

# Verksamhetssystem som stöd för systematisk uppföljning

FÖRSLAG TILL GENERELLA VARIABLER OCH BRUKARFRÅGOR  
FÖR UPPFÖLJNING AV SOCIALTJÄNSTENS STÖD



## Innehåll

Bakgrund till projektet.....	4
Två syften med materialet.....	6
1. Gemensam bas för uppföljning i hela socialtjänsten .....	6
2. Underlag för kravspecifikation till systemleverantörer .....	7
Gemensam basinformation för uppföljning .....	8
Variabler som behöver kompletteras .....	10
Frågor till brukarna om kvalitet och resultat .....	11
Vilken kunskap kan variablerna ge om verksamheten?.....	13
<b>BILAGA 1</b> .....	<b>14</b>
Generella variabler för uppföljning av kvalitet och resultat inom socialtjänsten.....	14
<b>BILAGA 2</b> .....	<b>22</b>
Frågor till brukarna om kvalitet och resultat .....	22
<b>BILAGA 3</b> .....	<b>25</b>
Läshänvisningar och länkar till ytterligare material .....	25

## Bakgrund till projektet

Vad är viktig grundinformation för att följa upp kvalitet och resultat i socialtjänstens insatser och hur kan verksamhetssystemen utvecklas för att underlätta uppföljning för kunskaps- och verksamhetsutveckling?

Individbaserad systematisk uppföljning handlar om att dokumentera arbetet med enskilda brukare och att sammanställa informationen på gruppnivå i syfte att utveckla och förbättra verksamheten. Individbaserad systematisk uppföljning är att löpande beskriva och mäta enskilda brukares problem och behov, insatser och resultat.

De verksamhetssystem som används för handläggning och dokumentation av individärenden i kommunernas socialtjänst innehåller mycket information som är central vid uppföljning. Där finns bland annat information om socialtjänstens målgrupper, deras problematik, vilka stöd och insatser de får samt om insatsernas resultat.

Verksamhetssystemen är dock sällan utvecklade för att underlätta och stödja arbetet med systematisk uppföljning av kvalitet och resultat. Informationen i de enskilda ärendena är sällan strukturerad så att den går att aggregera och sammanställa på grupp- och verksamhetsnivå. Dessutom saknas ofta möjligheter att ta ut enkla statistikrapporter ur systemen.

Uppföljningsarbete kräver därför ofta separata IT-stöd och dubbeldokumentation. Dessutom saknas i stor utsträckning enhetlighet kring både vad som följs upp och hur det benämns och definieras.

Vid årsskiftet 2016/2017 startade SKL ett utvecklingsarbete för att underlätta individbaserad systematisk uppföljning på grupp- och verksamhetsnivå med stöd av socialtjänstens verksamhetssystem. Målet var att ta fram en gemensam bas av uppgifter (variabler) för uppföljning av kvalitet och resultat i hela socialtjänsten.

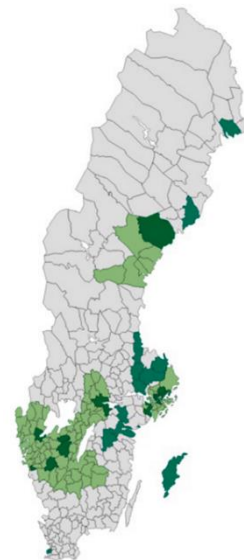
Målet sattes i dialog med SKL:s nationella socialchefs nätverk och förankrades också med nätverket för regionala samverkans- och stödstrukturer, RSS-nätverket. Förhoppningen är att en gemensam bas av uppgifter kan fungera som ett stöd i vidareutvecklingen av befintliga verksamhetssystem. Målet är att systemen utvecklas för att i större utsträckning underlätta arbetet med lokal och regional uppföljning för ökad kunskap om kvalitet och resultat i socialtjänstens verksamheter.

En gemensam bas av uppgifter för uppföljning kan användas som underlag i dialog med systemleverantörerna om utveckling av tjänster till stöd för systematisk uppföljning, t.ex. fasta statistikrapporter eller utdataportaler, eller i arbetet med informations-/kravspecifikationer vid upphandling av nya verksamhetssystem.

Under projektet hölls flera workshops i syfte att undersöka hur kommunernas socialtjänster arbetar med individbaserad systematisk uppföljning. Även vilken information de följer upp och ser som central för att få kunskap om verksamhetens målgrupper, problem och behov, insatser och resultat undersöktes.

Ungefär 70 representanter från 32 kommuner och 9 regionala samverkans- och stödstrukturer har deltagit i arbetet. Totalt 138 variabler identifierades initialt som viktiga för att beskriva kvalitet och resultat inom socialtjänstens olika verksamhetsområden.

Workshops anordnades även med representanter från Socialstyrelsen och kollegor på SKL, där det sammanställda materialet bearbetades och variabler rangordnades utifrån relevans för alla verksamhetsområden. Förslaget från projektet har stämts av och förankrats med flera nätverk, bland annat SKL:s chefsnätverk och nationella nätverk för regionalt stöd till uppföljning och analys (inkl. ÖJ).



