



HELSINGBORG

## Digitalisering som medel i förändringsarbetet

---

Digitaliseringsstråvan inom samhällsinstitutionerna och samhället i stort blir allt mer uttalade. Den teknologiska utvecklingen påverkar oss alla i våra olika samhällsroller antingen vi vill det eller ej. Som all ny teknologisk utveckling kan den inte sägas vara a priori positiv. Det beror helt på syftet med den och hur den genomförs. Inom socialtjänsten är det uppenbart att alla samhällsgrupper inte har samma förutsättningar att tillgodogöra sig dess fördelar vilket kan leda till att en förstärkning av känslan av utanförskap inom vissa grupper förstärks. Samtidigt är det lika uppenbart att om denna teknologiska utveckling kan genomföras på rätt sätt kan det förbättra socialtjänstens möjligheter att medverka till utvecklingen av en värdeökning i de sociala tjänsterna. Inte minst genom möjligheten till ökat samskapande av dessa tjänster där användare (av tjänsterna) kan förväntas bli en tydligare aktör i tjänsteprocessen. För detta krävs dock ett seriöst utvecklingsarbete. Ett arbete som inte endast begränsar sig till "tjänsteproduktionen" utan även de bakomliggande organisationsformerna i form av stöd och ledning.

Som framgår av den avsiktsförklaring som antogs i juni 2016 (se Bilaga 1) har socialförvaltningen en ambitiös ansats till att försöka anpassa verksamheten och dess tjänster till de delvis nya och komplexa samhällsförändringar som nu pågår. Det är en bred ansats som kommer att kräva ett kvalificerat förändringsarbete under en längre tid. Förhoppningen är att ett stöd i detta avseende kan ges genom att det samarbete som redan inletts med CTF (Centrum för tjänsteforskning, Karlstad universitet) kan fördjupas över de närmaste åren. Professor Per Skålén på CTF har inlämnat en forskningsansökan som tagits fram i nära samverkan med socialtjänsten i Helsingborg och tre brukarorganisationer med titeln Integration genom innovation.

I dessa strävanden är det av största vikt att digitaliseringens möjlighet utnyttjas på ett optimalt sätt. Att de teknologiska möjligheter som här öppnar sig utnyttjas medvetet och konsekvent så att värdet av tjänsterna ökar både för användarna och för samhället i stort.

Inom socialförvaltningen pågår ett antal utvecklingsarbeten som kan sägas vara en del av ovanstående ambitioner. Här nämns kortfattat några av dessa:

### E-tjänster

Utifrån frågeställningen hur olika dokument kan göras praktiskt tillgängliga för den det berör har ett samarbete initierats med Tieto, som är det företag som skapat och administrerar vårt ärendesystem Procapita. E-tjänsten ska bygga på användarnas behov; såväl klienter som medarbetare. En arbetsgrupp bestående av användare har bildats och det har varit några förmöten med Tieto.

### IT team

Hur kan vi använda digitala verktyg i det sociala arbetet? Denna fråga återkommer i flera sammanhang (se nedan) och bygger på idén om en socialtjänst där fysiska möten mellan socialarbetare och klienter med fördel kan kompletteras med digitala kontakter i olika former. Kanske ska det testas i ett eget it-team, alternativt arbeta med utvecklingen i befintliga grupper.

Stadens FoU-enhet är involverade och vi har tillsammans inlett ett samarbete med två forskare som kan hjälpa oss i det fortsatta arbetet, Stefan Larsson och Lupita Svensson. De har blivit beviljade medel för att lägga 15 % var under hösten för ett planeringsarbete inklusive en forskningsöversikt kring ämnet.



HELSINGBORG

### **Minska det digitala utanförskapet (se Bilaga 2)**

Direktörerna för socialtjänsten har lämnat ett uppdrag till respektive förvaltnings utvecklare att påbörja ett arbete som skall syfta till att minska det digitala utanförskapet för delar av socialtjänstens användare. Den bärande tanken är att det i denna omfattande del av befolkningen finns både de som har detta behov och de som kan medverka till att behovet tillgodoses. Detta arbete befinner sig ännu i sin linda men har redan visat positiva resultat som förstärker förhoppningarna om dess potential. Mycket av de centrala inslagen i övergången från "en varuproducerande till en mer tjänsteproducerande logik" förutsätter omfattande involvering av användarna, deras erfarenhet och engagemang i alla delar av förändringsarbetet. Om detta projekt hanteras rätt skapas en betydande potential. Det kommer att krävas ett brett engagemang av socialtjänstens användare för att kunna tillgodose andra användares behov av digitalt stöd. Vi får således en allt större kontaktyta mot de invånare som kan bidra med att anpassa och utveckla den nya teknologin mot det gemensamma målet att öka värdet i samhällets tjänster. En fruktbar koppling till stadens övriga resurser i dess relevanta delar är naturligtvis att eftersträva.

### **Ökad klienttid genom effektivare dokumentation (se Bilaga 3)**

Som ett viktigt inslag i förvaltningens förändringsarbete har förvaltningen bestämt sig för att medvetet arbeta för att skapa större utrymme för socialarbetarna att ha direktkontakt med användarna under sin arbetstid. Allt för mycket tid används idag till dokumentation och rutiner som många avseenden upplevs som improduktiva vad avser värdeskapande, ett välkänt problem som många myndigheter lider av. Ett förberedelsearbete har gjorts som utmynnat i en fortsatt satsning inom tre områden; Brister i arbetsprocesser, förbättra kvalitet och samtidigt begränsa tidsåtgång vid utredandet samt förbättra Procapitas/BBIC funktionalitet och användarnytta.

