

Framtidens socialtjänst och verksamhetssystemen

Innehåll

Framtidens socialtjänst: Förändringar som påverkar verksamhetssystemen .3	
En social välfärd i omställning	3
Läsanvisningar	4
1. Insatser utan individuell behovsprövning.....	4
2. En förebyggande och lätt tillgänglig socialtjänst.....	6
3. En kunskapsbaserad, jämlik och jämställd socialtjänst	7
4. Ett nytt socialtjänstdataregister	9
5. Planering av insatser	10
6. Sökbarhet i information från orosanmälningar	11
7. Informationsdelning med andra huvudmän.....	12
8. Fler aktörer - men fortsatt behov av uppföljning	13
9. Mer central styrning och nationell samordning kring digitalisering	13
Checklista	15

Framtidens socialtjänst: Förändringar som påverkar verksamhetssystemen

Den här skriften avser vara en vägledning i utvecklingen av verksamhetssystemen i relation till en ny socialtjänstlag och andra stora verksamhetsrelaterade förändringar. Det är ett stöd till kommunerna som står inför upphandling av ett nytt verksamhetssystem, men också för de som har ett pågående avtal och behöver förstå hur systemen kanske behöver anpassas. Lämpliga mottagare i kommunen kan vara de som ansvarar för systemförvaltningen, avtalen, verksamhetsutveckling eller upphandling av verksamhetssystem för socialtjänsten.

Förhoppningen är också att systemleverantörer kan dra nytta av denna sammanfattning över lagförändringar och vad i systemen som kan behöva anpassas för att bidra till verksamhetsförflyttningarna. Texten går inte in på hur dessa behov ska lösas, då det är något systemleverantörer, i dialog med sina kunder, bäst kan utforma.

De flesta lagarna som beskrivs i texten är ännu inte beslutade och kan därför förändras. Att verksamheten och lagarna som styr den är i ständig förflyttning, om än ibland långsamt, är en förutsättning som både leverantörer av system och kommuner behöver ha i åtanke. Många avtal skrivs idag på långt över 10 år, och ingen part kan förutse vilka nya behov som kommer uppstå. Såväl upphandlingskrav som avtal och budget behöver ta hänsyn till det. Trots en viss osäkerhet tror vi att denna skrift kan vara ett stöd i planeringen framåt.

En social välfärd i omställning

Sedan nuvarande socialtjänstlag trädde i kraft har samhället utvecklats, omformats och omvärderats. I dag möter vi andra samhällsutmaningar. Socialtjänsten behöver reformeras för att kunna möta den demografiska utvecklingen med träffsäkra insatser och en effektiv resursanvändning. Verksamheten ska vara lätt tillgänglig och insatser behöver kunna erbjudas på ett enklare sätt än i nuläget. Socialtjänstens verksamhet måste också utgå från bästa tillgängliga kunskap om vad som faktiskt fungerar och inte fungerar. Den

nya socialtjänstlagen är en förutsättning för att socialtjänsten ska kunna ställa om. Vägen till framtidens socialtjänst kräver moderna digitala verktyg och tjänster. Tjänster som ger förbättrande möjligheter att involvera brukare och frigör tid för medarbetare. Verksamhetssystem som erbjuder funktionaliteter som kan möta dagens behov, samtidigt som det är anpassningsbart över tid. För socialtjänsten är det viktigt att nyttja digitaliseringens möjligheter när de ställer om sin verksamhet mot nya arbetssätt. Omställningen behöver också ske i nära samarbete med socialtjänstens samarbetsaktörer såsom skolan och hälso- och sjukvård. Arbetet behöver ske på en systemnivå, från lokal till nationell nivå, där policy som stödjer omställning och samverkan behöver utvecklas. Även här finns en roll för digitalisering som stödjer en effektiv och säker kommunikation och informationsdelning.

Läsanvisningar

I kommande kapitel beskrivs några av de större förändringarna som vi känner till, samt potentiella effekter som skulle kunna påverka socialtjänstens behov kopplat till verksamhetssystemen. I varje kapitel beskrivs kort förändringarna ur ett juridiskt, eller från verksamhetens, perspektiv samt vad de syftar till. Sen beskrivs hur den förändringen kan påverka, eller kan stödjas av, verksamhetssystem eller närliggande IT-stöd. De första sex kapitlen knyter an till nya socialtjänstlagen, medan de sista tre blickar mot närliggande lagförslag och processer. I slutet av dokumentet finns en checklista där slutsatserna är sammanfattade.

