

# Digitalisera socialtjänsten – vad är grejen egentligen?



Marta Nannskog & Pani Hormatipour, Sektionen för socialtjänst  
Kalle Pettersson, Helsingborg stad

# Varför digitalisera?

Digitalisering bedöms vara en av de viktigaste lösningen på en rad utmaningar som socialtjänsten står inför såsom;

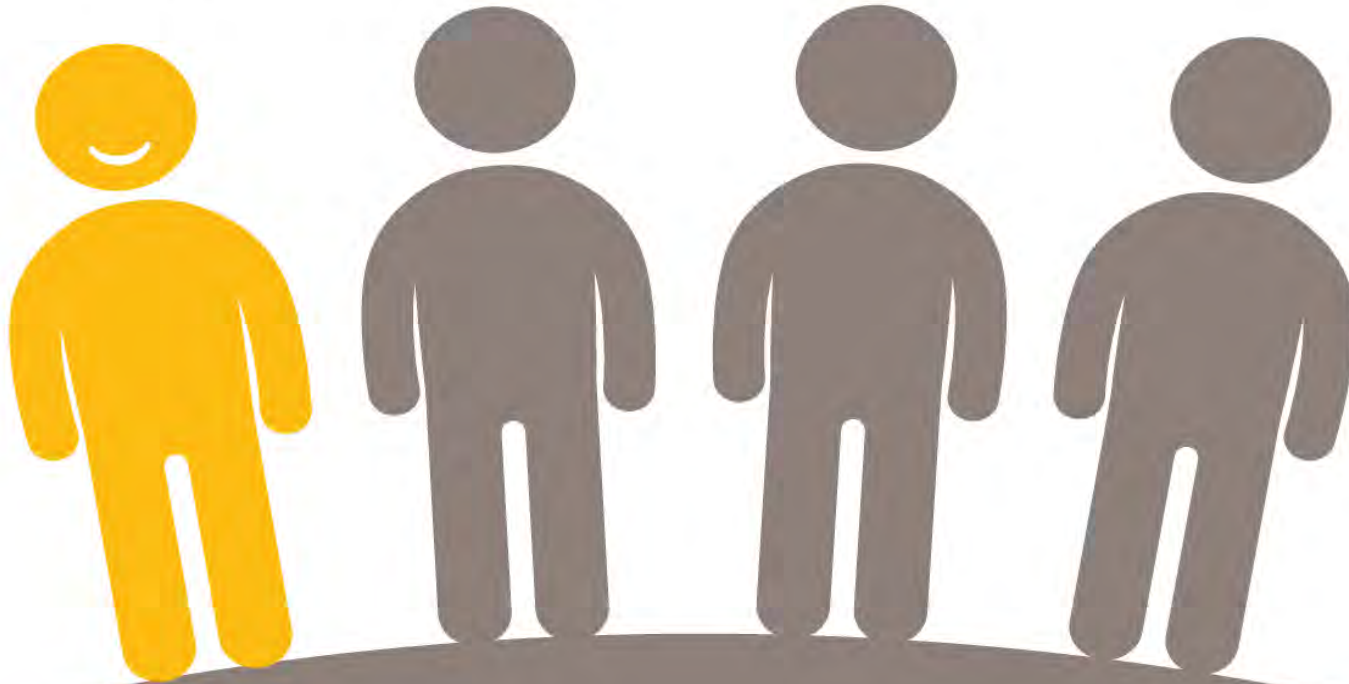
- kompetensförsörjning
- arbetsmiljömässiga problem
- ineffektiva arbetsprocesser
- bristfällig systematisk uppföljning
- för lite tid för brukarna



Digitalisering är ett medel som möjliggör förändring, inget mål i sig

Att införa digitala lösningar utan att förändra arbetssätt har sällan positiv effekt, en dålig manuell process blir inte bättre av att bli digital

