



PM 2007 RVII (Dnr 326-528/2007)

## **DUR - ett instrument för utredning, bedömning och uppföljning av personer med psykiska funktionshinder**

Borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande

1. Stadsledningskontoret får i uppdrag att utveckla stadens IT-baserade akt- och ärendehanteringssystem, det s.k. Paraplysystemet, med funktioner för att utreda, dokumentera och följa upp insatser till personer med psykiska funktionsnedsättningar, enligt DUR.
2. Kommunfullmäktige m.m., stadsledningskontoret medges en ökad kostnad om 1,7 mnkr att finansieras ur *Central medelsreserv: 2. Till kommunstyrelsens förfogande för oförutsedda behov* i 2007 års budget. Medelsbehov för 2008 får beaktas i 2008 års budget.

**Föredragande borgarrådet Ulf Kristersson** anför följande.

### *Ärendet*

DUR - Dokumentation, Utvärdering och Resultat - är ett verktyg för att systematiskt utreda, dokumentera och utvärdera insatser till personer med psykiska funktionsnedsättningar. De fyra stadsdelsförvaltningar som medverkat i projektet har testat DUR. Utvärderingen visar att DUR är ett flexibelt och funktionellt instrument som underlättar stödbehovets art och omfattning samt uppföljningen av insatserna. Utredningar som genomförs med hjälp av DUR ger en ökad rättssäkerhet i handläggning och dokumentation samt ökar den enskildes inflytande och delaktighet i utredningsprocessen.

### *Beredning*

Ärendet har initierats av socialtjänstnämnden och remitterats till stadsledningskontoret.

### *Mina synpunkter*

Det finns inom socialtjänsten stora behov av att utveckla systematisk dokumentation och kunskap om vilka resultat genomförda insatser har för personer med psykiska funktionsnedsättningar. Det finns också behov av ett instrument som skapar förutsättningar för enhetliga bedömningar inom och mellan stadsdelsnämnderna och en ökad rättssäkerhet.

Utgångspunkten i metodiken är att klienten ska få stöd för att kunna förbättra sin livssituation.

Jag delar stadsledningskontorets och socialtjänstförvaltningens uppfattning att DUR ska utvecklas för att integreras i stadens IT-baserade akt- och ärendehanteringssystem.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande

1. Stadsledningskontoret får i uppdrag att utveckla stadens IT-baserade akt- och ärendehanteringssystem, det s.k. Paraplysystemet, med funktioner för att utreda, dokumentera och följa upp insatser till personer med psykiska funktionsnedsättningar, enligt DUR.
2. Kommunfullmäktige m.m., stadsledningskontoret medges en ökad kostnad om 1,7 mnkr att finansieras ur *Central medelsreserv: 2. Till kommunstyrelsens förfogande för oförutsedda behov* i 2007 års budget. Medelsbehov för 2008 får beaktas i 2008 års budget.

Stockholm den 3 maj 2007

ULF KRISTERSSON

*Bilagor*

1. "Utredning, bedömning och uppföljning inom socialpsykiatri" - Slutrapport
2. Utdrag ur "Utvärdering av DUR. ett instrument för utredning, bedömning och uppföljning av klienter med psykiska funktionshinder"
3. Skrivelse från RSMH daterad 2006-10-18

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

## ÄRENDET

DUR - Dokumentation, Utvärdering och Resultat - är ett verktyg för att systematiskt utreda, dokumentera och utvärdera insatser till personer med psykiska funktionsnedsättningar. De fyra stadsdelsförvaltningar som medverkat i projektet har testat DUR. Utvärderingen visar att DUR är ett flexibelt och funktionellt instrument som underlättar stödbehovets art och omfattning samt uppföljningen av insatserna. Utredningar som genomförs med hjälp av DUR ger en ökad rättssäkerhet i handläggning och dokumentation samt ökar den enskildes inflytande och delaktighet i utredningsprocessen.

### **Socialtjänstnämnden**

**Socialtjänstnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 26 januari 2007 följande  
Socialtjänstnämnden godkänner inriktningen i tjänsteutlåtandet och överlämnar ärendet till kommunstyrelsen för vidare beslut.

*Särskilt uttalande* gjordes av Karin Rågsjö (v) enligt följande.

Eftersom utvärderingen har visat fördelar med att införa DUR är det svårt att hävda motsatsen, men RSMH:s tveksamheter inger oro för hur instrumentet ska tas emot av brukarna när det införs i den reguljära verksamheten. Även om metoden är bra är den inget universalmedel för att öka brukarnas inflytande och delaktighet i stödet. Lika bra resultat kan nås med en organisation där beställare och utförare är integrerade och där personalen arbetar aktivt med att se till att brukarna får ett stort inflytande oavsett vilken metod som används.

*Särskilt uttalande* gjordes av Gertrud Brorsson (mp) enligt följande.

Det är bra att ett uppföljningssystem nu tas fram även för socialpsykiatri. Det är viktigt att detta görs på ett sätt så att både brukare och utövare känner sig bekväma med metoden. Detta ökar tillförlitligheten och är också självklart en viktig förtroendefråga.

**Socialtjänstförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 27 november 2006 har i huvudsak följande lydelse.

#### **Socialtjänstförvaltningens förslag till beslut**

Socialtjänstnämnden godkänner inriktningen i tjänsteutlåtandet och överlämnar ärendet till kommunstyrelsen för vidare beslut.

#### *Sammanfattning*

För att åstadkomma enhetligare bedömningar, dokumentation och uppföljningar av insatser till psykiskt funktionshindrade har både på politisk nivå och på tjänstemannanivå framförts behov av ett gemensamt instrument i staden. Ett särskilt projekt startade för att inventera, utreda och ta fram förslag på ett sådant gemensamt instrument. Projektet har undersökt vilka uppföljningssystem som finns att tillgå på marknaden och föreslår DUR, som står för Dokumentation, Utvärdering och Resultat och är en metod för att skapa en systematisk dokumentation för socialtjänsten. DUR är utformat för att användas inom myndighetsutövning och kan även användas vid uppföljningssamtal med personer.

I DUR är utgångspunkten att människor ska få stöd i att få en förbättrad livssituation. DUR går igenom 10 livsområden för att ge en heltäckande bild av personen och dennes behov. Det finns ett kartläggningsformulär för varje livsområde som innehåller tre delar, en systematisk del, en fördjupad del och skattningsskalor. Genom dokumentationen går det att följa upp och utvärdera resultat i den enskilde personens liv. Data från den systematiska delen och resultatet av skattningarna aggregeras på gruppnivå vilket gör att det blir möjligt att få kunskap om vilka klientgrupper som finns och hur behoven ser ut för olika grupper.

Av den utvärdering som gjort av projektet, framkommer att de handläggare som arbetar

med själva instrumentet DUR anser det vara ett flexibelt och funktionellt instrument. Man lyfter fram att informationen i utredningarna blir mer allsidig och tillförlitlig. Det är lättare att bedöma stödbehovets art och omfattning samt att följa upp insatserna. Brukarna upplever en ökad delaktighet i utredningen. Utvärderingen visar att utredningar som genomförts med DUR ger en ökad rättsäkerhet i handläggning och dokumentation.

Förvaltningen anser att det angeläget att införa ett enhetligt utredningsinstrument i stadens verksamheter för psykiskt funktionshindrade och att DUR är det instrument som bör utvecklas och införas i staden. Ett enhetligt system garanterar bättre rättsäkerhet och kvalitet i bedömningar av insatser och ger förutsättningar för bättre uppföljningar både på individnivå och på ”gruppnivå”.

