



Socialnämndens program för digitalisering

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



Innehåll

1. Sammanfattning	3
2. Syftet.....	3
3. Bakgrund	3
3.1 Ordlista	4
4. Ansvarsfördelning för programmet.....	4
5. Fem strategiska prioriterade utvecklingsområden för digitaliseringen	5
5.1 Vi ska vara tillgängliga och enkla att kontakta	5
5.2. Vi ska använda digitaliseringens möjligheter när vi utvecklar våra verksamheter.....	5
5.3 Våra medarbetare ska ha en hög grad av digital mognad	5
5.4 Vi ska ta till vara på välfärdsteknikens och automatiserings möjligheter	6
5.5 Vi ska sträva efter att skapa en hållbar digital plattform där verksamhetssystem och teknik hänger ihop	6



1. Sammanfattning

Digitaliseringen är ett viktigt verktyg för att möta framtidens utmaningar med ändrad demografi och de krav som i framtiden kommer ställas på socialförvaltningens verksamheter. För att skapa förutsättningar för en sammanhållen utveckling inom förvaltningen behöver det finnas ett gemensamt program.

Fokus för hela socialförvaltningens arbete är att individen ska vara i centrum och för att nå dit är digitaliseringen en viktig pusselbit. Värdeorden som speglar vårt gemensamma arbete är tydlighet, tillit, transparens och delaktighet.

2. Syftet

Syftet med programmet är att vara en vägledning för verksamheterna i den fortsatta utvecklingen med stöd av digitalisering. De fem strategiska målen syftar till att belysa viktiga ställningstagande och konkretisera vad vi vill uppnå.

3. Bakgrund

Sveriges kommuner och regioner (SKR) och Regeringen har genom Vision e-Hälsa 2025 beslutat att Sverige ska vara bäst i världen på att ta vara på digitaliseringens och e-hälsans möjligheter.

Syftet med visionen är att:

- Underlätta för människor att uppnå en god och jämlik hälsa och välfärd.
- Utveckla och stärka egna resurser för ökad självständighet och delaktighet i samhällslivet.

I strategin fastställs fyra mål för inriktningen av det gemensamma utvecklingsarbetet. De fyra inriktningsmålen är:

- Individen som medskapare
- Rätt information och kunskap vid rätt tillfälle
- Trygg och säker informationshantering
- Utveckling och digital transformation i samverkan

Redan 2006 antogs en Nationell IT-strategi för vård och omsorg (SKR. 2005/06:139) och 2016 skapades Vision e-hälsa 2025 som delades upp i tre tidsperioder. Både i den första strategin och i visionen beskrivs det att IT och senare digitalisering är nödvändiga för att klara framtidens utmaningar. I en nära framtid kommer andelen äldre öka och samtidigt minskar både resurserna i form av ekonomi och personer i arbetsför ålder. Enligt socialförvaltningens egen risk och väsentlighetsanalys inför 2023 anses otillräcklig utveckling av digitaliseringen ligga på siffran 9 av 16 möjliga. Kartläggningen som utfördes visade på vikten och behovet av att socialförvaltningen får ett gemensamt program (målbild). Digitaliseringen kommer spela mer och mer roll i framtiden och är en viktig del av utvecklingen framåt. Inom en snar framtid kommer mer välfärdsteknik och automatisering vara aktuell i verksamheterna. Men för att nå dit behöver det finnas en samsyn och en gemensam inriktning.

Fokus för socialförvaltningens gemensamma arbete är att individen ska vara i centrum och för att nå dit är digitaliseringen en viktig pusselbit. Speciellt för att nå värdeorden som präglar arbetet, tydlighet, tillit, transparens och delaktighet.

3.1 Ordlista

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

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 nytta 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.

4. Ansvarsfördelning för programmet

Digitaliseringen är både en verksamhetsfråga och en teknikfråga som har påverkan på alla nivåer i organisationen. Förslagsvis följs programmet upp årligen för att hållas aktuell och i fas med utvecklingen och förändringar som sker. Digitalisering är ett område där utvecklingen går fort.

Socialnämnden är ansvarig för att:

I verksamhetsplaneringen besluta om programmet är relevanta och fångar de perspektiv som behövs. Politikerna beslutar ”vad” som ska uppnås.

Förvaltningsledningen är ansvarig att:

Presentera ett program som beskriver ”hur” arbetet ska planeras och hur målen som är satta ska uppfyllas. Med stöd av digitaliseringsstrategien.

Verksamhetscheferna är ansvariga att:

I respektive område arbeta för att förmedla och övergripande ta ansvar för att enhetscheferna arbetar för att uppnå målen i programmet.

Enhetschefnivå är ansvariga att:

Samtliga enhetschefer har ansvar att undersöka vilket behov som finns för att uppnå målen. I arbetet finns både stöd för arbetet hos staben och verksamhetschefen.

