

ENKÄTREDOVISNING

Kartläggning av kommunernas IT-stöd för BBIC

ARBETSRAPPORT, AUGUSTI 2013

Förord

Den här rapporten är ett arbetsmaterial som syftar till att belysa kommunernas IT-stöd för Barns behov i centrum (BBIC). BBIC används av i stort sett alla Sveriges kommuner och är ett system för dokumentation av enskilda barnavårdsärenden men har också genom sin struktur möjlighet att fungera för systematisk uppföljning på aggregerad nivå. Det förutsätter dock ändamålsenliga och användarvänliga IT-system.

Bakgrunden till kartläggningen är att socialtjänsten behöver bli bättre på att följa upp den sociala barnvården när det gäller dess kvalitet och resultat. Systematisk uppföljning är också en prioriterad fråga inom ramen för överenskommelsen mellan regeringen och SKL om stöd till en evidensbaserad praktik och satsningen på regionala utvecklingsledare inom den sociala barn- och ungdomsvården (BoU-satsningen.)

Rapporten är tänkt att fungera som underlag för de regionala utvecklingsledarna då de i dialog med län och kommuner inventerar de problem som finns vid dokumentation och statistikuttag ur BBIC. Efter detta är avsikten att ta fram en nationell kravspecifikation som ska underlätta för kommunerna att upphandla ändamålsenligt IT-stöd för BBIC.

Projektledare var inledningsvis Jenny Jakobsson och under slutfasen Kjerstin Bergman. Projektmedarbetare Marie Nyström har sammanställt materialet. En extern konsult, Pieter Langlet, har vid sammanställningen av rapporten granskat materialet utifrån bl.a. mättekniska aspekter. Arbetet har bedrivits i tätt samarbete med de regionala utvecklingsledarna.

Innehåll

| | |
|--|-----------|
| 1. Sammanfattning | 5 |
| 2. Bakgrund och syfte | 7 |
| 2.1 Systematisk uppföljning – ett lagkrav och en del av EBP | 7 |
| 2.2 Systematisk uppföljning i BoU-satsningen | 7 |
| 2.3 Systematisk uppföljning och organisering av utvecklingsarbetet..... | 8 |
| 2.4 Socialstyrelsen: BBIC-IT och systematisk uppföljning | 9 |
| 2.5 Syfte med kartläggningen | 10 |
| 3. Genomförande | 11 |
| 3.1 Enkät I: Kartläggning av dokumentation i BBIC | 11 |
| 3.2 Enkät II: Kartläggning av kommunernas IT-/processtöd för BBIC | 11 |
| 3.3 Bortfall | 12 |
| 3.4 Kartläggningens tillförlitlighet | 12 |
| 3.5 Hur resultaten av kartläggningen redovisas..... | 14 |
| 4. Resultatredovisning för enkät I | 15 |
| 4.1 Respondenter | 16 |
| 4.2 Kommunernas IT-system och leverantör | 16 |
| 4.3 Grundfunktioner i BBIC-formulären..... | 17 |
| 4.4 Anpassningsmöjligheter av BBIC-formulären | 22 |
| 4.5 Brister eller problem i systemet..... | 36 |
| 4.6 Funktion av olika BBIC-formulär | 45 |
| 4.7 Sammanfattning av enkät I | 48 |
| 5. Resultatredovisning för enkät II | 49 |
| 5.1 Kommunernas IT-leverantör och verksamhetssystem..... | 50 |
| 5.2 Inbyggt processtöd för BBIC | 50 |
| 5.3 Separat processtöd för BBIC | 51 |
| 5.4 Uttag av statistik ur systemet | 52 |
| 5.5 Inrapportering av individstatistik..... | 53 |
| 5.6 Specificering av statistik i avtal med IT-leverantör..... | 54 |
| 5.7 Sammanfattning av enkät II | 55 |
| 6. Diskussion och slutsatser | 57 |
| 6.1 Dokumentationen i BBIC-formulären fungerar sällan så som det är tänkt...57 | |
| 6.2 Lång implementeringstid eller oövervinnerliga problem? | 58 |
| 6.3 Ineffektiv och rättsosäker handläggning? | 58 |
| 6.4 Hur hanteras eventuella klagomål?..... | 58 |
| 6.5 Flera tänkbara förklaringar till problemen | 58 |
| 6.6 Oklart vad som menas med processtöd | 59 |
| 6.7 Möjligt att ta ut uppgifter till den officiella statistiken – men oklart om det går ur BBIC? | 59 |
| 6.8 Skillnad mellan kommuner med samma IT-leverantör..... | 59 |
| 6.9 Det behövs en fortsättning | 60 |

| | |
|---|-----------|
| 7. Hur går vi vidare?..... | 61 |
| Bilaga 1. Enkät I..... | 63 |
| Bilaga 2. Enkät II..... | 67 |
| Bilaga 3. Socialstyrelsens krav på BBIC-formulären | 70 |
| Bilaga 4. Deltagande län/kommuner i enkät I..... | 72 |
| Bilaga 5. Deltagande län/kommuner i enkät II..... | 78 |

1. Sammanfattning

Syftet med denna rapport har varit att kartlägga kommunernas befintliga IT-stöd för att använda systemet Barns behov i centrum (BBIC). BBIC är ett system för såväl handläggning och dokumentation i enskilda barnavårdsärenden, som ett system för systematisk uppföljning. Kartläggningen ska ge en lokal och nationell bild av eventuella problem vid dokumentation och uttag av statistik ur BBIC. Den ska fungera som ett underlag till fortsatta diskussioner i kommuner och län om vilka problem som finns och hur de kan lösas.

Kartläggningen har genomförts som två enkäter riktade till samtliga kommuner. Enkät I handlade om dokumentation i BBIC och var riktad till lokala BBIC-utbildare eller andra med kunskap om hur det vardagliga dokumentationsarbetet i BBIC fungerar. Enkät II handlade om kommunernas IT-/processtöd för BBIC och var riktad till kommunernas systemförvaltare eller personer med motsvarande funktion.

Resultatet visar på en rad problem när det gäller kommunernas förutsättningar att dokumentera i BBIC-systemet. Bland annat visade sig det att det saknas eller att det är problem med grundläggande funktioner som att kunna klippa, klistra och kopiera eller automatisk sparfunktion. Problem finns också med anpassningar i systemen, så som länkning av uppgifter så att information som ska förekomma på flera ställen bara behöver skrivas in en gång. Det handlar även om problem med att systemen låser eller hänger sig eller att handläggarna loggas ur systemet under tiden de arbetar i det.

Kartläggningen visar att de flesta kommunerna har ett inbyggt processtöd för BBIC i sina verksamhetssystem och att de flesta kan leverera uppgifter till officiell statistik ur sina IT-system. Det är dock oklart vad som avses med processtöd och det är oklart om kommunerna kan leverera statistik över det som dokumenteras i BBIC. Det finns vissa skillnader mellan kommuner i frågan om uttag av statistik där några kommuner får ut valfria statistikrapporter medan andra får ut fasta förutbestämda rapporter och några inte får ut några rapporter alls.

Kartläggningen visar att kommunerna arbetat fram olika IT-lösningar för BBIC, som fungerar bättre eller sämre och att avtalen med IT-leverantören ser olika ut även mellan kommuner med samma IT-leverantör.

Kartläggningen väcker en hel del nya frågor både kring dokumentation och kring uttag av statistik. För att gå vidare och utveckla BBIC som system för systematisk uppföljning krävs en genomgång i kommunerna och länen för att inventera vad problemen beror på och var de hör hemma – på kommunal, regional eller nationell nivå? Efter detta är avsikten att ta fram en nationell kravspecifikation till IT-leverantörerna som ska underlätta för kommunerna att upphandla ändamålsenligt IT-stöd för BBIC.

2. Bakgrund och syfte

2.1 Systematisk uppföljning – ett lagkrav och en del av EBP

Att systematiskt följa upp och utvärdera den egna verksamheten utgör kärnan i det systematiska förbättringsarbete som alla vårdgivare är skyldiga att bedriva¹. Socialstyrelsen har nyligen kommit med föreskrifter och allmänna råd där det för första gången sägs något om vilka uppgifter som bör ingå i socialtjänstens systematiska uppföljning av barn och unga i familjehem och hem för vård eller boende (HVB)². Socialstyrelsen har i dessa föreskrifter valt termen *egenkontroll*. Uppföljning av den egna verksamheten ses också som en viktig del av en evidensbaserad praktik (EPB) där *professionen* är producenter av kunskap – och underlaget blir ”lokal evidens”.

Som en del i en överenskommelse mellan Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och regeringen om stöd till en evidensbaserad praktik inom socialtjänsten är systematisk uppföljning en prioriterad fråga³. Bakgrunden till detta är betänkandena ”Vanvård i social barnavård”⁴ och ”Barnen som samhället svek”⁵ där det framkom att det funnits och alltjämt finns stora brister i den sociala barnavården. För att skapa förtroende för den sociala barnavården är det angeläget att noggrannare följa de placerade barnens situation och behov och vidta åtgärder för att förebygga och agera vid övergrepp och försummelser i samhällsvården.

2.2 Systematisk uppföljning i BoU-satsningen

Inom ovan nämnda överenskommelse på området barn och unga sker en satsning på regionala utvecklingsledare (BoU-satsningen). Inom ramen för satsningen genomfördes med stöd av de regionala utvecklingsledarna hösten/vintern 2011 en kartläggning av hur kommunerna arbetar med systematisk uppföljning när det gäller barn och unga i familjehem och HVB⁶. Det övergripande resultatet var att arbetet med systematisk uppföljning på

¹ SOSFS 2011:9, med utgångspunkt i bestämmelsen, 3 kap 3 § SoL ”Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

² SOSFS 2012:11

³ Stöd till en evidensbaserad praktik inom socialtjänstens område

⁴ SOU 2011:61

⁵ SOU 2011:9

⁶ Kartläggning om systematisk uppföljning av barn och unga i samhällsvård. Arbetsmaterial, SKL 2012

området är eftersatt. Politiker och chefer sades inte efterfråga uppföljning av resultat och kvalitet utan verksamhetsuppföljningarna bestod främst av redovisningar av vårdkostnader. Sällan tillfrågades brukarna (barn och föräldrar). Av kartläggningen framgick också att kommunerna uppfattade det som en brist att redan inmatade uppgifter, från exempelvis systemet Barns behov i centrum (BBIC), inte togs tillvara⁷. Förklaringar till detta beskrivs i kartläggningen som bristande registrering i dokumentationen (t.ex. BBIC-formulären), att underlagen för dokumentation behöver förbättras (t.ex. BBIC-formulären), kompetensbrister hos personalen eller som IT-tekniska problem. Av kartläggningen framkom behov av stöd i kommunerna kring beställning och krav på IT-leverantörerna för att få ett fungerande IT-system.

Resultaten från kartläggningen diskuterades i länen via de regionala utvecklingsledarna och många län ville undersöka förutsättningarna att ta ut statistikuppgifter ur BBIC. Några mindre tester genomfördes våren 2012 för att undersöka kommunernas förutsättningar att använda BBIC-statistik för uppföljning. Testen, som genomfördes i 35 kommuner med hjälp av utvecklingsledarna, visade bl.a. att kommunerna saknade åtkomst till inmatade data på gruppnivå, att några kommuner inte hade några inmatade data och att det finns olika IT tekniska problem när det gällde in- och utdata. Till exempel kunde man varken kontrollera kvaliteten på inmatade data eller hämta ut statistik⁸.

En annan del i BoU-satsningen har varit att föreslå vissa gemensamma variabler, hämtade ur BBIC-formulären, som alla kommuner borde ha för att beskriva sin barnavård, särskilt barn och unga i samhällsvård. Listan med variabler arbetades fram under hösten/våren 2012/13 i samarbete med en expertgrupp⁹. Variabellistan överlämnades till Socialstyrelsen i maj 2013.

2.3 Systematisk uppföljning och organisering av utvecklingsarbetet

BoU-satsningen bygger i hög grad på den regionala förankringen där de regionala utvecklingsledarna är nyckelpersoner. I utvecklingsarbetet är arbetet med den prioriterade frågan kring systematisk uppföljning inte enkel att lösa på lokal nivå. Det beror t.ex. på att termer och begrepp behöver vara nationellt enhetliga, att det krävs en del resurser och att det finns samordningsvinster om man samgår i frågor där det behövs mer tyngd, t.ex. upphandling av IT-stöd.

⁷ Barns behov i centrum (BBIC) är förutom ett system för handläggning och dokumentation av enskilda ärenden, också tänkt vara ett system för systematisk uppföljning. BBIC är alltså ett system med dubbla syften. All dokumentation i BBIC görs i formulär, i huvudsak som fritext men även som markeringar av kryssrutor. Kryssvaren är tänkta att aggregeras till statistik, både till nationella kravställare och för lokala behov.

⁸ PM: BBIC-statistik projektet

⁹ Professor Tommy Lundström, Stockholms universitet, Professor Titti Mattson, Lunds universitet, Docent Helene Ybrandt, Umeå universitet, IFO-chef Denise Melin, Södermalm Stockholm, Agnetha Hammerin Fokus Kalmar, Katarina Munier Socialstyrelsen, Birgitta Svensson och Sofia Lager Milton regionala utvecklingsledare Värmland respektive Jönköping

Här har den nationella samordningsfunktionen på SKL en viktig uppgift med att skaffa en överblick och identifiera vilka frågor som bäst löses samlat eller regionalt. För att arbetet i det nationella BoU-nätverket ska bli mer effektivt har en arbetsgrupp med sex utvecklingsledare tillsatts som förbereder frågor inför det större BoU-nätverket.

2.4 Socialstyrelsen: BBIC-IT och systematisk uppföljning

Socialstyrelsens rekommendationer för ett fungerande IT-stöd för BBIC

BBIC används i nästan alla Sveriges kommuner¹⁰ och kan fungera som system för systematisk uppföljning. Varje kommun ansvarar själv för att ta fram ett IT-stöd för BBIC i samarbete med sin IT-leverantör. Som ett stöd för kommunerna har Socialstyrelsen tagit fram dels ett kravdokument på hur IT-stödet för BBIC kan se ut (se bilaga 3) och dels en funktionsbeskrivning med ett antal önskvärda funktioner i ett handläggarvänligt IT-stöd för BBIC¹¹.

Den funktionsbeskrivning som Socialstyrelsen tog fram i samband med implementeringen av BBIC 2006 redovisar ett antal önskvärda funktioner i ett IT-stöd vid handläggning av barnavårdsärenden i BBIC. Innehållet i BBIC-formulären är omfattande och erfarenheter visar att det är svårt att hantera alla uppgifter och fullfölja BBIC:s intentioner om det inte finns ett väl fungerande och användaranpassat IT-stöd. Dessutom måste IT-stödet vara flexibelt eftersom ärenden alltid måste kunna anpassas såväl efter varje enskild individ som efter framtida förändringar/justeringar av BBIC.

Att databasdesignen ska vara väl anpassad mot framtida krav innebär att det ska vara lätt att ta bort och lägga till enskilda uppgifter i enskilda formulär, att det lätt ska gå att ändra i all in- och utdata t.ex. lägga till nya formulär och ändra statistikuttag. Funktionsbeskrivningen tar också upp vikten av att formulären är interaktiva genom att det som presenteras för användarna styrs av det som skrivits in i formulären och av vilka val som användarna gör då olika alternativ presenteras. Detta sker dels automatiskt genom förutbestämda villkor, dels genom funktioner som användarna själva aktiverar. Exempel på det senare är anpassning, komprimering och länkning. Med *anpassning* menas att man kan anpassa ett formulär efter det enskilda ärendets karaktär och behov genom att välja vilka avsnitt och rubriker som ska ingå. Med *komprimering* avses att man kan välja att bara visa de delar av ett formulär som är ifyllda. Med *länkning* avses att man bara ska behöva mata in samma uppgifter en gång, även om de ska förekomma på flera ställen i systemet och det är en av systemets huvudfunktioner. Exempel på *automatisk styrning* är om användaren markerar ett fast svarsalternativ som leder till en följdfråga så visas följdfrågan i formuläret. Om användaren däremot markerar ett svarsalternativ som inte kräver en följdfråga så undertrycks de följdfrågor som övriga svarsalternativ leder till. BBIC-projektet på Socialstyrelsen visade att det var av stor vikt att det i IT-stödet fanns så många automatiska styrningar som möjligt.

¹⁰ Socialstyrelsens hemsida om BBIC

¹¹ Funktionsbeskrivning för IT-stöd för BBIC,
<http://www.socialstyrelsen.se/barnochfamilj/bbic/itstod>

Socialstyrelsens regeringsuppdrag om att utveckla BBIC-statistiken

Sedan implementeringen av BBIC 2006/07 har Socialstyrelsens arbete huvudsakligen varit inriktat på att ge stöd till implementeringen av individdokumentationen. Arbetet med utvecklingen av BBIC-statistiken har legat på is. Utvecklingen av BBIC är ett av Socialstyrelsen eget initierat arbete. Under våren 2103 fick Socialstyrelsen ett regeringsuppdrag där det ingår att utveckla BBIC-statistiken ”Nationell informationsstruktur och nationellt fackspråk”¹². Arbetet med regeringsuppdraget håller på att planeras med de enheter som är berörda. Utgångspunkten för arbetet på barn- och ungaområdet blir BBIC, där ett grundarbete redan är gjort av SKL. I arbetet ska fackspråket i BBIC säkras likaså den strukturerade dokumentationen i systemet. Det står inget specifikt nämnt i regeringsuppdraget om arbetet med BBIC-variabler, men det är angeläget att verka för att också det ska kunna rymmas inom ramen för uppdraget, eftersom det är en förutsättning för att BBIC ska fullgöra funktionen som ledningssystem (för systematisk uppföljning).

2.5 Syfte med kartläggningen

Mot bakgrund av det som sagts i det tidigare genomförs denna fördjupade kartläggning om kommunernas IT-stöd för BBIC. Detta för att få en nationell bild av vilka problem man behöver komma tillrätta med.

Syftet är att kartlägga kommunernas befintliga IT-stöd för att använda BBIC-systemet för dokumentation och uppföljning inom den sociala barn- och ungdomsvården. Det handlar om att *få en bild av problem vid dokumentation i BBIC och vid uttag av statistik.*

Resultatet av kartläggningen är tänkt att utgöra ett underlag för fortsatt dialog i kommunerna och utmynda i en nationell kravspecifikation till IT-leverantörerna som kan underlätta för kommunerna att upphandla ändamålsenligt IT-stöd för BBIC.

¹² S 2007/4754/FS

3. Genomförande

Denna kartläggning består av två enkäter riktade till samtliga kommuner. Båda enkäterna skickades ut i december 2012 och sista datum att besvara dem var i februari 2013.

3.1 Enkät I: Kartläggning av dokumentation i BBIC

Den första enkäten i kartläggningen (enkät I) syftade till att identifiera problem som finns i samband med dokumentation i BBIC-formulären med hjälp av de olika IT-stöd och verksamhetssystem som används. Enkäten består av 30 frågor med fasta svarsalternativ och två öppna frågor där respondenten kan beskriva eventuella problem med BBIC-formulären (se enkät i bilaga I). Enkäten var tänkt att besvaras av lokala BBIC-utbildare eller andra med kunskap om hur det vardagliga dokumentationsarbetet i BBIC fungerar. Undersökningen administrerades av regionala utvecklingsledare och BBIC-samordnare och det var upp till varje län/region att bestämma hur man ville genomföra den. Detta kunde till exempel ske som enkätutskick, i samband med ett möte där BBIC-utbildare från olika kommuner i regionen deltog, genom kommunbesök eller genom telefonintervjuer.

Enkäten skickades ut till samtliga 290 kommuner utom i Stockholms stad och Malmö stad där enkäten skickades ut till samtliga stadsdelar och svaren från dem vägdes sedan samman till ett svar för respektive kommun¹³.

3.2 Enkät II: Kartläggning av kommunernas IT-/processtöd för BBIC

Den andra enkäten i kartläggningen (enkät II) syftade till att få en bild av kommunernas befintliga IT-/processtöd för in- och utdata inom socialtjänstens

¹³ Sammanvägningen av svaren från Stockholms och Malmös stadsdelsförvaltningar har gjorts med hjälp av medelvärden, där det har bedömts som möjligt, t.ex. ja/nej-frågor. Frågor med andra typer av skalor, som t.ex. frågorna om grundfunktioner och anpassningsmöjligheter, har huvudregeln varit att det mest frekventa svaret har använts som kommunens svar. Även för frågan om vilket av formulären som fungerar sämst har det mest frekventa värdet använts som kommunens svar.

myndighetsutövning för barn och unga. Enkäten består av sex frågor med fasta svarsalternativ (se enkät i bilaga 2), men innehåller inga öppna frågor och därmed gavs inga möjligheter att kommentera svaren. Enkäten vände sig till kommunernas systemförvaltare (eller motsvarande funktion) för verksamhetssystem inom vård och omsorg.

Enkäten skickades ut till samtliga 290 kommuner. utom i Stockholms stad och Malmö stad där enkäten skickades ut till samtliga stadsdelar.

3.3 Bortfall

Kartläggningen är en totalundersökning av samtliga Sveriges kommuner (290 kommuner). Enkät I som handlar om dokumentation i BBIC-formulären besvarades av 209 kommuner (72 procent), medan 81 kommuner dvs. 28 procent, inte besvarade enkäten. Enkät II som handlar om processtödet för BBIC och möjligheter till statistikuttag besvarades av 252 kommuner (87 procent), medan 38 kommuner inte besvarade denna enkät. Bortfallet i den andra enkäten var således 13 procent. För de två öppna frågorna i enkäten där respondenten gavs möjlighet att beskriva eventuella problem med BBIC-formulären, var det 94 kommuner eller 45 procent av dem som besvarat enkäten, som kommenterat problemen i minst en av frågorna. Sammanlagt var det 155 kommentarer.

3.4 Kartläggningens tillförlitlighet

Kartläggningen genomfördes med två enkäter (enkät I och enkät II). Resultaten av dessa båda enkäter är tänkta att utgöra ett underlag till en fortsatt dialog i och med kommunerna – en dialog om hur man i BBIC skulle kunna lösa problem med åtkomst till inmatade data och hur olika IT-tekniska problem med in- och utdata skulle kunna bearbetas. Enkäterna syftar därför inte till att ge en fullödig bild av alla dessa problem. Enkäter är inte lämpliga för att kartlägga så komplexa och mångfasetterade problem men kan i detta fall utgöra ett komplement och underlag till dialog i kommunerna. Ambitionsnivån på enkäterna har varit begränsade och de är behäftade med ett antal brister och osäkerhetskällor som redovisas nedan.

Osäkerhetskällor i enkät I om dokumentation i BBIC

Enkät I var avsedd att besvaras av personer med goda kunskaper om hur det vardagliga dokumentationsarbetet i BBIC fungerar. De inkomna svaren på enkäten tyder emellertid på att en oväntad stor andel av frågorna besvarats av personer som inte hade ingående praktiska erfarenheter av dokumentationsarbetet i BBIC. Den främsta indikatorn på detta är att det är misstänkt stora andelar vet-ej-svar på frågor som berör dokumentationssystemets olika funktioner. Några exempel på frågor med sådana höga andelar vet-ej-svar:

- om det tar för lång tid att få tillgång till nya formulär (22 procent vet-ej-svar)
- om det finns automatisk sparfunktion i BBIC- formulären (17 procent vet-ej-svar)
- om flera anmälningar kan kopplas till en förhandsbedömning (15 procent vet-ej-svar)

- om det finns ångrakommando (15 procent vet-ej-svar)
- om ett nytt formulär kan baseras på tidigare upplaga (15 procent vet-ej-svar)
- om kryssrutor döljs automatiskt vid utskrift (15 procent vet-ej-svar)

Kvaliteten i de data som inhämtats med en enkät försämras naturligtvis om den besvaras av personer som inte har tillräcklig kännedom om de förhållanden som enkäten avser att beskriva. Ibland kan naturligtvis en stor andel vet-ej-svar vara rimligt och behöver inte vara en indikator på bristande praktiska erfarenheter av dokumentationssystemet. Exempelvis var det i enkät I en relativt stor andel vet-ej-svar (18 procent) på en fråga om huruvida gamla versioner av formulär ligger kvar i systemet efter det att nya har installerats. Det kan ju tänkas att denna fråga är så pass teknisk att många i det praktiska arbetet inte har behov av, eller ens har funderat över, en teknisk förklaring till denna funktion.

Ytterligare en osäkerhetskälla i enkät I är att det var upp till varje län/region att bestämma vilken datainsamlingsmetod som skulle användas, t.ex. som enkätutskick, som telefonintervjuer, i samband med möten eller i samband med kommunbesök. Eftersom olika datainsamlingsmetoder ger olika felkällor, är det svårt att bedöma vilka effekter de har haft på undersökningens kvalitet, inte minst vad gäller svarsbortfallets effekter.

