

Verksamhetsbeskrivning av socialtjänsten

Underlag för avstämning mot den nationella informationsstrukturen och utveckling av det nationella fackspråket

Citera gärna Socialstyrelsens rapporter, men glöm inte att uppge källan. Bilder, fotografier och illustrationer är skyddade av upphovsrätten. Det innebär att du måste ha upphovsmannens tillstånd för att använda dem.

Artikelnr 2013-3-29

Publicerad www.socialstyrelsen.se, april 2013

Förord

År 2007–2009 arbetade Socialstyrelsen med att utveckla den nationella informationsstrukturen, men då fanns ingen möjlighet att fullt ut verifiera att de framtagna verksamhetsmodellerna och beskrivningarna även täcker socialtjänstens behov. Med anledning av det initierade Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) ett samarbetsprojekt med Socialstyrelsen våren 2010 för att genomföra en verksamhetsanalys och identifiera begrepp och termer inom socialtjänstens område.

Denna rapport beskriver resultatet av verksamhetsanalysen med fokus på process- och arbetsflödesmodeller och definierade fackspråkliga begrepp inom socialtjänsten. Här beskrivs även de principer och metoder som verksamhetsmodellerna och det nationella fackspråket är baserade på. Resultatet ska betraktas som ett underlag för Socialstyrelsens analys och systematiska avstämning mot den nationella informationsstrukturen (NI). Avsikten är stödja Socialstyrelsens arbete för att säkerställa att socialtjänstens behov täcks in. Socialstyrelsen rapporterade i december 2011 en plan för utveckling av en gemensam informationsstruktur inom socialtjänsten. Planen innefattar bland annat erfarenheter av den ovan beskrivna avstämningen och vidareutvecklingen.

Målgrupp för rapporten är verksamhetsutvecklare och systemansvariga inom socialtjänst.

Följande personer har arbetat med denna rapport: Ann-Helene Almborg, Lisa Wolff Foster, Lotta Holm Sjögren och Marita Minell på Socialstyrelsen samt Socialstyrelsens konsulter Torsten Lundmark och Sven-Bertil Wallin.

Kristina Bränd Persson
Enhetschef

Innehåll

<i>Förord</i>	3
<i>Sammanfattning</i>	5
<i>Innehåll</i>	5
<i>Bakgrund</i>	9
Nationell eHälsa	9
Hälsa	10
Socialtjänst	10
Myndighetsutövning inom socialtjänsten	10
Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete	11
Socialstyrelsens roll i strategin för Nationell eHälsa	12
Nationell informationsstruktur	12
Processmodell	13
Begreppsmodell	13
Flödesmodell	13
Informationsmodell	13
Nationellt fackspråk för vård och omsorg	13
Terminologilära – för att nå överenskomna begrepp och termer	14
Socialstyrelsens termbank	14
Klassifikationer	15
Kodverk	15
Begreppssystemet Snomed CT	16
<i>Syfte och mål</i>	16
Avgränsning	17
<i>Metod och genomförande</i>	18
Metod	18
Genomförande	19
Workshop	19
Projektorganisation	19
Arbetsgrupp	19
Referensgrupp	19
<i>Resultat</i>	20
Processmodell	20
Motta	20
Utreda och besluta	21
Beställa och genomföra	22
Utvärdera och avsluta	23
Arbetsflödesmodell	25
Aktörsroller	25
Aktiviteter i arbetsflödet	25
Begreppsmodell	32

Begrepp och termer	32
Informationsinnehåll, värdemängdsbeskrivning	33
Informationsmodell	33
Jämförelse med den generiska processmodellen i NI	33
<i>Diskussion och slutsatser</i>	35
Verksamhetsanalysen	35
Analys av begrepp och termer	36
Underlag för vidareutveckling av NI och en övergripande informationsstruktur för socialtjänsten	36
Pröva arbetssättet med de ingående metoderna	36
Slutsatser	37
Förslag till fortsatt arbete	37
<i>Referenser</i>	39
<i>Bilaga 1</i>	40
Projektorganisation	40
<i>Bilaga 2</i>	41
Metod	41
Verksamhetsanalys	41
Informationsmodell	44
Terminologiarbete	44
Analys av informationsinnehåll	45
<i>Bilaga 3 Processmodell</i>	46
<i>Bilaga 4 Arbetsflödesmodell</i>	47
<i>Bilaga 5 Processmodell i NI</i>	48
<i>Bilaga 6 Centrala begrepp</i>	49

Sammanfattning

Det är nödvändigt att informationen inom vård och omsorg kan kommuniceras och användas med bibehållet innehåll i olika sammanhang och för olika syften, över organisatoriska gränser och över tid, men för detta behövs en gemensam informationsstruktur.

I maj 2007 fick Socialstyrelsen ett regeringsuppdrag som gick ut på att utveckla en nationell informationsstruktur och en nationell terminologi- och klassifikationsresurs (nationellt fackspråk). Uppdraget är en del av den nationella it-strategin för vård och omsorg, numera strategin för Nationell eHälsa. Målet är att få en ändamålsenlig och strukturerad vård- och omsorgsdokumentation.

Under projektet Nationell Informationsstruktur (NI) fanns inte möjlighet att fullt ut verifiera att de framtagna modellerna och beskrivningarna även täcker socialtjänstens¹ behov. Därför initierades detta samarbetsprojekt mellan SKL och Socialstyrelsen för att ta fram ett underlag för avstämning mot NI. Syftet med detta arbete var att

- ta fram en generisk verksamhetsbeskrivning av socialtjänsten
- övergripande analysera begrepp och termer som behövs inom socialtjänsten
- pröva ett arbetssätt som kombinerar olika metoder att beskriva en verksamhet och olika intressenters informationsbehov
- göra en första övergripande jämförelse med NI.

I detta projekt används ett gemensamt arbetssätt som inkluderar följande metoder: verksamhetsanalys, terminologiarbete och analys av informationsinnehåll. Arbetet har genomförts med verksamhetsföreträdare, sakkunniga inom socialtjänst, fackspråk och informatik på Socialstyrelsen, företrädare från SKL och verksamhetskonsulter.

Resultatet omfattar övergripande process-, arbetsflödes-, begreppsprocess- och informationsmodeller som ska ses som ett underlag för avstämningen mot NI. Resultatet består även av de centrala begrepp och termer som är terminologiskt analyserade och godkända för publicering i Socialstyrelsens termbank. I arbetet har Socialstyrelsen tillsammans med verksamhetsföreträdare och SKL också identifierat en del informationsinnehåll som kräver vidare analyser. Resultatet beskriver även övergripande jämförelser mellan de framtagna beskrivningarna av socialtjänstverksamheten och de

¹ Med socialtjänst avses i första hand den verksamhet som regleras genom bestämmelser i socialtjänstlagen (2001:453) SoL, lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga, LVU, lagen (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall, LVM och lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, samt personlig assistans som utförs med assistansersättning som regleras i 51 kap. socialförsäkringsbalken (2010:110). Socialtjänsten avser även handläggning av ärenden som rör adoptioner, faderskap, vårdnad, boende och umgänge enligt föräldrabalken (1049:381).

generiska modellerna i NI. Denna rapport fokuserar på process- och arbetsflödesmodellerna och centrala begrepp och termer.

Slutsatserna är följande:

- De övergripande modellerna för socialtjänsten ska ses som ett underlag för avstämning mot NI.
- Stora delar av underlaget stämmer väl med NI:s generiska modeller.
- NI saknar en motsvarighet till socialtjänstens myndighetsutövning med beslut (denna företeelse finns inte inom hälso- och sjukvården).
- Det krävs mer arbete för att vidareutveckla NI och en övergripande informationsstruktur för socialtjänsten samt det nationella fackspråket inom socialtjänsten.
- Att inleda verksamhetsanalysen med arbetsflödesmodellen är ett bra tillvägagångssätt.
- Arbetet kräver verksamhetskompetens (verksamhetsföreträdare och sakkunniga om gällande regelverk) samt metodkompetens.
- Parallell användning av metoderna (verksamhetsanalys, terminologiarbete och analys av informationsinnehåll) ger en bättre verksamhetsbeskrivning.

Detta arbete har bidragit till Socialstyrelsens planering för fortsatt utveckling av en gemensam informationsstruktur inom socialtjänsten.

Bakgrund

Nationell eHälsa

”Nationell eHälsa” är strategin för tillgänglig och säker information inom vård och omsorg. Denna strategi ersätter den tidigare ”Nationell IT-strategi för vård och omsorg”. Strategin leds av Socialdepartementet i samarbete med Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), Vårdföretagarna samt Famna.

Personalen inom hälso- och sjukvården och socialtjänsten behöver säker och enkel tillgång till relevant information som rör en individ för att kunna erbjuda insatser av hög kvalitet. Viktig information samlas in och lagras på otaliga ställen inom hälso- och sjukvården och socialtjänsten, och genom att använda den effektivt kan individerna få mer insyn i sina insatser samt vara mer delaktiga i dem. Samtidigt kan personalen erbjudas användarvänliga beslutsstöd där den nödvändiga informationen presenteras på ett begripligt sätt och finns tillgänglig när livsviktiga beslut ska fattas. Beslutsfattare som arbetar med styrning och uppföljning av verksamheten får också ett mer heltäckande och aktuellt underlag för det löpande förbättringsarbetet, liksom för forskning och utveckling av nya behandlingsmetoder och arbetsrutiner.

För att informationen ska vara användbar behöver den dock struktureras, definieras och kunna presenteras på olika sätt för olika målgrupper. Det huvudsakliga problemet i dag är att informationen som dokumenteras inte är tillgänglig eller användbar när den behövs, men strukturerade och ändamålsenliga dokumentation med it-stöd kommer att ge bättre möjligheter än tidigare att hantera, presentera och använda information för olika ändamål. Därmed blir det lättare att erbjuda en god vård och omsorg med individens behov i centrum. Organisatoriska gränser utgör heller inte ett hinder för en sammanhållen insats när relevant information kan utbytas mellan olika huvudmän och utförare på ett säkert och effektivt sätt. Det är dock viktigt att utvecklingen sker med full respekt för den personliga integriteten.

I korthet kan man säga att strategin för Nationell eHälsa

- ger ökat fokus på process- och verksamhetsutveckling
- utgår från individens behov och önskemål av sammanhållen information och personliga e-tjänster
- inkluderar socialtjänsten för en samordnad utveckling inom vården och omsorgen
- möter behoven hos alla huvudmän och offentliga, privata och idéburna utförare
- säkerställer kontinuitet mellan olika huvudmän och utförare och undanröjer organisatoriska hinder
- ger beslutsfattare bättre underlag att planera och utveckla vård och omsorg

- skapar ökade möjligheter för både offentlig och privat forskning och utveckling
- stärker individens integritet i alla beslut och verksamheter.

Hälsa

Världshälsoorganisationen (WHO) har definierat hälsa som ”ett tillstånd av fullständigt fysiskt, psykiskt och socialt välbefinnande och inte endast frånvaro av sjukdom eller handikapp” (1948). I Socialstyrelsens termbank är hälsa definierat som ”tillstånd av fysiskt, psykiskt och socialt välbefinnande, och inte endast frånvaro av sjukdom eller skada”. Definitionen är baserad på WHO:s definition. Hälsa kan beskrivas med tonvikt på en eller flera av nedanstående komponenter:

- fysiskt välbefinnande
- psykiskt välbefinnande
- socialt välbefinnande
- frånvaro av sjukdom eller skada.

Hälsobegreppet omfattar två dimensioner, en professionellt bedömd dimension och en självskattad dimension som är relaterad till personens egen förmåga.

Begreppet eHälsa baseras på WHO:s definition av begreppet hälsa. Tillägget ”e” signalerar att individen kan uppnå dessa nyttoeffekter genom en bred användning av informations- och kommunikationsteknik.

Socialtjänst

Med socialtjänst avses i första hand den verksamhet som regleras genom bestämmelser i socialtjänstlagen (2001:453) SoL, lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga, LVU, lagen (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall, LVM och lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, samt personliga assistans som utförs med assistansersättning som regleras i 51 kap. socialförsäkringsbalken (2010:110). Socialtjänsten avser även handläggning av ärenden som rör adoptioner, faderskap, vårdnad, boende och umgänge enligt föräldrabalken (1049:381)².

Myndighetsutövning inom socialtjänsten

Myndighetsutövning är en central uppgift för socialtjänsten som ska fatta beslut eller vidta andra åtgärder som rör enskilda personer.

JO har belyst vilka arbetsmoment som innefattas i begreppet myndighetsutövning inom socialtjänsten, i ett ärende som gällde socialnämndens möjligheter att anlita privaträttsliga subjekt som utredare inom verksamheten.³ Det gäller exempelvis åtgärder som att

² Se Socialstyrelsens termbank, 2012-04-25

³ JO 2001/02 s. 250 ff.

- ta emot en anmälan eller ansökan
- besluta ifall en utredning ska inledas
- underrätta den enskilde personen om att en utredning har inletts
- utse en handläggare
- överlämna eventuella handlingar till den som ska handlägga ärendet
- kontakta de enskilda personer som berörs av utredningen
- inhämta uppgifter från myndigheter och enskilda personer
- dokumentera de uppgifter som inhämtas och olika åtgärder under utredningsarbetet, och lämna dem till länsrätten (i dag förvaltningsrätten, Socialstyrelsens anmärkning)
- anmäla ett eventuellt behov av offentligt biträde
- sammanställa utredningen
- delge utredningen med en part
- upplysa den enskilde personen om rätten till företräde inför socialnämnden
- föredra ärendet för socialnämnden
- fatta beslut och underrätta den enskilde personen om beslutet.

Handläggningen av ärenden inom socialtjänsten omfattar alltså många arbetsmoment som styrs av bestämmelser i förvaltningslagen (1986:223) och som syftar till att tillgodose enskilda personers rättssäkerhet. I detta avseende skiljer sig socialtjänsten från hälso- och sjukvården eftersom hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) inte innehåller några bestämmelser om den enskildes rättigheter motsvarande bestämmelserna om rätten till bistånd enligt SoL eller rätten till insatser enligt LSS.

För att socialtjänsten ska kunna förbättras och utvecklas och för att det ska gå att systematiskt undersöka om arbetet bedrivs på föreskrivet sätt är det en grundläggande förutsättning att verksamheten dokumenteras på ett tillfredsställande sätt⁴. Att insatserna dokumenteras och följs upp på ett tillfredsställande sätt är också en förutsättning för att systematiskt kunna undersöka om de leder till resultat som innebär förbättringar för den enskilde. Det innebär att dokumentationen ska tillgodose flera syften. Dokumentationen är dessutom nödvändig för intern kontroll och statlig tillsyn liksom vid överprövning av beslut i förvaltningsdomstolarna. Socialstyrelsens handbok om handläggning och dokumentation syftar till att underlätta tillämpningen av det regelverk som gäller för handläggning av ärenden och dokumentation av socialtjänstens insatser för enskilda. Målet är att stärka den enskildes rättssäkerhet och att underlätta arbetet med att följa upp och utvärdera socialtjänstens individuellt inriktade insatser [1].

