



**Uppföljning och utvärdering av insatserna**

**Upplevd kvalitet av insatserna på Finjagården**

**Sammanfattande bedömningar av uppdragsgivarna  
vid avslutade placeringar**

**Rapport 2017-12-22**

Rapporten är sammanställd av Christer Jönsson  
*En evidensbaserad praktik*

## 1. Inledning

Följande rapport avser uppföljning och utvärdering av avslutade placeringar vid Finjagården. Under perioden september-december 2017 har elva uppdragsgivare varit föremål för uppföljning.

Rapporten bygger på intervjuer med uppdragsgivarna som bedömer verksamhetens kvalitet utifrån Socialstyrelsens kvalitetsindikatorer/kvalitetsområden.

Uppföljningen och utvärderingen följer Socialstyrelsens handbok för systematisk uppföljning.

Validitet och reliabiliteten har testats och en utvärdering har genomförts.

Uppföljning och utvärdering är en viktig del av verksamhetens egenkontroll i ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9.

Uppföljningen och utvärderingen görs dels under pågående placering och dels i samband med att placeringen avslutas. Samtliga placeringar är föremål för uppföljning och utvärdering.

Formuläret för bedömningar av upplevd kvalitet i denna rapport avser insatser för missbruk och missbruk i kombination med psykisk/psykiatrisk problematik. Totalt finns 8 bedömningsformulär för olika målgrupper/insatsområden.

Metoden för uppföljning och utvärdering, som en viktig del av verksamhetens egenkontroll, och i ett sammanhang i ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9 finns väl beskriven och kan beställas av undertecknad.

**I frekvenstabellerna och i tabellen för avgivna medelpoäng kan det saknas något omdöme. Orsaken är att handläggaren inte kan avge något omdöme eller att frågan inte är relevant för placeringen.**

**För sammanställningen och rapporten ansvarar:**

Christer Jönsson  
[christer@enevidensbaseradpraktik.se](mailto:christer@enevidensbaseradpraktik.se)  
072-801 67 00, 070-259 30 46

En evidensbaserad praktik  
Per Ersvägen 23  
827 35 Ljusdal

## **Rapportens delar:**

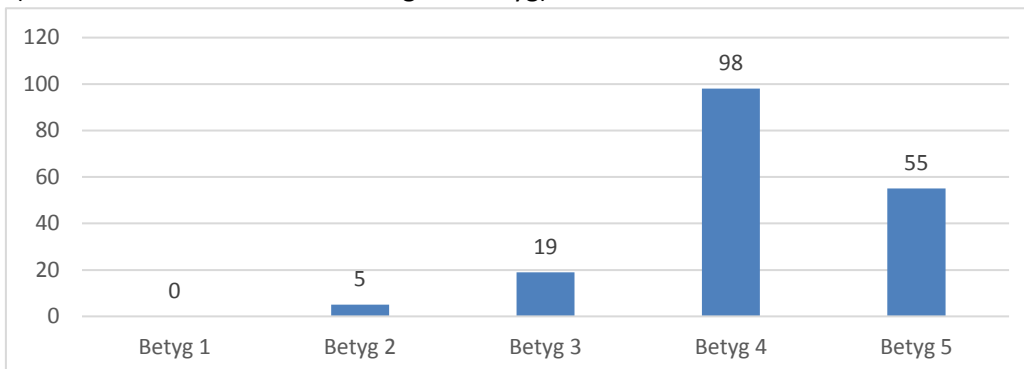
1. Inledning
2. Sammanfattning av uppdragsgivarnas bedömningar inom samtliga kvalitetsområden
3. Sammanfattning av uppdragsgivarnas jämförelser mellan verksamheten och andra verksamheter med samma inriktning
4. Sammanfattning av givna omdömen inom samtliga kvalitetsområden vid avslutad placering, medelvärde
5. Uppdragsgivarnas bedömning av insatserna inom respektive kvalitetsområde, frekvenstabeller
6. Uppdragsgivarnas jämförelser mellan verksamheten och andra verksamheter med samma inriktning, frekvenstabeller

Rapporten avser intervjuer av 11 uppdragsgivare i samband med att placeringarna har avslutats. Uppdragsgivarna är:

Jönköpings kommun, 3 uppdragsgivare  
Region Jönköpings län, 2 uppdragsgivare  
Region Östergötland  
Västra Götalandsregionen  
Karlstads kommun  
Varbergs kommun  
Kalmar kommun  
Landstinget i Kalmar län

## 2. Sammanfattning av uppdragsgivarnas bedömningar inom samtliga kvalitetsområden

(Frekvenstabell: Totalt antalet avgivna betyg)



Totalt har 177 omdömen avgivits av de elva uppdragsgivarna.

Betyg 2 har avgivits vid 5 tillfällen. Betyg 3 har avgivits vid 19 tillfällen.

Betyg 4 har avgivits vid 98 tillfällen, betyg 5 har avgivits vid 55 tillfällen.

Medelpoängen för samtliga kvalitetsområden är hela 4,1 av 5 möjliga poäng.

**Som framgår av rapporten får Finjagården höga omdömen inom de flesta kvalitetsområdena.**

**Uppdragsgivarna lyfter speciellt fram:**

\*Att klienten känt sig delaktig i genomförandet av insatserna.

\*Att klienten har känt sig trygg på Finjagården.

\*Att Finjagården har förmågan att skapa tillit.

\*Att Finjagårdens personal har en mycket hög kompetens för målgruppen.

\*Att man har anpassat insatserna till klientens behov.

\*Att återkoppling och rapportering kring klienten har fungerat mycket bra.

\*Verksamhetens goda bemötande, både av klienten och av uppdragsgivaren.

\*En mycket god tillgänglighet.

Dessutom lyfter man i kommentarer bland annat fram att Finjagården har ett genuint intresse av att göra skillnad för klienten. Man har ett tydligt helhetsgrepp och ett bra teamarbete kring varje klient.

**När vi ställer frågan om behovet av att köpa tjänster för målgruppen framöver:**

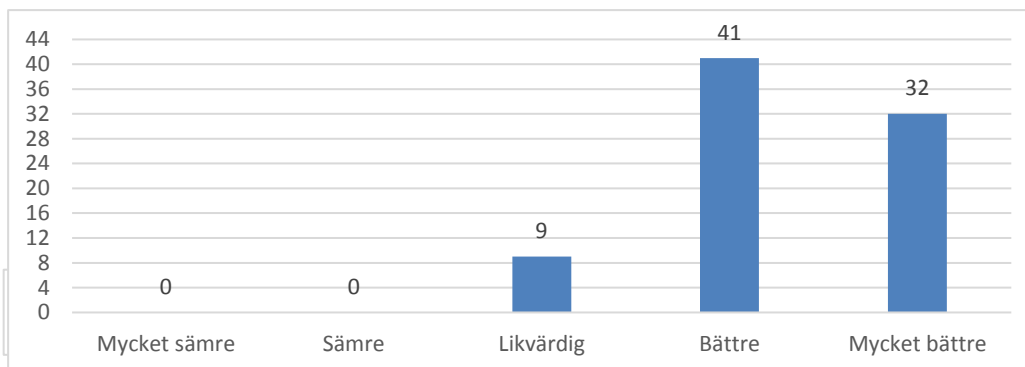
(Frekvenstabell: Behovet av att köpa externa platser det närmaste året)



En av de intervjuade uppdragsgivarna anger att behovet av att köpa externa platser kommer att minska, fem anger att behovet kommer att vara på samma nivå som idag. Fem uppdragsgivare anger att behovet sannolikt kommer att öka.

### 3. Sammanfattning av uppdragsgivarnas jämförelser mellan Finjagården och andra verksamheter med samma inriktning

(Frekvenstabell: Totalt antalet avgivna jämförande omdömen)



När det gäller att jämföra Finjagården med andra verksamheter med samma inriktning har totalt 82 omdömen avgivits. 9 av omdömena anger att Finjagården har en likvärdig kvalitet/förmåga jämfört med andra verksamheter med samma inriktning. 41 omdömen anger att Finjagården har en bättre kvalitet/förmåga jämfört med andra verksamheter med samma inriktning. 32 omdömen anger att Finjagården har en mycket bättre kvalitet/förmåga.

Finjagården får sammanfattningsvis mycket höga omdömen när det gäller att jämföra verksamheten med andra liknande verksamheter.

Av samtliga uppdragsgivare utom en får man omdömet högre kvalitet/förmåga eller mycket högre kvalitet/förmåga. Det innebär att man bland annat lyfter fram:

\*Att Finjagården totalt sett har en högre eller mycket högre kvalitet jämfört med andra verksamheter med liknande inriktning och målgrupp.

