

Verksamhetsbeskrivning
av socialtjänsten 2014
– generell nivå

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 2015-5-9
Publicerad www.socialstyrelsen.se, augusti 2015

Förord

Socialstyrelsen har i uppdrag att utveckla en verksamhetsbeskrivning av socialtjänsten på generell nivå inom uppdraget för Mest sjuka äldre. Denna rapport beskriver verksamhetsbeskrivning med fokus på process-, arbets-flödes- och begreppsmodeller av socialtjänsten på generell nivå. Resultatet ska bidra till vidareutveckling av nationella informationsstrukturen (NI) och nationellt fackspråk (NF). Arbetet har genomförts under 2013–2014 i samarbete med Marita Minell och Ylva Ehn som varit ansvariga för Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5) samt tillsammans med verksamhetsföreträdare och representant från Sveriges Kommuner och Landsting (SKL).

Målgruppen för rapporten är handläggare och utförare samt verksamhetsutvecklare, systemansvariga och beslutsfattare inom socialtjänsten.

Ann-Helene Almborg har varit projektledare och rapporten är skriven tillsammans med Socialstyrelsens konsulter Torsten Lundmark och Sven-Bertil Wallin.

Erik Höglund
Avdelningschef

Innehåll

Förord	3
Innehåll	5
Sammanfattning	7
Bakgrund	8
Socialstyrelsens samordningsroll för gemensam informationsstruktur	8
Nationell informationsstruktur	9
Processmodell	9
Arbetsflödesmodell	10
Begreppsmodell	10
Informationsmodell	10
Nationellt fackspråk för vård och omsorg	10
Verksamhetsbeskrivning av socialtjänsten – underlag	11
Revidering av SOSFS 2006:5 och handbok	12
Utveckling av statistik inom socialtjänsten	12
Syfte och mål	13
Avgränsning	13
Metod och genomförande	14
Metod	14
Genomförande	14
Resultat	15
Processmodell	15
Aktualisera och förhandsbedöma	16
Utreda och bedöma	18
Besluta	21
Verkställa beslut	23
Följa upp insatser (beslutande nämnds ansvar) samt avsluta insats	25
Arbetsflödesmodell	27
Aktörroller	27
Aktiviteter i arbetsflödet	28
Begreppsmodell	30
Notation	31
Socialtjänstens begreppsmodell	32
Aktualisera, utreda och bedöma samt besluta	33
Verkställa beslut	38
Följa upp	41
Roller	42

Sortiment	43
Diskussion och slutsatser	48
Referenser	49
Bilaga 1: Processmodell.....	51

Sammanfattning

Detta arbete är en vidareutveckling av verksamhetsbeskrivningen för socialtjänsten på generell nivå som togs fram under 2011–2012. Målet var att ta fram en verksamhetsorienterad verksamhetsbeskrivning av socialtjänsten på generell nivå, dvs. det som är gemensamt inom socialtjänsten oavsett vilket område inom socialtjänsten som berörs, som följer föreskrifter och allmänna råd inom handläggning och dokumentation. Projektet har fokuserat på de delar som det fanns ett behov av att vidareutveckla i den framtagna processmodellen för socialtjänsten inom processtegen ”Utreda och besluta” och ”Följa upp och utvärdera” samt att vidareutveckla arbetsflödesmodellen. Därutöver behövde de områden inom begreppsmodellen som är ofullständiga, dvs. sortiment, rekommendationer och regelverk kompletteras.

Arbetet har genomförts under 2013–2014 tillsammans med verksamhetsföreträdare och sakkunniga inom handläggning och dokumentation inom socialtjänsten. Projektet har samarbetat med två andra projekt: översynen av föreskrifter och allmänna råd om handläggning och dokumentation och därtill hörande handbok samt utveckling av klassifikation av socialtjänstens insatser och aktiviteter (KSI).

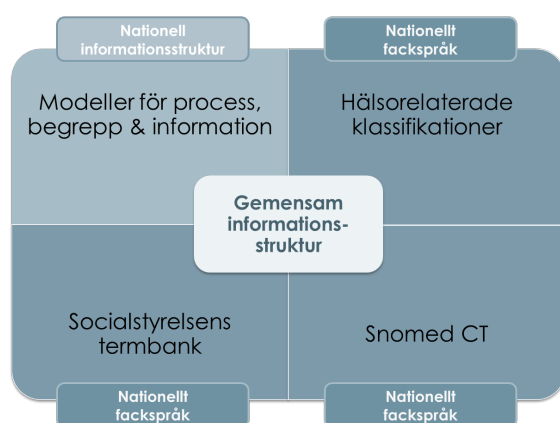
Arbetet har resulterat i en verksamhetsbeskrivning på övergripande nivå, som speglar verksamhetens behov men även de krav som finns i föreskrifterna och i de allmänna råden om handläggning och dokumentation inom socialtjänsten. Verksamhetsbeskrivningen är även avstämd mot de uppgifter som samlas in i den officiella statistiken för att säkerställa att den information som samlas in i officiell statistik kan hanteras. Den kan även beskriva innehållet i KSI.

Denna verksamhetsbeskrivning ingår i förvaltningen av nationell informationsstruktur och har varit en grund för NI 2015:1 som publicerades i december 2014. Processmodellen som presenteras i rapporten kan ses som en specialisering av processmodellen som ingår i den nationella informationsstrukturen. Begreppsmodellerna har publicerats i en generaliserad variant som en del av NI 2015:2.

Bakgrund

Socialstyrelsens samordningsroll för gemensam informationsstruktur

Socialstyrelsen har regeringens uppdrag sedan år 2012 att vidareutveckla, kvalitetssäkra och förvalta gemensam informationsstruktur som en del av Socialdepartementets strategi för nationell eHälsa. Gemensam informationsstruktur ska stödja och leda till målen om en ändamålsenlig och strukturerad dokumentation inom hälso- och sjukvård och socialtjänst. Den består av den nationella informationsstrukturen (NI) och det nationella fackspråket som omfattar Snomed CT, hälsorelaterade klassifikationer och Socialstyrelsens termbank (se figur 1).



Figur 1. Den gemensamma informationsstrukturen och de ingående produkterna

Socialstyrelsen är en av flera aktörer som bidrar till att genomföra strategin Nationell eHälsa [1]. Strategins mål är att genom nationella överenskommelser och krav skapa förutsättningar för tillgänglig och säker digital information och kommunikation inom och mellan hälso- och sjukvården och socialtjänsten.

I uppdraget ingår att vidareutveckla och kvalitetssäkra den nationella informationsstrukturen och det nationella fackspråket för användning inom socialtjänsten. Socialstyrelsen tog fram en plan för fortsatt utveckling av en gemensam informationsstruktur inom socialtjänsten under 2012 [2]. I uppdraget ingår också att underlätta för kommunerna samt privata och idéburna utförare inom socialtjänsten att införa, tillämpa och använda nationell informationsstruktur och nationellt fackspråk.

Regeringen vill få till stånd en större enhetlighet och en mer ändamålsenlig struktur i socialtjänstens dokumentation för att den ska kunna användas för exempelvis uppföljning, styrning och förbättringsarbete. Det framgår av 2013 års överenskommelse mellan staten och Sveriges Kommuner och Landsting om stöd till en evidensbaserad praktik (EBP) för god kvalitet inom socialtjänsten.

En gemensam informationsstruktur för socialtjänsten kommer att ha betydelse för socialtjänsten genom att

- vad som dokumenteras och på vilket sätt ökar och stärker den enskildes rättssäkerhet
- den enskildes behov, mål samt resultatet och de insatser och aktiviteter som beslutas, planeras, genomförs och avslutas dokumenteras på ett strukturerat sätt med entydiga och jämförbara begrepp och termer
- underlätta och säkerställa informationsöverföring så att rätt behörig person får rätt information vid rätt tillfälle
- underlätta samverkan mellan olika vård- och omsorgsgivare inom ramen för gällande regelverk
- underlätta verksamhetsuppföljning på lokal, regional och nationell nivå vilket är grunden för ett ständigt förbättringsarbete inom ramen för lednings- och kvalitetssystem
- underlätta insamling av uppgifter till öppna jämförelser, officiell statistik och register direkt från den individbaserade dokumentationen
- underlätta framtagande av underlag för utveckling av evidensbaserad praktik och forskning.

Utgångspunkten för att skapa en ändamålsenlig dokumentation är att se på vård- och omsorgsprocessen ur patientens eller brukarens perspektiv. Denna syn på processen är viktig eftersom information om en individs hälsa och kontakter med vård och omsorg måste kunna hållas ihop över organisatoriska gränser och över tid. Den gemensamma informationsstrukturen kan användas som ett verktyg för huvudmännen och andra aktörer såväl vid utveckling av processer, samverkan och dokumentation som vid utveckling av IT-stöd.

Nationell informationsstruktur

Den nationella informationsstrukturen (NI) beskriver vård- och omsorgsprocessen och den information som skapas och behövs i denna verksamhet och som ska följa patienten eller brukaren. NI ger en grund för hur informationen ska struktureras för att kunna återanvändas i relevant kontext i den digitala dokumentationen. Nedan beskrivs kortfattat de typer av modeller som togs fram i NI-projektet [3].

Processmodell

Kartläggning av verksamhetens processer och vad dessa ska åstadkomma, dvs. det värde som skapas utifrån verksamhetens mål, är viktigt för att tydliggöra vad som görs inom en verksamhet. Verksamhetens processer kan delas in i lednings-, kärn- och stödprocesser och kan beskrivas med processmodeller. Ledningsprocesser är de aktiviteter som behövs för att leda och styra kärnprocesserna. Kärnprocesser är själva huvudverksamheten, som inom vård och omsorg är samspelet mellan vård- och omsorgstagare och professionella aktörer. Stödprocesser innehåller aktiviteter som förser kärnprocesser med olika former av resurser såsom personal, maskiner, lokaler och material. I detta arbete är det kärnprocessen som beskrivs i en processmodell.

Processmodellen är oberoende av organisatoriska gränser och visar därmed den process som individen genomgår. Denna innefattar hela processen från vård- och omsorgsinitiering till uppföljning. Syftet med processen är att identifiera och hantera problem samt att följa upp effekten av detta. Den faktiska process som individen genomgår kallas för en individanpassad process.

Processmodellen är en enhetlig beskrivning av processerna inom vård och omsorg. När verksamheterna beskriver sina egna processer och arbetsflöden ska de relatera dessa till den process som individen genomgår.

Arbetsflödesmodell

Arbetsflödesmodeller ska ses som en beskrivning av det logistiska perspektivet för de aktiviteter som utförs. Om processmodeller visar det värde som skapas, så visar arbetsflödesmodeller mer i detalj vilka aktiviteter som utförs och i vilken följd. De visar även vem som gör vad (dvs. vilka roller) samt den information som skapas och hämtas i de olika processtegen.

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.

Informationsmodell

Informationsmodellen visar sammantaget den typ av information som olika roller behöver ha tillgång till för att processen ska kunna genomföras. Process-, begrepps- och flödesmodellerna ligger till grund för att ta fram en informationsmodell. Informationsmodellen ingår dock inte i detta arbete.

Informationsmodellerna beskriver hur man ska dokumentera information som skapas eller används i den individanpassade processen. Detta görs genom klasser och attribut som håller information om de begrepp som återfinns i begreppsmodellerna.

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 uppgifter 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 journaler och akter dokumenteras med enhetliga och entydiga begrepp, termer och klassifikationer. Nationellt fackspråk ger förutsättningar för att information som skapas runt en individ och

dennes hälsa kan uttryckas på ett enhetligt, entydigt och detaljerat sätt med hjälp av gemensamma termer och begrepp, klassifikationer och kodverk [5,6].

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 hälsorelaterade klassifikationer och kodverk
- det nationellt beslutade begreppssystemet Snomed CT.

Verksamhetsbeskrivning av socialtjänsten – underlag

Under projektet Nationell informationsstruktur (NI) som bedrevs av Socialstyrelsen fram till och med 2009 fanns inte möjlighet att fullt ut verifiera att de framtagna modellerna och beskrivningarna även täckte socialtjänstens behov. Därför genomförde Socialstyrelsen ett samarbetsprojekt med SKL för att ta fram ett underlag för avstämning mot NI under åren 2011–2012 [7]. Syftet med projektet var att bland annat att ta fram en generisk verksamhetsbeskrivning av socialtjänsten, att övergripande analysera begrepp och termer som behövs inom socialtjänsten och göra en första övergripande jämförelse med NI. Arbetet genomfördes med verksamhetsföreträdare, sakkunniga inom socialtjänst, fackspråk och informatik på Socialstyrelsen, företrädare från SKL och verksamhetskonsulter.

Resultatet omfattade övergripande process-, arbetsflödes-, begrepps- och informationsmodeller som utgjorde ett underlag för avstämningen mot NI. Resultatet bestod även av 23 centrala begrepp och termer som analyserades terminologiskt och blev godkända för publicering i Socialstyrelsens termbank. I arbetet identifierades också vissa delar av informationsinnehållet som kräver vidare analyser. Resultatet beskrev även övergripande jämförelser mellan de framtagna beskrivningarna av socialtjänstverksamheten och de generiska modellerna i NI.