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete trädde i kraft den 1 januari

⁴ Prop. 1996/97:124 s. 149, prop. 2004/05:39 s. 27

2012. Föreskrifterna är gemensamma för hälso- och sjukvård, tandvård socialtjänst och verksamheter enligt LSS.

Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Den som bedriver verksamheten ska med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Enligt föreskrifterna ska verksamheten identifiera, beskriva och fastställa de processer och rutiner som behövs för att utveckla och säkra kvaliteten i verksamhetens samtliga delar. Det systematiska förbättringsarbetet ska bestå av riskanalys, egenkontroll och hantering av avvikelser. Föreskrifterna och de allmänna råden fokuserar på hur ett systematiskt kvalitetsarbete ska bedrivas. Med kvalitet avses att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller enligt lagar och andra föreskrifter för verksamheten samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter. Till stöd för tillämpningen finns en handbok [2].

Socialstyrelsens roll i strategin för Nationell eHälsa

It är ett viktigt verktyg för att få en effektiv informationsförsörjning. Det krävs dock ett omfattande arbete med dokumentationens innehåll, dvs. den information som ska hanteras av it-stöden, för att garantera hög kvalitet i vård- och omsorgsdokumentationen och därmed också patient- och rättssäkerheten. Informationen måste vara relevant, enhetligt beskriven och strukturerad på ett sätt som gör den möjlig att hitta, sammanställa i en relevant kontext och tolka. Socialstyrelsens roll är att skapa förutsättningar för en ändamålsenlig vård- och omsorgsdokumentation.

En effektiv informationsförsörjning är en av förutsättningarna för att nå målen om god kvalitet inom socialtjänsten. Det finns en tydlig koppling mellan insatserna i strategin för nationell eHälsa och målen inom såväl hälso- och sjukvård som socialtjänst.

Nationell informationsstruktur

För att utveckla effektiva it-stöd krävs en analys och beskrivning av den verksamhet som ska stödjas med övergripande mål, verksamhetsprocesser och informationsbehov.

Projektet Nationell Informationsstruktur gjorde en grundläggande analys av verksamhetens villkor och förutsättningar, och beskrev utifrån det en generisk vård- och omsorgsprocess, företeelser i denna process och olika intressenters krav på information. Resultatet är en nationell informationsstruktur (NI), dvs. en ”sorteringsgrund” för information som ska dokumenteras och kunna återanvändas av olika intressenter i olika syften och situationer. Syftet med strukturen är alltså att göra informationen tillgänglig i vård- och omsorgsprocessen. NI är därmed en grund för att verksamheter ska kunna utveckla it-stöd som ska kunna hantera och tillgängliggöra information från olika delar av processen och på så sätt stödja ett processori-

enterat arbetssätt i vården och omsorgen [3]. Nedan beskrivs kortfattat de typer av modeller som togs fram i NI-projektet.

Processmodell

För att tydliggöra vad som egentligen görs inom en verksamhet är det vanligt att man kartlägger verksamhetens processer och vad dessa ska åstadkomma (det värde som ska skapas) utifrån verksamhetens mål. Det är vanligt att dela in processer i lednings-, kärn- respektive stödprocesser. Kärnprocesser är själva huvudverksamheten, som inom vård och omsorg är spelet mellan vård- och omsorgstagare och professionella aktörer. Ledningsprocesser är de aktiviteter som behövs för att leda och styra kärnprocesserna. Stödprocesser innehåller aktiviteter som förser kärnprocesser med olika former av resurser såsom personal, maskiner, lokaler och material. Kartläggningen av en verksamhets processer kan beskrivas i en processmodell.

Begreppsmodell

En begreppsmodell förklarar och förtydligar begreppen som används för att beskriva en process. Begreppsmodellen beskriver och förklarar alltså viktiga företeelser i processen – vad de betyder och hur de hänger ihop. Det kan handla om begrepp som används i dagligt tal i verksamheten, men också begrepp som behöver skapas om det inte finns ett gemensamt och redan etablerat begrepp som krävs för att it-stöden ska kunna hålla ihop viss typ av information.

Flödesmodell

Flödesmodeller ska ses som exempel på tillämpningar av process- och begreppsmodeller. Om processmodeller visar det värde som skapas, så visar flödesmodeller mer i detalj vilka aktiviteter som utförs, i vilken följd och vem som gör vad.

Informationsmodell

Process-, begrepps- och flödesmodellerna ligger till grund för detaljerade analyser av informationsbehovet i den verksamhet som analyseras. En informationsmodell visar den information som aktörerna i vård- och omsorgsprocessen behöver för att processen ska kunna genomföras.

Nationellt fackspråk för vård och omsorg

I dag sker en stor del av dokumentationen utifrån varje professions begrepp, termer och dokumentationsstruktur. Detta kan skapa problem när flera professioner dokumenterar fakta om en individ eftersom samma information kan finnas på flera ställen och ha olika innebörd för de professioner som dokumenterar. Detta medför en risk för misstolkningar som kan påverka säkerheten för både patienter och brukare. Det blir också svårare att få en helhetsbild av individens hälsa och hälsorelaterade tillstånd samt vilken vård

och omsorg som individen behöver och faktiskt får. Dessa problem försämrar kvaliteten i vård- och omsorgsprocessen och gör det även svårare att följa upp verksamheterna [4]. Därför behöver alla uppgifter i patientjournaler och personakter dokumenteras med enhetliga och entydiga begrepp, termer och klassifikationer.

Projektet ”Nationellt fackspråk för vård och omsorg” avrapporterades i mars 2011 [5] och har lagt grunden för en utveckling mot entydiga, enhetliga och jämförbara begrepp, termer och klassifikationer. Arbetet har också resulterat i en beskrivning av metoder för att förvalta och vidareutveckla en nationell fackspråksresurs.

Det nationella fackspråket är en gemensam resurs för vården och omsorgen och består av tre delar:

- nationellt överenskomna begrepp och termer som är publicerade i Socialstyrelsens termbank
- nationellt fastställda statistiska klassifikationer och kodverk
- det nationellt beslutade begreppssystemet Snomed CT.

Termbanken, klassifikationerna och Snomed CT har olika syften [4, 5].

- Termbanken ska huvudsakligen tillhandahålla definitioner för begrepp och termer som är viktiga för t.ex. föreskrifter, öppna jämförelser, vård- och omsorgsadministration och läkemedelsinformationshantering. Termbanken innehåller inga medicinska begrepp och termer.
- Klassifikationerna ska främst ge en systematik för att gruppera information som ska användas i statistik. Det är viktigt att klassifikationernas kategorier är förhållandevis stabila så att data kan jämföras över tid.
- Snomed CT ska huvudsakligen tillhandahålla begrepp och termer som behövs i en ändamålsenlig elektronisk dokumentation.

Terminologilära – för att nå överenskomna begrepp och termer

Terminologiläran är läran om att strukturera, bilda, utveckla, använda och hantera begrepp och terminologier inom olika fackområden. Den är etablerad och beprövad och beskrivs bl.a. i *ISO 704:2009 Terminology work – Principles and methods*.

Terminologiläran är en av flera metoder som kan användas för att kvalitetssäkra användningen av ett nationellt fackspråk och sambanden mellan de delar som ingår i det nationella fackspråket.

Socialstyrelsens termbank

Socialstyrelsen ansvarar för att rekommendera användningen av begrepp och termer inom fackområdet vård och omsorg. Vi tillhandahåller dem via en offentlig webbaserad termbank som i dag innehåller cirka 700 begrepp och termer med rekommenderad användning. Termbanken innehåller definitioner för övergripande begrepp inom vård och omsorg, begrepp som används inom vård- och omsorgsadministration och läkemedelshantering samt begrepp från Socialstyrelsens författningssamling.

Innehållet i termbanken bestäms i hög grad av användarnas behov av att få klarhet kring vissa termer och bakomliggande begrepp. Alla termer och definitioner som publiceras har beretts enligt Socialstyrelsens process för terminologiarbete och remissbehandlats internt och externt för att nå konsensus.

Klassifikationer

Socialstyrelsen tillhandahåller och förvaltar vissa nationella statistiska klassifikationer, eftersom vi är den statistikansvariga myndigheten för hälso- och sjukvård och socialtjänst. Här följer de mest centrala hälsorelaterade klassifikationerna:

- Internationell statistisk klassifikation av sjukdomar och relaterade hälsoproblem (ICD-10-SE) bygger på en förlaga som ägs och förvaltas av WHO. Det finns även versioner som är anpassade för tandvård respektive primärvård. ICD-10 är underlag för nationell och internationell sjukvårdsstatistik.
- Internationell klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa (ICF) bygger också på förlagor som WHO äger och förvaltar. Det gäller även barn- och ungdomsversionen (ICF-CY). ICF bygger på en biopsykosocial modell för hälsa och innehåller en terminologi som är multiprofessionell och har flera möjliga användningsområden, inklusive statistik. ICF används i dag inom flera fackområden för att beskriva funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa.
- Klassifikation av vårdåtgärder (KVÅ) omfattar både kirurgiska åtgärder baserat på en gemensam nordisk kirurgisk åtgärdsklassifikation, och en svensk klassifikation av medicinska åtgärder. KVÅ används för att inrapportera vårdtillfällen till patientregistret.

Socialstyrelsen förvaltar även det sekundära beskrivningssystemet NordDRG som är ett nordiskt system för diagnosrelaterade grupper. Systemet bygger på ICD-10 och nordiska åtgärdsklassifikationer, för svensk del KVÅ. NordDRG används för att beskriva verksamheter inom den specialiserade vården i Sverige samt för att reglera ekonomisk ersättning till verksamheterna.

Kodverk

Olika typer av kodverk hjälper till att strukturera dokumentationen och gör det lättare att söka i datoriserade informationssystem, och de fyller en central funktion som sorteringsgrund och urval för statistik. Exempel på vanligt förekommande kodverk är beskrivningar av kön, socioekonomisk tillhörighet, boendeform och livsstilsfaktorer. I vård- och omsorgsdokumentation används många olika kodverk beroende på typen av verksamhet och de uppgifter som behöver registreras. Socialstyrelsen ansvarar för vissa kodverk som ska användas för inrapportering till bl.a. hälsodataregister och för datainsamling via enkäter inom olika områden.

Begreppssystemet Snomed CT

Snomed CT är ett internationellt begreppssystem som är utvecklat för att användas i digitala informationssystem och för att kommunicera information mellan datorsystem med bibehållet innehåll. Snomed CT innehåller cirka 300 000 aktiva begrepp, varav omkring 290 000 har översatts till svenska. Socialstyrelsen tillhandahåller den aktuella svenska översättningen till licensierade användare. Snomed CT är resultatet av ett långvarigt arbete med att samla olika länders och användares behov av begrepp och termer. Innehållet tillgodoser behoven inom flera medicinska fackområden, men täckningsgraden, kvaliteten och aktualiteten är otillfredsställande inom andra områden. Snomed CT innehåller också ett antal begrepp och termer som ur ett svenskt perspektiv är olämpliga att använda inom dagens vård och omsorg. I Sverige ska nationella beslut ange vilka delar av Snomed CT som rekommenderas för användning och inom vilka områden. I dagsläget är Snomed CT främst relevant för hälso- och sjukvård då begreppssystemet har utvecklats inom detta område. Socialstyrelsens långsiktiga mål är att verka för att det finns begreppssystem som motsvarar socialtjänstens behov av begrepp och termer.

Varje begrepp i Snomed CT har ett unikt id-nummer så att det på ett säkert sätt kan identifieras i elektronisk dokumentation. Begreppen binds samman av relationer som ordnar begreppen i flera parallella strukturer inom 19 olika områden. Exempel på områden är kliniskt fynd, åtgärd, organism och kroppsstruktur.

De definierande relationerna i Snomed CT förser begreppen med olika egenskaper, t.ex. fyndplats, associerad morfologi samt fyndmetod. Systemets begreppsmodell avgör vilka typer av relationer som får användas till begrepp från olika områden. Grundläggande information om Snomed CT:s innehåll och struktur finns i en användarguide [7] översatt till svenska och som är tillgänglig för licenstagare.

Syfte och mål

Syftet med detta arbete var att

- ta fram en verksamhetsbeskrivning av socialtjänsten på en generisk nivå
- övergripande analysera begrepp och termer som behövs inom socialtjänsten
- pröva ett arbetssätt som kombinerar olika metoder att beskriva en verksamhet och olika intressenters informationsbehov
- göra en första övergripande jämförelse med NI.

Målet har varit att ta fram underlag så att Socialstyrelsen i ett senare arbete kan vidareutveckla nationell informationsstruktur och nationellt fackspråk.

Avgränsning

Underlaget som tagits fram omfattar en analys och beskrivning av

- myndighetsutövning, genomförande samt uppföljning och utvärdering av resultat
- processen och dokumentationen enligt olika lagrum
- processen runt den enskilde, vilket inte omfattar allmänt riktade insatser.

Underlaget beskriver resultatet av en verksamhetsanalys med fokus på socialtjänstens kärnprocess. Det omfattar ingen detaljerad informationsanalys och innehåller inga lösningsförslag, utan beskrivningen är generell för att möjliggöra en kommande avstämning med NI.

I underlaget finns också en övergripande jämförelse mellan verksamhetsbeskrivningen av socialtjänsten och NI:s befintliga modeller. Underlaget ska inte användas för att ange kraven på ett it-stöd utan utgör ett arbetsmaterial för det fortsatta arbetet med NI och det nationella fackspråket samt för att utveckla en övergripande informationsstruktur för socialtjänsten.

Metod och genomförande

Metod

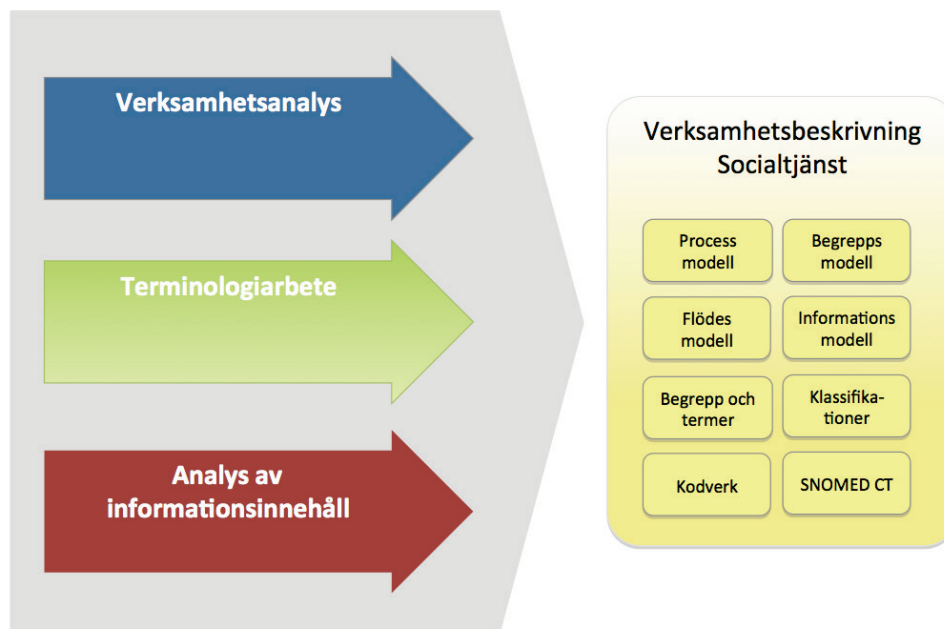
Detta projekt bygger på ett gemensamt arbetssätt som inkluderar

- verksamhetsanalys
- terminologiarbete [8-9]
- analys av informationsinnehåll [6] (bilaga 2).

