

# BEHOVSANALYS

3 SEPTEMBER 2019

*Behovsanalys för projektet  
”Digitalisering och data för ungas  
uppväxtvillkor” (DU)*

---

VINNOVA

bron.



**Bron Innovation**  
**Behovsanalys - Digitalisering och data för**  
**ungas uppväxtvillkor**



## 1. Projektbakgrund

Målet med behovsanalysen har varit att kartlägga dagens behov inom skola, CSN och socialtjänst, med fokus på orosanmälan och frånvarorapportering. Specifikationer för projektet var följande;

- Ska genomföras från mitten av juni till 3:e september
- Ska presenteras som skriftlig rapport senast 3:e september
- Den 4:s september ska en två timmars workshop faciliteras för projektledningsgruppen utifrån behovsanalysen (plats: Härnösand).

På grund av avhopp från flertalet i projektgruppen ersätts den planerade workshopen i Härnösand ersatts av ett digitalt möte som inkluderar en presentation av behovsanalysen och förberedda diskussionsfrågor kring projektet. Ytterligare specifikation är att kartläggningen av behov skulle inkludera Ådalsskolan (Concure), CSN, Socialtjänsten, Skolchefer, MUCF samt elever. I ett senare skede i projektet togs ett gemensamt beslut av projektledare och utförare att inte involvera elever i denna del av projektet. Det bestämdes istället att fokusera på vilka behov inom skola, CSN och socialtjänst som behöver bemötas innan ett verktyg/system kan utvecklas över huvud taget. Beroende på vilket perspektiv som projektet antar i framtiden kan det finnas ett behov att tala med elever. Detta diskuteras senare i rapporten under kapitlet *Nästa Steg*.

Projektet har genomförts av Julia Creutz och Lars Oscarson från Cybercom Group.

## 2. Intervjuer

Totalt genomfördes sex intervjuer med representanter från skola, CSN och Kommunförbundet Västernorrland. Fyra av sex intervjuer genomfördes på distans, alla var semistrukturerade. Inga intervjuer spelades in utan anteckningar fördes på plats. Alla respondenter informerades om möjligheten att i efterhand kontakta intervjuaren ifall de hade glömt något eller hade andra tillägg. Alla deltagare från KFV deltog vid ett och samma intervjutillfälle. Alla intervjuanteckningar har skickats till projektledare Liza-Maria Norlin i samband med rapportinlämningen.

RESPONDENT	ARBETSROLL
Anna-Karin Sjödin	Lärare, Ådalsskolan
Håkan Liljeqvist	Rektor (Helsingborg)
Sofia Nordell Kvarnebrink	Rektor (Gävle)
Sirpa Virtanen	Chef för Socialtjänstens samverkans och stödstrukturer, Kommunförbundet Västernorrland (KFV)
Anna	E-samverkan, Kommunförbundet Västernorrland (KFV)
Åsa	Samordnare ungdomspolitik, Kommunförbundet Västernorrland (KFV)
Anna Nyqvist	Delprocessledare inom studiehjälp, CSN
Petter Holmgren	Utredare, MUCF

Tabell 1 - Lista över intervjurespondenter och respektive arbetsplats



## 3. Resultat

Resultatdelen är uppdelad i fyra underkapitel; *Frånvarorapportering*, *Concure*, *Orosanmälan* samt *MUCF*. I dessa kapitel tas alla relevanta perspektiv från berörda parter upp och en sammanfattning av utmaningar finns i slutet av varje underkapitel.

### 3.1 Frånvarorapportering (skola och CSN)

År 2018 rapporterades 28 000 elevers ogiltiga frånvaro till CSN. Idag är det praxis att om en elev har sammanlagt fyra timmars ogiltig frånvaro under en månads tid ska skolan rapportera det till CSN. Det finns ingen regel för exakt när skolorna ska rapportera in, utöver fyratimmarsgränsen, vilket gör att olika skolor gör på olika sätt. Några få rapporterar löpande, men många skolor har egenbestämda datum där de rapporterar in alla elever som gått över fyratimmarsgränsen. Det kan då vara så att vissa elever har ännu längre ogiltig frånvaro än fyra timmar inom en månad när de väl rapporteras in. Vem som rapporterar elever vars ogiltiga frånvaro överstiger den tillåtna gränsen beslutar skolorna själva. I vissa fall är det en administratör, i andra fall ligger uppgiften hos biträdande rektor eller dylikt.

