

Tyresö kommun  
Socialförvaltningen  
Helena Wiberg  
Utredare

**TJÄNSTESKRIVELSE**

2018-10-18

1 (14)

Diarienummer

2018/SN 0090

Socialnämnden

## **Verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering inom socialnämndens områden under 2018**

### **Socialförvaltningens förslag till beslut till socialnämnden**

1. Informationen noteras
2. Förvaltningschefen ges i uppdrag att föra in plan för verksamhetsutveckling i form av digitala hjälpmedel i aktuella nämndplaner för 2019.

Socialförvaltningen



Irene Hededal  
Tf förvaltningschef



Gunny Bäckström  
Stabschef

## Sammanfattning

Socialförvaltningens förvaltningschef har av socialnämndens ordförande fått i uppdrag att redovisa en plan för digital utveckling inom socialnämndens områden. Vidare ska de nämndmål som rör digitalisering kommenteras. Förvaltningen har tagit fram en skrivelse där bland annat behov och förutsättningar för införande av välfärdsteknik i förvaltningen beskrivs. Vidare kommenteras de nämndmål/uppdrag för 2018 som rör digitalisering.

Digitalisering beskrivs som en självklar del av den ordinarie verksamhetsutvecklingen. Förvaltningen föreslår därför att vidare planering för införande av välfärdsteknik inom socialnämndens områden framöver förs in i ordinarie styrdokument, det vill säga i nämndplaner inför 2019. Vidare föreslås uppföljning inom området ske inom ramen för ordinarie uppföljningar.

## Beskrivning av ärendet

Socialförvaltningen har av socialnämndens ordförande fått i uppdrag att redovisa en plan för digital utveckling inom socialnämndens områden. Planen ska redogöra för vilka områden som förvaltningen avser att digitalisera under kommande år. Vidare ska de nämndmål som rör digitalisering kommenteras.

Förvaltningen har tagit fram en skrivelse som beskriver behov och förutsättningar för införande av välfärdsteknik i socialförvaltningen i Tyresö kommun och föreslår i vilken riktning arbetet kan styras. Vidare förklaras förvaltningens pågående arbete inom området, vilka områden som digitaliseras under 2018 samt vilka områden som bevakas vidare.

## Bakgrund

Den demografiska utvecklingen innebär att andelen äldre med omsorgsbehov kommer att öka, samtidigt som det blir både svårt och kostsamt att rekrytera kompetent personal till exempelvis äldreomsorgen. Välfärdsteknologi kan bidra till att frigöra tid för personal till omsorg som kräver mänskliga kontakter eller andra med kvalificerade arbetsuppgifter.

## Begrepp

Nedan följer en beskrivning relevanta begrepp inom området.

Digitalisering	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) processen att omvandla det analoga till digitalt</li> <li>2) utnyttja den digitala teknikens möjligheter för att till exempel automatisera en manuell process, ofta i avsikt att effektivisera och snabba upp genomförandet av en specifik process.</li> <li>3) en genomgripande och samhällsomvandlande process där it-användningen bara är en av flera beståndsdelar<sup>1</sup>.</li> </ol>
E-hälsa	att använda digitala verktyg och utbyta information digitalt för att uppnå och bibehålla hälsa <sup>2</sup>
Välfärdsteknik	digital teknik som syftar till att bibehålla eller öka trygghet, aktivitet, delaktighet eller självständighet för en person som har eller löper förhöjd risk att få en funktionsnedsättning <sup>3</sup>
Välfärdsteknologi	kunskapen om välfärdsteknik <sup>4</sup>
Hjälpmedel för det dagliga livet	individuellt utprovad produkt som syftar till att bibehålla eller öka aktivitet, delaktighet eller självständighet genom att kompensera en funktionsnedsättning

## Perspektiv på digitalisering

Digitalisering bör betraktas som en självklar del av förvaltningens verksamhetsutveckling. Digitalisering används som ett *verktyg* för att på ett effektivt sätt nå de kvalitetsmål och verksamhetsmål som socialnämnden antagit, snarare än att vara ett mål i sig.

