



## **Socialnämndens plan för digitalisering 2023 - 2024**

<b>Styrande dokument inom</b> Socialförvaltningen		<b>Övergripande processområde</b> Plan	<b>Verksamhetens process</b> Digitalisering	
<b>Dokumentägare, sektor/enhet</b> Stab och administration		<b>Upprättad av</b> Max Birath, digitaliseringsstrateg	<b>Godkänd av</b> Socialnämnden 2023-06-27, § 114/2023 dnr. SN 2023/137	
<b>Upprättad</b> 2023-06-27	<b>Publicerad</b> 2023-06-29	<b>Giltighetstid</b> Tillsvidare	<b>Revisionshistoria</b>	<b>Version nr</b> 1.0



## **Innehåll**

1. Introduktion .....	3
2. Syfte.....	3
2.1 Definition av begrepp.....	3
3. Bakgrund .....	3
3.1 Förklaring för de olika områdena i LIKA.....	3
3.2 Utgångsresultat av mätning november 2022 .....	4
4. Prioriterade områden 2023 .....	4
4.1 Ledning 2023 .....	5
4.2 Infrastruktur 2023 .....	5
4.3 Kompetens 2023 .....	6
4.4 Användning 2023 .....	7
5. Prioriterade områden 2024 .....	7
5.1 Ledning 2024 .....	7
5.2 Infrastruktur 2024 .....	8
5.3 Kompetens 2024 .....	8
5.4 Användning 2024 .....	9
6. Referenser och information.....	9

## 1. Introduktion

Planen för socialförvaltningen 2023–2024 är ett separat dokument kopplat till socialförvaltningens program för digitaliseringen.

## 2. Syfte

Syftet med planen är att ta vara på digitaliseringens möjligheter och lägga en god grund för fortsatt utveckling med stöd av digitaliseringen.

### 2.1 Definition av begrepp

Kopplat till digitaliseringsarbetet förekommer en rad olika termer och begrepp. Några av de vanligast förekommande definieras nedan.

**Beställarkompetens** innebär att ställa rätt sorts krav på det som ska upphandlas och att produkten eller lösningen uppfyller krav som exempelvis användarvänlighet och lagliga krav.

**Digitalisering= verksamhetsutveckling**; den ska leda till effektivitet och förbättring. Ett exempel på detta är e-ansökningar med BankId som helt ersätter fysisk hantering och ansökningar kan skickas in dygnet runt. Ett annat exempel är när vårdpersonal kan utföra digital tillsyn på natten.

**”Digitalt först”** handlar om att låta digitala lösningar vara ett förstahandsval för att frigöra resurser och ta bort onödig administration men också att använda resurser smartare. Begreppet handlar också om att sätta individens behov i centrum och skapa ett öppet tillgängligt samhälle.

**Digital mognad** är organisationens förmåga att tillgodogöra sig nyttor med digitaliseringen. Digital mognad är både förståelsen för digitaliseringens möjligheter och hur vi kan ta vara på den i organisationen. En annan del handlar om förutsättningar och hur tidigare satsningar på IT påverkar i vilken hastighet som en digital omställning är möjlig.

## 3. Bakgrund

Verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering kräver en sammanhållen och genomtänkt planering för att kunna nyttjas på bästa möjliga sätt. I Planen är åtgärderna uppdelade i olika områden från verktyget LIKA som tillhandahålls av Sveriges kommuner och regioner (SKR). Verktyget är tänkt att ge en övergripande, men konkret bild av var verksamheten behöver rikta in åtgärder. I denna första plan utgår arbetet ifrån mätningen som har skett med data från kartläggningen av digitalisering som utfördes vintern 2022/2023. Det långsiktiga målet är att inom två till tre år ska förvaltningen vara färdig att ta nästa steg till digital transformation och då finns inte behovet av att använda LIKA som modell.

### 3.1 Förklaring för de olika områdena i LIKA

**Ledning** – Hur ledningen arbetar med: Strategier, styrdokument, resurser för verksamhetsutveckling, nyttokalkyler, externa och interna samarbeten, ansvarsfördelning, chefer som förebilder, nyckelkompetens.

**Infrastruktur**–Vilken basstruktur som finns: Arbete med informationssäkerhet, tillgång till internet/mobilnät, digitalt stöd, uppkopplad välfärdsteknik.

**Kompetens** – Har alla rätt förutsättningar: Hos politiker, medarbetare, brukare och kompetensplan för hantering av digitala system, e-Learning, stöd för medarbetare och personal.

**Användning** – Vad vi använder idag: Strukturerad dokumentation, omvärldsbevakning, säkra digitala möten, e-tjänster, digitala beslutsstöd, digitala anhörigträffar.