Metoderna är använda i tidigare projekt men inte tillsammans, och därför kommer Socialstyrelsen att utvärdera arbetssättet. De tre metoderna ska sammantaget ge en verksamhetsbeskrivning av socialtjänstområdet (figur 1).

Socialstyrelsen har tillsammans med SKL fokuserat på att analysera arbetsflödet (inklusive informationsbehovet) och processen samt analysera de grundläggande begrepp som används inom socialtjänsten och hur dessa hänger ihop i en begreppsmodell. Socialstyrelsen har även tagit fram en första version av en informationsmodell som visar innehållet i och strukturen på den information som har identifierats i informationsbehoven och beskrivits i begreppsmodellen.

Figur 1: De tre metoderna ska sammantaget ge en verksamhetsbeskrivning av socialtjänstområdet



Genomförande

Workshop

Projektgruppen ordnade sju stycken tvådagars workshoppar med arbetsgruppen, projektgruppen, en terminolog samt verksamhetskonsulter. Den första workshoppen inleddes med information om projektet samt om nationell informationsstruktur och nationellt fackspråk. Därefter inriktades workshopparna på att analysera verksamheten samt identifiera och analysera begrepp och termer, samt på informationsinnehåll. För att stämma av familjerätt ordnade projektgruppen ytterligare ett möte med en sakkunnig person, och även ett möte med arbetsgruppen för avstämning av resultatet.

Projektorganisation

Projektorganisationen bestod av styrgrupp och projektgrupp.

Styrgrupp

Styrgruppen bestod av representanter från SKL och Socialstyrelsen och hade åtta möten under perioden juni–december 2011.

Projektgrupp

Projektgruppen bestod av projektledare och samordnare från SKL samt sakkunniga från socialtjänst, nationellt fackspråk och nationell informationsstruktur på Socialstyrelsen. Två verksamhetskonsulter och en terminolog var adjungerade till projektgruppen.

Arbetsgrupp

Arbetsgruppen var sammansatt av verksamhetsföreträdare för myndighetsutövning och utförare inom de olika lagrummen. En sakkunnig inom familjerätt adjungerades vid ett tillfälle.

Referensgrupp

Referensgruppen bestod av representanter från Almega/Vårdföretagarna, Famna, Föreningen Sveriges Socialchefer (FSS), Statens Institutionsstyrelse (SIS) och Inera AB. Projektgruppen genomförde två möten med referensgruppen (hösten 2010 och 2011).

Resultat

Resultatredovisningen fokuserar på en beskrivning av de övergripande process- och arbetsflödesmodellerna. Resultatet innehåller även definitioner av centrala begrepp och termer.

Processmodell

Processmodeller beskriver det värde som åstadkoms för, i detta fall den enskilde och med vilka processteg detta värde förädlas. I processbeskrivningar är det viktigt att visa vad som är input i ett processteg och vad som kommer ut, dvs. resultatet av processtegets värdeskapande.

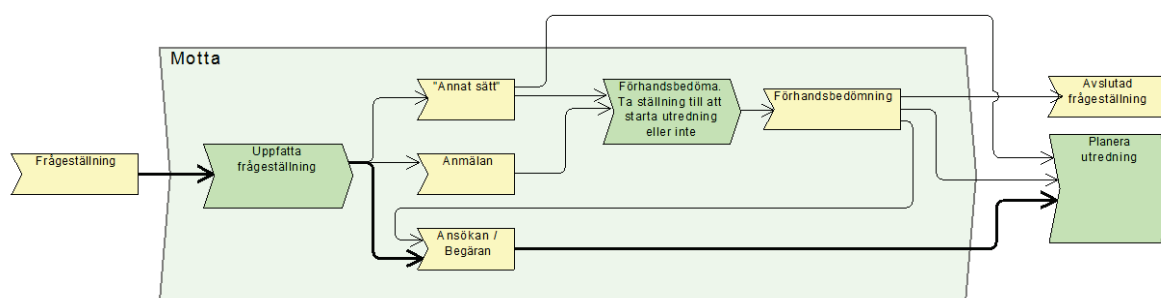
Projektet har tagit fram den övergripande processmodellen ”Socialtjänst-process” (bilaga 3). Denna processmodell för socialtjänst utgörs preliminärt av delprocesserna

- utreda, behovsbedöma och besluta
- planera och genomföra
- utvärdera och avsluta

Motta

Innan processen sätter igång finns även den initiala delprocessen *motta* som handlar om att ta emot frågeställning.

Figur 2: Delprocessen motta



Motta innehåller processtegen

- uppfatta frågeställning
- förhandsbedöma genom att ta ställning till att starta en utredning eller inte (vid anmälan eller annat sätt).

Tabell 1: Processtegen för motta

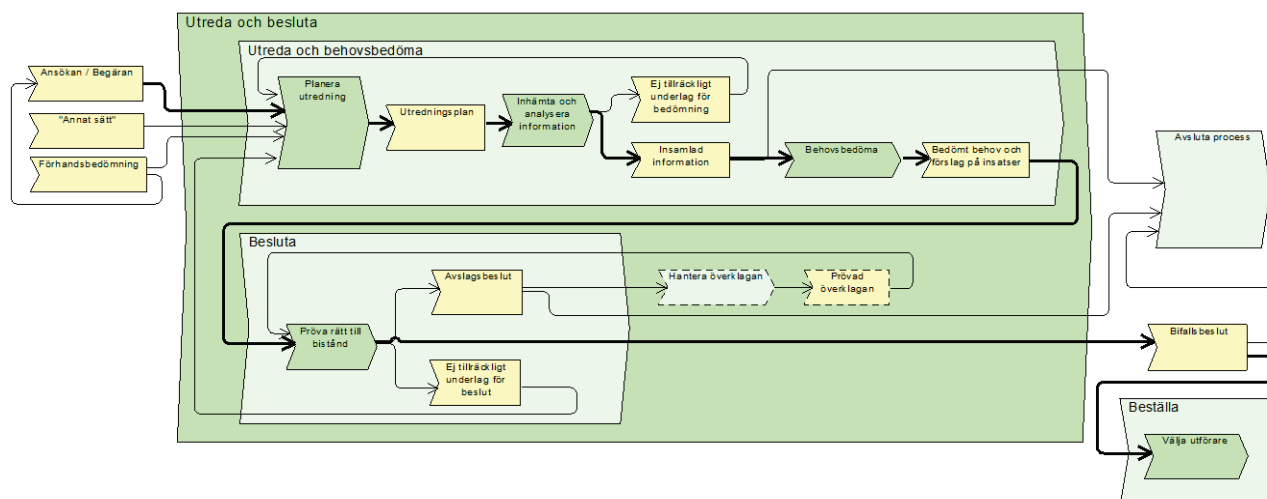
Processteg	Värde in	Värde ut	Beskrivning/kommentar
Uppfatta frågeställning	Frågeställning	Något av alternativen -uppfattad ansökan/begäran -uppfattad anmälan -uppfattad "annat sätt"	Vid uppfattad ansökan/begäran fortsätter processen alltid till processteget planera utredning, dvs. en utredning startar. Vid uppfattad anmälan ska alltid en förhandsbedömning göras. I vissa fall kan ett uppfattat "annat sätt" leda till att en utredning startar direkt utan att en förhandsbedömning görs (exempel: då avgift ska fastställas efter beslut och hemtjänst).
Förhandsbedöma Ta ställning till att starta utredning eller inte	Antingen uppfattat "annat sätt" eller uppfattad anmälan	Förhandsbedömning	Ett resultat av en förhandsbedömning kan vara att avsluta processen. Ett annat resultat kan vara att en enskild inkommer med en ansökan/begäran. Ett tredje kan vara att processteget planera utredning startar, vilket innebär att en utredning inleds.

Utreda och besluta

Delprocessen utreda och besluta innehåller processtegen

- planera utredning
- inhämta och analysera information
- behovsbedöma
- pröva rätt till bistånd
- hantera överklagan.

Figur 3: Delprocessen utreda och besluta



Tabell 2: Processtegen för utreda och besluta

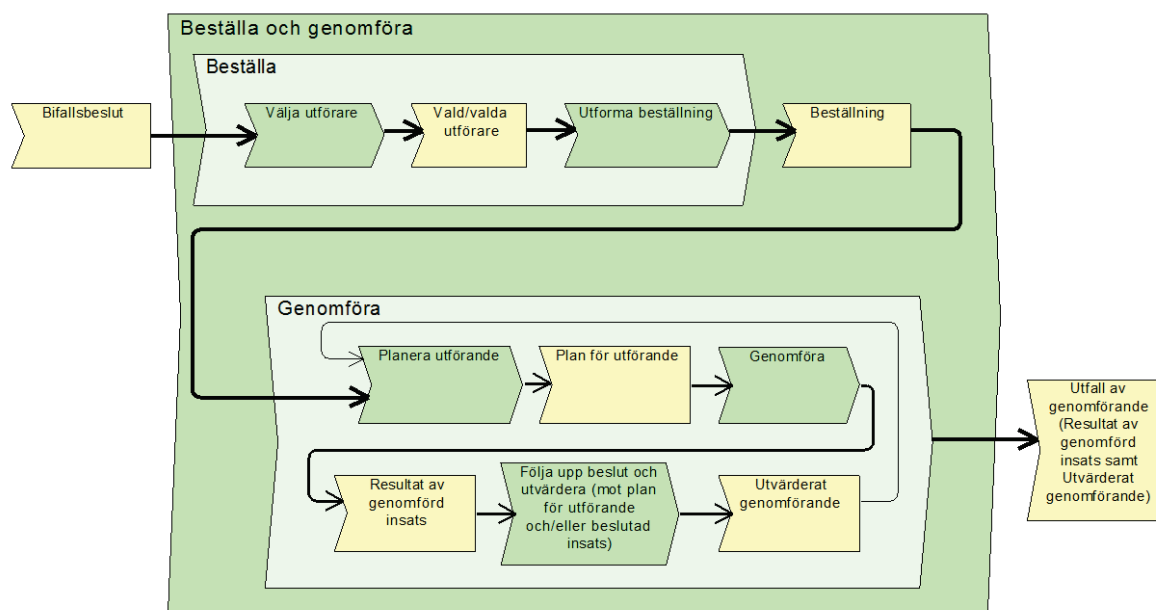
Processteg	Värde in	Värde ut	Beskrivning/ kommentar
Planera utredning	Något av följande: - uppfattad ansökan / begäran - förhandsbedömning med beslut om att inleda en utredning - uppfattat "annat sätt" som direkt inleder utredning	Utredningsplan	
Inhämta och analysera information	Utredningsplan	Antingen - otillräckligt underlag för bedömning, eller - insamlad information	Otillräckligt underlag leder åter till processteget planera utredning. Insamlad information leder till processteget behovsbedöma.
Behovsbedöma	Insamlad information	Bedömt behov och förslag på insatser	
Pröva rätt till bistånd	Antingen - bedömt behov och förslag på insatser, eller - prövad överklagan	Antingen - avslagsbeslut, - bifallsbeslut, eller - otillräckligt underlag för beslut	Otillräckligt underlag för beslut leder tillbaka till processteget planera utredning. Ett avslagsbeslut kan antingen leda till processteget avsluta process eller till hantera överklagan.
Hantera överklagan	Avslagsbeslut	Prövad överklagan	Detta steg behöver analyseras vidare!

Beställa och genomföra

Delprocessen beställa och genomföra innehåller processtegen

- välja utförare
- utforma beställning
- planera utförande
- genomföra
- följa upp beslut och utvärdera.

Figur 4: Processtegen för beställa och genomföra



Tabell 3: Processtegen för beställa och genomföra

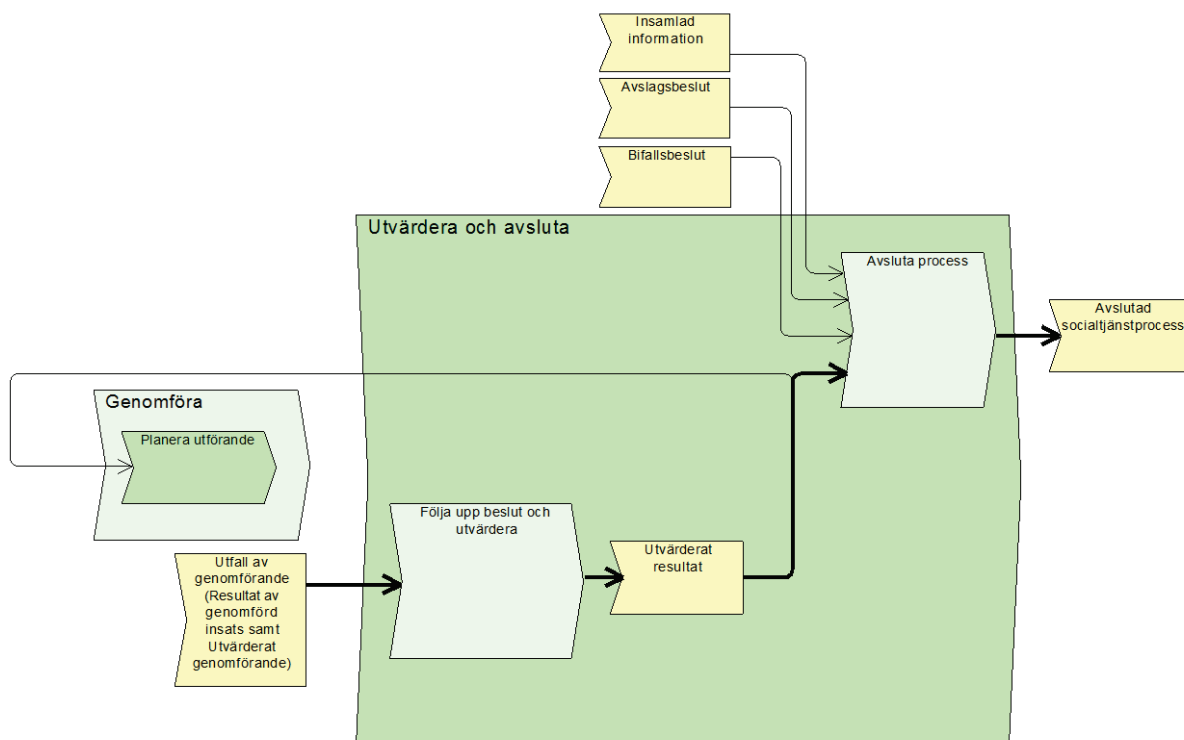
Processteg	Värde in	Värde ut	Beskrivning/ kommentar
Välja utförare	Bifallsbeslut	Vald/valda utförare	
Utforma beställning	Vald/valda utförare	Beställning	
Planera utförande	Beställning	Plan för utförande	
Genomföra	Plan för utförande	Resultat av genomförd insats	
Följa upp beslut och utvärdera (mot plan för utförande och / eller beslutad insats)	Resultat av genomförd insats	Utvärderat genomförande	

Utvärdera och avsluta

Delprocessen utvärdera och avsluta innehåller processtegen

- följa upp beslut och utvärdera
- avsluta process.

