

#digisoc2019



09:00 Dinah Åbinger & Eleonora Johansson, Helsingborg stad

09:20 Kalle Pettersson, Helsingborgs stad

09:50 Lupita Svensson, Lunds universitet

10:20 FIKA

10:40 Evamaria Nerell & Cecilia Östergren, Socialstyrelsen

11:10 Anita Skoglund, Skoglund kommunikation

11:40 Mia Lundholm, förnyelsebyråkrat

12:10 Lunch

13:00 Tommy Hagström & Hussein Mohammad Ali, Begripsam

13:30 Katja Jensfelt & Petra Lindström, Stockholms stad

14:00 Marta Nannskog, SKI

14:30 FIKA

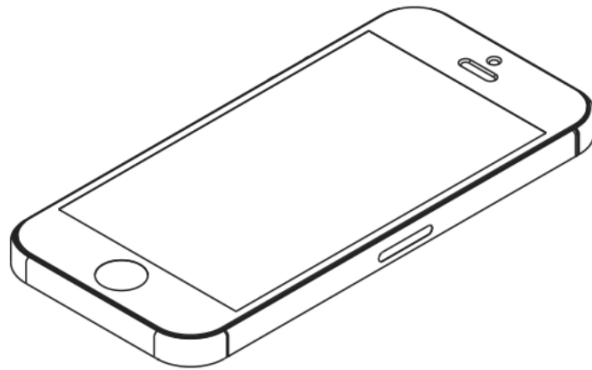
14:50 Liseth Davidsson, Anna-Karin Bergman & Maria Malcus, Helsingborgs stad

15:20 Nätverket för digitalisering av socialt arbete

15:50 Avslutning



Go to www.menti.com and use the code 46 98



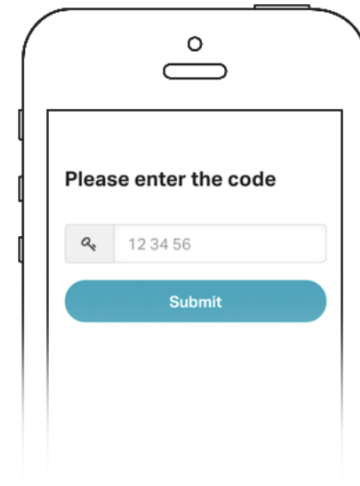
1

Grab your phone

www.menti.com

2

Go to www.menti.com



3

Enter the code 46 98 and vote!

HÄLSA 2025

HÄLSA 2025

Välkomnande och introduktion

Dinah Åbinger, socialdirektör, Helsingborgs stad

Eleonora Johansson, socialnämndens ordförande, Helsingborgs stad





©2011 BG Landin



2022 skall Helsingborg vara
en av Europas mest
innovativa städer.

"Den som är rädd för
förändring, är också rädd
för livet."

Kinesiskt ordspråk



MIN MÅLBILD

**Inom 5 år ska staden
erbjuda invånarna
personligt anpassade
sociala tjänster,
var de vill och när de vill**

Digitala framgångsfaktorer



Digitala testbäddar

Tillgänglighet



Digitalt ledarskap



**Våga testa
nya vägar**

H22

HÄLSA 2025

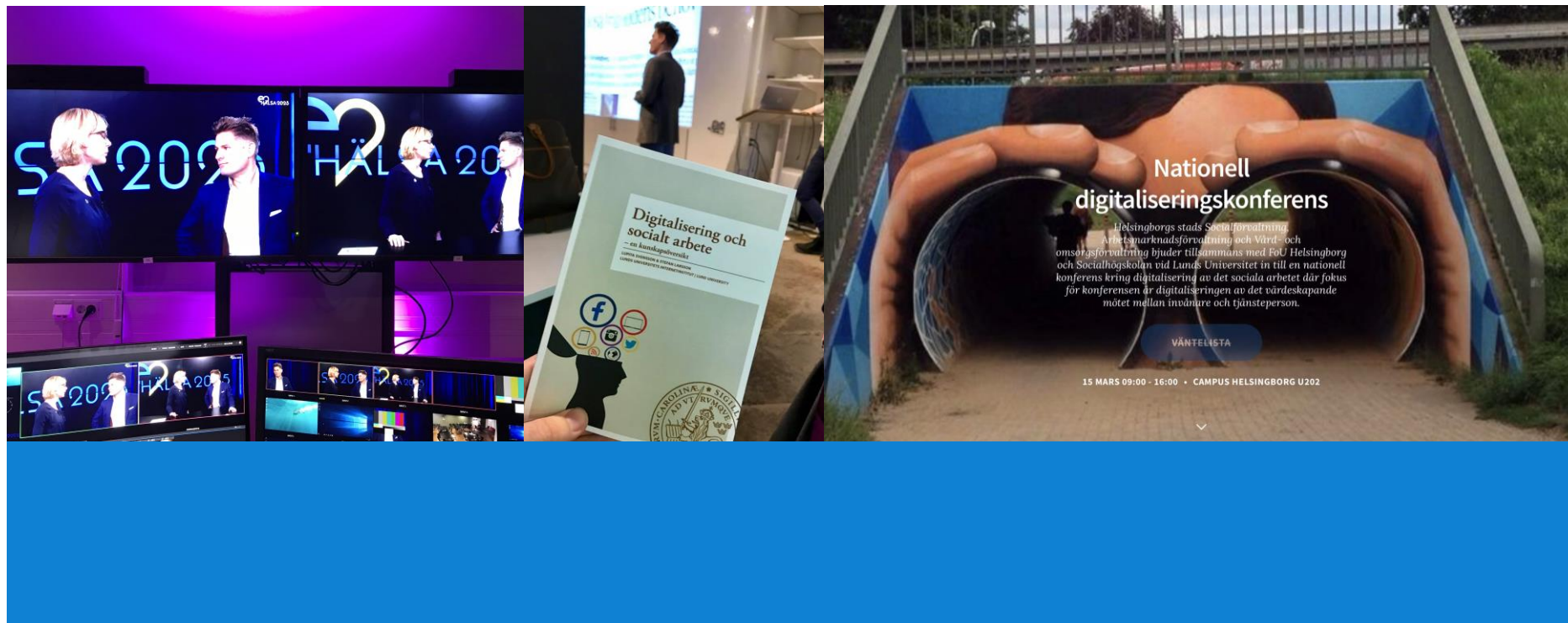
HÄLSA 2025

Introduktion till digitalisering av socialt arbete

Kalle Pettersson, utvecklingschef, Helsingborgs stad

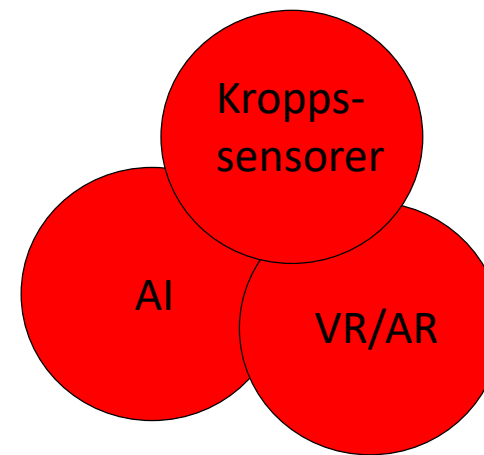
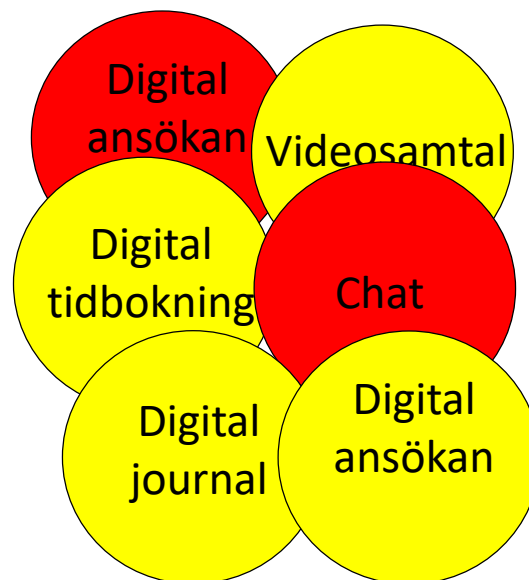
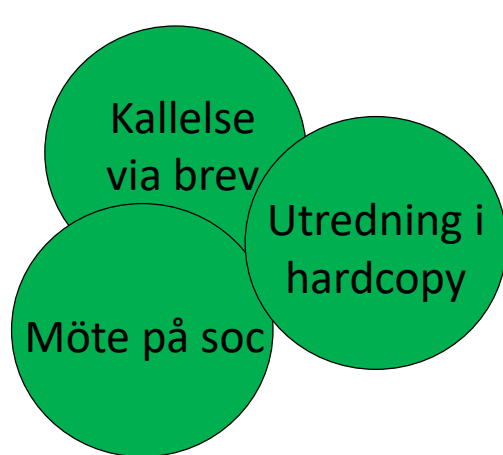
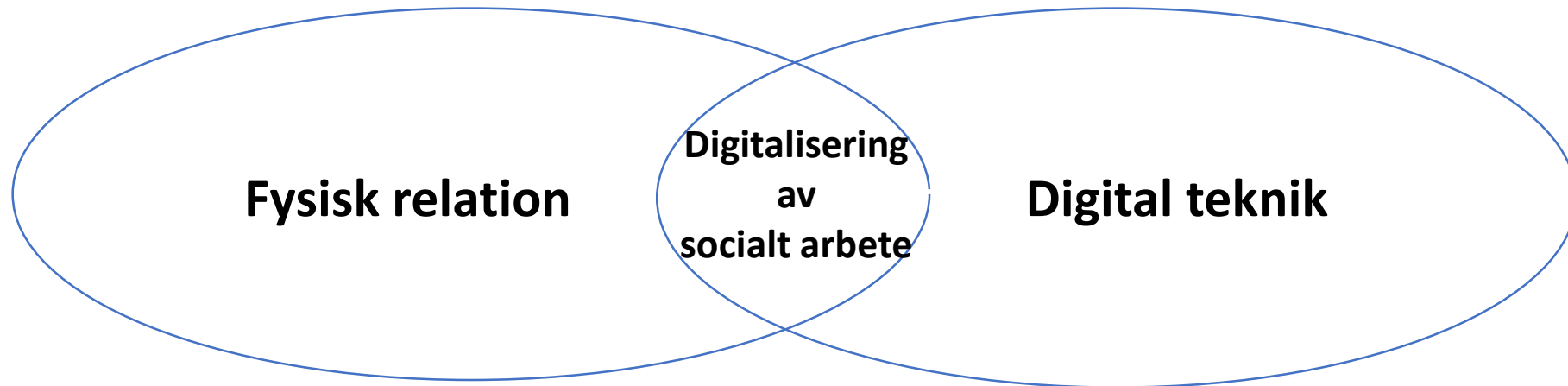


Digitalisering av socialt arbete



Vision

- **Med hjälp av digital teknik maximera värdet av de sociala tjänsterna för våra invånare och möjliggöra för dem att gå från att vara ett passivt objekt till att bli ett aktivt subjekt i sin relation med socialtjänsten.**



Digitaliseringens fyra hörnstenar

**Lämplig
teknik**

**Efterfråga
från
användare**

**Lagligt
Lämpligt**

**Disruptiva
entreprenörer**

Digitaliseringens fyra hörnstenar

**Lämplig
teknik**

**Efterfråga
från
användare**

**Lagligt
Lämpligt**

**Disruptiva
entreprenörer**

HÄLSA 2025

HÄLSA 2025

#digisoc2019

www.menti.com 4698





Lupita Svensson / Lektor i socialt arbete, Socialhögskolan,
Lunds universitet

Digitaliseringens utmaningar i socialtjänsten

Efterfrågan på automatiserat beslutsstöd är stor, men vad innebär det? Vilka algoritmer är det som styr? Blir det effektivare? Vilka blir konsekvenserna för de som arbetar inom socialtjänsten? Frågorna är många och rädslan för det personliga mötet skall försvinna stor. Lupita Svensson, fil dr socialt arbete, Socialhögskolan Lunds universitet redogör för de senaste resultaten i den vetenskapliga utvärdering hon genomför i samarbete med Akademikerförbundet.





LUNDS
UNIVERSITET

350

Digitaliseringens utmaningar i socialtjänsten

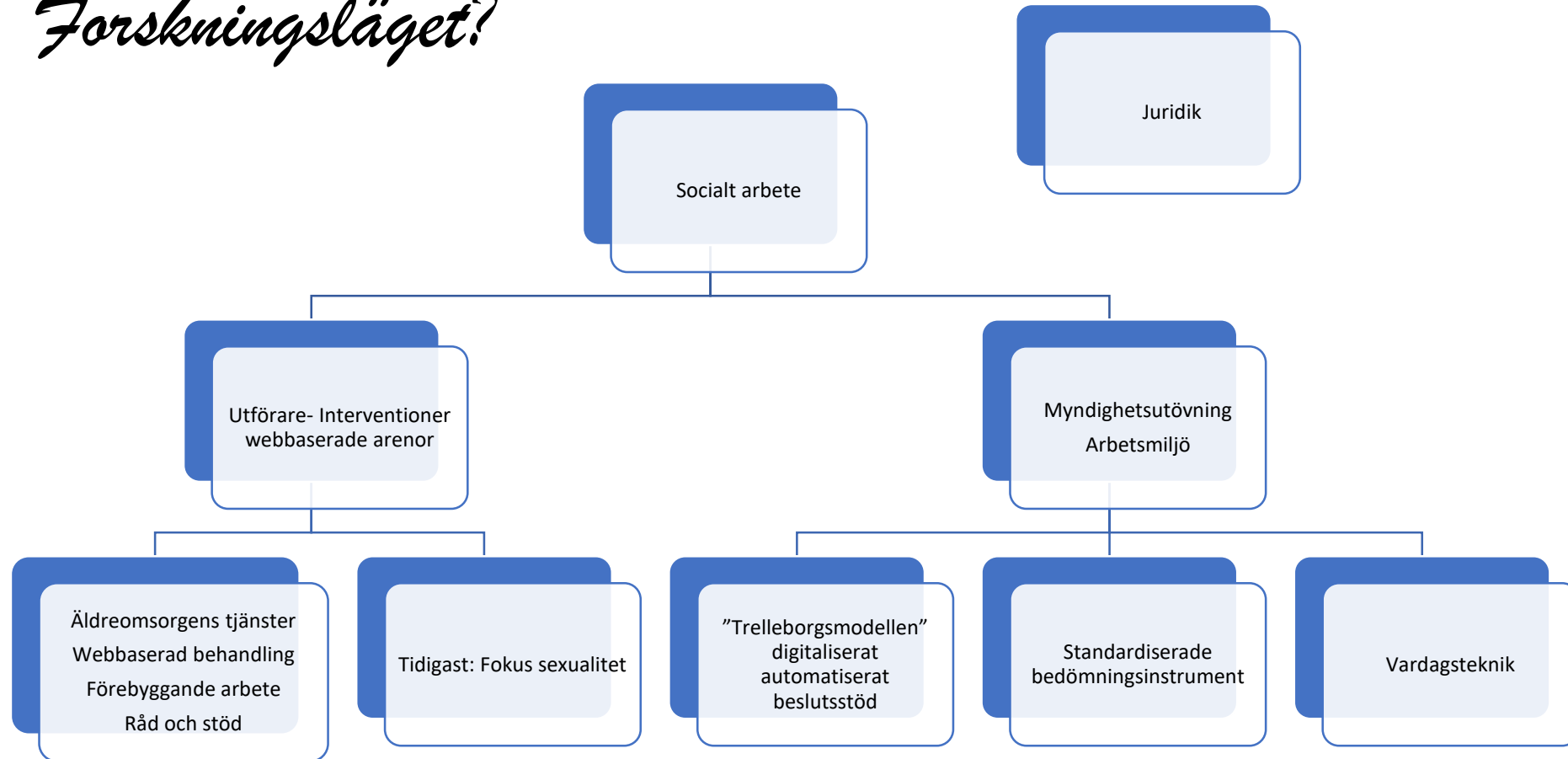
Lupita Svensson, fil dr/ lektor i socialt arbete