För att underlätta för stadens handläggare och få bättre acceptans för ett genomförande föreslås att DUR integreras i stadens befintliga system. Det innebär att statistiken från DUR bör integreras i paraplysystemet liksom skattningsskalorna, då det underlättar den enskilda uppföljningen med klienten. En förstudie om införande av statistik från DUR i paraplyet har presenteras i november av Tietoanator. En preliminär kostnadskalkyl har lämnats. Kostnadskalkylen liksom tidplan och organisation för införandet måste beaktas i vidare behandling i kommunstyrelsen.

#### *Ärendets beredning*

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats vid socialtjänstförvaltningens stab för utredning och projekt. Ärendet har behandlats i socialtjänstnämndens handikappråd 2006-12-07.

#### *Bakgrund*

Inom socialtjänsten finns stora behov av att utveckla systematisk dokumentation och kunskap om vilka personer man möter, vilka behov dessa har och vilka resultat socialtjänstens insatser ger. I Socialstyrelsens program för kunskapsutveckling inom socialtjänsten ges dessa frågor stor betydelse.

Vid utredning, bedömning och uppföljning av insatser till psykiskt funktionshindrade finns idag inget gemensamt arbetsinstrument inom Stockholms stad som skulle kunna jämföras med exempelvis ASI inom missbrukarvården. För att åstadkomma enhetligare bedömningar, dokumentation och uppföljningar av insatser till psykiskt funktionshindrade har både på politisk nivå och på tjänstemannanivå framförts behov av ett gemensamt instrument i staden.

Ett särskilt projekt startade för att inventera, utreda och ta fram förslag på ett gemensamt instrument för utredning, dokumentation och uppföljning inom stadens verksamheter för psykiskt funktionshindrade. Projektet har finansierats med medel från kompetensfonden.

Projektet har undersökt vilka uppföljningssystem som finns att tillgå på marknaden. Det system som kommit att användas är DUR, som står för Dokumentation, Utvärdering och Resultat och är en metod för att skapa en systematisk dokumentation för socialtjänsten. DUR är utformat för att användas inom myndighetsutövning och kan även användas vid uppföljningssamtal med personer. Tanken med DUR är att få ett system för att utreda och dokumentera personers situation, att genom dokumentationen följa upp enskilda personer eller att på en aggregerad nivå få information om olika gruppers behov och vilka insatser som ges. DUR är ursprungligen utarbetat för individ- och familjeomsorgen och flyktingverksamheten i Göteborgs stad.

I projektet har ingått att omarbete DUR så att det kan användas vid myndighetsutövningen inom socialpsykiatri. Ett utredningsmaterial har därefter tagits fram. Fyra stadsdelsförvaltningar har medverkat i projektet. Handläggare och chefer vid dessa stadsdelars socialpsykiatriska enheter har efter utbildning testat utredningsmaterialet. Brukarorganisationerna har fått information om projektet och getts möjligheter att lämna synpunkter på innehållet i utredningsmaterialet.

Förändringar har efterhand inarbetats i materialet. Förändringar har gjorts utifrån de synpunkter som kommit från de fyra stadsdelarnas arbetsgrupper i Stockholms stad. Frågor har lagts till inom olika livsområden och en språkgranskning har genomförts. En slutlig version av DUR för socialpsykiatri i Stockholms stad blev klar i september 2006. Bilaga 1.

Projektet ska dessutom ta fram ett förslag på hur detta material skall införlivas i verksamheten, hur materialet löpande skall uppdateras samt hur efterlevandet skall följas upp. Projektet har utvärderats av Ersta Sköndal Högskola. Bilaga 2

#### *Förvaltningens förslag*

Projektet initierades av socialtjänstförvaltningen i samarbete med kompetensfonden. Vantörs stadsdelsförvaltning har varit ägare av projektet. Förvaltningen har medverkat i den

styrgrupp som varit knuten till projektet. Frågan om utrednings- och styrinstrument bör ses i ett stadsövergripande perspektiv eftersom det finns en koppling till det arbete som sker med bl a riktlinjer. Ärendet tas därför upp för beslut i socialtjänstenämnden.

Socialtjänstförvaltningens stab har i uppgift att på ett övergripande plan följa utvecklingen av stadens socialtjänst exklusive äldreomsorg. Staben ska arbeta med metodutveckling inom respektive programområde och genom utfärdande av riktlinjer säkra gemensamma mål för staden, likvärdig service och handläggning. Inom socialpsykiatri är behovet av kunskap om olika klientgrupper stort liksom behov av uppföljning, såväl för staden som helhet som för de enskilda förvaltningarna.

I DUR är utgångspunkten att människor ska få stöd i att få en förbättrad livssituation. DUR går igenom 10 livsområden för att ge en heltäckande bild av personen och dennes behov. DUR har ambitionen att tydliggöra resultatet av de insatser som socialtjänsten ger, genom att beskriva förändringar i den enskildes livssituation. Detta ska åstadkommas genom att den dokumentation som alltid görs i ett personärende utformas på ett enhetligt och systematiskt sätt. Genom dokumentationen går det att följa upp och utvärdera resultat i den enskildes personens liv. Data från den systematiska delen och resultatet av skattningarna aggregeras på gruppnivå vilket gör att det blir möjligt att få kunskap om vilka klientgrupper som finns och hur behoven ser ut för olika grupper.

Av den utvärdering som gjorts av projektet, framkommer att de handläggare som arbetar med själva instrumentet DUR anser det vara ett flexibelt och funktionellt instrument. Man lyfter fram att informationen i utredningarna blir mer allsidig och tillförlitlig. Det är lättare att bedöma stödbehovets art och omfattning samt att följa upp insatserna. Enligt handläggarna tar det mer tid att handlägga med DUR, men det blir bättre utredningar. Utvärderingen visar att utredningar som genomförts med DUR ger en ökad rättsäkerhet i handläggning och dokumentation. Det medför att stödbehovet bedöms på ett bättre sätt och att kända kontakter i större utsträckning blir dokumenterade. Utvärderingen visar också att den enskilda personens inflytande och delaktighet under utredningsprocessen ökar.

Riksförbundet Social och Mental hälsa i Stockholms län, RSMH, har i en skrivelse till socialtjänstförvaltningen uttryckt sin skepsis till en reguljär användning av DUR eller liknande bedömningsinstrument. RSMH anför tveksamheter till den mängd data som samlas in och registreras kring varje enskild klient och ifrågasätter på ”vilket sätt data ger underlag för individuella beslut som konkret gynnar klientens återhämtning”. Bilaga 3.

Socialtjänstförvaltningens bedömning är att det alltid är viktigt att utredningar sker på ett korrekt och hänsynsfullt sätt. Av utvärderingen av DUR under testperioden framkommer att brukarna upplevt utredningar enligt DUR som positivt och många har framfört tillfredsställelse med att bli tillfrågade om olika livsområden och också få berätta om viktiga och positiva saker.

Förvaltningen anser att det angeläget att införa ett enhetligt utredningsinstrument i stadens verksamheter för psykiskt funktionshindrade och att DUR är det instrument som bör utvecklas och införas i staden. Ett enhetligt system garanterar bättre rättsäkerhet och kvalitet i bedömningar av insatser och ger förutsättningar för bättre uppföljningar både på individnivå och på ”gruppnivå”.

För att underlätta för stadens handläggare och få bättre acceptans för ett genomförande föreslås att DUR integreras i stadens befintliga system. Det innebär att statistiken från DUR bör integreras i paraplystemet likaså skattningsskalorna, då det underlättar den enskilda uppföljningen med klienten. En förstudie om införande av statistik från DUR i paraplyet har presenteras i november av Tietoenator. En preliminär kostnads kalkyl har lämnats. Kostnads kalkylen liksom tidplan och organisation för införandet måste beaktas i vidare behandling i kommunstyrelsen.