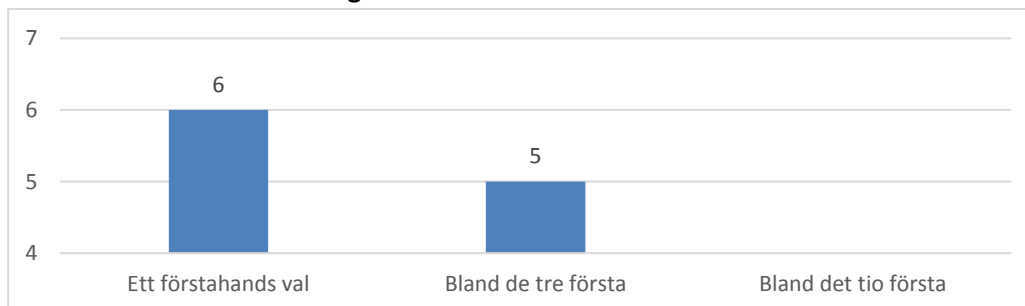
\*Att Finjagården har en bättre eller mycket bättre förmåga att nå målen med uppdraget.

\*Att Finjagårdens personal har en högre eller mycket högre kompetens för målgruppen.

\*Att Finjagården har en bättre eller mycket bättre förmåga att skapa tillit.

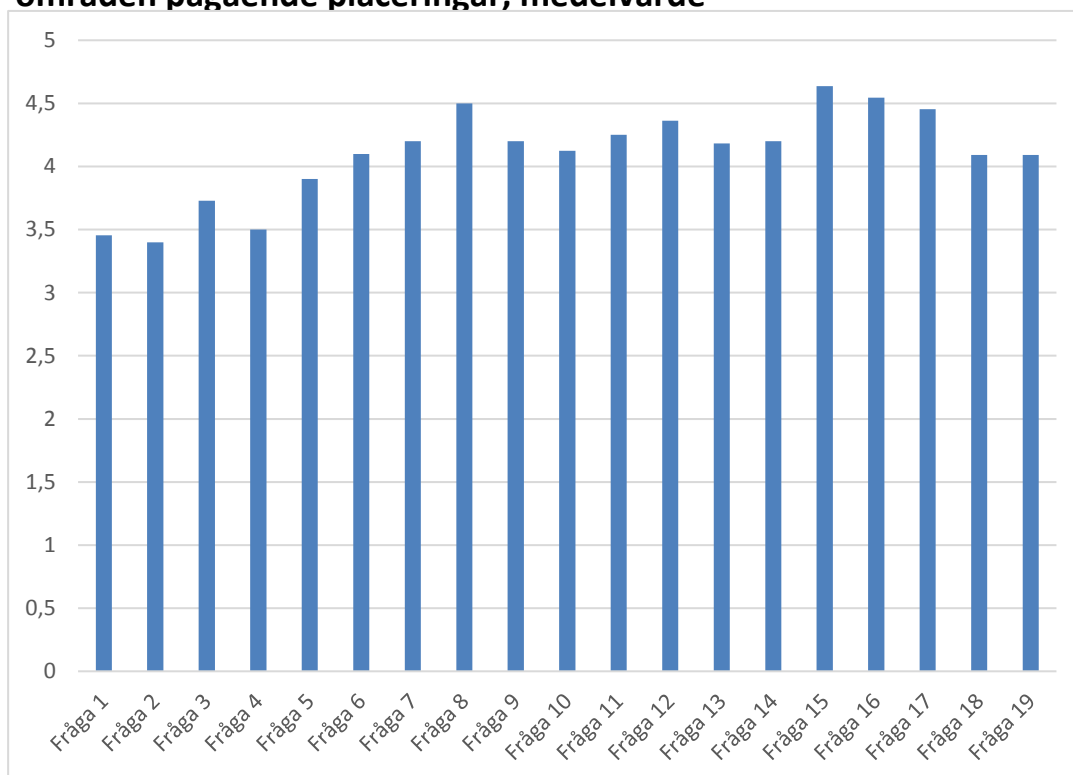
\*Att Finjagården har en bättre kvalitet eller mycket bättre kvalitet när det gäller återkoppling och rapportering kring klienten.

Så här rangordnar uppdragsgivarna Finjagården i jämförelse med andra verksamheter med samma inriktning:



Sex av uppdragsgivarna anger att Finjagården är ett förstahands val för en klient med liknande bakgrund och behov. Fem uppdragsgivare anger att Finjagården är bland de tre första man väljer bland.

#### 4. Sammanfattning avgivna omdömen inom samtliga kvalitetsområden pågående placeringar, medelvärde



##### Kvalitetsområden:

**Fråga 1: Arbetet utifrån genomförandeplanen/uppdraget**

**Fråga 2: Klientens förmåga att hantera sitt missbruk**

**Fråga 3: Klientens psykiska hälsa**

**Fråga 4: Klientens somatiska hälsa**

**Fråga 5: Förmåga att motivera klienten**

**Fråga 6: Klientens delaktighet och inflytande**

**Fråga 7: Känna trygghet**

**Fråga 8: Rätt kompetens hos verksamhetens personal**

**Fråga 9: Anpassat insatserna till klientens behov**

**Fråga 10: Förmåga att skapa tillit**

**Fråga 11: Samarbete med andra professionella**

**Fråga 12: Samarbete med tjänsteman/uppdragsgivare**

**Fråga 13: Återkoppling och rapportering**

**Fråga 14: Arbete med klientens nätverk**

**Fråga 15: Bemötande**

**Fråga 16: Tillgänglighet**

**Fråga 17: Uppdraget som helhet**

**Fråga 18: Kunskapsbaserad verksamhet**

**Fråga 19: Effektivitet**

##### Medelpoäng:

3.5

3.4

3.7

3.5

3.9

4.1

4.2

4.5

4.2

4.1

4.3

4.4

4.2

4.0

4.6

4.5

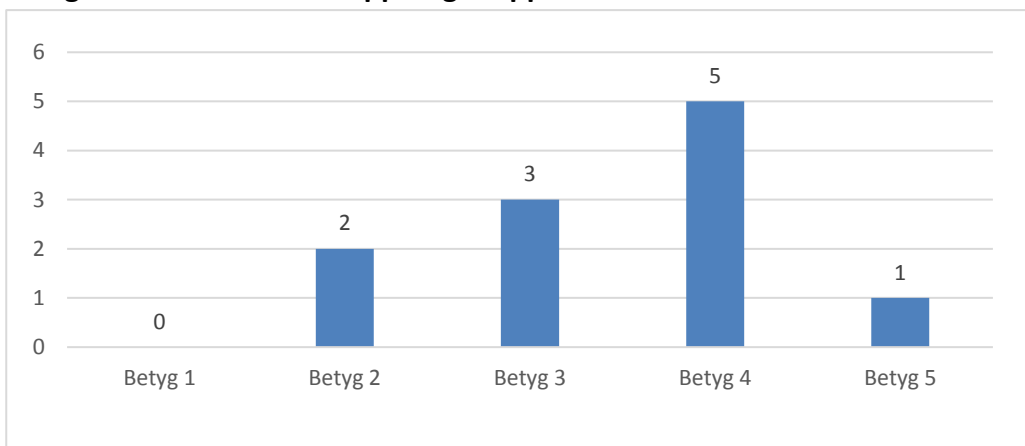
4.5

4.1

4.1

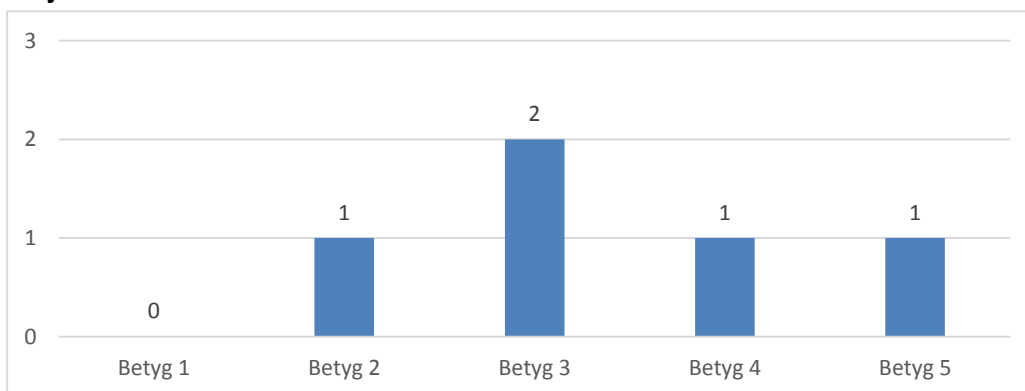
## 5. Uppdragsgivarnas bedömning av insatserna inom respektive kvalitetsområde, frekvenstabeller

Fråga 1. Har målen med uppdraget uppnåtts?



