



# Digitaliseringsstrategi för socialförvaltningen

2019-2021

Dokumenttyp: Strategi

Fastställd av: Socialnämnd

Beslutsdatum: *(Datum och i förekommande fall paragraf)*

Diarier nr: 2019.054 SN

Gäller för: Socialförvaltningen

Giltighetstid: 2019-2021



ALINGSÅS  
KOMMUN



## Innehåll

Digitaliseringsstrategi för socialförvaltningen i Alingsås 2019-2021 .....	3
Sammanfattning .....	3
1 Digitaliseringens möjligheter .....	3
2 Socialförvaltningens övergripande digitaliseringsarbete .....	4
2.1 Från vision till digitaliseringsstrategi .....	4
2.2 Utvecklingsarbete med inriktning digitalisering .....	4
3 Förutsättningar för att lyckas .....	5
3.1 Digitalt först .....	5
3.2 Öka den digitala förmågan .....	6
3.3 En väg in - smartare eTjänster .....	6
3.4 Innovation och nya arbetssätt .....	7
3.5 Kompetensutveckling .....	7
3.6 Samverkan .....	8
3.7 Invånarfokus .....	8
Referenser .....	9

# Digitaliseringsstrategi för socialförvaltningen i Alingsås 2019-2021

## Sammanfattning

Digitalisering handlar om människan och om hur mänskligt beteende förändras av digital teknologi och internet.

Socialtjänsten är ett välfärdsområde där digitaliseringen bär med sig stora möjligheter för invånarna till självständighet, delaktighet och inflytande men utvecklingen av digitala tjänster inom socialtjänsten i Sverige går långsamt.(1,6)

Digitaliseringsarbetet på socialförvaltningen utgår ifrån invånarens behov och hur dessa kan mötas. Utvecklingsarbetet har sin grund i den övergripande digitala målbilden *Digital målbild för Alingsås kommun – öppen och smart*, KS 2018-10-15, §183.

Syftet med *Digitaliseringsstrategi för socialförvaltningen 2019-2021* är att ange en riktning för socialförvaltningens digitalisering och vara metoden och planen för hur den övergripande visionen ska förverkligas. Strategin är ett verktyg som bestämmer hur resurser fördelas för att nå visionen och ska ligga till grund för utformandet av konkreta handlingsplaner inom prioriterade områden på förvaltningen. Digitaliseringsstrategin ersätter tidigare *Digital färdplan 2017-2020 SOC –En digital färdplan för möjligheter med digitalisering i Socialförvaltningen*, SN 2016-12-20, §12.

Det digitala perspektivet ska finnas med i förvaltningens utveckling och inför beslut och investeringar ska digitaliseringsinsatser värderas utifrån de nyttor de skapar för invånare och verksamhet.

Digitalisering är en styrningsfråga och en systematisk förändringsledning krävs för att lyckas.

## 1 Digitaliseringens möjligheter

Digitala tjänster ska så långt det är möjligt vara universellt utformade avseende tillgänglighet och användbarhet för alla människor. Digitaliseringsarbetet ska utvecklas ur ett jämställdhetsperspektiv och ska även beakta enskildas skydd mot intrång i den personliga integriteten.

En av de största utmaningarna är att befolkningen i vårt land blir allt äldre. Det betyder att välfärden ska klara samma höga servicenivå men med mindre resurser. Det är en omöjlig ekvation och välfärden måste istället bli mer innovativ och snabbare på att dra nytta av ny teknik och nya kompetenser i sin verksamhetsutveckling. Samtidigt ökar förväntningar och positiva attityder till att vilja använda digitala tjänster hos den enskilde.(2) Digitalisering och ny teknik är en viktig del i att möta en förändrad demografi. I detta sammanhang behöver eventuella problem beaktas samt de nya krav på kompetens som ny teknik medför.(3)

Digitalisering innefattar processen där analog information förs över till digitalt format och där eHälsa innebär användning av informations- och kommunikationsteknologi.

