



## **Kartläggning av Socialförvaltningens digitaliseringsarbete**

Februari 2023



## Innehåll

1. Sammanfattning .....	3
2. Syfte .....	3
3. Tillvägagångssätt .....	3
4. Definition av begrepp .....	3
5. Bakgrund .....	3
5.1 Modellkommuner och andras kommuners digitaliseringsarbete .....	5
5.2 Uppdraget som digitaliseringsstrateg .....	6
5.3 Samverkan med Enheten för digital service .....	6
6. Svar från enkätundersökningen .....	7
7. Resultat av kartläggningen .....	8
7.1 Förvaltningsövergripande .....	8
7.2 Verksamhetsområde Vård och omsorg .....	9
7.3 Stöd och service (LSS och socialpsykiatri) .....	10
7.4 Individ och familjeomsorg (IFO) .....	11
8. Sammanfattande slutsatser .....	12
9. Mer information och källor: .....	13



## 1. Sammanfattning

Digitaliseringen är ett viktigt verktyg för att klara av kommande utmaningar kopplat till demografi och de krav som i framtiden kommer ställas på socialförvaltningens verksamheter. Valfärdsteknik och digitalisering kräver en sammanhållen och genomtänkt planering för att kunna nyttjas på bästa möjliga sätt. Förvaltningen har därför arbetat fram en kartläggning som ger en bild av var förvaltningen står idag, vilka utmaningar och utvecklingsområden som finns i nuläget samt en indikation om hur arbetet bör riktas in framåt.

Kartläggningen visar på vikten av att gå vidare med att ta fram en handlingsplan för åtgärder/insatser inom digitaliseringsarbetet framåt samt en övergripande långsiktig målbild för digitaliseringsarbetet för att skapa samsyn kring vad digitaliseringsarbetet ska inriktas på.

## 2. Syfte

Syftet med denna kartläggning är att få en övergripande bild av nuläget gällande digitaliseringsarbetet för socialförvaltningens verksamheter. Tanken är att kartläggningen ska ligga till grund för en treårig digital handlingsplan och en långsiktig gemensam målbild som ska arbetas fram under 2023.

## 3. Tillvägagångssätt

Under hösten 2022 och våren 2023 har information hämtats från verksamhetsområdena både genom samtal, enkätfrågor från (LIKA) och besök i verksamheter. LIKA för socialtjänsten är ett självskattningsverktyg från SKR specifikt riktad för införande av valfärdsteknik med enkätfrågor.

## 4. Definition av begrepp

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

**"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.

**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.

**Digitisering** handlar om att byta format tex från CD till MP3 eller från att skriva journal på papper till dator. Digitisering innebär ofta inte att arbetssättet förändras, samma uppgift utförs men på ett annat sätt och via en dator.

**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.

**Internet of things (IoT)** produkter är en term som används för att beskriva en samling av enheter och sensorer som är anslutna till internet och som kan samarbeta för att lösa arbetsuppgifter. Exempel är smarta klockor, kylskåp och rörelsesensorer.

## 5. 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:

### Socialförvaltningen

**Besöksadress:** Storgatan 13, 464 80 Mellerud **Telefon:** 0530-180 00 **E-post:** [kommunen@mellerud.se](mailto:kommunen@mellerud.se)

**Bankgiro:** 5502-2776 **Organisationsnummer:** 212000-1488 **Webbplats:** [www.mellerud.se](http://www.mellerud.se)



- 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:

- Individerna 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. För att lösa del av framtidens utmaningar anses tekniken och digitaliseringens vara en stor del av lösningen, specifikt välfärdsteknik.

Pandemin som kom 2020 snabbade på utvecklingen eftersom fysiska möten och träffar upphörde. I och med detta växte en ökad förståelse för behovet av digitala lösningar i samhället. Expansiv utveckling av videosamtal, matinköp online, hemkörning av varor och vårdssamtal via videolänk blev det nya normala. I samhället har också krav växt fram för ökad delaktighet, information, tillgänglighet och medskapande i vård- och omsorg och den personcentrerad vården har börjat växa fram. I dagens samhälle ses det som en självklarhet att service finns när den önskas och information finns tillgänglig när helst man vill ta del av den. För att digitaliseringen ska nå sin fulla potential krävs en fungerande digital infrastruktur, denna struktur kan delas upp i tre nivåer. Bilden på nästa sida ger en förståelse för vilka faktorer som krävs för att digital infrastruktur ska fungera. I exempelvis Dalsland pekas det understa skicket med mobilnät ut som hinder för fortsatt utveckling.