Figur 5: Delprocessen utvärdera och avsluta



Tabell 4: Processtegen för utvärdera och avsluta

Processteg	Värde in	Värde ut	Beskrivning/ kommentar
Följa upp beslut och utvärdera	Utfall av genomförande	Utvärderat resultat	Utvärderat resultat kan dels innebära beslut om att fortsätta genomförandet (genom planera ett fortsatt utförande) men dels också inleda processteget avsluta process.
Avsluta process	Antingen - utvärderat resultat (med beslut om att avsluta) - insamlad information (beslut under utredningen om att en fortsatt utredning saknar grund, t.ex. på grund av att den enskilde inte vill att utredningen ska fortsätta eller inte vill samarbeta) - avslagsbeslut eller - bifallsbeslut (nämnden har t.ex. gett ett utlåtande till annan myndighet, ingen verkställighet är aktuell)	Avslutad socialtjänst-process	En avslutad socialtjänst-process kan ligga till grund för att en ny frågeställning formuleras, dvs. ansökan / begäran, anmälan eller annat sätt.

Arbetsflödesmodell

Socialstyrelsen har i samarbetet med SKL tagit fram en övergripande arbetsflödesmodell som omfattar följande aktörer och roller: enskild, initierare, utredare, beslutsfattare, beställare, utförare, annan person (än den enskilde) samt närstående.

Arbetsflödesmodeller beskriver det logistiska perspektivet för de aktiviteter som utförs, dvs. i vilken ordning de utförs och vem som utför dem. Fokus ligger på hur olika aktörer samverkar i processens aktiviteter för att åstadkomma mervärde för den enskilde personen. En arbetsflödesmodell är också ett av underlagen för att analysera och beskriva de olika aktörernas informationsbehov. Hela arbetsflödesmodellen finns i bilaga 4.

Aktörsroller

I listan över aktörsroller ligger fokus på den funktion eller det ansvar som rollen har i förhållande till socialtjänstprocessen, inte på rollens organisatoriska tillhörighet. I verkligheten skulle en viss person kunna ha flera olika professionella aktörsroller i samma process (t.ex. initierare, utredare, beslutsfattare och beställare).

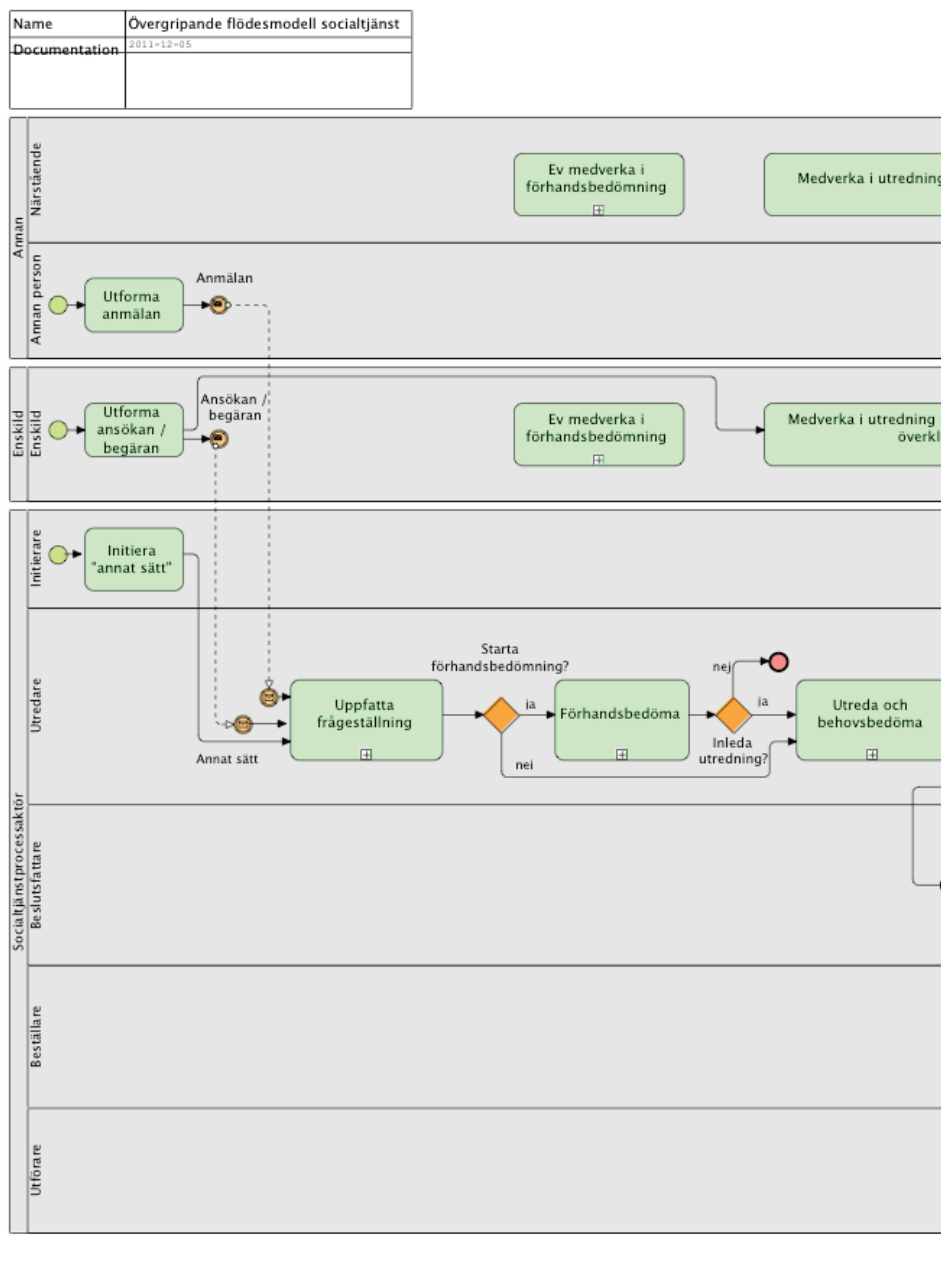
Tabell 5: Aktörsroller

Aktörsroll	Beskrivning
Enskild	Den enskilde är den individ som en ansökan, begäran eller anmälan eller annat sätt avser och som en socialtjänstprocess gäller för. Personen har rätt att utforma och inkomma med en ansökan/beställning. Rollen kan innehas av en legal företrädare för den enskilde.
Initierare	Initieraren är den som initierar en förfrågan av typen "annat sätt". Det kan t.ex. vara en myndighet alternativt en professionell aktör inom eller utanför den egna organisationen, vilket modellen inte tar hänsyn till.
Annan person (än den enskilde)	"Annan person" kan bl.a. vara den som gör en anmälan (kan vara anonym).
Närstående	Den enskildes närstående kan på många sätt bistå honom eller henne under hela socialtjänstprocessen.
Utredare	Utredaren är den som ansvarar för att genomföra en utredning, för att bedöma behov och för att ta fram beslutsunderlag till beslutsfattaren.
Beslutsfattare	Beslutsfattaren ska fatta det slutliga beslutet baserat på beslutsunderlaget. Beslutsfattaren har också ansvar för att följa upp beslutet och utvärdera det.
Beställare	Beställaren är den som ansvarar för att beställa ett genomförande baserat på beslutsfattarens slutliga beslut. Beställaren ansvarar också för att utvärdera och följa upp beställningen/utförandet.
Utförare	Utföraren är den som ansvarar för att genomföra beslutet.

Aktiviteter i arbetsflödet

Nedan visas en beskrivning av de olika aktiviteterna (se hela arbetsflödesmodellen i bilaga 4) med exempel på informationsbehov och information som skapas i de olika aktivitetsstegen. Denna beskrivning ska kompletteras i det fortsatta utvecklingsarbetet.

Figur 6. Arbetsflödesmodellen, del 1 av 3



Tabell 6: Exempel på informationsbehov i del 1 i arbetsflödesmodellen

Utforma ansökan/begäran

Aktör	Informationsbehov	Information ut
Enskild	Regelverk för - hur ansökan/begäran kan utformas - vem som kan utforma ansökan/begäran - vart en ansökan/begäran kan ställas	Frågeställning av typen ansökan/begäran - vilken enskild (eller familj) ansökan/begäran gäller för - vad som ansöks/begärs - tidpunkt när den enskilde utformade/ skapade ansökan/begäran - vem som eventuellt har bistått den enskilde

Utforma anmälan

Aktör	Informationsbehov	Information ut
Annan person	Regelverk för - hur anmälan kan utformas - vem som kan utforma - vart en anmälan kan riktas	Frågeställning av typen anmälan - vilken enskild anmälan gäller för - vad anmälan gäller - tidpunkt för anmälan

Initiera "annat sätt"

Aktör	Informationsbehov	Information ut
Initierare	Regelverk för när ett "annat sätt" ska initieras	Förfrågan av typen "annat sätt"

Uppfatta frågeställning

Aktör	Informationsbehov	Information ut
Utreddare	Ansökan/begäran, anmälan eller "annat sätt" Regelverk för hantering av olika typer av frågeställningar	Uppfattad ansökan/begäran, anmälan eller "annat sätt" samt - uppfattad tidpunkt - vem som har uppfattat.

Förhandsbedöma

Aktör	Informationsbehov	Information ut
Utreddare	Anmälan eller annat sätt. Regelverk för förhandsbedömningar Eventuellt den enskildes kompletterande information och/eller ställningstagande	Ställningstagande till att inleda en utredning eller inte Eventuellt den enskildes kompletterande information och/eller ställningstagande

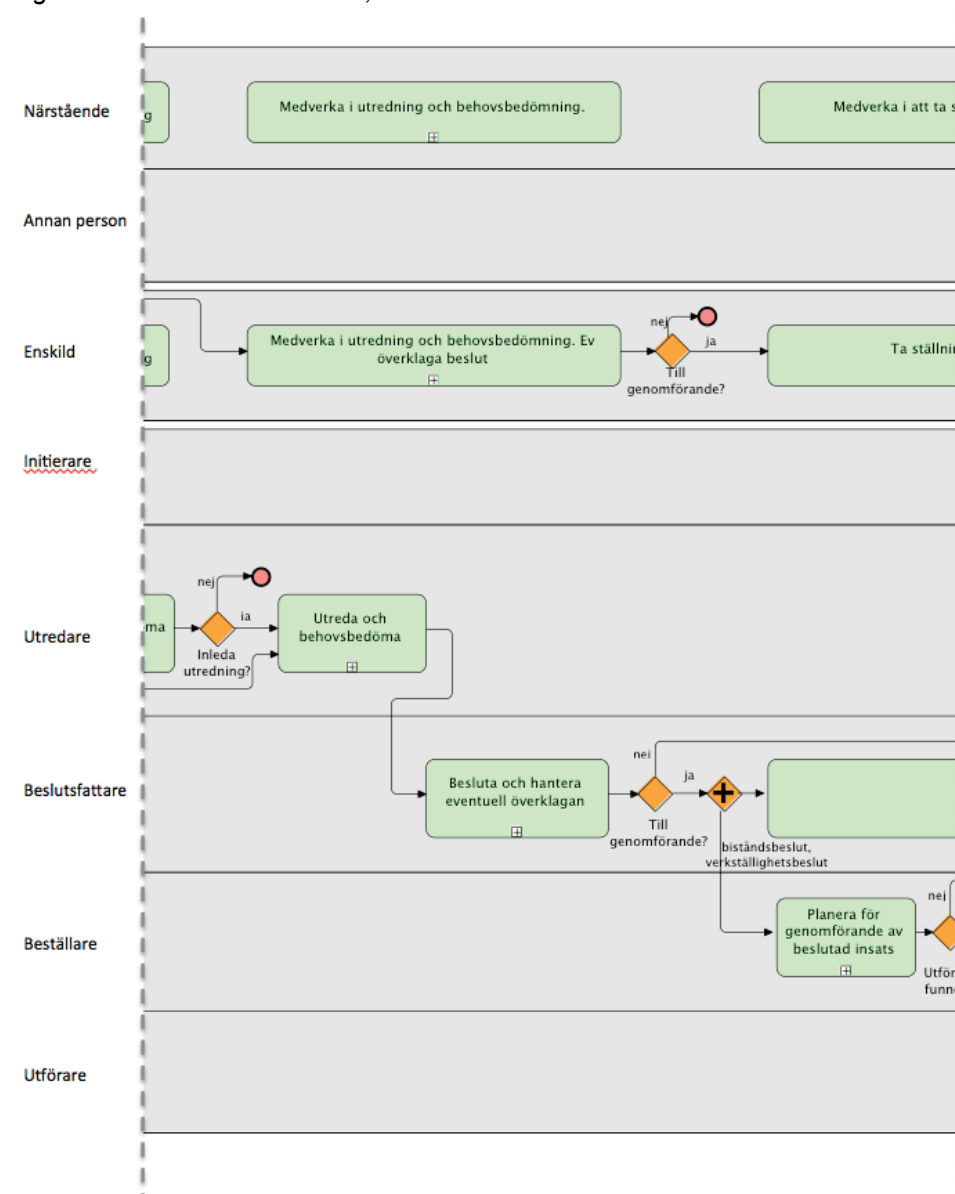
Ev. medverka i förhandsbedömning

Aktör	Informationsbehov	Information ut
Enskild	Eventuellt delar av anmälan eller "annat sätt"	Kompletterande information och/eller ställningstagande

Ev. medverka i förhandsbedömning

Aktör	Informationsbehov	Information ut
Närstående- ende	Eventuellt delar av anmälan eller "annat sätt"	Kompletterande information

Figur 7. Arbetsflödesmodellen, del 2 av 3



Tabell 7: Exempel på informationsbehov i del 2 av arbetsflödesmodellen

Utreda, behovsbedöma

Aktör	Informationsbehov	Information ut
Utredare	Ansökan/begäran, anmälan eller "annat sätt" Regelverk för genomförande av utredning Typer av aktivitetsplaner som kan vara relevanta Den typ av information som behöver samlas in beroende på typ av utredning Regelverk för behovsbedömning	Plan för utredning Insamlad information Bedömt behov och behov av insatser Den enskildes ställningstaganden