1. Insatser utan individuell behovsprövning

Möjligheten för socialnämnden att erbjuda insatser utan behovsprövning är en betydande förändring i en ny socialtjänstlag och blir en viktig förutsättning för att också klara av att ställa om till en lätt tillgänglig och mer förebyggande socialtjänst.

Insatser utan behovsprövning är ett steg för att sänka trösklarna till socialtjänsten. Vissa insatser ska kunna ges snabbare för att ta tillvara på motivationen hos personer som söker och är i behov av stöd. Målet är att fler söker och får insatser i ett tidigare skede än idag. Förändringen syftar också till att ge professionen andra möjligheter att anpassa sina resurser på ett mer ändamålsenligt sätt - för att på sikt frigöra tid till ärenden som kräver ett mer komplext stöd. Då kan tid och resurser läggas där de gör störst nytta.

Även om brukare kan få insatser utan att först genomgå en utredning, så kommer det fortfarande finnas ett behov av att registrera och följa upp individinformation. Informationen behövs bland annat för att socialtjänsten ska kunna fullfölja sitt ansvar att säkerställa en jämlik och jämställd socialtjänst, men också för att bygga kunskap om insatsers resultat. Följande kommentarer rör därför dokumentation som troligen bör registreras hos utföraren av socialtjänst, när biståndsprövning inte har skett. Exakt vilken funktion som bör registrera detta är dock beroende på hur kommunerna kommer organisera sig för att erbjuda dessa insatser, samt på andra faktorer såsom om privata utförare använder kommunens system eller ej.

För vissa insatser kanske inte dokumentation ska föras. Då kan, vid behov, ändå antal personer registreras och rapporteras, t.ex. antal deltagare på ett kurstillfälle. Om möjligt fördelat på kön. Sådan statistik kan registreras antingen i verksamhetssystemen eller med hjälp av något annat verktyg.

För insatser där dokumentation ska föras uppstår nya behov relaterade till verksamhetssystemen, rapporter och statistikverktyg. Nedan följer exempel på sådana behov.

När en ny individ ska registreras i systemet behöver grundläggande individinformation inhämtas, till exempel från Skatteverket. Den behöver också kompletteras med annan information som registreras manuellt. Detta sker oftast av socialsekreterare/biståndshandläggare idag, men behöver kunna utföras även av andra roller, till exempel hos utföraren.

De insatser en individ får registreras idag strukturerat (väljs från en förutbestämd lista) i anslutning till att ett biståndsbeslut dokumenteras i systemet. Motsvarande information behöver gå att registrera även för de ej behovsprövade insatserna. Informationen om vilka insatser individerna får behöver också gå att sammanställa för såväl kommunens egen uppföljning som för nationell statistik.

Den utförande verksamheten behöver kunna dokumentera planeringen av insatsen, till exempel i en genomförandeplan, även om ett uppdrag inte tagits fram först. Insatserna ska också kunna dokumenteras, men vissa insatser kan undantas från dokumentationskravet. Undantagen gäller för insatser där det finns särskilda skäl, såsom för att erbjuda utsatta grupper möjlighet till stöd anonymt.

Det är upp till varje kommun att göra en bedömning om vilka insatser där sådant särskilt skäl förekommer.

Det kan antas att en del av individerna som får insatser utan behovsprövning senare också kan behöva ytterligare stöd där behovet behöver utredas mer. I de fallen är det önskvärt att information och planer som tagits fram kan återanvändas i de nya insatserna där det är lämpligt. Fokus är på att individen inte ska behöva lämna uppgifter en gång till, och att minska administration. Sådana funktioner måste självklart ta hänsyn till sekretess, men med individens samtycke går det att lösa.

2. En förebyggande och lätt tillgänglig socialtjänst

Socialtjänsten ska, i enlighet med den nya lagen, arbeta förebyggande. För att ett förebyggande arbete ska genomsyra socialtjänstens verksamhet behöver det integreras i verksamheten snarare än att läggas till som en specifik uppgift vid sidan av. Lagen säger också att socialtjänsten ska vara lätt tillgänglig. Bägge dessa övergripande mål syftar till att komplettera den generella inriktningen om att utveckla enskilda och grupperns egna resurser.

