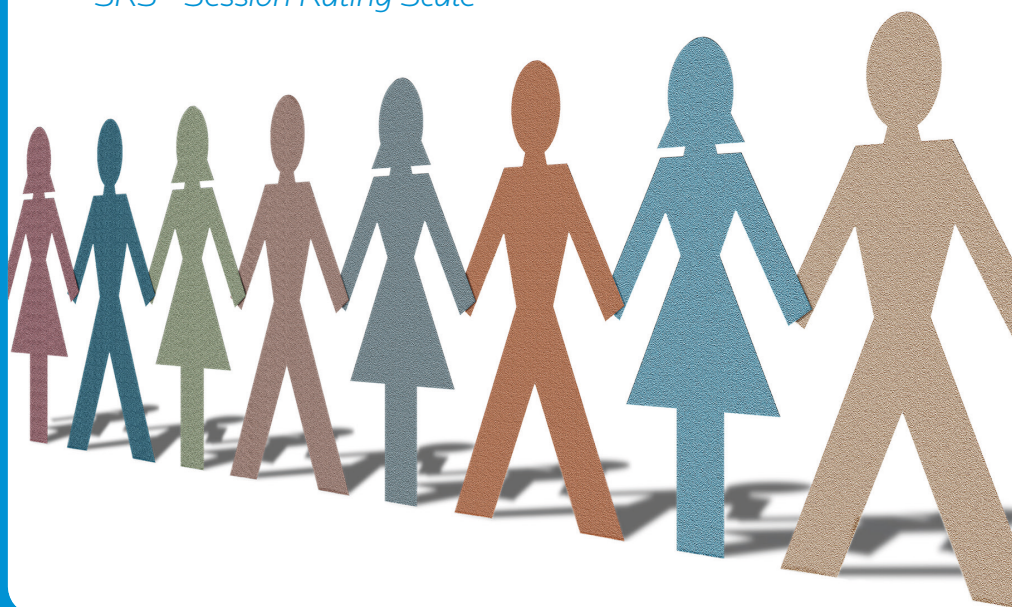


*Handbok för uppföljning med hjälp av
ORS - Outcome Rating Scale och
SRS - Session Rating Scale*



*Systematisk uppföljning vid utredning,
behandling, råd och stöd inom
psykosocialt arbete*

Innehåll

<i>Förord</i>	3
<i>Kort om handboken</i>	4
<i>Kort om författarna</i>	4
<i>Varför systematisk uppföljning?</i>	4
<i>Evidensbaserad praktik (EBP)</i>	5
<i>Vad är ORS och SRS?</i>	5
<i>Outcome rating scale – ORS</i>	6
<i>Session rating scale – SRS</i>	6
<i>Kunskapsutveckling genom ORS och SRS</i>	7
<i>Arbetsallians och arbete med feedback</i>	7
<i>Vårdplaner, genomförandeplaner, individuella planer och handlingsplaner</i>	9
<i>Evidens och möjlighet att aggregera data</i>	10
<i>Implementering</i>	10
<i>Ledningen viktig vid implementering</i>	11
<i>Handledning</i>	11
<i>Att arbeta med feedback och ORS och SRS</i>	12
<i>Reflektioner från professionella som över tid använt ORS och SRS tillsammans med sina klienter. Hur påverkas arbetet?</i>	17
<i>Slutligen följer här exempel på några kritiska röster som författarna svarar på</i>	19

Förord

The Candle and the Mirror

Snow swirled violently around the wings as my flight touched down at Skellefteå airport. It was my first visit to the small town, now well over a decade ago. As I exited the plane, making my way down the stairs to the terminal, the fiercely cold wind cut through my coat. Other than a pair of bright spot lights illuminating the runway, it was pitch black, the kind of winter well known to the residents in this part of the country.

Outside, my cab was waiting. I had no idea how long the drive into town would take. Sitting back and looking out the window, I tried to make out the landscape. Nothing could be seen beyond the range of the car's headlights. We were completely alone on the long, winding road into town. We passed no other vehicles; saw no other lights.

The next morning, the skies still as dark as the night before, I walked the short distance from the Scandic Hotel to Oden Rådgivning—the clinic where I would be consulting the next two days. Entering the agency, I was immediately struck by the sharp contrast between the conditions outside and the warmth here. The soft glow of candlelight made it all the more welcoming.

The positive feelings I experienced in those first moments remained for the duration of my

stay and for the many years I've worked with my friends and colleagues at Oden Rådgivning. What has also stayed with me is the team's openness to new ideas and tireless dedication to improving their work through reflection and transparency.

For practitioners, agencies, and service managers wishing to improve the outcomes of the services they offer, the *Handbok för Uppföljning med Hjälp av ORS/SRS* provides step-by-step, "how to" guide for getting started based not only on research, but also years of real world clinical experience. As the Pulitzer-prize winning novelist Edith Wharton once said, "There are two ways of spreading light: to be the candle or the mirror that reflects it." With their new book, Gun-Eva Andersson Långdahl, Roger Marklund, and the team at Oden Rådgivning are both a candle and a mirror: illuminating the principles of effective clinical work and sharing the wisdom of the people they have come to know through their practice.

Scott D. Miller, Ph.D.
Director, International Center
for Clinical Excellence

www.iccexcellence.com

www.whatispcoms.com

Kort om handboken

Denna handbok riktar sig till verksamheter som bedriver psykosocialt arbete inom socialtjänst, hälso- och sjukvård och till andra utförare, som genom systematisk uppföljning vill veta om de insatser de erbjuder är till hjälp. Den vänder sig även till de som har uppdrag att leda och styra verksamheter eller till dem som har ett särskilt intresse för uppföljning av psykosocialt arbete.

Definition: I denna skrift används ordet profession och professionella för all typ av personal som arbetar med samtalsstöd. För medborgare som erhåller hjälp via olika verksamheter används ordet klienter. Klienter är således även liktydigt med brukare och patienter. Det engelska ordet feedback används som en beskrivning av ett aktivt arbete som genom löpande återkoppling engagerar klienten att planera sin förändring och att även direkt tycka till om det arbete som utförs. Tanken med feedback-arbetet är att anpassa insatsen till det sätt som bäst passar klienten för att denne skall agera annorlunda i sin vardag och därmed förbättra sin livssituation. Ordet resultat används för aggregerad (samlad) data från systematisk uppföljning av klienters egna skattningar av hur deras liv är när en insats inleds till dess att en insats avslutas.

Handboken skall ge en introduktion till ett praktiskt arbete med uppföljningsinstrumenten ORS- Outcome Rating Scale och SRS- Session Rating Scale. Dessa instrument erbjuder en möjlighet att i en praktisk vardag arbeta med systematisk uppföljning och aggregering av data.

Kort om författarna

Gun-Eva Andersson Långdahl, legitimerad psykolog och Roger Marklund, socionom är verksamma inom Rådgivningen Oden som erbjuder öppenvård till personer med missbruksproblematik och deras familjer. Verksamheten bedrivs i Skellefteå kommuns regi och ORS och SRS har använts i verksamheten sedan 2000.