#### CSN

Processen för rapportering från skolor till CSN ser ut som följande:

- 1) Skolan pratar med/varnar elev och vårdnadshavare när en elev riskerar att rapporteras till CSN (och därmed få bidraget indraget). Olika skolor gör på olika sätt när det kommer till vem som pratar med elev/vårdnadshavare och när.
- 2) Skolan rapporterar in en elev. När detta sker kontaktas ofta elev och vårdnadshavare igen, men även här gör skolor olika.
- 3) CSN stoppar pengarna så fort en elev rapporteras. Det görs ett så kallat direkt tillfälligt beslut där CSN redovisar vad skolan har rapporterat. Beslutet tas automatiskt av deras system som uppdateras varje natt.
- 4) Om inget bidrag har betalats ut för berörd period stoppas kommande betalning.
- 5) Om CSN redan har betalat ut ett bidrag som på grund av ogiltig frånvaro inte ska betalas ut behöver skolan skicka in underlag på all ogiltig frånvaro som påverkar detta för att en återbetalning ska kunna styrkas.

När det gäller inrapportering till CSN kan det göras på olika sätt. Ett sätt är via CSNs hemsida, där lärare under fliken ”Mina Tjänster” kan rapportera in elever. Ett annat sätt är genom mellanhandssystem som levereras av andra företag som till exempel Tieto, Schoolsoft eller IST. Skolorna rapporterar till dessa mellanhandssystem som sedan skickar vidare informationen till CSN i xml-format. CSN upplever att det går bra att ta emot rapporter som de gör idag och att det sällan sker att de inte kan ta emot vissa filer. I dessa fall upplever respondenten att de (CSN) är bra på att kontakta den berörda skolan. Byte av skolpersonal kan ibland leda till att fel information inkommer till CSN, men det är inget som påverkar arbetet i stort.

All rapportering sker digitalt som tidigare nämnt, men när det som i steg fem i processen ovan krävs underlag kring frånvaro hos en specifik elev skickas detta in via post som sedan scannas in hos CSN. Här önskar CSN att det skulle vara möjligt att ta emot underlag på samma sätt som rapporter och även att CSN ska kunna kommunicera till skolorna exakt vilken information som de behöver om en specifik elev. Idag postar skolorna den information som de tror att CSN har nytta av, vilket inte alltid stämmer överens med verkligheten.



Idag har CSN inga digitala tjänster för de som är mellan 16 och 20 år. All direkt kommunikation med elever sker via post. För äldre (exempelvis de som studerar på högskola eller universitet) finns det möjlighet att använda digitala tjänster och det skulle vara positivt om det även fanns tillgängligt för den yngre gruppen. En digital tjänst hade kunnat göra det möjligt att uppvisa ärendehantering på ett annat sätt och skapa en digital tvåvägskommunikation för yngre, vilket i sin tur skulle kunna leda till snabbare responstid och underlätta för de elever som riskerar att få/har fått sitt bidrag indraget och försöker lösa det. Idag är alla elever samlade per skola i något som kallas för "utbildningsregistret" där CSN kan se vad skolor har rapporterat in till dem. Även skolor kan se vad de själva har rapporterat in.

Respondenten från CSN uttryckte att de inte har några sanktionsmöjligheter mot skolor. De vet att det finns skolor som inte rapporterar till dem men de kan inte lägga press på dem och ifrågasätta detta. Om det var möjligt att minimera antalet system som skolorna behöver för att registrera frånvaro internt samt de system eller den manuella hantering som sedan krävs för att rapportera in elever till CSN skulle det kunna vara positivt för skolorna, som i så fall slipper dubbla system. Respondenten uttryckte att hon inte var säker på om något sådant är möjligt rent juridiskt. Om skolor rapporterade löpande skulle det vara mer likvärdigt för skolorna samt underlätta för CSN.

## Skolor

Det är tidskrävande för ansvarig på skolorna att rapportera in till CSN. För en av skolorna tar det en halv dag för tre personer att rapportera (över 1000 berörda elever). Här behöver de ansvariga skriva ut frånvaron från systemet de använder i skolan (School24) och gå igenom alla elever enskilt för att se vilka som har för hög frånvaro. Även på Ådalsskolan görs detta på ett liknande sätt. Det finns ett behov av att kunna rapportera detta direkt till CSN istället för att göra så pass mycket manuellt arbete.