Slutsatserna var att det behövdes fortsatt arbete för att säkerställa socialtjänstens behov. Förslagen var att de framtagna modellerna behövde stämmas av mer mot NI och att de framtagna modellerna behövde vidareutvecklas till en övergripande informationsstruktur för socialtjänsten, dvs. en underliggande nivå till NI i versionen som publicerades 2009 som gäller för vård och omsorg. Ytterligare en slutsats var att det fanns behov av att vidareutveckla den framtagna processmodellen för socialtjänsten inom processstegen ”Utreda och besluta” och ”Följa upp och utvärdera” samt att vidareutveckla arbetsflödes- och informationsmodellen. NI skulle behöva vidareutvecklas genom att man kompletterade de områden inom begreppsmodellen som är ofullständiga, dvs. sortiment, rekommendationer och regelverk. Dessutom pekade arbetet på att det nationella fackspråket inom socialtjänstens område behövde vidareutvecklas. Det skulle omfatta att ta fram kodverk, inklusive beskrivningar av ingående begrepp utifrån en arbetsflödesmodell och en informationsmodell, men även att ta fram kompletterande definitioner av administrativa begrepp inom socialtjänsten.

Detta arbete har även bidragit till Socialstyrelsens plan för fortsatt utveckling av en gemensam informationsstruktur inom socialtjänsten [2] samt utvecklingen av klassifikationen av socialtjänstens insatser och aktiviteter, KSI.

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)¹.

Revidering av SOSFS 2006:5 och handbok

Socialstyrelsen hade under åren 2013–2014 i uppdrag att göra en översyn av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2006:5) om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS. I uppdraget ingick även en uppdatering av Socialstyrelsens handbok om handläggning och dokumentation inom socialtjänsten. Uppdateringen baserades på en översyn av området. Uppdraget resulterade i föreskrifterna och allmänna råden (SOSFS 2014:5) *Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS* som började gälla från 1 januari 2015, och i samband med det skulle även handboken revideras [8].

Utveckling av statistik inom socialtjänsten

Socialstyrelsen arbetar kontinuerligt för att utveckla socialtjänststatistiken. Pågående arbete inkluderar en övergång till en tätare insamling av uppgifter för en mer aktuell statistik, en övergång till totalräknad statistik istället för tvärsnittsmätningar av socialtjänstinsatser, insatser för att öka kvaliteten på registeruppgifterna och en komplettering av befintliga register med fler uppgifter.

¹ Se Socialstyrelsens termbank, 2012-04-25

Syfte och mål

Syftet med detta arbete har varit att vidareutveckla det framtagna underlaget *Verksamhetsbeskrivning av socialtjänsten – Underlag för avstämning mot den nationella informationsstrukturen och utveckling av det nationella fackspråket* [7], som togs fram 2011–2012 för att säkerställa att NI även omfattar socialtjänsten.

Följande tre delar ingår i vidareutvecklingen:

- den tidigare framtagna processmodellen för socialtjänsten inom processtegen ”Utreda och besluta” och ”Följa upp och utvärdera”
- den tidigare framtagna arbetsflödesmodellen
- de områden inom begreppsmodellen som är ofullständiga, dvs. sortiment, rekommendationer och regelverk.

Målet är att det ska finnas en process-, arbetsflödes- och begreppsmodell för kärnprocessen som täcker socialtjänstens behov på en generell nivå. Detta resultat ska sedan användas för en analys av informationsbehovet och för att ta fram en informationsmodell samt vidareutveckling av nationell informationsstruktur och nationellt fackspråk.

Avgränsning

Verksamhetsbeskrivningen omfattar en analys och beskrivning av

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

Verksamhetsbeskrivningen omfattar inte framtagande av en informationsmodell.

Metod och genomförande

Metod

Utvecklingen av denna verksamhetsbeskrivning har utgått från det underlag som togs fram för avstämning mot nationell informationsstruktur (7). Underlaget utvecklades under 2011–2012 tillsammans med Sveriges Kommuner och Landsting och verksamhetsföreträdare och inkluderade följande metoder: verksamhetsanalys, terminologiarbete, analys av informationsinnehåll.

I nuvarande arbete har Socialstyrelsen fokuserat på att analysera processen och arbetsflödet (inklusive informationsbehov) samt analysera de grundläggande begrepp som används inom socialtjänsten och hur dessa hänger ihop. Resultat presenteras i process-, arbetsflödes- och begreppsmodeller. Som notationstekniker har vi använt BPMN [8] och UML [9].

Genomförande

Vidareutvecklingen av tidigare framtaget underlag – verksamhetsbeskrivning av socialtjänsten [7] – har genomförts tillsammans med verksamhetsföreträdare från sju kommuner och en representant från SKL vid tre olika arbetsmöten. Dessutom har projektansvariga för översynen av föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2006:5) för handläggning och dokumentation inom socialtjänsten och därtill hörande handbok medverkat i vidareutvecklingen. Arbetet har även inkluderat erfarenheter från utvecklingen av en klassifikation av socialtjänstens insatser och aktiviteter (KSI) [10,11]. Modellerna är i detalj harmoniserade med NI i den version som publicerades 2009 och avstämde mot de uppgifter som samlades in i officiell statistik under 2014.

Resultat

Nedan beskrivs det framtagna resultatet av process-, arbetsflödes- och begreppsanalyserna. Resultatet utgörs av ett antal verksamhetsmodeller med en kortfattad textuell beskrivning.

Processmodell

Processmodeller beskriver det värde som åstadkoms för någon och inom socialtjänsten är det för den enskilde. Processen är indelad i delprocesser. I processbeskrivningar är det viktigt att visa vad som är input i en delprocess och vad som kommer ut, dvs. resultatet av delprocessens värdeskapande.

För att förklara de delar som ingår i de olika processtegen redogörs övergripande för vad som sker i processteget. Redogörelserna innehåller inte all information som är relevant för processteget utan ska läsas som en bakgrund till varför processtegen är utformade enligt nedan. För mer utförlig information, se handboken *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*.

Processanalysen har resulterat i en ”Övergripande process för socialtjänsten” (bilaga 3). Denna processmodell för socialtjänsten utgörs av delprocesserna

- aktualisera och förhandsbedöma
- utreda och bedöma
- besluta
- verkställa beslut, som i sin tur omfattar
 - utforma uppdrag
 - genomföra uppdrag (utförarens ansvar)
- följa upp insatser (den beslutande nämndens ansvar), som i sin tur omfattar
 - följa upp mot nämndens uppdrag
 - hantera förändrade omständigheter och händelser av betydelse
- avsluta insats.

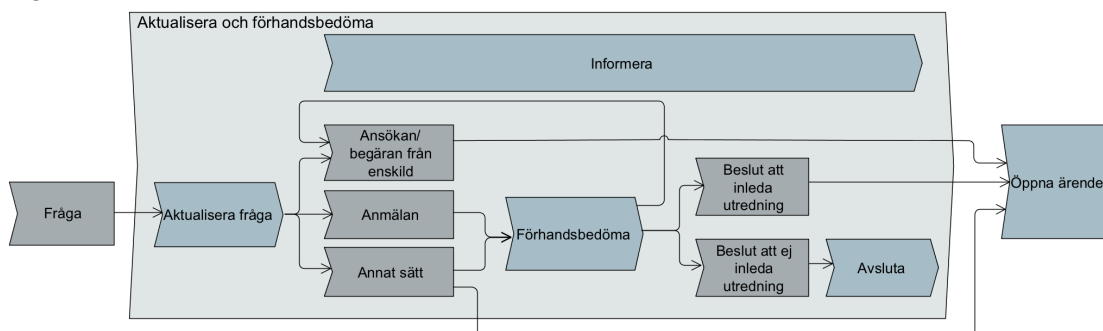
Aktualisera och förhandsbedöma

Den inledande delprocessen syftar till att ta emot och aktualisera en fråga som gäller en enskild och avgöra om en utredning ska inledas. Begreppet fråga används som ett samlingsord för de olika sätt som kan föranleda ett ärende hos nämnden. En fråga som utgörs av en ansökan om bistånd enligt SoL eller en begäran om insats enligt LSS från en enskild innebär alltid en skyldighet att öppna ett ärende, medan en fråga som utgör en anmälan alltid leder till en förhandsbedömning som syftar till att avgöra om en utredning ska inledas eller inte. En fråga kan också utgöras av något annat än en ansökan, en begäran eller en anmälan och ett ärende skulle därför kunna sägas kunna uppkomma på grund av information på ”annat sätt”. Sådana andra sätt är t.ex. en begäran om ett yttrande eller ett meddelande från en annan myndighet, men det kan också vara att nämnden själv uppmärksammar något. En fråga av typen annat sätt kan i vissa fall leda till en förhandsbedömning, i andra fall till att ett ärende öppnas utan en föregående förhandsbedömning.

Under processteget kan det finnas olika skäl till att informera den person som inkommit med frågan som aktualiserats eller den enskilde som frågan berör.

För ytterligare information om denna delprocess och hänvisningar till reglering, se handboken *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*, del 9, avsnitt Aktualisering av ärenden och Förhandsbedömning enligt SoL.

Figur 1: Delprocessen aktualisera och förhandsbedöma



Delprocessen aktualisera och förhandsbedöma initieras av en fråga och omfattar processtegen

- aktualisera fråga
- förhandsbedöma
- informera
- avsluta.

Delprocessen följs antingen av att ett ärende öppnas eller att processen för socialtjänst avslutas.

Tabell 1: Processtegen för aktualisera och förhandsbedöma

Processteg	Värde in	Värde ut	Beskrivning/kommentar
Aktualisera fråga	Fråga	Något av alternativen ansökan/begäran från enskild anmälan annat sätt	Vid en fråga av typen ansökan/begäran fortsätter processen till delprocessen utredning och ett ärende öppnas. Vid en fråga av typen anmälan ska alltid en förhandsbedömning göras för att klargöra om en utredning ska starta eller inte. Frågor av typen "annat sätt" kan vara av många olika slag. För vissa av dessa ska alltid ett ärende öppnas (exempelvis då en avgift ska fastställas efter beslut om hemtjänst) medan andra först måste genomgå en förhandsbedömning.
Förhandsbedöma	Antingen en aktualiserad fråga av typen anmälan eller annat sätt	Något av alternativen - beslut att inleda utredning - beslut att ej inleda utredning	Att förhandsbedöma innebär att ta ställning till om en utredning ska inledas eller inte. Beslut att inleda en utredning innebär att processen går vidare till att öppna ärende och att utredningsåtgärder påbörjas. Beslut att inte inleda en utredning innebär att processen för socialtjänst avslutas.
Informera	Fråga		Under delprocessen förhandsbedöma kan det finnas olika skäl till att informera den person som inkommit med frågan som aktualiserats och/eller den enskilde som frågan berör.
Avsluta	Beslut att ej inleda utredning	Avslutad process	Om förhandsbedömningen resulterar i ett beslut om att inte inleda en utredning kommer därmed också processen för socialtjänst att avslutas.

Utreda och bedöma

Ett ärende öppnas alltid vid en fråga av typen ansökan om bistånd enligt SoL eller en begäran om insats enligt LSS från en enskild och vid vissa frågor av typen annat sätt. Ett ärende öppnas också efter det att en förhandsbedömning har resulterat i ett beslut att inleda en utredning.

Det första steget i delprocessen är att öppna ett ärende. Om det inte finns en personakt sedan tidigare måste en sådan öppnas. I praktiken planeras därefter vilka aktiviteter som behöver göras under utredningen för att ta fram underlag inför bedömningen. Om det finns behov att hämta in uppgifter från andra personer måste i många fall den enskildes samtycke inhämtas till detta. Det finns dock utredningar som får ske utan den enskildes samtycke, t.ex. en utredning som gäller barns behov av skydd eller stöd. Det är viktigt att avgränsa utredningen med utgångspunkt från de frågeställningar som ska besvaras utan att styra utredningen mot ett visst resultat.

Relevanta uppgifter om nuvarande tillstånd och situation inhämtas. Detta kan ske genom samtal eller genom att man inhämtar uppgifter från andra. Ett standardiserat bedömningsinstrument kan användas under utredningen. På basis av inhämtade uppgifter bedöms den enskildes behov. Med detta menas här att utifrån den enskildes nuvarande tillstånd och situation och målet att uppnå ett annat hälsoläge (måltillstånd) bedöms om det finns behov av insatser eller aktiviteter.

Vilka mål man önskar uppnå under genomförandet diskuteras med den enskilde. Målen kan beskrivas som dels den enskildes mål (önskat hälsotillstånd), dels som ett avsett hälsotillstånd, det vill säga det som professionen satt tillsammans med den enskilde.

Kravet på kommunikering i 17 § FL innebär att en myndighet inte får avgöra ett ärende som avser myndighetsutövning mot en enskild utan att den som är sökande, klagande eller annan part har underrättats om uppgifter som tillförts ärendet av någon annan. Huvudregeln är alltså att den som är part i ärendet ska underrättas om information som lämnats av annan än personen själv och få möjlighet att yttra sig över det.

Planering och samverkan ska vid behov ske med till exempel andra myndigheter. Det kan innebära att en författningsreglerad plan upprättas. Detta sker genom att nämnden tillsammans med andra myndigheter och andra verksamhetsområden tar fram en plan, om det finns behov av detta för att uppnå målen och för att den enskilde ska kunna få det stöd som han eller hon behöver. I sådana situationer är det viktigt att olika insatser eller aktiviteter planeras i samverkan mellan berörda myndigheter. Planeringen syftar till att tydliggöra mål och medel genom att ge svar på frågor om vad som ska göras, vem som ska göra vad, när och hur.

