

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 1 (26)
	Författare Sara Herrman	Version 1.0
	Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	
	Handling Utvärderingsrapport för genomförbarhet	

Nästa generations socialtjänst i en digital tid

Utvärderingsrapport för genomförbarhet

Författare

Sara Herrman, Digitaliseringsstrateg, Fyrbodals kommunalförbund

Johan Högne, Partner, Centigo

Alva Holm, Managementkonsult, Centigo

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 2 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

Sammanfattning

Nästa generations socialtjänst i en digital tid syftar till att effektivisera och samordna socialtjänstens arbete inom Fyrbodals delregion genom fyra huvudsakliga initiativ: Trygghetscentral, införandet av välfärdsteknik, säker digital kommunikation (SDK) och gemensamt verksamhetssystem. Dessa initiativ har utvärderats med avseende på genomförbarhet, besparingspotential och effekter på både organisation och brukare.

Socialtjänsten står inför ökade krav samtidigt som kommunerna brottas med begränsade resurser. För att möta dessa utmaningar är digitalisering en central del av lösningen. Särskilt för mindre kommuner är det svårt att göra nödvändiga investeringar på egen hand. Därför har det blivit nödvändigt att utveckla gemensamma arbetssätt och samverka kring digitala lösningar som kan förbättra effektiviteten och kvaliteten på tjänsterna.

DE FYRA INITIATIVEN SOM UNDERSÖKTS

- **Trygghetscentral:** En gemensam central för hantering av trygghetslarm och säkerhetsinsatser, liknande hur kommunöverskridande räddningstjänster fungerar. Genom samverkan kan det team som befinner sig närmast larmet agera, vilket leder till snabbare insatser och bättre resursanvändning över kommungränserna.
- **Välfärdsteknik:** Integrering av teknik som främjar självständighet och förbättrar livskvaliteten för brukarna. Genom samarbete med nationella och regionala initiativ, som SKR:s *Handslag för digitalisering* och Västoms *Digitala hjälpmedel i samverkan*, kan tekniken spridas och anpassas efter lokala behov för att effektivisera handläggning och biståndsbedömningar.
- **Säker digital kommunikation:** En digital lösning som möjliggör snabb och säker informationsöverföring mellan verksamheter, kommuner och centrala myndigheter samt till brukare. Arbetet kräver att kommunernas arbetssätt anpassas och digitaliseras, och erbjuder stora besparingspotentialer samt en rättssäker hantering av ärenden.
- **Gemensamt verksamhetssystem:** Fokus ligger på att etablera gemensamma arbetssätt för verksamhetsstyrning. Ett eller flera verksamhetssystem kommer att stödja dessa arbetssätt och skapa samordning över kommungränserna. Syftet är att effektivisera processer, säkerställa rättssäkerhet och möjliggöra långsiktiga kostnadsbesparingar genom gemensam utveckling och användning.

GENOMFÖRBARHET OCH REKOMMENDATIONER

Samtliga initiativ bedöms som genomförbara men kräver ett starkt ledarskap, strukturerad förändringsledning och kompetensutveckling. En central aspekt är att de gemensamma arbetssätten måste samordnas med digitala lösningar för att uppnå full effekt och långsiktig hållbarhet.

- **Samverkan** är avgörande för att minska kostnader, dela på specialistkompetens och effektivisera arbetsprocesserna. Genom gemensamma lösningar kan en enhetlig och rättssäker behandling av ärenden säkerställas för hela delregionen.
- **Kompetensutveckling** är nödvändig för att säkerställa att chefer och personal kan anpassa sig till de nya arbetssätten och digitala lösningarna.

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 3 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

- **Juridiska och tekniska utmaningar** behöver hanteras med särskild uppmärksamhet på säkerhets- och sekretesskrav, samt en robust upphandling av digitala lösningar.
- **Ekonomiska investeringar** är initialt nödvändiga, men på sikt förväntas betydande besparingar genom effektivisering av processer och optimering av resurser.

SLUTSATS

De fyra initiativen utgör en nödvändig utveckling för att möta socialtjänstens växande behov och skapa en mer samverkande och hållbar verksamhet i Fyrbodals delregion. Det rekommenderas att kommunerna går vidare med dessa initiativ, med fokus på att etablera gemensamma arbetssätt och digitala lösningar som stödjer dessa. Samverkan, kompetensutveckling och en tydlig inriktning på långsiktiga besparingar är avgörande för framgång.

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 4 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

Innehållsförteckning

1	UPPDRAGSBESKRIVNING	5
1.1	BAKGRUND	5
1.2	SYFTE MED UTVÄRDERING	6
2	METOD	7
3	RESULTAT.....	9
3.1	ANNA OCH MARIAS UPPLEVELSE AV SOCIALTJÄNSTEN 2028	9
3.2	VISION OCH MÅLBILD.....	9
3.3	GEMENSAM TRYGGHETSCENTRAL.....	10
3.3.1	Beskrivning av initiativet.....	10
3.3.2	Analys av genomförbarhet.....	11
3.3.3	Analys av förutsättningar	12
3.3.4	Alternativ 0 - vi gör inget	13
3.4	VÄLFÄRDSTEKNIK.....	13
3.4.1	Beskrivning av initiativet.....	13
3.4.2	Analys av genomförbarhet.....	14
3.4.3	Analys av förutsättningar	15
3.4.4	Alternativ 0 - vi gör inget	16
3.5	SÄKER DIGITAL KOMMUNIKATION.....	17
3.5.1	Beskrivning av initiativet.....	17
3.5.2	Analys av genomförbarhet.....	18
3.5.3	Analys av förutsättningar	19
3.5.4	Alternativ 0 - vi gör inget	19
3.6	GEMENSAMT VERKSAMHETSSYSTEM FÖR SOCIALTJÄNST.....	20
3.6.1	Beskrivning av initiativet.....	20
3.6.2	Analys av genomförbarhet.....	22
3.6.3	Analys av förutsättningar	22
3.6.4	Alternativ 0 - vi gör inget	23
3.7	DEN INDIVIDUELLA OCH GEMENSAMMA FÖRÄNDRINGEN.....	24
3.7.1	Individuell förändring	24
3.7.2	Gemensam förändring	24
4	REKOMMENDATION	25
4.1.1	Slutsats.....	26

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 5 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

1 Uppdragsbeskrivning

1.1 Bakgrund

Nästa generations socialtjänst i en digital tid omfattar initieringen av fyra strategiska initiativ för att stödja kommunerna i Fyrbodals delregion att möta framtidens krav på socialtjänsten. Den demografiska utvecklingen i regionen, med en kraftig ökning av äldre invånare och därmed ett större behov av vård och omsorg, gör digitalisering till en avgörande lösning för att klara av dessa krav.

Nationella och regionala initiativ som SKR:s *Handslag för digitalisering*, satsningar på digitala hjälpmedel genom *VästKom* och införandet av säker digital kommunikation från *Västra Götalandsregionen* erbjuder viss vägledning och stöd. Dessa insatser, även om de är viktiga, täcker dock bara en liten del av de totala kostnaderna för digitalisering. Kommunerna står inför betydande utvecklingskostnader för att implementera digitala lösningar, särskilt med hänsyn till att många av dessa lösningar kräver stora initiala investeringar innan de börjar generera nytta.

För mindre kommuner är dessa investeringar särskilt utmanande. Volymberoendet är en viktig faktor - i en mindre kommun, där antalet brukare och ärenden är begränsat, kan nyttan och den långsiktiga avkastningen på digitala investeringar vara betydligt lägre än i större kommuner. Exempelvis kan införandet av digital natttillsyn eller välfärdsteknik innebära samma höga utvecklingskostnader som för en större kommun, men med betydligt mindre ekonomisk avkastning eftersom volymen av brukare som använder den är för låg. Detta leder till att den ekonomiska nyttan växer långsamt, och återbetalningstiden för investeringen blir avsevärt längre än i större kommuner, om den ens återbetalar sig, vilket skapar en situation där vissa kommuner riskerar att inte kunna bära dessa kostnader på egen hand.

Denna obalans riskerar att skapa en uppdelning av A- och B-kommuner. A-kommuner, med större befolkningsunderlag och högre ärendevolymer, har lättare att bära investeringskostnaderna och kan snabbare realisera nyttan av digitalisering. B-kommuner, å andra sidan, med mindre resurser och befolkningsvolym, står inför svårigheter att upprätthålla samma nivå på sina digitala lösningar och riskerar att hamna efter i utvecklingen. Utan tillräckliga resurser för att investera i och upprätthålla dessa lösningar riskerar de mindre kommunerna att inte kunna erbjuda samma kvalitet på service, vilket skapar en ojämlikhet mellan kommunerna.

