

De Sociale Indikatorprogrammer for voksne



De Sociale Indikatorprogrammer for voksne

Udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland.

Konsulent Lise Marie Udsen - lise.udsen@stab.rm.dk eller
Projektleder Anette Stamer Ørsted - anette.oersted@stab.rm.dk

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

Telefon: 8728 4911

www.sip.dk

Marts 2011

Forord

De Sociale Indikatorprogrammer (SIP) er en række dokumentationsværktøjer, der er målrettet botilbud for voksne med handicap, socialpsykiatriske botilbud for voksne og anbringelsessteder for unge. Programmerne er udviklet specifikt til forskellige målgrupper og inkluderer på nuværende tidspunkt følgende typer sociale tilbud:

- De Sociale Indikatorprogrammer for voksne (SIP-voksne)
 - Botilbud for personer med erhvervet hjerneskade
 - Botilbud for personer med autisme spektrum forstyrrelse
 - Botilbud for personer med udviklingshæmning
 - Botilbud for personer med komplekse sindslidelser
- De Sociale Indikatorprogrammer for unge (SIP-unge)
 - Sikrede døgninstitutioner
 - Specialiserede åbne døgninstitutioner og opholdssteder

Center for Kvalitetsudvikling fungerer som nationalt sekretariat for SIP i Danmark og har tidligere desuden fungeret som sekretariat for SIP i Norge, som centeret stadig samarbejder med og har hjulpet på vej til selvstændigt at føre programmet videre.

Programmerne er støttet af blandt andet Socialpædagogernes Landsforbund og regionerne i Danmark.

Region Midtjylland står bag iværksættelsen af SIP på socialpsykiatriområdet.





Hvorfor SIP?

Formålet med SIP for voksne er at pege på, hvor botilbuddenes arbejde fungerer godt, og hvor det kan blive bedre. Samtidig er det hensigten at få mere viden om, hvordan den enkelte borger har det på de midlertidige eller længerevarende botilbud, og hvordan det går dem den tid, de bor der.

Der findes i dag ikke særlig meget dokumenteret viden om, hvad der virker i det sociale arbejde. Selvom den enkelte medarbejder i praksis kan have en god forståelse af, hvad der virker over for de borgere, han eller hun arbejder med, bliver denne viden kun sjældent delt med en bredere kreds. Derfor sker det ofte, at viden om gode resultater og erfaringer med, hvordan man opnår disse, ikke spredes til andre, som kunne have gavn af denne viden. SIP kan muliggøre, at denne viden spredes.

Det er grundtanken i SIP, at dokumentationen af socialt arbejde skal være relevant for botilbuddene både på kort og lang sigt. Dokumentationen skal således omsættes i handling og læring. Derfor er det vigtigt at indsamle dokumentation om borgerens livssituation og den udvikling, vedkommende gennemgår, imens han eller hun bor på botilbuddet, men også dokumentation af den indsats, borgeren har modtaget under opholdet. Hvis gode resultater skal inspirere andre, er viden om, hvordan resultaterne er opnået en nødvendighed.

Hvad er SIP?

Dokumentationen i SIP indsamles gennem en række spørgeskemaer om borgerens situation og udvikling, både til borgeren selv – i form af interview – og til medarbejdere på botilbuddet. Skemaerne besvares regelmæssigt så længe borgeren bor på botilbuddet, så det er muligt at følge vedkommendes forløb og den sociale indsats, han eller hun har modtaget.

Den indsamlede dokumentation bliver efterfølgende fortolket og diskuteret af ledere og medarbejdere fra botilbuddene gennem auditforløb. Auditforløbene er en systematisk drøftelse blandt fagfolk fra botilbuddene. Med audit bliver svarene fra spørgeskemaerne sat ind i en socialfaglig ramme, så de bliver mere relevante og nyttige for botilbuddenes praktiske arbejde.

Hvad kan SIP?