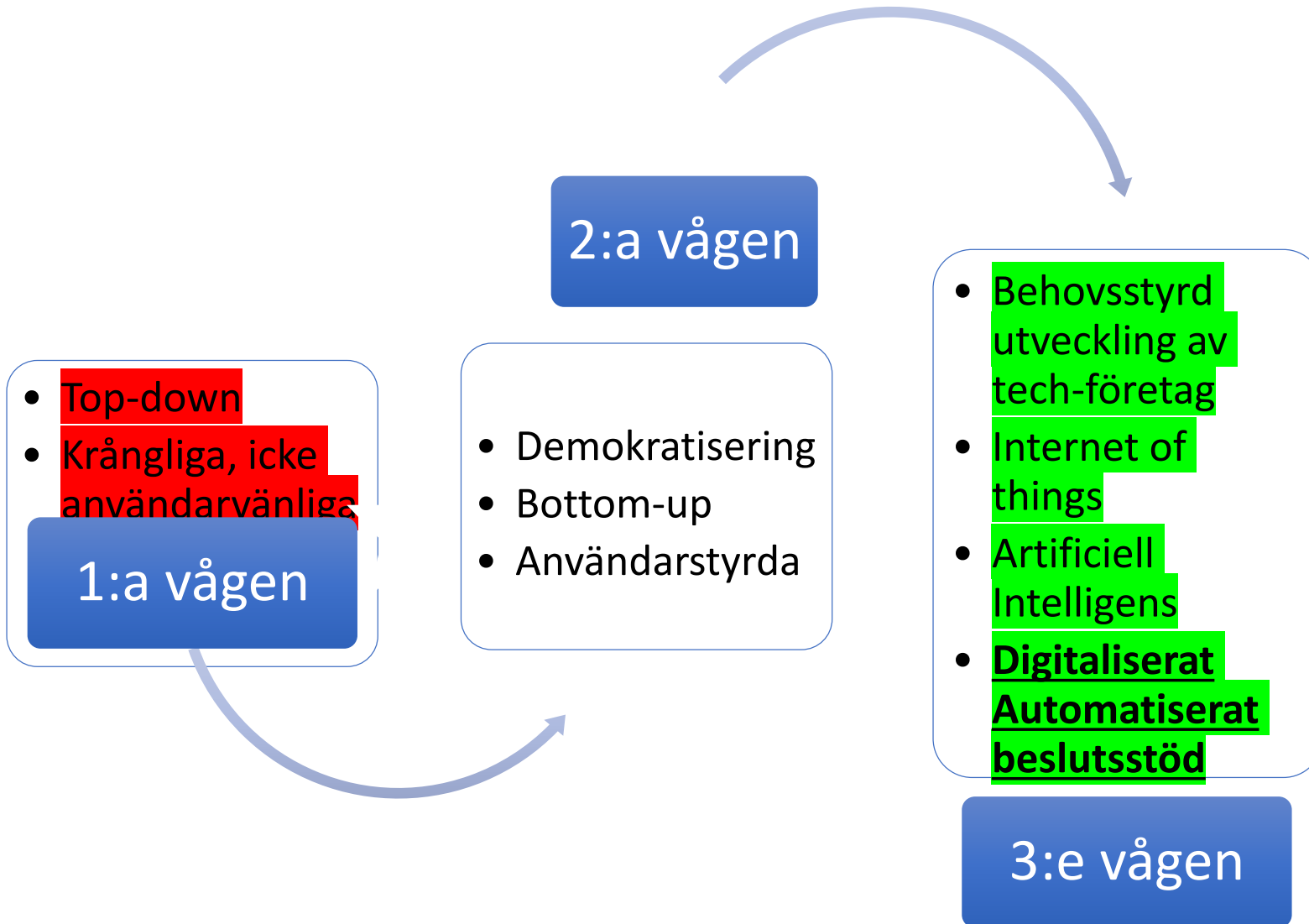
”Din nya digitala kollega” Robotar



Forskningsläget?



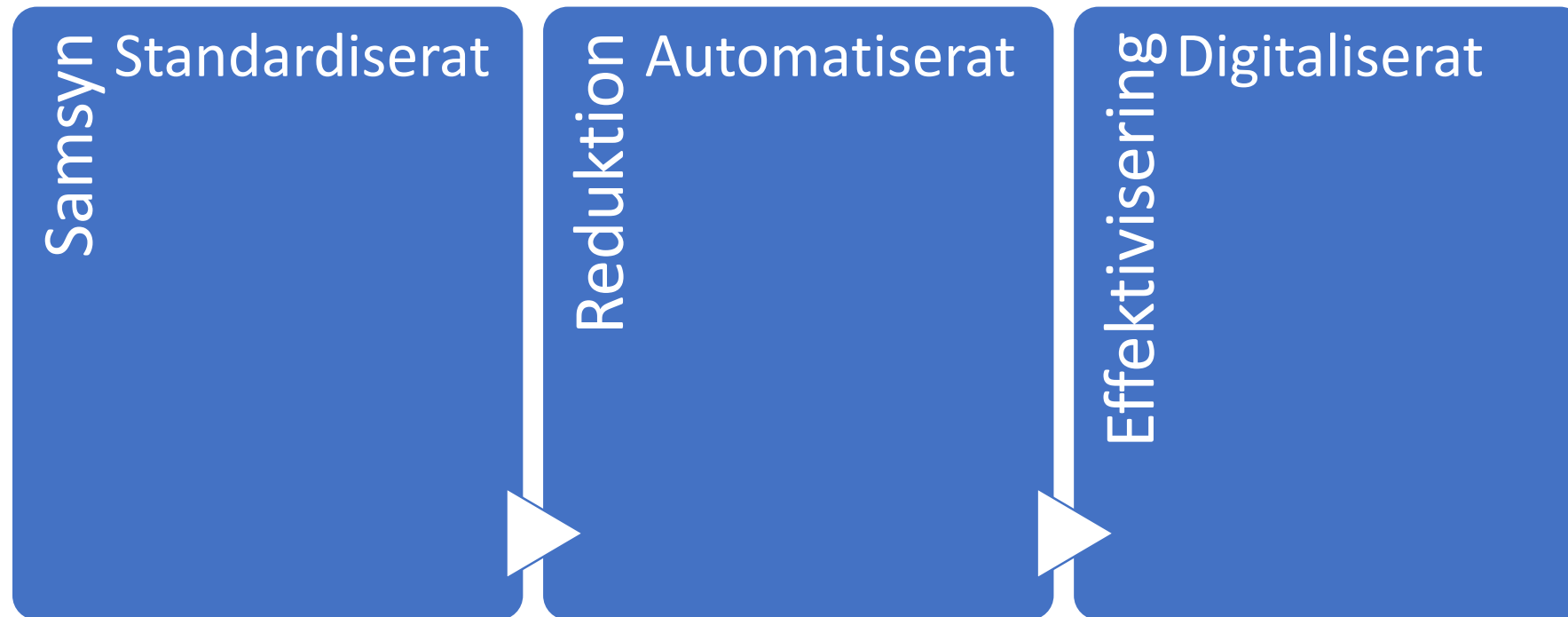
Socialtjänsten i Sverige?



Verksamhetsutveckling

Processen – mål och medel?

Effektivisera



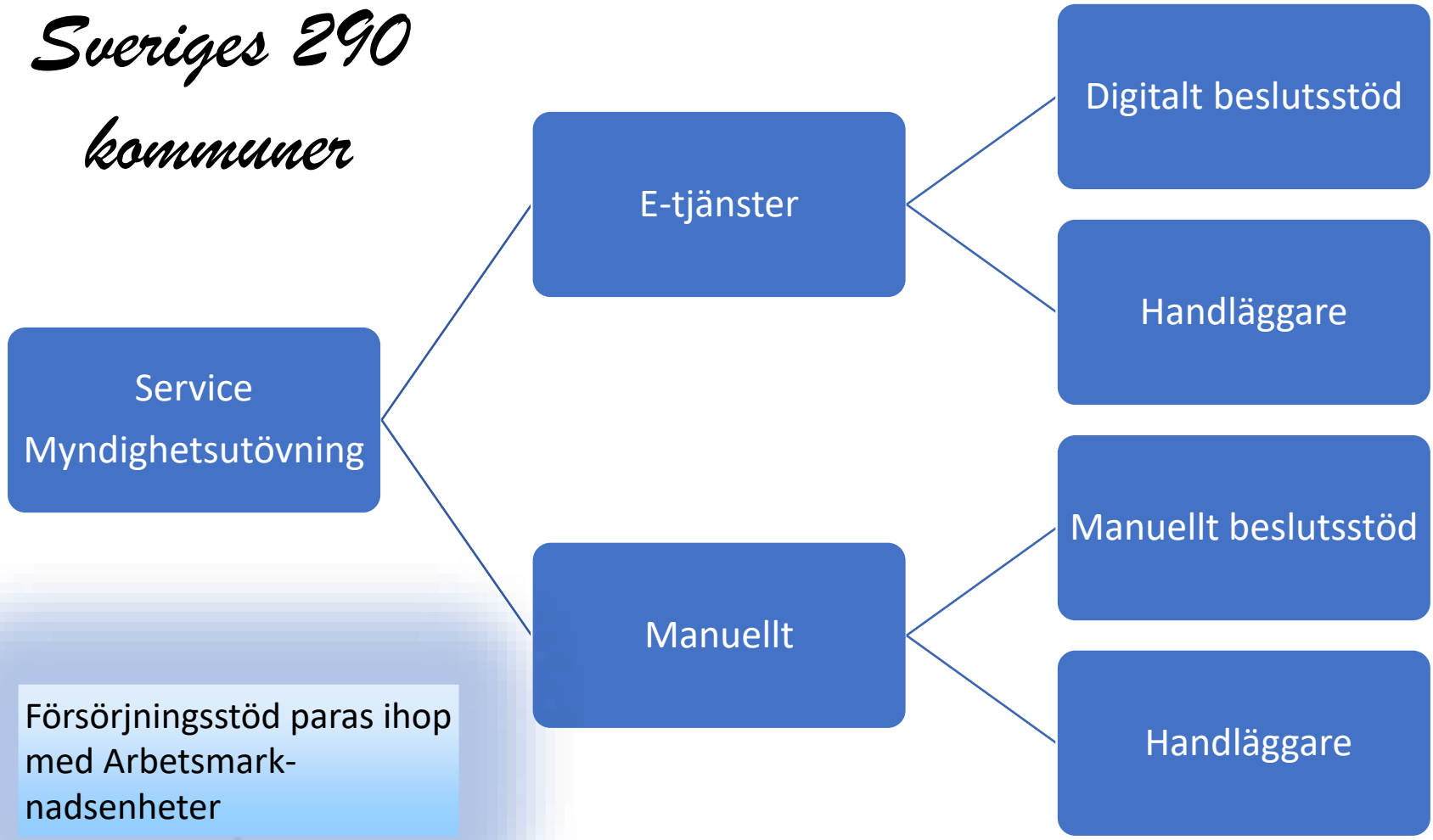
Ex Trelleborgsmodellen

~~”Din nya digitala kollega”~~
Robotarna tar över!