I enkät I har utformningen av enkäten begränsat tolkningsmöjligheterna av enkätsvaren. I enkät I gäller det bl.a. utformningen av frågor och svarsalternativ. Exempelvis ställs det flera frågor om grundfunktioner och anpassningsmöjligheter av BBIC-formulären. Ett av svarsalternativen till dessa frågor är att den tillfrågade funktionen finns, men att den inte fungerar tillfredsställande, t.ex. rättstavningsfunktion. Ett problem har varit att tolka vad som avses med att en respondent angett att något inte fungerar tillfredsställande – vad är det t.ex. för problem med rättstavningsfunktionen? De öppna frågorna i enkäten gav en viss vägledning om vad i problemen består. I resultatredovisningen är därför en del citat hämtade från de öppna frågorna och placerade tillsammans med den fråga i enkäten som tar upp problemet. Det har ändå varit svårt att få en bild av alla de problem som finns och vad det är som ligger bakom då respondenterna svarat att något inte fungerar tillfredsställande på en viss fråga.

Osäkerhetskällor i enkät II om IT-/processtöd för BBIC

Ett problem är att det av enkäten inte framgår vilken befattning den personen hade som besvarade enkäten. Enkäten riktade sig till systemförvaltare (eller personer i motsvarande funktion), men vi vet inte om det är de tilltänkta svarspersonerna som verkligen har besvarat enkäten. Eftersom svaren i en enkät påverkas av vilka svarspersonerna är måste denna okunskap om vilka befattningar de verkligen hade utgöra en osäkerhetskälla i denna enkät.

Även i enkät II har utformningen av enkäten begränsat tolkningsmöjligheterna av enkätsvaren. I enkäten är det frågor om processtöd för BBIC, men det är inte

definierat vad som menas med processtöd¹⁴. Respondenterna kan därmed ha tolkat begreppet olika. Kanske har man tolkat det som att det är tillräckligt om BBIC-formulären finns inbyggda i det ordinarie verksamhetssystemet. Det kan också tänkas att man tolkat det som att det inte räcker med att formulären finns inbyggda i systemet, utan också att länkningsfunktioner och anpassningsmöjligheter måste finnas och fungera för att man ska kunna säga att det finns ett processtöd. I enkäten finns också en fråga om uttag av statistik ur IT-systemet. Frågan kan ha tolkats som hur statistik kan levereras ur hela systemet eller som hur statistik kan levereras ur BBIC. Frågan kan därmed ha tolkats olika av respondenterna.

Ytterligare ett problem med enkäten II är att det inte gavs några möjligheter för respondenten att kommentera svaren, vilket gör det svårare att tolka resultaten och få de eventuella problem som finns belysta.

3.5 Hur resultaten av kartläggningen redovisas

Resultaten från enkät I presenteras i avsnitt 4. Varje fråga i enkäten redovisas var för sig och svaren presenteras i text och diagram. För vissa frågor illustreras problemen med citat från de två öppna frågorna i enkäten. Resultaten från enkät II redovisas i avsnitt 5. Även resultaten från denna enkät redovisas fråga för fråga med svaren sammanställda i text och diagram. I denna enkät finns dock inga öppna frågor och därmed inga citat från respondenterna.

I båda enkäterna gjordes en uppdelning av svaren per IT-leverantör för att se om problemen i högre grad verkade vara knutna till vissa leverantörers system. Vid en genomgång av enkätsvaren kunde vi inte finna entydiga sådana samband. Samtidigt kan uppdelning av svaren per IT-leverantör också ge en alltför förenklad och missvisande förklaring till problemen. Därför presenteras inte uppdelningen per leverantör i denna kartläggning. Eventuell koppling mellan problem och IT-leverantörer diskuteras vidare i kapitel 6. *Diskussion och slutsatser*.

¹⁴ Processtöd är den struktur och de tekniska funktioner i IT-baserade system som stöder, styr, kontrollerar och underlättar handläggning och dokumentation av de olika delarna i ett barnvårdsärende (och hanteringen av sådan information som inkommer till socialtjänsten och som kan leda till ett barnvårdsärende). I processtöd ingår funktioner som stöder uttag av statistik i individuella ärenden, däremot inte statistikuttag på aggregerad nivå.

4. Resultatredovisning för enkät I

Den första enkäten (enkät I) i denna kartläggning syftar till att ge en bild av de problem som finns i samband med dokumentation i BBIC-formulären med hjälp av de olika IT-stöd och verksamhetssystem som används i kommunerna. Detta innefattar:

- förutsättningar att mata in uppgifter i formulären (om vissa grundfunktioner och anpassningsmöjligheter finns och om de fungerar)
- synliggörande av brister och problem i IT-systemen för BBIC.

Enkäten består sammanlagt av 30 frågor med fasta svarsalternativ och två öppna frågor med möjlighet att beskriva problem med BBIC-formulären (se enkät i bilaga 1). Enkäten är uppdelad i sex områden:

- 1) respondents befattning
- 2) IT-system och leverantör
- 3) grundfunktioner i BBIC-formulären
- 4) anpassningsmöjligheter av BBIC-formulären
- 5) övriga brister eller problem i systemet
- 6) funktion av olika BBIC-formulär.

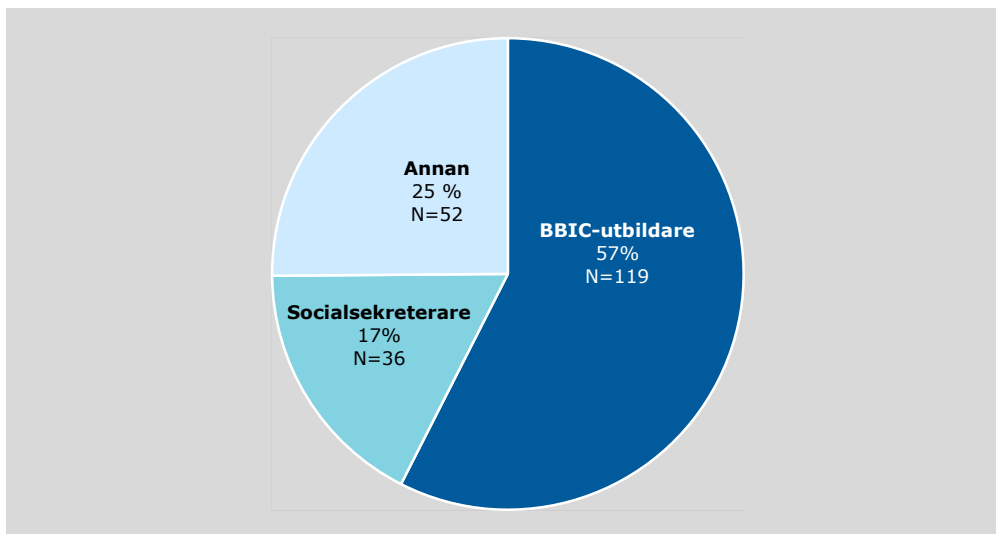
Varje fråga redovisas var för sig och svaren presenteras i text och diagram. För vissa frågor illustreras problemen med citat från de två öppna frågorna i enkäten. Svarsalternativ som indikerar problem (att en viss funktion saknas eller att en viss funktion inte fungerar tillfredsställande) redovisas separat, men också sammantaget för att se omfattningen på problemen.

Till en början gjordes en uppdelning av svaren per IT-leverantör för att se om problemen i högre grad verkade vara knutna till vissa leverantörers system. Vid en genomgång av enkätsvaren kunde vi inte finna entydiga sådana samband. Det vi såg var dock att enkätsvaren varierade mellan kommuner med samma IT-leverantör. Eventuell koppling mellan problem och IT-leverantörer diskuteras vidare i kapitel 6. *Diskussion och slutsatser.*

4.1 Respondenter

Enkätens första fråga handlar om befattning på den person som besvarat enkäten och här ska respondenten ange om denne är BBIC-utbildare, socialsekreterare eller har en annan befattning. Enkäten vände sig till personer med erfarenhet av att det dagliga dokumentationsarbetet i BBIC. Svaren illustreras i diagram 4.1 som både antal och andelar personer med en viss befattning.

Diagram 4.1. Respondentens befattning.



Totalt antal svarande kommuner: 207

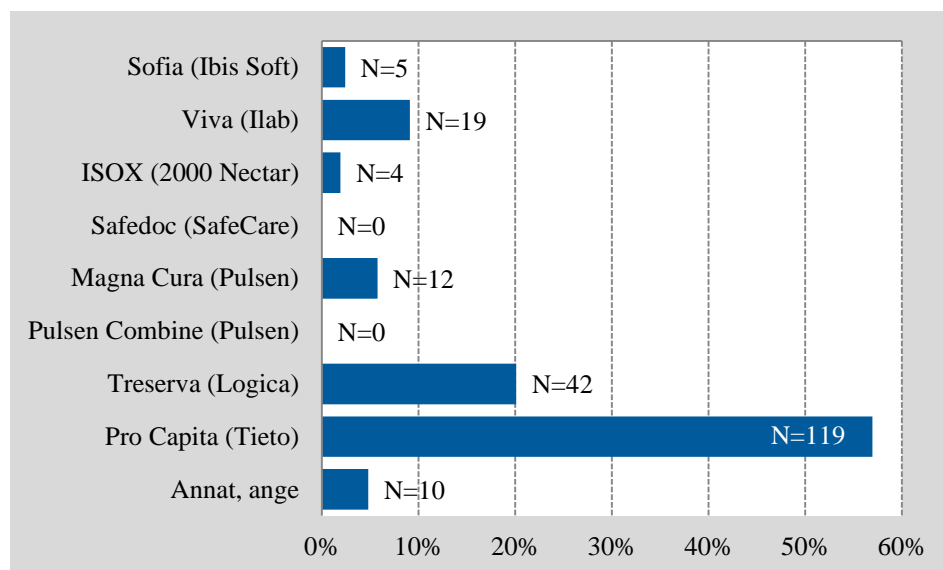
N= antal personer

De flesta av dem som besvarat enkäten uppgav att de var BBIC-utbildare (57 procent), men även i viss mån att de var socialsekreterare (17 procent). En fjärdedel av respondenterna (25 procent) uppgav att de hade en annan befattning och flera angav då att de var enhetschef eller att de både var BBIC-utbildare/ansvarig och socialsekreterare.

4.2 Kommunernas IT-system och leverantör

Den andra frågan i enkäten är vilket IT-system och leverantör som används i kommunen. Svaren illustreras i diagram 4.2 som både antal och andelar kommuner med ett visst IT-system.

Diagram 4.2. Kommunernas IT-system och leverantör.



Totalt antal svarande kommuner: 209

N= antal kommuner

Mer än hälften av kommunerna (57 procent) anger att de har Pro capita som IT-system och Tieto som leverantör. Det näst vanligaste IT-systemet är Treserva av leverantören Logica, vilket används i en femtedel av kommunerna (20 procent). Tillsammans har leverantörerna Tieto och Logica 77 procent av marknaden. En mindre andel kommuner har IT-systemet Viva från Ilab (19 kommuner) och några få kommuner anger andra IT-system och leverantörer. Motsvarande fråga ställdes i den andra enkäten (enkät II) i denna kartläggning. I stort sett samma siffror redovisas där även om den enkäten riktade sig till systemförvaltare.

4.3 Grundfunktioner i BBIC-formulären

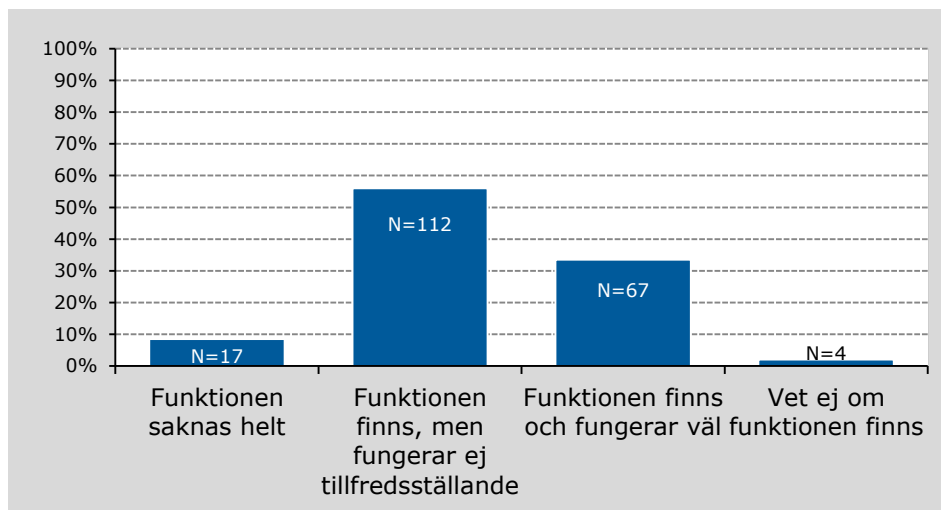
Det tredje området i enkäten handlar om ett antal olika grundfunktioner som kan underlätta dokumentationsarbetet i BBIC-formulären. Det handlar om rättstavning, att klippa, klistra och kopiera, automatisk sparfunktion och om ångrakommando. Frågan är om dessa funktioner finns i BBIC-formulären och om de fungerar. Socialstyrelsen har ställt krav om att dessa grundfunktioner behöver finnas i IT-systemet och kommunerna behöver ställa krav om dessa till sina IT-leverantörer (se bilaga 3). Även Socialstyrelsen funktionsbeskrivning tar upp vikten av att ha dessa ordbehandlingsfunktioner inbyggda i BBIC-systemet¹⁵. Alla svar på frågan om olika grundfunktioner redovisas i diagram 4.3.1–4.3.4.

¹⁵ Funktionsbeskrivning för IT-stöd för BBIC, <http://www.socialstyrelsen.se/barnochfamilj/bbic/itstod>

Två tredjedelar av kommunerna har problem med rättstavningskontroll

Fråga tre i enkäten handlar om rättstavningskontroll finns och fungerar. Svaren illustreras i diagram 4.3.1 som både antal och andelar kommuner.

Diagram 4.3.1. Om rättstavningskontroll finns och fungerar.



Totalt antal svarande kommuner: 200

N= antal kommuner

En mindre andel kommuner uppger att rättstavningskontroll saknas helt (9 procent eller 17 kommuner). Fler än hälften av kommunerna (56 procent) uppger att funktionen finns, men att den inte fungerar tillfredsställande. Det innebär att två tredjedelar av kommunerna på något sätt har problem med rättstavningskontroll i BBIC-formulären (65 procent). Några citat från de öppna frågorna i enkäten kan förtydliga vad problemen handlar om:

”Rättstavning finns inte i alla fält, fungerar bara i ett fält i taget.”

”Det går inte att lägga till ord i rättstavningskontrollen”.

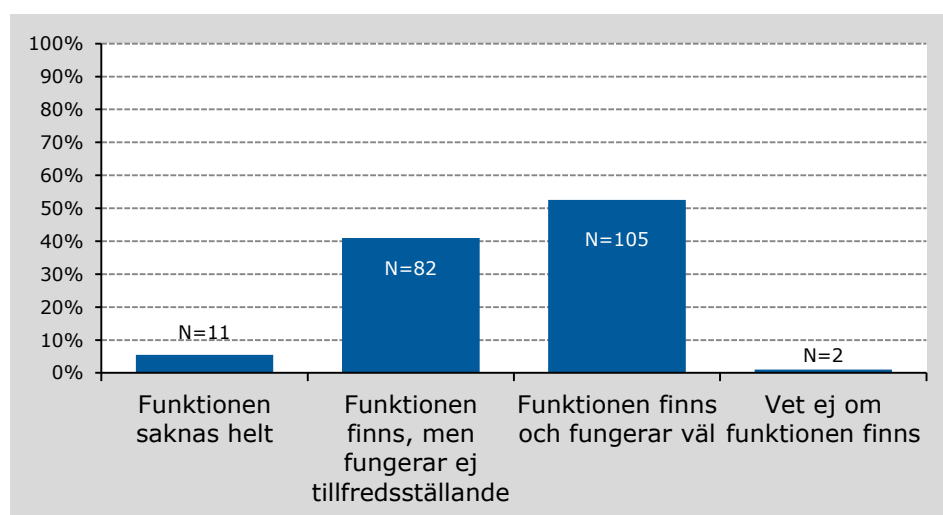
”Vid stavningskontroll försvinner texten.”

Rättstavningskontroll uppges finnas och fungera väl i en tredjedel av kommunerna (34 procent). Fyra kommuner (2 procent) uppger att de inte vet om funktionen finns.

Nära hälften av kommunerna har problem med att kunna klippa, kopiera och klistra

Fråga fyra i enkäten handlar om att kunna klippa, klistra och kopiera – om funktionen finns och hur den fungerar. Svaren illustreras i diagram 4.3.2 som både antal och andelar kommuner.

Diagram 4.3.2. Om funktionen klippa, kopiera och klistra finns och fungerar.



Totalt antal svarande kommuner: 200

N= antal kommuner

En mindre andel kommuner (6 procent eller 11 kommuner) uppger att de helt saknar funktionen att kunna klippa, klistra och kopiera. Mer än två femtedelar (41 procent) av kommunerna uppger att funktionen finns, men att den inte fungerar tillfredsställande. Det innebär att nära hälften av kommunerna på något sätt har problem med att klippa, klistra och kopiera i BBIC-formulären (47 procent). Några citat från de öppna frågorna i enkäten förtydligar vad problemen handlar om:

”Det går inte att kopiera direkt till ett formulär från t.ex. ett mejl. Man går via Word. Vid kopiering mellan formulär kan det bli ändrat typsnitt, ej sammanhållen text, måste redigeras.[...]Det går inte att kopiera ett helt formulär, bara fält för fält. Grunduppgifter går inte att kopiera.”

”Går ej att kopiera från tidigare versioner.”

”Skulle vilja kunna klippa, klistra och kopiera med musen. Nu går det endast med kortkommando.”

”Klipp och klistra funktionen gör ibland att alla rubriker hoppar runt eller att de står två gånger.”

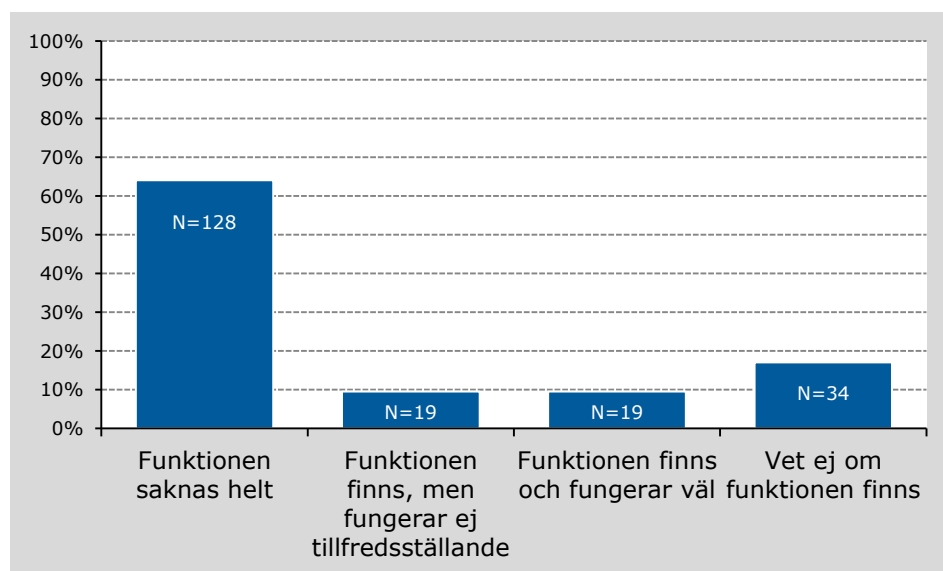
”Svårt att kopiera eller omöjligt från låsta BBIC-dokument till andra dokument.”

Funktionen att klippa, klistra och kopiera, uppges finnas och fungerar väl i hälften av kommunerna (53 procent). Två kommuner (1 procent) uppger att de inte vet om funktionen finns.

Tre fjärdedelar av kommunerna har problem med automatisk sparfunktion

Fråga fem i enkäten handlar om automatisk sparfunktion finns och fungerar. Detta är en funktion som lyfts fram i Socialstyrelsens funktionsbeskrivning på flera ställen och som där beskrivs som viktig för att förhindra att registrerade uppgifter går förlorade på grund av tekniska fel eller av andra orsaker¹⁶. Svaren illustreras i diagram 4.3.3 som både antal och andelar kommuner.

Diagram 4.3.3. Om automatisk sparfunktion finns och fungerar.



Totalt antal svarande kommuner: 200

N= antal kommuner

Nära två tredjedelar av kommunerna (64 procent) uppger att de helt saknar automatisk sparfunktion. En mindre andel kommuner (10 procent) uppger att funktionen finns, men att den inte fungerar tillfredsställande. Det innebär att tre fjärdedelar av kommunerna på något sätt har problem med automatisk sparfunktion av BBIC-formulären (74 procent). Det innebär att text och annat som dokumenteras i formulären inte sparas efter en viss tid så att informationen går att återskapa vid exempelvis strömavbrott. Registrerade uppgifter kan därmed gå förlorade. Några citat från de öppna frågorna i enkäten kan förtydliga vad problemen handlar om:

”Handläggare kastas ofta ur systemet, allt försvinner eftersom den automatiska sparfunktionen inte fungerar.”

”Att autospara saknas och att det därmed blir många klick på sparsknappen.”

¹⁶ Ibid

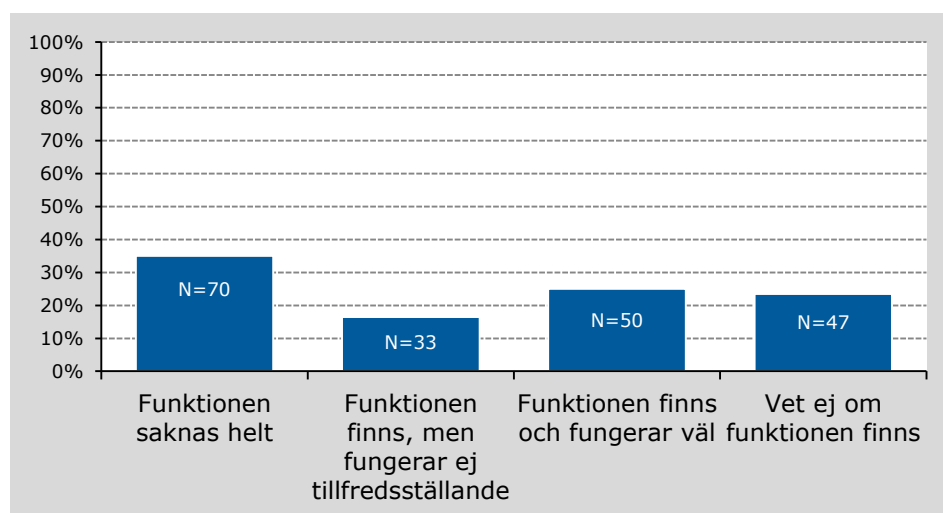
”Utredningar försvinner ur systemet och går ej att hitta igen. Allt får skrivas om...”

En mindre andel kommuner (10 procent eller 19 kommuner) uppger att automatisk sparfunktion finns och fungerar väl. Knappt en femtedel (17 procent) uppger att de inte vet om funktionen finns.

Mer än hälften av kommunerna har problem med ångrakommando

Fråga fem i enkäten handlar om ångrakommando – om funktionen finns och fungerar. Svaren illustreras i diagram 4.3.4 som både antal och andelar kommuner.

Diagram 4.3.4. Om ångrakommando finns och fungerar.



Totalt antal svarande kommuner: 200

N= antal kommuner

Mer än en tredjedel av kommunerna (35 procent) uppger att de helt saknar ångrakommando. Knappt en femtedel (17 procent) uppger att funktionen finns, men att den inte fungerar tillfredsställande. Det innebär att mer än hälften av kommunerna på något sätt har problem med ångrakommando i BBIC-formulären (52 procent). Några citat från de öppna frågorna i enkäten kan förtydliga vad problemen handlar om:

”Ångrakommando – går bara att ångra en gång.”

”Ångraknapp i flera steg saknas.”

En fjärdedel av kommunerna (25 procent) uppger att ångrakommando finns och fungerar väl. Ungefär lika många (24 procent) uppger att de inte vet om funktionen finns.

Andra problem med och synpunkter på grundfunktionerna i BBIC-formulären

Av kommentarerna från de två öppna frågorna i enkäten framkommer även andra problem med och synpunkter på grundfunktionerna i BBIC-formulären. Det handlar om problem med typsnitt, sökfunktioner och överblick i formulären:

”Varierande typsnitt i alla dokument.”

”Texten byter typsnitt och storlek. Det kan hända när som helst.”