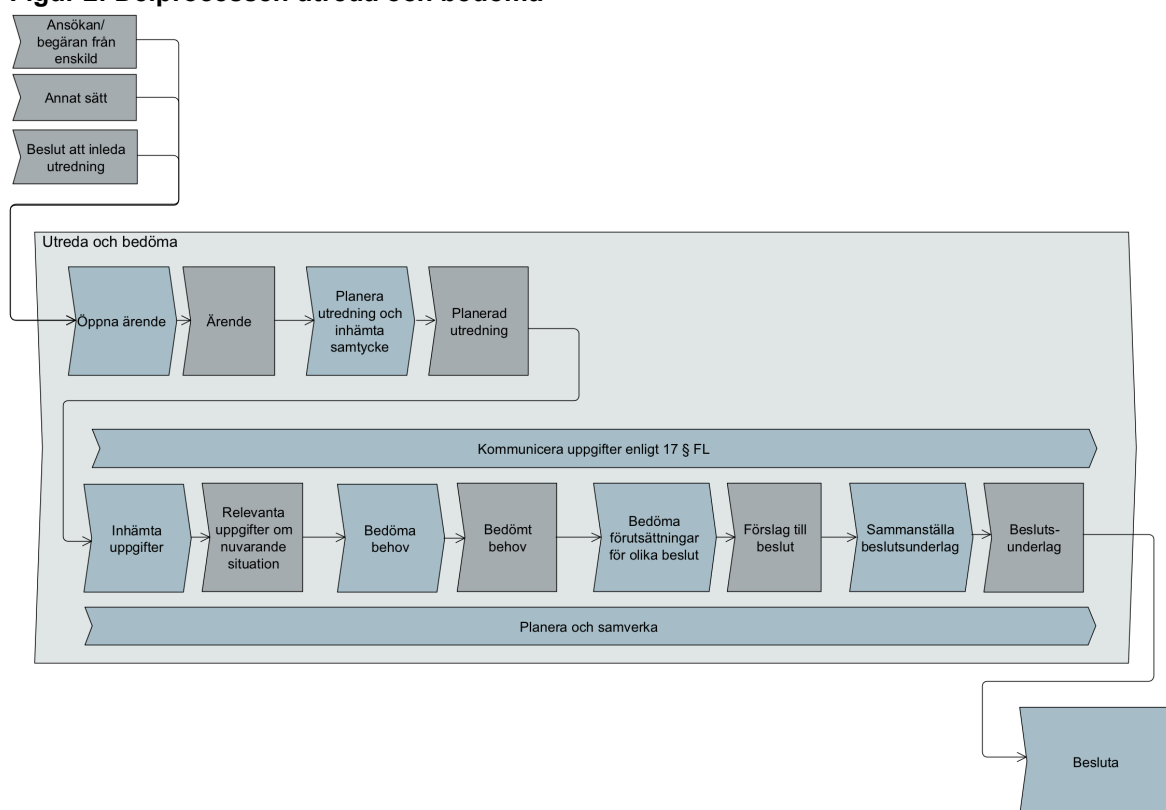
Efter behovsbedömningen ska ett förslag till beslut tas fram. I detta steg ligger även att klargöra förutsättningar för olika möjliga beslut och om det finns några slag av insatser som gör det möjligt för den enskilde att uppnå beskrivna måltillstånd eller om det finns andra sätt att uppnå målen på.

Delprocessen utreda och bedöma avslutas genom att ett beslutsunderlag sammanställs. Detta omfattar inte bara själva förslaget till beslut utan till exempel även den bedömning som har gjorts av den enskildes behov utifrån

aktuellt tillstånd och situation i relation till mål och den enskildes egen uppfattning om sina behov.

För ytterligare information om denna delprocess och hänvisningar till reglering, se handboken *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*, del 9, avsnitten Allmänna utgångspunkter för utredning hos den beslutande nämnden, Planera och inhämta samtycke, Inhämta uppgifter, Bedöma den enskildes behov, Planera och samverka, Sammanställa beslutsunderlag och Kommunicera uppgifter enligt 17 § FL.

Figur 2: Delprocessen utreda och bedöma



Delprocessen utreda och bedöma initieras av en aktualiserad fråga som enligt gällande regelverk ska leda till att ett ärende öppnas eller ett beslut efter en förhandsbedömning om att starta en utredning och omfattar processtegen

- öppna ärende
- planera utredning och inhämta samtycke
- inhämta uppgifter
- kommunicera uppgifter enligt 17 § FL
- planera och samverka
- bedöma behov
- bedöma förutsättningar för olika beslut
- sammanställa beslutsunderlag.

Delprocessen följs av delprocessen Besluta.

Tabell 2: Processtegen för utreda och bedöma

Processteg	Värde in	Värde ut	Beskrivning/ kommentar
Öppna ärende	Något av följande: ansökan/begäran från enskild ett annat sätt som direkt inleder utred- ning förhandsbedömning med beslut om att inleda en utredning	Ärende	När en utredning inleds måste ett ärende hos nämnden öppnas. Detta innebär bland annat att säkerställa att grundläggande information om kontaktuppgifter etc. finns dokumenterade i personakten. Skapa personakt om det inte finns en sådan sedan tidigare.
Planera utredning och inhämta samtycke	Ärende	Planerad utredning	Utredningen planeras, vilket bland annat innebär att klargöra vilken typ av information som bör inhämtas och med vilken typ av utredande aktiviteter samt därmed vilka eventuella kontakter som bör tas. Planeringen görs så långt som möjligt tillsammans med den enskilde och i många fall krävs den enskildes samtycke till att information inhämtas och att olika aktiviteter vidtas under utredningens gång.
Inhämta uppgifter	Planerad utredning	Relevanta uppgifter om nuvarande situation	Inhämtande av uppgifter om nuvarande tillstånd och situation. Uppgifter som är relevanta för utredningen kan inhämtas på olika sätt exempelvis genom utredande samtal, manualbase- rat test eller samtal, observation eller att uppgifter inhämtas från andra aktörer. Utredningen ska avgränsas med utgångspunkt från de frågeställningar som ska besvaras utan att utredningen styrs mot ett visst resultat.
Kommunicera enligt 17 § FL	Ärende	Kommunicerad infor- mation och eventuella yttranden gällande denna	Skyldigheten att kommunicera syftar till att stärka den enskildes rättssäkerhet. Skyldigheten att kommunicera innebär ett krav på att ge muntlig eller skriftlig information enligt 17 § förvaltningslagen till den enskilde om uppgifter som personen inte själv lämnat för att personen ska få tillfälle att yttra sig över uppgifterna.
Bedöma behov	Relevanta uppgifter om nuvarande situation	Bedömt behov	Bedömning av den enskildes behov, utifrån befintligt tillstånd och situation, och att uppnå ett måltillstånd.

Processteg	Värde in	Värde ut	Beskrivning/ kommentar
Bedöma förutsättningar för olika beslut	Bedömt behov	Förslag till beslut	Utifrån aktuellt regelverk bedöms om det finns förutsättningar för olika beslut. Finns det förutsättningar att t.ex. fatta beslut om att ansöka om vård enligt LVU eller om att bevilja eller avslå en ansökan eller fatta beslut om att avge ett yttrande?
Sammanställa beslutsunderlag	Förslag till beslut	Beslutsunderlag	Inför nämndens beslut i ett ärende ska faktiska omständigheter och bedömningar av betydelse för nämndens beslut sammanställas till ett beslutsunderlag.
Planera och samverka	Ärende		Att samverka med andra myndigheter och andra verksamhetsområden är i många fall en förutsättning för att kunna bedriva arbetet tillfredsställande och för att den enskilde ska kunna få det stöd som han eller hon behöver. I sådana situationer är det viktigt att olika insatser/aktiviteter planeras i samverkan mellan berörda myndigheter.

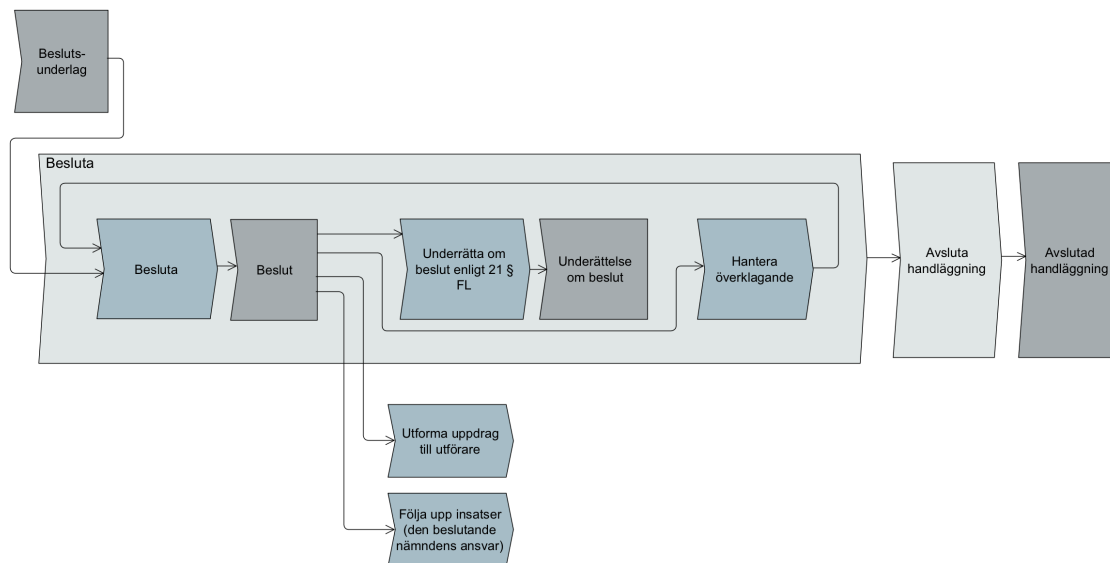
Besluta

Utifrån beslutsunderlaget fattas ett slutligt beslut i ärendet. Om det är fråga om insatser enligt SoL eller LSS innebär beslutet att den enskilde beviljas insatser eller inte.

Den enskilde ska underrättas om nämndens beslut och ges möjlighet att överklaga beslut som går denne emot. Nämnden har skyldighet att hantera en överklagan och har i detta sammanhang möjlighet att ompröva och ändra sitt beslut. I annat fall kommer överklagan att prövas i en rättslig instans.

För ytterligare information om denna delprocess och hänvisningar till reglering, se handboken *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*, del 4 Juridiska ramar för beslut i enskilda ärenden samt del 9, avsnitten Beslut som avslutar ärendet.

Figur 3: Delprocessen besluta



Delprocessen besluta initieras av ett beslutsunderlag och innehåller processtegen

- besluta
- underrätta om beslut enligt 21 § FL
- hantera överklagan.

Delprocessen besluta åtföljs av delprocessen avsluta handläggning och, om beslutet innebär att den enskilde beviljats insats, av processtegen planera för verkställighet och följa upp insatser.

Tabell 3: Processtegen för besluta och avsluta handläggning

Processteg	Värde in	Värde ut	Beskrivning/ kommentar
Besluta	Beslutsunderlag	Beslut	Nämnden fattar ett slutligt beslut i ärendet utifrån framtaget beslutsunderlag. Beslutet kan innebära att den enskilde - beviljas insatser - inte beviljas insatser.
Underrätta om beslut enligt 21 § FL	Beslut	Underrättat beslut	Den enskilde ska underrättas om innehållet i nämndens beslut, hur beslutet kan överklagas och ges möjlighet att överklaga.
Hantera överklagan	Beslut	Hanterad överklagan	Nämnden ska hantera en inkommen överklagan genom att bland annat ta ställning till om man ska ompröva beslutet eller inte. Om beslutet inte ändras ska överklagan prövas av en rättslig instans.
Avsluta handläggning	Underrättelse om beslut och eventuell hantering av överklagan	Avslutad handläggning	Efter att nämnden fattat ett slutligt beslut om t.ex. en insats enligt 4 kap. 1 § SoL och hanterat en eventuell överklagan (inklusive eventuell överprövning av domstol) avslutas handläggningen av ärendet.

Verkställa beslut

Denna delprocess startar efter det att nämnden fattat beslut om att bevilja den enskilde en eller flera insatser. Delprocessen inleds med att man utformar uppdraget, vilket innebär att en eller flera utförare väljs eller utses och att uppdrag utformas till denne/dessa.