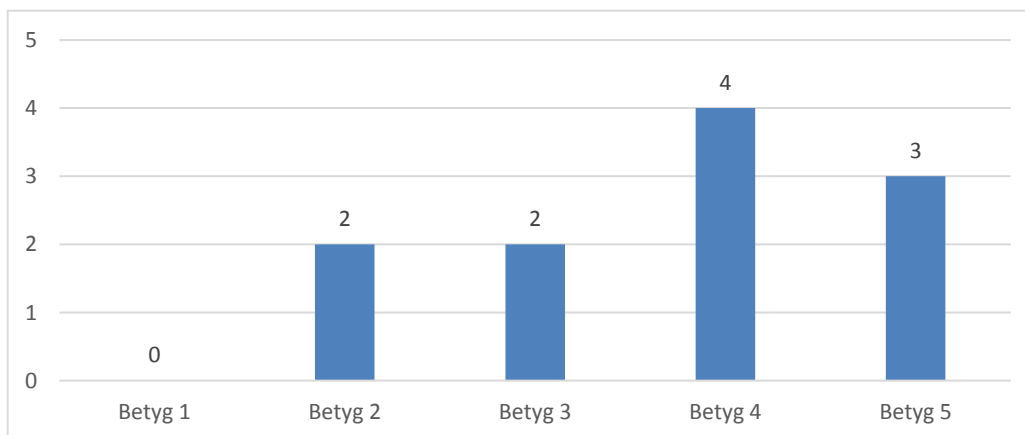
(Betyg 1 innebär att målen inte alls har uppnåtts, betyg 5 innebär att målen med uppdraget helt har uppnåtts)

Fråga 2. Har klientens förmåga att hantera sitt missbruk förbättrats till följd av insatsen?



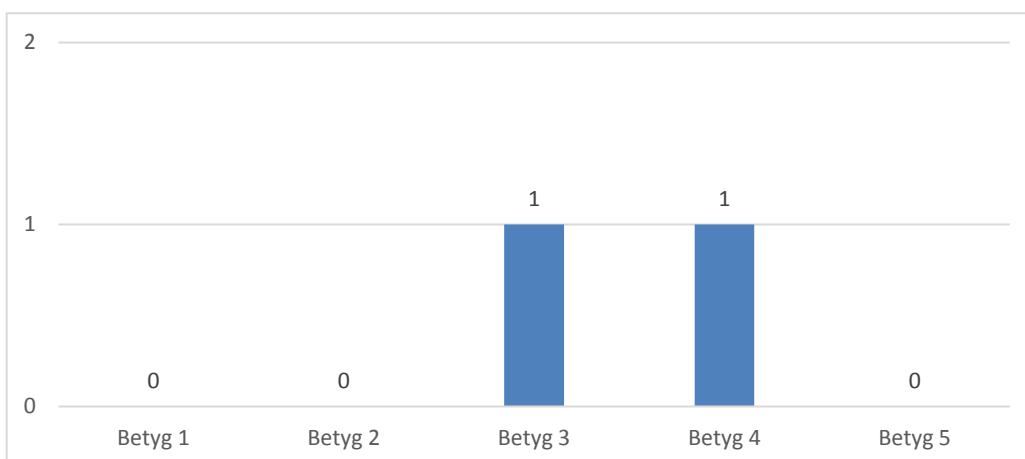
(Betyg 1 innebär att klienten inte alls har förbättrat sin förmåga att hantera sitt missbruk och betyg 5 innebär en mycket stor förbättring)

Fråga 3. Har klientens psykiska hälsa förbättrats till följd av insatsen?



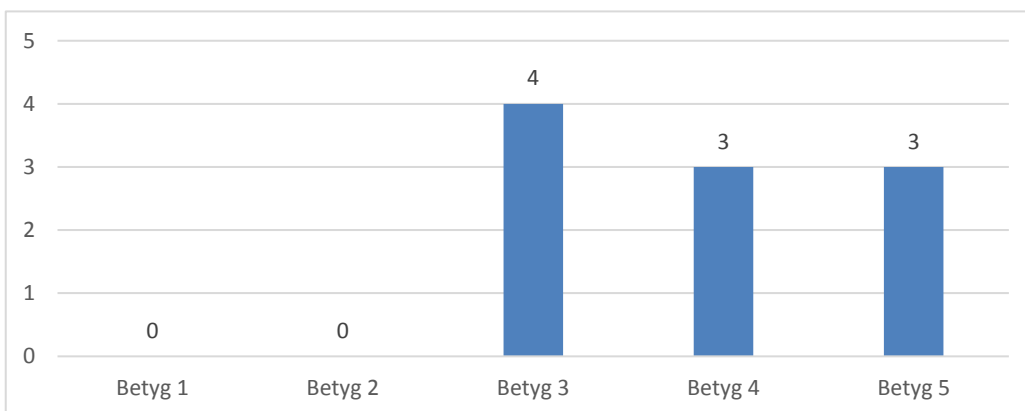
(Betyg 1 innebär att klientens psykiska hälsa inte alls har förbättrats till följd av insatsen, betyg 5 innebär en mycket stor förbättring)

**Fråga 4. Har klientens somatiska hälsa förbättrats till följd av insatsen?**



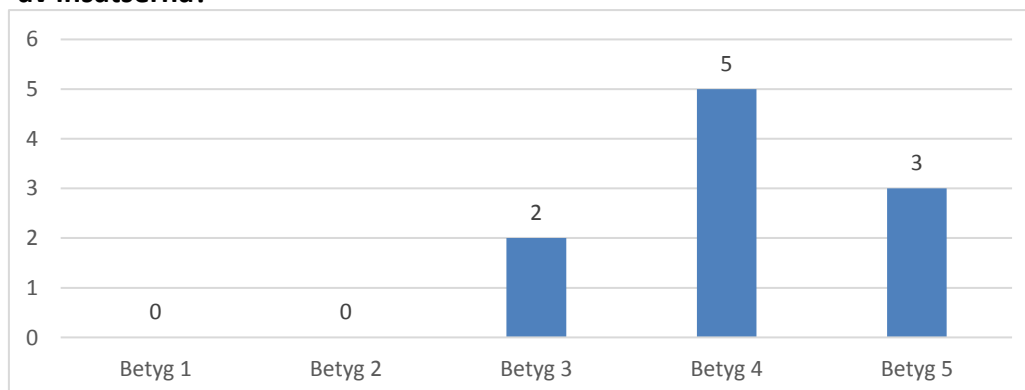
**(Betyg 1 innebär att klientens somatiska hälsa inte alls har förbättrats, betyg 5 att det har skett en mycket stor förbättring av den somatiska hälsan)**

**Fråga 5. Har verksamheten haft förmåga att motivera klienten till att medverka i insatserna?**



**(Betyg 1 innebär att verksamheten inte alls haft förmågan att motivera klienten till att medverka i behandlingsarbetet, betyg 5 innebär en mycket stor förmåga)**

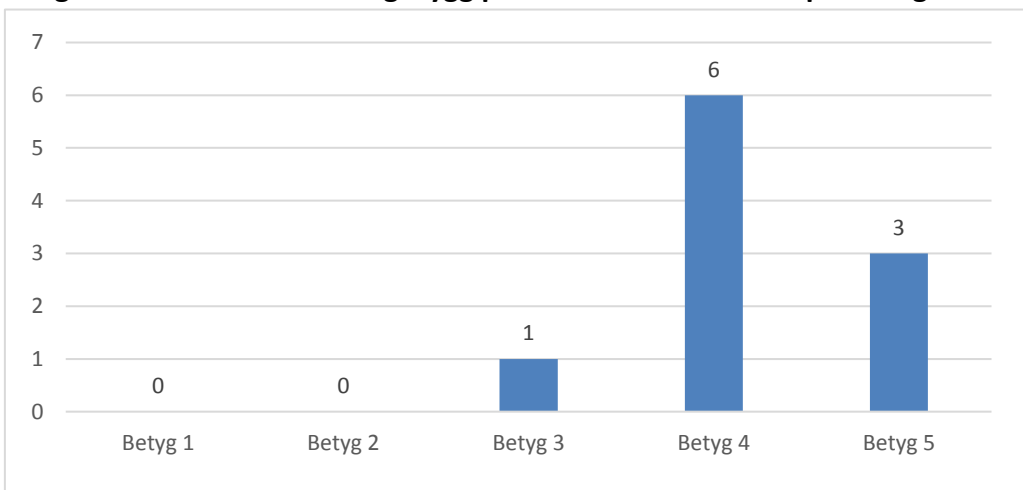
**Fråga 6. Har klienten varit delaktig och haft inflytande i genomförandet av insatserna?**



**( Betyg 1 innebär att klienten inte alls varit delaktig och haft inflytande, betyg 5 innebär att klienten helt varit delaktig och haft ett mycket stort inflytande)**