”Det saknas sökfunktioner t.ex. efter ett specifikt ord.”

”Texten är liten och svårt att få överblick.”

”För alla formulär önskas att de skulle fungera som worddokument.”

”Vi skulle vilja att dokumentet mer var som ett worddokument där allt man skriver syns i bilden och inte som nu att när man skrivit mycket i en ruta så döljs detta när man tittar på hela dokumentet.”

4.4 Anpassningsmöjligheter av BBIC-formulären

Det fjärde området i enkäten består av 14 frågor kring olika funktioner för att kunna anpassa BBIC-formulären i systemet. I Socialstyrelsens krav på BBIC-formulären anges att formulären måste vara flexibla så att användaren kan anpassa dem utifrån det enskilda ärendet (se bilaga 3). I Socialstyrelsens funktionsbeskrivning redovisas ett antal olika anpassningsfunktioner som underlättar arbetet i BBIC-systemet¹⁷. I den beskrivs bland annat länkning av uppgifter inom och mellan formulär – att uppgifter som ska förekomma på flera ställen överförs eller länkas till de ställen där de ska förekomma. Här beskrivs också komprimering av formulär, vilket betyder att en handläggare kan matat in uppgifter i ett formulär och sedan välja att bara visa de delar av formuläret som är ifyllda. Detta innebär att delar som inte är ifyllda inte heller visas på skärmen, exempelvis att kryssrutor eller hjälptexter kan döljas. I funktionsbeskrivningen redovisas också olika funktioner för att lägga till och ta bort uppgifter. Alla svar redovisas i diagram 4.4.1–4.4.14.

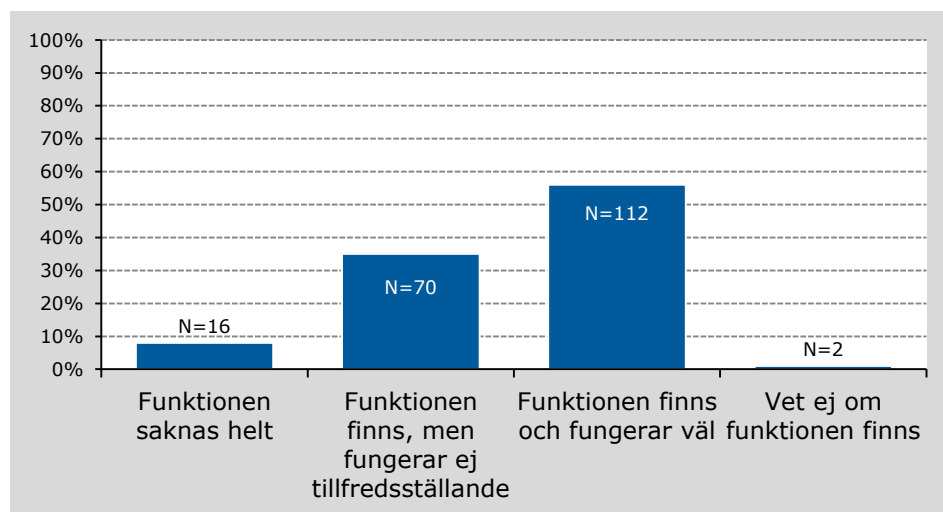
Mer än en tredjedel av kommunerna har problem med att ta bort rubriker och textutrymmen

Fråga sju i enkäten handlar om möjligheten att kunna ta bort rubriker och textutrymmen för anpassning till det enskilda ärendets art, t.ex. utredningsformuläret. I Socialstyrelsens krav på BBIC-formulären anges att det ska gå att ta bort alla sorters rubriker i alla formulär i alla enskilda ärenden, men att permanenta borttag/ändringar av rubriker endast får göras efter diskussion med Socialstyrelsen (se bilaga 3). Av Socialstyrelsens funktionsbeskrivning framgår att det ska gå att redigera/skriva om befintliga avsnittsrubriker och underrubriker¹⁸. Svaren illustreras i diagram 4.4.1 som både antal och andelar kommuner.

¹⁷ Ibid

¹⁸ Ibid

Diagram 4.4.1. Det går att ta bort rubriker och textutrymmen.



Totalt antal svarande kommuner: 200

N= antal kommuner

En mindre andel kommuner (8 procent eller 16 kommuner) uppger att de helt saknar funktionen att kunna ta bort rubriker och textutrymmen. Mer än en tredjedel (35 procent) uppger att de har funktionen, men att den inte fungerar tillfredsställande. Det innebär att mer än en tredjedel av kommunerna på något sätt har problem med att kunna ta bort rubriker och textutrymmen i BBIC-formulären (43 procent). Några citat från de öppna frågorna i enkäten kan förtydliga vad problemen handlar om:

"Vissa rubriker byter plats när andra rubriker raderas."

"Det går inte att ändra något ord i rubrikerna."

"Det som vi inte tycker fungerar tillfredsställande är att ta bort vissa avsnitt i t.ex. en utredning. Att man inte ser vilka rubriker som ska bort då dokumentet blir tomt, vilket leder till att man först måste skriva ner vilka rubriker man ska ta bort på ett papper bredvid."

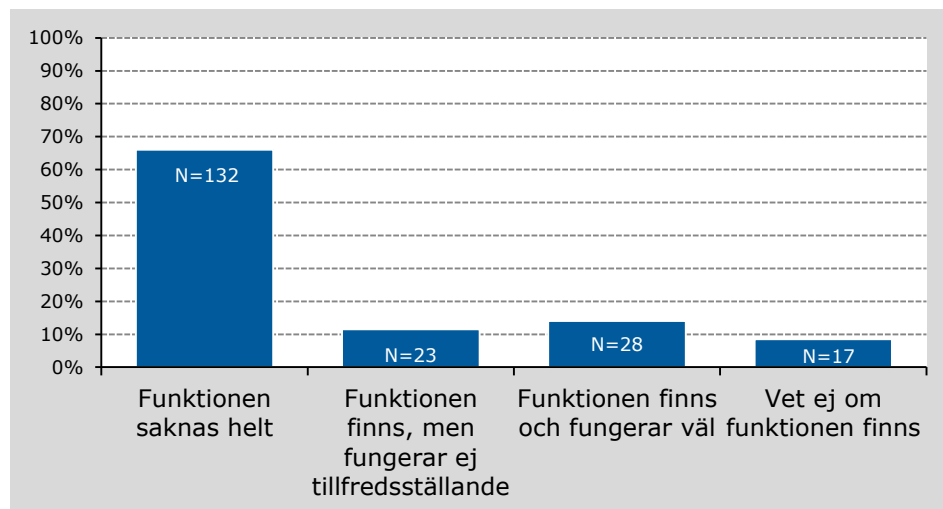
"Informationen från början var att man skulle kunna lägga till eller ta bort rubriker vilket ej går."

Mer än hälften av kommunerna (56 procent) uppger att de kan ta bort rubriker och textutrymmen och att detta fungerar väl. Två kommuner (1 procent) uppger att de inte vet om funktionen finns.

Mer än tre fjärdedelar av kommunerna har problem med att lägga till egna rubriker och textutrymmen

Fråga åtta i enkäten handlar om möjligheten att kunna lägga till egna rubriker och textutrymmen för anpassning till det enskilda ärendets art, t.ex. utredningsformuläret. I Socialstyrelsens krav på BBIC-formulären anges att det ska gå att lägga till alla sorters rubriker i alla formulär utifrån ett enskilt ärende (se bilaga 3). Svaren illustreras i diagram 4.4.2 som både antal och andelar kommuner.

Diagram 4.4.2. Det går att lägga till egna rubriker och textutrymmen.



Totalt antal svarande kommuner: 200

N= antal kommuner

TVå tredjedelar av kommunerna (66 procent) uppger att de helt saknar funktionen att kunna lägga till egna rubriker och textutrymmen. En mindre andel kommuner (12 procent) uppger att de har funktionen, men att den inte fungerar tillfredsställande. Det innebär att mer än tre fjärdedelar av kommunerna på något sätt har problem med att kunna ta bort rubriker och textutrymmen i BBIC-formulären (78 procent).

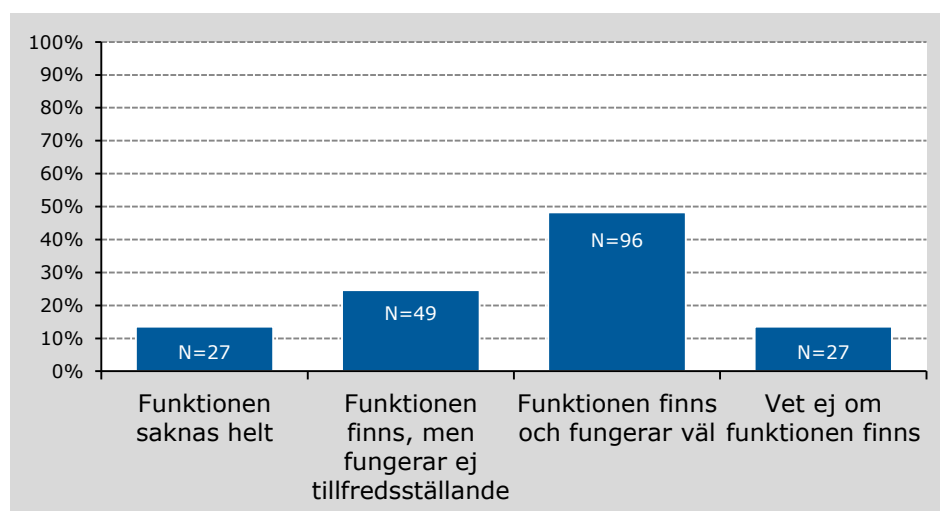
En mindre andel kommuner (14 procent) uppger att de kan lägga till rubriker och textutrymmen och att detta fungerar väl. 17 kommuner (9 procent) uppger att de inte vet om funktionen finns.

Mer än en tredjedel av kommunerna har problem med att basera ett nytt formulär på en tidigare upplaga

Fråga nio i enkäten handlar om möjligheten att ett nytt formulär kan baseras på en tidigare upplaga. Frågan innebär att ett tidigare ifyllt formulär kan dupliceras när man ska skapa ett nytt, t.ex. för att revidera en genomförandeplan. På så vis slipper man registrera om information som kan återanvändas. I Socialstyrelsens krav på BBIC-formulären anges att det i samma ärende ska gå att skapa en ny version av ett tidigare formulär, exempelvis utredningsplan, vårdplan eller genomförandeplan (se bilaga 3). Även av Socialstyrelsens funktionsbeskrivning framgår att nya formulär ska kunna baseras på tidigare versioner och att hela eller delar av formulär ska kunna ligga till grund för formulär i ett annat ärende t.ex. vid handläggning av syskon¹⁹. Svaren illustreras i diagram 4.4.3 som både antal och andelar kommuner.

¹⁹ Ibid.

Diagram 4.4.3. Ett nytt formulär kan baseras på en tidigare upplaga.



Totalt antal svarande kommuner: 199

N= antal kommuner

En mindre andel kommuner (14 procent eller 27 kommuner) uppger att de helt saknar funktionen att ett nytt formulär kan baseras på en tidigare upplaga. En fjärdedel (25 procent) uppger att de har funktionen, men att den inte fungerar tillfredsställande. Det innebär att mer än en tredjedel av kommunerna på något sätt har problem med att basera ett nytt formulär på en tidigare upplaga (39 procent). Ett citat från en av de öppna frågorna:

”Med anledning av att det byter versioner, har vi inte tillgång till utredningar skrivna i de tidigare versionerna, det går alltså inte att kopiera till nya versionen, vilket skulle vara arbetsbesparande.”

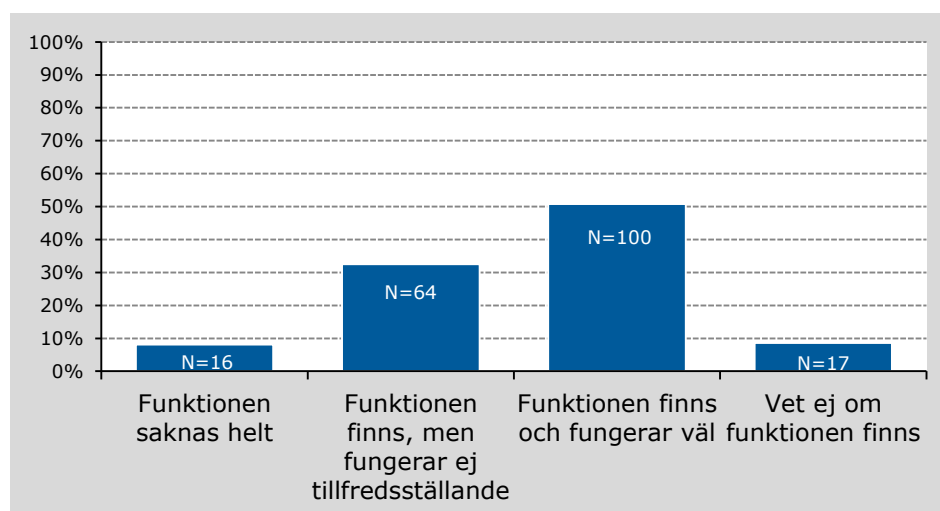
Nära hälften av kommunerna (48 procent) uppger att ett nytt formulär kan baseras på en tidigare upplaga och att funktionen fungerar väl. En mindre andel kommuner (14 procent) uppger att de inte vet om funktionen finns.

Mer än en tredjedel av kommunerna har problem med att kopiera från ett formulär till ett annat ärende

Fråga tio i enkäten handlar om möjligheten att kopiera från ett formulär till ett annat ärende, exempelvis om att kunna kopiera mellan syskon. Av Socialstyrelsens funktionsbeskrivning framgår att hela eller delar av formulär ska kunna ligga till grund för formulär i ett annat ärende t.ex. vid handläggning av syskon²⁰. Svaren illustreras i diagram 4.4.4 som både antal och andelar kommuner.

²⁰ Ibid.

Diagram 4.4.4. Det går att kopiera från ett formulär till ett annat ärende.



Toatlt antal svarande kommuner: 197

N= antal kommuner

En mindre andel kommuner (8 procent eller 16 kommuner) uppger att de helt saknar funktionen att kunna kopiera från ett formulär till ett annat ärende. En tredjedel (32 procent) uppger att de har funktionen, men att den inte fungerar tillfredsställande. Det innebär att mer än en tredjedel av kommunerna på något sätt har problem med att kopiera från ett formulär till ett annat ärende (40 procent).

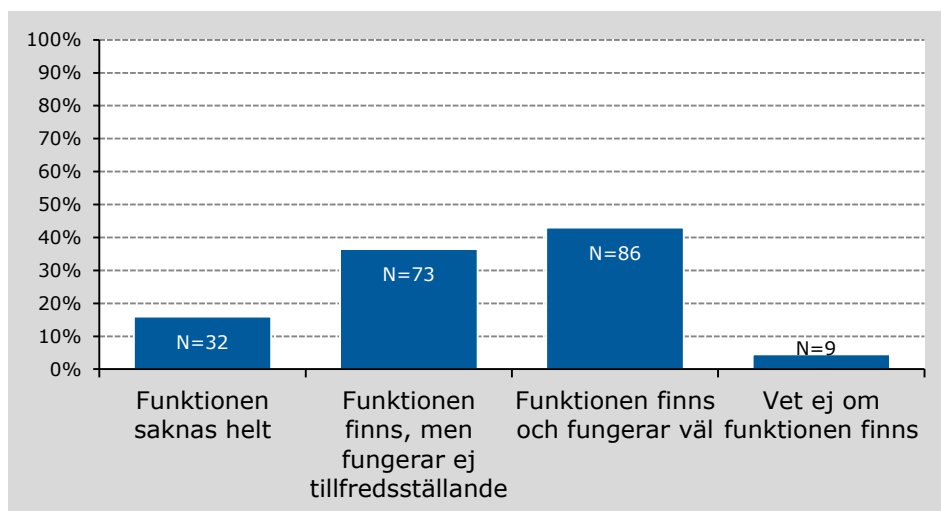
Hälften av kommunerna (51 procent) uppger att de kan kopiera från ett formulär till ett annat ärende och att funktionen fungerar väl. En mindre andel kommuner (9 procent eller 17 kommuner) uppger att de inte vet om funktionen finns.

Mer än hälften av kommunerna har problem med automatiskt överföring av återkommande uppgifter

Fråga elva i enkäten handlar om återkommande uppgifter automatiskt förs över till andra formulär dvs. att det finns så kallade logiska länkar mellan formulären. I Socialstyrelsens krav på BBIC-formulären anges att det behöver finnas logiska länkar mellan återkommande uppgifter så användarna slipper registrera samma information på nytt (se bilaga 3). I Socialstyrelsens funktionsbeskrivning finns ett helt avsnitt om länkar både inom och mellan formulär²¹. I funktionsbeskrivningen står att länkning är en central funktion i systemet och utgör en kvalitetssäkring av data, eftersom länkningar ökar förutsättningar för att inmatad information är korrekt och uppdaterad till alla delar. Svaren illustreras i diagram 4.4.5 som både antal och andelar kommuner.

²¹ Ibid.

Diagram 4.4.5. Återkommande uppgifter förs automatiskt över till andra formulär.



Totalt antal svarande kommuner: 200

N= antal kommuner

Nära en femtedel av kommunerna (16 procent) uppger att de helt saknar funktionen att återkommande uppgifter automatiskt förs över till andra formulär. Mer än en tredjedel (37 procent) uppger att de har funktionen, men att den inte fungerar tillfredsställande. Det innebär att mer än hälften av kommunerna på något sätt har problem med automatisk överföring av återkommande uppgifter (53 procent). Några citat från de öppna frågorna i enkäten kan förtydliga vad problemen handlar om:

”Skulle önska att de uppgifter man fyller i utredningsplanen per automatik följde med till utredningsblanketten som i sin tur fyller på i vårdplanen som i sin tur fyller på i genomförandeplanen osv.”

”Automatöverföring av grunduppgifter saknas i vissa dokument eller blir symboler.”

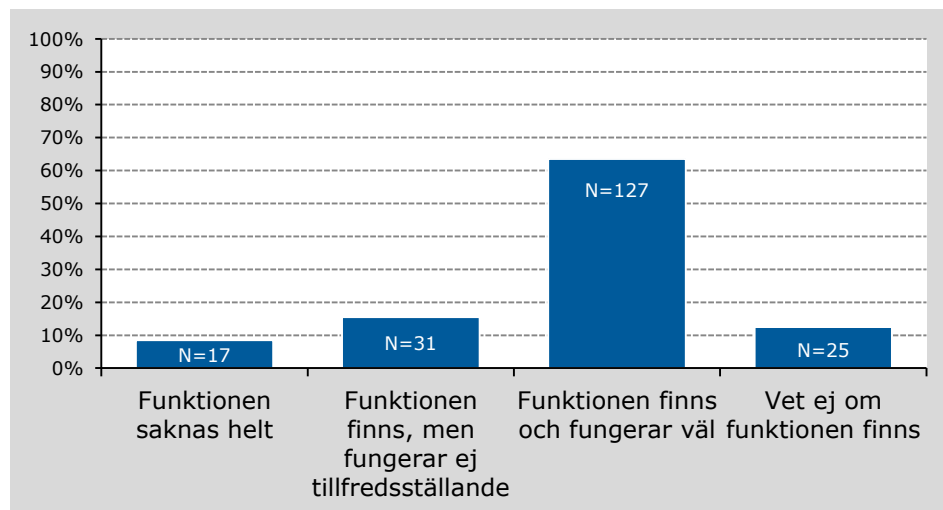
”Behöver fylla i uppgifter i alla dokument, innebär väldigt mycket mer jobb och upprepningar när mycket av informationen skulle kunna kopieras och flyttas över till nästa dokument automatiskt, t.ex. personuppgifter.”

Knappt hälften av kommunerna (43 procent) uppger att återkommande uppgifter automatiskt förs över till andra formulär och att funktionen fungerar väl. Nio kommuner (5 procent) uppger att de inte vet om funktionen finns.

En fjärdedel av kommunerna har problem med att se kryssrutor

Fråga tolv i enkäten handlar om kryssrutor till alla frågor i formulären är synliga för handläggaren. Dessa kryssrutor är tänkta att generera statistik för verksamhetsuppföljning. Svaren illustreras i diagram 4.4.6 som både antal och andelar kommuner.

Diagram 4.4.6. Kryssrutor till alla frågor i formulären är synliga för handläggaren.



Totalt antal svarande kommuner: 200

N= antal kommuner

En mindre andel kommuner (9 procent eller 17 kommuner) uppger att de helt saknar funktionen att kryssrutor till alla frågor i formulären är synliga för handläggaren. Nära en femtedel (16 procent) uppger att de har funktionen, men att den inte fungerar tillfredsställande. Det innebär att en fjärdedel av kommunerna på något sätt har problem med att se kryssrutor för alla frågor i formulären (25 procent). Ett citat från en av de öppna frågorna i enkäten:

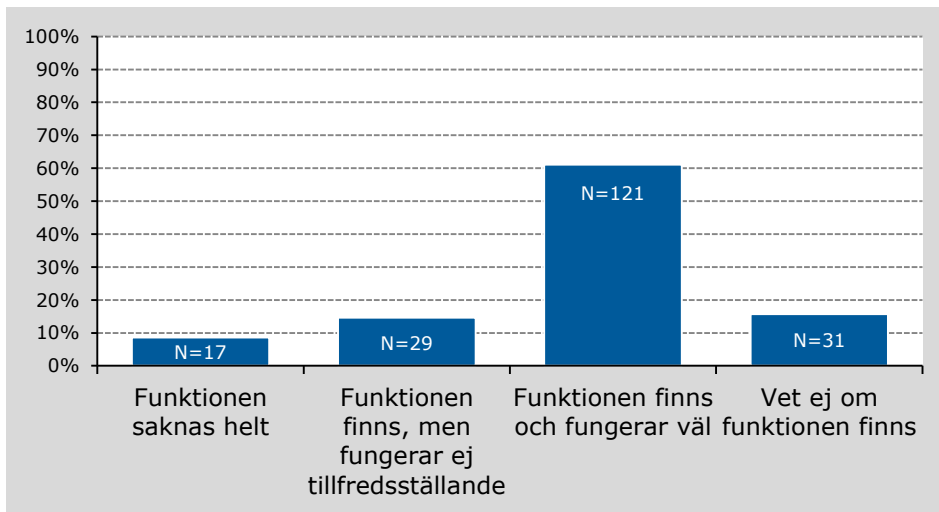
”Finns inga kryssrutor överhuvudtaget, formulären ser inte ut som i BBIC-boken.”

Nära två tredjedelar av kommunerna (64 procent) uppger att kryssrutor till alla frågor i formulären är synliga för handläggaren och att funktionen fungerar väl. En mindre andel kommuner (13 procent) uppger att de inte vet om funktionen finns.

En fjärdedel av kommunerna har problem med att markera kryssrutor

Fråga 13 i enkäten handlar om kryssrutor till alla frågor i formulären är möjliga att markera för handläggaren. Svaren illustreras i diagram 4.4.7 som både antal och andelar kommuner.

Diagram 4.4.7. Kryssrutor till alla frågor i formulären är möjliga att markera.



Totalt antal svarande kommuner: 198

N= antal kommuner

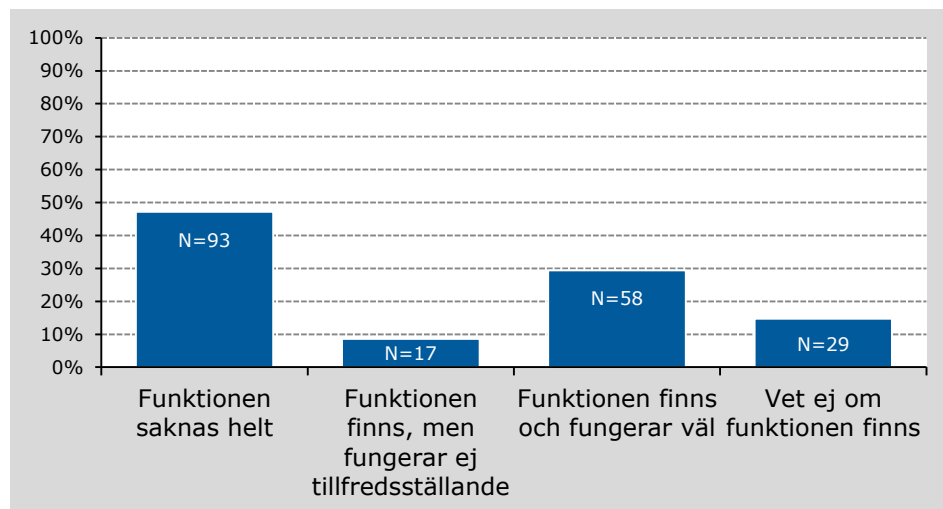
En mindre andel kommuner (9 procent eller 17 kommuner) uppger att de helt saknar funktionen att kryssrutor till alla frågor i formulären är möjliga att markera. Nära en femtedel (15 procent) uppger att de har funktionen, men att den inte fungerar tillfredsställande. Det innebär att en fjärdedel av kommunerna på något sätt har problem med att markera kryssrutor för alla frågor i formulären (24 procent).