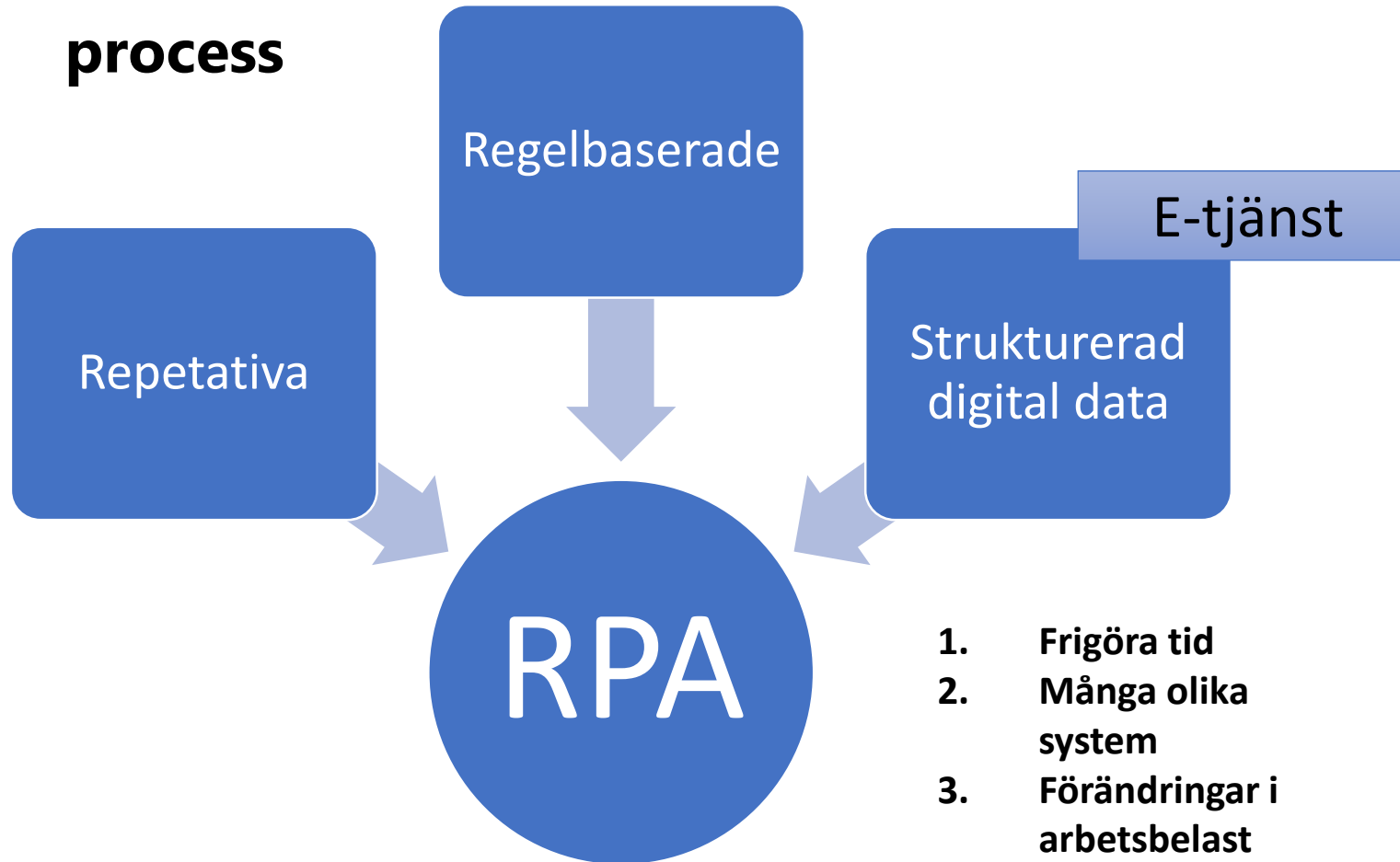


Steg 1 - Beskriva: Inventering av Sveriges 290 kommuner

RPA=robotic process automation

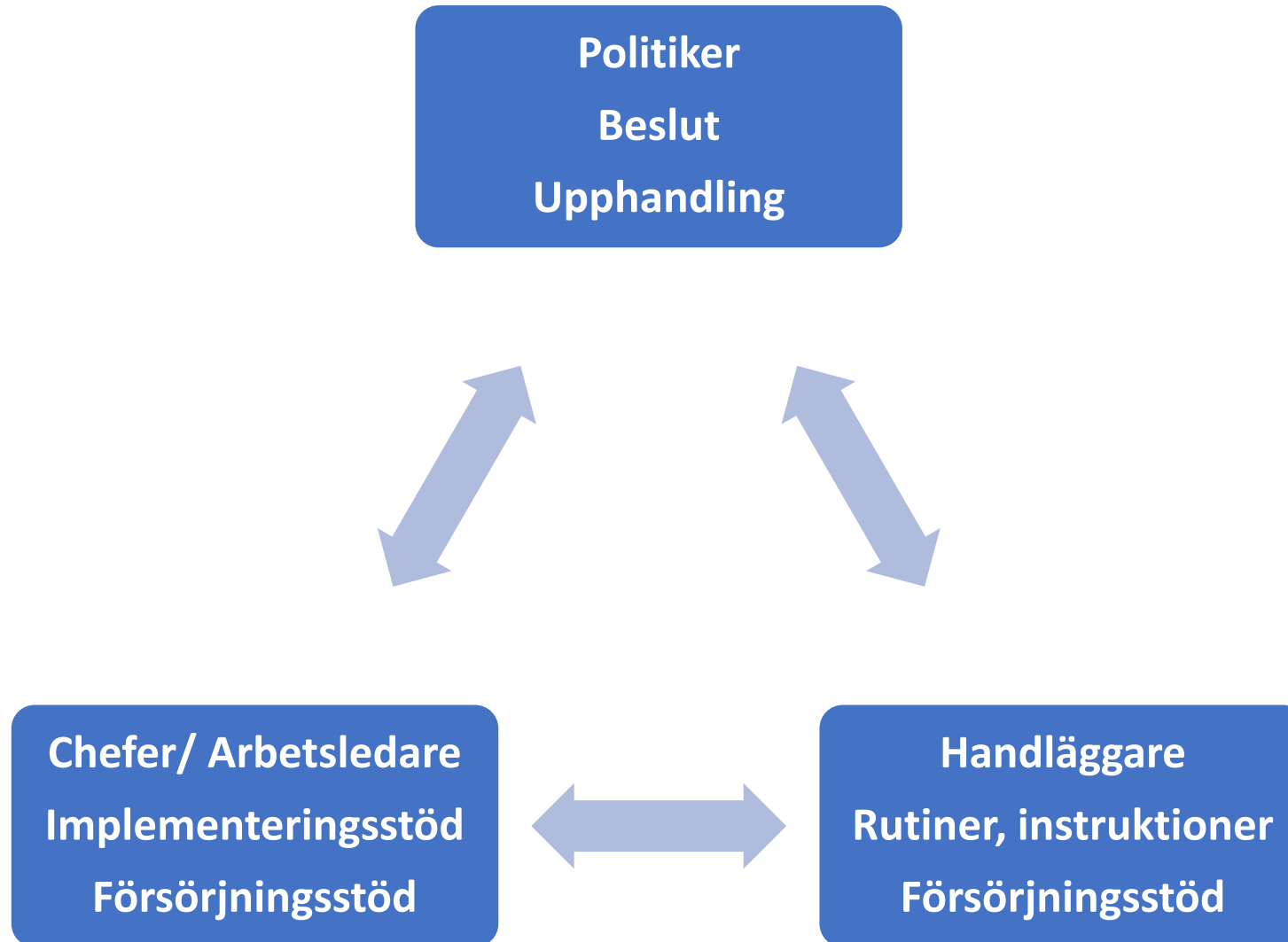


En del i en process



1. Frigöra tid
2. Många olika system
3. Förändringar i arbetsbelast
4. Korta med och snabb på en process

Steg 2 – Kvalitativ, explorativ Intervjuer + textanalyser



Şneak peek resultat

*Kunskaps-
läget visar:*

Organisation

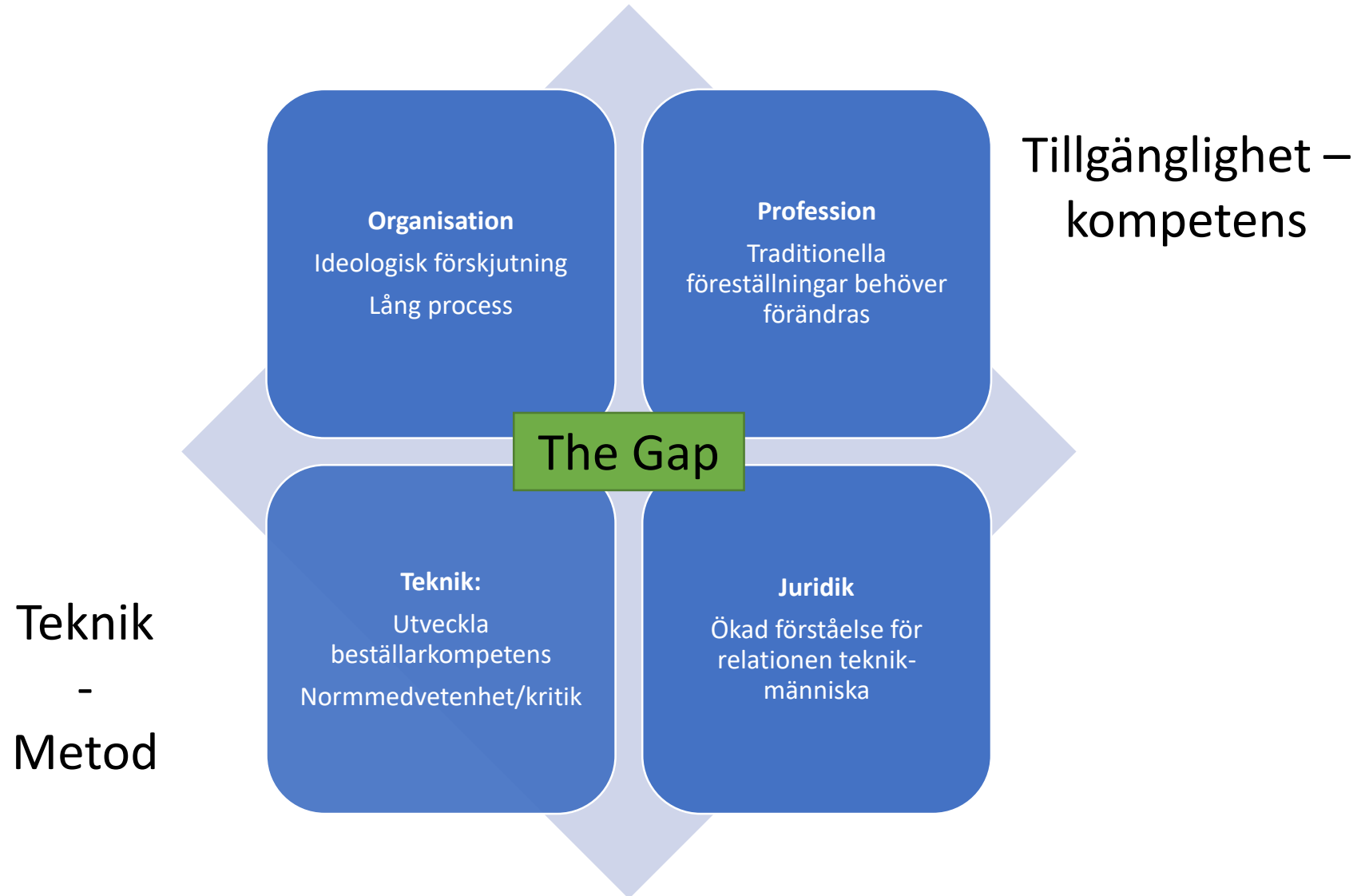
Profession

Teknik

Juridik



Sneak peek resultat



Tack för att ni lyssnade.

Kontakt:

lupita.svensson@soch.lu.se



LUNDS
UNIVERSITET



Akademikerförbundet SSR

HÄLSA 2025

HÄLSA 2025

#digisoc2019

www.menti.com 4698



#digisoc2019



FIKA

10:40

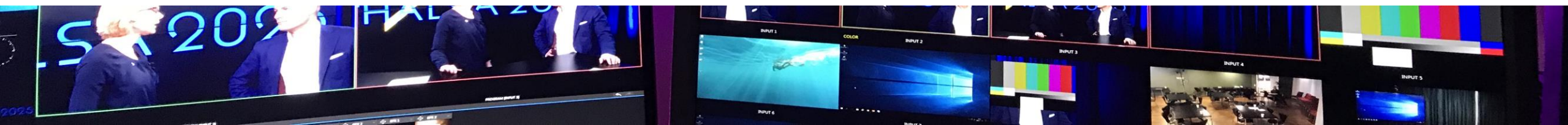




Evamaria Nerell & Cecilia Östergren / Utredare respektive jurist, Socialstyrelsen

Juridiskt stöd för dokumentation och säker personuppgiftsbehandling

Juridiken är ett stöd vid all verksamhetsutveckling, men vid digitalisering uppstår nya frågetecken och nya områden som behöver stöd. Socialstyrelsen har därför tagit fram en webbsida som förenklat beskriver regelverket kring informationshantering och dokumentation utifrån gällande rätt. Eftersom det också finns svårigheter att tolka regelverket om säker personuppgiftsbehandling i socialtjänsten har Socialstyrelsen tagit fram ett underlag för vidare diskussioner kring arbetet med att rätt personer får del av rätt uppgifter i socialtjänstens verksamheter.



Juridiskt stöd för dokumentation inom socialtjänsten

#socdig19 14 mars

Evamaria Nerell & Cecilia Östergren



Vision e-hälsa 2025

Handlingsplan 2017 - 2019

- Regelverk
- Enhetligare begreppsansamling
- Standarder
- *Ordnat införande av digitala tjänster och produkter*
- *Läkemedelslistan*

Juridiskt stöd för dokumentation

Gemensam informationsstruktur

Stöd för att **Arbeta med e-hälsa**

Juridiskt stöd för dokumentation

E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna

1. Introduktion

2. Väli kommun

3. Vä

Gemensam informationsstruktur

Välfärdsteknik

Digital verksamhetsutveckling i vården

Hjälpmedel

SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete



Digitala vårdtjänster riktade till patienter

Individens behov i centrum (IBIC)

Etik och integritet vid införande av välfärdsteknik

Trygghetslarm och systematiskt kvalitetsarbete



Digital verksamhetsutveckling i vården



[Om utbildningen](#)

[Det här är e-hälsa](#)

[Gemensam informationsstruktur](#)

[Juridiskt stöd](#)

Juridiskt stöd för dokumentation

Det juridiska stödet beskriver regelverket kring informationshantering och dokumentation utifrån gällande rätt. Stödet vänder sig till dig som arbetar i hälso- och sjukvården eller socialtjänsten. Texterna presenterar endast vissa huvuddrag i lagstiftningen på området. De innehåller förenklingar och är inte uttömmande. Det är författningstexten som gäller.

Vad är det juridiska stödet?

- Förklarar nuvarande regler
- Dokumentation
- Hälsa- och sjukvården och socialtjänsten

Historien om...

- SOU 2014:23 Rätt information i vård och omsorg (bilaga 4)
- Juridiskt stöd lanserade första gången 18 januari 2018 (1.0)
- Publicering 2.0 den 20 december 2018
- Publicering 3.0 13 dec 2019

Hur har stödet använts hittills?

DIV 2000 besökare per månad

Varav ca 1000/ månad på juridiska stödet

- Vanlig ingång
 - *Google (40 %), direklänk (30%) och vi länkar på andra webbplatser (14%)*
- Topp tre sökord
 - *Innehåll i en patientjournal*
 - *Vad ska dokumenteras i socialtjänsten*
 - *Ta del av uppgifter inom socialtjänst*

Utmaningen

- Komplexitet: dokumentation, offentlighet och sekretess, data (personuppgifts-) behandling
- Avgränsning

Skillnad socialtjänst/hälsa-och sjukvård

Juridiska stödets nya delar

Publicerade 20 december 2018

Fem nya texter:

1. Samtycke
2. Rättelse av socialtjänstens dokumentation
3. Kommunera över internet eller andra öppna nät (om att mejla patient eller enskild)
4. Intyg
5. Personuppgiftsbehandling inom hälso- och sjukvård och socialtjänst (om dataskyddsförordningen/GDPR)

Uppdaterade texter

Publicerade 20 december 2018

1. Rättelse av en journalanteckning
2. Ta del av uppgifter mellan vårdgivare
3. Inre sekretess
4. Vad ska dokumenteras i socialtjänsten

Arbetet under 2019

- Sprida och implementera
- Användartester
- Närmare arbete med Regelgruppen
- ✓ Analys av upplysningstjänstens frågor som rör dokumentation
- Samarbete med IVO utifrån inspektioner och Lex Sarah/Maria om dokumentation
- Insamling/hearing där utförare och organisationer har möjlighet att lyfta upp behov av stöd
- Analys och prioritering av inhämtade behov
- Produktion
- Lansering 13 december 2019

div.socialstyrelsen.se

utbildning@socialstyrelsen.se

Kontakt:
evamaria.nerell@socialstyrelsen.se

HÄLSA 2025

HÄLSA 2025

#digisoc2019

www.menti.com 4698





Anita Skoglund / Projektledare, Skoglund kommunikation

Digitala ambassadörer banar väg

En framgångsfaktor för att lyckas med att införa digital teknik är att hitta de interna ambassadörerna. När Ungdomsmottagningen och Barn- och ungdomspsykiatri i Skåne skulle införa nya arbetssätt med hjälp av video och chatt började man med dem som ville vara med. Engagerade medarbetare sprider nyfikenhet i organisationen och ger nöjda brukare. Anita Skoglund var projektledare när Ungdomsmottagningen startade UM online och Barn- och ungdomsmottagningen startade BUP chatten.



Hitta dina Ambassadörer

Anita skoglund

#digisoc2019

Generations





” Varför skulle jag gå till en fysisk plats för att få svar på en fråga om jag kan få svaret digitalt? ”

Vi vill starta en virtuell mottagning!

- Ungdomarna tyckte att det var en bra idé
- Det fanns nationella medel till ungdomsmottagningarna
- Idégivarna arbetade på UM i Hässleholm
- UM Skåne online startade i Hässleholm
- Rekryterade kuratorer och barnmorskor specifikt till online-mottagningen

Ungdomsmottagningen
Skåne
UM Skåne
online



Efter ett par månader

- UM online personalen var nöjd
- Ungdomarna gav mottagningen högt betyg
- Följde upp var samtalen kom ifrån – de allra flesta kom från nordöstra Skåne

Var alla andra nöjda?

**Ska vi lägga ner våra
vanliga mottagningar nu?!**

**Kan vi inte anställa mer
personal i stället?!**

**Finns det forskning om KBT via
video?**

**Måste alla jobba med digital
mottagning?**

**Man kan inte skapa en
relation till ungdomarna
framför en skärm!**

**Hur gör jag om ungdomen
börjar gråta?**



**Jag vill kunna ta på
den jag samtalar med.**

**Ungdomarna behöver inte
mer tid framför skärmen.**

digital invandrare



DIGITALT INFÖDD



Digitaliseringen kommer oavsett vad vi tycker



9 av 10 svenska hushåll har tillgång till internet hemma

9 av 10 svenskar från 10 års ålder har en smart mobiltelefon

Svenskarna och internet 2018

BUP Skåne startar chatt för barn och unga

Bakgrund

- ”En väg in” är telefonrådgivning för den första kontakten med BUP
- 2500–3000 samtal per månad
- Nästan uteslutande vuxna som ringer
- Unga pratar inte i telefon – de chattar

BUP börjar också
med dem som vill



- Rekryterar personal för att chatta
- Deltar i projektet för ökad förståelse
- Utbildas i rådgivning via chatt
- Kontinuerlig information för all BUP:s personal

SKA MAN STRUNTA I
DEM SOM INTE VILL?

Nej, Vi är olika och behöver stöd på olika sätt

De oroliga och engagerade

"Jag kan gå och oroas mig för saker om det är så att jag känner symptom och tänker på vad det är. Så jag tycker det är skönt att komma till och få reda på vad som är felet. Nu har jag blivit bundis med min läkare och han som tar blodprover, så vi brukar alltid snacka lite extra när jag är här."



De självständiga och engagerade

"Jag vill vara med och bestämma. Absolut. Jag vill veta vad det finns för alternativ, så att jag kan vara med och tycka och tänka."



De sårbara och oroliga

"När jag blir sjuk så väntar jag alltid så länge som möjligt för att det ska gå över. Jag är väldigt rädd för sjukhus överhuvudtaget, väldigt rädd för att råka ut för något otrevligt."



De traditionella och obrydda

"Säger en läkare till mig att "du behöver göra det här", så tror jag på det. Det är ju trots allt läkarens jobb att göra den bedömningen. Jag kan inte tycka så mycket om det, för vad kan jag?"



Förändringsledning

Möt behovet av kommunikation hos var och en av dina medarbetare där de befinner sig

– men lägg energin på dem som vill vara med för att komma framåt.

De andra kommer så småningom.

HÄLSA 2025

HÄLSA 2025

#digisoc2019

www.menti.com 4698





Mia Lundholm / Verksamhetsutvecklare, Halmstads kommun

Från svart hål till kontinuerlig återkoppling

Med smarta e-tjänster kan socialtjänsten skapa bättre förutsättningar för att hantera det nätverk av olika funktioner som personer i behov av samhällets stöd möter. Med utgångspunkt från orosanmälan för barn beskriver Mia hur man med stöd av e-tjänster och ny teknik kan arbeta för en bättre upplevelse av samverkan och samarbete.

