

EVIDENSBASERAD PRAKTIK INOM SOCIALTJÄNSTEN

IT-stöd för BBIC

EN FÖRSTUDIE MED VISIONER FRAMÅT

Förord

Denna förstudie syftar till att kasta nytt ljus över IT-problemen kring Barns behov i centrum (BBIC). Tidigare kartläggningar har visat på anmärkningsvärt stora brister i de datorstöd som används i de svenska kommunerna, vilket gör dokumentationen i BBIC-formulären både ineffektiv och rättsosäker. Ingen kommun verkar heller kunna ta ut BBIC-statistik ur sina IT-stöd.

Det är extremt angeläget att komma tillrätta med problemen eftersom nära nog samtliga kommuner använder BBIC – i en tid när socialtjänsten strävar efter att arbeta kostnadseffektivt och evidensbaserat. Det är därför av största vikt att kunna följa upp och redovisa kvalitet och resultat inom den sociala barn- och ungdomsvården.

Syftet med rapporten är att försöka hitta nya angreppssätt för att få till en robust och positiv förändring av BBIC som IT-system. I rapporten redovisas en rad förslag för att komma till rätta med problemen. Bland annat behöver såväl Socialstyrelsen som SKL och kommunerna flytta fram sina positioner.

Rapporten har tagits fram av IT-konsult Urban Bertling. Arbetet har genomförts på uppdrag av projektchef Ing-Marie Wieselgren, Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) inom ramen för ett utvecklingsarbete rörande psykisk hälsa (Psynken) i samverkan med Center för eSamhället.

Föreliggande rapport har tagits fram i samarbete med nationell samordnare Kjerstin Bergman, SKL, inom ramen för satsningen på regionala utvecklingsledare inom den sociala barn- och ungdomsvården (BoU-satsningen).



Åsa Furén-Thulin

Sektionschef, Vård och socialtjänst

Innehåll

1 Sammanfattning	4
2 Inledning	6
2.1 Bakgrund.....	6
2.2 Syfte.....	6
2.3 Problembilden	7
3 Metodik	9
3.1 Avgränsning	9
3.2 Faktainsamling.....	9
3.3 Systemleverantörer för BBIC	10
3.4 Studiebesök i kommuner	10
3.5 Omvärldsbevakning	10
3.5.1 Det framtida Inera – SKL:s eventuella förvärv	10
3.5.2 CeSam:s nya roll som utvecklingsorganisation	10
3.5.3 eHälsomyndighetens nya uppdrag – HälsaFörMig.....	11
3.5.4 Nya tjänster från myndigheter – Min myndighetspost med mera	12
4 Analys och resultat	13
4.1 BBIC som system	13
4.2 Socialstyrelsens roll och ansvar.....	14
4.3 Kommunernas roll.....	15
4.4 SKL:s roll.....	15
4.5 Nuvarande IT-system för BBIC	16
4.5.1 Procapita IFO – Tieto.....	16
4.5.2 Treserva – CGI	17
4.5.3 Viva – Ilab	17
4.6 Brister i systemens funktionalitet	18
4.7 SIP ligger utanför	18
4.8 Omfattande arbetsprocess.....	19
4.9 Modernisering – BBIC 2.0?.....	19
4.9.1 BBIC som nationell molntjänst?.....	20
5 Slutsatser och diskussion	21
5.1 Förnyelse av processen.....	22
5.2 Formulär som förenklar – inte försvårar.....	22
5.3 Licensiering av IT-stöd för BBIC	23
5.4 Tydligare ansvar för IT-utvecklingen.....	24
5.5 Nationell samverkan	24
6 Förslag på åtgärder	25
6.1 Process och formulär – BBIC 2.0.....	25
6.2 Licensiering av IT-stöd.....	25
6.3 Ansvar och roller	26
Referenser	27

1 Sammanfattning

Enligt en rapport som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) sammanställt rörande IT-stödet för BBIC i Sveriges kommuner finns det stora brister vad gäller såväl funktionalitet som handhavande. Det är svårt att uppnå önskvärd kvalitet i arbetet med att handlägga och dokumentera barn- och ungaärenden och det finns också risk för en rättsosäker handläggning. Av den anledningen har SKL bestämt sig för att, i samarbete med kommunerna och Socialstyrelsen, se över möjligheten utveckla IT-stödet för BBIC så att det leder till en högre kvalitet i arbetet med barn- och ungaärenden.

Syftet med denna förstudie är att belysa problematiken utifrån ett IT-perspektiv och hitta nya angreppssätt för att uppnå en positiv utveckling framåt för användandet av BBIC som system. Det behövs en bättre tillämpning av BBIC-konceptet (formulär, triangel och grundprinciper) och därtill ett IT-stöd som kan underlätta verksamhetens arbete på ett sådant sätt att handläggningen och dokumentationen blir effektivare och levererar en högre kvalitet. Med en mer omfattande genomlysning är det möjligt att få fram de viktigaste parametrarna för att kunna utveckla *ett* bättre IT-stöd inom barn- och ungdomsvården där BBIC-konceptet kan tillämpas på ett robust sätt i alla licensierade kommuner.

Problembilden är omfattande och ger intryck av att kommunerna känner sig uppgivna inför det faktum att IT-stödet inte håller en högre kvalitet. Konsekvenserna är enligt rapporten långtgående och skapar ett misstroende ute i kommunerna kring BBIC som stöd, vilket i sin tur leder till att handläggningen brister i enskilda ärenden. Handläggningen blir ineffektiv och rättsosäker, vilket kan drabba enskilda barn och familjer.

Orsaken till varför problemen med IT-stödet är så omfattande är bland annat följande:

- Socialstyrelsen lämnade tidigt över ansvaret för IT-stödet till kommunerna, att i samarbete med existerande leverantörer ta hand om utveckling, licensiering, förvaltning och support.
- Ute i kommunerna finns, i det flesta fall, vare sig resurser eller kompetens kring systemutveckling och kravspecifikationsarbete för ett så komplext system som BBIC.

- Alla systemleverantörerna har tolkat funktionsbeskrivningen för IT-stödet, utgiven av Socialstyrelsen 2005 respektive 2012, på sitt eget sätt.

Förstudiens förslag till åtgärder för att åstadkomma en positiv förändring är bland annat följande:

- Genom att använda sig av en processmodell där alla aktörer kan samverka utifrån sina roller och dela både plattform och data så kan IT-stödet utformas optimalt och göra BBIC till en effektiv och smidig metod som inte tar onödig tid i anspråk.
- Det är nödvändigt att komma bort ifrån ”blankett-tänket” och istället hitta nya moderna sätt att utforma formulären så att det förenklar hela processen.
- För att hitta en långsiktigt hållbar lösning på IT-stödets utformning behövs en licensieringsmodell även för systemleverantörerna.
- SKL kan och bör ha ett betydligt större ansvar och mer inflytande i IT-utvecklingen inom BBIC eftersom det är den organisation som har en naturlig kontaktyta gentemot kommunerna. Dessutom finns en väl uppbyggd organisation inom SKL för att stötta nationella IT-projekt av den här karaktären.