Det är här som samverkan blir avgörande. Genom att samarbeta och dela på kostnaderna kan kommunerna i Fyrbodals gemensamt investera i de digitala lösningar som krävs för att möta framtidens krav. *Nästa generations socialtjänst i en digital tid* är ett exempel på hur delregional samverkan minskar den ekonomiska bördan för varje enskild kommun och gör att även mindre kommuner kan ta del av digitaliseringen på ett hållbart sätt.

Initiativet är en del av Fyrbodals *Handlingsplan för digitalisering*, som just nu är ute på remiss. Arbetet med *Nästa generations socialtjänst i en digital tid* har dock startat innan handlingsplanen formellt har beslutats, eftersom socialcheferna har visat starkt intresse och

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 6 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

behovet av att hantera dessa frågor snabbt har blivit uppenbart. Detta är också i linje med de mål och möjligheter som identifierats i *Handslag för digitalisering* från SKR.

Sammanfattningsvis är digitalisering en nödvändighet för att kunna hantera de växande kraven inom socialtjänsten, men utan samverkan blir de ekonomiska utmaningarna svåra att övervinna, särskilt för mindre kommuner.

1.2 Syfte med utvärdering

Syftet med denna utvärderingsrapport är att bidra till förankringsarbetet och förändringsledningen för *Nästa generations socialtjänst i en digital tid*. Rapporten ska fungera som ett stöd för att bedöma genomförbarheten av de fyra initierade digitaliseringsinsatserna och ge insikter som kan vägleda vidare beslut och strategier.

Rapportens mål är att underlätta för kommunerna i Fyrbodals delregion att förankra och genomföra de digitala initiativen på ett sätt som skapar långsiktigt engagemang och stöd i organisationerna. Fokus ligger på att utforska hur de organisatoriska, tekniska, politiska och brukarcentrerade aspekterna kan påverka den fortsatta förändringsledningen och samverkan mellan kommunerna.

Genom att ge en tydlig bild av vilka förutsättningar som krävs för att framgångsrikt implementera dessa initiativ, syftar rapporten också till att stödja kommunerna i deras arbete att övervinna de ekonomiska och resursmässiga utmaningarna. Samtidigt vill den ge konkreta rekommendationer för hur samverkan kan stärkas, för att maximera effekten av digitalisering och säkerställa en hållbar digital transformation inom socialtjänsten.

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 7 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

2 Metod

Denna utvärderingsrapport bygger på en serie insatser och aktiviteter som har genomförts under arbetet med *Nästa generations socialtjänst i en digital tid*. Metodavsnittet beskriver de steg och aktiviteter som har genomförts för att samla in data och underlag för att kunna bedöma genomförbarheten och förutsättningarna för de fyra digitaliseringsinitiativen. Tidslinjen beskriver de olika möten och workshops som har hållits för att utforska och konkretisera dessa initiativ.

Tidslinje över genomförda insatser:

- **19 mars 2024:** Pulsmöte med socialchefsnätverket. Detta möte var ett rent informationsmöte där omvärldsfaktorer och behovet av att skapa gemensamma digitala lösningar för socialtjänsten presenterades, inklusive initiativ för en trygghetscentral och säker digital kommunikation. Sara Herrman och Mikael Formunt från Trollhättans Stad deltog och informerade om vikten av en gemensam strategi för resurseffektivisering.
- **17 maj 2024:** Workshop med socialchefsnätverket, där målet var att inspirera cheferna att förstå besparingspotentialen i samverkan samt att undersöka vilka ekonomiska utmaningar mindre kommuner står inför. Under denna workshop utforskades även vilken grad av samverkan socialcheferna kunde tänka sig, genom att diskutera olika polariteter av samverkan och beslut. Detta belystes i relation till de möjliga besparingarna som skulle kunna uppnås beroende på samverkansmodell. Fyra initiativ identifierades och prioriterades: gemensam trygghetscentral, välfärdsteknik, säker digital kommunikation (SDK) och ett gemensamt verksamhetssystem för socialtjänsten.
- **29 maj 2024:** Pulsmöte med socialchefsnätverket. Detta var ett informationsmöte där resultat från tidigare workshops och strategiska vägval för de prioriterade initiativen presenterades. Fokus låg på hur kommunerna i delregionen kan samarbeta för att maximera effektiviteten och nyttan av digitaliseringen.
- **14 juni 2024:** Inspirationsworkshop med socialchefsnätverket och representanter från flera kommuner. Under denna workshop presenterades ett förslag till fortsättning på att utforska hur de fyra identifierade initiativen skulle kunna genomföras. Kommunerna fick då ta ställning till om de ville medverka på nästa fördjupningsworkshop och vad det skulle innebära i form av engagemang och resurser. Gemensamma behov och möjligheter för en delregional implementering av digitalisering identifierades och diskuterades.
- **24 september 2024:** Fördjupningsworkshop för att analysera genomförbarheten av de fyra digitaliseringsinitiativen. Under denna workshop diskuterades de organisatoriska, tekniska, politiska och brukarcentrerade aspekterna av varje initiativ. Grupper utförde detaljerade analyser för att identifiera potentiella hinder och framgångsfaktorer för varje initiativ.

Insamling av data: Under dessa möten och workshops samlades underlag in genom skriftlig dokumentation, intervjuer och gruppdiskussioner. Fokus låg på att säkerställa att de olika

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 8 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

perspektiven från deltagande kommuner togs till vara, med särskild hänsyn till kommunernas olika förutsättningar och behov.

Analysmetod: Analysen av de fyra digitaliseringsinitiativen genomfördes med kvalitativa metoder såsom workshops och intervjuer, kompletterat med en strukturerad bedömning av genomförbarheten ur fyra perspektiv: organisatoriskt, tekniskt, politiskt och brukarcentrerat. Varje initiativ bedömdes utifrån vilka resurser som krävs och vilka hinder som kan uppstå under genomförandet.

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 9 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

3 Resultat

3.1 Anna och Marias upplevelse av socialtjänsten 2028

För att illustrera den framtida visionen för socialtjänsten har vi valt att använda personas, en metod som hjälper till att konkretisera hur olika individer kan uppleva tjänsterna i en framtida kontext. Personas är ett kraftfullt verktyg i design och utveckling av offentliga tjänster, eftersom det skapar en tydligare förståelse för användarnas behov, förväntningar och upplevelser. Genom att skapa fiktiva karaktärer kan vi presentera specifika och praktiska exempel på hur digitalisering och förändringar kan förbättra både brukarnas och medarbetarnas vardag.

Anna är en 75-årig pensionär som nu lever en tryggare vardag tack vare de senaste välfärdsteknologiska lösningarna. Hon använder en smart klocka som är kopplad till den gemensamma trygghetscentralen. Om något skulle hända, till exempel att hon faller eller plötsligt känner sig illamående, skickar klockan automatiskt en signal till trygghetscentralen. Inom några minuter blir hon kontaktad av en vänlig röst som försäkrar sig om att hon är okej och skickar hjälp vid behov. Anna har också tillgång till en medborgarportal där hon enkelt kan följa sina ärenden och kommunicera med sin socialsekreterare. Detta ger henne en känsla av delaktighet och säkerhet, och hon uppskattar den snabba och effektiva hjälp hon får, vilket gör att hennes liv känns tryggt och självständigt.

Maria, en socialsekreterare, arbetar i en arbetsmiljö som är helt förändrad jämfört med för tio år sedan. Hon använder ett gemensamt verksamhetssystem som gör det enklare att hantera ärenden och samverka med kollegor i andra kommuner. Systemet är intuitivt och användarvänligt, vilket minskar hennes administrativa börda och frigör tid till att fokusera på sitt kärnuppdrag: att hjälpa människor. Genom ökad digital kompetens och kontinuerlig utbildning känner Maria sig trygg i att använda de nya teknologiska verktygen. AI-assistenter hjälper henne att snabbt hitta relevant information och föreslå lösningar baserade på tidigare fall. Hon kan arbeta effektivt och lita på att känslig information hanteras korrekt, vilket förbättrar både kvaliteten och tillgängligheten i socialtjänsten.

Både Annas och Marias upplevelser visar på den positiva effekt digitalisering kan ha, inte bara på individnivå, utan även på systemnivå, genom ökad trygghet, effektivitet och rättssäkerhet. Detta representerar en framtid där socialtjänsten präglas av hög tillgänglighet, teknologisk utveckling och bättre stöd för både brukare och medarbetare.

3.2 Vision och målbild

Visionen för *Nästa generations socialtjänst i en digital tid* är att skapa en socialtjänst som är tillgänglig, rättssäker och effektiv, samtidigt som den är individcentrerad och flexibel nog att anpassa sig till både brukares och medarbetares behov. Den övergripande målbilden är att utnyttja digitala verktyg och teknologier för att skapa en trygg och framtidssäkrad socialtjänst som levererar högkvalitativa tjänster med en optimerad resursanvändning.

