

Behovsbeskrivning - Placeringsstöd inom socialtjänst

Placeringsstöd inom IFO som omfattar alla placeringsformer med systematisk utvärdering/uppföljning på aggregerad nivå utifrån kvalitet och kostnad.

Huvudfunktionerna i placeringsstödet ska i korthet vara:

- 1) **Placeringsadministration** - söka, matcha, förfråga och placera, e-avtala, e-signera, e-arkivera samt skapa tilläggsavtal (allt med digitaliserade avtalsmallar), all data hämtas från databasen. Olika formulär som säkerställer kvalitet och att rätt avtalsmallar används för olika slags målgrupper och vårdformer. Möjlighet för kommunen att administrera utförarregistret.
- 2) **Placeringshantering** för att driva kostnader och kvalitet för att uppnå trygg och bättre vård vid/under placering, bättre upphandlingar baserad på den automatiskt insamlade professionella erfarenheten vid alla placeringar/insatser. Anteckningsfunktion med logg per placering för att kunna säkerställa vad som är på gång förenkla kommunikationen mellan ekonomi, handläggare och placeringsansvariga. Grafisk presentation i webbformat och enkel export till EXCEL.
- 3) **Placeringsekonomi** med avtalslojalitet, kostnader per placering, per handläggare, team och avdelning och med prognoser. Grafisk presentation av kostnader, vårdtyper och dygnspris i perspektiven kön, målgrupp, vårdform, anbudsområde och orsak till placering samt möjlighet att fakturaavstämning jämfört med exakt avtalade kostnader per placering. Grafisk presentation i webbformat och enkel export till EXCEL.
- 4) **Placeringsindex** som bygger på ett kostnads- och kvalitetsindex med kostnad per dygn jämfört kvalitet (med avvikelser och rapporter kopplade till varje placering och utförare).
- 5) **Placeringsuppföljning** som baseras på systematisk uppföljning och kartläggning med automatiska grafiska kvalitetsindikatorer och rapporter (pdf) av brukare, leverantörer (utförare) och upphandlade avtal per utförare.

Allmänt

Alla placeringar inom socialtjänsten ska digitaliseras och kunna hanteras enligt en av oss definierad process där endast inblandade berörs av de olika arbetsuppgifterna respektive ansvarar för. Allt ska baseras på en gemensam databas av alla utförare med deras respektive uppgifter som tillhandahålls av kommunen.

Systemet behöver kunna underlätta hela placerings- och uppfoljningsprocessen, ge tydligare underlag för framtida ramavtalsupphandlingar och direktupphandlingar, minska det administrativa arbetet, öka kostnadseffektiviteten, leda till bättre träffsäkerhet vid val av utförare samt kunna automatisera och aggregera information och statistik.

Systemet behöver kunna utforma analyser och prognoser samt visualisera data i en användarvänlig och pedagogisk plattform för sammanställningar, integrera och sammanställa data från olika källor som är interna eller externa och koppla ihop data på individnivå från de olika verksamhetssystem för att kunna skapa textanalyser, prognoser och beslutsunderlag. Systemet behöver kunna tillhandahålla datainsamlingsformulär för att samla in eget data via textenkätverktyg, analysverktyg (inte bara att presentera nyckeltal/nuläge), statistik för målgrupper, typer av placering, avtal och kostnader samt kunna visualisera och visa på vad som skapar värde.

En viktig del i systemet är det s.k. placeringsstödet som möjliggör matchning mellan klienter och deras behov ska kunna matchas mot databasens utförare. De ska kunna väljas, tillfrågas och avtal ska kunna tecknas digitalt mellan parterna med automatisk möjlighet att diarieföra avtalen. Ett antal olika arbetsuppgifter såsom påminnelser kring omprövning, utvärdering av utförare och uppföljning av klienter ska ingå. Alla händelser i systemet ska dokumenteras i en händelselogg med alla inblandade dokument sökbara för granskning. Databasen med sitt utförarregister ska kunna underhållas av kommunens samordningsfunktion eller liknande. Placeringsstödet ska hjälpa till att administrera alla placeringar och kunna mäta att avsedd kvalitet uppnås till rätt avtalat pris.