2 Inledning

2.1 Bakgrund

Under 2012/13 genomförde SKL en större kartläggning för att få en överblick hur IT-stödet för BBIC fungerar i landets kommuner. Resultatet var mycket nedslående och pekar på stora brister i både system och handhavande. De flesta medverkande kommunerna har med nuvarande systemlösningar svårt att uppnå önskvärd kvalitet i dokumentationen av barnavårdsärenden, än mindre följa upp dess resultat. Handläggningen blir ineffektiv och rättsosäker.

Den bristfälliga dokumentationen av respektive ärende innebär att det inte går att ta ut statistik för lokalt bruk eller för rapportering till Socialstyrelsen. I ett första steg har SKL under 2013 påbörjat ett intensivt arbete med att stödja kommunerna, att analysera sina IT-problem och adressera var problemen hör hemma och åtgärda de problem som kommunen själv kan åtgärda. En del problem hör dock hemma på nationell nivå.

Exempel på användarkommentarer från undersökningen:



2.2 Syfte

Som ett led i förbättringsarbetet av BBIC har SKL valt att genomföra en förstudie som på ett djupare plan kan lyfta fram de faktorer som i väsentlig utsträckning skulle kunna vända den negativa trenden till en positiv utveckling av systemstödet för BBIC. Syftet med denna förstudie är att utifrån ett verksamhetsperspektiv hitta nya angreppssätt, både på BBIC-konceptet i sig och hur det på bästa sätt ska tillämpas, samt vilka

åtgärder som bör vidtagas på kort och lång sikt för att nå ett lyckat resultat.

Förstudien utgår från kommunernas beskrivning av hur IT-stödet i dag fungerar. Med en mer omfattande genomlysning är det möjligt att hitta de viktigaste parametrarna för att kunna utveckla ett bättre IT-stöd inom barnavården där BBIC-konceptet kan tillämpas på ett robust sätt i alla licensierade kommuner.

2.3 Problembilden

SKL har under 2012/13 gjort en omfattande enkätundersökning gällande IT-stödet för BBIC och sammanställt hela materialet i en omfattande rapport som presenterades under hösten 2013. Av den framgår att problemen med IT-stödet är omfattande och mycket diversifierat, det vill säga det går inte att se någon riktigt enhetlig struktur eller enskilt problem relaterat till BBIC som skulle kunna identifieras som orsak och föranleda åtgärd.

Det finns i redovisningen över leverantörer en bild som visar att det i huvudsak är fyra leverantörer som delar på marknaden, och två av dem har en gemensam marknadsandel på drygt 75 procent. I enkätundersökningen är leverantörerna inte namngivna inom respektive frågeområde, men resultatet är överlag så pass väl beskrivet att det ändå med största sannolikhet kan antas att samtliga leverantörer har problem med att leverera ett bra IT-stöd för BBIC.

Undersökningen har gjorts med två olika enkäter:

- Enkät I som beskriver frågeställningar kring dokumentationen i BBIC-formulären och hur de går att fylla i, samt övriga upplevda brister i systemen. Respondenter var BBIC-utbildare eller motsvarande.
- Enkät II som beskriver frågeställningar kring processtöd, statistik lokalt och statistik på nationell nivå.

Respondenterna var systemförvaltare i respektive kommun. Uppslutningen har varit god vilket har gett en hög svarsfrekvens.

Slutsatserna i rapporten pekar på ett antal riskområden och beskriver tänkbara orsaker till problemen utan att riktigt kunna komma fram till varför det blivit ett sådant dåligt utfall. Det ledde till förslaget om att analysera IT-problemen närmare på lokal nivå, via IT-workshops.

Konsekvenserna är enligt rapporten långtgående och skapar ett misstroende ute i kommunerna kring BBIC-konceptet. Handläggningen blir ineffektiv och rättsosäker, vilket i sin tur kan drabba enskilda barn och familjer.

De öppna frågor som kvarstår enligt är följande:

- Varför så stora brister i IT-systemen?
- Är det brister i beställarrollen ute i kommunerna?

- Har kommunerna tillräcklig kompetens för att vara kravställare på ett system för BBIC?
- Går det att kravställa på BBIC – eftersom Socialstyrelsen ansvarar för BBIC-konceptet?
- Är IT-kompetensen för låg hos personalen?
- Vilken roll har Socialstyrelsen?
- Brister i kommunikation mellan leverantörer och Socialstyrelsen?
- Problem med gemensam statistik på nationell nivå, beror det på lagmässiga hinder eller IT-stödet?
- Vem är ansvarig för vad?

3 Metodik

3.1 Avgränsning

Utredningen har genomförts av Urban Bertling i samverkan med SKL:s avdelningar vård och omsorg och digitalisering. En stor del av arbetet har bestått av faktainsamling, inläsning av material, analys och samtal med olika personer i SKL:s organisation.

Utöver det har UB också genomfört möten och intervjuat personer från andra organisationer och företag såsom Socialstyrelsen, KSL, Tieto, ILAB, Sundbybergs stad, Salems kommun, Eskilstuna kommun, Region Skåne med flera.

3.2 Faktainsamling

För förstudiens genomförande har faktamaterial i första hand inhämtas från dokument utgivna av antingen SKL eller Socialstyrelsen, vilka beskriver hur BBIC-konceptet fungerar samt vilka krav som ställs på ett fungerande IT-stöd. Materialet är omfattande och ger en bra helhetsbild av hur BBIC är tänkt att fungera i det sociala utredningsarbetet gällande barn- och ungdomsvården.

Gällande IT-stödet finns ”Funktionsbeskrivning – IT-stöd för BBIC” (Socialstyrelsen 2005) utgiven, samt en enkel punktlista på en A4-sida: Socialstyrelsens krav på BBIC-formulären i förhållande till hur ett handläggbarvänligt IT-stöd bör se ut.

Detta är den dokumentation som ligger till grund för de av nuvarande IT-leverantörer utvecklade BBIC-modulerna i respektive system. Därtill finns ytterligare en beskrivning som avser formulär och stöddokument, som beskriver vilket innehåll som ska finnas i de olika formulär som ska ingå i en utredning. Det finns också särskilda IT-formulär.

Utöver de rena faktadokument som har publicerats rörande BBIC så har det även publicerats resultat från ett flertal olika studier på hur BBIC fungerar i den kommunala verksamheten. Dessa forskningsrapporter belyser till största delen utfallet av att arbeta enligt BBIC-konceptet i barn- och ungaärenden, och hur framgångsrik det kan anses vara i förhållande till andra alternativ. I det här uppdraget har det gett värdefull information om hur komplext BBIC-konceptet är och vikten av att det krävs tydliga riktlinjer för att lyckas med utvecklingen av ett IT-stöd.

3.3 Systemleverantörer för BBIC

I kommunal verksamhet har det alltid varit ett relativt begränsat utbud av IT-system. Det sociala området är i det avseendet inget undantag. Två systemleverantörer står för över 75 procent av marknaden.