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 10 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

Visionen bygger på följande nyckelprinciper:

1. **Tillgänglighet och delaktighet:** Brukarna ska ha tillgång till tjänster när de behöver dem, oavsett tid och plats. Genom digitala lösningar som medborgarportaler och automatiserade system säkerställs snabbare ärendehantering och bättre tillgänglighet för invånarna. Målet är att alla medborgare ska kunna ta del av socialtjänstens tjänster på ett enkelt och smidigt sätt, utan att behöva fysiskt besöka kontor eller vänta länge på beslut.
2. **Effektivitet och kvalitet:** Genom att införa gemensamma digitala lösningar, såsom ett gemensamt verksamhetssystem och säker digital kommunikation (SDK), kan kommunerna effektivisera sina arbetsprocesser. Visionen är att minska den administrativa bördan för socialsekreterarna och frigöra mer tid till kvalificerat socialt arbete. Digitala system ska kunna stödja beslutsfattandet genom att tillhandahålla strukturerad och relevant information snabbt och korrekt.
3. **Individcentrerat och förebyggande arbete:** Socialtjänsten ska vara proaktiv och förebyggande i sitt arbete. Genom att använda dataanalys och AI-stöd kan tidiga insatser sättas in för att hjälpa individer innan deras problem blir akuta. Detta ger en mer hållbar och långsiktig lösning på sociala utmaningar, där resurser används på ett smartare sätt och insatser görs i rätt tid.
4. **Trygghet och säkerhet:** Både brukare och medarbetare ska känna sig trygga i hur information hanteras. Säker digital kommunikation, GDPR-säkra system och tydliga riktlinjer för informationsdelning är grundläggande i visionen om en framtidssäkrad socialtjänst. Tekniken ska användas på ett sätt som skyddar den personliga integriteten, samtidigt som den möjliggör effektiva och säkra lösningar för både brukare och anställda.

Målbilden för *Nästa generations socialtjänst* är att skapa en struktur där alla kommuner, oavsett storlek, kan dela på kostnader och resurser genom gemensamma digitala lösningar. Genom ökad samverkan kan även mindre kommuner ta del av teknologiska framsteg och dra nytta av storskaliga digitaliseringsinitiativ, vilket minskar risken för att små kommuner halkar efter.

Den samlade målbilden fokuserar på en socialtjänst där digitalisering inte bara är ett verktyg för effektivisering, utan även en motor för att stärka både medborgarnas självständighet och socialsekreterarnas arbetsmiljö. Detta uppnås genom att använda teknologin för att minska avståndet mellan brukare och tjänst, och samtidigt förbättra arbetsvillkoren för medarbetarna.

3.3 Gemensam trygghetscentral

3.3.1 Beskrivning av initiativet

Visionen för Trygghetscentralen är att skapa en gemensam trygghetscentral som erbjuder snabb och effektiv hjälp dygnet runt. Genom samordning av insatser över kommungränserna och användning av avancerad välfärdsteknologi ska tryggheten och tillgängligheten för alla brukare ökas. Initiativet syftar till att säkerställa att invånarna i delregionen får snabb och professionell hjälp när trygghetslarm går, oavsett var de befinner sig.

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 11 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

Målbilden är att etablera en central enhet som hanterar alla trygghetslarm och säkerhetsrelaterade frågor i Fyrbodal. Denna central kommer att fungera som ett samordnat nav för alla trygghetstjänster, vilket kommer att öka både säkerheten och effektiviteten i hanteringen av larm. Målet är att säkerställa kontinuerlig och högkvalitativ vård och omsorg samt att minska responstiden för insatser. Detta förväntas leda till ökad trygghet för brukarna och effektivare resursanvändning för kommunerna.

Trygghetscentralen är ett initiativ som syftar till att skapa en gemensam central för att hantera trygghetslarm och säkerhetsrelaterade insatser inom socialtjänsten för Fyrbodals delregion. Det kan liknas vid hur kommunöverskridande räddningstjänster, som NÄRF (Norra Älvsborgs Räddningstjänstförbund) och Bohus Räddningstjänstförbund, arbetar. Dessa verksamheter tillåter att resurser, som brandbilar, kan svara på larm och göra insatser över kommungränserna, vilket leder till snabbare och mer effektiv hantering av incidenter.

På liknande sätt kan Trygghetscentralen möjliggöra att det socialtjänstteam som befinner sig närmast larmet skickas ut, oavsett vilken kommun det gäller. Detta optimerar användningen av resurser och säkerställer att hjälpen når brukaren så snabbt som möjligt. Genom en central koordineringsfunktion kan insatser prioriteras och effektiviseras, vilket skapar en mer enhetlig och tillgänglig socialtjänst över hela delregionen.

Skillnaden mellan Trygghetscentralen och en räddningstjänst ligger dock i de specifika behoven och lagstiftningen inom socialtjänsten. Där räddningstjänsten arbetar under tydliga regler och mandat enligt räddningstjänstlagen, måste Trygghetscentralen verka inom ramen för socialtjänstlagen och regler om sekretess och personuppgiftshantering. Detta innebär att alla insatser måste anpassas till individens behov och att hanteringen av känslig information måste ske på ett juridiskt korrekt och integritetssäkert sätt.

Genom att kommunerna samverkar i detta initiativ kan de dela på resurser och kompetens, vilket både minskar kostnaderna och förbättrar effektiviteten. Samordnade insatser över kommungränserna innebär också att mindre kommuner kan dra nytta av större kommuners resurser och vice versa, vilket skapar en mer rättvis och likvärdig service för invånarna i hela delregionen. Detta är särskilt viktigt för att möta de ökande kraven på socialtjänstens insatser i en tid av begränsade resurser. Samverkan i Trygghetscentralen gör det möjligt för alla kommuner att säkerställa att hjälpen når invånarna snabbare, samtidigt som de upprätthåller en hög nivå av rättssäkerhet och kvalitet.

Trygghetscentralen erbjuder därmed inte bara en samordnad resursanvändning och snabbare insatser, utan också en trygg och rättssäker tjänst som tillgodoser de behov som finns inom socialtjänstens ansvarsområde.

3.3.2 Analys av genomförbarhet

ORGANISATORISK GENOMFÖRBARHET

Organisatoriskt sett är Trygghetscentralen genomförbar, men det kräver en välorganiserad och samordnad ledningsstruktur över kommungränserna. Likt gemensamma räddningstjänster behöver kommunerna i Fyrbodal etablera tydliga styrnings- och ledningsmodeller för att säkerställa att alla involverade parter agerar enligt samma riktlinjer och rutiner. Det krävs en

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 12 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

noggrann plan för samordning av personalresurser och ansvarsfördelning mellan kommunerna, inklusive samarbetsavtal som reglerar hur larmen prioriteras och hanteras, samt hur kostnader delas mellan kommunerna.

TEKNISK GENOMFÖRBARHET

Den tekniska genomförbarheten är stark, förutsatt att det finns en gemensam teknisk plattform som tillåter samordnad hantering av trygghetslarm. Plattformen måste stödja realtidskommunikation mellan socialtjänstteam och centralen, och säkerställa att teamen snabbt kan lokaliseras och dirigeras till det aktuella larmet, oavsett var i delregionen det inträffar. Säker och krypterad digital kommunikation är nödvändig för att uppfylla kraven på informationssäkerhet och sekretess. Dessutom krävs tillgång till robust digital infrastruktur, såsom bredbandsnät och mobilnät, för att säkerställa att larm kan skickas och besvaras utan tekniska hinder.

POLITISK GENOMFÖRBARHET

Politisk genomförbarhet bedöms som hög. Trygghetscentralen erbjuder en tydlig möjlighet att effektivisera socialtjänstens resurser och förbättra säkerheten för invånarna, vilket gör det till en attraktiv satsning för politiker. Politiskt stöd är sannolikt, men det är viktigt att förankra initiativet hos kommunledningarna och säkerställa att alla parter förstår fördelarna med samverkan och resursdelning. Långsiktiga politiska avtal krävs för att garantera stabilitet och säkerställa att trygghetscentralen kan verka över tid, oavsett eventuella politiska förändringar.

FÖRVÄNTNINGAR FÖR BRUKARE

Brukarna förväntas uppleva en förbättrad känsla av trygghet och säkerhet, tack vare snabbare och mer effektiv respons på trygghetslarm. De kommer att märka av en smidig hantering av deras behov, där hjälpen kommer snabbt och direkt, även om den hanteras av ett socialtjänstteam från en annan kommun. Genom att minska väntetiden och säkerställa att larmen alltid hanteras effektivt, kommer brukarnas förtroende för socialtjänsten att öka.