Varför systematisk uppföljning?

Viktiga frågor att ställa i en verksamhet är om man med sitt sätt att arbeta hjälper klienter att få en bättre livssituation. Det är även viktigt att veta om klienter som kommer till en viss verksamhet tycker att de får ett bra bemötande. Genom att använda sig av en gemensam struktur och följa upp frågeområdena skapas förutsättningar för utvärdering av verksamheten och möjlighet till verksamhetsutveckling. På ett lokalt plan kan man med systematisk uppföljning även skapa möjligheter till kollegialt lärande och kunskapsbyggande. Kvaliteten på insatserna kan öka och antalet avhopp minska.

Exempel på frågor kan vara:

- Hur vet vi att den insats som klienten får ta del av är till hjälp?
- Hur kan vi veta om olika insatser också bidrar till en förändring i klientens vardag?
- Hur kan vi arbeta för att klienten skall bli engagerad i sin egen förändring och få möjlighet att påverka hur arbetet utförs?
- Vad tycker klienter om hur de professionella arbetar?
- Hur kan professionella öka sin kunskap om vad som är till hjälp?

Det går att aktivt arbeta med att engagera klienter så att de får just den hjälp som de behöver för att förändra sin situation. När klienter får chansen att tycka till om en insats, ökar också deras vilja att stanna kvar och arbeta vidare med en förändring.

Evidensbaserad praktik (EBP)



Kortfattat kan man säga att evidensbaserad praktik innebär att involvera klienterna, att ta tillvara professionens kunskaper och att sammanväga detta med aktuell forskning för att fatta de bästa besluten.

Hur informationen från de olika kunskapskällorna vägs samman påverkas även av omgivningen; det nationella och lokala sammanhanget, till exempel lagstiftning på området, nationella och lokala riktlinjer och resurser.

En evidensbaserad praktik förutsätter uppföljning av insatser, både på individ- och på gruppnivå. ORS och SRS kan användas just för detta.

Mer om EBP går att läsa på Sveriges Kommuner och Landstings hemsida: skl.se/socialomsorgstod/evidensbaseradpraktiksocialtjanst.622.html

och på Socialstyrelsens hemsida: www.kunskapsguiden.se

Vad är ORS och SRS?

ORS, Outcome Rating Scale och SRS, Session Rating Scale är två enkla uppföljningsinstrument i form av skalor, som gör det möjligt att systematiskt arbeta med uppföljning och utvärdering.

Upphovsmännen Barry Duncan PhD och Scott D Miller PhD är verksamma i USA. Instrumenten har använts i praktiken sedan 2000.

ORS, Outcome Rating Scale gör det möjligt att systematiskt följa en insats och se hur den påverkar klientens liv.

SRS, Session Rating Scale, ger klienten möjlighet att under pågående insats tycka till om den hjälp som erbjuds och om den passar för de behov som finns.

ORS och SRS finns i olika versioner: för vuxna, för ungdomar och för barn. De finns översatta till mer än 25 olika språk. En särskild SRS finns för att utvärdera gruppverksamhet och en ytterligare för utvärdering av handledning. ORS och SRS går att använda som uppföljningsinstrument oavsett teoretisk utgångspunkt och oavsett behandlingsmetod.

Genom att systematiskt använda ORS och SRS utvärderar den professionelle och klienten det arbete som de planerar och genomför. Mötet dem emellan är en arbetsallians med ett speciellt syfte att klienten skall få en bättre livssituation och det är viktigt att i ett tidigt skede i arbetsalliansen hitta det som är till hjälp specifikt för den klient som man har framför sig.

I mötet har den professionelle med sig en bred expertkunskap och på samma sätt har klienten erfarenheter och önskemål som är unika och som det är viktigt att ta tillvara. Klienten skall från start känna sig delaktig och bli engagerad i arbetet. Möjligheten att påverka skapar därmed en god grund för att det också skall bli ett gott resultat. Vilket innebär att klienten får just det som den behöver för att livssituationen skall bli så bra som möjligt.

Outcome rating scale – ORS

Med ORS får klienten och den professionelle ett utgångsläge och de fyra områden som klienten skattar nuläget för på skalor är:

- *Allmänt (livet i allmänhet)*
- *Individuellt (personligt välbefinnande)*
- *Nära relationer (familj och andra nära relationer)*
- *Socialt (sysselsättning, vänner m m)*

Genom att med jämna mellanrum låta klienten göra en skattning utifrån dessa fyra variabler kan man se om den hjälp som erbjuds leder till förändring och är till hjälp för klienten i vardagslivet. I stöd och behandlingsarbete är det viktigt att tidigt uppfatta vad det är i klientens vardag som behöver förändras. Med klientens markeringar på skalorna som grund och i samarbete om mål för behandlingen eller samtalet kan fokus för det gemensamma arbetet ringas in. Är det på ett personligt plan som man ska arbeta, alltså med individen och dennes mående? Om det är något i familjen eller i nära relationer som behöver förändras, kan det vara viktigt att bjuda in berörda parter. Om det istället är det något på skolan eller arbetsplatsen, bör man kanske starta ett samarbete med flera professionella. Med ORS kan man även tidigt uppfatta om klienten har kommit till rätt verksamhet med resurser att möta dennes behov, och man kan även tidigt involvera fler personer i arbetet så att möjligheten för klienten att lyckas ökar.

Session rating scale – SRS

Med SRS tar man reda på klientens upplevelse av hur arbetet genomförs genom att denne på skalor får bedöma nedanstående fyra områden:

- *Relationen – tycker klienten att den professionelle lyssnar på ett bra sätt och är respektfull i sitt bemötande.*
- *Mål och ämne – arbetar den professionelle med rätt saker.*
- *Metod eller sätt att arbeta – vad tycker klienten om hur arbetet utförs.*
- *Allmänt – finns allt med i det som görs eller är det något som klienten saknar.*

Genom att aktivt bjuda in klienten att tycka till om det som görs engageras klienten och får tidigt en möjlighet att ge feedback.

Använder man fortlöpande ORS och SRS blir

det möjligt att följa upp och utvärdera en pågående insats och det psykosociala arbete som utförs. Man kan tidigt fånga upp när det som görs inte är till hjälp för klienten eller när klienten inte känner sig involverad på rätt sätt. Missar vi att erbjuda klienten en möjlighet att tycka till om den hjälp som de erbjuds, finns det risk för att klienten litar på att professionen vet bäst. Ifall hjälpen inte är rätt, kan klienten ta på sig ansvaret för ett misslyckande, "jag är ett hopplöst fall!" Det som är mest vanligt är dock att klienter som är missnöjda med den hjälp de får, slutar att komma utan att säga något. En av de viktigaste kunskapskällorna går därmed förlorad.