## GEMENSAM DIGITAL INFRASTRUKTUR

### Välfärdens digitala infrastruktur - ett sätt att beskriva det vi pratar om?



#### Socialförvaltningen

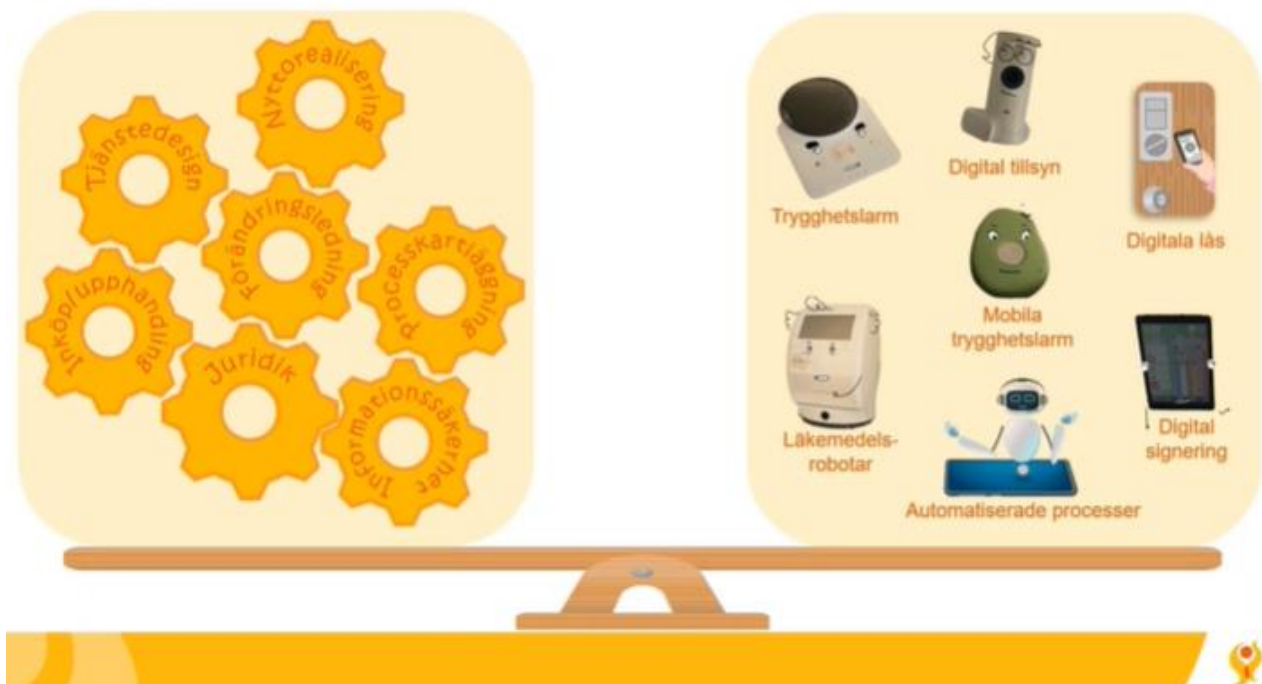
**Besöksadress:** Storgatan 13, 464 80 Mellerud **Telefon:** 0530-180 00 **E-post:** [kommunen@mellerud.se](mailto:kommunen@mellerud.se)

**Bankgiro:** 5502-2776 **Organisationsnummer:** 212000-1488 **Webbplats:** [www.mellerud.se](http://www.mellerud.se)



## 5.1 Modellkommuner och andras kommuners digitaliseringsarbete

I december 2022 avslutades ett treårigt digitaliseringsprojekt som SKR drivit tillsammans med 10 utvalda modellkommuner. Projektets fokus var att låta modellkommunerna fungera som stöd för andra kommuners digitaliseringsarbete och själva fortsätta satsa på olika digitala projekt som inköp online, GPS-larm, digital tillsyn, digitala lås, visningsrum för digital teknik och så vidare. Både för modellkommunerna och i en utredning från staten (SoU 2021:52) finns återkommande utmaningar med välfärdsteknik. Bristande ekonomiska resurser, kompetensbrist, motstånd och rädsla hos medarbetare är några. Kompetensbristen som exempel har uppmärksammats på flera nivåer, både hos politiker, tjänstemän, chefer och medarbetare. När det kommer till rädsla och motstånd hos medarbetare skriver Kommunal (2021) i en rapport att förväntningarna på välfärdsteknik är stora, men att medarbetare i flera fall att tekniken inte fungerar som det är tänkt. Resultatet är inte så underligt eftersom området är stort och komplext precis som bild 2 på nästa sida visar. Flera delar av kugghjulen på vänster sida behöver fungera för att välfärdstekniken på höger sida ska fungera. Trots utmaningarna anses fördelarna väga tyngre och omställningen nödvändig för att klara kommande utmaningarna. Framgångsfaktorer som nämndes var tillgång till resurser, förändringsvilja, kunskaps spridning och personal som drev digitaliseringsarbetet och samverkan och samarbete med andra aktörer och kommuner.