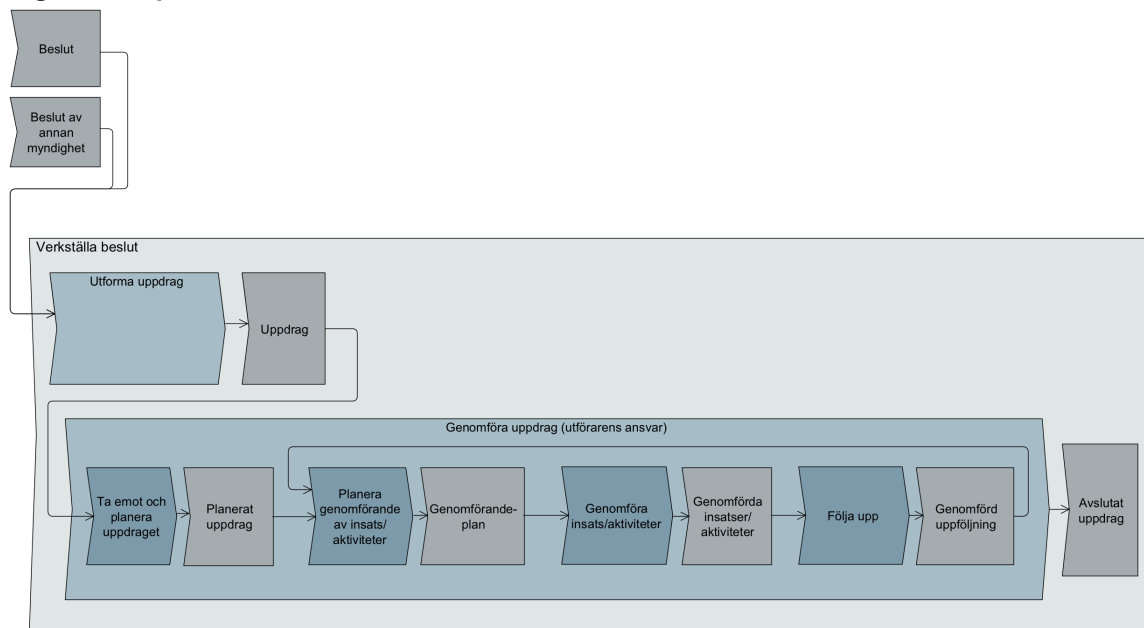
Utföraren tar i sin tur emot och planerar uppdraget, vilket innebär att man ser till att det finns/skapas tillräckliga förutsättningar för att genomföra uppdraget. All planering genomförs om möjligt i samråd med den enskilde. Utifrån den beslutade insatsen och målen för denna planeras vilka aktiviteter som behöver göras och hur uppföljningen ska genomföras. Ibland kan det vara aktuellt att bryta ned målet till delmål. Mål, delmål, planerade aktiviteter och hur uppföljningen kommer att ske bör dokumenteras i en genomförandeplan.

Utifrån denna plan genomförs insatser eller aktiviteter. Utföraren följer kontinuerligt upp att den enskilde får den beviljade insatsen utförd enligt nämndens beslut och gällande författningar samt följer upp utfallet av insatsen mot fastställda mål. Utfallet och genomförandet av uppdraget ligger till grund för nästa beskrivna processteg, följa upp insatser (den beslutande nämndens ansvar).

För ytterligare information om denna delprocess och hänvisningar till reglering, se handboken *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*, del

9, avsnitten Uppdrag till den som ska genomföra insatsen (utföraren) och Verkställa beslut samt del 10 Arbetsprocessen steg för steg hos utföraren.

Figur 4: Delprocessen verkställa beslut



Delprocessen verkställa beslut initieras av ett slutligt beslut eller av ett beslut av en annan myndighet (som till exempel att domstolen har beviljat nämnden ansökan om vård enligt LVU) och innehåller processtegen

- utforma uppdrag
- genomföra uppdrag (utförarens ansvar), som i sin tur omfattar
 - ta emot och planera uppdraget
 - planera genomförande av insats/aktiviteter
 - genomföra insats/aktiviteter
 - följa upp.

Utfall av delprocessen verkställa beslut ligger till grund för processtegen följa upp insatser (den beslutande nämndens ansvar) samt avsluta insats.

Tabell 4a: Processtegen för utforma uppdrag

Processteg	Värde in	Värde ut	Beskrivning/ kommentar
Utforma uppdrag	Något av följande: - beslut - beslut av annan myndighet	Uppdrag	Verkställigheten av nämndens beslut planeras vilket innebär att en eller flera utförare väljs/utses och att uppdrag utformas till denne/dessa.

Tabell 4b: Genomföra uppdrag

Processteg	Värde in	Värde ut	Beskrivning/ kommentar
Genomföra uppdrag (utförarens ansvar) Ta emot och planera uppdraget	Uppdrag	Planerat uppdrag	Utföraren planerar uppdraget genom att bland annat se till att det finns eller skapas förutsättningar för att verkställa beslutet.
Planera genom- förande av insats/ aktiviteter	Planerat uppdrag	Genomförandeplan	En genomförandeplan tas fram genom att insatser/aktiviteter planeras tillsammans med den enskilde utifrån beslutad insats och målen för hälsorelaterade fillstånd, eventuella delmål tas fram och uppföljning planeras.
Genomföra insats/aktiviteter	Genomförandeplan	Genomförda insatser/ aktiviteter	Insatser/aktiviteter genomförs enligt genomförandeplana- ren.
Följa upp	Beslut Uppdrag Planerat uppdrag Genomförandeplan Genomförda insatser/ aktiviteter	Genomförd uppföljning	Utföraren följer kontinuerligt upp sin planering, sitt genomförande och resultat i förhållande till mål och mot det uppdrag man erhållit.

Följa upp insatser (beslutande nämnds ansvar) samt avsluta insats

Samtidigt med föregående beskrivna process startas även delprocessen följa upp insatser (den beslutande nämndens ansvar). Denna delprocess utgörs av två parallella processteg: följa upp mot nämndens uppdrag samt hantera förändrade omständigheter och händelser av betydelse.

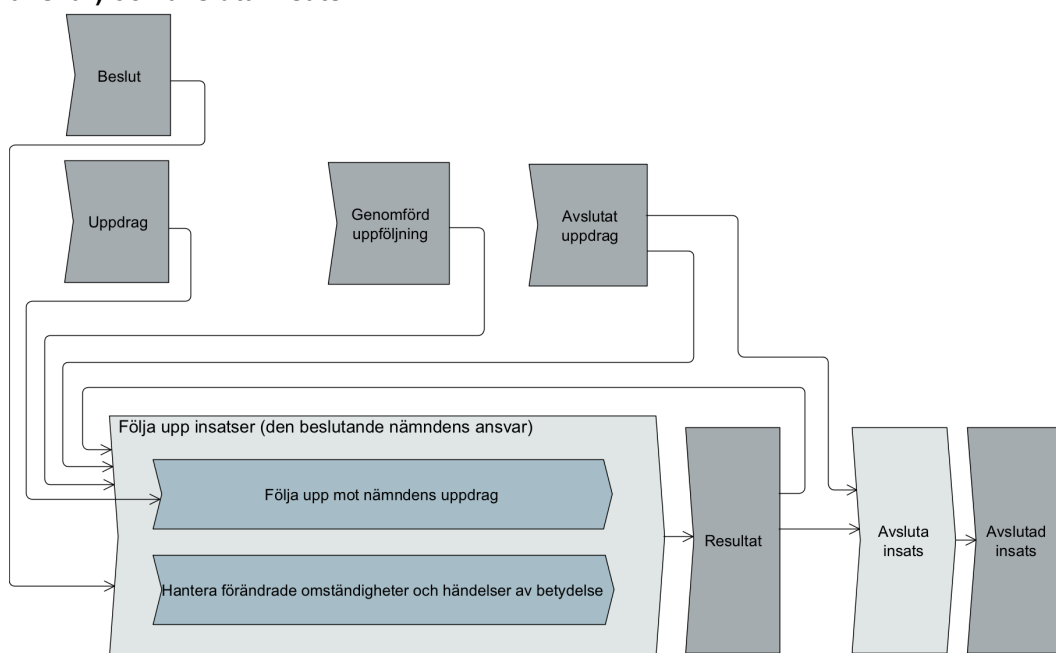
Input till att följa upp genomförandet av insatsen är nämndens beslut, utförmat uppdrag samt resultat av processteget genomföra uppdrag. Input till att hantera förändrade omständigheter och händelser av betydelse kan till exempel vara den enskildes egen uppfattning om att han eller hon inte längre får sina behov tillgodosedda, eller att nämnden finner att insatsen behöver utökas eller att den enskildes behov av stöd och hjälp kan tillgodoses genom mindre omfattande insatser.

Följa upp mot nämndens uppdrag innebär att följa upp om insatsen levereras enligt beställning, att utvärdera kvalitet på den levererade insatsen och att analysera nuläge gentemot mål dvs. avsett hälsotillstånd och därmed bedöma om uppdraget är genomfört och därmed också om insatsen ska avslutas.

Hantera förändrade omständigheter och händelser av betydelse kan t.ex. innebära att utförare behöver bytas ut om den befintliga av någon anledning inte kan genomföra uppdraget eller att bistå den enskilde om denne behöver stöd i att anpassa genomförandet av insatserna på grund av förändrade omständigheter. Det kan också handla om att stödja den enskilde i att ansöka om ytterligare insatser om uppföljningen visar att den enskilde har ytterligare behov.

För ytterligare information om denna delprocess och hänvisningar till reglering se handboken *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*, del 9, avsnitten Följa upp insatser och Avsluta insatser samt i del 10 avsnittet Avsluta insats.

Figur 5: Delprocesserna följa upp insatser (den beslutande nämndens ansvar) och avsluta insats



Delprocessen följa upp hos beslutande nämnd initieras av nämndens beslut om att bevilja en insats och ytterligare input i processen är utformat uppdrag samt resultat från uppdragets genomförande. Delprocessen utgörs av processtegen

- följa upp mot nämndens uppdrag
- hantera förändrade omständigheter och händelser av betydelse.

Dennas delprocess åtföljs av delprocessen avsluta insats.

Tabell 5: Processtegen för följa upp insatser (den beslutande nämndens ansvar) och avsluta insats

Processteg	Värde in	Värde ut	Beskrivning/ kommentar
Följa upp hos beslutande nämnd	Beslut Uppdrag Utfall av uppdrag	Resultat	Denna uppföljning inleds direkt efter att nämnden fattat beslut som innebär att den enskilde beviljats insats.
Följa upp mot nämndens uppdrag	Beslut Uppdrag Resultat från att genomföra uppdrag	Resultat	Nämnden följer upp om insatsen levereras enligt beställning, utvärderar kvaliteten på den levererade insatsen samt analyserar nuläge gentemot mål för hälsorelaterat fillstånd och om beslut är rätt eller om den enskildes behov har förändrats.
Hantera förändrade omständigheter samt händelser av betydelse	Beslut Utfall av uppdrag	Resultat	Nämnden hanterar förändrade omständigheter som t.ex. kan innebära att utförare behöver bytas om den befintliga av någon anledning inte kan genomföra uppdraget eller att bistå den enskilde om denne behöver stöd för att anpassa genomförandet av insatserna p.g.a. förändrade omständigheter. Det kan också handla om att stödja den enskilde i att ansöka om ytterligare insatser om uppföljningen visar att den enskilde har ytterligare behov.
Avsluta insats	Resultat Avslutat uppdrag	Avslutad insats	Socialtjänstprocessen avslutas

Arbetsflödesmodell

Processmodellen för socialtjänst har kompletterats med en arbetsflödesmodell som 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. En avgränsning i projektet var att arbetsflödesmodellen innehåller endast rollerna och inte den information som dokumenteras eftersom handboken om dokumentation inom socialtjänsten inte blev klar under projekttiden som planerat.

Aktörsroller

När det gäller aktörsroller ligger fokus på den funktion eller det ansvar som rollen har i förhållande till socialtjänstprocessen, inte på rollens organisatoriska tillhörighet. I praktiken skulle en viss person kunna ha flera olika professionella aktörsroller i samma process t.ex. myndighet och beställare.