<sup>1</sup> ESV 2018:31 "Digitaliseringen av det offentliga Sverige – en uppföljning"

<sup>2</sup> E-hälsomyndigheten/Socialstyrelsen/Socialdepartementets vision för e-hälsa 2025

<sup>3</sup> Socialstyrelsens termbank

<sup>4</sup> Socialstyrelsens termbank

Med den utgångspunkten bör digitaliseringen vara behovsdriven, och förvaltningen bör analysera förväntade nyttoeffekter av olika digitala tekniker innan införande. Ekonomistyrningsverket (ESV) ser digitalisering som ett direkt medel för att uppnå effektivitet och möta medborgarnas behov, både vad avser den egna organisationens arbete och/eller processer (intern effektivitet) och strävan efter att göra vardagen enklare för aktuella målgrupper<sup>5</sup> (extern effektivitet).

Nyttorna med digitalisering av förvaltningens processer kan analyseras från flera perspektiv, exempelvis

- nytta ur ett medborgar- och/eller brukarperspektiv (social hållbarhet)
- ekonomiskt perspektiv (ekonomisk hållbarhet)
- organisatorisk effektivitet (ekonomisk och social hållbarhet)
- tillgänglighet (social hållbarhet)
- miljöaspekter (ekologisk hållbarhet)

## Omvärldsbevakning

### Socialstyrelsens uppföljning av utvecklingen inom e-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna

Socialstyrelsen gjorde under 2017 en uppföljning av utvecklingen inom e-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna. Rapporten<sup>6</sup> konstaterade att digitaliseringen inom socialtjänsten och den kommunala hälso- och sjukvården inte tagit önskad fart. Utvecklingen av e-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna är dessutom ojämn. Vissa former av välfärdsteknik har utvecklats snabbare, som digitalisering av trygghetslarmen. Det är framförallt inom äldreomsorgen som kommunerna dragit nytta av tekniken, varför en något snabbare utveckling konstateras där. Utvecklingen av e-tjänster i kommunerna är svag.

Att utvecklingen går långsamt beror enligt rapporten bland annat på att många kommuner inte har bestämt vilka e-tjänster man vill utveckla, eller vilka plattformar som ska användas. Utvecklingen påverkas även av det faktum att

<sup>5</sup> ESV 2018:31 ”Digitaliseringen av det offentliga Sverige – en uppföljning”

<sup>6</sup> Socialstyrelsen: *E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2017, Redovisning av en uppföljning av utvecklingen inom e-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna*  
<http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2018/2018-4-11>

övergången till mer digitala arbetssätt och tjänster är oftast förenad med tillfälligt ökade kostnader.

### **Ekonomistyrningsverkets uppföljning av digitaliseringen av det offentliga Sverige**

ESV fick i april 2015 i uppdrag av regeringen att ge stöd till regeringens satsning på e-förvaltning. Som en del av uppdraget ska ESV årligen följa upp digitaliseringen av det offentliga Sverige. I sin rapport<sup>7</sup> 2018 konstaterar ESV att digitalisering inom offentlig sektor går långsamt. Vidare uppvisas stora skillnader mellan statlig och kommunal sektor, och dessutom mellan olika kommuner. Organisationernas förutsättningar att tillvarata digitaliseringens möjligheter bedömdes vara olika.

Styrningen och uppföljningen av digitalisering ser olika ut. De större kommunerna följs till exempel i större utsträckning upp på digitalisering.

Statliga myndigheters digitaliseringsprojekt syftar enligt rapporten ofta till att öka den interna effektiviteten istället för att höja den externa effektiviteten. ESV poängterar att utveckling av digitalisering i offentlig sektor i långt större utsträckning behöver ske med användaren i fokus.

Rapporten konstaterar vidare att i princip hela den offentliga sektorn behöver göra rejäla kompetenslyft för att kunna ta tillvara digitaliseringens möjligheter. Rapportens slutsats är att digitaliseringen inom offentlig sektor är ett område där det finns en stor potential för effektivisering.

