



ÄLDREFÖRVALTNINGEN
UTVECKLINGSAVDELNINGEN

Bilaga 3

Kartläggningsmaterial vid
handläggning inom äldreomsorgen

BILAGA 3

KARTLÄGGNING AV BEHOV I DEN DAGLIGA LIVSFÖRINGEN

Konsten att möta en *hel* människa

DEL I -Handledning



Stockholm stads kartläggningsinstrument

Det finns ett antal förhållningssätt och utgångspunkter som präglar genomförandet av vår kartläggning av äldres behov. Dessa finns bl.a. beskrivna i Socialtjänstlagen, Stockholms stads äldreplan 2007-2011, Riktlinjer för handläggning av ärenden enligt SoL och LSS inom äldreomsorg samt Socialstyrelsens föreskrifter.

Det handlar om att se den enskilde som en människa med en unik personlighet och unika behov och känslor. Det handlar om att se den samlade situationen och inte bara enskilda delar och avgränsade behov som finns i den enskildes vardag. Genom att föra samtal kring sociala, biologiska, psykologiska, kulturella och medicinska frågor får vi möjlighet att ta del av hela människans situation och det sammanhang hon lever i.

De insatser Stockholms stad ger ska stärka den enskildes möjlighet att leva ett bra, tryggt och meningsfullt liv. Det handlar om att stärka livskvaliteten, om att stödja utan att överta den enskildes egna krafter och funktioner samt om att stärka den enskildes möjligheter att fortsätta leva ett självständigt liv.

Förhållningssätt och grundsyn – se hela människan

Vi utgår från:

- hela människan och hennes samlade situation
- individen och hennes unika behov
- den enskildes delaktighet och inflytande
- den enskildes livskvalitet och hennes möjlighet att bo och leva under trygga och meningsfulla villkor
- att stärka den enskildes förmåga att leva ett självständigt liv



Varför ett kartläggningsinstrument?

Detta instrument är tänkt att vara ett hjälpmedel för dig som möter en människa som behöver socialtjänstens bistånd.

Det tar på ett lättillgängligt sätt upp alla de områden som kan vara aktuella i en människas liv.

Livsområdena är beskrivna genom *exempel* på frågeområden och handläggaren måste planera sitt möte med den enskilde utifrån vad ansökan gäller. I de flesta fallen, och särskilt när ansökan är otydlig, kan det vara av stor vikt att göra en hel kartläggning. Till exempel om personen befinner sig i ett tidigare stadium av demens. Information som är mycket viktig att ha när han/hon inte själv kan berätta.

Utgångspunkten är att se en *hel* människa. En människa för vilken **biologiska, psykologiska, sociala** och **kulturella** aspekter samverkar och skapar den **livskvalitet** och **hälsa** som hon eller han upplever.

Som man frågar får man svar

Det är ett påstående som i allt väsentligt stämmer alldeles utmärkt. Det man kan tillägga är också att man hör det man vill höra/förväntar sig att höra. Därför är det viktigt att man funderar över vilka utgångspunkter man valt för mötet.

För att "*se en hel människa*" måste vi som sagt lyfta in biologiska, sociala, kulturella och psykologiska aspekter. *Därför behöver vi veta hur det varit, hur det är nu och hur personen vill att det ska vara. På så sätt kan vi träffa rätt när vi sätter ett mål för biståndet.*

Exempel: MAT – kan ha många dimensioner.

- Att bli mätt
- Hälsoperspektiv
- Gemenskap
- Identitet
- Intresse
- Kulturell och religiös dimension
- Träning
- Begränsning
- Osv.

Målet med kartläggningen

Målet med kartläggningen är att tillsammans med den enskilde formulera ett mål för biståndet. Ett mål som tar sin utgångspunkt i det salutogena synsättet och ger handläggare och verksamhet en tydlig bild av vad biståndet ska leda till.

Kartläggningsinstrumentet ska hjälpa till att flytta fokus från

kan/kan inte till ett plan där den enskildes mål blir tydliga utifrån vad han eller hon upplever som god livskvalitet och god hälsa.

Handläggarens roll

Instrumentet tar inte över din profession i själva mötet utan ska fungera som ett redskap för ett gott möte. Handledningen ska ge dig grundläggande kunskaper för att öka kvaliteten i detta möte.

