

**Handläggare**  
Angelica Lindblad  
Telefon: 08-508 252 79

**Till**  
Socialnämnden  
2022-08-30

## Projekt modernisering av sociala system

Socialnämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna ansvara för modernisering av sociala system och ta tillvara den effektiviseringspotential som detta medför.

### Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner tjänsteutlåtandet.
2. Socialnämnden överlämnar tjänsteutlåtandet till berörda förvaltningar för kännedom.

Fredrik Jurdell  
socialdirektör

Veronica Wolgast Carstorp  
biträdande förvaltningschef

### Sammanfattning

Projektet Modernisering av sociala system har i uppdrag att ta fram moderna arbetssätt och digitala stöd för de som arbetar inom socialtjänsten. Utveckling och driftsättning av ny funktionalitet kommer att genomföras löpande under projekttiden fram till december 2022, då projektet avslutas. Att socialtjänstens processer digitaliseras främjar en likställd socialtjänst, samtidigt som det frigör tid för handläggare att arbeta med mer kvalificerade arbetsuppgifter. För stockholmaren innebär moderniseringen ökad insyn, snabbare hantering av ärenden och högre rättssäkerhet.

Vid projektavslut lämnar projektet över till den it- och verksamhetsnära objektförvaltningen som fortsätter att utveckla sociala system. Förvaltningen behöver vara en aktiv part tillsammans med övriga förvaltningar för att omhänderta nya krav och förväntningar till följd av digitaliseringen i samhället. Förvaltningen föreslår att fortsatt arbete sker i linje med den livscykel- och förändringsplan som är framtagen inom projektet. Att arbetet sker i relation till verksamhetsbehoven och framtida budgetuppdrag. För att ta tillvara den effektiviseringspotential som projektet medför är det nödvändigt med en nära samverkan med ämnesexperter på olika områden och medarbetare på stadsdelsförvaltningar.

## Bakgrund

Projektet Modernisering av sociala system har pågått sedan 2016 med uppdraget att ta fram moderna arbetssätt och digitala stöd för dem som arbetar inom socialtjänsten. Projektet arbetar för att stadens socialtjänst ska ha stabila, användarvänliga, tillgängliga och säkra systemstöd som förenklar verksamheternas arbete och möjliggör effektiva arbetssätt. Sociala system är ett samlingsbegrepp för de it-system som Stockholms stad använder för bland annat dokumentation och handläggning inom socialtjänsten och äldreomsorgen. Att förbättra i befintligt system och samtidigt utveckla ny funktionalitet inom sociala system betyder att staden därigenom tar medvetna kliv mot moderna teknikval, som både ska möta nuvarande och framtida behov i verksamheterna.

Vid årsskiftet är det projektavslut, vilket innebär att projektet lämnas över till den it- och verksamhetsnära objektförvaltningen som fortsätter att utveckla sociala system. För att säkerställa fortsatt modernisering av sociala system har kommunstyrelsen beviljats finansiering om 300 mnkr mellan åren 2022-2027.

## Projektets påverkan på förvaltningen

Förvaltningens projektledare bidrar i projektet som uppdragsledare inom olika uppdrag. Uppdragsledaren ansvarar för att samordna, planera och följa upp uppdraget samt säkerställa framdrift i uppdraget. Vidare framgår det i fleråringen att förvaltningen bedöms ha behov att kunna bemanna framtida roller när projektet övergår till den framtida organisation som ska förvalta utvecklingen.

I ett tjänsteutlåtande dnr. 3.1.1-12/2020 framgår det att förvaltningen föreslår att en långsiktig plan tas fram om hur socialtjänstens arbetsprocesser kan förbättras i förhållande till de nya digitala stöden. I relation till detta har projektet tagit fram en förändrings- och livscykelplan för förvaltningsobjekt sociala system. Förändringsplanen beskriver den långsiktiga realiseringen av målbilden, som i sin tur är beskrivningen av framtida digitala stödsystem för socialtjänsten.

## Ärendet beredning

Ärendet har beretts inom socialförvaltningens administrativa avdelning. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 24 augusti 2022. Rådet för funktionshinderfrågor har haft möjlighet att behandla ärendet den 25 augusti 2022.