Det finns även problematik kring vissa skolors sjukanmälningsprocess. Specifikt för respondenten i Gävle görs sjukanmälan antingen online via en inloggning, eller via telefon med knapptryck där ingen muntlig interaktion krävs. Detta innebär att elever som kommer på sina föräldrars inloggning eller ringer in via telefon kan sjukanmäla sig själva utan att de egentligen är sjuka. Idag skickas en notifikation via sms till vårdnadshavare när en lärare rapporterar in ogiltig frånvaro, men respondenten önskar att det även skulle skickas ett meddelande när en sjukanmälan görs så att vårdnadshavaren skulle vara medveten om deras minderåriga barn sjukanmäler sig trots att barnet är friskt.

Även respondenten på Ådalsskolan påpekade att elever hittar sätt att få ogiltig frånvaro till giltig, och att när många blir myndiga ökar den så kallade "ströfrånvaron". Det innebär att de inte är borta längre perioder på grund av sjukdom utan exempelvis sjukanmäler sig en halvdag eller liknande på grund av att de inte har lust eller ork att gå till skolan. Skolk blir då giltig enligt frånvarosystemet. Detta upplevs som ett problem då det generellt sätt är enklare för eleverna att klara skolgången om de befinner sig på skolan under undervisningstid. Det finns ett behov av att ytterligare försvåra detta slags skolk.

Respondenten från Helsingborg uttryckte att en stor utmaning för skolan är att bedöma om viss frånvaro är ogiltig eller inte. Bland annat berättade han att det kan finnas skäl som gör att det är okej med ogiltig frånvaro, exempelvis sociala skäl som hemmaförhållanden. Han uppgav att frånvaro, i den bästa av världar, skulle vara något mellan elev och CSN (utan skola som "mellanhand"), men då den ena eleven inte är den andra lik kan det vara negativt för en viss elev att rapportera in till CSN





direkt. Han uppgav också att det på grund av detta är svårt att göra denna process helt automatiserad då det i slutändan handlar om människor. Ytterligare en anledning som talar mot ett helt automatiserat system tror respondenten är att det nog skulle vara svårt att få in rättssäkerhet i ett sådant system. Respondenten utvecklade inte detta uttalande med något exempel, antingen för att han inte kunde komma på något på plats eller för att han inte vet. Kan det vara så att detta är en vanlig uppfattning utan bevis, eller stämmer det? Finns ett behov av att utforska rättssäkerhet i ett potentiellt system/verktyg.

Respondenten från Helsingborg poängterade även att skolan idag är ganska långsamma när det gäller att hjälpa eleverna att få tillbaka sitt bidrag från CSN när de börjar sköta sig igen. Här tror han att digitalisering/automatisering skulle kunna bidra positivt till dagens processer och underlätta för eleverna att snabbare få åtkomst till sitt bidrag när de har rätt till det.

### Bemötande av behov/utmaningar

Sammanfattningsvis är det ett flertal system som används för att rapportera in elever till CSN idag, dessa ägs av olika aktörer och leverantörer. Att man dessutom idag i stor utsträckning måste ta till manuella arbetssätt för att se över vilka elever som har för hög frånvaro är problematiskt och det borde gå att få en översikt över detta i redan existerande system för att undvika hantering av för många olika system. Om ett nytt verktyg ska utvecklas för att underlätta frånvarorapportering finns det ett behov av att det ska kunna kommunicera med de många olika system som finns idag.

För CSN är det problematiskt att skolor inte rapporterar löpande, men för skolor är det enklare att ha en bestämd dag att ta tag i rapportering då det ofta kräver manuellt arbete. Det finns därför behov från både CSN och skola att kunna eliminera den manuella hanteringen av rapportering. Om det är möjligt att göra detta genom att förbättra de system som används i skolor idag eller om något helt nytt system måste utvecklas bör undersökas.

CSN har ingen digital direktkontakt med personer mellan 16 och 20 år vilket bland annat gör det svårare för dem att veta om/hur mycket de har betalat ut till enskilda elever. Det innebär också att de måste använda sig av post för att både kommunicera ut information till och ta del av information från elever vilket fördröjer aktion. Om det var möjligt för CSN att tillhandahålla ett system där elever skulle kunna ha tillgång till ärendehanteringar som gäller dem kan det eventuellt underlätta denna del i processen. Ett alternativ skulle kunna vara om skolan har möjligheten att i sina egna system visualisera för/varna elever när de ligger i farozonen för att få indraget bidrag, eller hur de ska gå tillväga för att lösa situationen.

### 3.2 Concure

Den administrativa bördan för lärare är för tung idag. De mår dåligt av den administrativa strukturen som finns inom skolan, och det stora flöde av information, rapporter o s v som pumpas ut till lärare skapar stress. Huvudsyftet med systemet är arbetsmiljöfrågan för de anställda som i sin tur skapar en bättre miljö och bättre resultat. Systemet ämnar även att underlätta den juridiskt administrativa frågan för lärare och genom det minska stress. Lärarna kan med hjälp av systemet lämna ifrån sig frågor som de egentligen inte äger.