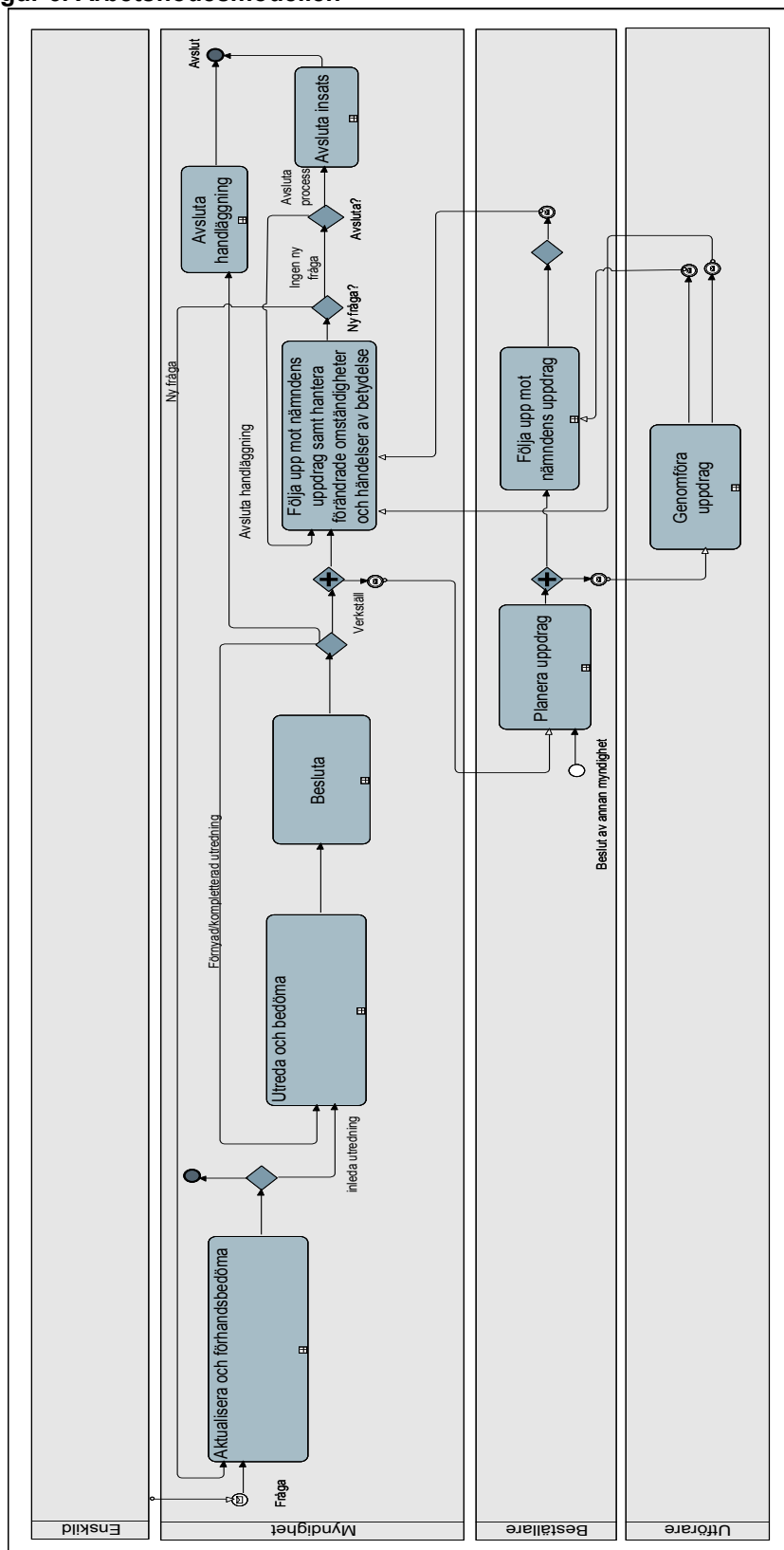
Tabell 6: Aktörsroller

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.
Myndighet	Inom myndigheten finns ett antal olika roller såsom utredare och beslutsfattare (nämnden). Utredaren är den som ansvarar för att genomföra en utredning, för att bedöma behov och för att ta fram beslutsunderlag till beslutsfattaren. 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

Det framtagna arbetsflödet följer helt den övergripande processmodellen för socialtjänst som beskrivits i föregående kapitel, men kompletterar denna med de aktörsroller som ansvarar för de olika stegen i processen.

Figur 6. Arbetsflödesmodellen



Tabell 7: Steg i arbetsflödet och ansvarig roll

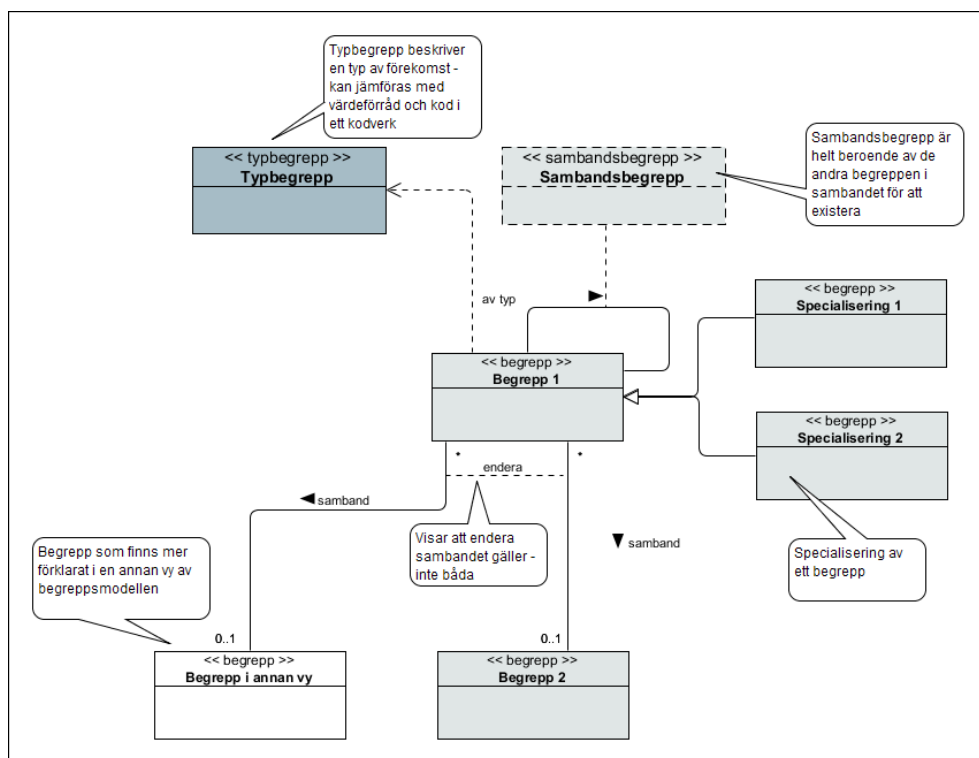
Steg i arbetsflödet	Roll
Aktualisera och förhandsbedöma	Myndighet
Utreda och bedöma	Myndighet
Besluta	Myndighet
Utforma uppdrag	Beställaren
Genomföra uppdrag	Utförare
Följa upp mot nämndens uppdrag samt hantera förändrade omständigheter och händelser av betydelse	Myndigheten
Följa upp mot nämndens uppdrag	Beställare
Avsluta handläggning	Myndighet
Avsluta insats	Myndighet

Begreppsmodell

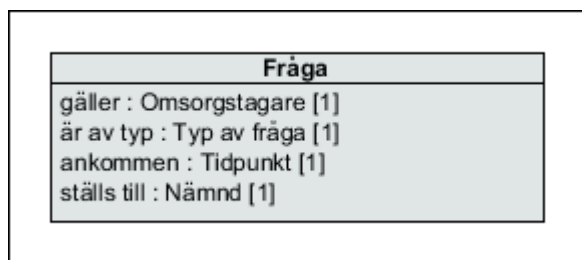
Modellen beskriver de grundläggande begreppen i socialtjänstens process som rör en enskild individ. Dessa begrepp ska inte förväxlas med de fackspråkliga begrepp som används i terminologin utan är grundläggande kunskapselement som behövs för att resonera om, och i förlängningen hålla information om, företeelser i processen. Kännetecknande för denna typ av modell är 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. Denna typ av modell kallas även ontologisk modell eller entitetsmodell, men i detta projekt väljer vi att kalla den för begreppsmodell med begrepp och samband för att harmonisera med språkbruket i NI.

Notation

En begreppsmodell beskrivs grafiskt med ett antal grundläggande symboler:



Samband mellan begrepp kan även anges i "fickan" under begreppsnamnet. Detta sätt att beskriva samband används för att komprimera modellvyer genom att minska antalet utritade samband. I denna modell har vi valt att presentera samband till olika aktörer genom att ange detta i begreppet istället för att rita ut sambandet och det utpekade begreppet.



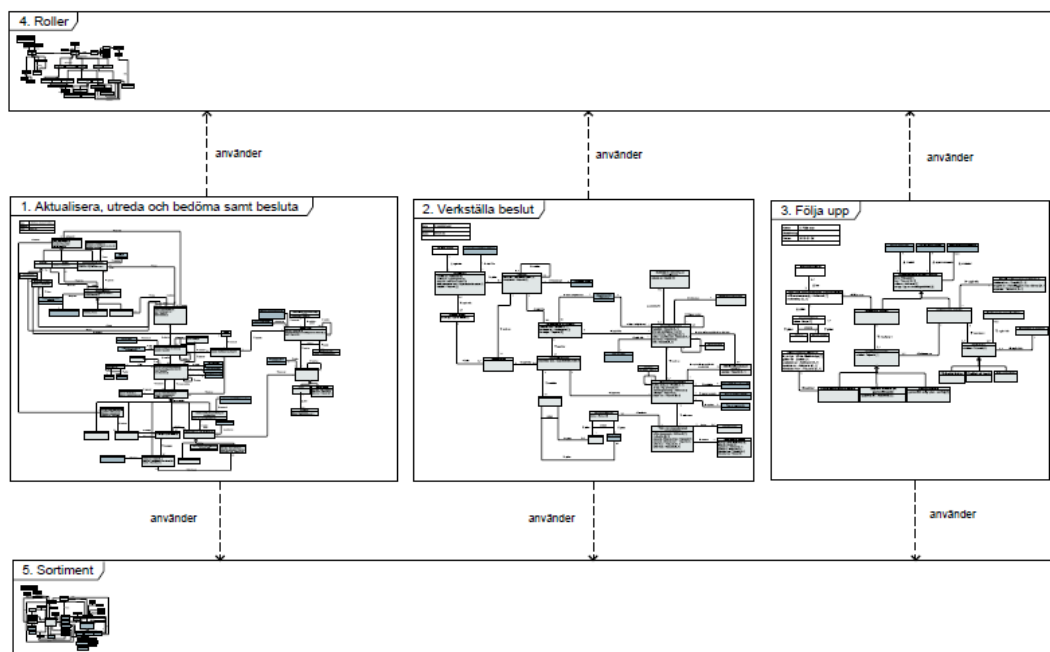
I exemplet ovan ser vi t.ex. att en Fråga alltid gäller exakt en Omsorgstagare och ställs till exakt en Nämnd.

I den beskrivande texten hänvisas till begrepp i modellen genom att de är understrukna som i Fråga ovan.

Socialtjänstens begreppsmodell

Begreppsmodellen består av fem vyer:

Vy	Beskrivning
Aktualisera, utreda och bedöma samt besluta	Begrepp som beskriver att ta emot en fråga (Ansökan/Begäran, Anmälan, Annat sätt), utreda om behov av insats finns samt besluta om insats.
Verkställa beslut	Begrepp som beskriver att utforma uppdraget genom att beställa insatser utifrån ett slutligt beslut samt genomföra uppdraget genom att planera och verkställa insatserna.
Följa upp	Begrepp som beskriver uppföljning och utvärdering.
Roller	Begrepp som beskriver de olika roller som agerar i de övriga vyerna
Sortiment	Begrepp som beskriver typer av företeelser som t.ex. beskriver möjliga insatser, regler etc. som refererar till i de andra vyerna.

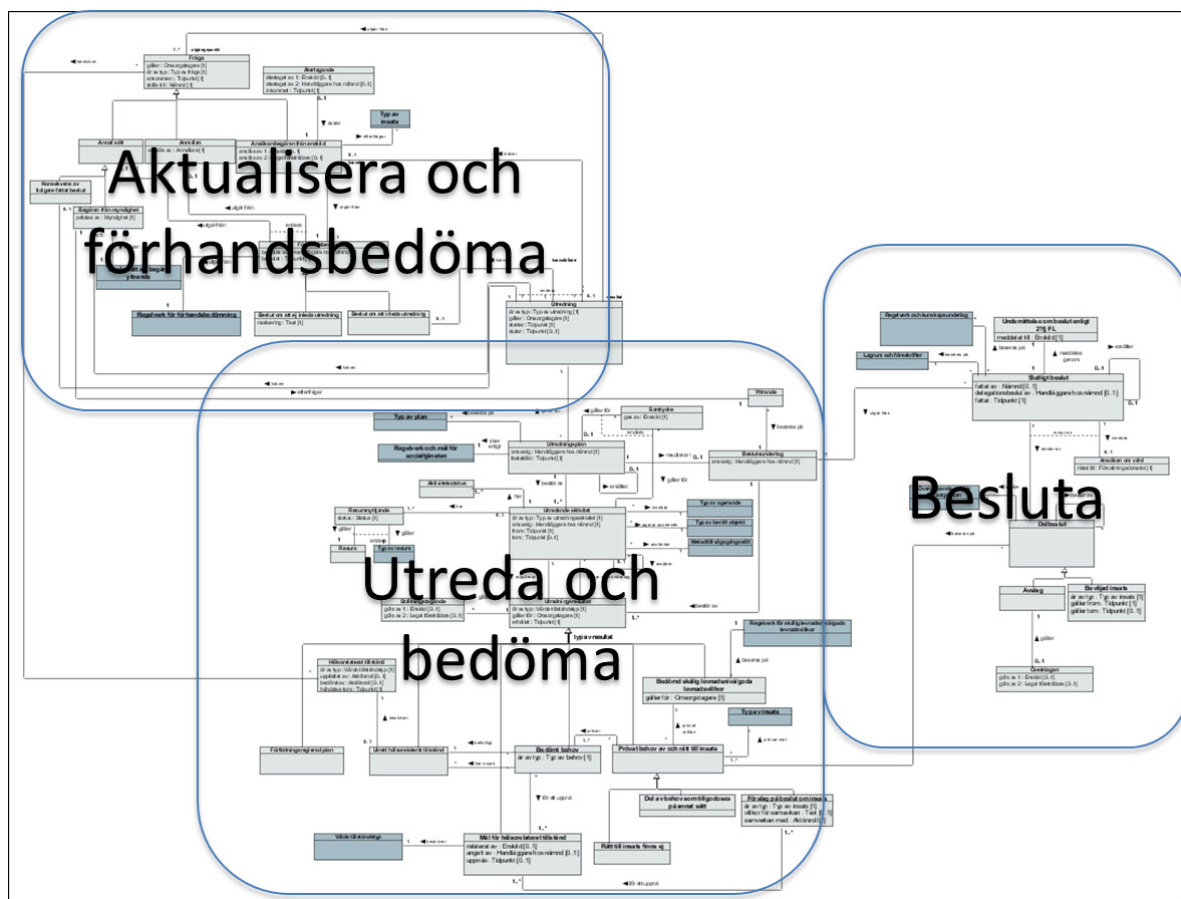


Samband mellan begreppsmodellens vyer

Nedan beskrivs de viktigaste begreppen i respektive vy. Hänvisningar till begrepp i någon av vyerna tydliggörs med att de är understrukna i beskrivningarna nedan.