*De grönmarkerade kommunerna har deltagit i en eller flera av projektets workshops.*

## Två syften med materialet

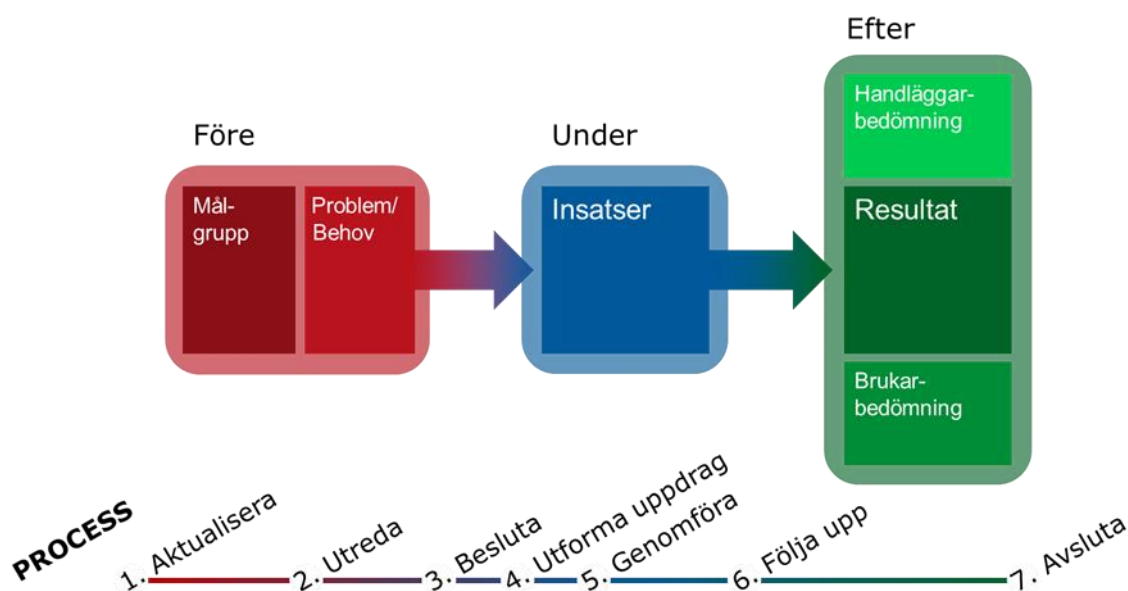
### 1. Gemensam bas för uppföljning i hela socialtjänsten

Materialet är ett förslag på mått (variabler) för individbaserad systematisk uppföljning som syftar till att utveckla lokal kunskap som underlag för verksamhetsutveckling och förändringsarbete.

Målbilden har varit en gemensam bas av uppgifter för uppföljning av kvalitet och resultat i hela socialtjänsten – variabler som har visat sig vara hållbara över tid och som kan ge en god kunskapsgrund för verksamhetsutveckling.

Ambitionen har alltså inte varit att uppfinna hjulet på nytt, utan snarare att sammanställa välkända och redan använda variabler som kan ge enkla sammanställningar över antal, andel och löptider. De ska också kunna ge underlag för korskörningar av uppgifter för att till exempel upptäcka eventuella omotiverade skillnader mellan olika grupper av brukare, som mellan kvinnor och män eller svensk- respektive utlandsfödda. Genom att använda de föreslagna variablerna och deras värdemängder finns möjlighet för jämförelser med andra verksamheter som följer upp samma information på samma sätt regionalt och/eller nationellt.

Variablerna har strukturerats utifrån en uppföljningsmodell med fokus på **Bakgrund/ Målgrupp – Problem/Behov – Insatser – Resultat** som bland annat används i Socialstyrelsens stödmaterial för systematisk uppföljning. För att beskriva hur variablerna är kopplade till de olika processtegen för handläggning och dokumentation i ett idealfall, används Socialstyrelsens processmodell för socialtjänsten, hämtad från Nationell informationsstruktur (NI), som är ett ramverk för strukturerad dokumentation inom vård och omsorg.



## **2. Underlag för kravspecifikation till systemleverantörer**

Förutom att variablerna kan vara till hjälp för att utforma den lokala uppföljningen, kan materialet användas i kontakt med systemleverantörer. Det kan användas som underlag till krav-/informationsspecifikation av tjänster och stöd som önskas från verksamhetssystemen när det gäller uppföljning på grupp- och verksamhetsnivå, statistikrapporter och utdata. Delvis för att visa på vilken information man önskar kunna registrera, men kanske framför allt vilken typ av statistikrapporter som ska vara möjliga att enkelt och utan extra kostnader ta ut ur systemen.

SKL:s arbete med ett beställarnätverk för socialtjänstens verksamhetssystem påbörjades i slutet av 2018. Beställarnätverket kan vara en plattform för att ta detta arbete vidare, om det finns kommuner som är intresserade av att tillsammans, i en beställargrupp, ytterligare utveckla materialet till en mer detaljerad informationsspecifikation till stöd för upphandling av utvecklade uppföljningstjänster, som t.ex. statistikrapporter.

## Gemensam basinformation för uppföljning

Arbetet har utmynnat i ett förslag om **20 generella variabler** som en bas för individbaserad systematisk uppföljning av kvalitet och resultat i hela socialtjänsten Utgångspunkten för variablerna är att de ska vara så pass generella att de är användbara för hela socialtjänsten, såväl myndighetsutövning som utförarverksamheter, liksom för både biståndsbeslutade insatser samt service- och öppna insatser.