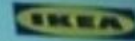




Från svart hål till kontinuerlig återkoppling



VARUUTLÄMNING



Ordern är registrerad

846478

Ordern bearbetas

878403
902381
908619
913392

Ordern är klar att hämtas

901641
914025
920214
921060
926786

PHILIPS

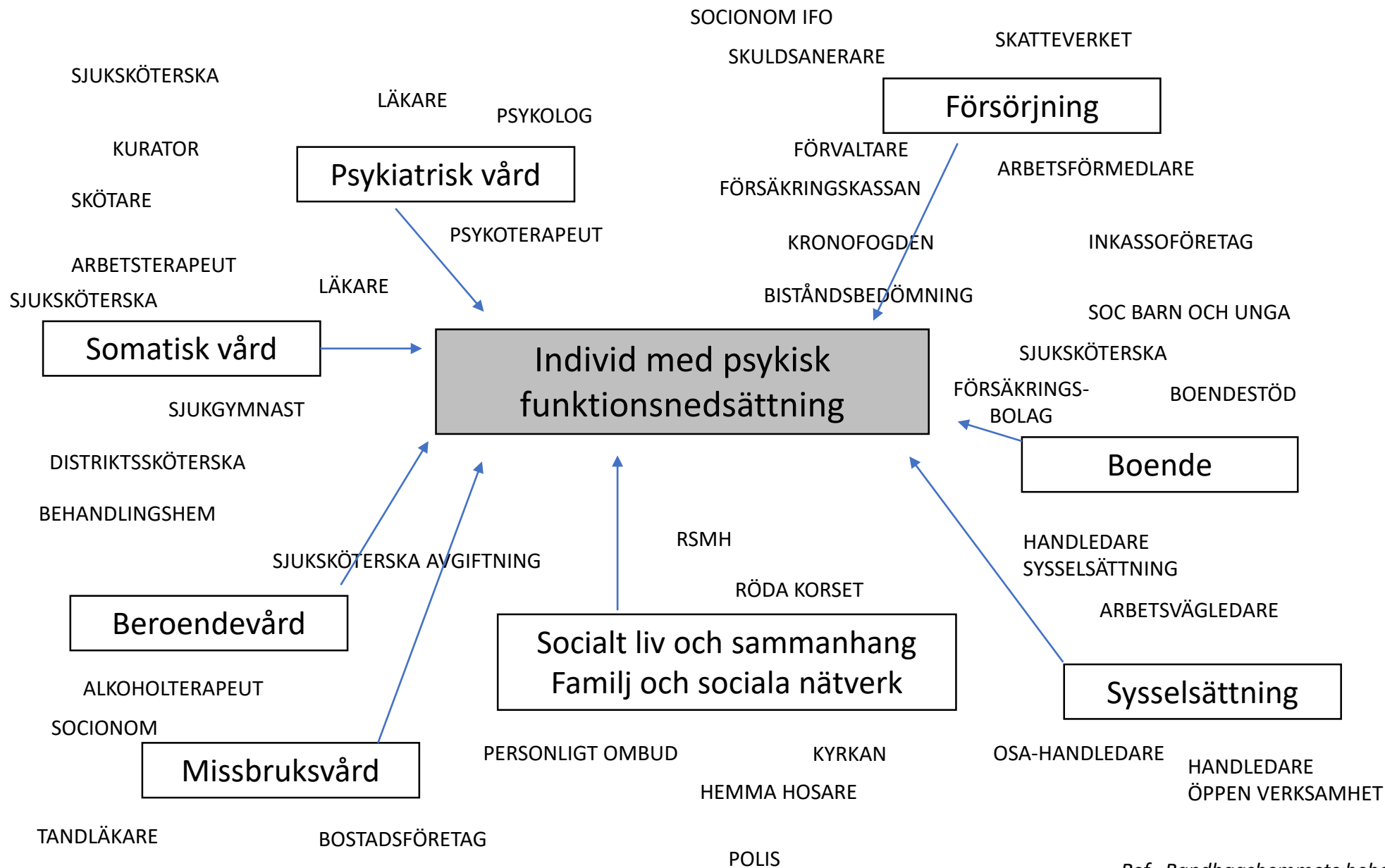


”När vi bara fokuserar på kunderna stannar digitaliseringen vid att handla om appar. Samtidigt som de 9 000 handläggarna i verksamheten fortfarande skannar in dokument.”

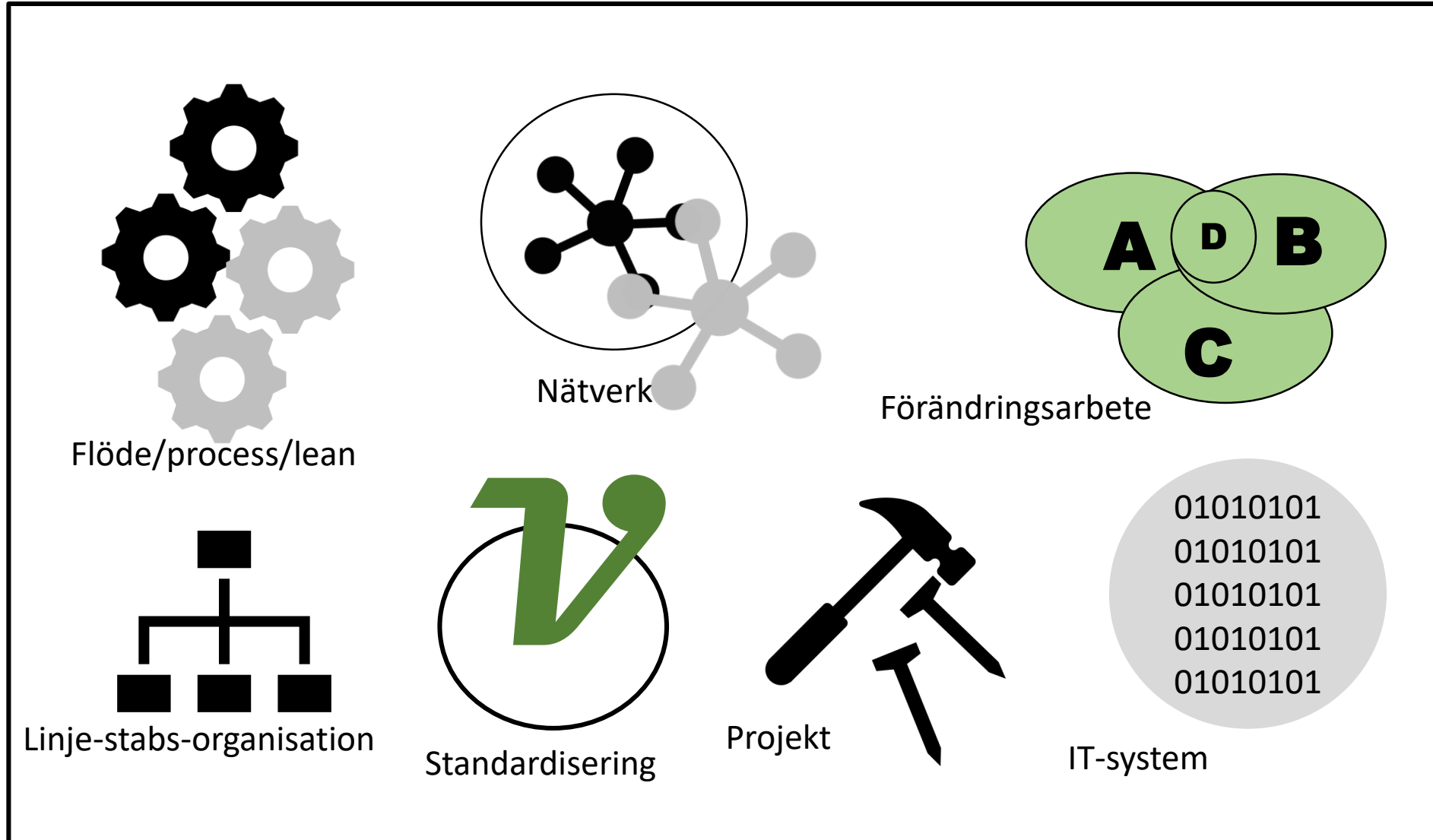
Stefan Olowsson, CIO Försäkringskassan

Computer Sweden 20161006

Alla möten...



Det organisatoriska landskapet

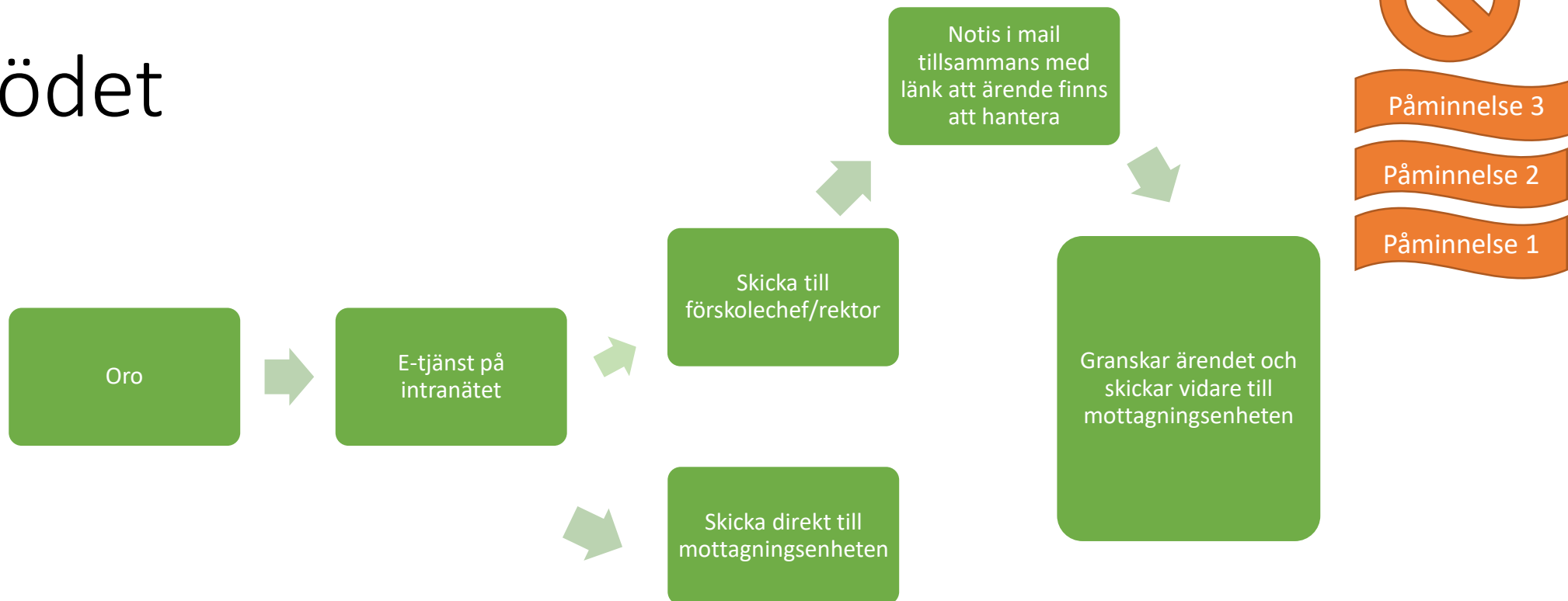


Syfte med e-tjänsten för orosanmälan

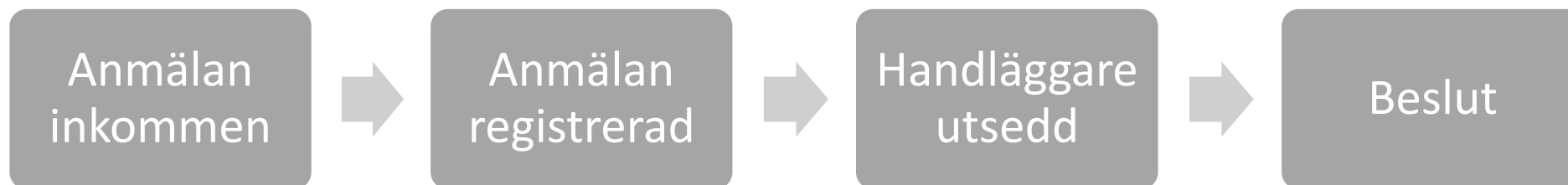
- Underlätta för medarbetare med anmälningsplikt
- Förbättra samverkan skola-socialtjänst
- Förenkla handläggningen för socialsekreterare
- Ge återkoppling till både uppgiftslämnare och anmälare
- Korrekt hantering av sekretesskyddad information
- Minskat beroende av fax
- Enklare överföring av information till socialtjänstens verksamhetssystem



Flödet



Återkoppling



Planering för fortsatt arbete



- Friskolor
- Polisen
- Sjukvården
- Allmänheten

Hinder för fortsatt arbete



- Inloggning till e-tjänsten
- Olika gränssnitt för handläggaren
- Tid att delta i utvecklingsarbetet
- Resurser för fortsatt utvecklingsarbete

Framgångsfaktorer



- Gemensamt arbete mellan skola, socialtjänst och IT
- En utsedd ägare av e-tjänsten
- Utsedd ansvarig och samordnare för hela utvecklingsarbetet
- Kontinuerlig dokumentation av arbetet



Tack för mig!

Mia Lundholm
Konsult och #förnyelsebyråkrat

HÄLSA 2025

HÄLSA 2025

#digisoc2019

www.menti.com 4698



#digisoc2019



LUNCH

13:00





Hussein Mohammed Ali & Tommy Hagström / Begripsam AB

Smartare möte och handläggning i Socialförvaltningen i Stockholms stad

Begripsam och socialförvaltningen i Stockholms stad har arbetat tillsammans i ett projekt för att testa digitalisering i socialtjänsten. Hussein kommer att berätta om sitt uppdrag som teknikcoach, Tommy kommer att ge en sammanfattning och resultat av projektet.



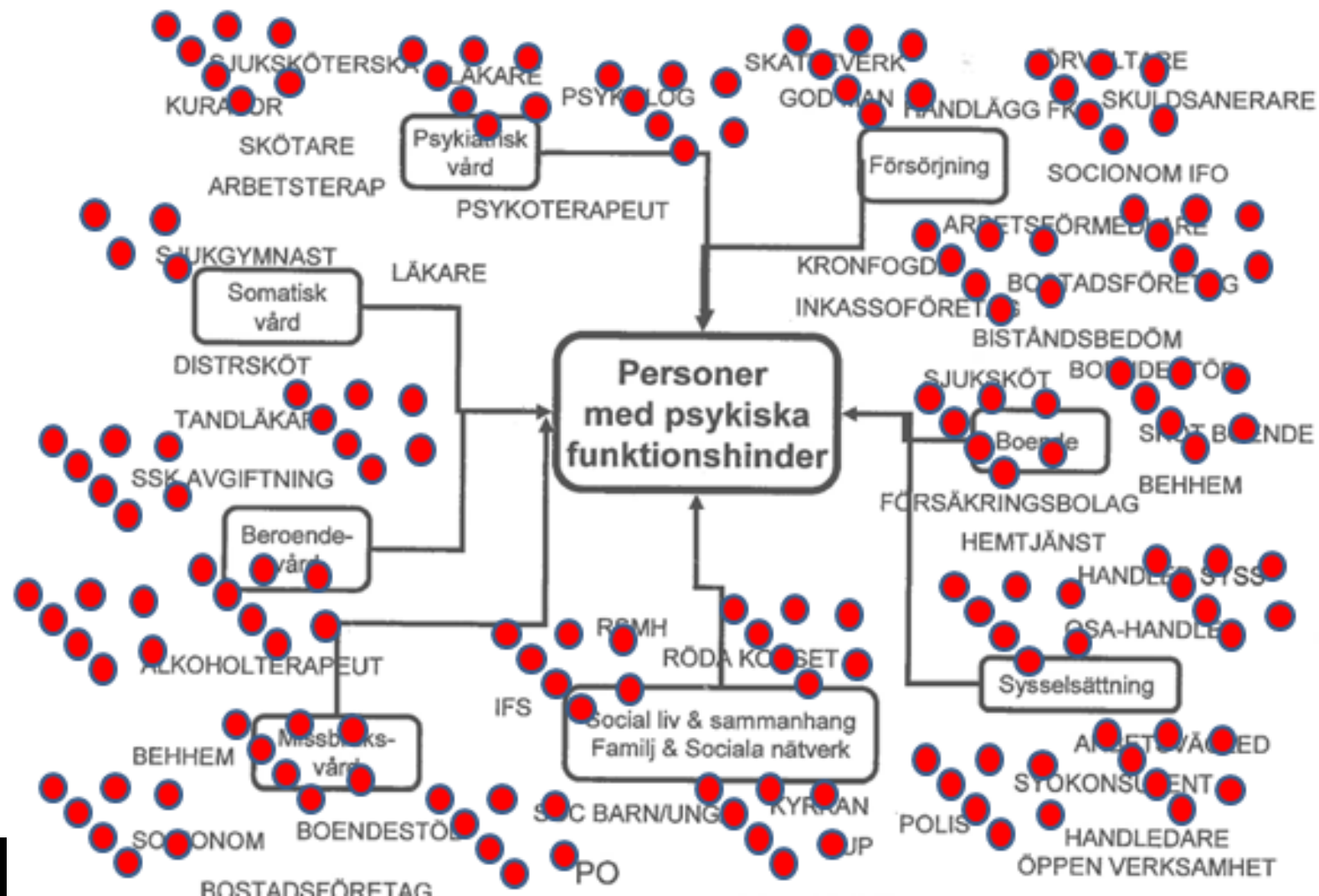


Begripsam





Möten man måste gå på





Om projekten

- Smartare möte 2015 – 2016 – fokus på deltagare
- Smartare handläggning genom smartare möten – 2017 – 2018, fokus på personal och handläggare
- Visualisering av stödprocesser för hemlösa med hjälp av gamification – 2019 - 2020





Ett exempel



- Komma upp
- Gå på möten
- Komma ihåg vad som sägs
- Ökad motivation

Bandhagshemmet



En aktivitet = många del-aktiviteter



Minst 14 steg att från ett brev lägga in en händelse i en kalender



Klienter

- Ca 10 personer som vi följt sedan 2015
- Cirka 36 personer från Bandhagshemmet och avdelningen ”Bostad först” inom Stockholms boende- och behandlingsenhet för vuxna, Socialförvaltningen Stockholms stad



Personal

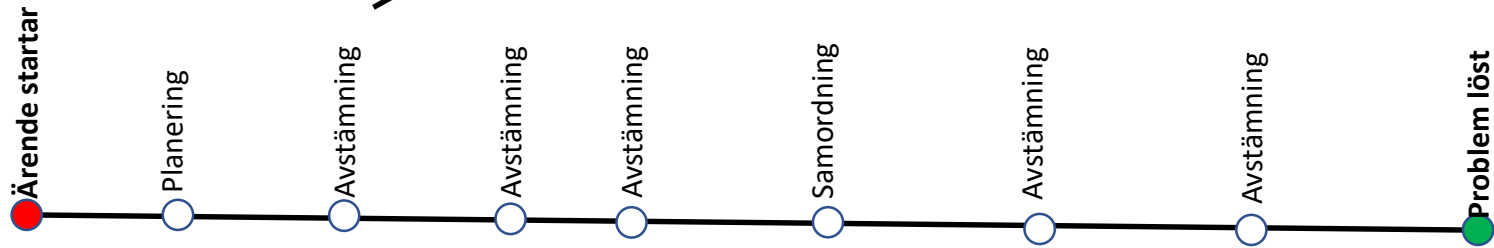
- Kompetens
- Organisation
- Webmöten
- Besluta om smarta prylar enligt SOL
- Implementera i nya verksamheter
- Metodbeskrivningar



Aktiviteter

- Prova på
- Kartlägga ett nuläge
- Interventioner med smart teknik
- Intervjua och följa upp
- Webbmöten
- Handläggningsprocessen
- Paketera så att andra kan göra samma sak





Skulle kunna ske med chat, webbmöte eller telefon. Antingen 1-1 eller trepartsmöten där man har med sig en stödperson. I enklare fall även med e-post.