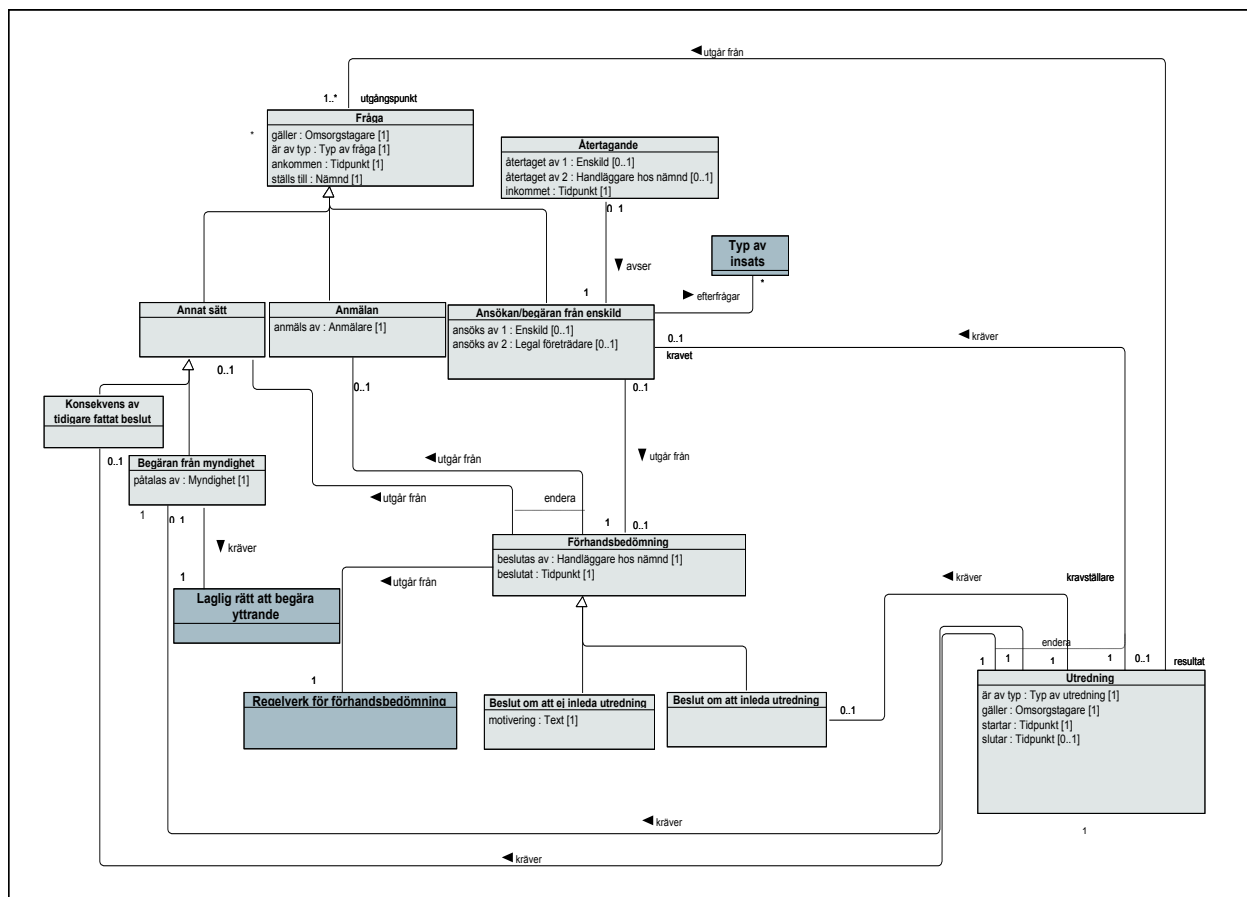
Alla referenser till aktörer av olika slag i graferna (t.ex. Enskild) anges i ”fickan” under respektive begrepp istället för att vara utritade samband.

Aktualisera, utreda och bedöma samt besluta



Begreppsvyn består av tre områden

Aktualisera och förhandsbedöma



En Fråga inkommer och ställs till socialnämnden som kan vara av flera olika slag (se nedan). Varje Fråga gäller en Omsorgstagare som kan vara en Enskild (en individ), en Familj eller ett Hushåll (för mer om dessa se modellvyn Roller nedan). En Fråga kan beskriva Hälsorelaterade tillstånd som är orsak till frågan (t.ex. oförmåga att sköta personlig hygien, ekonomiska problem etc.) eller en insats.

Det finns flera sätt att informera socialnämnden om att en eller flera personer har behov av socialtjänst som visas i specialiseringarna för Fråga:

1. Ansökan/begäran från enskild kan inkomma från antingen en Enskild (den som blir föremål för att bedöma behov av insats eller den Typ av insats som efterfrågas/begärs) eller en Legal företrädare för denne. Denna typ av fråga startar alltid en Utredning.
2. Anmälan kan komma från annan person (privat eller i en annan organisation eller myndighet) som även kan vara anonym och påpeka behov eller missförhållanden som kan innebära behov av insatser. Dessa ger alltid upphov till att nämnden/handläggaren förhandsbedömer vilket resulterar i en Förhandsbedömning.
3. Annat sätt kan t.ex. komma från en myndighet som påtalar behov av insats för en Enskild (för fler alternativ se sid 85ff i *Handläggning och dokumentation inom Socialtjänsten*). Detta leder också till en förhandsbe-

dömning och inte självklart till en utredning. Andra specialfall av Annat sätt är Begäran från myndighet och Konsekvens av tidigare fattat beslut som alltid leder till en Utredning.

Oavsett vilken typ av fråga som kommer in gäller den alltid en Omsorgstagare.

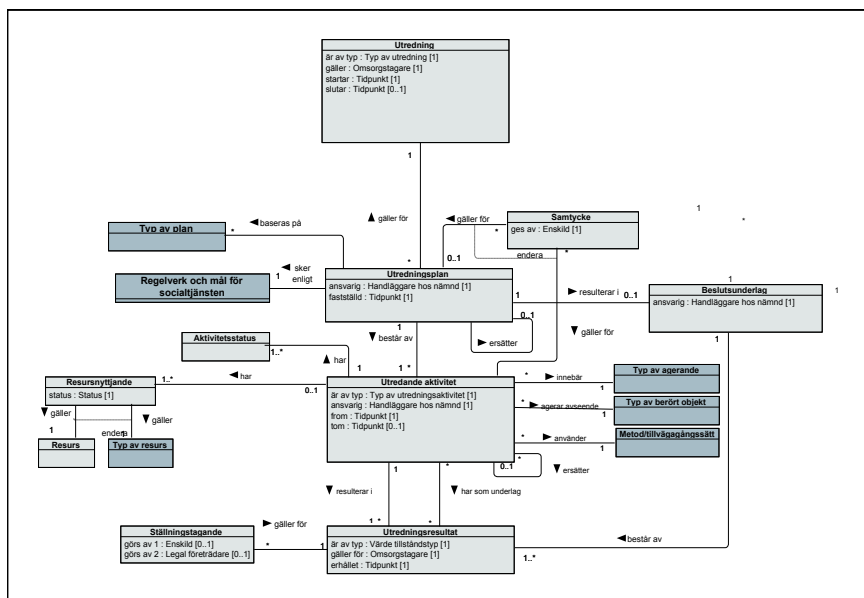
Förhandsbedöma resulterar i ett Beslut om att inleda/ej inleda utredning som är ett Handläggningsbeslut som kan bestå av flera delar (Förhandsbeslutsdel) om man väljer att dela upp frågeställningen. Varje del kan innebära:

1. Utredning startas ej
2. Rekommendation att den Enskilde ska kan lämna in Ansökan SoL
3. Att man går vidare till Tydliggöra/bekräfta frågeställning som innebär att en utredning startas.

Ansökan/begäran ställs alltid till en Nämnd och handläggs av en Handläggare hos nämnd. Den kan vara antingen en Ansökan SoL (socialtjänstlagen) eller en Begäran LSS (lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade). Utredningen startar i och med aktiviteten Tydliggöra/bekräfta frågeställning som resulterar i en Tydliggjord/bekräftad frågeställning som är underlag för att upprätta en Utredningsplan.

Tydliggöra/bekräfta frågeställning innebär att man tillsammans med Enskild tydliggör frågeställningens innehåll för att den ska kunna ligga till grund för utredningen alternativt bekräftar om frågeställningen redan är tillräckligt tydlig.

Utreda del 1 (Utredningsplan)



Utredningsplan är det centrala begreppet i en utredning. Till skillnad från det terminologiska begreppet plan som bara innehåller de aktiviteter som ska ske framöver håller denna plan ihop alla aktiviteter i en utredning, både de som ska göras och de som är utförda liksom de resultat som har skapats i de olika aktiviteterna (här beskrivna som Utredningsresultat).

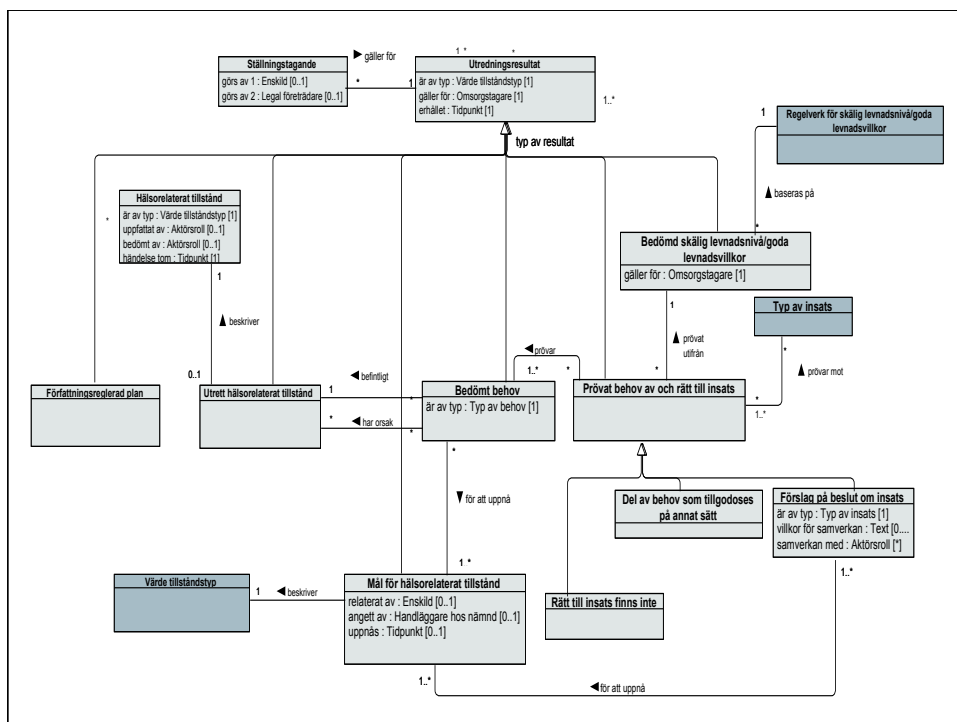
En Utredningsplan består av ett antal Utredande aktiviteter med olika Aktivitetsstatus (t.ex. planerad, utförd). Planen resulterar i ett Beslutsunderlag som består av de olika Utredningsresultat som de olika aktiviteterna resulterar i.

Beslutsunderlaget är det underlag som ligger till grund för Slutligt beslut (se nedan) avseende om den Enskilde ska ha rätt till insatser eller inte. En utredning kan även resultera i ett Yttrande.

Den Enskilde eller dess Legala företrädare kan samtycka till Utredningsplanen som helhet eller till enstaka Utredningsaktiviteter. Det kan t.ex. vara samtycke till att handläggaren hämtar in inkomstuppgifter. En utredning ska alltid ske enligt Regler, riktlinjer och mål.

En Utredande aktivitet använder Typ av berört objekt, Typ av agerande och Metod/Tillvägagångssätt. Utredande aktiviteter nyttjar även resurser (Resurs, Typ av resurs) av olika slag (via Resursnyttjande). Det kan t.ex. vara personal som utför aktiviteter eller lokaler och andra typer av resurser som används för att utföra aktiviteter. En Utredande aktivitet resulterar i olika resultat i form av Utredningsresultat, men har även olika Utredningsresultat som underlag. Till exempel kan resultatet av en aktivitet (inkomstuppgifter) vara underlag för aktiviteten som resulterar i bedömningen av behovet av en insats.