Välfärdsteknologi är kunskapen om och användandet av teknik som kan bidra till ökad trygghet, aktivitet, delaktighet och självständighet för personer med funktionsnedsättning i alla åldrar och deras anhöriga.

Digitalisering avser vanligtvis en genomgripande och samhällsomvandlande process där användningen av it enbart är en av flera beståndsdelar. Det finns även tydliga samband mellan effektivitet och digitalisering nämligen intern och extern effektivitet. Intern effektivitet innebär utveckling av den egna organisationens interna arbete och/eller processer medan extern effektivitet innebär en strävan efter att göra vardagen enklare för den enskilde.(4)

Digitalisering är även ett verktyg för verksamhetsutveckling. Det handlar om allt från personalens tillgång till rätt information till hantering av data för uppföljning och jämförelser av verksamhetens resultat. För att en organisation ska kunna dra nytta av digitaliseringsarbetet och lyckas när nya arbetsätt införs behövs kompetens hos användarna, ett effektivt ledarskap och en stödjande organisation.(5)

Digitaliseringen har blivit ett av de viktigaste verktygen för fortsatt utveckling och effektivisering av den offentliga sektorn.

Utvecklingen av digitala tjänster inom socialtjänsten i Sverige går långsamt. I samhället finns funktioner för självservice och digitala kommunikationskanaler men socialtjänsten följer inte med i denna utveckling vilket begränsar möjligheterna till kontakt för grupper och den enskilde.(6)

Med bra digitala tjänster och ökad öppenhet kan invånaren ta ansvar och kontroll över sin vardag på ett nytt sätt och själv bidra till utvecklingen av samhället. För att åstadkomma det behövs en ökad digital samverkan där administrativa gränser överbryggas och smarta tjänster som utgår från den enskildes livshändelser och behov erbjuds.(2)

## 2 Socialförvaltningens övergripande digitaliseringsarbete

### 2.1 Från vision till digitaliseringsstrategi

Kommunens vision beskriver vilka målsättningar och ambitioner som finns för att arbeta med digitalisering och digital teknik.

Flerårsstrategin för Alingsås kommun pekar ut färdriktningen för kommunens utveckling och redogör för viljeinriktningen för verksamheten de kommande åren.(7)

Digitaliseringsstrategin ska vara metoden och planen för hur visionen ska förverkligas. Strategin är ett verktyg som bestämmer hur resurser fördelas för att nå visionen och ska ligga till grund för utformandet av konkreta handlingsplaner inom prioriterade områden på förvaltningen. Digitaliseringsstrategin ersätter tidigare *Digital färdplan 2017-2020 SOC – En digital färdplan för möjligheter med digitalisering i Socialförvaltningen*. I det fall något kvarstår från *Digital färdplan* omfattas det nu istället av *Digitaliseringsstrategi för socialförvaltningen 2019-2021*.

### 2.2 Utvecklingsarbete med inriktning digitalisering

Digitaliseringsarbetet på socialförvaltningen utgår ifrån invånarens behov och hur dessa kan mötas. Utvecklingsarbetet har sin grund i den övergripande digitala målbilden *Digital målbild för Alingsås kommun – öppen och smart*. Den digitala målbilden innehåller en

konkret handlingsplan som årsvis beskriver vad som ska göras inom respektive område.(3)

Socialförvaltningen utgår ifrån en offensiv kvalitetsutveckling som definierar vilka värderingar som anses vara viktiga för ett framgångsrikt kvalitets- och utvecklingsarbete. värderingar beskrivs i kommunens kvalitetsstrategi, antagen av kommunfullmäktige 2016-04-27, § 102. För att kunna omsätta och förverkliga värderingarna i praktisk handling krävs en rad arbetssätt och verktyg som stöttar värderingarna.(8)

För att skapa förutsättningar för ett välfungerande utvecklingsarbete kring digitalisering behöver kompetensbehovet identifieras och säkerställas.