3.3.3 Analys av förutsättningar

FÖRÄNDRINGSLEDNINGSFÖRUTSÄTTNINGAR

Implementeringen av Trygghetscentralen kräver stark förändringsledning, särskilt eftersom den innebär samverkan över flera kommuner och omstrukturering av hur socialtjänsten traditionellt hanterar trygghetslarm. Det är avgörande att kommunicera visionen och nyttan av en gemensam trygghetscentral till alla medarbetare och ledningsnivåer för att få acceptans och förståelse för förändringen. Utbildning och kontinuerlig kompetensutveckling blir centrala för att säkerställa att personalen kan hantera både den tekniska plattformen och nya arbetsprocesser. Samtidigt behöver ledarskapet aktivt stödja de kulturella förändringarna som kommer med ett mer samordnat arbetssätt.

JURIDISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

Trygghetscentralen måste följa strikta lagar kring informationssäkerhet och sekretess, särskilt när det gäller delning av känslig information mellan kommuner. Det är viktigt att alla juridiska aspekter kring socialtjänstlagen, GDPR, och sekretesslagstiftningen är helt och fullt integrerade i systemet. Det behövs också tydliga juridiska avtal mellan kommunerna som reglerar ansvarsfördelning, larmhantering och uppföljning av insatser. Dessa avtal måste klargöra hur informationsdelning ska ske och vilka säkerhetsåtgärder som måste vara på plats för att skydda brukarnas integritet.

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 13 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

Trygghetscentralen innebär initiala investeringar i både teknik och personalresurser. Kostnadsdelning mellan kommunerna kommer vara nödvändig för att säkerställa att ingen enskild kommun belastas för hårt. Det finns potentiella långsiktiga besparingar genom att minska behovet av separata trygghetstjänster och förbättra effektiviteten i insatserna. För att realisera dessa besparingar måste en tydlig finansieringsplan och fördelningsmodell etableras. De ekonomiska förutsättningarna förbättras avsevärt genom samverkan, vilket minskar behovet av parallella investeringar i varje kommun.

AVTAL OCH UPPHANDLINGSFÖRUTSÄTTNINGAR

Gemensamma upphandlingsprocesser är nödvändiga för att säkerställa att Trygghetscentralen har en sammanhållen teknisk infrastruktur som fungerar över kommungränserna. Upphandlingen måste inkludera både teknisk utrustning och tjänster, såsom säker digital kommunikation och realtidslarmhantering. Standardiserade avtal mellan kommunerna krävs för att säkerställa en enhetlig drift och förvaltning av centralen. Dessutom måste upphandlingsförfarandet vara i linje med de juridiska krav som gäller för offentlig upphandling, särskilt med fokus på informationssäkerhet och sekretess.

3.3.4 Alternativ 0 - vi gör inget

Om inget görs riskerar kommunerna att fortsätta arbeta fragmenterat, med ineffektiva och ojämnta insatser mellan olika kommuner. Detta leder till ökade kostnader för att upprätthålla separata trygghetstjänster och svårigheter att säkerställa tillräckligt snabba insatser. Brukarna kommer att fortsätta uppleva variation i servicekvalitet beroende på kommunens resurser och kapacitet, vilket kan leda till ökade ojämlikheter i tillgången till trygghetstjänster.

3.4 Velfärdsteknik

3.4.1 Beskrivning av initiativet

Visionen för Velfärdsteknik är att integrera innovativ teknik som främjar självständighet och förbättrar livskvaliteten för våra brukare. Tekniken ska vara enkel att använda, tillgänglig för alla, och bidra till förebyggande insatser samt ökad trygghet. Genom att göra teknologin tillgänglig och användarvänlig kan vi ge äldre och personer med omsorgsbehov möjligheten att bo kvar hemma längre och känna sig tryggare i sin vardag.

Målbilden är att integrera avancerad velfärdsteknik i alla aspekter av socialtjänsten för att på ett övergripande sätt förbättra livskvaliteten för brukarna. Tekniken ska inte bara användas för att lösa akuta problem, utan också som ett verktyg för att förhindra framtida behov av insatser. Målet är att tekniken ska vara enkel att använda, tillgänglig för alla och att den ska bidra till ökad självständighet och trygghet för alla brukare inom socialtjänsten.

Velfärdsteknik-initiativet inom socialtjänsten handlar inte enbart om att införa nya teknologier, utan även om att göra strategiska gemensamma ställningstaganden som kan leda till stora besparingar för kommunerna i Fyrbodals delregion. Ett centralt mål är att skapa enighet om att äldre, baserat på ålder eller en viss behovsbild, får tillgång till färdiga paketlösningar av velfärdsteknik. Dessa paketlösningar kan inkludera flera tekniska

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 14 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

hjälpmedel, såsom trygghetslarm, digital nattillsyn och fjärmonitorering, som installeras vid ett och samma tillfälle.

Initiativet tillvaratar det arbete som sker på både nationell och regional nivå. Genom *Handslag för digitalisering* från SKR och Västkomms insats i *Digitala hjälpmedel i samverkan* skapas bättre förutsättningar för att välja beprövade och hållbara tekniska lösningar. Dessa insatser ger Fyrbodals kommuner tillgång till nationella riktlinjer och beprövade metoder som minskar riskerna och ökar chanserna för framgångsrika implementeringar av välfärdsteknik.

Genom att erbjuda standardiserade paketlösningar kan man minska handläggningstiden i biståndsbedömningen, eftersom dessa lösningar blir en del av en automatiserad och förutsägbart process. Istället för att varje enskilt fall kräver en omfattande individuell bedömning, kan standardiserade riktlinjer tillämpas för att snabbt och effektivt bevilja insatser baserade på fastställda kriterier.

En annan viktig aspekt är att samordna installationer av flera tekniska lösningar vid samma tillfälle, vilket minskar kostnaderna för tekniska insatser. Att skicka ut tekniker för att installera varje teknisk pryl separat innebär en stor kostnad i form av tid och resurser. Genom att samordna installationerna kan kostnaderna för teknisk support och underhåll minskas avsevärt, vilket gör implementeringen mer kostnadseffektiv för samtliga kommuner i delregionen. Detta samverkansbeslut blir avgörande för att uppnå både ekonomiska och administrativa besparingar, samtidigt som kvaliteten, jämlikheten och tillgängligheten för omsorgstjänsterna ökar.

3.4.2 Analys av genomförbarhet

ORGANISATORISK GENOMFÖRBARHET

Genomförbarheten av välfärdsteknik ur ett organisatoriskt perspektiv är hög, förutsatt att rätt förberedelser görs. Starkt ledarskap, en tydlig vision, delinföranden och kompetensutveckling är centrala delar för att lyckas med implementeringen. Samverkan mellan kommunerna och skapandet av en gemensam kultur bidrar till att effektivisera resurserna och anpassa arbetssättet. Genom dessa faktorer kan välfärdsteknik införas på ett sätt som smidigt stödjer verksamhetens övergång till mer digitaliserade arbetssätt.

TEKNISK GENOMFÖRBARHET

Den tekniska genomförbarheten för välfärdsteknik beror på flera faktorer, särskilt systemintegrationer och bredbandsuppkopplingens stabilitet. Gemensamma lösningar kan ge stora fördelar när det gäller säkerhet och skalbarhet. Enkla och kompatibla system samt hanteringen av lagstiftningshinder är också viktiga förutsättningar. Informationssäkerhet måste beaktas noggrant vid implementeringen av välfärdsteknik, särskilt i sammanhang där tekniken involverar känslig personlig information.

POLITISK GENOMFÖRBARHET

Politisk genomförbarhet för välfärdsteknik är god, men det kräver strategisk planering. Viktiga faktorer för att lyckas är rätt paketering av förslaget, skapandet av delaktighet samt främjandet av samverkan mellan politiker. Det är också viktigt att visa på lyckade exempel och betona de ekonomiska fördelarna med välfärdsteknik. Långsiktiga avtal och en gemensam viljeinriktning mellan kommunerna kommer också att stärka den politiska genomförbarheten.

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 15 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

FÖRVÄNTNINGAR FÖR BRUKARE

För brukarna erbjuder välfärdsteknik stora fördelar, inklusive ökad enkelhet och snabbare, mer effektiv hjälp. Detta leder till högre kvalitet på omsorgstjänsterna. Digitala lösningar bör vara enkla att använda och stödja förebyggande insatser. För brukare innebär välfärdsteknik ökad trygghet och livskvalitet. Även om det kan finnas en risk för sämre kontinuitet, till exempel genom att de kan behöva träffa olika personer vid olika tillfällen, kompenseras detta av den ökade tryggheten och förbättrade kvaliteten i tjänsterna.

