

Täby kommuns

Digitaliseringsplan för Social omsorg

Fastställt av: Socialnämnden
Beslutat datum: 2019-12-11
Senast reviderat - datum: 2019-12-11
Dirarienr: SON 2019/290-79

Dokumentansvarig (befattning och avdelning): Claes Lagergren, socialchef
Avdelning/enhet som upprättat dokumentet: Utredningsenheten
Dokumentet gäller för (målgrupp): Anställda inom verksamheten Social omsorg
Dokumentet gäller till och med: -

Innehåll

| | | |
|----------|--|---|
| 1 | SAMMANFATTNING | 3 |
| 2 | INLEDNING | 3 |
| 2.1 | Bakgrund | 3 |
| 2.2 | Nationell nivå/SKL | 3 |
| 2.3 | Arbetet i Stockholms län - målbilder för 2022 | 4 |
| 2.4 | Täby kommuns digitaliseringsprogram | 5 |
| 2.5 | Syfte..... | 5 |
| 2.6 | Målgrupp | 5 |
| 3 | PLAN | 5 |
| 3.1 | Verksamheternas gemensamma utvecklingsområden | 5 |
| 3.2 | Äldreomsorgens utvecklingsområden..... | 7 |
| 3.3 | Individ- och familjeomsorgens utvecklingsområden | 7 |
| 3.4 | Avdelning funktionsnedsättnings utvecklingsområden | 8 |
| 3.5 | Budget, prioriteringar och nyttokalkyler | 9 |
| 4 | UPPFÖLJNING & REVIDERING | 9 |

1 SAMMANFATTNING

Denna plan beskriver utvecklingsområdena vad gäller digitala lösningar för verksamhetsområdet social omsorg i Täby kommun. Planen redogör även övergripande för vad som görs på nationell, regional och Täbynivå inom området e-hälsa/digitalisering inom området social omsorg.

Planen ska vara ett stöd till avdelningarna inom social omsorg i deras arbete med att identifiera strategiskt viktiga områden för digitalisering.

2 INLEDNING

2.1 Bakgrund

Uppdraget att ta fram en digitaliseringsplan för verksamhetsområdet social omsorg har funnits sedan 2014. Bakgrunden till uppdraget var att Storsthlm (då kallat KSL) samma år fick särskilda stimulansmedel för att fortsätta bedriva det gemensamma utvecklingsarbetet, i vilket e-hälsa ingår, på ett samordnat sätt. Villkoret för detta var att samtliga kommuner i Stockholms län beslutade om att ta fram en långsiktig plan för finansiering, organisation och samverkan inom området e-hälsa/digitalisering samt att fortsätta processen med att övergå till digital teknik för trygghetslarm.

Planen tas också fram mot bakgrund av att Täby kommuns digitaliseringsprogram anger att alla kommunens verksamheter ska ha en handlingsplan för digitalisering.

2.2 Nationell nivå/SKL

”Vision för e-hälsa 2025”

På nationell nivå finns sedan 2016 en ”Vision för e-hälsa år 2025”¹, som tagits fram av regeringen och SKL. Visionen utgår från att Sverige år 2025 ska vara bäst i världen på att ta tillvara på digitaliseringens möjligheter för att främja jämlik hälsa och välfärd, liksom delaktighet och att ta tillvara på enskildas resurser. För att Sverige ska bli bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter är det framförallt insatser inom tre nyckelområden som lyfts fram i vision e-hälsa 2025: *regelverk, enhetligare begrepps användning och standarder.*

I visionen för e-hälsa är jämlikhet en utgångspunkt. Det handlar bl.a. om att människor som lever under olika socioekonomiska förhållanden ska ha likvärdig tillgång till stöd utifrån behov och bemötas utifrån egna förutsättningar. Visionen nämner även ökad effektivitet för att åstadkomma en långsiktigt hållbar socialtjänst.

