutom har vi sökt i de berörda kommunernas informationsutbud på webben. Ytterligare källor som t ex olika personliga kontakter har också bidragit till resultatet.

Val av informationskällor och intervjupersoner

Under hösten 2006 genomfördes fältstudier i samtliga kommuner. Ett urval av områden inom de olika kommunerna gjordes för att täcka såväl landsbygd som tätortsverksamhet, andra kriterier var att få så stor variation som möjligt, t ex när det gäller avstånd till tätort och organisationsform. En lika fördelning mellan tätortsverksamhet och landsbygdsverksamhet samt mellan verksamheterna särskilt boende och hemtjänst har alltså eftersträvat. Alla kommuner är representerade. Borås ingår med två av tio kommundelar och med både landsorts- och

tätortsverksamheter. För att välja dessa har lottdragning skett.

Vi bokade besökstider via enhetscheferna för samtal med denne, ett dokumentationsombud och en omsorgspersonal. Besöken var planerade så att vi först skulle tala enskilt med enhetschefen och sedan med ombud och omsorgspersonal. Vid något enstaka tillfälle var dock samtliga med under hela samtalet.

Uppdraget omfattar förutom att studera social dokumentation ur brukares och personalens perspektiv även att ta verksamheternas perspektiv. I verksamhetsbegreppet kan ledningspersoner och strukturer för t ex projektarbete i kommunen inräknas. De inledande fältstudierna med intervjuer med enhetschefer, ombud och omvårdnadspersonal visade att synen på ledarskap och organisation varierade stort. Vi vände oss därför även till kommunledningen, dvs verksamhetschefer i kommunerna, för att få deras beskrivningar av hur projektet bedrivs i respektive kommun.

För att snabbt och säkert få svar från alla kommunledningar gavs möjlighet att välja svarsform; enkät eller telefonintervju. Vi genomförde telefonintervjuer med fyra verksamhetschefer, fyra verksamhetschefer besvarade våra frågor i enkätform via mail. Samtliga kommuner är representerade. För att få samma information i en enkät som i ett samtal där både intervjuare och respondent kan ställa följdfrågor krävs en mer utförlig beskrivning av frågeställningarna än vad vi hade presenterat i det skriftliga underlaget. Vi kan i efterhand slå fast att det hade varit att föredra om alla verksamhetscheferna hade intervjuats. Vissa enkätsvar blev ganska kortfattade. Vi har dock fått synpunkter från alla på de flesta enligt vår mening viktigaste frågeområdena.

Under senvåren 2007 genomfördes även samtal med ett antal omsorgstagare. Intentionen var att tala med både personer som nyss fått hemtjänst eller flyttat in i särskilt boende och personer som hade längre erfarenhet av äldreomsorg. Detta var dock inte görligt, men intervjupersonerna representerar både hemtjänst och särskilt boende och kommer från två kommuner.

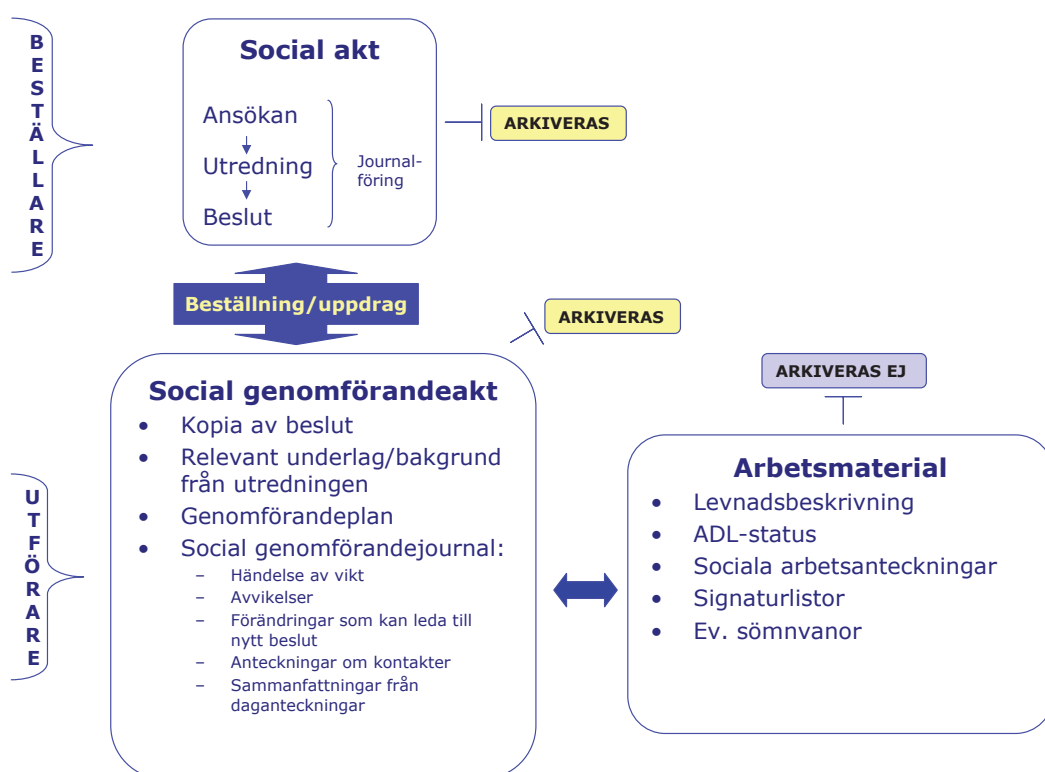
De två kommuner vi valde hade då kommit jämförelsevis långt i implementeringen av riktlinjer och det fanns utarbetade rutiner för vad som skall ingå i den sociala dokumentationen. Urvalet av kommuner grundar sig på att det skulle finnas en teoretisk möjlighet att riktlinjerna nått ända ut till de enskilda brukarna.

Kontakten med intervjupersonerna gick genom enhetscheferna. Vi gav en muntlig information till enhetschefen om vår roll som utvärderare och att vi ville tala med personerna om hur det gått till när de fått bistånd och hur de upplever densamma. Med hjälp av berörd personal tillfrågades omsorgstagarna om vi fick besöka dem för ett samtal och vi fick tid- och adressuppgifter genom enhetscheferna. Vid intervjutillfällena kontrollerade vi att informationen uppfattats på avsett sätt och vi informerade ytterligare om vår roll och intervjupersonernas integritetsskydd. Intervjuerna bandades med personernas godkännande.