Medverka i utredning och behovsbedömning, Ev. överklaga beslut

Aktör	Informationsbehov	Information ut
Enskild	Plan för utredning Behovsbedömning	Information om hälsorelaterade tillstånd etc. Ställningstagande till plan för utredning och behovsbedömning

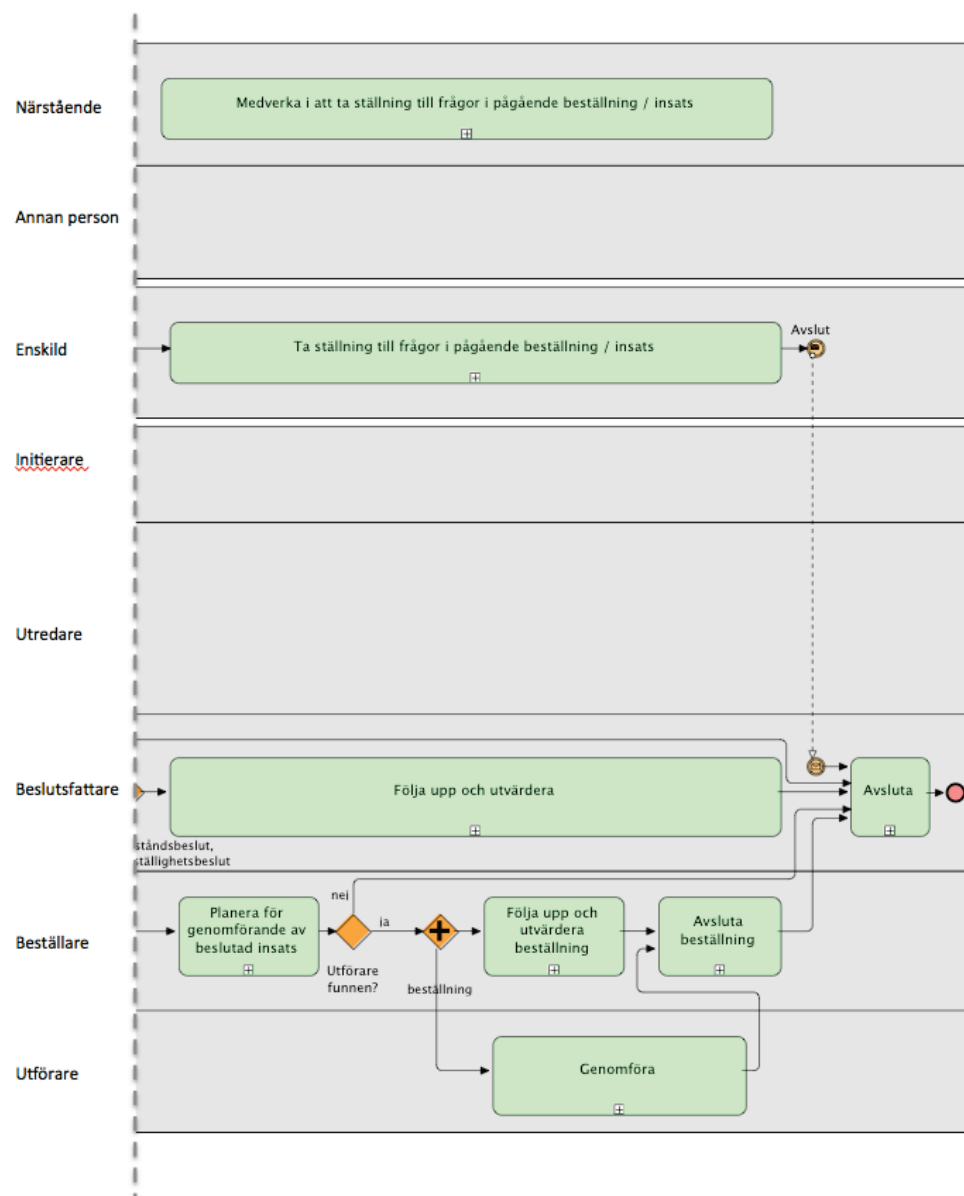
Medverka i utredning och behovsbedömning.

Aktör	Informationsbehov	Information ut
Närstående	Utredningsplan Behovsbedömning	Information om hälsorelaterade tillstånd etc.

Besluta och hantera eventuell överklagan

Aktör	Informationsbehov	Information ut
Beslutsfattare	Ansökan/begäran, anmälan eller "annat sätt" Bedömt behov och förslag på insatser Regelverk för beslut Eventuell överklagan Regelverk för hantering av överklagan	Beslut i form av - avslag - bifall Beslut om otillräckligt underlag för slutligt beslut Eventuellt beslut efter prövad överklagan Verkställighetsbeslut

Figur 8. Arbetsflödesmodellen, del 3 av 3



Tabell 8: Exempel på informationsbehov i del 3 av arbetsflödesmodellen

Planera för genomförande av beslutad insats

Aktör	Informationsbehov	Information ut
Beställare	Bifallsbeslut Verkställighetsbeslut Delar av utredningen	Beställning Ev. beslut om att gå till avslut på grund av att ingen utförare har hittats

Följa upp och utvärdera beställning

Aktör	Informationsbehov	Information ut
Beställare	Beställning Bifallsbeslut Den enskildes ställningstagande i olika frågor Plan för utförande Resultat av genomförde	Utvärderad beställning och tillhörande beslut som gäller verkställigheten

Genomföra

Aktör	Informationsbehov	Information ut
Utförare	Beställning Bifallsbeslut Plan för utförande Resultat av genomförande Utvärdering av genomförandet Den enskildes ställningstagande i olika frågor	Plan för utförande Utfall av genomförandet Utvärdering av genomförandet

Ta ställning till frågor i pågående beställning/insats

Aktör	Informationsbehov	Information ut
Enskild	Bifallsbeslut Plan för utförande Resultat av genomförande Utvärdering av genomförandet	Information om hälsorelaterade tillstånd etc. Ställningstagande i olika frågor

Medverka i att ta ställning till frågor i pågående beställning/insats

Aktör	Informationsbehov	Information ut
Närstående	Bifallsbeslut Plan för utförande Resultat av genomförande Utvärdering av genomförandet	Information om hälsorelaterade tillstånd etc.

Följa upp och utvärdera

Aktör	Informationsbehov	Information ut
Beslutsfattare	Bifallsbeslut Beställning Plan för utförande Resultat av genomförande Den enskildes ställningstagande i olika frågor Utvärdering av genomförandet	Utvärdering av genomförandet i förhållande till beslut och beställning

Avsluta beställning

Aktör	Informationsbehov	Information ut
Beställare	Beställning Bifallsbeslut Den enskildes ställningstagande i olika frågor Plan för utförande Resultat av genomförande	Beslut att avsluta uppdraget

Avsluta

Aktör	Informationsbehov	Information ut
Beslutsfattare	Bifallsbeslut Beställning Plan för utförande Resultat av genomförde Den enskildes ställningstagande i olika frågor Utvärdering av genomförandet	Beslut att avsluta insatsen

Begreppsmodell

Begreppsmodellen beskriver de grundläggande begreppen i socialtjänstens process som rör en enskild individ. Denna typ av modell kännetecknas av att den beskriver begreppen via deras samband med andra begrepp och visar på så sätt även hur de hänger ihop i ett sammanhang, i detta fall socialtjänstprocessen. I denna rapport redovisas fem områden, varav vissa behöver utvecklas vidare.

Tabell 9: Fem områden i begreppsmodellen

Område	Beskrivning
Motta, utreda och besluta	Begrepp som beskriver arbetet med att motta en frågeställning i form av ansökan/begäran anmälan eller "annat sätt", samt arbetet med att utreda om det finns något behov av insats och besluta om insats
Beställa och genomföra	Begrepp som beskriver arbetet med att beställa insatser utifrån ett slutligt beslut samt arbetet med att planera och verkställa insatserna
Följa upp beslut och utvärdera	Begrepp som beskriver arbetet med uppföljning och utvärdering Dessa begrepp finns inte ännu, utan ska beskrivas i det fortsatta arbetet. De beskrivs inte vidare i denna rapport.
Roller	Begrepp som beskriver de olika roller som agerar i socialtjänstprocessen
Sortiment, rekommendationer och regelverk	Begrepp som beskriver typer av företeelser, t.ex. möjliga insatser och regler som refereras till i de andra områdena

Begrepp och termer

Följande termer och definitioner är resultatet av Socialstyrelsens terminologiarbete som en del av det genomförda arbetet. Begreppen har förankrats genom en bred nationell remiss och Socialstyrelsen har sedan beslutat att rekommendera användningen av dem.

Termer och definitioner (bilaga 6):

socialtjänst

ansökan om bistånd

begäran om LSS-insats

ärende
biståndsutredning
LSS-utredning
utredningsplan
förhandsbedömning
förhandsbesked
beslutsmeddelande
beslutsmening
beslutsmotivering
beslut
handläggningsbeslut
verkställighetsbeslut
slutligt beslut
bifallsbeslut
avslagsbeslut
avskrivningsbeslut
avvisningsbeslut
biståndsbeslut
rättidsprövning
verkställighet

Informationsinnehåll, värdemängdsbeskrivning

Informationsinnehållet har identifierats under verksamhetsanalysen. Socialstyrelsen kommer också att göra en vidare analys av informationsinnehållet i samband med vidareutvecklingen av arbetsflödes- och informationsmodellen enligt den plan som tidigare tagits fram för att utveckla en gemensam informationsstruktur inom socialtjänsten [10].

Informationsmodell

Med utgångspunkt från process-, arbetsflödes- och begreppsmodeller har Socialstyrelsen tagit fram en informationsmodell. Processen sätter ramen för verksamhetsbeskrivningen medan arbetsflödet anger de olika aktörernas informationsbehov, och begreppsmodellen tillsammans med den terminologiska arbetet förklarar de begrepp som informationsmodellen utgår från.

Informationsmodellen ska kunna stämmas av mot NI:s generiska informationsmodell, och den är därför framtagen enligt samma principer och visar på en logisk, normaliserad informationsstruktur. Den ska ses som en första version och redovisas inte i denna rapport eftersom den ska analyseras och utökas med ytterligare detaljer i det kommande arbetet.

Jämförelse med den generiska processmodellen i NI

Processen i NI beskriver på övergripande nivå kärnprocessen för vård- och omsorg (bilaga 5). Den består av två huvuddelar som har olika syften. Den första delen, "Identifiera tillstånd", syftar till att identifiera en vård- och

omsorgstagares hälsorelaterade tillstånd och bedöma om det är ett hälsoproblem som kan åtgärdas. Detta kan för socialtjänstens del motsvara mottagandet av en frågeställning i form av en ansökan/begäran, anmälan eller "annat sätt" ända fram till dess att den enskildes behov har bedömts, dvs. "Motta" samt "Utreda och behovsbedöma" i socialtjänstprocessen.

Den andra delen i NI, "Åtgärda hälsoproblem", syftar till att besluta hur man ska åtgärda ett hälsoproblem samt åtgärda och bedöma effekten av det man har gjort. För socialtjänstens del startar denna del med "Besluta" och innefattar "Beställa och genomföra verkställighet" samt "Följa upp beslut och utvärdera".

Diskussion och slutsatser

Nedan redovisas några kortfattade kommentarer och slutsatser samt förslag på fortsatt arbete.

Verksamhetsanalysen

Genomförande

Arbetet startade med att en arbetsgrupp med bred representation från verksamheterna tog fram en övergripande arbetsflödesmodell för hela socialtjänstområdet samt tillhörande begreppsmodeller. Utifrån dessa modeller tog sedan en mindre grupp fram processmodellen och informationsmodellen. Enligt metoden för verksamhetsbeskrivning går det första steget ut på att ta fram en målmodell för att beskriva *varför* verksamheten finns och vad verksamheten ska uppnå. Detta ingick inte i arbetet med att ta fram underlaget för avstämning mot NI, men det bör göras i samband med att Socialstyrelsen utvecklar den övergripande informationsstrukturen för socialtjänsten. Projektet har fokuserat på att beskriva hela socialtjänstområdet och inte ett mindre, avgränsat verksamhetsområde, och därför var det bra att genomföra analysen på detta sätt och i denna ordning. Det var mer konkret att beskriva verksamheten ur ett arbetsflöde med ett antal aktörsroller än att börja med att genomföra en mer abstrakt och övergripande processanalys.

Efter ingående diskussioner i arbetsgruppen runt flödesmodellen och begreppsmodellen har en mindre grupp kunnat analysera och ta fram process- och informationsmodellen. Informationsmodellen har också beskrivits enligt samma metod som NI:s informationsmodell för att dessa ska kunna jämföras.

Projektet har inte analyserat områdena *utreda och besluta* samt *följa upp och utvärdera* tillräckligt ingående, och därför krävs mer arbete med underlaget för att kunna göra avstämningen mot NI fullt ut.

I Socialstyrelsens fortsatta arbete för socialtjänsten måste framför allt informationsmodellen kompletteras och informationsmängderna i flödesmodellen beskrivas detaljerat. I samband med detta behöver informationsinnehållet analyseras, och den information som ska återanvändas för olika syften ska struktureras med olika typer av svarsalternativ eller värden. Resultatet ska sedan ligga till grund för arbetet med att utveckla det nationella fackspråket för att säkerställa att fackspråket täcker socialtjänstens behov utifrån begrepp, termer, klassifikationer och kodverk.

Kompetens

Det har varit viktigt att personer med specialkunskap har deltagit i arbetet, både verksamhetsföreträdare och personer med sakkunskap om de gällande regelverken och lagstiftningen. Anledningen är att de praktiska tillämpningarna ibland ser olika ut i olika kommuner då regelverket tolkas på olika sätt. Detta gäller inte minst vid beställning och utförande av insatser. Exempel på

detta är hanteringen av rambeslut som inte innefattar behovsbedömningar. Resultatet av arbetet är beroende av både denna verksamhetskompetens och den verksamhetsanalytiska, samt den informatiska och terminologiska kompetens som har funnits i projektet.

Analys av begrepp och termer

De centrala begreppen i processen och arbetsflödet analyserades och definierades tillsammans med sakkunniga personer, enligt en metod för terminologiarbete. Därefter skickades begreppen och termerna på remiss inför publiceringen i Socialstyrelsens termbank. Detta bidrar till en bred förankring i verksamheterna. Det kommer dock att krävas ytterligare arbete för att identifiera och analysera begrepp som behövs i den strukturerade dokumentationen. Detta kommer att ske i samband med att Socialstyrelsen utvecklar en övergripande informationsstruktur för socialtjänsten.