Behoven i organisationen och hos invånarna behöver identifieras och utvärderas med målsättningen att hitta områden med förbättringspotential och kanske även inspiration av nya innovativa tjänster.

Digitalisering har inget egenvärde utan är snarare en viktig möjliggörare för effektivisering och ökad nytta för invånarna. Genom att använda digitaliseringens möjligheter finns goda förutsättningar för förvaltningen att öka sin effektivitet samtidigt som invånarnyttan av olika typer av tjänster ökar. Exempel på nya teknikområden är *artificiell intelligens (AI)*, *virtuell verklighet (Virtual Reality-VR)*, *förstärkt verklighet (Augmented reality-AR)* och *automatisering* eller *robotisering*.

För att nå framgång i digitaliseringsarbetet bör teknikens möjligheter användas integrerat för att ge nya tjänster och processer.(4)

Samverkan krävs för att nå framgång med digitaliseringsarbetet. Det kan handla om att utgå ifrån invånarnas livshändelser, att låta digitala möten ske på användarnas villkor och att låta behov och nytta vara styrande.(2) Det räcker inte att skapa goda förutsättningar utan det är först när digitaliseringens möjligheter verkligen används som mervärdet förverkligas.(9)

Digitala tjänster ska, så långt det är möjligt och där det är relevant, vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med medborgare och företag.

### 3 Förutsättningar för att lyckas

För att lyckas med digitaliseringsarbetet på socialförvaltningen krävs att följande områden utvecklas.

#### 3.1 Digitalt först

Digitalt först är ett genomgripande skifte i synen på service och informationsutbyte i statlig och kommunal sektor. Att prioritera användning av digitala arbetssätt i verksamhetsutvecklingen sänker administrativa kostnader samtidigt som servicen till den enskilde ökar.(2) Möjligheter skapas att digitalt arkivera ärenden, handlingar, dokument och information på ett kontrollerat och säkert sätt.

Ett *e-arkiv* ska införas i Alingsås kommun som ska kunna ta emot och lagra digital information från kommunens verksamhetssystem och där socialförvaltningen ingår som en

aktiv samverkanspart för att säkra en digital kedja från skapandet av dokument och handlingar till gallring eller bevarande.

*eSignering* innebär att avtal signeras elektroniskt med e-legitimation istället för på papper. Exempel på fördelar med att signera dokument elektroniskt är att alla parter får tillgång till dokumentet direkt, kortare handläggningstider och mindre miljöpåverkan.

*Robotstyrd processautomation*, RPA är en teknik som kommer att effektivisera administrationen och spara tid i många rutinbaserade processer.(10) Teknikens förutsättningar kan frigöra tid för medarbetarna att utföra andra uppdrag än idag vilket även kräver kompetensutveckling inom ny teknik.(3)

Vid införande av nya arbetssätt och anskaffning av nya system ska *nyttoanalyser* göras för att säkerställa att vi satsar på de rätta lösningarna och för att underlätta uppföljningar.(11)

*Genom digitaliseringsarbetet skapas förutsättningar för effektivisering och nya arbetssätt.*

### 3.2 Öka den digitala förmågan

Genom att skapa förutsättningar som underlättar att ta in kunskap och att arbeta med ett strukturerat tillvägagångssätt kan den allmänna kompetensnivån kring digitalisering utvecklas. För att kunna utnyttja tekniken på socialförvaltningen kommer *forum* att byggas för utbildning och fortbildning liksom förutsättningar för informationsutbyte löpande både i form av specifika och ämnesinriktade konstellationer såväl som mer övergripande.

*Interna utbildningstillfällen* kommer att erbjudas vid införande av nya tekniska förutsättningar.

En del medarbetare ska ha en mer *specialiserad kunskapsbas* avseende tekniska förutsättningar som förs in i verksamhetens löpande arbete och följs upp och utvärderas. *Samverkan och kunskapsutbyte* sker mellan förvaltningar lokalt och mellan kommuner regionalt och nationellt.