Variablerna har så långt det varit möjligt hämtats från officiell statistik och/eller samordnats med BBIC, IBIC, Socialstyrelsens verktyg för systematisk uppföljning och Socialstyrelsens termbank. Variablerna presenteras mer utförligt i en Excelfil med information om dataformat, förslag till värdemängder som variabeln kan anta, definition, exempel på användning, kommentarer samt vägledning från Socialstyrelsens termbank eller liknande. [Excelfilen finns publicerad på skl.se.](#)

Materialet är ordnat efter den process för handläggning och dokumentation som finns i nationell informationsstruktur, men har kompletterats med ett sjunde steg där de variabler som berör avslutandet av en insats finns. De sju processtegen är; 1. Aktualisera, 2. Utredda, 3. Besluta, 4. Utforma uppdrag, 5. Genomföra, 6. Följa upp samt 7. Avsluta. Det är värt att notera att ingen av de föreslagna variablerna i materialet är kopplade till steg 4. Utforma uppdrag. I bilaga 1 finns variablernas föreslagna värdemängder listade.

### **Aktualisera**

1. Datum för aktualisering
2. Ursprunglig aktualiseringsorsak

### **Utreda**

3. Personnummer
4. Juridiskt kön
5. Ålder
6. Ursprung
7. Hushållstyp
8. Tidigare kontakt med socialtjänsten
9. Problematik

### **Besluta / Genomföra**

10. Datum för beslut om insats (eller ej)
11. Datum för verkställande
12. Insattstyp

### **Följa upp**

13. Datum för uppföljning
14. Samverkan med andra aktörer
15. Samordnad individuell plan (SIP)



16. Parallella insatser inom socialtjänsten
17. Måluppfyllelse

#### **Avsluta**

18. Datum för avslut
19. Insatsens genomförande i förhållande till planeringen
20. Avslutsorsak

Alla datum i uppföljningen ska kunna kopplas till annan information i aktuell process och används för att kunna bestämma handläggnings- och insatstider, tid för uppföljning samt bedöma och jämföra förutsättningar för måluppfyllelse. De kan också användas för statistik över nya, pågående respektive avslutade ärenden under olika tidsperioder.

Syftet med att använda registrerat ”*Personnummer*” är att återanvända informationen för att utan ytterligare registrering få information om brukarens ”*Juridiska kön*” och ”*Ålder*” (variabel 4 och 5). Om information om ålder hämtas från personnummer är den dynamisk och inte statisk i förhållande till registreringsdatumet. Därigenom kan den användas för att få information om aktuell ålder vid olika tidpunkter under insatsen. När ett insamlat material ska analyseras underlättar en indelning av målgruppen i lämpliga åldersintervall.

Värdemängderna för variablerna ”*Ursprunglig aktualiseringsorsak*” (variabel 2) och ”*Problematik*” (variabel 9) är hämtade och sammanställda med utgångspunkt i BBIC-variablerna för systematisk uppföljning (ursprungsvariablerna från hösten 2015), erfarenheter från SKL:s utvecklingsprojekt Webbkollen BoU, IBIC, ASI, SUV samt SUE. Det finns naturligtvis svårigheter med en generell lista för hela socialtjänsten, eftersom den riskerar att vara allt för övergripande och ”trubbig” och därför kan upplevas som irrelevant. Kategoriseringen kan ändå fungera för att göra sammanställningar och jämförelser mellan verksamhetsområden på en övergripande nivå samt för att få överblick och helhetssyn på verksamheten.

Både ”*Datum för beslut om insats*” (variabel 10) och ”*Insatsstyp*” (variabel 12) kan höra hemma i processteg **Besluta** eller **Genomföra**, beroende på vilken typ av insats som är aktuell och vilken verksamhet som gör uppföljningen. För biståndsbedömda insatser som följs upp av myndighetsutövningen bör dessa variabler ligga i processteg **Besluta**. För service-/icke biståndsbeslutade insatser, och då uppföljning görs av utförare, hör variablerna hemma i processteg **Genomföra**.

Vad gäller variabeln ”*Insatsstyp*” (variabel 12) finns samma problem som med variablerna ”*Ursprunglig aktualiseringsorsak*” och ”*Problematik*” ovan. Den generella listan över insatser för hela socialtjänsten kan uppfattas som allt för övergripande för att vara relevant i specifika verksamheter. Sammanställningen av värdemängderna har utgått från nationell statistik för de olika verksamhetsområdena och därefter komprimerats något för att bli praktiskt hanterbar. Arbetet inom ramen för projektet resulterade i 35 olika insatsstyper för alla socialtjänstens verksamhetsområden.

## Variabler som behöver kompletteras

Många kommuner och verksamheter är redan igång med ett fungerande lokalt uppföljningsarbete och därför är det viktigt att poängtera att materialet **inte** ska ses som en färdig systemlösning för att tillgodose alla kommuner och verksameters behov av uppföljning. Erfarenheten är tvärtom att verksamheter måste komplettera de föreslagna variablerna i materialet med ytterligare uppgifter för att göra uppföljningen relevant för sin specifika verksamhet och i sitt lokala sammanhang. Kommuner och verksamheter måste också själva bedöma vilka av de föreslagna generella variablerna som är relevanta och användbara i den egna verksamheten och vilka som kanske inte är det.