### **Digitalisering i andra kommuner**

Både Socialstyrelsen och Ekonomistyrningsverket konstaterade att utvecklingen av digitalisering skiljer sig åt i olika kommuner.

Nacka kommun deltog mellan 2011 och 2014 i ett EU-projekt med syfte att kartlägga teknikmognaden inom den egna organisationen samt bland brukare och personal inom hemtjänsten för äldre. Inom ramen för projektet testades

---

<sup>7</sup> ESV 2018:31: *Digitalisering av det offentliga Sverige, En uppföljning*  
<https://www.esv.se/publicerat/publikationer/2018/digitaliseringen-av-det-offentliga-sverige--en-uppfoljning/>

också tekniska produkter/tjänster inom samma område, för att undersöka om dessa kunde leda till en förbättrad livskvalitet. Den samlade bedömningen efter projektet visade positiva resultat, varför Nacka kommun därefter valde att vidareutveckla införandet av teknikstöd för äldre.

I Stockholms stad pågår utvecklingsprojekt för digitalisering inom äldreomsorgen, bland annat avseende digital nyckelhantering inom hemtjänsten. Stockholms stad har tagit lärdom från andra kommuner innan det egna införandet, en omvärldsbevakning som även Tyresö kommun kan dra nytta av. Tyresö kommun följer utvecklingen av projektet.

Helsingborgs stad har på kommunövergripande nivå antagit en målbild för staden 2025, och fem fokusområden för att nå målbilden. Utifrån fokusområdena förs olika aktiviteter för att uppnå målbilden. Stadens målbild är att digitaliseringen ska kunna erbjuda en sammanhållen, smidig och individuell service till varje invånare, samt att staden blir en samskapande arena där alla kan vara delaktiga, både individer, organisationer och företag, att bidra med egen kraft och utveckla tjänster och värden för andra.

## **Digitala lösningar inom socialnämndens områden**

### **Nämndmål och uppdrag 2018**

2018 års nämndplan för socialnämndens verksamheter fastslog målet att verksamheterna i Tyresö ska utvecklas genom innovativa och effektiva processer. Indikator är antal identifierade manuella processer som kan digitaliseras, och målvärdet är att identifiera minst fem manuella processer som kan digitaliseras.

- Varje verksamhetsområde gavs i uppdrag att med hjälp av IT automatisera *minst en* administrativ process under året.

Vidare gavs följande uppdrag i nämndplanen

- Socialförvaltningen ska möjliggöra innovation med hjälp av IT inom äldreomsorgen
- Socialförvaltningen ska möjliggöra innovation med hjälp av IT i omsorgen om personer med funktionsnedsättning

Uppföljning av nämndplanens mål och uppdrag görs vanligen i ordinarie uppföljning, det vill säga delårsrapporter och verksamhetsberättelse.

### Förvaltningsövergripande

Under 2017 gjordes satsningar på att utbilda personal inom digitalisering. Ett utbildningsprogram inom dokumentation och inom verksamhetssystemet Treserva togs också fram<sup>8</sup>.

IT-avdelningens samordnare mot socialförvaltningens verksamheter har genomfört en förstudie som undersöker om det finns möjlighet att digitalisera utskottsprocessen. I dagsläget hanteras utskottsprocessen manuellt och med pappersutskrifter.

Socialförvaltningen i Tyresö kommun bevakar utvecklingen av digitalisering i andra kommuner, för att ta lärdom av andra kommuners erfarenheter inom området. Under 2018 har en förvaltningsövergripande IT-samordnare anställts som ska fungera som ett strategiskt stöd för ledningen kring frågor som rör digitalisering. Samordnaren deltar i kommunövergripande nätverk samt bevakar och deltar i flera aktiviteter som sedan återkopplas till verksamheterna för att dessa på ett enkelt sätt ska kunna dra lärdom från andra kommuner.

Under 2018 har förvaltningen sett över en ändring av koordinatorfunktionen (digital mottagarfunktion) vid fördelning av ärenden mellan myndigheten och verksamheterna inom hemtjänsten. Ändringen förväntas leda till en något mer effektiv fördelningsprocess och minska risken för felaktig fördelning. Den nya koordinatören har börjat användas.

