

Användarstöd för systematisk uppföljning med stöd av BBIC-variabler

Denna publikation skyddas av upphovsrättslagen. Vid citat ska källan uppges. För att återge bilder, fotografier och illustrationer krävs upphovsmannens tillstånd.

Publikationen finns som pdf på Socialstyrelsens webbplats. Publikationen kan också tas fram i alternativt format på begäran. Frågor om alternativa format skickas till alternativaformat@socialstyrelsen.se

Artikelnummer 2019-5-11

Publicerad www.socialstyrelsen.se, maj 2019

Förord

Det här användarstödet är för dig som vill veta mer om hur du kan följa din verksamhet genom att utgå från dokumentationen i enskilda ärenden om barn och unga. Användarstödet är framtaget tillsammans med de 15 kommuner och stadsdelar som deltog i ett projekt hos Socialstyrelsen om systematisk uppföljning med stöd av BBIC:s variabler under 2018. Projektet syftade till att dels undersöka upplevd användbarhet och nytta av BBIC:s variabler för systematisk uppföljning, dels öka kunskaperna om värdet av systematisk uppföljning för socialtjänstens verksamhet med barn och unga. Ett mål för projektet var att utforma det här användarstödet.

Uppföljningar syftar till att komplettera och fördjupa den erfarenhetsbaserade kunskap som finns i verksamheten.

Socialtjänsten dokumenterar mycket men har ibland trots det begränsad kännedom om insatser och deras resultat för sina målgrupper. Att systematiskt följa upp verksamheten ökar kunskapen.

Annika Öquist

Enhetschef

Avdelningen för kunskapsstyrning för socialtjänsten

Innehåll

Förord	3
Börja med systematisk uppföljning	7
Om användarstödet	7
Systematiskt följa barnet och insatserna	8
Om BBIC:s variabellista	8
Skapa goda förutsättningar	11
Organisera arbetet	11
Kunskap som behövs för att systematiskt följa upp verksamheten med stöd av BBIC-variabler	12
Välj teknisk lösning	13
Tekniskt stöd för in- och utdata	13
Formulera vad ni vill följa upp och varför	15
Avgränsa frågan	15
Välj variabler	15
Urval och tidsperiod	16
Analysa och använda data	17
Granska kvaliteten i sammanställningar	17
Koppla resultat till behov av verksamhetsutveckling	18
Reflektera över slutsatserna	19
Planera för verksamhetsutveckling	19
Sammanfattande checklista	20
Bilaga 1	21
Bilaga 2	22

Börja med systematisk uppföljning

Kvaliteten i socialtjänstens verksamheter ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras, 3 kap. 3 § socialtjänstlagen (2001:453). Den som bedriver socialtjänst ska bland annat systematiskt följa upp och utvärdera den egna verksamheten. Individbaserad systematisk uppföljning kan bidra med viktiga underlag i socialtjänstens kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling. Systematisk uppföljning innebär att man på ett likartat sätt dokumenterar informationen om arbetet med enskilda klienter för att följa upp hur det går i det individuella ärendet. Informationen kan sedan analyseras på gruppnivå i syfte att utveckla och förbättra hela verksamheten.

En väl genomförd uppföljning kan bland annat leda till bättre kunskap om de insatser som verksamheten erbjuder och hur dessa fungerar. Uppföljning kan också leda till bättre kunskap om barnens behov och om de får den hjälp som de behöver. Systematisk uppföljning handlar i grunden om att säkerställa att den verksamhet som bedrivs, det vill säga de insatser som beslutas och utförs inom ramen för verksamheten, är till nytta för den enskilde, i detta fall barnet eller den unge.

Om användarstödet

Syftet med det här användarstödet är att underlätta för användare av Socialstyrelsens stöd Barns behov i Centrum, BBIC, att komma igång med systematisk uppföljning med utgångspunkt i BBIC:s variabler. Ett arbete med systematisk uppföljning innehåller flera delar. Att skapa förutsättningar för uppföljningen i organisationen är ett sådant, och arbetet med att tillsammans formulera, specificera och förankra syftet med den aktuella uppföljningen är ett annat. Varje verksamhet har sina särskilda förutsättningar vilket kan påverka i vilken ordning och på vilket sätt man tar sig an de olika delarna.

Målgruppen för användarstödet är chefer och verksamhetsutvecklare och målet är att ge stöd i planering och genomförande. Användarstödet baseras på erfarenheter från de femton kommuner som under 2018 deltagit i Socialstyrelsens projekt om uppföljning med BBIC:s variabler.

Användarstödet inleds med en kort genomgång om systematisk uppföljning och BBIC:s variabler för uppföljning. Därefter beskrivs olika steg som ansvariga behöver känna till när de planerar för att arbeta med systematisk uppföljning.

För utförligare beskrivning av vad systematisk uppföljning är och av BBIC:s variabler, hänvisas till andra produkter. Läs mer i skrift om Systematisk uppföljning- beskrivning och exempel <https://www.socialstyrelsen.se/publikationer2014/2014-6-25> och om BBIC:s variabler i Informations-specifikation för BBIC <https://www.socialstyrelsen.se/publikationer2018/2018-3-26>.

I bilaga 1 finns en PM om juridiska förutsättningar för Systematisk uppföljning.

Systematiskt följa barnet och insatserna

BBIC tillhandahåller en nationellt enhetlig struktur för utredning, genomförande och uppföljning i den sociala barn- och ungdomsvården. Arbetet med BBIC utgår från nio grundprinciper. Den nionde grundprincipen är ”Systematiskt följa barnet och insatserna”. Den belyser vikten av, för barnet och för verksamheten, att socialtjänsten är aktiv i att följa kunskapen om de barn och familjer man möter.

