

HANDLÄGGARE  
Vildana Zorlak  
Omsorgs- och  
socialförvaltningen

TEL DIREKT  
08-731 3389

DATUM  
2021-09-02

DNR  
OSN/2021:258

# **Handlingsplan för digitalisering Omsorgs- och socialförvaltningen 2022 - 2024**



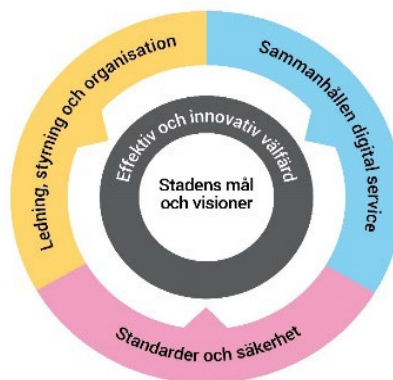
## Innehållsförteckning

Inledning .....	3
Vision för Lidingö.....	4
Omsorgs- och socialnämndens mål 2021 .....	4
Digitalisering inom omsorgs- och socialförvaltningens verksamheter .....	5
Satsningar 2020 och plan 2021 – 2022 .....	6
Krav på verksamheten i arbetet med digitalisering.....	10

## Inledning

Den bärande principen i Lidingö stads digitala transformation är ”digitalt först”. Det innebär att digitala tjänster ska, när det är möjligt och relevant, vara förstahandsval i stadens kontakter med medborgare, myndigheter och med företag. ”Digitalt först” utgör tillsammans med stadens övergripande mål, ett prioriterat utvecklingsområde. Samma princip ska även gälla mellan och inom omsorgs- och socialförvaltningens verksamheter.

Digitaliseringen ska möjliggöra ökad effektivitet för att åstadkomma en långsiktigt hållbar socialtjänst och hälso- och sjukvård. Det handlar om att skapa en digital arbetsmiljö som stödjer de processer verksamheter arbetar i och säkerställer den digitala kompetensen hos alla medarbetare.



Digitaliseringsarbete har tre olika inriktningar som bygger på att göra vardagen för Lidingöborna och verksamheternas arbete enkelt, effektivt och attraktivt. Enkelt, effektivt och attraktivt innebär följande:

Enkelt innebär att staden ska utgå från medborgarens fokus vid digital utveckling av processer och tjänster och göra det så enkelt som möjligt i kontakter med staden. Tjänster ska utformas så att den digitala lösningen ska vara förstahandsvalet. Det innebär också insatser för att stötta de medborgare som idag har svårt att hantera digital teknik.

Med effektivt menas att digitalisering ska vara en del av verksamhetens utvecklingsarbete genom att hitta smarta arbetssätt där ledtider kortas och rutinartade arbetsuppgifter och moment automatiseras. Då kan tiden istället läggas på områden där mänsklig kontakt och tid är viktig.



Attraktivt innebär att vi genom digitaliseringen skapar förutsättningar att vara en framåtriktad och hållbar verksamhet. Vi jobbar smartare och genom att aktivt lära oss av andra (tex användarcentrerad utveckling) och lyfter idéer på förbättringar som utvecklar vår verksamhet.

## Vision för Lidingö

Lidingö är den unika och trygga skärgårdstaden som utvecklas varsamt och i takt med Lidingöbornas behov. Ett tydligt fokus på kärnverksamheterna ger hög kvalitet och låg skatt för Lidingöborna. Lidingö stad ger goda förutsättningar för lokala företag, ett aktivt civilsamhälle och livskraftigt föreningsliv.

## Omsorgs- och socialnämndens mål 2022

Inriktningsmål	Verksamhetsområdesmål	Nämndens verksamhetsmål
Starka verksamheter med valfrihet och goda villkor för Lidingöborna	Lidingöborna får omsorg och service med god kvalitet utifrån aktuella behov och egna val.	Lidingöborna gör aktiva val
		Lidingöbor inom nämndens verksamheter får rätt stöd utifrån aktuella behov
	Stadens förebyggande arbete och tidiga insatser ger resultat i form av självständiga medborgare.	Barn och unga på Lidingö har trygga uppväxtvillkor - Prioriterat mål
		Lidingöbor som står utanför arbetsmarknaden blir självförsörjande. Prioriterat mål.
Hållbar ekonomi och effektiv styrning	Verksamheterna bedrivs med hög kostnadseffektivitet	Lidingöbor över 65 år har bra tillgång till förebyggande och uppsökande verksamhet
		Verksamheterna bedrivs med hög kostnadseffektivitet
	Stadens processer är effektiva och klarar bra service till låga kostnader	Omsorgs- och socialnämndens ekonomi är i balans
		Digitalisering i verksamheter höjer kvalitén och ökar effektiviteten



	Lidingö stad är en attraktiv arbetsgivare och klarar en god kompetensförsörjning	Omsorgs- och socialförvaltningen är en attraktiv arbetsplats
Ett lyssnande ledarskap som möter Lidingöbornas behov	Lidingö är en trygg stad	

## **Digitalisering inom omsorgs- och socialförvaltningens verksamheter**

Lidingö stads "Strategi för utveckling i en digital tid" är grunden för arbetet med digitalisering inom omsorgs- och socialförvaltningens verksamheter där det beskrivs de satsningar som förvaltningen planerar att genomföra. Fler medborgartjänster som underlättar vardagen för lidingöborna ska bli digitala. Lidingö stads arbetssätt måste ses över och göras mer automatiserade.