Några siffror....

Årlig samhällskostnad för personer med olika typer av missbruk

	Kommunen	Totalt
Heroin Man	138 500	2 234 143
Heroin Kvinna	385 667	1 880 485
Amfetamin Man	192 833	1 670 235
Amfetamin Kvinna	389 917	1 414 180
Alkohol Man	191 000	635 417
Alkohol Kvinna	228 500	572 182

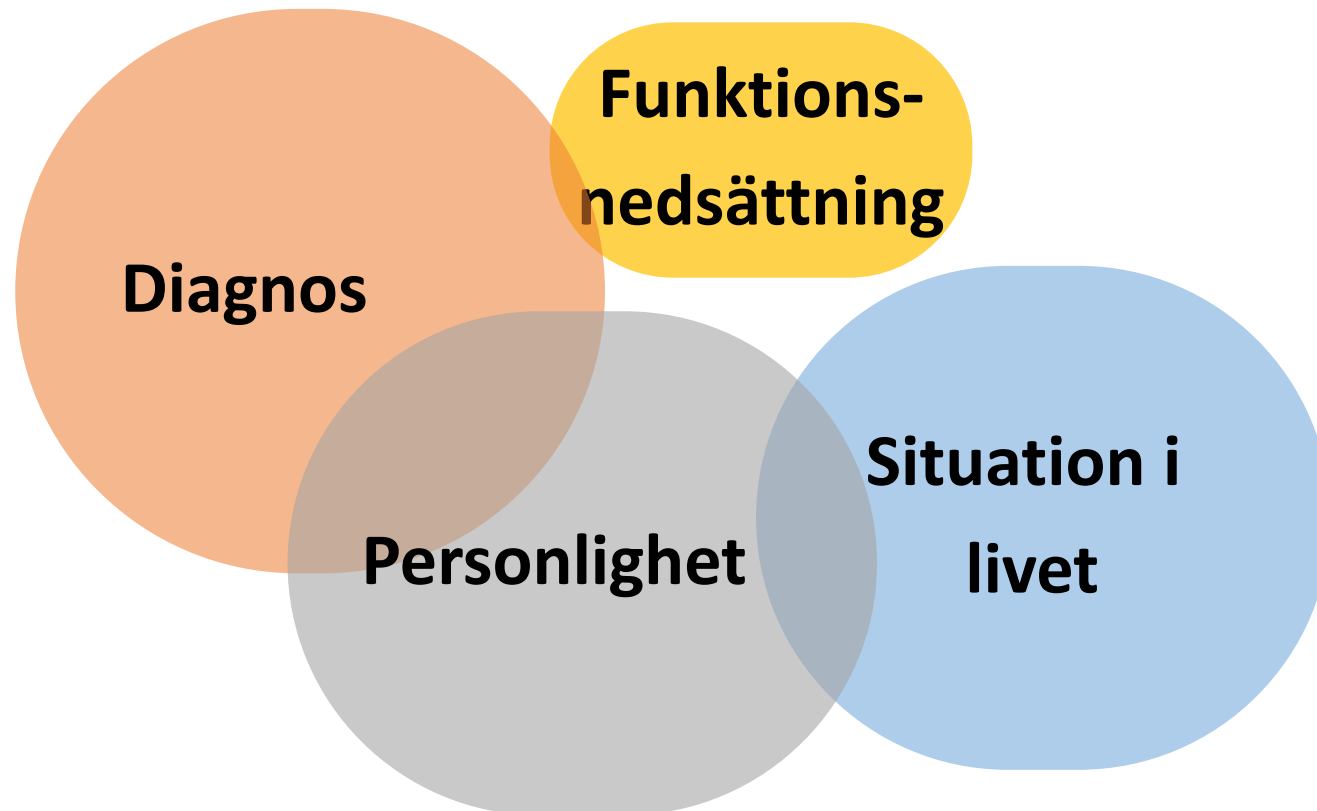
Kostnad för våra
interventioner:

**5-10 000
kronor per
person**

Siffror från forskning utförd av Ingvar Nilsson och
Anders Wadeskog



Vilka svårigheter har deltagarna?



Direkta svårigheter

- Minne, komma ihåg
- Fokus, uppmärksamhet
- Påbörja en uppgift
- Avsluta en uppgift
- Organisera och planera en uppgift
- Hantera tid
- Läsa och skriva



Indirekta svårigheter

- Emotionella
- Temperament och personlighet
- Energi, ork
- Kognitiv flexibilitet
- Insikt, bedömningsförmåga
- Problemlösningförmåga
- Abstraktionsförmåga



**Det är förutsägbart att dessa
personer har stora svårigheter
att få livet att funka**



Hussein fick verktyg att komma bort från ruta noll

Uppåt 200 möten om året med olika samhällsaktörer – så kan det se ut för en person utan permanent boende som samhället försöker hjälpa. I stället kan effekten bli den motsatta. Hussein Mohammed orkade inte med alla möten utan ”kastade in handduken”.

Text: Maria Hagström Foto: Martina Holmberg

I en lägenhet i Stockholmsförorten Sättra håller Hussein Mohammed på att skapa sig ett hem. Det är många år sedan han hade en egen lägenhet senast. I stället har han bott hos sin bror, på hotellhem, akutboende och olika stödboenden. Samtidigt har han kallats till otaliga möten, vilket har varit samhällets sätt att försöka hjälpa honom tillbaka. Med uppemot 150 möten på ett år blev det ohållbart, särskilt som han har adhd och asperger.

– Jag hade jättemånga möten på olika ställen i stan. Jag skulle till läkare, psykolog, sjuksköterska, arbetsterapeut, soc, två olika arbetsförmedlingar, bland annat. Det blev för mycket. Jag gav upp och slängde in handduken. Sen satt jag där på ruta noll, fast i en ond cirkel och kom ingen vart. Fick aldrig några resultat, det var bara en massa lösa trådar åt alla håll.

Det är inte ovanligt att människor faller ur systemet när de inte kommer på möten – det uppfattas som att de inte är motiverade. Hussein Mohammed bodde tidigare på Bandhagshemmet, ett stödboende för personer med psykiska funktionsnedsättningar

blem. Jag fick ett kedjetäcke, som fungerar bra, säger han och lyfter på det tunga täcket på sängen och berättar att han också fick en whiteboard-tavla med integrerat larm, en Memo dayplanner 3, för att kunna planera dagen och ställa in larm på vissa tider.

Hade du behövt arbetsterapi tidigare?

– Ja absolut. Jag hade jättesvårt från tidig ålder med skola och struktur. Det hade underlättat en hel del att ha sånt stöd, även senare i vuxenlivet.

Det var när han kom i kontakt med forskningsprojektet *Smartare möten* som han började få mer struktur. Smartare möten var till en början ett samarbete mellan KTH, Funka, Stockholms stad och Riksförbundet för Social och Mental Hälsa, och det testades av boende på Bandhagshemmet. De fick tillgång till en smart klocka, en digital penna och digital kalender.

Runt Hussein Mohammeds handled sitter nu klockan Pebble Smartwatch som bland annat visar notiser och ger påminnelser. I telefonen använder han kalenderappen Planner Pro.

– Om jag har möte med en person så

Han visar. Klickar på ”socialt samspel” i blocket, och pennan börjar spela upp samtalet på rätt ställe.

– Det blir mycket lättare att fullfölja det som bestämdes på mötena, jag kan gå tillbaka och lyssna på det igen.

I projektet deltar inga arbetsterapeuter, men han tycker att det hade varit bra om det gjorde det. Alla deltagare har inte heller lika lätt för de digitala lösningarna som Hussein Mohammed, de behöver extra stöd för att komma igång att använda dem.

I dag har han fått anställning inom projektet. Han åker runt och berättar om sina erfarenheter och lär deltagare hur de tekniska hjälpmedlen fungerar. För honom har hjälpmedlen betytt mycket.

– Det är väldigt skönt att ha tillgång till dem. Jag har fått struktur och balans i vardagen och resten av livet. Jag har kommit bort från ruta noll. ♣

Smartare möten

Forskningsprojektet genomfördes februari 2015 – juni 2016 inom Socialtjänstavdelningen i Stockholms stad, på Bandhagshemmet och Försöks- och Träningslägenheter (FOT)/Bostad först.

Syftet var att ta reda på hur tekniska hjälpmedel användes bland hemlösa personer med kognitiva funk-

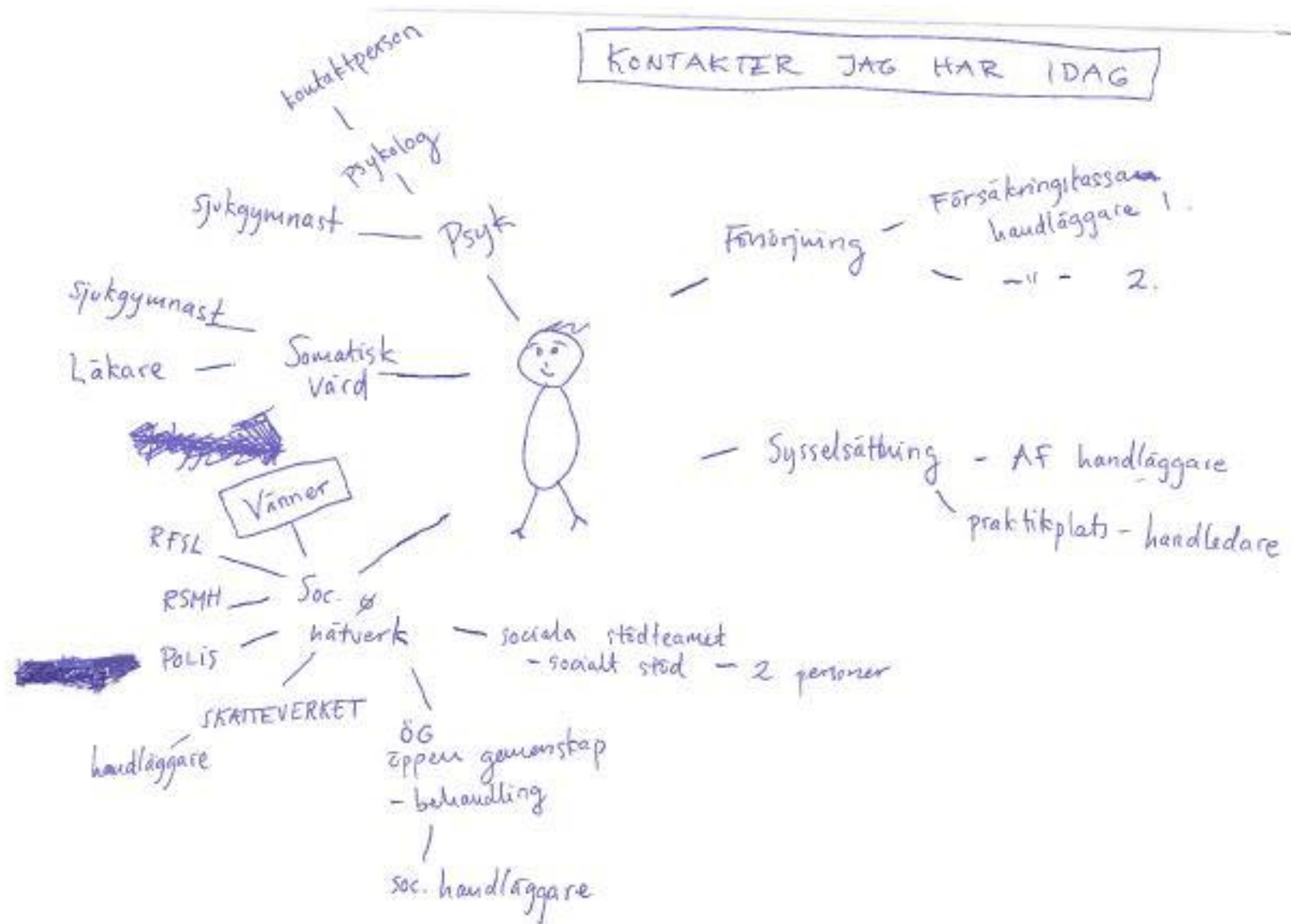


Praktiskt jobb

- Intervjuer
- Dokumentation
- Webbmöten
- Handbok/manual



Kontaktkarta



Bedömningsinstrument

Område

Betala räkningar
Komma i tid till möten
Komma ihåg vad som sägs på möten
Hitta till mötesplatser
Lägga in möten i kalender
Komma upp på morgonen
Gå och lägga mig
Komma iväg...
Ta mediciner
Passa mattider
Lägga in kontakter i telefonen
Annat:
Annat:

Inte aktuellt	Hur stort är problemet?					Prio	Dagsläge	Stöd i framtiden
	INGET Jag har inget problem alls med detta	LÄTT Jag kan hantera de problem som	MÅTTLI GT Jag gör det men med vissa svårighe ter	STORT Jag gör det med stora svårighe ter	TOTALT Jag klarar det inte alls			
Viktigaste problemen att ta tag i. Numrera de viktigaste						Vilken hjälp vill du ha idag?	Hur vill du att det ska vara om 1 år?	

- | | |
|--|--|
| 1 = Någon annan gör det åt mig | 1 = Någon annan gör det åt mig |
| 2 = Jag gör det tillsammans med någon | 2 = Jag gör det tillsammans med någon |
| 3 = Jag gör det om någon sitter bredvid och kan hjälpa mig vid behov | 3 = Jag gör det om någon sitter bredvid och kan hjälpa mig vid behov |
| 4 = Jag gör det om jag får en påminnelse | 4 = Jag gör det om jag får en påminnelse |
| 5 = Jag gör det helt själv | 5 = Jag gör det helt själv |



Self efficacy

Ta ställning till följande påståenden

Sätt den siffra du tycker stämmer bäst till höger om varje påstående.

1 = Tar helt avstånd

2 = Tar delvis avstånd

3 = Instämmer delvis

4 = Instämmer helt



1. Jag lyckas alltid lösa svåra problem om jag bara anstränger mig tillräckligt.	
2. Även om någon motarbetar mig hittar jag ändå utvägar att nå mina mål.	
3. Jag har inga svårigheter att hålla fast vid mina målsättningar och förverkliga mina mål.	
4. I oväntade situationer vet jag alltid hur jag skall agera.	
5. Till och med överraskande situationer tror jag mig klara av bra.	
6. Tack vare min egen förmåga känner jag mig lugn även när jag ställs inför svårigheter.	
7. Vad som än händer klarar jag mig alltid.	



