



Förstudie

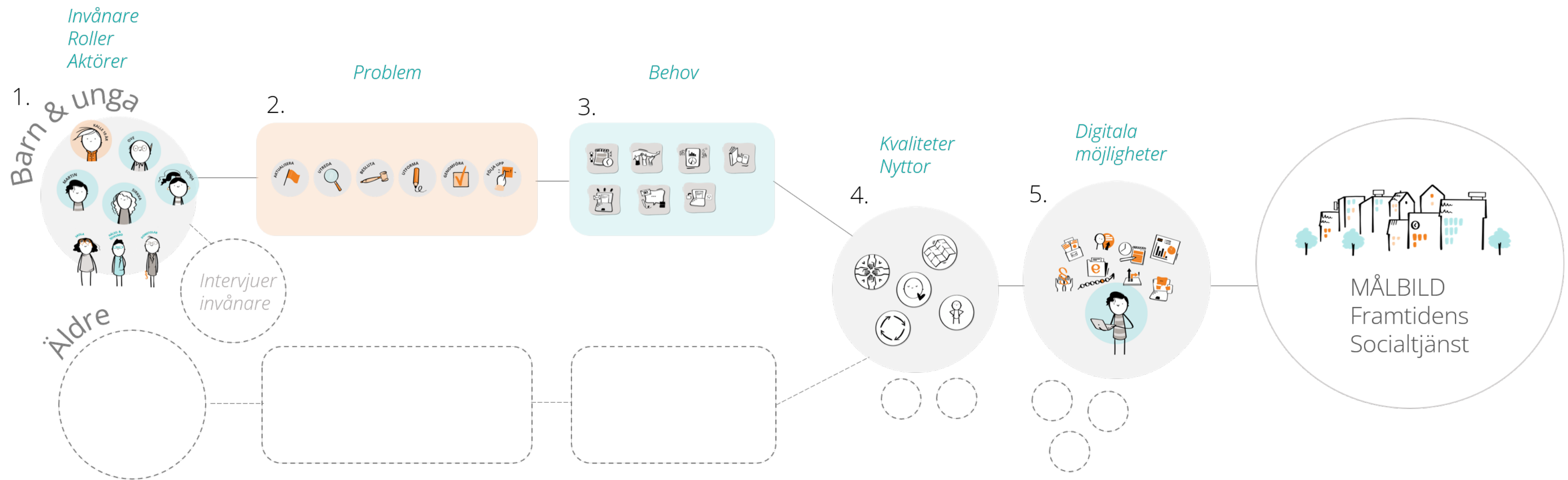
Nytt verksamhetssystem Socialtjänsten

Barn och unga

2021-12-02

Daniela Baccharini & Eva Lindholm

Leveransöversikt



Metod och arbetssätt

Uppdraget som genomförts har baserats på metoder och arbetssätt från området för behovsdriven systemutveckling. Det innebär krav som ställs på ett framtida verksamhetssystem utgår från olika målgrupper och deras behov. Behoven kan både vara grundade i verksamhetsmässiga uppgifter och relaterade till invånares livssituationer.

Behovsfångsten

I det här uppdraget har vi fokuserat behovsfångsten inom området Barn och Unga. Främst har undersökningarna haft utgångspunkt i socialtjänstens verksamhet och handläggarnas arbete. Det har tyvärr inte funnits utrymme att samla in data från barn och närstående vilket senare behöver komplettera behovsfångsten.

Intervjuer

Intervjuer och samtal har skett med socialsekreterare i olika roller inom socialtjänsten med fokus på barn och unga. Syftet har varit att kartlägga vilka behov av stöd socialsekreteraren har i ett verksamhetssystem. Intervjuerna genomfördes via digitala videomöten.

Antal intervjuer: 10 st

Roller: 1:e sekreterare, mottagningssekreterare, utredare, familjesekreterare, behandlare/utförare, verksamhetschef.

Fokusgrupper

Vid ett flertal tillfällen har fokusgrupper genomförts med verksamhetsutvecklare/verksamhetschefer samt valideringar av materialet enskilt med deltagare från fokusgrupperna. Åtta kommuner har varit representerade + elva kommuner från en Intressegrupp bestående av kommunala medlemmar.

Fokusgrupperna genomfördes via digitala videomöten.

Avgränsning

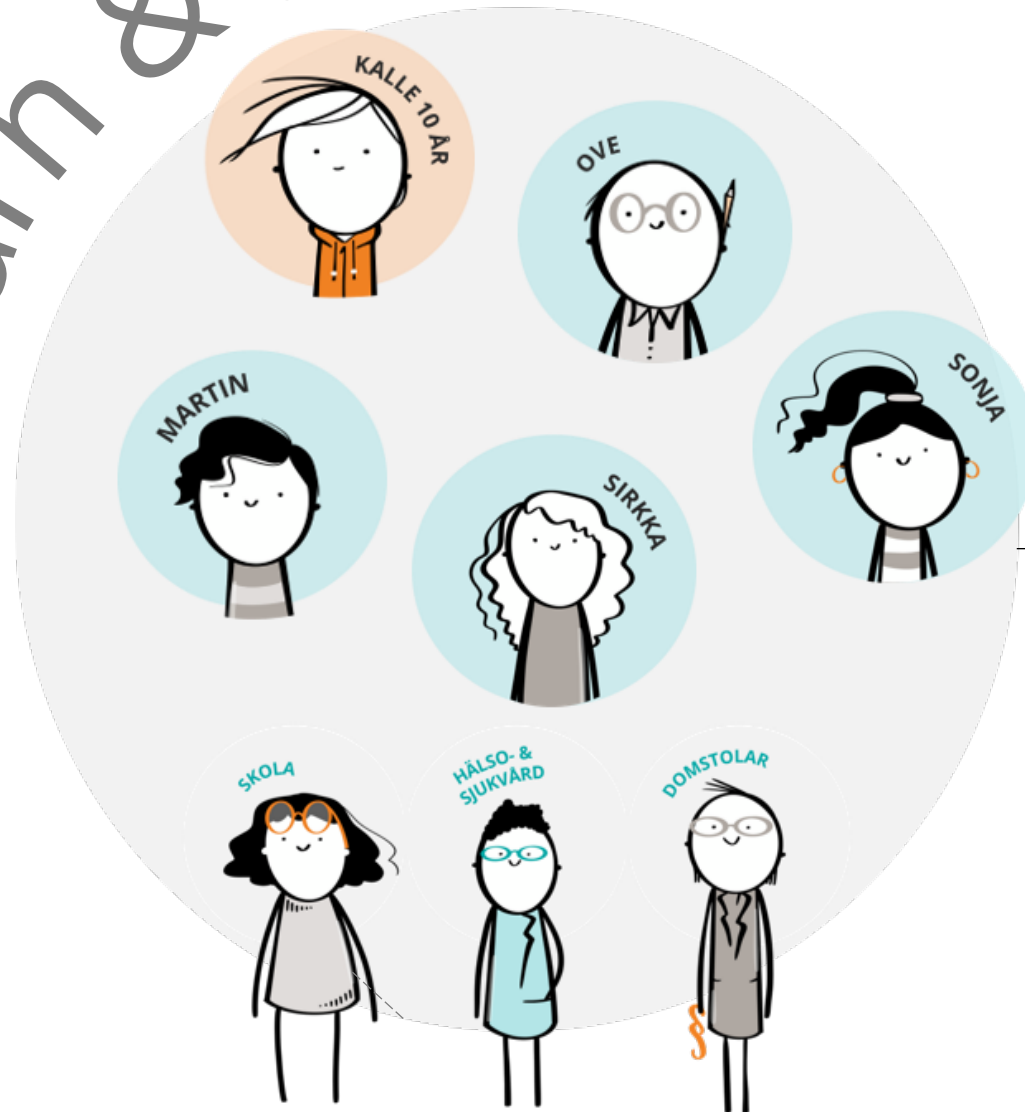
Undersökningen har i detta första skede fokuserat på socialsekreterarens arbetssätt. Brukare (barn och unga) har inte intervjuats i den första fasen, vilket bör komplettera ett fortsatt arbete. Brukarbehoven som nämns i materialet är hämtat ur sekundärdata.

Sekundärdata

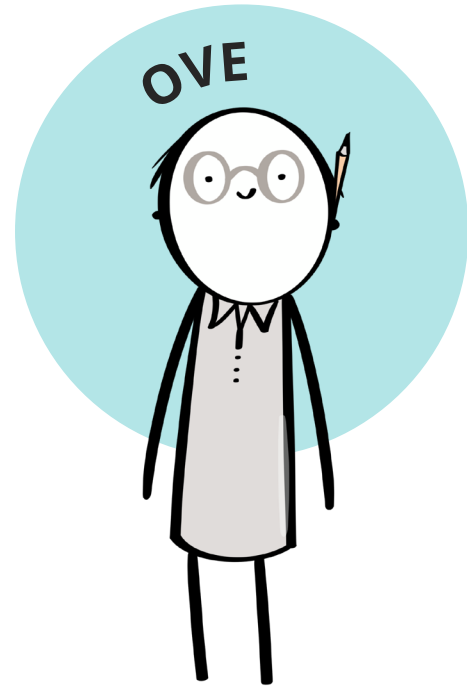
Se bilaga: Sekundärdata

1.

Barn & unga



*Invånare
Roller
Aktörer*



Mottagningssekreterare

Ove tar emot anmälningar och ansökningar. Gör skyddsbedömningar samt förhandsbedömningar av ärenden.



1:e sekreterare

Karin är arbetsledare och fördelar ärenden till handläggarna. Fattar vissa beslut under handläggningen.



Ordförande i nämnden

Tillsammans med nämnden beslutar Fatima i olika ärenden om insatser.



Utredare

Sonja utreder ärenden. Samverkar med olika aktörer och klienten för att få en samlad bild över situationen.



Familjehemssekreterare

Sirkka rekryterar familjehem och har kontakten med familjehemmet när barn blir placerade.



Barnsekreterare

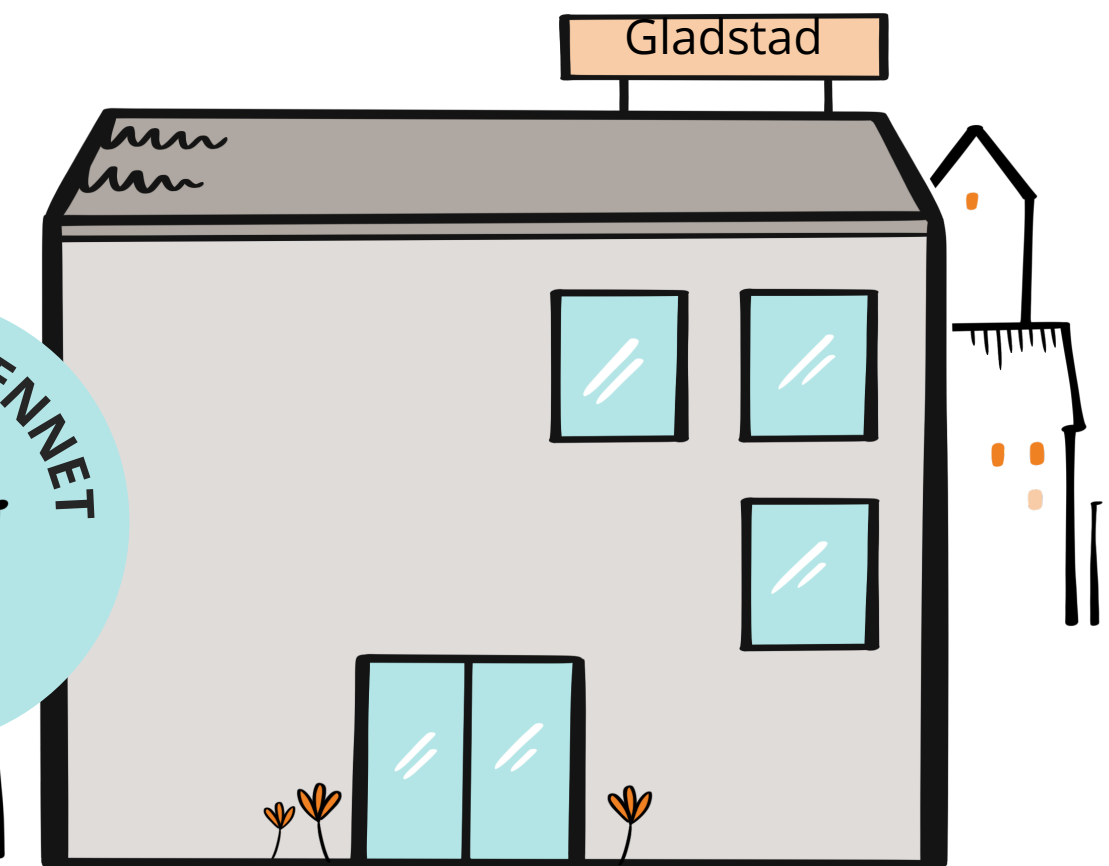
Martin följer och har kontakten med barnet under placeringen.



Behandlare

Kennet genomför insatserna med klienten, Gör en genomförandeplan och sätter mål tillsammans med klienten.