På presentationsdagen i december 2022 användes begreppet "Digitalt först" som ett ställningstagande. SKR beskriver att "Digitalt först" innebär att digitala alternativ ska övervägas i första hand för att utvärdera om det är till nytta för individen som får en insats. Beslutet om "digitalt först" ska förankras skriftligt på alla nivåer inom förvaltningen och med ansvarig nämnd för att fungera. Några kommuner har exempelvis valt att låta biståndshandläggare enbart välja digitala lösningar som första val vid natttillsyn och GPS-larm och i särskilda individuella fall ändrat detta till fysiska besök. De stora vinsterna såg kommunerna när välfärdsteknik breddinfördes och förvaltningen arbetade tillsammans med "Digitalt först". Ställningstagandet ledde även fram till förbättrad tillgänglighet till socialförvaltningen för brukare och medborgare

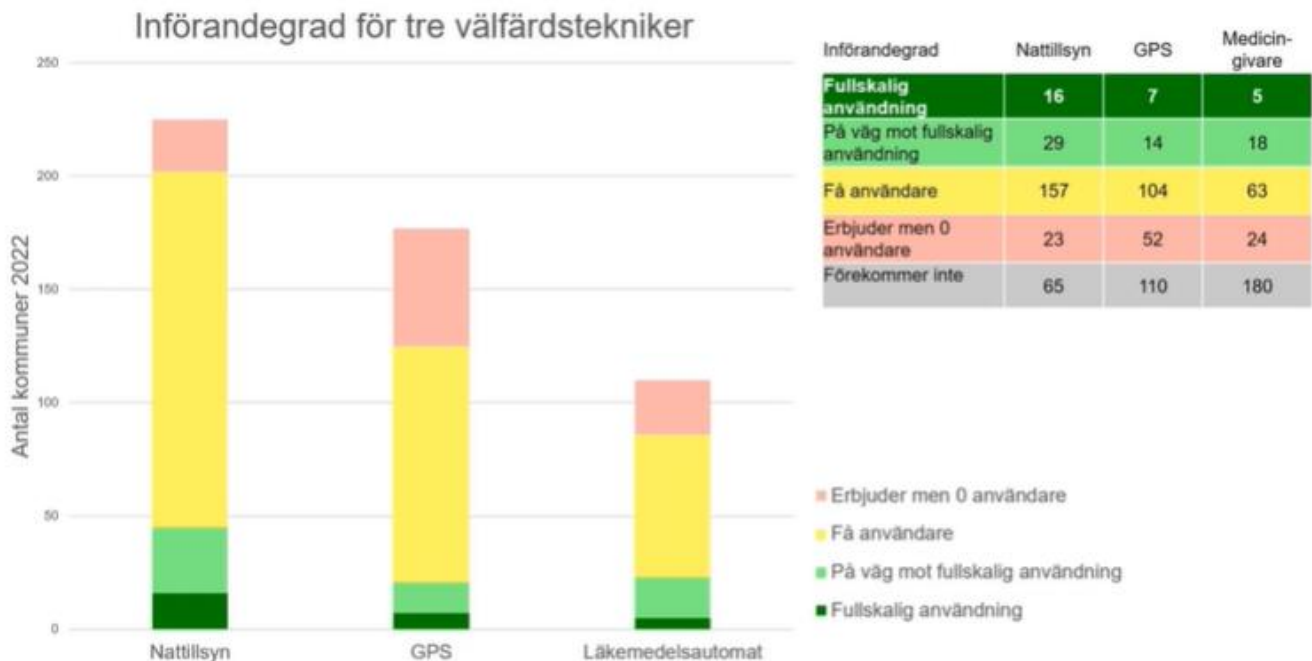
### Socialförvaltningen

**Besöksadress:** Storgatan 13, 464 80 Mellerud **Telefon:** 0530-180 00 **E-post:** [kommunen@mellerud.se](mailto:kommunen@mellerud.se)

**Bankgiro:** 5502-2776 **Organisationsnummer:** 212000-1488 **Webbplats:** [www.mellerud.se](http://www.mellerud.se)



genom ett utökat utbud av e-tjänster, information och tillgänglighet. I samband med detta kunde resurser i stället läggas på medborgare som var i behov av stöd att fylla i blanketter.



I en uppföljning från Socialstyrelsens om E-hälsa och Välfärdsteknik (2022) framkommer det att tillgången till välfärdslösningar varierar både beroende på verksamhetsområde och kommun (bild 3). Det är inte likvärdig tillgång till välfärdsteknik i Sverige vilket anses problematiskt. I cirka 70 procent av kommunerna finns styrande dokument för välfärdsteknik. Ungefär hälften har utfört klassning av informationssäkerheten som behövs eftersom socialtjänsten till stor del arbetar med personnummer och känsliga data. Det som är värt att notera är att uppföljningen använder data från 2021 och mycket har skett under 2022 och flera kommuner är på väg till fullskalig användning.

## 5.2 Uppdraget som digitaliseringsstrateg

Mellerud och Bengtsfors anställde hösten 2023 en digitaliseringsstrateg för socialförvaltningen för att få fart i digitaliseringsarbetet. Tjänsten delas 50–50% genom avtalssamverkan. Rollen som digitaliseringsstrateg innebär att omvärldbevaka, samverka och arbeta med utmaningar som nämns ovan från SKR. Del av uppdraget är att aktivt söka samarbete internt och externt och vara drivande i införandet av välfärdsteknik med verksamhetscheferna. En annan del är att säkerställa att en sammanhållen digital utveckling sker med genomtänkta lösningar.