Regeringens vision är även att digitaliseringsarbetet ska drivas utifrån ett antal grundläggande principer som tillgänglighet, användbarhet och digital delaktighet, samt integritetsskydd och informationssäkerhet. Digitala tjänster ska i möjligaste mån vara universellt utformade utifrån tanken om design för alla, det vill säga it-stöd bör vara tillgängliga och användbara för alla människor, oavsett ålder, funktionsnedsättning, kunskapsnivå eller andra förutsättningar utan behov av anpassning eller specialutformning.

¹ <https://www.regeringen.se/4a1f04/contentassets/79df147f5b194554bf401dd88e89b791/vision-e-halsa-2025.pdf>

SKL:s arbete

Regeringen och SKL har även skapat en plattform för att utveckla en evidensbaserad praktik i socialtjänsten² som det gemensamma utvecklingsarbetet i Stockholms län utgår ifrån. Detta arbete regleras i den årliga överenskommelsen mellan staten och SKL om stöd till evidensbaserad praktik för god kvalitet inom socialtjänsten.

SKL har även skapat verktyget "LIKA Socialtjänsten" som ska underlätta arbetet med digitalisering inom kommunens vård, omsorg och socialtjänst. Verktyget är ett stöd för förvaltnings- och verksamhetschefer i kommuner att fokusera på rätt saker samt att prioritera insatser och aktiviteter. Genom att göra en självskattning av det egna arbetet går det att se vilka insatser som kommunen behöver vidta för att utveckla digitaliseringsarbetet.

2.3 Arbetet i Stockholms län - målbilder för 2022

Kommunerna i Stockholms län har som mål att 2022 vara ledande på regionalt samarbete kring en digitaliserad socialtjänst och att vara ett gott exempel i landet. Inom ramen för samarbetet inom Storsthlm är visionen att kommunerna har:

- en tydlig vision och strategisk plan
- ett organiserat samarbete med Region Stockholm
- ett generöst utbyte av kompetenser och erfarenheter mellan kommuner
- en proaktiv hållning och påverkar nationella initiativ
- it-lösningar som utgår ifrån semantisk, juridisk, teknisk och organisatorisk interoperabilitet

Storsthlm har även tagit fram en gemensam strategisk inriktning för digitalisering inom socialtjänsten samt målbilder för var arbetet ska befinna sig 2022. De mest relevanta av dessa målbilder är:

Gemensam strategisk inriktning

2022 ska kommunerna ha en gemensam vision om hur den digitala transformationen påverkar vården och omsorgen som invånaren erbjuds. Visionen underlättar förändringsarbetet. Genom ökad användning av digital teknik erbjuds brukaren en bättre service och är i större omfattning en medaktör, samtidigt som medarbetarnas arbetsuppgifter förändras.

Säker och tillgänglig digital information

2022 är informationen som delas mellan olika organisationer och med invånaren i högre utsträckning digitaliserad och utbytet sker på ett säkert sätt. Vi vet hur vi ska göra för att möjliggöra både kommunikation och delad information och har en gemensam strategi med de viktigaste regionala aktörerna.

Sömlös vård och omsorg via digitalisering

2022 samarbetar Region Stockholm och kommunerna i länet (med Storsthlm som arena) bra och fattar gemensamma beslut. Arbetet är organiserat, finansierat och har tydliga processer som gör att vi samordnar digital utveckling till nytta för invånarna.

² <https://www.regeringen.se/overenskommelser-och-avtal/2010/06/s20094028st/>

2.4 Täby kommuns digitaliseringsprogram

Som en del i Täby kommuns digitaliseringsarbete ska kommunens alla verksamheter årligen i budget- och verksamhetsplaneringen peka ut strategiskt viktiga områden för digitalisering. En del i Täbys digitaliseringsprogram är att alla verksamheter har någon form av handlingsplan för digitalisering, men att formen och strukturen på denna kan variera beroende på verksamhet.

De identifierade viktiga områdena redovisas skriftligen till kommunledningskontoret. Redovisning sker genom kostnadsuppskattningar för investering samt förväntad nytta genom kvalitetshöjning och uppskattad effektivisering.