Om arbetet inte följs upp, finns även en risk att arbetet pågår under lång tid utan resultat och klienten erhåller hjälp utan att det gör någon skillnad i vardagen. Om arbetet får fortgå utan att följas upp och värderas, finns det en risk för att professionella fyller upp stora delar av sin arbetstid med klienter som förvisso erhåller stöd, men som fortsätter med insatsen utan att något i deras vardag förändras till det bättre. Vi som är professionella hjälper i de fallen klienter att stå ut med att leva med ett problem som kanske skulle gå att rätta till med passande hjälp.

Med hjälp av ORS och SRS kan det psykosociala arbetet planeras på ett öppet, transparent sätt. Den professionelle och klienten arbetar tillsammans med planering och utvärdering. Klienten blir engagerad i att planera och utvärdera den hjälp som erbjuds. På det sättet kan professionella anpassa sin roll till mötet med respektive klient. Bred erfarenhet och kunskap kan bli specifik och speciell för varje enskild klient utifrån dennes individuella behov.

Kunskapsutveckling genom ORS och SRS

När det gäller kunskapsbildning så kan man ställa sig lite olika frågor; Hur går det att göra möjligt för professionella att ta del av bästa tillgängliga kunskap? På vilket sätt kan profes-

sionella utveckla sin kompetens när det gäller nya metoder? Vad säger forskning om de klientgrupper som professionella möter? Hur kan förståelsen för olika klienters problembeskrivningar öka? Hur kan arbetet för att systematisera och aggregera data från vardagsarbetet se ut?

Till ORS och SRS finns särskilda dataprogram som ger möjlighet till systematisering och aggregering av data från skattningsarna. Det gör det t ex möjligt för professionella att jämföra sina egna stöd och behandlingsresultat med andra som arbetar med psykosocialt arbete. Det går även att se hur klienter blivit hjälpta i en verksamhet som helhet. Vilka resultat uppnår vi utifrån vår verksamhetsidé? Hur många uppnår en signifikant och reliabel förändring utifrån skattnings på ORS? Det är även möjligt att gruppera data på ett sådant sätt att det går att följa upp resultat för en specifik klientgrupp eller för en speciell åldersgrupp. Det möjliggör kunskapsbyggande i sin egen vardag och på ett lokalt plan.

Arbetsallians och arbete med feedback

Psykosocialt arbete omfattar både utredningar, vårdplaner, individuella planer och genomförandeplaner. Dessa skall genomföras med hög delaktighet från klienten och med öppenhet och transparens. Arbetet med ORS och SRS kan utifrån det synsättet beskrivas enligt följande:

När en professionell möter en klient utvecklas genom arbetssättet en arbetsallians. För att skapa en arbetsallians är det viktigt att klienten redan från början upplever känslan av att bli lyssnad på, att bli sedd som unik individ och att bli respekterad. Arbetar professionella utifrån tanken att klienten bär på viktiga erfarenheter och kunskaper har man en bra start till en arbetsallians där klienten känner sig engagerad, som en viktig aktör.

En god arbetsallians förutsätter ett möte med klienten utifrån några viktiga områden, vilket kan beskrivas som en trebent pall.

Oavsett problembeskrivning eller diagnos, är klienten en individ. Så den första frågan vi bör ställa oss är:
VEM är klienten?

Vad är det som är viktigt för honom eller henne?

Hur vill klienten presentera sig själv? Hur vill personen bli sedd i andras ögon?

Vad är berörd klient intresserad av?

Vad tycker den berörde om?

Modell

Vad varje klient har sitt eget sätt att lösa saker på – sin egen modell:

Vad är det som klienten gör när den fungerar som allra bäst i livet?

Hur går det till när berörd person lyckas med att få livet att fungera?

Vilka personer är viktiga och betydelsefulla?

På vilket sätt kan de personerna bidra till en positiv förändring?

Vem ska finnas med under tiden som insatsen pågår?

Finns det något arbetssätt som klienten tror på – en metod?

Är det något som klienten redan gjort som har fungerat?

Mål

Utredning, råd, stöd och behandling skall skapa en förändring i klientens vardag. Detta innebär att det är viktigt att det tidigt i kontakten finns ett formulerat mål. Målet skall vara en konkret bild av vilka förändringar som klienten behöver se för att uppleva att det är rätt hjälp.

Vad är det som säger klienten, att det vi gör tillsammans verkligen är till hjälp?

Hur kommer det att se ut när klienten med hjälp kommit fram till det önskvärda livet?

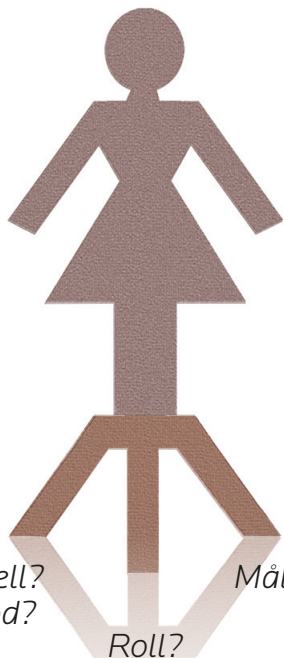
Hur vet vi att klienten är där han/hon vill eller behöver vara?

Målet skall vara beskrivet i så pass konkreta termer att det går att utvärdera.

Är klienten på rätt väg?

Har klienten kommit närmare den förändring som behöver ske?

Vem?



Modell?
Metod?

Mål?

Roll?

Utifrån den erfarenhet som den professionelle har, vad passar för klienten?

Vilken hjälp blir bäst?

Vad är det klienten efterfrågar?

Hur går det att anpassa det man har att erbjuda till just den här klienten?

Roll

Vilken roll ska den professionelle inta för att vara till allra bästa hjälp för just den här klienten?

ORS och SRS hjälper klienten och den professionelle att hålla fokus. ORS erbjuder en möjlighet att följa arbetet, utredning, råd och stöd, behandling och se om det under pågående kontakt blir en förändring i klientens liv. SRS erbjuder klienten en möjlighet att tycka till om den roll som professionella spelar i deras liv.

Arbetar vi på rätt sätt eller behöver något förändras?

Med hjälp av ORS och SRS låter sig professionella informeras av sina klienter genom att föra en dialog om vad som är till hjälp och titta på förändringar i klientens vardag. Man använder feedback aktivt under arbetet med utredning och insats.

Vid systematiskt arbete med ORS och SRS går det att se om båda parterna är aktiva med att hitta rätt sätt i den aktuella arbetsalliansen för att nå fram till de bästa resultaten. För klienter tidigt påverka hur arbetet genomförts stannar de flesta kvar istället för att avbryta med ett missnöje.

Vårdplaner, genomförandeplaner, individuella planer och handlingsplaner

Arbete utifrån tanken om att det är viktigt att utveckla en arbetsallians, som klient och professionell gemensamt utvärderar med hjälp av ORS och SRS, passar väl ihop med att skriva vårdplaner, genomförandeplaner, individuella planer och handlingsplaner.