Avgörande för hur du lyckas använda instrumentet är att du utgår från det **salutogena synsättet**. Målet är att öka livskvalitet och bidra till en ökad känsla av god hälsa.

Där är **KASAM** ett viktigt begrepp. Känner den du möter att hon/han har sådant som skapar motivation och engagemang i livet. Förstår man vad som krävs för att klara sin livsföring och nå sina mål och har man tillgång till det som krävs?

Först kommer en kort beskrivning av nämnda begrepp, sedan följer grundläggande teori, tips och annat som ett stöd för dig att utveckla dina färdigheter i att använda instrumentet.

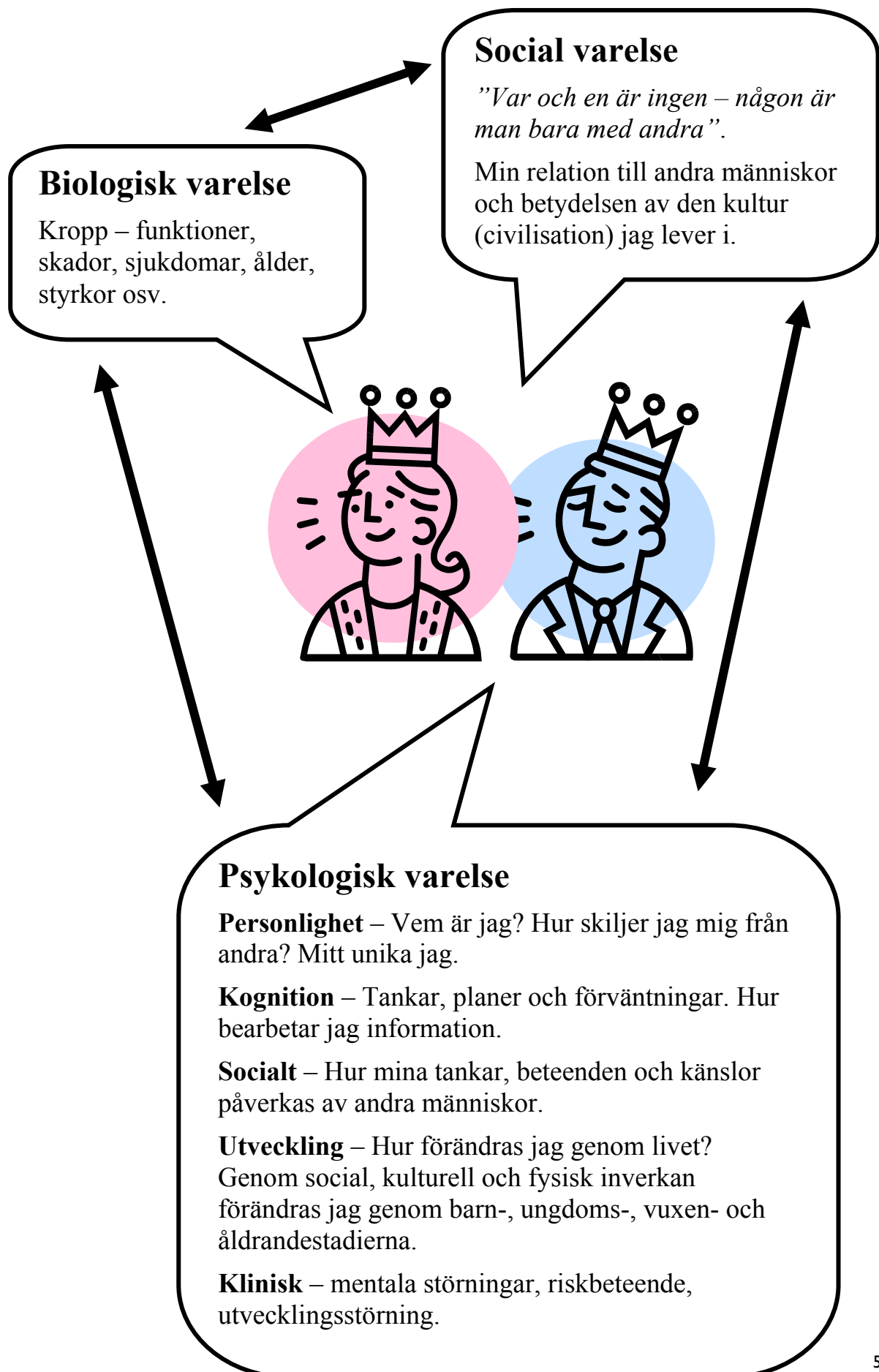
Det är alltså du som handläggare som utvecklar dina färdigheter att använda detta instrument. Du måste liksom den enskilde vara bekväm i situationen. Då blir resultatet bäst.