Systematiska uppföljningar av klienters upplevda kvalitet är en central kunskapskälla för socialtjänstens verksamheter. För att kunna aggregera och analysera verksamheters kvalitet (egenkontroll*) krävs ett placeringsstöd.

*Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter om kvalitetsledning (SOSFS 2011:9)

Placeringsstödet ska kunna administrera och registrera alla uppföljningssamtal med klienter årsvis och/eller efter avslutad insats. Alla svar ska ackumuleras kontinuerligt i en växande databas. Uppföljningssamtalet är en dialogintervju mellan handläggare och klient och i förekommande fall även mellan handläggare och vårdnadshavare. Under samtalet ställs ett antal frågor som klienten (och vårdnadshavare) får besvara. Frågorna handlar om klientens upplevelse av den genomförda insatsen.

Det finns även ett behov att över tid kunna följa upp, utvärdera samt kartlägga olika placeringar och insatser inom socialtjänsten så stöd ska finnas för nedan listade målgrupper inom kommunens individ- och familjeomsorg.

Uppföljnings- och kartläggningsområden

● Vård och omsorg – Hemtjänst	Uppföljning
● Vård och omsorg – Hemtjänst	Kartläggning
● Vård och omsorg – Äldreboende	Uppföljning
● Vård och omsorg – Äldreboende	Kartläggning
● Vuxna - Missbruk	Uppföljning
● Vuxna - Missbruk (ej bistånd)	Uppföljning
● Vuxna - Missbruk Anhöriga	Uppföljning
● Vuxna - Hemlöshet	Kartläggning
● Vuxna - Våld i nära relationer (Öppenvård)	Kartläggning
● Vuxna - Våld i nära relationer (Myndighet)	Kartläggning
● Vuxna - Våld i nära relationer (Öppenvård)	Uppföljning
● Vuxna - Våld i nära relationer (Myndighet)	Uppföljning
● Vuxna - Socialjour (Västmanlands län)	Uppföljning
● Vuxna - Resurscentra Hedersvåld (Västmanlands län)	Uppföljning
● Vuxna - Försörjningsstöd	Uppföljning
● Vuxna - Försörjningsstöd	Kartläggning
● Vuxna - Integration	Kartläggning
● Vuxna - Etablering	
● Vuxna - Akutboende	Uppföljning
● Vuxna - Bostad först	Uppföljning
● Vuxna - Boendestöd	Kartläggning
● Vuxna - DinTID	Kartläggning
● Barn och unga - DinTID	Kartläggning
● Barn och unga - HVB	Uppföljning
● Barn och unga - Öppenvård	Uppföljning
● Barn och unga - Stödboenden	Uppföljning

fortsättning.

• Barn och unga - Stödinsatser	Uppföljning
• Barn och unga - Stödinsatser	Kartläggning
• Barn och unga - Familjehem	Uppföljning
• Barn och unga - ChASE - ungas röster	Uppföljning
• Barn och unga - ChASE - vårdnadshavare	Uppföljning
• Familjerätt	Uppföljning
• Leverantörer/utförare/vårdgivare (externa och egen regi)	Uppföljning
• Avtal (ramavtal i enlighet med Kommunallagen)	Uppföljning

Övergripande funktioner

En databas med information för att kunna söka, matcha, placera, avtala, arkivera, utvärdera och följa upp utförare och klientplaceringar.

En digitaliserad placeringsprocess som kan hantera ett arbetssätt som ger ett flyt i arbetet och samtidigt säkerställa en korrekt och rättssäker hantering av placeringar inom socialtjänsten.

En avtalshantering som möjliggör olika avtalsmallar, avtalstider, påminnelser för att hantera alla former av olika upphandlingar som förekommer. Avtal kan signeras elektroniskt med av kommunen tillhandahållen e-signaturtjänst som integreras av leverantören.