Digitaliseringsarbetet ska också ske löpande under året som en del av det ordinarie kvalitetsarbetet och genom särskilda projekt. Varje år ska en prioritering inom social omsorg av behoven som finns i handlingsplanen göras. Det blir viktigt att veta i vilken viljeriktning verksamheten ska gå och att prioritera det som verkligen behövs. Denna prioritering kan förslagsvis ske i social omsorgs ledningsgrupp med stöd av utvecklingsledare och utredare. Det är väsentligt att verksamhetens planer för digitalisering blir en del av verksamhetsplanen och dess planeringsunderlag.

Frågor som kan behövs besvaras vid en prioritering av behoven är vart verksamheten vill, hur digitaliseringen kan stötta arbetet, vilka trender som finns kring digitalisering och var verksamheten vill befinna sig inom 5-10 år etc.

Täby kommuns digitaliseringsråd

Ett digitaliseringsråd finns för att säkra nödvändig styrning och stöd i digitaliseringsarbetet. Syftet med rådet är att rätt projekt ska genomföras på rätt sätt vid rätt tidpunkt. Det innebär att prioriteringar görs, att samordnings- och synergieffekter fångas upp samt att kommunens totala it-arkitektur byggs på ett sätt som blir framtidssäkert och förvaltningsbart. Alla projekt som innebär en nyansskaffning eller ersättning av ett system, funktion eller teknisk infrastruktur behöver därför alltid godkännas av rådet innan genomförande.

2.5 Syfte

Denna plan anger vilka utvecklingsområden som finns inom verksamhetsområdet social omsorg vad gäller digitala lösningar. Planen ska vara ett stöd till avdelningarna i arbetet med att identifiera strategiskt viktiga områden för digitalisering.

2.6 Målgrupp

Planen riktar sig till anställda inom verksamhetsområdet social omsorg.

3 PLAN

I detta avsnitt beskrivs vilka utvecklingsområden som finns inom social omsorgs tre avdelningar vad gäller digitala lösningar. Därefter beskrivs de olika avdelningarnas specifika utvecklingsområden.

3.1 Verksamheternas gemensamma utvecklingsområden

Digitala tjänster för invånarna

Inom individ- och familjeomsorgen pågår arbete för ett automatiserat försörjningsstöd. Detta innebär att det inte kommer att vara en socialsekreterare som sköter ansökningar om

försörjningsstöd, utan underlagen tas fram av en robotiseringsprogramvara. Arbetet ska leda till snabbare service för invånarna och att kommunen sparar tid på handläggningen. Ansökan om ekonomiskt bistånd kan i framtiden göras när som helst på dygnet, med ett svar inom 24 timmar.

E-tjänster för orosanmälningar för barn eller automatisering vad gäller fastställande av faderskap är förslag på ytterligare processer inom individ- och familjeomsorgen som skulle kunna automatiseras. Digital underrättelse vid en faderskapsutredning skulle ge möjlighet för kommunens familjerätt att effektivisera och modernisera en administrativt papperstung process. Med digitala informationsöverföring kan processen ta en dag istället för, som idag, upp till 30 dagar från barnets födelse.

Inom avdelning funktionsnedsättning kan möjligheten att kunna göra digitala ansökningar förbättras. Att kunna få ta del av sina egna journaler är till exempel en efterfrågad service från brukarna. En digitalisering av alla ansökningar skulle även underlätta socialsekreterarnas dagliga arbete i och med att det blir en minskning av pappershanteringen.

Inom äldreomsorgen bör möjligheten att öppna upp för att ta emot ansökningar i verksamhetssystemet Combine, eller annan e-tjänst, ses över. Det skulle sannolikt öka tillgängligheten och servicen gentemot invånarna. Det behöver dock göras ett stort jobb med anhöriga i frågan kring digitalisering då en del insatser kan upplevas som integritetskränkande av anhöriga.

Inom samtliga avdelningar skulle kommunen kunna införa en populär e-tjänst i form av utskick av påminnelse-sms till invånaren inför till exempel ett inbokat möte.

Digital introduktion för nyanställda

Alla nyanställda inom verksamhetsområdet social omsorg ska få samma introduktion och information om arbetsuppgifter och om arbetsgivaren. En digital introduktion för nyanställda tillämpas idag i många kommuner och fungerar som ett komplement för att förmedla information.