INSATSER SOM BERÖR PROJEKTET

Arbetet med social dokumentation kan ses som två parallella projekt, dels sker ett projekt i varje kommuns egen regi, dels sker ett projekt i ÄldreVäst Sjuhärads regi. Kommunerna samkör dessa båda projekt i olika omfattningar. En viktig insats i det tidiga arbetet var utarbetandet av en modell för social dokumentation.

Modell för social dokumentation, presenterad vid konferensen "Ett gott liv - vad kan FoU bidra med för äldre, funktionshindrade och deras närstående?" Åhaga, Borås 2007-10-17.



Kommunernas insatser

Förutom gemensamma insatser i projektets regi har flera kommuner genomfört egna aktiviteter som mer eller mindre har samband med social dokumentation. Variationen är stor, allt ifrån att någon kommun vid undersökningstillfället endast deltar i aktiviteter som erbjuds från ÄldreVäst Sjuhärad och inte har några strukturer för hur man skall hantera social dokumentation i kommunen, till att någon kommun tydligt organiserar kommunens interna utvecklingsarbete rörande äldreområdet; från ledningsnivå via olika projektgrupper till personalens arbete.

Flera kommuner har genomfört datautbildningar, någon har haft egna utbildningar för dokumentationsombuden, andra har arrangerat föreläsningar, flera organiserar ombudsträffar i större eller mindre grupper och det pågår mer eller mindre organiserade nätverksbygganden inom och mellan vissa kommuner, nätverken kan röra såväl individer som grupper på olika nivåer.

En inventering av kommunernas aktiviteter planeras inför slutrapporten, i dagsläget kan vi bara konstatera att det ständigt dyker upp nya aktiviteter.

ÄldreVäst Sjuhärads utbildningsinsatser

I uppdraget för ÄVS ingår att genomföra olika utbildningsinsatser för berörda grupper. I början av projektet erbjöds två större utbildningsinsatser:

- Samtalsmetodik för omvårdnadspersonal och blivande dokumentationsombud genomfördes vid tio tillfällen i mars 2004 då ca hundra personer deltog.
- Utbildning i social dokumentation genomfördes vid tio tillfällen för kommunernas dokumentationsombud februari till maj 2006, då närmare 230 personer deltog.

Under det senaste året, d v s det som denna delrapport behandlar, har utbildningsinsatserna varit mer behovsanpassade och inriktade mot uppföljning och inspiration i det fortsatta arbetet:

- Uppföljningskurser för nya ombud genomfördes vid två tillfällen i maj 2007.
- Övningstillfällen för enhetschefer erbjöds vid två tillfällen under hösten 2006, deltagarantalet var lågt.
- Inspirationsföreläsningar har erbjudits för dokumentationsombud och enhetschefer. Vid ett tillfälle var temat socialt synsätt och målstyrning, vid ett annat länsstyrelsens granskningskriterier och social dokumentation.

- Träffar med ombud och enhetschefer samt kommunernas projektledare har genomförts i ÄldreVäst Sjuhärads regi i alla berörda kommuner. En föreläsning om den nya handboken "Handläggning och dokumentation" från Socialstyrelsen genomfördes samtidigt som det gavs möjlighet att diskutera egna frågeställningar.
- Efter önskemål från arbetsgruppen har dels en broschyr utarbetats, dels pågår arbete med en instruktionsfilm för omvårdnadspersonal.

Broschyren vänder sig till äldre personer i kommunerna och heter "Vad skriver personalen i äldreomsorgen om mig?". Implementering av den skall starta under slutet av 2007.

Syftet med olika insatser har poängterats och förtydligats under projektets gång, vilket kan ha bidragit till mer positiva aktivitetsutvärderingar.

RESULTAT

Vårt uppdrag är att utvärdera projektet "Social dokumentation" ur olika perspektiv; verksamhetens, personalens och brukarnas. Med projektet "Social dokumentation" menar vi de gemensamma aktiviteter mellan kommunerna och ÄVS som ingår i projektet. Föreliggande del av utvärderingsarbetet har bl a omfattat intervjuer med olika representanter för de tre perspektiven. I många av intervjuerna framträder vissa teman, oberoende om det är arbetsgruppsrepresentanter eller intervjuade chefer, ombud eller omsorgspersonal som uttalar sig. Vi presenterar därför resultat som kan ses ur både verksamhetens och personalens perspektiv under följande tematiska rubriker: *Struktur, riktlinjer och informationsspridning, Dokumentering i dator/ på papper, Kompetens samt Ansvar och befogenheter*. I slutet av respektive avsnitt analyserar vi resultatet, ibland med talande exempel. Intervjuerna med brukarna ger lite andra indikationer. Resultatet från dessa presenteras därför i ett eget avsnitt, kallat *Brukarperspektiv*.

Vi vill poängtera att resultatet visar situationen fram t o m halvårsskiftet 2007.

Struktur, riktlinjer och informationsspridning

De flesta kommuner har någon form av projektorganisation kring arbetet med social dokumentation, men man har organiserat det på olika sätt. Några har en process/projektledare som fördelar och leder arbetet i olika konstellationer, andra har inte lika tydligt uttalade ansvarsområden. Svaren från verksamhetscheferna visar att alla inte är fullt insatta i projektet "Social dokumentation". Många har delegerat ansvaret till en arbetsgrupp eller processledare.

Flera personer på olika ledningsnivåer säger att det inte finns några skriftliga kommunövergripande riktlinjer för social dokumentation utarbetade. I ett par kommuner är riktlinjerna under bearbetning. I ett par fall finns riktlinjer framtagna för hela kommunen, där finns då också någon form av projektgrupp som arbetar med social dokumentation. Konsekvenser av bristande tydlighet i riktlinjer märks i intervjuerna med omsorgspersonal och ombud.