Vad är det som klienten är angelägen om att få hjälp med, vad gör att en person kommer - problembeskrivning.

Vad har vi att erbjuda klienterna? Vilka erfarenheter och kunskaper har vi när det gäller denna typ av problematik? Vad vet vi om vad det är som är till hjälp? Vilka brukar lyckas bra med dessa? – val av insats.

Vad ska insatsen leda till? Hur vet vi att klienten får det som han/hon behöver? – en målformulering behöver finnas.

Till sist hur följer vi upp arbetet? Jo, under pågående arbete från start till avslut med hjälp av ORS och SRS. Uppföljningsinstrumenten tar kort tid att administrera och kan tillämpas som en aktiv del i arbetet tillsammans.

Arbetet kan schematiskt beskrivas med följande pil eller riktning:

Problem/behov Mål Insats Uppföljning

Evidens och möjlighet att aggregera data

ORS och SRS är godkända som evidensbaserade metoder i USA av SAMSHA. Partners of Change Outcome Management system (PCOMS)

www.whatispcoms.com

För användare av ORS och SRS finns även färdig programvara som möjliggör fortlöpande aggregering av data:

www.MyOutcomes.com

www.Fit-Outcomes.com

Programmen är uppbyggda på ett sådant sätt att klienten och den professionelle tillsammans kan följa vad insatsen ger för resultat på aggregerad nivå. Genom att fortlöpande föra in siffrorna från skattningen på skalorna i ett program, jämförs aktuella siffror med de förväntade värden som finns samlade i en databas. Den professionelle och klienten kan då jämföra sitt arbete med en utvecklingskurva som visar hur stor förändring som kommer att behövas för att betraktas som tillförlitlig, dvs en förändring som pekar på att insatsen gett effekt. Professionen får även möjlighet att genom de samlade inmatningarna följa hur stor del av klienterna i sin verksamhet som man lyckas hjälpa. Databasen bygger på hundratalsentals mätningar och persondata kodas innan uppgifterna förs in i systemet.

Det är även möjligt att använda smart mobil eller surfplatta för inmatning av data, vilket gör att tiden för administration kan underlättas.

Implementering

Implementeringsarbetet med ORS och SRS bör genomföras stegvis. Först behöver professionen en utbildning för att lära sig att använda ORS och SRS för att från start engagera klienten i det arbete som ska utföras och att fortlöpande använda feedback som metod. Vidare behöver den professionelle lära sig att följa insatsen utifrån skattningar av klientens vardag, och korrigera det gemensamma arbetet utifrån vad klienten säger sig behöva för att komma vidare, samt att aktivt arbeta med planering och uppföljning av insatserna.

I samband med implementeringen får den professionelle vidare lära sig hur man uppmuntrar klienten till att bli en aktiv aktör som tycker till om den insats som planeras eller pågår, och därmed gör den till sin egen. Genom den feedback som klienten ger via SRS kan den professionelle utveckla sin yrkesroll, samtidigt som kunskapen om hur man engagerar klienter i en arbetsallians för förändring och om vad som fungerar och inte fungerar i mötet med olika klienter.

I ett nästa steg då arbetet med ORS och SRS är igång, behöver professionen få tillgång till tillämpningsutbildning för att ytterligare utveckla sitt arbete med att inhämta feedback från klienten. Den utbildningen bygger på att man redan praktiskt använt ORS och SRS och därmed kan ta ett steg vidare för att se hur feedbackarbetet passar in med det som redan görs, samt hur feedbackarbetet påverkar, förändrar och utvecklar arbetssättet.

I implementeringsarbetet är det även viktigt med tillgång till erfarenhetsutbyte med andra professionella. Idag finns även sådana nätverk i olika forum på internet:

International center for Clinical excellence, director Scott D Miller:
www.centerforclinicaexcellence.com

Heart and Soul of Change, director Barry Duncan:
www.heartandsoulofchange.com

Ledningen viktig vid implementering

I implementeringsarbetet är det viktigt att cheferna aktivt följer arbetet och engagerar sig för att tillsammans med medarbetarna hitta vägar att använda aggregerad data till professionell utveckling och utvärdering av aktuell verksamhet. Chefer kan och bör uppmuntra medarbetarna att reflektera över resultaten och stimulera till ett gemensamt lärande och utbytet av erfarenheter. Vidare bör verksamheternas ledning fundera över hur och vilken kunskap som behövs för att utveckla verksamheten och hur kunskap som genereras tillvaratas.

Exempelvis visade det sig att vi på Rådgivningen Oden hade relativt dåliga resultat i arbetet med anhöriga. Utifrån resultaten började vi diskutera olika sätt att förändra och utveckla arbetet med gruppen anhöriga för att få ett bättre resultat. Diskussionerna ledde fram till att anhöriga i större utsträckning erbjöds egna samtalskontakter parallellt med, eller i stället för, samtalen tillsammans med den missbrukande partnern eller föräldern. Vi startade dessutom anhörigkurser, som förutom att de är väldigt populära, visade sig vara mycket givande för de anhöriga. Dessa förändringar har lett till ett bättre resultat för gruppen anhöriga.

Handledning

Det är även viktigt att professionella uppmuntras till att använda sin arbetsgrupp för att stötta och handleda varandra i klientarbetet. I implementeringsarbetet med att utveckla feedback kan arbetsgrupper få hjälp att lära sig en struktur för att tillsammans kunna arbeta med intern handledning.

Handledning utanför den egna organisationen är att se som värdefull och bör erbjudas när professionella behöver utveckla sitt arbete med ORS och SRS, eller lära sig mer om att utveckla sitt sätt att aktivt arbeta med klientens skattningar. Till exempel kan handledning utifrån innebära att metodik finslipas för att erbjuda klienten möjlighet att vara kritisk och att som professionell visa att man är beredd att ta del av klientens åsikter. Den professionelle kan med den vägledning som klienten ger, alternativt föra in något nytt som klienten själv inte tänkt på, arbeta med nya infallsvinklar utifrån ett professionellt perspektiv när utvecklingen för klienten inte går åt rätt håll.

Att arbeta med feedback och ORS och SRS

Hur använder man ORS och SRS?

Vid första mötet med klienten är det viktigt att introducera och förklara vad ORS och SRS är, varför det används och varför det är viktigt. Det gäller att förmedla detta på ett sådant sätt att verktygen inte bara blir en pappersprodukt, som visserligen kan fylla sitt syfte att mäta resultat, men som i övrigt inte får någon betydelse för insatsen. ORS och SRS bör användas som en viktig del i arbetet med klienten, inte som ett undantag innan det "väsentliga" kommer. Det väsentliga, det som ska ligga i fokus, är det som kommer fram i klientens skattning. ORS och SRS lägger riktningen för samtalet eller mötet. Om man lyckas engagera klienten i arbetet med ORS och SRS stärks arbetsalliansen vilket i sin tur kan leda till bättre resultat.

