

STÖDMATERIAL – FÖLJA UPP

Till utförarens uppgifter hör inte bara att planera och genomföra insatser utan också att följa upp behov, resurser och mål som tagits fram och finns dokumenterade i genomförandeplanen.

- Hur ofta uppföljning behöver ske avgörs från fall till fall. Det beror dels på hur livssituation ser ut för kunden, dels på kundens behov av stöd.
- För att kvalitetssäkra att uppföljning sker ska genomförandeplanen i sin helhet gås igenom och uppdateras minst var 6:e månad även om inga förändringar i kundens behov eller resurser förändrats under denna tidsperiod.

IBIC-processen för uppföljning innehåller:

1. Inhämta uppgifter

- Från kund
- Från andra (inklusive kontaktmannen själv)

2. Bedöma resultat och kvalitet

- Funktionstillstånd vid uppföljning
- Måluppfyllelse - funktionstillstånd
- Kvalitet på insatsen

3. Hantera resultat

- Överförd information efter uppföljning

1. Inhämta uppgifter

I uppföljningen ingår att samla in uppgifter/information för att kunna göra en bedömning. Ibland behöver det ske på flera sätt för att kontaktmannen ska få ett tillräckligt underlag för att exempelvis bedöma funktionstillståndet för kunden vid uppföljningstillfället.

Den viktigaste källan är kundens egen beskrivning av sin aktuella situation.

Kompletterande uppgifter kan också behövas från andra, så som exempelvis personal, anhöriga, legala företrädare och legitimerad personal.

De iakttagelser kontaktmannen själv gör ingår också här.

Att gå igenom journalanteckningar för den aktuella perioden är en del i att inhämta uppgifter.

Nedan beskrivs vad du som kontaktsman ska göra:

1. Inhämta uppgifter genom att läsa igenom journalanteckningarna för perioden som du ska följa upp.
(Forts. nästa sida)

Exempel på vad du kan titta efter:

- Ser du något i journalanteckningarna som visar att kundens behov/resurser/ mål har förändrats, *exempelvis*:
 - kunden klarar *mer* än det som beskrivs i genomförandeplanen, dvs. kunden har färre/ mindre behov än det som beskrivs i genomförandeplanen (behöver inriktningen på för stödet ändras/ är målet för insatsen uppfyllt?) eller:
 - kunden klarar *mindre* än det som beskrivs i genomförandeplanen, dvs. kunden har fler/ större behov än det som beskrivs i genomförandeplanen (behöver inriktningen på stödet förändras/ har kunden fått nya behov?)
- Tackar kunden ofta nej till någon insats? Framgår det varför?
- Återkommer det några anteckningar om andra avvikelser i utförandet jämfört med det som överenskommits i genomförandeplanen?
- Ser du något annat i journalanteckningarna som har betydelse för hur genomförandet fungerar idag?

2. Inhämta uppgifter från kunden

Utgå från den senaste genomförandeplanen och de livsområden som finns där.

Gå igenom ett livsområde i taget. Använd också den information du fått till dig genom journalanteckningarna du läst när du pratar (= inhämtar fakta) med kunden.

Exempel på frågor du kan ställa till kunden:

- hur uppfattar du dina (nuvarande) förmågor och ditt behov av stöd?
 - Har något blivit lättare/ bättre? Vad i så fall och på vilket sätt?
 - Har något blivit svårare/ försämrats? Vad i så fall och på vilket sätt?
- Har du själv något nytt önskat läge (= mål)? Vad i så fall?
- Är det något annat som vi inte tagit upp som du vill berätta eller fråga?

3. Inhämta uppgifter från andra

Inhämta uppgifter från andra, så som exempelvis personal, anhöriga, legala företrädare och/ eller legitimerad personal, utifrån vad som är behövt för uppföljningen. (Glöm inte att inhämta samtycke där det behövs.) Dina egna iakttagelser som kontaktman ingår också här.

Punkt 2 och 3 kan göras i omvänd ordning, beroende på vad som passar bäst i det individuella ärendet.

4. Dokumentera de uppgifter du inhämtat (fått) i varje livsområde.

Nu har du inhämtat information och dokumenterat den. Delen "Inhämta uppgifter" är klar.

2. Bedöma resultat och kvalitet

I uppföljningen ingår det att följa upp resultat. Det som ska följas upp är:

- a. Funktionstillstånd vid uppföljning
- b. Måluppfyllelse – funktionstillstånd
- c. Kvalitet på insatsen

(Forts. nästa sida)

a. Funktionstillstånd vid uppföljning

För att beskriva kundens funktionstillstånd vid uppföljning behöver man sammanväga och analysera de uppgifter man inhämtat (*se föregående moment "Inhämta uppgifter"*).

