

*EVIDENSBASERAD PRAKTIK INOM SOCIALTJÄNSTEN*

# Förvaltning av IT-stöd för BBIC – tre alternativ

## Förord

Denna utredning syftar till att utreda vilken långsiktigt hållbar lösning av IT-stödets utformning för Barns behov i centrum (BBIC) som skulle vara lämpligast för kommunerna. Målsättningen är att kommunerna på ett enkelt och kvalitetssäkert sätt ska kunna kravställa och upphandla IT-stöd för BBIC eller alternativt få tillgång till IT-stöd i form av en nationell tjänst. I utredningen har tre olika alternativ undersökts. Utredningen och rapporten har genomförts av managementkonsult Magnus Nyberg, Centigo AB. Arbetet har gjorts på uppdrag av nationell samordnare Kjerstin Bergman, Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) inom ramen för satsningen på regionala utvecklingsledare inom den sociala barn- och ungdomsvården (BoU-satsningen).

Stockholm i april 2015

Kjerstin Bergman

*Sektionen för vård och Socialtjänst*

## Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>4</b>
<b>Bakgrund</b> .....	<b>5</b>
Tre IT leverantörer dominerar marknaden .....	5
Otydlig kravställning på leverantörerna .....	5
<b>Avgränsningar och antaganden</b> .....	<b>6</b>
<b>Drivkrafter och pågående initiativ</b> .....	<b>7</b>
<b>Intressentmodell BBIC</b> .....	<b>8</b>
<b>Förhållandet för socialtjänsten ute i kommunerna</b> .....	<b>9</b>
<b>Förvaltningsmodell BBIC</b> .....	<b>10</b>
Skiss ny förvaltningsorganisation BBIC .....	11
<b>De tre alternativen</b> .....	<b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b>
Alternativ 1 – Framtagande av en gemensam kravspecifikation .....	12
Fördelar/möjligheter .....	12
Nackdelar/utmaningar .....	12
Kostnader .....	13
Alternativ 2 – Certifiering av kravspecifikation .....	13
Fördelar/Möjligheter .....	13
Nackdelar/Utmaningar .....	13
Kostnader .....	14
Alternativ 3 – Framtagande av nationell tjänst för BBIC .....	14
Fördelar/Möjligheter .....	14
Nackdelar/Utmaningar .....	14
Kostnader .....	14
<b>Referenser</b> .....	<b>15</b>
Personer:.....	15
Material.....	15

Denna rapport är resultatet av en utredning som beställts av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). I utredningsdirektivet finns följande tre alternativ:

1. En tydlig kravspecifikation som kommunerna kan använda sig av vid upphandling/kravställning på sin leverantör för verksamhetssystemet
2. En kravspecifikation som certifieras. Tjänsteleverantörerna kan då få sitt system certifierat hos ett oberoende testorgan.
3. Framtagande av en nationell tjänst för Barns Behov i Centrum (BBIC).

Utredningen har genomförts under kort tid och resultatet bör därmed beaktas som indikativt snarare än som en komplett sanning.

Identifierade lösningsområden:

- Etablera en central organisation för ”Förvaltning av IT-krav, test och verifiering” som kan arbeta direkt mot Socialstyrelsen och förvaltaren av BBIC.
- *Alternativ 1.* Mycket tyder på att detta är det mest realistiska alternativet på kort sikt (De närmaste två åren) förutsatt att en central organisation kan etableras. En central förvaltnings-organisation adresserar flera av de problem som alternativ 2 kan förväntas lösa.
- *Alternativ 2.* Att arbeta med certifiering - kan ses mera som en formsak.
- *Alternativ 3.* Bedöms ha alltför många och stora utmaningar för att på kort- till medellång sikt vara ett realistiskt alternativ.
- Utöver att åtgärda de mest kritiska IT-problemen finns förmodligen en stor potential i att utbilda och stödja socialsekreterarna kring BBIC och kringliggande processer i kommunerna.