**1 av 4** tycker att kommuner och landsting lever upp till deras förväntningar på digital service.



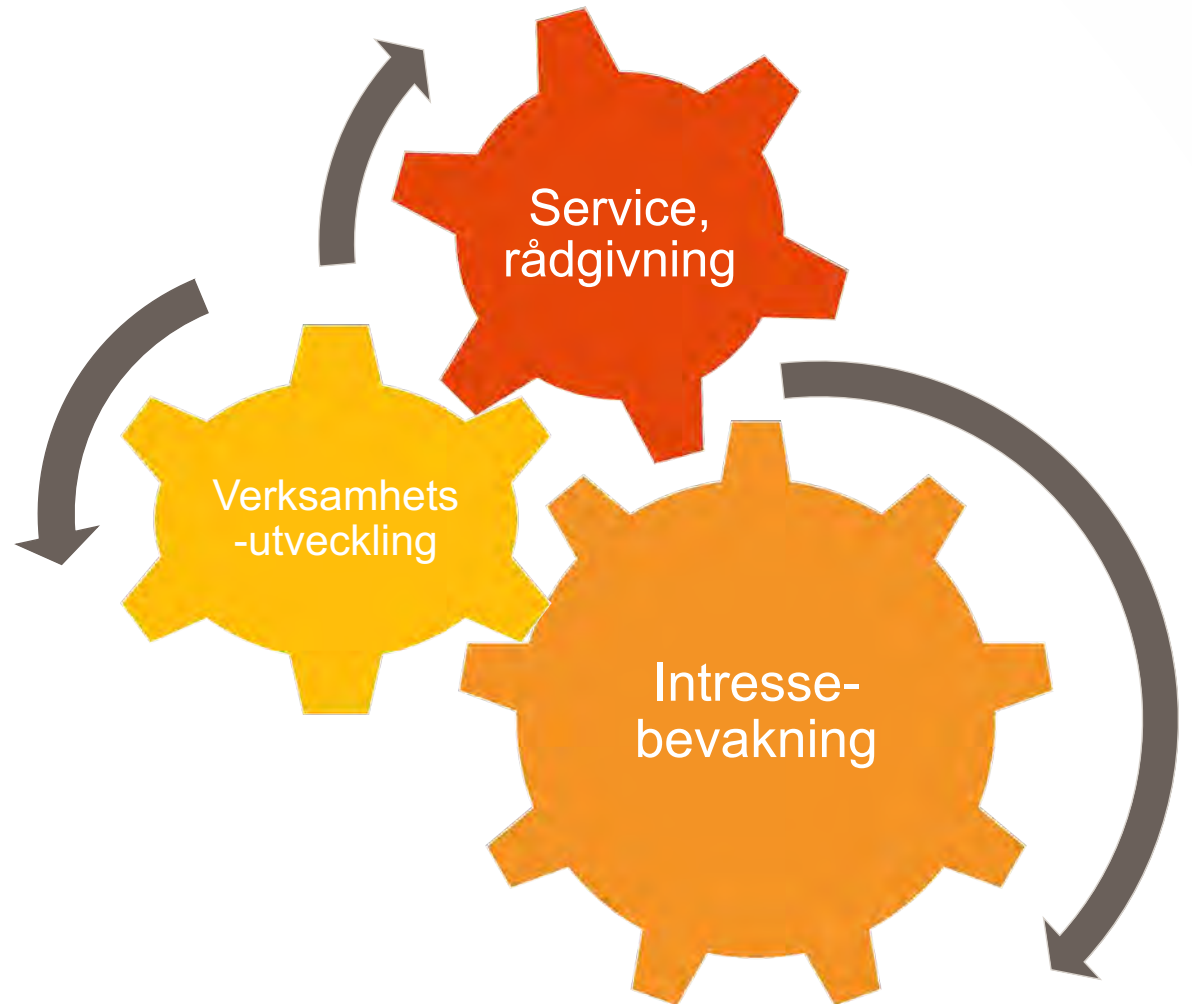
**2 av 3** tycker det är hög tid att kommuner och landsting prioriterar den digitala servicen.





# Vad gör SKL?

- Påverkansarbete mot regering och myndigheter
- Nätverk/plattformar för erfarenhetsutbyte
- Ger stöd och bidrar till kommunernas förändringsarbete med fakta och jämförelser, metoder, kompetenshöjande insatser
- Omvärldsbevakar
- Leverantörsdialoger
- Sprider goda exempel
- Juridiskt stöd



# SKL, Inera och Kommentus arbetar tillsammans för en smartare välfärd



## Kommentus

Tillhandahåller avtal för verksamhets- och användarnära tjänster och produkter, samt ger stöd och råd i kommuners anskaffningsprocesser.