### 3.2 Utgångsresultat av mätning november 2022

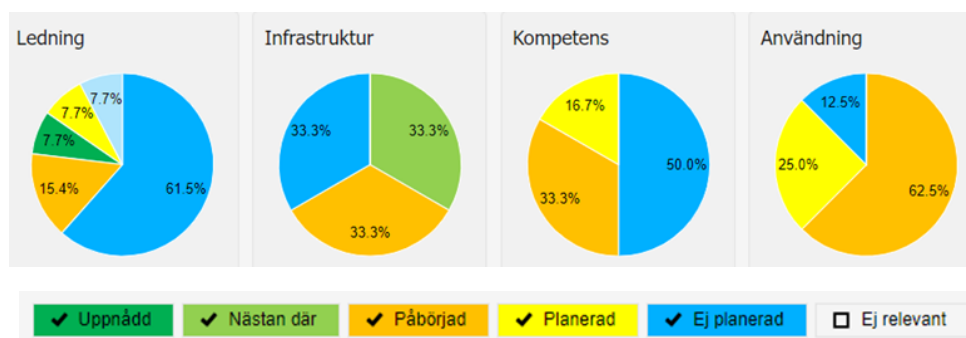
LIKA resultatet visar att det i **ledning** saknas övergripande strategiska styrdokument och en långsiktig plan. Digitalisering är inte en regelbunden punkt på ledningsmöten och det saknas en tydlig och dokumenterad ansvarsfördelning för digitaliseringsarbetet.

När det kommer till **infrastruktur** saknas arbete med informationssäkerhet.

Under **kompetens** visar resultatet att det finns en påbörjad plan för nya arbetssätt men att det saknas en strategi för säkra att medarbetare kan hantera systemen.

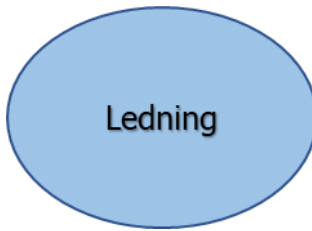
Under **användning** visar LIKA att verksamheten arbetar i digitala system och har påbörjat arbetet för en gemensam strukturerad dokumentation. Men arbetet med att använda exempelvis e-tjänster är låg.

*Sammanfattningsvis* är målen att vi arbetar oss från de blåa (inte planerade) fram till orange (påbörjad) och arbetar med ett helhetstänk runt digitaliseringen.



## 4. Prioriterade områden 2023

För att skapa en grund kommer arbetet runt digitaliseringen första året hamna till stor del på övergripande nivå i organisationen där ledning, chefer och medarbetare ingår. Nästkommande år riktas mer fokus på brukar- och invånarperspektiv då bättre förutsättningar är på plats.



## 4.1 Ledning 2023

Under Ledning kopplas följande mål in från handlingsplanen:

### **Vi ska använda digitaliseringens möjligheter när vi utvecklar våra verksamheter.**

- [Digitalisering är en regelbunden punkt på olika nivåer i verksamheten](#)

Förvaltningsledningsgruppen har ansvar att prioritera så att digitalisering är en fast punkt på FLG. Varje verksamhetschef har ansvar att under våren och framåt leda frågan vidare till respektive VLG. Digitaliseringen är inte ett självändamål utan en del av verksamhetsutvecklingen.

- [Tydlig ansvarsfördelning för digitaliseringsarbetet](#)

Under 2023 ska ansvarsfördelningen runt digitaliseringsarbetet struktureras. Frågor som ska hanteras är beställarrättighet, upphandlingsförfarande, införande, förvaltningsansvar och kommunikation. Det är viktigt att en process och struktur finns.

- [Strategi för att identifiera behov av nya arbetssätt och digitala lösningar](#)

Under 2023 ska förslag på hur vi identifierar behov i verksamheterna arbetas fram, det är av stor vikt att vi skapar delaktighet i digitaliseringsarbetet.



## 4.2 Infrastruktur 2023

I kartläggningen framkom det att arbetet med infrastrukturen runt digitaliseringen behöver förbättras. Dalsland som område har stora utmaningar med mobiltäckning och uppkoppling. Del av det interna arbetet hamnar inom systemförvaltningen och arbetet med att ta fram en systemförvaltningsplan är påbörjat. Under Infrastruktur kopplas följande mål in från programmet:

### **Vi ska ta till vara på välfärdsteknikens och automatiseringens möjligheter**

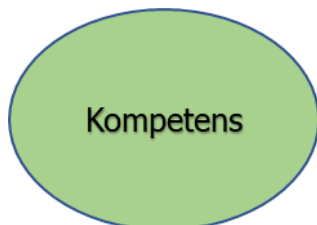
### **Vi ska sträva efter att skapa en hållbar digital plattform där våra verksamhetssystem och teknik hänger ihop.**

- [Organisationen har ett systematiskt informationssäkerhetsarbete som utgår från LIS \(Ledningssystem för informationssäkerhet\)](#)

Arbetet sker i samarbete mellan kommunerna för att effektivisera arbetet. Under våren 2023 har informationssäkerhetsklassificeringen startat genom att verktyget KLASSA används som tillhandahålls av SKR. Arbetet fortsätter under 2024.