Det finns gott om vägledning och inspiration att få när det gäller arbetet med individbaserad systematisk uppföljning. Några exempel på verksamhetsspecifika variabler och områden för uppföljning listas nedan. Läs hänvisningar och länkar till ytterligare material finns i bilaga 3.

Socialstyrelsen har utvecklat verktyg för systematisk uppföljning, dels ett generellt för hela socialtjänsten (SU-Pilot), dels för några specifika verksamhetsområden (SUV och SUE).

### Våld i nära relationer:

- SUV för våldutsatthet respektive våldsutövande – Socialstyrelsen

### Ekonomiskt bistånd och kommunala arbetsmarknadsinsatser:

- SUE – Socialstyrelsen

### Social barn- och ungdomsvård:

- Variabler för systematisk uppföljning, BBIC (Barnets behov i centrum) – Socialstyrelsen
- Webbkollen Barn och Unga – SKL

### Missbruks- och beroendevård:

- ASI (Addiction Severity Index) Grund och Uppföljning – Socialstyrelsen
- UBÅT (Uppföljning och beskrivning av åtgärder för ASI-användare) – Råbe & Kobberstad

### Äldreomsorg och stöd till personer med funktionsnedsättning:

- IBIC (Individens behov i centrum) – Socialstyrelsen

Förutom att en komplettering kan behövas för olika verksamhetsområden, är det dessutom viktigt att utgå från de variabler som redan finns idag och följs i det lokala verksamhetssystemet eller andra IT-stöd för uppföljning. Om snarlika variabler redan registreras är det många gånger bättre att behålla de "gamla" variablerna för att kunna analysera sin verksamhet i ett längre tidsperspektiv.

## Frågor till brukarna om kvalitet och resultat

Under arbetet med materialet har det blivit tydligt att frågor som riktar sig till brukare, som en del i individuppföljningen, är svåra att göra helt generella. Detta eftersom socialtjänstens målgrupp är heterogen, vilket ställer varierande krav på både enkätfrågor och insamlingsmetoder, t.ex. när det gäller frågor till barn eller personer som har en kognitiv nedsättning. Att med några få enkla frågor systematiskt försöka fånga centrala aspekter av kvalitet och resultat i verksamheten utifrån brukarnas upplevelser, som ett komplement till handläggarnas bedömning, ger dock viktig kunskap för verksamhetsutveckling.

I förslaget finns totalt sex frågor som riktar sig till brukarna och som var och en berör en viss aspekt av kvalitet eller resultat i socialtjänstens arbete. De olika kvalitetsområdena har lyfts fram som viktiga för uppföljning av de kommuner och regionala samverkans- och stödstrukturer som medverkat i utvecklingsprojektet. Det handlar om *förändring av brukarens situation* alternativt *livskvalitet*, *betydelsen av stödet*, *nöjdhet*, *bemötande* och *delaktighet*. Frågorna nedan utgår från brukarenkäterna i Socialstyrelsens verktyg för systematisk uppföljning. De ska ses som exempel på kvalitetsområden och frågor som kan vara intressanta att systematiskt ställa till brukarna i individuppföljning och för sammanställning på grupp- och verksamhetsnivå. Vilka frågor som ställs bör dock väljas, anpassas, utvecklas och formuleras utifrån verksamhetsområde, brukargrupp och det lokala sammanhanget. I bilaga 2 finns frågorna listade tillsammans med föreslagna värdemängder. Se även Excel-filen för mer information.

### **Förändring av brukarens situation**

B1a. Hur har din situation/problematik förändrats sedan insatsen/stödet från socialtjänsten påbörjades/den senaste uppföljningen?

### **Förändring av brukarens livskvalitet<sup>1</sup>**

B1b. Hur har din livskvalitet förändrats sedan insatsen/stödet från socialtjänsten påbörjades/den senaste uppföljningen?

### **Betydelsen av stödet**

B2. Om din situation/problematik/livskvalitet har förbättrats, vilken betydelse har insatsen/stödet från socialtjänsten haft?

### **Nöjdhet**

B3. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du fått från socialtjänsten?

### **Bemötande**

B4. Hur har socialsekreteraren/biståndshandläggaren/personalen bemött dig?

---

<sup>1</sup> Begreppet livskvalitet bör beskrivas och definieras om det ska användas i en fråga till brukaren. Se t.ex. vårt försök till förenklad definition i Excel-filen.

## **Delaktighet**

B5. Hur mycket har du kunnat påverka insatsen/stödet du fått från socialtjänsten?

De föreslagna brukarfrågorna kan jämföras med de mått som används inom hälso- och sjukvårdens kvalitetsregister; PROM (Patient Reported Outcome Measures), det vill säga patientrapporterade utfallsmått, och PREM (Patient Reported Experience Measures), som är mått på patientens upplevelse/erfarenhet av vården.

Användningen av frågorna ovan skiljer sig alltså från anonyma brukarenkäter genom att brukarens svar sparas i individakten och kan läggas samman med information om till exempel brukarens bakgrund och problematik samt resultat för den aktuella insatsen. Samma brukarfrågor med fasta svarsalternativ används alltså systematiskt för alla brukare som en del i den vanliga individuppföljningen. Svaren kan användas dels för att följa individens situation över tid, dels aggregeras med andra brukares svar för att få kunskap också på grupp- och verksamhetsnivå. Nackdelen är att brukarens svar inte blir anonyma, medan fördelen är att det är möjligt att koppla och korsköra brukarens uppfattning om erhållet stöd till information som bakgrund, insats och resultat och på så sätt skapa ett underlag för kunskaps- och verksamhetsutveckling.