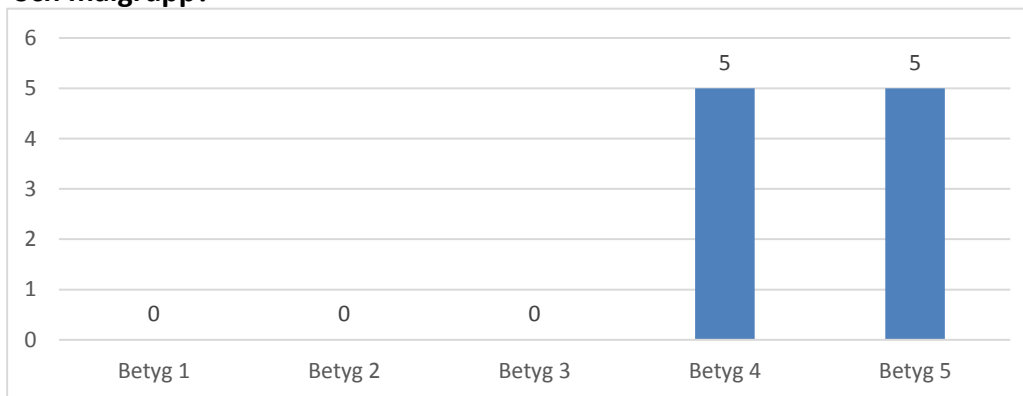


**Fråga 7. Har klienten känt sig trygg på verksamheten under placeringen?**



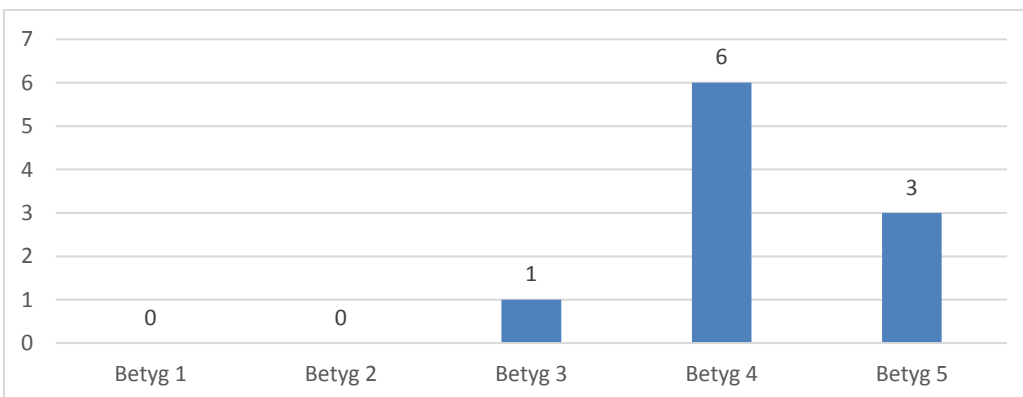
**(Betyg 1 innebär att klienten inte alls känt sig trygg, betyg 5 innebär att klienten känt sig helt trygg)**

**Fråga 8. Har verksamhetens personal rätt kompetens utifrån inriktning och målgrupp?**



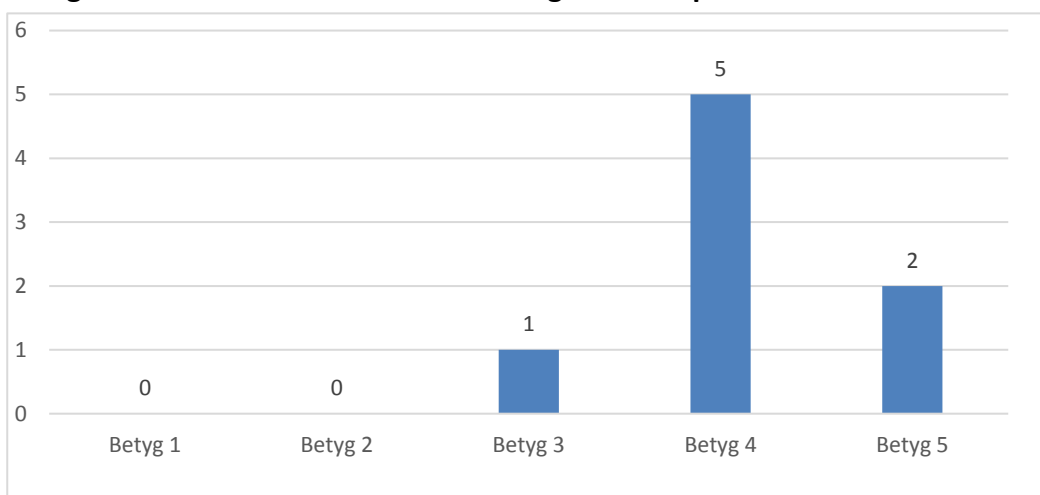
**(Betyg 1 innebär att verksamhetens personal inte alls har rätt kompetens för målgruppen, betyg 5 innebär att man har helt rätt kompetens)**

**Fråga 9. Har verksamheten anpassat insatserna till klientens behov?**



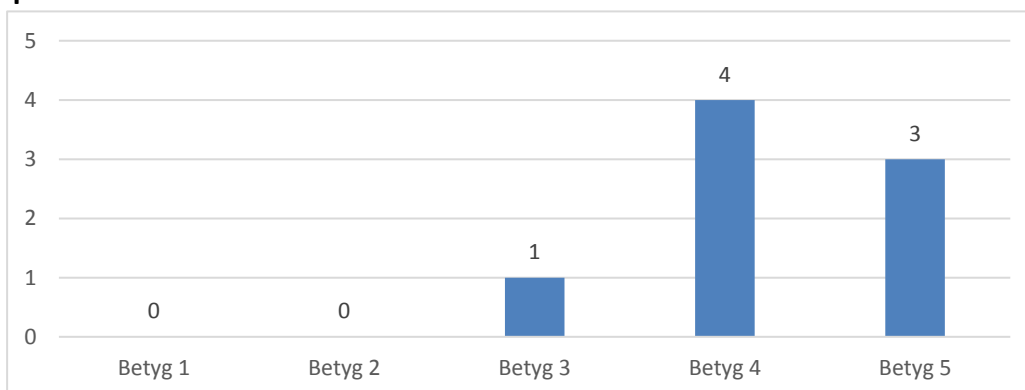
**(Betyg 1 innebär att man inte alls har anpassat insatserna till klientens behov, betyg 5 innebär att man helt har anpassat insatserna )**

**Fråga 10. Har verksamheten haft förmågan att skapa tillit?**



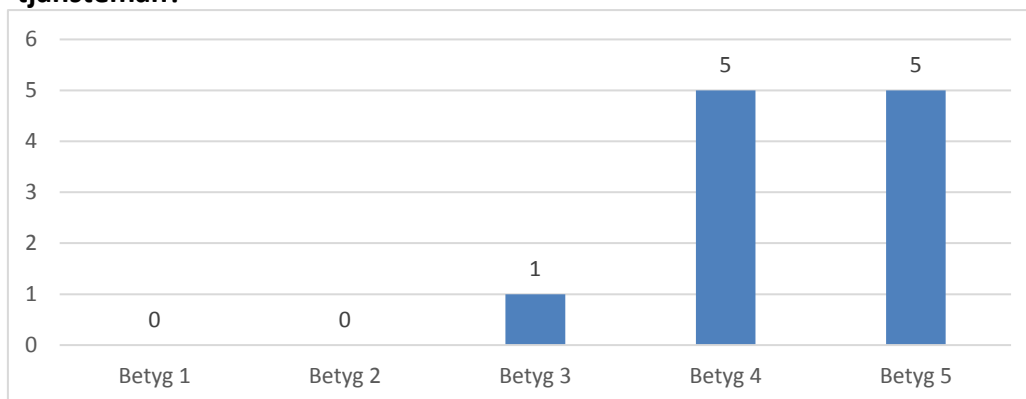
**(Betyg 1 innebär att man inte alls har haft förmågan, betyg 5 innebär att man har haft en mycket god förmåga att skapa tillit?)**

**Fråga 11. Är du nöjd med hur verksamheten har samarbetat med andra professionella för att nå målet?**



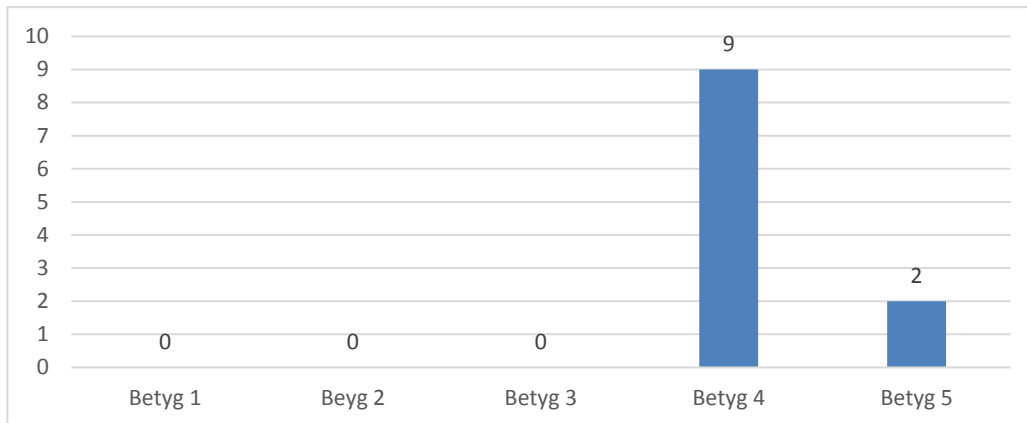
**(Betyg 1 innebär att man inte alls samarbetet med andra professionella, betyg 5 innebär att har haft ett mycket bra fungerande samarbete med andra)**