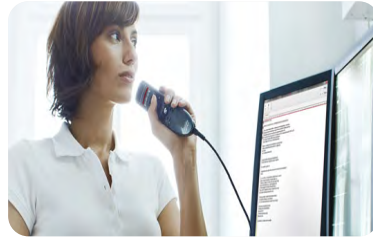
## Inera

Samordnar, tillhandahåller och utvecklar sektorsspecifik samverkansarkitektur, infrastruktur, tjänster och lösningar till kommuner och regioner.

# Exempel på befintliga stöd och tjänster



## Taligenkänning




Nytt ramavtal och avropsstöd för e-Arkiv (2019)

## Välkommen till verktyget KLASSA

- Med KLASSA kan du göra tre saker:
- Informationssäkerhetsklassa** - Du kan informationssäkerhetsklassa informationen i ett verksamhetssystem utifrån vilka konsekvenser som uppstår om 1 ex informationen inte kan nås, om den försvänks, brister i åtkomstbegränsning eller del inte går att följa upp vem som gjort vad med informationen.
  - Handlingsplan** - Utifrån klassningen kan du ta fram en handlingsplan med krav på förvaltning av systemet och hantering av dess informationsnehåll.
  - Upphandlingskrav** - Du kan också få ut en lista med förslag på informationssäkerhetskrav som stöd vid upphandling.
- Med KLASSA får du också översikt och sammanställningar över dina verksamhetssystem förväntas. Du kan hämta koll på när informationssäkerhetsgranskning genomfördes och du får också massor av referenser till bland annat lagrum och ISO 27001.



**Dela**Digitalt

Samarbetsrum | 

**Familjehem**Sverige.se

## Digital tjänst för ekonomiskt bistånd, SSBTEK

SSBTEK, SammanSatt BasTjänst för Ekonomiskt Bistånd, är en digital tjänst som ger en säker, effektiv och förenklad handläggning av ärenden inom ekonomiskt bistånd.

Testa dig själv, är du en familjehemsförälder?

Testa dig själv

# Utvecklingsarbeten/projekt



## Invånartjänster -1177

Förstudien för att utreda om och i så fall hur 1177 skulle kunna användas av socialtjänsten.



## Viewpoint

Pilottest av ett digitalt stöd för att låta barn/ungdomar svara på frågor om deras liv och behov via dator/telefon/platta. April 2019-2020.



## Stöd- och behandling på nätet?

### Därför finns Yrkesresan



## Skippa faxen – SDK

Möjligt att skicka och ta emot ostrukturerad information digitalt mellan olika huvudmän och privata utförare. Genomförs tekniska piloter 2019.



## Nationell Yrkesresa?

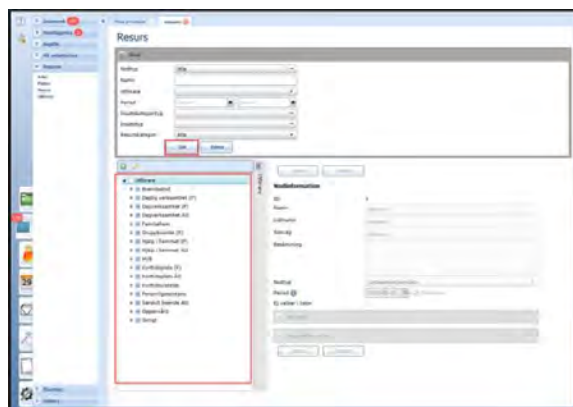
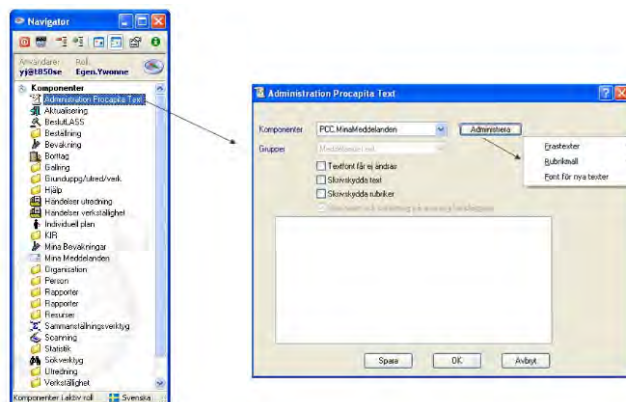
Utreda om GR:s modell för kompetensutveckling skulle kunna användas på nationell nivå av hela socialtjänsten. Klar hösten 2019.