## BEREDNING

Ärendet har initierats av socialtjänstnämnden och remitterats till stadsledningskontoret

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 18 april 2007 har i huvudsak följande lydelse.

**Stadsledningskontorets förslag till beslut**

Kommunstyrelsen beslutar följande

1. Stadsledningskontoret får i uppdrag att utveckla stadens IT-baserade akt- och ärendehanteringssystem, det s.k. Paraplysystemet, med funktioner för att utreda, dokumentera och följa upp insatser till personer med psykiska funktionsnedsättningar, enligt DUR.
2. Kommunfullmäktige m.m., stadsledningskontoret medges en ökad kostnad om 1,7 mnkr att finansieras ur *Central medelsreserv: 2. Till kommunstyrelsens förfogande för oförutsedda behov* i 2007 års budget. Medel för 2008 får beaktas i 2008 års budget.

*Bakgrund*

Inom socialtjänsten finns stora behov att utveckla en systematisk dokumentation och kunskap om behov och insatsernas resultat för personer med psykiska funktionsnedsättningar. I ett särskilt projekt har socialtjänstförvaltningen tillsammans med fyra stadsdelsförvaltningar inventerat, utrett och tagit fram förslag på ett gemensamt instrument för utredning, dokumentation och uppföljning av insatser till personer med psykiska funktionsnedsättningar. Socialtjänstnämnden beslutade den 26 januari 2007 att godkänna inriktningen och överlämna ärendet till kommunstyrelsen för vidare beslut.

Ärendet

DUR - Dokumentation, Utvärdering och Resultat - är ett verktyg för att systematiskt utreda, dokumentera och utvärdera insatser till personer med psykiska funktionsnedsättningar. De fyra stadsdelsförvaltningar som medverkat i projektet har testat DUR. Utvärderingen visar att DUR är ett flexibelt och funktionellt instrument som underlättar stödbehovets art och omfattning samt uppföljningen av insatserna. Utredningar som genomförs med hjälp av DUR ger en ökad rättssäkerhet i handläggning och dokumentation samt ökar den enskildes inflytande och delaktighet i utredningsprocessen.

*Ärendets beredning*

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom stadsledningskontorets finansavdelning.

*Stadsledningskontorets synpunkter och förslag*

Stadsledningskontoret anser liksom socialtjänstnämnden att det är angeläget att systematiskt dokumentera behov och resultat av insatser till personer med psykiska funktionsnedsättningar. Ett för staden gemensamt instrument skapar förutsättningar för enhetliga bedömningar inom och mellan stadsdelsnämnderna och en ökad rättssäkerhet.

Stadsledningskontoret tillstyrker att DUR utvecklas för att integreras i stadens IT-baserade akt- och ärendehanteringssystem, det s.k. Paraplysystemet. Stadsledningskontoret föreslås få i uppdrag att utveckla funktioner för att utreda, dokumentera och följa upp insatser till personer med psykiska funktionsnedsättningar, enligt DUR. Kostnaderna för detta har beräknats till 4,5 mnkr, varav 1,7 mnkr avser år 2007 och 2,8 mnkr 2008. Den årliga kostnaden för drift har beräknats till 120 tkr. Finansiering föreslås ske genom *Central medelsreserv: 2. Till kommunstyrelsens förfogande för oförutsedda behov* i 2007 års budget. Medel för 2008 får beaktas i 2008 års budget.

DUR beräknas kunna vara fullt utvecklat för att börja användas under 2008.

**UTREDNING, BEDÖMNING OCH UPPFÖLJNING INOM SOCIALPSYKIATRIN  
SLUTRAPPORT**

Författare/telefon	Datum
Anna Lindskog	2006-11-09
Projektledare	
Telefonnummer 08-508 20 561	

## **Innehållsförteckning**

<b>1.Bakgrund</b>	<b>9</b>
1.1 Effektmål	9
1.2 Projektmål	9
1.3 Avgränsningar	9
<b>2.DUR</b>	<b>9</b>
2.1 Livsområden	9
2.2 Materialet	10
2.2.1 Del 1 Guiden	10
2.2.2 Del 2 Systematiska delen	10
2.2.3 Del 3 Skattningsskalor	10
<b>3.Arbetet i projektet</b>	<b>11</b>
3.1 Arbetssätt i projektet	11
3.2 Ändringsönskemål och restlista	11
<b>4.Resultat</b>	<b>12</b>
4.1 Handläggarnas åsikter	12
4.2 Resultat på Kort sikt	12
4.3 Resultat på långsikt	12
4.4 Kvalitetssäkring	12
<b>5.Bilagor</b>	<b>12</b>
5.1 Bilaga 1: Restlista	12
5.2 Bilaga 2: Ändringsönskemål	12
5.3 Bilaga 3: Implementeringsplan	13



## **Bakgrund**

För att åstadkomma enhetligare bedömningar, dokumentation och uppföljningar av insatser till psykiskt funktionshindrade har både på politisk nivå och på tjänstemannanivå framförts behov av ett gemensamt instrument i staden. Ett projekt startade januari -05 för att inventera, utreda och ta fram förslag på ett gemensamt instrument. Budgeten för projektet var 1 250 000 kr.

Fyra stadsdelar, Hässelby-Vällingby, Norrmalm, Skarpnäck och Vantör, deltog i projektet. Projektarbetet startade med en konferens för samtliga chefer och handläggare inom socialpsykiatri i Stockholm stad. Vid konferensen presenterades tre befintliga utredningsmaterial (ASI, CAN och DUR). Projektledaren besökte sedan alla stadsdelar för att kartlägga vilka förväntningar det fanns på ett gemensamt utredningsmaterial inom socialpsykiatri. Diskussioner fördes även med representanter från RSMH och IFS. Styrgruppen valde efter kartläggningen att omarbeta materialet DUR (Dokumentation, Utvärdering, Resultat) och anpassa det till arbetet inom socialpsykiatri i Stockholm.

## *Effektmål*

Projektets effektmål var följandet:

- Inom ett år efter projektets avslut ska alla handläggare inom Stockholm stad som utreder/bedömer/följer upp insatser till psykiskt funktionshindrade erbjudas utbildning i materialet.
- Inom 2 år efter projektets avslut ska 75 % av nybesöken på samtliga stadsdelar utredas med hjälp av materialet.
- Under projektets gång kommer utvärdering ske av oberoende part i form av enkäter och intervjuer för att granska hur materialet motsvarat ställda förväntningar och uppsatta mål.

## *Projekt mål*

Projektmålen var:

- Framtagande av utredningsmaterial (eventuellt genom bearbetning av redan befintliga material).
- Utbildning i materialet för handläggarna på de 4 provstadsdelarna
- Testning av materialet i de 4 provstadsdelarna
- Bearbetning av materialet efter testning.
- Ta fram ett förslag på hur detta material skall införlivas i verksamheten, hur materialet löpande skall uppdateras samt hur efterlevandet skall följas upp.

## *Avgränsningar*

I projektplanen gjordes följande avgränsningar:

- Hålla kurser för chefer och handläggare utöver de 4 provstadsdelarna. Detta genomförs efter avslutat projekt. Beställaren ansvarar för det.
- Driftsättning på fler förvaltningar än pilotförvaltningarna. Detta genomförs utanför projektet. Beställaren ansvarar för att detta sker.

## **DUR**

DUR skapades från början av handläggare i Göteborg för användning inom individ- och familjeomsorgen. Utifrån handläggarnas kunskap och samlade erfarenhet tog man fram 10 livsområden som ansågs nödvändiga för att ge en komplett bild av en person som har kontakt med socialtjänsten.