## Ärendet

Det här tjänsteutlåtandet beskriver vilka uppdrag som har eller kommer att driftsättas under året. Utlåtandet redogör även vilken påverkan uppdragen har på stadens socialtjänst och stockholmaren.

### Ny underutredningstyp – Våld i nära relation

Under hösten år 2021 införde projektet flera systemförbättringar inom verksamhetsområdet våld i nära relation. De förbättringar som infördes är underutredningstyp, nya journalrubriker i dokumentationen, filtreringsmöjlighet av rubriker, nya utredningsmallar och ett tydliggörande av sekretessmarkering. Under våren år 2022 har uppföljning gjorts med stadens relationsvåldsteamenshandläggare och chefer. I en enkätuppföljning skattar majoriteten användarnyttan av systemförbättringar som mycket högt värde och bekräftar således en främjad användarnytta. De anser vidare att handläggningen i verksamhetsstödet Paraplyet har förbättrats för relationsvåldshandläggarna.

### Utveckla och införa en inkorg

En ny funktion i form av en inkorg har driftsatts i Paraplyet, inom familjerätten och på sikt för barn och unga. Det här innebär en ny teknisk funktionalitet som möjliggör att ta emot handlingar elektroniskt direkt in i Paraplysystemet. Uppgifter som inkommer i inkorgen kan idag överföras automatiskt till klientens ärende. Inkorgen skapar bättre informationssäkerhet då systemet minimerar risken att personer kan skicka till fel stadsdelsförvaltning.

För stockholmaren möjliggör inkorgen snabbare hantering av inkomna ärenden. För handläggare innebär det ett nytt arbetssätt med minskad administration, mindre pappershantering och ett system som är mer användbart samt mer rättssäkert utifrån att handlingar sparas i rätt system.

### Utveckla och införa digital bekräftelse av föräldraskap

I slutet av maj år 2022 driftsattes en integration mellan verksamhetsstödet Paraplyet och Skatteverket. Integrationen innebar att stadens familjerätter kan skicka och ta emot handlingar elektroniskt till Skatteverket. Något som tidigare skickades via vanlig postgång. Den här utvecklingen innefattar flera automatiseringar såsom färdiga beslutsformuleringar och journalanteckningar. Det här leder till att stadens familjerätter arbetar mer likställt, en minskad administration och samtidigt underlättar för handläggaren att göra rätt i systemet.

För stockholmaren innebär det att Skatteverkets handläggningsprocess, att registrera föräldraskapet, för ett barn sker snabbare jämfört med vanlig postgång. Rättssäkerheten ökar i form att handlingen skickas direkt till den familjerätt som ska utreda föräldraskapet istället för att flera led ska se dokumentet samtidigt förhindrar att dokument försvinner i postgången.

### Utveckling och driftsättning av funktionalitet för digital ansökan om ekonomiskt bistånd

Utveckling av en ny e-tjänst för digital ansökan om ekonomiskt bistånd pågår. E-tjänsten kommer att integreras med stadens verksamhetsstöd Paraplyet. Utveckling av Paraplyet påbörjades i maj 2022. För medarbetarna inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd kommer rättssäkerheten att öka när ansökningar inkommer via e-tjänsten, till exempel genom att den enskilde behöver logga in med BankID i e-tjänsten samt signera sin ansökan med BankID. Handlägningsprocessen kommer att effektiviseras, till exempel kommer automatiska journalanteckningar att införas samt att information som fylls i, i den digitala ansökan, kan överföras och återanvändas i Paraplyet. Tiden från det att en ansökan skickas in till att beslut fattas kommer att minska, bland annat genom att den enskilde får stöd i e-tjänsten att fylla i alla obligatoriska frågor. För den enskildes del kommer insynen i det egna ärendet att öka, e-tjänsten bidrar till en ökad delaktig samt att tillgänglighet och service ökar.

### Utveckla och införa e-tjänst för digital orosanmälan om barn som far illa

Uppdraget innebär att utveckla och driftsätta en ny e-tjänst som integreras med verksamhetsstödet Paraplyet. Den här e-tjänsten ska möjliggöra elektroniska orosanmälningar kring barn som ett komplement till dagens ingångsvägar genom fax och telefonsamtal. Alla som känner oro för ett barn kommer att kunna använda sig e-tjänsten, såväl privatpersoner som personal med anmälningsplikt. När en orosanmälan är upprättad via e-tjänsten kommer den att skickas direkt till Paraplysystemets inkorg för omedelbar hantering enligt ordinarie bedömningsrutiner.