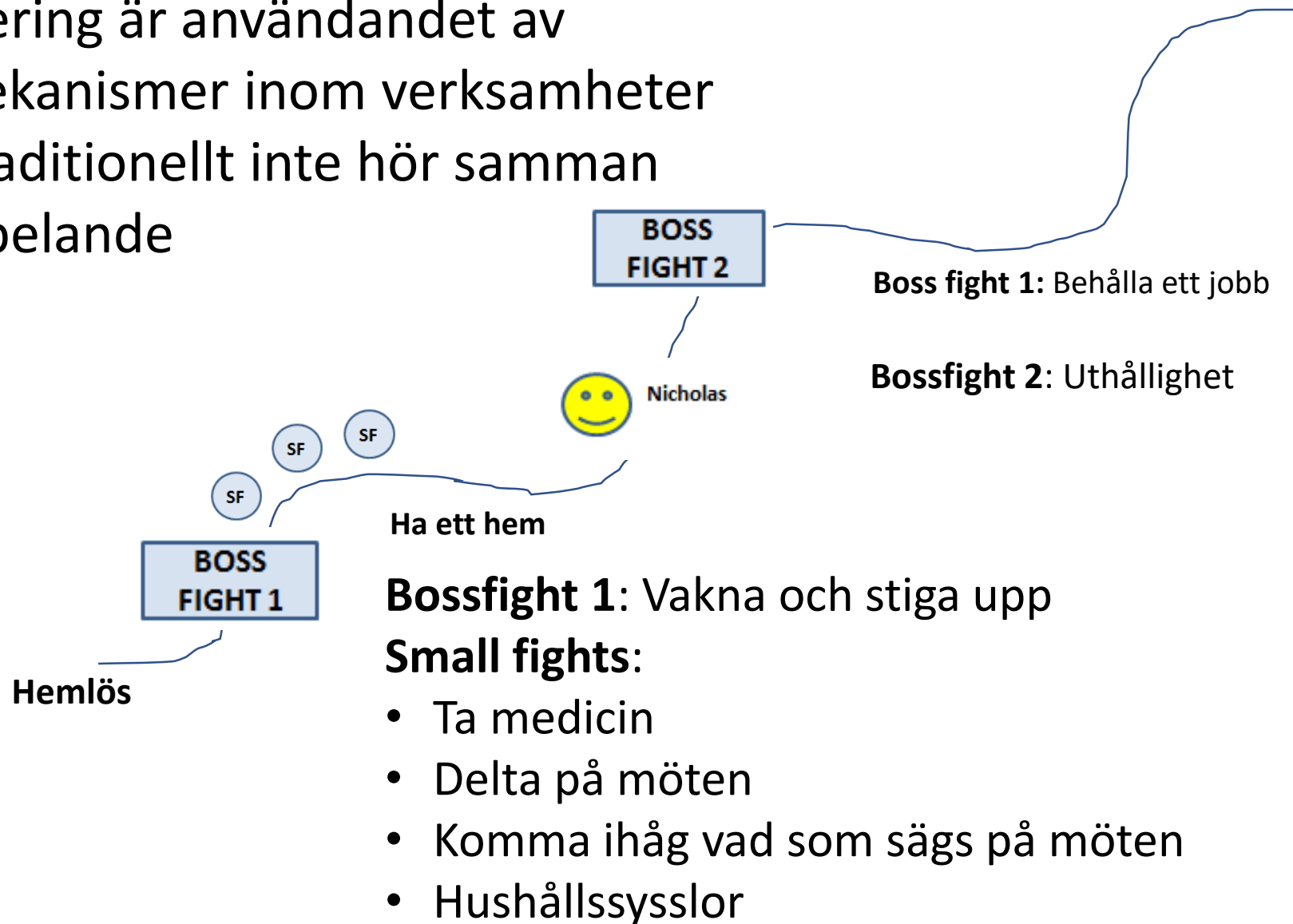
Webbmöten

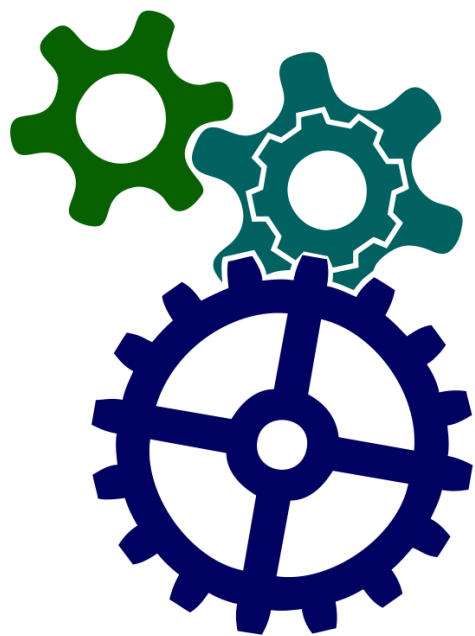
- Testar med personal som är osäker
- Genomför möten via webben
- Utvärderar
- Förbereder organisationen på att allt fler möten kan genomföras digitalt
- Positiva erfarenheter hittills



Gamification

Spelifiering är användandet av spelmekanismer inom verksamheter som traditionellt inte hör samman med spelande





Begripsam
helt enkelt

HÄLSA 2025

HÄLSA 2025

#digisoc2019

www.menti.com 4698



Petra Lindström, huvudprojektledare, Stockholms stad

Stockholms stads socialtjänst 2040 - Hur tog vi oss dit?

Stockholms stad lägger stort fokus på att utveckla sina verksamheter med hjälp av digitalisering och genomför nu en omfattande förändring för stadens sociala verksamheter. Projektet Modernisering av sociala system handlar i grunden om att ta kommandot över verksamhetsprocesserna och verksamhetsutvecklingen för att på sikt kunna säkerställa förmågan till kontinuerlig verksamhetsutveckling. Arbetet med gemensamma, moderna processer och arbetsätt är det primära och kommer att stödjas av moderna digitala stöd. Projektet utgår ifrån Stockholms strategi för en smart och uppkopplad stad.

Stockholms socialtjänst

2040

- Hur tog vi oss dit?

Hur såg det ut när vi startade? Förutsättningarna 2016-2019



**Vi hade en åldrande befolkning
där färre skulle försörja fler**



**Med högre krav på effektivitet måste vi
jobba smartare, inte springa snabbare**

Regeringens ansats:

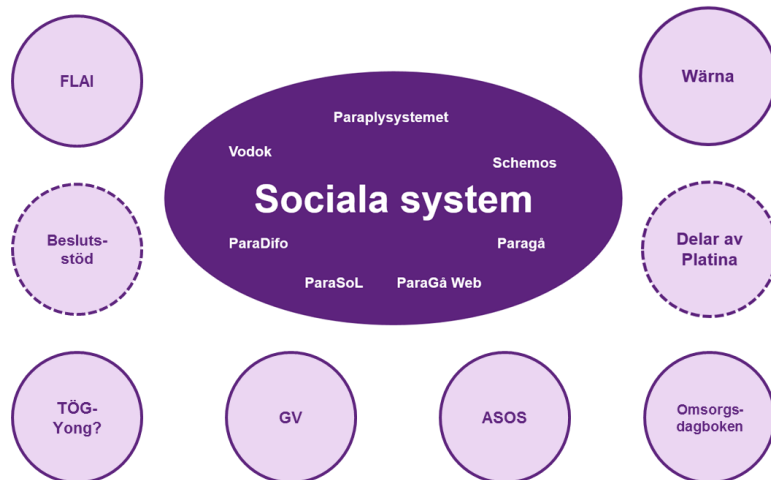
***”Digitala tjänster, när det är möjligt
och relevant, ska vara förstahandsval
i den offentliga sektorns kontakter
med privatpersoner och företag”****

*Digitalt först, regeringens program för digital förnyelse
av det offentliga Sverige 2015-2018

Utmaningen och komplexiteten när vi började



Juridiskt	Lagstiftningen hade ännu inte hunnit i kapp samtiden. Många olika lagrum att ta hänsyn till.
Organisatoriskt	<p>Kommunfullmäktige 14 stadsdelsnämnder (motsvarande 14 kommuner) 5 fackförvaltningar/nämnder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbetsmarknadsförvaltningen • Socialförvaltningen • Äldreförvaltningen • Överförmyndarförvaltningen • Arbetsmarknadsförvaltningen <p>Kommunstyrelsen & stadsledningskontoret Även serviceförvaltningen och utbildningsförvaltningen påverkades</p>
Tekniskt	Ålderstigna system Flera avtal som löpte ut Inte bara ett system som skulle ersättas
Semantiskt	Olika begrepps- och informationsmodeller i de olika systemen och för de olika verksamhetsområdena. Nationell informationsstruktur och socialstyrelsens produkter täcker inte kommunens hela behov





25 000 unika användare i sociala system



10 500 personer hade hjälp av en ställföreträdare



2 % av tiden lades i direkttid med barnet



16 000 individer hade 1 miljon hemtjänstbesök varje månad



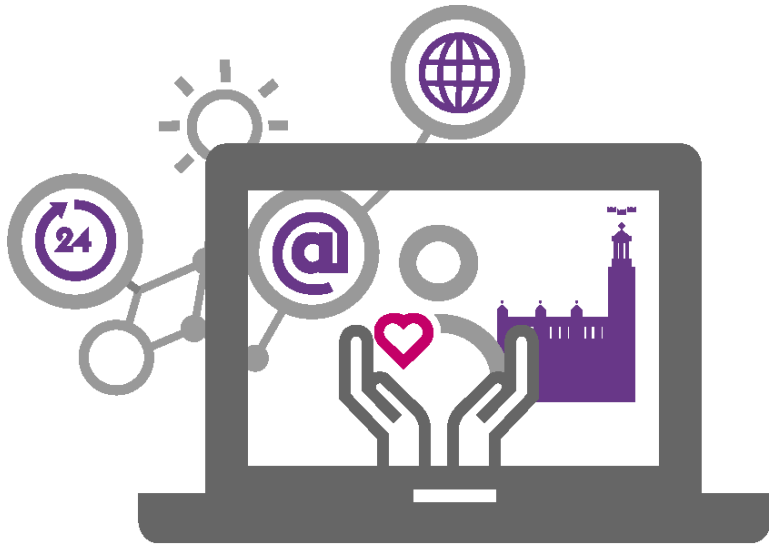
2 000 medborgare använde systemen

Verksamhetens önskemål ledde oss fram till ...

.. en tydlig **VISION**



Vision för projekt Modernisering av sociala system



Vardagen för stadens invånare är enkel och trygg med användarvänliga, säkra och tillgängliga sociala system



Den varma handen



Moderna arbetsätt



Ökad tillgänglighet



Bättre arbetsmiljö

Vision, vilja och mod ledde oss vidare...

..till ett vägval, en strategi och
principer



Staden tog kontroll över utvecklingen av de digitala stöden

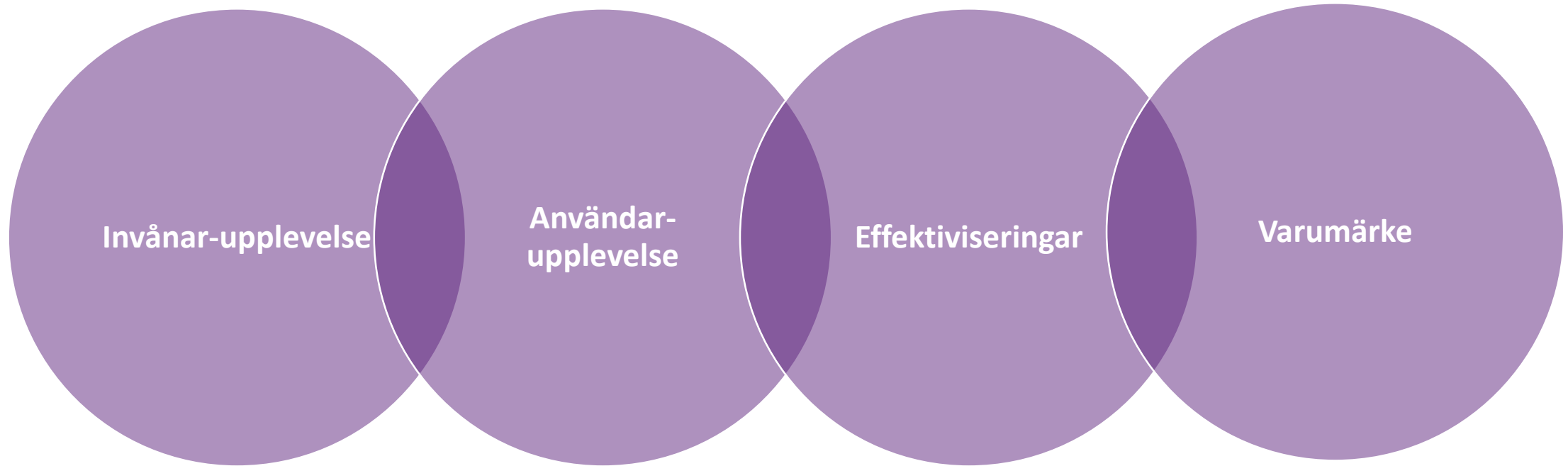


Verksamheternas behov styrde de nya digitala stöden

Efter projektets avslut var projektets projekt mål uppfyllda



Projektets effektmål uppfylldes redan efter 5 år



Stockholms socialtjänst

2040

- Hur tog vi oss dit?

Kontakta oss!

Mejla eller ring oss gärna om du har frågor eller funderingar om projektet Modernisering av sociala system

**Projektets e-postadress:
Funktion.moderniseringsocsyst@stockholm.se**

HÄLSA 2025

HÄLSA 2025

#digisoc2019

www.menti.com 4698



HÄLSA 2025

HÄLSA 2025

Beställarnätverket för socialtjänst

Marta Nannskog, handläggare, Sveriges kommuner och landsting



Beställarnätverk socialtjänst

Marta Nannskog
Sektionen för Socialtjänst, SKL

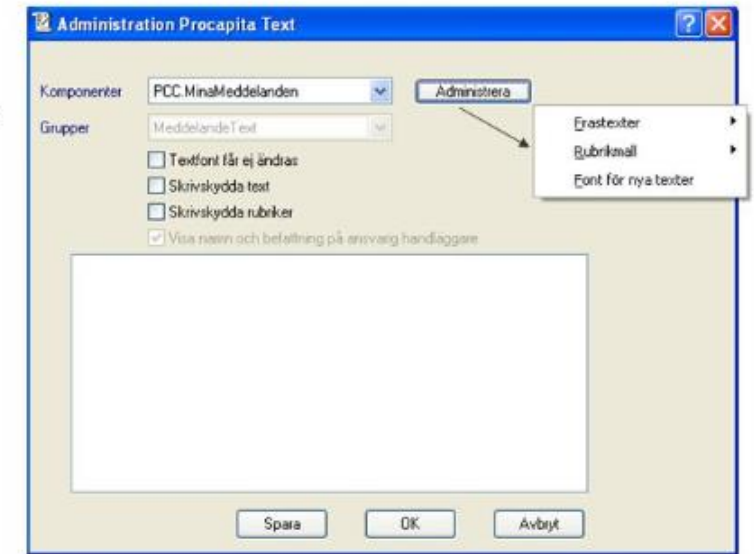
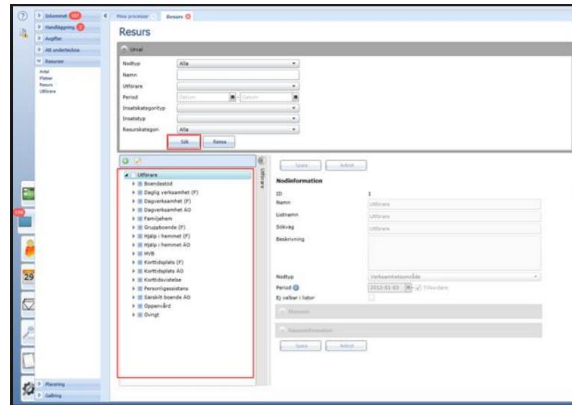
Beställarnätverk i samarbete med Vinnova

SKL driver sen 2016 ett **beställarnätverk för välfärdsteknik** inom vård och omsorgssektorn. Välfärdsteknik är digitala stöd för äldre och personer med funktionsnedsättning.

SKL har nu startat ett beställarnätverk för **socialtjänstens verksamhetssystem och digitala stöd**. Med socialtjänst menas här IFO, äldre, socialpsykiatri, funktionshinder och kommunal hälso- och sjukvård.



Verksamhetssystemen och digitalisering – hänger de ihop?