## *Livsområden*

Följande livsområden ingår i DUR:

Familj och andra (relationer, nätverk, samverkan)  
Boende

Arbete/utbildning/sysselsättning  
Ekonomi  
Intressen (fritid, aktiviteter)  
Fysisk hälsa  
Psykisk hälsa  
Användning av alkohol, narkotika, tabletter mm  
Rättsliga förhållanden  
Vardagsaktiviteter Aktiviteter i det dagliga livet ADL

#### *Materialet*

DUR består av 3 delar:

Del 1 Guiden

Del 2 Systematiska delen

Del 3 Skattningsskalor

Till materialet tillkommer även en utredningsmall där handläggaren sammanfattar utredningen samt en databas för att ta fram statistik på individ- och gruppnivå.

I varje del går man igenom de 10 livsområdena.

#### **Del 1 Guiden**

Guiden fungerar som en lathund för handläggaren. I Guiden finns förslag på en mängd öppna fördjupningsfrågor inom varje livsområde. Handläggaren ställer de frågor som är aktuella för den pågående utredningen.

Exempel från Guiden, fråga 6:2 inom området Fysisk hälsa:

#### **6:2 Regelbunden medicinsk vård, behandling eller rehabilitering**

Har du legat på sjukhus det senaste året? För vad? Vad har blivit resultatet av tidigare vård och rehabilitering inom sjukvården?

Vilka behandlingskontakter har du: enhet och namn?

Finns det några ärftliga sjukdomar i din familj?

En del medicin ökar risken för typ 2-diabetes. Har du kontrollerat om du har diabetes?

Kontrollerar du regelbundet din fysiska hälsa? om inte, skulle du vilja ha hjälp med att kontakta vårdcentralen?

Vill du att vi gör upp en plan för hur du regelbundet ska kunna kontrollera din fysiska hälsa?

Skulle du vilja ha hjälp med att planera näringsrik kost och motion?

Frågorna i Guiden fördjupar och kompletterar frågorna i Systematiska delen.

#### **Del 2 Systematiska delen**

Systematiska delen vänder sig till klienten och lyfter fram frågor från Guiden som berör flertalet klienter. Systematiska delen består av strukturerade frågor med fasta svarsalternativ. Svaren går att få ut som statistik via databasen som tillhör DUR.

Exempel från Systematiska delen fråga 6:2 inom området Fysisk hälsa:

#### **6:2 Får du regelbunden medicinsk vård, behandling eller rehabilitering?**

<input type="checkbox"/> JA
<input type="checkbox"/> NEJ
<input type="checkbox"/> Ej svar
<input type="checkbox"/> Frågan är inte relevant

#### **Del 3 Skattningsskalor**

Klienten skattar hur livssituationen är just nu inom de 10 livsområden som DUR tar upp. Vid varje uppföljning sker en ny skattning. Det innebär bland annat att det blir lättare att följa upp vad olika insatser har för betydelse för klientens livssituation.

Exempel från Skattningsskalorna:

”Den här bilden föreställer flera stegar, en stega för varje livsområde och en för hela livssituationen. Jag vill att du ska tänka dig att botten av stegarna är en situation när det inte alls är bra och att toppen av stegarna är när det är mycket bra i ditt liv. Sätt ett kryss där du tycker att ditt liv befinner sig just nu”.

Fysisk hälsa
7
6
5
4
3
2
1

Handläggarna går igenom Systematiska delen och Skattningsskalorna tillsammans med klienten och fyller på med relevanta fördjupningsfrågor från Guiden. Materialet sammanställs sedan i en utredningsmall. Svaren från Systematiska delen kan läggas in i en databas och generera statistik på individ- och gruppnivå. Databasen som tillhör DUR ligger i ett separat program. Det tar extra tid för handläggarna att lägga in svaren i databasen. Tieto enator har fått i uppdrag av styrgruppen att undersöka hur det kan gå till och hur mycket det kommer att kosta att lägga in statistiken från DUR direkt i paraplyet. Förstudien från Tieto enator levereras den 10 november.

#### **Arbetet i projektet**

##### *Arbetsätt i projektet*

Handläggarna och cheferna i de 4 provstadsdelarna utbildades i materialet av projektledaren samt av Lena Söderberg, projektledare för DUR i Göteborg.

Handläggarna i provstadsdelarna bildade 4 arbetsgrupper (1 för varje stadsdel) samt utsåg en person per stadsdel till kontaktpersonsgruppen.

Löpande möten har hållits med deltagarna i projektet under hela projekttiden. Åsikter har genom projektledaren återkopplats mellan styrgrupp, arbetsgrupp, kontaktpersonsgrupp och referensgrupp.

Projektledaren har besökt stadsdelarna och/eller träffat kontaktpersonerna ca var 6:e vecka under hela projektet. Handläggarna har vid träffarna framfört synpunkter på materialet och arbetssättet vilket projektledaren sedan tagit upp med styrgruppen. Referensgruppen bestående av en representant från RSMH (Riksförbundet social och mental hälsa) och en representant från IFS (Intresseföreningen schizofreni) har kopplats in för att ge sina åsikter på materialet vid varje ny version.

Projektledaren har sammanställt alla synpunkter och förslag på ändringar vid varje ny version av materialet. Styrgruppen har sedan tagit det slutgiltiga beslutet över vilka ändringar som ska göras i materialet för att anpassa det till socialpsykiatri. Projektledaren har sedan genomfört ändringarna och skickat ut nya versioner till samtliga deltagare i projektet.

Från den 12 september -05 till den 28 april -06 har 135 utredningar/uppföljningar gjorts med hjälp av DUR i de 4 provstadsdelarna. Handläggarna har sedan dess fortsatt att använda DUR vid utredningar och uppföljningar. September -06 släpptes version 5 av DUR för socialpsykiatri.

##### *Ändringsönskemål och restlista*

En del användare har kommit med önskemål om tillägg och fördjupning till det i projektplanen specificerade projektet. Dessa önskemål är tillvaratagna och dokumenterade i de ändringsrapporter som bilägges slutrapporten.

Ej åtgärdade ändringar redovisas i en restlista – se Bilaga 1.

Ändringsönskemål som ligger utanför projektets ramar redovisas i listan ”Ändringsönskemål” – se Bilaga 2.

En plan för hur resultatet från projektet ska leva vidare samt hur en implementering av materialet i staden skulle kunna gå till finns i bilaga 3 ”Implementeringsplan”.

## **Resultat**

### *Handläggarnas åsikter*

Handläggarna i de fyra provstadsdelarna anser att användandet av DUR ger en bra och överskådlig utredning. Det är ett flexibelt instrument som ger mer information om personen och en bättre bild av stödbehovet. Med hjälp av DUR har det blivit lättare att se sambandet mellan stödbehov och beslut om insats. Det har även blivit lättare att göra uppföljningar och omprövningar av beslut. Handläggarna anser dock att det tar något längre tid att göra än utredning enligt DUR mot hur man jobbade tidigare.

### *Resultat på Kort sikt*

Utvärderingen som gjorts av projektet visar att DUR leder till en ökad kvalitet på utredningarna. Arbetet systematiseras och blir överskådligare. Rättssäkerheten i handläggningen och klienternas delaktighet i utredningen ökar. Det har även blivit lättare för nyanställda att komma in i jobbet.

### *Resultat på långsikt*

Användandet av DUR leder till enhetligare bedömningar mellan och inom stadsdelarna. Det blir lättare att följa upp och utvärdera insatser. Bättre utredningar leder till bättre beställningar vilket underlättar för utförarna.

### *Kvalitetssäkring*

En utomstående utvärdering har gjorts av Kirsi Kirpislidis i form av en magisteruppsats vid Ersta-Sköndal högskola. Ovanstående resultat fördjupas och förtydligas i den. Vidare har allt material som är tänkt att användas av handläggarna vid utredningarna granskats av Kerstin Lundin från Språkvårdarna AB.