Nära två tredjedelar av kommunerna (61 procent) uppger att kryssrutor till alla frågor i formulären är möjliga att markera för handläggaren och att funktionen fungerar väl. Nära en femtedel av kommunerna (16 procent) uppger att de inte vet om funktionen finns.

Mer än hälften av kommunerna har problem med att automatiskt dölja kryssrutor vid utskrift

Fråga 14 i enkäten handlar om kryssrutor automatiskt döljs vid utskrift. I Socialstyrelsens krav på BBIC-formulären anges att kryssrutor som inte kryssas i och statistikrutor för verksamhetsuppföljning, ska kunna döljas för att inte tynga materialet vid utskrift (se bilaga 3). Svaren illustreras i diagram 4.4.8 som både antal och andelar kommuner.

Diagram 4.4.8. Kryssrutor döljs automatiskt vid utskrift.



Totalt antal svarande kommuner: 197

N= antal kommuner

Ungefär hälften av kommunerna (47 procent) uppger att de helt saknar funktionen att kryssrutor automatiskt döljs vid utskrift. En mindre andel kommuner (9 procent) uppger att de har funktionen, men att den inte fungerar tillfredsställande. Det innebär att mer än hälften av kommunerna på något sätt har problem med att automatiskt dölja kryssrutor vid utskrift (56 procent).

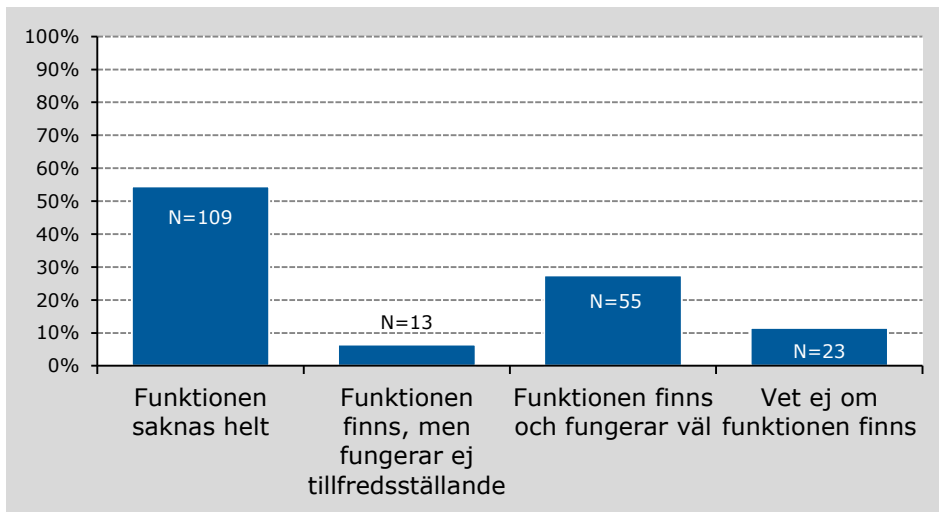
Nära en tredjedel av kommunerna (29 procent) uppger att kryssrutor automatiskt döljs vid utskrift och att funktionen fungerar väl. En mindre andel kommuner (15 procent) uppger att de inte vet om funktionen finns.

Nära två tredjedelar av kommunerna har problem med att automatiskt dölja följdfrågor som inte är aktuella att besvara

Fråga 15 i enkäten handlar om följdfrågor som inte är aktuella att besvara automatiskt döljs om svaret på grundfrågan är nej. Av Socialstyrelsen funktionsbeskrivning framgår att svarsalternativ som inte kräver en följdfråga ska undertryckas i systemet och därmed inte visas²². Det finns då en interaktion mellan frågor i forumlären. Detta kan gälla följdfrågor som inte är relevanta, men också hela avsnitt som avaktiveras. Svaren illustreras i diagram 4.4.9 som både antal och andelar kommuner.

²² Ibid.

Diagram 4.4.9. Följdfrågor som inte är aktuella att besvara döljs automatiskt.



Totalt antal svarande kommuner: 200

N= antal kommuner

Mer än hälften av kommunerna (55 procent) uppger att de helt saknar funktionen att följdfrågor som inte är aktuella att besvara automatiskt döljs. En mindre andel kommuner (7 procent) uppger att de har funktionen, men att den inte fungerar tillfredsställande. Det innebär att nära två tredjedelar av kommunerna på något sätt har problem med att automatiskt dölja följdfrågor som inte är aktuella att besvara (62 procent). Några av citaten från de öppna frågorna visar på problem:

”Om behovsområden väljs bort i utredningsplanen borde de automatiskt vara borttagna från utredningsdokumentet.”

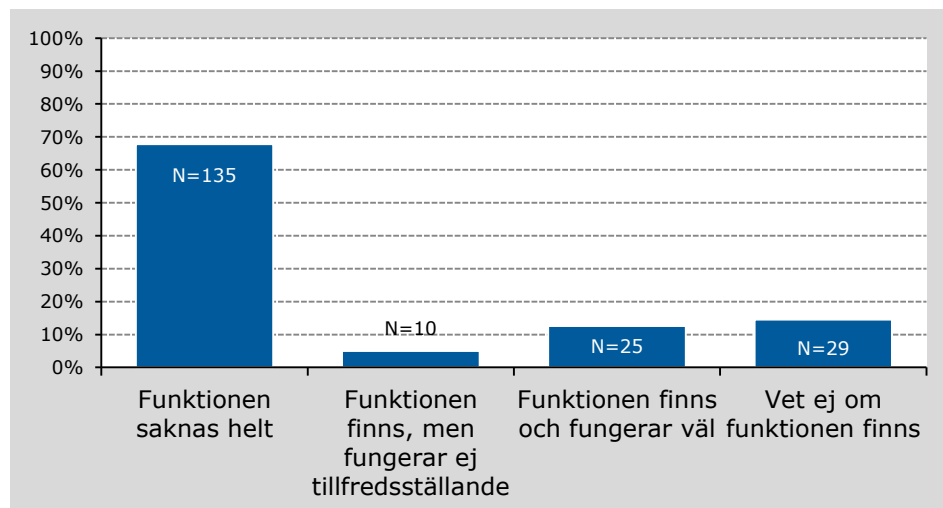
”Det är utlovat att endast de behovsområden som tas upp i utredningsplanen ska finnas med i nästkommande formulär såsom utredning och vårdplan. Detta fungerar ej.”

Knappt en tredjedel av kommunerna (28 procent) uppger att följdfrågor som inte är aktuella att besvara automatiskt döljs och att funktionen fungerar väl. En mindre andel kommuner (12 procent) uppger att de inte vet om funktionen finns.

Nära tre fjärdedelar av kommunerna har problem med att byta ut barnet/den unge mot barnets förnamn

Fråga 16 i enkäten handlar om barnet/den unge kan bytas ut mot barnets förnamn. Svaren illustreras i diagram 4.4.10 som både antal och andelar kommuner.

Diagram 4.4.10. Barnet/den unge kan bytas ut mot barnets förnamn.



Totalt antal svarande kommuner: 199

N= antal kommuner

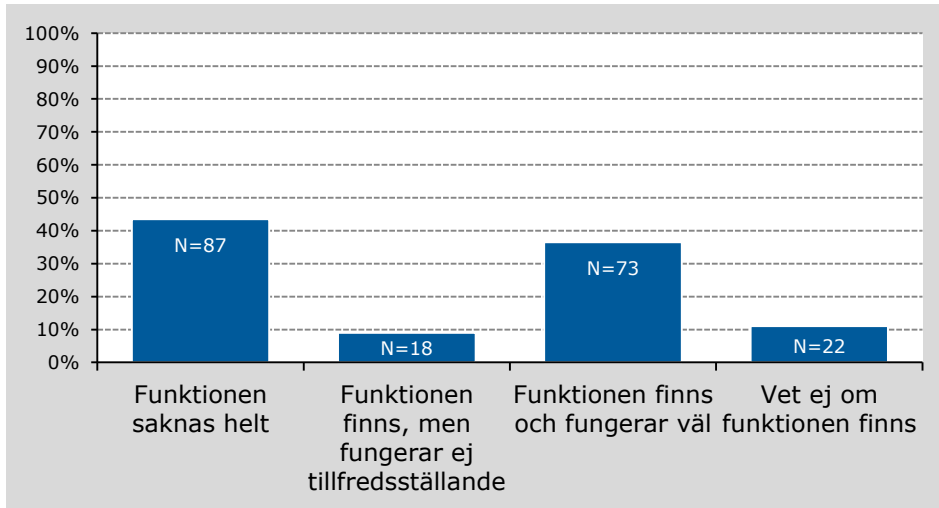
Mer än en tredjedel av kommunerna (68 procent) uppger att de helt saknar funktionen att barnet/den unge kan bytas ut mot barnets förnamn. Tio kommuner (5 procent) uppger att de har funktionen, men att den inte fungerar tillfredsställande. Det innebär att nära tre fjärdedelar av kommunerna på något sätt har problem med att byta ut barnet/den unge mot barnets förnamn i BBIC-formulären (73 procent).

En mindre andel kommuner (13 procent) uppger att de kan byta ut barnet/den unge mot barnets förnamn och att funktionen fungerar väl. Ungefär lika stor andel kommuner (15 procent) uppger att de inte vet om funktionen finns.

Mer än hälften av kommunerna har problem med att anteckna namn på föräldrar som inte är vårdnadshavare

Fråga 17 i enkäten handlar om det finns fält att anteckna namn på föräldrar som inte är vårdnadshavare. I den sociala barnvården är det inte ovanligt att det finns en vårdnadshavare och en biologisk förälder som inte är vårdnadshavare. I dessa fall är det viktigt att kunna dokumentera och involvera även den föräldern som inte är vårdnadshavare. Svaren illustreras i diagram 4.4.11 som både antal och andelar kommuner.

Diagram 4.4.11. Det finns fält att anteckna namn på föräldrar som ej är vårdnadshavare.



Totalt antal svarande kommuner: 200

N= antal kommuner

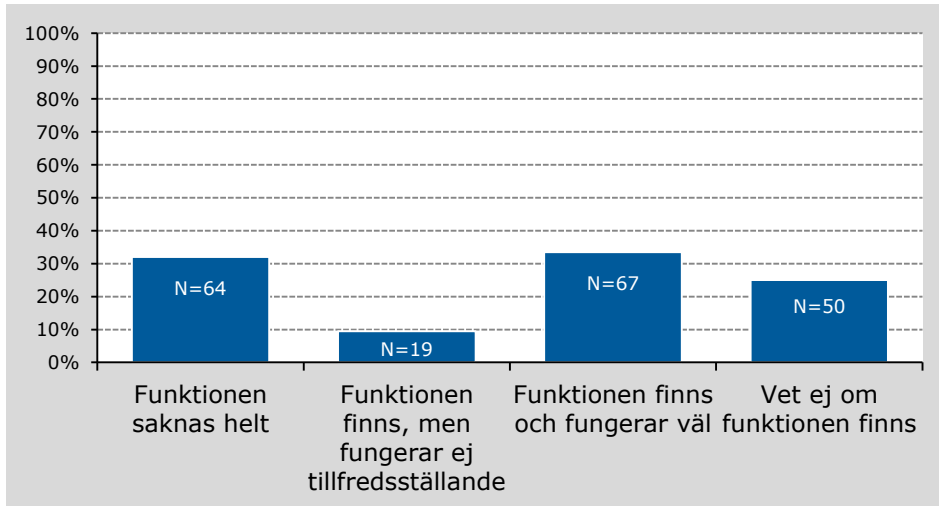
Nära hälften av kommunerna (44 procent) uppger att de helt saknar fält att anteckna namn på föräldrar som inte är vårdnadshavare. En mindre andel kommuner (9 procent) uppger att de har funktionen, men att den inte fungerar tillfredsställande. Det innebär att mer än hälften av kommunerna på något sätt har problem med att anteckna namn i BBIC-formulären på föräldrar som inte är vårdnadshavare (53 procent).

Mer än en tredjedel av kommunerna (37 procent) uppger att de har fält att anteckna namn på föräldrar som inte är vårdnadshavare och att detta fungerar väl. En mindre andel kommuner (11 procent) uppger att de inte vet om funktionen finns.

Mer än en tredjedel av kommunerna har problem med att ta bort eller byta ut vårdnadshavare mot förälder när barnet blir myndigt

Fråga 18 i enkäten handlar om vårdnadshavare kan tas bort eller bytas ut mot förälder när barnet blir myndigt. Svaren illustreras i diagram 4.4.12 som både antal och andelar kommuner.

Diagram 4.4.12. Vårdnadshavare kan tas bort eller bytas ut mot förälder när barnet blir myndigt.



Totalt antal svarande kommuner: 200

N= antal kommuner

En tredjedel av kommunerna (32 procent) uppger att de helt saknar funktionen att vårdnadshavare kan tas bort eller bytas ut mot förälder när barnet blir myndigt. En mindre andel kommuner (10 procent) uppger att de har funktionen, men att den inte fungerar tillfredsställande. Det innebär att mer än en tredjedel av kommunerna på något sätt har problem med att ta bort eller byta ut vårdnadshavare mot förälder när barnet blir myndigt (42 procent).

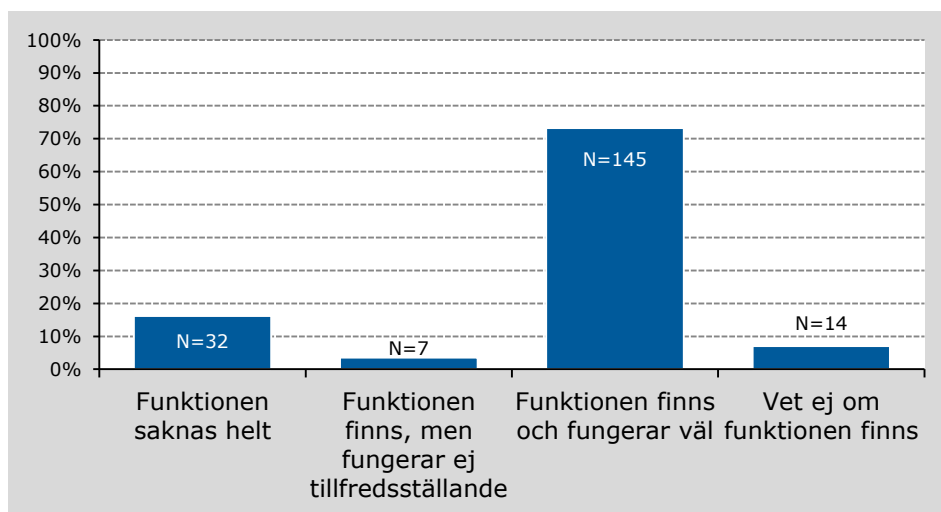
En tredjedel av kommunerna (34 procent) uppger att vårdnadshavare kan tas bort eller bytas ut mot förälder när barnet blir myndigt och att detta fungerar väl. En fjärdedel av kommunerna (25 procent) uppger att de inte vet om funktionen finns.

En femtedel av kommunerna har problem med att automatiskt dölja hjälptexter vid utskrift

Fråga 19 i enkäten handlar om hjälptexter automatiskt döljs vid utskrift. I Socialstyrelsens krav på BBIC-formulären anges att hjälptexter ska kunna döljas för att inte tynga materialet vid utskrift (se bilaga 3). Vikten av detta tas även upp i Socialstyrelsens funktionsbeskrivning²³. Svaren illustreras i diagram 4.4.13 som både antal och andelar kommuner.

²³ Ibid.

Diagram 4.4.13. Hjälptexter döljs automatiskt vid utskrift.



Totalt antal svarande kommuner: 198

N= antal kommuner

Ungefär en femtedel av kommunerna (16 procent) uppger att de helt saknar funktionen att hjälptexter automatiskt döljs vid utskrift. Sju kommuner (4 procent) uppger att de har funktionen, men att den inte fungerar tillfredsställande. Det innebär att en femtedel av kommunerna på något sätt har problem med att automatiskt dölja hjälptexter vid utskrift (20 procent). Ett citat från en av de öppna frågorna i enkäten:

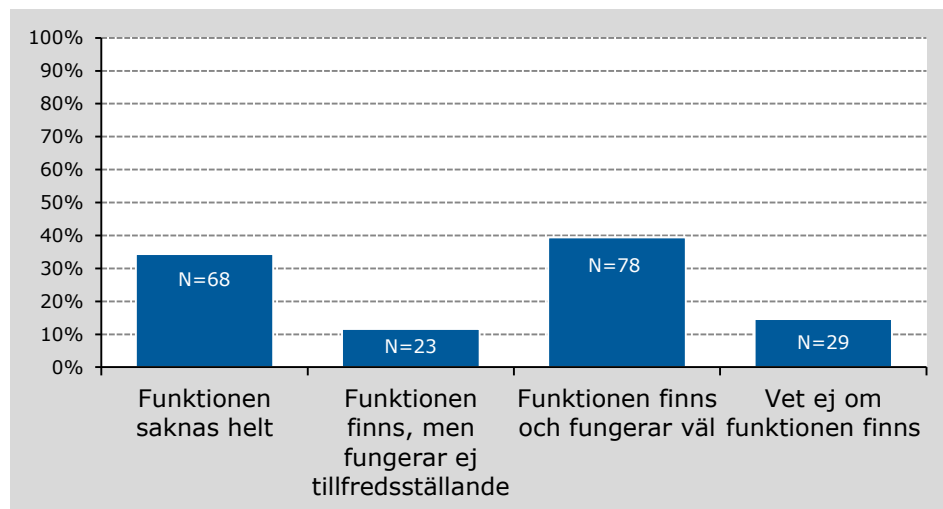
"Hjälptext kommer med ibland vid utskrift."

Nära tre fjärdedelar av kommunerna (73 procent) uppger att hjälptexter automatisk döljs vid utskrift och att funktionen fungerar väl. En mindre andel kommuner (7 procent eller 14 kommuner) uppger att de inte vet om funktionen finns.

Nära hälften av kommunerna har problem med att koppla flera anmälningar till en förhandsbedömning

Fråga 20 i enkäten handlar om fler anmälningar (vid behov) kan kopplas till en förhandsbedömning. Svaren illustreras i diagram 4.4.14 som både antal och andelar kommuner.

Diagram 4.4.14. Fler anmälningar kan kopplas till en förhandsbedömning.



Totalt antal svarande kommuner: 198

N= antal kommuner

En tredjedel av kommunerna (34 procent) uppger att de helt saknar funktionen att flera anmälningar kan kopplas till en förhandsbedömning. En mindre andel kommuner (12 procent) uppger att de har funktionen, men att den inte fungerar tillfredsställande. Det innebär att nära hälften av kommunerna på något sätt har problem med att koppla flera anmälningar till en förhandsbedömning (46 procent). Några citat från de öppna frågorna i enkäten:

”Går inte att knyta flera anmälningar till samma förhandsbedömning.”

”Förhandsbedömningsdokumentet är onödigt krångligt eftersom mottagningsteamet inte kan koppla inkomna anmälningar till en förhandsbedömning.”

Mer än en tredjedel av kommunerna (39 procent) uppger att flera anmälningar vid behov kan kopplas till en förhandsbedömning och att funktionen fungerar väl. En mindre andel kommuner (15 procent) uppger att de inte vet om funktionen finns.

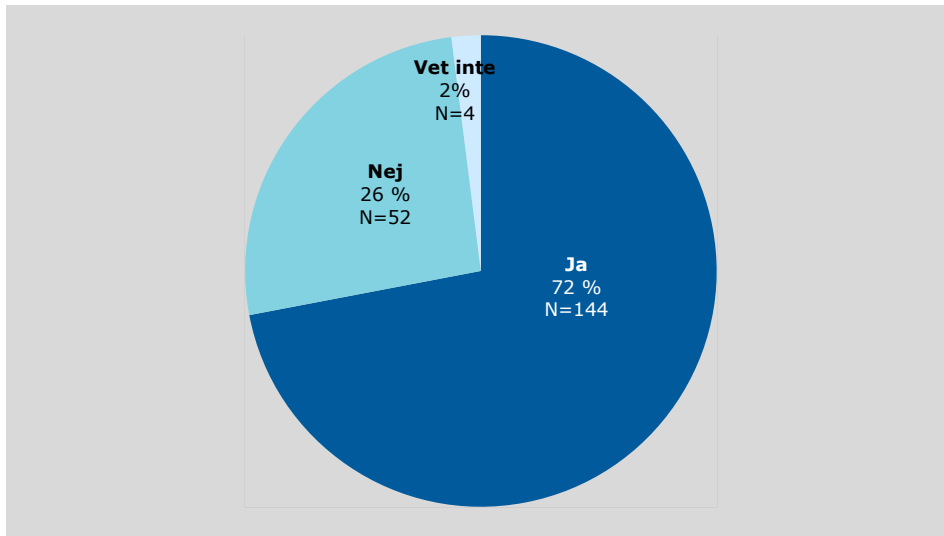
4.5 Brister eller problem i systemet

Det femte området i enkäten består av åtta frågor om olika brister eller problem som kan finnas i systemet och som försvårar arbetet. Alla svar redovisas i diagram 4.5.1–4.5.8.

Nära tre fjärdedelar av kommunerna har problem med att systemet låser eller hänger sig

Fråga 21 i enkäten handlar om problem med att systemet låser eller hänger sig. Svaren illustreras i diagram 4.5.1 som både antal och andelar kommuner.

Diagram 4.5.1. Systemet låser eller hänger sig.



Totalt antal svarande kommuner: 200

N= antal kommuner

Nära tre fjärdedelar av kommunerna (72 procent) uppger att systemet låser eller hänger sig. En fjärdedel av kommunerna (26 procent) uppger att de inte har problem med detta och fyra kommuner (2 procent) att de inte vet om de har problem med detta. Några citat från de öppna frågorna i enkäten visar på olika problem i systemen:

”Formuläret är stort varför det kan ta tid att ladda upp och förflytta sig i”.

”Det går långsamt att öppna dokument och byta från ett dokument till ett annat.”

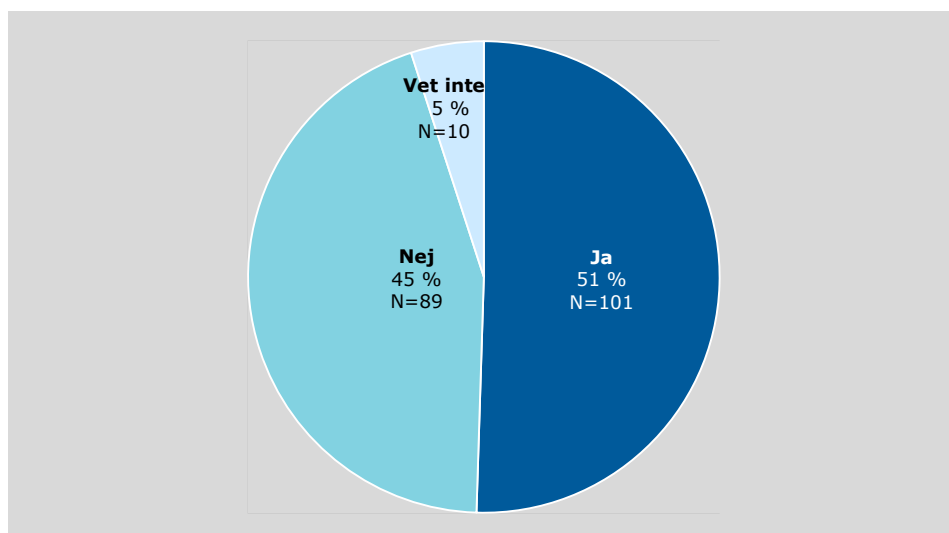
”Lång väntetid för att ladda upp och spara dokumenten – längre tid ju större dokumentet är. Vi väntar ibland flera minuter.”

”Tar lång tid att spara.”

Hälften av kommunerna har problem med att handläggarna loggas ur systemet under tiden de arbetar i formulären

Fråga 22 i enkäten handlar om problem med att handläggarna loggas ur systemet under tiden de arbetar i formulären. Svaren illustreras i diagram 4.5.2 som både antal och andelar kommuner.

Diagram 4.5.2. Handläggarna loggas ur systemet under tiden de arbetar i formulären.