De som saknar skriftliga riktlinjer menar att detta är frustrerande och rörigt. Av dem som har skriftliga riktlinjer är flera av åsikten att dessa ofta är svårtydda och de önskar enklare riktlinjer, anpassade för den egna verksamheten.

Någon form av riktlinjer har vi dock funnit i de flesta kommunerna, men de är inte kända hela vägen uppifrån och ner i organisationen. Om inte annat så finns övergripande lagtexter och regler, även om de inte är lokalt anpassade. Information om social dokumentation kan även finnas i andra styrdokument och/eller rekommenderad litteratur. Tillgängligheten skiljer sig emellertid åt. Vi har funnit någon form av riktlinjer för *vad* som ska dokumenteras och ibland även för *hur* det ska ske, men dessa nås inte alltid av personalen. Dokumenten kan t ex finnas enbart i enhetschefens pärmar, vilka inte personalen naturligt har tillgång till. Informationen stannar ofta på vägen. Någon enhetschef verkar ta för givet att alla läser och sätter sig in i olika föreskrifter, någon annan skriver om längre texter för att underlätta för personalen. Att det finns motstånd mot att läsa facklitteratur framkommer också i vissa av intervjuerna med omvårdnadspersonal och ombud.

Som exempel på utvecklade riktlinjer kan nämnas att en kommuns riktlinjer består av ett dokument som besvarar frågorna ”Vem, hur, vad, varför social dokumentation”. Däri finns även en förkortad version av den bok (Nilsson och Carlsson 2004) som lämnats ut till omvårdnadspersonalen. Informationen till personalen sprids inte enbart genom kommunens skrivna riktlinjer. Muntlig information av arbetsledning, kommunens processgrupp eller utbildare anges vara vanligt förekommande, antingen till omvårdnadspersonalen via dokumentationsombuden, eller direkt till personalen. Arbetsplatsträffar anges ofta som viktiga forum för informationsutbyte, även om tidsbrist minskar möjligheten till dialog.

Informationshanteringen beror också på tillgång till underlag för att kunna utföra dokumentationen. Informationen mellan biståndsbedömare och enhetschef och/eller omvårdnadspersonalen är inte alltid uppdaterad eller distribueras inte snabbt nog. På något ställe säger sig personalen få vänta över en vecka innan beslutet kommer, vilket stör den planerade processen.

Brister i informationsflödet gäller även information till omvårdnadspersonal angående uppdrag i projektet, ett exempel på detta är att flera dokumentationsombud inte visste vad deras uppdrag innebar eller vad för slags utbildning de skickades på:

Jag visste inte vad det var jag skulle gå på. (Dokumentationsombud)

Dokumentering i dator/på papper

Många beskriver utvecklingen av projektet social dokumentation i termer av att införa datorisering. Datoriseringen och den sociala dokumentationen har många beröringspunkter, men i många av intervjuerna diskuteras dessa två delar som en process. Processen med att datorisera dokumentationen pågår, flera kommuner har startat och även fått igång utbildning för omvårdnadspersonalen, både i datakunskap och i social dokumentation. Alla har emellertid

inte kommit lika långt eller arbetar i samma ordning. Någon kommun har startat processen med social dokumentation *samtidigt* med införande av dataprogram, andra har *startat* processen *med att skriva i pappersform* i avvaktan på datoriseringen. Någon kommun har avvaktat sina insatser för att *invänta* datoriseringen.

Kan man inte datorn kan man inte skriva. (Omsorgspersonal)

De olika kommunerna börjar alltså utifrån olika perspektiv, uppfattningen om på vilket sätt man ska få en välfungerande social dokumentation varierar. Att tro att datoriseringen i sig löser problemet verkar hittills inte fungera, vi kan se tendenser till att de kommuner som arbetar med *attityden* till att dokumentera, antingen med eller utan datorstöd och där ledningen är engagerad, där tenderar dokumentationen att vara mer utvecklad och mer positivt förankrad hos den skrivande personalen. Känslan av meningsfullhet ökar.

Kompetens

Dokumentationsombud

I projektet har olika utbildningsinsatser genomförts. De främsta insatserna har lagts på omsorgspersonalen. Alla deltagande kommuner har låtit sina dokumentationsombud genomgå den gemensamma utbildningen, anordnad av ÄVS. Enhetscheferna har genom ÄVS erbjudits egna träffar för kompetensutveckling med t ex övning på fiktiva fall, men dessa träffar har inte varit särskilt frekvent utnyttjade. Utöver dessa utbildningsinsatser har flera träffar med allmän information genomförts, samt ett par inspirationsföreläsningar med ombud och enhetschefer som målgrupp.

Under intervjuerna framkommer i flera fall problem med att ombud har försvunnit och nya tillkommit, men att de nya inte haft tillräcklig kompetens för sitt uppdrag. Detta har under året åtgärdats genom två uppföljningsomgångar för nytillträdda ombud. Utvärderingar av dessa insatser visar övervägande positiva upplevelser. Några kommuner har dessutom även anordnat olika utbildningar i egen regi för ombud och övrig omsorgspersonal.

Enhetschefer

I enhetschefens uppdrag ingår att sammanfatta daganteckningar. Enhetschefen är också ansvarig för att dokumentationen genomförs. Vissa enhetschefer säger dock att de inte har kompetens att kunna dokumentera, dokumentationsombuden kan mycket mer efter sina kurser. Flera av enhetscheferna säger sig sakna stöd i denna fråga. Många har vid intervjutillfället ännu inte kommit igång med sammanfattningarna, någon upplever att hon inte fått stöd eller utbildning och kan därför inte stötta sin personal. Någon enhetschef säger sig vilja delegera denna uppgift, en annan har för avsikt att göra sammanfattningarna själv men har ännu inte börjat. De har alltså fått i uppgift att sätta igång arbetet, men de vet inte hur.