## **Bilagor**

### *Bilaga 1: Restlista*

#### **1. Frågor om återhämtning**

Vid genomgång av version 5 med referensgruppen (representanter från RSMH och IFS) framkom ett önskemål om att lägga till frågor om Återhämtning. Frågor som ”Vad har tidigare hjälpt dig” och ”Vad har tidigare stjälpt dig” bör ställas i anslutning till varje livsområde. Styrgruppen tog vid möte den 9 oktober ställning till förslaget och beslutade att frågor om återhämtning ska finnas i materialet. Under projekttiden finns dock inte tid att göra de ändringar som måste göras för att få in frågor om Återhämtning i materialet utan det noteras som en punkt på restlistan.

#### **2. Statistik från DUR**

Tieto enators förstudie om införande av statistik från DUR i paraplyet kommer att presenteras 061110. Projektet avslutas sista oktober. Resultatet från förstudien måste tas om hand av beställargruppen och beslut fattas om hur man ska gå vidare.

### *Bilaga 2: Ändringsönskemål*

(förslag som ligger utanför projektets ramar)

1. Under samtal med representanter från Socialstyrelsen 060619 (Lennart Jansson och Ulla Jegeby) ansåg de att DUR borde validitets- och reliabilitetstestas. För att det ska bli möjligt måste man bestämma sig för en slutgiltig version av DUR för psykiskt funktionshindrade och sedan bör Göteborg (som skapade DUR från början) registrera upphovsrätt för DUR så att materialet inte kan ändras hur som helst. När det är gjort och om man vill gå vidare med evidensbaserad av materialet kan representanter från DUR kontakta Socialstyrelsen som då kan bistå med teknisk kunskap för att evidensbasera DUR för psykiskt funktionshindrade.

2. Under telefonsamtal med Lena Söderberg (projektledare för DUR Göteborg) 061020 meddelade hon att de redan börjat titta på evidensbaserad av DUR tillsammans med forskare som jobbar med ASI och DOK. Vid genomgång av DUR hade forskarna påpekat att skattningsskalorna måste ligga i direkt anslutning till varje livsområde. De ska ligga sist under området och göras direkt efter genomgång av området. Det har visat sig att skattningarna hamnar närmare verkligheten om materialet är utformat på det sättet. Vidare var det viktigt att

avslutsfrågan ”Är det här området något du vill förändra” görs om till en ja- eller nej- kryssfråga.

3. Göteborg kommer med en ny version av DUR den 1 november. Avsnittet om missbruk/bruk av alkohol och droger kommer då att ändras rejält. Ändringarna har gjorts i samspråk med representanter från ASI och är enligt Lena Söderberg nödvändiga för att evidensbasera DUR. Ställning måste tas till om samma ändringar ska göras i Stockholms material.

4. Statistiken från DUR bör ligga i paraplysystemet. Det kommer att underlätta för handläggarna och öka benägenheten att använda DUR. Tieto enator ska lämna en rapport 061110 med förslag på hur det skulle kunna se ut samt vad det kommer att kosta. Om DUR ska användas i hela Stockholm bör kostnaden för att lägga in statistiken från DUR direkt i paraplyet vara med i beräkningen vid ansökan hos kommunstyrelsen.

5. Skattningsskalorna bör läggas in i paraplyet. Det kommer att underlätta den enskilda uppföljningen med klienten.

6. Hur ska spridningen av materialet ske i fortsättningen? Det finns en risk för att handläggarna missar att skriva ut nya versioner när de skickas via e-post till respektive handläggare. Ett sätt att undvika det här är att lägga hela Systematiska delen i paraplyet och uppdatera och skriva ut den därifrån. Nackdelen är att det kommer ta längre tid att genomföra ändringar i materialet eftersom det i så fall måste planeras med produktionssättningar av paraplyet.

7. Om DUR ska fortsätta bör en person utses som är ansvarig för DUR och införandet av DUR i Stockholm.

#### *Bilaga 3: Implementeringsplan*

Om DUR ska börja användas av alla handläggare inom socialpsykiatri i Stockholm stad bör följande punkter beaktas:

1. En tjänst bör inrättas så att det är klart och tydligt vem som ansvarar för DUR och införandet av DUR i samtliga stadsdelar.
2. Utbildningar bör hållas i materialet för handläggare och chefer. Utbildningen bör vara minst en heldag i storgrupp där man går igenom materialet samt ges möjlighet att öva (genom rollspel) och sedan följa upp övningen med diskussion.
3. Uppföljning av utbildningen bör ske på respektive stadsdel där handläggare och chefer får möjlighet att diskutera problem och möjligheter vid användning av materialet. Uppföljningar på stadsdelarna bör ske regelbundet för att motivera arbetsgrupperna samt samla in synpunkter på materialet.
4. För att underlätta införandet av DUR kan det vara bra att utse en ansvarig person på varje stadsdel. Den personen underlättar spridning av information mellan den ansvarige för DUR och arbetsgrupperna på respektive stadsdel.
5. Ett utredningsmaterial måste hela tiden förändras för att vara aktuellt. Den som ansvarar för DUR måste se till att åsikter från användare/klienter tas tillvara samt att alla användare har tillgång till uppdaterade versioner av materialet.
6. Den som ansvarar för DUR måste bevaka vad som händer med materialet i andra städer samt följa upp eventuell evidensbaserad och samarbete med socialstyrelsen.
7. Uppföljning av Tieto enators förstudie för införandet av statistiken från DUR i paraplyet måste göras. Tänk på att redan från början ha med kunnig it-personal i arbetet (både från paraplyet och från dem som gör de faktiska ändringarna, i nuläget Tieto enator).
8. Om Statistiken från DUR läggs in i paraplyet bör utbildningar i hur man arbetar i paraplyet med DUR hållas och följas upp på respektive stadsdel.

**Utdrag ur ”Utvärdering av DUR – ett instrument för utredning, bedömning och uppföljning av klienter med psykiska funktionshinder.**

*Gjord av Kirsi Kirpislidis, Ersta Sköndal högskola, hösten 2006*

**Beskrivning av projektet**

4.5 Sammanfattande slutsatser

Kraven på organisationer förändras. Det handlar både om omvärldens krav och krav inom den egna organisationen. För ansvariga inom organisationerna handlar det därför om att hitta sätt att utveckla den egna organisationen i olika avseenden till en rimlig kostnad. Ett sätt är att genom ett tidsbegränsat projekt identifiera och pröva olika instrument, arbetssätt och metoder som kan utveckla verksamhet och organisation mot angivna mål.

Syftet med detta projekt är att utveckla ett instrument för handläggning och dokumentation inom socialpsykiatri. Önskemålet är att utveckla ett arbetsinstrument för den verksamhet som är grunden för socialtjänsten, myndighetsutövningen. En annan tanke med projektet är att lösa de speciella svårigheter som staden har avseende principen om likställighet.

Det är i en så stor stad som Stockholm oundvikligt att handläggningen varierar mellan stadsdelarna. Lagen ställer dock krav på att alla behandlas lika även om behoven varierar och insatserna som beviljas är individuellt prövade och utformade. Detta innebär att det är rimligt att utifrån gällande lagstiftning kunna ställa krav på ett gemensamt instrument som medför att handläggning och dokumentation sker på ett likartat sätt i samtliga stadsdelar. Projektets syfte och mål har av denna anledning haft en hög legitimitet generellt inom socialtjänsten. Ur ett verksamhetsperspektiv ger ett gemensamt instrument fördelar på individnivå för den enskilde handläggaren, på verksamhetsnivå för myndighetsutövningen samt på övergripande ledningsnivå för staden som helhet.