I detta uppdrag har en analys gjorts av de tre dominerande systemen som tillsammans har 90 procent av marknaden. En av leverantörerna har på ett tjänstvilligt sätt visat alla delar av sitt system för BBIC och gått igenom alla delar av processen steg för steg. Övriga två leverantörers system har vi kunnat granska på plats i de referenskommuner som deltagit i förstudien.

3.4 Studiebesök i kommuner

I förstudien har vi planerat och genomfört besök i tre kommuner av varierande storlek och geografisk placering för att få en så komplett bild som möjligt av BBIC i praktiken.

3.5 Omvärldsbevakning

I förstudien är hänsyn tagen till pågående projekt som kan inverka på utvecklingen av IT-stödet för BBIC. De projekt vi bedömer har störst betydelse för BBIC är följande:

3.5.1 Det framtida Inera – SKL:s eventuella förvärv

Sedan sammanslagningen av CeHis och Inera AB genomfördes har det i olika sammanhang förts på tal att kommunerna borde kunna få en aktiv roll i en gemensam organisation liknande Inera AB. Projektet CeSam liknar i många avseenden CeHis, och kommunerna har behov av att få en starkare organisation som på bästa sätt kan tillvarata kommunernas intressen och behov av gemensamma lösningar för e-Samhället.

Det finns också många samordningsvinster att göra om kommunerna får en möjlighet att ingå i en gemensam satsning på nationella lösningar tillsammans med landsting och regioner. Enligt beslut i SKL:s styrelse pågår en utredning om en framtida gemensam organisation för kommuner och landsting. Det dröjer troligtvis till hösten 2014 innan det finns någon mer detaljerad information om hur den nya organisationen kommer att formos.

Den nationella tjänsteplattformen är bara ett exempel på lösningar som skulle kunna gynna kommunerna i den fortsatta utvecklingen av nationella koncept. För system som BBIC skulle detta också innebära en möjlighet till samordning och gemensam plattform för utveckling. Det blir också enklare att hantera gemensamma utdata i form av statistik med mera i syfte att få fram jämförelser mellan kommunerna.

3.5.2 CeSam:s nya roll som utvecklingsorganisation

I och med det nya inriktningsbeslutet i SKL:s styrelse kommer avdelningen för digitalisering (CeSam) att få en mer strategisk och

operativ roll i utvecklingen av gemensamma lösningar inom offentlig sektor.

Det innebär att det blir möjligt för SKL att ta ett större ansvar för gemensamma utvecklingsprojekt såsom BBIC. Socialstyrelsen får därmed en professionell partner som kan verksamhet och IT i kombination, och som kan ta en mer aktiv roll i projektet.

BBIC är ett prioriterat område som har stort genomslag i kommunernas verksamhet, och avdelningen för digitalisering har redan engagerat sig i arbetet med att utveckla IT-stödet så att kommunerna får en lösning som kan leva upp till verksamhetens krav och förväntningar.

3.5.3 eHälsomyndighetens nya uppdrag – HälsaFörMig

HälsaFörMig är ett verktyg för individen att kunna spara, överblicka och administrera sin hälsoinformation. På ett säkert och enkelt sätt kan individen samla all information om sin hälsa – på ett och samma ställe. Som invånare bör man få elektronisk tillgång till sin hälso- och vårdinformation.

eHälsomyndigheten ska bidra till att man får verktyg som gör det enklare att få överblick och att bli delaktig i den egna hälsoutvecklingen. Regeringen har tagit initiativ till att utveckla en nationell tjänst för digital lagring av hälso- och vårdinformation. Tjänsten kommer att kallas HälsaFörMig.

Via HälsaFörMig ska det bli möjligt att själv hantera sin egen information och även radera den. Det är individen som äger innehållet och bestämmer om någon ska ges behörighet att läsa eller hämta informationen. För att säkerställa att ingen obehörig kan få åtkomst kommer inte någon myndighet eller yrkesverksam att ha tillgång till det personliga hälsokontot.

Med satsningen skapas förutsättningar för både privata och offentliga aktörer att kunna erbjuda nya interaktiva hälsotjänster via webben eller mobila plattformar. Det kan exempelvis handla om tjänster för att dokumentera uppgifter kring friskvård, egenvård och kostvanor, eller om tillgång till information om förskrivna och uthämtade läkemedel, journaluppgifter och vaccinationer. HälsaFörMig drivs av eHälsomyndigheten, tidigare Apotekens Service, på uppdrag av Socialdepartementet.

HälsaFörMig bedöms bli särskilt viktigt för dem som har stora vård- och omsorgsbehov och deras anhöriga. Men tjänsten ska kunna användas av alla invånare. Planen är att lansera tjänsten stegvis från slutet av 2014.

För den fortsatta utvecklingen av BBIC blir det nödvändigt att samverka med projektet HälsaFörMig så att invånartjänsterna kan integreras med olika insatser i BBIC-ärenden som ska komma brukaren till del.

3.5.4 Nya tjänster från myndigheter – Min myndighetspost med mera

För närvarande pågår ett antal projekt som är förvaltningsgemensamma och som kommer att ha påverkan på enskilda och offentlig sektor.

De projekt som ingår i e-delegationens portfölj är:

- Mina meddelanden
- Min ärendeöversikt
- Mina fullmakter
- E-arkiv och e-diarium
- Effektiv informationsförsörjning
- Nationell tjänstekatalog

Projekten drivs av en myndighet i samarbete med andra myndigheter och SKL.

Bakgrunden till att vi går mot en utveckling av gemensamma tjänster är att E-delegationen under 2010/2011 tog initiativ till en förstudie, vars syfte var att undersöka om det finns behov av olika lösningar för att förenkla privatpersoners kontakter med myndigheter, kommuner och landsting.

Slutsatsen blev att privatpersoners behov vid kontakter är väldigt lika även om myndigheter, kommuner och landsting har olika verksamheter. Privatpersoner vill kunna ansöka elektroniskt och följa ärendets status, komplettera och få besked elektroniskt oavsett om det är ansökan om exempelvis körkortstillstånd, föräldrapenning eller förskola.

Målgrupper som har flera pågående ärenden med flera offentliga organisationer har störst behov av tjänster som samlar ärenden, till exempel arbetssökande, långtidssjukskrivna, föräldrar till barn med funktionsnedsättning och småbarnsföräldrar.

För den fortsatta utvecklingen av BBIC är det nödvändigt att samordna sig med pågående utvecklingsarbete inom ramen för e-delegationen så att det blir möjligt att använda de nya kanalerna mot medborgare och andra intressenter i enskilda ärenden.

4 Analys och resultat

4.1 BBIC som system

BBIC-konceptet har utvecklats under lång tid och är hämtat ifrån Storbritannien, men anpassat efter svenska förhållanden. Socialstyrelsen har genom åren publicerat en bok med blankettset som ska användas i de olika stegen i handläggningsprocessen. Det samlade intrycket av formulärboken är att den i stort sett är en kvarleva från ett gammalt arbetssätt där datorstödet var tänkt att utgöra ett komplement till den vanliga dokumentationen som till stor del utförts manuellt.