3.4.3 Analys av förutsättningar

FÖRÄNDRINGSLEDNINGSFÖRUTSÄTTNINGAR

För att implementera välfärdsteknik framgångsrikt krävs en strukturerad och genomtänkt förändringsledning. De viktigaste förutsättningarna inkluderar bibehållen viljeinriktning och ett helhetsperspektiv, där ledarskapet spelar en central roll för att driva processen framåt. Det krävs tydlig ledning och uppföljning, engagemang från personalen och en känsla av trygghet under hela övergångsprocessen. Hantering av ekonomiska och normativa utmaningar är också avgörande för att förändringsarbetet ska lyckas.

JURIDISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

För att implementera välfärdsteknik på ett juridiskt korrekt sätt måste lagstiftning och rättssäkerhet upprätthållas. Ny lagstiftning, såsom uppdateringar i socialtjänstlagen (SoL), måste integreras i processen. Ansvarsfördelning måste vara tydligt definierad mellan kommunerna, och det måste säkerställas att all informationshantering följer sekretess- och dataskyddslagar som GDPR. Dessutom behöver juridiska avtal och regelverk för samverkan mellan kommuner och leverantörer utvecklas för att säkra tekniska och operativa aspekter.

EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

För att implementera välfärdsteknik på ett ekonomiskt hållbart sätt krävs en genomtänkt strategi som omfattar både initiala investeringar och långsiktiga besparingar. Kostnadsdelning och gemensam finansiering mellan kommunerna är avgörande för att sprida investeringarna och minska den ekonomiska belastningen på enskilda kommuner. Långsiktiga besparingar genom resurseffektivisering och automatisering måste också prioriteras, och detta kan uppnås genom att kommunerna samarbetar för att dela tekniska lösningar och erfarenheter.

AVTAL OCH UPPHANDLINGSFÖRUTSÄTTNINGAR

För att upphandla välfärdsteknik framgångsrikt krävs gemensamma samverkansavtal och en användarvänlig upphandlingsprocess. Upphandlingen måste inkludera krav på digitala hjälpmedel som är användarcentrerade och säkra, och som kan integreras med befintliga system. Det är också viktigt att ställa tydliga krav på systemens interoperabilitet och säkerhet. Gemensamma upphandlingar mellan kommunerna minskar risker och kostnader, samtidigt som de ökar förhandlingskraften och säkerställer att upphandlingen möter alla juridiska och tekniska krav.

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 16 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

3.4.4 Alternativ 0 - vi gör inget

Om ingen välfärdsteknik implementeras kommer kommunerna möta en rad negativa konsekvenser. För det första minskar förmågan att arbeta förebyggande, vilket gör att omsorgen blir mer reaktiv och fokuserar på akuta behov snarare än att förhindra problem innan de uppstår. Detta kan leda till osund konkurrens mellan kommunerna, där vissa lyckas bättre än andra, vilket skapar ojämlikhet i tillgången till vård och omsorg.

Biståndsbedömningar riskerar också att bli hårdare, då resurserna inte räcker till för att möta alla behov. Mindre kommuner kommer ha svårare att hålla jämna steg med större kommuner, vilket leder till att de halkar efter både tekniskt och ekonomiskt. Den ökade ojämlikheten mellan kommunernas invånare gör att vissa grupper får sämre tillgång till omsorg och stöd.

Osjälvständighet för brukarna ökar eftersom de blir mer beroende av fysisk personal och besök. Detta skapar också högre kostnader, då fler resurser måste avsättas för fysiska besök och andra manuella insatser. För brukarna innebär detta minskad tillgänglighet till omsorg och ökade chanser att behöva flytta till särskilda boenden tidigare än nödvändigt.

Samtidigt kommer kvaliteten på vården att sjunka eftersom det blir svårare att upprätthålla ett högkvalitativt utbud av välfärdstjänster. Svårigheterna att säkerställa rätt kompetens inom socialtjänsten kommer att förvärras, vilket gör att kompetensbristen behöver kompenseras med dyrare, köpta tjänster. Till sist, utan välfärdsteknik, blir det svårt att möta medborgarnas förväntningar på en modern och tillgänglig vård och omsorg, vilket ökar frustrationen både hos brukare och personal.

Alternativet att inte göra någonting medför betydande konsekvenser för både brukare och organisationer, inklusive minskad tillgänglighet och kvalitet, ökade kostnader och en oförmåga att möta medborgarnas behov och krav.

Utöver dessa konsekvenser innebär brist på samverkan att varje kommun måste hantera sina egna investeringar och implementationer utan stöd från andra kommuner. Detta leder till en ineffektiv resursanvändning och högre kostnader för varje kommun, särskilt de mindre. Genom att inte samverka missar kommunerna möjligheten att dela på kostnader och resurser, vilket gör tekniska investeringar dyrare och svårare att genomföra. Små kommuner riskerar att halka efter ännu mer, vilket skapar större ojämlikheter mellan kommunerna och försämrar tillgången till välfärdstjänster för invånarna.

Utan samverkan minskar också möjligheten att dela erfarenheter och lära av varandra, vilket gör att varje kommun måste uppfinna sina egna lösningar istället för att använda sig av beprövade och effektiva metoder. Detta gör det svårare att effektivisera och skapa en långsiktig hållbarhet i välfärdssektorn.

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 17 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

3.5 Säker digital kommunikation

3.5.1 Beskrivning av initiativet

Visionen är att skapa en enhetlig och säker kommunikationsplattform som förbättrar informationsflödet och säkerställer att rätt information är tillgänglig vid rätt tidpunkt. Genom att minska administrationen, öka effektiviteten och höja rättssäkerheten för brukarna, strävar vi efter att uppnå en mer sammanhållen och pålitlig vård och omsorg.

Målbilden är att implementera en digital kommunikationsplattform för att förbättra informationsflödet och säkerställa att rätt information finns tillgänglig vid rätt tidpunkt.

Genom att minska administrationen och höja rättssäkerheten för brukarna, ska plattformen bidra till en enhetlig och säker kommunikationslösning för alla aktörer inom socialtjänsten och andra kommunala verksamheter.

Säker digital kommunikation är ett initiativ som bygger vidare på det arbete som sker nationellt inom SKR:s *Handslag för digitalisering* och på regional nivå inom Västra Götalandsregionen, där faxen successivt avvecklas till förmån för säkra digitala kommunikationslösningar. Arbetet syftar till att möjliggöra säker informationsöverföring mellan myndigheter, kommuner och andra aktörer, där personuppgifter och känslig information kan hanteras i enlighet med gällande lagar och regler.

Det nationella arbetet SDK är särskilt relevant i ljuset av att flera centrala myndigheter förväntas ansluta till denna infrastruktur, enligt sina regleringsbrev. Dessa inkluderar bland annat Arbetsförmedlingen, Domstolsverket, E-hälsomyndigheten, Försäkringskassan, Kriminalvården, Polismyndigheten, Socialstyrelsen, Statens institutionsstyrelse och Statens skolverk. Genom att införa säker digital kommunikation kan kommunerna säkerställa en snabb, säker och laglig informationshantering i sina kontakter med dessa myndigheter.

Det är dock viktigt att understryka att säker digital kommunikation inte enbart ska ses som en digital brevlåda. För att uppnå full potential krävs det att kommunernas processer förändras och anpassas till en mer digitaliserad hantering av ärenden. Detta innebär en omställning som kan vara resurskrävande, både vad gäller teknik och personal. Samtidigt finns det stora besparingspotentialer i att samverka kring införandet, där kommuner kan dela på resurser och erfarenheter för att minska kostnaderna och påskynda implementeringen.

Vidare kan en gemensam implementation bidra till en mer rättvis och jämställd behandling av ärenden inom kommunerna. Genom att standardisera processer och arbetssätt kan man minska risken för ojämlik hantering och säkerställa att alla invånare får samma tillgång till snabb och säker service, oavsett vilken kommun de bor i.

Samverkan kring säker digital kommunikation innebär att kommunerna arbetar tillsammans för att utveckla gemensamma processer och rutiner, vilket skapar effektivare resursanvändning. Genom att dela på kostnader, erfarenheter och kunskaper kan kommunerna

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 18 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

snabbare och billigare genomföra förändringar. Samverkan leder också till mer standardiserade och enhetliga arbetssätt, vilket ökar kvaliteten på informationshanteringen och säkerställer en mer rättvis behandling av ärenden. Trots att samverkan är en komplex process, som kräver starkt ledarskap och tydliga samverkansavtal, innebär den långsiktiga fördelar i form av minskade kostnader och ökad effektivitet.