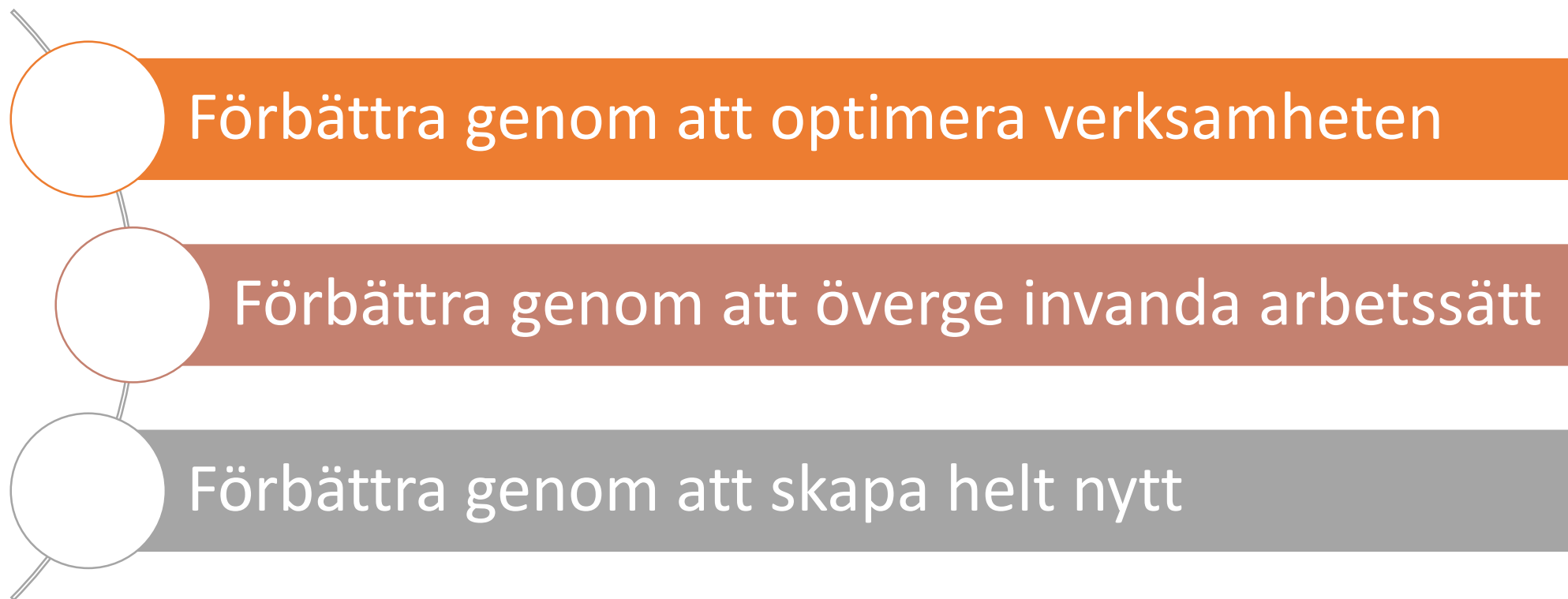


”När vi bara fokuserar på kunderna stannar digitaliseringen vid att handla om appar.

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

Stefan Olowsson, CIO Försäkringskassan

För att nå vinsterna krävs både verksamhetsutveckling och innovation



Vad vill vi att digitaliseringen ska medföra för socialtjänsten?

Att verksamhetssystemen och andra digitala stöd:

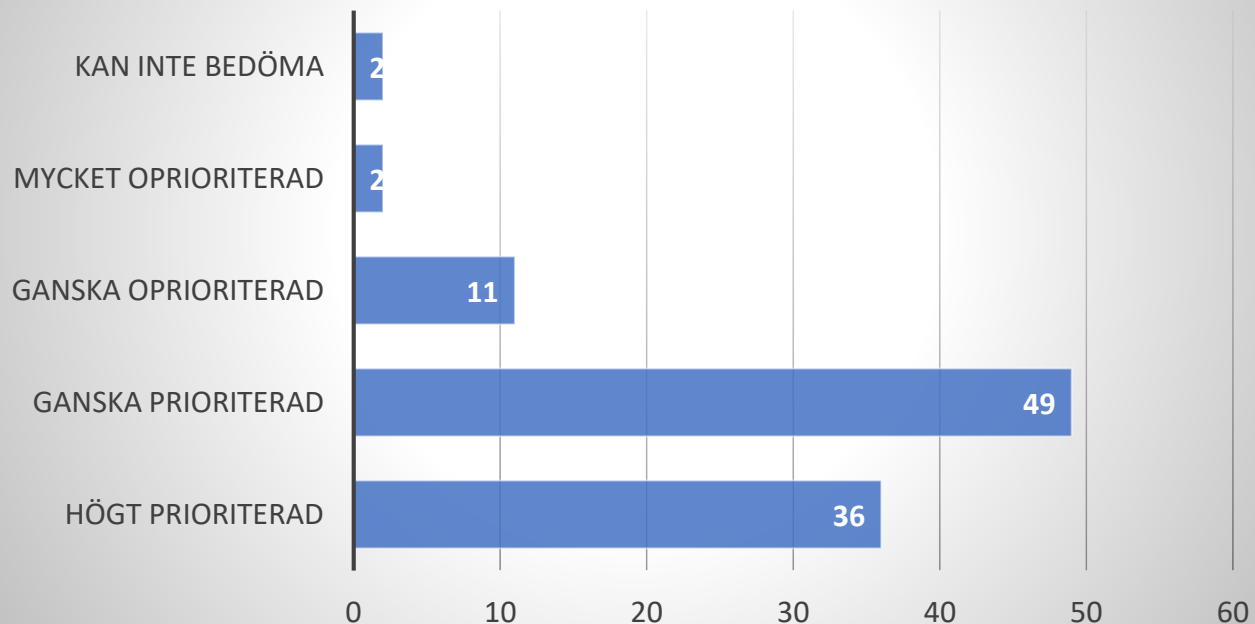
- 1. Möjliggör effektivast möjliga arbetsprocesser
- 2. Tillgängliggör information och möjliggör delaktighet och interaktion
- 3. Samlar in, presenterar och analyserar information

Kartläggning av nuläge och behov

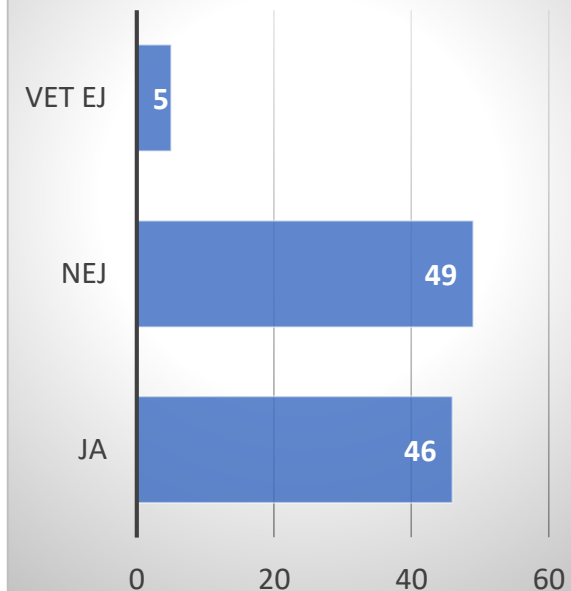
Enkät – 249 av 290 kommuner svarade
(hösten 2018)

Hur viktig är digitaliseringen?

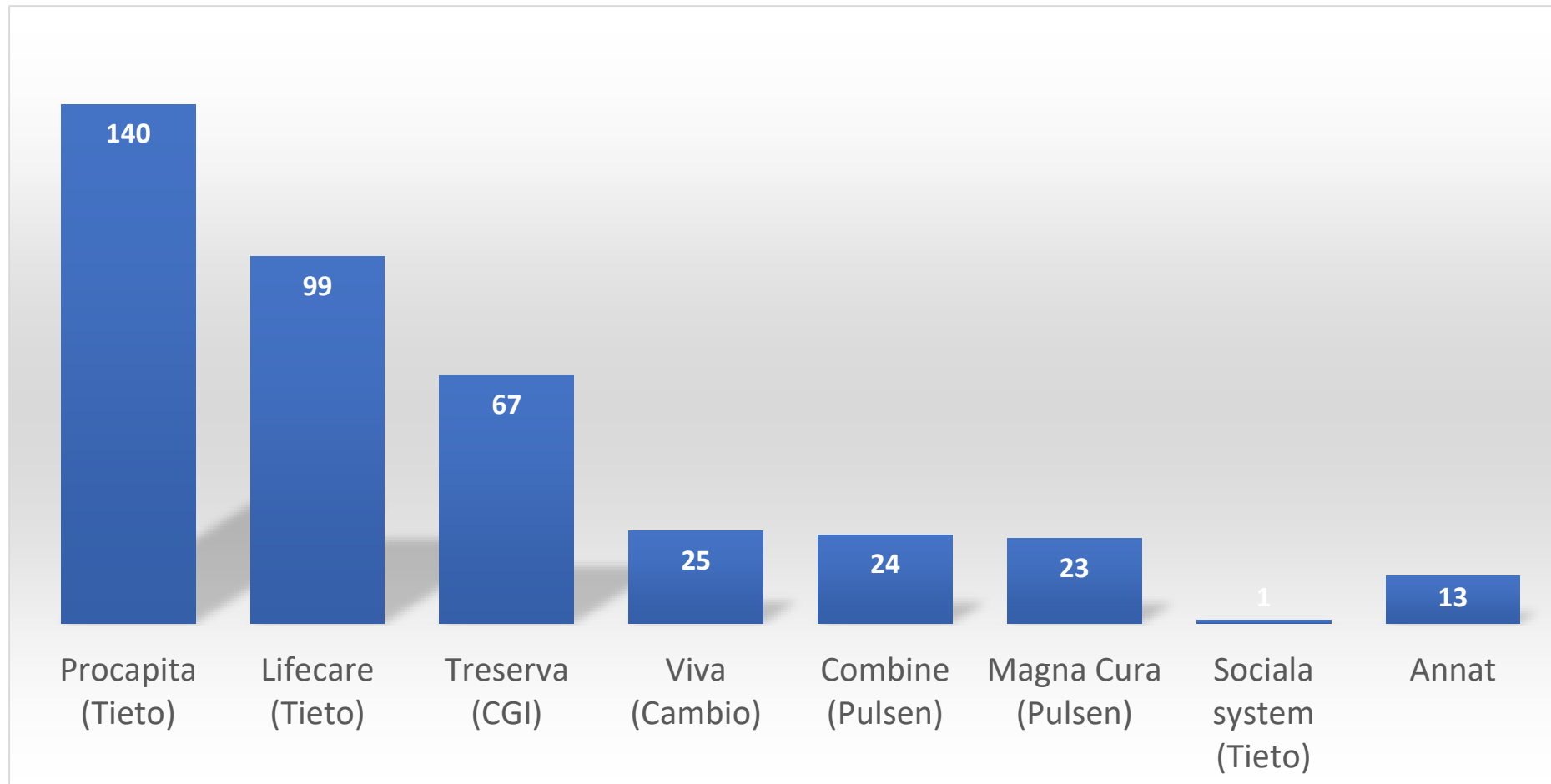
Hur prioriterad är digitaliseringen av socialtjänsten för kommunerna?



Finns en plan för socialtjänstens digitalisering?



Vilka verksamhetssystem har kommunerna för ärendehantering?



Vilka frågor är viktiga för kommunerna? (ett urval)


	Mycket viktigt	Ganska viktigt
Användarvänlighet	98	2
GDPR och informationssäkerhet	87	13
Förmågan att anpassa systemet efter förändrade behov	85	14
Systematisk uppföljning	80	19
Informationshantering	67	30
Nationell informationsstruktur (ICF/KSI)	57	31
Brukardelaktighet/brukartillgänglighet	53	41

Vad vill kommunerna ha?


Några röster från olika workshops

- *Användarvänlighet*
 - *Att användaren är i centrum (ex Facebook). Flexibla vyer som anpassas efter de olika behoven.*
 - *E-tjänster för invånarnas skull, t ex 1177 för socialtjänsten*
 - *Säker kommunikation till andra samarbetspartner och brukare*
 - *Standard för att det ska vara interoperabelt*
- *Kvalitetsledningssystem - guider och system för att följa upp verksamheten*
 - *Plattform för introduktion och kompetensutveckling*
 - *Förenklad inloggning*
 - *Automatisering av datainsamling*
 - *Mer avancerat analysstöd för verksamheten (målgrupper, demografi osv)*
 - *Mobila gränssnitt*

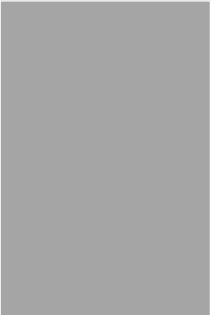
Hur ser det ut i socialtjänsten när det gäller verksamhetssystem?




114 kommuner (47%) har avtal som går ut inom 1-2 år



47 kommuner (19%) har avtal som varar 5 år eller längre

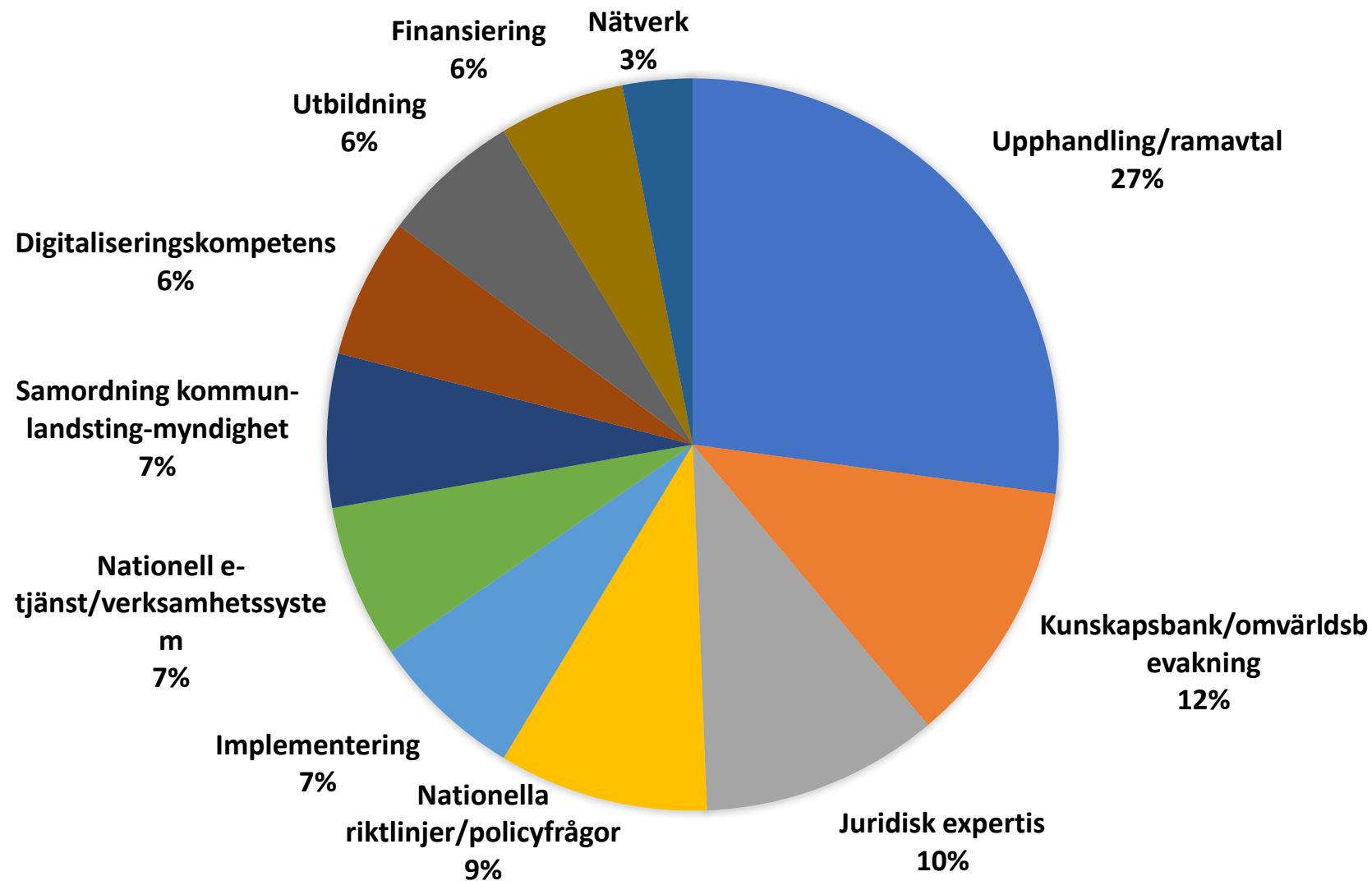


117 kommuner (48%) har 1 milj kr eller mindre i årsbudget för förvaltning/utveckling av verksamhetssystemen



27 kommuner (11%) har gått över till att endast ha digital akt

Vilket stöd skulle ni behöva från SKL för att mer effektivt kunna digitalisera era verksamheter?



Beställarnätverk Socialtjänst

Beställarnätverk verkar för att driva utveckling och innovation inom ett specifikt område. Syftet är att öka beställarförmågan för att göra goda inköp och att utveckla och påverka en specifik marknad.