I samband med introduktionen av BBIC i större skala 2006 utformade Socialstyrelsen en pilot för hur ett IT-stöd för BBIC ska se ut och vara strukturerat. Den går under benämningen ”Funktionsbeskrivning – för IT-stöd för BBIC”. Ambitionen från Socialstyrelsen har varit att i största möjliga mån utveckla en körbar pilot för att så detaljerat som möjligt visa hur systemet ska uppföra sig.

Dokumentationen beskriver också på en relativt detaljerad nivå vilken funktionalitet som behövs för att BBIC-systemet ska fungera. I dokumentet tillhandahåller man också dumpar från bildskärmar, som ger intryck av att det finns ett färdigt system och att det ska se ut på det sättet när det gäller både processen i ärendet och dokumentflödet.

Vid tidpunkten för framtagandet av piloten var direktiven tydliga ifrån Socialstyrelsen. Man hade inte för avsikt att utveckla IT-stödet själva och ville därför i stället tillhandahålla en helhetslösning med programvara. Skälet till detta var att man som myndighet inte hade vare sig erfarenhet, kompetens eller resurser för att etablera ett sådant projekt och sedan ta ansvar för drift och förvaltning. Konsekvensen blev att Socialstyrelsen lämnade över ansvaret för IT-stödet till kommunerna att i samarbete med existerande leverantörer ta hand om utveckling, licensiering, förvaltning och support.

Citat: ”Innehållet i BBIC är omfattande och det är svårt att hantera alla uppgifter och fullfölja systemets intentioner utan ett väl fungerande användaranpassat IT-stöd. Kommuner som vill bygga ett IT-stöd för BBIC kan få information och särskilda IT-formulär av Socialstyrelsen. Funktionsbeskrivningen redovisar ett antal önskvärda funktioner i ett IT-stöd som används vid handläggning utifrån BBIC och kan fungera som underlag och inspiration när kommuner tar fram

egna användarvänliga lösningar.” Länk: www.socialstyrelsen.se/barnochfamilj/bbic/itstod

Det framgår av informationen från Socialstyrelsen att det är svårt, för att inte säga omöjligt, att lyckas med BBIC-systemet om man inte har ett bra IT-system som hjälper handläggarna genom hela ärendeflödet.

Den stora frågan är då i vilken omfattning kommunerna kan eller ska ta ansvar för utveckling av ett system som man inte äger; BBIC är en licens som Socialstyrelsen ger ut. IT-stödet är en förutsättning för att kunna använda BBIC, och de leverantörer som kommunerna anlitar för sina sociala system har inget ansvar för att produkten som ska ge stöd för BBIC-konceptet fungerar enligt funktionsbeskrivningen. Det ansvaret är i nuvarande modell ålagt kommunerna, vilka i sin tur inte har vare sig kompetens eller resurser för att utveckla nya system.

Finns resurserna på regional eller nationell nivå för denna typ av utveckling? Svaret är att i dagsläget finns det inte några regionala resurser i kommunförbund ute i landet annat än möjligen i Stockholms län. På SKL finns i dagsläget inte någon organisation eller resurser för omfattande nationell utveckling även om förändringar är på gång i den riktningen.

4.2 Socialstyrelsens roll och ansvar

Utifrån ett IT-perspektiv kan det tyckas märkligt att det är möjligt att leverera en licens för ett system som i sin omfattning är så pass komplicerat och innehållsrikt som BBIC utan att leverera en programvara som gör det möjligt att använda systemet med en hög kvalitet i utförandet. De bakomliggande orsakerna till varför Socialstyrelsen beslutade sig för att inte ta ett helhetsansvar för BBIC och utveckla ett fullvärdigt IT-stöd är inget som denna utredning har för avsikt att undersöka närmare.

Det som vi däremot kan konstatera är att det fulla genomslaget för BBIC med 285 licensierade kommuner har medfört att kraven ökat väsentligt. Det kan därför vara på sin plats att omvärdera ansvarsfrågan och hitta en ny väg framåt för BBIC som system. Det nedslående resultatet från SKL:s undersökning pekar på så pass omfattande strukturella problem när det gäller IT-stödet att det riskerar att ”sänka” systemets trovärdighet till mycket låga nivåer.

Det är onekligen dags att ta upp tråden igen. I det inledande projektarbetet med IT-stödet under 2001 arbetade Socialstyrelsen aktivt med en prototyp för IT-stödet som användes för att få en så bra indikation som möjligt på om formulären kan fungera i en IT-version. Arbetet avslutades emellertid så snart de slutgiltiga formulären var framtagna. Sedan överlämnades ansvaret för utvecklingen av IT-stödet till kommunerna i samverkan med framförallt Tieto och systemet Procapita.

I och med att kravspecifikationen tycktes vara klar släppte Socialstyrelsen licensen för IT-stöd utan krav på särskilda tester eller funktionskontroller. Det finns inget avtal mellan Socialstyrelsen och de

leverantörer som har BBIC-moduler i sina system om hur systemet ska fungera. Konsekvensen av detta är att licensen för BBIC endast är kopplad till användandet av konceptet, främst formulären, i kommunens verksamhet – och att systemen därför kan utformas i stort sett hur som helst.

På vilket sätt hör det ihop med ansvarsfrågan?

4.3 Kommunernas roll

Enligt nu gällande licensvillkor framgår att kommunerna har ett ansvar att använda BBIC för alla ärenden som avser barn och unga, samt att använda formulären utan att göra ändringar eller avsteg från dessa. Alla formulär används inte i alla ärenden, utan det går att välja bort vissa formulär beroende på typ av ärende. Licensvillkoren talar tydligt om att det är ett system som licensutgivaren äger rättigheterna till och att kommunen har en skyldighet att efterleva villkoren i sin helhet. Det finns ingenting i licensvillkoren som beskriver kommunernas ansvar när det gäller utformningen av IT-stödet och skyldigheten att ställa krav på sina IT-leverantörer.

Eftersom det framgår klart och tydligt att systemet i stort sett är omöjligt att använda utan IT-stöd så kan man fråga sig hur kravet gentemot leverantörerna ska hanteras om inte licensutgivaren tar det ansvaret. Ute i kommunerna finns i de flesta fall vare sig resurser eller kompetens kring systemutveckling och kravspecifikationsarbete, vilket krävs i detta avseende.

Kommunerna har sedan decennier tillbaka förlitat sig på att de leverantörer av så kallade standardsystem, som agerar på marknaden ska tillhandahålla väl fungerande system som uppfyller Socialstyrelsens krav. Det är orimligt ur ett rättssäkerhetsperspektiv att lägga utvecklingsansvaret för BBIC:s IT-funktionalitet i knäet på enskilda kommuner.

4.4 SKL:s roll

SKL har inom avdelningen för vård och omsorg avdelat resurser för att stödja sina medlemmar i verksamhetsfrågor relaterade till BBIC. I dagsläget finns två personer anställda för att stödja regionala utvecklingsledare i länen, vilka i sin tur stödjer de 285 kommuner som använder BBIC i sin socialtjänst.