## 5.3 Samverkan med Enheten för digital service

Melleruds kommun samverkar med Fyrbodals kommun, Småkom, Västkom och inom ramen för "Det goda livet i Dalsland" med Västra Götalandsregionen digitaliseringsavdelning. Kommunen har också valt att vara del i upphandlingar av digitala hjälpmedel genom samverkan med andra kommuner i Västra Götaland. Definitionen av digitala hjälpmedel i samverkansavtalet är både välfärdsteknik och hjälpmedel. I praktiken innebär det att kommunerna kan upphandla gemensamt om trygghetslarm, medicinrobotar och annan digital teknik. I en presentation av

### Socialförvaltningen

**Besöksadress:** Storgatan 13, 464 80 Mellerud **Telefon:** 0530-180 00 **E-post:** [kommunen@mellerud.se](mailto:kommunen@mellerud.se)

**Bankgiro:** 5502-2776 **Organisationsnummer:** 212000-1488 **Webbplats:** [www.mellerud.se](http://www.mellerud.se)



SKR och modellkommunerna om framtidens lösningar var samverkan är en viktig nyckel för fortsatt framgångsrik digitalisering. Melleruds kommun har valt att både söka samverkan och sett fördelarna i detta arbetssätt.

Enheten för digital services (EDS) chef beskriver att samarbete med andra Dalslandskommuners IT avdelningar fortfarande sker, men inte lika organiserat som förut. Dock pågår samtal om nya samarbeten runt upphandling av Internet of things (IoT) produkter. Chefen beskriver att EDS behövt rikta mer fokus på driften och säkerheten än på verksamhetsutveckling. I takt med att verksamheterna använder mer digitala system ökar trycket på EDS. När det kommer till informationssäkerheten är chefen på EDS övergripande ansvarig men i förvaltningarna ligger ansvaret på cheferna. För att höja säkerheten används tvåfaktorsinloggning i kommunen. I samtalet framkommer det att ett bättre samarbete behöver finnas internt och speciellt när nya system köps in. I förvaltningarna ska det finnas cirka 20 medarbetare som är utbildade "förändringsagenter" som är utbildande för att fungera som stöd i verksamheterna när det kommer till digitala system. Deras uppdrag är att fungera som stöd och ambassadörer för digitala lösningar och produkter. Det är i nuläget oklart hur väl förankrat arbetet med förändringsagenter är i verksamheten.

## 6. Svar från enkätundersökningen

Enkätfrågor valdes ut ur LIKA och fyra olika enkäter skickades ut digitalt till båda kommunernas chefer och verksamhetschefer via Forms med frågor inriktade på de olika verksamhetsområdena. Totalt svarade 23 chefer i båda kommunerna. Det var 9 chefer och 5 verksamhetschefer som svarade på enkäterna från Mellerud och svaren i denna text bygger enbart på svar från Mellerud.

Enkäten som skickades till verksamhetsledningen visar att en vision saknas inom förvaltningen samt det saknas strategiskt styrdokument om hur digitaliseringens ska tas till vara. Enkätfrågan som ställdes om digitaliseringen är en egen punkt på ledningsgruppen var svaret nej, men det ska vara en efter att kartläggningen är klar. På frågan om verksamheten har funktioner med utpekad ansvar för att stödja medarbetarna i användning av digitala stöd och utbildningar svarar verksamhetschefen, nej. Frågan som ställs om verksamheten söker externa samarbeten aktivt är svaret, Ja.

Enkäten som skickades till vård och omsorg visar att enbart är digitala journaler och digital medicinsignering som är breddinfört. Inom hemvården finns också digitala dörrlås och medicinskåp. I enkätfrågan som handlar om medarbetare har tillgång till hårdvara för att utföra sitt uppdrag svarar verksamhetsområdet vård & omsorg att det finns. I ett svar från en enhetschef framkommer det att det saknas stöd på verksamhetsnivå för medarbetarna i att hantera verksamhetssystemen och medarbetare som får problem förlitar sig på kollegialt stöd. En enhetschef och en verksamhetschef önskar att surfplattor skulle köpas in. Verksamhetschefen inom hemvården önskar att fler datorer skulle köpas in till hemvårdens lokaler.

Enkäten som skickades till Stöd och service visar att tillgången på hårdvara är tillräcklig. På frågan om digitalisering ses som en möjlighet när utvecklingar och förbättringar diskuteras? Svarar en enhetschef att hen och verksamhetspedagogerna alltid försöker lyfta digitala hjälpmedel som ett alternativ och att verksamheten är eftersatt när det gäller dessa hjälpmedel. I frågan om medarbetarens behov av kompetensutvecklingsplan för medarbetaren finns med på den vanliga kompetensutvecklingsplanen svarar verksamhetschefen och en enhetschef, nej. En enhetschef utvecklar svaret och skriver att hen verksamhetspedagogerna ska spela in instruktionsfilmer. I frågan om det finns någon med utpekad stöd för att stödja medarbetare i digitala system svarar verksamhetschefen ja.