Vad får denne man hjälp med?

- Förflytta sig eftersom han inte kan gå själv?
- Se på slutspelet i hockey?
- Odla en spirande romans?

Vad är i så fall målet?



Salutogent synsätt

Individen sedd ur ett hälsoperspektiv.



Kan vara mer eller mindre sjuk men ändå uppleva att hälsan är god. Vad gör hälsan god?

Friskfaktorer – se hela människan, biologiskt, socialt, kulturellt och psykologiskt. De består av **hälsofrämjande** faktorer och **omvärldsfaktorer**.

KASAM – känsla av sammanhang påverkar starkt en människas förmåga till coping, förmågan att hantera stress (se nästa sida), som i sin tur är en avgörande byggsten för upplevelsen av god hälsa.

Hälsofrämjande faktorer – god social kapacitet, positivt självförtroende, självständighet, framgångsrik coping, intelligens, kreativitet, utveckling av speciella intressen och hobbies, impuls kontroll, hög aktivitet och energi, att se egna lösningar på problem.

Omvärldsfaktorer – bra familjeförhållanden, andra stödjande vuxna, nätverk, att hjälpa andra, göra meningsfulla och betydelsefulla saker.

Målen – formuleras utifrån ett hälsoperspektiv.

Klokt reflekterat om motivation:
”Omotiverad är den som inte vill
det jag vill att den ska vilja.”

PATOGENT SYNSÄTT



Individen ur ett sjukdoms/skadeperspektiv.

Hälsa som frånvaro av sjukdom/skada.

Fokus på att minimera brister. Kan inte till kan.

Målen formuleras utifrån ett funktionsperspektiv

KASAM – känslan av sammanhang

- **Meningsfullhet – motivation**



I vilken utsträckning känner man att livet är värt att leva. (*Min* mening med livet. Varför gör jag saker som att kliva upp på morgonen, duscha varje dag, se på 22-nyheterna, sitter timmar i telefon med bästa vännen, träna, vara barnvakt åt barnbarnen, flyttar ihop med någon och så vidare?)

Delaktighet, motivation, engagemang, mening, hopp, gemenskap och tillhörighet.

- **Begriplighet – koll på läget**



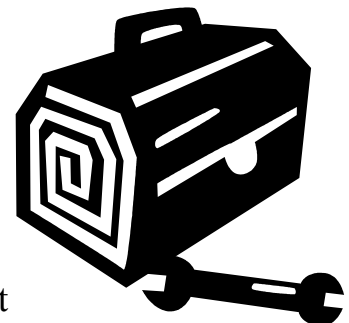
Att stimuli/krav upplevs som förutsägbara och tydliga i stället för kaotiska och oförklarliga. (Jag vet vad som krävs i respektive situation. Hungrig = behöver äta)

Förutsägbarhet, kunskap, information, struktur och regelbundenhet.

- **Hanterbarhet – att ha tillgång**

Beskriver vilka resurser man har till sitt förfogande för att möta de krav man utsätts för. Jag har/har inte tillgång till det som krävs i respektive situation. (Jag kan själv planera, laga mat och äta eller jag får bra hjälp av hemtjänsten för detta.)

Resurser, tillgångar, rimlig belastning och möjlighet att påverka.



Att behöva hjälp av någon annan

Att vara i en situation där man behöver hjälp på något sätt innebär en stor stress för oss människor. Att vara självständig är ett centralt behov hos oss alla.

Man väljer då en strategi för att hantera stressen. COPING kallas det.

Copingstrategierna kan vara lösningsfokuserade eller känslfokuserade.

KASAM och COPING

Stark KASAM ökar möjligheterna till en god copingförmåga genom förmågan till ordning och mening i livet. De känslor som väcks kan hjälpa personen till val av handling så att tanke, känsla och handling hänger samman.