Medarbetarnivå är ansvariga att:

Medarbetarna är ansvariga för att delta i utvecklingsarbeten och rapportera om exempelvis om ett system inte fungerar som det är tänkt. Medarbetarna är en viktig länk för att fånga upp kunder/brukarnas önskemål och synpunkter.



5. Fem strategiska prioriterade utvecklingsområden för digitaliseringen

Under 2023 har förvaltningen arbetat för att undersöka vilka områden som ska prioriteras för att skapa en god grund i digitaliseringsarbetet. Förvaltningsledningen har med stöd av information från kartläggningen, verksamheterna och digitaliseringsstrategen lyft fram 5 områden som förvaltningen ska arbeta med att uppnå fram till 2025.

5.1 Vi ska vara tillgängliga och enkla att kontakta

Socialförvaltningen ska vara tillgänglig för våra medborgare och brukare. Våra tjänster ska upplevas enkla att använda. För att möta kommuninvånarens behov både nu och i framtiden behöver vi inom förvaltningen tänka "digitalt först". Fokus ska vara användarvänlighet. Vi ska gemensamt med kommunen arbeta för att minska risken för digitalt utanförskap.

- Socialtjänsten ska tänka "digitalt först" och öka kontaktytorna både internt och externt.
- E-tjänster ska finns tillgängliga, vara användarvänliga och det ska vara möjligt att följa ärendeprocessen.
- Socialförvaltningens hemsida ska vara uppdaterad, lättnavigerad och texten ska vara skriven på ett tillgängligt språk.
- Minderåriga som har behov av stöd ska enkelt kunna kontakta socialförvaltningen.
- Förvaltningen ska arbeta för att minska risken för digitalt utanförskap.

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

Socialförvaltningens verksamhetsutveckling sker i stor del med stöd av digitalisering som verktyg. Inom förvaltningen agerar ledare och chefer som förebilder för den digitala utvecklingen. Vi arbetar gemensamt för att skapa en god digital arbetsmiljö för att säkerställa och bibehålla attraktionskraften som arbetsgivare.

- Att tänka "digitalt först" är en självklarhet när utveckling diskuteras.
- Chefer och ledare agerar som förebilder och använder digitala lösningar.
- Vi vågar tänka nytt och lär oss av andra och fångar upp idéer från medarbetare och brukare.
- Alla våra processer är kartlagda och lättillgängligt för anställda.

5.3 Våra medarbetare ska ha en hög grad av digital mognad

Inom socialförvaltningen ska det vara enkelt att ta del av utbildningar som höjer kompetensnivån. Förvaltningen har en egen portal med både utbildningar och felsökning som är tillgänglig dygnet runt och säkerställer att medarbetare kan ta del av den information de behöver, när de behöver den. Medarbetare har alltid möjlighet att få hjälp så att driften och arbetsmiljön är god.

- Våra medarbetare har tillgång till digital kompetensutveckling och en effektiv felsökning.
- Vi har stödfunktioner i form av systemadministratörer/digitala coacher.
- Vi stöttar varandra för att uppnå en hög grad av digital mognad.
- Våra anställda har en god digital arbetsmiljö med förenklade processer och fungerande arbetsverktyg.



5.4 Vi ska ta till vara på välfärdsteknikens och automatiserings möjligheter

Digitaliseringen som sker i vår nutid innebär att mer digital teknik som exempelvis välfärdsteknik och automatiserade processer blir mer och mer tillgängliga. Socialförvaltningen ska använda välfärdsteknik i arbetet med förebyggande insatser för att möta medborgarens behov. Välfärdsteknik ska vara ett förstahandsval vid insats. Vi ska värna om våra personalresurser och se till att våra medarbetare finns där de behövs mest. Vi ska använda automatisering där det gör mest nytta inom förvaltningen.

- Våra handläggare tänker "digitalt först" vid beslut.
- Vi använder välfärdsteknik vid förebyggande insatser.
- Vi gör pilottester och utvärderar var automatiseringen ger effekt.
- På våra boenden är digital teknik en självklarhet.

5.5 Vi ska sträva efter att skapa en hållbar digital plattform där verksamhetssystem och teknik hänger ihop

För att säkerställa att arbetet sker utan avbrott där vår verksamhet fungerar dygnet runt krävs en god systemförvaltning och en säkerställd drift. Alla system som köps in ska kravställas noggrant. Våra system ska vara både användarvänliga och kompatibla med varandra. Vi planerar och budgeterar för ny teknik som välfärdsteknik och tänker långsiktigt.

- Så långt som möjligt används samma plattform för olika arbetsuppgifter.
- Vi säkerställer att inköp följer kravspecifikation och förankrade med beslutsfattare.
- Samtliga verksamheter har rutiner vid avbrott/driftstopp.
- Vi har en god kommunikation inom förvaltningen och påkallar problem i system