### Socialförvaltningen

**Besöksadress:** Storgatan 13, 464 80 Mellerud **Telefon:** 0530-180 00 **E-post:** [kommunen@mellerud.se](mailto:kommunen@mellerud.se)

**Bankgiro:** 5502-2776 **Organisationsnummer:** 212000-1488 **Webbplats:** [www.mellerud.se](http://www.mellerud.se)



Enkäten som skickades till IFO visar att tillgången är bra på hårdvara. Frågan om digitalisering ses som en möjlighet svarar både verksamhetschefen och en enhetschef, ja. Enkätsvaren visar att det finns behov av en kompetensutvecklingsplan för digitala system både verksamhets och enhetschefen svarar, nej. I frågan om verksamheten har någon med funktion som stödjer medarbetarna att arbeta i system svarar verksamhetschefen att det finns för LifeCare och den andra enhetschefen svarar Nej, det saknar vi mycket. En av frågorna var om e-tjänster finns tillgängliga svarar båda nej.

## 7. Resultat av kartläggningen

Nedan visas resultatet av den genomförda kartläggningen förvaltningsövergripande samt per verksamhetsområde. Varje avsnitt innehåller en nulägesbeskrivning, en beskrivning av de tekniska förutsättningarna per område samt identifierade utvecklingsområden. De identifierade utvecklingsområdena kommer vara utgångspunkt för den kommande handlingsplanen.

### 7.1 Förvaltningsövergripande

#### Nuläge:

Socialförvaltningens har inte tidigare haft någon funktion som har sammanhållit digitaliseringsarbetet. Generellt visar enkäterna och samtalen som skett under hösten att det finns ett stort behov av en vision/långsiktig målbild för digitaliseringsarbetet och en samsyn kring vad begreppet digitalisering innebär för socialförvaltningen. Det saknas en långsiktig plan och rutiner runt hantering av digitala system specifikt vid längre driftstörningar. Det är oklart hur informationssäkerheten hanteras, något som måste prioriteras snarast. I enkäten framkommer det att stöd saknas på enhetsnivå för att hantera digitala lösningar och verksamhetssystem. Det leder fram till att medarbetare förlitar sig på kollegialt stöd. Utbildningssatsningar efterfrågas både i enkätsvaren och samtalen. Inom socialförvaltningen är det enbart digitala journaler och digital medicinsigenering som är breddinfört. Alla enheter förutom någon enstaka inom assistans har tillgång till att skriva i en digital journal på sin arbetsplats. Övrig välfärdsteknik som används är beroende på område. Kartläggningen visar således på stor utvecklingspotential inom samtliga verksamhetsområden.

Under hösten har flera problem i verksamhetssystemet LifeCare från TietoEvrly uppmärksammats (journal och verksamhetssystem). En del handlar om statistik och en del om driftproblem. Systemförvaltaren har beskrivit att i flera fall är orsaken handhavandefel som beror på att medarbetare inte kan hantera systemet och att administratörer saknas på enheterna. I höstas genomfördes en felsökningsomgång i hemvården och då uppmärksammades att problematiken är komplex, det är problem både med täckning, mobiltelefoner, bristande utbildning i systemen, avsaknad av uppdateringar och problem kopplat till driften av systemet.

Verksamhetsutvecklaren arbetar i 2c8 för att tydliggöra och digitisera processer så att alla inom socialförvaltningen enkelt kan få en överblick. Arbetet är en del i att minska risken för fel som uppstår idag och tydliggöra arbetsprocesserna och rutiner. I samtal med verksamhetsutvecklaren diskuteras också förvaltningens hemsida och dess innehåll.

Medarbetare har i samtal beskrivit att hemsidan är rörig och svårnavigerad. I jämförelse med Bengtsfors och flera andra kommuner är kommunen ganska långt efter i tillgängligheten och utveckling av e-tjänster inom socialförvaltningen. En översyn pågår just nu gällande detta på kommunövergripande nivå.

#### Tekniska förutsättningar:

#### Socialförvaltningen

**Besöksadress:** Storgatan 13, 464 80 Mellerud **Telefon:** 0530-180 00 **E-post:** [kommunen@mellerud.se](mailto:kommunen@mellerud.se)

**Bankgiro:** 5502-2776 **Organisationsnummer:** 212000-1488 **Webbplats:** [www.mellerud.se](http://www.mellerud.se)





På förvaltningsövergripande nivå är tillgången till hårdvara och internetuppkoppling olika bra beroende på område. Det saknas tillgång till support, utbildningar och stöd i hanteringen av digitala system. Anställda inom organisationen har olika nivåer av kunskap i att hantera digitala system. Ett upplevt problem från flera anställda är kommunikation och information mellan Socialförvaltningen och EDS.