Det som administreras av lärare genom olika system/plattformar samlar nu alla uppgifter på ett och samma ställe, vilket bidrar till minskad oro. Verktyget ger också ökad trygghet som lärare då allt dokumenteras på samma ställe, vilket innebär att även om man blir av med datorn/datorn kraschar finns allt fortfarande i systemet. Idag kan man ej registrera enskild frånvaro (de använde systemet



Dexter för frånvarorapportering) men kan skicka signaler om frånvaro ifall man upplever oro kring eleven. Respondenten uttryckte att systemet är enkelt och bör förbli det, det ska inte finnas så mycket mer och det ska vara enkelt att använda oavsett om man är ”tech-savvy” eller inte.

Som lärare eller annan ansvarig personal på skolan kan man lägga till enskilda filer och registrera ärenden (det går även att skapa en handlingsplan utifrån tidigare ärenden). Alla filer sparas i systemet. Vid ett ärende kan man fylla i en beskrivning (max 600 tecken), fylla i vilken prioritet som ärendet har (om något måste göras nu, om åtgärd är önskvärd eller om inget behövs göras). Hela systemet har som mål att ha så få klick som möjligt och att underlätta för lärarna. I och med att all information redan finns i systemet behöver man som lärare inte leta upp kontaktpersoner utan de kommer upp som förslag. Det går att bifoga filer i ärendet. Respondenten lägger upp en fil i systemet och raderar den sedan från sin egen dator för att undvika att ha personliga data om elever lokalt på sin dator, men olika lärare gör på olika sätt. Man kan endast radera ett ärende eller en fil som man själv har lagt upp. Det går även att relatera olika ärenden till varandra, till exempel om det förekommer flertalet ärenden kring frånvaro kan man ”koppla ihop” dessa för att enklare kunna följa upp. Det är möjligt att exportera enskilda ärenden som pdf och skriva ut.

Efter en nylig uppdatering (bara någon vecka sen) ska man kunna skriva under t.ex. handlingsplaner med BankID. Detta förhindrar att man måste skriva ut fysiska papper som sedan ska skrivas under. Det är än så länge oklart vad som ska göras när en elev man inte har tillgång till gör något som en lärare vill dokumentera. Idag går man antingen till en lärare man vet om kan göra ärenden för eleven, eller till rektor. När en elev byter klass/lektioner ”försvinner” de från tidigare lärares system, då görs en överlämning till nästa lärare. Därefter, om det är ett ärende som behöver läggas till som inte gjorts än, kan rektor ge tillfällig tillgång till eleven.

Att man kan lägga upp ärenden under en längre tid och att man har överlämning mellan lärare skapar en röd tråd hos eleverna och underlättar när man ska göra en orosanmälan. Något som var svårare när man behövde skriva ner händelser för sig själv eller var tvungen att leta i flertalet mappar lokalt på datorn för att hitta information. Nu finns det samlad information i form av ärenden/handlingsplaner innan eventuellt möte med socialtjänsten. Denna översikt möjliggör också att lärare har möjlighet att fånga upp elever tidigare. Tanken är att man ska kunna skicka ärenden direkt till socialtjänsten (och polis/CSN t.ex.) i systemet, men det går inte idag.

### 3.3 Orosanmälan

Processerna som beskrivs i intervjuerna till behovsanalysen skiljer sig inte från de som redovisas i omvärldsanalysen. Olika skolor väljer själva vem som är ”avsändare” på orosanmälan, om det är rektor, någon annan ur elevhälsoteamet eller enskilda lärare. Detta bemöts av KfV som sade att det egentligen inte är något som skolorna kan bestämma utan att det ska vara lärarna som anmäler i och med anmälningsplikten. I omvärldsanalysen konstaterades det även att något som alla lärare/personal på skolor som medverkade i intervjuer ansåg var speciellt problematiskt angående orosanmälningar är bristen på återkoppling. Att ingen återkoppling når anmälaren gör att de inte vet vad, om något, som händer med ärendet, vilket bidrar till osäkerhet och oro. Detta upprepades även av rektorerna, läraren och anställda på Kommunförbundet Västernorrland som intervjuades för behovsanalysen.