Totalt antal svarande kommuner: 200

N=antal kommuner

Hälften av kommunerna uppger att de har problem med att handläggarna loggas ur systemet under tiden de arbetar i formulären (51 procent). Nära hälften av kommunerna (45 procent) uppger att de inte har problem med detta. Tio kommuner (5 procent) uppger att de inte vet om de har detta problem. Några citat från de öppna frågorna i enkäten illustrerar problemet:

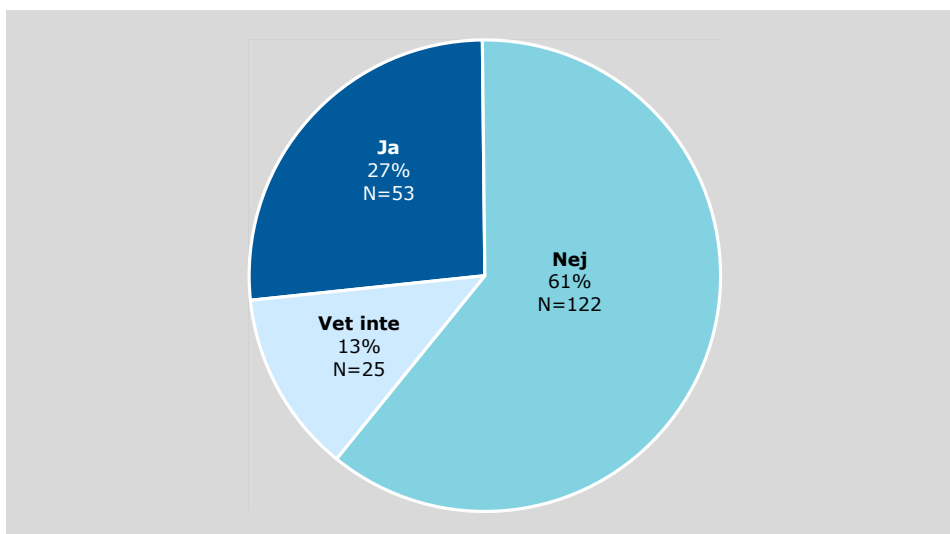
”Handläggare kastas ofta ur systemet, allt försvinner eftersom den automatiska sparfunktionen inte fungerar.”

”Det största problemet är att vi ofta blir utkastade ur systemet samt att dokument inte hinner sparas då.”

Mer än en fjärdedel av kommunerna har problem med att vissa BBIC-formulär saknas i systemet

Fråga 23 i enkäten handlar om vissa BBIC-formulär saknas i systemet. Svaren illustreras i diagram 4.5.3 som både antal och andel kommuner.

Diagram 4.5.3. Vissa BBIC-formulär saknas i systemet.



Totalt antal svarande kommuner: 200

N= antal kommuner

Mer än en fjärdedel av kommunerna (27 procent) uppger att de har problem med att vissa BBIC-formulär saknas i systemet. Nära två tredjedelar (61 procent) uppger att de inte saknas några BBIC formulär och en mindre andel kommuner (13 procent) uppger att de inte vet om vissa formulär saknas. Några citat från de öppna frågorna i enkäten illustrerar problemet:

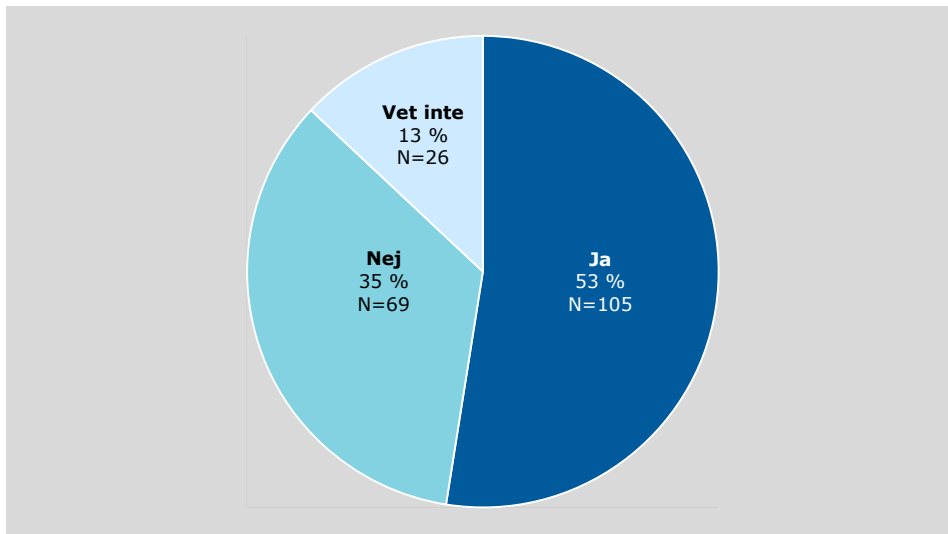
"Idag finns inte placeringsinformationsdokumentet i systemet vilket komplicerar det vardagliga arbetet."

"Uppföljning: Saknar dokumentet helt."

Mer än hälften av kommunerna har problem med att det är för många steg eller tangentryckningar för att förflytta sig mellan avsnitt

Fråga 24 i enkäten handlar om problem med att det är för många steg eller tangentryckningar för att förflytta sig mellan avsnitt. Svaren illustreras i diagram 4.5.4 som både antal och andelar kommuner.

Diagram 4.5.4. För många steg eller tangenttryckningar för att förflytta sig mellan avsnitt.



Totalt antal svarande kommuner: 200

N= antal kommuner

Mer än hälften av kommunerna (53 procent) uppger att de har problem med att det är för många steg eller tangenttryckningar för att förflytta sig mellan avsnitt. Mer än en tredjedel (35 procent) uppger att de inte har problem detta och en mindre andel kommuner (13 procent) uppger att de inte vet om de har problem med detta. Några citat från de öppna frågorna i enkäten illustrerar problemet:

”Lång väntetid vid varje knapptryck. För många knapptryck.”

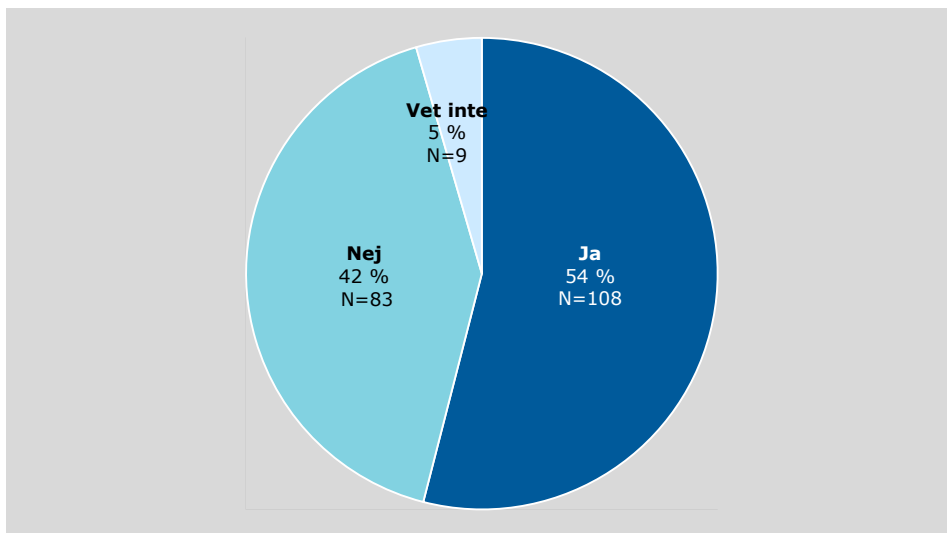
”Mycket ”klick” och scrollande för att kunna fylla i nödvändiga uppgifter. Svårt få överblick.”

Mer än hälften av kommunerna har problem med icke tilltalande eller ändamålsenlig layout vid utskrift

Fråga 25 i enkäten handlar om att layouten vid utskrift inte är tilltalande eller ändamålsenlig. Av Socialstyrelsens funktionsbeskrivning framgår att utskrifter ska se likadana ut som de som visas på skärmbilden och att det ska gå att skriva ut med eller utan förklaringar, hjälptexter etc.²⁴. Svaren illustreras i diagram 4.5.5 som både antal och andelar kommuner.

²⁴ Ibid.

Diagram 4.5.5. Icke tilltalande eller ändamålsenlig layout vid utskrift.



Totalt antal svarande kommuner: 200

N= antal kommuner

Mer än hälften av kommunerna (54 procent) uppger att de har problem med icke tilltalande eller ändamålsenlig layout vid utskrift. Nära hälften av kommunerna (42 procent) uppger att de inte har problem med detta. Nio kommuner (5 procent) uppger att de inte vet om det har problem med layouten. Några citat från de öppna frågorna i enkäten illustrerar problemet:

”Rubrikerna byter plats med varandra vid utskrift.”

”Utskrifterna av de olika formulären blir otydliga och ibland helt oläsbara, då rubriker och texter ligger ovanpå varandra. Vissa rubriker och texter försvinner helt eller är förkortade så att man ej förstår dem. Vid ”granskningen” i programmet ser formuläret helt ok ut, medan utskriften blir helt annorlunda.”

”Fula utskrifter – rubrik på en sida, brödtext på en annan.”

”Utskrift och det som syns på skärmen kan vara olika. Texten förändras i storlek och teckensnitt.”

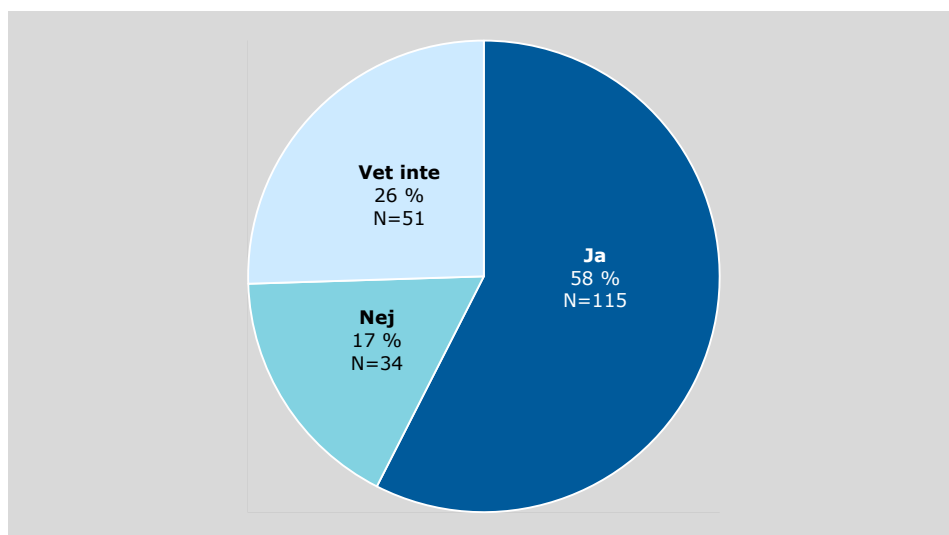
”Utskrifterna är svåra att läsa för handläggare och nästintill omöjliga för våra brukare”.

”Önskvärt att det är obligatoriskt för samtliga dataleverantörer att ha samma layout på sina dokument som Socialstyrelsen. Det blir tydligare och klarare både i utbildningssituation och i handledning av medarbetarna.”

Mer än hälften av kommunerna har problem med att det tar för lång tid att åtgärda problem och buggar

Fråga 26 i enkäten handlar om problem med att det tar för lång tid att åtgärda problem och buggar. Svaren illustreras i diagram 4.5.6 som både antal och andelar kommuner.

Diagram 4.5.6. Det tar för lång tid att åtgärda problem och buggar.



Totalt antal svarande kommuner: 200

N= antal kommuner

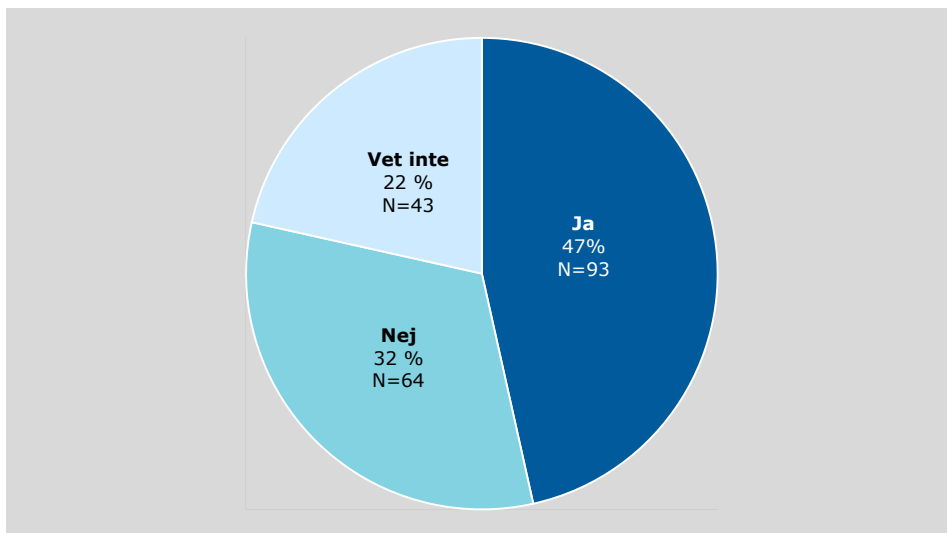
Mer än hälften av kommunerna (58 procent) uppger att de har problem med att det tar för lång tid att åtgärda problem och buggar. Ungefär en femtedel (17 procent) uppger att de inte har problem med detta och en fjärdedel (26 procent) att de inte vet om de har problem med detta. Ett citat från de öppna frågorna i enkäten illustrerar problemet:

”Det är svårt att få den IT-support vi är i behov av. Vi upplever att kunskapen ibland saknas och att vi får vänta länge på hjälp. Prioritering och motivation av vår enhet saknas.”

Nära hälften av kommunerna har problem med att det tar för lång tid att få tillgång till nya formulär

Fråga 27 i enkäten handlar om problem med att det tar för lång tid att få tillgång till nya formulär. Svaren illustreras i diagram 4.5.7 som både antal och andelar kommuner.

Diagram 4.5.7. Det tar för lång tid att få tillgång till nya formulär.



Totalt antal svarande kommuner: 200

N= antal kommuner

Nära hälften av kommunerna (47 procent) uppger att de har problem med att det tar för lång tid att få tillgång till nya formulär. En tredjedel (32 procent) av kommunerna uppger att de inte har problem med detta. En femtedel (22 procent) uppger att de inte vet om de har problem med detta. Några citat från de öppna frågorna i enkäten illustrerar problemet:

"Vill säga att vi ännu inte lyckats få igång version 3 hos oss, av någon outgrundlig anledning. [...] Vi har väntat cirka ett år på att få version tre att fungera."

"Vi får länge dras med gamla dokument trots att nya borde kunna läggas in."

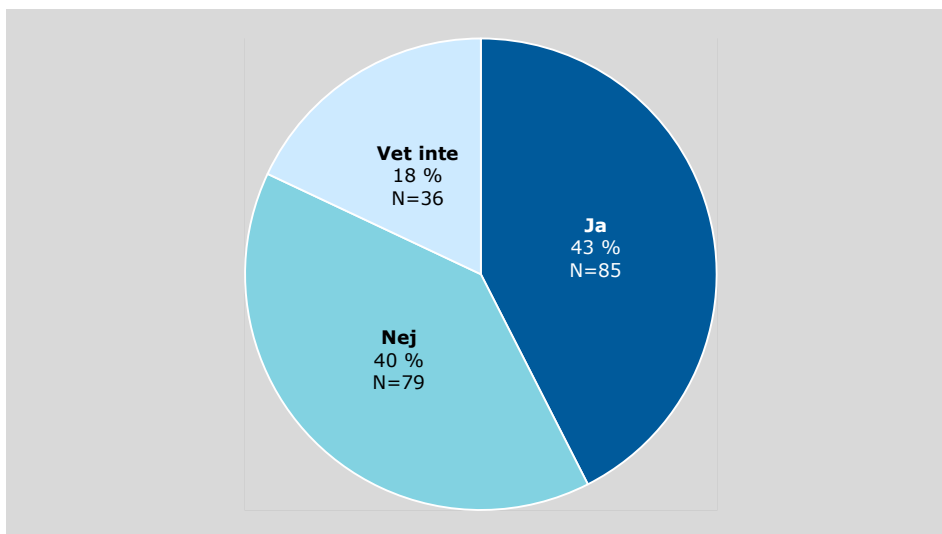
"Det tar orimligt lång tid mellan ändringar i BBIC-konceptet och uppdateringar i datasystemet. Vid felaktigheter efter uppdatering tar det orimligt lång tid till dess att de rättas till igen. Upplevelse av att kommunikationen mellan kommunerna, IT-leverantören och Socialstyrelsen brister, eftersom det är svårt att få svar på varför något ser ut som det gör idag. Någon hänvisar till någon osv."

"Tar lång tid innan nya formulär kommer in i modulerna, vi har t.ex. fortfarande inte fått in de nya konsultationsdokumenten från 2011 i systemet"

Nära hälften av kommunerna har problem med att gamla versioner av formulär ligger kvar efter att nya har installerats

Fråga 28 i enkäten handlar om problem med att gamla versioner av formulär ligger kvar efter att nya har installerats. Svaren illustreras i diagram 4.5.8 som både antal och andelar kommuner.

Diagram 4.5.8. Gamla versioner av formulär ligger kvar efter att nya har installerats.



Totalt antal svarande kommuner: 200

N= antal kommuner

Nära hälften av kommunerna (43 procent) uppger att de har problem med att gamla versioner av formulär ligger kvar efter att nya har installerats. Ungefär lika stor andel kommuner (40 procent) uppger att de inte har problem med detta. Knappt en femtedel av kommunerna (18 procent) uppger att de inte vet om de har problem med detta.

Andra brister eller problem i systemen

Av kommentarerna från de två öppna frågorna i enkäten framkommer även andra brister och problem i systemen än de som tidigare redovisats. Det handlar om dålig översikt av formulären, olika skrivproblem, problem med sparfunktionen och problem med ansvarsfrågan när problem påtalas.

Dålig översikt:

"Dålig översikt – man måste hoppa mellan avsnitt och blankett för att se vad man skrivit redan eller ej."

"Systemet upplevs inte användarvänligt, inget bra skrivprogram, får ingen översikt i dokumenten när man är inne och jobbar i dem."

Olika skrivproblem:

"Det går inte för en socialsekreterare att ändra ett beslut t.ex. datum eller formulering om man sparar, utan hjälp av IT-stöd, trots att utredningen inte är avslutad."

"Bara en viss mängd text får plats. Om man skriver för mycket försvinner texten – eller t.o.m. dokument har hänt."

"Textstycken som hoppar när man förflyttar sig mellan dem."

”Formulären ”hoppas” upp och ned på skärmen medan man skriver. Det är som om man samtidigt som man skriver skulle trycka på ”page up” eller ”page down”.

”Texten hoppas och markören fastnar ofta inte där det var tänkt.”

”Vid scroll hackar dokumentet fram istället för att flyta fram.”

Problem med sparfunktionen:

”Finns flera möjliga sätt att skriva ut, oklart vilken som ska användas och vilken som är mest kompatibel med BBIC. Vid utskrift i ”Visa i word för windows” kommer det upp en ruta som frågar ”Vill du spara?” Om jag svarar ja då kommer det upp en ny ruta: ”Det går inte att spara.”

”Ändringarna sparas inte i systemet så vid en kommunikering kan vi i princip ge ut en helt annan version än vad som finns i Treserva (inte så rättssäkert).”

Problem med ansvarsfrågan:

”När frågor tas upp med Tieto skyller de på Socialstyrelsen avseende utformning (ej tekniskt), och när samma fråga tas upp med Socialstyrelsen skyller de på Tieto. Ingen tar på sig ansvar för dokumenten vilket är ett bekymmer”.

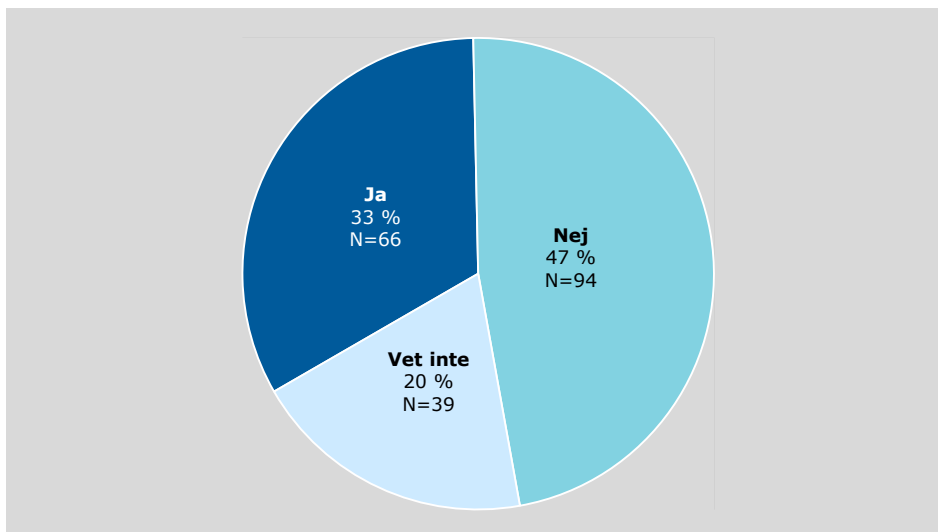
4.6 Funktion av olika BBIC-formulär

Det sjätte området i enkäten handlar om funktionen av olika BBIC-formulär dvs. om några formulär fungerar sämre än andra. Alla svar redovisas i diagram 4.6.1–4.6.2.

En tredjedel av kommunerna anser att vissa BBIC-formulär fungerar sämre än andra

Fråga 29 i enkäten handlar om det finns vissa BBIC-formulär som fungerar sämre än andra. Svaren illustreras i diagram 4.6.1 som både antal och andelar kommuner.

Diagram 4.6.1. Om vissa BBIC-formulär fungerar sämre än andra.



Totalt antal svarande kommuner: 200

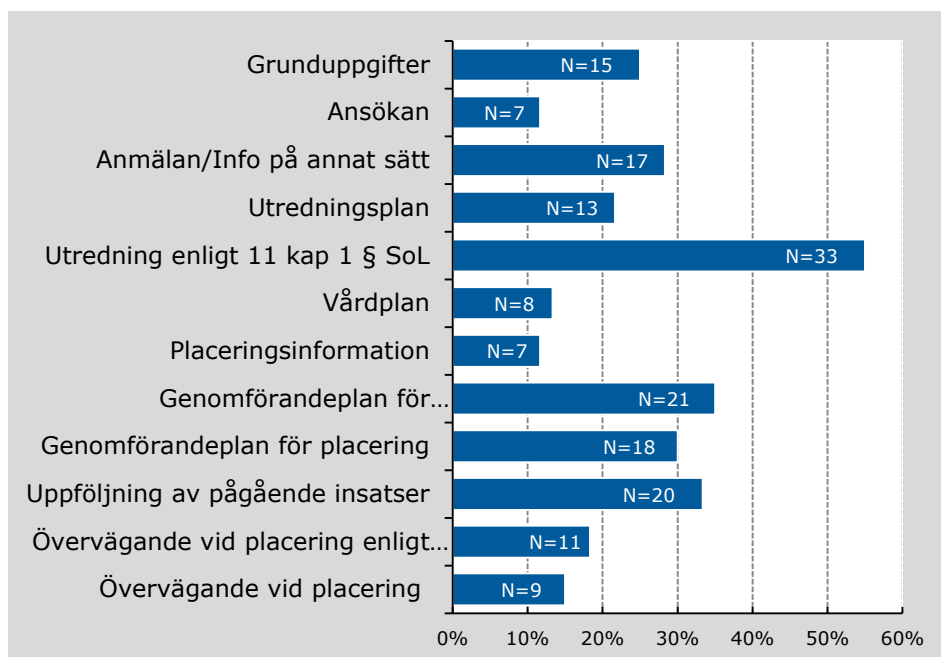
N= antal kommuner

En tredjedel av kommunerna (33 procent) uppger att vissa BBIC-formulär fungerar sämre än andra. Ungefär hälften av kommunerna (47 procent) anger att det inte finns formulär som fungerar sämre än andra och en femtedel vet inte om så är fallet (20 procent).

Problem med alla formulär men mest med utredningsformuläret

Fråga 30 i enkäten handlar om vilka av BBIC-formulären som fungerar sämre än andra. Fråga riktar sig enbart till de 66 kommuner (33 procent) som i föregående fråga angett att vissa BBIC-formulär fungerar sämre än andra. Denna fråga har besvarats av 60 kommuner. Svaren illustreras i diagram 4.6.2 som både antal och andelar kommuner.

Diagram 4.6.2. Vilka av BBIC-formulären som fungerar sämre?