Nyttan av systematisk uppföljning kan urskiljas på flera nivåer: i det direkta arbetet med klienter (individuell uppföljning), på verksamhetsnivå för att utveckla kvalitetsarbetet (verksamhetsuppföljning) och på nationell nivå i form av exempelvis offentlig statistik (nationell uppföljning).

Individuell uppföljning

Grunden i systematisk uppföljning är uppgifter eller information om det individuella barnet. Genom uppföljning går det att följa hur handlägningsprocessen har genomförts, om insatser leder till önskat resultat för det enskilda barnet, om insatserna har slutförts eller om det finns ytterligare behov som behöver tillgodoses.

Verksamhetsuppföljning

När uppgifter eller information från uppföljning på individuell nivå samlas ger det kunskaper om en verksamhet. Genom uppföljningen skapas kunskap om verksamhetens målgrupper, vilka insatser som används och resultat av dessa insatser. När resultatet av det egna arbetet blir tydligt kan det ge chefer och medarbetare underlag, inspiration och motivation till att initiera och genomföra förändringsarbete

Nationell uppföljning

Huvudsyftet med BBIC:s variabler är att de ska vara till nytta för *den egna verksamhetsutvecklingen*. Det hindrar inte att uppgifterna också kan vara intressanta för jämförelser med andra kommuner. 13 av variablerna är samstämmiga med den information som kommunerna ska lämna årligen i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter (HSLF-FS 2016:3) om socialnämndernas skyldighet att lämna statistiska uppgifter om insatser för barn och unga.

Om BBIC:s variabellista

Alla aspekter på verksamhetsuppföljning t ex resultat och kvalitet, kräver att det går att säkerställa att man mäter och mäter samma sak, det vill säga har en gemensam begreppsapparat som är entydigt definierad. BBIC:s variabellista är resultatet av och bygger på det långsiktiga arbetet med kvalitetsindikatorer.

Variabler

BBIC:s variabellista består av 76 olika variabler som hanteras under handläggningen av ärenden. Variablerna är strukturerade så att de följer handlägningsprocessen i BBIC.

Värdeomängd

Variabler är i BBIC:s variabelista angivna med namn, värdeomängder och kommentarer. Värdeomängderna är de olika alternativ som kan finnas av variabeln, det som i andra sammanhang kan benämnas som svarsalternativ. I BBIC-variabelista finns också markerat om variabeln, utöver att vara intressant för verksamhetsuppföljning, också är underlag för nationell statistik.

Värdeomängden kan utgöras av ett datum, ett ja- eller nej-svar eller att man anger ett svarsalternativ anpassat till den specifika variabeln.

Variabelistans kommentarer

De flesta variabler har en kommentar som förklarar vad variabeln avser eller vad den mäter. För att informationen från den systematiska uppföljningen ska vara användbar för jämförelser och analys i verksamheten är det av betydelse att variablerna har använts på ett enhetligt sätt; att man menar och mäter samma sak. Om en variabel inte används på ett enhetligt sätt finns det risk att olika personer uppfattar variabeln och dess värdeomängder på olika vis. Det kan medföra att resultatet av uppföljningen inte blir tillförlitligt.

Förändringar av variabler

De variabler som finns med i BBIC:s variabelista är förslag på vad som kan användas vid systematisk uppföljning och som till största delen redan ingår i dokumentationen om barnet. Variabelistan kommer att utvecklas och förändras över tid. Den senaste versionen finns alltid publicerad på Socialstyrelsens webbplats.

Vid ett arbete med systematisk uppföljning kan en kommun ha behov av att öka detaljeringen av variablerna genom att till exempel lägga till ytterligare variabler eller värdeomängder för att fånga eller detaljera det som ska undersökas. Det är möjligt att göra fördjupningar. Tänk på att det kan finnas tekniska utmaningar med att genomföra ändringarna gällande de variabler som finns i verksamhetssystemet. Läs mer under rubrik Välj teknisk lösning.

Det är viktigt att om en variabel fördjupas med mer detaljerade värdeomängder, behöver dessa kunna härledas till den ursprungliga värdeomängden. Se exemplet nedan. Detta är framförallt viktigt om man avser att jämföra sig med andra kommuner eller verksamheter som använder ursprunglig värdeomängd.

Ett exempel. En kommun vill ta reda på mer om hur enskilda samtal och möten med barn under utredningen genomförs. Det finns två variabler under processteg Utredda som fångar samtal och möten:

Variabel: Enskilda samtal med barn har genomförts under utredningen.

Värdeomängd enligt variabelistan: ja/nej.

Kommentar enligt variabelistan: Samtal kan genomföras på olika sätt, även till exempel via SMS, telefon eller chatt.

Värdeomängden Ja kan till exempel detaljeras som:

Ja - SMS

Ja - chatt

Ja - telefon

Ja - annat

Variabel: Utredaren har haft enskilda möten med barnet under utredningen.

Värdeområde enligt variabeln: ja/nej.

Beskrivning enligt variabeln: Med möte menas fysiskt möte. Det kan även ske tillsammans med person/er som inte är förälder/vårdnadshavare

Värdeområdet Ja kan till exempel detaljeras som:

Ja - barnet ensamt

Ja - barnet tillsammans med stödperson

Om man vill ta reda på hur många samtal som sker med varje barn behöver det läggas till information, en extra variabel, som fångar antalet samtal. Det är en information som inte finns i variabeln idag.