## Utvecklingsområden förvaltningsövergripande

- Det behöver tas fram en gemensam målbild för socialförvaltningens arbete med digitalisering för att skapa en större samsyn kring vad arbetet innebär.
- Det behövs en handlingsplan för hållbar digitalisering där handlingsplaner per verksamhetsområde struktur för inköp, införande, drift, förvaltning av digitalisering/välfärdsteknik. Det är i denna plan som "hur":et ska beskrivas, hur kan arbetet framåt bedrivas.
- Arbetet med informationssäkerhet behöver omgående förbättras
- Det behöver tas fram en sammanställning av alla system som används, vilken funktion de olika systemen ska ha samt roller som systemadministratör och systemförvaltare behöver tydliggöras och i vissa fall tillsättas (alla verksamheter har inte rollen som systemadministratör på plats). Kartläggning av avtal behövs för att skapa en helhetsöversyn av samtliga system.
- En funktionskontroll av befintliga system behöver till och en bättre fungerande process för felhantering behöver tas fram.

## 7.2 Verksamhetsområde Vård och omsorg

### Nuläge:

Samtliga enheter skriver journalanteckningar i digitala verksamhetssystem. Hemvården i Mellerud har haft stora driftstörningar i LifeCare (PhoniroCare och LMO) och felsökning pågår fortfarande. Enligt medarbetare har problematiken eskalerat sedan april 2022. Driftstörningarna har inneburit att digitala dörr- och medicinskåpslås inte gått att öppna och insatsplanering har försvunnit. Medarbetare berättar också i samtal att de upplever att nyanställda får bristfälliga introduktioner i system och att de själva inte får fortutbildningar när förändringar och uppdateringar sker i verksamhetssystemet. Medarbetare berättar också att deras arbetsverktyg (mobiltelefonerna) inte fungerar och att de blir utloggade vid flera tillfällen under en arbetsdag och batterikapaciteten inte håller ett helt arbetspass. På hemvården står också sju GPS-larm från Posifon som inte är i bruk.

I hemsjukvården används AppVa för medicinsignering. AppVa är inte kompatibelt med Pascal (webbaserad tjänst för förskrivning av dosförpackade läkemedel) så sjuksköterskor måste mata in informationen manuellt. Inom hemvården beskrivs även problematik med dålig gps-signal i arbete ute hos brukare. Detta innebär enligt SAS (socialt ansvarig samordnare) i kommunen att sjuksköterskor inte kan journal skriva via mobiltelefoner direkt in i via mobiltelefon utan är tvungna att åka till kontoret för att skriva. Vid prioriterat händelser som kräver snabb journalföring får sjuksköterskan åka till en plats där mobilsignalen är starkare eller till kontoret.



På Ängenäs och Fagerlids särskilda boende används digitala lås och taggssystem som styr vilka dörrar som en person har tillgång till. På Ängenäs finns digital tillsyn installerad och en brukare har Gps-larm via Posifon. Det finns ett behov av en sammanhållen digitalisering inom området. Tidigare försök att införa digital tillsyn har avbrutits då det upplevdes för krångligt och svårt att genomföra och tillräckligt stöd inte kunde ges. På Skållerudshemmet finns idag inga digitala lösningar på plats men är planerade för. Enhetscheferna beskriver generellt att den digitala kunskapen hos medarbetarna är varierande men generellt ses ett stort behov av kompetensutveckling. Svårigheten med att sköta kommunikationen kring medicinlistor och vårdplaner i verksamhetssystemen lyfts fram även av medarbetare som försvårande och problematiskt.

### **Tekniska förutsättningar**

Enkätsvaren ger en bild av att tillgången till hårdvara som datorer och mobiltelefoner är tillräcklig, även om enstaka enheter ser behov av flera datorer och/eller tillgång till surfplattor. Mobiltelefonernas ålder, livslängd och kapacitet är generellt undermålig vilket medför att de krånglar en hel del. Flertalet av verksamheterna har god tillgång till internet, men hos hemvården är det många gånger problematiskt då flera enheter använder nätverket samtidigt. Mobiltäckning utanför lokaler är ett större problem för medarbetare som arbetar i hemvård och hemsjukvård. I verksamheterna saknas i vissa fall systemadministratörer som kan fungera som teknisk support.

### **Utvecklingsområden vård & omsorg**

- Kompetensnivån behöver höjas så samtliga medarbetare har tillräcklig kompetens i verksamhetssystemen.
- Systemadministratörer/välfärdstekniksamordnare behöver utses och en fungerande kedja för felhantering tas fram och göras känd av alla. Vi behöver säkerställa att medarbetare kan hantera sina arbetsverktyg och känner tillit till tekniken igen.
- LifeCare HSL och LifeCare avvikelser behöver komma på plats så kommunikationen och hanteringen i verksamhetssystemet fungerar, båda dessa modulerna är kompatibla med nuvarande system. SAS är ansvarig att driva projektet som är pågående.
- Det behöver finnas fungerande arbetssätt för hur mobiltelefonerna ska ersättas i takt med att nya appar utvecklas och uppdateras. När fler funktioner och nya system köps in kommer det krävas bättre arbetsverktyg.
- Funktionskontroll över samtliga digitala produkter i dialog med IT behövs för att säkerställa att driften fungerar. En del av produkterna kommer ersättas av digitala helhetslösningar i framtiden, men fram till dess måste nuvarande produkter fungera.