Roller inom Socialtjänsten



Aktörer runt Socialtjänsten

SKOLA



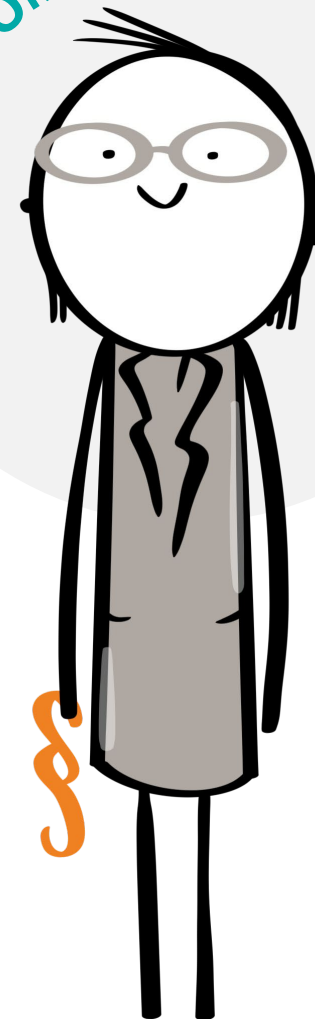
Lärare
Skolsköterska
Kurator

HÄLSO- &
SJUKVÅRD



Hälsoundersökning
Tandstatus

DOMSTOLAR

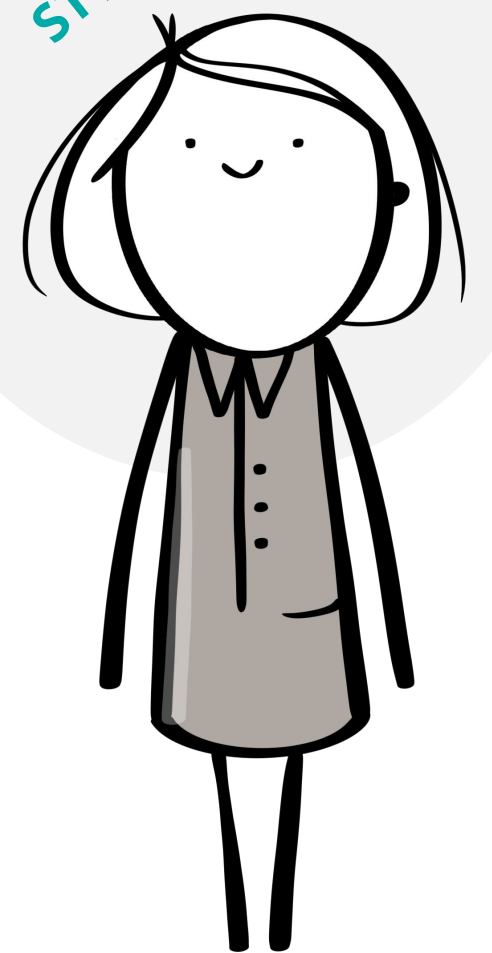


Förvaltningsrätt

POLIS



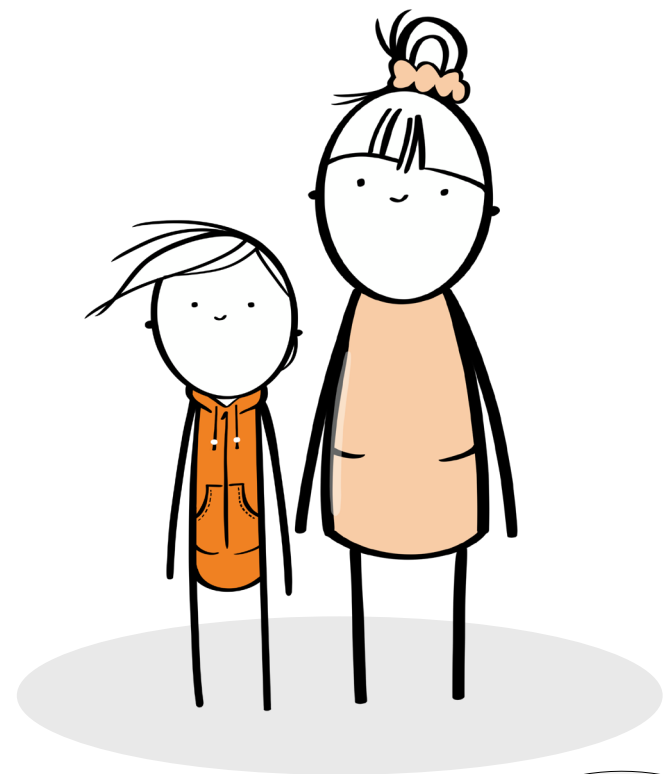
SOCIAL-
STYRELSEN



En berättelse...

...om tioårige Kalle och de aktörer och roller som involveras inom Socialtjänsten när Kalle ska placeras i familjehem.





Personerna som Kalle och hans mamma möter hos Socialtjänsten

Jag aktualiserar ärendet och gör skyddsbedömning

OVE



Mottagningssekreterare

Jag utreder Kalles familjesituation

SONJA



Utredare

Jag rekryterar familjehem

SIRKKA



Familjesekreterare

Jag har kontakt med Kalle när han är placerad

MARTIN



Barnsekreterare

Kalles situation



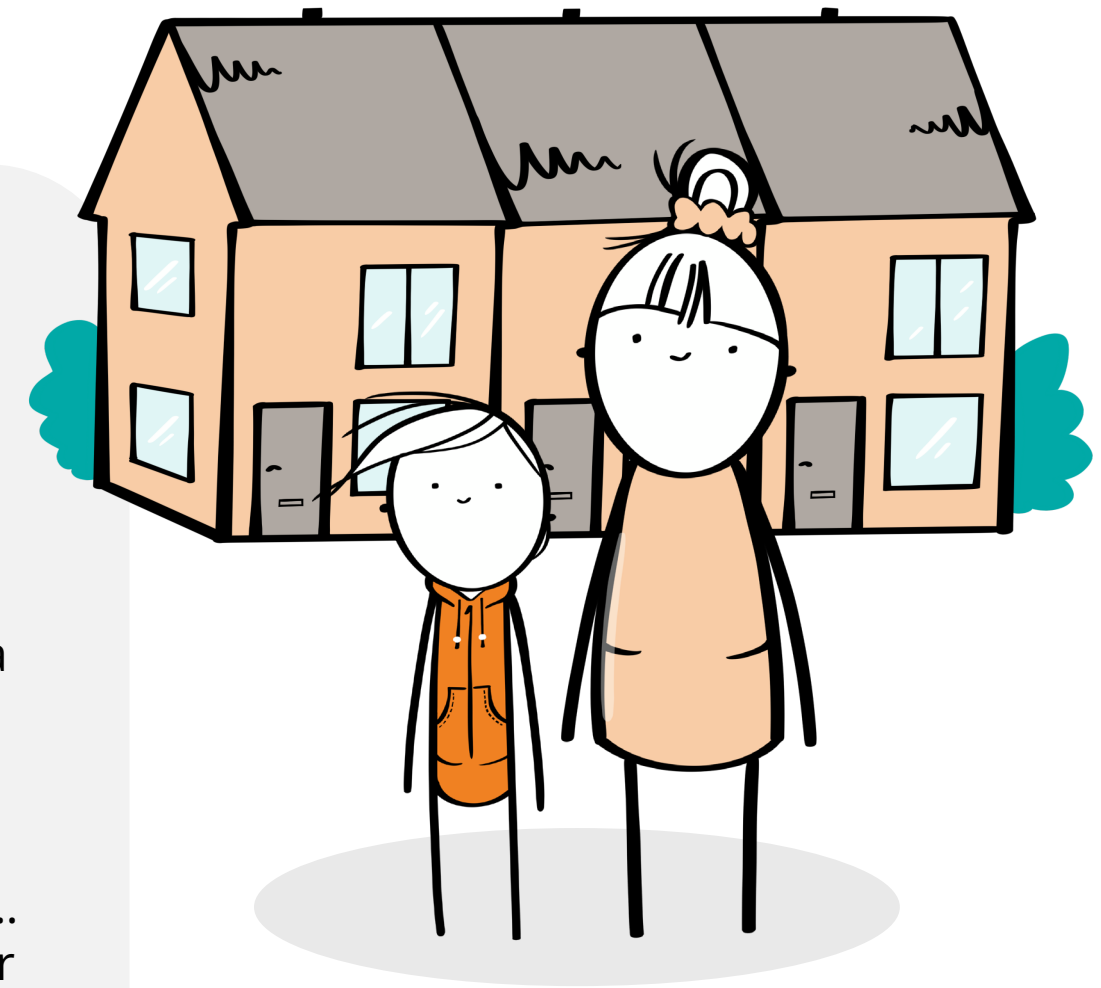
Kalle bor tillsammans med mamma Annika som i perioder mått dåligt, missbrukar alkohol och är sjukskriven för psykisk ohälsa. Ibland brukar Annika våld mot Kalle.

Kalle är den vuxne i hemmet... har svårt att hinna med skolan... tar aldrig med några kompisar hem då det oftast är stökigt hemma...

Kalle har ofta ont i magen... har tät kontakt med skolsköterskan... som konstaterar att Kalles fysiska status med låg vikt och dålig tandstatus är oroande... har lagt märke till att Kalle har för små kläder som är i dåligt skick...

När Kalle är i skolan försöker han äta så mycket han kan... han vet aldrig hur det är med mat hemma...

Annika är ensam vårdnadshavare för Kalle som inte heller har några andra släktingar eller nätverk... Kalle och hans mamma har senaste åren haft olika insatser från Socialtjänsten. Nu har Annika blivit akut sämre och hämtats med ambulans. Kalle tar sig till skolan där han söker upp skolsköterskan.



Ove, mottagningssekreterare



Ove tar emot orosanmälan från skolsköterskan på Kalles skola. Olle känner Kalle och hans mamma sedan tidigare. Olle vet att Kalles mamma i perioder inte mått så bra och enligt anmälan har hon nu blivit akut sämre och hämtad med ambulans under morgonen. Kalle har vänt sig till skolsköterskan och berättat vad som hänt.

Kalle är nu helt ensam när mamman är inlagd på sjukhus. Ove ringer mamman på sjukhuset som är emot att Kalle ska tas om hand och säger att hon "snart är hemma igen".

Ove kontaktar jourhavande läkare som bedömt mammans tillstånd och säger att hon har en psykos och i akut behov av sjukhusvård.

Ove ringer skolsköterskan som har Kalle hos sig på skolan. De bestämmer att Ove ska åka till skolan och prata med Kalle och skolsköterskan.

Händelser på myndigheten

- ✓ Tar del av tidigare dokumentation kring Kalle och hans mamma.
- ✓ Tar kontakt med skolsköterskan som har gjort orosanmälan.
- ✓ Kontaktar Kalles mamma Annika som finns på sjukhus.
- ✓ Kontaktar jourhavande läkare som gjort en akut bedömning över Annikas tillstånd.
- ✓ Åker till skolan för att prata med Kalle som finns hos skolsköterskan.
- ✓ Skyddsbedömning enligt § 1 SoL görs omedelbart.
- ✓ Dokumenterar vad som ligger till grund för bedömningen och vilka behov av skydd Kalle har.
- ✓ Öppnar ett ärende och bifogar anmälan till befintlig akt, Dokumenterar beslut att inleda utredning enligt LVU då vårdnadshavaren motsätter sig insats.
- ✓ Bokar in ett överlämningsmöte med Sonja som kommer att utreda Kalles ärende vidare.

Sonja, utredare del 1



Sonja tar över ärendet efter Oves insatser och fortsätter utredningen runt Kalles situation.

Sonja tar fram ett PM som ska beskriva situationen för Kalle och innehåller förslag till beslut om att placera Kalle i ett jourhem.

Nämnden beslutar om jourhem och nu ska beslutet underställas Förvaltningsrätten.

Nämnden får beslut om Kalles placering i jourhem från Förvaltningsrätten med information om att inkomma senast inom fyra veckor med ansökan om vård utanför hemmet.

Sonja fortsätter utredningen om vård enligt LVU. Tillsammans med Kalle och Martin, som blivit utsedd till Kalles barnsekreterare, tas en utredningsplan fram och en rad aktiviteter genomförs.

Sonja skriver ett beslutsunderlag som godkänns av nämnden. Detta skickas till Förvaltningsrätten för beslut om vård enligt LVU.

Ett beslut från Förvaltningsrätten om vård utanför hemmet kommer tillbaka till nämnden.

Händelser på myndigheten

- ✓ Överlämningsmöte mellan Ove och Sonja
- ✓ Läser aktuell och historisk information.
- ✓ Skriver PM – som beskriver situationen och att Kalle är i behov av akut placering i jourhem.
- ✓ Inför beslut laddar upp beslutsunderlaget till tjänsten Socialtjänst.se.
- ✓ Nämndens ordförande loggar in och beslutar i enlighet med förslag och signerar digitalt.
- ✓ Beslutet laddas upp till verksamhetssystemet.
- ✓ Underställer nämndens beslut till Förvaltningsrätten
- ✓ Informerar vårdnadshavare om beslutet och rätten att överklaga.
- ✓ Utredning om vård enligt LVU startas omedelbart.
- ✓ Informerar Kalle och hans vårdnadshavare om beslut om placering i jourhem och att utredning startats.
- ✓ Efter beslut i nämnden om placering i jourhem registreras beslut i verksamhetssystemet.
- ✓ Tar fram utredningsplan tillsammans med Kalle och Martin som blir utsedd till barnsekreterare för Kalle.
- ✓ Utredningen genomförs och ett nytt beslutsunderlag skickas till nämnden som godkänner förslag till beslut.
- ✓ Nämndens beslut underställs på nytt Förvaltningsrätten.
- ✓ Beslut om vård utanför hemmet enligt LVU inkommer från Förvaltningsrätten till nämnden.