Denna utredning är begränsad till BBIC, men många av frågeställningarna och lösningsområdena bör vara applicerbara i ett större perspektiv. Om SKL väljer att gå vidare med en central förvaltningsorganisation finns det mycket att vinna på att definiera en vision för att stödja kommunerna vid införandet av verksamhetskritiska IT-system (IT-system som är viktiga i kommunens dagliga arbete) såväl inom socialtjänsten som inom andra områden.

Barns behov i centrum (BBIC) är ett system för arbetet i den sociala barn- och ungdomsvården.

BBIC tar sin utgångspunkt i ett antal grundprinciper som bygger på aktuell svensk barnvårdsforskning, lagstiftning och praxis. Till BBIC finns ett antal strukturerade formulär för handläggnings- och dokumentationsprocessen, vilka har dubbla funktioner – för individuell dokumentation och för statistik-uttag. Socialstyrelsen är sedan år 2006 ansvarig för den nationella implementeringen samt för förvaltning, samordning och utveckling av BBIC.

I dag använder nära nog alla kommuner (285 av 290) BBIC. Socialstyrelsen ansvarar också för BBIC-konceptet som fastställer förutsättningarna för att arbeta med BBIC. Socialstyrelsen ansvarar dock inte för IT-lösningar inom BBIC.

Socialstyrelsen har under 2014 haft ett regeringsuppdrag att utveckla BBIC för verksamhetsuppföljning som grund för BBIC-statistik. I uppdraget ingår också att revidera och förenkla de nuvarande formuläerna i BBIC. BBIC är dock endast en del i det totala arbetet som en handläggare gör inom ramen för barn- och ungdomsärenden. Det vill säga verksamhetssystemen som finns för handläggning- och dokumentation för barn och ungdomsvården omfattar mer än bara BBIC.

## Tre IT leverantörer dominerar marknaden

Totalt finns det idag cirka åtta leverantörer av verksamhetssystem till socialtjänsten varav tre stycken står för närmare 90 procent av marknaden. I de IT-system som finns på marknaden idag är arbetssättet i BBIC omständligt utformat och många användare är missnöjda med systemens funktionalitet. Även leverantörerna av verksamhetssystem upplever svårigheter i att implementera/bygga in BBIC i verksamhetssystemen så att de är kompatibla med befintliga journal- och dokumentationssystem.

## Otydlig kravställning på leverantörerna

När det gäller kravställningen upplever leverantörerna att kommunerna är otydliga och att de i sin tur hänvisar till Socialstyrelsen. I nuläget har Socialstyrelsen inte någon kontroll över hur systemleverantörerna implementerar BBIC i sina respektive system och kommunerna har inte klarat av att kravställa. Ingen har tagit ansvar för att verifiera funktionaliteten i respektive system. För mer om bakgrunden och tidigare förstudie se rapporten: IT-stöd BBIC- En förstudie – med visioner framåt, SKL 2014.

# Avgränsningar och antaganden

KAPITEL

3

- Huruvida en ny gemensam kravspecifikation för BBIC kan tas fram samt hur det kan gå till är inget som denna utredning har utrett.
- Närliggande processer till BBIC finns i dagsläget inte beskrivna och det är inte något denna utredning kan ta fram eller beskriva.