Staden har påbörjat digitaliseringen men flera ytterligare steg återstår. Enligt kommunstyrelsens budgetdirektiv måste mer arbete ägnas åt verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering inriktad på att frigöra resurser i verksamheterna och hitta nya sätt att arbeta.

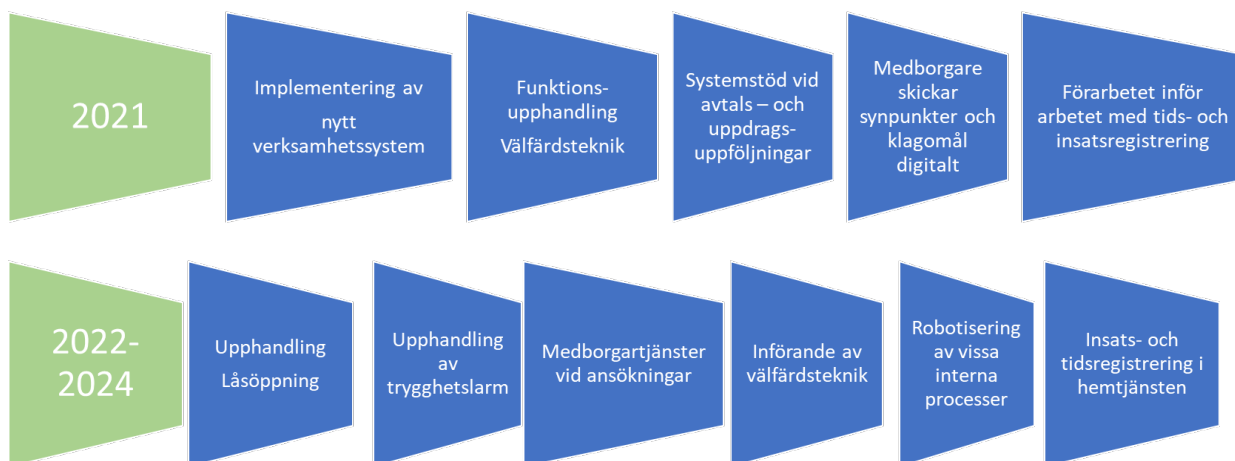
Arbetet med digitalisering ska drivas utifrån ett antal grundläggande principer såsom tillgänglighet, användbarhet, jämlikhet och digital delaktighet. Krav på informations-säkerhet och den enskildes rätt till sekretess och integritetsskydd är också grundläggande principer. Alla ska ges möjlighet att vara digitalt delaktiga, oavsett personliga förutsättningar som ålder, funktionsnedsättning och kunskapsnivå eller andra förutsättningar som kan beskrivas som ekonomiska, kulturella eller etniska.

Plan för digitalisering för omsorgs- och socialförvaltningen (Osf) är grunden för arbetet med digitalisering i förvaltningen och där beskrivs de satsningar som förvaltningen planerar att göra för lidingöborna. Fler medborgartjänster som underlättar vardagen för lidingöborna ska bli digitala. Arbetssätt i förvaltningen ses över så fler processer inom förvaltningen blir mer automatiserade.

Idag finns flera aktörer som utför vård och omsorg, regioner, kommuner och privata vårdgivare. Behovet att kunna samverka och kommunicera på ett säkert sätt blir allt viktigare. Grunden för arbetet med digitalisering inom omsorgs- och socialförvaltningen, de satsningar som förvaltningen planerar att göra, är kopplade till fler medborgartjänster som underlättar vardagen och säkerställer insatser för lidingöborna samt förändrar arbetssätt och interna processer för verksamheterna. En ofrånkomlig förutsättning för att genomföra de planerade aktiviteterna är att resurser behöver avsätts för de olika projekten.