Som en del av den digitala förmågan ska kunskapen kring nyttor och *nyttorealiserings* öka.

För att förstå de totala behoven och hitta de stora utvecklingsområdena behövs samverkan över organisationsgränserna för att hitta lösningar som uppfyller behov och förenklar vardagen för invånaren. En sådan *behovsdriven ansats* utförd på rätt sätt kommer att bidra till mer nöjda målgrupper genom lättanvända digitala tjänster och en effektivare verksamhet i den egna organisationen.(12, 13)

*Det är viktigt att digitalisering och utveckling av it-stöd är icke-diskriminerande och sker utifrån olika gruppers behov.*

### 3.3 En väg in - smartare eTjänster

Den snabba utvecklingstakten inom digitaliseringsområdet med exempelvis molntjänster och sociala media kräver en säker hantering av information och utvecklingsarbete mot *systematisk informationsarbete*.(10) Digitaliseringen ger oss nya möjligheter att samla in, bearbeta och analysera information. Högre krav ställs på hur vi hanterar och skyddar vår

information. Socialförvaltningen ska bedriva ett aktivt arbete med *informationssäkerhet* där det är tydligt att information är värdefull och skyddas efter behov. Informationen ska vara korrekt och hanteras och värderas utefter hur känslig informationen är. Den ska även vara tillgänglig på ett säkert sätt. Hänsyn ska tas till att åtkomst till information ska vara användarvänligt för både invånare och personal. Det innebär att rutinerna för identifiering och underskrifter i samband med användning av digitala tjänster ska fungera på ett enkelt och säkert sätt för användaren. Förvaltningen kommer att göra en verksamhetsanalys avseende informationssäkerheten.

*eTjänster* är en service som invånarna kan använda för att uträtta olika ärenden som de har hos socialförvaltningen. Denna service tillhandahålls som en elektronisk tjänst och erhålls till exempel med hjälp av en dator, mobiltelefon eller via telefonservice. Utförandet av ärenden flyttas från förvaltningen till invånaren när de själva gör jobbet istället för personalen på förvaltningen. Med eTjänster och eFörvaltning blir det effektivt och resursbesparande både för invånaren och förvaltningen. Information från förvaltningen blir lättare att komma åt och tillgängligheten ökar då invånarna kan hämta blanketter via internet. *Medborgartjänst* är en del i av arbetet med eTjänster som vidareutvecklas i en övergripande samverkan på socialförvaltningen och i förekommande fall med andra förvaltningar i kommunen.

### 3.4 Innovation och nya arbetssätt

Innovation och innovativa förändringar sker fort och nya möjligheter erbjuds hela tiden. För att kunna veta vad som passar verksamheten bäst och ändå våga prova behöver ett ständigt pågående *utvecklingsarbete* kring innovation finnas. Flerårsstrategin lägger ett särskilt ansvar för innovation i verksamheten vilket går hand i hand med att ökad kunskap och digital förmåga. Arbetssätt för *ökad innovation* på socialförvaltningen kan vara uppbyggandet av forum där kunskapsutbyte inom digitaliseringsområdet främjas och där nya arbetssätt och produkter testas.

Vid införande av nya arbetssätt och anskaffning av nya system ska *nyttanalyser* göras för att säkerställa att vi satsar på de rätta lösningarna och för att underlätta uppföljningar.(11)

### 3.5 Kompetensutveckling

För att möta digitaliseringen, öka effektiviteten och främja innovation ska förvaltningen verka för att höja den *digitala kompetensen* hos medarbetare med riktade insatser där verksamhetsprocesser digitaliseras och utvecklas. Det är viktigt att ta hänsyn till den enskildes förutsättningar i samband med denna kompetensutveckling.