Ett projekt kan definieras som en verksamhet som utförs med ett bestämt, avgränsat mål, under en bestämd tidsrymd, med en förutbestämd resursinsats och i särskilda arbetsformer. Förutsättningarna för att lyckas med ett projekt är att det finns skriftliga uppdrag och mål, att projektet planeras före genomförandet, att det är bestämt hur det ska utvärderas samt att skedet i projektet dokumenteras .

Målet för projektet har varit en ökad rättssäkerhet. Rättssäkerhet är ett mål som utgår från för verksamheten gällande lagstiftning. De personer som deltar i projektet accepterar och delar i hög grad denna målsättning. Projektets förankring har sannolikt underlättats av detta. Det har medfört att syftet med de förändringar som varit aktuella har varit tydligt och skapat en acceptans för det arbete och de förändringar som har krävts för att kunna genomföra projektet i dess olika delar.

Projektet har tydliga uppdrag och mål, en planering och inventering av intresser i form av ledning, handläggare, intresseföreningar och andra berörda såsom handikappråd har gjorts. Det har funnits en tydlig inriktning mot samarbete och delaktighet i de olika aktiviteter som ingått i projektet. Det har funnits en planering för aktiviteter och genomförande av projektet med en tillhörande planering i tid vilket har underlättat genomförandet med avseende på kommunikation och information. När det finns en tidsplan medför det att deltagare i projekt ges en större frihet och möjligheter att improvisera och hitta lösningar på de olika svårigheter som kan och ofta även uppstår under genomförandet av ett projekt.

Sammanfattningsvis kan sägas att projektets mål och syfte har hög aktualitet och legitimitet inom socialtjänsten. Projektet är ur detta perspektiv väl avvägt och ligger rätt i tiden. Förutsättningarna för projektet avseende organisering, planering och genomförande har varit relativt goda. En av vinsterna med detta projekt är att delaktighet och därmed ett visst mått av

medbestämmande har möjliggjorts genom projektets utformning. Detta är en allt viktigare del av arbetslivet, den upplevda tillfredsställelsen av det egna arbetet, att få förutsättningar för att utföra ett kvalitativt bra och meningsfullt arbetet. Genom projektet har detta arbete kunnat lyftas upp på ett tydligare sätt i de befintliga verksamheterna vilket, med rätt stöd, bör medföra en fortsatt utveckling av den egna professionen och verksamheten.

Erfarenheter av projektarbete

#### 5.7 Sammanfattande slutsatser

Förväntningarna på vad projektet ska medföra varierar. Det finns dock några teman som är återkommande. Det finns hos deltagarna en önskan om att utveckla verksamhetsområdet socialpsykiatri samt att få en rättssäker och likartad handläggning. De personer som är bosatta i olika stadsdelar ska få likartade insatser oberoende av var de är bosatta. En förväntan om en ökad rättssäkerhet finns hos såväl handläggare som ledning men skiljer sig åt något med avseende på perspektiv. På ledningsnivå handlar det i högre grad om verksamhetsutveckling, att få en effektiv och rättssäker myndighetsutövning. På handläggarnivå handlar det mer om rättsäkerheten för den enskilde personen och vikten av att få ett fungerande instrument för så många som möjligt i målgruppen personer med psykiska funktionshinder.

Målet med projektet delas av såväl ledning som arbetsgrupper men det har funnits en oro för att det ska finnas skillnader med avseende på syftet med att införa instrumentet. Det som har uttryckts i vissa arbetsgrupper är en oro för att det kan finnas dolda syften. Det som då avsetts är att behoven hos olika intressenter avseende instrumentets utformning kan väga olika tungt och att detta kan tänkas påverka hur instrumentet utformas. Detta i sin tur kan eventuellt medföra att instrumentets användningsområde minskar. Den oro som framkommit avser främst att ledningsnivån kan tänkas avstå från att få ett så funktionellt instrument som möjligt för att kunna få fram viss statistik på verksamhetsnivå. Denna oro fanns framförallt under våren 2006 och hade vid projektets slut minskat betydligt. Minskningen kan relateras till det av arbetsgrupperna tydligt uttryckta förtroendet för projektledaren samt det faktum att många upplever att instrumentet fungerar bra. I slutet av projektet kan det av data ses en ökning av antalet personer som anser att DUR är ett funktionellt och användbart instrument.

Med tanke på projektets mål och hur projektorganisationen sett ut är det troligt att de svårigheter som uppstått kan hänföras till såväl processen i den befintliga organisationen såväl som processen i projektet. Det är lätt hänt att dessa går in i varandra. Ett projekt är tidsbegränsat och avgränsat från övrig verksamhet genom styrning av tilldelade resurser för att nå ett uppställt mål. En process ses som en återkommande handling som genomförs med befintlig organisation och befintliga medel. Ett projekt kan, när det implementeras i verksamheten, övergå till att bli en process. En av de saker som inte har ingått i projektet men som lyfts av några arbetsgrupper är behovet av att diskutera metodik och arbetssätt. Det är ett resultat av ett helhetstänkande och måste ses som en naturlig och logisk fortsättning på processen i arbetsgrupperna. Det är positivt för verksamheten utifrån ett längre perspektiv på utveckling. Det är också en nödvändig förutsättning för att fortsätta den utveckling av verksamheten som såväl ledning som handläggare uttrycker önskemål om.

De synpunkter som finns på DUR är att det är användbart instrument. Det är flexibelt och medför att informationen i utredningen blir mer allsidig. Det medför att det är lättare att bedöma stödbehovets art och omfattning. Beslutsunderlaget blir mer tillförlitligt och det är lättare att följa upp de beviljade insatserna. Användandet av DUR medför att det tar mer tid att handlägga ett personärende även efter det att handläggarna är vana vid att använda instrumentet. Det är fler moment som ska hinnas med och det går därmed inte att hinna med lika många personären den tidigare. Med tanke på att det handlar om införandet av ett nytt instrument som styr upp arbetsprocessen i myndighetsutövningen bör denna synpunkt beaktas. I föreskrifterna för kvalitet inom socialtjänsten anges att ledningssystem fortlöpande ska säkerställa en kontroll av att det i verksamheten finns den bemanning som krävs, att personal har kompetens för uppgifterna samt ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling.

Ledningen av projektet har fungerat bra, roller och ansvarsområden har varit tydliga för deltagarna i projektet. Förutsättningarna för att leda projekt kräver en förmåga att skapa goda relationer och en förståelse för att människor är beroende av både struktur och relationer. Projektet har haft en tydlig struktur, en god dokumentation och en återföring av information. Till detta tillkommer kontinuerliga och kända vägar för möten och kommunikation vilket medfört att arbetet i projektet har fungerat. En bidragande orsak till projektets goda resultat har varit valet av projektledare. Hon har av samtliga projektdeltagare uppfattas som kunnig med förmåga att kommunicera och hantera olika frågeställningar. Arbetsgrupperna har bestått av personer från olika stadsdelar som sammantaget har en mycket god kunskap och kompetens inom området socialpsykiatri. Projektledaren har haft förmågan att på ett bra sätt framföra vad som ska göras och hur det ska göras till de olika grupperna. De har sedan tillsammans använt sig av sin samlade kapacitet och kunskap för att nå målet.

Sammanfattningsvis kan sägas att projektet har lyckats slutföra sitt uppdrag att ta fram ett system för handläggning och dokumentation inom socialpsykiatrin. Arbetet i projektet har fungerat bra trots att det funnits perioder av oklarheter och svårigheter. Resultatet beror sannolikt till stor del på att projektets syfte och mål har en hög relevans och acceptans i den befintliga verksamheten. Hos samtliga projektdeltagare finns en tydlig ambition att arbeta för en mer enhetlig och rättssäker myndighetsutövning samt en önskan om att utveckla den egna professionen och den befintliga verksamheten.