Nedan beskrivs vad du som kontaktman ska göra:

1. **Gör en sammanvägning** av de inhämtade uppgifterna du nu har. (Tänk på att det ibland kan det vara svårt för kunden att beskriva sin livssituation eller såväl överskatta som underskatta sin egen förmåga. När så är fallet kan uppgifter från andra tillsammans med dina egna iakttagelser vara en viktig del i bedömningen av funktionstillståndet).
2. **Väg in också in** hur kundens funktionstillstånd påverkas av olika **relaterade faktorer***, så som t.ex.
 - Finns det några stödjande eller hindrande **omgivningsfaktorer** för kunden, vilka är det i så fall och hur kan man ta tillvara de som är stödjande och göra förändringar i de som är hindrande så att det blir lättare för kunden att vara mer självständig?
 - Hur påverkar kundens **personfaktorer** hans funktionstillstånd?
 - Hur påverkar kundens nedsättningar i eventuella **kroppsfunktioner** och eventuella avvikelser i **kroppsstrukturer** funktionstillståndet?
 - Hur påverkar kundens **hälsotillstånd** hans funktionstillstånd?

Nu har du bedömt kundens funktionstillstånd utifrån "Inhämtad fakta" och "Relaterade faktorer". Delen "Funktionstillstånd vid uppföljning" är klar.

Hjälpande text för beskrivning av Relaterade faktorer:

Omgivningsfaktorer: Om det finns något i kundens omgivning som påverkar hans eller hennes situation eller behov av stöd, exempelvis hur bostaden är utformad, är den anpassad och tillgänglig eller utgör den ett hinder? Det kan också vara vilka hjälpmedel kunden har, eller vilket stöd anhöriga/ närstående ger. Dessa omgivningsfaktorer kan orsaka eller underlätta behov av stöd.

Personfaktorer: Det som är specifikt och personligt för just den kunden. Det handlar exempelvis om vad en person har för personliga egenskaper. Det kan också vara bakgrundsinformation så som t.ex. vanor; att man har svårt att be om hjälp, att lätt bli arg eller att man är morgonpig.

Kroppsstrukturer: Avvikelser i kroppens strukturer, i kroppens anatomi.

Kroppsfunktioner: Olika funktioner i kroppen – exempelvis rörelseförmåga, sinnesfunktioner, t.ex. smärta, nedsatt syn eller hörsel. Det kan också handla om svårigheter med minnet eller inkontinensproblem. Alltså kroppsliga funktioner som är viktiga för personalen att känna till och som orsakar de behov av stöd kunden har.

Hälsotillstånd: sjukdomar och eller diagnoser.

b. Måluppfyllelse - funktionstillstånd

Funktionstillståndet nu jämförs med det tidigare avsedda funktionstillståndet, d.v.s. målet. Jämförelsen gör det möjligt att värdera måluppfyllelsen d.v.s. om målet är uppnått, helt eller delvis (eller om det kanske inte är uppnått.)

(Forts. nästa sida)

Nedan beskrivs vad du som kontaktman ska göra:

- **Jämför** funktionstillståndet nu med det tidigare avsedda funktionstillståndet (= målet). Är det avsedda funktionstillståndet (målet) uppnått?
- **Dokumentera** *ja, delvis* eller *nej* i verksamhetssystemet.

Nu har du bedömt Måluppfyllelse- funktionstillstånd utifrån tidigare funktionstillstånd och nuvarande funktionstillstånd. Delen "Måluppfyllelse – Funktionstillstånd" är klar.

c. Kvalitet på insatsen

Ett systematiskt arbetssätt, utifrån IBIC, är att med jämna mellanrum även följa upp kundens **uppfattning om kvalitet på insatsen** och hur väl insatsen är genomförd, till exempel i vilken omfattning insatsen är genomförd enligt planeringen och hur eventuella brister har hanterats.

Detta görs på olika sätt inom olika verksamheter. Det är enhetschefen som beslutar om hur kvalitetsmätning för insatser görs på enheten.

I dagsläge används inte IBIC's uppföljning på kvalitet i förvaltningen. Av den anledningen finns här ingen beskrivning av vad kontaktmannen ska göra.

3. Hantera resultat

Kontaktmannens uppföljning kan visa att det finns nya uppgifter om:

- Kundens funktionstillstånd vid uppföljning
- Nya avsedda funktionstillstånd (mål)
- Uppgifter om nya eller förändrade relaterade faktorer

Nedan beskrivs vad du som kontaktman ska göra:

Nu har du ett resultat om kundens **funktionstillstånd** och om de **mål** kunden hade i sin genomförandeplan innan uppföljningen är uppnådda eller om de är förändrade. Du vet också vilka relaterade faktorer som påverkar kundens behov.

- Upprätta den nya genomförandeplanen i verksamhetssystemet (se rutinen *upprätta genomförandeplan* i Verkställighetshandboken).
- Gör en journalanteckning om att genomförandeplanen är uppdaterad samt vilket datum.

(Forts. nästa sida)

Exempel på hur man kan skriva:

Genomförandeplanen är uppdaterad 210601. Uppföljning är planerad till 21062

Nu har du hanterat resultat utifrån ” Inhämta uppgifter” och ”Bedöma resultat”. Delen ”Hantera resultat” är klar.

SLUT