Enhetlig användning och gemensam förståelse

Centralt för systematisk uppföljning inom ramen för BBIC är hur de olika områdena och dess delområden i triangeln kan mätas på ett tillförlitligt, korrekt, graderbart och kvantifierbart sätt. För att det ska vara någon mening med mätningar måste variabler och värdeområden användas på ett enhetligt sätt. De uppgifter som samlas in ska vara trovärdiga, dvs. både relevanta (valida) och tillförlitliga (reliabla). Med relevant menas att uppgifterna ska mäta det som de avser mäta. Uppgifter som är tillförlitliga beskriver samma sak oavsett vem som tar fram dem eller när de tas fram. Relevans och tillförlitlighet är sammankopplade. Utan tillförlitlighet finns ingen relevans. Det är mycket viktigt att alla medarbetare förstår betydelsen av variabeln och dess värdeområden. För att säkerställa en enhetlig användning kan det krävas att hela arbetsgruppen gemensamt diskuterar vad de olika variablerna innehåller för värdeområden och vad det betyder.

Skapa goda förutsättningar

Tre grundläggande förutsättningar att förhålla sig till i inledningen av arbetet med systematisk uppföljning har visat sig vara

- organisering och bemanning av arbetet med systematisk uppföljning
- kunskap hos de medverkande
- tekniska förutsättningar

Dessa tre förutsättningar har inbördes beroenden. De tekniska förutsättningarna och val av teknik kan ställa krav på specifik kunskap, vilket i sin tur kan skapa behov av bemanning med nyckelkompetenser. Alternativt att de som ska arbeta med uppföljningen redan har specifik kompetens, exempelvis i Excel, som påverkar valet av teknik.

Förutsättningarna påverkas även av vilken fråga uppföljningen ska besvara. Läs mer i nästa kapitel.

Organisera arbetet

Tid behöver planeras in och finnas för chefer, handläggare och för den som ska leda arbetet med den systematiska verksamhetsuppföljningen. Det behövs också tid för planering av den verksamhetsutveckling som följer på arbetet med den systematiska uppföljningen.

Skapa ett team för systematisk uppföljning

Ett team för systematisk uppföljning underlättar arbetet.

Det mest centrala är att:

- det finns en chef som ger mandat och är engagerad i vad och varför man följer upp
- det finns en person som organiserar och driver uppföljningsarbetet samt är ett konkret och praktisk stöd till ansvarig chef
- det finns teknisk kompetens för att tidigt lösa tekniska frågor
- det finns en personalgrupp som är delaktiga och engagerade under uppföljningen

Viktiga roller i ett team

Tänk på att teammedlemmarna kan finnas på olika positioner i kommunen och att en person kan ha flera roller.

Verksamhetsansvarig chef med övergripande uppdrag i verksamhetsplanering och utvecklingsarbete utgör en central funktion som i samarbete med organisations- eller förvaltningsledning kan rama in uppföljningsområde och säkerställa SU-teamets sammansättning och resurser.

Enhetschef eller första linjens chef med ansvar för enhetens interna möten och som har kunskap om enhetens och medarbetarnas situation och utmaningar i det dagliga arbetet samt mandat att påverka situationen.

Verksamhetsutvecklare eller kvalitetsutvecklare har en viktig roll med att hålla samman och driva uppföljningsarbetet och samtidigt vara ett konkret och praktiskt stöd till första linjens chefer.

Systemkunnig har rollen som länk i kontakten med verksamhetssystemet, eller annan teknisk lösning, och eventuella leverantörer. Den systemkunnige har en viktig roll när det gäller uthämtning av data. Det är viktigt att hen är med redan i inledningsskedet för att undvika tekniska svårigheter senare.

Metodstödjare, den funktion som i det dagliga arbetet bistår handläggare och öppenvårdsbehandlare med utredningsplanering, ärendefördelning, struktur, prioriteringar och ärendehandledning har stor betydelse för att arbetet med systematisk uppföljning ska fungera.

BBIC-utbildare bidrar till att grundutbildningen i BBIC ger nya medarbetare kunskap om syfte och mål med uppföljningsarbete, både för individuppföljning- och för verksamhetsutveckling. BBIC-utbildare har utöver att hålla grundutbildningar ofta rollen som vardagsstödjare till kollegor utifrån arbetet med BBIC.

Socialsekreterare/handläggare är den funktion som i samband med den dagliga handläggningen dokumenterar den information som är underlag och grunden för uppföljningen.

Regional BBIC-samordnare kan fungera som stöd för att komma igång och arbeta med systematisk uppföljning och kan medverka till regionalt erfarenhetsutbyte.

Kunskap som behövs för att systematiskt följa upp verksamheten med stöd av BBIC-variabler

En verksamhet kan få generell kunskap om systematisk uppföljning genom att ta del av Socialstyrelsens stödmaterial. Till exempel kan alla som ska delta i arbetet genomföra den webbutbildning som finns på Socialstyrelsens webbplats. <http://www.socialstyrelsen.se/evidensbaseradpraktik/verktygforsystematiskuppfoljning>

Verksamheten behöver ha kunskap om BBIC:s variabellista avseende innehåll och definitioner. Det behövs också kunskap kring om och hur variablerna är integrerade i verksamhetssystemet. Det finns även information i Informationsspecifikation för BBIC och variabellistans kommentarer. <https://www.socialstyrelsen.se/barnochfamilj/bbic/bbic-material>

Välj teknisk lösning

Inventera situationen i verksamheten som ska följas

Arbetet behöver inledas med att ta reda på om variablerna eller informationen som behövs för att belysa frågan i uppföljningen finns i det ordinarie verksamhetssystemet. Det är också viktigt att ta reda på hur informationen i så fall kan tas fram ur systemet. Om inte det ordinarie verksamhetssystemet ger stöd för att ta fram och sammanställa den information som behövs för aktuell systematisk uppföljning kan ett separat system användas. Tanken i BBIC är att dokumentationen i barnets digitala akt, i respektive kommuns eget verksamhetssystem, ska göras på ett sätt så att det inte belastar handläggaren.