Sonja, utredare del 2



När domen i Familjerätten har fastställts skriver Sonja en remiss till Sirkka om familjehem. Mamman mår fortfarande dåligt och det har framkommit saker i utredningen som pekar på en ohållbar situation.

En vårdplan för Kalle tas fram. En hälsoundersökning ska genomföras snarast och ligger till grund för beslut av ytterligare aktiviteter som ska planeras.

Sonja tar fram rutinerna för hur samverkan med skolan ska ske. Insatser för mamman och umgängesstöd ska planeras.

Sonja har dialog med sjukvården för att undersöka förutsättningar för samverkan med Kalles mamma.

Sonja, Kalle, barnsekreterare Martin och familjehemssekreterare Sirkka gör tillsammans en inskolningsplanering för Kalle. Det är Martin som tar huvudansvaret för inskolningen och sköter alla bokningar.

Händelser på myndigheten

- ✓ Efter beslut i nämnden om placering i familjehem registreras beslut i verksamhetssystemet.
- ✓ Beslut om fastställd dom inkommer från Förvaltningsrätten.
- ✓ Skriver en remiss för rekrytering av familjehem
- ✓ Tar fram en vårdplan tillsammans med Kalle och Martin.
- ✓ Registrerar beslut Hälsoundersökning i journalen.
- ✓ Beställer hälsoundersökning och bevakar att den genomförs.
- ✓ Begär utlåtande från sjukvården gällande Kalles vårdnadshavare.
- ✓ Begär utlåtande från skolan.
- ✓ Skriver remiss till BUP.
- ✓ Göra flyttanmälan för Kalle och skickar till skatteverket
- ✓ Beslutsunderlag för beslut i nämnden om framställan till FK om ändrad betalningsmottagare avseende barnbidrag
- ✓ Informerar handläggare inom nämnden om att Kalle har placerats

Sirkka, familjesekreterare



Sirkka har varit involverad redan från början och hjälpt till med jourhemsplacering för Kalle. Hon får en remiss från Sonja som utreder Kalles situation.

Sirkka och Sonja kallas till ett tjänstemannamöte utifrån remissen om familjehem. Syftet med mötet är att utväxla information inför rekrytering.

Sirkka har träffat Kalle och Martin och pratat om Kalles önskemål kring familjehem. För Kalle är det viktigt att bo kvar i sin hemkommun, nära sina kompisar och deras familjer. Han tycker också att det skulle vara bra om det fanns andra barn i familjen.

Sirkka startar arbetet med att rekrytera en mer långsiktig lösning för Kalle, ett familjehem.

Sirkka startar en utredning av familjehemmet när hon hittar en familj hon tror skulle kunna passa Kalles behov.

Sirkka håller regelbunden kontakt med familjehemmet under Kalles placering.

Händelser på myndigheten

- ✓ Tar emot remiss för behov av familjehem för Kalle.
- ✓ Genomför informationsmöte inför rekrytering av familjehem där Sirkka och Sonja medverkar.
- ✓ Genomför möte med Martin och Kalle för att diskutera Kalles tankar om familjehemmet.
- ✓ Sirkka startar en utredning av familjehemmet när en familj som skulle kunna passa Kalles behov har hittats.
- ✓ Sirkka upprättar en akt för familjehemmet (om det inte finns sedan tidigare) och dokumenterar utredningen.
- ✓ Sirkka håller regelbunden kontakt med familjehemmet under Kalles placering.
- ✓ Sirkka medverkar vid gemensamma möten med familjehemmet, Kalle, Kalles vårdnadshavare, Martin och Sonja (v b).

Martin, barnsekreterare



Martin blir utsedd till barnsekreterare för Kalle. Martin kommer nu att fortsätta följa Kalle, både i jourhemmet och senare, om beslut fattas, även i den fortsatta vården i familjehem. Martin samverkar med Sonja under utredningen av Kalles situation.

Kalle accepterar att han ska bo hos en annan familj tills hans mamma kommer hem igen. För Kalle är det viktigt att han får bo kvar i sitt bostadsområde där han har några kompisar och deras familjer. Kalle vill också kunna träffa sin mamma när hon ligger på sjukhus. Kalles önskemål har dokumenterats.

Överlämningsmöten med Kalle, Kalles mamma, Sonja, Martin, Sirkka ska ske vid minst ett tillfälle men kan göras flera gånger i olika konstellationer utifrån behov. Martin bokar tid för samtal med Kalle, hembesök och uppföljningsmöten.

Martin berättar också för Kalle om hans vårdplan så att han känner till innehållet. Kalle får också en kopia av vårdplanen. Han får också veta att överenskomna aktiviteter följs upp.

Tillsammans bestäms också hur de ska hålla kontakten. Kalle vill helst att de har dialog via mobilen.

Martin planerar och genomför, ofta tillsammans med Kalle, möten med skolan, hälso- och sjukvården och tandvård och även kontakter med Kalles mamma.

Minst två gånger under ett år ska Kalle och Martin träffas för formella uppföljningsmöten för att utvärdera och överväga placering. Även uppföljningsmöten ska göras mellan Kalle, Martin, Sonja, Sirkka och familjehemmet.

Händelser på myndigheten

- ✓ Läser aktuell och historisk dokumentation om Kalle och hans vårdnadshavare.
- ✓ Samverkar med Sonja under utredning och framtagande av vårdplan.
- ✓ Dokumenterar Kalles preferenser kring information och mötesformer och hur Kalle vill ha kommunikation med nämnden under sin placering i familjehemmet.
- ✓ Ansvarar för genomförande och uppföljning av aktiviteter i vårdplanen.
- ✓ Skriver ut en kopia till Kalle och lämnar information om uppföljningsaktiviteter.
- ✓ Upprättar och fastställer BBIC Genomförandeplan för placering.
- ✓ Planerar för överlämningsmöten med Kalle, vårdnadshavaren och socialsekreterare i olika roller tillsammans med familjehemmet.
- ✓ Planerar in täta enskilda samtal med Kalle och hembesök i familjehemmet närmaste tiden.
- ✓ Efter kontakter med sjukvården där Kalles mamma vårdas bestäms att avdelningen på sjukhuset ska ordna möjlighet till digitala möten mellan Kalle och hans mamma. En umgängesplanering görs av Martin och Kalle, dokumenteras i journalsystemet och en kopia skickas till sjukhuset.

Invånarbehov

Baseras på sekundärdata



Invånarbehov

Information om utredning och insatser behöver anpassas till ålder

Information om vad som planeras, vad möten syftar till och erbjudas att delta

Få enskilda samtal om information om syftet med mötet om information och som vårdnadshavare får efter mötet

Få uttrycka sin åsikter i samband med uppföljningar och utvärderingar av beslut och åtgärder

Underrättas om beslut och varför beslut är fattat

Vill få möjlighet att samtala utan vårdnadshavare

Språkbruk som underlättar förståelsen

Kunna lämna synpunkter på vilken insats de behöver, uttrycka sin inställning till planerade insatser samt få frågan om vilken insats de önskar eller hur de ser på olika alternativ

Kunna påverka samtalets utformning när det gäller tid och plats



2. *Problem*



Problembeskrivningar

Utifrån handläggarens processteg



Problembeskrivningar



I undersökningen av Socialtjänsten för Barn och unga, har vi haft särskilt fokus på handläggningsprocessen och det arbete som utförs där av socialsekreterare.

Det innebär att de problem vi lyfter fram främst handlar om hur handläggaren upplever användningen av befintliga IT-stöd samt vad man ser för problem och behov som man tror skulle kunna lösas av digitala stöd. Vissa problem som beskrivs rör fler yrkeskategorier inom Socialtjänsten för Barn och Unga.

I arbetet har vi tagit del av mycket sekundärdata och genom det kunna lyfta fram vissa, sedan tidigare kända, problemställningar som rör barnet och vårdnadshavaren.

Vi har arbetat iterativt och vid flera tillfällen, i olika grupperingar, diskuterat och validerat det vi har uppfattat. Utifrån det har vi utvecklat insikter som vi nu har sammanställt i ett första utkast.

Problembeskrivningarna lyfter de situationer som skapar svårigheter för handläggaren idag. Senare i materialet diskuterar vi behov, brukskvaliteter – identifierade nyttor och digitala möjligheter.



Aktualisera

Exempel på problem i steget Aktualisera

Tidskrävande och utmanande att hitta tidigare anmälningar som förvaras i pärmar

Svårt att få en snabb överblick över familjekonstellationen





Utreda

Exempel på problem i steget Utreda



Saknar överblick!