Målsättningen med utvecklingen är att genomföra förbättringar för medarbetare och chefer genom automatiseringar i syfte att underlätta administrationen och minska pappershanteringen. Det ska vara enkelt att anmäla oro för ett barn vilket e-tjänsten förväntas bidra till. E-tjänsten ska upplevas vara användarvänlig, vägledande och tydlig i sin form med förhoppning om en ökad kvalitet på anmälningarna samt att detta kommer vara ett medel som anmälaren fortsättningsvis kommer att använda sig av när eller om oro uppstår kring ett barn. Målsättningen med den effektivisering som digitalisering och automatisering genererar, leda till förkortad tid från anmälan till beslut och eventuella insatser för barnet.

### Utveckla och införa ny funktionalitet för signering inom sociala system

Att utveckla en signeringsfunktionalitet inom sociala system – Paraplyet syftar till att kunna ersätta den idag manuella underskriften vid beslut och beslutsdokument. Utvecklingen sker

med stegvis införande där verksamhetsområde ekonomiskt bistånd är första införandet. Uppdraget är ett steg i riktning mot det långsiktiga målet om en digital huvudakt. På sikt medför detta en minskad hantering av papper men också att ta till vara på de teknikval som samhället erbjuder. Inom ramen för projektet planeras införande för ekonomiskt bistånd och delar av socialpsykiatri/funktionshinder samt förstudier för fler verksamhetsområden planeras inom året.

### **Delaktighet från stadsdelsförvaltningar**

Samtliga driftsättningar har sina ursprung i verksamheternas behov. En viktig roll som förvaltningen har är att samverka mellan verksamhet och it. Uppdragsledaren är den som kravställer stadens behov på ett sätt som leverantören förstår. Stadsdelsförvaltningarna är representerade i projektet genom de referensgrupper som är kopplade till projektets olika uppdrag. Ett exempel på detta är inom uppdraget att utveckla och införa digital bekräftelse av föräldraskap. I denna referensgrupp ingick en socialsekreterare från stadens alla familjerätter samt sakkunnig utredare på förvaltningen. Referensgruppen träffades veckovis för att diskutera den tekniska utvecklingen. De testade utvecklingen och dess användarvänlighet samt förbättringsförslag. Med en nära samverkan med verksamhetsrepresentanter har problem identifierats och proaktivt hanterats innan driftsättning. Arbetssättet har varit uppskattat av både staden och leverantören.

### **Jämställdhetsanalys**

Ärendet är könsneutralt i förhållande till uppdragen inom ramen för projekt Modernisering av sociala system. Förändringar som genomförs i stadens verksamhetsstöd Paraplyet bidrar till att bättre statistikuttag kan tas direkt ur verksamhetssystemet, statistik som möjliggör underlag för könsuppdelad statistik. Att statistik kan tas ur systemet istället för manuell hantering är att föredra ur flera aspekter, framförallt i relation till hantering av data i enlighet med GDPR. Förbättringar i stadens verksamhetsstöd leder till att framtida behovsinventering kan grunda sig på rådata vilket har en positiv inverkan på framtida val gällande insatser inom socialt arbete.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Digitaliseringen i samhället möjliggör men kräver också att socialtjänsten ska använda sig av nya verktyg och arbetssätt för att nå sina målgrupper och effektivisera arbetet. Inom ramen för projekt Modernisering av sociala system genomförs för närvarande förbättringar i stadens sociala system för att ta till vara på digitaliseringens möjligheter. Förbättringar som redan idag innebär nya arbetssätt där förvaltningens olika kompetenser behövs för att säkerställa god kvalitet.

Förvaltningen anser att arbetet med delaktighet från stadsdelsförvaltningar är nödvändig för att ta tillvara den effektiviseringspotential som projektet medför, både samverkan med medarbetare och chefer samt andra nyckelpersoner.

Förvaltningen föreslår att fortsatt arbete sker i linje med den livscykel- och förändringsplan som är framtagen inom projektet. Att arbetet sker i relation till verksamhetsbehoven och framtida budgetuppdrag.