För att kunna bedriva systematisk uppföljning behövs information eller data om enskilda brukare. Att ha tillgång till utdata för analys är en grundläggande förutsättning. I en perfekt värld finns all information som behövs redan i verksamhetssystemen i form av ändamålsenlig och strukturerad dokumentation. För de flesta kommuner ger inte verksamhetssystemen detta stöd idag utan det behövs utveckling av systemen eller andra tekniska lösningar för in- och utdata. Erfarenheten är att det för många kommuner är svårt att få tillgång till sin information i form av utdata på ett tillfredställande sätt.

Tekniskt stöd för in- och utdata

Det är viktigt att tidigt utreda och besluta vilken information som behövs för att besvara verksamhetens frågeställning och hur information ska samlas in och behandlas. Det finns ömsesidiga beroenden mellan hur frågeställningen definieras, aktuella variabler och behov av information.

Tre frågor att ta ställning till vid val av teknisk lösning

- **Indata** – hur registrerar eller samlar vi in informationen
- **Utdata** – hur får vi ut informationen för behandling
- **Statistisk efterbehandling** – hur informationen behandlas och presenteras

Varje teknisk lösning ställer krav på att det finns kompetens i organisationen som kan hantera och arbeta med tekniken för att uppnå det man vill.

Olika tekniska lösningar

Vad gäller in- och utdata är det oftast samma tekniska lösning som används. Ibland kan ytterligare bearbetning och analys ske med annat program eller IT-system.

Verksamhetssystem

Det verksamhetssystem som används för att dokumentera ärendet är det naturliga valet att användas för in- och utdata. Om informationen som dokumenteras, struktureras och sparas på rätt sätt kan delar av BBIC-variablerna besvaras och sparas automatiskt. Med rätt sätt menas att informationen som

dokumenteras inte bara sparas som fritext utan främst som olika koder i en databas.

Fördelar:

- indata samlas samtidigt som grunddokumentationen – ingen dubbeldokumentation
- kan sättas tvingande att registrera
- ingen ytterligare teknisk installation
- övrig förvaltning som informationssäkerhet redan omhändertaget

Nackdelar:

- lång utvecklingstid
- låg flexibilitet – kan vara svårt och ta lång tid att lägga till nya eller egna variabler och nya frågor
- kan vara svårt att styra att bara vissa handläggare ska registrera extra information

Extern system

Om verksamhetssystemet av olika skäl inte kan användas för datainsamling kan man behöva använda någon annan sorts teknisk lösning. Det kan vara allt ifrån ett statistiskt system till att använda Excel eller till och med penna och papper.

Fördelar:

- full möjlighet att själv strukturera och definiera den information som efterfrågas
- lätt att styra vem som ska lämna informationen, behöver inte vara tvingande för alla

Nackdelar:

- kräver dubbeldokumentation – att viss information behöver registreras i flera system
- kräver ofta egen teknisk installation och stöd av kommunens IT-ansvariga
- kräver specifik kompetens och hantering av systemet.

Statistisk efterbehandling

När datainsamlingen har gjorts och informationen producerats som utdata behöver den behandlas och presenteras på olika sätt. Ytterligheten med störst frihetsgrad får man om datan/informationen hanteras i någon sorts kalkylstatistik- eller analyssystem. Då kan den information som är intressant kors-tabuleras och presenteras på bästa sätt. Den andra ytterligheten är färdiga fördefinierade rapporter med data från till exempel verksamhetssystemet.

Formulera vad ni vill följa upp och varför

Arbetet med att formulera, specificera och förankra syftet med den aktuella uppföljningen är viktigt. Vilket eller vilka områden inom BBIC:s variabler som är relevant att börja med kan variera från verksamhet till verksamhet. Att nå en gemensam förståelse om varför vissa frågor väljs till uppföljningen underlättar arbetet med att använda uppgifterna i verksamhetsutveckling.

Avgränsa frågan

Ett projekt med systematisk uppföljning börjar med att verksamheten identifierar en eller flera frågeställningar som man undrar över och vill belysa. Ta stöd från BBIC:s grundprinciper när frågan ska formuleras. Är det till exempel samverkan, delaktighet eller barnets bästa som är grunden för intresset att följa upp? Att följa resultat av insatser kan vara ett exempel för att ta reda på mer om insatserna och om de är till barnets bästa.

Formulering av frågan påverkar den kommande analysen av resultaten och användning av dem i verksamhetsutvecklingen. Återkopplingen av resultat till arbetsgruppen underlättas och kommer att upplevas mer relevant om medarbetarna varit delaktiga i formuleringen av frågan. Medarbetarnas delaktighet är en förutsättning för att mena och mäta samma sak och ökar motivationen för insamlingen av information. En generell utgångspunkt för val av fråga är vilken kunskap som är mest angelägen eller mest relevant för verksamhetsutveckling av arbetet med barnen och deras familjer. De frågor som kommer upp kan behandlas utifrån olika aspekter:

- Vad vill vi använda resultaten till?
- Vem ska styra och bestämma valet av fråga – chefer eller medarbetare?
- Finns någon riktning eller tidigare värde att relatera resultatet till – från en annan kommun eller i en aktuell studie?

Välj variabler

När frågan för uppföljningen är formulerad är det dags att bestämma vilka variabler och värdemängder som ska användas för att besvara den. De uppgifter som används måste definieras och konkretiseras noggrant. Läs variabeln, värdemängden och beskrivningen i BBIC. Fundera över om den idag används så som den är avsedd? Ta ställning till om värdemängderna (svarsalternativen) är tillräckligt detaljerade för att besvara frågan?

Visar variablerna det vi vill veta eller behöver ytterligare information samlas in? Behövs det fler variabler? Har vi dessa i vårt verksamhetssystem?