Uppföljning- och utvärderingar som ska ske under en placering för att kunna säkerställa att avtalet och förväntningarna efterlevs.

Rapporter/Rapportmallar för att kontinuerligt kunna analysera, följa och se resultat, kostnader och kvalitet avseende insatser och placeringar.

Ska- och bör krav

Under kontorstid, måndag - fredag kl. 07:00 - 18:00, ska tillgängligheten vara minst 99,5 % rullande över ett år.

En användare som är registrerad som administratör ska kunna skapa eller beställa av leverantörens supportrapporter över användandet av systemet.

En rapport ska innehålla information om varje användare för sig: - antalet inloggningstillfällen/användare/metod, antalet inlagda svar/användare/metod.

Rapporter för valfri period ska kunna göras.

Nya användare ska löpande kunna läggas till och tas bort eller uppdateras. Information om systemet och eventuella användarrättigheter ska distribueras ut till användarna.

För personer som registreras som användare, till exempel handläggare inom socialtjänsten, ska "förnamn", "efternamn", "e-postadress", "telefonnummer", "arbetsuppgift", "kommun" registreras. Dessutom ska information finnas om vilken typ av behörighet en användare ska ha per metod.

En manual som beskriver systemets funktionalitet ur ett användarperspektiv ska finnas tillgänglig för varje användare inom systemet och det ska vara möjligt för användaren att skriva ut denna.

Leverantören ska ha en supporttjänst, dit socialtjänsten kan skicka supportärende, men även information om nya användare, önskemål om nya frågeområden, ändringar i befintliga frågor och enkätsvar, tillägg av nya behandlingshem, etc. Leverantören ska återkomma med svar inom en (1) vardag på ett supportärende.

Systemet ska omfatta socialtjänstens arbetsprocess för placering av socialtjänstens olika målgrupper m.a.o. digitalisera arbetet kring placeringar mellan inblandade med effektiv dokumentation så att allt är lätt sökbart vid granskning.

Sökkriterier för placering ska omfatta målgrupp, typ av placering, kön, ålder, behov och lagrum.

Systemet ska kunna matcha sökkriterierna med databasen över utförarna och ge ett valbart svarsresultat med verksamhetsnamn, ort, inriktning, kön, ålder, avtalstyp, uppsägningstid, antal platser, dygnspris, handläggarbetyg, klientbetyg, sammanbrottsfrekvens, IVO-tillstånd per utförare och mer info.

Placeringsärenden ska kunna aktualiseras av handläggare och/eller samordnare som ska kunna skicka förfrågningar till x antal utförare som sedan får svar tillbaka.

Förfrågningarna ska omfattas av ett formulär som utförarna fyller i med platstillgång, pris, när (datum) och om transportmöjlighet erbjuds. Funktion för att kunna bifoga IVO tillstånd och info om sin verksamhet i PDF format ska finnas.

Tid ska statistiskt kunna specificeras i systemet när utförarna senast måste svara på placeringsförfrågningarna.

När utföraren för placeringsärenden har valts i systemet ska de som inte fick placeringen automatiskt informeras om att placeringen gick till annan part denna gång.

X och Y månader efter placeringens startat ska en utvärdering skickas automatiskt till ansvarig för placeringen som genomför en utvärdering av tjänstekvaliteten hos utföraren. När placeringen avslutas ska en slutgiltig utvärdering genomföras. Resultaten (betygen) av dessa utvärderingar ska automatiskt berika utförardatabasen med informationen så den blir tillgänglig för nästa placeringsökning direkt.

Systemet ska även kunna påminna och hålla ordning på när placeringar ska omprövas och funktion för förlängning och/eller avslut ska finnas.

Det ska enkelt gå att flytta placeringsärenden i systemet med all dess dokumentation mellan två olika handläggare.

Rapporter ska enkelt kunna tas ut ur systemet i PDF format och/eller Excel.