SKL och de regionala utvecklingsledarnas roll är att fungera som en länk mellan Socialstyrelsen och kommunerna för att kommunicera BBIC-frågor, samt att samverka med det nätverk som finns etablerat för BBIC som Socialstyrelsen samordnar.

Det har, i takt med att BBIC licensierats i fler och fler kommuner, framkommit fler frågor rörande IT-stödet och de problem som samtliga kommuner upplever inom det området. SKL har inget uttalat ansvar för att utveckla IT-stödet inom BBIC, men kan inte värja sig för kommunernas uppdämda behov av hjälp och stöd i frågor som rör IT-systemen.

4.5 Nuvarande IT-system för BBIC

Inledningsvis var intresset för BBIC relativt svalt från leverantörerna av sociala system eftersom det inte fanns så många licensierade kommuner som hade BBIC-licens och därför intresse av produkten. Först med att utveckla en BBIC-funktion till sitt system var Tieto med programvaran ”Procapita – IFO” där man har implementerat BBIC som en fristående modul; en integrerad del av systemet. Därefter har övriga leverantörer på olika sätt gjort egna varianter på BBIC och lagt till hela eller delar av formulären enligt de beskrivningar som utgivits av Socialstyrelsen.

Totalt finns det i dag cirka åtta leverantörer av sociala system till kommunal förvaltning, varav tre av dessa tillsammans har närmare 90 procent av marknaden. I denna utredning har vi fokuserat på dessa tre system och gjort enskilda besök hos både kommuner och leverantörer för att få en uppfattning om hur BBIC implementerats i respektive system, samt hur väl kommunerna upplever att systemen fungerar i handläggningen enligt BBIC-systemet.

4.5.1 Procapita IFO – Tieto

Procapita IFO lanserades redan i mitten av 1990-talet som ersättning för det gamla Social IFO. Programmet är utvecklat i en traditionell klient/server-arkitektur med Microsoft Windows Server och Windows XP eller senare. Eftersom Procapita funnits på marknaden i snart 20 år så är tekniken väl beprövad och systemet stabilt.

Åldern sätter också sina spår när det gäller klientmiljö, och systemet kan därför upplevas lite gammalmodigt eftersom menyer och funktioner i stort sett ser likadant ut som för 20 år sedan. Samtidigt kan det av vissa upplevas som en trygghet.

Vid införandet och utvecklingen av BBIC i Procapita gick man väldigt mycket på beskrivningen som Socialstyrelsen hade tagit fram. Man har lagt in i stort sett samtliga formulär som finns i dokumentationen. Eftersom BBIC inte fanns när Procapita utvecklades på 90-talet så är själva ärendegången med anmälan och aktualisering av ärende något som sker i grundsystemet. När ärendet väl är aktualiserat kan BBIC-modulen användas, och själva ärendet kan sedan handläggas enligt BBIC-metoden.

I praktiken är det dock möjligt att genomföra hela utredningen utan att dokumentera i BBIC eller göra det i efterhand, lite beroende på hur handläggaren är van att arbeta. Det gamla arbetssättet kan ligga kvar parallellt med det nya och det blir därför en lednings och styrningsfråga hur väl man som kommun lever upp till BBIC som utredningsmetodik.

Tieto har valt att lägga in alla formulär i systemet så att det ser ut som att man fyller i en blankett på skärmen, vilket kan verka pedagogiskt – men det gör också att det kan upplevas lite omständligt. Autosparfunktionen är inte utvecklad på ett tillfredställande sätt, vilket skapar stor frustration när man lämnar sitt arbete för att prata i telefon eller tar en fikapaus.

Överlag upplevs systemet omodernt och trögjobbat. Utredningsarbetet blir väldigt tidsödande om man ska följa alla steg i BBIC-modulen, vilket

gör att många kör sina egna varianter på utredningar för att spara tid. Upplägget för BBIC i Procapita gör att man får en hel del dubbelarbete med dokumentationen, journalen följer inte heller BBIC:s utredningsmall.

4.5.2 Treserva – CGI

Treserva är den senast utvecklade programvaran för social omsorg från CGI (tidigare Logica). Systemet är utvecklat i en modern arkitektur med webbgränssnitt och därmed tunna klienter.

Vid ett besök i Salems kommun fick vi en bra genomgång och demonstration av systemet för individ och familjeomsorg med BBIC i en verklig miljö. Systemet är i grunden anpassat för BBIC och hela arbetsgången bygger på den process som finns med i funktionsbeskrivningen från Socialstyrelsen.

Det saknas dock en del formulär som behövs i vissa utredningar vilket leder till att man behöver använda manuella rutiner i vissa avsnitt. Statistikfunktioner saknas och det finns inte någon bra funktion för att autospara dokument. Klippa och klistra mellan dokument fungerar inte heller så bra, vilket leder till en del dubbelarbete. Journalsystemet följer inte BBIC i sin rapportstruktur – det är upp till varje handläggare att bygga en struktur som passar respektive ärende. Det finns ingen statistikmodul för BBIC utan det är något som varje kommun får beställa av leverantören på eget initiativ.

Vid en intervju med Sundbybergs kommun, som också använder Treserva, så framkom i stort samma problematik som i Salems kommun. Sundbybergs kommun har tidigare använt Procapita och tyckte att det var väldigt stor skillnad på arbetssätt mellan de olika systemen. Detta skapar en hög inlärningströskel vid systemskifte.

4.5.3 Viva – Ilab

Systemet Viva är i grunden ett nyutvecklat system i en modern arkitektur med webbgränssnitt. Leverantören har tagit fasta på BBIC som metod redan i utvecklingsarbetet.

Hela arbetsgången bygger på att man följer BBIC-triangeln och den arbetsgång som är beskriven i arbetsboken. Formulären är logiskt uppbyggda och varje steg i processen är beskrivna i systemet.

Vid referensbesöket i Eskilstuna kommun visade handläggarna upp ett föredömligt och ambitiöst arbetssätt där hela metodiken i BBIC är väl inarbetad och fungerande. Systemets anpassning till BBIC är väl genomtänkt och implementerad, troligtvis beroende på att det började utvecklas samtidigt med att BBIC infördes i Sverige i större skala.

Systemets nackdelar som användarna upplever är att det blir väldigt många öppna fönster i webbläsaren som kan vara svårt att hålla reda på. Klipp och klistra fungerar bra men det finns ingen automatisk sparfunktion i systemet.

Journalen har en smart uppbyggnad som följer de olika stegen i BBIC, vilket gör att journalanteckningarna hamnar i rätt sakområde från början och det blir lättare att sortera ut det till den slutgiltiga dokumentationen.

4.6 Brister i systemens funktionalitet

Oavsett vilket system som kommunerna använder så visar det på olika typer av brister i funktionalitet när BBIC-formulären ska fyllas i. Det är ett omfattande material och varje formulär innehåller, en kombination av fasta fält, fri text och avsnitt som ska bockas/prickas av eller besvaras med ja/nej/vet ej.