# Drivkrafter och pågående initiativ

KAPITEL

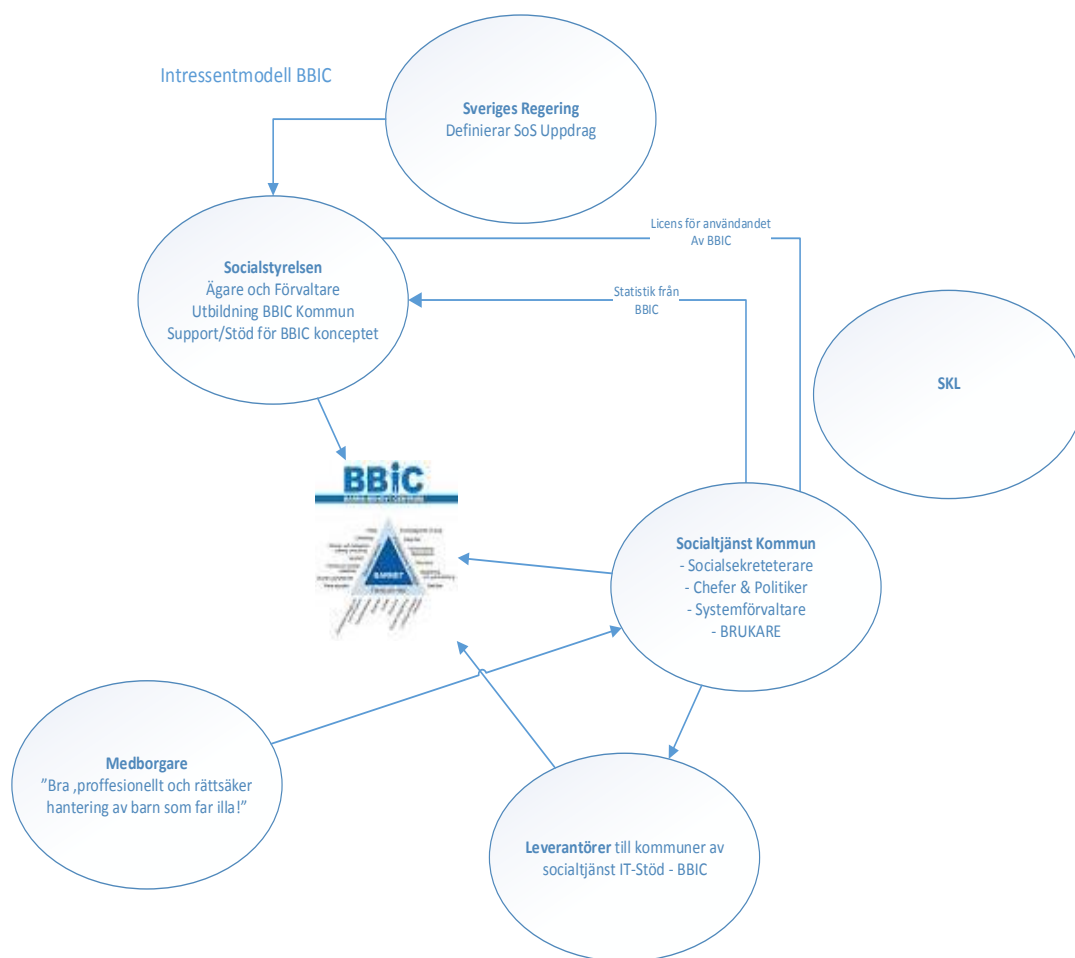
# 4

Pågående initiativ som har beroenden till BBIC:

- Ny gemensam kravspecifikation för IT-stöd BBIC är under framtagande – Beräknas bli klar under sommaren 2015 (SKL).
- Kartläggning av närliggande processer till BBIC – Beräknas bli klar under våren 2015 (SKL).
- Översyn av BBIC-systemet med syfte att förenkla och minska den arbetsinsats som krävs för att följa modellen. Beräknas klart under sen vår 2015 (Socialstyrelsen).
- Övergripande drivkrafter inom BBIC:
  - ✓ Systematisk uppföljning för att förstå hur det går för berörda barn på lokal nivå.
  - ✓ Ökat stöd för socialtjänstens verksamhetsledning i det dagliga arbetet.
  - ✓ Ökad insikt på nationell nivå genom bättre statistik från kommunerna.