Underlag för vidareutveckling av NI och en övergripande informationsstruktur för socialtjänsten

Det finns skillnader i socialtjänstens process respektive NI:s generiska process. Utredningar och beslut inom socialtjänsten är *myndighetsutövning*, vilket inte är fallet inom hälso- och sjukvården, och detta återfinns inte i NI. Ett annat exempel är att de beslut som fattas inom socialtjänsten kan överklagas och denna hantering ingår i den beskrivna socialtjänstprocessen. Denna möjlighet att överklaga beslut finns inte inom hälso- och sjukvård och saknas i NI.

Arbetet med socialtjänstens process visar tydligt att beslut och andra administrativa begrepp behöver tydliggöras i NI eftersom dessa oftast är implicita och enbart beskrivs som samband i de generiska modellerna.

Projektet har tagit fram en övergripande arbetsflödesmodell som gäller för hela socialtjänstområdet. Denna kan inte stämmas av fullt ut mot det utkast som finns i NI. Projektet har inte tagit fram någon målmodell som syftar till att beskriva socialtjänstens mål. Det behöver göras i det fortsatta arbetet.

Pröva arbetssättet med de ingående metoderna

I detta arbete har två etablerade arbetsmetoder använts parallellt – verksamhetsanalys och terminologiskt arbete. Det finns även en tredje metod, analys av informationsinnehåll för att beskriva informationsmängder, men arbetet med denna har endast påbörjats. Denna metod kommer dock att användas i nästa steg när Socialstyrelsen ska ta fram kodverk/urval för innehållet i dokumentation utifrån arbetsflödes- och informationsmodellen.

De använda metoderna förstärker varandra och ger sammantaget en tydligare och bättre beskrivning av verksamheten. Det är dock viktigt att arbetet utifrån de olika metoderna följs åt och genomförs parallellt. I många andra projekt har dessa arbeten gjorts åtskilda, vilket ibland har gett resultat som inte helt överensstämmer.

Slutsatser

Slutsatserna är följande:

- De övergripande modellerna för socialtjänsten ska ses som ett underlag för avstämning mot NI.
- Stora delar av underlaget stämmer väl med NI:s generiska modeller.
- NI saknar en motsvarighet till socialtjänstens myndighetsutövning med beslut (denna företeelse finns inte inom hälso- och sjukvården).
- Det krävs mer arbete för att vidareutveckla NI och det nationella fackspråket samt för att utveckla en övergripande informationsstruktur för socialtjänsten.
- Att inleda verksamhetsanalysen med arbetsflödesmodellen är ett bra tillvägagångssätt.
- Arbetet kräver verksamhetskompetens (verksamhetsföreträdare och sakkunniga om gällande regelverk) samt metodkompetens.
- Parallell användning av metoderna (verksamhetsanalys, terminologiarbete och analys av informationsinnehåll) ger en bättre verksamhetsbeskrivning.

Förslag till fortsatt arbete

Det fortsatta arbetet föreslås omfatta

- en fortsatt avstämning mot NI samt eventuell vidareutveckling av NI
- vidareutveckling av en övergripande informationsstruktur för socialtjänsten för att
 - komplettera de områden inom begreppsmodellen som är ofullständiga, dvs. sortiment, rekommendationer och regelverk
 - vidareutveckla processmodellen inom processtegen ”Utredda och besluta” samt ”Följa upp och utvärdera”
 - vidareutveckla arbetsflödes- och informationsmodellen
- vidareutveckling av det nationella fackspråket inom socialtjänstens område för att
 - ta fram kodverk/urval, inklusive beskrivningar av ingående begrepp utifrån arbetsflödesmodell och informationsmodell
 - eventuellt ta fram kompletterande definitioner av administrativa begrepp inom socialtjänsten

Socialstyrelsens förslag till utveckling av en gemensam informationsstruktur inom socialtjänsten under perioden 2012–2016 ska resultera i:

- En övergripande informationsstruktur för hela socialtjänsten (och motsvarande för hälso- och sjukvården)
- Preciserade verksamhetsmodeller för socialtjänstens avgränsade områden samt specifikt för den kommunala hälso- och sjukvården inklusive den hemsjukvård som kommunerna ansvarar för.
- Det nationella fackspråket täcker socialtjänstens grundläggande behov av gemensamma begrepp, termer och kodverk på en generell nivå.

- Det finns riktlinjer för hur en gemensam informationsstruktur kan införas och användas inom socialtjänsten.
- Berörda personer inom socialtjänsten har tillgång till riktlinjer, metodbeskrivningar, vägledning och utbildningsmaterial som stöd för användning.
- Ansvariga inom socialtjänsten har tillräcklig kunskap om hur den egna verksamheten förhåller sig till den gemensamma informationsstrukturen för att kunna ställa krav vid egna upphandlingar av it-stöd.
- Öppna jämförelser, officiell statistik och andra kunskapsunderlag har kompletterats med beskrivningar utifrån den gemensamma informationsstrukturen för sådan information som är underlag för uppföljningar.

Referenser

- [1] Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten. Stockholm: Socialstyrelsen; 2010.
- [2] Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Handbok för tillämpningen av föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Stockholm: Socialstyrelsen; 2012.
- [3] Nationell Informationsstruktur – ett regeringsuppdrag inom Nationell IT-strategi för vård och omsorg. Stockholm: Socialstyrelsen; 2010.
- [4] Nationellt fackspråk för vård och omsorg – lägesrapport till Socialdepartementet juni 2010. Stockholm: Socialstyrelsen; 2010
- [5] Nationellt fackspråk för vård och omsorg – slutrapport. Stockholm: Socialstyrelsen; 2011.
- [6] Metoder i det nationella fackspråket för vård och omsorg. Stockholm: Socialstyrelsen; 2011.
- [7] SNOMED CT User Guide. International Health Terminology Standards Development Organisation (IHTSDO).
http://ihtsdo.org/fileadmin/user_upload/doc/download/doc_UserGuide_Current-en-US_INT_20120731.pdf
- [8] Terminologiguiden. En introduktion till terminologiarbete i teori och praktik. Terminologicentrum; 2004.
- [9] Metoder och principer i terminologiarbetet. Terminologicentrum: 1999. Spri-rapport 481.
- [10] Utveckling av gemensam informationsstruktur inom socialtjänsten. Plan för fortsatt arbete och samordning. Stockholm: Socialstyrelsen; 2012.

Bilaga 1

Projektorganisation 2010-11

Styrgrupp:

Catharina Mann	SKL, ordf.
Lars Midbøe	SKL
Mary Nilsson	Enheten för vägledning 1, Socialstyrelsen
Kristina Bränd Persson	Fackspråk och informatik, Socialstyrelsen

Projektleddningsgrupp:

Kerstin Engman	Konsult, projektledare, föredragande-styrgrupp
Ann-Helene Almborg	Fackspråk och informatik, Socialstyrelsen
Ann-Kristin Granberg	Enheten för vägledning 1, Socialstyrelsen
Lotta Holm Sjögren	Fackspråk och informatik, Socialstyrelsen
Leif Wikman	Samordnare, adm. chef, Piteå

Adjungerade metodstöd

Lisa Wolff-Foster	Fackspråk och informatik, Socialstyrelsen
Torsten Lundmark	Verksamhetskonsult
Sven-Bertil Wallin	Verksamhetskonsult

Arbetsgrupp:

Pia Adenmark	Karlstad
Jenny Andersson	Stockholms stad
Yvonne Bispfors	Uppsala
Annica Blomsten	SKL
Ingrid Bäfman	Habo
Pär Holgersson	Boxholm
Anna-Lena Lundin	Värmdö
Marita Minell	Socialstyrelsen
Kristina Saunders	Malmö stad
Ann Wennerkull	Piteå
Barbra Åhs	Järfälla ⁵

Referensgrupp:

Lars Johansson	Inera AB
Tomas Ring/Stefan Nordqvist	Statens Institutionsstyrelse
Thomas Schneider	Famna
Yngve Sundin	Föreningen Sveriges Socialchefer
Sara Öberg	Almega/Vårdföretagarna

⁵ Deltog 2010-11-17 vid workshop för att verifiera att verksamhetsflödet och -processen även är tillämpbara inom familjerätt.

Bilaga 2

Metod

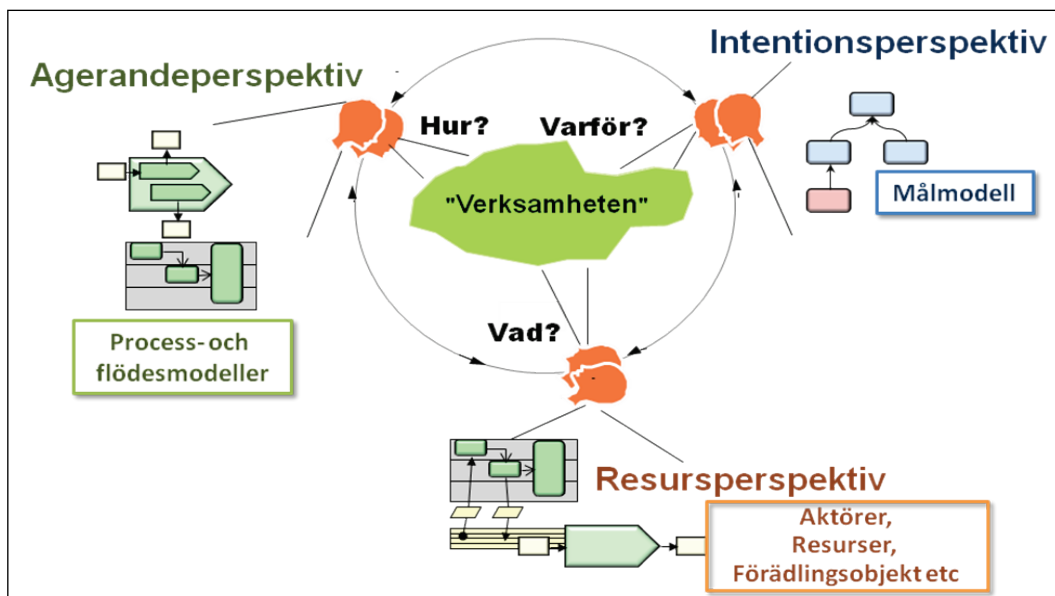
I detta projekt används ett gemensamt arbetssätt som inkluderar följande metoder: verksamhetsanalys, terminologiarbete och analys av informationsinnehåll. Metoderna är använda i tidigare projekt, dock inte tillsammans som ett gemensamt arbetssätt.

Verksamhetsanalys

En verksamhet kan beskrivas i olika typer av verksamhetsmodeller (figur 1) och analyseras ur olika perspektiv:

- *intensionsperspektivet* (det vi vill uppnå och som beskrivs i en målmodell)
- *agerandeperspektivet* (det vi gör som beskrivs i process- och flödesmodeller)
- *resursperspektivet* (det vi hanterar, de som hanterar detta, det vi förädlar etc. och som beskrivs i process-, flödes-, begrepps- och informationsmodeller).

Figur 1. Verksamhetsanalysens tre perspektiv



Det som beskrivs i modellerna utgår från den avgränsning man har gjort, vilket kan vara en del av en verksamhet eller en specifik process.

Målmodell

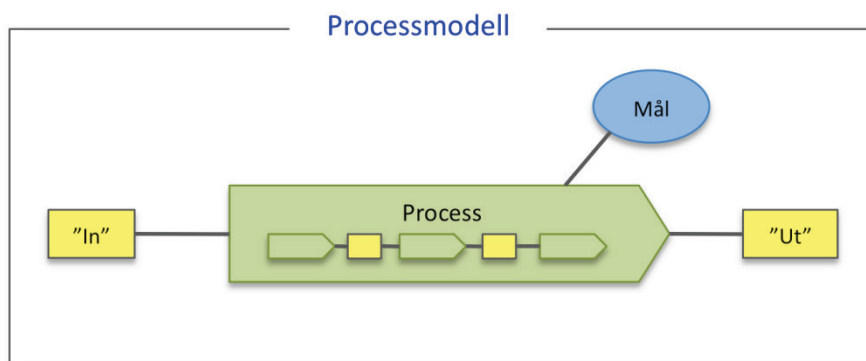
Den första delen i verksamhetsanalysen syftar till att deltagarna i analysen ska komma överens om och beskriva verksamhetens mål, även kallat intentioner. Målanalysen ska svara på *varför* verksamheten finns och vad verksamheten ska uppnå. Målen brukar beskrivas i en målstruktur som visar de övergripande målen och delmålen. I en måldiskussion ingår också att försöka belysa eventuella hinder eller problem som kan finnas för att målen kanske inte nås, samt att försöka finna strategier för hur dessa hinder eller problem kan hanteras, elimineras eller undvikas.

Processmodell

Nästa del i verksamhetsanalysen är att klargöra *hur* man på mest effektivt sätt kan se till att målen uppnås, dvs. vilka processer som finns eller bör utformas i verksamheten. En process är ett visst överenskommet mönster för agerande och som syftar till att skapa ett visst mervärde för "någon" genom att man genomför vissa aktiviteter. Inom socialtjänstens kärnverksamhet är denne "någon" oftast den enskilde personen.

Det är viktigt att på förhand beskriva hur det optimala mönstret bör se ut för att hantera en viss typ av hälsorelaterat tillstånd, och vilket eller vilka mål som ska uppnås med denna process, för då kan man senare utvärdera om verksamheten lyckas i sitt faktiska arbete. Anledningen är att det går att koppla olika kvalitetsaspekter till processbeskrivningen.

Figur 2. En processmodells olika delar



En processbeskrivning omfattar vad som ska åstadkommas i en verksamhet och vilka aktiviteter som ska genomföras, men den säger ingenting om vilka aktörer som medverkar i processen. Det innebär att processbeskrivningar i sig är organisationsneutrala och kan vara giltiga oavsett hur t.ex. en viss kommuns socialtjänst är organiserad.

Flödesmodell

Varje processbeskrivning som ska införas i en organisation bör kompletteras med en s.k. flödesbeskrivning. Den visar hur olika aktörer i praktiken samverkar för att åstadkomma processbeskrivningens värden. De föreskrivna

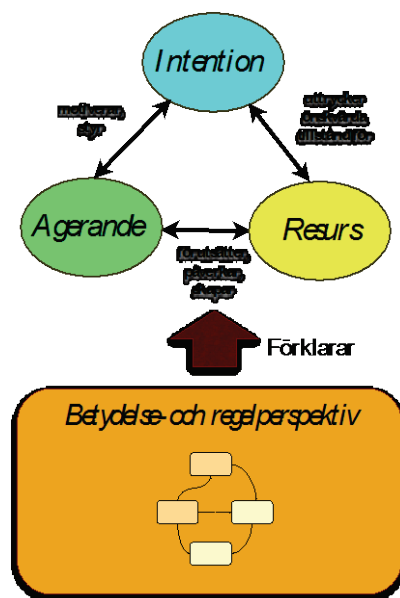
aktiviteterna i processen kan t.ex. genomföras med hjälp av flera aktörer som utför olika delar av en aktivitet.