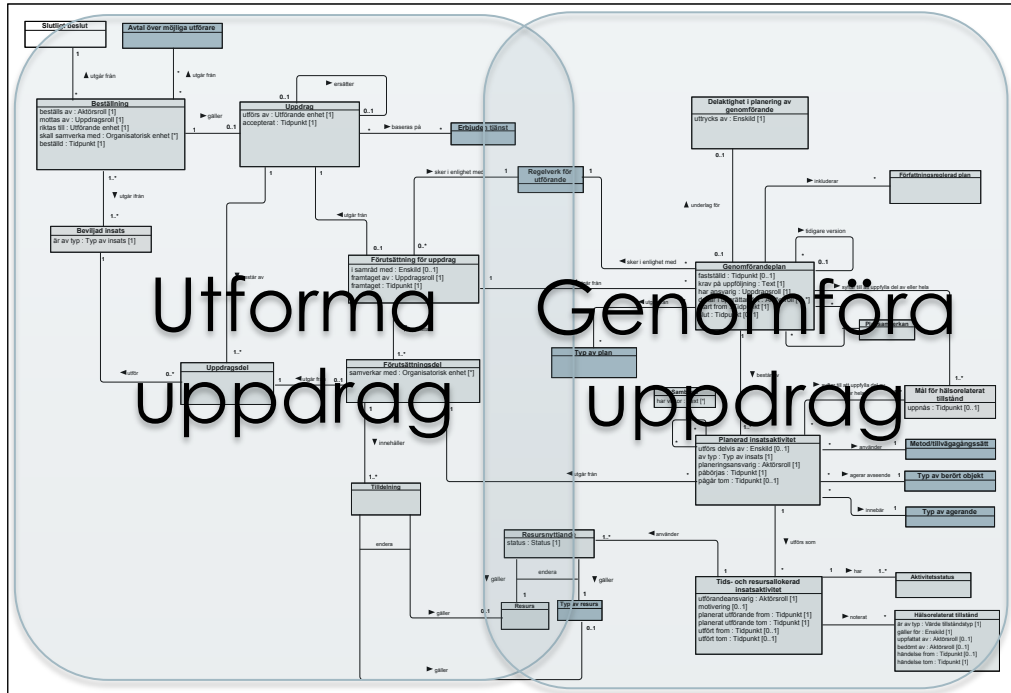
Utreda del 2 (Utredningsresultat)



Utredningsresultat är av olika slag. Det kan till exempel vara Hälsorelaterade tillstånd hos Enskild som situation, funktionsnedsättningar och förmågor av olika slag i daglig livsföring. Det kan även vara de bedömningar och förslag som är utfall av en utredning som gäller en Enskild såsom Förslag på beslut om insats och bedömningar såsom Prövat behov av rätt till insats eller inte.

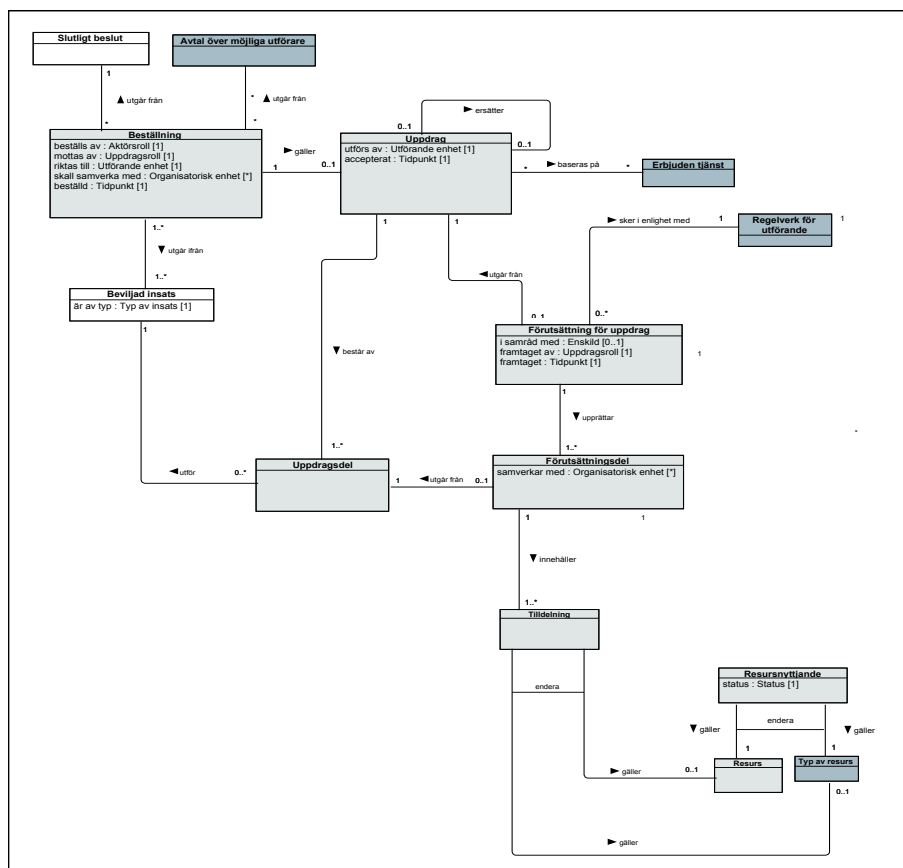
- Utrett hälsorelaterat tillstånd är alla de tillstånd som observerats, uppfattats och bedömts avseende den enskildes situation och förmåga till daglig livsföring i den aktuella utredningen.
- Bedömt behov är det behov eller svårighet som Handläggare hos nämnd bedömt att den enskilde har för att uppnå Mål för hälsorelaterat tillstånd
- Prövat behov av och rätt till insats är resultatet av en prövning av ansökan eller begäran mot Regelverk för skälig levnadsnivå/goda levnadsvillkor, de

Verkställa beslut



Modellvyn Verkställa beslut innehåller två delar: Utforma uppdrag och Genomföra uppdrag.

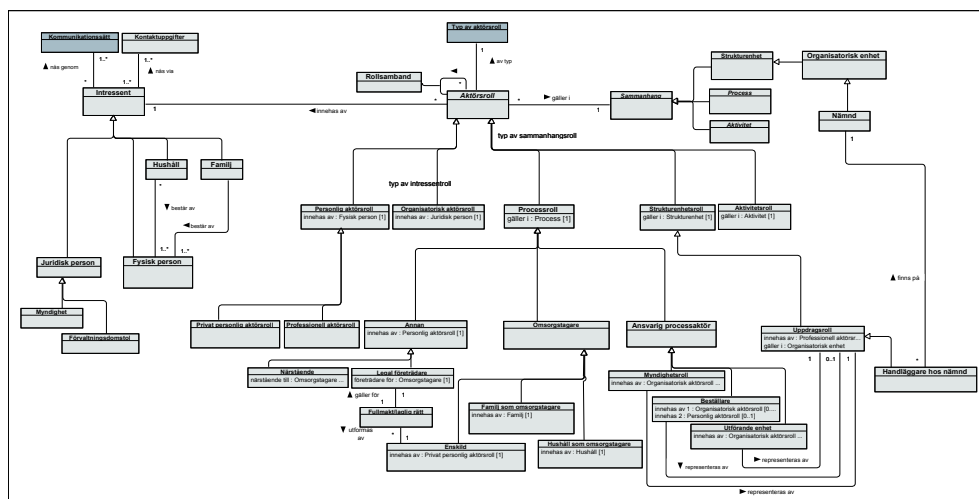
Ufforma uppdrag



De insatser som är beslutade ska sedan verkställas genom att uppdraget utföras. De beslutade insatserna kan beställas antingen av myndigheten eller av den enskilde själv, som båda är aktörer i processen (Aktörsroll). En beställning riktas alltid till en Utförande enhet som är en enhet som kan genomföra insatsen och innebär att ett Uppdrag ges till enheten. I beställningen kan även anges om den mottagande enheten ska samarbeta med andra i genomförandet av uppdraget. Ett Slutligt beslut kan som beskrivits i avsnittet ovan innehålla flera beviljade insatser. Det innebär att beslutet kan generera flera beställningar och därmed flera uppdrag. Varje beställning gäller dock minst en av de beslutade insatser som ingår i beslutet. Det Uppdrag som kan bli resultatet av beställningen innehåller minst en Uppdragsdel, en för varje Beviljad insats som ingår i beställningen. En Beställning riktas alltid till exakt en Utförande enhet, vilket innebär att om en Beviljad insats ska utföras av fler än en enhet blir det en beställning till respektive enhet. Ett uppdrag kan baseras på en eller flera Erbjuden tjänst som är beskrivna typer av tjänster som kan utföras av en enhet.

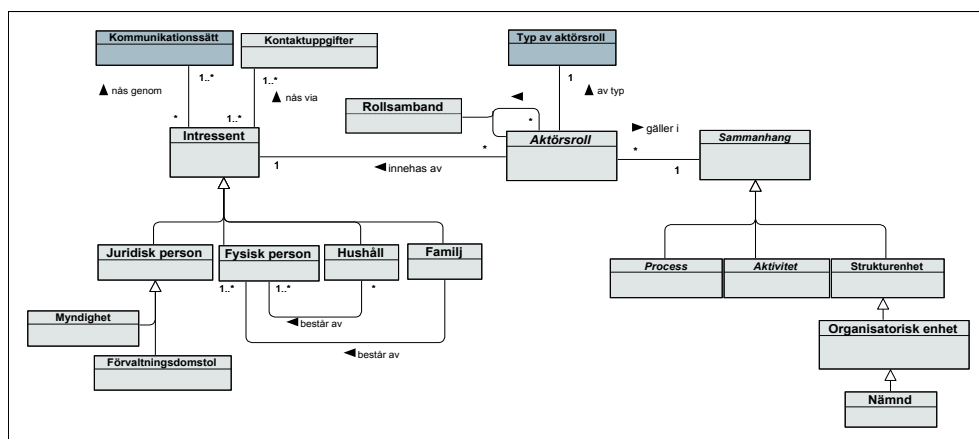
Den enhet som har fått uppdraget (eller en del av det) säkrar sedan de förutsättningar (Förutsättning för uppdrag) som behövs för att genomföra uppdraget, om möjligt i samråd med den Enskilde. Detta görs i enlighet med de Regelverk för utförande som finns och innebär bland annat att man tilldelar de resurser i form av personal och annat (t.ex. lokaler) som behövs för genomförandet. Även samverkan med eventuella andra enheter som behövs för genomförandet ska säkras.

Roller



Modellvyn Roller beskriver de olika Aktörroller som övriga vyer refererar till i ”fickan” under begreppen.

Roller 1

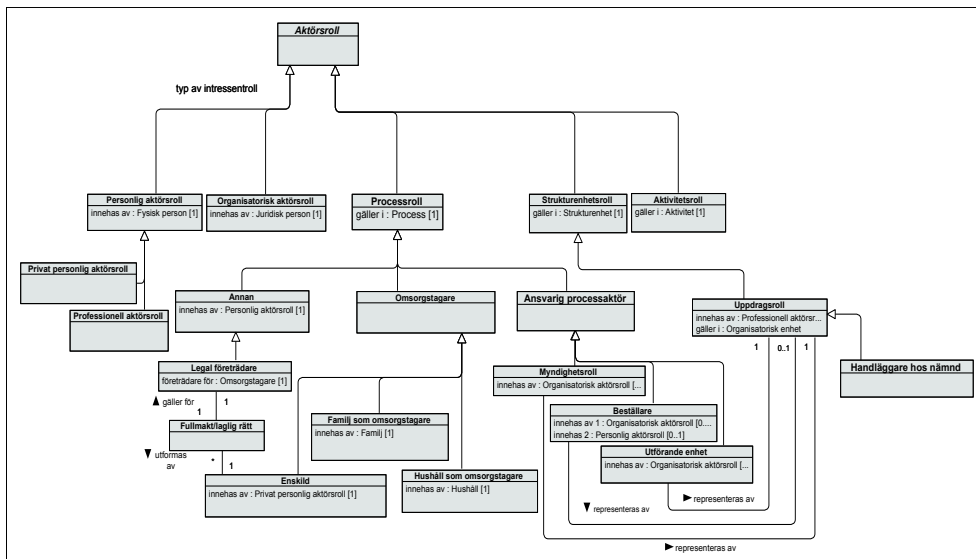


Varje roll innehålls av en Intressent och avser ett visst Sammanhang. En intressent kan antingen vara Juridisk person (t.ex. Myndighet), Fysisk person, Hushåll eller Familj.

Ett Sammanhang kan vara:

- Strukturenhet (t.ex. Organisatorisk enhet) – utgör sammanhang för de roller som är knutna till en viss enhet som t.ex. Handläggare hos nämnd, som en person kan ha oberoende av processen och enskilda aktiviteter. Strukturenhet beskriver de olika typer av strukturer som kan finnas i en organisation, förutom Organisatorisk enhet kan det t.ex. vara team, projekt och andra typer av enheter.
- Process, socialtjänstprocessen i sig – för att kunna beskriva roller som rör processen i sig. Enskild är t.ex. den roll som en Fysisk person tar i förhållande till hela processen.
- Aktivitet – när enskilda aktiviteter i processen utgör sammanhanget för en roll, det kan t.ex. gälla rollen som utförare av en viss aktivitet.

Roller 2



Exempel på Aktörsroller i modellvyn ovan:

Handläggare hos nämnd är en Uppdragsroll som innebär att det är en Professionell aktörsroll (som innehåser av Fysisk person), som alltid måste ha minst en Uppdragsroll knuten till en Strukturenhet. Handläggare hos nämnd finns alltid på en Nämnd som är en Organisatorisk enhet som i sin tur är en Strukturenhet.