**Fråga 12. Är du nöjd med hur verksamheten samarbetat med dig som tjänsteman?**



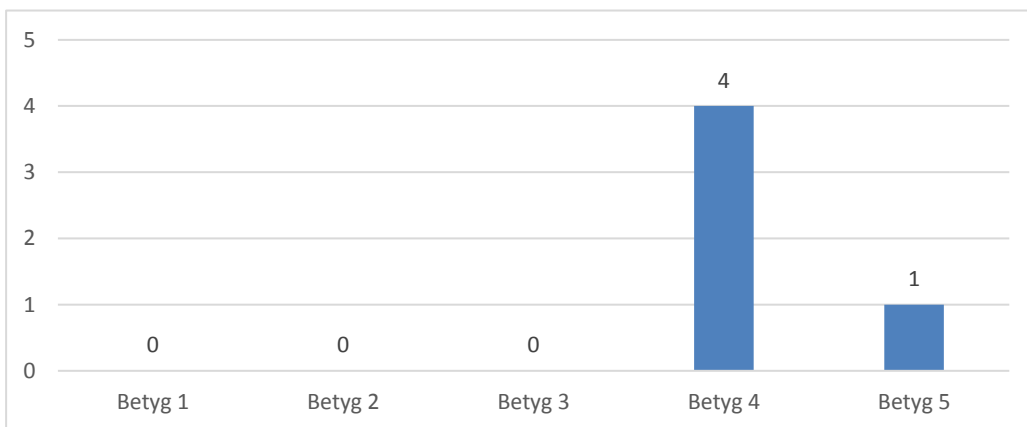
**(Betyg 1 innebär att samarbetet inte alls fungerat, betyg 5 innebär att samarbetet har fungerat mycket bra)**

**Fråga 13. Är du nöjd med hur verksamheten har återkopplat och rapporterat kring klienten?**



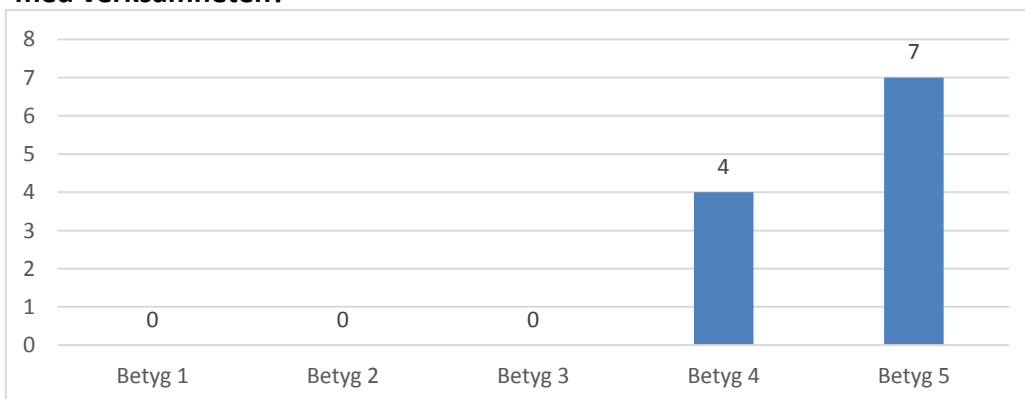
**(Betyg 1 innebär att man inte alls är nöjd med hur verksamheten återkopplat och rapporterat, betyg 5 innebär att man har återkopplat på ett mycket bra sätt)**

**Fråga 14. Hur bedömer du verksamhetens arbete med klientens nätverk?**



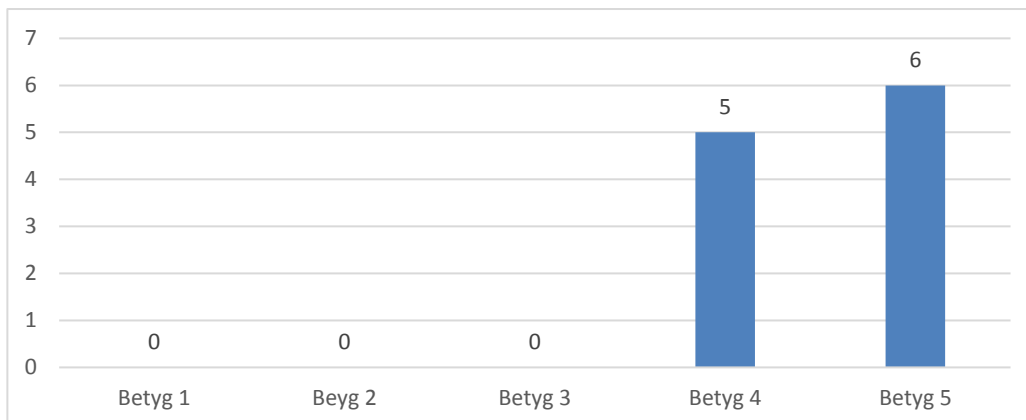
**(Betyg 1 innebär ett mycket dåligt arbete med klientens nätverk, betyg 5 innebär ett mycket bra arbete med nätverket)**

**Fråga 15. Hur bedömer du verksamhetens bemötande vid kontakter med verksamheten?**



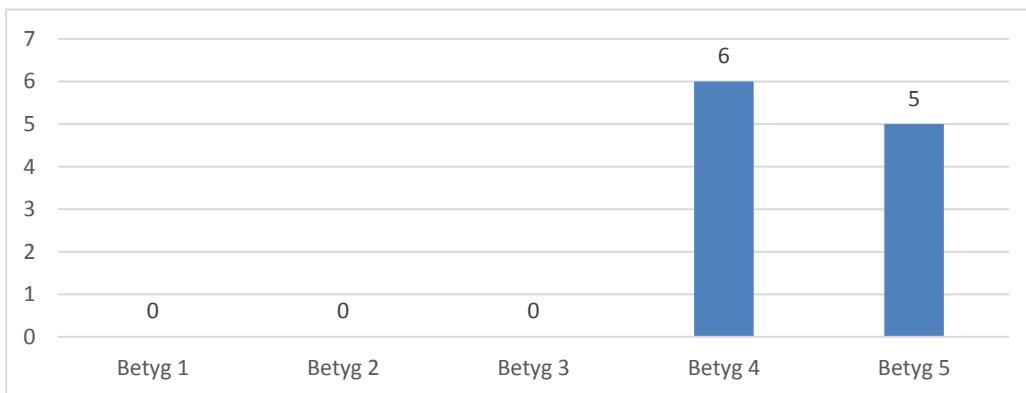
**(Betyg 1 innebär ett mycket dåligt bemötande, betyg 5 innebär ett mycket bra bemötande vid kontakter med verksamheten)**

**Fråga 16. Hur bedömer du tillgängligheten vid tillfällen ni har försökt att kontakta verksamheten?**



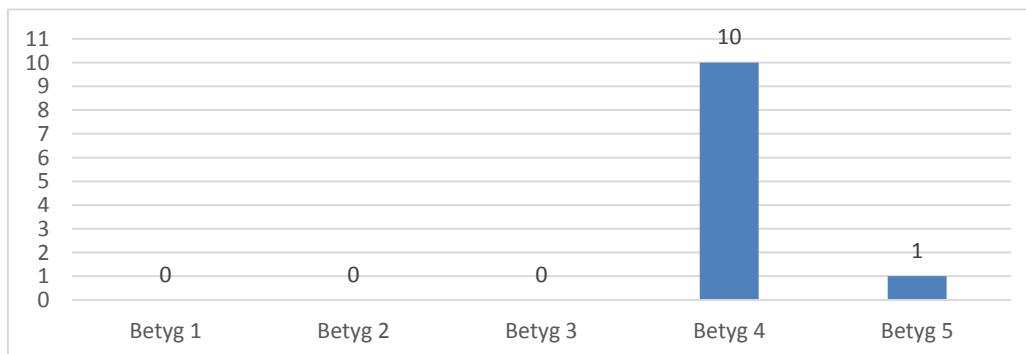
**(Betyg 1 innebär en mycket dålig tillgänglighet, betyg 5 en mycket god tillgänglighet)**

**Fråga 17. Hur bedömer du verksamheten har utfört uppdraget som helhet?**



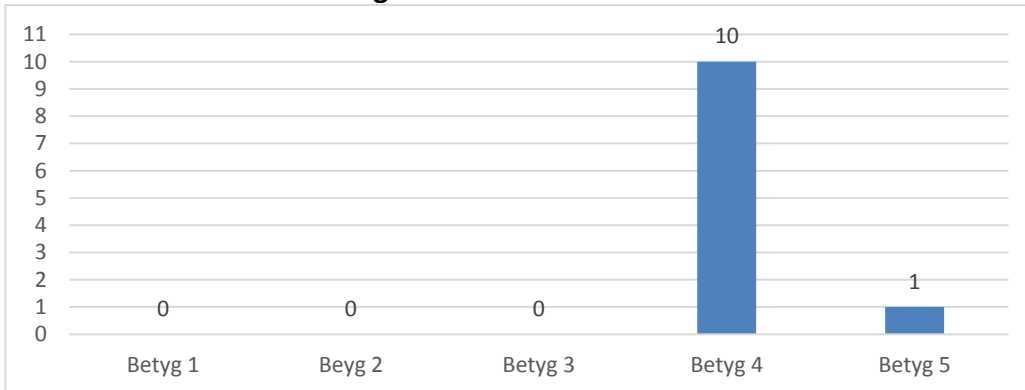
**(Betyg 1 innebär att uppdraget som helhet har utförts på ett mycket dåligt sätt, betyg 5 innebär på ett mycket bra sätt)**