Totalt antal svarande kommuner: 60

N= antal kommuner

Av diagrammet framgår problem med samtliga BBIC-formulär. Utredningsformuläret fungerar sämst, vilket anges av mer än hälften av kommunerna (55 procent). Därefter uppges problem i ungefär en tredjedel av kommunerna med formuläret för anmälan/info på annat sätt (28 procent), genomförandeplan för öppenvårdsinsatser (35 procent), genomförandeplan för placering (30 procent) och formuläret uppföljning av pågående insatser (33 procent).

En fjärdedel av kommunerna (25 procent) anger att formuläret med grunduppgifter fungerar sämre än andra formulär. Ungefär en femtedel anger att formulären utredningsplan (22 procent) och övervägande vid placering (18 procent), fungerar sämre. Några citat från de öppna frågorna i enkäten illustrerar vissa problem:

”Svårt att svara på vilka formulär som fungerar sämst, verkar som det dyker upp problem lite här och där.”

”Utredningsdokumentet: går ej att ändra/ta bort underrubriker, viss hjälptext försvinner ej vid utskrift.”

”Utredning – ingen fungerande ordbehandling.”

”Framförallt är det utredningsdokumentet som behöver ses över. Jag anser att det är ohanterligt och svårarbetat och svåröverskådligt, skulle hellre se ett word-baserat dokument där jag menar att det är lättare att söka text, lägga till och dra ifrån rubriker med mera.(mer text) När det gäller övriga dokument så är det mer avsaknaden av information som redan skrivits som måste skrivas om och om igen i de olika dokumenten.”

”Utredningsplan- problem med brytpunkter dvs. att behovsområdet hälsa kan komma på en egen sida.”

”Utredning enl. 11 kap 1 § SoL: Utskrift och det som syns på skärmen kan vara olika. Texten förändras i storlek och teckensnitt.”

”Genomförandeplanen är grå så att det ej går att uppdatera den.”

”Genomförandeplan öppenvård och uppföljning – vissa rubriker byter plats när andra rubriker raderas t.ex. om man raderar ett behovsområde i genomförandeplanen och tabbar upp de andra så kan rubrikerna delaktighet i genomförandeplan och underskrifter byta plats.”

”Vi arbetar enbart med BBIC-formulären i Word-format vilket innebär att inga formulär är kopplade till varandra, alla uppgifter förs in manuellt och det går inte att ta ut statistikuppgifter automatiskt”

”Bara en viss mängd text får plats. Om man skriver för mycket, försvinner texten – eller t.o.m. dokumentet har hänt.”

4.7 Sammanfattning av enkät I

Enkät I om dokumentation i BBIC har besvarats av 209 kommuner eller 72 procent av alla Sveriges kommuner. Den har främst besvarats av BBIC-utbildare. Många kommuner har i enkätens öppna frågor kommenterat vad problemen med BBIC-formulären består av (94 kommuner och sammanlagt 155 kommentarer), vilket tyder på det finns en hel del problem. Sammantaget visar resultatet att:

- Omkring hälften eller fler av kommunerna har problem med grundläggande funktioner så som rättstavningskontroll, att klippa, klistra och kopiera, automatisk sparfunktion och ångrakommando. Med problem menas antingen att funktionen saknas helt eller så fungerar den inte tillfredsställande. Mest problem är det med automatisk sparfunktion som saknas helt hos två tredjedelar av kommunerna (64 procent).
- Mellan en femtedel och upp till tre fjärdedelar av kommunerna har problem med olika anpassningsmöjligheter av BBIC-formulären. Med anpassningsproblem menas problem med att länka, komprimera och att kunna ta bort och lägga till information i systemet.
- Det är mest anpassningsproblem med att kunna lägga till egna rubriker och textutrymmen i formulären, där mer än tre fjärdedelar (78 procent) har detta problem och funktionen saknas helt hos två tredjedelar (66 procent).
- Omkring hälften av kommunerna har anpassningsproblem som avser automatisk överföring av återkommande uppgifter till andra formulär (53 procent) och med att automatiskt kunna dölja kryssrutor vid utskrift (56 procent).
- Det finns flera olika brister eller problem med systemen så som att det låser eller hänger sig (72 procent), tar lång tid att åtgärda problem eller buggar (58 procent), dålig layout vid utskrift (54 procent), utloggning ur systemet (51 procent) och att det tar tid att få tillgång till nya formulär (47 procent).
- Det är problem med alla BBIC-formulär men mest med utredningsformuläret (55 procent).
- Enkätsvaren varierar mellan kommuner med samma IT-leverantör.

5. Resultatredovisning för enkät II

Den andra enkäten (enkät II) i denna kartläggning syftar till att ge en bild av IT-/processtödet för BBIC och vilka möjligheter till statistikuttag som kommunerna har. Detta innefattar frågor

- om kommunerna har ett processtöd för BBIC
- om, och i så fall hur, IT-systemen kan leverera statistikrapporter av inmatade data
- hur statistikuppgifter till nationella kravställare rapporteras idag (manuellt eller automatiskt)
- om, och i så fall hur, avtal med IT-leverantör specificerar tillhandahållande av statistik till nationella kravställare respektive statistik för lokala behov.

Enkäten vände sig till kommunernas systemansvariga, IT ansvariga eller motsvarande. Enkäten består av sex frågor med fasta svarsalternativ (se enkät i bilaga 2). Varje fråga redovisas var för sig och efterföljs av text och diagram där svaren sammanställs. I denna enkät finns inga öppna frågor och därmed inga citat från respondenterna. Det fanns ingen fråga i enkäten om vem som fyllt i den.

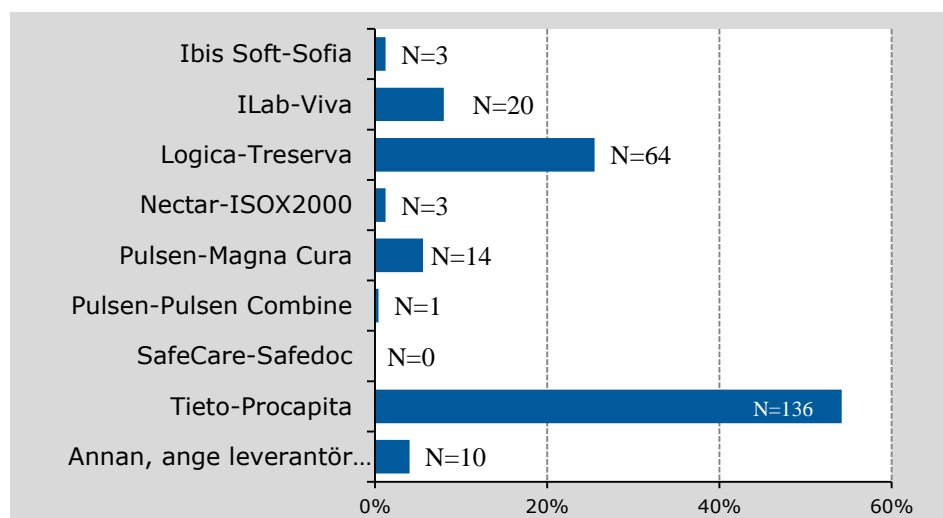
Till en början gjordes en uppdelning av svaren per IT-leverantör för att se om problemen i högre grad verkade vara knutna till vissa leverantörers system. Vid en genomgång av enkätsvaren kunde vi inte finna entydiga sådana samband. Det vi såg var dock att enkätsvaren varierade mellan kommuner med samma IT-leverantör. Eventuell koppling mellan problem och IT-leverantörer diskuteras vidare i kapitel 6. *Diskussion och slutsatser.*

5.1 Kommunernas IT-leverantör och verksamhetssystem

Den första frågan i enkäten handlar om vilken leverantör av IT-stöd som används i arbetet inom den sociala barn- och ungdomsvårdens myndighetsutövning. Svaren illustreras i diagram 5.1 som både antal och andelar kommuner.

Två IT-leverantörer har en stor del av marknaden

Diagram 5.1: Kommunernas IT-leverantör och verksamhetssystem i arbetet inom den sociala barn- och ungdomsvården



Totalt antal svarande kommuner: 251

N= antal kommuner

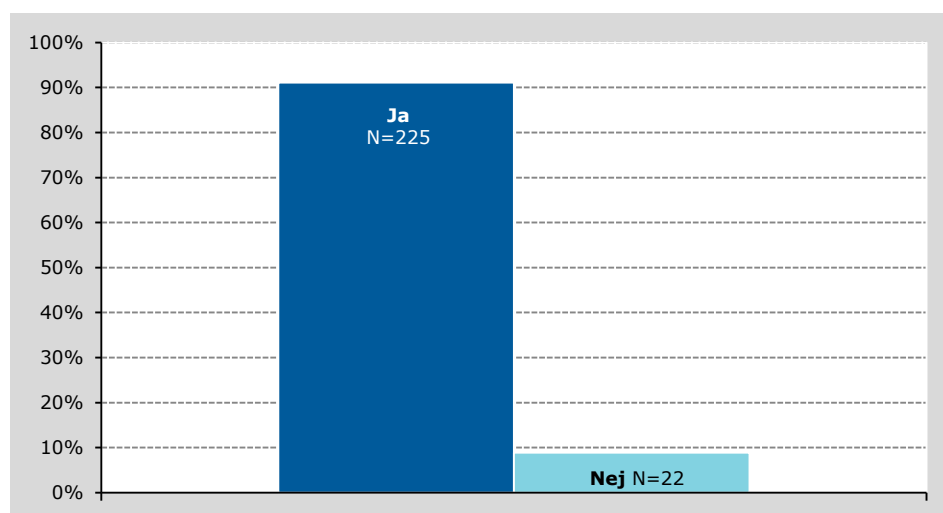
Mer än hälften av kommunerna (54 procent) anger att de har IT-leverantören Tieto och använder Procapita som verksamhetssystem i arbetet med den sociala barn- och ungdomsvårdens myndighetsutövning. Den näst största IT-leverantören är Logica med systemet Treserva som används i en fjärdedel av kommunerna (25 procent). Tillsammans har Tieto och Logica 79 procent av marknaden (200 kommuner). En mindre andel kommuner har leverantören Ilab med Viva (20 kommuner) och några få kommuner anger andra leverantörer. Motsvarande fråga ställdes i den första enkäten (enkät I), besvarad av BBIC-utbildare eller motsvarande, och i stort sett samma siffror redovisas där.

5.2 Inbyggt processtöd för BBIC

Den andra frågan i enkäten är om det IT-baserade verksamhetssystemet har ett inbyggt processtöd för dokumentationsarbete kopplat till BBIC och dess formulär. Svaren illustreras i diagram 5.2 som både antal och andelar kommuner.

En liten andel kommuner saknar ett inbyggt processtöd för BBIC

Diagram 5.2: Om det IT-baserade verksamhetssystemet har ett inbyggt processtöd för dokumentationsarbete kopplat till BBIC



Totalt antal svarande kommuner: 247

N= antal kommuner

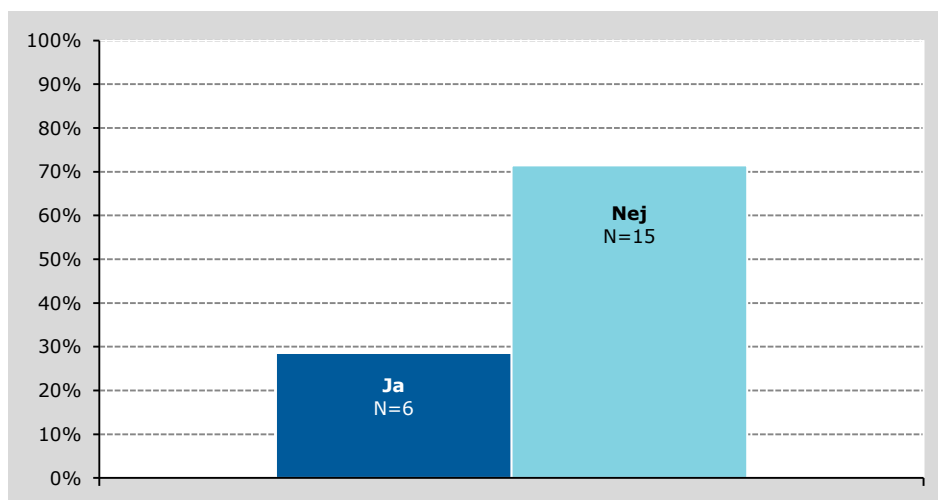
En liten andel kommuner (9 procent eller 22 kommuner) uppger att deras IT-baserade verksamhetssystem inte har ett inbyggt processtöd för dokumentationsarbetet kopplat till BBIC och dess formulär. En majoritet av kommunerna (91 procent eller 225 kommuner) anger att de har ett inbyggt processtöd för BBIC-formulären. Det är dock oklart vad respondenten lägger i begreppet processtöd, vilket kan tolkas som att formulären är inlagda i det ordinarie verksamhetssystemet, eller att de är inlagda och med fungerande länkning, komprimering etc.

5.3 Separat processtöd för BBIC

Fråga tre i enkäten är om det finns ett annat, särskilt för socialtjänsten separat IT-stöd för dokumentationsarbete kopplat till BBIC och dess formulär. Frågan vänder sig enbart till de nio procent av kommunerna (22 kommuner) som i föregående fråga svarat att de inte har ett inbyggt processtöd för dokumentationsarbete kopplat till BBIC-formulären. Svaren illustreras i diagram 5.3 som både antal och andelar kommuner.

15 kommuner har inget processtöd alls för BBIC

Diagram 5.3: Om kommunen har ett annat separat processtöd för dokumentationsarbete kopplat till BBIC



Totalt antal svarande kommuner: 21

N= antal kommuner

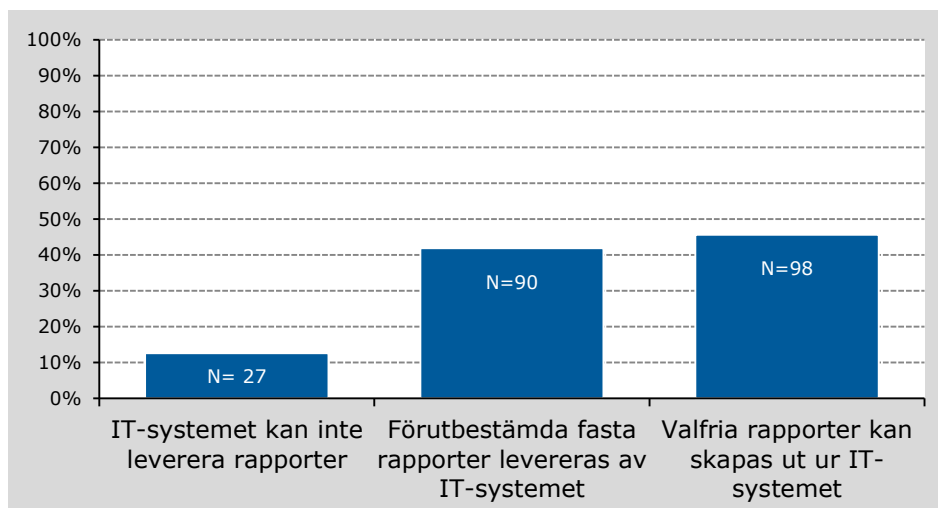
15 kommuner som i föregående fråga angett att de inte har ett inbyggt processtöd för BBIC-formulären, anger i denna fråga att de inte heller har något annat separat IT-stöd för detta dokumentationsarbete (71 procent). Sex kommuner uppger att de har ett separat IT-stöd för BBIC (29 procent).

5.4 Uttag av statistik ur systemet

Fråga fyra i enkäten är hur statistikrapporter kan levereras av IT-systemet. Svaren illustreras i diagram 5.4 som både antal och andelar kommuner.

En mindre andel kommuner kan inte leverera statistik ur sina IT-system

Diagram 5.4. Hur statistikrapporter kan levereras ur IT-systemet.



Totalt antal svarande kommuner: 215

N= antal kommuner

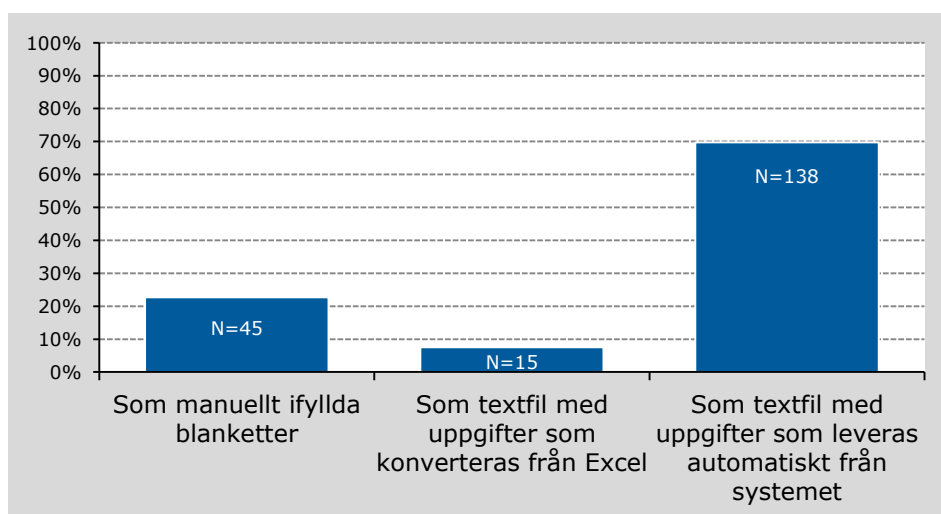
En mindre andel kommuner (13 procent) anger att deras IT-system inte alls kan leverera statistikrapporter. En majoritet av kommunerna (88 procent) kan leverera statistikrapporter ur sina befintliga IT-system, vilket framgår om man slår ihop de två staplarna för vilka respondenterna anger att IT-systemet kan leverera någon form av statistikrapporter. Ungefär hälften av kommunerna (46 procent) anger att valfria rapporter kan skapas ur systemet och ungefär lika många kommuner (42 procent) anger att förutbestämda fasta rapporter kan levereras av systemet.

5.5 Inrapportering av individstatistik

Fråga fem i enkäten är hur individstatistik inrapporteras om heldygnsvård av barn och unga enligt socialtjänstlagen och enligt lagen om särskilda bestämmelser av vård av unga. Det handlar om inrapportering av individstatistik till Statistiska centralbyråns insamling till Socialstyrelsen. Svaren illustreras i diagram 5.5 som både antal och andelar kommuner.

Nära en fjärdedel av kommunerna inrapporterar individstatistik manuellt

Diagram 5.5. Hur inrapportering av individstatistik om heldygnsvård av barn och unga levereras.



Totalt antal svarande kommuner: 198

N= antal kommuner

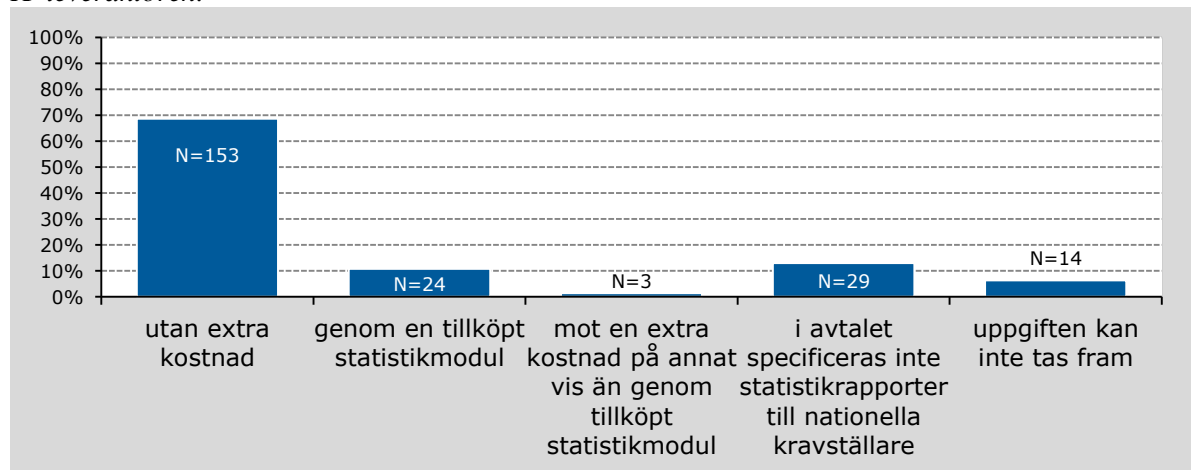
Nära en fjärdedel av kommunerna (23 procent) anger att de rapporterar in individstatistik genom manuellt ifyllda blanketter. Mer än två tredjedelar av kommunerna (70 procent) anger att de automatiskt från sina verksamhetssystem kan leverera textfiler med individstatistik. I några kommuner sker inrapportering som en textfil med uppgifter som konverteras från Excel (8 procent eller 15 kommuner).

5.6 Specificering av statistik i avtal med IT-leverantör

Fråga sex i enkäten är hur statistik för den sociala barn- och ungdomsvården ska redovisas till nationella kravställare respektive statistik med annan information enligt myndighetens önskemål (lokala behov) enligt gällande avtal med IT-leverantören. Svaren illustreras i diagram 5.6.1 och diagram 5.6.2 som både antal och andelar kommuner.

Nära en tredjedel av kommunerna betalar extra för statistik till nationella kravställare eller så är det oklart hur detta ska tillhandahållas

Diagram 5.6.1 Specificering av hur statistik till nationella kravställare ska redovisas för den sociala barn- och ungdomsvården enligt gällande avtal med IT-leverantören.



Totalt antal svarande kommuner: 223

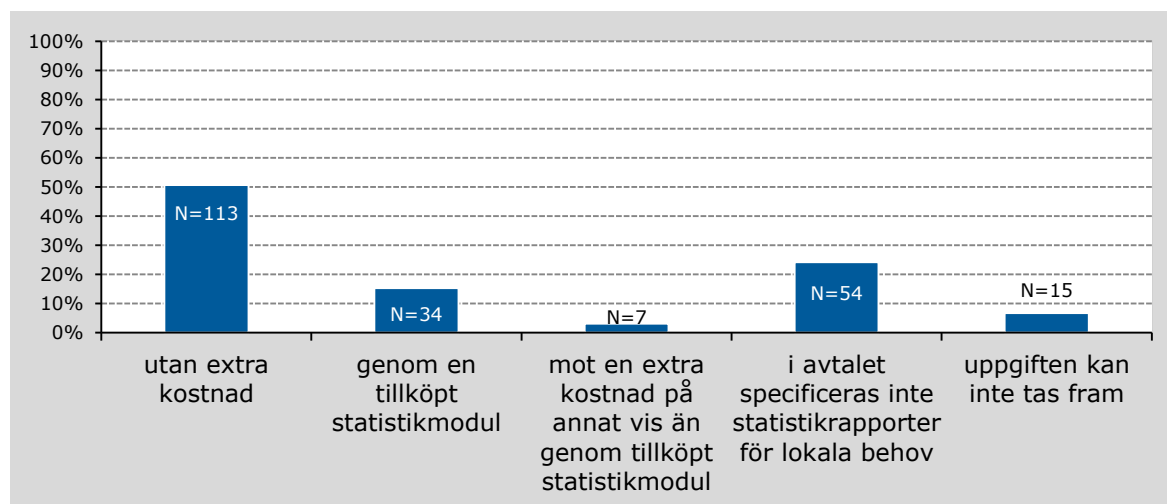
N= antal kommuner

Nära en tredjedel av kommunerna (31 procent) uppger att de enligt sina avtal får betala extra för statistik till nationella kravställare eller så är det oklart hur statistik ska tillhandahållas. De kommuner som uppger att de enligt avtalen ska betala extra för dessa statistikuppgifter gör det genom en tillköpt statistikmodul (11 procent eller 24 kommuner) eller mot en extra kostnad på annat vis än genom en tillköpt modul (1 procent eller 3 kommuner). De kommuner där det är oklart hur detta ska tillhandahållas, anger att avtalen inte specificerar detta (13 procent eller 29 kommuner) eller att uppgiften inte kan tas fram (6 procent eller 14 kommuner).

Mer än två tredjedelar av kommunerna (69 procent) anger att de har avtal med IT-leverantören som specificerar att statistik till nationella kravställare ska tillhandahållas utan extra kostnad.

Hälften av kommunerna betalar extra för statistik för lokala behov eller så är det oklart hur detta ska tillhandahållas

Diagram 5.6.2. Specificering hur statistik för lokala behov ska redovisas för den sociala barn- och ungdomsvården enligt gällande avtal med IT-leverantören.



Totalt antal svarande kommuner: 223

N= antal kommuner

Hälften av kommunerna (49 procent) uppger att de enligt sina avtal får betala extra för statistik till nationella kravställare eller så är det oklart hur statistik ska tillhandahållas. De kommuner som uppger att de enligt avtalen ska betala extra för dessa statistikuppgifter gör det genom en tillköpt statistikmodul (15 procent eller 34 kommuner) eller mot en extra kostnad på annat vis än genom en tillköpt modul (3 procent eller 7 kommuner). De kommuner där det är oklart hur detta ska tillhandahållas, anger att avtalen inte specificerar detta (24 procent eller 54 kommuner) eller att uppgiften inte kan tas fram (7 procent eller 15 kommuner).