- **Digiteam för en användardriven socialtjänst**  
Förstudie genomförts för att initiera digitala testbäddar i en rad socialförvaltningar runt om i landet där brukare och socialarbetare tillsammans ska skapa nya, digitala former av socialt arbete. Genomförande 2020.
- **Projekt A(S)I**  
Undersöka huruvida artificiell intelligens och mönsterigenkänning kan användas för att ge bättre beslutsunderlag utifrån ASI-skattningar. Förstudie klar december 2019.
- **Digital transformation av socialtjänsten – vad krävs och vad kostar det?**  
Uppdrag för att identifiera centrala områden och vad det krävs för kostnader
- **Beställarnätverk för bredband på gång**  
På gång till hösten för kommuner och regioner att ställa krav och upphandla säker uppkoppling
- **Beställarnätverk för välfärdsteknik**  
Öka förmågan att göra goda inköp av välfärdsteknik och andra digitala lösningar inom vård och omsorgssektorn.
- **Beställarnätverk för socialtjänsten**  
Syftet är att öka kommunernas beställarförmåga att göra goda inköp och att utveckla och påverka marknaden när det gäller socialtjänstens verksamhetssystem.

# Varför pratar så få om verksamhetssystemen och pappersakterna?



*När vi bara fokuserar på kunderna stannar digitaliseringen vid att handla om appar.*

*Samtidigt som de 9 000 handläggarna i verksamheten fortfarande skannar in dokument.*



# Vad gör beställarnätverk Socialtjänst?

Förberedande arbete inför innovationsupphandling; behovsarbete, marknadsundersökning, kompetenshöjande aktiviteter, leverantörsdialoger

Upphandlings  
hantering här  
och nu

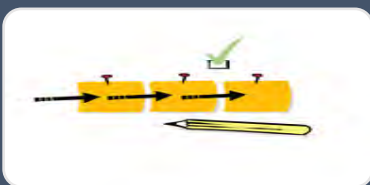
Inhämta, paketera och sprida kunskap och erfarenheter – *finns det några goda erfarenheter av upphandling än?*

Arbeta för  
pappers-  
avveckling

Vara ämnes- och verksamhetsexpert i utvecklingsprojekt och i samordnade upphandlingar – *finns kommuner som är villiga att gå före?*

Strukturerad  
information

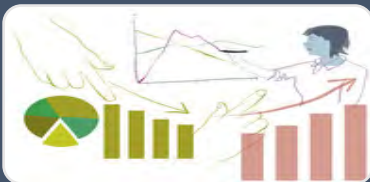
# Dagens socialtjänst har nya behov av digitala stöd



Möjliggöra effektivast möjliga arbetsprocesser



Tillgängliggöra information och möjliggöra interaktion med invånarna och andra aktörer



Samla in, presentera och analysera information (AI)



# Några ord om marknaden idag



4 leverantörer har dominerat socialtjänstens marknad i ca 20 år

Systemen är kvar i den första vågens digitalisering (80-tal)

De nuvarande systemen är i stort sätt likvärdiga

Alla har samma affärsmodell – fast licens och dyra utvecklingskostnader

Kommunerna betalar höga summor var och en för i stort sett samma utvecklingsarbeten

Kommunerna är missnöjda med systemens stabilitet, utveckling och användarvänlighet

Kommunerna är generellt svaga beställare/upphandlare – p g a av bristande kompetens och köpkraft

När kommunerna ställer högre/andra krav får de inga anbud

# Vad betyder detta?

- Det finns ingen Quick fix!
- Framtidens informationshantering kanske inte alls kommer se ut som den gör idag
- Någon eller några aktörer/kommuner kommer behöva gå före och våga vara innovativa



# Vi kan inte fortsätta som vi har gjort!

Digitaliseringsresan kräver stora resurser – IT, förändringsledning, upphandling, informationssäkerhet, juridik och implementering

Sverige har inte råd med att alla kommuner ska göra resan var och en för sig

Kommunerna vill ha samordning och gemensamma lösningar - ett nationellt system, gemensamma standarder, öppen källkod osv

Staten måste skapa digitala infrastrukturer och bestämma vilka standarder och lösningar som ska användas när det gäller t ex säker inloggning och digital delning av information



# Vad kan ni göra?



[Film om e-arkiv](#)