En socialtjänst som arbetar förebyggande och är lätt tillgänglig behöver utgå från brukarens fokus. Socialtjänstens verksamhet behöver se till att information, råd och stöd ska vara tillgängligt där och när brukaren behöver den. Fokus ska flyttas från utredning och myndighetsutövning till att tidigt förebygga sociala problem – innan de har uppstått eller vuxit sig för stora. Men även när problemen uppstått måste socialtjänstens insatser ha fokus på att förebygga nya och återkommande problem på lång sikt, inte bara utifrån det akuta perspektivet. På det viset kan socialtjänsten bidra till att frigöra enskilda och grupperns egna resurser.

Införandet av den nya socialtjänstlagen bör också förstås i relation till den pågående diskussionen och implementeringen av första linjens socialtjänst. Föreningen Sveriges Socialchefer (FSS) har definierat första linjens socialtjänst som ett arbete för att öppna upp socialtjänsten med enklare vägar till stöd och insatser, öka tilliten till verksamheten samt att utföra socialtjänstens uppdrag i enlighet med den kunskap som finns och även bidra till ökad evidens i socialtjänsten.

Tillgänglighet med brukarens behov i fokus handlar också om att det ska vara enkelt att veta vart man ska vända sig för att få rätt kontakt. Brukaren kan till exempel ha nytta av att kunna ansöka digitalt, följa sina ärenden samt ha en fortsatt digital kontakt med sin biståndshandläggare eller utförare av insatser. Här finns möjlighet att se till att invånaren blir en medskapare i såväl utredning som planering av insatser och därigenom bibehåller agens i sitt liv. Det kan ske genom exempelvis en inloggad invånarportal med koppling till verksamhetssystemens information kring utredningsprocessen, men även det som rör genomförandet av insatsen, såsom genomförandeplaner eller samordnad individuell plan (SIP).

Verksamhetssystemens leverantörer kan bidra med lösningar för att uppnå en förebyggande och lätt tillgänglig socialtjänst. Men verksamhetssystemen är idag i mångt och mycket fokuserad på stöd för medarbetarnas administrativa behov och är inte i första hand riktad till invånarna. Kommunen behöver därför även titta på andra digitala verktyg och lösningar på marknaden som är utformade för att ge invånarna information, råd och stöd redan innan en ansökan blir aktuell. Exempel på detta är välfärdsteknik och digitala utbildningar för föräldrastöd. Alla dessa digitala stöd ska inte nödvändigtvis tillhandahållas av socialtjänsten, utan ibland av civilsamhället, eller anskaffas av brukaren eller anhöriga själva. Dock kan socialtjänsten hjälpa till med information om vad för slags digitalt stöd som kan vara till nytta.

Ett annat sätt att bidra till en mer lätt tillgänglig socialtjänst är genom att automatisera beslutsfattande för vissa insatser. Stöd för det finns redan i flera kommuner för ekonomiskt bistånd och på vissa håll även för exempelvis trygghetslarm eller servicetjänster inom äldreomsorgen. Att låta processen automatiseras kan exempelvis bidra till att brukaren upplever ett mindre stigma att ansöka, samtidigt som det frigör tid hos personalen.

3. En kunskapsbaserad, jämlik och jämställd socialtjänst

Den nya socialtjänstlagen tydliggör och förstärker vad som menas med en socialtjänst som är kunskapsbaserad, jämlik och jämställd. Definitionen av en kunskapsbaserad socialtjänst inkluderar krav på att verksamheten ska bedrivas i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. I förslaget finns även en förtydligad formulering om socialnämndens ansvar att följa upp kvaliteten i verksamheten.

Genom att jämställdhet läggs till i portalparagrafen så tydliggörs kravet på att socialtjänsten behöver ska uppmärksamma och motivera omotiverade skillnader mellan könen. En socialtjänst som arbetar för jämlika och jämställda levnadsvillkor, genom att synliggöra normer och föreställningar, bidrar till ökad likvärdighet i bedömningar och insatser. Det innebär att ha tillräcklig information (data) om målgrupperna, deras behov, vilka insatser de får, vilka resultat de ger och om de ges samma möjlighet till delaktighet. Omotiverade skillnader ska inte bevaras eller förstärkas.

Förändringarna i nya lagen ska bidra till högre kvalitet, rättssäkerhet, och mer träffsäkra insatser. Det handlar om att resurser fördelas likvärdigt utifrån faktiska behov istället för föreställningar.