### Skolor

Något som respondenten i Helsingborg upplever, som har elever från cirka 15 till 20 kommuner, är att hur man gör en orosanmälan kan skilja sig mellan de olika socialtjänsterna. Att göra rätt kan därför



upplevas som svårt, men elevhälsan kan bistå med hjälp. Helsingborgs stad har en digital tjänst för orosanmälan där anmälaren behöver signa med BankID, vilket respondenten uppgav att vissa lärare tycker är jobbigt/upplever som ett hinder. Varför vet han inte; de får inte vara anonyma även om de gör en anmälan på annat sätt. Det är inte heller alltid tydligt för lärarna vilken kommuns socialtjänst som de ska vända sig till.

När det gäller vissa specifika ärenden, som exempelvis hedersrelaterade problem, uppgav respondenten i Helsingborg att lärare är mer försiktiga när det kommer till att göra en anmälan. Speciellt i mindre kommuner är lärarna mer oroliga för att göra sådana anmälningar då dessa kommuner inte har den kompetens som krävs för att hantera ärendet korrekt. I de fall där en anmälan görs ändå kan situationen eskalera och då gör lärarna helst ingen anmälan alls, trots att det kan behövas. Något som hade varit positivt för lärarna enligt denna respondent hade varit om lärarna inte behövde vända sig till vilken kommun/socialtjänst de ska vända sig till utan om det fanns något nationellt system som automatiskt löste det (med hjälp av till exempel elevens personuppgifter). Respondenten förklarade att det är *att* göra själva anmälan i sig som är problematiskt idag, men *hur* är inte riktigt lika viktigt; när det väl görs så är det inte själva systemet/processen som är ett problem.

Respondenten i Gävle uppgav att ett digitalt verktyg skulle underlätta anmälningsprocessen. De flesta lärare är säkra på vilken slags information som krävs vid orosanmälan, men vissa lärare skulle gynnas av hjälp till exempel genom en anonym chatt (istället för telefonsamtal). En utmaning som respondenten generellt upplever kring digitalisering är lagring; vilken information ska vara kvar och vilken information bör raderas? Respondenten i Helsingborg uppgav att ”digitalt verkar smidigt!”, med motivationen att det är enklare att hantera en anmälan digitalt än att behöva skriva ut en blankett som sedan sak postas eller faxas, och därefter scannas in igen hos socialtjänsten i fråga.

## Kommunförbundet Västernorrland (KFV)/Socialtjänsten

Angående återkoppling som är en ständigt pågående konversation mellan skola och socialtjänst, kan socialtjänsten som det ser ut idag inte återkoppla mer än de gör då det står och faller på eventuellt samtycke från de involverade parterna. Det beror med andra ord på de juridiska begränsningar som finns idag.

När en anmälan görs idag ser inte skolorna vad soc gör (eller att de gör något alls), och då ska de egentligen anmäla om och om igen om situationen inte förbättras/förändras för eleven. Detta missas ofta på grund av okunskap och att det krävs uthållighet. Det blir svårt för Socialtjänsten när en situation inte är ”tillräckligt” illa (för utredning) eller när föräldrarna vägrar hjälp, därför är det bra om lärare/skolor fortsätter att anmäla om de inte märker någon skillnad hos eleven. Viktigt är dock att bara för att anmälarna inte får någon uppdatering så betyder det inte att inget händer, men socialtjänsten har förståelse för den oro som lärare/anmälare känner. Respondenterna från KFV uppgav att ”mycket handlar om att ha förståelse för varandras kapacitet att klara sitt jobb genom sina verktyg och metoder och lita på att de kan hjälpa”. Socialtjänsten har med andra ord behov av att kommunicera att de gör vad de kan och att det är kapabla till att hjälpa de elever som är berörda av orosanmälan utan att återkoppla enskilda fall tillbaka till anmälaren.

Att använda sig av statistik skulle göra att berörda parter kan få information om grupper av samhället (till exempel elever och specifika områden för orosanmälan) vilket KFV tror skulle kunna underlätta för den som anmäler, förutsatt att statistiken visar att det hjälper att anmäla. Utöver den återkopplingen skulle det vara bra att kunna se hur många anmälningar som leder till utredningar, hur





många utredningar som ger positiva resultat o.s.v.. Om man får se att Socialtjänsten faktiskt gör något, kan det vara enklare att bortse från personlig återkoppling. På grund av all manuell hantering som sker på socialtjänster idag är det svårt att följa upp antal anmälningar/antal som leder till utredningar, och vill man veta sådant är det handräkning/manuellt som gäller (så vitt KfV vet). Om man skulle använda digitala verktyg för anmälningar/koppla interna verktyg är det viktigt att det finns statistikfunktioner som tydligt kan visualisera läget. För att kunna visualisera denna statistik (internt och/eller externt) krävs dataunderlag som idag är spridda analogt runt om i Sveriges kommuner. Detta behöver tas i beräkning vid potentiell utveckling av något statistikverktyg.