- Beställ inte likadana verksamhetssystem som ni redan har och tro att det ska lösa problemen
- Tänk istället på hur ni kan lösa digitaliseringen med långsiktiga, innovativa lösningar genom att börja med att arbeta med frågor som t ex:
  - *Har ni e-arkiv?*
  - *Har ni digital signering?*
  - *Har ni en plan för att avveckla pappershanteringen?*
  - *Vilken plattform vill ni använda för att kommunicera med invånaren?*



# Läs mer på:

<https://skl.se/integrationsocialomsorg/socialomsorg/digitaliseringinomsocialtjansten/utvecklingsarbetendigitaliseringsocialtjansten.27128.html>

<https://skl.se/integrationsocialomsorg/socialomsorg/digitaliseringinomsocialtjansten/tjanstersocialtjanstensdigitalisering.26165.html>

Gå med i Samarbetsrummet kring digitalisering av socialtjänsten:

<https://skl.se/integrationsocialomsorg/socialomsorg/digitaliseringinomsocialtjansten/samverkanerfarenhetsutbyte.27142.html>



## ➤ Erfarenhetsutbyte och samverkan

Samverka och nätverka om digitalisering inom socialtjänsten via tjänsterna Samarbetsrum och Dela digitalt.

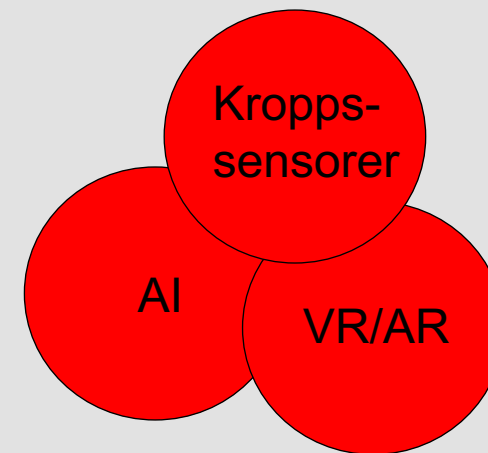
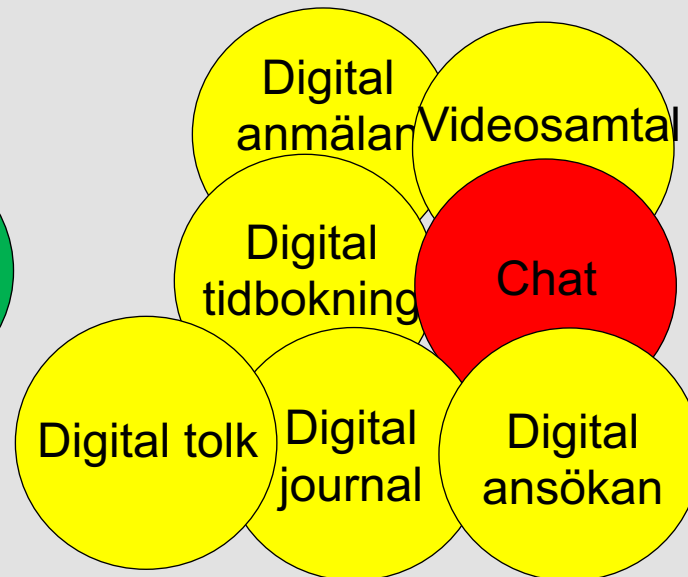
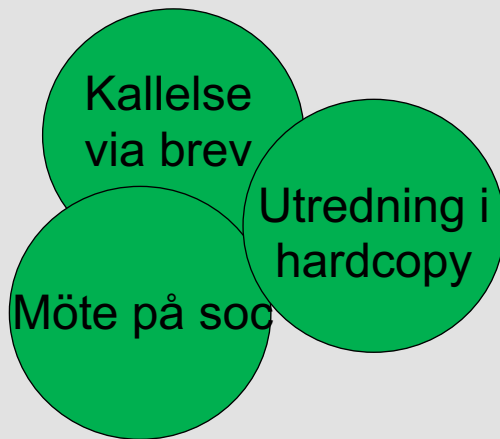
**Fysisk relation**