Tanken är att nyanställda ska kunna gå in på den digitala plattformen och läsa viktiga dokument, se instruktionsfilmer m.m. som berör det området den nyanställde ska arbeta med. På plattformen kan även information om olika viktiga lagstiftningar och rutiner finnas. Plattformen och den digitala introduktionen skulle innebära att all ny personal inom verksamhetsområdet får samma introduktion och därmed en bättre helhetsbild av organisationen.

Arbeta från annan plats

Många socialsekreterare inom individ- och familjeomsorgen kan utföra sina arbetsuppgifter på distans när det handlar om dokumentation av olika ärenden. För att kunna erbjuda personalen flexibilitet bör möjligheten till att arbeta hemma eller på annan plats idag kunna erbjudas i större utsträckning. Detta kräver i sin tur att personalen får tillgång till bärbara datorer med rätt program installerade för att kunna utföra sitt arbete i rätt verksamhetssystem.

Trådlöst nätverk i kommunens boenden och dagliga verksamheter

En förutsättning för att kunna nå kommunens övergripande mål kring digitalisering är att alla kommunens fastigheter har trådlöst nätverk (Wifi). Inom avdelning funktionsnedsättning finns fortfarande boenden och lokaler för daglig verksamhet som inte har Wifi. Inom äldreomsorgen har vissa boenden bristfälligt Wifi.

Videolänk

Möten via videolänk innebär ett tidsbesparande och är ett smart och hållbart sätt att ha möten. Tekniken innebär att klient, anhörig, vårdpersonal och till exempel socialsekreterare kan ha möten över datorn.

Inom individ- och familjeomsorgen bör en inventering göras över vilka behandlingar och processer som kan dra nytta av att använda videoteknik. Till exempel skulle videomöten kunna användas vid uppföljning eller planering för personer som bor på boenden utanför kommunen, kontakt med barn som bor i familjehem, och eventuellt i samarbetsamtal där föräldrarna bor långt ifrån varandra.

3.2 Äldreomsorgens utvecklingsområden

Utveckling av rapporteringssystem

Ett nytt, mer effektivt rapporteringssystem behövs för äldreomsorgen. Systemet ska kunna föras över på mobila enheter och fördelas på personalen och personalen ska kunna signera det som utförts.

Sensorer

Sensorer kan bidra starkt till förbättrad kvalitet och service. Det finns sensorer som placeras ut i den äldres säng för att kunna övervaka om personen sover eller inte och det finns sensorer som används i inkontinensskydd. Båda typerna skulle kunna bidra till en ökad trygghet för personen i fråga som använder dem.

Nyckelfria lås

Intresset för nyckelfria lås inom äldreomsorgen har ökat i ett stort antal kommuner och det finns ett utvecklingsbehov även i Täby kommun. Passerkort där dörrar utrustas med kortläsare är kanske den vanligaste modellen. Ett och samma kort kan öppna många dörrar och om kortet blir stulet eller tappas bort kan det snabbt spärras. Det finns även varianter där mobiltelefonen kan låsa upp dörren.

Fördelarna med nyckelfria lås är många. Personalen slipper hålla ordning på en stor mängd nycklar och slipper byta nycklar med varandra då olika personer ska besöka en kund, något som även kan vara svårt schematekniskt. I vissa system registreras också vem i personalen som går in var och hur länge personen var där, något som skulle innebära ökad trygghet och kontroll.

Personal med rätt kompetens

Inom verksamhetsområdet finns ett identifierat behov av att få in personal som arbetar med att utveckla kunskapen kring hur digitaliseringens möjligheter kan användas generellt, men också hur befintliga system och lösningar kan användas på ett effektivare sätt.

Vid nyanskaffning av system och tekniska lösningar behöver alltid behovet av kommande systemförvaltning, utveckling och support beaktas så att lösningarna blir säkra och kan användas på rätt sätt.