Upprättar listor i Excel för att komma ihåg

Saknar stöd för orientering i processen

Mallar, blanketter och dokument på olika ställen

Manuellt arbete, scanna in papper, papperskallelser till invånaren

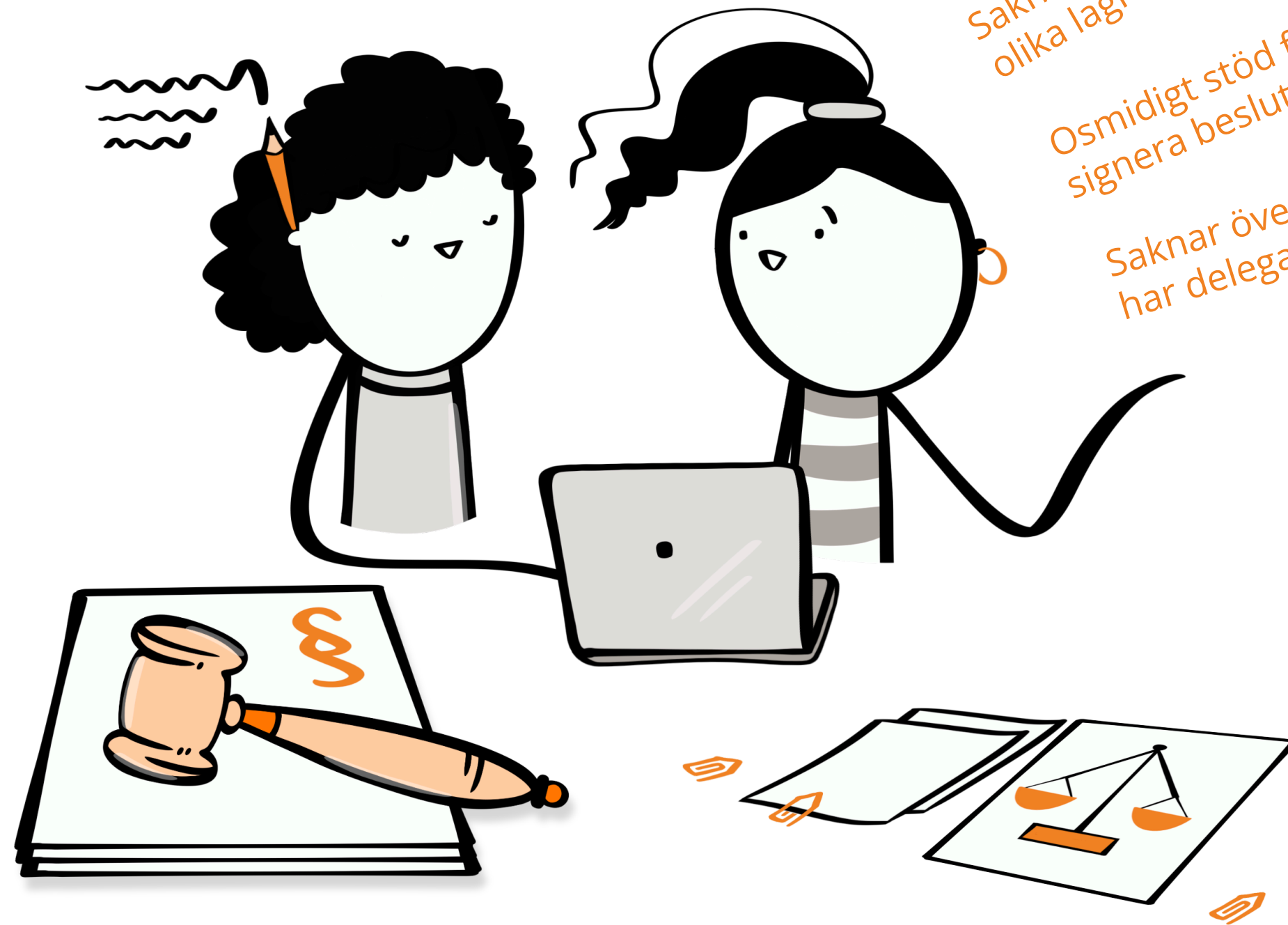
Skriva samma sak flera gånger

Saknar möjlighet att dela information med samverkanspartner



Besluta

Exempel på problem i steget Besluta



Saknar automatiserade stöd för olika lagrum

Osmidigt stöd för att dela och signera beslut digitalt

Saknar överblick över vem som har delegation



Utforma

Exempel på problem i steget Utforma

Utmanade att hitta
tillgängliga familjehem

Svårt att hitta "rätt benämning på insats"
i den stora mängd insatsbeskrivningar

Måste verkställa beslut för att få ut
vissa blanketter - fel i statistiken





Genomföra

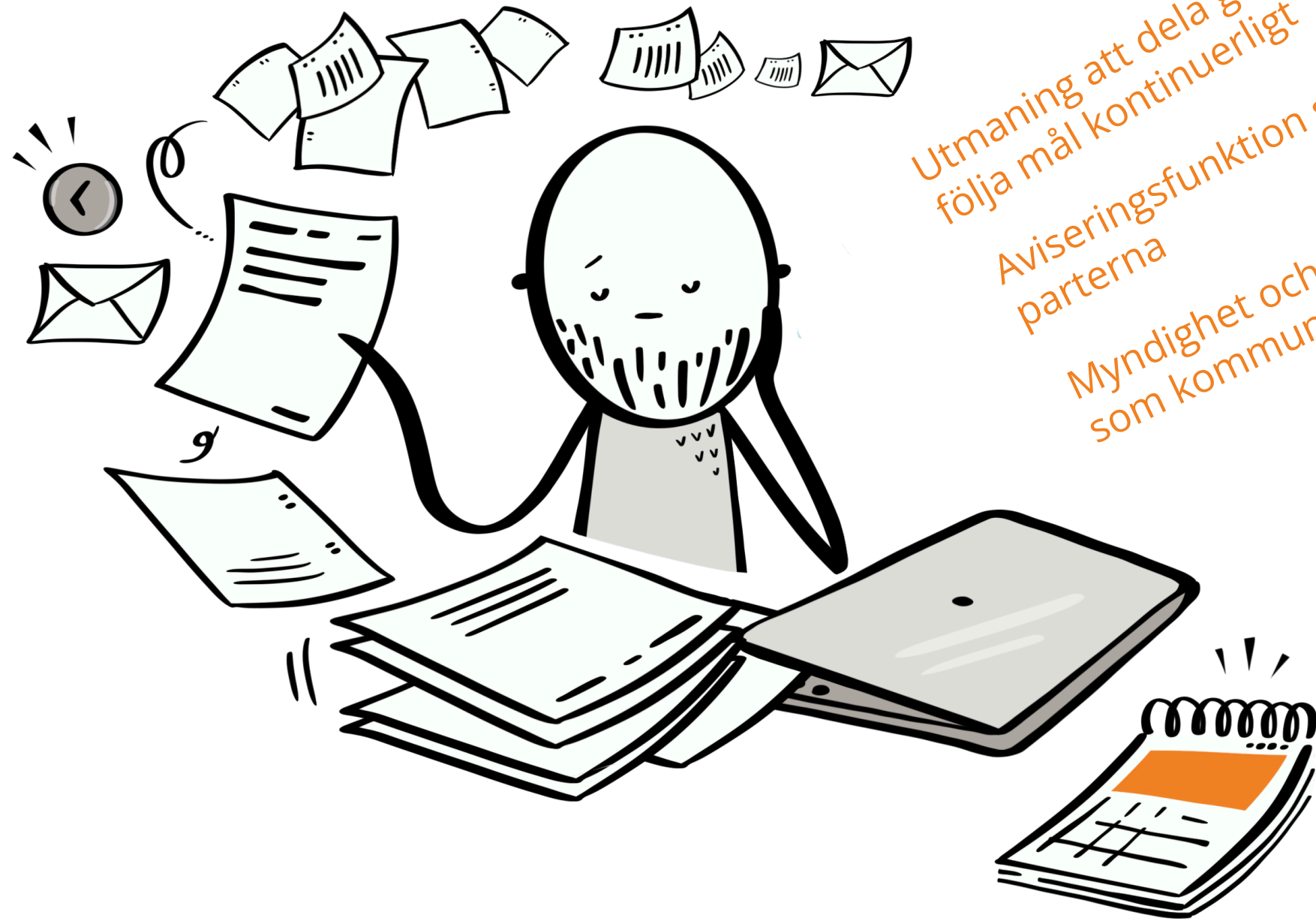
Exempel på problem i steget Genomföra

Utmaning att dela genomförandeplan,
följa mål kontinuerligt

Aviseringsfunktion saknas mellan
parterna

Myndighet och utförare saknar system
som kommunicerar

Kommunikationsmöjligheter med
brukaren begränsas till telefon och brev





Följa upp

Exempel på problem i steget Följa upp

Svårt att följa upp kvalitetsmått i verksamheten. Ger beslutade insatser önskade effekter?

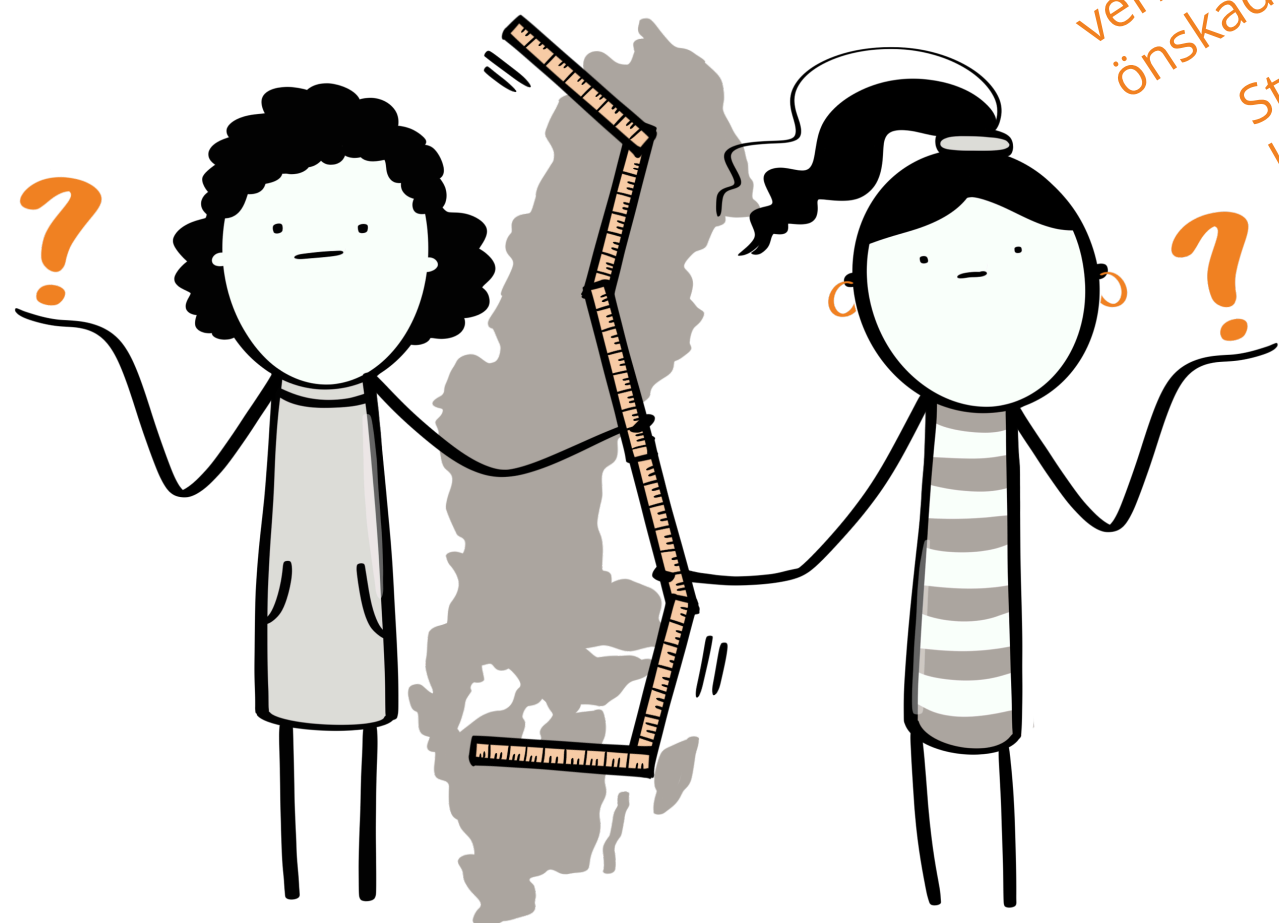
Stöd för gemensamma nationella begrepp, mått och mätmetoder saknas och behöver utvecklas

Dubbelarbete och dokumentation i flera olika system

Lex Sarah, avvikelshantering och dokumentation av händelser måste hänga samman

Saknas bevakningssystem för att följa upp ex aktiviteter i vårdplan

Saknar möjlighet att personalisera vyer för olika roller och ärenden



3.

Behov



Behovsområden



Ärende-
planering



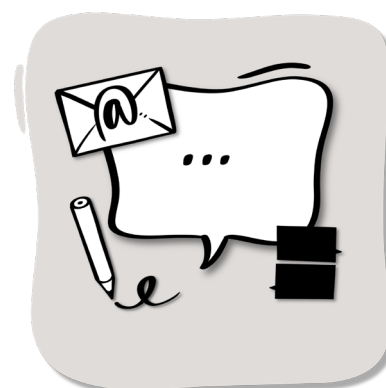
Process-
stöd



Dokumentation



Informations-
delning



Kommunikation



Verksamhets-
uppföljning &
statistik



Kunskaps- &
evidensbaserad
handläggning

Behovsområden

Behovsområdena nedan sammanfattar identifierade behov inom områdena

- Ärendepanering
- Processtöd
- Dokumentation
- Informationsdelning
- Kommunikation
- Verksamhetsuppföljning & Statistik
- Kunskaps- och evidensbaserad handläggning

Dessa behovsområden är ett resultat av den undersökning som gjorts. Den gör inte anspråk på att vara den heltäckande bild av alla behov som är en förutsättning för att kunna kravställa en komplett, framtida IT-lösning.





Ärendeplanering

Det finns behov av stöd vid resurssättning och planering av ärenden. Stödet ger överblick av pågående ärenden samt beläggning hos handläggare. Tidiga signaler om förändrade resursbehov kan fångas. Pågående insatser, ledig kapacitet hos utförare och tillgång till familjehem/jourhem är andra områden där t ex handläggare har behov av aktuell information.

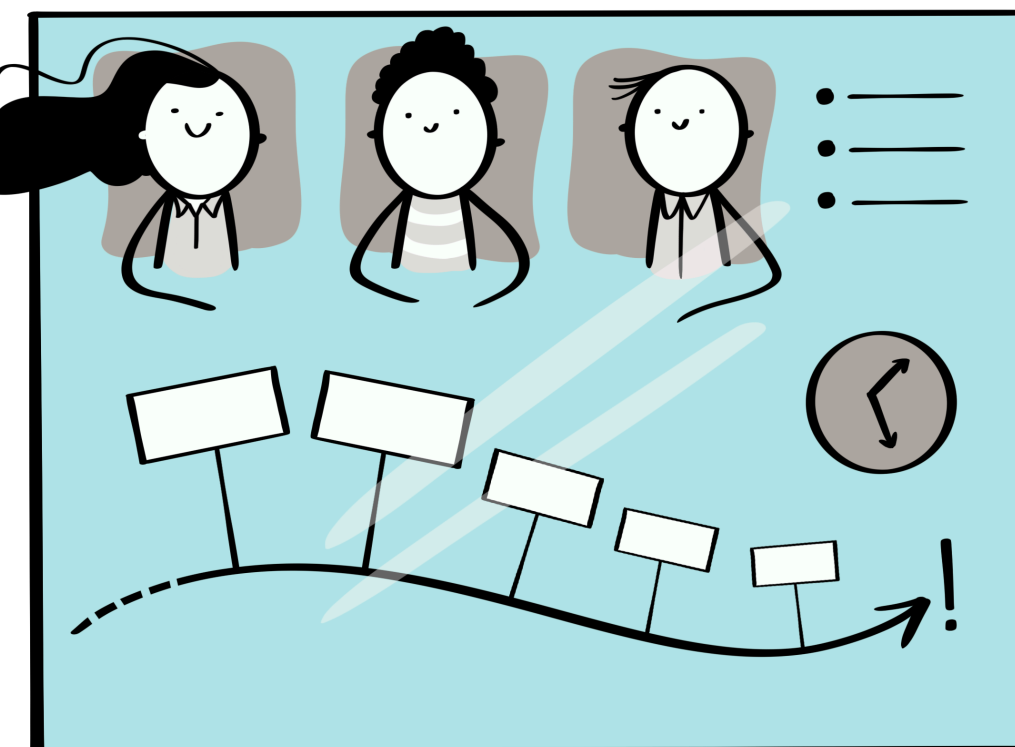
Handläggaren har överblick över sina pågående ärenden inklusive status och aviseringar. Handläggaren har en personlig överblick utifrån den egna rollen och de personliga preferenserna.

Stödet kan även användas av barn och vårdnadshavare för information om exempelvis förväntade tidsramar för en insats.

Exempel:

- Planering och översikt över aktuella ärenden på nämnd- och handläggarnivå. Överblick över t ex ärendens fortskridande, tidsmarginaler, milstolpar.
- Planering och översikt över beläggning för handläggare på nämnd- och handläggarnivå.
- Planering av och status över tillgången till resurser för olika insatser som t ex familjebehandlare, familjehem, jourhem.
- Handläggaren och nämnden får via "kontrollpaneler" möjlighet att följa ärenden på gruppnivå och individnivå för egen kontroll, planering och uppföljning.

Toppen! Nu får jag en överblick över alla handläggares beläggning och ärendenas komplexitetsgrad.