Det er et kendt fænomen, at evalueringer alt for sjældent bliver omsat til øget kvalitet i praksis. Ofte fokuserer evalueringer ensidigt på udvalgte resultater af det sociale arbejde og ikke på, hvordan resultaterne er opnået. Dette gør det vanskeligt for fagfolk at lære af evalueringerne. Med sit fokus på at beskrive indsatser og processer bag de opnåede resultater tilbyder SIP mulighed for, at dokumentationen kan omsættes til faglig udvikling og læring.

Læring og kvalitetsudvikling

Ved hjælp af den kvalitative auditmetode gør SIP det muligt at kombinere de kvantitative evalueringsanalyser på baggrund af spørgeskemaerne med fagfolks erfaringer og viden fra praksis. Her skabes der rammer for faglig refleksion og dialog blandt fagfolk. Denne kombination af kvantitativ og kvalitativ metode skaber mere præcise og detaljerede beskrivelser af eksempler på god praksis. Dette øger mulighederne for at udbrede de gode eksempler til andre relevante botilbud.

«*Det er ikke ret tit, vi sætter os ned og prøver at sætte ord på det, vi laver. Men det synes jeg faktisk er aldeles givende at gøre (...)* Ved at lave et socialt indikatorprogram kan bostederne blive mere bevidste om at formulere det, de går og gør, så det bliver mere end et måleinstrument.»

Medarbejder på socialpsykiatrisk botilbud, Region Midtjylland

Ledelsesinformation

I ledelsesmæssige sammenhænge har SIP en række anvendelsesmuligheder. SIP kan fx bruges til at skaffe viden om, hvilke forløb hver borger på botilbuddet gennemgår i løbet af den tid, vedkommende bor der. SIP kan derfor også bruges til dokumentation af centrale dele af indholdet af den sociale indsats, som anvendes på botilbuddet.

En ramme for systematik

SIP udgør en ramme og en anledning til at bringe systematik ind i den sociale indsats ved at beskrive det, man gør, fremhæve indsatserne og følge dem over tid. SIP er ikke et redskab, der kan erstatte den faglige indsats. SIP kan heller ikke opfinde den faglige indsats, hvis den ikke findes i forvejen. Men SIP er et værktøj, der systematisk kan dokumentere de tiltag, man gør i den sociale praksis for at kunne skue tilbage på, hvad der virkede godt og mindre godt – og dermed skue frem for at se på, hvor der er forbedringspotentiale og anledning til at ændre på praksis.

«**Dokumentationsredskabet har været godt til refleksion både for personalet og beboeren, fordi de også fik fokus på de "glemte" områder.**»

Medarbejder på botilbud for personer med autisme spektrum forstyrrelse

Opbygning af en evalueringskultur

Over tid kan SIP bidrage til opbygningen af en dokumentations- og evalueringskultur på botilbuddene, fordi SIP bl.a. giver mulighed for at eksperimentere med nye metoder og få resultaterne af disse dokumenteret. SIP kan ligeledes skabe rammerne for, at ledere og medarbejdere bliver bedre til at begrundere deres valg af metoder, også ud fra et vidensfundament. Ikke mindst muliggør SIP, at personalet på de enkelte botilbud kan række ud over egne erfaringer i de valg, de træffer i det praktiske sociale arbejde, og supplere med inddragelse af viden fra hele praksisfeltet.

«**Anvendelsen af et systematisk dokumentationsredskab gav en helt anden pædagogisk refleksion i forhold til den enkelte bruger.**»

Stedfortræder på botilbud til personer med autisme spektrum forstyrrelse

Fokus på borgerens perspektiv

I SIP er borgerens perspektiv på egen livskvalitet* et meget centralt element. SIP tager således udgangspunkt i, at hvad der er livskvalitet for én borger, ikke nødvendigvis er livskvalitet for en anden. En væsentlig del af den dokumentation, der indsamles, handler netop om, hvad der er livskvalitet for den enkelte borger. På denne måde bidrager SIP til, at personalet får en systematisk og faglig tilgang til, hvad der i særlig grad indebærer livskvalitet for borgeren. Dette kan kvalificere den faglige dialog og samspillet mellem personale og borgere på botilbudene. Det giver desuden personalet mulighed for i højere grad at tilrettelægge indsatsen i forhold til de områder, der er af særlig betydning for borgeren og dermed øge borgerens individuelle oplevelse af at have livskvalitet.