Problemet bekräftas i en kommuns egen uppföljning av enhetschefernas arbetssituation, där även enhetschefernas arbetstygnd anges som förklaring. (Ej publicerad rapport från Borås kommun)

Problemet med eventuellt bristande kompetens hos gruppen enhetschefer, framkommer även från dokumentationsombud och övrig personal. Det kan t ex yttra sig i ett upplevt bristande engagemang, flera av omsorgspersonalen uttrycker att de saknar stöd från sin chef. Personalen vill att någon ser vad de gör. Uttryck som att chefen inte är engagerad, inte följer upp, inte bryr sig är vanligt förekommande:

Hon säger bara att ni måste komma igång. Varför ska vi skriva när hon ändå inte läser? (Omsorgspersonal)

Ansvar och befogenheter

I projektet ” Social dokumentation” har en grupp fått stor betydelse för det fortsatta arbetet, nämligen arbetsgruppen. Den har förändrats efterhand, både inriktningsmässigt och organisatoriskt men även när det gäller deltagare.

Arbetsgruppen

Arbetsgruppen har varit ett viktigt organ för informationsutbyte under projektets gång. Arbetet har emellertid förändrats under den tid utvärderingen pågått.

Sammansättningen av arbetsgruppen var till en början oklar, organisationen av projektet likaså. I den utarbetade projektmodellen fanns förslag på flera grupper som skulle kopplas till projektet, det diskuterades både referensgrupp och arbetsgrupp. Därtill fanns en styrgrupp samt olika projektgrupper ute i kommunerna. Medlemmarna i arbetsgruppen har även blivit utbytta med påföljd att alla inte deltagit i hela processen.

Arbetsgruppen har själv uttryckt att det till en början fanns ett hopp om att alla skulle göra lika, deltagarna höll sig avvaktande, menade att någon annan hade ansvaret, någon annan kunde få bestämma. Idag ser det helt annorlunda ut. Man kan beskriva det som att gruppen gått från en strävan och önskan att alla ska göra lika, via en misstänksamhet och oro för att röja sin okunskap, till att utstråla en styrka i att alla är olika, har olika förutsättningar och problem, men där man visar en vilja att dela med sig för att få del av andras erfarenheter. Det har utifrån arbetsgruppens möten utvecklats egna kontakter mellan två eller tre kommuner, egna besök och utbytesmöten.

Gruppen uttrycker på senare tid att arbetsgruppsmötena är bra och att dessa är något man inte vill missa, eftersom det är av vikt att få ta del av andra kommuners sätt att hantera processen. I arbetsgruppen lyfts ”goda exempel” men också fallor, man sprider erfarenheter som man kan dra nytta av i respektive kommun. Bland annat så har arbetsgruppens medlemmar delat med sig av de riktlinjer som deras respektive kommuner arbetat fram.

Vi har även studerat hur representanterna i arbetsgruppen har utsetts och vilket deras mandat är. De allra flesta ser sin uppgift som en länk mellan projektet och kommunen. Deltagarna i arbetsgruppen har oftast utsetts genom att de haft ett personligt intresse och/eller kompetens. Det är verksamhetscheferna eller förvaltningens ledningsgrupp som utsett representant eller tagit beslut om vilken person som ska tillsättas. De själva menar dock att det inte finns några tydliga beskrivningar av deras ansvar och befogenheter. Några fungerar som projektansvariga i kommunen, men alla har dock inte tillträde till ledningsmöten i sin kommun. Flera av arbetsgruppsmedlemmarna har i enkäten inte besvarat frågan om vad som styr deras arbete i gruppen och/eller i kommunen. Det finns dock ett par som svarat; de kommunövergripande riktlinjerna styr medlemmens arbete. Någon menar också att arbetet styrs av verksamhetschefen och de behov som finns i kommunen. Har kommunen inga riktlinjer så är kanske frågan svår att besvara.

Dokumentationsombud

En annan grupp som är viktig i projektet och som tilldelas viktiga uppdrag med ett upplevt ansvar är dokumentationsombuden. Beskrivningen av deras ansvar och befogenheter uppvisar stora otydligheter, eller är helt enkelt outtalad. Några av intervjupersonerna uttrycker sin frustration över att ha ansvar för något, men att varken få tid eller mandat för detta arbete. Följande är en sammanställning av problem som kan möta ett dokumentationsombud:

Ett ombud skall inom sin ordinarie arbetstid stödja sina kolleger i att dokumentera i datorn. Vissa arbetskamrater vägrar att använda datorer, andra anser inte att detta ingår i deras arbetsuppgift, ytterligare någon (en vikarie) får inte tillträde till datanätet och kan alltså inte dokumentera. Ombudet skall hjälpa andra i hur man ska dokumentera, vilket medför att arbetskamrater får göra dennes ordinarie uppgifter med dåligt samvete, hos ombudet i fråga, som följd. Dessutom så finns det i vissa grupper inte tillräckligt med datorer för att personalen ska kunna dokumentera optimalt.

Vad är det för mening?

En viktig faktor i allt förändringsarbete är kunskap, en annan är motivation. Vi ställde frågan till både chefer och omvårdnadspersonal om varför man ska dokumentera social verksamhet. Svaren varierar ganska mycket. Många kunde först inte se någon nytta med arbetet, det är bara en ny tidsödande arbetsuppgift som ”någon” har bestämt. Under diskussionen kommer några fram till att de själva faktiskt kan ha nytta av att dokumentera, som underlag när anhöriga ifrågasätter varför vissa åtgärder inte är vidtagna. Att dokumentation kan vara till nytta och underlätta det egna arbetet, att *få* information, gavs som svar av några personer. Att underlätta för kolleger, alltså att *ge* information, var mer sällsynt. Att någon annan skulle ha nytta av dokumentationen verkade först helt otänkbart. Ett fåtal svarade emellertid efter ett tag att det skulle kunna vara till nytta för brukarna.

Vi ställde även frågan om någon brukare eller anhörig fått läsa eller bett att få läsa doku-

mentationen. Det förekom inte hos någon av alla våra intervjupersoner, så när som att en enda ("besvärlig") anhörig begärt att få se vad som skrivits. Intervjupersonerna själva erbjöd aldrig någon brukare att läsa, vår fråga verkade upplevas som mycket konstig.

Det fanns emellertid några som såg stor mening i projektet, men att det är en process som pågår och att det tar tid att förändra människor.