Hur går det till? Hur gör man rent praktiskt?

Lämna ut ORS före samtalet/mötet. Be klienten skatta hur livet är utifrån fyra områden genom att göra en markering på linjen där markeringar till vänster anger en lägre grad av tillfredställelse och markeringar till höger anger en högre grad av tillfredställelse. De områden som skattas är: individuellt, nära relationer, socialt och allmänt. Linjen är tio centimeter lång och resultatet räknas ut genom att mäta skattningen på varje område med linjal, summera och sedan föra in resultatet på en graf. Mätningen och summeringen sker öppet och synligt för klienten. Visa även grafen och förklara för klienten att ni kommer att be denne att skatta ORS före varje samtal/möte som ett sätt att följa upp i fall det vi gör här tillsammans får någon betydelse i livet, om det blir en förändring.

Lämna ut SRS efter varje samtal/möte. Be klienten skatta dagens samtal genom att sätta en markering på linjen i det läge som stämmer bäst med deras upplevelse av samtalet/mötet. Förklara att ni tycker att det är väldigt viktigt att de verkligen tycker till och säger till om det är någonting som de inte är nöjda med. Nästan be

om kritik. Det svåra med SRS är att skapa ett klimat där klienten vågar komma med negativ kritik. De flesta är vänliga och skattar väldigt högt. För en godkänd SRS ska summan av de fyra skattningarna hamna på över 36 poäng, vilket är ett snitt på 9 av 10 på varje område. Anledningen till att det ligger så högt är att det är mycket lätt att få positiv kritik.

Den stora utmaningen ligger i att bjuda in och skapa en sådan trygghet att klienten faktiskt vågar tycka till om den insats de får. Det är motsägelsefullt positivt, att få en låg skattning inledningsvis i kontakten. Om klienten vågar tycka till tidigt, finns det en möjlighet att anpassa arbetet på ett sätt som passar just den specifika klienten och dennes behov. Förhoppningsvis leder det till färre avhopp och till att vi ger bättre hjälp vilket i sin tur påverkar resultatet. När klienten skattat klart mäts varje område, precis som med ORS, med hjälp av en linjal. Resultaten summeras och förs in på samma graf som resultatet av ORS.

När det är klart är det dags att börja prata med klienten om skattningen av SRS. Välj inledningsvis det område som har den lägsta skattningen. Ställ till exempel frågor som; Finns det någonting här som jag hade kunnat göra annorlunda för att du skulle ha känt dig mer hörd, förstådd och respekterad? Sättet som vi arbetade på idag verkar inte riktigt ha passat dig, vad kan jag göra för att närma mig dina önskemål? Och så vidare.

Före skattningen av ORS

Ett exempel på vad vi på Rådgivningen Oden brukar säga vid första samtalet angående ORS:

"Välkommen hit! Innan vi börjar samtalet skulle jag vilja att du fyllde i den här skattningsskalan (ORS). Som du ser är det är det fyra områden där du själv får skatta hur du har det i livet. Det är din egen uppfattning och upplevelse av hur du har det i livet som är viktig, inte vad andra tycker och tror. Det första området, individuellt, handlar om ditt personliga välbefinnande. Hur mår du? Det andra området handlar om nära relationer. Hur är din relation till din familj och

andra som du har nära relationer till? Det tredje området är hur du har det socialt. Hur upplever du din situation när det gäller arbete, skola och vänner? Det sista området kallas allmänt och där skattar du livet som helhet. Sätt ett kryss på linjen så som du tänker att du haft det den senaste veckan, inklusive idag. Längst till vänster betyder att du inte alls är nöjd och längst till höger betyder att du är nöjd. Om du kan fylla i skattningsskalan nu ska jag berätta mer om varför vi gör det här efteråt".

Efter skattningen av ORS

"Tack för din skattning! Nu ska jag summera. Det gör jag genom att mäta varje område med en linjal och summan av din skattning kommer jag att sätta in i den här grafen. Du får gärna titta hur det går till. Som du ser är det lägsta resultatet som går att ha noll och det högsta är 40. Du har skattat 15 vilket tyder på att du inte är nöjd med läget just nu. Det är inte i botten men det är en bit kvar till där människor brukar skatta sina liv när det är bra. Det vi vet är att skattningar över 25, mellan 25 och 40, tyder på att livet är ganska bra. Det kan naturligtvis finnas bekymmer i livet även vid så höga skattningar men vanligtvis söker människor inte hjälp vid skattningar över 25 utan de hittar sätt att lösa sina bekymmer utan professionell hjälp. Skattningar under 25 är mer vanligt bland människor som söker hjälp. Det tyder på att det finns bekymmer i livet som man behöver hjälp med för att det ska kunna bli bättre".

"Det vi vill, nu när du har vänt dig till oss, är att vi ska kunna vara till hjälp för dig och därför kommer vi att be dig fylla i den här skattningsskalan varje gång vi träffas. Om vi gör rätt saker, pratar om rätt saker, och lyckas vara till hjälp för dig bör summan av din skattning gå upp. Vi tänker också att om vi lyckas vara till hjälp för dig bör en eventuell uppgång komma relativt snabbt, kanske redan efter tre till fem samtal. Lika viktigt som att se att det blir bättre för dig att komma hit är det att uppmärksamma om det inte blir bättre. Om det fortsätter att ligga på 15, eller kanske till och med går ner, då kommer jag att ta upp det med dig och tillsammans med dig fundera på om vi behöver ändra på något i den

behandling vi ger, om du behöver träffa någon annan eller om du behöver mer hjälp på annat sätt än vad vi kan erbjuda här?

Ett exempel på vad vi brukar säga vid första träffen angående SRS:

"Nu när dagens samtal/möte är slut vill jag verkligen veta hur det var för dig att komma hit och träffa mig. Jag vill att du ska fundera på det samtal vi haft och ge mig feedback hur du upplevde vårt samtal. Det är väldigt viktigt för mig att få dina synpunkter. Det är till stor hjälp för mig att du tycker till. Särskilt viktigt är det att du säger till om det var något som du inte var nöjd med, något som jag behöver ändra på, så att jag kan tänka på det nästa gång vi träffas. Du gör det genom att fylla i den här skattningsskalan (SRS) som precis som den skala du fyllde i före samtalet innehåller fyra områden/frågor. Den första frågan handlar om relationen mellan mig och dig, i fall du kände dig lyssnad på, förstörd och respekterad. Den andra frågan gäller mål och ämnen, arbetade vi, eller pratade vi om det som du ville arbeta med eller prata om. Den tredje frågan handlar om sättet att arbeta, eller metoden, passade dig. Den sista frågan är allmänt, var det något du saknade i dagens samtal, något särskilt du tänkte på som jag missade.

Hur svarar man på olika variationer av resultat?