Det finns ingen motsättning i att fortsätta använda regelbundna, anonyma brukarundersökningar som ett komplement till individbaserad systematisk uppföljning, då de kan bredda och ge en övergripande bild av hur insatser och verksamheter motsvarar förväntningar och behov. SKL erbjuder tillsammans med RKA (Rådet för främjande av kommunala analyser) tre nationella brukarundersökningar som genomförs årligen inom funktionshinderområdet, individ- och familjeomsorgen samt om ensamkommande barns boendesituation. Socialstyrelsen genomför brukarundersökningar inom äldreomsorgen. De nationella brukarundersökningarna inom socialtjänsten kan användas som inspiration, stöd och hjälp i att formulera frågor om kvalitet och resultat, anpassade till olika målgrupper och till personer med kognitiva funktionsvariationer.

Länkar till mer information om de nationella brukarundersökningarna finns i bilaga 3.

## Vilken kunskap kan variablerna ge om verksamheten?

I Excel-filen presenteras under varje variabel exempel på användning av den information som variabeln ger. Ibland kan det handla om enkla sammanställningar som kan ge värdefull information och ibland ges exempel på hur olika korskörningar kan ge underlag för en djupare förståelse av verksamhetens målgrupper, insatser och resultat.

Kort kan sägas att varje variabel bör kunna sammanställas i antal för att kunna beskrivas i andelar och säga något om exempelvis storleken på olika målgrupper utifrån bakgrundsvariabler, antalet erbjudna insatser eller förekomsten av samverkan i ärenden.

Andra exempel på frågor som sammanställningar av variablerna kan ge svar på är:

- Hur lång tid pågår utredningar och insatser från aktualisering till avslut?
- Hur många kvinnor respektive män finns i vår verksamhet?
- Vilken är den vanligaste aktualiseringsorsaken?
- Vad är den vanligaste problematiken hos våra brukare (efter utredning)?
- Vilka insatser är vanligast? Hur matchar insatserna den problematik som finns hos brukarna?
- Hur sprids aktualiseringarna över året? Finns tyngre/lättare perioder?

Med bakgrundsvariablerna som grund är det dessutom möjligt att jämföra olika grupper och upptäcka eventuella omotiverade skillnader vad gäller till exempel måluppfyllelse, avslutsorsak och handläggningstider utifrån kön, ålder och ursprung. Det är möjligt genom att korsköra olika bakgrundsvariabler med process- eller resultatvariablerna. Exempel på frågor som en korskörning av variabler kan ge svar på är:

- I vilken utsträckning erbjuds olika målgrupper våra olika insatser?
- Har kvinnor och män lika hög måluppfyllelse?
- Samverkar vi olika mycket beroende på vilken problematik våra klienter har?

Att kunna ställa ovanstående typer av frågor till det egna insamlade materialet och att ha möjlighet att göra enkla sammanställningar utifrån olika tidsramar är grundläggande om ett uppföljningsmaterial ska kunna användas som kunskapsunderlag för verksamhetsutveckling.

# BILAGA 1

## Generella variabler för uppföljning av kvalitet och resultat inom socialtjänsten

Här följer en lista på de 20 variabler och dess värdemängder som föreslås som en bas för uppföljning inom hela socialtjänsten. Ytterligare information som definitioner, exempel på användning och kommentarer finns i Excel-filen.

### 1. Datum för aktualisering

Ange år, månad och dag (ex. enligt formen ÅÅÅÅ-MM-DD)

### 2. Ursprunglig aktualiseringsorsak

Möjlighet till flera val

<b>Värde</b> mängd 1	Brister i och/eller behov av omvårdnad/omsorg
<b>Värde</b> mängd 2	Utsatt för våld/övergrepp
<b>Värde</b> mängd 3	Utövar våld/övergrepp
<b>Värde</b> mängd 4	Somatisk ohälsa
<b>Värde</b> mängd 5	Fysisk funktionsnedsättning
<b>Värde</b> mängd 6	Psykisk ohälsa
<b>Värde</b> mängd 7	Psykisk funktionsnedsättning
<b>Värde</b> mängd 8	Riskbruk/missbruk/beroende (alkohol, droger, spel etc.)
<b>Värde</b> mängd 9	Kriminalitet
<b>Värde</b> mängd 10	Ej självförsörjande
<b>Värde</b> mängd 11	Hemlös
<b>Värde</b> mängd 12	Skolrelaterad problematik
<b>Värde</b> mängd 13	Ensamkommande barn
<b>Värde</b> mängd 14	Annat/Övrigt

### 3. Personnummer

(ÅÅÅÅMMDD-NNNN)

