

Till
Huddinge kommun
Vård och omsorgsnämnden
Kommunstyrelsen

För kännedom:
Kommunfullmäktige

Missiv avseende granskningsrapport - Kommunens arbete med digitalisering inom äldreomsorgen

Arne Svensson och Lina Lenefors, Professional Management AB har genomfört en granskning av granskning av kommunens arbete med digitalisering inom äldreomsorgen.

Syfte och bakgrund

Ett av Huddinge kommuns övergripande mål är att kommunen ska vara bra att bo och leva i för alla åldrar. I Mål och budget för 2021 och under rubriken *Utmaningen – Att finansiera framtidens välfärd* skrivs att för att Huddinge ska klara de framtida demografiska utmaningarna med en allt äldre befolkning men också leva upp till medborgarnas krav och förväntningar på kvalitet behöver verksamheterna effektiviseras på ett långsiktigt hållbart sätt.

I Mål och budget för 2021 skrivs även att kommunen ska bli bättre på att ta tillvara digitaliseringens möjligheter och därigenom uppnå bättre ekonomisk hushållning.

I vård och omsorgsnämndens verksamhetsplan för 2021 skrivs att bristen på arbetskraft är fortsatt mycket påtaglig och att kommunerna konkurrerar om samma kompetens med ökad rörlighet mellan arbetsgivare inom storstadskommunerna som följd. Förvaltningen behöver öka sin attraktionskraft som arbetsgivare för att kunna nyrekrytera och behålla personal och chefer. Arbetsätt och kompetenser behöver anpassas till den alltmer föränderliga arbetsmarknad som vi ser till följd av ökad rörlighet bland personal, och en ökad automatisering och digitalisering av vissa arbetsuppgifter. Slutsats av en förstudie utförd av Anders Haglund och Lars Högberg avseende KS och nämnderna arbete för att uppnå fullmäktiges övergripande mål att Huddinge kommun ska vara en attraktiv arbetsgivare är att kommunen har brister i sitt arbete med att utveckla och förbättra sitt arbetsgivarvarumärke. En modernisering av IT-stödet för kommunens personal torde kunna bidra till en mer positiv bild av kommunen och en bättre arbetsmiljö.

Slutsatser från en förstudie utförd 2021 av Grant Thornton om kommunens digitalisering samt kompletterande analys var att kommunens digitaliseringsarbete var eftersatt och kommunens digitaliseringsstrategi inte var anpassad till av KF fastställda strategier och mål. Syftet med denna granskning är därför dels att undersöka hur detta påverkat digitaliseringsarbetet inom äldreomsorgen och dels hur digitaliseringens möjligheter bidragit till bättre ekonomisk hushållning under 2021.

Granskningens resultat

Digitaliseringsarbete inom äldreomsorgen bedrivs i samverkansmodellen Pm3, objekt *Socialtjänst, vård och omsorg*. Arbets sättet bygger på att verksamheten och IT tillsammans kravställer och utvecklar tjänster och digitala stöd. I rapporten betonas att eftersom detta medför att utvecklingstakten är starkt beroende av att chefer och medarbetare i linjen ges utrymme att medverka i digitaliseringsarbetet. Det är därför viktigt att erforderlig tid allokeras för verksamhetsutveckling samt att ta höjd för de betydande resurser som krävs vid införandet av digitala stöd eller välfärdsteknik.

Det nya arbets sättet kring digitaliseringsarbetet och samverkansstrukturen bedöms ge tydligare koppling mellan initiativ och resursbehov. Av detta följer att behovet av kompetens och resurser inom digitalisering bör följas upp noggrant framöver och i takt med att omorganisationerna vid socialförvaltningen och digitaliseringsavdelningen genomförs. Rapporten påpekar vidare behov av att förbättra samverkan med brukare, externa utförare och via pensionärsrådet för att på ett bättre sätt involvera extern kompetens och erfarenhet.

Goda exempel på projekt/satsningar där externa utförare involverats finns men det saknas strukturerad(e) dialog(er) mellan kommunen och externa utförarna såväl för digitalisering av administrativa processer som utveckling av välfärdsteknik inom äldreomsorgen.

I rapporten ges följande rekommendationer till Huddinge kommun:

- Fortsätt implementeringen/utvecklingen av samverkansmodellen Pm3 och följ upp att det ändrade arbets sättet 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.

Mina bedömningar och rekommendationer

I kommunens årsrapport för 2021 redovisas inga besparingar relaterade till nyttohemtagning som resultat av digitalisering inom vård- och omsorgsnämndens område. VON redovisar ett överskott som följd av lägre volymer i särskilt boende SoL, korttidsboende och dagverksamheten. Hemtjänsten inom egen regi visar (liksom tidigare år) för 2021 ett underskott (-12 mnkr) vilket enligt tidigare rapporter och dialogmöten i betydande grad beror på brist på digitalt stöd för schemaläggning, ruttplanering m.fl applikationer som möjliggör bättre utnyttjande av arbetstiden för tid hos brukarna. Detta indikerar att i nuläget är för VON/SOF tillgängliga resurser med digitaliseringskompetens begränsade.