Processtöd

För att underlätta en rättssäker, jämlik och behovsdriven hantering av ärenden finns en generisk handlägningsprocess. Den till synes linjära handlägningsprocessen innehåller hög grad av komplexitet. För att hantera den komplexiteten finns behov av processtöd. Ett processtöd behöver bidra inom flera områden.

Exempel:

- Sammanställer automatiskt och ger överblick över nämndens tillgång till information om barnet, t ex folkbokföringsuppgifter, information om historiska händelser och aktuell situation.
- Stödjer fortlöpande i handläggningen
Exempel som systemet stödjer
 - Typ av ärende styr *vilka särskilda förutsättningar i handläggningen som visualiseras*, t ex vilka tidsramar som gäller.
 - Vilka *rutiner* som gäller i olika situationer som kan uppstå under handläggningen, t ex omedelbart omhändertagande.
 - Vid *dokumentation av beslut med stöd av visst lagrum* tillhandahålls regler och information t ex vid överklagande av beslut
 - Vid *beslut om insatser* med särskilda krav på uppföljning, bevakar systemet att uppföljningsinsatser planeras och genomförs inom förväntat tidsintervall.
- Orienterande strukturer som skapar överblick över processen





Dokumentation

Allt som har kommit fram i en utredning om den enskilde och som har avgörande betydelse för en myndighets ställningstagande i ärendet ska dokumenteras. Allt som har inkommit, upprättats, beslutats kan följas i kronologisk ordning.

Handlingar som ska tillföras en akt hanteras digitalt för att möjliggöra spårbarhet, hittbarhet, återanvändning och effektiv lagring av dokumentation.

De mallar som ska användas vid dokumentationen nås på ett enkelt och överblickbart sätt.

Exempel:

- Kunskap om vem som har delegation för särskilda behörigheter är integrerat i dokumentationen vid handläggningen av ett ärende
- Informationsmängder, som t ex beslut eller information som ska skrivas i ssyskons journaler, kan återanvändas automatiserat
- Olika lagrums särskilda krav på dokumentationen integreras i verksamhetssystemet både genom mallar och annan funktionalitet.
- Sammanställningar och överblickar över relevanta uppgifter om barnet som finns i verksamhetssystemen
- Samskapande dokumentation, barnet och vårdnadshavare kan t ex bidra vid uppföljning av mål, versionshantering av gemensamma dokument från möten mellan aktörer
- Stöd för digitalisering av akter, "kronologisk pärm" och gallring





Informationsdelning

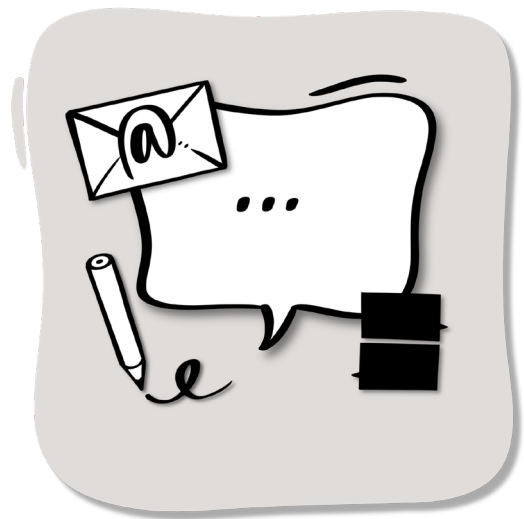
För att underlätta samarbetet mellan samverkansaktörer och möjliggöra för barn och vårdnadshavare att vara delaktiga behövs effektiva och rättssäkra stöd för digital informationsdelning.

Barn och vårdnadshavare kan, utifrån gällande sekretessregler, ta del av och bidra med information. Informationen är anpassad utifrån barns behov och preferenser.

Exempel:

- Digital anmälan eller ansökan från invånare tillsammans med automatiserad digital bekräftelse.
- Informationsdelning med klienter i ett ärendes olika situationer – digital direktåtkomst och/eller digital åtkomst enligt gällande lagar.
- Informationsdelning under ett ärende mellan myndighet och kommunal utförare och mellan myndighet och externa utförare.
- Digital informationsdelning mellan externa samverkanspartners som t ex skola, hälso- och sjukvård, polis och domstolar.
- Aviseringsfunktion som uppmärksammar när ny information har inkommit till verksamhetssystemet.
- Målgruppsanpassad informationsdelning avseende språk, tillgänglighetsanpassning och barnperspektiv





Kommunikation

För att stödja socialtjänstens uppdrag, erbjuda en god tillgänglighet och möjliggöra för barn och vårdnadshavare att vara delaktiga behövs väl fungerande kommunikationsmöjligheter.

Digital kommunikation mellan olika parter i ett ärende, distansmöten och målgruppsanpassad kommunikation är exempel på områden. För att öka tillgänglighet och delaktighet kan brukaren boka mötestider digitalt.

Exempel:

- Digitala samverkansformer med brukare under ett ärende
- Stöd för digital kommunikation internt inom socialtjänsten
- Stöd för digital kommunikation mellan externa samverkanspartners som t ex samverkan med skolan, BUP, teammöten med sakkunniga
- Aviseringsfunktion som är kopplat till verksamhetssystem och möjlighet att flytta över bevakningsfunktion mellan personer för tillgänglighet.
- Målgruppsanpassad kommunikation avseende språk, tillgänglighetsanpassning och barnperspektiv
- Individuella valmöjligheter av kommunikationssätt.





Verksamhetsuppföljning & statistik

Krav på nationell utdata är implementerat i verksamhetsstöden för automatiserad datainsamling.

För jämförelser av effekter av genomförda insatser inom och mellan kommuner är nationellt överenskomna begrepp och definitioner en viktig förutsättning.

Statistikfunktionalitet säkerställer att inregistrering av data samlas in på ett standardiserat och korrekt sätt för att eliminera manuellt räkningsarbete och dubbelarbete.

Exempel:

- Automatiserad kvalitetsuppföljning utifrån nationella lagkrav
- Kvalitetsuppföljning av uppnådda effekter vid genomförda insatser utifrån nationellt överenskomna kriterier och systemstöd för att följa upp.
- Avvikelsehantering och Lex Sara fungerar integrerat med verksamhetssystem.





Kunskaps- & evidensbaserad handläggning

Nämnden har ett ansvar att säkerställa att handläggningen av ärenden sker i enlighet med juridiska krav och evidens inom området och att processen är transparent.

Nämnden, handläggare, barnet/vårdnadshavarna och granskande myndigheter ska kunna följa kvaliteten i handlägningsprocessen och effekterna av de insatser som beslutas och genomförs.

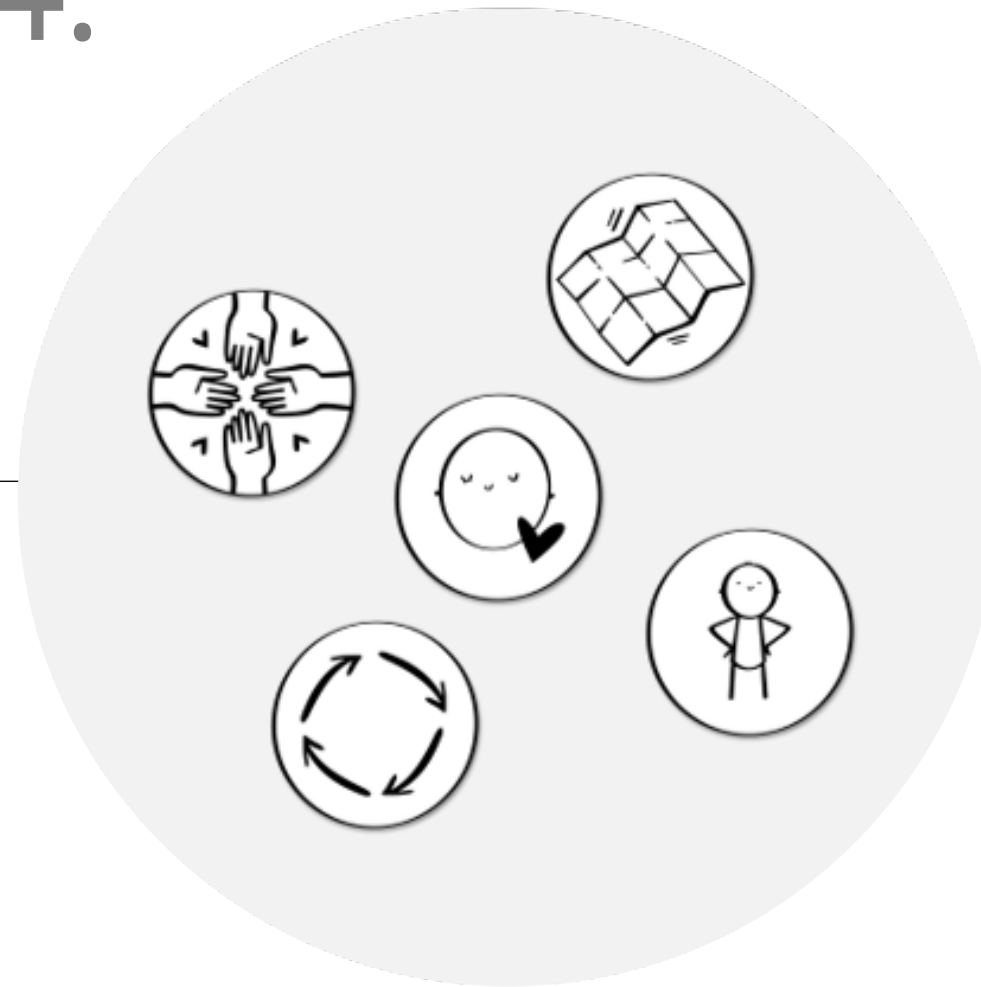
Exempel:

- Sammanställning och överblick av ett ärendes genomförande som kan visas upp som en sammanfattning.
- Nationellt överenskomna kvalitetsparametrar som följs i de olika insatserna som beslutas och som kan återföras till verksamheten.
- Barnet och vårdnadshavare kan återkoppla sina upplevelser och synpunkter under en pågående insats via digitala möjligheter.
- Nationell "katalog" över de metoder som används – där det finns nationell konsensus om innehållet. Katalogen kan integreras till verksamhetssystemen och kan användas när dessa nationella metoder använts under en utredning, behandling eller annan insats.



4.

*Kvaliteter
Nyttor*



Brukskvaliteter

- identifierade nyttor

Brukskvaliteter – identifierade nyttor - beskriver upplevda användningskvaliteter för en eller flera tjänster. De har grund i behov och förutsättningar hos brukare, närstående och medarbetare.

Kvaliteterna beskriver centrala inslag som behöver finnas för att den avsedda nyttan ska uppnås. Kvaliteterna hänger ofta samman och påverkar varandra i en upplevd situation.

Brukskvaliteter används som riktvärden och mål för utformningen av en tjänst, ett möte mellan brukare och socialtjänsten eller en verksamhetsförändring. De kan användas i hela arbetet från idé, via kravställning till utvärdering av tänkta eller faktiska tjänster och verksamhetsförändringar.

I arbetet med ett nytt verksamhetssystem kan kvaliteterna också behöva prioriteras och kompletteras utifrån en specifik kontext eller användningssituation. Detta för att på så sätt ge mer specifikt stöd i utvecklingsarbetet av tjänster och verksamhet. Den kan både användas på övergripande nivå som målvärden och mer konkret för utformning.

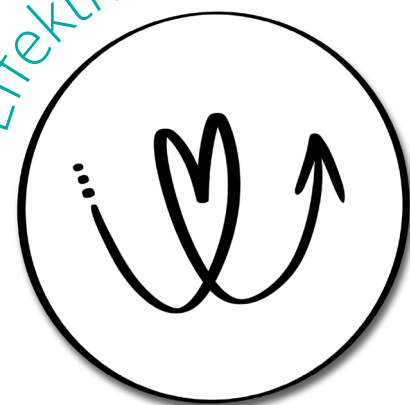
I det här arbetet är fokus på kvaliteter som ska genereras i användningen av ett framtida verksamhetssystem.