### 4. Juridiskt kön

Välj ett alternativ

**Värdemängd 1** Flicka/Kvinna

**Värdemängd 2** Pojke/Man

### 5. Ålder

Antal levnadsår

### 6. Ursprung

Välj ett alternativ

**Värdemängd 1** Född i Sverige, med minst en förälder född i Sverige

**Värdemängd 2** Född i Sverige, med båda föräldrarna födda utomlands

**Värdemängd 3** Född i övriga Europa

**Värdemängd 4** Född utanför Europa

**Värdemängd 5** Vet inte

### 7. Hushållstyp

Välj ett alternativ

**Värdemängd 1** Ensamstående utan barn

**Värdemängd 2** Ensamstående med barn 0–17 år

**Värdemängd 3** Ensamstående med barn 18+ år

**Värdemängd 4** Sammanboende utan barn

<b>Värde mängd 5</b>	Sammanboende med barn 0–17 år
<b>Värde mängd 6</b>	Sammanboende med barn 18+ år
<b>Värde mängd 7</b>	Övriga hushåll utan barn
<b>Värde mängd 8</b>	Övriga hushåll med barn 0–17 år
<b>Värde mängd 9</b>	Övriga hushåll med barn 18+ år

<b>8. Tidigare kontakt med socialtjänsten</b>	
Välj ett alternativ	
<b>Värde mängd 1</b>	Nej
<b>Värde mängd 2</b>	Ja, för mindre än 2 år sedan
<b>Värde mängd 3</b>	Ja, för mer än 2 år sedan
<b>Värde mängd 4</b>	Vet ej

<b>9. Problematik</b>	
Möjlighet till flera val	
<b>Värde mängd 1</b>	Brister i och/eller behov av omvårdnad/omsorg
<b>Värde mängd 2</b>	Utsatt för våld/övergrepp
<b>Värde mängd 3</b>	Utövar våld/övergrepp
<b>Värde mängd 4</b>	Somatisk ohälsa
<b>Värde mängd 5</b>	Fysisk funktionsnedsättning
<b>Värde mängd 6</b>	Psykisk ohälsa
<b>Värde mängd 7</b>	Psykisk funktionsnedsättning
<b>Värde mängd 8</b>	Riskbruk/missbruk/beroende (alkohol, droger, spel etc.)
<b>Värde mängd 9</b>	Kriminalitet
<b>Värde mängd 10</b>	Ej självförsörjande



<b>Värdemängd 11</b>	Hemlös
<b>Värdemängd 12</b>	Skolrelaterad problematik
<b>Värdemängd 13</b>	Ensamkommande barn
<b>Värdemängd 14</b>	Annat/Övrigt

#### 10. Datum för beslut om insats (eller ej)

Ange år, månad och dag (ex. enligt formen ÅÅÅÅ-MM-DD)

#### 11. Datum för verkställande

Ange år, månad och dag (ex. enligt formen ÅÅÅÅ-MM-DD)

#### 12. Insattstyp

Möjlighet till flera val

<b>Värdemängd 1</b>	§ 12 LVU-hem
<b>Värdemängd 2</b>	Annat/övrigt bistånd
<b>Värdemängd 3</b>	Arbetsförberedande insatser
<b>Värdemängd 4</b>	Arbetspraktik
<b>Värdemängd 5</b>	Avlösarservice/Avlösning av anhörig i hemmet
<b>Värdemängd 6</b>	Boendestöd
<b>Värdemängd 7</b>	Daglig verksamhet
<b>Värdemängd 8</b>	Dagverksamhet
<b>Värdemängd 9</b>	Ekonomiskt bistånd för livsföring i övrigt
<b>Värdemängd 10</b>	Familjehem
<b>Värdemängd 11</b>	Försörjningsstöd (4 kap. 3 § SoL)
<b>Värdemängd 12</b>	Hem för vård eller boende

<b>Värde mängd 13</b>	Hemtjänst – Personlig omvårdnad
<b>Värde mängd 14</b>	Hemtjänst – Service
<b>Värde mängd 15</b>	Jobbsökaraktivitet
<b>Värde mängd 16</b>	Jourhem och beredskapshem
<b>Värde mängd 17</b>	Kontaktfamilj
<b>Värde mängd 18</b>	Kontaktperson
<b>Värde mängd 19</b>	Korttidstillsyn
<b>Värde mängd 20</b>	Korttidsvistelse/Korttidsvård/korttidsboende (temporära lösningar)
<b>Värde mängd 21</b>	Kurs
<b>Värde mängd 22</b>	Ledsagarservice/Ledsagning
<b>Värde mängd 23</b>	LVM-hem
<b>Värde mängd 24</b>	Matdistribution
<b>Värde mängd 25</b>	Mellantvång (Särskild kvalificerad kontaktperson eller behandling)
<b>Värde mängd 26</b>	Nätverkshem
<b>Värde mängd 27</b>	Personlig assistans
<b>Värde mängd 28</b>	Personligt stöd
<b>Värde mängd 29</b>	Strukturerat öppenvårdsprogram för vård/behandling eller sysselsättning/social träning
<b>Värde mängd 30</b>	Studie- och yrkesvägledning
<b>Värde mängd 31</b>	Stödboende
<b>Värde mängd 32</b>	Särskilt boende (permanent)
<b>Värde mängd 33</b>	Trygghetslarm
<b>Värde mängd 34</b>	Övrigt bistånd som avser boende enligt SoL
<b>Värde mängd 35</b>	Övriga kommunala arbetsmarknadsinsatser

### 13. Datum för uppföljning

Ange år, månad och dag (ex. enligt formen ÅÅÅÅ-MM-DD)