Totalt rör det sig om ett trettiotal formulär som är kopplade till olika delar av BBIC-systemet och beroende på vilket system som man använder så ser det helt olika ut. Det är svårt att få en överblick över vilka formulär som måste fyllas och vilka som är avsedda att användas ibland.

Alla systemleverantörerna har tolkat kravspecifikationen för IT-stödet från Socialstyrelsen på sitt eget sätt. Enligt SOL är man skyldig att föra journal över alla händelser i ett ärende. Handläggarna gör därför in alla sina anteckningar och fattar beslut i sitt system, på det gamla vanliga sättet, parallellt med BBIC (utom i Viva). Det i sin tur medför att allt som ska in i BBIC måste skrivas en gång till eller kopieras in med klipp och klistra-funktioner i respektive system.

I vissa av systemen fungerar det inte att klippa och klistra eller kopiera in redan skriven information eftersom det blir fel i formateringen. Typsnitt ändras och rättstavningsfunktioner saknas eller är bristfälliga. Funktionen för att automatiskt spara det man skrivit in i de olika formulären saknas i samtliga system. Om handläggaren glömmer att spara eller blir utloggad av annan anledning så försvinner allt material.

I många fall förekommer det att man avstår från att använda BBIC under hela ärendets gång på grund av det stora merarbetet med formulären och dokumentationen. Kvaliteten i enskilda ärenden riskerar därför att hamna på en väldigt låg nivå, med en bristfällig dokumentation och rättsosäkerhet som följd.

4.7 SIP ligger utanför

Det går inte att integrera SIP (Samordnad individuell plan) i BBIC, mycket beroende på att SIP inte är med i formulären för BBIC. Det är också många kommuner som inte kommit igång med att tillämpa bestämmelsen i SOL utan man jobbar även här på det gamla sättet, det vill säga det görs ingen särskild dokumentation enligt SIP.

I stället samverkar man kring individuella ärendet efter behov och utan formella dokument. Det förekommer också i en del kommuner att man tagit fram egna formulär för SIP utan att koppla det till BBIC, och sedan använder man beslutsstödet i systemet på det gamla sättet, utan att ta med det i genomförandeplanen enligt BBIC.

Utbildning och information omkring SIP verkar inte riktigt ha nått ut till handläggarna i alla kommuner, det visade sig att man i vissa fall inte ens visste vad SIP är trots att lagen funnits i över tre år.

4.8 Omfattande arbetsprocess

Att arbeta med BBIC som system är i många avseenden att likna vid en sammanhållen process som måste fullföljas i sin helhet för att resultatet ska bli optimalt.

I de system som kommunerna använder i dag, oavsett leverantör, har man försökt att implementera BBIC med ett processflöde enligt beskrivningen i handboken. Problemet är att det inte finns någon styrning i processen som hjälper handläggarna fram igenom alla stegen. Det fungerar mer som en beskrivning av ett flöde och den logik som finns inbyggd är inte särskilt sofistikerad.

I vissa av systemen kan man helt avsiktligt välja att göra dokumentationen bredvid BBIC utan att fylla i BBIC-formulären vilket kan leda till brister i kvaliteten på ärendet och i värsta fall att man missar viktiga moment.

Det är nödvändigt att göra en mer omfattande revidering av processen och ta fram en mer detaljerad beskrivning av roller och ansvar.

4.9 Modernisering – BBIC 2.0?

BBIC började implementeras i svenska kommuner 2006 och är utformat som ett handläggnings- och dokumenthanteringssystem med ett 20-tal formulär som ska fyllas i enligt en given arbetsgång.

I de IT-system som finns på marknaden i dag är arbetssättet i BBIC omständigt utformat. Det blir för mycket dubbelarbete och det är svårt att motivera tidsåtgången för varje enskilt ärende. Det skapar också onödig stress i handläggnings- och dokumentationsarbetet.

Finns det nya sätt att arbeta på med den nya IT-miljö som vi har i dag? Det har hänt väldigt mycket i utvecklingen av IT-plattformar och olika stödfunktioner sedan 2001 och i dag har datorerna en helt annan kapacitet. En mobiltelefon har mer än åtta gånger högre kapacitet och prestanda än en PC från 2001, och det finns ett helt annat stöd för grafisk presentation av data.

Det finns all anledning att titta närmare på om vissa formulär skulle kunna ersättas med annan teknik för att hämta in information om barnet och familjen. Det kanske också går att utforma vissa delar utredningen på ett sådant sätt att barnet själv kan använda IT-stöd för att beskriva sitt tillstånd. Det borde också vara möjligt för handläggarna att använda moderna arbetsredskap såsom mobiltelefoner eller plattor/paddor i utredningsarbetet.

Kan BBIC i framtiden bli en nationell molntjänst? Det är helt klart så att BBIC är ett system som har en stor utvecklingspotential och det är därför viktigt att våga tänka utanför boxen och försöka se hur metoden kan utvecklas för att passa en ny generation.

4.9.1 BBIC som nationell molntjänst?

Ett bildexempel:



5 Slutsatser och diskussion

Hur ska det fortsatta arbetet med IT-stöd för BBIC utvecklas vidare? Vilka områden måste prioriteras och hur kan man få ett mer sammanhållet system för BBIC på nationell nivå?

”Enligt regeringsuppdrag 1:5 ska Socialstyrelsen vidareutveckla systemet BBIC för systematisk uppföljning av verksamheten på aggregerad nivå (verksamhetsuppföljning). Socialstyrelsen ska också granska och revidera variablerna och grunddatauppgifterna i BBIC-systemets formulär för dokumentation. Vid revideringen ska Socialstyrelsen beakta ett rättssäkerhetsperspektiv och ett barnperspektiv samt ta hänsyn till barns och ungas rätt till inflytande och delaktighet. Uppdraget ska samordnas med Socialstyrelsens arbete med nationell informationsstruktur och nationellt fackspråk. Uppdraget ska genomföras i samråd med Sveriges Kommuner och Landsting. Uppdraget ska redovisas senast den 31 januari 2015.”

Socialstyrelsen fick i slutet av 2013 ett regeringsuppdrag som nu är i ett uppstartsskede där man har för avsikt att i första hand utveckla BBIC för verksamhetsuppföljning som kan ligga till grund för BBIC-statistik. Det ingår också i uppdraget att revidera formulären i BBIC så att de får en högre kvalitet.

I de diskussioner vi haft med Socialstyrelsen under utredningens gång har vi också tagit upp vikten av att de tar ett större ansvar för utvecklingen av IT-stödet.

Det är angeläget att påbörja arbetet med en översyn av IT-stödet i sin helhet – det räcker inte med att göra en revision av formulären. Hela sättet att arbeta med BBIC- konceptet kopplat till den teknologiska utveckling som vi sett inom IT bara de senaste fem åren medför att det är dags för BBIC 2.0 att se dagens ljus.

I det första utkastet till projektplan har nu Socialstyrelsen lagt in ett delmål som heter ”Projektering av IT-stödet”. Avsikten är främst att ta fram en ny kravspecifikation och beskrivning av processtöd. Här är det viktigt att avsätta mer tid och resurser än vad Socialstyrelsen har i den begränsade budget som nu ligger för handen.