En viktig anledning till att göra en flödesanalys är alltså att visa verksamhetens olika aktörer vad de förväntas bidra med i processens genomförande. Med en flödesanalys är det också lättare att identifiera de olika aktörernas informationsbehov. Både den information som behövs för att en aktivitet ska kunna genomföras och den information som skapas via aktiviteten behöver analyseras och beskrivas. Resultatet av analysen används som ett av underlagen när det är dags att ta fram en informationsmodell.

Begreppsmodell

Det är viktigt att alla förstår och är överens om hur de olika företeelserna som beskrivs i process- och flödesmodellerna ska tolkas, och därför behöver de kompletteras med en beskrivning av de begrepp som finns i de olika modellerna. Detta görs genom en begreppsmodell som visar vad vi menar med viktiga företeelser i verksamheten och hur de hänger ihop i en helhet. I begreppsmodellering ligger fokus på att beskriva begrepp med hjälp av samband till andra begrepp. Sambanden visar hur begreppen förhåller sig till varandra för att ge en förståelse för t.ex. en viss process. Begreppsmodellens beskrivningar gäller inom den gjorda avgränsningen och innehåller även begrepp som inte ingår i ett specifikt fackspråk. Om begreppen faller inom ramen för ett fackspråk bör arbetet kompletteras med terminologisk analys.

Figur 3. Begreppsmodellen är en del av betydelse- och regelperspektivet



Benämningarna som refererar till begreppen kan välgrundat väljas när begreppen blivit tillräckligt beskrivna. När man ska sätta namn på begreppen är det opraktiskt att ha alltför långa fraser. Det kan innebära att man ibland väljer en benämning som har en annan betydelse i det normala språkbruket.

Informationsmodell

Informationsmodeller beskriver den information som hanteras i en verksamhet och hur den hänger ihop. Socialtjänstens informationsmodell beskriver den typ av information som behövs och genereras i en socialtjänstprocess. De övriga modellerna är underlag för informationsmodellen.

Informationsmodellen visar den information som aktörerna i socialtjänstprocessen behöver för att processen ska kunna genomföras. Underlaget är de informationsbehov som identifierades vid framtagandet av flödesmodellen, förutom begreppsmodellen vars begrepp speglas i informationsmodellen.

Terminologiarbete

Syftet med terminologiarbete är att få fram generella begreppsdefinitioner och genomsynliga termer som kan användas i olika sammanhang inom samma fackområde. Att en term är genomsynlig innebär att det är lätt att förstå vad den betyder.

Målet är en enhetlig och entydig terminologi som går som en röd tråd genom det praktiska vård- och omsorgsarbetet, arbetet med forskning och utveckling samt arbetet med statistik, planering och uppföljning av vårdens och omsorgens verksamheter. Interna och externa intressenter inom fackområdet vård och omsorg ska lägga samma innebörd i begreppet och använda rekommenderade termer på ett enhetligt sätt.

Den metod som används ska stödja hela arbetsprocessen – från avgränsningen av arbetet till begreppsanalysen och dokumentationen. Terminologiarbetet är baserat på terminologiläran som är läran om struktur, bildning, utveckling, användning och hantering av begrepp och terminologier inom olika fackområden. Terminologiläran är etablerad och beprövad och beskrivs bl.a. i *ISO 704:2009 Terminology work – Principles and methods*, *Terminologiguiden*⁶, rapporten *Metoder och principer för terminologiarbetet*⁷ och i *Socialstyrelsens handledning för arbete med begrepp och termer*⁸.

En väsentlig del av terminologiarbetet är begreppsanalys. I begreppsanalysen identifierar sakkunniga tillsammans med en terminolog de väsentliga kännetecknen för att skilja ett begrepp från ett annat. De upprättar även begreppssystem, tar fram generella begreppsdefinitioner och väljer genomsynliga termer som kan användas i olika sammanhang inom samma fackområde. Slutresultatet av terminologiarbetet är begreppsdefinitioner och överenskomna termer. Dessa kan kompletteras med begreppsdiagram.

I det praktiska terminologiarbetet samarbetar alltid terminologer med sakkunniga inom fackområdet, exempelvis vård- och omsorgspersonal eller andra personer med gedigen erfarenhet inom fackområdet. Sakkunniga personer står för kunskaperna inom fackområdet, medan terminologen har metodkunskapen.

Resultatet av begreppsanalysen dokumenteras i Socialstyrelsens terminologimall som är i tabellform. Varje rad i tabellen motsvarar en termpost, och en termpost är en uppsättning upplysningar som ges om ett begrepp i en

⁶ Terminologiguiden. En introduktion till terminologiarbete i teori och praktik. Terminologicentrum: 2004.

⁷ Metoder och principer i terminologiarbetet. Terminologicentrum: 1999. Spri-rapport 481.

⁸ Socialstyrelsens handledning för arbete med begrepp och termer. Socialstyrelsen: 2011.

terminologisk ordlista eller databas. Socialstyrelsens mall innehåller fält för *term, definition, kommentar och användningsområde, synonym* och *källa*.

Begreppen med de termer och definitioner som arbetsgruppen föreslår skickas sedan ut på remiss inför beslutet om rekommenderad användning.

När terminologiarbetet genomförs i samband med en verksamhetsanalys görs detta vid utvecklingen av arbetsflödes-, process- och begreppsmodellerna.

Analys av informationsinnehåll

Metoden identifiering och analys av informationsinnehåll syftar till att identifiera, analysera och strukturera innehållet i dokumentationen om en enskild person som får vård och omsorg inom ett verksamhetsområde⁹.

Syftet är att

- identifiera professionernas behov av information för dokumentation inom vård och omsorg, när det gäller
 - innehåll (begrepp, termer, klassifikationer och koder)
 - struktur (hur innehållet ska struktureras i dokumentationssystemet med svarsalternativ, variabler, värde)
- samordna dokumentationsbehoven inom och mellan professionerna
- förtydliga innehållet och strukturen i dokumentationen så att de motsvarar verksamhetens och professionernas behov.

Metoden identifierar och analyserar behovet av informationsinnehåll ur fyra perspektiv:

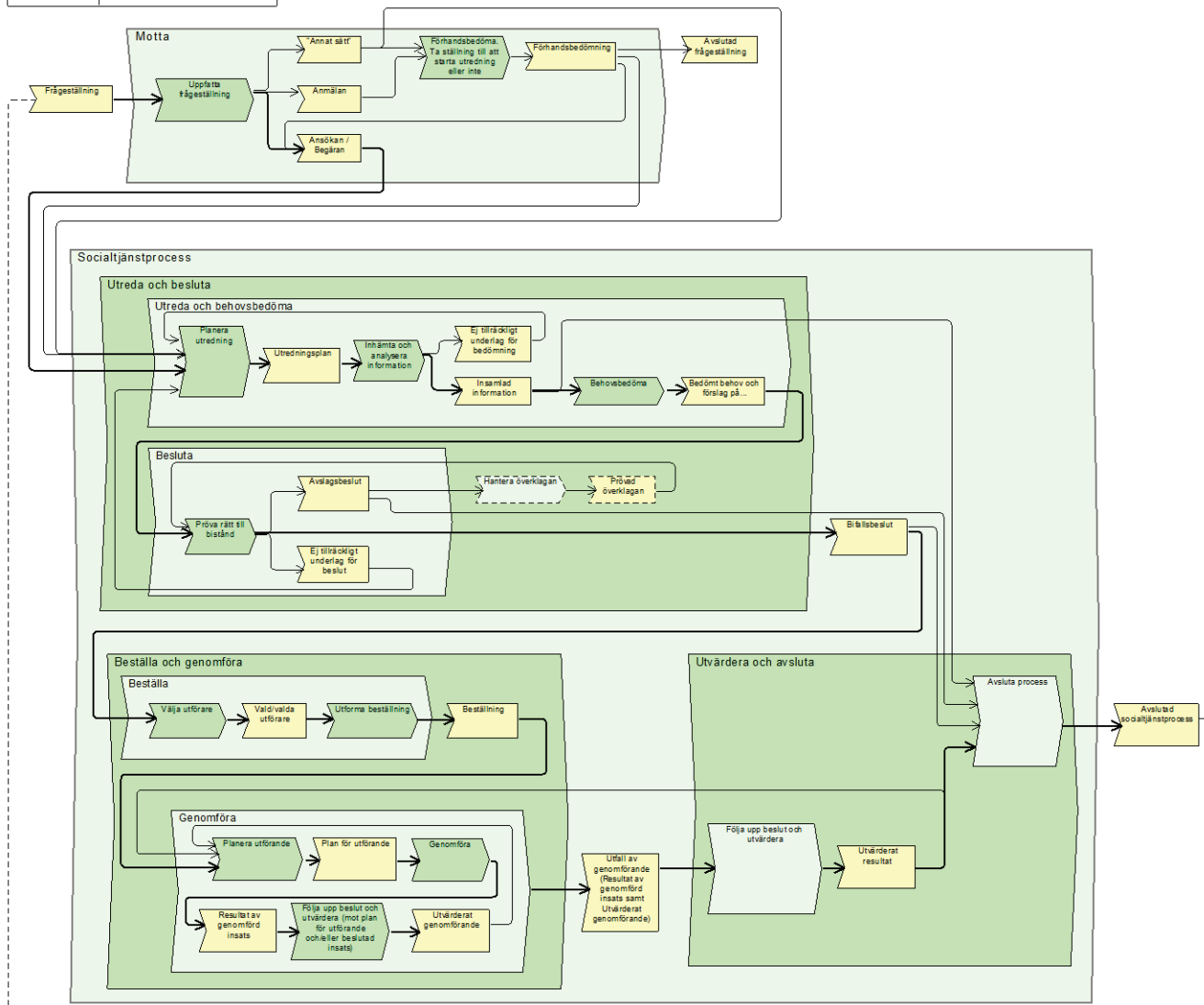
- Individbaserad dokumentation: Vilken information dokumenteras i dag i den primära dokumentationen och vilken information behöver aktörerna i den optimala kärnprocessen för individen?
- Uppföljning (lokal, regional och nationell nivå): Vilken information återanvänds i dag för verksamhetsuppföljning på olika nivåer och vilken information behövs?
- Kunskapsbaserad vård och omsorg: Vilken information om den enskilde personen behöver dokumenteras utifrån den evidens som finns inom området?
- Styrning och ledning: Vilken information behövs för att styra och leda verksamheten?

I metoden ingår att samla in olika typer av källmaterial samt att identifiera, sammanställa och analysera begrepp inom det avgränsade verksamhetsområdet. Metoden inkluderar även att identifiera relevanta svarsalternativ för att åstadkomma en strukturerad dokumentation. I metoden ingår att relatera begreppen till kärnprocessen för vård och omsorg, klasserna i den nationella informationsmodellen, klassifikationerna och hierarkierna i Snomed CT. Arbetet och resultatet dokumenteras i en särskild mall. Metoden innehåller även förankring av resultatet.

⁹ Metoder i det nationella fackspråket för vård och omsorg. Socialstyrelsen: 2011.

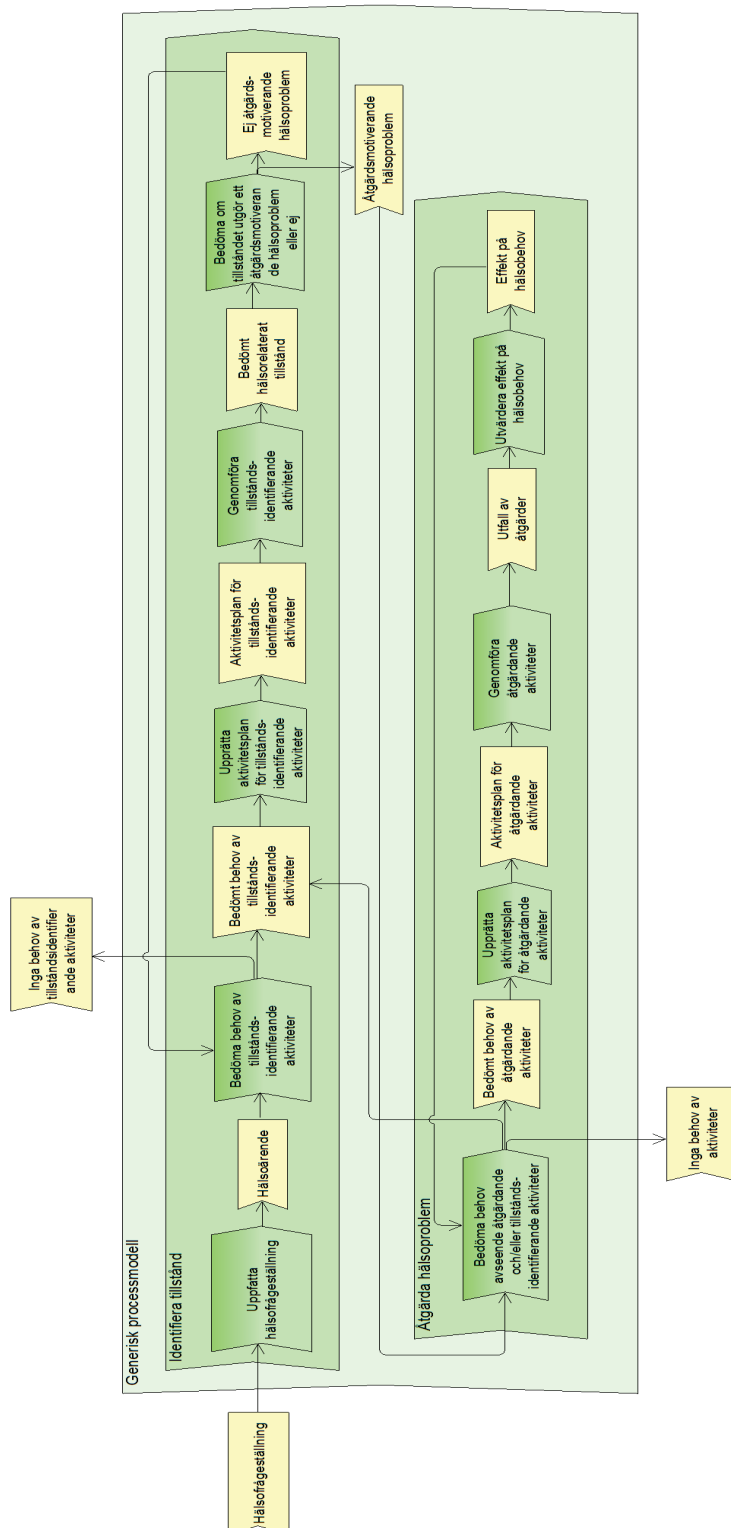
Bilaga 3 Processmodell

Name	Processmodell - Socialtjänst
Documentation	SS 11-07-1





Bilaga 5 Processmodell i NI



Bilaga 6 Centrala begrepp

socialtjänst

Kommentar: Med socialtjänst avses i första hand den verksamhet som regleras genom bestämmelser i socialtjänstlagen (2001:453), SoL, lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga, LVU, lagen (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall, LVM och lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, samt personlig assistans som utförs med assistansersättning som regleras i 51 kap. socialförsäkringsbalken.