**Fråga 18. Bedömer du att man bedriver en kunskapsbaserad verksamhet insatser i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet samt att den enskilde klientens erfarenheter tas tillvara?**



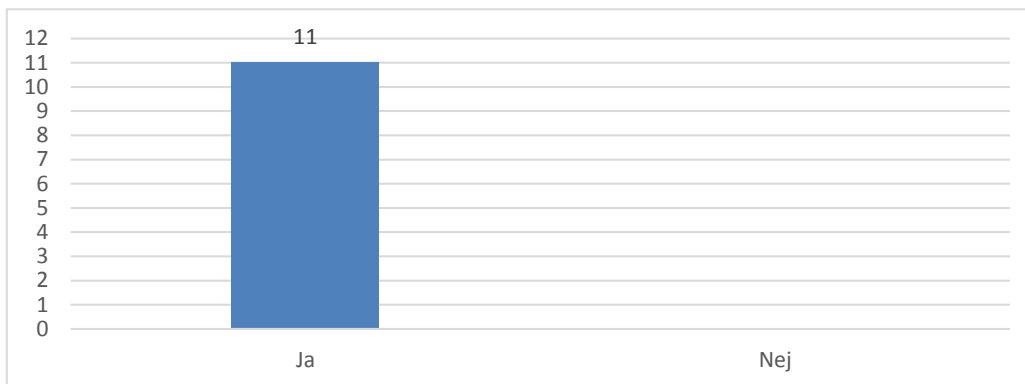
**(Betyg 1 innebär att man inte alls bedriver en kunskapsbaserad verksamhet, betyg 5 innebär att man helt bedriver en kunskapsbaserad verksamhet)**

**Fråga 19. Hur bedömer du verksamhetens effektivitet när det gäller att genomföra uppdraget utifrån klientens situation, verksamhetens resurser och den tid som åtgått?**



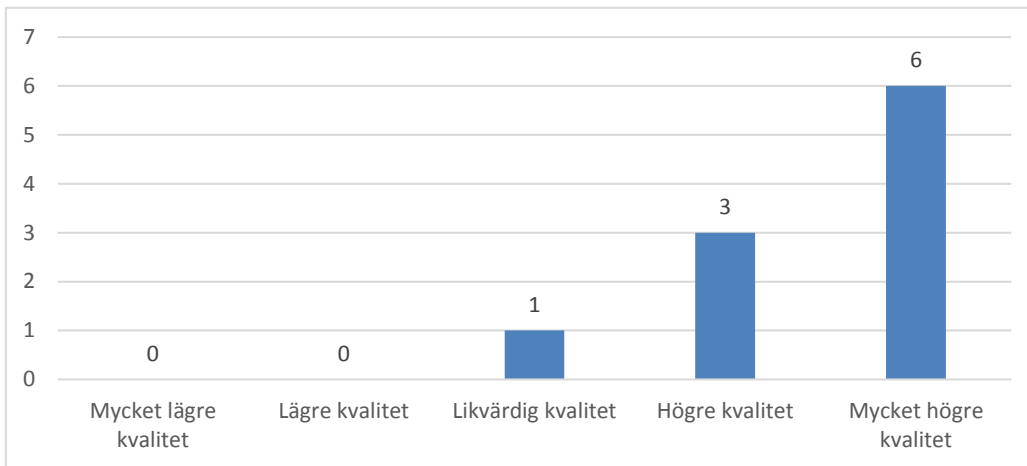
**(Betyg 1 innebär en mycket dålig effektivitet, betyg 5 en mycket bra effektivitet)**

**Fråga 20. Skulle du förorda en placering på verksamheten för en klient med liknande livssituation?**



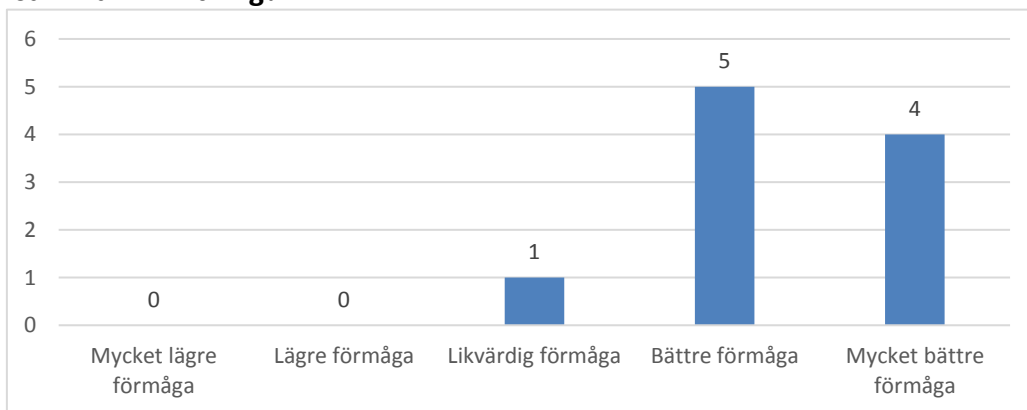
## 6. Uppdragsgivarnas jämförelser mellan Finjagården och andra verksamheter med samma inriktning, frekvenstabeller

**Fråga 21. Hur bedömer du verksamhetens kvalitet totalt i jämförelse med andra verksamheter med samma inriktning**



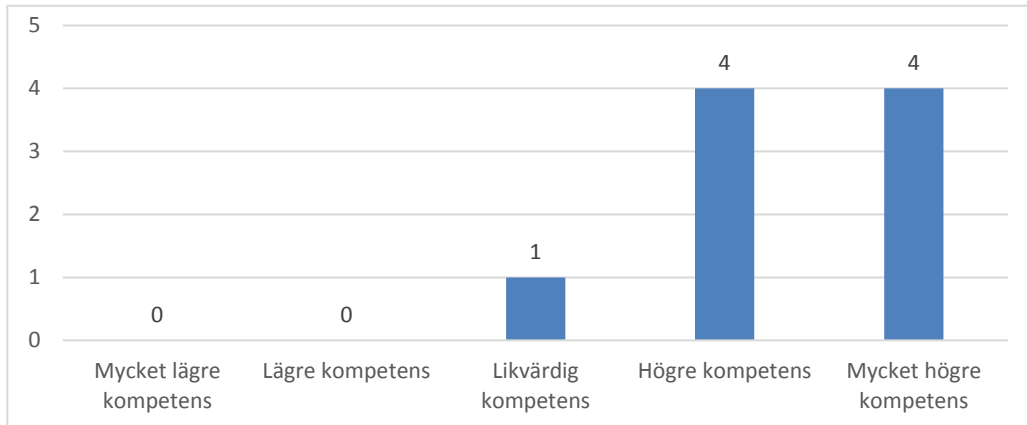
**(Betyg 1 innebär mycket lägre kvalitet, betyg 3 innebär likvärdig kvalitet, och betyg 5 innebär mycket högre kvalitet)**

**Fråga 22. Hur bedömer du verksamhetens förmåga att nå målen i genomförandeplanen jämfört med andra verksamheter med samma inriktning?**



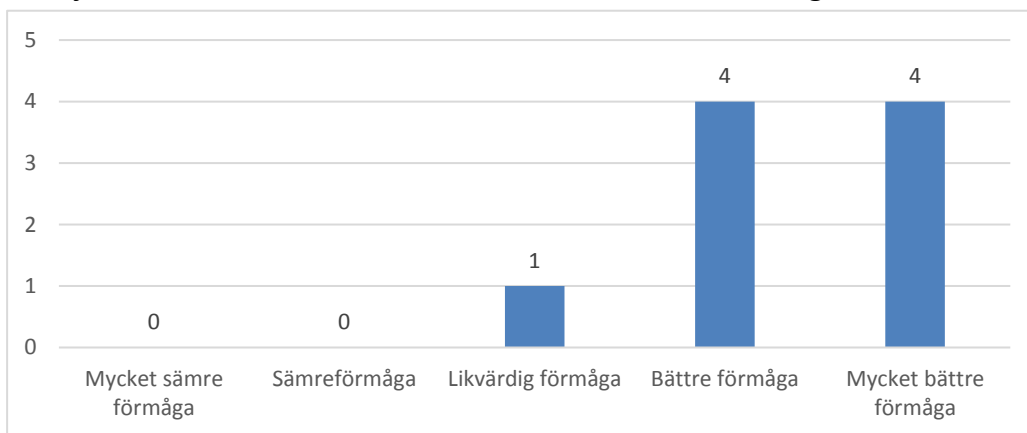
**(Betyg 1 innebär en mycket lägre förmåga att nå målen i genomförandeplanen jämfört med andra verksamheter med samma inriktning, betyg 5 innebär en mycket bättre förmåga att nå målen)**

**Fråga 23. Hur bedömer du personalens kompetens för målgruppen i jämförelse med andra verksamheter med samma inriktning?**