3.3 Individ- och familjeomsorgens utvecklingsområden

Digital teknik i behandlingsarbetet

Utvecklingen av nya behandlingsmetoder och de möjligheter som internet erbjuder sker snabbt. Kognitiv beteendeterapi via internet är ett exempel som används mer och mer inom sjukvården idag.

Metoden innebär att patienten arbetar självständigt via en app eller vid sin dator. Till exempel finns sidan internetpsykiatri.se där personer med psykisk ohälsa kan anmäla sig för behandling.

Behovet av vård när det gäller psykisk ohälsa är stort och att erbjuda personer vård via internet skulle innebära att man når fler än vad vården idag kan ta emot.

Vissa kommuner erbjuder även socialrådgivning online. Stockholms stad lanserade t.ex. sin tjänst "socialrådgivning på nätet" i maj 2013. Tjänsten erbjuder möjligheter att skicka in frågor, livechatta med en socialsekreterare och en samling av de vanligaste frågorna och dess svar. En sådan tjänst i Täby kommun skulle kunna bidra till att socialtjänsten blir bättre på dygnet runt-service och mer tillgänglig.

Taligenkänning

Taligenkänning är en tjänst som kan användas av socialsekreterare för att göra dokumentationen i arbetet enklare. Metoden innebär att socialsekreteraren kan läsa in sin dokumentation istället för att skriva in den med ett tangentbord.

SKL har genomfört tester som visat att taligenkänning gör att dokumentationen för socialsekreterare blir mer effektiv, tidsbesparande och transparent. Arbetet upplevs som roligare och mindre betungande och de positiva effekterna ökar över tid.

Digitala kommunikationsvägar

Det finns idag ett stort behov av säkra kommunikationsvägar med andra myndigheter. Dataskyddsförordningen (GDPR), patientdatalagen (PDL) och lag om behandling av personuppgifter inom socialtjänstens verksamhet (SoL-PuL) kräver t.ex. att känsliga uppgifter ska skyddas med kryptering vid informationsutbyte. Flera av kommunens samarbetspartners har därför avvecklat möjligheten att utbyta meddelanden via fax.

Täby kommun har idag en krypterad länk till Migrationsverket vilket underlättar handläggningen. En sådan lösning behövs även gentemot fler av socialtjänstens samarbetspartners. En digital ersättning för fax som skyddar personuppgifter och sekretesskyddad information skulle vara bra för kommunens socialtjänst.

Tillsammans med flera kommuner, regioner och myndigheter arbetar SKL och Inera³ för en säker digital kommunikation.

3.4 Avdelning funktionsnedsättnings utvecklingsområden

Daglig verksamhet/sysselsättning på distans

Avdelningen ser idag behovet av att kunna erbjuda invånarna daglig verksamhet/sysselsättning på distans. Vissa diagnoser, till exempel högfungerande autism, kan göra det svårt för invånaren att komma hemifrån, men det finns fortfarande ett behov att få någon form av sysselsättning. Det är även invånarens rätt (om man tillhör personkrets 1 eller 2) att kunna få daglig verksamhet eller sysselsättning.

³ Inera utvecklar och förvaltar nationella tjänster inom e-hälsa och digitalisering på uppdrag av regioner och kommuner.

3.5 Budget, prioriteringar och nyttokalkyler

Denna plan innehåller inte någon ekonomisk budget för införandet av de olika utvecklingsprojekt som identifieras i planen. Enligt Täby kommuns digitaliseringsprogram ska verksamheten social omsorg varje år göra en enskild budget för digitaliseringsprojekt.

Planen gör inte heller någon prioritering av de olika behoven som avdelningarna identifierat. En sådan prioritering ska verksamheten social omsorg också göra på årlig basis. Prioriteringen ska ingå i verksamhetens ordinarie verksamhetsplanering.

Det görs inte heller någon nyttokalkyl för de olika projekten. En sådan behöver upprättas inom varje enskilt digitaliseringsprojekt i ett projektdirektiv.

4 UPPFÖLJNING & REVIDERING

Som en del av ordinarie budget- och verksamhetsplanering ska verksamheten årligen ange strategiskt viktiga områden för digitalisering. I samband med detta ska denna plan ses över och vid behov revideras.