Socialstyrelsen har under 2018 fördelat statsbidrag till investeringar i välfärdsteknik i omsorgen. Tyresö kommun har tilldelats 1 364 119 kronor. Statsbidraget ska möjliggöra investeringstakten vad avser välfärdsteknik inom kommunal hälso- och sjukvård, social omsorg (omsorgen om personer med funktionsnedsättning och äldreomsorgen) och hjälpmedelsområdet<sup>9</sup>. Socialförvaltningens IT-samordnare ser i dagsläget över olika alternativ för

---

<sup>8</sup> Se Socialnämndens nämndplan 2018

<sup>9</sup> <https://statsbidrag.socialstyrelsen.se/kommuner/statsbidrag-till-investeringar-i-valfardsteknik-i-omsorgen>

användning av bidraget. Bland annat kommer en uppdatering av larmsystemet på Trollängens äldreboende (se s. 10 nedan) att göras.

Förutom uppdatering av larmsystemet på Trollängens äldreboende kommer medlen användas för installation av ett digitalt verktyg för verksamhetsstyrning inom hemtjänsten: Hypergene Vård & Omsorg Hemtjänst. Verktöget kommer att användas för att följa upp

- Biståndshandläggning (rapport och analys av antalet inkomna beställningar)
- Utförande- Följsamhet (rapport beräknar andelen utförd tid i förhållande till den beviljade tiden per brukare)
- Utförande- produktivitet (rapport visar verkningsgrad per organisatorisk enhet)

Utöver Vård & Omsorg Hemtjänst kommer motsvarande applikation (Vård & Omsorg) för individ- och familjeomsorgen att införas. Ett digitalt system för Kvalitetsledning kommer också installeras. Syftet med det systemet är att förstärka och få stöd i det systematiska kvalitetsarbetet enligt SOSFS:9. Vård & Omsorg IFO och Kvalitetsledning finansieras av ordinarie budget.

## Individ- och familjeomsorg

### **Nämndmål: automatisering av vissa processer**

Socialförvaltningen ska automatisera vissa administrativa processer. Till att börja med bör processerna kartläggas noggrant, för att automatiseringen ska ge så stora nyttoeffekter som möjligt.

Myndigheten för individ- och familjeomsorg har, utöver nämnduppdragen, fått i uppdrag att automatisera ansökningsprocessen för ekonomiskt bistånd. I nuläget pågår en förstudie som ska se över vilka delprocesser som ska effektiviseras med tekniska hjälpmedel. Enligt planen ska den automatiserade processen vara igångsatt i början av 2019. Förväntade nyttoeffekter förväntas framförallt innebära nyttor för brukaren i form av en snabbare och ännu mer rättssäker beslutsprocess (extern effektivitet). Vidare kan verksamheten ägna sig åt de mer kvalificerade arbetsuppgifterna (intern effektivitet). Det kan i förlängningen gynna det förebyggande arbetet och skapa en mer attraktiv arbetsmiljö.



Enligt SKL:s bedömning finns inte utrymme i kommunallagen för helt automatiserade beslut, och nämnden kan inte delegera beslutanderätten till ett helt automatiserat förfarande. Däremot finns inga hinder för att använda sig av automatiserade beslutstöd, där handläggare godkänner de beslut som föreslagits av en robot. Då står delegaten rent formellt bakom aktuella beslut<sup>10</sup>.

Framöver kommer individ- och familjeomsorgen även se över om redovisning av hyresskulder för försöks- och träningslägenheter kan automatiseras. Utredning är påbörjad och förväntas vara klar under 2018.

#### **Användande av utskriftsleverantör**

Individ- och familjeomsorgen ska i samarbete med IT-avdelningen utreda användande av en utskriftsleverantör som kan ta emot dokument och distribuera med post eller, om mottagaren är ansluten till Skatteverkets infrastruktur för säker e-post (mina meddelanden), skicka elektroniska meddelanden. Det skulle innebära att vissa beslutsmeddelanden kan utsändas digitalt. Förväntade nyttoeffekter skulle vara minskad administration och snabbare beslut för den enskilde. Det finns i nuläget ingen tidsplan kring införande.