Ett antal standard definierade rapporter/vyer för alla placeringar ska erbjudas innehållande betyg, bakgrundsdata samt kostnader. Rapporterna ska omfatta grundrapport, betygsrapport, kvalitetsindikatorrapport, utförarrapport med ett antal fördefinierade analysperspektiv såsom utförare, insats samt genus.

Rapporter ska användare kunna göra interaktivt. Alla genomförda uppföljningar ska vara tillgängliga för alla användare i realtid.

Resultatet av Rapporter ska visas på bildskärmen. Alla diagram ska även kunna sparas i en eller flera PDF filer.

Ett antal vyer ska definieras för olika roller i systemet som anpassas att enbart innehålla det varje roll har behov av såsom exempelvis vyerna 'mina arbetsuppgifter' och 'mina beslut'.

Systemet ska kunna hantera ett godtyckligt antal placeringsformer och därtill tillhörande uppföljnings/utvärderingsmetoder (uppsättning av frågor med svarsalternativ) samtidigt.

Varje fråga ska kunna innehålla information om: - frågeområde, - frågerubrik, - själva frågan, svarsalternativ samt godtycklig hjälptext för varje fråga. Hjälptexten ska kunna vara godtyckligt lång.

Leverantören ska hålla frågor och svarsalternativ uppdaterade enligt instruktioner från socialtjänsten. När nya frågeområden tillkommer ska denna information läggas till i databasen, tillsammans med information om vilka användare som har rätt att använda dessa delar. Nya behandlingshem tillkommer regelbundet och all denna information ska löpande läggas till som nya svarsalternativ.

Frågorna ska kunna kopplas ihop på så sätt att svarsalternativen ändras beroende på hur en tidigare fråga har besvarats.

Frågor ska även kunna besvaras automatiskt, antingen beroende på hur en tidigare fråga har besvarats eller beroende på vilken användare man är. När en fråga besvaras automatiskt ska den automatiskt kunna hoppas över.

Frågorna ska vara av typen "bakgrundsfråga", eller "betygsfråga". En bakgrundsfråga är en fråga som har en godtycklig textsträng som svarsalternativ. En betygsfråga är en skattning som respondenten ska göra för det som frågan avser. Skattning ska ske med ett sifferbetyg mellan 1-5 eller mellan 0 - 100%.

Utöver detta ska det för varje användare och metod vara möjligt att lagra unik information om vilka frågor som ska automatsvaras, samt information om vilket förutbestämda svaret ska vara.

Systemet ska kunna hantera fler metoder när dessa finns tillgängliga. Dessutom ska egna framtagna enkäter kunna digitaliseras i tjänsten.

Användare ska behöva lösenord för att få tillgång till systemet och de metoder/funktioner som man är registrerad för. Lösenord distribueras av leverantören och aktiveras av användarna. Alternativt ska SAML kunna användas.

Möjliga behörigheter för en användare ska vara (per modul):

Skriv/läs - Användaren har rätt att lägga in enkätsvar samt få tillgång till rapporter.

Läs - Användaren har rätt att få tillgång till rapporter.

Administratör - Användaren ska kunna genomföra vissa administrativa åtgärder.

Ska innehålla GDPR-skydd med funktioner i systemet för att kunna hantera data mellan olika förvaltningar i framtiden som inte får delas med varandra. Kunna särskilja på data som inte exempelvis får delas mellan förvaltningar i rapporter. Även hantera data och endast visa om det statistiska underlaget är tillräckligt för att ej kunna identifiera en person genom indirekta personuppgifter. Allt ska omfattas av ett personuppgiftsbiträdesavtal.

Ska kunna integreras med verksamhetssystemet Lifecare för att exempelvis kunna;

- 1) förenkla kartläggningar med preparerade enkäter per handläggare,
- 2) automatiskt svara på frågor per klient som ska följas upp,
- 3) samt kunna säkerställa att alla sociala insatser följs upp.

Ska innehålla en e-post/serverfunktion för att kunna hantera stora mängder av e-postutskick internt och mellan förvaltningar. Notifieringsmeddelanden internt och externt utförare vid placeringsförfrågningar.