Följande är exempel på hur olika kurvor, resultat av ORS och SRS mätningar, visar sig när man arbetar med systematisk uppföljning. Den gula kurvan visar mätningar från vart och ett av de möten den professionelle haft med klienten. Den kurva som är orange visar skattningarna på SRS.

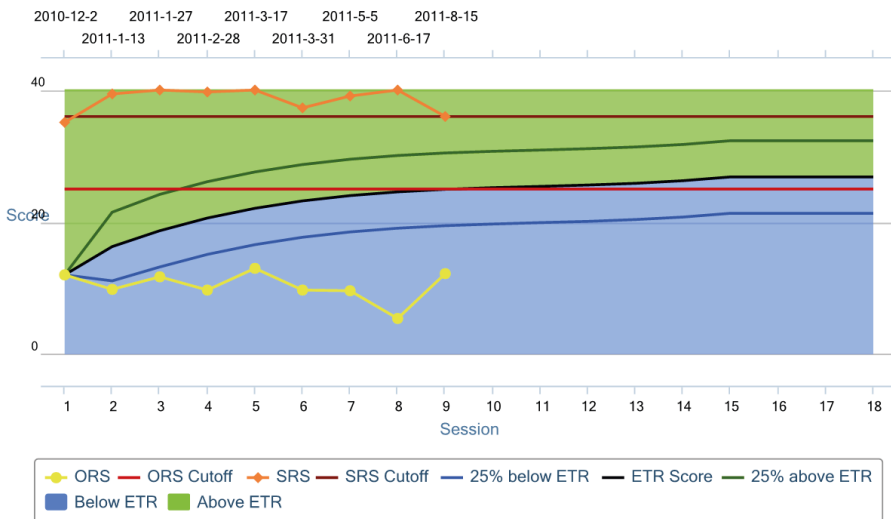
Den svarta linjen är ETR – förväntat resultat utifrån behandling. Den vinröda linjen visar vart gränsen går för när klienten är nöjd, SRS mätningar med summa 36.

Röd linje visar skillnaden mellan de som själva inte anser sig behöva professionell hjälp, de över 25 på ORS och de som är angelägna om att få hjälp och skattar sig under 25.

När det inte fungerar men klienten är nöjd:



Expected Treatment Response (ETR)



www.MyOutcomes.com

Exempel 1)

En klient som inte går upp på ORS, till och med går ner. Klienten skattar högt på SRS förutom i början, mitten och slutet.

När insatsen/insatserna inte leder till något positivt resultat är det viktigt att lyfta upp det med klienten. Vi brukar säga att "det vi gör här tillsammans verkar inte få någon betydelse för dig i ditt liv, det ser inte ut som att det blir bättre för dig på det sätt vi gör nu. Vi behöver prata om det är någonting som vi kan göra, som vi kan förändra, eller om det behövs något mer för att det ska bli bättre för dig". Om klienten genom skattningen på SRS visar att han eller hon är väldigt nöjd med samtalen, att samtalen, till exempel, är till hjälp för att stå ut i tillvaron, nöj-

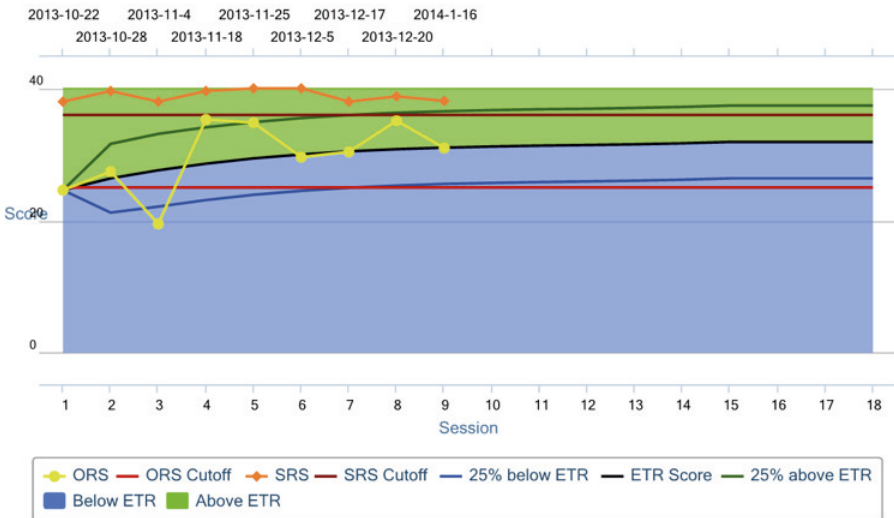
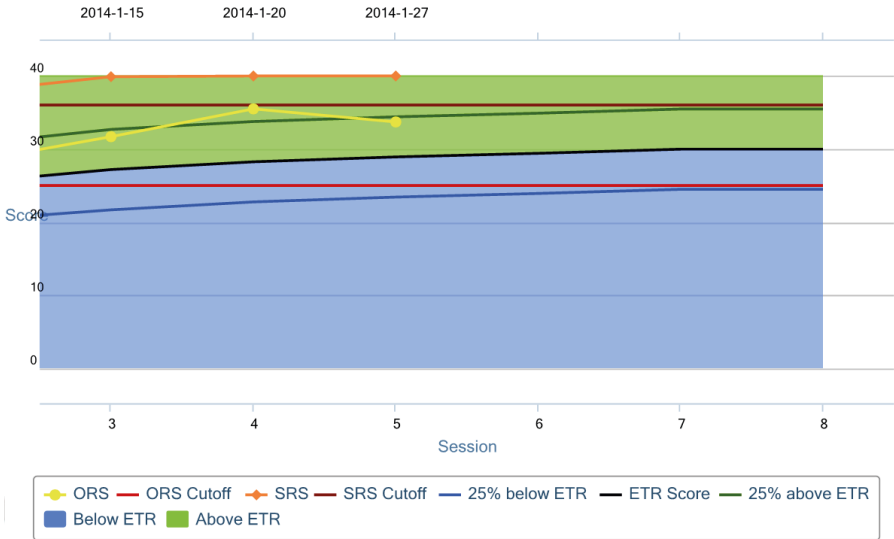
er vi inte oss med det. Vi påtalar att "vi verkligen vill att vi ska kunna vara till hjälp, vi vill att det ska få någon betydelse för dig när du kommer hit, att det faktiskt blir en förändring i ditt liv till det bättre. Det är inte tillräckligt att vi hjälper dig att stå ut i ditt liv mellan samtalen och det kanske inte heller är bra om vi hjälper dig att stå ut i en dålig tillvaro. Vi vill verkligen att det ska bli en förändring för dig och vi behöver anstränga oss ännu mer för att lyckas".

I ovanstående exempel är det viktigt att fånga upp vad det är som klienten är missnöjd med vid de tillfällen som skattningarna är lägre på SRS. Detta för att få vägledning i hur man skall arbeta vidare eller vilken hjälp som ytterligare behövs.