### 14. Samverkan med andra aktörer

Möjlighet till flera val

<b>Värde mängd 1</b>	Hälsa- och sjukvård
<b>Värde mängd 2</b>	Förskola
<b>Värde mängd 3</b>	Skola
<b>Värde mängd 4</b>	Statens institutionsstyrelse
<b>Värde mängd 5</b>	Kriminalvård
<b>Värde mängd 6</b>	Polis
<b>Värde mängd 7</b>	Migrationsverket
<b>Värde mängd 8</b>	Habilitering
<b>Värde mängd 9</b>	Rehabilitering
<b>Värde mängd 10</b>	Övriga verksamheter
<b>Värde mängd 11</b>	Ingen samverkan har skett med annan verksamhet, men behov av samverkan har funnits.
<b>Värde mängd 12</b>	Ingen samverkan har skett med annan verksamhet och behov av samverkan har inte funnits

### 15. Samordnad individuell plan (SIP)

Välj ett alternativ

<b>Värde mängd 1</b>	Ja, SIP finns
<b>Värde mängd 2</b>	Nej, men det finns behov av SIP
<b>Värde mängd 3</b>	Nej, det finns inget behov av SIP

### 16. Parallella insatser inom socialtjänsten

Välj ett alternativ

**Värdemängd 1** Ja

**Värdemängd 2** Nej

**Värdemängd 3** Vet ej

### 17. Måluppfyllelse

Välj ett alternativ

**Värdemängd 1** Positiv förändring, alla mål har uppnåtts

**Värdemängd 2** Positiv förändring, alla mål har inte uppnåtts

**Värdemängd 3** Ingen förändring, alla mål har uppnåtts

**Värdemängd 4** Ingen förändring, alla mål har inte uppnåtts

**Värdemängd 5** Negativ förändring, alla mål har inte uppnåtts

**Värdemängd 6** Kan inte bedöma (vid t.ex. otydliga mål eller avsaknad av genomförandeplan)

### 18. Datum för avslut

Ange år, månad och dag (ex. enligt formen ÅÅÅÅ-MM-DD)

### 19. Insatsens genomförande i förhållande till planeringen

Välj ett alternativ

**Värdemängd 1** Insatsen har genomförts som planerat

**Värdemängd 2** Insatsen har delvis genomförts som planerat

**Värdemängd 3** Insatsen har inte alls genomförts som planerat

<b>20. Avslutsorsak</b>	
Välj ett alternativ	
<b>Värdemängd 1</b>	Målet/målen med insatsen har uppnåtts
<b>Värdemängd 2</b>	Insatsen bedöms inte svara mot brukarens behov
<b>Värdemängd 3</b>	Insatsen avbryts oplanerat på initiativ av utförare/uppdragstagare
<b>Värdemängd 4</b>	Insatsen avbryts oplanerat på initiativ av brukaren/företrädare
<b>Värdemängd 5</b>	Insatsen avbryts oplanerat på initiativ av vårdnadshavare
<b>Värdemängd 6</b>	Brukaren har flyttat
<b>Värdemängd 7</b>	Brukaren har avlidit
<b>Värdemängd 8</b>	Insatsen påbörjades aldrig
<b>Värdemängd 9</b>	Andra orsaker

# BILAGA 2

## Frågor till brukarna om kvalitet och resultat

I förslaget finns totalt sex frågor som riktar sig till brukarna och som var och en berör en viss aspekt av kvalitet eller resultat i socialtjänstens arbete. Ytterligare information som definitioner och källor finns i Excelfilen.

<b>Förändring av brukarens situation</b>	
<b>B1a. Hur har din situation/problematik förändrats sedan insatsen/stödet från socialtjänsten påbörjades/den senaste uppföljningen?</b>	
Välj ett alternativ	
<b>Värdemängd 1</b>	Förbättrats mycket
<b>Värdemängd 2</b>	Förbättrats lite
<b>Värdemängd 3</b>	Ingen förändring
<b>Värdemängd 4</b>	Försämrats lite
<b>Värdemängd 5</b>	Försämrats mycket
<b>Värdemängd 6</b>	Vet inte/har ingen uppfattning

<b>Förändring av brukarens livskvalitet<sup>2</sup></b>	
<b>B1b. Hur har din livskvalitet förändrats sedan insatsen/stödet från socialtjänsten påbörjades/den senaste uppföljningen?</b>	
Välj ett alternativ	
<b>Värdemängd 1</b>	Förbättrats mycket
<b>Värdemängd 2</b>	Förbättrats lite

<sup>2</sup> Begreppet livskvalitet bör beskrivas och definieras om det ska användas i fråga till brukaren. Se t.ex. vårt försök till förenklad definition i Excelfilen.

<b>Värdemängd 3</b>	Ingen förändring
<b>Värdemängd 4</b>	Försämrats lite
<b>Värdemängd 5</b>	Försämrats mycket
<b>Värdemängd 6</b>	Vet inte/har ingen uppfattning

<b>Betydelsen av stödet</b>	
<b>B2. Om din situation/problematik/livskvalitet har förbättrats, vilken betydelse har insatsen/stödet från socialtjänsten haft?</b>	
Välj ett alternativ	
<b>Värdemängd 1</b>	Mycket stor betydelse
<b>Värdemängd 2</b>	Ganska stor betydelse
<b>Värdemängd 3</b>	Ganska liten betydelse
<b>Värdemängd 4</b>	Mycket liten/ingen betydelse
<b>Värdemängd 5</b>	Vet inte/har ingen uppfattning