Enskild är en Processroll som innehåser av en Privat personlig aktörsroll som i sin tur innehåser av en Fysisk person.

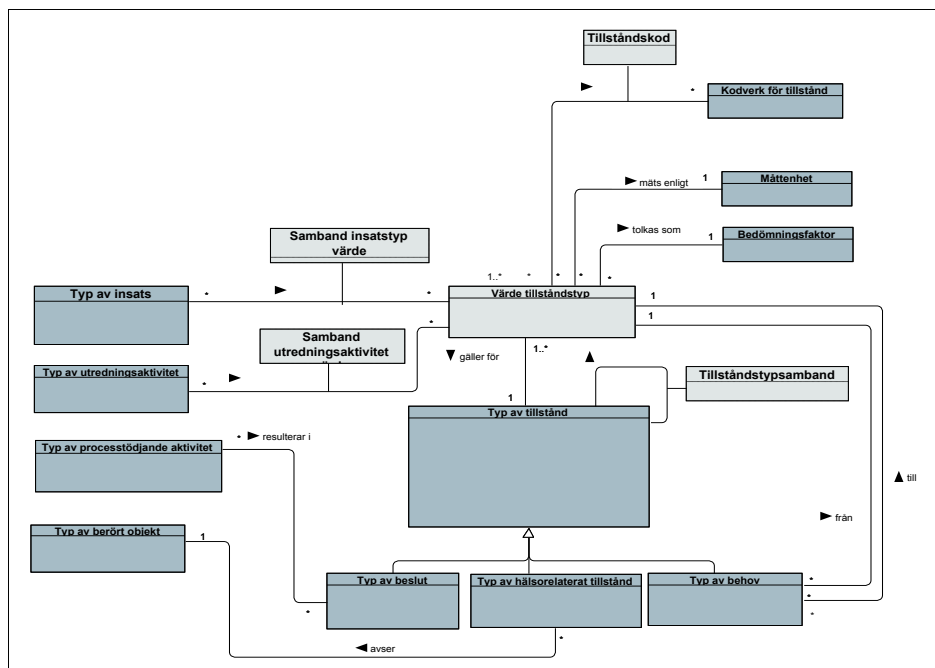
En Typ av omsorgsaktivitet kan vara av tre olika slag:

- Typ av insats, de typer av individstödande insatser man beslutar om och genomför i socialtjänsten för att påverka/hjälpa en omsorgstagares tillstånd/situation.
- Typ av utredningsaktivitet, de typer av aktiviteter man gör för att uppfatta och bedöma omsorgstagares tillstånd/situation samt för uppföljning. Typ av utredningsaktivitet omfattar utredande, uppföljande och utvärderande aktivitet.
- Typ av processtödande aktivitet, de typer av aktiviteter man gör som leder till beslut av olika slag, t.ex. Slutligt beslut.

Oavsett slag av aktivitet gäller att en Typ av omsorgsaktivitet har:

- Typ av berört objekt, vad aktiviteten agerar avseende, t.ex. familjerelationer, att genomföra daglig rutin, boendemiljö, personlig vård etc.
- Typ av agerande, hur aktiviteten genomförs, t.ex. via samtal, praktiskt stöd, emotionellt stöd.
- Metod/Tillvägagångssätt, dokumenterad metod som kan användas vid genomförande av aktiviteten, kan t.ex. vara olika bedömningsinstrument.
- Aktivitetskod/Kodverk för aktiviteter, visar motsvarigheten till denna aktivitet i ett extern kodverk, t.ex. Klassifikation av socialtjänstens insatser (KSI).
- Aktivitetsroll, de möjliga typer av aktörer som kan ha olika roller för denna aktivitet, t.ex. vem som kan/får utföra den, vem som kan/får initiera den etc.
- Aktivitetstypstatus, den möjliga/tillåtna status som en aktivitet kan ha, t.ex. planerad, utförd, uppföljd.
- Normalt resursnyttjande, visar hur mycket resurser av olika typer som går åt vid genomförande av aktiviteten, t.ex. personaltimmar.
- Aktivitetstypsamband, visar om denna aktivitet har samband med andra, t.ex. att den ingår i en annan övergripande aktivitet eller att den är beroende av att en annan aktivitet görs innan.

Typ av Tillstånd



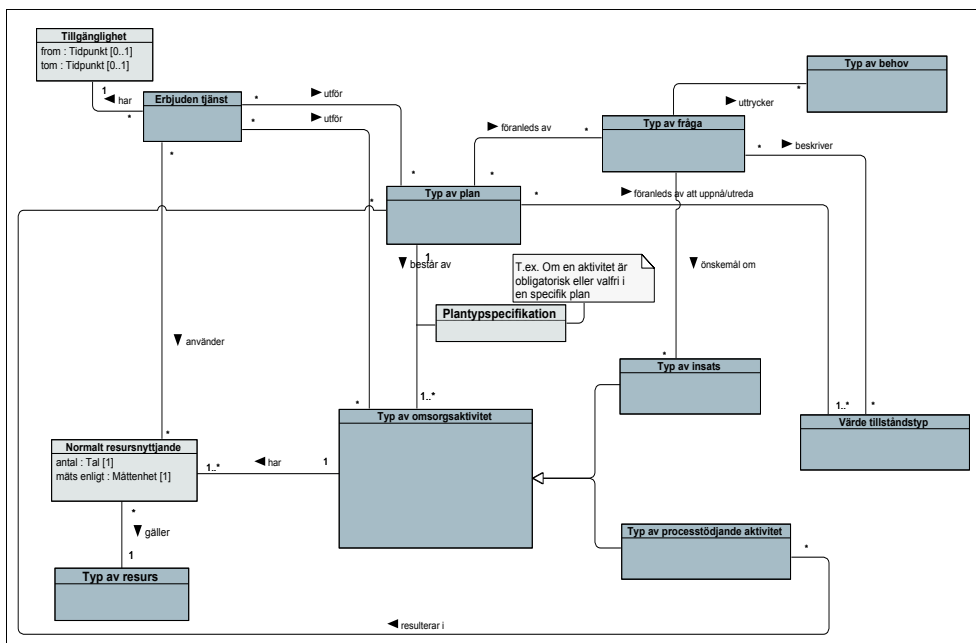
Det som uppfattas och skapas i processen är olika typer av tillstånd och värden på dessa. I modellen har vi identifierat tre slags tillstånd:

- Typ av beslut, de olika typer av beslut som kan tas i socialtjänsten.
- Typ av hälsorelaterat tillstånd, beskriver de olika typer av tillstånd och situationer en omsorgstagare kan ha t.ex. förmåga att skaffa bostad, bereda måltider, utföra hushållsarbete etc. Ett hälsorelaterat tillstånd är en utsaga om Typ av berört objekt och därför måste alla typer av tillstånd ha minst ett värde (Värde tillståndstyp) som innehåller möjliga värderingar av detta tillstånd. Exempel: Berört objekt = bereda måltider, Typ av tillstånd + Värde tillståndstyp = Nedsatt förmåga att bereda måltider värde 5 (på en skala).
- Typ av behov, de typer av behov en omsorgstagare kan ha t.ex. behov av stöd för att kunna gå och handla själv.

Ett Typ av tillstånd har samband med Typer av omsorgsaktiviteter:

- Typ av insats har sambandet Samband insatstyp värde som visar olika typer av samband som kan finnas mellan en viss typ av insats och ett Värde tillståndstyp. T.ex. kan en Typ av insats syfta till att åstadkomma ett visst värde (Värde tillståndstyp). En typ av insats kan även kräva att ett visst värde finns hos omsorgstagaren.
- Typ av utredningsaktivitet har på motsvarande sätt Samband utredningsaktivitet som kan visa vad aktiviteten syftar till att utreda.
- Typ av processtödjande aktivitet resulterar i Typ av beslut (detta begrepp behöver analyseras ytterligare eftersom det säkert kan finnas flera möjliga samband).

Typ av Plan



Typ av plan motsvarar det som ofta kallas standardiserad vårdplan inom hälso- och sjukvården. Det är en beskrivning av vilka aktiviteter (Typ av omsorgsaktivitet) som normalt görs i en viss situation (Typ av fråga eller Värde tillståndstyp). Typ av plan beskriver t.ex. vad som ska göras vid en förfrågan om ekonomiskt bistånd eller vid en ansökan om städhjälp. Den kan då sägas vara en mall för hur en sådan utredning ska göras. Den kan även beskriva hur en genomförandeplan för en viss Typ av insats ska genomföras.

Typ av plan består av ett antal Typ av omsorgsaktiviteter via sambandet Planspecifikation som visar i vilken ordning aktiviteterna ska utföras, om det finns speciella omständigheter som styr när de ska göras (via samband till Värde tillståndstyp), om en aktivitet är obligatorisk och andra typer av villkor som gäller för en viss Typ av omsorgsaktivitet i aktuell Typ av plan.

Typ av plan kan föranledas av en eller flera Typ av fråga eller föranledas av att utreda eller uppnå en eller flera Värde tillståndstyp.

Erbjuden tjänst är det som en myndighet eller utförande enhet erbjuder i sitt sortiment. Exempelvis kan en Utförande enhet erbjuda olika Typer av planer för insatser inom boendestöd. Det kan även gälla enskilda Typer av omsorgsaktiviteter (Typ av insats) som t.ex. stöd vid personlig hygien.

Diskussion och slutsatser

Detta arbete har varit nödvändigt utifrån socialtjänstens behov i relation till hälso- och sjukvården eftersom verksamheterna skiljer sig åt t.ex. fattas formella beslut som är överklagningsbara inom socialtjänsten vilket inte förekommer inom hälso- och sjukvården. Verksamhetsbeskrivningen är verksamhetsorienterad, men den utgår även från föreskrifter och allmänna råd om handläggning och dokumentation inom socialtjänsten. Den har även stämts av med information som samlas in som nationell statistik. Verksamhetsbeskrivningen har utgått från andra pågående arbeten inom socialtjänsten på Socialstyrelsen såsom Klassifikation av socialtjänstens insatser och aktiviteter (KSI).

Verksamhetsbeskrivningen har visat sig vara användbar i föreskrifter och allmänna råd (2014:5) samt i handboken [8] för att följa socialtjänstens kärnprocess. Det ger en struktur och ett sätt att tänka och arbeta i verksamheterna i socialtjänsten som Socialstyrelsen vill lyfta fram i föreskrifterna och allmänna råden. Verksamhetsbeskrivningen stödjer ett behovs- och processorienterat arbetssätt och den information som behöver dokumenteras utifrån verksamhetens behov, men även utifrån det juridiska perspektivet. Verksamhetsbeskrivningen liksom föreskrifterna och de allmänna råden (2014:5) fokuserar på den enskildes behov och mål samt att följa resultat för den enskilde. Detta ger också möjlighet att bland annat göra jämförbara uppföljningar på lokal, regional och nationell nivå liksom ett underlag för evidensbaserad praktik. Verksamhetsbeskrivningen behöver kompletteras med relevanta delar ur nationellt fackspråk t.ex. ICF/ICF-CY, KSI och kodverk.

I utvecklingen av KSI har processmodellen varit ett stöd till verksamhetsföreträdarna för att identifiera relevanta aktiviteter som utförs och dokumenteras i processen, men även för att kvalitetssäkra innehållet i KSI mot verksamheternas behov. Verksamhetsbeskrivningens begreppsmodell som har tagits fram i detta projekt utgår från strukturen i KSI och har en detaljeringsgrad som gör det möjligt att hålla den information som behövs i KSI. Sammantaget har ett stort antal verksamhetsföreträdare deltagit i utvecklingen av KSI och därmed kvalitetssäkrat framförallt kärnprocessen och dess relevans för socialtjänsten.

Resultatet från detta projekt lämnades över till förvaltningen i juni 2014 som ett underlag till vidareutveckling av nationell informationsstruktur. Processmodellen som presenteras i rapporten kan ses som en specialisering av processmodellen som ingår i den nationella informationsstrukturen. Begreppsmodellerna har publicerats i en generaliserad variant som en del av NI 2015:2.

Referenser

- [1] Nationell eHälsa – strategin för tillgänglig och säker information inom vård och omsorg. Stockholm: Socialdepartementet; 2010
- [2] Utveckling av gemensam informationsstruktur inom socialtjänsten. Plan för fortsatt arbete och samordning. 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] Verksamhetsbeskrivning av socialtjänsten – Underlag för avstämning mot den nationella informationsstrukturen och utveckling av det nationella fackspråket. Stockholm: Socialstyrelsen 2013.
- [8] Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten. Stockholm: Socialstyrelsen; 2015
- [9] Business Process Model and Notation. Object Management Group. Hämtat 2015-05-15 på <http://www.bpmn.org>
- [10] Unified Modeling Language™ (UML). Object Management Group. Hämtat 2015-05-15 på <http://www.omg.org/spec/UML>
- [11] Klassifikation av socialtjänstens insatser och aktiviteter. Stockholm: Socialstyrelsen; 2015
- [12] Utveckling av Klassifikation av socialtjänstens insatser och aktiviteter. Stockholm: Socialstyrelsen; 2015

Bilaga 1: Processmodell