## **7.3 Stöd och service (LSS och socialpsykiatri)**

### **Nuläge**

Både brukare och medarbetare behöver få stöd i att öka sin digitala mognad för att stärka delaktighet och självständigheten hos brukarna. För att effektivisera och få överblick är införande av digitala planeringsverktyg för medarbetarna viktigt. Inom verksamhetsområdet finns digitala signeringslistor för läkemedel men inga digitala läkemedelskåp. Detta behöver ses över så en trygg hantering av mediciner kan säkerställas. Inom området samverkar

#### **Socialförvaltningen**

**Besöksadress:** Storgatan 13, 464 80 Mellerud **Telefon:** 0530-180 00 **E-post:** [kommunen@mellerud.se](mailto:kommunen@mellerud.se)

**Bankgiro:** 5502-2776 **Organisationsnummer:** 212000-1488 **Webbplats:** [www.mellerud.se](http://www.mellerud.se)



verksamhetspedagogerna i ett Fyrbodalnätverk och där tillgång till digitala hjälpmedel inom området nu kommer kartläggas. Inom daglig verksamhet finns idag ett App-cafe och i ett samtal med verksamhetspedagogerna diskuteras möjlighet till vidareutveckling genom att brukare skriver egen e-tidning. Verksamhetspedagoger har en viktig roll i att driva den digitala utvecklingen inom området framåt. Detta kommer behövas för att kunna möta kommande generationen inom LSS som använder välfärdsteknik och olika digitala hjälpmedel i en helt annan utsträckning.

### **Tekniska förutsättningar**

Verksamhetsområdet har idag inte lika många system som övriga i socialförvaltningen eller i jämförelse med andra kommuners LSS verksamheter. Medarbetare behöver ha en hög nivå digital mognad eftersom brukargruppen ofta använder sig av digitala hjälpmedel. Tillgången till hårdvara och uppkoppling anses tillräcklig enligt enkätundersökningen.

### **Utvecklingsområden**

- Införandet av digitala läkemedelskåp behöver verkställas
- Utbildning av medarbetare i digitala system
- Kontroll att internet/Wi-Fi fungerar på enheterna
- Rutin runt nya sätt som brukare vill kommunicera sms/Messenger etc. behöver tas fram
- Beställa/undersöka planeringsverktyg till brukare samt öka förskrivningen och användningen av digitala hjälpmedel

## **7.4 Individ och familjeomsorg (IFO)**

### **Nuläge**

Inom området IFO syns vikten av att medborgare har möjlighet till flera kontaktvägar in som e-ansökningar och e-tjänster. Begreppet "en väg in" är önskvärt att sträva efter, det ska vara enkelt att kontakta socialtjänsten. Modeller för hantering av e-tjänster för bistånd har köpts in till verksamhetssystemet Tieto LifeCare men dessa är inte igång ännu. Behovet av utveckling av hemsidan syns tydligt inom IFOs målgrupp där många är vana vid att själva kunna söka information men detta är underutvecklat i Mellerud. Blanketter på hemsidan stämmer inte alltid vilket skapar dubbelarbete. Socialsekreterare får skanna in papper till sin mejl och sedan spara på skrivbord för att sedan ladda in i akt. Efter dessa steg måste alla filer raderas på dator och mejlen, det är stor risk att sekretessdokument inte raderas. Processen är tidskrävande och inte effektiv.

Behov av funktionsbrevlådor har lyfts fram frekvent från verksamheten men har varit svårt att få till stöd till från EDS. Funktionsbrevlåda underlättar kontakten med de många externa myndigheter IFO har kontakt med. Även orosanmälningar bör kunna komma in via funktionsbrevlåda eller e-tjänst. I praktiken behöver orosanmälningar från skolan ibland idag hanteras genom att personal fysiskt levererar anmälan till socialförvaltningen.

Det planeras för inköp av datastödet Net-klient 2023 för att underlätta och bygga upp en databas som används som behandlingsplanering enligt ASI-metoden. Huvudsyftet för metoden är att förbättra behandlingen och uppföljningen och bedömning av hjälpbehov hos enskilda individer med missbruksproblematik.

Arbetsmarknadsenheten ser att arbetsdeltagare idag saknar grundläggande kunskap att hantera exempelvis mejl och har inte kunskap om hur inloggning på dator sker. Enhetens arbete sträcker sig över många områden, från gaturenhållning, tvätt, försäljning och återbruk. Det är svårt för utomstående att förstå hur många tjänster det finns och vilket utbud som erbjuds. Att

### **Socialförvaltningen**

**Besöksadress:** Storgatan 13, 464 80 Mellerud **Telefon:** 0530-180 00 **E-post:** [kommunen@mellerud.se](mailto:kommunen@mellerud.se)

**Bankgiro:** 5502-2776 **Organisationsnummer:** 212000-1488 **Webbplats:** [www.mellerud.se](http://www.mellerud.se)



erbjuda rätt stöd är för denna målgrupp oerhört viktigt för att stödja till egen försörjning och/eller ett aktivt samhällsdeltagande.