Förslaget är här att SKL:s avdelning för digitalisering och eHälsa tillsammans med Socialstyrelsen går igenom förutsättningarna för en

samverkan kring utvecklingen av ett nytt IT-stöd för BBIC, och ser över möjligheterna att få ett större anslag för denna utveckling.

I nuvarande projektförslag från Socialstyrelsen får man intrycket av att det här är ett uppdrag som man tänker sig göra i all hast, samtidigt som man reviderar formulären. Utvecklingen av ett nytt IT-stöd för BBIC är en mycket långtgående process som gör avtryck djupt in i kommunernas verksamhet inom individ- och familjeomsorgen. Det krävs betydande resurser och kompetens för ett så omfattande förändringsarbete, och det måste ske i samarbete med en bred referensgrupp med representanter från kommunerna.

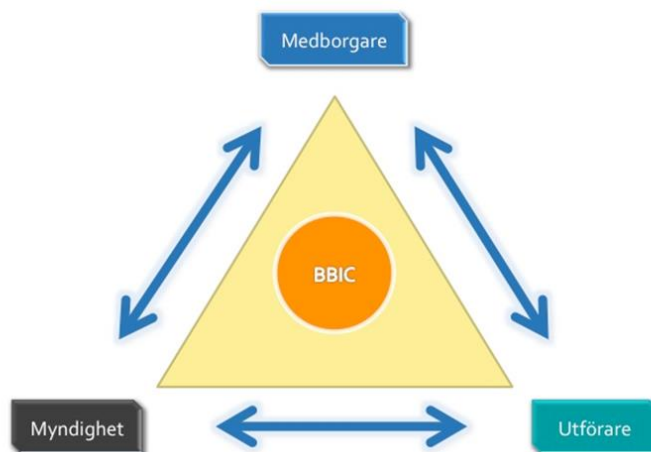
5.1 Förnyelse av processen

BBIC behöver bli en mer öppen och kommunikativ process anseende själva IT-stödet. Tekniken tillåter och ger möjligheter till ett mer öppet arbetssätt, med bärbar teknik och grafisk presentation.

I det kommande arbetet med förnyelse av formulären behöver man också hitta formerna för ett mera intuitivt och flödesstyrt arbetssätt så att handläggarna ser BBIC som ett hjälpmedel i arbetet. Att använda grafisk presentation i olika delar av processen kan ge ett bättre stöd till formulären.

Det är också möjligt att använda fler kanaler för att kommunicera i ärendet digitalt, till exempel med hjälp av stödsystem som ”Min myndighetspost” eller ”Mina ärenden”.

Genom att använda sig av en processmodell där alla aktörer kan samverka utifrån sina roller och dela både plattform och data så kan IT-stödet utformas optimalt och göra BBIC till en effektiv och smidig metod som inte tar onödig tid i anspråk.



5.2 Formulär som förenklar – inte försvårar

Formulären som finns beskrivna i ”BBIC – formulär och stöddokument” gavs ut i december 2011 och bygger i stort sett på det arbete som slutfördes 2006, fast med en del tillägg och uppdateringar.

Hela processen är utformad så att formulären ska styra hur väl dokumentationen är genomförd i förhållande till BBIC-triangeln. Beroende på vilket system kommunen använder så kan resultatet variera högst betydande. För att komma till rätta med problemet behöver man se över hela sättet på vilket man implementerar formulären i IT-stödet så att det ser 100 procent lika ut oavsett system och att det följer den givna processen.

Med den teknik som är tillgänglig i dag så kan man använda grafik och layout på ett helt annat sätt än för tio år sedan. Vidare kan den grafiska layouten också användas för att visualisera hur utredningen utvecklas så att man direkt kan avläsa vilka delar i triangeln som är kvalitetssäkrade.

I Socialstyrelsens aktuella regeringsuppdrag om BBIC det viktigt att göra en ordentlig översyn av hela sättet att jobba med formulär i BBIC. Det är nödvändigt att komma bort ifrån ”blankett-tänket” och istället hitta nya moderna sätt att utforma formulären så att det förenklar hela processen.

5.3 Licensiering av IT-stöd för BBIC

Socialstyrelsen har i nuläget inte någon kontroll över hur systemleverantörerna implementerar BBIC i sina respektive system. Det är den enskilt största anledningen till att det är så stora brister i IT-stödet överlag. Kommunerna har inte klarat av att vara goda kravställare, och ingen har tagit ansvar för att verifiera funktionaliteten i respektive system.

För att hitta en långsiktigt hållbar lösning på IT-stödets utformning behövs en licensieringsmodell även för systemleverantörerna. För att kunna få ett tillstånd att använda BBIC i sina system så ska de ta ett ansvar för att leverera en viss funktionalitet enligt en given specifikation på detaljnivå. Kravspecifikationen ska sedan ligga till grund för den utveckling leverantören gör för att leverera BBIC och därefter testas och verifieras innan en licens kan ges ut.

Genom att införa ett sådant licensförfarande blir det också möjligt att kvalitetssäkra BBIC som system hela vägen ut i verksamheten. I det fall leverantören inte accepterar ett licensförfarande så ska tillståndet att använda BBIC i systemet dras tillbaka.

För systemleverantörerna innebär ett licensförfarande att de får en något högre kostnad för sitt utvecklingsarbete men det ger å andra sidan en avsevärt högre kvalitet i slutprodukten. Licensen kan kostnadsmissigt regleras till leverantören genom det avtal som upprättas med kommunerna.

Om det skulle visa sig att leverantörerna av system inte vill acceptera en sådan licensmodell finns givetvis alternativet att utveckla ett nationellt system för BBIC i egen regi. För att få till stånd ett sådant utvecklingsarbete krävs någon form av organisation som kan ta ett långsiktigt ansvar för drift och förvaltning av systemet på nationell nivå.

5.4 Tydligare ansvar för IT-utvecklingen

Vem ska ha det övergripande ansvaret för IT-utvecklingen av BBIC i framtiden? Finns kompetensen och resurserna för detta hos Socialstyrelsen, eller är det något som SKL skulle kunna ta ansvar för i sin organisation för nationell utveckling av eHälsa?

Här finns utrymme för diskussion och det är inte säkert att ansvaret ska ligga enbart på en part. SKL kan och bör dock ha ett betydligt större ansvar och mer inflytande i IT-utvecklingen eftersom det är den organisation som har en naturlig kontaktyta gentemot kommunerna. Det finns resurser och kompetens för att hantera IT-utveckling i den nya avdelningen för digitalisering.

Tydliga ansvarsområden är en förutsättning för att lyckas med IT-utvecklingen framåt. Enskilda kommuner kan inte agera kraftfullt nog gentemot de starka leverantörerna som hela tiden har en förmåga att krypa ur sitt ansvar. SKL kan däremot fungera som en riktigt stark och trovärdig motpart gentemot leverantörsledet och på så sätt styra utvecklingen i den riktning som kommunerna bör och vill gå med BBIC.