När det fungerar:



Expected Treatment Response (ETR)



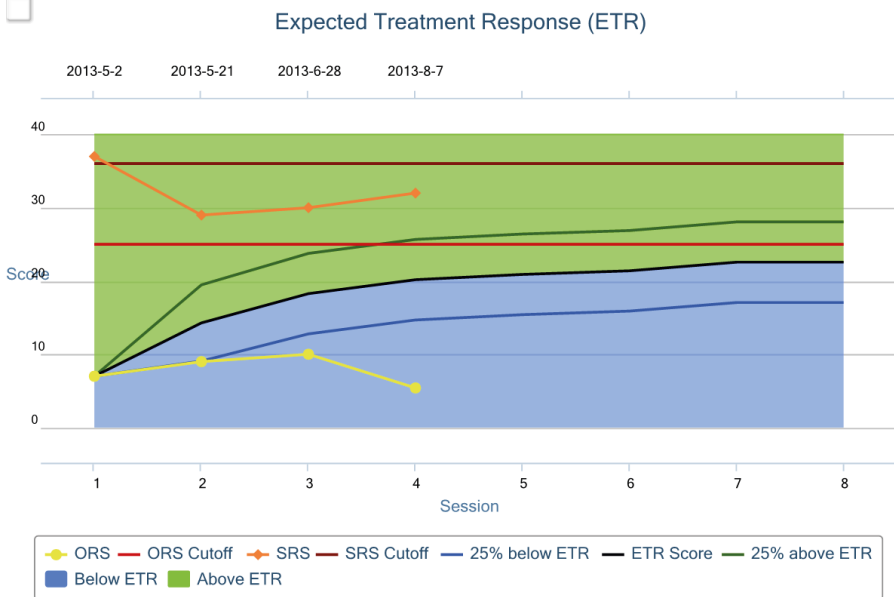
Exempel 2)

En klient som går upp på ORS och samtidigt skattar högt på SRS

Här är det tydligt att det fungerar. ORS visar att det blir bättre för klienten i dennes vardag och SRS visar att klienten är nöjd med insatsen. Här behövs ingen förändring utan det kanske i stället handlar om att glesna ut kontakten och/eller avsluta insatsen.

pågående insatsen. SRS visar med all önskvärd tydlighet att klienten inte alls är nöjd med insatsen. Här är det viktigt att prata med klienten om att det inte fungerar och öppna upp för ett resonemang kring insatsen. Vad är det som inte är bra och vad kan vi göra för att det ska bli bättre? Behöver vi göra på något annat sätt? Behöver du träffa någon annan? Behövs andra konkreta insatser här eller vid någon annan verksamhet?

När det inte fungerar:



www.MyOutcomes.com

Exempel 3)

En klient som skattar lågt på både ORS och SRS

Här är det tydligt att det inte fungerar. ORS visar att det blir sämre i klientens vardag trots den

Par och familjearbete

Arbetar man med ett par eller en familj har varje deltagare sin egen kurva. Detta innebär att man i samma samtal kan arbeta utifrån flera av ovanstående kurvor. ORS/SRS hjälper då till med att möjliggöra för var och en att uttrycka hur de ser på vad som händer i familj

jen samt att uttrycka vad just de behöver för att komma vidare.

Den professionelle får vägledning i hur arbetet ska fortgå. Föräldrar kan visa sig ha en stor oro medan ett barn inte är oroligt. Barn kan visa missnöje med innehållet i samtal samtidigt som föräldrarna är nöjda. I arbete med par kan den ena partnern tycka att arbetet går framåt och att det blir bättre i familjelivet samtidigt som den andre tycker att det står stilla. Familjemedlemmar får därmed hjälp av skattningarna med ORS och SRS och med att lyssna till varandras olika perspektiv. Var och en får möjlighet att tala om vad just de behöver för att komma vidare.

Reflektioner från professionella som över tid använt ORS och SRS tillsammans med sina klienter. Hur påverkas arbetet?

- **Bra start i samtalet.** Vi vet tidigt om klienten kommer utifrån ett upplevt problem och med en önskan om att få hjälp eller om det är efter påtryckning eller önskemål från någon annan. Klienter som själva är angelägna om att få hjälp skattar ofta med låga värden på ORS, summor under 25. De som kommer för att de är skickade av någon annan tycker kanske själva inte att de behöver hjälp, de skattar därmed höga värden och får en summa över 25.
- **Fokus rätt i samtalen.** Den professionelle behöver inte fråga sig fram för att få veta vad klienten är angelägen om att arbeta med. Skattningen på ORS visar vilket eller vilka områden i livet som bör ligga i fokus vid samtalen.
- **Enkelt att se framgång och tillbakagång.** Från möte till möte kan klient och professionell se om det skett en positiv förändring i klientens vardag, man kan även se om det har varit en sämre period. Det innebär att det tidigt går att prata om vad det är som fungerar för klienten och vad man bör göra mer av.
- **Det är klientens egna skattningar - inte vad vi tror och tänker.** I den dialog som uppstår runt skattningarna på ORS och SRS kan klienten synliggöra tankegångar om vad som är till hjälp och vad som behövs i behandlingen på sitt eget sätt. Som professionell får man idéer att arbeta vidare med som ibland ligger utanför det som vi kan ana oss till. Man kan säga att det blir tydligt att det är klienten som själv håller i ratten och styr sitt förändringsarbete. Den professionelle blir utmanad vad gäller att hitta vägar till förändring som ibland ligger utanför en teoretisk referensram och ett specifikt metodologiskt sätt att tänka.
- **Vi måste följa klienten.** Det är klienten som med sina skattningar visar i vilken takt arbetet skall gå framåt. Vissa klienter vill ta stora utmanande steg medan andra går långsamt fram. I och med att professionen skapar en feedback-kultur är det viktigt att lyssna in hur arbetet skall utföras för denna klient.
- **Vi pratar med, inte om klienten.** Det finns en tradition hos professionen att tillsammans med andra i handledning och behandlingskonferenser försöka räkna ut vad en viss klient behöver för att komma vidare. Det vi nu lägger till är att engagera klienten i att själv fundera över vad som behövs och hur man ska komma vidare. Behovet av att prata om klienten när den inte är med minskar därmed.
- **Via kurvan får klienten egen feedback.** I arbetet med ORS och SRS är det tydligt att klienten själv har ett intresse av att följa sin egen kurva. Hur blir skattningen? Har det blivit bättre sedan sist? Håller en förändring i sig? Hur visar sig den upplevelse som man har i den kurva som blir resultatet av skattningen?
- **Det blir tydligt när det inte blir bättre.** I en insats som skall leda till att det blir en positiv förändring i klientens vardag är det viktigt att både professionell och klient inte invaggas i en tro om att det räcker med att man genomför behandlingen. Det kan leda till att en klient fortsätter att leva i en dålig situation, över tid uppfattar sig själv som ett hopplöst fall eller väljer

att droppa av från behandling utan att få möjlighet att tycka till om vad man behöver. Professionella kan tidigt se om det är något annat eller mer klienten behöver. Är det någon som man behöver samarbeta med? Ska någon viktig person i klientens nätverk vara med? Är det något i sättet att arbeta som inte passar klienten?