#### **Omsorg om personer med funktionsnedsättning**

##### **Nämndmål: automatisering av vissa processer**

Socialförvaltningen ska arbeta för att automatisera vissa administrativa processer. Den förvaltningsövergripande utskottsprocessen är prioriterad<sup>11</sup>.

*Nämnduppdrag: möjliggöra innovation med hjälp av IT i omsorgen om personer med funktionsnedsättning*

##### **Nuvarande organisation kring brukarverktyg**

Inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning har varje enhet hos den kommunala utföraren ”digit-ombud”. Digit-ombudet håller sig uppdaterad kring vilka appar (brukarverktyg) som finns att tillgå för att stödja enskilde

<sup>10</sup><https://skl.se/download/18.2e148555164fd471ee2a7fe/1533301802437/automatiserat%20Beslutsfattande.2.0.18maj.pdf>

<sup>11</sup> Från och med 1 januari tillhör omsorgen om personer med funktionsnedsättning äldre- och omsorgsnämnden. Äldre- och omsorgsnämnden kommer inte att ha någon utskottsprocess.

brukare i deras vardag. Det är inte alla brukare som har digitala verktyg att installera appar på, och det är högst individuellt vilka appar som kan vara till nytta för varje enskild brukare. Digit-ombuden installerar ofta apparna till de aktuella brukarna och utbildar brukarna kring hur de kan användas. Vidare informerar ombuden sina kollegor, medverkar på kurser med mera.

### **Digital signering av mediciner**

Under oktober/november införs digital signering av mediciner hos den kommunala utföraren. Berörda medarbetare utbildas innan dess. Signeringen av mediciner kommer att göras via digitalt verktyg (via tablets/surfplattor). Om signering inte gjorts får utföraren en påminnelse till sitt digitala verktyg. Förväntade nyttoeffekter är en lättad administrativ börda, smidigare hantering av delegering, trygghet för personalen (intern effektivitet), och ökad trygghet för brukaren när det gäller att få rätt medicin i rätt tid (extern effektivitet). Dessutom kan det betraktas som nytta för samhället om fler använder digital signering, då kostnader i samband med eventuell felmedicinering minskar. Vidare skulle digital signering innebära en kvalitetsförbättring för verksamheten, då avvikelser kan följas upp och utredas vid behov.

### **Äldreomsorg**

Digitaliseringen inom äldreomsorgen har, liksom i de flesta kommuner, utvecklats något mer än i övriga verksamheter inom socialnämndens område. Bland annat används redan idag digital signering av mediciner och larmmattor på vård- och omsorgsboende. Digitala trygghetslarm används även inom hemtjänsten.

### **Nämndmål: automatisering av vissa processer**

Socialförvaltningen ska automatisera vissa administrativa processer. Inom äldreomsorgen kan medborgare ansöka om hemtjänst digitalt. I övrigt prioriteras den förvaltningsövergripande utskottsprocessen<sup>12</sup>.

*Nämnduppdrag: Socialförvaltningen ska möjliggöra innovation med hjälp av IT inom äldreomsorgen*

### **Pågående utvecklingsarbete inom hemtjänsten i Tyresö kommun**

<sup>12</sup> Från och med 1 januari tillhör äldreomsorgen äldre- och omsorgsnämnden. Äldre- och omsorgsnämnden kommer inte att ha någon utskottsprocess.

I dagsläget pågår ett utvecklingsarbete inom den kommunala hemtjänsten. En samordnare på IT-avdelningen som arbetar mot socialförvaltningen har gjort en förstudie kring hemtjänstens arbetssätt och rutiner. Inom ramen för förstudien gjordes en processkartläggning som inbegrep ett flertal arbetsprocesser inom hemtjänsten. Förstudien bedömde digitaliseringspotentialen som störst avseende schemaläggning, registrering av utförd tid samt nyckelfri hemtjänst. Digitaliserad schemaläggning och ruttplanering kan exempelvis leda till minskade spilltider och bättre utnyttjande av resurser. Analys pågår kring vilka föreslagna digitaliseringsmöjligheter som förväntas ge störst nyttoeffekter.

