



Datum  
2022-09-26

Diarienummer  
VON-2022/390.118

Handläggare  
Karin Östensson  
08-535 38165  
Karin.Ostensson@huddinge.se

Vård- och omsorgsnämnden

## Svar på granskningsrapport - kommunens arbete med digitalisering inom äldreomsorgen

### Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden beslutar att förvaltningens tjänsteutlåtande, daterat 2022-09-26 överlämnas till Huddinge kommuns revisorer, revisionsgrupp 2, som svar på *granskningsrapport - Kommunens arbete med digitalisering inom äldreomsorgen*

### Sammanfattning

En skrivelse från Huddinge kommuns revisorers revisionsgrupp 2 avseende användningen av digitaliseringsmöjligheter i äldreomsorgen i Huddinge har inkommit till nämnden för yttrande.

Den övergripande bedömningen är att nuvarande samverkansstruktur ger bättre förutsättningar för kommunen att bidra till ett effektivt digitaliseringsarbete än tidigare. Då den nya samverkansmodellen utgår från kundperspektivet snarare än utifrån linjeorganisationen, sätts invånare och verksamheten i fokus.

Granskningsrapporten lyfter dock att det bör etableras en systematisk samverkan och strukturerade dialoger med externa aktörer gällande det strategiska digitaliseringsarbetet.

Granskningsrapporten lyfter även vikten av att berörda invånare och deras intresseorganisationer involveras i arbetet med att utnyttja digitaliseringens möjligheter och att samråd sker inför beslut av vikt för de äldre i Huddinge.

Svaret på rekommendationerna från revisionsgrupp 2 återges mer i detalj under rubriken förvaltningens synpunkter i detta tjänsteutlåtande.

### Beskrivning av ärendet

#### Bakgrund

En skrivelse från Huddinge kommuns revisorers revisionsgrupp 2, med bifogad granskningsrapport utförd av Professional Management AB, har inkommit till kommunens samtliga nämnder för yttrande, se bilaga 1.

Granskningen genomfördes under perioden februari-mars 2022 på uppdrag av kommunrevisor Klas Hamrin (C). I rapporten anges i vård- och omsorgsnämndens verksamhetsplan för 2022 att nämndens verksamheter tagit väsentliga steg mot ökad



digitalisering som en följd av pandemihanteringen, men att inga konkreta exempel på detta redovisas. Rapporten lyfter risker för att kostnadsnivån för äldreomsorgen ökar ytterligare och att kvalitén i verksamheten försämras. Därför bedömdes behovet av att granska vård- och omsorgsnämndens användning av digitaliseringens möjligheter vara både stort och brådskande.

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier och intervjuer.

## Huddinge kommuns digitaliseringsarbete

Kommunfullmäktige har beslutat om en digitaliseringsstrategi för Huddinge kommun för perioden 2021-2025. Strategin tydliggör digitaliseringsarbetets målsättning och anger sex strategiska inriktningar som är avgörande för att lyckas med arbetet.

Vidare har Huddinge kommun gått in i en ny samverkansmodell, pm3, i syfte att skapa bättre förutsättningar för att bedriva verksamhetsutveckling med stöd av digitaliseringens möjligheter. Inom ramen för samverkansmodellen har en objektplan för objektet *Socialtjänst, vård och omsorg* tagits fram för 2022. Denna är beslutad av objektets styrgrupp.

## Resurser och kapacitet att nyttja digitaliseringens möjligheter

I objektet *Socialtjänst, vård och omsorg* finns verksamhetsnära resurser och IT-resurser utpekade på strategisk och taktisk nivå.

Den nya samverkansmodellen bygger på att verksamheterna är involverade i digitaliseringsarbetet. Granskningsrapporten lyfter vikten av en tydlig roll- och ansvarsfördelning mellan verksamhet och digitaliseringsavdelningen samt behovet av en ändamålsenlig resurssättning inom verksamheten för att kunna ha möjlighet och utrymme att driva verksamhetsutveckling. Därför bör behovet av kompetens och resurser följas upp noggrant i takt med att omorganisationerna genomförs och den nya samverkansmodellen är fullständigt implementerad.

Vård- och omsorgsnämnden har angett i sin verksamhetsplan för 2022 att en projektledare för välfärdsteknik ska anställas i syfte att tillgängliggöra välfärdsteknik för att öka målgruppens trygghet och självständighet samt effektivisera verksamheten.