Urval och tidsperiod

Ta ställning till under vilken tidsperiod insamlingen av uppgifter ska ske. Är det ett tidsbegränsat projekt för att undersöka en viss fråga eller är det en del av det löpande arbetet? Många gånger är det bra att inledningsvis titta på en eller två frågor under en avgränsad tidsperiod.

Vilken målgrupp är det som uppföljningen handlar om? Är det alla barn eller gäller uppföljningen de som varit aktuella under en viss tid?

Vilka barn vi väljer att följa upp, det vill säga urvalet, påverkar hur representativt resultatet blir.

Analysera och använda data

Att granska, analysera och använda uppgifter från en uppföljning är en kontinuerlig process. Inledningsvis görs kanske sammanställningar främst för att se om verksamheten kommit igång som avsett och hur förståelsen för uppgifterna fungerar. I senare skeden riktas intresset snarare mot innehållet i uppgifterna och hur de belyser den fråga som uppföljningen handlar om. I det här avsnittet är den andra typen av sammanställningar i fokus. Oavsett i vilket läge man sammanställer uppgifterna så är två frågor relevanta: Hur pålitliga är de här uppgifterna och vad säger de här uppgifterna om vår verksamhet? Att bedöma tillförlitlighet i sammanställningar är viktigt eftersom siffror i sig kan ge sken av en "sann" bild av det beskrivna. Efter att man granskat uppgifterna som ska ligga till grund för slutsatser kan man börja arbetet med att koppla resultaten till sin verksamhet. Processen underlättas om metodstödjare och chef är förtrodda med såväl teknik som de aktuella sammanställningarna och har planerat hur återkoppling och diskussion kan ta utgångspunkt i de frågor som startade uppföljningen.

Granska kvaliteten i sammanställningar

I varje läge i ett uppföljningsprojekt där en sammanställning ska användas är det relevant att uppmärksamma kvaliteten på uppgifterna genom att fundera på

- om handläggares skilda uppfattningar har påverkat registreringen av uppgifter
- om urvalet i sammanställningen är det tänkta urvalet eller målgruppen för uppföljning
- om det finns bortfall i uppföljningen eller för enskilda frågor

Det kommer sannolikt alltid att finnas ett bortfall som påverkar analyserna av de sammanställningar som görs av uppgifter från systematisk uppföljning. Tillförlitligheten till resultatet påverkas av storlek och typ av bortfall.

Det finns olika typer av bortfall. Externt bortfall handlar om att personer som skulle ingå i uppföljningen, ändå inte ingick. Det kan exempelvis bero på att några handläggare inte hunnit registrera sina brukares uppgifter.

Internt bortfall innebär att viss information saknas eller inte går att använda, till exempel på grund av att en brukare inte svarat på vissa frågor eller att en handläggare inte registrerat vissa uppgifter i ett ärende.

Tillförlitligheten i resultaten beror också på hur många ärenden som registrerats; ju fler ärenden desto högre tillförlitlighet. Vilka ärenden som registrerats har också stor betydelse. För att kunna dra så säkra slutsatser som möjligt bör bortfallets storlek beaktas. Man behöver fundera över frågor som: Tror vi att information, som är central för de slutsatser vi vill dra, saknas? Tror vi att slutsatserna vi nu drar skulle bli detsamma om de som fallit bort ingått i uppföljningen?

Koppla resultat till behov av verksamhetsutveckling

Vi kan inledningsvis göra en generell skiss på de flertal möjliga scenarier som kan bli aktuella i samband med sammanställning av resultat från en uppföljning. Vi utgår från att tillförlitligheten i uppgifterna har granskats i tidigare skede och verksamheten nu sammanställer uppgifter för att belysa sin fråga i syfte att utveckla verksamheten.

Scenario	Resultat	Möjligt nästa steg
A. Förändring utifrån resultat	Uppgifterna svarar på vår fråga och visar hur vi kan utveckla vår verksamhet.	Uppföljningen fortsätter för att följa utveckling av verksamheten. Eventuellt med nya uppgifter som fångar önskad förändring i visst avseende.
B. Komplettering	Uppgifter svarar inte på vår fråga men frågan är fortsatt relevant.	Komplettera med andra uppgifter och fortsätta uppföljningen.
C. Bifynd	Uppgifter svarar inte på vår fråga, men ger oväntad viktig information om vårt arbete.	Komplettera med andra uppgifter och fortsätta uppföljningen samt hantera den nya informationen.
D. Avstår förändring utifrån resultat	Uppgifterna svarar på vår fråga och visar att vi inte behöver utveckla vår verksamhet i detta avseende.	Uppföljningen avslutas.
E. Omtag	Uppgifterna svarar på vår fråga men frågan uppfattas inte som relevant.	Diskussion om motiv till aktuell fråga (och uppföljningen) och om det finns annan mer relevant fråga.

Beroende på vilken slags förändring och verksamhetsutveckling som uppföljningen syftar att ge kunskap om, behöver man vara *olika försiktig* med att använda resultaten. En generell utgångspunkt kan vara att:

- Om verksamhetsutvecklingen syftar till att förändra ett arbetssätt för att uppnå ett önskvärt tillstånd och de första sammanställningarna *tyder* på att det behövs ökad aktivitet för att uppnå det önskvärda tillståndet så kan man börja utveckla verksamheten omgående. Visar uppföljningen i ett senare skede (när fler ärenden är med) att resultatet trots allt var bättre än de första sammanställningarna visade är ingen skada skedd av de vidtagna åtgärderna.
- Om verksamhetsutvecklingen gäller huruvida en befintlig insats i verksamheten ska finnas kvar, till exempel en insats för barn som bevittnat våld, då behöver man vara säker på tillförlitligheten i uppföljningsdata innan beslut tas. Om tidiga sammanställningarna skulle visa att få barn har bevittnat våld är det vanskligt att dra slutsatsen att insatsen är onödig. Man behöver följa många ärenden för att kunna välja bort insatser. Man behöver också fundera över om man i handläggningen alls frågar, och hur man frågar, om våldsutsatthet i syfte att upptäcka bevittnande av våld.