### **Införande av TES Webb**

Digital signering via TES finns i dagsläget. Samordnare på IT-avdelningen har i samband med socialförvaltningen sett över hur införande av digital schema- och ruttplanering kan införas, eventuellt i samband med digital rapportering av utförd tid. Fokus ligger idag på schemaläggning och planering. Förvaltningen har vidare löpande kontakter med annan kommun som kommit längre i införandet för att ta lärdom av deras erfarenheter. Digital schema- och ruttplanering förutsätter att restider mellan brukare inräknas i planeringen på ett bättre sätt.

I samband med införande behöver schemaläggning optimeras och personalen behöver ta del av kompetenshöjande insatser.

### **Byte av larmsystem på Trollängens äldreboende**

Arbetet inför en upphandling av nytt digitalt larmsystem till Trollängens vård- och omsorgsboende har påbörjats på förvaltningen. Målet är att upphandlingen ska vara klar i början av 2019. I upphandlingsunderlaget ska det framgå tydligt att aktuella leverantörer ska utgå från ny teknik så att boendet sedan är väl förberett för att ansluta flera digitala lösningar och tekniska innovationer allt eftersom.

### **Förutsättningar för vidare digitalisering och införande av välfärdsteknik i Tyresö kommun**

Kommunens IT-avdelning har ingått ett avtal med ett företag som kan leverera robotisering/automatisering.

## Organisation

ESV poängterade i sin uppföljning av digitalisering i den offentliga sektorn att redan tillgängliga styrmedel inte används i tillräckligt stor utsträckning. Dessutom är uppföljningen inom området ofta ofullständig. För att den digitala utvecklingen ska kunna knytas samman med verksamhetsutvecklingen förutsätter det dessutom att olika kompetenser (verksamhet, ekonomi, ledning och styrning samt it) i större utsträckning talar och samarbetar med varandra. I vissa fall kan mandat behöva tydliggöras. En lämplig utgångspunkt kan vara samordnande eller strategiska funktioner. Tydliga mål och/eller strategier för digitalisering kan understödja arbetet.

Socialförvaltningens IT-samordnare arbetar förvaltningsövergripande. Samordnaren ska ge råd till ledningen i bedömningen kring vilka digitala lösningar och alternativ som ger störst nytta till förvaltningens verksamheter. Samordnaren ska även omvärldsbevaka och vara ledningen behjälplig när det gäller att ta fram strategier inom området och följa upp dessa.

## Omvärldsbevakning och samverkan

För att digitalisering inom socialnämndens verksamheter ska ge så stora nyttoeffekter som möjligt krävs samverkan både internt (inom Tyresö kommuns verksamheter) och externt (samverkan med andra kommuner eller organisationer/huvudmän). Tyresö kommun har antagit 16 principer för digital samverkan som rekommenderats av Storsthlm<sup>13</sup>, och som ska vara styrande kring digital samverkan mellan kommuner och landsting och Stockholms län.

Omvärldsbevakning är nödvändig för att kunna upptäcka och jämföra olika lösningar och samspel mellan dessa, och för att se vilka lösningar som ger så många effekter ”i ett” som möjligt.

Socialförvaltningens IT-samordnare ansvarar för omvärldsbevakning, deltar i nätverk och upprätthåller kontakter med andra kommuner som kommit längre.

---

<sup>13</sup> Antagen på kommunstyrelsens sammanträde 2018-04-10, se <http://www.storsthlm.se/download/18.62960adb15f33a66cf3be66/1508413181317/Principer%20f%C3%B6r%20digital%20samverkan%20i%20Stockholms%20l%C3%A4n,%20rekommendation.pdf>

## Kompetens

Kompetensen kring digitalisering behöver höjas på alla nivåer hos socialförvaltningens medarbetare. Tillgång till nödvändig kompetens är nödvändig för att tekniken ska tillämpas på ett så bra sätt som möjligt. Socialförvaltningen ser att digital kompetens är en betydelsefull faktor vid anställningar av ny personal.