Svag KASAM ökar risken för att situationer i högre grad upplevs

kaotiska och meningslösa, vilket bidrar till bristande copingförmåga.

Destruktiv coping

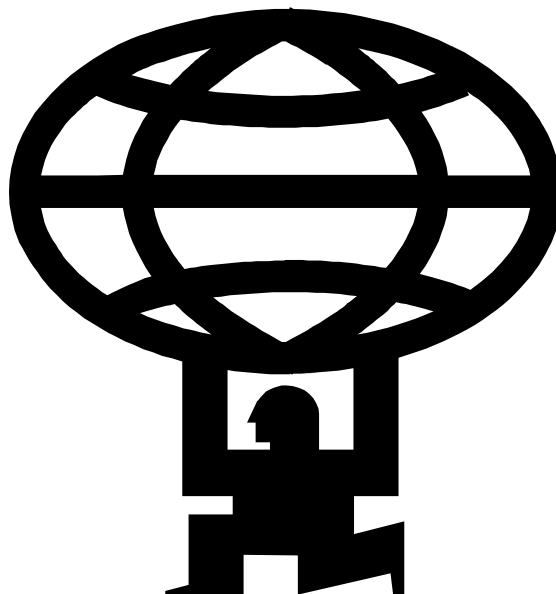
Flykt – undvikande – bedövande – konfrontation – rigiditet - självkritisk – diskvalificering - anpassning.

Framgångsrik coping

Förhandla – problemlösning - socialt stöd – professionellt stöd – optimism – humor – positiv omformulering – jämförelse - önsketänkande – magiskt tänkande.

Den du möter ...

... befinner sig alltså i en situation där hon/han använder sig av någon strategi för att ta hand om den stress som läget orsakat.





Kvalitativa intervjuer – ett gott möte

En kvalitativ intervju handlar om att ställa enkla och raka frågor som ger komplexa och innehållsrika svar.

Syftet är att se mönster och hur olika variabler påverkar varandra.

Mönstret innebär att se hur biologiska, psykologiska, sociala och kulturella aspekter av tillvaron samspelar och skapar en människas upplevelse av livskvalitet.

Dessutom kan du också värdera en människas KASAM – känsla av sammanhang.

Har man mening i sitt liv? Förstår man hur man hanterar kraven som ställs för att klara livsföringen? Har man de ”redskap” som behövs?

Detta sammantaget hjälper till att formulera individuella mål, bedöma och besluta om bistånd samt ge förutsättningar för god kvalitet i utförandet av hjälpen/stödet. Det i sin tur ska bidra till personens upplevelse av god hälsa och god livskvalitet.

”Intervjuguide”

När du intervjuar har du en intervjuguide. Den består av delområden (livsområden) som är ganska stora. Varje livsområde har exempel på frågeområden av alla de slag. Innan intervjun måste du förbereda sig.

En bra förberedelse betyder att du gjort sig väl förtrogen med livsområdena och dess frågeområden.

Du behöver inte kunna dem utantill men ju lättare du navigerar i materialet desto bättre blir mötet.

En bra start

Den eller de första frågorna kan vara helt avgörande för hur resten av intervjun kommer att flyta. Ett exempel på en öppningsfråga kan vara:

- Vill du beskriva anledningen till att vi träffas i dag?

- Vad vill du att det här ska leda till?

Den intervjuade berättar och du lyssnar **aktivt**. Kartläggningen gör du därefter och för anteckningar som du brukar.



Förutsättningar

Att få **BERÄTTA** har en viktig funktion, nämligen:

- Att sätta ord på ...
- Att bli hörd.
- Att känna att någon bryr sig.
- Att skapa framtiden (hopp).

Att **LYSSNA** är A och O för handläggaren.

- Lyssna efter vem och vad som är viktigt.
- Låt bli att värdera.
- Låt bli att lösa problem.
- Ta inte ställning.
- Ge sällan råd.

Skapa förtroende

Processen att skapa förtroende påverkas av många saker. Den är redan påverkad av personens tidigare erfarenheter av **kommunen**, handläggare, utförda insatser, andras erfarenheter, mediebevakning m.m.

Att skapa förtroende i mötet när kartläggningen görs påbörjas alltså långt innan och pågår alltjämt.

Förtroendet kan också vara resultatet av hur det faktiskt blev.