Reflektera över slutsatserna

Gå tillbaka till frågan och syftet med uppföljningen.

- Vad är/var det vi undrade och varför?
- Har vi fått tillräckligt med svar på vår fråga eller behöver vi mer uppgifter?
- Om det är svårt att värdera resultatet – varför? Vem och vad styr/styrde frågan?
- Hade vi klart för oss vad vi trodde och önskade att resultatet skulle vara, har vi någon värdering att relatera resultatet till?

Planera för verksamhetsutveckling

Först när systematisk uppföljning av enskilda klienter sammanställs på gruppnivå får verksamheten kunskap som kan användas för att utveckla och förbättra kvaliteten. I takt med att antalet ärenden ökar kan olika typer av sammanställningar genomföras. Frågan om vad som blir nästa steg i de fall uppföljningen visar att verksamheten behöver utvecklas ägs av verksamheten själv. Här finns inga rätta svar utan bakgrunden till uppföljningen och verksamhetens inriktning och mål beträffande klientarbetet avgör vilka konsekvenser de nya kunskaperna får.

Sammanfattande checklista

Checklista för systematisk uppföljning med BBIC-variabler som utgångspunkt.

Skapa goda förutsättningar

1. Organisera arbetet. Utse en ansvarig som har mandat att ”driva” det systematiska uppföljningsarbetet. Säkerställ att den ansvarige har mandat att driva arbetet på alla nivåer i verksamheten.
2. Säkerställ att alla led i verksamheten, från verksamhetschef till handläggare, förstår och är delaktiga i uppföljningen.
3. Välj teknisk lösning. Inventera i befintliga system vilka uppgifter ni redan kan mata in och få ut.

Formulera uppföljningen

4. Formulera vad ni vill följa upp och varför.
5. Avgränsa frågan. Diskutera avgränsning och involvera berörda handläggare i val av fråga.
6. Välj variabler (och värдемängder) från BBIC variabellista som besvarar frågeställningen. Komplettera vid behov med andra eller fördjupade värдемängder.
7. Diskutera och skapa gemensamma definitioner av ”svårtolkade” variabler och värдемängder.

Genomför uppföljningen

8. Underlätta registrering av indata för medarbetare. Följ upp att registreringarna görs.

Analysera och använda data

9. Återkoppla regelbundet och analysera sammanställda data tillsammans med handläggare.
10. Granska sammanställningar och bedöm dess kvalitet.
11. Koppla resultat till verksamhetsutveckling
12. Reflektera över slutsatserna
13. Planera för verksamhetsutveckling och hur den ska följas upp.

Bilaga 1

Workshop I – Planera för systematisk uppföljning

Innehåll i workshop:

- genomgång av syfte med systematisk uppföljning och moment för implementering i verksamheten
- Planering aktiviteter för start av uppföljning och tidssätt dem
- val av uppföljningsområde och målgrupp för uppföljningen
- genomgång och urval av BBIC:s variabler för systematisk uppföljning.
- Riskanalys av hinder och utmaningar för systematisk uppföljning, på organisations- och verksamhetsnivå
- val av verksamhetssystem för systematisk uppföljning

Workshop II – Påbörja uppföljningen

Innehåll i workshop

- uppföljning av planerade aktiviteter från workshop I. Hur har det gått? Har projektet kunnat fortgå enligt plan?
- uppföljning av urvalet av BBIC:s variabler för lokal systematisk uppföljning. Fungerar urvalet som det är tänkt?
- erfarenhet av BBIC-variablerna, synpunkter avseende innehåll, definitioner etc.
- uppföljning av registrering, in- och utdata. Är det svårigheter avseende registrering?

Workshop III – Påbörja analys – vartåt lutar det?

Innehåll i workshop

- uppföljning av hinder i organisation och verksamhet
- handläggares roll och delaktighet i systematisk uppföljning
- stödstrukturens roll för genomförande av systematisk uppföljning

Workshop IV Analysera data och planera för verksamhetsutveckling

Innehåll i workshop

- analys av tillförlitlighet
- analys av bortfall
- analys av registrerade uppgifter
- Påbörja planering av verksamhetsutveckling. Hur ska informationen användas för förbättringar av verksamheten.

Bilaga 2

Informationsblad om vissa juridiska aspekter på systematisk uppföljning i socialtjänsten och EU:s dataskyddsförordning

Informationsblad om vissa juridiska aspekter på systematisk uppföljning i socialtjänsten och EU:s dataskyddsförordning

Att följa upp arbetet i socialtjänsten är ett krav som är reglerat i lag. Kvaliteten i socialtjänstens verksamheter ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras, 3 kap. 3 § socialtjänstlagen (2001:453) SoL. Den som bedriver socialtjänst ska bland annat systematiskt följa upp och utvärdera den egna verksamheten (definitionen av egenkontroll i 2 kap. 1 § och 5 kap. 2 § Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd [2011:9] om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete).

Det är i många fall nödvändigt att kunna behandla personuppgifter på individnivå (individdata) för att systematiskt utveckla kvaliteten i en viss verksamhet. Om en verksamhet exempelvis vill undersöka hur ofta de träffar barnen till mottagare av ekonomiskt bistånd behöver de under en tid dokumentera detta för att sammanställa och analysera resultatet i relation till önskad kvalitet i arbetet.