*Detta är en process som pågår, det måste få ta tid för att meningen ska upptäckas.
(Enhetschef)*

En intervjuperson uttryckte meningen med att dokumentera på ett mycket varierat sätt:

*Social dokumentation gynnar ALLA; personalen synliggör och sätter ord på sitt arbete, vårdtagare får ord för sin vardag, anhöriga blir delaktiga och organisationen får ord för vad man får ur händerna, d v s **vad** och **att** man gör nåt. (Arbetsgruppsmedlem)*

Brukarintervjuer

Under våra besök upplevde vi ibland brister i dokumentationen. Vissa intressen som brukarna gärna skulle vilja utöva uppdagades under våra intervjuer. Det kunde röra enkla sociala aktiviteter, som enligt vår uppfattning borde ha funnits dokumenterade någonstans, men så var inte fallet, varken i levnadsbeskrivningar eller någon annanstans.

Alla brukare vi har intervjuat är mycket nöjda med personalen. De säger att de vet att personalen har mycket att göra och att de gör sitt bästa. Men, det som de eventuellt saknar rör den sociala verksamheten. Detta sägs inte ofta till personalen, man vill inte vara till besvär. Brukarna uttrycker flera gånger exempel på aktiviteter som de saknar, men i samma andetag säger de oftast att de inte vill klaga eller att de är nöjda.

Att få uppleva doften av hembakt sockerkaka anses vara en ogenomförbar önskan, en av brukarna beskriver denna längtan, men skulle aldrig begära det av omvårdnadspersonalen. Inte heller möjligheten att någon gång kunna återuppleva kamratskapet i en idrottsförening verkar genomförbart.

Det är den största omställningen jag har haft, det är att släppa idrottsplan. Vi pratas vid dagligen, pojkar i laget... Jag har accepterat tillvaron. (Brukare i särskilt boende)

Vi kan också se att stora delar av den sociala verksamheten utförs av anhöriga eller har tagits över av olika frivilligorganisationer, särskilt för de brukare som har hemtjänst och kan eller vill ha aktiviteter utanför hemmet. Oftast rör det sig om promenader eller hjälp vid inköp. Vissa aktiviteter utförs dock av omvårdnadspersonalen.

Jo, en sak har mamma fått för att inte stelna till, det har jag bett om. Promenaden en gång i veckan. Gå till postlådan, inte bara mellan sängen och bordet. (Anhörig, deltagande vid intervjun)

Brukarna är överlag medvetna om vem de ska kontakta om de vill ha förändringar. Det kan vara en uttalad person bland omvårdnadspersonalen, chefen eller biståndsbedömare.

I våra intervjuer framkommer att brukarna är positiva till att personalen skriver, eftersom det underlättar personalens arbete och att de själva får rätt hjälp. De uttrycker emellertid inget behov av att se vad som skrivs.

(– Vet du om de skriver nåt?) När de tar av strumporna på kvällen oftast, så smörjer de fötterna och benen. Igår så sa hon nu ska vi smörja fötterna och benen. Hur vet du det sa jag. Det har jag läst om sa hon. (Brukare med hemtjänst)

Hade vi haft mer underlag hade våra samtal kunnat utvecklas än mer. Dessutom hade vi, precis som personalen, kanske kunnat hitta fler broar till meningsfulla minnen för de brukare som lider av begynnande minnessvikt och demens.

SLUTSATSER

Har något hänt sedan förra rapporten? Däri fanns bl a önskemål från olika intressenter att vi skulle beakta följande frågeställningar:

- Hur blir dokumentationen utförd?
- Arbetar alla efter den modell som är framtagen?
- Medför projektet ökad samverkan mellan olika kommuner?
- Påverkas resurstilldelningen?
- Blir det några effekter för vårdtagarna, anhöriga eller omvårdnadspersonal?
- Efterföljs föreskrifter och allmänna råd?

Den första frågan *Hur blir dokumentationen utförd* kan ses utifrån såväl ett kvantitativt som ett kvalitativt perspektiv. Rent kvantitetsmässigt skrivs mer idag och det som skrivs har en bättre språklig och strukturell form än tidigare, men frågan om det uppfyller kravet på en förbättrad omsorg för brukaren är för tidig att diskutera. Vad vi kan konstatera är att det skrivs i mycket olika omfattning; det varierar både mellan individer och mellan hemtjänst och särskilt boende.

Den andra frågan *Arbetar alla efter den modell som är framtagen* kan vi svara nej på. Visserligen är alla helt klart påverkade av den och har använt den som underlag för sitt arbete, men det finns en hel del variationer. Men, meningen med modellen var inte att den helt uniformt skulle användas, den skulle anpassas efter egna förhållanden.

Medför projektet ökad samverkan mellan olika kommuner? Ja, redan nu kan vi se att vissa kommuner samverkar, dessutom sker ett stort utbyte mellan alla kommunerna, inte minst genom arbetsgruppens arbete.

Påverkas resurstilldelningen? Tidsbristen påtalas av många personer på alla nivåer, men en ren ekonomisk uppföljning ligger inte inom vårt uppdrag.

Frågan som rör *effekter för vårdtagarna, anhöriga eller personal* kan vi belysa genom de olika gruppernas uttalade erfarenheter, de upplever inte några större effekter, men detta är en fråga som vi vill återkomma till i nästa utvärderingsperiod, samma sak gäller den sista punkten; *Efterföljs föreskrifter och allmänna råd*. Vad vi redan nu emellertid kan konstatera är att länsstyrelsens granskningar har visat på olika resultat beroende på när i tiden de är genomförda. De senaste rapporterna innehåller mindre kritik än de första på hur dokumentationen utförs.

Fortsatt arbete

Vi kan i detta skede se vissa positiva utvecklingstendenser. De kommuner som verkar ha kommit längst har satsat på mer än datorstöd och teknik. En projektorganisation med skrivna, tagna riktlinjer på ledningsnivå, en fysisk person att vända sig till och fråga, engagerade mellanchefer som har stöd uppifrån, en ledning som ställer krav och visar intresse är faktorer som verkar ge resultat.

En annan tendens som fått betydelse gäller tydlighet i all information. Som exempel kan nämnas att syftet med olika insatser som ÄldreVäst Sjuhärad organiserat har poängterats och förtydligats mer under projektets gång, vilket har bidragit till mer positiva aktivitetsutvärderingar.