- **Vi tar klientens skattningar på allvar.** Om klienten med sina skattningar visar på en signifikant förändring till det bättre finns det ingen anledning att ytterligare söka efter problem och svårigheter. Håller förändringen i sig kan man avsluta behandlingen.

- **När det inte fungerar måste vi hitta nya vägar, tidigt i behandlingen.** Det är vanligt att klienter försvinner från behandling utan att man vet anledningen. Det finns skäl att tänka att klienten inte är motiverad till att arbeta. Vad man då riskerar att missa, är de klienter som är missnöjda med det som de får i behandlingen eller med hur de blir bemötta.

- **Man kan be klienten skatta utifrån vad någon annan tycker.** När en klient kommer för att någon bett dem eller skickat dem till behandling är det vanligt att de själva skattar sig högt på ORS, alltså att de inte anser sig ha några problem som behöver behandlas. Klienten kan skatta utifrån vad någon annan tänker om problemet och därmed få möjlighet att prata om vad det är som gör att man tänker olika.

- **Familj och par kan tillsammans jämföra och prata om sina skattningar.** Det mycket vanligt att familjemedlemmar är olika belastade av ett bekymmer. Genom att var och en gör sin individuella skattning kan man tidigt i behandling tala om varje individs specifika situation i familjen.

- **Tillbakagång kan visa sig vara ett framsteg trots allt.** Någonting händer i livet och klienten upplever att de återigen är i botten, känslan är att det är lika illa som vid första kontakten Klienten som under en period visat en uppgång på ORS, skattar sig plötsligt lägre igen. Med hjälp av ORS är det många gånger tydligt att det vis-

serligen handlar om en nedgång men att det inte alls är lika lågt som vid första kontakten. När det blir tydligt för klienten att det inte är lika lågt som inledningsvis kan hoppet om att förändring är möjlig återvända snabbt och det blir möjligt att jobba vidare.

- **Vi vet när vi ska kliva av och låta klienten arbeta på egen hand.** Det blir tydligt att det är läge att avsluta kontakten och lita på klientens egna förmåga när det efter en uppgång på ORS blir stabilt på en hög nivå över tid.

- **När vi arbetar med klienter som har missbruksproblem är det tydligt att tillbakagång handlar om missbruket.** Vår erfarenhet är att klienter som exempelvis har alkoholproblem och lyckas vara nyktra får en uppgång på ORS. Det blir bättre i livet när alkoholen inte längre ställer till det. Lika tydligt är det att det blir en nedgång på ORS vid återfall.

- **Samtalsutvärderingen SRS är viktig** då den erbjuder klienten en möjlighet att påverka hur behandlingen genomförs. Från start till avslut kan klienten tycka till om hur insatsen utformas.

- **Är klienten inledningsvis missnöjd** med hur behandlingsarbetet genomförs kan man tidigt i behandlingen anpassa arbetssättet till hur klienten vill ha det. Detta syns via att klienten skattar lågt på SRS.

- **Genom att från start fånga upp klientens kritik** och visa att det är möjligt att påverka behandlingen kan man behålla klienter i behandling, klienter som annars skulle välja att hoppa av.

- **När jag ser och jämför mina egna resultat med andras** får jag nya tankar och idéer kring vad jag behöver utveckla.

Slutligen följer här exempel på några kritiska röster som författarna svarar på:

– Om man använder ORS och mäter resultat så får man ju inget mått på hur symtomet/problemet förändrats.

– Nej man får inget mått på symtomet, man får istället ett mått på hur klientens liv förändras. Att klienten är nöjd är det viktiga för oss.

– Hur vet man vad det är som klienten skattar?

– Vi vet inte exakt vad det är som klienten skattar och det är något som man måste vänja sig vid. Det är klienten som har kommandot och vill vi veta så måste vi fråga.

– Hur vet man att klienten inte luras?

– Efter alla år som vi har arbetat med ORS så har vi ingen upplevelse av att klienten luras. De klienter som vi möter uppfattar att ORS och SRS är deras verktyg lika mycket som vårt. De ser att vi tar skattningarna på allvar och arbetar utifrån dem så vår erfarenhet säger oss att klienterna också tar skattningarna på allvar.

– När klienten skattar SRS, kan de vara ärliga då de samtidigt är i beroendeställning?

– Vi kan inte ta för givet att klienterna alltid vågar säga vad de tycker om vårt arbete, det som SRS efterfrågar. Vi måste därför aktivt bjuda in klienten till att våga vara kritiska, tala om för dem att det inte bara är bra siffror som vi är ute efter utan att vi gärna vill höra vad de tycker då det kommer att hjälpa oss i vårt arbete.

– Det finns ju klientgrupper med en problematik som kräver lång tids behandling för att deras situation ska förändras, då kan man väl inte följa mätningarna?

– Man kan inte dra generella slutsatser om klienter och deras problematik, detta gör att varje klient ska få möjlighet att visa hur behandling och stöd påverkar just deras livssituation. ORS och SRS hjälper oss att föra en fortlöpande dialog med klienten om vad det är som är till hjälp så att vi inte riskerar att fortsätta arbetet ifall det inte ger

resultat. Vi behöver föra en dialog med klienten om vad mer som behöver komma till för att livet ska bli bättre för klienten. Pratar vi fortlöpande med klienten om vad som pågår, där ORS och SRS-mätningarna är till god hjälp, så vet vi när klienten behöver längre tid på sig för att hjälpen skall ge resultat.

– Hur handskas man med sekretessen när man för in siffrorna i ett dataprogram på nätet?

– Innan man för in siffrorna i dataprogrammet så kodar man klientuppgifterna, det enda som förs in i programmet är kön, födelseår och månad. Något mer än det behövs inte för att använda programmet fullt ut.

– Vad gör man som behandlare om det visar sig att man har jättedåliga resultat?

– I början när man använder ORS/SRS och aggregerar sina data i ett program där man jämförs med andra så har de allra flesta låga siffror. Det man då är ute efter är att se så att man för en dialog med de klienter som det inte går framåt med, att man även använder kollegor och reflekterar, tar hjälp i handledning. Snart så kommer man att se att resultaten blir bättre, för det är just att hitta den rätta passningen med var och en av klienterna som gör att det blir bättre. För i feedbackarbetet med klienten så hittar vi vad just den enskilde klienten behöver för att livssituationen skall förändras. Med mer feedbackarbete så kan vi använda rätt insats till var och en av klienterna, detta leder till att klienten kan förändra det som behöver förändras i livet.

– Är det här ett sätt att kolla vad vi gör?

– Det här är ett sätt för professionella att visa att det som redan idag görs i utredning, stöd och behandlingsarbete verkligen ger resultat i klienters liv.



REGION
VÄSTERBOTTEN



Skellefteå
kommun