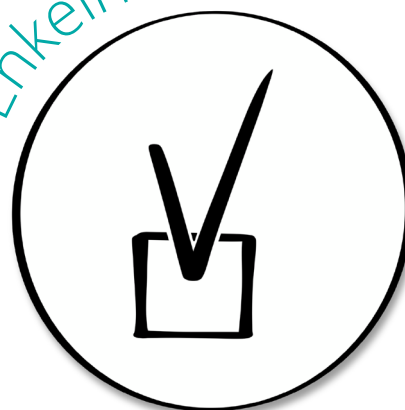
Brukskvaliteter

- identifierade nyttor

Effektivitet



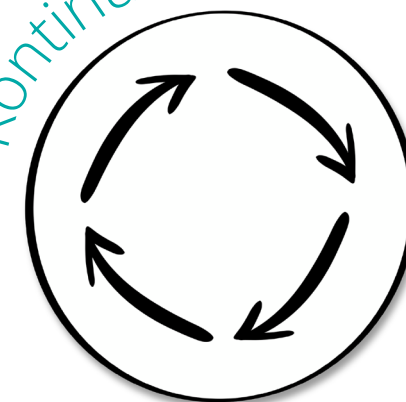
Enkelhet



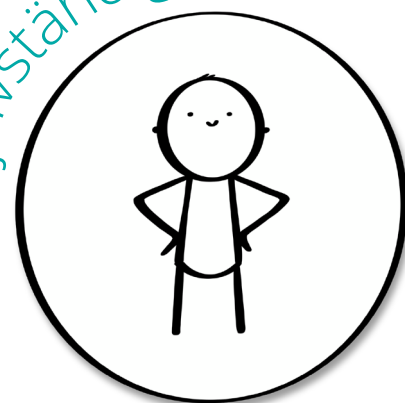
Delaktighet



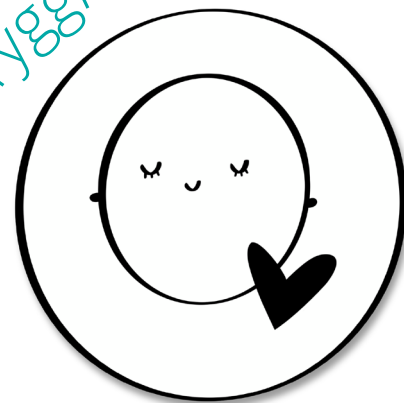
Kontinuitet



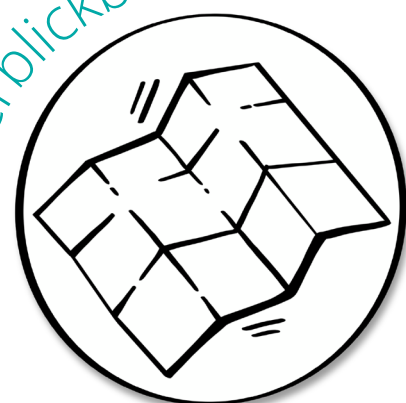
Självständighet



Trygghet



Överblickbarhet

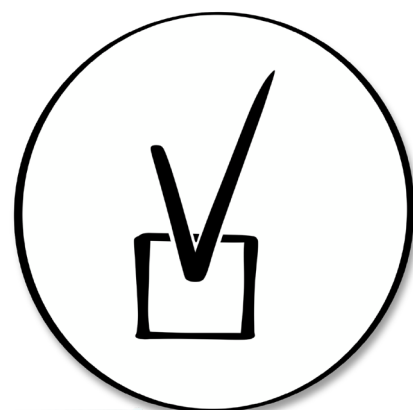




Effektivitet

Brukskvaliteten effektivitet genereras när varje beslut, varje steg, varje interaktionspunkt upplevs nödvändig, tillräcklig och sker utan onödiga handlingar.

Åtgärder ska uppfattas som rimliga och vettiga i förhållande till den tid och energi som parterna i en situation lagt ner. Det behöver vara i överensstämmelse mellan en given aktivitet och dess utfall i förhållande till en alternativ användning av tiden och resurserna.



Enkelhet

Brukskvaliteten enkelhet handlar om att lärandetröskeln uppfattas som låg för att förstå vad som ska göras för att uppnå nytta.

Användandet sker utan ansträngning och har färre moment än alternativen för att uppnå samma sak.

Nyttan upplevs som stor i förhållande till ansträngningen.





Delaktighet

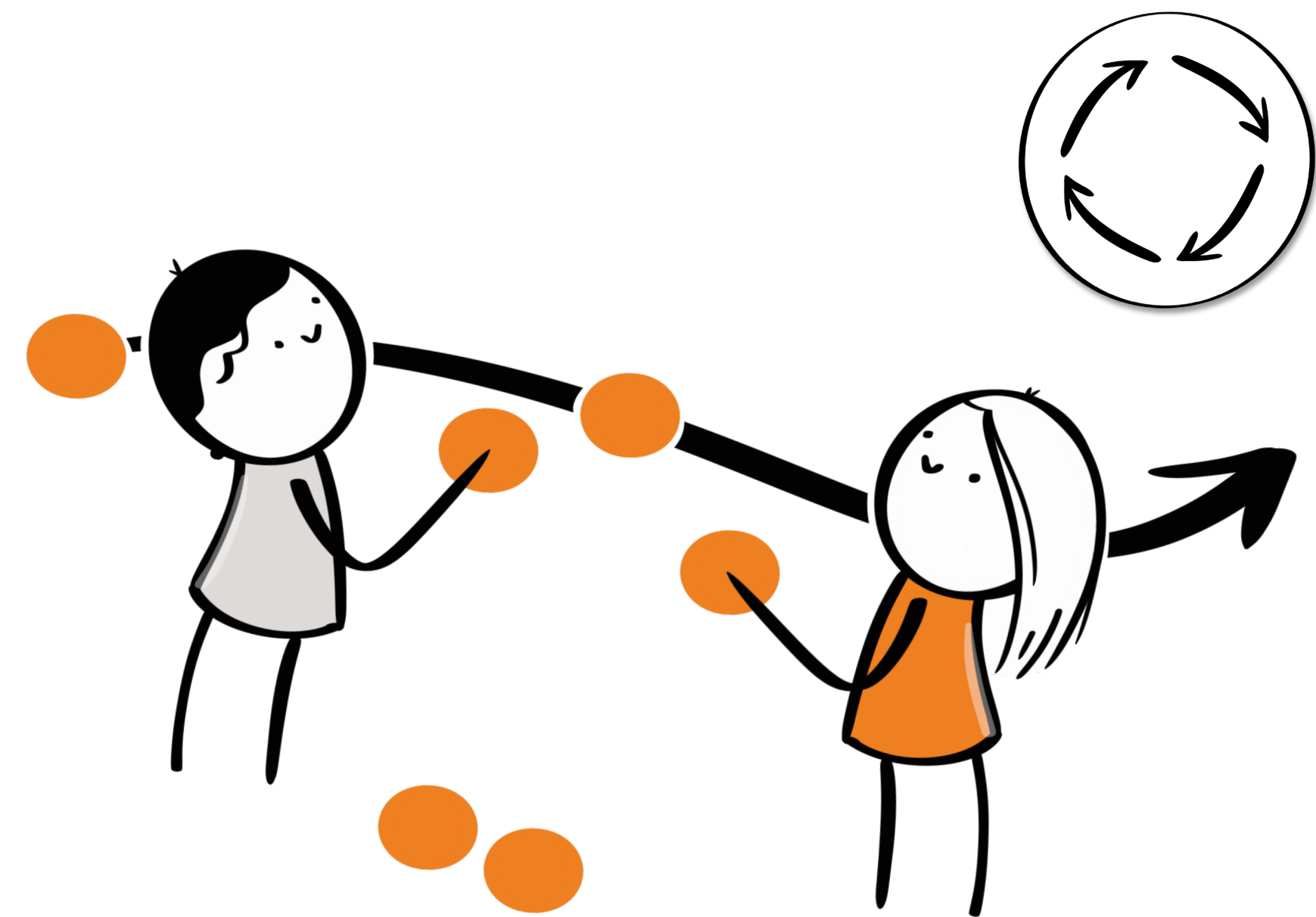
Brukskvaliteten Delaktighet är upplevelsen av att vara medskapande i en situation.

Socialtjänstens utredningar ställer krav på samverkan med interna och externa aktörer. För att skapa en jämlik och rättssäker socialtjänst är det avgörande att medskapandet fungerar sömlöst och effektivt.

För barn och deras vårdnadshavare innebär det att ha en god insyn i processen, kontinuerligt få information och att kunna samskapa under hela ärendet.

Genom delaktighet kan motivationen öka att nå uppsatta mål för barn och deras vårdnadshavare.

Relaterar till Överblickbarhet och Kontinuitet



Kontinuitet

Brukskvaliteten Kontinuitet handlar om upplevelsen av ett fortlöpande sammanhang. Ett flöde som uppfattas som sammanhängande, tydligt och begripligt.

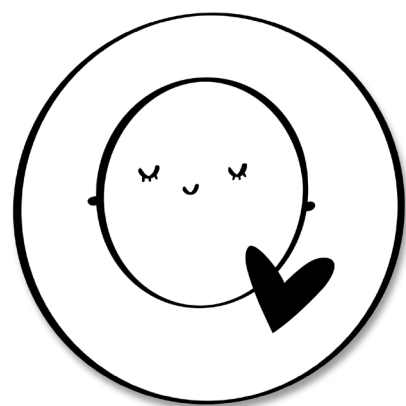
Det betyder att handläggningen av ärendet och kontakten med Socialtjänsten genomsyras av närvaro i händelseförloppet. Kontakten med barnet och vårdnadshavarna sker på det sätt man kommit överens om. Dokumentationens speglar alla kontakter och händelser som skett och gör det möjligt för barnet och vårdnadshavarna att följa ärendet över tid. Det skapar igenkänning, trygghet och gemensam förståelse. Generellt upplever användaren att det finns mer att hämta när behov uppstår.



Självständighet

Brukskvaliteten Självständighet handlar om att händelser i systemet kan ske utan användarens direkta påverkan, eller tvärtom, kanske helt styrs av användaren.

Här behöver systemet ta höjd för hög grad av komplexitet. Att bädda in styrande förutsättningar som lagrum, regler och riktlinjer. För att stödja handläggare att arbeta rättssäkert och jämlikt. Här kan automatiserad återanvändning av dokumentation vara ett effektivt stöd. I ett framtida utvecklingsarbete bör det undersökas vidare vilka delar som bör automatiseras och inte.



Trygghet

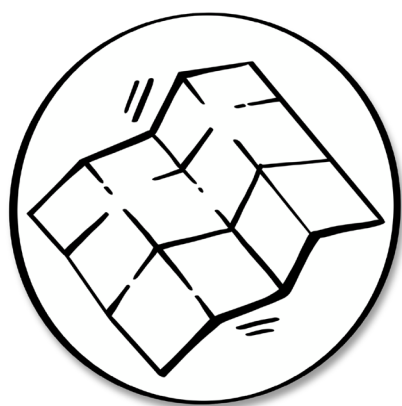
Brukskvaliteten Trygghet är en av de mest centrala kvaliteterna inom omsorg och socialtjänst liksom inom hälso- och sjukvård, både för medborgare och medarbetare.

För medarbetaren kan det innebära trygghet när systemet övervakar och påminner om uppgifter som ligger på medarbetarens ansvar. Att systemet notifierar för händelser i systemet skapar trygghet.

Trygghet kan också genereras när brukaren känner tillit till medarbetaren, till dess agerande, till sin egen roll och förmåga i processen. Tilliten skapas i sin tur av bemötande, lyhördhet och respekt mellan involverade parter.

För brukaren kan det också betyda att den digitala informationen lever upp till den överenskommelse som fattats i det fysiska mötet med medarbetaren.