# Intressentmodell BBiC

## KAPITEL 5





# Förhållandet för socialtjänsten ute i kommunerna

Arbete med BBIC förutsätter en rad kunskaper hos socialsekreterare och arbetsledare. Det handlar exempelvis om lagstiftning, kunskaper om barns utveckling och utsatthet, risk och skyddsfaktorer men också förmåga att möta och kommunicera med barn och vuxna i kris och erfarenhet av att hantera svåra situationer. Det har skett en ökad detaljreglering inom socialtjänsten och det ställs stora krav på dokumentation.

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) som är tillsynsmyndighet fokuserar främst på dokumentation och formalia i sin tillsyn. Detta leder idag till att socialsekreteraren överarbetar dokumentationen i BBIC vilket tar mycket tid. Socialsekreterare har generellt en hög arbetsbelastning och arbetar ofta med många utredningar parallellt.

Det gör det särskilt viktigt att IT-systemet är utformat så det är effektivt och att informationen håller ihop, inte bara direkt relaterat till BBIC utan även de närliggande processerna som ärendehantering, nämndbeslut med mera. Att arbeta i flera olika system/delsystem med många olika fönster ökar risken för att göra fel. Själva ärendehantering blir en risk ur ett rättssäkerhetsperspektiv.

Detta i kombination med att kommunerna har en hög personalomsättning på socialsekreterare och att medelåldern på senare år har sänkts från runt 27-30 år till 23-25 år gör det extra viktigt att socialsekreteraren kan fokusera på klienten och inte på ett svårarbetat IT-system (muntlig uppgift BBIC-ansvarig Socialstyrelsen).

# Förvaltningsmodell BBIC

KAPITEL

# 7

Idag äger och förvaltar Socialstyrelsen BBIC konceptet medan kommunerna är ansvariga för att kravställa hur IT-stödet för BBIC ska utformas mot respektive leverantör.

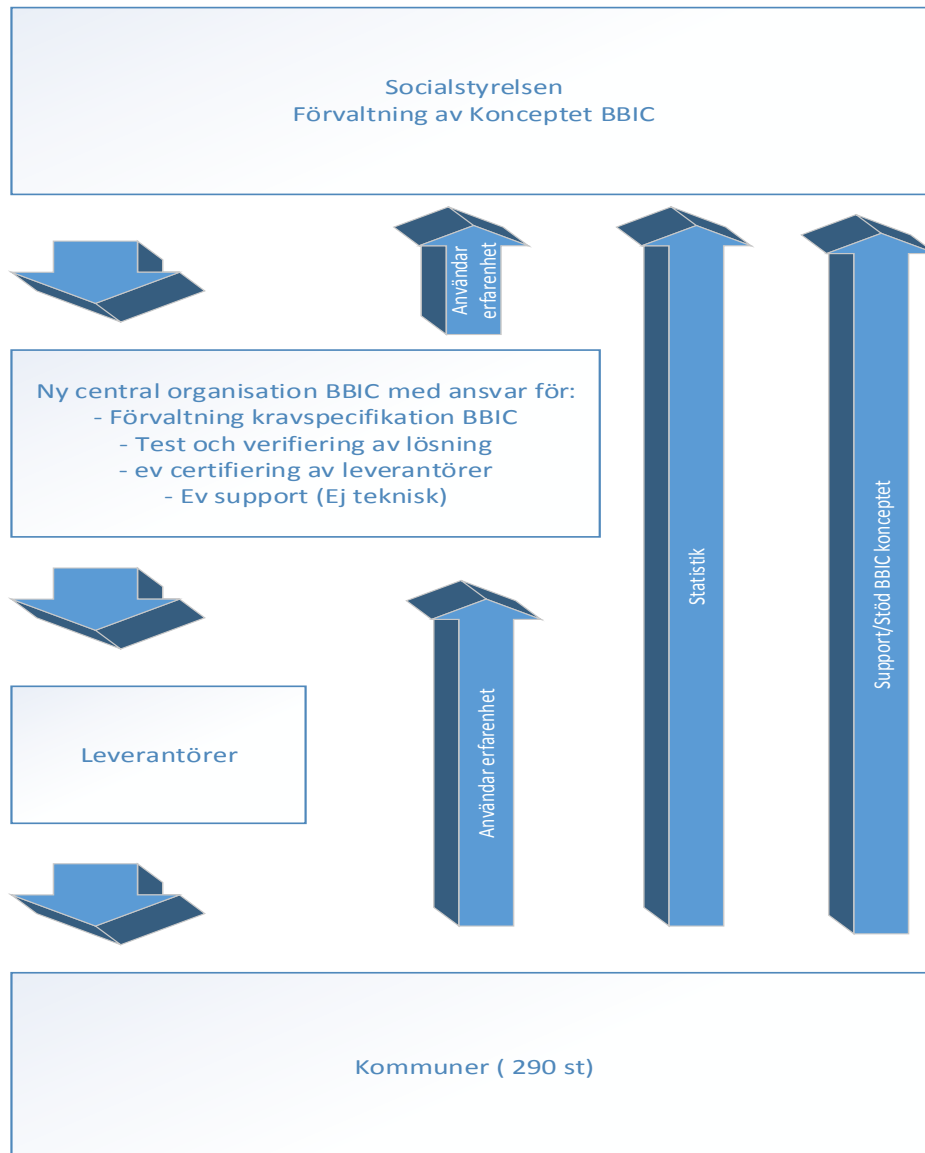
Tidigare utredning har visat att BBIC är komplext och att kommunerna har mycket svårt att få fram en bra kravspecifikation till leverantörerna. BBIC är dessutom till sin natur ett koncept som kommer att förändras och utvecklas över tid på grund av yttre faktorer som exempelvis lagstiftning, föreskrifter och ny forskning. Det betyder att kravspecifikation samt IT-lösningar för BBIC också behöver förändras och utvecklas över tid.

