

Karolina Nygren  
Utvecklingsledare  
08 560 39 236  
karolina.nygren@ekero.se

## **Våga Visa - utvärderingsarbete inom socialtjänsten**

Dnr SN13/134-709

### **Bakgrund**

Vid Socialnämndens arbetsutskott i oktober gavs nämndkontoret i uppdrag att:

*Belysa förutsättningarna för att inom gruppboenden och äldreboenden genomföra ett kommunsamarbete liknande "Våga Visa" inom skolan.*

Uppdraget ska redovisas senast vid första nämndsammanträdet 2014. Med hänsyn till den relativt korta utredningstiden innehåller detta PM en redovisning av vad samarbetet inom Våga Visa innebär, vilket utvärderingsarbete som bedrivs inom delar av socialtjänstens verksamheter i dagsläget samt vilka identifierade förutsättningar som föreligger för denna typ av samarbete. Andra kommuner har inte tillfrågats i beredningen.

### **Våga Visa – Kommuner i samverkan om utvärdering**

Våga Visa är ett utvärderingssamarbete inom barnomsorg och utbildning (inkluderar även kulturskolor) där Ekerö, Huddinge, Järfälla, Nacka, Stockholm, Tyresö, Värmdö och Upplands Väsby ingår. Samarbetet syftar till att nå bättre kvalitet och måluppfyllelse i undervisningen med stöd av ett utvärderingsarbete i tre delar:

- Självvärdering
- Kundundersökningar
- Observationer

#### Självvärdering

Genomförs varje år via enkät till personalen och redovisas på enhetsnivå. Flera av frågorna i enkäten är desamma som ställs i kundundersökningen. På så vis ges möjlighet att jämföra om personalens upplevelse av kvalitet i verksamheten skiljer sig från elevernas och föräldrarnas upplevelse.

### Kundundersökningar

Genomförs varje år via enkät till föräldrar och elever. Redovisningen sker på enhetsnivå. Vissa frågor från Öppna jämförelser – grundskola lyfts in i enkäten.

### Observationer

Genomförs i varje kommun ungefär var tredje år av särskilt rekryterade pedagoger. Utifrån en metod som tagits fram av Våga Visas samordnargrupp görs besök och intervjuer i verksamheterna. Observatörerna sammanställer sina synpunkter och reflektioner över den berörda verksamheten i en särskild rapportmall. Rapporten kvalitetssäkras tillsammans med berörd kommuns samordnare och därefter sker ett överlämningsmöte med verksamheten.

Dessa tre delar ger verksamheten ett gediget utvärderingsmaterial att arbeta vidare med i den egna verksamheten. Jämförelsen av den egna enhetens och kommunens samlade resultat över tid har hittills varit de största fokusområdena inom Våga Visa. Samarbetet ger också möjligheter till jämförelse mellan kommunerna, men detta har hittills varit sekundärt för kommunerna.

### **Organisation och metodutveckling**

Våga Visa leds av en styrgrupp där förvaltningschef eller motsvarande från varje kommun ingår. Varje kommun tillhandahåller även en samordnarresurs motsvarande ungefär en halvtidstjänst. Samordnarna ansvarar för utvärderingen och kvaliteten inom Våga Visa samt utvecklar arbetsmetoder. I uppdraget ingår även att tillsätta observatörslag och göra en årlig tidplan för observatörernas arbete. Knutet till Våga Visa finns även en gemensam administrativ koordinator motsvarande en halvtidstjänst.

Observatörerna rekryteras från verksamheterna utifrån arbetslivserfarenhet, akademisk bakgrund och stilistisk förmåga. Kommunerna står för internutbildning av observatörerna och bär sina egna vikariekostnader när observatörer anställda inom den egna verksamheten har observatörsuppdrag i andra kommuner.

De kund- och självskattningsenkäter som ingår i Våga Visa-metoden är utvecklade av samordnargruppen och fastställda av styrgruppen. Ett företag har upphandlats för att genomföra och sammanställa enkäterna åt kommunerna.

Alla kommuner delar på samtliga kostnader för Våga Visa och dess organisation utifrån en gemensam fördelningsnyckel.

## **Pågående utvärderingsarbete inom produktionsenhet Omsorg**

### Kollegialt utbyte

Produktion Omsorg har under 2013 utvecklat en ny form av utvärderingsarbete, s k kollegialt utbyte. Uppföljningsformen bygger på en metod för kollegialt utbyte och lärande som tagits fram av Nestor FOU-center.

Uppföljningen utgick under 2013 ifrån ledorden ”kommunikation och bemötande”. Ledord som är förankrade i det värdegrundsarbete som pågår inom kommunen. Inom de interna uppföljningar som genomförts såg man också ett behov av att arbeta vidare med- och tydligare följa upp dessa två ledord. Syftet med uppföljningen var att studera hur verksamheterna arbetar med dessa områden i vardagliga situationer. Målsättningen var att hitta goda exempel och sprida dessa till andra delar av organisationen inom den interna produktionen.