Verksamhetssystemet och informationen som lagras där är ett värdefullt verktyg för att nå en jämlik, jämställd och kunskapsbaserad socialtjänst. I systemen samlas mycket information som kan aggregeras och sammanställas för att skapa kunskap om verksamheten. Information på gruppnivå kan ge viktiga insikter om vad som fungerar, men också vad som inte fungerar och kanske behöver justeras eller till och med sluta göras för olika målgrupper.

Informationen som finns lagrad i systemet behöver bli mycket mer tillgänglig för kommunerna och på ett sätt som gör att den kan användas för bland annat uppföljning. Det ställer dels krav på åtkomst till data på ett säkert sätt, men också en tydlig dokumentation om hur data sparas och är sammankopplad i systemet. Kommunerna har olika förutsättning, både när det gäller kompetens och behov när det gäller att skapa lokala rapporter och analysera data från verksamhetssystemen. Systemleverantörerna behöver kunna erbjuda olika nivåer av stöd, beroende på kommunernas behov och förutsättningar. Då förväntningarna är så olika är det viktigt att tydliggöra vad leverantören kan bidra med kring rapporter, datatillgång och analysstöd – redan vid avtalsskrivandet.

Under de senaste åren har kommunernas arbete med att sammanställa och analysera data utvecklats mycket, men flera intressanta och lärorika exempel. AI har gett detta arbete en extra skjuts. Små datamängder är dock en utmaning för att den enskilda kommunen ska kunna dra några större slutsatser eller se samband. Därför finns det behov av att samköra information och nyckeltal mellan kommuner. SKR har tagit fram ett stöd för att konfigurera insatslistor, aktualiseringsorsaker med mera, med syfte att skapa ett mer lika språk mellan

kommuner. Materialet heter [Basinformation för socialtjänstens verksamhetssystem](#)¹ och utgår till stor del från Socialstyrelsens termer, begrepp och instruktioner för nationell statistik.

Mer lika begrepp och informationsstrukturer kan ge många goda effekter. Det skapar bättre möjlighet att kopiera nyckeltal och rapporter från andra kommuner för att jämföra sig, men också för den lokala individbaserade systematiska uppföljningen. Det underlättar nationell statistik. Det minskar antalet särlösningar som verksamhetssystem behöver ta fram för den enskilda kommunen. Men inte minst underlättar samma språk kommunikationen mellan medarbetare och kommuner, att introducera nya medarbetare och även samverka med andra kommuner.

Att styra mot en mer datadriven och kunskapsbaserad socialtjänst är inte bara att samla data. Verksamhetssystemen kan också ha funktioner för beslutsstöd för medarbetare. Att presentera relevant information vid rätt tillfälle/vy, såväl som för myndighetsutövningen som vid utförandet av insatser. Men eventuellt också för invånare i den mån de har tillgång till systemet. Beslutsstöden kan utgå från data som är sammanställt från systemet, men också exempelvis Socialstyrelsens kunskapsstöd. Möjligheten för kommunen att komplettera med egna rutiner och riktlinjer i anslutning till de processer där de ska användas, kan också vara värdefullt, till skillnad från att dessa är i separata handböcker vid sidan av.

4. Ett nytt socialtjänstdataregister

En ny socialtjänstdataregisterlag och förordning har föreslagits. Lagen möjliggör för Socialstyrelsen att samla mer data om de brukare som får insatser i ett mer sammanhängande register. Uppgifter som föreslås få behandlas är

1. personnummer eller samordningsnummer, kön, födelseår, folkbokföringsort och födelseort,
2. utredningsåtgärd och beslut,
3. insats och aktivitet,
4. aktualisering, orsak till insats, avslutsorsak, och

¹ Basinformation för socialtjänstens verksamhetssystem, skr.se.
<https://skr.se/download/18.3a3641a318e51349e193bb/1710762330683/8047-249-4.pdf>

5. annan uppgift av administrativ karaktär av betydelse för den utredning, prövning eller insats inom socialtjänsten som en person får.

Syftet med lagen är att bidra till ökad kunskap om socialtjänsten.

Begreppet Aktivitet innefattar uppgifter om vilka åtgärder som brukaren fått inom ramen för en insats, och kan jämföras med dagens statistik av vårdåtgärder (KVÅ) som rapporteras kring hälso- och sjukvården. Det ställer krav på strukturerad och kodad dokumentation som kan sammanställas till statistik.