Hälften av kommunerna (51 procent) anger att de har avtal med IT-leverantören som specificerar att statistik till nationella kravställare ska tillhandahållas utan extra kostnad.

5.7 Sammanfattning av enkät II

Enkät II om kommunernas IT-/processtöd för BBIC var riktad till systemförvaltare och har besvarats av 252 kommuner eller 87 procent av alla Sveriges kommuner. Sammantaget visar svaren att:

- IT-leverantören Tieto med systemet Procapita har mer än hälften av marknaden för de IT-stöd som kommunerna använder inom den sociala barn- och ungdomsvårdens myndighetsutövning (54 procent). Näst störst med en fjärdedel av marknaden är Logica med systemet Treserva

(25 procent). Tillsammans har Tieto och Logica mer än tre fjärdedelar av marknaden (79 procent).

- En liten andel kommuner saknar ett inbyggt processtöd för BBIC-formulären i sina IT-baserade verksamhetssystem (22 kommuner). Det är dock oklart vad som avses med processtöd och respondenterna kan ha tolkat detta begrepp olika.
- Bland de få kommuner som inte har ett inbyggt processtöd för BBIC är det 15 kommuner som inte heller har något separat processtöd för BBIC och som därmed saknar processtöd helt för detta dokumentationsarbete.
- En mindre andel kommuner kan inte leverera statistik ur sina IT-system (27 kommuner). Ungefär hälften av kommunerna kan få ut valfria statistikrapporter ur IT-systemet (46 procent) och ungefär lika stor andel kan få ut förutbestämda fasta rapporter (42 procent). Det är oklart om statistik kan levereras ur BBIC.
- En fjärdedel av kommunerna rapporterar in individstatistik om heldygnsvård av barn och unga genom manuellt ifyllda blanketter (23 procent).
- En tredjedel av kommunerna betalar enligt sina avtal med IT-leverantören extra för statistik till nationella kravställare eller så är det oklart hur detta ska tillhandahållas (31 procent).
- Hälften av kommunerna betalar enligt sina avtal med IT-leverantören extra för statistik för lokala behov eller så är det oklart hur detta ska tillhandahållas (49 procent).
- Enkätsvaren varierar mellan kommuner med samma IT-leverantör.

6. Diskussion och slutsatser

6.1 Dokumentationen i BBIC-formulären fungerar sällan så som det är tänkt

I samband med implementeringen av BBIC gav Socialstyrelsen ut rekommendationer om vilka funktioner som krävs i ett IT-stöd för att det ska vara möjligt att hantera alla de uppgifter som finns i BBIC-formulären (funktionsbeskrivning)²⁵. Det är funktioner som torde vara en absolut förutsättning för att kunna dokumentera i BBIC utan betydande merarbete. Detta eftersom BBIC bygger på en serie formulär och som är utformade för att passa alla slags barnavårdsärenden, men där aldrig alla uppgifter används eftersom dokumentationen alltid ska anpassas efter det enskilda ärendet. Det ansågs därför nödvändigt att IT-stödet var handläggbarvänligt och lättöverskådligt. Socialstyrelsen har återkommande tagit upp frågan med IT-leverantörerna och också tagit fram en lista över krav på funktioner och anpassningsmöjligheter som bör finnas i ett IT-stöd för att kunna hantera BBIC-formulären (se bilaga 3).

Resultatet från den första enkäten (enkät I) visar på en rad problem när det gäller kommunernas förutsättningar att dokumentera i BBIC-systemet. Det är problem med funktioner och anpassningar som borde finnas enligt Socialstyrelsens rekommendationer. Kartläggningen visar att det saknas eller att det är problem med de mest grundläggande funktioner som att klippa, klistra och kopiera, rättstavningskontroll, ångrakommando och automatisk sparfunktion. Det är också problem med att möjligheter till länkning, och komprimering av formulären saknas eller inte fungerar tillfredsställande, samt problem med interaktion mellan frågor²⁶. Frågan är om och hur kommunerna använt sig av de underlag (kravlista och funktionsbeskrivning) som Socialstyrelsen tagit fram för IT-stöd till kommunerna när de själva upphandlat sina IT-stöd för BBIC?

²⁵ Funktionsbeskrivning för IT-stöd för BBIC, <http://www.socialstyrelsen.se/barnochfamilj/bbic/itstod>

²⁶ Med länkning avses att man bara ska behöva mata in samma uppgifter en gång även om de ska förekomma på flera ställen i systemet, med komprimering avses att man kan välja att bara visa de delar av ett formulär som är ifyllda, med interaktion mellan frågor avses att följdfrågor som är relevanta visas och irrelevanta följdfrågor inte visas.

6.2 Lång implementeringstid eller oövervinnerliga problem?

Resultaten från enkät I om dokumentation, visar att det för de flesta frågor är mellan hälften och upp mot tre fjärdedelar av kommunerna som har svarat att de har problem med dokumentationen. Frågan är hur det kan komma sig att så stor andel av kommunerna har så pass mycket problem med dokumentationen i BBIC-formulären trots att implementeringen av BBIC startade 2006/2007?

6.3 Ineffektiv och rättsosäker handläggning?

De nämnda problemen med grundfunktioner, länkning och komprimering etc. torde innebära ett stort merarbete för de enskilda handläggarna. Exempelvis framkommer av kartläggningen att handläggare tvingas skriva in samma uppgifter flera gånger trots att länkning av återkommande uppgifter borde ske automatisk. Detta tar tid och det är tid som måste tas på bekostnad av annat. Det handlar även om problem med att systemen låser eller hänger sig eller att handläggarna loggas ur systemet under tiden de arbetar i formulären. Detta kan ställas mot krav på skyndsam handläggning - just området social barn- och ungdomsvård där ärenden ofta är av akut karaktär och kräver snabb handläggning. Av kartläggningen framkommer andra problem som kan kopplas till frågor om rättssäkerhet. Bland annat att flera anmälningar inte alltid kan kopplas till en förhandsbedömning, vilket kan göra det svårt att överblicka ett helt ärende. Anmärkningsvärt ur rättsäkerhetssynpunkt är också att så pass många kommuner har problem både med att automatisk sparfunktion saknas helt och att handläggare loggas ur systemet eller att systemet hänger sig. Detta kan innebära att information går förlorad och måste skrivas om. Av kommentarerna från enkäten framkommer att utredningar får skrivas om och att de ibland försvinner helt. Vidare rapporteras det om problem vid utskrift, där texten bland annat blir finstilt och närmast oläslig för såväl klienter som handläggare.

6.4 Hur hanteras eventuella klagomål?

Mot bakgrund av alla dokumentationsproblem som framkommer i kartläggningen blir frågan hur eventuella klagomål hanteras i enskilda kommuner och hur kommunikationen ser ut mellan exempelvis handläggare, chefer, systemansvariga och IT-leverantör? Hur formuleras problemen, nås rätt personer och går budskapet verkligen fram?

6.5 Flera tänkbara förklaringar till problemen

De uppdagade problemen kan bero på flera orsaker. Det kan exempelvis finnas en bristande kompetens hos handläggarna då det gäller att hantera dokumentationssystemen. Det kan också tänkas att ineffektiva lösningar av dokumentationsproblem inklusive klagomål, ligger på andra plan. Det kanske inte (bara) är en administrativ/organisatoriskt fråga utan (också) en resursfråga som styrs av politiska överväganden. Det kan vara svårt för barn- och ungdomsenheter att hävda sig gentemot övrig socialtjänst som i sin tur har svårt att hävda sig mot övriga kommunala verksamheter, som t.ex. skola, sjukvård, äldreomsorg, tekniska verksamheter (t.ex. avfallshantering, räddningstjänst, gatu- och vägnät) fritids- och kulturverksamheter etc. Problemen kan också ha

sin grund i bristande IT-kunskaper och/eller beställarkompetens på olika nivåer i de kommunala verksamheterna. Detta kan leda till att man låter leverantören bestämma hur IT-/dokumentationssystemen ska utformas.

6.6 Oklart vad som menas med processtöd

I den andra enkäten (enkät II) uppgav de flesta av de kommuner som besvarade enkäten, att de hade ett inbyggt processtöd för BBIC (91 procent). Termen processtöd hade dock inte definierats i enkäten och det är därför troligt att respondenterna har tolkat detta olika. Kanske har en del tolkat det som att BBIC-formulären finns inbyggda i det ordinarie verksamhetssystemet medan andra kan ha tolkat termen processtöd som att formulären finns inbyggda men att också länkningsfunktioner och anpassningsmöjligheter samtidigt både finns och fungerar.

6.7 Möjligt att ta ut uppgifter till den officiella statistiken – men oklart om det går ur BBIC?

Enkät II visar att det bara är en liten andel kommuner som inte kan få ut statistikrapporter ur sina IT-system (13 procent) och bland dem som kan få ut rapporter är det ungefär lika många kommuner som kan få ut valfria rapporter som det är kommuner som kan få ut förutbestämda fasta rapporter. Frågan i enkäten handlar om förutsättningar att få ut uppgifter till den officiella statistiken ur IT-systemet och inte specifikt ur BBIC. Tidigare kartläggningar från SKL visar att det är problem att få ut statistik ur BBIC²⁷. Även om denna kartläggning inte ger svar på frågan om kommunerna får ut statistik ur BBIC, så kan man i alla fall fråga sig vad det beror på? Är det så att kommunerna väntar tills det blir nationella krav istället för att själva ställa krav om uttag av statistik ur BBIC?

6.8 Skillnad mellan kommuner med samma IT-leverantör

En uppdelning av enkätsvaren per IT-leverantör gjordes för att se om problemen i högre grad verkade vara knutna till vissa leverantörers system, men inte till andra. Genomgången visade inte på några entydiga sådana samband. Det uppdelningen visade var en oklar bild såtillvida att kommunernas erfarenheter övergripande både var positiva och negativa, oavsett vilket system det gällde. Kommunerna har på vissa frågor svarat relativt lika oavsett leverantör, samtidigt som svaren kan variera mellan kommuner med samma leverantör. Kommunerna med samma leverantör och kommuner med olika leverantör kan således ha såväl olika som liknande problem med dokumentationen i BBIC. Exempelvis har omkring hälften eller fler av de medverkande kommunerna uppgett att de är missnöjda med layouten vid utskrift och detta oavsett leverantör, samtidigt som det för samtliga leverantörer finns kommuner som är nöjda med layouten. Ett exempel på att många leverantörer har samma problem eller avsaknad av problem, är att nästan alla kommuner, oavsett leverantör, tycks sakna eller ha automatiska sparfunktioner som inte fungerar.

²⁷ Kartläggning om systematisk uppföljning av barn och unga i samhällsvård. Arbetsmaterial, SKL 2012

En uppdelning av enkätsvaren per IT-leverantör kan både ge en missvisande och alltför förenklad förklaring till problemen. Det är rimligt att anta att det här finns ett mer komplext orsakssamband. Vissa problem kanske inte är kopplade till speciella leverantörer utan beror exempelvis också på vilka krav som ställts på leverantörerna och på de upphandlingar kommunerna gjort då de upphandlat sina IT-system. Vid upphandling av IT-system kanske socialtjänsten bara är en del i ett mycket större kommunalt sammanhang, så att deras intressen inte tillgodoses till fullo. Beställarkompetensen kan variera mellan olika kommuner. Det kanske också finns ekonomiska prioriteringar som begränsar utrymmet för vilka kravspecifikationer man kan ha på sina dokumentationssystem. Mot bakgrund av allt det som redovisas ovan presenteras inte uppdelningen per leverantör i denna kartläggning.

6.9 Det behövs en fortsättning

Syftet med kartläggningen var att identifiera problem både vid dokumentation i BBIC och vid uttag av statistik. Slutsatsen är att kartläggningen påvisar flera problem med kommunernas dokumentation och några av dem är allvarliga. Det finns också en variation i förutsättningar för statistikuttag. Detta är problem som kommunerna behöver lösa för att BBIC ska vara ett handläggarvänligt dokumentationssystem och möjliggöra statistikuttag för systematisk uppföljning. Mer om hur vi kan gå vidare beskrivs i nästa avsnitt.

7. Hur går vi vidare?

Resultaten och slutsatserna i kartläggningen har under våren diskuterats med de regionala utvecklingsledarna. Kartläggningen ger upphov till många frågor och för att kunna lösa de problem som identifierats kring dokumentation och statistikuttag behövs en noggrann genomgång på kommunal- och på länsnivå. Denna rapport är tänkt att användas som arbetsmaterial av bland annat de regionala utvecklingsledarna då de i dialog med länen och kommunerna inventerar de problem som finns. Innan dialogerna påbörjas är det av vikt att ta ställning till vilka kompetenser/aktörer som bör delta i dialogerna och hur arbetet ska läggas upp, dvs. när ska olika kontakter tas och i vilken ordning?

Syftet med dialogerna är att identifiera vilka problem som finns i respektive kommun och förklaringar till problemen för att se hur de kan lösas på bästa sätt. Ett steg i arbetet blir att bedöma var problemen hör hemma - på kommunal, regional eller nationell nivå. Dessa dialoger bör hållas under hösten 2013 och resultatet av länsdialogerna sammanställs och analyseras av de regionala utvecklingsledarna. En viktig utgångspunkt för dessa dialoger är att ta fram en antal gemensamma frågor som kan användas för att ”diagnostisera” problemen. Förslag på gemensamma frågor ges nedan men arbetas vidare med i arbetsgruppen och bestäms i nationella BoU-nätverket i början av hösten. En pilottest av frågorna och upplägg genomförs i en kommun i Värmland i slutet av augusti.

Förslag till gemensamma frågor för kommun- och länsdialogerna:

- Känner kommunerna igen sig? Stämmer de sammantagna resultaten från kartläggningen med hur det ser ut i respektive län/kommun?
- Vilka kravspecifikationer och avtal finns idag?
- Vad beror problemen på?
 - IT-systemet?
 - Dataparkens ålder/kapacitet?
 - Bristar i avtalen?
 - Bristande beställarkompetens?
 - Att kraven i avtalen endast är ”bör-krav” och inte ”skall-krav”?
 - Personalens IT-kompetens?
 - Osäkerhet gentemot Socialstyrelsen i vad som får göras och inte?
 - Oklarheter i vem som ska/kan göra vad?
 - Bristar i kommunikation?

- Störningar på grund av exempelvis säkerhetssystem eller kompatibilitetsproblem (om kommunen vid användandet av systemet arbetar mot en extern server hos leverantörerna, kan exempelvis kommunens säkerhetssystem eller andra kompatibilitetsproblem störa arbetet och skapa svårigheter med vissa funktioner)?
- Bristande resurser i konkurrens med övrig kommunal verksamhet?
- Hur hanteras eventuella klagomål?
- Hur ser det ut i kommuner med fungerande IT-stöd för dokumentation respektive statistikuttag?
- Finns det någon kommun som kan ta ut BBIC-statistik?
- Hur ska vi lösa problemen? Var hör problemen hemma? Kommun, län eller nationellt? Vems ansvar att göra vad?

Parallellt med arbetet att få en gemensam nationell bild av orsaker till problemen, påbörjas arbetet med att fram en nationell kravspecifikation för hur IT-stödet för BBIC bör se ut och fungera. Underlag till denna finns i Socialstyrelsens funktionsbeskrivning, kravlista och resultat i föreliggande rapport. Ansvaret för att ta fram en kravspecifikation åvilar utvecklingsledarna och SKL tillsammans. Arbetet med en nationell kravspecifikation görs i dialog med Socialstyrelsen och e-Hälsa i anslutning till det aktuella regeringsuppdraget om nationell informationsstruktur och nationellt fackspråk med koppling till BBIC²⁸.

²⁸ S 2007/4754/FS

Bilaga 1. Enkät I

Kartläggning av dokumentation i BBIC

Vilken befattning har du?

- BBIC-utbildare
- Socialsekreterare
- Annan, ange vad _____

Vilket IT-system och leverantör använder din kommun?

Leverantörens namn står inom parentes.

- Sofia (Ibis Soft)
- Viva (Ilab)
- ISOX (2000 Nectar)
- Safedoc (SafeCare)
- Magna Cura (Pulsen)
- Pulsen Combine (Pulsen)
- Treserva (Logica)
- Pro Capita (Tieto)
- Annat, ange systemets och leverantörens namn _____

Enkätens disposition

I enkätens inledande avsnitt tas ett antal funktioner upp, som kan underlätta dokumentationsarbetet i BBIC-formulären. Markera om funktionen saknas helt i ert system, om den finns men fungerar otillfredsställande eller om funktionen finns och fungerar väl.

Därefter, under rubriken *Övriga problem*, beskrivs ett antal problem som försvårar arbetet i vissa system. Markera om respektive problem är aktuellt i er kommunen eller inte.

Slutligen finns utrymme att kortfattat beskriva problem som inte fångas in i tidigare avsnitt.

Vilka grundfunktioner finns i BBIC-formulären och hur fungerar de?

| | Funktionen saknas helt | Funktionen finns, men fungerar ej tillfredsställande | Funktionen finns och fungerar väl | Vet ej om funktionen finns |
|----------------------------|------------------------|--|-----------------------------------|----------------------------|
| Rättstavningskontroll | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Klipp, kopiera och klistra | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Automatisk sparfunktion* | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ångrakommando | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* Text och annat som dokumenteras i BBIC-formulären sparas automatiskt, exempelvis var x:e minut, när man arbetar. På så vis går informationen går att återskapa vid strömavbrott eller liknande

Vilka anpassningsmöjligheter av BBIC-formulären finns i systemet?

| | Funktionen saknas helt | Funktionen finns, men fungerar ej tillfredsställande | Funktionen finns och fungerar väl | Vet ej om funktionen finns |
|---|------------------------|--|-----------------------------------|----------------------------|
| Det går att ta bort rubriker och textutrymmen för anpassning till enskilda ärendens art, t.ex. utredningsformuläret | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Det går att lägga till egna rubriker och textutrymmen för anpassning till enskilda ärendens art, t.ex. i utredningsformuläret | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ett nytt formulär kan baseras på en tidigare upplaga* | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Det går att kopiera från ett formulär till ett annat ärende (syskon) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Återkommande uppgifter förs automatiskt över till andra formulär ² | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kryssrutor till alla frågor i formulären är synliga för handläggaren | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Kryssrutor till alla frågor i formulären är möjliga att markera för handläggaren | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kryssrutor döljs automatiskt vid utskrift | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Följdfrågor som inte är aktuella att besvara döljs automatiskt om svaret på grundfrågan är Nej | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Barnet/den unge kan bytas ut mot barnets förnamn | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Det finns fält för att anteckna namn på föräldrar som ej är vårdnadshavare | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Vårdnadshavare kan tas bort eller bytas ut mot förälder när barnet blir myndigt | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Hjälptexter döljs automatiskt vid utskrift | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Flera anmälningar kan (vid behov) kopplas till en förhandsbedömning | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* Ett tidigare ifyllt formulär kan dupliceras ett när man ska skapa ett nytt, t.ex. för att revidera en genomförandeplan. På så vis slipper man registrera om information som kan återanvändas

☐ Det finns s.k. logiska länkar mellan formulär, så att man slipper registrera uppgifter manuellt, som skulle kunna överföras automatiskt, exempelvis från grundformuläret, t.ex. personuppgifter

Vilka av nedanstående brister eller problem drabbas ni av i ert system?

| | Ja | Nej | Vet inte |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Systemet låser eller hänger sig | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Handläggarna loggas ur systemet under tiden de arbetar i formulären | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Vissa BBIC-formulär saknas i systemet | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| För många steg eller tangentryckningar för att förflytta sig mellan avsnitt | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Icke tilltalande eller ändamålsenlig layout vid utskrift | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Det tar för lång tid att åtgärda problem och buggar | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Det tar för lång tid att få tillgång till nya formulär | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Gamla versioner av formulär ligger kvar efter att nya har installerats | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Fungerar vissa av BBIC-formulären sämre än andra?

- Ja → Fråga ”Vilka av BBIC-formulären fungerar sämre?”
 Nej
 Vet inte

Vilka av BBIC-formulären fungerar sämre?

Flera formulär kan väljas.

- Grunduppgifter
 Ansökan
 Anmälan/Info på annat sätt
 Utredningsplan
 Utredning enligt 11 kap 1 § SoL
 Vårdplan
 Placeringsinformation
 Genomförandeplan för öppenvårdsinsatser

- Genomförandeplan för placering
- Uppföljning av pågående insatser
- Övervägande vid placering enligt 6 kap 8 § SoL
- Övervägande vid placering

Beskriv problemen med de BBIC-formulär, som inte fungerar så som de borde.

Har du stött på några problem med BBIC-formulären, som inte har tagits upp i enkäten, beskriv dem kortfattat här:

Vill du ha en summering av dina enkätsvar?

Svaren skickas som en pdf-fil till den e-postadress, som enkäten (ursprungligen) skickades till.

- Ja
- Nej

Tack för att du svarade på frågorna! Skicka in dina svar genom att trycka på knappen nedan (då slipper du också påminnelser).

Bilaga 2. Enkät II

Kartläggning av kommunernas it-/processtöd för BBIC

IT-leverantör och verksamhetssystem

Vilken är er leverantör av det IT-stöd som ni använder i arbetet inom sociala barn- och ungdomsvårdens myndighetsutövning?

| <i>Leverantör</i> | <i>Systemanmärkning</i> |
|---|-------------------------|
| <input type="radio"/> Ibis Soft | Sofia |
| <input type="radio"/> ILab | Viva |
| <input type="radio"/> Logica | Treserva |
| <input type="radio"/> Nectar | ISOX2000 |
| <input type="radio"/> Pulsen | Magna Cura |
| <input type="radio"/> Pulsen | Pulsen Combine |
| <input type="radio"/> SafeCare | Safedoc |
| <input type="radio"/> Tieto | Procapita |
| <input type="radio"/> Annan, ange leverantör och systemanmärkning _____ | |

Inbyggt processtöd för BBIC

Har ert IT-baserade verksamhetssystem (enligt er redovisning ovan) ett inbyggt processtöd för dokumentationsarbete kopplat till BBIC och dess formulär?

BBIC - handläggnings- och dokumentationssystemet Barns behov i centrum

- Ja → Fråga ”Beskriv nedan hur statistikrapporter kan levereras (tas ut ur) ...”
- Nej → Fråga ”Har ni ett annat, särskilt för socialtjänstsystemet separat IT-stöd ...”

Uttag av statistik ur systemet

Beskriv nedan hur statistikrapporter kan levereras (tas ut ur) av IT-systemet.

- IT-systemet kan inte leverera rapporter
- Förutbestämda fasta rapporter levereras av IT-systemet
- Valfria rapporter kan skapas ut ur IT-systemet

Separat processtöd för BBIC

Har ni ett annat, särskilt för socialtjänstsystemet separat IT-stöd för dokumentationsarbete kopplat till BBIC och dess formulär?

- Ja → Fråga ”Beskriv nedan hur statistikrapporter kan levereras ...”
- Nej

Uttag av statistik ur systemet

Beskriv nedan hur statistikrapporter kan levereras (tas ut ur) av IT-systemet.

- IT-systemet kan inte leverera rapporter
- Förutbestämda fasta rapporter levereras av IT-systemet
- Valfria rapporter kan skapas ut ur IT-systemet

Inrapportering av individstatistik

Hur levererar ni individstatistik om heldygnsvård av barn och unga enligt SoL och LVU (SCB:s insamling till Socialstyrelsens s.k. barn- och unga register)?

- Som manuellt ifyllda blanketter
- Som textfil med uppgifter som konverteras från Excel
- Som textfil med uppgifter som levereras automatiskt från systemet

Specifisering av statistik i avtal med IT-leverantör

Enligt gällande avtal om verksamhetssystem ska statistikrapporter till nationella kravställare tillhandahållas

Beskriv hur statistik ska redovisas för den sociala barn- och ungdomsvården enligt specifikation i kommunens gällande avtal med kommunens IT-leverantör

- utan extra kostnad
- genom en tillköpt statistikmodul
- mot en extra kostnad på annat vis än genom tillköpt statistikmodul
- i avtalet specificeras inte statistikrapporter till nationella kravställare
- uppgiften kan inte tas fram

Enligt gällande avtal om verksamhetssystem ska statistikrapporter för lokala behov

Beskriv hur statistik ska redovisas för den sociala barn- och ungdomsvården enligt specificering i kommunens gällande avtal med kommunens IT-leverantör

- utan extra kostnad
- genom en tillköpt statistikmodul
- mot en extra kostnad på annat vis än genom tillköpt statistikmodul
- i avtalet specificeras inte statistikrapporter för lokala behov
- uppgiften kan inte tas fram

Vill du ha en summering av dina enkätsvar?