<b>Mål för digitalisering</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alla kunder, som vill, når verksamheterna via medborgartjänster och alla medarbetare dokumenterar mobilt eller digitalt</li> <li>• Genom digitalt arbetssätt effektivisera processer inom förvaltningen och frigöra resurser hos personalen</li> <li>• Välfärdsteknik</li> </ul>
<b>Målgrupper</b>	Kunder, klienter, handläggare, legitimerad personal och utförare inom såväl egen regi som privata
<b>Områden</b>	Personalens administrativa tid, verksamhetsprocesser och tillgänglighet för kunderna

### Satsningar 2021 och plan 2022 – 2024



## **Ökad tillgänglighet till medborgarna**

### ***Medborgartjänster***

Utveckling och implementering av medborgartjänst vid:

- ansökningar av ekonomiskt bistånd
- ansökningar av trygghetslarm, hemtjänst och vård- och omsorgsboende
- medborgare kan skicka synpunkter och klagomål digitalt
- kontakter med kunder/klienter i digital form (digitala möten)

### **Ansökningar av ekonomiskt bistånd, trygghetslarm, hemtjänst och vård- och omsorgsboende 2022 - 2024**

LifeCare ger större möjlighet till införandet av olika medborgartjänster. Medborgaren kan följa sina ärenden via Lidingö stads "Mina sidor". Medborgaren kan följa sin ansökan om olika insatser, från det hen lämnat in ansökan till beslutet är fattat. Man ser när ansökan är registrerad som inkommen, när och vilka beslut som fattas. Tjänsten är tillgänglig dygnet runt alla dagar i veckan.

### **Medborgare kan skicka synpunkter och klagomål digitalt 2021 - 2022**

I samband med upphandlingen av det nya verksamhetssystemet Lifecare köpte omsorgs- och socialförvaltningen en särskild modul för avvikelser och klagomålshantering. Det nya arbetssättet innebär att alla klagomål och avvikelser i hela förvaltningens verksamhet hanteras på samma sätt. Modulen innebär att medborgare kan skicka in klagomål på omsorgs- och socialförvaltningen via en e-tjänst vilken är tillgänglig dygnet runt.

Det ger förvaltningen en tydlig process för hanteringen av avvikelser och klagomål och en enhetlig statistik över vilka typer av händelser som hanteras. Förvaltningen får i och med detta en förbättrad input till det systematiska kvalitetsarbetet som genomförs inom förvaltningen i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)

Under våren 2021 påbörjades implementeringen av arbetet med avvikelshanteringen och under hösten 2021 påbörjas arbete med att implementera en enhetlig klagomålshantering för hela omsorgs- och socialförvaltning i modulen. Den nya modulen har en medborgartjänst vilket innebär att medborgare kan skicka in klagomål till omsorgs- och socialförvaltningen via en e-tjänst dygnet runt. Medborgartjänsten beräknas vara i fulldrift senast i början av 2022.

**Kontakter med klienter och säkra möten 2022**

Förvaltningen har påbörjat ett arbete med att utveckla möjligheten att kunna ha kontakter med klienter i digitalform på ett säkert sätt. Det pågår därför ett arbete med att införa ny meddelandetjänst som möjliggör att skicka säkra meddelanden och att upprätta säkra möten. Detta innebär att förvaltningen full kontroll över hanteringen av information. Sammantaget ska den nya lösningen bidra till att det blir enkelt att möta flera av de krav som följer av offentlighets- och sekretesslagstiftningen (OSL) och dataskyddsförordningen (GDPR). Detta innebär att förvaltningen kan spara både tid och resurser och samtidigt bemöta klienternas önskemål.

**Effektivisering av interna processer**

- Alla avgifter, inom både äldre, funktionshinder och individ och familjeomsorgen hanteras via systemstöd (LifeCare)
- Robotisering av interna processer, såsom ekonomiskt bistånd, ansökan om hemtjänst, vård – och omsorgsboende eller andra insatser 2022 - 2024
- Införande av ett systemstöd vid avtals- och uppdragsuppföljningar 2022
- Systematisk avvikelshantering i verksamheterna 2022
- Tids- och insatsregistrering hos kund 2022
- Smarta (digitala) lås - implementering 2023 - 2024

**Robotisering av interna processer, såsom ekonomiskt bistånd, ansökan om hemtjänst, vård – och omsorgsboende eller andra insatser 2022 - 2024**

IT enheten på slk har under 2021 tagit fram en plattform som gör det möjligt att robotisera flera arbetsprocesser inom förvaltningen. Plattformen kan användas som grund till digitalisering av ekonomiskt bistånd och så småningom i andra processer som t ex ansökningar om hemtjänst eller särskilt boende med hjälp av en så kallad robot. Roboten lär sig momenten som handläggaren gör och därmed frigörs handläggarens tid som kan läggas på att stödja personen till arbete/sysselsättning som i sin tur ska resultera i minskade kostnader för tex ekonomiskt bistånd, ansökan om hemtjänst, vård – och omsorgsboende eller andra insatser.