Enligt respondenterna från KfV skulle nya socialsekreterare ha användning av ett statistikverktyg. Istället för att behöva leta i pärmar för att förstå hur många fall som går till utredning o.s.v., skulle de kunna se statistik om detta och enklare skaffa en överblick. Det skulle kunna vara ett hjälpmedel som samarbetar med interna system för att underlätta för socialsekreterare. KfV uppgav också att problemet med system som är fungerar som broar mellan andra system är att de inte "talar" med originalsystemet utan att det krävs manuell hantering däremellan. De nämnde också att det skulle också vara bra om en anmälan kommer in och "märker av" om personen har orosanmälningar/utredningar kopplat till sig sedan tidigare, vilket är något som behöver kollas upp manuellt idag.

KfV uppgav att det finns många juridiska utmaningar idag, men det verkar något oklart med specifikt vilka dessa är. Det uttrycktes av respondenterna att det eventuella verktyg som ska ta sig an att lösa dagens behov av till exempel statistik eller informationsöverföring måste kunna uppvisa en lista på hur de lever upp till alla juridiska krav. Idag undersöks de aktuella utmaningarna med sekretess och juridik på en nationell nivå av SKL och socialstyrelsen. Det genomförs inte systematiskt till den resterande digitala utvecklingen i landet. Det borde bli okej att information är överförbar, något som inte är lagligt idag. Det är till exempel inte lagligt att automatiskt få föra över information om ett barn/familj är tidigare "känd" hos socialtjänsten i en kommun som de flyttar från. KfV argumenterade att denna lag inte kan vara för barnets bästa och att det är hög tid att se över denna speciellt när riksdagen har röstat för att FNs barnkonvention ska bli del av svensk lag.

När det gäller utveckling av verktyg och system idag är det ofta kommuner som gör det jobb som egentligen behöver göras på nationell nivå, vilket leder till att det finns hur många liknande (men ej samarbetande) verktyg/system som helst när det egentligen bara behövs ett. Det som händer då är att dessa kommuner som utvecklar dessa lösningar behöver kontakta instanser på nationell nivå och berätta att "nu gör vi ert jobb igen". Socialstyrelsen försöker ställa krav på nationell nivå att SKL ska vara kravställare utifrån en överblick på samhällets behov, istället för att dagens leverantörer är det. De har också gått in med en förfrågan om en kunskapsplattform till e-samverkan, där man skulle kunna se hur andra har gjort (som en "digitaliseringsguide", var man hittar stöd, var man kan söka pengar o.s.v.).

Utöver detta nämnde respondenterna från KfV även att man borde undvika att uppfinna hjulet om och om igen: "Innovation behöver inte alltid vara helt nytt, utan man kan lära sig av tidigare misstag istället för att göra om andras. Om någon redan har lärt sig vad som funkar och vad som inte funkar så är det onödigt att lära om sig."



## Bemötande av behov/utmaningar

Från skolperspektivet bekräftades de resultat som redovisas i omvärldsanalysen. Vem som anmäler varierar mellan olika skolor, hur anmälan går till är till viss del beroende på vilken socialtjänst som finns i kommunen. Behov uttrycks framförallt kring att man önskar återkoppling från socialtjänsten.

Återkopplingen är ett ständigt återkommande problem som både socialtjänst och skola är medvetna om och berörs av. Det finns ett tydligt behov att förbättra denna del i processen, men på grund av sekretess och juridiska begränsningar är det idag inte möjligt att göra individuell återkoppling i någon större utsträckning. Att genom statistik, som KfV föreslår, synliggöra det arbete som görs med orosanmälningar gällande elever kan eventuellt ha den effekt att skolpersonal litat mer på att det händer något när de gör en orosanmälan. Det är något som skulle behöva undersökas vidare. Det skapar även ytterligare behov av att utveckla de externa och interna system som används idag och digitalisera den data som endast finns analogt idag. För att kunna visualisera den statistik som efterfrågades av KfV behövs dataunderlag som idag endast finns analogt. Detta är något som måste lösas innan man tar nästa steg. Det är ett projekt som förmodligen kan göras på län- eller regionnivå, men som med fördel borde göras på nationell nivå.