Ett permanent, tätt samarbete mellan köpare med likartade behov som:

- har hög samlad kompetens inom sakområdet
- arbetar med utveckling, innovation och upphandlingsförberedelser, samt utvärdering av nya lösningar
- sprider och omhändertar ny kunskap och lärdomar

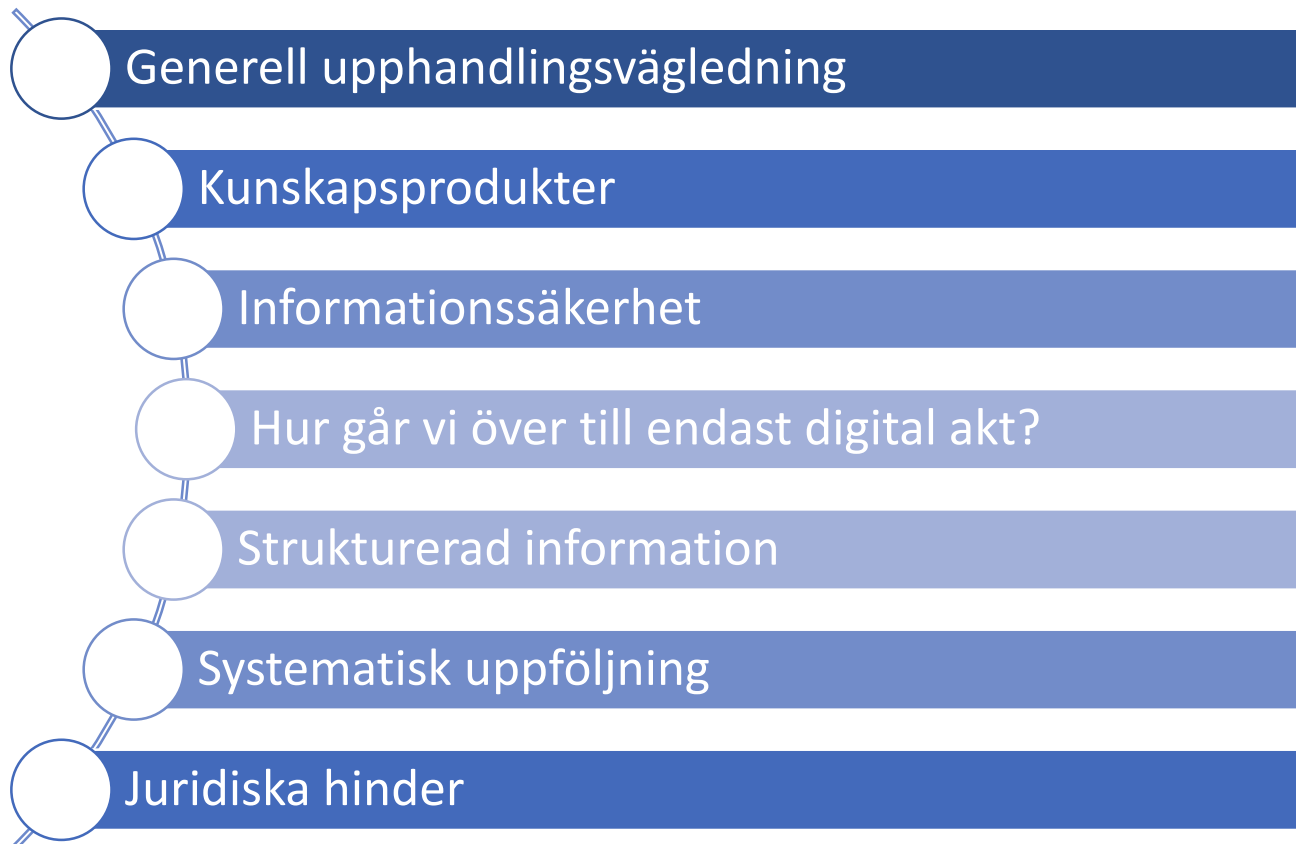


Projektteamet och deltagare i nätverket

Projektteamet	
Marta Nannskog	SKL
Mia Lundholm	Konsult/ Halmstad
Helena Petersson	Stockholms stad
Johan Svensson	Konsult
Manolis Nymark	Konsult

Deltagare	Kommun
Serkan Cigel	Järfälla
Jovo Boskovic	Malmö
John Fristedt	Linköping
Cecilia Gottling	Växjö
Jens Fridsen	Kalmar
Gunilla Winderud	Norrköping
Jukka Heino	Helsingborg
Klas Nilsson	Storsthlm
Johanna Hector	Sollefteå

Förslag på frågor/områden för beställarnätverket



Kontinuerligt

- Omvärldsbevakning
- Kommunikation

Vad gör SKL mer?

SKL - koncernen bidrar gemensamt till verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering

SKL

Intressebevakning, gemensam beredning, innovations- och förändringsledning, verksamhetsutveckling, service och rådgivning

SKL Kommentus

Gemensamma kravställningar, upphandlingsunderlag och ramavtal

Inera

Infrastruktur, informationsöverföringstjänster, katalogtjänster, identifierings- och tillitstjänster



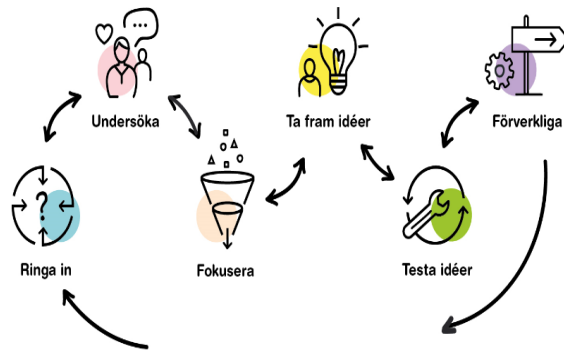


Välkommen till verktyget KLASSA

- Informationsöversikt** - Du kan informationsöversikt klassen informationen i ett verksamhetssystem utifrån vilka konsekvenser som uppstår om 1 ex informationen inte kan nå, om den försvänks, bildas i felaktig form eller det inte går att följa upp vem som gjort vad med informationen.
- Handlingsplan** - Utifrån klassningen kan du ta fram en handlingsplan med krav på förvaltning av systemet och hantering av dess informationsnärhet.
- Upphandlingskrav** - Du kan också få ut en lista med förslag på informations säkerhetskrav som stöd vid upphandling.



Innovationsguiden



Digital tjänst för ekonomiskt bistånd, SSBTEK

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



Därför finns Yrkesresan



Säker digital kommunikation

- VAD** Gemensamt digitalt sätt att utbyta integritetskänslig information
- FÖR VEM** Kommuner, landsting, statliga myndigheter, privata utförare och även privatpersoner
- VARFÖR** Säker hantering och motverka stuprörlösningar



Tack!

marta.nannskog@skl.se

HÄLSA 2025

HÄLSA 2025

#digisoc2019

www.menti.com 4698



#digisoc2019



FIKA

14:30





Lisbeth Davidsson, enhetschef, Helsingborgs stad
Anna-Karin Bergman, FOU-chef, Helsingborgs stad
Maria Malcus, tjänstedesigner, Helsingborgs stad

Digiteam för en användardriven socialtjänst

Helsingborgs stads Digiteam bygger på en helhetssyn vad gäller socialt arbete där teamets socionomer handlägger hela processen från anmälan/ansökan till beslut om insatser och även genomförande av desamma. Teamet fungera som en testbädd och har fria händer att, tillsammans med brukare, utveckla olika former av digitalt socialt arbete. Digiteamets chef Lisbeth Davidsson delar här med sig av tankarna bakom denna satsning.

DIGITALA TEAMET

Socialförvaltningen Helsingborg

Övergripande koordinering Digitala Teamet

Lisbeth Davidsson - teamchef

Anna-Karin Bergman - forskningskoordinator

Maria Malcus - utvecklingskoordinator



Digitala Teamet

Bitte Wikström

Charlotta Schön

Michelle Elfving de Castro

Joachim Ekdahl

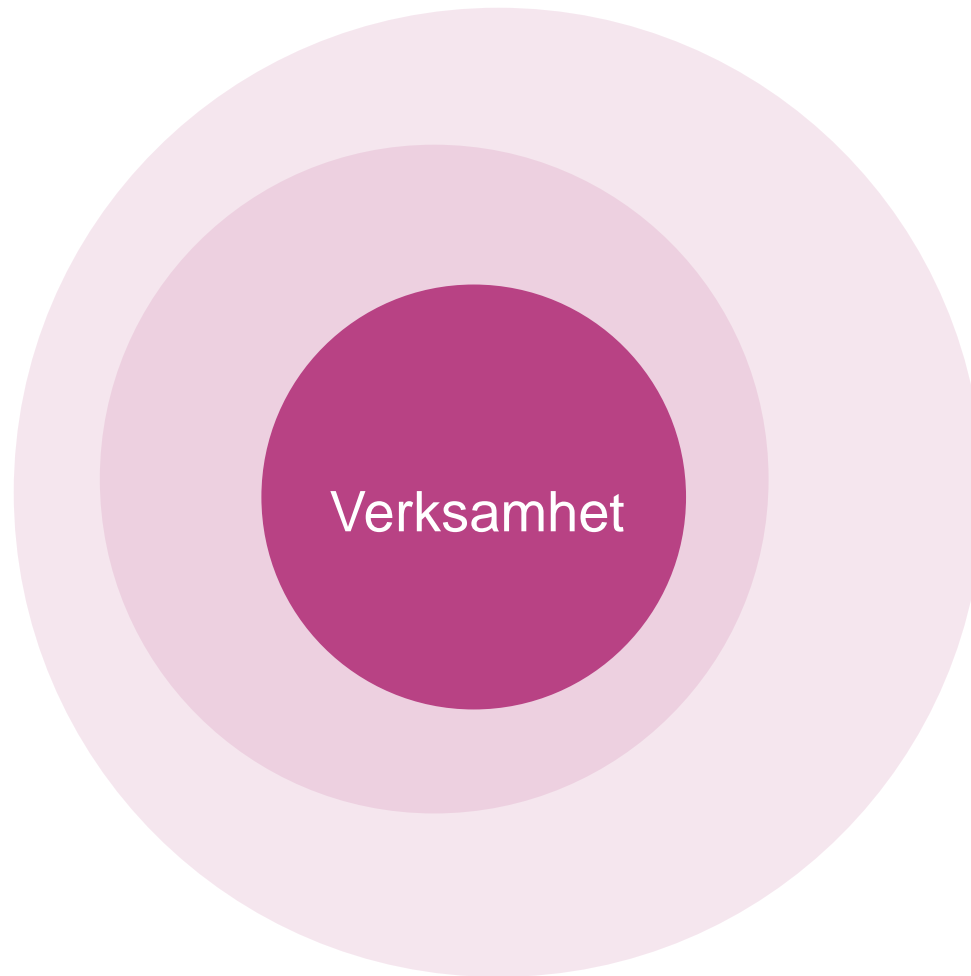
Susanne Steen



Digitala Teamet



Digitala Teamet



Verksamhet

Mål:

Att utveckla verksamheten.

3 spår:

- Digitalisering
- Brukarmedverkan
- Helhetssyn



Digitala Teamet



Utveckling

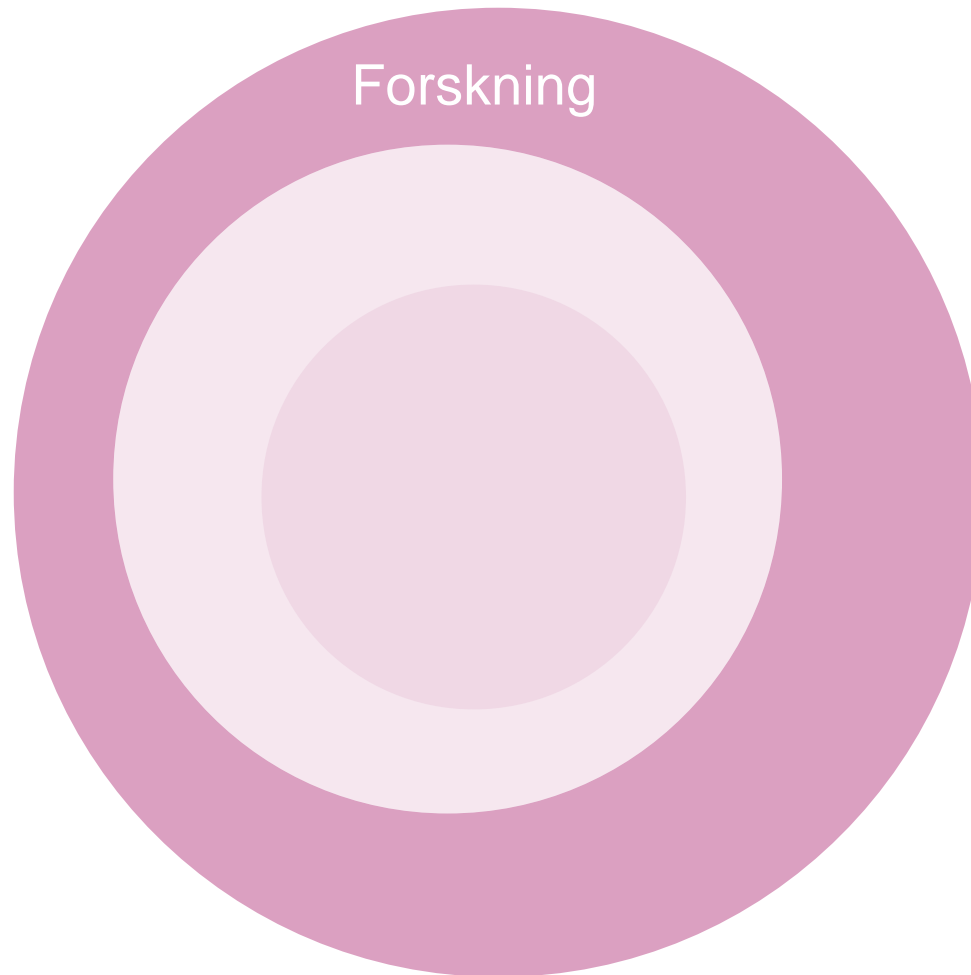
Utifrån tjänstedesign:
Process och angreppssätt för att
förstå invånaren och behov i
förhållande till Socialförvaltningen

Kanaloberoende

Iterativt: förstå  samskapa

Lösa rätt problem på rätt sätt

Digitala Teamet



FoU Helsingborg och
Socialhögskolan, Lunds universitet

Följeforskning

Explorativt – Hypotesdrivet

- Arbetssätt
- Sociala innovationer

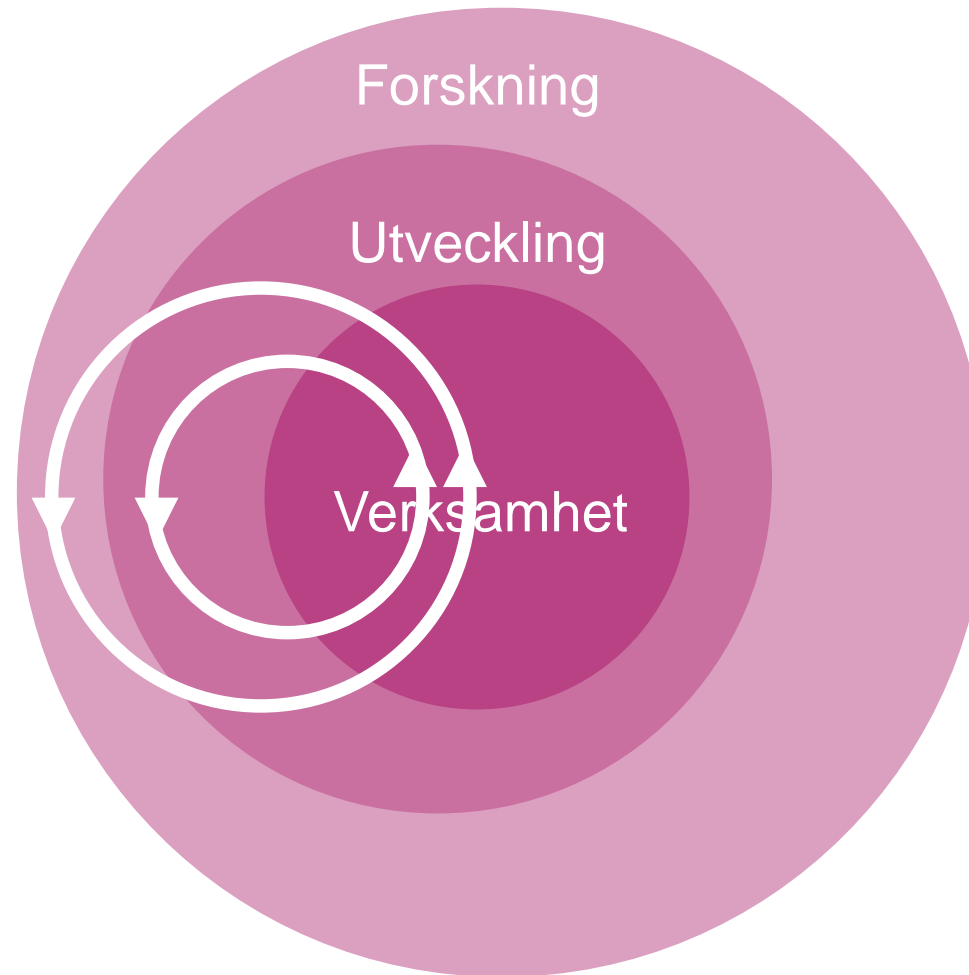
Framtidens sociala arbete

Horizon 2020-ansökan



Digitala Teamet

Kontinuerligt lärande



HÄLSA 2025

HÄLSA 2025

#digisoc2019

www.menti.com 4698



HÄLSA 2025

HÄLSA 2025

Nätverket för digitalisering av socialt arbete



#digisoc2019



TACK!