Ett annat exempel på utveckling rör arbetsgruppen. Rollfördelningen i gruppen har uppmärksammats, vilket medfört en uttalat ökad känsla av delaktighet. Projektledarrollen har blivit tydligare och det delade ansvaret har poängterats.

Under 2007 års första kvartal handlade problemområdena fortfarande mycket om att skilja HSL- och SoL-anteckningar åt. Under 2007 års andra kvartal handlar det inte längre om att kunna skilja dessa åt, det problemet tycker t ex arbetsgruppen att man kommit över. Däremot menar arbetsgruppen att det skrivs *mer* HSL-dokumentation idag, och medlemmarna funderar på varför det är så.

Ett område att eventuellt uppmärksamma framöver är t ex om det finns skillnader i dokumentationen beroende på om den skrivs i hemtjänsten eller i särskilt boende. Någon av enhetscheferna tycker nämligen att det är svårt att få igång omvårdnadspersonalen inom särskilt boende med social dokumentation och en annan tycker att det är svårt att få igång personalen inom hemtjänsten, är det verkligen så och i så fall, varför?

En kategori som inte finns med i projektet är biståndsbedömare/omsorgsutredare. Upplevelsen av deras arbete skiljer sig från kommun till kommun. I många fall fungerar kontakten mellan dem och enhetschef respektive omsorgspersonal alldeles utmärkt, men i vissa fall upplevs att beslutsunderlaget kommer alldeles för sent och det kan dröja upp till en månad innan beslut kommer till verkställighet. I några fall kommer inte omvårdnadspersonalen åt att läsa besluten. Biståndsbedömare/omsorgsutredare ingår inte som målgrupp i projektet, men är en viktig part att involvera i framtiden för att social dokumentation skall kunna ses som en helhet. Intressenternas syn på biståndsbedömarnas/omsorgsutredarnas del i processen bör kanske vara med i vår kommande inventering, även om det inte ingår i uppdraget att involvera biståndsbedömarna/omsorgsutredarna.

Inför sista utvärderingsperioden vill vi kartlägga hur långt kommunerna har kommit. Vi ämnar låta de olika intressenterna beskriva hur de ser på social dokumentation. En ny inventering av hur den faktiska dokumentationen ser ut ingår också i vår planering. Vi anar en förändring i attityden till social dokumentation, men behöver mer underlag för att kunna belägga den. Har vändpunkten nåtts, från att det har varit jobbigt att arbeta med dokumentation till att personalen nu ser det som ett viktigt redskap för att göra ett bra arbete? Och, om så är fallet, vad återstår att arbeta vidare med i kommunerna när projektet är slut?

BILAGA 1: CHECKLISTA

Checklista för intervjuer med enhetschefer, dokumentationsombud och övrig personal. Fetstil innebär huvudfrågor, övriga punkter är hjälpfrågor.

Hur gör du?

Information, hur, till vem och i vilken form, kontaktperson/-man, muntligt/skriftligt etc
Samarbete/nätverk?

Ett exempel på dokumentation som *du* utfört: Från beslut av biståndshandläggare till utförd handling hos den enskilde

Vilket stöd har du haft?

Tid, arbetsplatsträffar, arbetstid

Från chef, kolleger, ÄVS, ombud, kommunala projektgrupper

Ekonomiskt

Skrivna riktlinjer och övrig information, var och skrivna av vem

Datorisering

Utbildning, lokal/ÄVS

Vilket stöd vill du ha?

Tid, arbetsplatsträffar, arbetstid

Från chef, kolleger, ÄVS, ombud, kommunala projektgrupper

Ekonomiskt

Skrivna riktlinjer och övrig information, var och skrivna av vem

Datorisering

Utbildning, lokal/ÄVS

Hur planerar du att göra framöver?

Information, hur, till vem och i vilken form, muntligt/skriftligt etc

Samarbete/nätverk/utbildning

Kontaktperson/-man

Gynnar social dokumentation vårdtagare och/eller anhöriga?

Om Nej, Varför inte

Om Ja, Hur

BILAGA 2: INTERVJUGUIDE

Intervjuguide/checklista för brukarintervjuer

Kan du beskriva hur det gick till när du mötte biståndsbedömaren (första gången mötte någon från kommunen och ni kollade vad du behöver hjälp med)

Hur gick det till när du kom hit/första gången fick hemtjänst? (ankomstsamtal/levnadsberättelse)

Berätta om hur det går till när personalen kommer till dig.

Är det någon hjälp du skulle vilja ändra på?

Vad saknar du?

Vem vänder du dig till om du vill ändra på något?

(Har du någon speciell kontaktperson här på säbo?)

Har det skett några förändringar sedan starten?

Hur samarbetar de olika personerna? Vet du om de skriver nåt för att informera varandra?

Har du fått läsa nåt?

Vilka tjänster hjälper kommunens personal dig med?

Vilka tjänster hjälper kommunens personal dig inte med?

Vad skulle du vilja ha hjälp med?

Vad är det som hindrar att du får den hjälpen?

Vilken hjälp har du fått löfte om att få?

Vad måste du ha hjälp med?

Vad vill du ha hjälp med?

Har det skett några förändringar under sista året?

Har du någon annan hjälp?

BILAGA 3: FRÅGEFORMULÄR FÖR VERKSAMHETSCHEFER

1. Vilken är din bakgrund?
2. Vilka informationskanaler har du, när diskuterar du frågor angående social dokumentation?
3. Hur är tidsåtgången för ditt arbete med social dokumentation?
4. Finns det politiska beslut i kommunen som behandlar soc dok?
5. Finns det några riktlinjer angående social dokumentation?
6. Hur har er kommun organiserat arbetet med social dokumentation?
7. Vilka ekonomiska förutsättningar gäller för projektet?
8. Hur har deltagaren i arbetsgruppen för social dokumentation utsetts? Vad styr dennes arbete?
9. Vilka förväntningar har du på Äldreväst Sjuhärad? Vilka erfarenheter har du hittills?