Information från intervjuer samt förstudien ”IT-stöd för BBIC” pekar mot att det är orimligt att kommunerna skall kunna hålla egen kompetens för att förvalta IT-stödet för BBIC över tid. Det finns ett tydligt behov av att få ihop en långsiktig förvaltning av BBIC som koncept med förvaltningen av IT-stödet.

Förstudien kring BBIC visar också tydligt på att test och verifiering av IT-lösningen är bristfällig. I dagsläget är avståndet långt mellan kommunerna och Socialstyrelsen. Leverantörerna har därmed svårt att hitta en motpart som kan kravställa och agera motpart.

En central organisation som kan beså av eller åtminstone ligga väldigt nära Socialstyrelsens BBIC förvaltning skulle kunna täcka detta kompetensgap och operativt leda förvaltningsarbetet för IT-stödet över tid.

## Skiss ny förvaltningsorganisation BBIC



I vilken organisation/verksamhet den nya organisationen bör ligga i har denna utredning inte haft möjlighet att utreda. Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) är en tänkbar organisation. Det finns dock många frågeställningar som behöver tänkas igenom som exempelvis finansiering (statlig och/eller kommunal), ansvar, kompetenser, support mot gentemot kommuner.

En estimering av resursbehovet för denna centrala organisation är 2-3 heltidsanställda vilket innebär en årlig kostnad på runt 2 MSEK.

Nuvarande kravspecifikation är på för hög nivå vilket gör det svårt för kommunernas IT-leverantörer att bygga ett fullgott system. En tydligare kravspecifikation är en förutsättning för samtliga nedanstående alternativ.