## Tekniska förutsättningar

Enkätsvaren ger en bild av att tillgången på fysisk hårdvara och uppkoppling till nätverk är tillräcklig, det som framförs som negativt är att medarbetare som arbetar i två kommuner upplever dubbla datorer och inloggningar som krångligt. I enkätsvaren framkommer det att medarbetarna har stöd i hantering av system. I enkäten beskrivs tillgång god till och använder besluts- och kunskapsstöd som finns digitalt (rutiner, riktlinjer, rekommendationer, regelverk). Majoriteten av medarbetarna inom IFO är vana att hantera datorer.

## Utvecklingsområden

- Uppdatera innehållet på hemsidan för att säkerställa rätt kommunikation till medborgare och enkla kontaktvägar in till socialtjänsten. Säkerställa tillgång till rätt blanketter och liknande.
- Det behöver utvecklas e-tjänster och tillgång till funktionsbrevlåda/brevlådor behövs för att förenkla inflödet av handlingar och tex orosanmälningar. Starta upp e-tjänsten Medborgare från Life Care är en del i detta arbete.
- Utveckla mobilanpassade e-enkäter och andra läsningar särskilt riktade till barn och unga
- Inköp av ASI och andra adekvata system för digital systematisk uppföljning

## 8. Sammanfattande slutsatser

Att omhänderta potentialen i digitaliseringen och välfärdsteknik på rätt sätt är en ödesfråga för Socialförvaltningen framåt. Det kommer vara avgörande för att klara att möta kommande målgrupper som växt upp i ett digitalt samhälle. Det är också avgörande för att kunna möta de kommande demografiska utmaningarna, vi ska ha människor på plats där tjänster och service kan ersättas på ett kostnads och kvalitetsmässigt lämpligt sätt med välfärdsteknik behöver så ske. Att ha ett gott arbete med digitalisering kommer också vara nödvändigt för att som kommun öka sin attraktivitet. Framåt blir det allt viktigare med förenklade arbetsprocesser så mer tid kan läggas på värdeskapande aktiviteter i stället. Kartläggningen ger bilden av att förvaltningen har ett ganska gediget arbete att göra för att lägga en god grund i digitaliseringsarbete som är ett av socialnämndens prioriterade mål för 2023. Digitaliseringen och verksamhetsutveckling hör ihop och vi har inte råd att inte satsa på digitalisering. Nästa viktiga steg i arbetet blir att omsätta de identifierade utvecklingsområdena till en handlingsplan samt att identifiera en gemensam målbild för digitaliseringsarbetet. Detta kommer tas fram under innevarande år.



## 9. Mer information och källor:

Bilderna i dokumentet är lånade från Valfärdstekniks föreläsningar på SKR:

<https://skr.se/valfardsteknik.64112.html>

Digitalt först - <https://www.kontract.se/blogg/digitalisering/digitalisering-av-offentlig-verksamhet/>

Digital mognad - <https://www.digitalforvaltning.se/modell/>

Kommunal (2021) Höga förväntningar på ny teknik.

[https://webbfiler.kommunal.se/sites/default/files/attachment/hoga\\_forvantningar\\_pa\\_ny\\_teknik\\_webb.pdf](https://webbfiler.kommunal.se/sites/default/files/attachment/hoga_forvantningar_pa_ny_teknik_webb.pdf)

Information om ASI och modellen Net-klient

<https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/missbruk-och-beroende/asi-intervjun/>

<https://rk.se/net-klient/>

Information om informationssäkerheten och välfärdsteknik

<https://skr.se/valfardsteknik/stodochvagledningvalfardsteknik/informationssakerhet.64290.html>

LIKA verktyget från SKR som är utvecklat för socialförvaltningen införande av välfärdsteknik:

<https://socialtjanst.ittempen.se/page/start>

Modellkommunernas arbete:

<https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/socialomsorg/digitaliseringinomsocialtjansten/kompetenscentervalfardsteknik/modellkommunerforalldreomsorgensdigitalisering.33031.html>

SKR kompetenscentrum med filmer och information om välfärdsteknik:

<https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/socialomsorg/digitaliseringinomsocialtjansten/kompetenscentervalfardsteknik.34196.html>

Rapporter om E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2021–2022 från Socialstyrelsen:

<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2021-5-7384.pdf>

<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2022-5-7897.pdf>

Statens offentliga utredningar (SoU) 2021:52. Vilja välja vår och omsorg. En hållbar kompetensförsörjning inom vård och omsorg om äldre.

[https://www.regeringen.se/49d3fe/contentassets/2196bb3f12654c7f910f45dea2e10317/sou-2021\\_52.pdf](https://www.regeringen.se/49d3fe/contentassets/2196bb3f12654c7f910f45dea2e10317/sou-2021_52.pdf)

Max Birath  
Digitaliseringsstrateg