Viss information om orosanmälningar ska också rapporteras in, enligt förslaget om det nya socialtjänstdataregistret, men bara om det föranleder att en utredning öppnas.

I Socialstyrelsens uppdrag att förbereda för det nya registret ingår att samverka med bland annat systemleverantörer och kommuner. Då det nya registret kommer innehålla stora mängder data behöver rapporteringen av statistik till Socialstyrelsen ske med en mycket högre grad av automatisering än idag. Det ställer krav på verksamhetssystemen, Socialstyrelsens utformning av statistiken och informationsstrukturer, samt på kommunerna att dokumentera på ett sätt som är i linje med hur data ska rapporteras in.

En stor förändring med det kommande registret är att varje utförare av socialtjänst själv ska rapportera in information till registret. Idag sammanställs ofta rapporter per nämnd eller på kommunövergripande nivå inför inrapportering. Kommunala utförare kan fortsätta rapportera nämndvis, men enskilda utförare behöver kunna rapportera sin data själva. Distribuerat ansvar kräver också att verktygen är enkla och minimerar risken för att användaren gör fel. Ambitionen bör såklart vara en helautomatiserad rapportering, men viss datakontroll kan behöva vara inbyggd och hanteras av inrapportören.

5. Planering av insatser

Tidigare bestämmelse för planering av insatser ändras i nya socialtjänstlagen. Kommunerna behöver ha förutsättningar att kunna göra en långsiktig planering av verksamheten och möta prognosticerade förändringar i demografi och behov från invånarna. Dagens lagkrav omfattar insatser för äldre och personer med funktionsnedsättning, men framöver ska det även gälla för alla socialtjänstens insatser till enskilda. En uttrycklig bestämmelse förs in om att kommunen vid planeringen särskilt ska väga in behovet av tidiga och förebyggande insatser.

Kraven förtydligas också kring kommunens skyldighet att vid planeringen samverka med regionen samt med andra relevanta samhällsorgan och organisationer.

Planeringen blir ett verktyg för att ställa om till en mer förebyggande och lätt tillgänglig socialtjänst. För att kunna planera behövs data om sin verksamhet och sina invånare som går att omvandla till prognoser. Precis som nämnts tidigare ställer det krav på hur informationen dokumenterats, strukturerats och kan tas ut och sammanställas. Det behöver också kunna sammanställas med andra källor, såsom demografiska prognoser, geografiska nyckelkoder och ekonomiska utfall.

6. Sökbarhet i information från orosanmälningar

I den nya socialtjänstlagen kommer orosanmälningar för barn (0–17 år) göras sökbara. Det sker dels genom att den nya lagstiftningen förtydligar att de omedelbara skyddsbedömningarna för barn alltid ska dokumenteras i en personakt. Idag är det inte möjligt att söka bland orosanmälningarna utifrån person, om de inte lett till en utredning, utan de lagras i ett särskilt register i kronologisk ordning. Dokumentation av orosanmälningar, tillsammans med förhandsbedömning av barn, föreslås i lagrådsremissen att också läggas in i personakt. Det är inget lagkrav att detta måste ske i den elektroniska akten från första dagen lagen gäller, men detta kommer troligen vara en förväntan från kommunerna för att minska pappersdokumentation.

Syftet med förändringen är att möjliggöra en bättre överblick av ärendet för den som gör skyddsbedömningen. Det blir lättare för socialtjänsten att ta del av väsentlig information om ett barns eventuella tidigare historik hos socialtjänsten. Förändringen lättar arbetsbördan för handläggarna som med tidigare krav på dokumentation antingen behövt söka igenom hela diariet, alternativt förlitat sig på att enskilda handläggare ska minnas eventuell historik, vilket dessutom blir sårbart vid personalomsättning. Sammantaget handlar det om att stärka rättssäkerheten genom att socialnämnden ges bättre förutsättningar att identifiera när stöd och skydd för barn behövs.

Idag har flera av verksamhetssystemen möjlighet att hålla ett digitalt kronologiskt register över orosanmälningar, även om många kommuner fortfarande har ett det i pappersformat. Men ska syftet med lagen uppnås

behöver orosanmälningarna registreras i systemen, oavsett om de kommer in via digitala e-tjänster eller registreras manuellt.

Observera att lagförändringen såsom den är formulerad i lagrådsremissen bara omfattar barn.