3.5.2 Analys av genomförbarhet

ORGANISATORISK GENOMFÖRBARHET

Den organisatoriska genomförbarheten för ett gemensamt införande av säker digital kommunikation är hög, men det kräver hantering av vissa utmaningar och möjligheter. För att lyckas måste det finnas starkt ledarskap och en tydlig vision om hur processen ska drivas. Genom samverkan och kompetensutveckling för personalen kan kommunerna säkerställa att de förändringar som en plattform för säker digital kommunikation innebär integreras smidigt i det dagliga arbetet. Det är även viktigt att delinföranden görs, där varje steg i implementeringen utvärderas för att säkerställa att tekniken anpassas till kommunernas olika behov och kapaciteter.

TEKNISK GENOMFÖRBARHET

Den tekniska genomförbarheten bygger på gemensamma krav och lösningar, med fokus på robust infrastruktur och användning av modulära system med öppna API. För att plattformen för säker digital kommunikation ska fungera effektivt behöver systemen vara enkla att integrera med existerande digitala system i kommunerna. Kompatibla lösningar och hantering av eventuella lagstiftningshinder är avgörande för att tekniken ska kunna implementeras utan större problem. Utmaningar kan uppstå kring äldre och komplexa system som kräver integration med säker digital kommunikation, vilket innebär att kostsamma anpassningar kan behövas.

POLITISK GENOMFÖRBARHET

Den politiska genomförbarheten för säker digital kommunikation bedöms vara god, då det finns ett brett stöd för digitalisering inom kommunerna och samhället i stort. Det finns inga betydande hinder eller motstånd mot implementeringen. Genomförbarheten stärks ytterligare av den samverkan som finns mellan kommunerna och den politiska enighet som råder kring behovet av att modernisera informationshanteringen. Med rätt strategisk planering och betoning av de ekonomiska och kvalitativa vinsterna med arbetet kan det implementeras smidigt och effektivt.

FÖRVÄNTNINGAR FÖR BRUKARE

Ur brukarnas perspektiv innebär ett gemensamt införande av säker digital kommunikation flera betydande fördelar. Det ger dem enklare tillgång till sin information, förbättrar snabbheten och tydligheten i kommunikationen med myndigheter, och ökar säkerheten i hanteringen av deras personuppgifter. Arbetet möjliggör också en ökad tillgänglighet genom att tillhandahålla medborgarportaler för enkel och säker åtkomst till uppgifter och ärenden. Det säkerställer att brukare och invånare alltid har rätt information tillgänglig vid rätt tidpunkt, vilket i sin tur ökar rättssäkerheten och tryggheten i kontakten med kommunala tjänster.

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 19 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

3.5.3 Analys av förutsättningar

FÖRÄNDRINGSLEDNINGSFÖRUTSÄTTNINGAR

För att framgångsrikt införa en plattform för säker digital kommunikation krävs en strukturerad förändringsledning. Detta inkluderar en tydlig vision, stöd från myndigheter och ledarskap samt engagemang från alla berörda parter. Det är viktigt att ha en gemensam viljeinriktning och målbild, där alla arbetar mot samma mål. Tydliga processer, utbildning, och ett starkt fokus på informationssäkerhet är avgörande. Engagemang och anpassningsvilja från alla parter, inklusive medarbetarna, behövs för att skapa en kultur som stöder den digitala transformationen.

JURIDISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

För att implementera säker digital kommunikation på ett juridiskt korrekt sätt måste cybersäkerhetslagar och regler kring informationssäkerhet följas. Det innebär att Data Protection Impact Assessments (DPIA) måste genomföras för att säkerställa att systemet uppfyller GDPR-krav. Samverkansavtal mellan kommunerna måste upprättas, och informationssäkerhet och sekretess ska säkerställas genom hela processen. Viktiga åtgärder inkluderar att skapa en gemensam struktur för hur säker kommunikation ska hanteras mellan kommuner och myndigheter.

EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

Implementeringen av säker digital kommunikation kan leda till långsiktiga kostnadsbesparingar genom att minska handläggningstider och minska behovet av manuella administrativa uppgifter. Det krävs dock initiala investeringar för att säkerställa integrationen med befintliga verksamhetssystem och uppgradera infrastrukturen. Kostnaderna för integration och anpassning kan variera beroende på vilka leverantörer som används, vilket gör noggranna analyser och samordnad upphandling viktigt. Finansieringslösningar måste identifieras då det inte finns några öronmärkta medel för arbetet i nuläget.

AVTAL OCH UPPHANDLINGSFÖRUTSÄTTNINGAR

För att upphandla en plattform för säker digital kommunikation krävs en genomtänkt behovsanalys och en samordnad upphandling mellan kommunerna i Fyrbodal. Upphandlingsprocessen måste innefatta godkända leverantörer som möter nationella och regionala krav, samt noggrann kostnadshantering för att säkerställa att lösningen är både säker och kostnadseffektiv. Gemensamma avtal och samordning mellan kommunerna är avgörande för att uppnå fördelar genom stordriftsfördelar och effektiv resursanvändning.

3.5.4 Alternativ 0 - vi gör inget

Om vi inte inför någon säker digital kommunikation kommer kommunerna att möta en rad negativa konsekvenser. För det första ökar ojämlikheten mellan kommunernas invånare, då tillgången till digital kommunikation och säker informationshantering kommer att variera kraftigt. Detta skapar osäkerhet kring information, särskilt för brukarna, eftersom deras känsliga uppgifter inte kommer att hanteras med samma säkerhetsstandarder överallt.

Faxkommunikation kommer att fortsätta vara en metod för informationsöverföring, vilket gör kommunikationen långsammare och mer komplicerad. Dessutom minskar flexibiliteten i utredningar och beslutsfattande, eftersom långsamma processer försvårar snabb och effektiv

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 20 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

hantering av ärenden. Risken för sekretessbrott ökar, vilket leder till ökad osäkerhet kring skyddet av personuppgifter och en större risk för incidenter med personuppgiftsläckor.

Vidare kommer de ineffektiva processerna att kvarstå, där det är svårt att kompensera för bristande kompetens i hanteringen av digital kommunikation. Detta resulterar i en ineffektiv användning av personalresurser, vilket ytterligare försvårar kommunens kärnuppdrag och skapar högre administrativa kostnader. Incidenter kring personuppgifter riskerar också att öka, vilket gör säkerhetsfrågan allt mer akut.

Riskhantering blir då en hygienfaktor, snarare än en integrerad del av processerna. Utan införande av säker digital kommunikation kommer kommunerna ha svårt att kommunicera effektivt med andra myndigheter, då dessa redan har anammat säkra digitala kommunikationslösningar. Detta gör att kommunerna hamnar efter, vilket påverkar deras förmåga att utföra sitt kärnuppdrag på ett rättssäkert och effektivt sätt.

Om vi dessutom inte samverkar kommer konsekvenserna att bli ännu allvarigare. Varje kommun kommer att behöva hantera implementeringen av digital kommunikation på egen hand, vilket leder till ineffektiv resursanvändning och betydligt högre kostnader för varje enskild kommun. Detta försvårar införandet av säkra och gemensamma standarder, och skapar ännu större ojämlikhet mellan kommunerna.

Små kommuner kommer att ha svårare att bära kostnaderna och genomföra de tekniska och organisatoriska förändringar som krävs. Samtidigt förloras möjligheten att dela på kompetens och erfarenheter mellan kommunerna, vilket gör det svårare att hantera komplexa frågor kring säkerhet och processer för informationshantering.

Utan samverkan förloras även potentialen att standardisera arbetssätt och rutiner, vilket försvårar effektiv kommunikation mellan kommunerna och andra myndigheter. Detta innebär att kommunerna i Fyrbodal kommer att ha olika nivåer av teknisk kapacitet och säkerhet, vilket försvårar samarbetet och ökar risken för felhantering. I längden riskerar det att leda till ännu större ojämlikhet i hur invånarnas ärenden hanteras, och det blir svårare att ge en rättssäker och effektiv service över hela delregionen.

Sammantaget innebär detta att kommunerna riskerar att inte kunna möta sina invånares och myndigheters förväntningar när det gäller snabb, säker och effektiv hantering av ärenden.

3.6 Gemensamt verksamhetssystem för socialtjänst

3.6.1 Beskrivning av initiativet

Visionen är att implementera ett gemensamt verksamhetssystem som underlättar samverkan mellan olika kommuner och verksamheter. Systemet ska vara användarvänligt, effektivt och säkerställa hög kvalitet samt rättssäkerhet i alla processer.

Målbilden är att införa ett gemensamt verksamhetssystem som effektiviserar arbetsprocesser och underlättar samordnade insatser mellan kommuner. Systemet ska vara användarvänligt,

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 21 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

säkerställa hög kvalitet och rättssäkerhet i alla processer och möjliggöra samarbete över kommungränserna.