#### Handläggning och dokumentation

##### 6.4 Kommentarer och slutsatser

Det går inte att säga att handläggningen mellan stadsdelarna är enhetlig där vanlig metod har använts. Det finns vissa skillnader som i två stadsdelar tydligt kan sägas bero på verksamhetens arbetssituation. För övriga stadsdelar är det troligare att det beror på skillnader som beror på tillfälliga arbetstoppar eller arbetssätt. Det som däremot är tydligt är att användandet av DUR medför att enhetligheten i dokumentationen inom och mellan stadsdelarna ökar. Det finns i princip inga större skillnader mellan stadsdelarna vid användningen av DUR. Från att tidigare ha varierat betydligt finns det med DUR endast en skillnad som handlar om huruvida informationen har sammanställts i en utredning. Det förhållandet är i sig inte beroende av instrumentet utan av arbetssituationen i en stadsdels med hög personalomsättning.

Skillnaderna i planering beror på att det som avses med planering i denna del inte är en genomförandeplan. Av bedömningsgrunderna framgår att ett planeringsdokument av vilken framgår vilka insatser som avses samt målet för dem är tillräckligt. De stadsdelar som har en uppdelning i beställare och utförare har därmed fått större genomslag genom de beställningar som de skriver.

##### 6.5 Sammanfattande slutsatser

Det framgår inte av data några större skillnader avseende själva handläggningen. Vissa slutsatser kan däremot dras av data med avseende på dokumentationen som är bättre vid användandet av DUR.

Instrumentet medför positiva effekter på så sätt att handläggningen blir säkrare. Detta är beroende av att handläggarna i högre grad använder sig av de skriftliga ansökningar och samtycken som finns i DUR. Det finns skillnader i information, även i de fall där utredning saknas. Det beror delvis på att ansökan inte alltid finns dokumenterad med vanlig metod jämfört med DUR. Det medför att personens synpunkter kommer fram tydligare i ansökan men det gäller även i utredningen som helhet. Från att tidigare i princip endast ha förekommit i ansökan finns nu mer information om personens synpunkter och åsikter inom olika områden och i olika avseenden. I en utredning med DUR finns i mycket högre grad en sammanvägd information. Det ger en allsidig utredning och en helhetsbild av personens önskemål, situation, resurser och behov.

Sammanfattningsvis kan sägas att användandet av skriftlig ansökan och samtycke i DUR ger en högre grad av säkerhet. Användandet av DUR medför även att utredningen blir mer allsi-



dig då dokumentationen håller en högre kvalitet med avseende på information. DUR medför att rättssäkerheten i utredningsförfarandet ökar och att handläggning och dokumentation blir mer enhetlig inom och mellan stadsdelarna

#### Stödprocessen i handläggningen

##### 7.4 Sammanfattande kommentarer och slutsatser

Den skillnad som kan ses i bedömningen av stödbehovet är att bedömningen vid användandet av DUR i samtliga personärenden där det finns en utredning är en helhetsbedömning. Det är inte fallet vid handläggning med vanlig metod för mer än en fjärdedel. Det förekommer i två stadsdelar och beror sannolikt på att handläggarna har en mycket god kompetens och kännedom om personerna. Det medför att utredningen håller en högre kvalitet och det blir en helhetsbedömning. Tillräckliga insatser erbjuds alla, en person undantagen. Det beror inte på verksamheten som sådan utan på att stadsdelen inte kan tillhandahålla de stödinsatser som handläggaren bedömt att det finns behov av. Med tanke på gällande lagstiftning är detta ett allvarligt problem. Personer som har behov av insatser ska även tillförsäkras dessa. Det kan noteras att detta förhållande inte framkommer alls av granskningen i den del som avser rättssäkerhet, då det inte finns dokumenterat.

Samtliga stadsdelar har ett samarbete eller en tydlig strävan mot samarbete med psykiatrin och andra centrala kontakter för personer där detta är aktuellt. Det finns inga stora skillnader med avseende på verksamhetens kännedom om personens nätverk. De skillnader som kan ses är att handläggning med DUR medför att kända kontakter i högre grad finns dokumenterade. Detta medför en bättre dokumentation och därmed en bättre säkerhet i form av relevant information. En skillnad är också att det i högre grad finns en samordnad plan vid användandet av DUR. Det kan möjligen förklaras med att informationen som inhämtas blir mer allsidig. Det medför att de beställningar och genomförandeplaner som skrivs blir bättre sett ur ett informations- och ett helhetsperspektiv.

Den skillnad som kan ses är att personer vid handläggning med DUR får en högre grad av inflytande och delaktighet och över utredningsprocessen. I tre stadsdelar har personers inflytande och delaktighet ökat i utredningsprocessen i vilken inräknas planering och uppföljning av stöd. Det beror sannolikt på att personens synpunkter inhämtas på ett annat sätt vid handläggning med DUR jämfört med vanlig metod. I två stadsdelar är graden av självbestämmandet sådan att den bedöms som berömlig. Den gemensamma faktor som kan ses är att det i dessa stadsdelar har genomförts intervjuer med enskilda personer. Det är alltså skillnad på bedömning beroende på vilken källa som information inhämtas från. Samtliga personärenden med bedömningen berömlig innehåller data från intervjuer. Det medför att det i den stadsdel där flera intervjuer genomförts inte finns några större skillnader i personernas inflytande och delaktighet i utredningsprocessen beroende på använd metod. Det ligger i denna stadsdel på en bra nivå även med vanlig metod. Organisationen i stadsdelen är integrerad. Personalen träffar de enskilda personerna såväl i handläggningen som i utförandet. Det framkommer tydligt av data från intervjuerna att personal arbetar för att få personerna delaktiga att stor hänsyn tas till deras önskemål vid utförandet. Verksamheten ser i hög utsträckning till att dessa personer får möjlighet att utöva sitt självbestämmande genom att de har inflytande över utformningen av stödet och är delaktiga i det samarbete som förekommer.

Sammanfattningsvis kan sägas att bedömningen av stödbehovet blir bättre vid handläggning med DUR samt att kända kontakter i högre grad är dokumenterade. Det beror sannolikt på att informationen som inhämtas blir mer allsidig ur ett informations- och helhetsperspektiv. Vidare tillgodoses personens självbestämmande i form av delaktighet och inflytande på ett bättre sätt under handläggningen med DUR jämfört med vanlig metod.

#### 8 Slutsatser och förslag

I föregående kapitel har redovisats hur projektet fungerat, hur handläggarna ser på det valda instrumentets användbarhet samt om instrumentet medfört en ökad rättssäkerhet. I detta av-

slutande kapitel kommer utvärderingen att sammanfattas och de viktigaste slutsatserna summeras och sätts i relation till studiens syfte och frågeställningar.

Utgångspunkten för utvärderingen har varit att verksamheterna behöver ses ur ett helhetsperspektiv med hänsyn tagen till den legala kontexten och den organisatoriska utformningen av de olika stadsdelarnas verksamheter. Syftet har varit att ge svar på tre frågor, hur projektets planering, genomförande och ledning har fungerat, om instrumentet är användarvänligt och om användandet av instrumentet medfört en ökad rättssäkerhet. Målet om ökad rättssäkerhet har utvärderats genom granskning av om verksamheterna uppfyller formella krav på rättssäkerhet i handläggning och dokumentation. Utvärderingen har även granskat om personer fått behov uppmärksammas och bedömda, om de erbjudits samordnade insatser utifrån bedömda behov samt om självbestämmande och delaktighet tillgodosätts i utredningsprocessen.