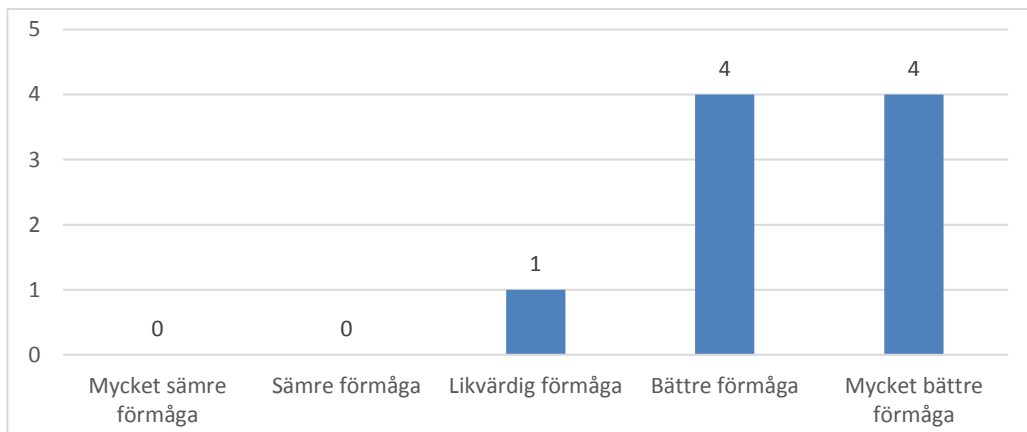
**(Betyg 1 innebär mycket lägre kompetens, betyg 3 innebär likvärdig kompetens, och betyg 5 innebär en mycket högre kompetens)**

**Fråga 24. Hur bedömer du verksamhetens förmåga att skapa tillit jämfört med andra verksamheter med samma inriktning?**



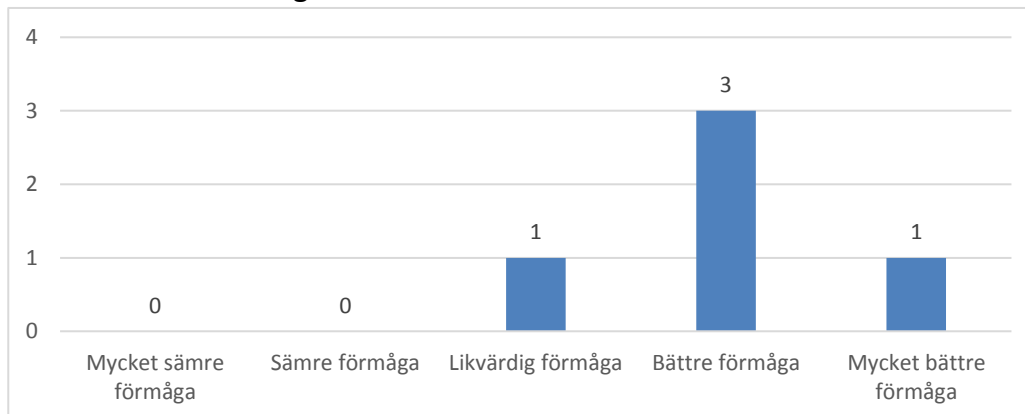
**(Betyg 1 innebär en mycket sämre förmåga att skapa tillit jämfört med andra verksamheter med samma inriktning, betyg 3 innebär en likvärdig förmåga, betyg 5 en mycket bättre förmåga)**

**Fråga 25. Hur bedömer du verksamhetens förmåga att motivera klienten till att medverka i genomförandet av insatserna jämfört med andra verksamheter med samma inriktning?**



**(Betyg 1 innebär mycket sämre förmåga, betyg 3 innebär likvärdig förmåga, och betyg 5 innebär en mycket bättre förmåga)**

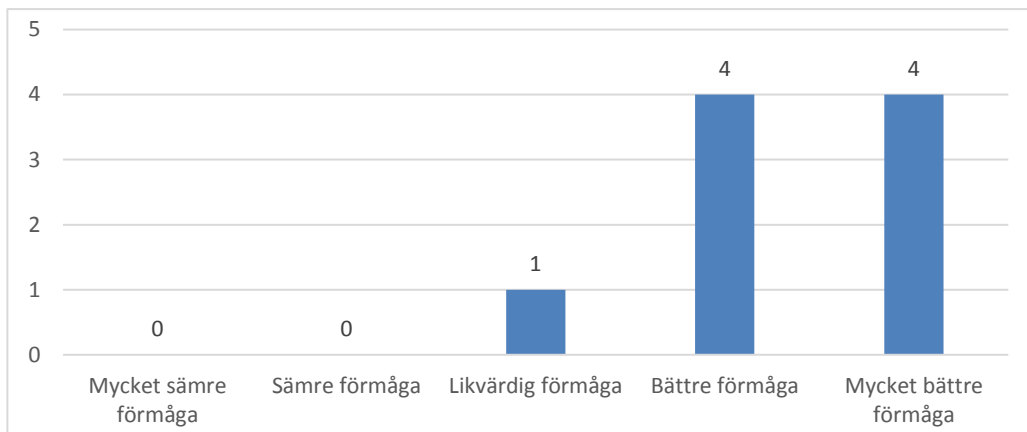
**Fråga 26. Hur bedömer du verksamhetens förmåga att förbättra klientens psykiska mående jämfört med andra verksamheter med samma inriktning?**



**(Betyg 1 innebär en mycket sämre förmåga att förbättra klientens hantering av sitt missbruk jämfört med andra verksamheter med samma inriktning, betyg 5 innebär en mycket bättre förmåga)**

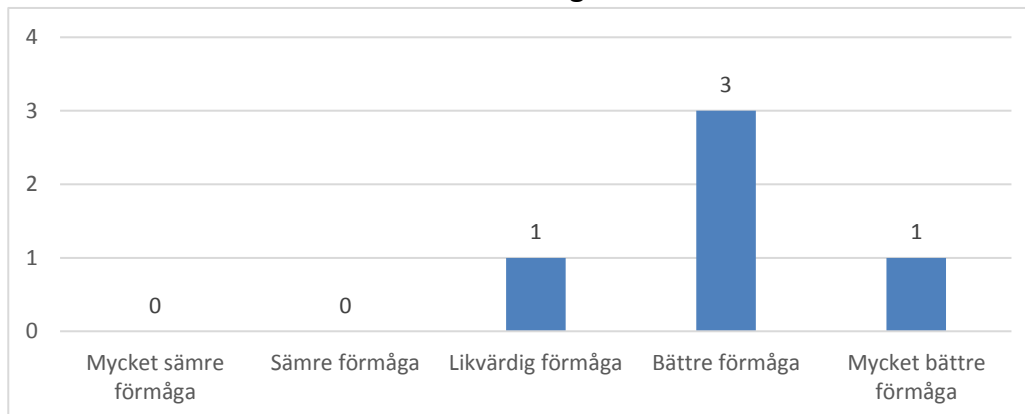


**Fråga 27. Hur bedömer du verksamhetens förmåga att få klienten att känna sig trygg jämfört med andra verksamheter med samma inriktning?**



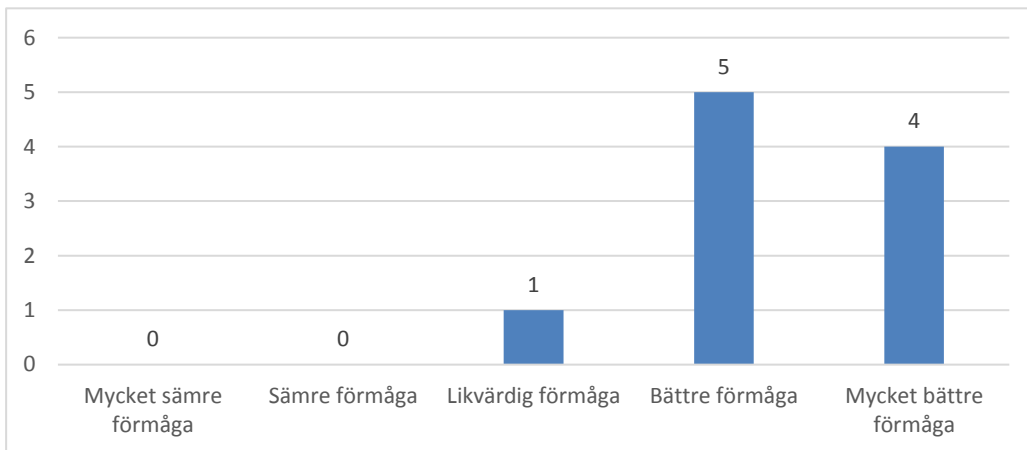
**(Betyg 1 innebär mycket sämre förmåga, betyg 3 innebär likvärdig förmåga, och betyg 5 innebär en mycket bättre förmåga)**

**Fråga 28. Hur bedömer du verksamhetens förmåga att göra klienten delaktig och ha inflytande i genomförandet av insatserna jämfört med andra verksamheter med samma inriktning?**