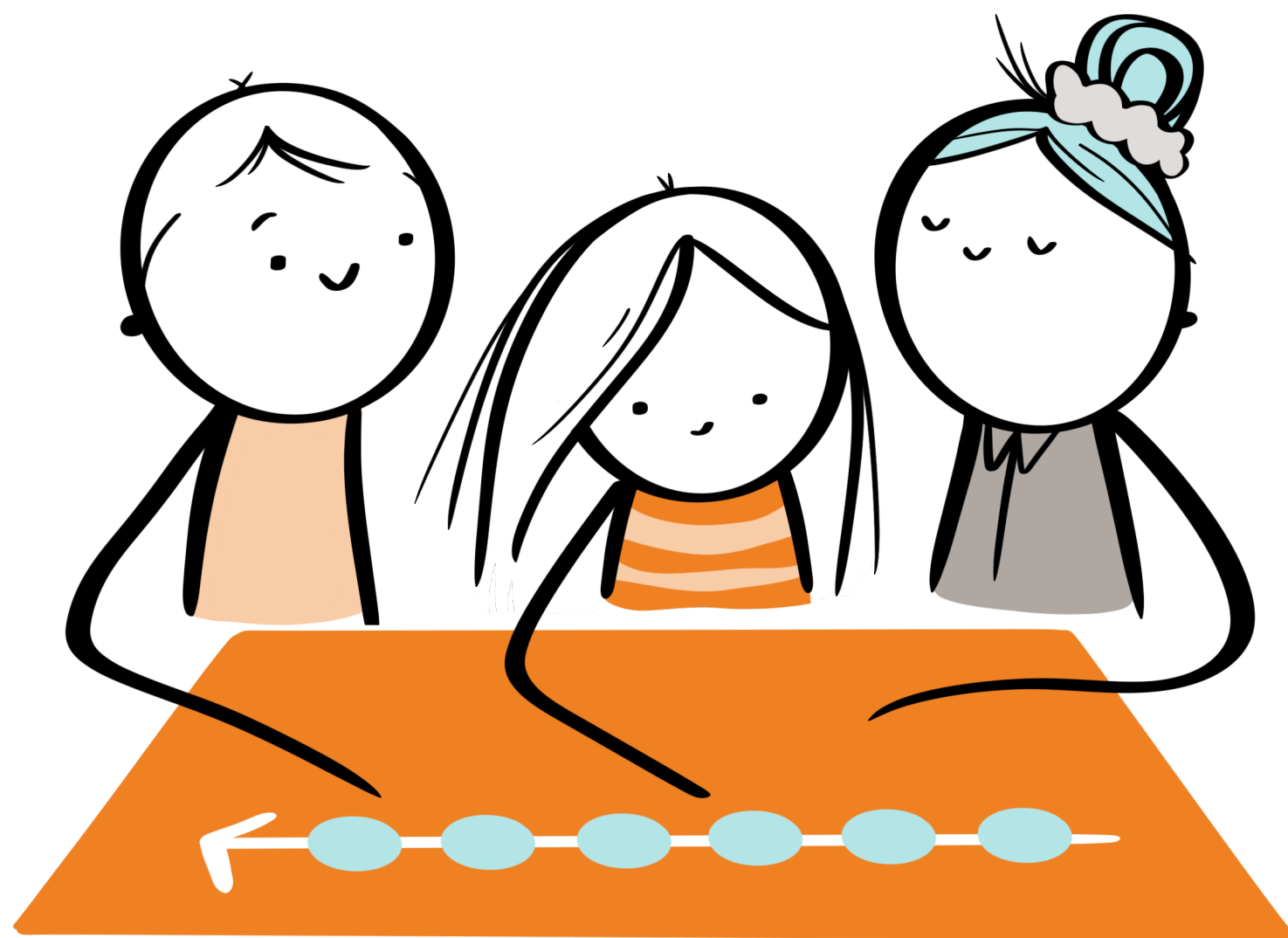


Överblickbarhet

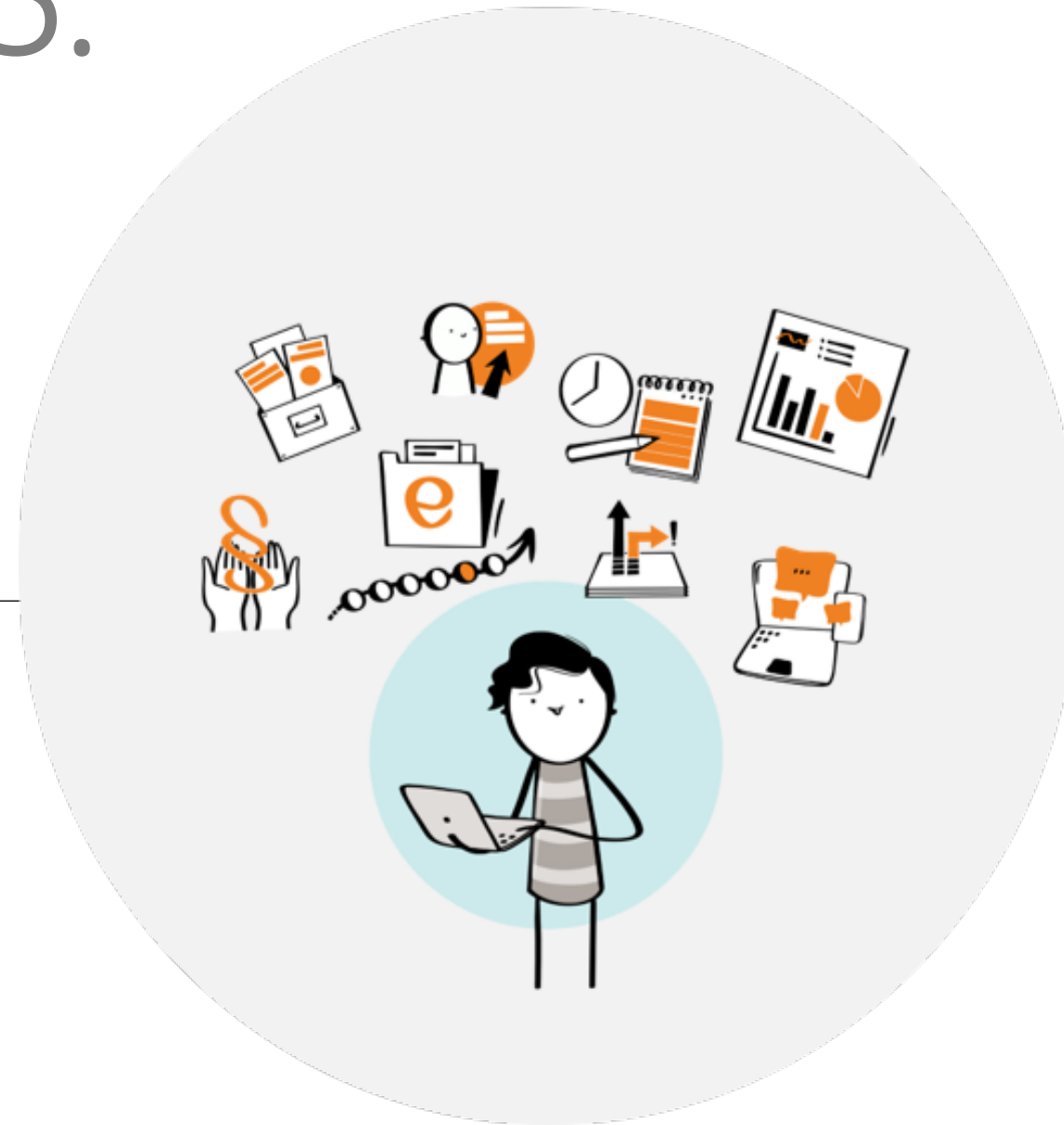
Brukskvaliteten Överblickbarhet innebär att få stöd med orientering vid olika aktiviteter, informationsmängder kopplat till kontaktorsak och givna tidsramar i ett händelseförlopp.

Det betyder att man kan följa alla ärenden som pågår inom nämnden i en logisk ordning. Handläggarens överblick över de egna ärendena ger förutsättning för rätt prioriteringar. Det är en förutsättning för ett effektivt och rättssäkert arbetssätt.

För barn och deras vårdnadshavare är det viktigt att få en helhetsbild över kontaktinformation, historisk data och kommande händelser. Det är viktigt att ha en överblick över processen för att kunna ha rätt förväntningar.



5.



*Digitala
möjligheter*

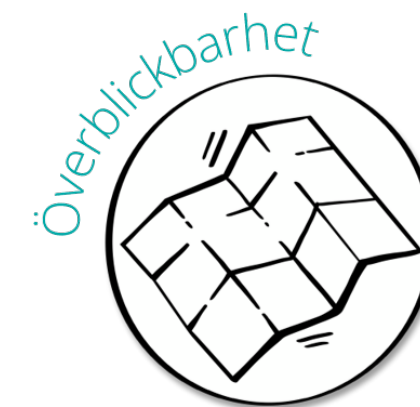
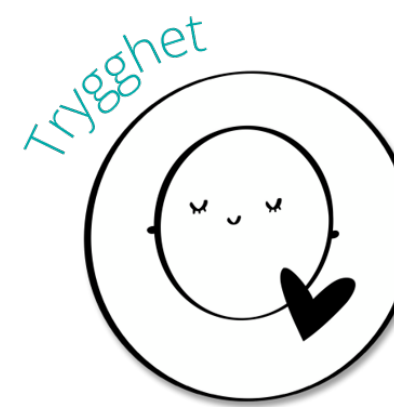
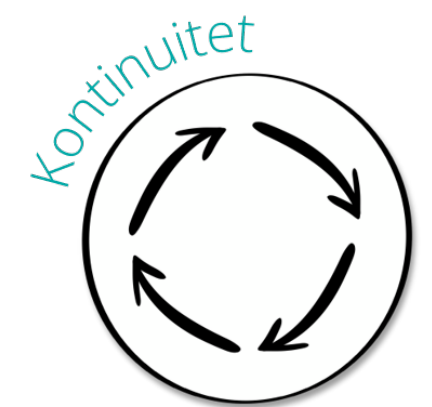
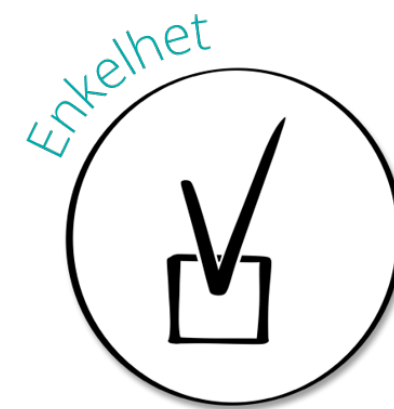
Mål för de digitala möjligheterna

Resultatet av vårt insiktsarbete visar att det finns flera områden där det finns en stor potential med digitala möjligheter. För att vässa inriktningen på de digitala möjligheterna har vi använt oss av brukskvaliteter/användningsmål för att förtydliga de mål som de digitala möjligheterna framförallt ska bidra till.

De nya digitala möjligheterna ska ha särskilt fokus på att

- Stödja handläggning
- Stödja samskapande och samverkan
- Stödja kvalitetsuppföljning och lärande

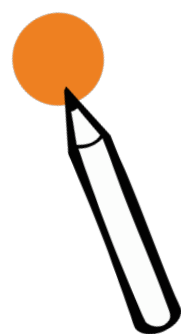
Användningsmålen som prioriterats i detta arbete är nedanstående sju kvaliteter.





Bevakningssystem

Stöd för handläggaren att komma ihåg viktiga tidpunkter som uppföljningar av olika slag eller när ett ärende behöver uppmärksammas då nya handlingar inkommit. Även möjlighet att skicka ut påminnelser till klienten inför kommande möten.



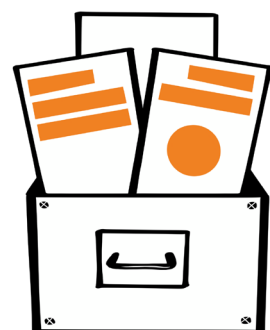
Planeringsverktyg

Stöd för att bedöma ärendets komplexitet, brådskegrad och kapacitet bland handläggarna. Kontrollpaneler som är anpassningsbara till olika roller.



Gränssnitt med överblick(ar)

Stöd för handläggaren att se var i handläggningssprocessen hen befinner sig, kunna blicka bakåt och framåt. Överblick över sina ärenden även för enskild handläggare.



Mallstöd

Göra mallar, blanketter och dokument för handläggningen nåbara från ett ställe (ex BBIC, sign of safety, arbetsrutiner, utredningsmetoder)



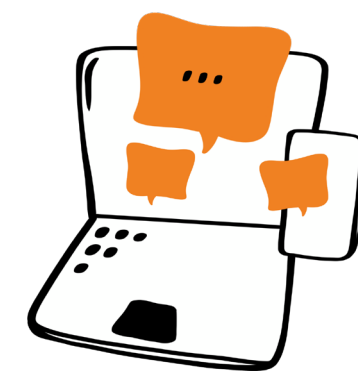
Personliga inställningar

Erbjuda möjligheter för användarna att anpassa kontaktuppgifter som kan autoifyllas i olika typer av korrespondens, att kunna ha personliga preferenser kring överblickar och anpassning av startsidor.



Digitala möten

Stöd för olika digitala mötesformer för möten med andra aktörer och klienter.



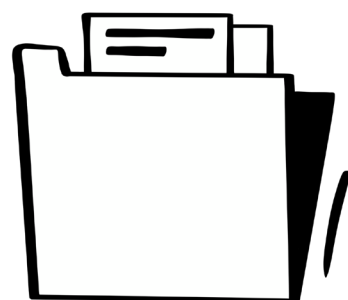
Digital kommunikation

Stöd för att kommunicera digitalt i/om ett ärende både internt på myndigheten som externa aktörer samt med klienten - ex digital anmälan eller ansökan, säker digital kommunikation och informationsdelning, invånarkonton/portal.



Tidbokning

Möjlighet att boka tider digitalt för möten med externa aktörer så som klienter - ex brukare kan boka tid när det passar bäst efter handläggarens förslag, digital kallelse som går att av-/omboka, sms-påminnelser, kalenderbokning.



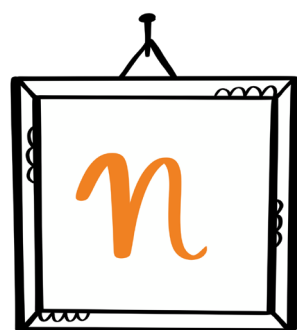
Digitala dokument

Möjlighet att hantera, dela och samskapa dokument både med externa aktörer och klienter – ex vid utredning, genomförandeplan med mål, uppföljningar av olika slag. I samband med dokumentation kunna sekretessklassa handlingar och dokumentation i ett ärende för att möjliggöra digital åtkomst.



E-arkiv

Möjlighet att arkivera akter digitalt samt den "kronologiska pärmen" för att enklare kunna söka efter akter och historisk information om brukare.



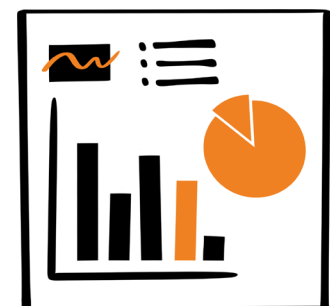
Nationellt ramverk

För utvärdering av kvalitetsparametrar, stöd för implementering av olika typer av mallar som BBIC och sign of safety.



Avvikelsehantering och Lex Sarah

Stöd för att dokumentera och rapportera avvikelser, ska kunna ske integrerat med verksamhetssystem.