Det gemensamma verksamhetssystemet är ett strategiskt viktigt initiativ som syftar till att skapa en plattform som kan integrera och effektivisera arbetsprocesser över kommungränserna. Det ska vara en plattform som möjliggör samverkan mellan kommuner på ett sätt som gör det lättare att samarbeta och dela information på ett säkert och strukturerat sätt. Genom att systemet är användarvänligt och bygger på standardiserade processer, säkerställs hög kvalitet i arbetet. Det gör det möjligt för kommunerna att erbjuda en rättssäker behandling av ärenden, oavsett var i delregionen invånaren befinner sig.

Det gemensamma verksamhetssystemet är en central del i digitaliseringen och fungerar som en grundbult för att andra initiativ, såsom Säker digital kommunikation och välfärdsteknik, ska fungera smidigt och effektivt. Detta system är avgörande för att säkerställa att alla delar av den kommunala verksamheten kan samverka på ett friktionsfritt sätt, med enhetliga processer och en hög grad av integration mellan olika funktioner.

Att införa ett gemensamt verksamhetssystem erbjuder den största besparingspotentialen för kommunerna, eftersom det möjliggör en effektivisering av administration och resursanvändning. Genom att samla alla verksamhetsfunktioner under ett gemensamt system kan kommunerna minska behovet av separata, ofta ineffektiva system, och undvika dubbelarbete. Detta innebär också att kommunerna kan säkerställa att information flödar smidigt mellan olika avdelningar och tjänster, vilket ökar precisionen och snabbheten i beslutsfattandet.

Dock är detta initiativ inte utan utmaningar. Att hantera ett gemensamt verksamhetssystem kräver spetskompetens, särskilt i en allt mer komplex verklighet där digitaliseringens krav blir högre och mer avancerade. Här kommer små kommuner sannolikt att stöta på svårigheter, eftersom de har svårt att rekrytera och behålla den specialkompetens som behövs för att implementera och underhålla dessa system på ett framgångsrikt sätt. Utan rätt expertis kan små kommuner hamna efter i utvecklingen, vilket skapar ojämlikheter i hur de kan erbjuda digitala tjänster jämfört med större kommuner.

En annan utmaning är att leverantörer av verksamhetssystem inte alltid är lyhörda för förändringar och uppdateringar. Vissa leverantörer är specialiserade på specifika moduler inom systemet som fungerar väl, men andra delar av systemet kan ha stora brister som påverkar kommunens helhetsförmåga att arbeta effektivt. Detta kan skapa svårigheter när nya behov uppstår, och förmågan att anpassa sig till förändrade krav i verksamheten blir begränsad.

För att hantera dessa utmaningar krävs starkt samarbete mellan kommunerna i Fyrbodal. Genom att samverka kring ett gemensamt verksamhetssystem kan kommunerna dela resurser, kostnader och kompetens, vilket gör det möjligt att upprätthålla en hög standard för systemets funktionalitet och flexibilitet över tid.

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 22 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

3.6.2 Analys av genomförbarhet

ORGANISATORISK GENOMFÖRBARHET

Genomförbarheten för det gemensamma verksamhetssystemet ur ett organisatoriskt perspektiv är stark, men förutsätter tydlig förändringsledning och ett starkt ledarskap som kan driva processen framåt. Kommunerna behöver anpassa sina interna processer för att harmonisera med systemets standarder, och ett nära samarbete mellan kommunerna kan leda till en starkare enhet. Kompetensutveckling och att skapa en gemensam kultur kring användningen av systemet är avgörande för att säkerställa att förändringen tas emot väl och att alla medarbetare är engagerade i övergången. Organisatorisk samverkan skapar en stabil grund för effektiviteten i verksamheten och långsiktig framgång.

TEKNISK GENOMFÖRBARHET

Tekniskt sett bygger genomförbarheten på systemintegrationer och en stabil infrastruktur som kan stödja den ökade digitaliseringen inom kommunerna. Ett gemensamt verksamhetssystem måste kunna integreras med befintliga system och plattformar, samtidigt som det erbjuder framtidssäkring genom att använda moderna teknologier och standarder. En viktig del av den tekniska genomförbarheten är att säkerställa en tillförlitlig bredbandsuppkoppling och att implementera teknik som AI för att ytterligare effektivisera processerna. Utmaningar kan uppstå i form av komplexa systemanpassningar och att säkerställa att alla systemmoduler fungerar friktionsfritt tillsammans.

POLITISK GENOMFÖRBARHET

Den politiska genomförbarheten är stark, då det finns en bred politisk vilja och samsyn kring behovet av ett gemensamt verksamhetssystem. Ett gemensamt system möjliggör bättre samarbete och enhetlighet mellan kommunerna, vilket är avgörande för att hantera de utmaningar som kommer med ökad digitalisering. Långsiktiga ekonomiska prioriteringar och stabila avtal kommer att ge systemet kontinuitet och förtroende bland de politiska aktörerna. Stöd från politiskt håll, tillsammans med en gemensam målbild, bidrar till att beslut och investeringar kan genomföras effektivt.

FÖRVÄNTNINGAR FÖR BRUKARE

För brukarna innebär införandet av ett gemensamt verksamhetssystem förbättringar i tillgänglighet och rättssäkerhet. Effektivisering av arbetsprocesser och resursanvändning frigör tid och resurser som kan användas för att bättre möta invånarnas behov. Den förbättrade informationssäkerheten och rättssäkerheten skapar ett högre förtroende hos brukarna, vilket i sin tur ökar deras nöjdhet. Genom att skapa en enkel och tydlig tillgång till information via medborgarportaler, och möjligheten att följa sina ärenden digitalt, blir kontakten med socialtjänsten mer sömlös och sammanhållen, vilket bidrar till en bättre samverkan mellan kommunala tjänster och ökad kvalitet för brukarna.

3.6.3 Analys av förutsättningar

FÖRÄNDRINGSLEDNINGSFÖRUTSÄTTNINGAR

För att framgångsrikt införa ett gemensamt verksamhetssystem krävs tydlig riktning och ett starkt ledarskap som kan driva förändringen. Det handlar om att skapa gemensamma processer och strukturer samt en vilja till kulturförändring inom och mellan kommunerna. För att detta ska ske behövs en gemensam målbild och tydliga visuella processer som skapar en bild av hur förändringen ska ske i praktiken. Utbildning och kvalitetssäkring av systemet är

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 23 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

avgörande för att säkra att alla medarbetare har tillräcklig kompetens för att använda systemet. Ett starkt fokus på lagar, regler och tillämpning måste finnas för att säkerställa att förändringen sker i linje med de krav som ställs på informationssäkerhet och rättssäkerhet.

JURIDISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

De juridiska förutsättningarna för att implementera ett gemensamt verksamhetssystem är komplexa men nödvändiga att hantera för att skapa en hållbar lösning. Gemensamt ägande av information mellan kommunerna kräver tydliga samverkansavtal som reglerar hur information ska hanteras och delas. Sekretesslagstiftning och informationssäkerhet är avgörande aspekter, där strikt sekretess måste säkerställas genom hela systemet. Förenklad hantering av juridiska krav och lagar är nödvändig för att skapa en lösning som lever upp till både nationella och lokala lagar, särskilt när det gäller personuppgiftsbehandling.

EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

Ekonomiska förutsättningar är avgörande för att säkerställa långsiktigheten i ett gemensamt verksamhetssystem. Implementeringen innebär initiala investeringar, särskilt vad gäller systemintegration och kompetensutveckling. Dessa investeringar leder dock till långsiktiga besparingar genom effektivare arbetsprocesser och drift. Genom att kommunerna delar på resurser och samverkar optimeras kostnaderna och det skapas en hållbar ekonomisk grund. Samverkan minskar också den finansiella bördan för varje enskild kommun, vilket gör det enklare att genomföra nödvändiga investeringar.

AVTAL OCH UPPHANDLINGSFÖRUTSÄTTNINGAR

För att upphandla och implementera ett gemensamt verksamhetssystem krävs noggranna avtal och en strukturerad upphandlingsprocess. Det är viktigt att skapa en modulär arkitektur som möjliggör flexibilitet och anpassning efter framtida behov. En gemensam process och datastruktur säkerställer att systemet är kompatibelt mellan kommunerna och framtidssäkert. Alla parter måste vara delaktiga i upphandlingsprocessen för att säkerställa att systemet möter de verksamhetsnära behoven. Specialistkompetens inom både teknik och upphandling är avgörande för att systemet ska kunna anpassas och implementeras effektivt, samtidigt som informationssäkerhet och lagkrav säkerställs under hela processen.

3.6.4 Alternativ 0 - vi gör inget

Om vi inte implementerar ett gemensamt verksamhetssystem kommer det att leda till flera allvarliga konsekvenser. För det första kommer osund konkurrens att uppstå mellan kommunerna, där skillnader i resurser och teknisk kapacitet skapar ojämlikhet för invånarna. Mindre kommuner får svårare att hänga med i den tekniska utvecklingen, vilket leder till ökade skillnader i vård och omsorg, och den kommunala kapaciteten att leverera kvalitativa tjänster minskar. Denna ojämlikhet försvårar dessutom samverkan mellan kommunerna, vilket leder till ineffektiva arbetsprocesser och högre kostnader.