Svaren skickas som en pdf-fil till den e-postadress, som enkäten (ursprungligen) skickades till.

- Ja
- Nej

Tack för din medverkan!

Bilaga 3. Socialstyrelsens krav på BBIC-formulären



Dnr 60-5140/2000

2012-03-14

Socialstyrelsens krav på BBIC-formulären i förhållande till hur ett handläggbarvänligt IT-stöd bör se ut

- Formulären måste vara flexibla så att användaren kan anpassa dem utifrån det enskilda ärendet, t.ex. genom komprimering.
- Det ska gå att lägga till eller ta bort alla sorters rubriker i alla formulär utifrån ett enskilt ärende.
- Permanenta borttag/ändringar av rubriker endast efter diskussion med Socialstyrelsen.
- Rutmönster kan tas bort om så önskas.
- Kryssrutor som inte kryssas i (t.ex. om uppgiftslämnare i anmälningsformuläret) ska kunna döljas för att inte tynga materialet vid utskrift.
- Statistikrutor för verksamhetsuppföljning ska kunna döljas för att inte tynga materialet vid utskrift.
- Hjälptexter såsom ”Redovisa behov av insatser som andra huvudmän har ansvar för, t.ex. extra insatser i skola eller behandling inom barn- och ungdomspsykiatri” ska kunna döljas för att inte tynga materialet vid utskrift.
- BBIC-loggan ska finnas med.

- Socialstyrelsens logga ska inte finnas med.
- Sedvanliga funktioner såsom klipp ut, kopiera, klistra in, sid. nr, stavning, ångra behöver finnas. Detta hör ihop med de krav som kommunerna behöver ställa till sin IT-leverantör för ett handläggarvänligt system.
- Det behöver finnas logiska länkar mellan återkommande uppgifter så användarna slipper registrera samma information på nytt.
- I samma ärende ska det gå att skapa en ny version av ett tidigare formulär, exempelvis utredningsplan, vårdplan eller genomförandeplan.
- Licenstagaren åtar sig att efter förfrågan från Socialstyrelsen bistå med uppgifter, t.ex. uppgifter till nationell statistik; såväl officiell som icke-officiell, till ledning för Socialstyrelsens utvärdering och utveckling av BBIC samt för olika underlag till statistiska sammanställningar över socialtjänstens barnavård. *Se LICENSAVTAL Punkt 9 och separat utkast om BBIC-statistik.*

Katarina Munier

Bilaga 4. Deltagande län/kommuner i enkät I

| | |
|----------------|--------------|
| Blekinge län | Ronneby |
| Blekinge län | Karlskrona |
| Blekinge län | Sölvesborg |
| Dalarnas län | Älvdalen |
| Dalarnas län | Avesta |
| Dalarnas län | Leksand |
| Dalarnas län | Falun |
| Dalarnas län | Rättvik |
| Dalarnas län | Vansbro |
| Dalarnas län | Orsa |
| Dalarnas län | Smedjebacken |
| Dalarnas län | Malung-Sälen |
| Dalarnas län | Borlänge |
| Dalarnas län | Mora |
| Gotlands län | Gotland |
| Gävleborgs län | Hofors |
| Gävleborgs län | Hudiksvall |
| Gävleborgs län | Sandviken |
| Gävleborgs län | Nordanstig |
| Gävleborgs län | Ovanåker |
| Gävleborgs län | Gävle |
| Gävleborgs län | Bollnäs |
| Gävleborgs län | Ljusdal |
| Gävleborgs län | Ockelbo |
| Gävleborgs län | Söderhamn |
| Hallands län | Varberg |
| Hallands län | Falkenberg |
| Hallands län | Kungsbacka |
| Hallands län | Hylte |

| | |
|------------------|------------|
| Hallands län | Halmstad |
| Jämtlands län | Berg |
| Jämtlands län | Härjedalen |
| Jämtlands län | Bräcke |
| Jämtlands län | Östersund |
| Jämtlands län | Åre |
| Jönköpings län | Vaggeryd |
| Jönköpings län | Tranås |
| Jönköpings län | Jönköping |
| Jönköpings län | Eksjö |
| Jönköpings län | Värnamo |
| Jönköpings län | Gislaved |
| Jönköpings län | Mullsjö |
| Jönköpings län | Habo |
| Jönköpings län | Aneby |
| Jönköpings län | Gnosjö |
| Jönköpings län | Sävsjö |
| Jönköpings län | Vetlanda |
| Kalmar län | Mönsterås |
| Kalmar län | Högsby |
| Kalmar län | Hultsfred |
| Kalmar län | Nybro |
| Kalmar län | Mörbylånga |
| Kalmar län | Emmaboda |
| Kalmar län | Borgholm |
| Kalmar län | Kalmar |
| Kalmar län | Vimmerby |
| Kronobergs län | Ljungby |
| Kronobergs län | Markaryd |
| Kronobergs län | Uppvidinge |
| Kronobergs län | Tingsryd |
| Kronobergs län | Lessebo |
| Kronobergs län | Älmhult |
| Kronobergs län | Växjö |
| Kronobergs län | Alvesta |
| Norrbottnens län | Älvsbyn |
| Norrbottnens län | Piteå |
| Norrbottnens län | Kalix |
| Norrbottnens län | Pajala |
| Norrbottnens län | Överkalix |
| Norrbottnens län | Boden |
| Norrbottnens län | Övertorneå |
| Norrbottnens län | Haparanda |
| Norrbottnens län | Arjeplog |
| Norrbottnens län | Luleå |
| Norrbottnens län | Jokkmokk |

| | |
|----------------|-------------------------------|
| Skåne län | Malmö, Södra Innerstaden |
| Skåne län | Malmö, Kirseberg |
| Skåne län | Osby |
| Skåne län | Malmö, Hyllie |
| Skåne län | Malmö, Västra Innerstaden |
| Skåne län | Malmö, Rosengård |
| Skåne län | Malmö, Limhamn-Bunkeflo |
| Skåne län | Perstorp |
| Skåne län | Hörby |
| Skåne län | Tomelilla |
| Skåne län | Kristianstad |
| Skåne län | Burlöv |
| Skåne län | Malmö, Fosie |
| Skåne län | Skurup |
| Skåne län | Malmö, Centrum |
| Skåne län | Ystad |
| Skåne län | Östra Göinge |
| Skåne län | Svedala |
| Skåne län | Lomma |
| Skåne län | Ängelholm |
| Skåne län | Höganäs |
| Skåne län | Simrishamns kommun |
| Skåne län | Hässleholm |
| Skåne län | Klippan |
| Skåne län | Kävlinge |
| Skåne län | Vellinge |
| Skåne län | Lund |
| Skåne län | Helsingborg |
| Skåne län | Malmö, Husie |
| Skåne län | Malmö, Oxie |
| Skåne län | Staffanstorp |
| Stockholms län | Täby |
| Stockholms län | Stockholm, Rinkeby-Kista |
| Stockholms län | Vallentuna |
| Stockholms län | Stockholm, Skarpnäck |
| Stockholms län | Stockholm, Bromma |
| Stockholms län | Värmdö |
| Stockholms län | Nynäshamn |
| Stockholms län | Huddinge |
| Stockholms län | Stockholm, Hässelby-Vällingby |
| Stockholms län | Stockholm, Norrmalm |
| Stockholms län | Danderyd |
| Stockholms län | Järfälla |
| Stockholms län | Stockholm, Östermalm |
| Stockholms län | Stockholm, Skärholmen |
| Stockholms län | Nacka |

| | |
|-------------------|----------------------------------|
| Stockholms län | Vaxholm |
| Stockholms län | Stockholm, Spånga-Tensta |
| Stockholms län | Stockholm, Kungsholmen |
| Stockholms län | Norrhälje |
| Stockholms län | Haninge |
| Stockholms län | Södertälje |
| Stockholms län | Stockholm, Hägersten-Liljeholmen |
| Stockholms län | Stockholm, Södermalm |
| Stockholms län | Sollentuna |
| Stockholms län | Österåker |
| Stockholms län | Lidingö |
| Stockholms län | Stockholm, Enskede-Årsta-Vantör |
| Stockholms län | Botkyrka |
| Södermanlands län | Gnesta |
| Södermanlands län | Flen |
| Södermanlands län | Vingåker |
| Södermanlands län | Strängnäs |
| Södermanlands län | Katrineholm |
| Södermanlands län | Trosa |
| Södermanlands län | Eskilstuna |
| Södermanlands län | Oxelösund |
| Uppsala län | Tierp |
| Uppsala län | Knivsta |
| Uppsala län | Håbo |
| Uppsala län | Östhammar |
| Uppsala län | Heby |
| Uppsala län | Älvkarleby |
| Uppsala län | Uppsala |
| Värmlands län | Forshaga |
| Värmlands län | Kil |
| Värmlands län | Hammarö |
| Värmlands län | Sunne |
| Värmlands län | Munkfors |
| Värmlands län | Säffle |
| Värmlands län | Karlstad |
| Värmlands län | Arvika |
| Värmlands län | Grums |
| Värmlands län | Torsby |
| Värmlands län | Eda |
| Värmlands län | Hagfors |
| Värmlands län | Kristinehamn |
| Västerbottens län | Bjurholm |
| Västerbottens län | Sorsele |
| Västerbottens län | Vännäs |
| Västerbottens län | Skellefteå |
| Västerbottens län | Dorotea |

| | |
|----------------------|-----------------|
| Västerbottens län | Norsjö |
| Västerbottens län | Nordmaling |
| Västerbottens län | Storuman |
| Västerbottens län | Robertsfors |
| Västerbottens län | Malå |
| Västerbottens län | Lycksele |
| Västerbottens län | Umeå |
| Västernorrlands län | Ånge |
| Västernorrlands län | Kramfors |
| Västernorrlands län | Sundsvall |
| Västernorrlands län | Timrå |
| Västernorrlands län | Örnsköldsvik |
| Västernorrlands län | Sollefteå |
| Västernorrlands län | Härnösand |
| Västmanlands län | Fagersta |
| Västmanlands län | Surahammar |
| Västmanlands län | Arboga |
| Västmanlands län | Norberg |
| Västmanlands län | Hallstahammar |
| Västmanlands län | Sala |
| Västmanlands län | Kungsör |
| Västmanlands län | Västerås |
| Västmanlands län | Skinnskatteberg |
| Västra Götalands län | Lerum |
| Västra Götalands län | Svenljunga |
| Västra Götalands län | Borås |
| Västra Götalands län | Tidaholm |
| Västra Götalands län | Härryda |
| Västra Götalands län | Hjo |
| Västra Götalands län | Orust |
| Västra Götalands län | Alingsås |
| Västra Götalands län | Åmål |
| Västra Götalands län | Dals-Ed |
| Västra Götalands län | Tjörn |
| Västra Götalands län | Ale |
| Västra Götalands län | Ulricehamn |
| Västra Götalands län | Trollhättan |
| Västra Götalands län | Bengtsfors |
| Västra Götalands län | Mark |
| Västra Götalands län | Lysekil |
| Västra Götalands län | Gullspång |
| Västra Götalands län | Skövde |
| Västra Götalands län | Tibro |
| Västra Götalands län | Tranemo |
| Västra Götalands län | Kungälv |
| Västra Götalands län | Götene |

| | |
|----------------------|--------------|
| Västra Götalands län | Öckerö |
| Västra Götalands län | Sotenäs |
| Västra Götalands län | Bollebygd |
| Västra Götalands län | Mellerud |
| Västra Götalands län | Vänersborg |
| Västra Götalands län | Stenungsund |
| Västra Götalands län | Partille |
| Västra Götalands län | Färgelanda |
| Västra Götalands län | Lidköping |
| Västra Götalands län | Mariestad |
| Västra Götalands län | Herrljunga |
| Västra Götalands län | Töreboda |
| Västra Götalands län | Grästorp |
| Västra Götalands län | Vara |
| Västra Götalands län | Uddevalla |
| Västra Götalands län | Skara |
| Västra Götalands län | Mölnadal |
| Västra Götalands län | Essunga |
| Västra Götalands län | Munkedal |
| Örebro län | Ljusnarsberg |
| Örebro län | Askersund |
| Örebro län | Lekeberg |
| Örebro län | Lindesberg |
| Örebro län | Kumla |
| Örebro län | Karlskoga |
| Örebro län | Hallsberg |
| Örebro län | Laxå |
| Örebro län | Hällefors |
| Östergötlands län | Vadstena |
| Östergötlands län | Åtvidaberg |
| Östergötlands län | Finspång |
| Östergötlands län | Linköping |
| Östergötlands län | Ödeshög |
| Östergötlands län | Kinda |
| Östergötlands län | Ydre |
| Östergötlands län | Motala |
| Östergötlands län | Mjölby |
| Östergötlands län | Boxholm |
| Östergötlands län | Valdemarsvik |

Bilaga 5. Deltagande län/kommuner i enkät II

| | |
|----------------|----------------------|
| Blekinge län | Karlshamns kommun |
| Blekinge län | Ronneby kommun |
| Blekinge län | Sölvesborgs kommun |
| Blekinge län | Karlskrona kommun |
| Blekinge län | Olofströms kommun |
| Dalarnas län | Vansbro kommun |
| Dalarnas län | Mora kommun |
| Dalarnas län | Falu kommun |
| Dalarnas län | Smedjebackens kommun |
| Dalarnas län | Rättviks kommun |
| Dalarnas län | Malung-Sälens kommun |
| Dalarnas län | Leksands kommun |
| Dalarnas län | Orsa kommun |
| Dalarnas län | Älvdalens kommun |
| Dalarnas län | Avesta kommun |
| Gotlands län | Region Gotland |
| Gävleborgs län | Hofors kommun |
| Gävleborgs län | Hudiksvalls kommun |
| Gävleborgs län | Bollnäs kommun |
| Gävleborgs län | Sandvikens kommun |
| Gävleborgs län | Nordanstigs kommun |
| Gävleborgs län | Gävle kommun |
| Gävleborgs län | Ovanåkers kommun |
| Gävleborgs län | Ockelbo kommun |
| Gävleborgs län | Söderhamns kommun |
| Hallands län | Kungsbacka kommun |
| Hallands län | Hylte kommun |
| Hallands län | Halmstads kommun |
| Hallands län | Varbergs kommun |
| Hallands län | Falkenbergs kommun |
| Hallands län | Laholms kommun |
| Jämtlands län | Östersunds kommun |

| | |
|------------------|--------------------|
| Jämtlands län | Ragunda kommun |
| Jämtlands län | Bräcke kommun |
| Jämtlands län | Härjedalens kommun |
| Jämtlands län | Krokoms kommun |
| Jämtlands län | Åre kommun |
| Jämtlands län | Bergs kommun |
| Jämtlands län | Strömsunds kommun |
| Jönköpings län | Tranås kommun |
| Jönköpings län | Eksjö kommun |
| Jönköpings län | Vaggeryds kommun |
| Jönköpings län | Mullsjö kommun |
| Jönköpings län | Habo kommun |
| Jönköpings län | Jönköpings kommun |
| Jönköpings län | Värnamo kommun |
| Jönköpings län | Gnosjö kommun |
| Jönköpings län | Nässjö kommun |
| Jönköpings län | Gislaveds kommun |
| Jönköpings län | Vetlanda kommun |
| Jönköpings län | Aneby kommun |
| Kalmar län | Oskarshamns kommun |
| Kalmar län | Torsås kommun |
| Kalmar län | Emmaboda kommun |
| Kalmar län | Nybro kommun |
| Kalmar län | Kalmar kommun |
| Kalmar län | Hultsfreds kommun |
| Kalmar län | Västerviks kommun |
| Kalmar län | Vimmerby kommun |
| Kalmar län | Mörbylånga kommun |
| Kalmar län | Högsby kommun |
| Kronobergs län | Ljungby kommun |
| Kronobergs län | Tingsryds kommun |
| Kronobergs län | Alvesta kommun |
| Kronobergs län | Markaryds kommun |
| Kronobergs län | Älmhults kommun |
| Kronobergs län | Lessebo kommun |
| Kronobergs län | Uppvidinge kommun |
| Kronobergs län | växjö kommun |
| Norrbottnens län | Bodens kommun |
| Norrbottnens län | Älvsbyns kommun |
| Norrbottnens län | Övertorneå kommun |
| Norrbottnens län | Luleå kommun |
| Norrbottnens län | Piteå kommun |
| Norrbottnens län | Arvidsjaur kommun |
| Norrbottnens län | Kiruna kommun |
| Norrbottnens län | Jokkmokks kommun |
| Norrbottnens län | Överkalix kommun |

| | |
|------------------|-----------------------|
| Norrbottnens län | Kalix kommun |
| Norrbottnens län | Gällivare kommun |
| Skåne län | Vellinge kommun |
| Skåne län | Simrishamns kommun |
| Skåne län | Örkelljunga kommun |
| Skåne län | Malmö stad |
| Skåne län | Helsingborgs stad |
| Skåne län | Lomma kommun |
| Skåne län | Skurups kommun |
| Skåne län | Trelleborgs kommun |
| Skåne län | Osby kommun |
| Skåne län | Ängelholms kommun |
| Skåne län | Kävlinge kommun |
| Skåne län | Kristianstads kommun |
| Skåne län | Östra Göinge kommun |
| Skåne län | Svalövs kommun |
| Skåne län | Klippans kommun |
| Skåne län | Bromölla kommun |
| Skåne län | Åstorps kommun |
| Skåne län | Ystads kommun |
| Skåne län | Burlövs kommun |
| Skåne län | Tomelilla kommun |
| Skåne län | Höganäs kommun |
| Skåne län | Svedala kommun |
| Skåne län | Bjuvs kommun |
| Skåne län | Hörby kommun |
| Stockholms län | Södertälje kommun |
| Stockholms län | Solna stad |
| Stockholms län | Stockholms stad |
| Stockholms län | Ekerö kommun |
| Stockholms län | Tyresö kommun |
| Stockholms län | Upplands Väsby kommun |
| Stockholms län | Huddinge kommun |
| Stockholms län | Sundbybergs stad |
| Stockholms län | Nynäshamns kommun |
| Stockholms län | Täby kommun |
| Stockholms län | Sollentuna kommun |
| Stockholms län | Haninge kommun |
| Stockholms län | Salems kommun |
| Stockholms län | Nykvarns kommun |
| Stockholms län | Vaxholms stad |
| Stockholms län | Österåkers kommun |
| Stockholms län | Vallentuna kommun |
| Stockholms län | Upplands-Bro kommun |
| Stockholms län | Botkyrka kommun |
| Stockholms län | Lidingö stad |

| | |
|-------------------|-------------------------|
| Stockholms län | Nacka kommun |
| Stockholms län | Norrtälje kommun |
| Stockholms län | Järfälla kommun |
| Stockholms län | Sigtuna kommun |
| Södermanlands län | Eskilstuna kommun |
| Södermanlands län | Nyköpings kommun |
| Södermanlands län | Oxelösunds kommun |
| Södermanlands län | Trosa kommun |
| Södermanlands län | Strängnäs kommun |
| Södermanlands län | Flens kommun |
| Södermanlands län | Katrineholms kommun |
| Södermanlands län | Vingåkers kommun |
| Uppsala län | Heby kommun |
| Uppsala län | Enköpings kommun |
| Uppsala län | Håbo kommun |
| Uppsala län | Östhammars kommun |
| Uppsala län | Älvkarleby kommun |
| Uppsala län | Uppsala kommun |
| Värmlands län | Arvika kommun |
| Värmlands län | Forshaga kommun |
| Värmlands län | Munkfors kommun |
| Värmlands län | Karlstads kommun |
| Värmlands län | Torsby kommun |
| Värmlands län | Filipstads kommun |
| Värmlands län | Säffle kommun |
| Värmlands län | Sunne kommun |
| Västmanlands län | Hallstahammars kommun |
| Västmanlands län | Fagersta kommun |
| Värmlands län | Kils kommun |
| Värmlands län | Storfors kommun |
| Värmlands län | Eda kommun |
| Västmanlands län | Surahammars kommun |
| Västmanlands län | Sala kommun |
| Västmanlands län | Västerås stad |
| Västmanlands län | Kungsörs kommun |
| Västmanlands län | Skinnskattebergs kommun |
| Värmlands län | Årjängs kommun |
| Värmlands län | Kristinehamns kommun |
| Västmanlands län | Köpings kommun |
| Västmanlands län | Arboga kommun |
| Västmanlands län | Norbergs kommun |
| Västerbottens län | Sorsele kommun |
| Västerbottens län | Lycksele kommun |
| Västerbottens län | Storumans kommun |
| Västerbottens län | Vindelns kommun |
| Västerbottens län | Åsele kommun |

| | |
|----------------------|----------------------|
| Västerbottens län | Skellefteå kommun |
| Västerbottens län | Nordmalings kommun |
| Västerbottens län | Norsjö kommun |
| Västerbottens län | Robertsfors kommun |
| Västerbottens län | Vännäs kommun |
| Västerbottens län | Dorotea kommun |
| Västerbottens län | Malå kommun |
| Västerbottens län | Umeå kommun |
| Västerbottens län | Bjurholms kommun |
| Västernorrlands län | Timrå kommun |
| Västernorrlands län | Ånge kommun |
| Västernorrlands län | Örnsköldsviks kommun |
| Västernorrlands län | Kramfors kommun |
| Västernorrlands län | Sollefteå kommun |
| Västernorrlands län | Sundsvalls kommun |
| Västernorrlands län | Härnösands kommun |
| Västra Götalands län | Kungälv kommun |
| Västra Götalands län | Essunga kommun |
| Västra Götalands län | Svenljunga kommun |
| Västra Götalands län | Skövde kommun |
| Västra Götalands län | Borås stad |
| Västra Götalands län | Falköpings kommun |
| Västra Götalands län | Trollhättans stad |
| Västra Götalands län | Orust kommun |
| Västra Götalands län | Herrljunga kommun |
| Västra Götalands län | Dals-Eds kommun |
| Västra Götalands län | Gullspångs kommun |
| Västra Götalands län | Tidaholms kommun |
| Västra Götalands län | Partille kommun |
| Västra Götalands län | Marks kommun |
| Västra Götalands län | Lilla Edets kommun |
| Västra Götalands län | Ale kommun |
| Västra Götalands län | Härryda kommun |
| Västra Götalands län | Ulricehamns kommun |
| Västra Götalands län | Öckerö kommun |
| Västra Götalands län | Vårgårda kommun |
| Västra Götalands län | Uddevalla kommun |
| Västra Götalands län | Bollebygds kommun |
| Västra Götalands län | Åmåls kommun |
| Västra Götalands län | Sotenäs kommun |
| Västra Götalands län | Hjo kommun |
| Västra Götalands län | Lysekils kommun |
| Västra Götalands län | Lerums kommun |
| Västra Götalands län | Götene kommun |
| Västra Götalands län | Munkedals kommun |
| Västra Götalands län | Vara kommun |

| | |
|----------------------|----------------------|
| Västra Götalands län | Skara kommun |
| Västra Götalands län | Vänersborgs kommun |
| Västra Götalands län | Melleruds kommun |
| Västra Götalands län | Grästorps kommun |
| Västra Götalands län | Strömstads kommun |
| Västra Götalands län | Lidköpings kommun |
| Västra Götalands län | Karlsborgs kommun |
| Västra Götalands län | Mölnåls stad |
| Västra Götalands län | Göteborgs stad |
| Västra Götalands län | Tanums kommun |
| Västra Götalands län | Alingsås kommun |
| Västra Götalands län | Färgelanda kommun |
| Västra Götalands län | Tranemo kommun |
| Västra Götalands län | Töreboda kommun |
| Västra Götalands län | Mariestads kommun |
| Örebro län | Hallsbergs kommun |
| Örebro län | Degerfors kommun |
| Örebro län | Nora kommun |
| Örebro län | Laxå kommun |
| Örebro län | Askersunds kommun |
| Örebro län | Kumla kommun |
| Örebro län | Lekebergs kommun |
| Örebro län | Karlskoga kommun |
| Örebro län | Örebro kommun |
| Örebro län | Hällefors kommun |
| Örebro län | Lindesbergs kommun |
| Östergötlands län | Åtvidabergs kommun |
| Östergötlands län | Linköpings kommun |
| Östergötlands län | Mjölby kommun |
| Östergötlands län | Motala kommun |
| Östergötlands län | Vadstena kommun |
| Östergötlands län | Söderköpings kommun |
| Östergötlands län | Finspångs kommun |
| Östergötlands län | Boxholms kommun |
| Östergötlands län | Kinda kommun |
| Östergötlands län | Norrköpings kommun |
| Östergötlands län | Valdemarsviks kommun |
| Östergötlands län | Ydre kommun |

Kartläggning av kommunernas IT-stöd för BBIC