REFERENSER

- Eriksson, B. & Karlsson, P-Å. (1998). *Utvärdera bättre. För kvalitetsutveckling i socialtjänsten*. Förlagshuset Gothia AB.
- Guba, E.G. & Lincoln, Y.S. (1989) *Fourth Generation Evaluation*. Newbury Park: Sage.
- Holmer, J. (2003). *Självvärdering som stöd för personal- och verksamhetsutveckling. Idéer, exempel, vägledning, forskning*. Skrifter från institutionen för arbetsvetenskap. Göteborgs universitet. 1.
- Höglund, E. (2006) *FoU-projektet Social dokumentation. Redogörelse för arbetet 2004-2005*. ÄldreVäst Sjuhärad.
- Jerkedal, Å. (2005) *Utvärdering – steg för steg. Om projekt- och programbedömning*. Stockholm: Norstedts juridik.
- Karlsson, P-Å., Höglund, E., Blixt, Å., Gustafsson, U., Sandelin, A-L., & Uddén, B-M. (2004). *Brukare om sin äldreomsorg – I Herrlunga, Svenljunga och Tranemo*. Rapport från ÄldreVäst Sjuhärad 2004.
- Karlsson, P-Å., Nordström, M., Niemi, M., & Redberg, P. (2005). *Vad gör de som hjälper gamla i hemmet? En studie om samverkan och kompetens inom äldreomsorgen*. Rapport från ÄldreVäst Sjuhärad 2005:10.
- Kompetensstegen. www.kompetensstegen.se 2007-11-30.
- Länsstyrelsen Västra Götalands län. (2006). *Social dokumentation inom funktionshinder och äldreomsorg. En vägledning*. 2006:90.
- Länsstyrelsen i Västra Götalands län. (2007). *Tillsyn av äldreomsorgen*. Rapporter from 2005:16 tom 2007:60. www.o.lst.se 2007-11-30.
- Lönn Svensson, A. & Kokkonen, M. (2006). *Nulägesbeskrivning av projektet Social dokumentation Våren 2006*. ÄldreVäst Sjuhärad.
- Magnusson m fl (2004) *Låt forskningen arbeta för dig: ÄldreVäst Sjuhäradsmodellen*. Borås: Konferenspresentation för Svenska Utvärderingsföreningen. I Karlsson m fl 2005 *Vad gör de som hjälper gamla i hemmet? En studie om samverkan och kompetens inom äldreomsorgen*. Rapport från ÄldreVäst Sjuhärad 2005:10.
- Magnusson, L. & Liesén Lindqvist, C. (2006) *Boendes syn på äldreomsorgens särskilda boenden i Borås stad. En utvärdering av upplevd kvalitet*. Borås stad. Revisionskontoret. KLK Verksamhetssamordning. Rapport 2006-10-12.
- Nilsson, A. & Carlsson, T. (2004). *Dokumentera mera! Social dokumentation inom omsorgen om äldre och funktionshindrade*. Förlagshuset Gothia AB.
- Nyberg, Charlotte. (2007) *Att ha eller inte ha inflytande – det är frågan. Brukares uppfattning om individuellt arbetssätt med social dokumentation i äldreomsorgen*. Göteborgs stad, Äldreomsorgen i Centrum.
- Socialstyrelsen (2003). *Är det skäligt att bry sig om själen? Kartläggning av det ”sociala innehållet” i hemtjänsten i 23 kommuner 2002*.

- Socialstyrelsen (2006). Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten: individ- och familjeomsorg, äldreomsorg, handikappomsorg (SoL och LSS). Stockholm: Lindesberg: Bergslagens grafiska.
- Vedung, E. (1998) *Utvärdering i politik och förvaltning*. Lund: Studentlitteratur.
- Westlund, P. (2002) *Socialt synsätt i äldreomsorgen. Emmaboda serviceområde*. Fokus Kalmar län. Fokusrapport 2002:22.
- Socialtjänstlagen 2001:453.
- Hälso- och sjukvårdslagen.
- Modell för social dokumentation, presenterad vid konferensen Ett gott liv Åhaga, Borås 2007-10-17.
- ÄldreVäst Sjuhärad (2007). *Vad skriver personalen i äldreomsorgen om mig?* Broschyr 2007-09-24.

TIDIGARE UTGIVNA RAPPORTER FRÅN ÄLDREVÄST SJUHÄRAD

Rapporter i serien Rapport från ÄldreVäst Sjuhärad: 2002 - 2007

- Nordström M, Redberg P(2007). Livssituationen för personer med psykiskt funktionshinder i Sjuhärad.
- Hanson E, Magnusson L, Winqvist I & Sennemark E (2006) Meningsfull vardag i särskilt boende i Sjuhärad.
- Lönn Svensson A, Kokkonen M (2006). Nulägesbeskrivning av projektet Social dokumentation. Våren 2006.
- Höglund E (2006) FoU-projektet Social dokumentation. Redogörelse för arbetet 2004-2005.
- Karlsson P-Å, Nordström M, Niemi M, Redberg P (2005) Vad gör de som hjälper gamla i hemmet? En studie om samverkan och kompetens inom äldreomsorgen.
- Ehrnlund L, Essedahl L, Süvari K, Karlsson P-Å (2005) Nå, blir det bättre om vi samverkar? Slutrapport från utvärderingen av Samrehab i Mark-Svenljunga. Rapport från ÄldreVäst Sjuhärad.
- Karlsson P-Å, Höglund E et al (2005) Brukare om sin äldreomsorg – i Herrljunga, Svenljunga och Tranemo. Rapport från ÄldreVäst Sjuhärad.
- Sennemark E, Hanson E, Magnusson L (utgivning 2005) Jag har ju barnen som kommer” ... Äldres hälsa och levnadsvillkor; en intervjuundersökning med vård- och omsorgsberoende i Sjuhäradsbygden. Rapport från ÄldreVäst Sjuhärad.
- Brovall, C., Hanson, E., Magnusson, L., et al. (2004). Mål och policy vid palliativ vård och vård i livets slutskede för äldre och deras närstående i Tranemo – Ett gemensamt synsätt. Rapport från ÄldreVäst Sjuhärad.
- Johnsson L. (2003)Handledning av biståndsbedömare. Rapport från ÄldreVäst Sjuhärad.
- Nilsson M, Magnusson L. (2002) Publ. 2003. Hälsa och livssituation i relation till fallolyckor bland äldre personer i Sjuhärad. Rapport från ÄldreVäst Sjuhärad.
- Andersson B-A, Hanson E, Magnusson L, Lidskog R, Holm K. (2002) Informationscentrum för äldre och närstående i Sjuhärad. Slutrapport till Socialdepartementet 2002-09-25. Rapport från ÄldreVäst Sjuhärad.
- Källman U, Andersson B-A. (2002) Virtuellt sårvårdscentrum i södra Älvsborg - Kartläggning av förutsättningarna för en etablering. Rapport från ÄldreVäst Sjuhärad.
- Ingemansson M, Nilsson M, Sonn U (2002). Rehabilitering för äldre - guide vid val av mätinstrument. Rapport från ÄldreVäst Sjuhärad.

