



Test av Medborgartjänst Visa Vuxna

Sammanfattning och bakgrund

Under perioden september 2018 - september 2019 var Socialförvaltningen i Helsingborg testkommun för Tietos nya e-tjänst Medborgartjänst Visa Vuxna.

Genom att erbjuda en digital medborgartjänst skulle våra brukare själva ha möjlighet att följa sitt ärende och ta del av sin dokumentation. Vår hypotes var att tjänsten skulle kunna ge förutsättningar för ökad delaktighet och ge möjligheter för användarna att bli aktivare i sin utredning och insats.

Testperioden har dock varit kantad av flera utmaningar. Dels var tjänsten inte utformad enligt ärendeprocessen på vuxenverksamheten, inloggningen till tjänsten visade sig vara svår för vår målgrupp och det var även svårt att hitta personer som var villiga att testa tjänsten.

Syfte med testet

Det fanns flera syften med detta utvecklingsarbete, bland annat som en testbädd för att kunna pröva ett antal hypoteser i en avgränsad och kontrollerad miljö. Genom att fungera som testkommun för Tietos nya e-tjänst skulle vi även ha möjlighet att till viss del påverka utformningen av tjänsten. Vi hade även ett antal hypoteser om att en digital medborgartjänst skulle kunna ge:

- Ökad delaktighet och transparens för dem som använder våra tjänster.
- Ökad möjlighet till samskapande och förbättring av våra tjänster.
- Förbättrad dokumentation och klarspråk vilket på sikt bör kunna underlätta socialsekreterares arbete.
- Ökad begriplighet för våra användare.

Genomförande

Vi bildade en arbetsgrupp som bestod av 3 socialsekreterare från vuxen missbruk samt socialpsykiatri, systemförvaltare Procapita, sektionschef vuxen missbruk samt socialpsykiatri, sakkunnig, utvecklare, jurist och brukarutvecklare. Arbetsgruppen träffades i början varannan vecka för att dels planera arbetet och genomföra utbildningsinsatser och dels ge feedback

och förbättringsförslag på tjänsten. Socialsekreterarna var ansvariga för att erbjuda aktuella målgrupper att delta i projektet samt att använda ett digitaliserat arbetssätt och inte ha parallella analoga akter.

Systemförvaltare Procapita höll dialog med Tieto om medborgartjänsten och verkställde de systemförändringar i Procapita som var nödvändiga för att använda tjänsten.

Utvecklare fungerade som projektledare.

Brukarutvecklare deltog i arbetsgruppen och var behjälpliga med att identifiera behov, föreslå förbättringar och fungera som bollplank. Brukarutvecklarna var även digitala instruktörer och hade möjlighet att stötta andra brukare i att förbättra sin digitala kompetens.

Socialsekreterarna fick utbildning i journalföring och förvaltningslagen för att lära sig att dokumentera utifrån principen att dokumentationen ska begränsas till att innehålla uppgifter som är tillräckliga, väsentliga och ändamålsenliga i förhållande till vad saken gäller, samt att ta hänsyn till den enskildes integritet.

Målgruppen

Aktuell målgrupp för testet var personer som är aktuella inom verksamhetsområde Vuxen missbruk eller socialpsykiatri och som var intresserade av att kunna följa sitt ärende digitalt samt hade, eller hade förutsättningar för att få, bank-id.

Tjänsten

Medborgartjänst Visa Vuxna är en tjänst som från början var utvecklad för ekonomiskt bistånd och byggde på att nya uppgifter skulle komma in löpande. Vi kunde på ett tidigt stadium identifiera att tjänstens uppbyggnad inte följde socialsekreterarnas arbetssätt. Inom utredning Vuxen arbetar socialsekreterarna med långa insatser och ärendet bygger inte på regelbunden dokumentation, vilket resulterade i att tjänsten kunde uppfattas rörig.

I början kunde tjänsten inte visa gamla ärenden (det vill säga ärenden som startades innan tjänsten gick i drift) men detta löstes under arbetets gång. Tjänsten utvecklades i linje med våra önskemål under testperioden, bland annat när det gäller hur du hittar dokument, kontaktuppgifter, beslutsmeddelanden, med mera.

Inloggningssätt

Kommunen erbjuder inloggning på sina e-tjänster genom två-faktorsautentisering och detta sker via bank-id eller Telias säkerhets-id.



Denna form av inloggning visade sig utestänga flera av våra brukare. Personer som har förvaltare har inte tillgång till bank-id och bank-id är inte heller lämpligt för personer med spelmissbruk. Personer med missbruk har ofta problem med att behålla sina telefoner och har en snabb omsättning på nya telefoner vilket innebär att de ofta inte vill ha bank-id på sina telefoner och flera av dem har inte heller smartphones.

Vilja till ökad delaktighet och transparens?

De tre handläggarna har tillfrågat sammanlagt ett fyrtiotal tjänsteanvändare om intresse att delta i försöket. Personer som har förvaltare, aktivt spelmissbruk eller som varit mycket aktiva i sitt missbruk har inte tillfrågats på grund av att dessa inte har tillgång till bank-id eller att det inte är lämpligt att de skaffar bank-id. Av de fyrtio som tillfrågats har fyra personer tackat ja till att delta och en person har loggat in.