Socialtjänst avser även handläggning av ärenden som rör adoptioner, faderskap, vårdnad, boende och umgänge enligt Föräldrabalken.

Termen socialtjänst används i vidare bemärkelse i annan lagstiftning, se t.ex. 26 kap. 1 § offentlighets- och sekretesslagen, 2 § lagen om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten och 2 kap. 13 § diskrimineringslagen.

Socialtjänst bedrivs som kommunal eller enskild verksamhet.

Även staten bedriver socialtjänst när vård enligt LVU och LVM genomförs på vårdinstitutioner som drivs av Statens institutionsstyrelse.

ansökan om bistånd

begäran till ansvarig nämnd om stöd och hjälp enligt socialtjänstlagen

Kommentar: En ansökan om bistånd innebär att det hos nämnden uppkommer ett ärende.

En ansökan om bistånd kan vara skriftlig eller muntlig. Den kan framställas av den enskilde själv eller av hans eller hennes legala företrädare.

Exempel: ansökan om ekonomiskt bistånd, ansökan om kontaktperson och ansökan om hemtjänst

Se även Socialtjänstlagen (2001:453), SoL.

ärende

(inom socialtjänsten:) avgränsad fråga som handläggs¹⁰ av en nämnd och som det ska fattas beslut i

Kommentar: Inom socialtjänsten kan ett ärende aktualiseras genom ansökan om bistånd, begäran om LSS-insats, anmälan eller på annat sätt.

En ansökan om bistånd eller en begäran om LSS-insats väcker alltid ett ärende som ska utredas och avgöras av nämnden. I övriga fall gör nämnden en förhandsbedömning om frågan ska utredas av nämnden enligt 11 kap. 1 §

¹⁰ Jfr **handläggning** i Socialstyrelsens termbank: förfarande som börjar med att ett ärende väcks och efter utredning utmynnar i ett beslut.

socialtjänstlagen (2001:453), SoL, innan ärendet väcks. Varje ärende ska avslutas med ett slutligt beslut.

I vissa administrativa sammanhang och specifikt i den paragraf i socialtjänstlagen som gäller överflyttning av ärende (2a kap. 10 § SoL) används termen för att benämna samtliga ärenden och pågående insatser som rör en viss person hos nämnden.

begäran om LSS-insats

begäran till ansvarig nämnd om insats enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade

Kommentar: En begäran om insats enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, innebär att det hos nämnden uppkommer ett ärende

En begäran om LSS-insats kan vara skriftlig eller muntlig. Den kan framställas av den enskilde själv eller av hans eller hennes legala företrädare.

biståndsutredning

undersökning som syftar till att göra det möjligt för nämnden att fatta beslut i ett ärende som rör den enskildes behov av bistånd enligt socialtjänstlagen

Kommentar: Uppgifter i biståndsutredningen kan sammanställas i ett beslutsunderlag. En biståndsutredning kan tjäna som underlag till flera slutliga beslut.

I biståndsutredningen ingår t.ex. att inhämta uppgifter om den enskilde, att sammanställa och analysera den insamlade informationen för att bedöma den enskildes behov av insatser.

LSS-utredning

undersökning som syftar till att göra det möjligt för nämnden att fatta beslut i ett ärende som rör den enskildes behov av insatser enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade

Kommentar: I LSS-utredningen ingår t.ex. att inhämta uppgifter om den enskilde, att sammanställa och analysera den insamlade informationen för att bedöma den enskildes personkretstillhörighet och behov av insatser.

Uppgifter i LSS-utredningen kan sammanställas i ett beslutsunderlag. En LSS-utredning kan tjäna som underlag till flera slutliga beslut.

utredningsplan

(inom socialtjänsten:) plan som beskriver aktiviteter för att inhämta och analysera information som behövs för att bedöma den enskildes behov av insatser

Kommentar: Planerade aktiviteter stäms av med den enskilde.

Utredningsplanen beskriver t.ex. om underlag från andra myndigheter ska ingå i utredningen.

Se även Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2006:12) om handläggning och dokumentation av ärenden som rör barn och unga.

förhandsbedömning¹¹

(enligt SoL:) bedömning av om en nämnd ska inleda en utredning eller inte

Kommentar: Innan en utredning inleds görs en bedömning om de förhållanden som kommit till nämndens kännedom genom anmälan eller på annat sätt än genom ansökan om bistånd kan föranleda någon åtgärd av nämnden.

Se 11 kap. 1 § socialtjänstlagen (2001:453), SoL.

förhandsbesked

(enligt LSS:) beslut eller bindande besked om den enskildes rätt till insatser från den kommun där den enskilde har för avsikt att bosätta sig

Kommentar: Se 16 § andra stycket lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.

beslutsmeddelande

(inom socialtjänsten:) meddelande i vilket en nämnd underrättar den enskilde om innehållet i ett beslut

beslutsmening

del av ett slutligt beslut som tydligt anger vad som har beslutats

beslutsmotivering

del av ett slutligt beslut som tydligt anger de skäl som ligger till grund för beslutet

Kommentar: Se 20 § förvaltningslagen (1986:223)

beslut¹²

avgörande i viss fråga

handläggningsbeslut

beslut under handläggningen av ett ärende som kan påverka ärendets utgång men som inte avgör det slutligt

Kommentar: Till exempel ett beslut om att kräva en komplettering från sökande, att begära in ett yttrande från en sakkunnig eller en annan myndighet, beslut om jäv, och beslut om att kalla in tolk.

Ett handläggningsbeslut i sig kan inte överklagas, men kan prövas i samband med att ett slutligt beslut överklagas.

¹¹ Jfr **bedömning** i Socialstyrelsens termbank: åtgärd i form av ett omdöme grundat på insamlad information.

¹² Kommentaren till begreppet **beslut** i Socialstyrelsens termbank revideras.

verkställighetsbeslut

beslut om hur och/eller var ett slutligt beslut ska verkställas

Kommentar: Ett verkställighetsbeslut är i regel inte möjligt att överklaga.

slutligt beslut

beslut genom vilket beslutsfattaren skiljer sig från saken

Kommentar: Det slutliga beslutet avgör i allmänhet sakfrågan i ett ärende, utom vid avskrivningsbeslut och avvisningsbeslut.

Endast de beslut som går den enskilde emot, helt eller delvis, är möjliga att överklaga.

bifallsbeslut (synonym bifall)

slutligt beslut om att helt eller delvis bevilja en ansökan om bistånd eller begäran om LSS-insats

avslagsbeslut (synonym avslag)

slutligt beslut om att helt eller delvis avslå en ansökan om bistånd eller begäran om LSS-insats

Kommentar: Ett avslagsbeslut är möjligt att överklaga.

avskrivningsbeslut

slutligt beslut om att avsluta handläggningen av ett ärende utan att det prövats i sak

Kommentar: Exempelvis kan handläggningen av ett ärende som rör en enskild inom socialtjänsten avslutas genom ett avskrivningsbeslut om den enskilde under utredningens gång tar tillbaka sin ansökan eller begäran, om klagande återkallat sitt överklagande, om den enskilde flyttat eller om saken på annat sätt förlorat sin aktualitet.

Ett avskrivningsbeslut är möjligt att överklaga.

avvisningsbeslut

slutligt beslut om att, av formella skäl, inte ta upp ett ärende till prövning i sak

Kommentar: Exempelvis kan handläggningen av ett ärende som rör en enskild inom socialtjänsten avslutas genom ett avvisningsbeslut om ärendet har uppkommit genom en ansökan från en person som inte har behörighet eller befogenhet att ansöka om insatser eller om ett överklagande inte kommit in i rätt tid.

Ett avvisningsbeslut är möjligt att överklaga och handläggningen av ärendet kan återupptas.

biståndsbeslut¹³

slutligt beslut om att helt eller delvis bifalla eller avslå en ansökan om bistånd enligt socialtjänstlagen

Kommentar: Vid avslag är biståndsbeslutet möjligt att överklaga.

rättidsprövning

prövning av om en skrivelse med ett överklagande kommit in i rätt tid

Kommentar: 24 § förvaltningslagen (1986:223)

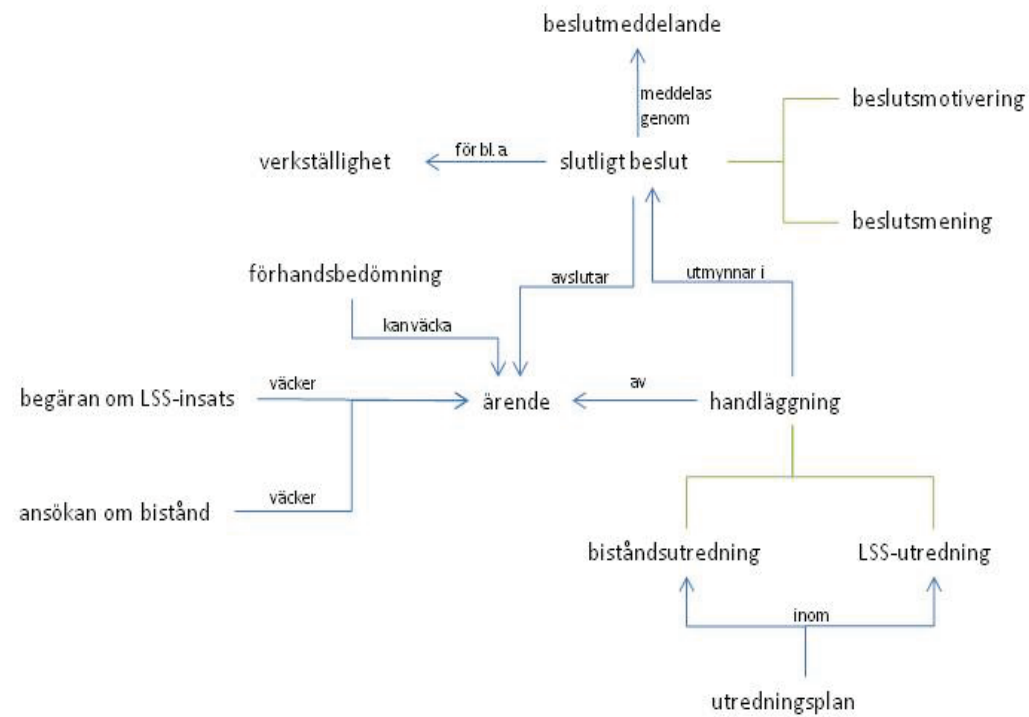
verkställighet¹⁴

vidtagande av åtgärder efter beslut i ett ärende

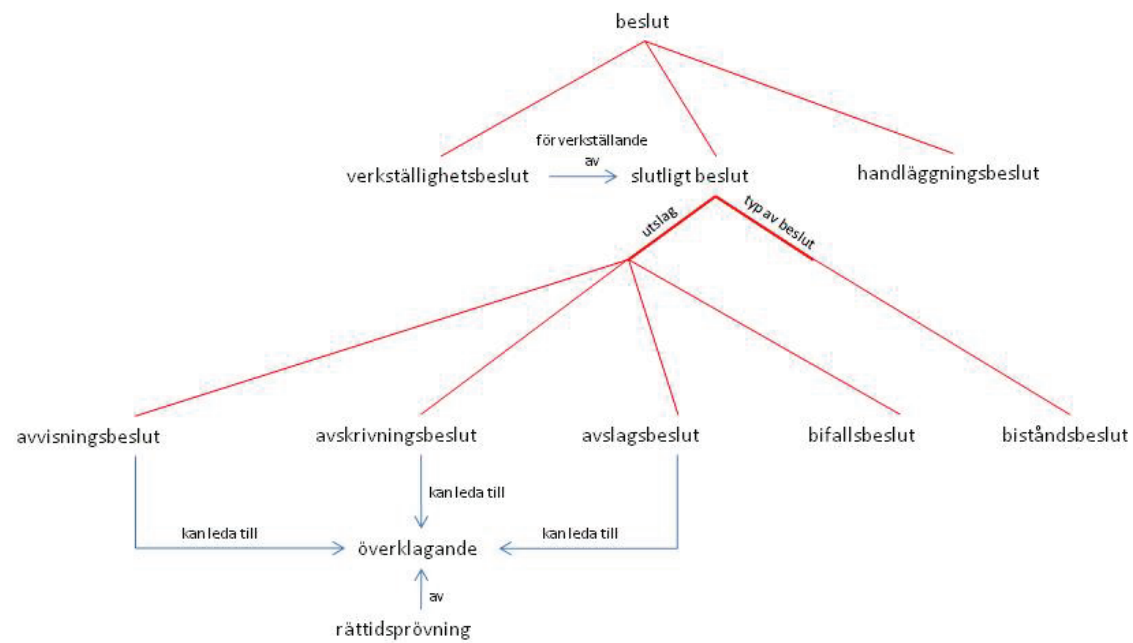
¹³ Jfr **bistånd** i Socialstyrelsens termbank: individuellt behovsprövad insats som beslutas med stöd av socialtjänstlagen.

¹⁴ Jfr **genomförande** i Socialstyrelsens termbank: verkställighet av en beslutad insats.

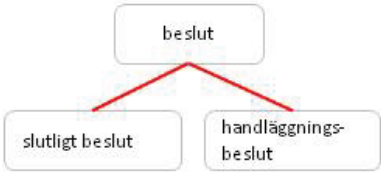
Begrepp för handläggning i socialtjänsten



Begrepp för beslut inom socialtjänsten



Läsanvisningar till begreppsdiagrammet

Grafik	Relationstyp	Beskrivning	Läsvägledning
 <pre> graph TD A[beslut] --- B[slutligt beslut] A --- C[handläggningsbeslut] </pre>	Generisk relation	Det underordnade begreppet är en <i>typ av</i> det överordnade. Det överordnade begreppet och det underordnade begreppet har en uppsättning gemensamma kännetecken, men där det underordnade begreppet har åtminstone ytterligare ett särskiljande kännetecken. Den generiska relationen representeras av röda streck.	"slutligt beslut är en <i>typ av</i> beslut"
 <pre> graph TD A[handläggning] --- B[biståndsutredning] </pre>	Partitiv relation	Det underordnade begreppet är en <i>del av</i> det överordnade begreppet. Ett av begreppen utgör en helhet och övriga begrepp delar av denna helhet. Den partitiva relationen representeras av gröna hakar.	"biståndsutredning är en <i>del av</i> handläggning"
 <pre> graph LR A[ansökan om bistånd] --> B[ärende] </pre>	Associativ relation	Begreppen är relaterade till varandra på visst tematiskt sätt, som inte avser över- och underordning eller del – helhet. Relationsnamnet kan skrivas ut och ska då läsas i pilens riktning.	"ansökan om bistånd <i>väcker</i> ett ärende"