**Digitalisering  
av  
socialt arbete**

**Digital teknik**

**Begränsat värdeskapande/  
intern processoptimering**

**Nya former av värdeskapande/  
tjänstelogik/tjänstedesign**



# Digitaliseringens fyra hörnstenar

**Lämplig  
teknik**

**Efterfråga  
från  
användare**

**Lagligt  
Lämpligt**

**Disruptiva  
entreprenörer**

# Digitaliseringens fyra hörnstenar

**Lämplig  
teknik**

**Efterfråga  
från  
användare**

**Lagligt  
Lämpligt**

**Disruptiva  
entreprenörer**



# Digiteam - Helsingborg

- Utgår från tjänstedesign som metodik skapa en disruptiv *intraprenör*
- Digitalt intresserade socionomer matchas ihop med digitalt intresserade brukare för att tillsammans digitalisera det sociala arbetet
- Ett team med 5 socionomer och chef på deltid
- Finansiering utöver ram-budget under en tvåårsperiod
- Placerade utanför socialförvaltningen rent geografiskt
- Placerade i ett mellanrum rent organisatoriskt
- Generalistkompetens snarare än spetskompetens

# Lärdomar hittills

- Behov av att sortera i och analysera de hinder som uppstår
  - På vilken hierarkisk nivå befinner sig hindret
- Ett nytt sätt att arbeta kräver en ny form av ledarskap
  - Autonoma organisationer/självstyrande team
- Verksamhetssystemet är den faktor som främst styr hur arbetet utförs
  - Behov av en ny generations verksamhetssystem alternativt att tydligare skilja mellan socialt arbete och dokumentation av socialt arbete
- Standardiserade arbetssätt behöver utmanas och ifrågasättas
  - Modigare organisationer som i större utsträckning göra anpassningar utifrån individens behov

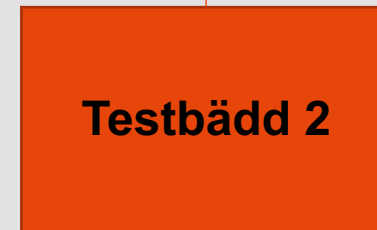
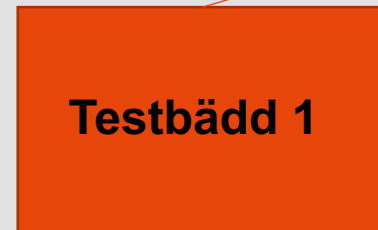
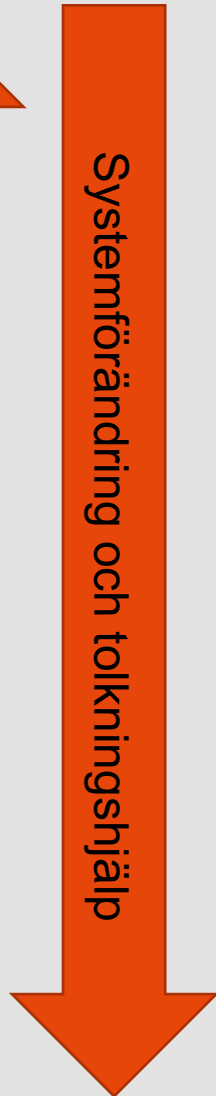
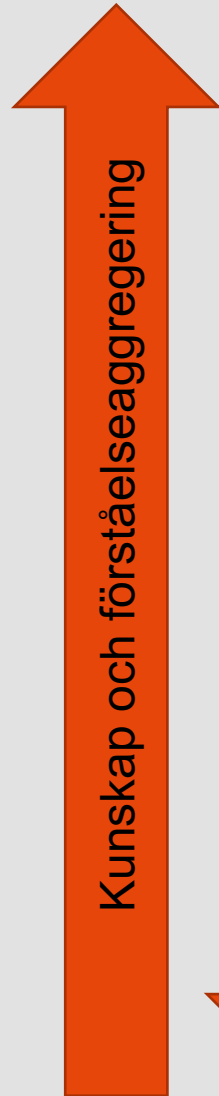
# Digiteam – För en användardriven socialtjänst

- Ansökan till Vinnova för perioden november 2019 – november 2021
- SKL projektkoordinator
- Övriga projektparter
  - 17 kommuner
  - 1 Region Värmland (ExperioLab och DigitalWell Arena)
  - 2 universitet (Linköpings och Lunds universitet)
  - 1 branschorganisation (IT & Telecomföretagen)

**Makronivå**

**Mesonivå**

**Mikronivå**



# Tack!



[pani.hormatipour@skl.se](mailto:pani.hormatipour@skl.se)



[marta.nannskog@skl.se](mailto:marta.nannskog@skl.se)



[kalle.pettersson@skl.se](mailto:kalle.pettersson@skl.se)