De tre områdena har det gemensamt att de alla är mycket betjänta av att involvera digitaliserings- teknologins möjlighet i utformandet av förändringsarbetet.

#### **1. Brister i arbetsprocesser**

Här är ambitionen att förbättra värdet i avgränsade tjänsteprocesser genom att sätta samman tvärfackliga grupper bestående av olika sorters användare (socialarbetare, brukare samt andra specialfunktioner, till exempel personer med relevant it kompetens) för att förstå processerna ur både förvaltnings- och brukarperspektiv och föreslå förändringar. I denna process är det uppenbart att vi kommer att behöva diskutera hur kommunikation kan förbättras mellan berörda parter. En viktig förutsättning för värdeskapande är att en förtroendefull kommunikation kan etableras. På vad sätt kan denna teknologi tillämpas på bästa sätt?

#### **2. Förbättra kvalitet och samtidigt begränsa tidsåtgång vid utredandet**

Utredningsfunktionen är en central del av tjänsteprocessen. Den syftar ytterst till att användaren (brukaren) såväl som socialarbetaren kan tydliggöra hur behoven ser ut och utifrån detta finna lämpliga metoder som kan tillfredsställa dessa behov. Tyvärr uppfattas denna process alltför ofta av användaren som ägd av socialarbetaren. Det är denna som är aktiv och på olika sätt samlar in information, användaren blir mer ett objekt som undersöks. Detta förhållande behöver ändras. Mer av samskapande behöver utvecklas och vi behöver finna former för att användaren i större utsträckning ska bli ett subjekt i sin egen utredning. Användaren blir då en aktiv part som ges hjälp att i samarbete med socialarbetaren undersöka sin egen problematik.

Tanken är här som ovan att etablera en kompetens och engagera en tvärfacklig grupp som inte minst utnyttjar de teknologiska landvinningar som på olika sätt kan föra arbetet framåt.

#### **3. Förbättra verksamhetssystem och metoder för utredning och uppföljning, funktionalitet och användarnytta**

Problematiken här handlar om att verksamhetsstöd som Procapita och metoder för utredning och uppföljning som BBiC i alltför hög grad ockuperar socialarbetarens tillvaro. Det stjälar tid och

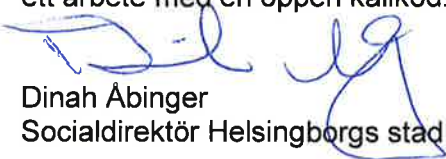


HELSINGBORG

dränerar dessa på deras engagemang. En viktig del av uppkomna svårigheter beror på att avståndet mellan systemansvariga, dess utvecklare och de faktiska användarna är alltför stort. Problematiken är likartad som när det gäller utveckling av övriga sociala tjänster. Användarens erfarenheter tas i bästa fall tillvara på ett mer ad hoc liknande sätt. Utvecklingen av tjänster inom system och metoder borde i mycket högre grad involvera användarnas erfarenhet och engagemang. Det är trots allt de som är mest beroende av att dessa system och metoder fungerar ändamålsenligt. Även här är vi beroende av att finna former som gör att det nödvändiga flödet av information sker på ett fruktbarande sätt.

### **Koppling mellan det lokala och det nationella**

Avslutningsvis kan här nämnas att ovanstående utvecklingsarbete initierat av socialtjänsten i Helsingborg har sin koppling till staden som helhet genom sin ambition att etablera en strategi för ett kontinuerligt innovativt arbete varav ovanstående exempel är en del av. Hur finna former för en konstruktiv dialog mellan relevanta delar av stadens verksamheter? Ytterligare en dimension är det nationella perspektivet. Om nämnda forskningsansökan beviljas kommer SKL att bli en aktiv part som har i uppgift att sprida erfarenheterna. Initiala samtal har förts angående möjligheten att finna former för att bedriva delar av utvecklingsarbetet med en tydlig ambition att möjliggöra deltagande från andra intresserade utvecklingspartner i landet. Många av de problemställningar som nämnts är tämligen likartade i olika delar av landet (lagar, föreskrifter, verksamhetssystem etc). Varför inte bilda ett slags virtuellt rum med syfte att konkret arbeta med ett specifikt problemområde? De som vill ansluta sig och som kan utgöra en del av problembearbetningen är välkomna. Ett arbete som till sitt koncept kan påminna om ett arbete med en öppen källkod.



Dinah Åbinger  
Socialdirektör Helsingborgs stad

- Bilaga 1 *Vägen till bättre tjänster är samskapande med klienter och medarbetare.*  
Avsiktsförklaring juni 2016, Dinah Åbinger
- Bilaga 2 *Minska det digitala utanförskapet*  
Uppdrag till socialtjänstens utvecklare, juni 2016, Dinah Åbinger och Jesper Theander
- Bilaga 3 *Ökad klienttid genom effektivare dokumentation och handläggningsrutiner*  
Pilotprojekt under våren 2016