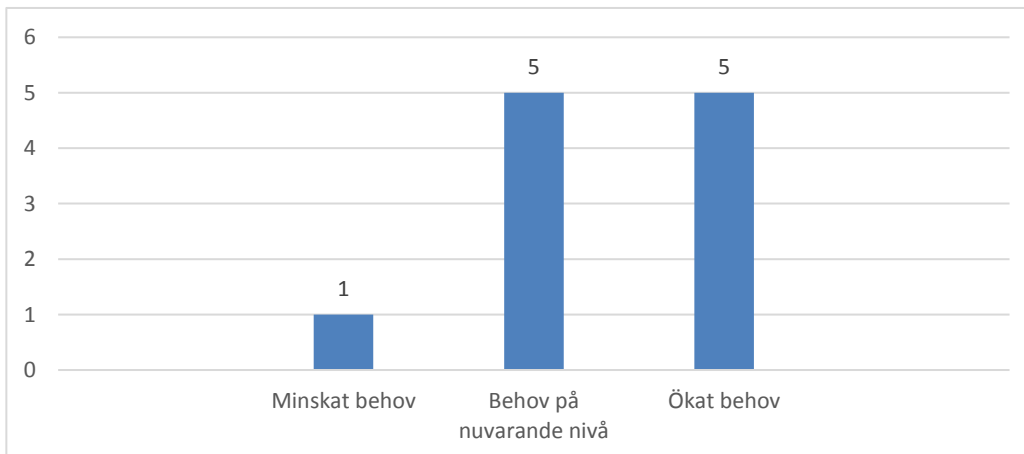
**(Betyg 1 innebär en mycket sämre förmåga att göra klienten delaktig betyg 3 innebär en likvärdig förmåga, betyg 5 innebär en mycket bättre förmåga jämfört med andra verksamheter med samma inriktning)**

**Fråga 29. Hur bedömer du verksamhetens återkoppling och rapportering kring klienten jämfört med andra verksamheter med samma inriktning?**

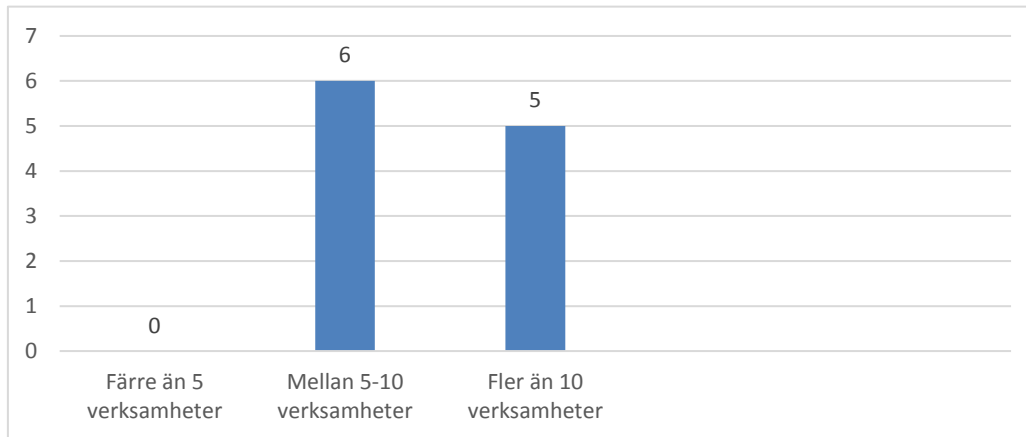


**(Betyg 1 innebär mycket sämre återkoppling och rapportering, betyg 3 innebär en likvärdig återkoppling och rapportering, betyg 5 innebär en mycket bättre återkoppling och rapportering kring klienten jämfört med andra verksamheter med samma inriktning)**

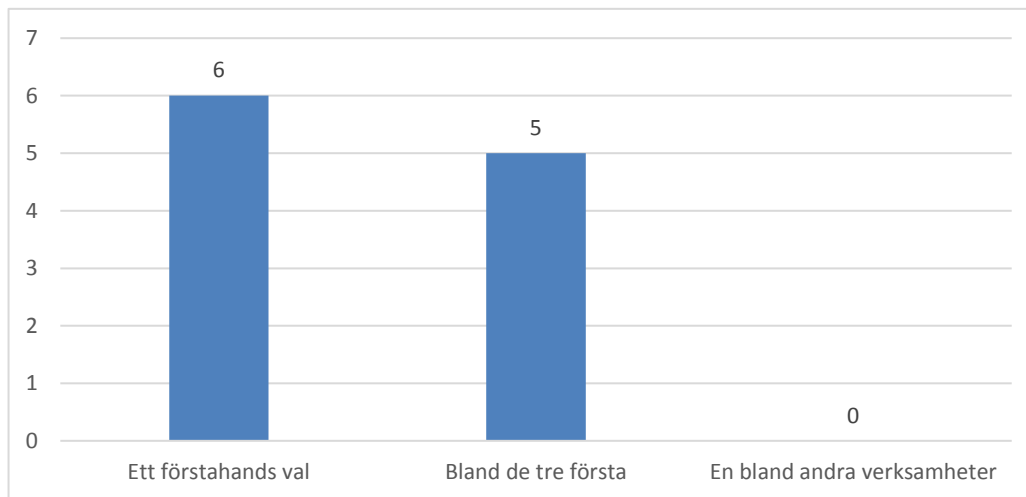
**Fråga 30. Hur bedömer du behovet av att köpa insatser framöver för den här gruppen klienter?**



**Fråga 31. Från hur många externa verksamheter köper ni heldygnsinsatser när det gäller denna målgrupp?**



**Fråga 30: Vid val av verksamhet för en klient med liknande bakgrund och behov; Hur rangordnar du Finjagården?**



**Två av uppdragsgivarna svarar att Finjagården är förstahandsvalet för en klient med motsvarande bakgrund och behov. Som alternativ två anger bägge Orana. Bägge uppger att dels har Orana en yngre målgrupp, men saknar också DBT som behandling.**

**En uppdragsgivare anger att Finjagården tillsammans med Norrköpings Kognitiva Center är de två verksamheter man har som huvudalternativ för en klient med liknande bakgrund och behov.**

**En uppdragsgivare anger att Finjagården är ett förstahandsval utan att nämna några andra verksamheter.**

**En uppdragsgivare anger att Finjagården är bland de tre första alternativen. De två andra är Kungsängen samt Behandlingshemmet Nyckeln.**

**En uppdragsgivare anger att Finjagården är bland de tre första alternativen man väljer mellan, och kan inte namnge några andra verksamheter.**

**En uppdragsgivare anger att Finjagården var det enda alternativet för klienten.**

**En uppdragsgivare anger att Finjagården var förstahandsvalet, namnger också Ekotopia samt Tallbacken.**

**En uppdragsgivare anger att Finjagården oftast är förstahandsvalet, och var det i det här fallet. Andra alternativ skulle kunna vara Nämndemansgården Rönneholm eller Lenagården.**

### **Fråga 31: Vilket är Finjagården riktigt starka sida?**

En uppdragsgivare anger att Finjagården först och främst har en långvarig och gedigen kompetens för målgruppen. Man är modig, har tålamod, man krånglar inte till det. Man är väldigt tydlig.

Finjagården vågar ha "is i magen". Man har ett genuint intresse av människan och att göra skillnad, detta genomsyrar hela organisationen.

En annan uppdragsgivare anger att Finjagården har ett tydligt helhetsgrepp. Förutom behandlingsinsatserna, har man bra socialt stödjande insatser, har också en bra utslussning i Hässleholm

En uppdragsgivare anger att en hög personaltäthet är en styrka hos Finjagården. Att klienterna också upplever närheten och tryggheten med detta. Få verksamheter som har en sådan samlad kompetens och förmåga att ha ett helhetsperspektiv på klienten.

Flera uppdragsgivare pekar på Finjagården samlade kompetens för målgruppen. Man pekar på en långvarig relation med Finjagården, man känner ett stort förtroende för verksamheten. Man vet att Finjagården är uthållig och har ett tydligt fokus på problemlösning.

Flera framför också att man upplever att det finns ett team som samarbetar bra kring varje klient.

En uppdragsgivare anger Finjagården höga kompetens kring samsjuklighet och missbruk.

En uppdragsgivare anger att Finjagården har en unik förmåga att möta, stötta och stärka klienten.

### **Fråga 32: Finns det något som behöver utvecklas eller förbättras på Finjagården?**

En uppdragsgivare anger att det vid några tillfällen har varit svårt att få kontakt med rätt person på Finjagården. Att det har dröjt innan man har hört av sig. Anser att man behöver se över rutiner för tillgängligheten.

En uppdragsgivare anger att Finjagården behöver vara tydligare i sin planering inför utslussningen.

En uppdragsgivare anser att återkoppling och rapportering kring klienten har varierat och varierar. Kan det vara personbundet? Med den nu avslutade placeringen är man nöjd, men har funnits brister tidigare. Anser att Finjagården bör se över sina rutiner och säkerställa en hög nivå, något det oftast är.

En uppdragsgivare upplever brister i kontinuiteten kring klienten.

En uppdragsgivare upplever att man vill ha en återkoppling kring ett mycket problematiskt ärende och händelse.