Om orosanmälan görs digitalt, skulle personen som gör anmälan kunna få information om vad som händer efter att anmälan är inskickad. KfV menade med detta inte individuell återkoppling på vad socialtjänsten gör med just ditt fall, men hur processen ser ut: ”det här och det här kommer nu att hända, om det här händer krävs detta av dig” o.s.v.. Det kanske skulle kunna bidra till att anmälaren känner sig lugnare och bekräftad.

## 3.4 Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor (MUCF)

MUCF är en statlig myndighet som tar fram och sprider kunskap om ungas levnadsvillkor och om det civila samhällets förutsättningar. De ger bidrag till föreningsliv, kommuner och internationellt samarbete som främjar ungdomspolitiskt arbete. Respondenten arbetar som utredare och är ansvarig för webbplatsen ungidag.se. Varje år publicerar de en rapport med specifikt tema. De väljer tema genom att respondenten och hans kollega presenterar ett antal förslag baserat på statistik och utvecklingen i omvärlden angående vissa frågor som är aktuella den tiden, till exempel som fritid och ungas hälsa är nu. Dessa förslag bollas även med övriga på departementet. I rapporten visar de inte endast på skillnader utan föreslår även förbättringar som bör genomföras.

Mycket manuellt arbete läggs på detta idag. Ingen persondata samlas i statistiken utan endast ”grupper” (t.ex. kvinnor, 16 till 20 år). De tar emot data i excel idag och lägger sedan upp på sidan (ungidag.se) manuellt. Respondenten uttryckte att denna process skulle kunna effektiviseras. Han nämnde också att det skulle vara bra att hitta någon teknik som kan identifiera trender och skapa bättre underlag. Respondenten uppgav att han är intresserad av hur AI och realtidsdata (inte nödvändigtvis kombinerat) kan effektivisera arbetet och hur man kan visa statistiken.

Respondenten uppgav att det skulle vara intressant med data kring orosanmälan men att han egentligen inte kan säga ja eller nej till frågan om de vill ha det. Det krävs en utredning kring hur den informationen skulle vara relevant samt om den ersätter data de redan tar del av idag o.s.v.

Respondentens personliga reflektion angående ovanstående: ”finns säkert samband mellan hur barn/ungdomar klarar skolan och orosanmälningar. Det finns mycket statistik som inte finns på MUCF som nog skulle vara intressant. Det är svårt med kunskapen med statistik, finns ju jättemycket som vi inte har tillgång till och man vet inte allt man behöver.”



## 4. Parallella initiativ

Just nu pågår ett antal andra initiativ som är relevanta att ta hänsyn till under projektets gång. Det gäller både lagändringar och andra företag och system som hanterar data inom samma eller liknande delar för skola, CSN eller socialtjänst.

### IST EduCloud

”Digitaliseringen ställer allt högre krav på skolvärlden och Sveriges kommuner. En av utmaningarna består i att dela information mellan olika system på ett säkert sätt, öppna för och hantera olika innehåll. Nu lanserar edtechbolaget IST nya tjänsten EduCloud. En tjänst som säkerställer att datahanteringen följer alla regelverk – samtidigt som informationen blir mer tillgänglig för de som har rättighet att nå den.

Med hjälp av EduCloud kan kommunerna själva enkelt hantera vilka tjänsteleverantörer som får tillgång till exakt vilken data, skola för skola. Administratören får överblick snabbt och enkelt och kan även välja att manuellt eller automatiskt stänga av dataflöden till integrationer som inte längre ska vara aktiva. Kommunerna får därmed koll på datahanteringen och lever upp till GDPR-kraven på samma gång.

Många av landets ledande tjänsteleverantörer har redan anslutit sig och är redo att aktiveras. Bland dessa finns Skolon, Unikum, Nova Software, Glerups, Jarocka, Schoolido, TimeEdit och Dugga. Att ansluta fler är mycket enkelt och skapar ytterligare möjligheter för kommunerna att skraddarsy sina lösningar.”<sup>[1]</sup>

### Ny socialtjänstlag

En ny socialtjänstlag är under utredning och syftet med uppdraget är ”att utforma en socialtjänst som bidrar till social hållbarhet med individen i fokus och som med ett förebyggande perspektiv ger människor lika möjligheter och rättigheter. Vidare ska socialtjänsten erjuda behovsanpassade insatser med ett förebyggande och evidensbaserat perspektiv. Utredaren ska bl.a. se över och lämna förslag beträffande

- socialtjänstens struktur och konstruktion,
- tillgången till en jämlik, jämställd och likvärdig socialtjänst,
- en hållbar socialtjänst som främjar långsiktigt strukturellt förebyggande arbete och bidrar till hållbarhet samt minskar behovet av individuella insatser,
- socialtjänstens uppdrag,
- socialtjänstens indelning i olika grupper,
- en kompetens- och kunskapsbaserad socialtjänst,
- möjligheten för kommuner att tillgängliggöra insatser samtidigt som en jämlik, likvärdig och rättssäker socialtjänst säkerställs,
- möjligheten att förenkla handläggningen utan att rättssäkerheten och kvaliteten i vården och omsorgen riskeras samt analysera konsekvenserna av en förenkling och redogöra för fördelar och nackdelar av en ändring.