Arbetsrapporter och delrapporter: 2002 - 2007

- Lindgren, L (2007) ”Största möjliga lycka till största möjliga antal äldre och funktionshindrade”. Utvärdering av ÄldreVäst Sjuhärads publikationer och aktiviteter.
- Karlsson, P-Å & Andersson, E-L (2007) Medarbetarnas värdering av ÄldreVäst Sjuhärad utifrån kvalitetsaspekter. Självvärdering del 2 maj 2007.
- Andersson, E-L & Karlsson, P-Å (2007) ÄldreVäst Sjuhärad – Sju år av FoU-arbete. Del 1, En beskrivning och några värderande självreflektioner.
- Höglund, E. (2006) FoU-projektet Social dokumentation. Redogörelse för arbetet 2004-2005.
- Sennemark E, Hanson E, Magnusson L (2005) Gemenskap på äldre dar'. En studie om äldre kinesers livssituation, behov och önskemål inför ålderdomen.
- Winqvist I (2005) Utvärdering av projekt Efterlevandestöd för anhörigvårdare.
- Nolan M, Hanson E, Nolan J, Magnusson L, Sennemark E. (2005) Planeringsinstrument för anhörigstöd.(Utgivare: Socialstyrelsen) Notera: Den svenska rapporten från COAT-projektet.
- Winqvist I, Hanson E (2005) Meningsfull dag i särskilt boende. En litteraturöversikt.
- Hanson E, Nolan J, Magnusson L, Sennemark E, Johansson L, Nolan M, (utgivning 2005) The development and pilot testing of COAT – the Comparative Outcome Assessment Technique for family carers of older people. (ÄVS rapport) Notera: Den engelska rapporten från COATprojektet.
- Dunér Anna, Nordström M et al (2005) Kollegiegranskning av biståndsbedömare inom äldreomsorgen.
- Lancha, M. (2005) En kartläggning av äldre finska invandrares kostvanor och hälsa i Marks kommun.
- Björfjäll, A., Johansson, J. (2004) IT för lärande i vården – informations- och kommunikationsarena för kunskap inom nätverk.
- Björfjäll, A., Johansson, J. (2004) Prova På Rums-verksamhet i Borås Stad – en beskrivning av språkträning för personer med afasi.
- Holm K. (2003) Metoder för granskning av webbplatsers tillgänglighet med fokus på navigering.
- Ehrnlund L, Essedahl L, Süvari K och Karlsson P-Å. (2003) Samrehab Mark Svenljunga - idé, verksamhet och erfarenheter hittills. Nulägesrapport 26 maj 2003.
- Loberg M. (2003) Vad gör de som hjälper dom gamla i hemmet? Delrapport 1 från FoU-projektet med samma namn.
- Brovall C, Hanson E, Magnusson L. (2003) Brukare i samtal - utveckling av palliativ vård för äldre i Tranemo kommun.

- Holm K. (2002) Informationscentrums webbplats - utvecklingen av en användbar databasdriven webbplats med användarna i fokus. Ett delprojekt i Informationscentrum för äldre och deras närstående. ÄldreVäst Sjuhärad.
- Göransson K, Helgesson-Björk C, och Andersson B-A. (2002), Utvärdering av system för registrering av tid inom hemvård.
- Nilsson. M. (2001). Publ. jan 2003. Den kommunbaserade rehabiliteringens effekt på livskvaliteten hos äldre. En kritisk litteraturgranskning.
- Ljunggren A, Magnusson L, Andersson B-A, Apelqvist S-O, Bogsjö I, Hessel E och Hoflin B. (2002) Fokus på frivillighet med och för äldre. En kartläggning av frivilligmedverkan i omsorg och vård om äldre och deras familjer.

ÄldreVäst Sjuhärad

ÄldreVäst Sjuhärad är ett forsknings- och utvecklingscentra för utveckling, utvärdering, utbildning och forskning inom äldreområdet och området för funktionshinder. FoU-centrat har funnits sedan 1999.

Målet för ÄldreVäst Sjuhärad är att bidra till ökad livskvalitet, ökad vård- och omsorgskvalitet och social delaktighet för äldre personer och deras närstående genom att:

- Stärka och utveckla samverkansformer över organisationsgränser
- Genomföra utvecklings- och forskningsprojekt med äldre och deras familjer
- Förnya och utveckla metoder och verksamhetsformer i vård och omsorg för äldre
- Sprida ÄldreVäst Sjuhärads forsknings- och utvecklingsresultat
- Bidra till kunskaps- och kompetensutveckling inom äldreområdet

De som står bakom ÄldreVäst Sjuhärad är kommunerna Bollebygd, Borås, Herrljunga, Mark, Svenljunga, Tranemo och Ulricehamn samt Västra Götalandsregionen och Högskolan i Borås. Dessutom stöds verksamheten av Socialstyrelsen.

Verksamheten bedrivs i nära samverkan med intresse- och frivilligorganisationer inom äldreområdet.

ÄldreVäst Sjuhärad administreras av Högskolan i Borås och finns även lokaliserad i högskolans lokaler.

Läs mer om ÄldreVäst Sjuhärad på hemsidan www.aldrevast.hb.se. Där finns bland annat tidigare utgivna rapporter.

Mer om Högskolan i Borås finner ni på www.hb.se