Förutom att systematisk uppföljning gör det möjligt att undersöka relevanta aspekter av kvalitet skapar det lokal kunskap och beprövad erfarenhet till stöd för en kunskapsbaserad socialtjänst. Verksamma på både lokal och regional nivå efterlyser stöd i arbetet med uppföljning för kvalitet och ökad kunskap med hjälp av systematisk uppföljning.

Socialstyrelsen arbetar med stöd till systematisk uppföljning

Socialstyrelsen tillhandahåller flera olika kunskapsstöd till stöd för systematisk uppföljning (<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/20208/2016-5-24.pdf>). Samtliga material utgår från samma tankemodell

om att systematisk uppföljning av klientarbete i kvalitetssyfte ibland förutsätter att uppgifter på individnivå aggregeras på gruppnivå för att möjliggöra analyser av klientarbetet ur exempelvis ett könsperspektiv. Datorbaserade verktyg, vidare SU-verktygen, har utvecklats för att erbjuda socialtjänsten möjligheter att förbättra kompetens i att *registrera*, *sammanställa* och *analysera* systematiskt insamlad information om klientarbetet för verksamhetsuppföljning, utvärdering och kvalitetssäkring. Nedan redogör Socialstyrelsen övergripande för hur EU:s nya dataskyddsförordning, även kallad GDPR – General Data Protection Regulation – förhåller sig till gällande nationell rätt (lagen (2001:454) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten, SoLPuL, och förordningen (2001:637) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten, SoLPuLF, och till hur SU-verktygen tillmötesgår krav i GDPR. Texten är inte uttömmande och för vägledning till GDPR hänvisas till Datainspektionen och till Europeiska dataskyddsstyrelsen (EDPB). Frågor om hur SU-verktygen är uppbyggda t.ex. utifrån kraven på inbyggt dataskydd och dataskydd som standard kan prövas av Datainspektionen.

GDPR och systematisk uppföljning

GDPR är bindande för samtliga medlemsstater och är överordnad nationell rätt. Dataskyddsförordningen kräver dock stöd i nationell rätt för att vissa personuppgiftsbehandlingsåtgärder ska vara tillåtna, och därför kommer det även framöver finnas kompletterande nationella regler. För arbetet med systematisk uppföljning inom socialtjänsten finns stöd i nationell rätt i de kompletterande bestämmelserna i SoLPuL och SoLPuLF. En analys av om de bestämmelser som finns i SoLPuL och SoLPuLF är förenliga med GDPR har gjorts och bedömningen är att de bestämmelser som reglerar vilka typer av behandlingar och vilka uppgifter SoLPuL och SoLPuLF ska tillämpas på inte behöver ändras med anledning av GDPR¹.

När det gäller systematisk uppföljning på individnivå inom socialtjänsten så är det fortfarande med stöd i SoLPuL och 3 kap. 3 § socialtjänstlagen (2001:453) SoL som denna behandling sker.

Jämfört med tidigare regelverk ställer GDPR tydligare krav på tekniska och organisatoriska åtgärder som innebär att dessa ska utformas utifrån kraven på inbyggt dataskydd och dataskydd som standard. Nedan beskrivs kraven kort och relateras till de SU-verktyg som Socialstyrelsen tillhandahåller <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2016/2016-5-24>. Socialstyrelsen har beaktat de kraven i samband med framtagandet av SU-verktygen. Varje kommun som använder verktyget behöver dock förhålla sig till regelverket om personuppgiftsbehandling i samband med att verktyget används.

¹ Se Socialdataskyddsutredningens betänkande Dataskydd inom Socialdepartementets verksamhetsområde – en anpassning till EU:s dataskyddsförordning, SOU 2017:66, s 209 och 405 samt regeringens proposition 2017/18:171 Dataskydd inom Socialdepartementets verksamhetsområde – en anpassning till EU:s dataskyddsförordning s. 183 f.

- Personuppgifter får inte behandlas i onödan. Personuppgifter får samlas in för särskilda, uttryckligt angivna och berättigade ändamål och inte senare behandlas på ett sätt som är oförenligt med dessa ändamål. Vidare ska uppgifterna vara adekvata, relevanta och inte för omfattande i förhållande till de ändamål för vilka de behandlas, så kallad uppgiftsminimering (artikel 5). Det kan till exempel handla om att de förvalda inställningarna i en tjänst är satta så att inte mer information än nödvändigt samlas in, delas ut eller visas. I stödmaterialen för SU-verktygen betonas vikten av att göra avgränsade uppföljningar med tydliga syften och de delar av uppföljningsformulären som inte används kan helt döljas. Inga uppgifter visas automatiskt för användaren. Enligt förvald inställning visas endast sammanställda uppgifter.
- Lämplig säkerhet ska säkerställas för personuppgifterna, inbegripet skydd mot obehörig eller otillåten behandling och mot förlust, förstöring eller skada genom olyckshändelse, med användning av lämpliga tekniska eller organisatoriska åtgärder (integritet och konfidentialitet) (artikel 5). SU-verktygens modell för kryptering i kombination med att varje handläggare enbart ser sina egna ärenden samt administratörens möjlighet att hantera olika handläggares ärenden så att de kan ”byta” handläggare syftar till att tillmötesgå denna punkt. En förutsättning vid användandet av SU-verktygen är att sedvanliga krav på it-säkerhet åtföljs i verksamheten, till exempel att medarbetare har separata inloggningar till Windows.
- Dataskydd ska vara inbyggt (privacy by design) vilket innebär att man tar hänsyn till integritetsskyddsreglerna redan när man utformar it-system och rutiner såsom krav på uppgiftsminimering, kryptering och pseudonymisering (artikel 25). För uppgiftsminimering kan det konkret innebära att system inte bör innehålla fritextsfält. Basen i SU-verktygen är frågor med fasta svarsalternativ. De fritextfält som finns har syftet att förtydliga svaret på den fasta frågan med koppling till uppföljning. Det ökar chansen att ha korrekt information. Fritextfältet har således en tydlig koppling till en fråga och därmed minskar risken att annan icke relevant information förs in i fritextfältet.
- Krav på dataskydd som standard (privacy by default) vilket kort innebär att den som behandlar personuppgifter ska se till att personuppgifter i standardfallet inte behandlas i onödan. Det kan till exempel handla om att de förvalda inställningarna i en tjänst är satta så att inte mer information än nödvändigt samlas in, delas ut eller visas (artikel 25). I stödmaterialen för SU-verktygen betonas vikten av att göra avgränsade uppföljningar med tydliga syften och de delar av uppföljningsformulären som inte används kan helt döljas.
- Den registrerades rättigheter ska tillgodoses. Det avser bland annat rätten till rättelse av uppgifter, rätten till radering, rätten till begränsning av behandling av personuppgifter, rätten till dataportabilitet och rätten att göra invändningar (artiklarna 13-23). Dessa rättigheter kan tillgodoses i SU-verktygen genom att t.ex. en handläggare om en registrerad önskar det kan skriva ut uppgifterna i SU i ett registerutdrag. Det är vidare möjligt att ändra och radera ärenden om det bedöms att så ska ske.