En hel människa

- Ett **DÅ, NU** och **SEDAN** perspektiv är betydelsefullt i intervjun. Är nu en skillnad mot förr? Hur vill man att det ska bli sedan.
- **Sociala, biologiska, kulturella, medicinska och psykologiska** aspekter av en människas liv skapar den helhet vi behöver för att ge rätt och god omsorg.

I mötet är det viktigt att se en **HEL MÄNNISKA**. En förflyttning man inte klarar själv är inte bara en biologisk brist. Den kan i ännu högre grad vara förutsättningen för att fungera socialt eller ha stor psykologisk påverkan om personen till exempel har en progredierande sjukdom/skada.

Det kan också ha stor betydelse hur ”rörlig” man varit tidigare, hur stark behovet av autonomi är eller vad man varit tvungen att ge upp på grund av sina svårigheter att förflytta sig. Det är alltså **meningen** med att förflytta sig som är viktig.

En del saker klarar den enskilde själv om han/hon får tid att formulera sig och fundera tillsammans med någon om vad som skulle kunna bidra till en lösning på problemet. En del behöver socialtjänsten hjälpa till med.



Att tänka på

- Var **TYDLIG** – var klar och tydlig när du informerar om hur och varför intervjun görs och socialtjänstens uppgift.
- Den enskilde/anhörig är **EXPERT** på sig och sitt.
- Ge intervjun den **TID** som är nödvändig.
- **ANALYSERA INTE** under intervjun – det är materialet du ska analysera.
- **Konkreta frågor** om handlingar, beteenden och aktiviteter ger dig även svar på hur man känner, upplever och tänker.
- **EMPATI** – ”att gå i någon annans mockasiner” som indianen säger. En människas uppfattning om sin situation och sin omgivning påverkar hennes sätt att handla och betrakta andra människor. Ett empatiskt förhållningssätt är nyckeln till att se **hela** människan och förstå den aktuella situationen.
- **RESPEKT** – Det är bra att kunna ställa sig på samma nivå som den intervjuade. Den enskilde är expert på sig. Intervjuaren på sin profession. Man får emellertid aldrig glömma att det också finns en stor skillnad i maktförhållandet. Makten att besluta ligger hos handläggaren.
- **TITTA PÅ** den du intervjuar. Det bidrar starkt till att du visar ditt intresse och på köpet får du mer information.
- **SAMMANFATTA** – Den sammanfattning som görs på plats är inte att göra någon tolkning eller analys av materialet. Det gör du sedan. Sammanfattningen innehåller den ansökan som formulerades, beskrivning av vad man vill att det ska leda till, vad du som handläggare kommer att göra nu. Eventuell formell information.
”Du har ansökt om ...” ”Du vill att det ska leda till att ...” ”Vi har pratat om ...” ”Finns det något du vill tillägga?”



Som man frågar får man svar

- **ENKLA och RAKA** frågor. Det är lättare sagt än gjort men man kan träna upp sig.
- Oj! Det blev **TYST**. – Det är helt okej. Tystnaden är ett bra medel att låta någon tänka och tala färdigt. Det kanske man behöver Själv också. Frågorna kommer sällan som ett rinnande vatten och om så vore skulle det bli lite jobbigt.
- **HYPOTETISKA** frågor av arten ”Om ... så” krånglar till det och blir ledande utifrån ditt sätt att se på saker.
- **RETROSPEKTIVA** frågor - frågor om hur det var då kan vara en fälla. Det man egentligen får svar på är hur man ser **nu** på hur det var **då**. Då kan det vara bättre att fråga om eller hur man tycker att det förändrats mot förut.
- Varför inte **VARFÖR?** Sådana frågor upplevs ofta som ifrågasättande. Likaså ”Hur kan det komma sig...”.
- **MEN** – alltså, ”vahettere”, liksom, typ, är ord som ska undvikas.
- Börja inte med ordet men eftersom man då förväntar sig ett motsatsförhållande. ”Det var bra. Men...”
- Fråga inte genom att **PÅSTÅ** eller **FÖRESLÅ**. ”Det är väl inte så att ...”. ”Skulle det kännas bättre om ...”.
- **FORTSÄTT FRÅGA** i stället för att lägga fram en egen tolkning. Är man osäker på vad den intervjuade menade så bör man fråga vidare. Att presentera en egen tolkning innebär att man påstår något och för vissa ska det mycket till innan de uppger en avvikande mening om man förstått fel.
- **”JAG FÖRSTÅR”** – ska användas sparsamt. Att tro sig förstå innan man verkligen gör det kan förstöra mycket. Ett ”jag förstår” kan bli ”*locket på*” ”Jag förstår” kan också på rätt ställe inbjuda till att berätta mer.
- **AVSLUTA INTERVJUN** – det är inte så ovanligt att viktig information kommer från den intervjuade när skor och jacka ska på i hallen. Då har förhållandet ändrats mellan er båda och den intervjuade är mer avslappnad. Kartläggningen pågår ofta tills man lämnat personen.