« Når beboerne skulle svare på spørgsmål, var det en øvelse for os som medarbejdere at forholde os neutrale og anerkende det, de sagde, selvom vi måske har set noget andet. Det var rigtig sundt for os at høre, hvordan de ser sig selv – deres eget billede. Det tænker vi er noget, som man kan bruge i samtalerne med beboeren efterfølgende. Det var rigtig sund læring. Og det var en god etik, at beboerne selv blev inddraget. Den idé kunne vi godt lide. »

Medarbejder på botilbud for personer med autisme spektrum forstyrrelse

* På de midlertidige botilbud for personer med erhvervet hjerneskade er det ikke borgerens livskvalitet, der afdækkes, men derimod borgerens vurdering af og tilfredshed med egen funktionsevne, beskrevet ud fra ICF (WHO's Internationale Klassifikation af Funktionsevne, Funktionsevnenedsættelse og Helbredstilstand).



Hvad indeholder SIP?

Dokumentation af det sociale arbejde handler om at indsamle og formidle viden om, hvad der virker i indsatsen, med henblik på at udvikle indsatsens kvalitet.

Når det sociale arbejde skal dokumenteres, er det imidlertid vigtigt at være opmærksom på de særlige forhold, som gør sig gældende for netop dette område. Den socialfaglige indsats er præget af dynamik og stor variation og det, der er gavnligt for én borger, er ikke nødvendigvis gavnligt for en anden.

SIP tager udgangspunkt i disse særlige betingelser for den sociale indsats og har udviklet skræddersyede indikatorprogrammer til forskellige typer sociale tilbud. Hvert program tager højde for, at forskellige borgere kræver forskellige indsatser, og at indsatsen fungerer på forskellige betingelser.

Borgerens livssituation er i centrum

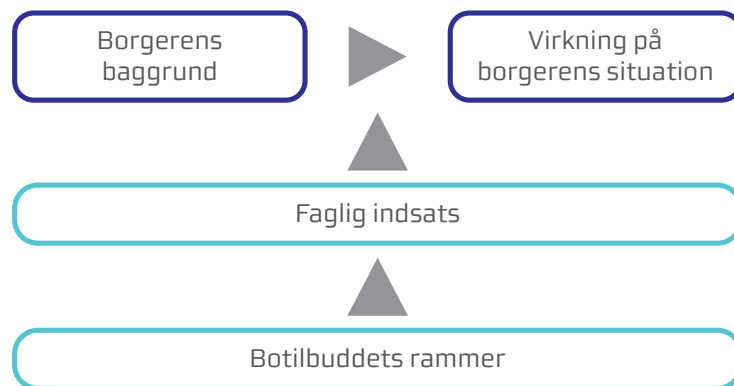
SIP indsamler viden om borgerens livssituation og hvilken indsats, borgeren har modtaget. Der indsamles også information om de betingelser, som indsatsen har udfoldet sig indenfor, både i forhold til borgerens baggrund og i forhold til botilbuddets økonomiske, fysiske, personalemæssige og metoderiske rammer.

Sammenhængen mellem de tre elementer; den faglige indsats på botilbuddet, resultaterne af indsatsen og betingelserne for indsatsen, er det centrale omdrejningspunkt i SIP.

I SIP opgøres resultaterne af indsatsen som borgerens egen vurdering af sin livskvalitet: Det vil sige hvorvidt borgeren er tilfreds med de områder i livet, som er vigtige ifølge borgeren selv. Der er altså ikke en på forhånd fastlagt definition af, hvad der er høj livskvalitet for den enkelte borger i SIP.