## Alternativ 1 – Framtagande av en gemensam kravspecifikation

### Fördelar/möjligheter

- Allt tyder på att IT-stödet hos kommunerna kan anpassas så att det blir tillräckligt bra.
- Eftersom BBIC endast utgör en av flera delar av kommunernas arbete inom den sociala barn- och ungdomsvården finns det större möjligheter att integrera ett BBIC IT system med befintliga övriga processer/Information/system än med ett centralt system. Från intervjuer har det framkommit att det är viktigt att även de närliggande processerna runt BBIC fungerar effektivt. Mycket talar därför för att BBIC lösningsmässigt behöver sitta ihop med verksamhetssystemet för Individ- och Familjeomsorgen (IFO).
- Förändringar för kommuner och leverantörer blir med denna lösning små vilket gör att samarbetsformer som etablerats under lång tid kan fortsätta.

### Nackdelar/utmaningar

- För att över tid förvalta BBIC räcker det inte med att en gemensam kravspecifikation tas fram vid ett tillfälle. Den gemensamma kravspecifikationen behöver förvaltas för att kommunerna skall kunna använda den i samarbetet med sina leverantörer. Vilken organisation som kan ta ansvaret för denna förvaltning är oklart. Om det inte finns en central organisation som tar detta ansvar kommer respektive kommun behöva driva kravställningen och då kommer samma situation som finns nu att uppstå igen.
- För att säkerställa att ett IT-stöd har rätt kvalitet krävs en tydlig kravspecifikation samt att beställaren har tillräcklig kompetens att testa och verifiera att kraven uppfylls i IT-systemet. Med stor sannolikhet har den organisation som underhåller kraven bäst förutsättningar att även verifiera dessa.
- Eftersom BBIC kommer att vidareutvecklas över tid behöver systemet anpassas löpande av samtliga (idag) åtta leverantörerna i de 285 (idag) kommuner som använder sig av BBIC.
- Då nuvarande IT-leverantörers olika system har olika strukturer kommer skillnader att finnas mellan leverantörerna även om en gemensam kravspecifikation finns. Troligen kommer samarbetsvinster

över kommungränserna kunna göras endast mellan kommuner som har samma IT-leverantör

### **Kostnader**

Eftersom BBIC är en integrerad del i leverantörernas verksamhetssystem för IFO (Individ och familjeomsorg) är det svårt att ge separat kostnadsuppskattning för BBIC systemet. Antal invånare i kommunen spelar roll.

Vidare finns det förhandlingsutrymme vid upphandling. Efter samtal med fyra av de stora leverantörerna kan vi konstatera att för en snittkommun med ca 20 000 invånare ligger kostnaden för kommunen för BBIC på ca 1 kr per kommuninvånare och år. Utöver denna kostnad finns kostnader för verksamhetssystemet för IFO vilket är en förutsättning för BBIC.

Det finns mycket som talar för att kostnaden för alternativ 1 inte kommer påverka kommunerna direkt då leverantörernas licensmodeller bygger på att BBIC förvaltas av leverantörerna.

Leverantörerna har haft svårt att hitta en tydlig motpart för krav så om en central förvaltningsorganisation kan etableras kommer denna även stärka leverantörerna i deras förvaltningsarbete. Beroende på hur omfattande förändringar den nya kravspecifikationen leder fram till så blir det oklart när kommunens olika leverantörer kan implementera de nya kraven i sina system.

### **Alternativ 2 – Certifiering av kravspecifikation**

Detta alternativ ses som en förlängning av alternativ 1 och nedan bedöms endast själva certifieringen, utöver detta behöver hela bedömningen för alternativ 1 också vägas in.

### **Fördelar/Möjligheter**

- En certifiering gör det enklare för kommunerna vid upphandling av verksamhetssystem då de endast behöver verifiera om leverantörer är certifierad eller inte på BBIC.

### **Nackdelar/Utmaningar**

- Den stora utmaningen med en certifiering ligger i att testa och verifiera att kravspecifikationen uppfylls. Då BBIC är en komplex process och det dessutom finns behov att få närliggande processer att fungera tillsammans med BBIC krävs det hög kompetens för att kunna genomföra en certifiering. För förvaltning av kravspecifikation samt test och verifiering är en central organisation troligen den bästa vägen.
- Då BBIC endast är en mindre del av verksamhetssystemen bör man fundera på om det är rimligt att endast denna del skall certifieras när verksamhetssystemet som helhet inte ligger under någon certifiering.