Flera av dem som tillfrågats om att använda tjänsten har inget bank-id och har inte heller haft viljan eller möjligheten att skaffa det. Anledningen till att man inte vill ha bank-id kan vara flera. Omsättningen på telefoner bland personer som är aktiva i missbruk är ofta hög, det är inte ovanligt att man blir av med sin telefon var eller varannan månad och det är då inte lämpligt med bank-id utifrån den livssituation hen har i dagsläget. Några har en historik av spelmissbruk och vill på grund av detta inte skaffa bank-id. Andra har bristande it-vana och/eller tilltro till digitala tjänster.

Få av de tillfrågade såg ett behov av att ta del av sin journal digitalt. Många framförde att de kontaktar sin socialsekreterare om det är något som de undrar över och de såg inte värdet av att logga in och läsa sin journal. Några menade tvärtom att de uttryckligen inte ville läsa sin journal medan andra menade att det kanske inte var något som de efterfrågade mitt under utredningen men att det kanske skulle vara bra att kunna ta del av i efterhand.

I samtal med brukare om digitala tjänster har vi sett att många ser det som relationsbyggande att ta kontakt med socialsekreteraren i olika ärenden och att de inte ville ersätta flera av dessa kontakter med ett digitalt system. De kan dock se fördelar med vissa digitala tjänster som att kunna avboka eller boka ett möte, få information om när mötet är, få sms-påminnelse när mötet ska vara och var, med mera. Det vill säga ofta rent praktiska ting.

Den person som faktiskt använde tjänsten såg flera fördelar med den ökade delaktighet och den transparens som tjänsten skulle kunna ge möjlighet till.

Bland annat resonerade hen om att hen själv skulle kunnat skriva en sammanfattning av sin missbrukshistoria och att det skulle kunna ha varit ganska terapeutiskt. Att vara delaktig i sin egen utredning och skriva sin egen



historia hade varit bra, menade hen, även om detta inte var möjligt i den version som nu testades.

Generellt ansåg hen att tjänsten var bra och att det gav möjlighet att följa utredning och även kunna gå tillbaka och läsa vad som hänt under hela året.

”Tittar man från början har ju mycket hänt.”

”Känns bra att kunna gå in och läsa, men blir förbannad på mig själv. Det väcker känslor att läsa att jag trillat dig igen men ändå positivt att se det i skrift.”

Personen skulle även kunna tänka sig digitalt stöd vid behandling och ansåg att innehållet i behandlingen hade varit bättre att ha digitalt.

”I behandlingen gör vi alla skattningar på paper. Det hade varit bra att göra dessa digitalt. Personalen har dålig koll om jag gör läxan. Om det vore digitalt hade vi kunna gå igenom dem tillsammans.”

Analys och förutsättningar för testet

Tjänsten var vid testets början inte färdigutvecklad, vilket ledde till svårigheter att komma in på tjänsten samt att användaren inte såg samtlig information i sitt ärende när hen loggade in. Tjänstens barnsjukdomar bidrog till viss minskad entusiasm hos handläggare vilket gjorde det svårare att marknadsföra.

Det var svårt för målgruppen att se värdet av tjänsten då den inte svarade på ett behov de själva identifierat. Några uttryckte även att de inte var intresserade av att ingå i någon form av test. Själva formatet med test kan vara utmanade för målgruppen då många har misstro mot myndighetskontakter.

Med anledning av att det visade sig vara svårt att locka brukare till att pröva tjänsten minskade även intresset för testet bland medarbetarna.

Från det att idén med att öppna upp journalen väcktes, fanns det en oro bland cheferna att det inte skulle vara lämpligt att öppna upp journalen för samtliga i målgruppen. De förde diskussioner om vilka effekter ökad information i ärendet skulle kunna ge och de hade en farhåga att det skulle kunna resultera i såväl ökad oro för brukarna, som ökade arbetsinsatser för socialsekreterarna i att hantera processer som skulle sättas igång. Flera såg även en farhåga i att en person skulle ta del av materialet själv utan att det fanns en socialsekreterare i närheten som skulle kunna svara på frågor och stötta om så behövdes. Dessa farhågor kan ha bidragit till en försiktighet i vilka som erbjöds att delta i testet.

Trots de utmaningar som vi påträffat under testet finns det i andra delar av organisationen framförallt inom verksamhetsområde Barn, unga och familj en



efterfrågan av en ökad transparens i handläggningen samt en önskan att kunna kommunicera med föräldrar och barn digitalt på ett säkert sätt.

Även om intresset för att följa sin utredning digitalt var svalt från brukarna så var det flera som sa att de kanske skulle vilja ta del av informationen i ett senare skede och att detta skulle kunna skapa värde för dem i senare delar av sin förändringsresa. Vi har dock i dagsläget allt för litet underlag för att kunna dra några slutsatser om vilket värde tjänsten skulle kunna ge.

Vi har en ambition om att nå ökad delaktighet och transparens för dem som använder våra tjänster. Ibland kan det vara svårt att föreställa sig vilket värde en tjänst kan skapa innan man de facto har provat att använda den och att det är först i användandet som tjänsten utvecklas. Att på ett enkelt och tillgängligt sätt kunna ta del av sin information har blivit en naturlig del av samhället och uppfattas av många som en självklarhet och en demokratifråga.

Rapporten är sammanställd 2020-01-27 av

Pernilla Kvist, utvecklare och Linda Sjöberg systemförvaltare.