På de midlertidige botilbud for personer med erhvervet hjerneskade, der har et rehabiliteringsmæssigt sigte, opgøres resultaterne af indsatsen som borgerens egen vurdering af og tilfredshed med sin funktionsevne.

Den nedenstående figur illustrerer, hvordan elementerne i SIP hænger sammen.



Indikatorer udviklet i samarbejde med praksis

I erkendelse af, at resultater og indhold af den socialfaglige indsats i al sin kompleksitet og variation ikke lader sig afdække i et enkelt dokumentationsprogram, er SIP baseret på en række udvalgte indikatorer.

Indikatorerne fungerer som de målepunkter, SIP tager udgangspunkt i med henblik på at indsamle information om borgerens situation og livskvalitet, den socialfaglige indsats og betingelserne for indsatsen. Indikatorerne er en måde at reducere det sociale arbejdes kompleksitet på, således at det bliver mere overskueligt. Det betyder samtidig, at der er grænser for, hvor mange elementer af det sociale arbejde, SIP dækker.

Det metodiske og faglige grundlag for programmerne er udviklet af forskere fra Aalborg Universitet med ekspertise i socialt arbejde. Udviklingen af indikatorerne har taget afsæt i dette forskningsbaserede fundament og er sket i tæt samarbejde med medarbejdere og ledere med erfaring i forhold til arbejdet med målgrupperne på botilbud.

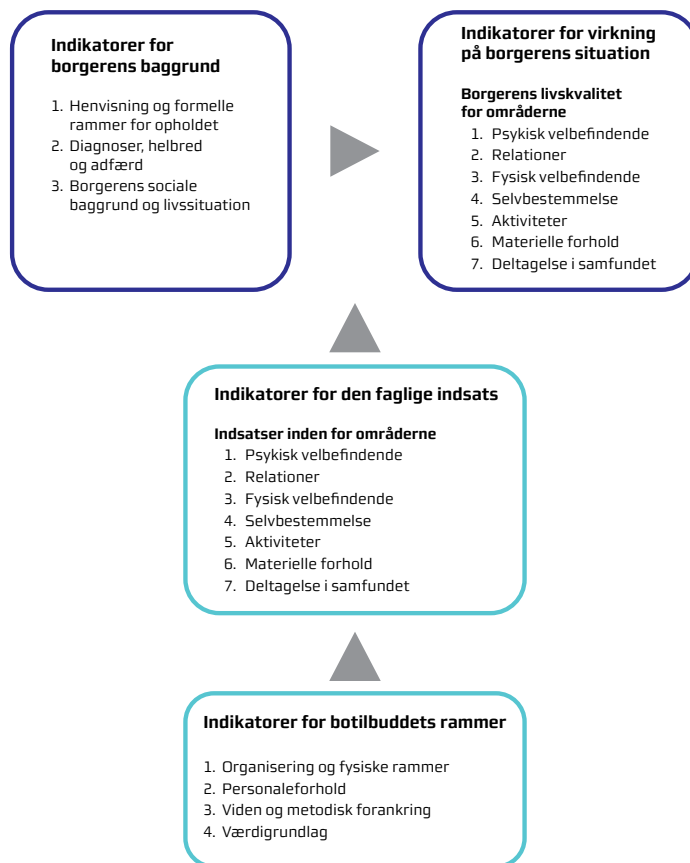
Sekretariatet for SIP er derudover i løbende dialog med det europæiske kontor for forbedring af kvaliteten i indsatsen på socialområdet under ESQH (European Society for Quality in Health Care) i Barcelona. Kontoret er et videnscenter for udvikling, implementering og analyse af indikatorer på socialområdet i Europa.