Utöver de krav som beskrivits ovan finns flera allmänna krav på dataskydd, exempelvis skyldighet att informera den registrerade (artikel 12–14), krav på säkerhet vid behandling av personuppgifter (artikel 32) och krav på konsekvensbedömningar i vissa fall (artikel 35). Liksom tidigare gäller också att personuppgifter bara får behandlas inom socialtjänsten för att arbetsuppgifter inom socialtjänsten ska kunna utföras (6 § SoLPuL). Känsliga personuppgifter enligt artikel 9 GDPR får bara behandlas om de lämnats i ett ärende eller är nödvändiga för verksamheten och dess kvalitet (7 § SoLPuL).

Sammanfattningsvis

- Det är möjligt att behandla personuppgifter, även känsliga personuppgifter, i sammanställningar som rör socialtjänstens uppföljning, utvärdering och kvalitetssäkring (7 a § SoLPuL).
- Personuppgifter får bara behandlas om det är nödvändigt för att arbetsuppgifter ska kunna utföras (6 § SoLPuL). Från manualen: Det är inte ok att dokumentera personuppgifter för verksamhetsuppföljning utan att på förhand ha gjort en bedömning av huruvida uppgifterna är nödvändiga för uppföljning av kvalitet i det avseende som verksamheten har tänkt.

Samarbete om systematisk uppföljning mellan nämnder

Om kommuner i ett län vill bedriva gemensam systematisk uppföljning kan uppgifter behöva överföras från kommuner till en regional aktör, t ex kommunförbund eller en FoU-enhet. Regeringen har tidigare gett i uppdrag till Socialstyrelsen, SKL och de regionala samverkans- och stödstrukturerna att upprätta en gemensam plan för långsiktig samverkan till stöd till en kunskapsbaserad socialtjänst. Denna plan innebär förstärkt fokus på de fördelar som uppföljning på regional nivå rymmer. För små kommuner, med ett litet antal brukare, kan regionalt samordnad uppföljning göra uppgifter om det egna arbetet med brukare lättare att tolka och värdera om de relateras till samma uppgifter från flera verksamheter i länet. Som framgår nedan medför dock en önskan om att delta i samordnad uppföljning över nämnd- eller kommungränser att en bedömning behöver ske om hur det arbetet skulle kunna realiseras enligt regelverken om sekretess respektive personuppgiftsbehandling.

Om en regional aktör samordnar uppföljning innebär det att flera nämnder samarbetar om uppföljningen.

Om en nämnd vill samarbeta med andra nämnder i samma kommun eller i andra kommuner för att bedriva systematisk uppföljning behöver nämnden beakta om det är möjligt att lämna ut de aktuella uppgifterna enligt regelverken om sekretess respektive personuppgiftsbehandling. Om det är personuppgifter som lämnas ut så behövs i sådana fall en rättslig grund för att få behandla personuppgifterna.

Om uppgifter går att hänföra till en enskild som får en socialtjänstinsats så omfattas uppgifterna av sekretess enligt 26 kap. 1 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), OSL². För att sådana uppgifter ska kunna lämnas ut måste OSL möjliggöra detta, genom en s.k. menprövning eller en sekretessbrytande bestämmelse. Om uppgifterna inte går att hänföra till en enskild individ så anses inte en enskild kunna lida skada eller men och OSL hindrar då inte ett utlämnande³. Om uppgifterna inte går att hänföra till en individ så är de inte heller personuppgifter enligt det personuppgiftsrättsliga regelverket⁴. Även om sådana direkt utpekande uppgifter som namn och personnummer inte ingår bland uppgifterna kan det ändå vara frågan om uppgifter som går att hänföra till en viss individ, alltså personuppgifter. I varje enskilt fall måste man bedöma om det finns så pass unika uppgifter som gör att man förstår vem det handlar om. I korthet kan man uttrycka det som att om någon kan förstå vem det handlar om så är det personuppgifter som också omfattas av sekretessregleringen. Om uppgifterna sammanställs på gruppnivå i kommunen på ett sätt som gör att enskilda individer inte kan identifieras och förmedlas sammanställda från kommun till regional aktör så ska de inte falla under sekretessregleringen i OSL.

² Prop. 1979/80:2 del A s. 84

³ Prop. 1979/80:2 del A s. 84

⁴ Läs mer om när uppgifter går att hänföra till en person i det personuppgiftsrättsliga regelverket, bl.a. art 4 GDPR.