I en tidigare granskning av kommunens digitaliseringsarbete gjordes bedömningen att detta var eftersatt och att tidigare års KF-mål ”allt som kan digitaliseras ska digitaliseras” inte gett önskat resultat avseende nyttohemtagning. Denna bedömning verkar korrekt avseende det som VON hittills uppnått vilket innebär brister avseende god ekonomisk hushållning.

Rapporten beskriver dock en positiv utveckling och strävan som förhoppningsvis kan generera nyttohemtagningar kommande år under förutsättning att tillräckliga och ändamålsenliga resurser avsätts specifikt för digitaliseringsarbetet.

Jag delar bedömningarna bakom rapportens rekommendationer till kommunen och utöver detta bedömer jag att det finns fog för oro att kommunen och förvaltningen i betydande grad underskattar behovet av resurser för behovsanalyser och andra utredningar. processmodelleringar, kravställning, piloter, testning, utbildning implementering, systemunderhåll, vidareutveckling och användarsupport såväl avseende budget som personella resurser.

Flertalet behov inom äldreomsorgen torde inte vara unika för Huddinge utan gemensamma med många kommuner. Rekommendabelt är därför kommunen att så långt som möjligt undvika egen utveckling och prioritera användning av standardsystem och samarbete med externa utförare, andra kommuner och företag med relevant kompetens och färdiga lösningar.

Huvudfokus i kommunens digitaliseringsstrategi förefaller vara nyutveckling och kommungemensamma system vilket gör den begränsat relevant för system, appar och lösningar som finns på marknaden eller hos andra kommuner. Det innebär att processen för IT-anskaffning som avser IT-relaterade produkter och/eller tjänster i Huddinge kan utgöra ett betydande hinder för samverkan med omvärlden. LOU är inte avsett för att ”köpa” samarbete med andra kommuner och e-Avrop är inte ett ändamålsenligt verktyg för att upphandla lösningar som inte är produktifierade och prissatta såsom exempelvis källkod, specifikationer, testmanualer och liknande.

För digitaliseringslösningar från andra kommuner eller annat håll kan en alternativ systemförvaltningsmodell och teknikplattform vara mer ändamålsenlig än Huddinges och i samarbete med andra kommuner behöver projektmodellen kunna harmonieras med andra kommuners dito.

I kommunens digitaliseringsstrategi skrivs *Vi utgår från en gemensam digital plattform*. Hur denna definieras med avseende teknikval definieras dock inte i tillgängliga dokument.

I rapporten nämns under rubriken Stöd för äldreomsorg IT-komponenterna

Abou e-tjänster, Alfa Ecare Signit, Aivo/Matilda, Integration med KIR, Integration TEIS-Procapita-UBW, Nyckelskåp (PAAM, KeySafe mfl), Phoniro Care inkl. app

Procapita VoO, THEA, Trygghetslarm ORDBO, Trygghetslarm SÄBO, Välfärdsteknik, SharePoint och som exempel på satsningar som externa utförare tycker är angelägna, integration mellan kommunens verksamhetssystem och utförarnas planeringsverktyg, uppdelning av externs utförare verksamhet i flera enheter, dokumentation via mobilen som alternativ till SafeDoc, hjälpmedel för brukare med demens och kognitiv svikt, digital lösning för kommunikation med brukare inom hemtjänsten, kund- och närståendeapp, bild och ljud i genomförandeplaner, digitala egenkontroller och digital signering av läkemedel.

Merparten av detta är specifikt för äldreomsorg och inte gemensamt med övriga verksamheter inom kommunen. Eftersom digitaliseringsbehov finns även inom övriga 289 kommuners äldreomsorg torde mycket vinnas på att samverka med dessa och med företag med produkter och tjänster inom området.

Jag rekommenderar därför kommunen att beakta rapportens rekommendationer samt att:

- Prioritera ökat samarbete med externa utförare och andra kommuner för att identifiera system, appar och lösningar som kan nyttjas även i Huddinge kommuns äldreomsorg, utan eller med begränsad anpassning.
- Så långt som möjligt undvika egenutvecklade lösningar som medför ansvar för kostnadskrävande vidareutveckling och underhåll under lång tid framöver.
- Öka insatser och omfattning av resurser inom digitaliseringsarbetet i takt med de möjligheter som teknikutvecklingen inom IT möjliggör.
- Komplettera digitaliseringsstrategin med riktlinjer och stöd för val av teknik, krav på öppna API:er och öppen källkod för att underlätta återanvändning av programvara som utvecklats av andra kommuner och av IT-produktföretag.

Huddinge 2022-04-08

Kommunrevisor Klas Hamrin.