Indikatorerne er således fagligt velbegrundede og udgør et solidt grundlag for dokumentationen af resultater og indhold af den socialfaglige indsats. SIP giver mere og bedre viden om, hvad der er gavnligt i indsatsen over for borgere på midlertidige og længerevarende botilbud, men SIP kan ikke give alle svarene og kan ikke erstatte den professionelle faglige vurdering. SIP skal i stedet betragtes som et værktøj, der kan bruges til at kvalificere det socialfaglige arbejde.

« Lidt generaliseret kan man sammenligne den viden, der bliver genereret på tværs af de enkelte institutioner, med de kommunale nøgletal. De enkelte institutioner får indsigt i, hvordan deres institution ser ud sammenlignet med andre institutioner, der måler indsatsen på samme indikatorer. Og det giver dem et dokumenteret grundlag for at vurdere, om den pædagogiske indsats er tilfredsstillende. Eller om de skal ændre på deres daglige praksis for at højne kvaliteten. »

Lektor Lars Skov Henriksen, Aalborg Universitet

Nedenfor er indikatorerne vist, fordelt på de forskellige elementer i SIP for voksne*.



**Indikatorerne for de midlertidige botilbud for personer med erhvervet hjerneskade er organiseret efter principperne i ICF's funktionsevneklassifikation (WHO's Internationale Klassifikation af Funktionsevne, Funktionsevne-nedsættelse og Helbredstilstand).*



Spørgeskemaer

I nogle systemer til indikatormåling fungerer indikatorerne som standarder for, hvad der kendetegner den gode praksis. Erfaringsmæssigt kan det være vanskeligt at blive enige om, hvad den gode praksis er inden for socialt arbejde. Derudover har denne brug af indikatorer også ofte den ulempe, at det hæmmer innovation og udvikling i den socialfaglige indsats.

I udviklingen af SIP er der blevet lagt stor vægt på, at indikatorerne ikke opstiller barrierer for kreativitet og individualitet i praksis, og at nye metoder og eksperimenter kan få plads og blive en del af dokumentationen. SIP skal kunne dokumentere resultater af den eksisterende såvel som den kommende sociale indsats.

Af den grund er de spørgeskemaer, som skal indsamle information om indikatorerne i SIP, udformet fleksibelt og åbent. Skemaerne indeholder derfor både lukkede svarkategorier, hvor personalet kan krydse af, og åbne svarkategorier, hvor der er mulighed for at uddybe indsatser og fx beskrive nye metoder.



I SIP-skemaerne indsamles og afdækkes følgende forhold:

1 **Borgerens baggrund og botilbuddets indsats**

Oplysningerne om borgerens baggrund og forudsætninger samt botilbuddets indsats indsamles via skemaer, som personalet udfylder.

2 **Borgerens livskvalitet**

Målingen af borgerens livskvalitet foregår via interview med borgeren, hvor en række fastlagte temaer afdækkes gennem konkrete spørgsmål. Et temaområde er for eksempel "sociale relationer".

Inden for hvert temaområde er der en række underspørgsmål. Her vurderer borgeren både, om området er **vigtigt**, og om borgeren er **tilfreds** med sin nuværende situation inden for det pågældende område. Vigtigheden afdækkes for at få et individuelt perspektiv på, hvad der betyder noget for den enkelte.

Interviewformen anvendes for at sikre, at borgeren har den fornødne forståelse af spørgsmålene, og interviewformen giver samtidig fleksibilitet til, at indsamlingen af oplysninger kan foregå på borgers præmisser. For de borgere, der ikke selv har mulighed for at deltage i et interview, får medarbejderne til opgave at svare ud fra observation af borgeren.