**Implementering av systemstöd vid avtals – och uppdragsuppföljningar**

I samband med upphandling av nytt beslutsstöd 2021 ställde förvaltningen krav på att det nya systemet skulle ha en funktion för att kunna följa upp krav i avtal och uppdrag. I systemet har en modul för avtals- och uppdragsuppföljning byggts upp under våren 2021. Modulen kommer att färdigställas under hösten för att tas i bruk från och med januari 2022.



Syftet med modulen är att underlätta arbetet med att följa upp de avtal och uppdragsbeskrivningar som förvaltningen ställer på leverantörerna/utförarna. Detta genom att skapa tydliga strukturer för hur processen för uppföljningen ska se ut samt för att uppföljningarna ska genomföras på ett likriktat och transparent sätt oavsett vilken tjänst som uppföljningen avser. Det nya arbetssättet kommer innebära en effektivisering för avtalsuppföljare då processen automatiseras vilket möjliggör återanvändning av information och förkortar ledtiderna i uppföljningsprocessen. Arbetssättet innebär även att förvaltningen och verksamheten har möjlighet att följa hur kvaliteten i verksamheterna utvecklas över tid.

Kommunen är huvudman för flertalet välfärdstjänster inom vård och omsorg. Huvudmannaskapet innebär att kommunen enligt lag har ett ansvar för att följa upp dessa tjänster oavsett vem som är utförare i syfte att tillhandahålla tjänster med god kvalitet till kommunens medborgare. För att utförare ska behandlas efter likvärdiga principer krävs att uppföljning sker på lika villkor för alla utförare. Grunden för uppföljningen är kraven i avtal med privata utförare och uppdragsbeskrivningar med den kommunala utföraren. Målet med uppföljningen är att den ska leda till kvalitetsförbättring hos utförarna genom att förebygga brister och agera i ett tidigt skede när bristerna är små.

### **Tids- och insatsregistrering hos kund**

Syftet med insatsregistrering är att få underlag för de insatser som utförs i hemtjänsten och att kvalitetssäkra att kunden får den tid man är beviljad och att skattemedel används rätt. Tid samt vilka insatser som utförts hos kunden dokumenteras elektroniskt i samband med insatsen. Tiden ska sedan rapporteras i förvaltningens verksamhetssystem och ligger till grund för utförarens ersättning och kundens avgift.

Arbetet med både tids- och insatsregistrering och digitala lås beräknas pågå under 2–3 år och planeras från 2021.

### **Nyckelfria (digitala) lås**

Efter implementeringen av LifeCare och i samband med utredningen av tids- och insatsregistrering hos kund finns det möjlighet för förvaltningen att påbörja arbetet med införandet av smarta lås i hemtjänsten.

Inom hemtjänsten hanteras ett stort antal fysiska nycklar. Hanteringen är resurskrävande och ineffektiv, leder till extra transporter samt tar viktig tid från kunderna. Låset ska integreras med tids- och insatsregistrering och kommunicera med mobiltelefon genom Bluetooth. Det är enbart personal som har tillgång till den digitala nyckeln som kan låsa upp dörren med mobiltelefon. Positiva effekter av digitala lås är förbättrad arbetsmiljö genom minskad hantering av fysiska nycklar, tidsbesparingar som istället kan innebära



mer tid hos brukaren och förenklad planering när det inte längre finns behov av att ta hänsyn till överlämning av nycklar.

### **Funktionsupphandling välfärdsteknik**

Förvaltningen kommer under 2022 arbeta med att inventera behovet av, testa och införa välfärdstekniken och följa den snabba utvecklingen av ny välfärdsteknik inom nämndens verksamheter.

- GPS larm

GPS larm är uppskattade av anhöriga till personer med demens. GPS larm behöver ses över om det kan vara en satsning i ordinärt boende. Införande i ordinärt boende skulle öka livskvalité för den enskilde, ge möjlighet att kunna bo hemma längre och minska kostnader på sikt.

- tillsynskamera både för hemtjänst och vård- och omsorgsboenden

Tillsynskamera i vård- och omsorgsboende är en lösning där personalen hjälpa oroliga kunder utan att väcka kunden själv eller andra. Arbetet planeras att påbörja under 2022.

### **Krav på verksamheten i arbetet med digitalisering**

Digitala tjänster ställer nya krav på support av teknik och till användare. Hur behoven ser ut behöver utredas i god tid före varje införande. Tekniken ställer också krav på juridiska aspekter, informationssäkerhet, bredband och andra kommunikationssätt som påverkar stadens egna lokaler och privatbostäder i staden.

Viktiga förutsättningar för ett fortsatt digitaliseringsarbete är god kompetens hos medarbetare och chefer. Intresse för digitaliseringens möjligheter och acceptans för dess nödvändighet, är viktiga nycklar för att driva arbetet framåt. Chefer behöver ha kunskap kring förändringsledning med stöd av digitalisering och medarbetare behöver kunskap för att kunna delta i förändringsarbetet och kunna använda nya digitala verktyg.