Socialförvaltningen samverkar och samarbetar med flera aktörer i olika forum och arenor. Granskningsrapporten anger dock att Huddinge kommun inte har något systematiskt samarbete med externa utförare och att berörda invånare samt deras intresseorganisationer inte involveras i önskad grad i digitaliseringsarbetet.

## Åtgärder gällande digitalisering inom äldreomsorg

Granskningsrapporten beskriver att Huddinge kommun ligger relativt väl till i utvecklingen av välfärdsteknik inom äldreomsorgen jämfört med kommunsnittet såväl som jämfört med kommunens jämförelsekommuner.

I vård- och omsorgsnämndens verksamhetsplan för 2022 är det fortsatt fokus på att fler ska kunna bo hemma längre med stöd av förebyggande insatser och välfärdsteknik. Flera utvecklingsaktiviteter är planerade för 2022 där digitaliserings möjligheter tillvaratas för att bland annat göra socialtjänsten mer tillgänglig och utveckla välfärdsteknik.



## Rekommendationer

Utifrån en samlad bedömning och slutsatser ges följande rekommendationer:

- Fortsätt implementeringen/utvecklingen av samverkansmodellen pm3 och följ upp att det ändrade arbetssättet får förväntade effekter.
- Säkerställ att chefer och medarbetare i linjen har utrymme att medverka i digitaliseringsarbetets alla delar (behovsanalyser, processmodelleringar, kravställning, piloter, testning, utbildning implementering, vidareutveckling).
- Utforma struktur och fora för dialog med externa utförare och andra aktörer.
- Säkerställ att berörd personal har eller får de förutsättningar som behövs för att använda digitala lösningar (verktyg, digital mognad, utbildning och support).
- Nämnden bör få mer kontinuerlig information om förvaltningens digitaliseringsarbete.
- En dialog bör föras med Pensionärsrådet kring hur Huddingeborna på ett bättre sätt kan involveras i arbetet med att utnyttja digitaliseringens möjligheter.
- En tydlig metod- och processbeskrivning bör tas fram för brukarsamverkan vid digitalisering av tjänster.

## Förvaltningens synpunkter

För att klara de kommande årens utmaningar behöver kommunsektorn hitta vägar för att kunna utföra jobbet på ett effektivare sätt. Det kan bland annat handla om att arbeta smartare genom att använda ny teknik för att digitalisera och automatisera arbetssätt, vilket också framgår av kommunens viktigaste styrdokument Mål och budget 2022.

Digitaliseringen har därmed en framträdande plats i Huddinge kommuns utvecklingsarbete och ett av förvaltningens fokusområden för 2022 är utvecklingsarbete som tillvaratar digitaliseringens möjligheter.

Fortsätt implementeringen/utvecklingen av samverkansmodellen pm3 och följ upp att det ändrade arbetssättet får förväntade effekter.

Samverkansmodellen pm3 infördes inom socialförvaltningen 2021 och under 2022 har samtliga roller i modellen tillsatts. Objektledare och objektägare ansvarar för efterlevnad av samverkansmodellen inom objekt *Socialtjänst, vård och omsorg*, men det övergripande ansvaret för uppföljning av samverkansmodellen åligger digitaliseringsavdelningen.

Säkerställ att chefer och medarbetare i linjen har utrymme att medverka i digitaliseringsarbetets alla delar (behovsanalyser, processmodelleringar, kravställning, piloter, testning, utbildning implementering, vidareutveckling).

När objektplanen upprättas och behoven listas, behöver verksamheten prioritera aktiviteter utifrån nyttor och kapacitet för genomförande. En aktivitet i objektplanen är inte att likställa med ett införande, utan kan vara en förstudie, pilot, omvärldsbevakning med mera, och täcker därför digitaliseringsarbetets alla delar.

Om en aktivitet behöver prioriteras och verksamheten inte har utrymme att avvara resurser, behöver förvaltningen på ett övergripande plan hitta en lösning för att genomföra aktiviteten.



Utforma struktur och fora för dialog med externa utförare och andra aktörer.

Förvaltningen och respektive verksamhet ansvarar för att samla in behov från samtliga utförare i arbetet med objektplanen, oavsett regiform.

Inget systematiskt forum för digitaliseringsarbetet finns etablerat idag, dock för förvaltningen regelbundna dialoger med externa utförare vid exempelvis kvalitetsuppföljningar, samverkansmöten med mera.

Förvaltningen träffar samtliga utförare inom kundvalet för hemtjänst vid regelbundna dialogmöten där objektledare för verksamheten närvarar och digitalisering är en punkt på agendan. Förvaltningen ser att avsikten med att ta upp digitaliseringsarbetet på agendan skulle kunna förtydligas i syfte att involvera utförarna i utvecklingsarbetet i högre grad.