«*Jeg synes det er interessant at fordybe sig i, hvad det egentlig er, vi gør – i de her meget bløde værdier. Det er også spændende at fordybe sig i, hvad livskvalitet er for en størrelse, når vi skal begynde at handle på at hjælpe nogen til at få en bedre livskvalitet (...) Og det, synes jeg, er en stor opgave, vi har.*»

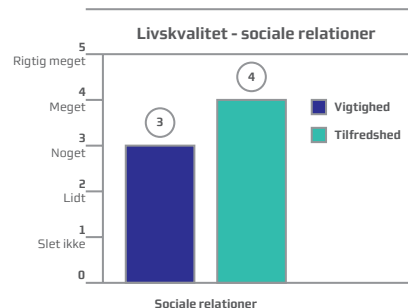
Medarbejder på socialpsykiatrisk botilbud, Region Midtjylland

Anvendelse af viden i det daglige arbejde

Når det sociale arbejde ønskes dokumenteret, er det altid nødvendigt at vurdere, om de omkostninger i tid og ressourcer, der skal investeres i at skaffe dokumentationen, er givet godt ud. I SIP er der lagt stor vægt på, at indsamlingen af viden hos personalet og borgeren skal tilrettelægges på en sådan måde, at det giver mulighed for at omsætte den indsamlede viden – også på kort sigt. Dette bidrager til at gøre arbejdet med SIP relevant i det daglige arbejde.

Processen med at få borgeren i dialog om hans eller hendes situation, når spørgeskemaerne skal besvares, kan være et mål. Men både i kontakten med borgeren og internt i personalegruppen vil besvarelsen af spørgeskemaerne i SIP kunne fungere som afsæt for en mere systematisk udredning og indsats over for den enkelte borger.

I SIP er der udviklet et elektronisk hjælpeværktøj til botilbuddene, som gør det muligt automatisk at overføre personalets og borgerens svar til grafiske præsentationer, der kan give personalet et overblik over besvarelsene. På denne måde bliver borgerens livskvalitet, problemer, ressourcer og udvikling udtrykt på en overskuelig måde.



SIP er også et middel til at udvikle og synliggøre den pædagogiske faglighed i indsatsen og kan fx bruges i planlægningsarbejdet på det enkelte botilbud.

« Vi kan mere systematisk dele viden og udveksle erfaringer på tværs af institutionerne, så fagpersonerne kan inspirere og lære af hinanden. »

Afdelingsleder, Oslo Kommune

Statistisk analyse af besvarelsenerne

På baggrund af spørgeskemaindsamlingen i SIP, er det muligt at gennemføre statistiske analyser. Disse analyser vil bl.a. fokusere på, hvilke typer indsatser de forskellige botilbud gennemfører over for hvilke borgere. Analyserne fokuserer også på resultaterne af disse indsatser. Dermed bliver det muligt at pege på, hvilke typer indsatser, der ser ud til at virke godt. Et resultat af en indsats kunne være øget livskvalitet på et givent område.

Formidling og læring af resultater

Sekretariatet for SIP udarbejder årligt rapporter med analyseresultater fra dataindsamlingen. Formidlingen af SIP foregår også gennem artikler i relevante tidsskrifter og fagblade, via hjemmesider mv.

Sekretariatet vil løbende stå til rådighed for de deltagende botilbud i forhold til formidlingen af SIP, fx gennem oplæg, foredrag og workshops.

På baggrund af rapporternes resultater er det hensigten, at de deltagende botilbud og kommuner/regioner overvejer, om de skal ændre eller udvikle deres faglige praksis.

Hvordan forbedrer man den faglige praksis på botilbud til voksne?

Der findes ikke særlig meget dokumenteret viden om indholdet og resultaterne af arbejdet på botilbud for voksne. Det betyder, at erfaringer med, hvordan god praksis opnås, ikke bliver spredt til andre, som kan have gavn af denne viden.

De Sociale Indikatorprogrammer (SIP) kan muliggøre dette.

Med fokus på at beskrive indsatser og processer bag de opnåede resultater tilbyder SIP muligheder for, at dokumentationen kan omsættes til faglig udvikling og læring. SIP kan bidrage til, at eksempler på god praksis kan identificeres og spredes mellem fagfolk og botilbud.

« Vi kan mere systematisk dele viden og udveksle erfaringer på tværs af institutioner, så fagpersonerne kan inspirere og lære af hinanden. »

Afdelingsleder, Oslo Kommune