Hur ställer man de konkreta frågorna då?

För att få svar som inrymmer både biologiska, sociala, kulturella och psykologiska aspekter i den enskildes liv så frågar man för att den intervjuade ska berätta.

Man frågar som sagt om handlingar, beteenden och aktiviteter.

Öppna frågor

Exempel på öppna frågor är:

- Berätta om ...
- Hur gör du när ...
- Vad saknar du ...
- När vill/brukar du ...
- Hur ofta ...
- På vilket sätt ...
- Var/vart skulle du ...
- Beskriv hur det har förändrats
- Hur har det varit tidigare ...
- Berätta mer om ...
- Hur menar du då ...
- Hur vill du att ...
- Om du jämför med hur det var tidigare ...

Skalor

Kan användas för att beskriva hur allvarligt ett problem är, personens känsla av motivation eller hopp. Hur angeläget något är, framsteg eller tilliten någon känner för egna eller andras resurser.

Exempel:

- Om 0 är när det varit som värst och 5 när det är riktigt bra – var är du nu?
- Vad har du gjort för att ta dig från 0 till 3?
- Vad behövs för att du ska ta dig till 4?

Följdfrågor

Följdfrågorna är mycket viktiga för då fångar du upp vad personen verkligen vill ha sagt. Det kräver också att man lyssnar aktivt. Följdfrågorna ställer du givetvis också genom öppna frågor.



Stockholm - Handledningen till intervjuguidens tillkomst

Denna version av handledning - kartläggning av behov är omarbetad under våren 2009 av Äldreförvaltningens bedömningskansli samt arbetsgrupper från stadsdelsförvaltningarna Hägersten-Liljeholmen, Rinkeby-Kista, Södermalm och Östermalm.

Samtliga dokument som kartläggningsinstrumentet, handledningen och SoL-utredningsmallen har sitt ursprung i ett utvecklingsarbete av en arbetsgrupp inom Kommunförbundet, FoU Västernorrland.

Utbildningar hösten 2009 för samtliga biståndshandläggare och beställarchef

- Det svåra samtalet - Torbjörn Borgegård
- Socialtjänstlagens intuitioner – Eva Rönnbäck
- Samtalsmetodik - Gullers

Länka: Socialtjänstlagen, Stockholms stads äldreplan 2007-2011, Riktlinjer för handläggning av ärenden enligt SoL och LSS inom äldreomsorg och Socialstyrelsens föreskrifter.



**FoU Västernorrlands
kartläggningsinstrument och
handledningens tillkomst**

Detta material är utformat hösten
2006 av en arbetsgrupp inom
Kommunförbundet, FoU
Västernorrland.

I arbetsgruppen har sex av länets sju
kommuner varit representerade.
Härnösand- Yvonne Sjölander
Kramfors – Ann-Christin Westin
Sollefteå – Maria Johansson
Sundsvall - Veronica Marsell
Ånge – Susanne Larsson
Örnsköldsvik – Britt Westerlund

Arbetet har letts av Yvonne Löfblad,
Örnsköldsviks kommun.

Materialet har granskats som ett led i
utvecklingsprojektet
Kompetensstegen av samtliga
deltagande biståndshandläggare i
Västernorrlands län.

Referenser till handledningen.

"Samtal som metod i utredning",
Ingegerd Gavelin och Ulla Rolin.
2005. Utbildning i samtalsmetodik.

"Kvalitativa intervjuer", Jan Trost,
Studentlitteratur, 2005.

*"Antonowsky inte Maslow för en
salutogen omsorg och vård"*,
Westlund, Sjöberg,
Fortbildningsförlaget 2005.