Uppdraget ska redovisas senast den 1 december 2018.”<sup>[2]</sup>

---

[1] IST EduCloud <https://www.ist.com/sv/educcloud-ss12000> (3/9-19)

[2] Framtidens Socialtjänst <https://framtidens-socialtjanst.se/uppdraget/> (3/9-19)



## Automatiserat närvarosystem

Respondenten i Helsingborg nämnde att Helsingborg stad och ATEA tillsammans undersöker hur ett automatiserat frånvarosystem med hjälp av ansiktsigenkänning skulle kunna se ut. Två mål med detta berättar han är att läraren inte ska behöva registrera närvaro/frånvaro och minska den administrativa bördan samtidigt som eleverna ska känna sig trygga i att systemet har bättre koll än läraren. Ett liknande projekt i Skellefteå har i augusti 2019 sanktionerats en avgift på grund av brott mot dataskyddsförordningen GDPR.<sup>[3]</sup>

## Palla Skolan

Palla Skolan är ett projekt som CSN, Skolverket, Kronofogden och Försäkringskassan har samverkat kring för att informera elever kring studiestöd och peppa dem att gå till skolan. På sin hemsida skriver de följande:

”Med kampanjen vill vi på ett lättisamt sätt informera om vad som händer med studiebidraget när man skolkar och samtidigt uppmuntra till att gå i skolan. Det finns många olika orsaker till skolk. Om du mår dåligt och av den anledningen inte orkar gå till skolan, kanske peppen och varningarna inte passar dig. Då är det bättre att prata med någon vuxen som du har förtroende för.”<sup>[4]</sup>

## 5. Nästa steg

I nästa del av projektet som är mer tekniskspecificerat kan utförarna med fördel kontakta andra pågående initiativ som är aktuella runt om i Sverige. Detta för att få bättre insikt i vilken teknik som används, vilka juridiska utmaningar som andra har stött på och hur/om de har löst dessa, om det är möjligt att samarbeta med existerande system o.s.v. Det kan innebära att kontakta enskilda kommuner eller socialtjänster, SKL eller exempelvis Inera.

Eftersom nästa steg kommer vara teknikfokuserat kan det också vara relevant att undersöka de digitala tjänster som finns idag hos olika kommuner när det kommer till orosanmälan. Exempel på kommuner som tillhandahåller en tjänst för orosanmälan digitalt är Sundsvall, Helsingborg, Sigtuna, Skövde och Nacka. Respondenterna från KFV föreslog att under projektets vidareutveckling ta kontakt med kommuner i Jönköpings län, som de nämnde är mycket framåt både digitalt och utvecklingsmässigt på flertalet socialtjänster. I övrigt nämndes även Helsingborg som progressiva inom digitalisering och annan utveckling. Ett nätverk att dra nytta av e-samverkan, där KFV nämnde att det finns ett flertal kommuner som verkar väldigt positiva till att utvecklas med hjälp av digitalisering.

Något för projektgruppen bör vara att kontinuerligt under projektets gång se över och prioritera vems perspektiv som ska vara i fokus. Är det till exempel skolan, rektorn, socialtjänsten, socialtjänstens handläggare, CSN, CSNs handläggare, eleverna, en specifik kommun eller samhället i stort som ska nyttja och i första hand tjäna på systemet? Har det ändrats från projektets start, bör det ändras eller är säkerheten kring vem som är fokus i projektet fortfarande detsamma?

Ytterligare något att ta ställning till under nästa steg är mer specifikt vilka behov som ska bemötas av systemet/verktöget som man ämnar utveckla. Det är tydligt att det finns många och varierande behov från skola, CSN och socialtjänst, och det krävs att projektledningsgruppen tar ställning till och prioriterar dessa innan utvecklingen av något verktyg eller system påbörjas.

---

[3] Skolvärlden <https://skolvarden.se/artiklar/skola-far-bota-ansiktsigenkanning-strider-mot-gdpr> (3/9-19)

[4] Palla Skolan <https://pallaskolan.csn.se/> (3/9-19)