7. Informationsdelning med andra huvudmän

Pågående och kommande utredningar om sekretessbrytande bestämmelser kan komma att ha påverkan på funktioner i verksamhetssystemen. Det är framförallt informationsutbytet med polis och med skola som diskuteras i dagsläget, men i framtiden kanske också uppgifter med andra myndigheter för att stävja välfärdsbrottlighet.

Så som förslagen och diskussionerna ser ut vid skrivandet av denna text så kommer de nya sekretessbrytande bestämmelserna utgå från att informationen utlämnas, till skillnad från om det skulle ske genom så kallad direktåtkomst. Ett utlämnande av information innebär att rätt information ska kunna tas ut från systemet med syfte att utlämna till den andra myndigheten. För att informationen ska kunna överföras säkert kan den nya tjänsten Säker digital kommunikation (SDK)² vara en fullt tillräcklig lösning. Förutsatt att den andra parten har möjlighet att ta emot sådana meddelanden. Det är värt att komma ihåg att viss information som ska överföras kan behöva maskas/sekretessmarkeras innan den skickas. Ska processen vara helt digital så behöver det finnas stöd för att göra sådan maskning innan filer skickas.

I Tidöavtalet nämns dock en utredning om direktåtkomst som ett andra steg. Direktåtkomst styrs av en annan logik och regler, såsom i sammanhållen journalföring (exempelvis Nationell patientöversikt NPÖ) eller den nya lagen om sammanhållen vård- och omsorgsdokumentation. Om kommande lagförändringar skulle möjliggöra/kravställa direktåtkomst till viss information så kräver det omfattande förändringar i systemen. Det skulle eventuellt kunna handla om information om att en specifik individ har en pågående insats från socialtjänsten. En sådan lösning skulle ha mycket höga krav på strukturerad dokumentation, logik och integrationer. Den som får möjlighet till

² <https://www.digg.se/digitala-tjanster/saker-digital-kommunikation-sdk>

direktåtkomst in i socialtjänstens system ska bara kunna komma åt exakt den information denne har rätt till, och enbart för just de relevanta individerna.

8. Fler aktörer - men fortsatt behov av uppföljning

I den nya socialtjänstlagen nämns också uppgiftsskyldigheten för utförare, som på begäran ska lämna uppgifter till den socialnämnd som ansvarar för insatsen. Uppgifterna är sådana som behövs för kvalitetssäkring, administration, uppföljning eller utvärdering. Kraven gäller inte bara enskilda verksamheter utan även andra kommuner, andra nämnder och Statens institutionsstyrelse.

En socialtjänst i omställning innebär inte bara förändringar för de traditionella insatser som socialtjänsten idag beslutar om och erbjuder. Fler aktörer kommer troligen att involveras i arbetet, i olika skeden och på olika nivåer. Det kan exempelvis handla om utökat stöd från ideella organisationer, eller det som sköts av brukaren själv (ökat stöd till egenmakt för brukare). En större mängd insatser som sker utan biståndsprövning kan skapa en ny marknad för ideell sektor och privata företag. Det ställer krav på tillit från kommunens myndighetsutövning, men också olika lösningar för kvalitetskontroll och uppföljning.

Data kommer troligen behövas som underlag för att veta mer om vilka individer som ges stöd, vilket stöd de får och om insatserna ger effekt, såsom diskuterats i kapitlet om en kunskapsbaserad, jämlik och jämställd socialtjänst. Men det behövs också underlag för att betala ut ersättning baserat på till exempel antal deltagare. Det kommer också krävas möjlighet att följa upp avtal utifrån verksamheters kvalitet på olika sätt.

Exakt vilken information som behövs beror på socialtjänstens egna modeller för uppföljning och samverkan med utförande verksamheter. Det beror också på de lokala ersättnings- och avgiftsmodellerna. Allt detta behöver inte nödvändigtvis kravställas av leverantörerna av verksamhetssystem, men en del individrelaterad information kan vara bra att kunna samla in i strukturerad form. Vare sig den kommer från kommunens systemleverantör eller privata aktörers egna system.

9. Mer central styrning och nationell samordning kring digitalisering

Utöver de lagförändringar som berör socialtjänstens kärnverksamhet så ser vi andra lagförslag och trender som på ett mer direkt sätt är riktat till

verksamhetssystemen, snarare än till verksamheten. EU-förordningen EHDS kommer få påverkan på hur, framförallt, hälso- och sjukvårdsdokumentationen ska struktureras så att den kan överföras mellan system och länder. eHälsomyndigheten har fått flera uppdrag kopplat till nationell digital infrastruktur, bland annat en ny katalog över vårdgivare och utförare av socialtjänst. Digg, Myndigheten för digital förvaltning, har flera byggblock som i större grad bör nyttjas i verksamhetssystemen. Exempel på sådana är Säker digital kommunikation (SDK) och Digital post.