- Verksamheten har säkerställt att digitala stöd och välfärdsteknik är uppkopplad på ett stabilt sätt. Arbete för att förbättra externt och intern samverkan/samarbete.

Arbete pågår under 2023 med att kontrollera funktion samtliga system som finns inom förvaltningen. Arbetet med att säkerställa att alla system har administratörer har påbörjats. Internt arbete pågår för att skapa förutsättningar för att införa mer välfärdsteknik 2023–2024.



### **4.3 Kompetens 2023**

Under kompetens kopplas följande mål in från programmet:

#### **Våra medarbetare ska ha en hög grad av digital mognad**

#### **Vi ska använda digitaliseringens möjligheter när vi utvecklar våra verksamheter.**

- Verksamheten har en strategi och en plan för kompetenssäkring av medarbetare gällande digitala lösningar och nya arbetssätt.

I kartläggningen framkom det att kompetensen att hantera digitala arbetsverktyg är låg hos vissa medarbetare. För att stödja medarbetare är arbetet i gång med att utse och utbilda systemadministratörer/digitala coacher som ska finnas tillgängliga i verksamheterna. Systemförvaltaren och digitaliseringsstrategen arbetar gemensamt för att bygga upp ett utbildningspaket som är lämpligt. Ämnen som planeras ingå är systemadministration, digitalisering, välfärdsteknik och informationssäkerhet.

- Det finns kompetens i alla chefsled avseende förändringsledning för att bedriva ett digitaliseringsarbete

Från våren 2023 fungerar digitaliseringsstrategen och systemförvaltaren som aktiva stöd för chefer och verksamhetsledare. Under hösten/våren planeras e-utbildning i förändringsledning från SKR för samtliga chefer.

- Det finns en strategi och planering för e-Learning

Arbetet med att fortutbilda systemförvaltare i att bygga interna e-tjänster sker under 2023. Nästkommande år planeras det att mer interna och externa tjänster finns tillgängliga. Under hösten planeras uppbyggnad av en digital utbildningsportal.

- Det finns en övergripande strategi för digital kompetensutveckling för politiker

Under hösten erbjuds politiker att gå en webbutbildning i Digital kompetensutveckling från SKR. Det är viktigt att samtliga har en gemensam bild och kunskap för att möta framtiden utmaningar.



#### **4.4 Användning 2023**

Under Infrastruktur kopplas följande mål in från målbilden:

**Vi ska vara tillgängliga och enkla att kontakta**

**Vi ska använda digitaliseringens möjligheter när vi utvecklar våra verksamheter.**

- Verksamheten arbetar aktivt med att skapa e-tjänster för medborgarna.

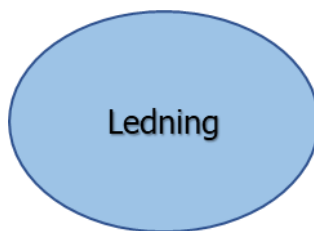
Under hösten 2023 analyseras behovet av ytterligare e-tjänster. Inom systemförvaltningen ser vi över möjligheten att införa e-tjänster via verksamhetssystemen.

- Säkra digitala möten används som ett naturligt komplement eller förstahandsval för fysiska möten.

Inom organisationen används digitala möten som komplement. Under 2023 uppmärksammas att det finns frågor om säkerhet och känslig information. Arbetet med att undersöka lösningar på problematiken och rutiner fortsätter i samband med informationssäkerhetsarbetet.

### **5. Prioriterade områden 2024**

För att ta nästa steg i att lägga en god grund fortsätter arbetet 2024 med att säkerställas att fokus även riktas mot brukar- och invånarperspektivet. Första året användes för att arbeta fram en struktur på lednings- och chefsnivå för att skapa rätt förutsättningar. Första året gav både ett program och en plan som säkerställer ett långsiktigt mål med digitaliseringen. I slutet av 2024 ska LIKAs olika områden vara färdiga och verktyget är inte längre aktuellt.



#### **5.1 Ledning 2024**

- Verksamheten budgeterar för digitaliseringsinvesteringar inom alla dess områden och har medel avsatta för både utveckling och förvaltning.

I samband med att strukturer och rutiner finns på plats kan prioriteringar göras inför 2024 för digitaliseringsinvesteringar. Medel för både införande, utveckling och drift avsätts. Under 2024 ska arbete med att undersöka vilka möjligheter som finns till EU-finansiering.

- Verksamheten följer aktivt upp effekter och kostnader och säkerställer nyttohemtagning i digitaliseringsarbetet.