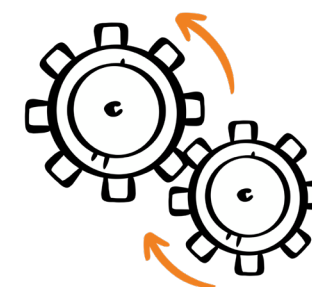
Statistikverktyg

Uttag av statistik på gruppnivå och individnivå för att följa upp effekter och genomförda insatser samt automatiserad rapportering av data till Socialstyrelsen



Stöd för juridik

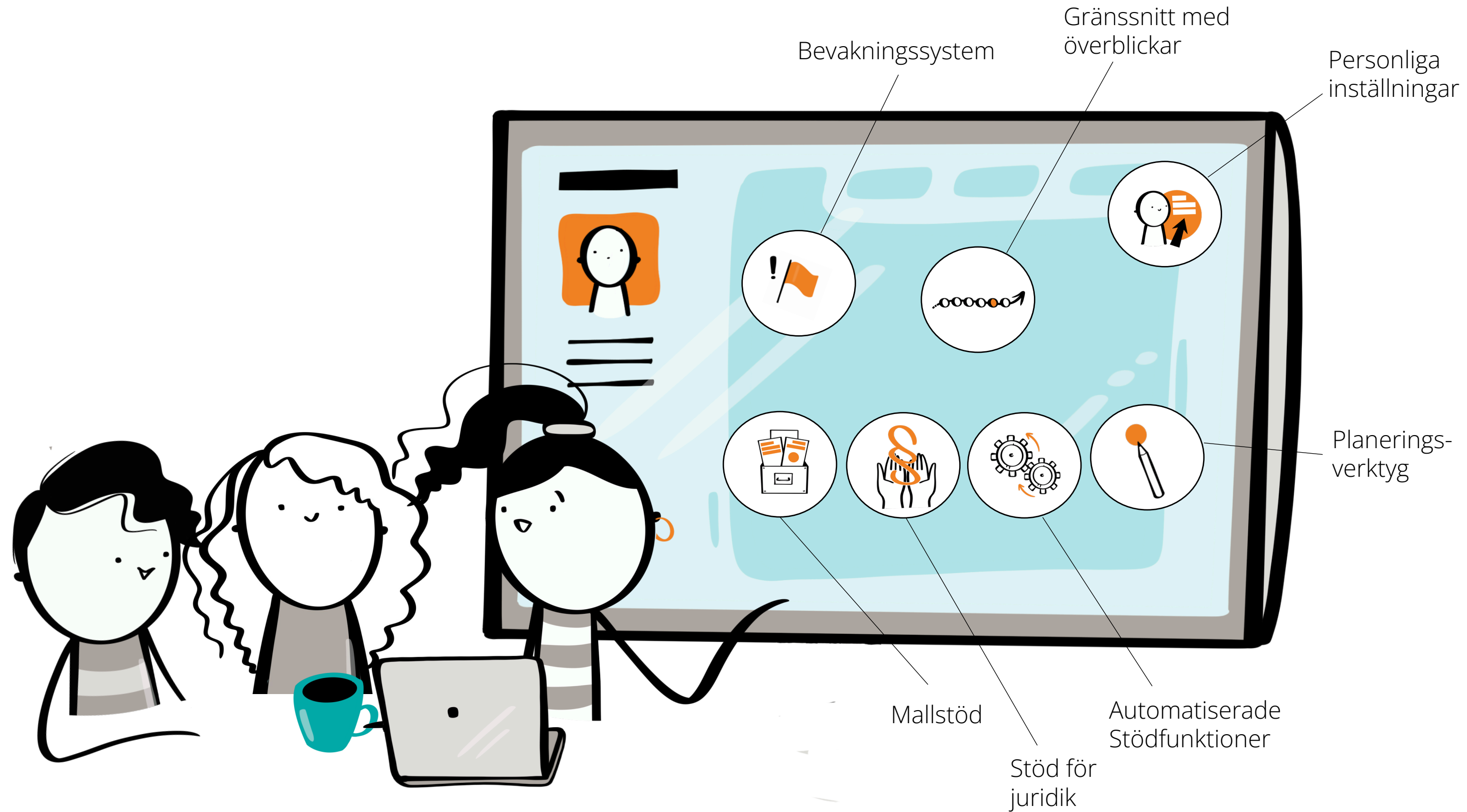
Stöd för juridiska krav och riktlinjer genom processtegen som bland annat anpassas efter brukarens ålder eller olika omständigheter. SKA-BÖR-KAN-krav stöds av systemet.



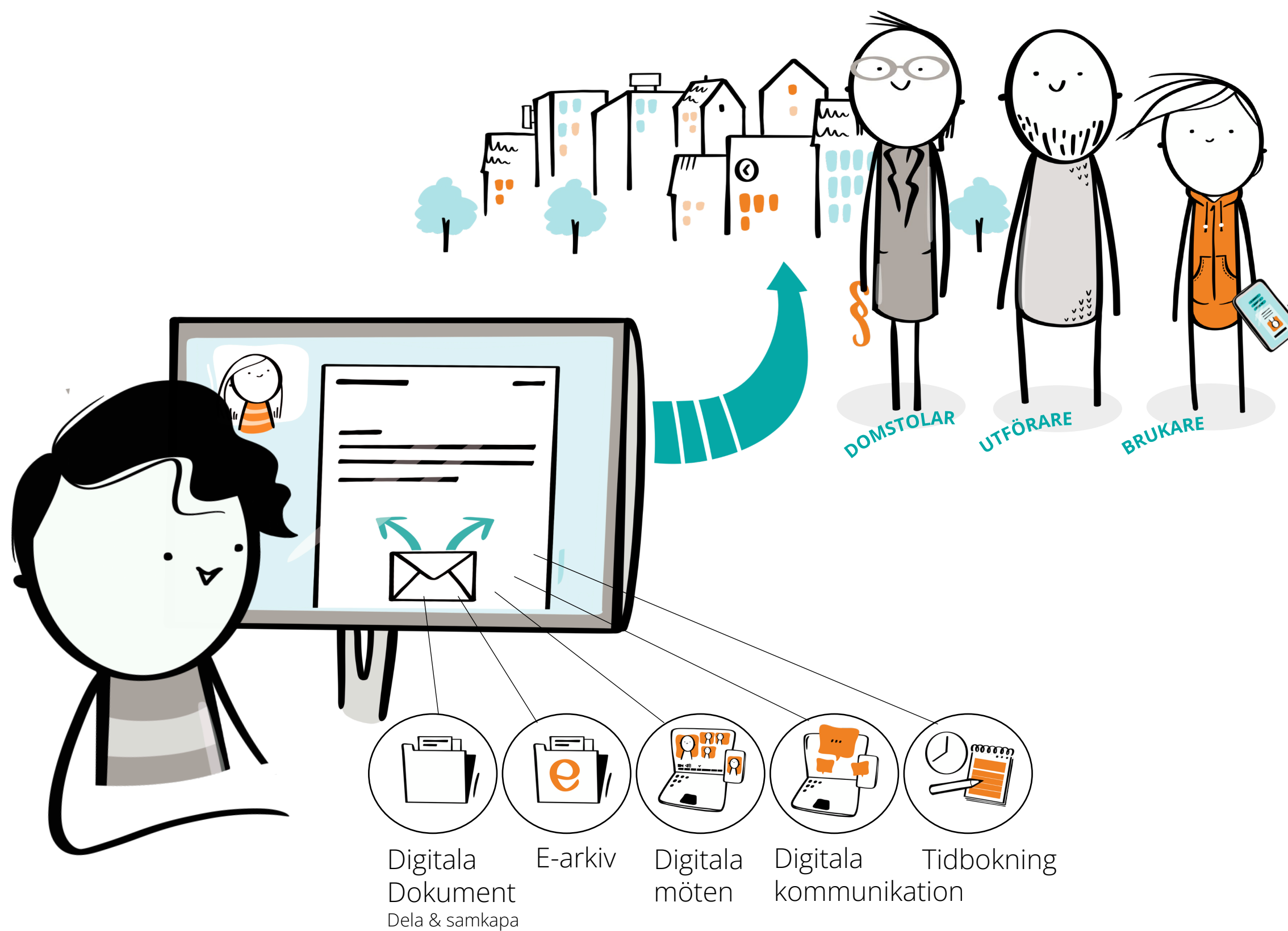
Automatiserade stödfunktioner (självständighet)

T ex slagning mot folkbokföringsregistret, automatiserad återkoppling att anmälan/ansökan är mottagen och för anmälningsskyldiga att utredning inletts eller inte samt logghändelser i kronologisk ordning som när brev skickas, beslut som fattas och möten som sker.

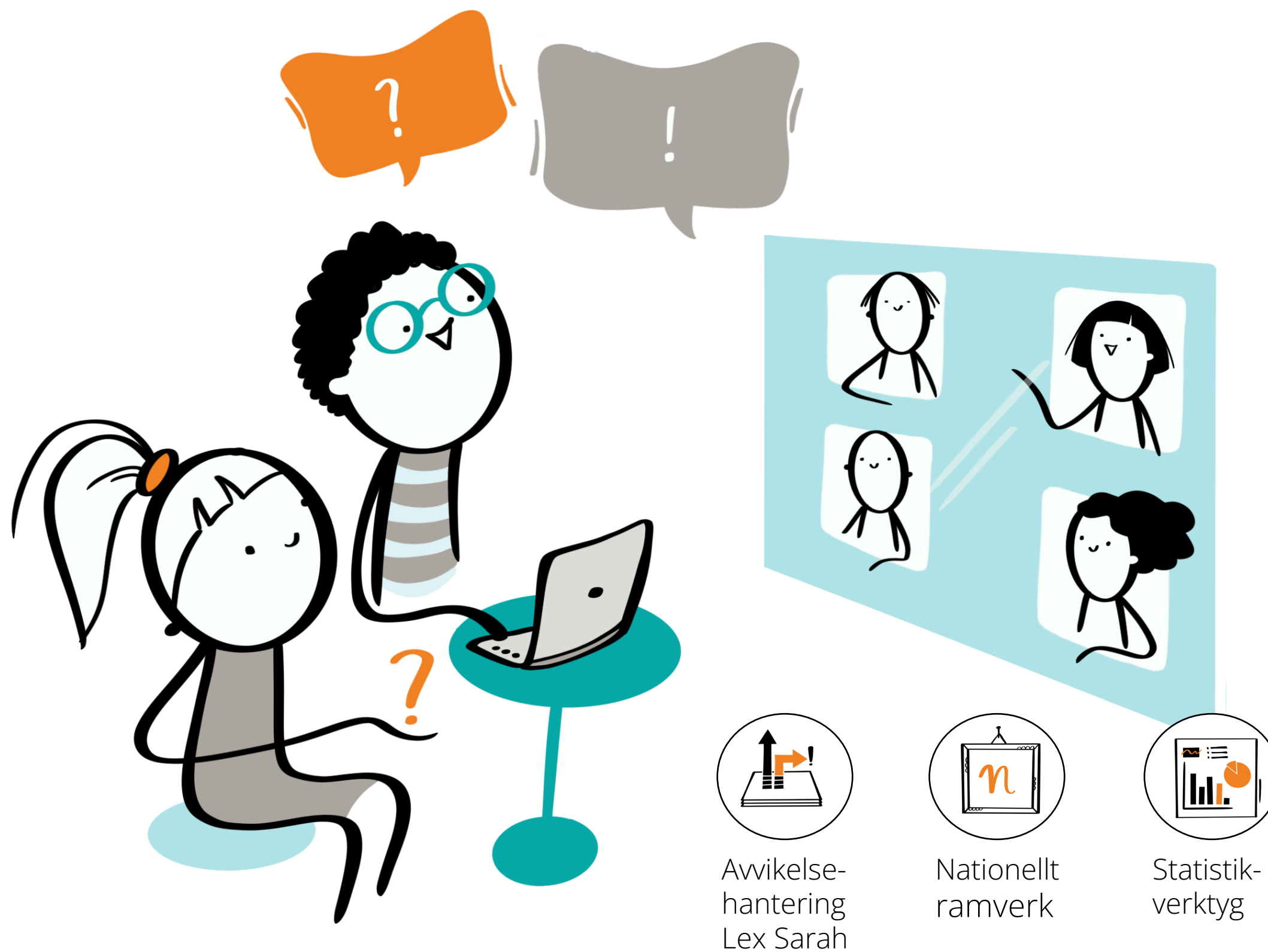
Stödja handläggningen



Stödja samskapande och samverkan



Stödja kvalitetsuppföljning och lärande



Nästa steg

För att få en djupare bild av invånarbehoven bör kompletterande undersökningar prioriteras som ett första nästa steg:

- Intervjuer med föräldrar och/eller vårdnadshavare
- Intervjuer med barn och unga, för att få med barnperspektivet

Andra kompletterande undersökningar och beskrivningar som kan komplettera bilden över ett nytt verksamhetssystem:

- Undersöka Äldreområdet – *planering görs december 2021*
- Undersöka fler områden inom socialtjänsten för en sammanhängande behovs- och målbild för verksamhetssystem
- Beskrivning av chefsroller och andra roller utifrån hela socialtjänsten
- Undersökning av de digitala lösningarnas påverkan på arbetssätt
- Undersöka och sammanställa aktuella informationsmängder och systemkomponenter
- Ta fram mallar som stöd för att ta reda på kommunernas egna specifika behov med möjlighet att dela och samverka runt behoven på ett strukturerat sätt



Kontakt

Behovsfångst

Eva Lindholm, eva.lindholm@inera.se

Daniela Baccharini, daniela.baccharini@inera.se

Projektledning

Lotta Bergman, lotta.bergman@inera.se

Metodstöd

Lars Hult, lars.hult@inera.se

Illustrationer

Maja Larsson, Maja På Näset