Sveriges kommuner har också, genom SKR, Adda och Inera, tagit initiativ till ett krafttag kring digitalisering genom Handslaget. Allt detta tillsammans kan ses som en trend mot ökad standardisering som på sikt kan bidra till verksamhetens möjligheter och effektivisering. Läs mer på [Handslag för digitalisering | SKR³](#).

³ Läs mer om Handslag för digitalisering på skr.se.
<https://skr.se/skr/naringslivarbetedigitalisering/digitalisering/handslagfordigitalisering.6728.html>

Checklista

Nedan sammanfattas några av de behov eller krav som kommer med de beskrivna lagförändringarna och verksamhetsförflyttningarna. Det är viktigt att betona att mycket få av dessa krav är tvingande. Vi gör dock bedömningen att efterfrågan på lösningar för dessa behov kommer komma från många kommuner.

Den nya socialtjänstlagen är utformad som en ramlag för att kommunerna själva ska kunna utveckla sitt sätt att nå ambitionerna i lagen. Det medför utmaningar relaterade till bland annat verksamhetssystemen, där det tydliga medskicket från kommunerna är att sträva mot en ökad standardisering. Här behöver utvecklingen av verksamhetsstöden ske i dialog mellan leverantör och dess kommuner, snarare än genom detaljerade ska-krav. Checklistan försöker lägga sig på en beskrivningsnivå som handlar om behov, ”vad”, snarare än ”hur”.

Precis som kommunerna har ett befintligt arbetssätt som gradvis ska förflyttas så har verksamhetssystemen ett tekniskt arv att ta hänsyn till i utvecklingen framåt. Förändringarna kommer ta tid och innebära investeringar för leverantörerna.

Sammanfattningsvis är detta inte en lista över krav att använda i upphandlingar. Alla dessa behov ska troligen inte tillgodoses av verksamhetssystemet, utan vissa kan lösas med kompletterande lösningar. Däremot kan det vara lämpligt att fråga om leverantörens funktioner och planer framåt kring dessa punkter. Vissa behov kan lyftas med andra leverantörer och vissa pekar på förändringar som verksamheten själv behöver göra. Behoven är listade utefter kapiteltillhörighet.

1. Insatser utan individuell behovsprövning

- **Stöd för att dokumentera, planera och registrera information om individ och insatser, även vid insatser utan behovsprövning.**
Vissa grundläggande uppgifter behöver registreras om individer och deras insatser, även om detta inte sker av biståndsbedömare.
- **Stöd för sammanställda uppgifter över individer och deras insatser, även vid insatser utan behovsprövning.**
Statistik och uppföljning behöver vara möjlig även om brukarna får

insatser direkt av en utförare. I vissa fall är inte individinformation lämplig, men då kan utföraren behöva föra mängdstatistik utifrån t.ex. kön och ålderskategorier.

- **Stöd för att återanvända information i kommande utredningar/insatser.**

Information, såsom genomförandeplan eller annat, bör kunna återanvändas så att nya utredningar, genomförandeplaner och annan dokumentation inte behöver börja om från början att dokumentera sådan som redan samlats.

2. En förebyggande och lätt tillgänglig socialtjänst

- **Stöd för invånaren att kunna kommunicera säkert och digitalt med socialtjänsten.**

Det behöver vara lätt för invånaren att hitta rätt kontakter och kommunicera säkert och digitalt, så väl med myndigheten som med utförare av socialtjänst.

- **Stöd för invånaren att digitalt ansöka om, och vara delaktig i utredning och planering av insatserna.**

E-tjänster för ansökan och anmälan samt brukarportalen för att kunna logga in och se sina ärenden, men också komplettera med information och ge sina kommentarer.

- **Stöd för automatisering av beslut.**

Möjlighet att automatiserade (regelstyra) beslut för bland annat ekonomiskt bistånd eller serviceinsatser.

- **Stöd till självhjälp genom digitala lösningar.**

Utbud av välfärdsteknik, digitala kurser eller stödmaterial direkt riktat till invånaren.