## **Kostnader**

Den stora kostnaden ligger i att etablera en central organisation som kan hantera certifieringen, se Förvaltningsmodell BBIC.

## **Alternativ 3 – Framtagande av nationell tjänst för BBIC**

Huvudhypotes för centralt IT-stöd är att systemet utformas med enklare integrationer mot viss grunddata i kommunernas verksamhetssystem för IFO. Det innebär att endast det grundläggande BBIC konceptet innefattas i det centrala systemet och inte de omkringliggande processerna som exempelvis ärendehantering, nämndbeslut med mera. Detta är i stort samma gränsdragning som det danska systemet DUBU (Digitalisering Utsatta Barn och Unga). DUBU är ett nationellt IT-stöd för Danmarks motsvarighet till BBIC; Integrated Children System (ICS). [www.kombit.dk/dubu](http://www.kombit.dk/dubu)

## **Fördelar/Möjligheter**

- Ökade möjligheter att samverka mellan kommunerna då begrepp, skärmbilder, uppföljning med mera blir gemensam och integrerade i samma system.

## **Nackdelar/Utmaningar**

- En tydlig förvaltningsorganisation med ansvar för förvaltning och vidareutveckling av ett centralt system behöver etableras och finansieras, oklart var denna organisation kan existera. Jämfört med att etablera en central kompetensorganisation är detta en betydligt större organisation.
- I dagsläget finns inget centralt system för kommunerna och därmed ingen erfarenhet kring hur ett komplext centralt system som BBIC är, kan organiseras, förvaltas, och finansieras.
- Möjligheterna att på sikt bygga ihop IT-stödet BBIC med kringliggande processer inom kommunernas verksamhetssystem blir förmodligen betydligt mera komplext än om BBIC är lokalt implementerat
- Oklart vilka lagar och bestämmelser som man behöver ta hänsyn till. Kan lagring av sekretessbelagd information genomföras? Vilka säkerhetskrav behöver ett centralt system behöver ta hänsyn till?

## **Kostnader**

I det nationella system som Danmark tagit fram har man använt sig av en avtalsmodell som innebär att den kommun som vill använda systemet betalar en licenskostnad som motsvarar cirka 10 SEK per kommuninvånare samt en engångskostnad för uppsättning och konfiguration av systemet. Generellt uppfattar kommunerna i Sverige att detta är alldeles för dyrt. Dagens kostnad för BBIC i kommunerna via verksamhetssystemen för IFO ligger på ca 1 kr per kommuninvånare och år för en snittkommun med ca 20 000 invånare. Även om en systemlösning kan göras effektivare än den danska modellen så är kostnadsskillnaden betydande mot nuvarande lösning.

# Referenser

## Personer:

Kjerstin Bergman, SKL

Krisztina Buki Tornbjörk, SKL

Katarina Munier, Socialstyrelsen

Ann Johansson, Socialstyrelsen

Sara Meunier, Inera

Ulf Palmgren, SKL

## Material

SKL (2014) IT-stöd för BBIC, en förstudie med visioner framåt.

SKL (2013) Kartläggning av kommunernas IT-stöd för BBIC

Socialstyrelsen (2013) Barns behov i centrum. Grundbok BBIC

Socialstyrelsen (2005) Funktionsbeskrivning för IT-stöd för BBIC

# Utredning om 3 IT alternativ för BBIC

---

## Förbättrat IT-stöd för Barns Behov i Centrum (BBIC)

Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten

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

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2015  
ISBN/Beställningsnummer:  
Tryck: Ange namn

Beställ eller ladda ner på [webbutik.skl.se](http://webbutik.skl.se). ISBN/Beställningsnummer nr