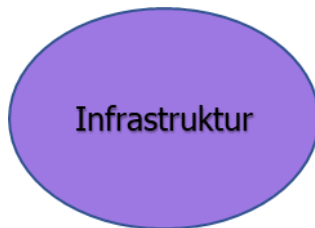
I förvaltningen används nyttorealiserings för att undersöka hur resultatet av digitalisering investeringar. I kvalitetsrapporter från verksamheten beskrivs de långsiktiga nyttorna.

- Inom organisationen finns det en eller flera funktioner med uttalat övergripande utvecklingsansvar för digitaliseringen.

Under 2024 finns en struktur med tydligt uppdrag, mandat runt digitaliseringen som är kopplat till ledningsgruppen för effektiv styrning.

- Verksamheten söker aktivt samarbeten i olika digitaliseringsarbeten med annan extern part - regionalt eller nationellt.

Arbetet pågår genom att förvaltningen under 2024 deltar på gemensamma upphandlingar. Inom digitaliseringsområdet arbetar förvaltningen övergripande och med god samverkan både internt och externt.



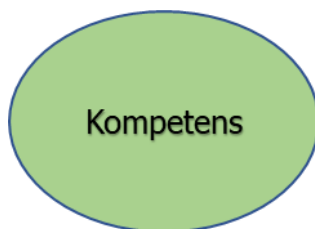
## 5.2 Infrastruktur 2024

- Alla verksamheter och medarbetare har tillgång till internetuppkoppling utanför verksamhetens ordinarie lokaler där det finns behov

Under 2024 fortsätter arbetet med att säkerställa att samtliga medarbetare har tillgång till stabil uppkoppling. Del av lösningen ligger extern hos aktörer, därför hamnar fokus på att söka lösningar i samarbete. En del av framtidens lösning kan vara samhällsmaster.

- Systemförvaltningsplaner och rutiner runt drift finns på plats.

Systemförvaltningsplan ska vara klara år 2024. Under samma år fortsätter arbetet med att ta fram förslag på gemensam systemförvaltningshantering med externa samarbetspartner för att hantera behovet av att drift säkerställs dygnet runt.



## 5.3 Kompetens 2024

- Verksamheten arbetar för att stärka brukarens kompetens att använda digitala lösningar.

Under 2024 ska de första brukardelaktighetsträffar anordnas som en del att stärka brukarnas kompetens att använda digitala lösningar. Mötena kan med fördel även användas som en del i arbetet med att stärka brukarnas delaktighet i verksamheten.

- Verksamheten arbetar för att stärka medarbetares kompetens inom området digitalisering.



I samtliga verksamheter finns systemadministratörer/digitala coacher som inspirerar och engagerar medarbetare och stöttar vid behov. Medarbetare har en fungerande utbildningsportal som erbjuder kunskap för att klara grunduppdraget.

- Verksamheten arbetar för att stödja chefer och medarbetare i att höja kunskap och kompetens gällande informationssäkerhetsfrågor.

Samtliga anställda ska under 2024 delta på en webbaserad kostnadsfri utbildning i ämnet informationssäkerhet som tillhandahålls av Myndigheten för samhällsskydd (MSB). I samarbete med kommunens informationssäkerhetsansvarig planeras fortsatt arbete och utbildningar inom området.



## 5.4 Användning 2024

- Hemsidan för social omsorg och stöd är uppdaterad och har fungerande e-tjänster

Under 2024 ska flera e-tjänster, både internt och finnas tillgängliga. Internt inom förvaltningen ska det finnas e-tjänster för både beställningar och felanmälan för förvaltningens egna system. Externt ska e-tjänster finnas för att ansöka om insatser.

- Anhöriga och närstående erbjuds stöd via digitala verktyg

Under 2024 ska arbetet med att undersöka vilka digitala möjligheter som finns för att stödja anhöriga och närstående digitalt vara klart. Socialförvaltningen ska arbeta kompletterande med digitala lösningar för att förebygga ohälsa.

- Verksamheten använder sociala medier för kommunikation och interaktion i sitt arbete.

Vi ska se över kommunikationsstrategier och bestämma när användning av sociala medier är lämpligt och vilka sociala medier som ska användas. Fikasnack med socialchefen är ett återkommande inslag. Vi använder sociala media för att marknadsföra kommunen som arbetsgivare och sprida positiva händelser.

## 6. Referenser och information

### LIKA modellen

[LIKA - Socialtjänst - Start \(ittempen.se\)](https://ittempen.se)

### Kompetensutveckling för politiker, förtroendevalda, ledare och nyckelpersoner.

[Digital kompetensutveckling \(skr.se\)](https://skr.se)

### Grundkurs i informationssäkerhet

[MSB – Digital informationssäkerhetsutbildning för alla \(Disa\)](https://disa.se)