Kompetensbristen ökar också, då kommunerna tvingas köpa in externa tjänster till högre kostnader för att kompensera för bristen på specialistkompetens inom digitalisering. Utan ett gemensamt system kommer kostnaderna att öka ytterligare, då varje kommun måste utveckla egna lösningar. Problem med systemintegration förblir olösta, vilket förvärrar ineffektiviteten i verksamheterna och leder till en kortsiktig hantering där kommunerna tvingas byta system med jämna mellanrum för att hantera bristande funktionalitet.

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 24 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

Ett stort beroende av systemleverantörer riskerar också att uppstå, där kommunerna blir bundna till enskilda leverantörer som kanske inte alltid tillhandahåller den flexibilitet och anpassningsförmåga som behövs. Detta är dyrare än att samarbeta och dela på kostnaderna för ett gemensamt system. Brist på evidensbaserade arbetssätt kan också leda till att nya lagkrav inte följs på ett effektivt sätt, och utan ett gemensamt system försvåras även samarbetet mellan kommunerna.

Den administrativa bördan ökar när gemensamma system saknas, och befintliga brister i processer kvarstår utan möjlighet till utveckling. Utan ett gemensamt verksamhetssystem begränsas också möjligheten att rättssäkert hantera och arkivera information, vilket kan leda till juridiska problem i framtiden.

3.7 Den individuella och gemensamma förändringen

3.7.1 Individuell förändring

Den individuella förändringsresan för att kunna genomföra initiativen fokuserar på flera viktiga aspekter. För det första behöver medarbetarna öka sin digitala kompetens genom utbildningar och workshops, där de får lära sig att använda nya digitala verktyg och system i det dagliga arbetet. Målet är att skapa en digitalt kunnig personalstyrka som är rustad för att möta framtida krav.

En annan central del av förändringen är att anpassa arbetssätten. Medarbetarna måste vara beredda att förändra sina arbetsprocesser och rutiner för att möta de nya teknologiska lösningarna. Det innebär att vara öppen för att testa och implementera ny teknik och att vara villig att anpassa sig till nya sätt att arbeta.

Samverkan och kommunikation blir också allt viktigare. Medarbetarna förväntas arbeta tvärfunktionellt och över kommungränser för att dela information och bästa praxis med sina kollegor. Detta bidrar till en mer enhetlig och effektiv arbetsprocess över hela Fyrbodal.

För att lyckas med förändringen är engagemang och delaktighet avgörande. Medarbetarna förväntas aktivt delta i planerings- och implementeringsmöten och bidra med idéer och förslag som kan förbättra arbetsprocesserna. Slutligen ligger fokus på att förbättra kvalitet och effektivitet. Detta innebär att arbeta smartare genom att använda nya verktyg för att minska onödig administration och öka kvaliteten i arbetet med invånarna.

3.7.2 Gemensam förändring

Den gemensamma förändringen inom initiativet handlar om att skapa en enhetlig kultur av samverkan och delaktighet. Genom att utveckla en gemensam kultur skapas förutsättningar för att alla medarbetare ska känna sig engagerade och kunna bidra aktivt till förändringsprocessen. Detta engagemang förstärks genom att uppmuntra delaktighet, där medarbetarna aktivt deltar i utvecklingsprocesser och bidrar med sina idéer och erfarenheter.

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 25 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

En annan central aspekt av den gemensamma förändringen är att förbättra kommunikationen och samarbetet mellan kommunerna. Genom att etablera effektiva kommunikationskanaler och samarbetsformer kan informationsdelning och samordning underlättas, vilket bidrar till en mer smidig och sammanhållen förändringsprocess.

Flexibilitet och anpassningsförmåga är också avgörande för framgång. Medarbetarna måste vara öppna för att ändra befintliga arbetssätt och anpassa sig till nya rutiner och system som införs under digitaliseringen.

Ökad digital kompetens är en viktig del av den gemensamma förändringen. Genom att genomföra gemensamma utbildningar och workshops kan alla medarbetare höja sin förståelse för nya teknologier och förbättra sin digitala kompetens, vilket stärker förutsättningarna för en lyckad förändring.

Slutligen är fokus på kvalitet och effektivitet en nyckelfaktor. Genom att ständigt sträva efter att förbättra kvaliteten på tjänsterna och hitta effektiva lösningar på utmaningar säkerställs att förändringen inte bara genomförs utan också bidrar till långsiktig förbättring och hållbarhet.

4 Rekommendation

Efter att ha genomfört denna utvärdering av initiativet "Nästa generations socialtjänst i en digital tid" är det tydligt att de fyra initiativen erbjuder betydande potential för att förbättra kommunernas kapacitet och effektivitet inom socialtjänsten. Rekommendationen är att kommunerna bör gå vidare med dessa initiativ, men med vissa viktiga överväganden.

1. FORTSATT SAMVERKAN ÄR AVGÖRANDE

Det är tydligt att samverkan mellan kommunerna är en nyckelfaktor för att realisera de fulla fördelarna med de föreslagna initiativen. Genom att samarbeta kan kommunerna dela på resurser och kostnader, vilket möjliggör större ekonomiska besparingar och högre kvalitet på tjänsterna. Samverkan ger också en möjlighet att säkerställa att teknologin är likvärdigt implementerad över kommungränser, vilket minskar ojämlikhet mellan invånarna.

2. KOMPETENSUTVECKLING OCH FÖRÄNDRINGSLEDNING

Ett avgörande steg för att lyckas med de digitala initiativen är att prioritera kompetensutveckling för medarbetarna. Det kommer att krävas ett omfattande utbildningsarbete för att höja den digitala kompetensen inom kommunerna, och tydlig förändringsledning behövs för att vägleda medarbetarna genom processen. Förändringsledning måste vara strukturerad och långsiktig, och inkludera både tekniska och kulturella aspekter av omställningen.

3. GEMENSAMT VERKSAMHETSSYSTEM SOM GRUNDBULT

Det gemensamma verksamhetssystemet framstår som en grundläggande förutsättning för att de övriga initiativen, såsom välfärdsteknik och säker digital kommunikation, ska kunna

	Publiceringsdatum 2024-05-17	Sida 26 (26)
Titel Nästa generations socialtjänst i en digital tid	Författare Sara Herrman	

fungera effektivt. Kommunerna bör därför prioritera detta initiativ för att skapa en stabil och hållbar teknisk grund för framtida digitalisering. Utan ett gemensamt system riskerar kommunerna att hamna i en situation där integrationen mellan olika tekniska lösningar blir svårhanterlig och ineffektiv.

4. LÅNGSIKTIG EKONOMISK HÅLLBARHET

Initialt kommer implementeringen att kräva betydande investeringar, men de långsiktiga ekonomiska besparingarna är tydliga. Genom att investera i gemensamma lösningar minskar kostnaderna för underhåll, administration och utveckling. Kommunerna bör därför ha en långsiktig finansiell plan som beaktar både initiala investeringar och de framtida besparingar som digitalisering och automatisering kommer att medföra.

5. HANTERING AV JURIDISKA OCH TEKNISKA UTMANINGAR

För att lyckas måste kommunerna noggrant överväga de juridiska förutsättningarna, särskilt kring personuppgiftsbehandling och informationssäkerhet. De tekniska lösningarna måste inte bara vara kompatibla utan också framtidssäkrade för att möta kommande lagkrav. Upphandlingsprocesserna för digitala lösningar måste vara rigorösa och involvera specialistkompetens för att säkerställa att systemen är flexibla och anpassningsbara för framtiden.

6. FOKUS PÅ BRUKARNA

En viktig aspekt i rekommendationen är att alltid ha brukarnas behov i centrum. De tekniska lösningarna bör utformas för att förbättra tillgängligheten, rättssäkerheten och kvaliteten på de tjänster som erbjuds. Genom att implementera välfärdsteknik och säker digital kommunikation kan kommunerna erbjuda bättre stöd och trygghet för invånarna, vilket i sin tur stärker förtroendet för socialtjänsten.

4.1.1 Slutsats

Sammanfattningsvis rekommenderas kommunerna att gå vidare med de fyra digitala initiativen. För att detta ska ske framgångsrikt krävs dock ett tydligt fokus på samverkan, förändringsledning, långsiktig ekonomisk hållbarhet och att brukarnas behov prioriteras. Genom att arbeta gemensamt kan kommunerna både minska kostnaderna och förbättra kvaliteten i sina tjänster, och därigenom bygga en starkare och mer hållbar socialtjänst för framtiden.