Projektet har genomförts på ett föredömligt sätt avseende planering, utformning, genomförande och dokumentation. Projektets syfte och mål har en hög aktualitet och legitimitet inom socialtjänsten. Det finns en tydlig förhoppning om att kunna utveckla den egna professionen och den egna verksamheten genom utarbetandet och införandet av ett instrument i det egna arbetet med myndighetsutövning. Tanken är att få en systematik i utredningsförfarandet som medför att stadsdelarna får en likvärdig och enhetlig handläggning och dokumentation. Det som har saknats och efterfrågats inom projektet är att mer ingående hinna diskutera metoder och arbetssätt.

De handläggare som arbetat med själva instrumentet, DUR, anser att det är ett flexibelt och funktionellt instrument. Det finns fortfarande saker som kan förbättras men i huvudsak anser de flesta att DUR medför att kvaliteten på utredningarna ökar. Det som lyfts fram är att informationen i utredningarna blir mer allsidigt och tillförlitlig. Det är lättare att bedöma stödbehovets art och omfattning samt att följa upp insatserna. Det som också framgår tydligt är att DUR medför att handläggningen styrs upp och att det tillkommer fler moment vilket påverkar tidsåtgången. Det tar mer tid att handlägga med DUR men utredningen blir bättre. Detta medför att de flesta handläggare anser att instrumentet bör användas, det är en hjälp i arbetet och en fördel för den enskilde personen som får en bättre rättssäkerhet.

De slutsatser som kan dras av granskningen som genomförts styrker handläggarnas slutsatser. En jämförelse av handläggning och dokumentation utan och med DUR har genomförts i verksamheterna. Data visar att rättssäkerheten i handläggning och dokumentation ökar vid handläggning med DUR. Handläggningen blir säkrare i och med att handläggarna använder sig av de skriftliga dokument för ansökan och samtycke som finns i DUR. Dokumentationen blir kvalitativt bättre. Det finns en skillnad med avseende på information som medför en mer allsidig utredning och en bättre helhetsbild av personens situation. DUR medför vidare att enhetligheten i dokumentation inom och mellan stadsdelarna ökar. I stödprocessen så visar data att användandet av DUR medför att stödbehovet bedöms på ett bättre sätt, det blir en ökning av personärenden med en helhetsbedömning och kända kontakter är i större utsträckning dokumenterade. Eftersom informationen i utredningarna blir mer allsidig får det även konsekvenser för utförandet genom att beställningar och planer för utförandet blir mer informativa. Ifråga om de enskilda personernas självbestämmande så ökar personernas inflytande och delaktighet under utredningsprocessen.

Slutsatsen är att projektets mål att ta fram ett gemensamt instrument som medför enhetligare bedömningar inom och mellan stadsdelarna och en ökad rättssäkerhet har nåtts. Detta kan även sägas gälla för de mål som finns om att instrumentet ska underlätta uppföljningar, kunna användas tillsammans med landstinget och att enskilda personer ska få ökad insyn i själva utredningsprocessen. Det instrument som valdes, DUR, medför att arbetet med handläggning och dokumentation systematiseras och säkras.

En annan slutsats är att likriktning och enhetlighet i handläggning och dokumentation ökar vilket är önskvärt men instrumentet medför även att handläggningstiden ökar. Det tillkommer fler moment bland annat arbetet med skattningsskalorna. Det medför att arbetet med myndig-

hetsutövning behöver ses över med avseende på metod och arbetssätt. Det finns olikheter i de olika stadsdelarna beroende på hur arbete och ansvar är fördelat och organiserat. En översyn av respektive verksamhet bör därför göras i vilken verksamhetens bemanning och ärendebelastning bör ingå som en del.

Det område som granskats är en tjänstesektor eller en verksamhet med humanservice. En viktig gemensam nämnare för arbetet i sådan verksamhet är att en stor del av arbetet utförs i direkt social interaktion med enskilda personer. Arbetskraven i verksamheten fokuserar i hög grad på andra människor. Arbetsbelastningen är den aspekt som skapar den största mentala påfrestningen. De områden som forskning påvisat som mest stressande för socialt arbete är att inte ha tillräckligt med tid för att på ett tillfredsställande sätt slutföra arbetsuppgifter samt bristande resurser. Enligt Karasek och Theorell är psykologisk belastning inte ett resultat från en specifik aspekt i arbetsmiljön utan från kombinationen av krav i arbetssituationen och den möjlighet som finns att möta dessa krav. Att ha en positiv attityd är viktigt i alla organisationer men framförallt i en organisation där man dagligen träffar och arbetar med andra människor. Arbetssituationen medför med andra ord konsekvenser för verksamheten i form av personalens bemötande. Det är därmed ur både ett arbetsrättsligt perspektiv men även ur ett rättssäkerhetsperspektiv nödvändigt att se över bemanningen i verksamheterna vid införandet av ett instrument som medför att arbetssituationen förändras.

Det har inte ingått i projektet att definiera och tydliggöra arbetsprocessen, själva metodiken, vilket kan ses som en brist. En förutsättning för det sociala arbetets utveckling är att också arbeta med att synliggöra teoretiska utgångspunkter och metodologi som en utgångspunkt och referensram för arbetet. Arbetet med myndighetsutövning styrs i hög grad av den legala kontexten vilken bör finnas med i grunden men den bör kompletteras med kunskap om olika metoder och arbetssätt som också dokumenteras. Ett första steg är att utarbeta och få en systematik i arbetet ifråga om metoder utifrån den kunskap som finns inom området. Ett andra steg är att dokumentera metoden. Kunskapen om det sociala arbetet och dess utförande finns hos praktiker dvs. personalen i den egna verksamheten.

DUR kan idag inte ses som ett evidensbaserat instrument däremot uppfyller DUR de krav som kan ställas på ett instrument utifrån den lagstiftning som finns. Det är ett funktionellt instrument för personal med rätt kompetens. De två saker som socialtjänsten behöver ha som utgångspunkt för att utveckla verksamheten är lagstiftning och kunskap. Med kunskap menas här evidensbaserad kunskap. Evidensbaserad kunskap kan enligt Karin Tengvald betyda något annat än enbart randomiserade studier. Det kan ses som ett vidare begrepp, som en systematiserad och empiriskt baserad kunskapsutveckling inom det sociala området. Hon beskriver två huvudinriktningar. Det handlar om praktikers erfarenhetsbaserade kunskap som i högre grad behöver systematiseras samt att det behöver göras fler jämförelser på basis av empiriskt underlag av hur olika arbetssätt bidrar till förbättringar för enskilda personer. Det finns av denna anledning skäl för socialtjänsten att i större omfattning arbeta med frågor som rör metodik även inom ett så specialiserat område som myndighetsutövning. Det finns även anledning att undersöka om DUR kan utvecklas till ett evidensbaserat instrument. Med tanke på instrumentets utformning i livsområden kan det vara möjligt att inom de olika områdena utforma evidensbaserade instrument. Det finns även anledning att fortsätta arbeta med DUR för att anpassa instrumentet till olika utförare och på så vis få en helhet i det sociala arbetet från handläggning till utförandet av själva insatsen.

En avslutande slutsats som kan dras av den genomförda utvärderingen är att det finns en acceptans för och en önskan om att utveckla det sociala arbetet även om utveckling medför förändringar. Denna utvärdering hade inte varit möjlig att genomföra utan projektdeltagarnas medverkan. De har i hög grad bidragit till resultatet genom att dela med sig av sina kunskaper och erfarenheter. De har även i varierande grad hjälpt till med att få fram material och få kontakter med enskilda personer, för denna hjälp vill jag rikta ett varmt tack till samtliga. En förhoppning är att utvärderingen ska vara till nytta framför allt för personal på olika nivåer i de olika verksamheterna.