Vidare är det lämpligt att ta del av den kompetens som finns hos de medarbetare som dagligen kommer i kontakt med brukare – och inte minst brukarna själva. I övrigt kan kompetens hos det kommunala funktionshindersrådet (KFR) respektive det kommunala pensionärsrådet (KPR) användas. Den digitala kompetensen behöver med andra ord kombineras med kompetens om den aktuella verksamheten som ska utvecklas för att rätt ”problem” ska lösas till nytta för medborgarna.

Regeringen beslutade den 30 augusti 2018 att avsätta medel till en överenskommelse med Sveriges kommuner och landsting (SKL) för att höja den digitala kompetensen hos ledning i kommuner och landsting. Enligt överenskommelsen ska SKL bland annat utforma ett kompetenslyft avseende digital kompetens för att stärka politikernas och tjänstepersoners kunskaper kring digitaliseringens möjligheter. Socialförvaltningen bevakar utvecklingen.

## Ekonomi och nyttoeffekter

Vissa tekniklösningar innebär ökade kostnader initialt, och 2018 års behovsanalys visade på flera lösningar som enligt bedömning inte kunde införas inom ordinarie budgetram. Samtidigt ser socialförvaltningen digitalisering och införande av ny teknik som ett betydelsefullt verktyg för att hitta nya mer effektiva arbetssätt och som en självklar del av verksamhetsutvecklingen framöver. Med hjälp av beviljat statsbidrag för investeringar inom välfärdsteknik har förvaltningen kunnat påbörja mer än förväntat. Digitaliseringen betraktas som en naturlig del av verksamhetsutvecklingen, och vid analys av nyttoeffekter bör framförallt kvalitetsaspekter och nyttor för brukaren undersökas. Förvaltningens verksamheter bör budgetera för digitalisering, men de ekonomiska nyttoeffekterna visar sig med större sannolikhet snarare på längre sikt. De digitala lösningar som idag finns tillgängliga förväntas inte leda till effektivisering av personal.

## Sammanfattande bedömning

Socialförvaltningen i Tyresö kommun bevakar utvecklingen av välfärdsteknik, och ser kontinuerligt över vilka processer som kan förbättras med hjälp av välfärdsteknik framöver. Nämndens mål att under 2018 identifiera minst en manuell administrativ process inom varje verksamhetsområde bedöms delvis vara uppfyllt. Dessutom pågår arbetet inför att automatisera återansökningsprocessen inom försörjningsstöd. Nämnduppdragen att möjliggöra innovation i äldreomsorgen och inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning pågår kontinuerligt och bedöms delvis vara uppfyllt. Arbetet kan samtidigt intensifieras.

Flera lösningar kan enligt bedömning inte införas inom ordinarie budgetram för 2018, men med hjälp av beviljat statsbidrag för investeringar inom välfärdsteknik har förvaltningen kunnat påbörja mer än förväntat. Digitalisering och införande av ny teknik betraktas som ett betydelsefullt verktyg för att höja kvaliteten i verksamheterna samt hitta nya mer effektiva arbetsätt och smartare tjänster. Det är av stor betydelse att digitalisering alltid ska finnas med i åtanke vid de bedömningar som är en del av den ordinarie verksamhetsutvecklingen, snarare än att digitalisering i sig ska fungera som ett självändamål. Ett sådant synsätt förtydligar också ansvarsfördelningen.

Effektanalyser som tar hänsyn till dels ekonomiska men framförallt kvalitetsmässiga nyttoeffekter bör alltid genomföras innan tillämpliga beslut kring digitalisering fattas. Korrekta sådana förutsätter dock att förvaltningen på ett grundligt sätt kartlagt vilka processer som lämpligen kan förbättras med hjälp av digitala verktyg. Kompetensen kring digitalisering behöver höjas på alla nivåer hos socialförvaltningens medarbetare. Styrning och uppföljning rörande välfärdsteknik inom socialnämndens områden bör förtydligas och föras in i ordinarie styrdokument.