### Tillvägagångssätt och metod

Intresserade medarbetare inom produktionsområdet fick anmäla intresse om att vara med i det kollegiala nätverket. Representanter från Färingsöhemmet, Ekgården, Ekerö gruppbostad, Svalans gruppbostad, Ärlan serviceboende, daglig verksamhet och Knalleborgs korttidshem deltog i nätverket.

Tillsammans med representanter från ledningens arbetsgrupp arbetades ett metodunderlag fram i nätverket. Underlaget består av mallar med frågeställningar som fokuserar på ledorden ”kommunikation och bemötande”.

Metoden består av flera delar:

- Intervju med brukare och personal
- Dokumentgranskning
- Observationer

I tvärvetenskapliga observationsgrupper om 3-4 personer genomförde medarbetarna verksamhetsbesök i de verksamheter som ingick i nätverket. Inom varje verksamhet intervjuades en personalgrupp och 1 – 2 brukarintervjuer genomfördes. Granskade dokument var t ex genomförandepplaner och beskrivning av stöd-/kontaktpersonens uppdrag. Vidare beslutades gemensamt mellan observationsgruppen och verksamheten vilka situationer som skulle vara föremål för observation, t ex en måltidssituation eller mötet som sker när brukare kommer hem från den dagliga verksamheten.

Resultatet från observationsgruppens besök samlades sedan i en besöksrapport som redovisades muntligt för nätverket. Verksamhetsutvecklare har, tillsammans med

andra representanter från ledningens arbetsgrupp, varit behjälplig med att sätta ihop en slutrapport som delgetts berörd verksamhet och redovisats i ledningsgruppen.

Huvudsyftet med det kollegiala utbytet har varit att återföra goda exempel till verksamheterna men också att lyfta fram vissa förbättrings- eller utvecklingsområden utifrån dessa goda exempel. Inom nätverket anser man även att arbete med det kollegiala utbytet har lett till personlig utveckling för de medarbetare som deltagit.

### **Förutsättningar för Våga Visa eller motsvarande inom socialtjänsten**

Inom socialtjänsten och särskilt äldreomsorgen, genomförs i dagsläget noggranna lokala uppföljningar och utvärderingar i form av t ex avtals- och brukaruppföljningar, olika kvalitetsmärkningar och kollegialt utbyte såsom beskrivits ovan. Till detta kommer nationella uppföljningar i form av brukarundersökningar, Äldreguiden och Öppna jämförelser. Mot denna bakgrund behöver man därför noga utreda och tydliggöra syftet med ytterligare utvärdering och eventuella observationer. Finns det ett behov av att jämföra verksamheter genom observation? Vad behöver kommunerna utvärdera och jämföra? Inom ramen för Våga visa används t ex observationerna mer i granskande syfte medan de inom ramen för det kollegiala utbytet i större utsträckning syftar till att sprida goda exempel och arbetssätt. Utvärderingen inom Våga Visa har heller inte i första hand använts för att jämföra olika kommuners resultat utan för att följa kommunernas egna verksamheter. Kontoret kan konstatera att det i dagsläget genomförs- och finns utvecklade verktyg för uppföljningsmomentet, men få resurser för att analysera och utreda de åtgärder som uppföljningarna identifierar.

Inom Våga Visa har kommunerna tillsammans enats om målområden och arbetat fram en gemensam metod för utvärderingen som till stor del utgår från läroplanen. Inom socialtjänsten finns inte en lika tydlig grund att utgå ifrån eftersom kommunerna, via socialtjänstlagen, har större möjlighet att utforma vård och omsorg efter egna förutsättningar och målbilder. För att närma sig ett samarbete över kommungränserna behöver man därför i ett första skede utforma och enas kring gemensamma mål och värden för att utifrån dessa kunna arbeta fram en gemensam utvärderingsmodell.

Alla medverkande kommuner inom Våga Visa bidrar med betydande ekonomiska resurser för organisation, kundundersökningar, utbildning av observatörer och utveckling av utvärderingsmetoden mm. Inom det kollegiala utbytet har viss ekonomisk satsning gjorts internt. Utbildning av observatörsgrupper, modellens framtagande och verksamhetsbesökens genomförande och sammanställning har genomförts inom organisationen och med befintliga resurser. Vid ett åtagande som omfattar flera kommuner bör man även vara överens om vilka ekonomiska resurser som behöver avsättas för utvärderingen. En utvärderingsmodell av detta slag innebär

ett stort åtagande för kommunerna, därför kan man även behöva se över det befintliga uppföljningsarbetet för att omfördela resurserna.

Ovanstående förutsättningar behöver utredas närmare i samverkan med andra kommuner som är intresserade av att utveckla formerna för utvärdering. För detta arbete bör en gemensam projektledare tillsättas som kan hålla ihop arbetet mellan kommunerna.