3. En kunskapsbaserad, jämlik och jämställd socialtjänst

- **Stöd för strukturerad information i enlighet med lagkrav, Socialstyrelsens stödmaterial och SKR:s material Basinformation för socialtjänsten.**

Nyttja nationella stöd kring begrepp och informationsstrukturer som systemen och kommunerna bör utgå från i konfigurationen av sitt system.

- **Stöd för grundläggande statistikrapporter och enklare verksamhetsanalys.**

Rapporter som stödjer nationell statistik, men också vanliga behov hos kommunerna. Stöd för viss analys/bearbetning av data – utan att kravställa att dessa verksamhetssystem ska vara analysverktyg.

- **Stöd för datauttag för vidare behandling av kommunen, med tillhörande informationsspecifikationer.**

Socialtjänstinformation, men också annan administrativ data, ska kunna tas ut för vidare behandling om kommunen har det behovet. Datat ska vara beskrivet så att kommunen kan förstå den.

- **Stöd för beslutsstöd i systemet.**

Inbyggd information och funktioner för att användaren får stöd i processer kring enskilda ärenden, t.ex. utifrån kommunens rutiner eller Kunskapsguiden på Socialstyrelsen.

- **Stöd för rapportering till nationell statistik med ett minimum av manuell hantering.**

Att vid utvecklingen mot nytt socialtjänstdataregister öka automatiseringen, vilket ställer krav på både system och kommunens begrepp/informatik.

4. Ett nytt socialtjänstdataregister

- **Stöd för varje enskild utförare av socialtjänst att rapportera sin del av den nationella statistiken.**

I enlighet med den nya socialtjänstdataregisterlagen ska varje utförare själv rapportera in data, vilket kan kräva utveckling i kommunens system, tillika privata utförares system.

- **Stöd för att sammanställa statistik över aktiviteter i genomförandet av insatserna.**

Möjlighet att i enlighet med nya socialtjänstdataregisterlagen kunna sammanställa statistik över utförda aktiviteter enligt kommande kodverk.

5. Planering av insatser

- **Stöd för att sammanställa data från verksamhetssystemet med andra källor för prognostisering och planering av socialtjänstens verksamhet.**

Skapa bättre planeringsförutsättningar för att möta kommunens behov, med stöd av data.

6. Sökbarhet i orosanmälningar

- **Stöd för att registrera orosanmälningar/omedelbar skyddsbedömning i systemen.**
Inte behöva föra denna dokumentation i pappersakt vid sidan av systemet.
- **Stöd för överblick av tidigare händelser vid omedelbar skyddsbedömning gällande barn.**
Underlätta användarens möjlighet att se historik över tidigare gjorda orosanmälningar på barnet.

7. Informationsdelning med andra huvudmän

- **Stöd för att kunna ta fram och utlämna information till andra huvudmän.**
Även stöd för att sekretessgranska/maska information som inte ska överföras.

8. Fler aktörer – men fortsatt behov av uppföljning

- **Stöd för ansvarig socialnämnd att kunna följa upp utförande verksamheter.**
Data och informationsöverföring som möjliggör uppföljning utifrån avtal, kvalitet, ekonomi och inte enbart på individnivå.
Säkerställ också att ni har en förvaltningsmodell där både kommun och systemleverantör har ett ansvar att omvärldsbevaka nya lagkrav med påverkan på er verksamhet, men också identifierar nya möjligheter i form av nationella standarder och digitala tjänster.

Framtidens socialtjänst och verksamhetssystemen

Vägen till framtidens socialtjänst kräver moderna digitala verktyg och tjänster. Tjänster som ger förbättrande möjligheter att involvera brukare och frigör tid för medarbetare. Verksamhetssystem som erbjuder funktionaliteter som kan möta dagens behov, samtidigt som det är anpassningsbart över tid.

Den här skriften avser vara en vägledning i utvecklingen av verksamhetssystemen i relation till en ny socialtjänstlag och andra stora verksamhetsrelaterade förändringar. Att verksamheten och lagarna som styr den är i ständig förflyttning, om än ibland långsamt, är en förutsättning som både leverantörer av system och kommuner behöver ha i åtanke.

Upplysningar om innehållet
Klas Nilsson, klas.nilsson@skr.se

© Sveriges Kommuner och Regioner, 2024
ISBN: 978-91-8047-316-3
Text: Klas Nilsson, Linnea Adebjörk
www.skr.se