Om externa utförare behöver använda digitala verktyg för att kunna verka i Huddinge kommun, framgår detta i förfrågningsunderlaget. Omfattningen och vilka ansvar som åligger respektive part, har även tydliggjorts i senaste förfrågningsunderlagen för hemtjänsten.

Förvaltningen ser dock att det finns ett behov att tydliggöra kommunens och förvaltnings övergripande uppdrag och roll i förhållande till de externa utförares digitala verktyg och hur långt det sträcker sig. Detta behöver idag förtydligas vid varje nytt införande.

Säkerställ att berörd personal har eller får de förutsättningar som behövs för att använda digitala lösningar (verktyg, digital mognad, utbildning och support).

Vid varje införande behöver förvaltningen kartlägga vilka förutsättningar som krävs och verksamhetens möjlighet och kapacitet att ta emot den tilltänka lösningen.

För alla IT-komponenter som finns specificerade i objektplanen, tydliggörs förutom ansvar och roller, även hur verksamheten ska tillgodogöra sig ändamålsenlig utbildning och kontinuerlig support. Beroende på IT-komponentens sårbarhet och komplexitet, anpassas omfattning av utbildning och support. I vissa fall är det exempelvis angeläget att utbilda särskilda superanvändare som kan bistå med ett verksamhetsnära stöd.

I syfte att samla och tillgängliggöra utbildningar, har kommunen infört plattformen *Kompetensmenyn* där medarbetare hittar bland annat utbildningar som kan introducera till och stötta i användningen av de digitala verktygen som används inom förvaltningen.

Nämnden bör få mer kontinuerlig information om förvaltningens digitaliseringsarbete.

Vid större digitaliseringsinföranden har och kommer nämnden att informeras.

Objektplanen för nästkommande år kommer att rekommenderas av styrgruppen i oktober 2023 och beslutas om i januari 2023, och biläggas verksamhetsplanen som underlag till nämnden.

Objektplanen med tillhörande statusuppdatering rapporteras regelbundet till styrgruppen. Förvaltningen ser att de kan tillgängliggöra den i syfte att ge intressenter en ökad insyn gällande digitaliseringsarbetets framfart.



Förvaltningen ser inga hinder i att delge mer information om förvaltningens digitaliseringsarbete i det format och i den omfattningen nämnden önskar.

En dialog bör föras med Pensionärsrådet kring hur Huddingeborna på ett bättre sätt kan involveras i arbetet med att utnyttja digitaliseringens möjligheter.

När verksamheterna ska samla in behov inför upprättandet av objektplanen, behöver denna vända sig till målgrupper inom verksamheten.

Vid varje tilltänkt införande görs en intresseanalys. Utifrån denna ser förvaltningen att berörda målgrupper behöver involveras i olika grader i det fortsatta arbetet.

Vård- och omsorgsnämnden har för 2022 avsatt medel för att arbeta med att utveckla välfärdsteknik inom äldreomsorgen. Förvaltningen har därför under året anställt en projektledare för välfärdsteknik, med fokus på att kartlägga vilka behov som finns hos målgrupperna och hur förvaltningens verksamheter kan nyttja välfärdstekniken på bästa sätt. En del i projektledarens uppdrag är samverkan med Pensionärsrådet.

En tydlig metod- och processbeskrivning bör tas fram för brukarsamverkan vid digitalisering av tjänster.

Förvaltningen instämmer med att arbetet enligt den nya samverkansmodellen pm3 ger en tydligare behovsbild. För de aktiviteter där det bedöms lämpligt, arbetar förvaltningen enligt metodiken tjänstedesign, där målgruppen är i fokus.

Förvaltningen ser dock att metodiken kan variera utifrån vilken aktivitet som ska genomföras, och ser därför inte att tjänstedesign passar inom alla aktiviteter som genomförs.

### Ekonomiska och juridiska konsekvenser

Förslaget till beslut medför inga ekonomiska eller juridiska konsekvenser för vård- och omsorgsnämnden.

Lina Blombergsson  
Tillförordnad socialdirektör

### Bilagor

1. Missiv Granskning av Digitalisering inom äldreomsorgen i Huddinge
2. Granskningsrapport digitalisering inom äldreomsorgen



**Beslutet ska skickas till**

Kommunstyrelsen

Kommunrevisor Klas Hamrin (C)

Kommunstyrelsens förvaltning, Pekka Pöljö