<b>Nöjdhet</b>	
<b>B3. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du fått från socialtjänsten?</b>	
Välj ett alternativ	
<b>Värdemängd 1</b>	Mycket nöjd
<b>Värdemängd 2</b>	Ganska nöjd
<b>Värdemängd 3</b>	Varken nöjd eller missnöjd
<b>Värdemängd 4</b>	Ganska missnöjd
<b>Värdemängd 5</b>	Mycket missnöjd
<b>Värdemängd 6</b>	Vet inte/har ingen uppfattning

<b>Bemötande</b>	
<b>B4. Hur har socialsekreteraren/biståndshandläggaren/personalen bemött dig?</b>	
Välj ett alternativ	
<b>Värdemängd 1</b>	Mycket bra
<b>Värdemängd 2</b>	Ganska bra
<b>Värdemängd 3</b>	Varken bra eller dåligt
<b>Värdemängd 4</b>	Ganska dåligt
<b>Värdemängd 5</b>	Mycket dåligt
<b>Värdemängd 6</b>	Vet inte/har ingen uppfattning

<b>Delaktighet</b>	
<b>B5. Hur mycket har du kunnat påverka insatsen/stödet du fått från socialtjänsten?</b>	
Välj ett alternativ	
<b>Värdemängd 1</b>	Mycket
<b>Värdemängd 2</b>	Ganska mycket
<b>Värdemängd 3</b>	Ganska lite
<b>Värdemängd 4</b>	Inte alls
<b>Värdemängd 5</b>	Vet inte/har ingen uppfattning



# BILAGA 3

## Läshänvisningar och länkar till ytterligare material

Det finns gott om vägledning och inspiration att få när det gäller arbetet med individbaserad systematisk uppföljning. Läs mer om Socialstyrelsens stödmaterial här:

<http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2016/2016-5-24>

Läshänvisningar och länkar till några exempel på verksamhetsspecifika variabler och områden för uppföljning följer nedan:

### **Socialstyrelsens verktyg för systematisk uppföljning**

Socialstyrelsen har utvecklat datorbaserade verktyg för systematisk uppföljning; ett generellt för hela socialtjänsten (SU-Pilot), ett för våldsutsatthet respektive våldsutövande (SUV) samt ett för ekonomiskt bistånd och kommunala arbetsmarknadsinsatser (SUE).

Mer information om alla verktygen finns på Socialstyrelsens hemsida:

<https://www.socialstyrelsen.se/evidensbaseradpraktik/systematiskuppfoljning>

### **Social barn- och ungdomsvård:**

- Variabler för systematisk uppföljning, BBIC (Barnets behov i centrum) – Socialstyrelsen  
<https://www.socialstyrelsen.se/SiteCollectionDocuments/BBIC-Bilaga-2-Variabler-for-systematisk-uppfoljning.pdf>
- Webbkollen Barn och Unga – SKL  
<https://webbutik.skl.se/sv/artiklar/webbkollen-barn-och-unga.html>

### **Missbruks- och beroendevård:**

- ASI (Addiction Severity Index) Grund och Uppföljning – Socialstyrelsen  
<https://www.socialstyrelsen.se/missbrukochberoende/asi-intervjun>

### **Äldreomsorg och stöd till personer med funktionsnedsättning:**

- IBIC (Individens behov i centrum) – Socialstyrelsen  
<https://www.socialstyrelsen.se/individensbehovicentrumibic>

De nationella brukarundersökningarna inom socialtjänsten kan användas som inspiration, stöd och hjälp i att formulera frågor om kvalitet och resultat, anpassade till olika målgrupper och till personer med kognitiva funktionsvariationer.

### **SKL:s nationella brukarundersökningar:**

- Funktionshinderområdet  
<https://skl.se/tjanster/merfranskl/oppnajokforelser/socialtjanstbrukarundersokningar/brukarundersokningfunktionshinder.11638.html>
- Individ- och familjeomsorgen  
<https://skl.se/tjanster/merfranskl/oppnajokforelser/socialtjanstbrukarundersokningar/brukarundersokningifo.11969.html>
- Ensamkommande barns boendesituation  
<https://skl.se/tjanster/merfranskl/oppnajokforelser/socialtjanstbrukarundersokningar/brukarundersokningensamkommandesboendesituation.12452.html>

### **Socialstyrelsens brukarundersökning inom äldreomsorgen:**

- *Vad tycker äldre om äldreomsorgen?*  
<http://www.socialstyrelsen.se/oppnajokforelser/aldreomsorg/vadtyckerdealdreomaldreomsorgen>



# Verksamhetssystem som stöd för systematisk uppföljning

SKL har genomfört ett utvecklingsarbete för att underlätta individbaserad systematisk uppföljning på grupp- och verksamhetsnivå med stöd av socialtjänstens verksamhetssystem. Arbetet har utmynnat i ett förslag om 20 generella variabler för uppföljning som är användbara för hela socialtjänsten.

Upplysningar om innehållet:

[mia.ledwith@skl.se](mailto:mia.ledwith@skl.se)

[daniel.ornberg@skl.se](mailto:daniel.ornberg@skl.se)

© Sveriges Kommuner och Landsting, mars 2019

ISBN/Beställningsnummer: 978-91-7585-717-6

ISBN 978-91-7585-717-6

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

Post: 118 82 Stockholm | **Besök:** Hornsgatan 20

Telefon: 08-452 70 00 | [www.skl.se](http://www.skl.se)