För att öka den digitala mognaden är det viktigt att säkerställa att medarbetare och chefer nyttjar och har förutsättningar för att använda både teknik och IT-system på ett optimalt sätt.

Genom att använda *digitala utbildningar* får medarbetare möjlighet att tillgodogöra sig utbildning utan att behöva resa. Med en utbildningskatalog kan genomgångna och planerade utbildningar följas upp. Den *eLearningplattform* som tagits fram i Alingsås kommun fungerar som ett av verktygen i det fortsatta kompetensutvecklingsarbetet.

Förmågan att samarbeta med andra, dra nytta av varandras erfarenheter och samutnyttja resurser är vital för att driva digitaliseringsarbetet effektivt.



### 3.6 Samverkan

Samverkan mellan socialförvaltningens verksamheter och med andra förvaltningar och aktörer är viktigt för att klara framtidens välfärd och för att kunna ge en bra service som motsvarar människors behov och förväntningar. *Samverkansforum* finns redan inom förvaltningen. Socialförvaltningen ska ingå i samverkan mellan kommunens förvaltningar och andra kommuner inom regionen samt nationellt. Samverkan med andra kommuner, myndigheter, organisationer och aktörer som kan tillföra erfarenhet och kunskap är nödvändig för att lyckas med digitaliseringsarbetet.

Socialförvaltningen ska arbeta aktivt med *omvärldsbevakning* inom digitaliseringsområdet och ta vara på den kunskap och de utvecklingsmöjligheter som erbjuds. Omvärldsbevakning och nationell samverkan ska ske löpande.

### 3.7 Invånarfokus

En förutsättning för att kunna utveckla förvaltningens service med hjälp av digitalisering är att ha ett tydligt fokus på *invånarens behov*. Genom att vara lyhörd för invånaren skapas en förståelse för hur nuvarande servicegrad upplevs. Det ger verksamheten möjlighet att förbättra processer och arbetssätt utifrån invånarens perspektiv.

Sverige ska bli bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter.

## Referenser

1. Regeringskansliet Socialdepartementet, Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, *Vision e-hälsa 2025 -gemensamma utgångspunkter för digitalisering i socialtjänst och hälso- och sjukvård*, s 3. 2016
2. Sveriges Kommuner och Landsting, SKL. *Handlingsplan 2017–2025. Förutsättningar för digital utveckling i kommuner, landsting och regioner*, s 6, 8, 15, 17. 2017
3. Alingsås kommun. *Omvärldsanalys Alingsås kommun Mandatperioden 2019-2022*, s 12, 15, 17, 19-20, 2018
4. Ekonomistyrningsverket. *Rapport Digitaliseringen av det offentliga Sverige*, s 7, 11. 2017
5. Socialstyrelsen, Socialdepartementet, Famna, Sveriges Kommuner och Landsting, Myndigheten för delaktighet, Vårdföretagarna. *E-hälsa och välfärdsteknik i socialtjänsten*, s 5, 12-13. 2017
6. Socialstyrelsen. *E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2018. Redovisning av en uppföljning av utvecklingen inom e-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna*, s 8. 2018
7. Alingsås kommun, Alliansen. *Nystart för ett växande Alingsås. Flerårsstrategi 2019-2021, Antagen av kommunfullmäktige 2018-12-12, § 226, s 3. 2018*
8. Bergman & Klefsjö. *Hörnstensmodellen*, s 39. 2007
9. Regeringen. *För ett hållbart digitaliserat Sverige - en digitaliseringsstrategi*. 2018
10. Alingsås kommun. *Digital målbild för Alingsås kommun – öppen och smart, 2017.676 KS, 2018*
11. Alingsås kommun. *E-strategi för Alingsås kommun, antagen av kommunfullmäktige 2015-11-25, § 180, 2015*
12. eSam. *Behovsdriven utveckling– en vägledning version 1.0*. 2017
13. Socialstyrelsen. *Socialstyrelsens digitala transformation –en digital strategi*, s 3. 2018