5.5 Nationell samverkan

Det finns redan nu etablerade nätverk för BBIC med utvecklingsledare och BBIC-ansvariga ute i kommunerna.

SKL har en viktig roll som samordnare och påtryckare ute i kommunerna. SKL kan också fungera som en katalysator mellan kommunerna och Socialstyrelsen och på så sätt ta initiativ till nödvändiga förändringar utifrån den verklighet som kommunerna lever i.

Den undersökning som SKL gjorde under 2012-13 för att få en samlad kunskap om hur IT-stödet fungerar i kommunerna är ett bra exempel på ett initiativ som leder utvecklingsarbetet framåt i konstruktiv anda. Hur kan/ska man dela upp ansvaret för BBIC i framtiden – ska SKL ha en mer aktiv roll i utvecklingsarbetet och ta ett större ansvar för kravställandet?

6 Förslag på åtgärder

6.1 Process och formulär – BBIC 2.0

Regeringsuppdraget till Socialstyrelsen om att revidera formulären och se över möjligheten till systematisk uppföljning av verksamheten i BBIC är bra som startpunkt i förändringsarbetet. Det denna förstudie pekar på är att behovet av ett nytt IT-stöd också kräver ett mer långtgående och fördjupat arbete med hela processen.

BBIC är i grunden ett värdefullt koncept, och har en stark förankring i vetenskapen. Däremot är tekniken runtomkring, verktygen som ska hjälpa handläggarna, föråldrade i sin utformning. Att utveckla BBIC till nästa version är ett omfattande uppdrag och det är viktigt att ta lärdom av de erfarenheter som man samlat på sig under de drygt åtta år som BBIC har använts i Sverige.

Regeringsuppdraget 1:5 innehåller inget specifikt om att utveckla IT-stödet, annat än att arbetet ska koordineras med det arbete som pågår vid nationell informationsstruktur och nationellt fackspråk.

Socialstyrelsen har i sin projektplan tagit arbetet något längre. Enligt projektplanen som är i projekteringsstadiet ligger ett grundläggande förslag på en översyn av IT-stödet, men inte på långt när i den omfattning som behövs för att utveckla en ny version av BBIC.

Förslaget är därför att tillsätta en särskild projektorganisation med ansvar för den totala IT-utvecklingen av BBIC.

6.2 Licensiering av IT-stöd

Det IT-stöd som utvecklas för BBIC måste utformas som en nationell licens precis som själva konceptet. Förslaget är därför att ta fram en IT-licens som sedan kan fördelas ut till de företag som har för avsikt att utveckla IT-system för BBIC, med ett tydligt krav på motprestation. Licensen ska för att vara giltig uppfylla vissa krav som har en direkt koppling till hur väl systemet uppfyller kravspecifikationen.

För att få en licens ska också systemet genomgå kvalificerade tester för att verifiera funktionalitet, användarvänlighet och kvalitet i processen för BBIC, det blir en form av certifiering.

Det är mycket viktigt att det nya systemstödet för BBIC får ett enhetligt och funktionellt likvärdigt utseende, oavsett vilken leverantör som har utvecklat systemet.

Licenskravet bör också kopplas till en leverans och supportförmåga som ska garantera att leverantören uppfyller vissa minimikrav för att få en giltig licens.

6.3 Ansvar och roller

För att ett så stort och omfattande metodstöd som BBIC ska fungera i sin helhet behövs en tydlig uppdelning av olika ansvarsområden mellan alla inblandade parter. En stor del av anledningen till att IT-stödet påvisar sådana brister beror på otydligheten i ansvarsfrågan.

Kommunerna har inte förstått att de har ett ansvar för IT-utvecklingen och SKL har därför agerat utifrån ett utredningsperspektiv för att få en helhetsbild av nuläget.

De leverantörer som tillhandahåller standardsystem för socialtjänsten har utvecklat lösningar som inte har en gemensam kravställare för BBIC, som kan styra utvecklingen. Systemen har därför inte levt upp de kvalitetskrav som man kan förvänta sig. BBIC-konceptet i sig har behov av en sammanhållen utveckling, i samverkan, där det finns en tydlig ansvarsfördelning.

Här behövs en helt ny modell för hur BBIC ska förvaltas och utvecklas. Förslaget är att tillsätta en projektgrupp som får i uppdrag att utveckla en förvaltningsorganisation för BBIC, både avseende konceptet i sig och det IT-stöd som är nödvändigt för att BBIC ska fungera.

Projektgruppen bör förslagsvis bestå av representanter från Socialstyrelsen, SKL och några utvalda kommunrepresentanter.

Referenser

Namn	Utgivare	Ämne
BBIC – Västernorrland	FOU Västernorrland	BBIC
Reviderad Grundbok BBIC	Socialstyrelsen	BBIC
Handbok med formulär	Socialstyrelsen	BBIC
Socialarbetarens förhållningssätt	FOU Nordväst Tore Svendsen	BBIC
Enkätundersökning IT-stöd	SKL	BBIC
Funktionsbeskrivning för IT-stöd	Socialstyrelsen	BBIC
Social barnavård i förändring	Socialstyrelsen	BBIC

IT-stöd för BBIC

En förstudie med visioner framåt

Enligt en rapport som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) sammanställt rörande IT-stödet för BBIC i Sveriges kommuner finns det stora brister vad gäller såväl funktionalitet som handhavande. Det är svårt att uppnå önskvärd kvalitet i arbetet med att handlägga och dokumentera barn- och ungaärenden och det finns också risk för en rättsosäker handläggning.

Av den anledningen har SKL bestämt sig för att, i samarbete med kommunerna och Socialstyrelsen, se över möjligheten utveckla IT-stödet för BBIC så att det leder till en högre kvalitet i arbetet med barn- och ungaärenden.

Syftet med denna förstudie är att belysa problematiken utifrån ett IT-perspektiv och hitta nya angreppssätt för att uppnå en positiv utveckling framåt för användandet av BBIC som system.

Förstudiens förslag till åtgärder för att åstadkomma en positiv förändring är bland annat följande:

- Genom att använda sig av en processmodell där alla aktörer kan samverka utifrån sina roller och dela både plattform och data så kan IT-stödet utformas optimalt och göra BBIC till en effektiv och smidig metod som inte tar onödig tid i anspråk.
- Det är nödvändigt att komma bort ifrån ”blankett-tänket” och istället hitta nya moderna sätt att utforma formulären så att det förenklar hela processen.
- För att hitta en långsiktigt hållbar lösning på IT-stödets utformning behövs en licensieringsmodell även för systemleverantörerna.
- SKL kan och bör ha ett betydligt större ansvar och mer inflytande i IT-utvecklingen inom BBIC eftersom det är den organisation som har en naturlig kontaktyta gentemot kommunerna. Dessutom finns en väl uppbyggd organisation inom SKL för att stötta nationella IT-projekt av den här karaktären.

Upplysningar om innehållet
Kjerstin Bergman, kjerstin.bergman@skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2014
Text: Urban Bertling