



Kommunstyrelsen

Sammanträdesdatum

30 november 2022

Paragraf

§ 23

Diarienummer KS-2022/1052.912

Granskningsrapport: Kommunens arbete med digitalisering inom äldreomsorgen

Kommunstyrelsens beslut

Kommunstyrelsens förvaltnings tjänsteutlåtande, daterat den 12 oktober 2022, överlämnas till Huddinge kommuns revisorer, revisionsgrupp 2, som svar på skrivelse rörande Granskning av kommunens användning av digitaliseringsmöjligheter för att effektivisera och kvalitetsförbättra äldreomsorgen i Huddinge.

Sammanfattning

En skrivelse från Huddinge kommuns revisorers revisionsgrupp 2 avseende användningen av digitaliseringsmöjligheter i äldreomsorgen i Huddinge har inkommit till kommunstyrelsen och vård- och omsorgsnämnden för yttrande.

Av granskningsrapporten framgår att det nya arbetssättet kring digitaliseringsarbetet och samverkansstrukturen bedöms ge tydligare koppling mellan initiativ och resursbehov. 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.

Granskningsrapporten lämnar ett antal rekommendationer som revisionsgrupp 2 anser kommunen ska beakta, samt utökar dessa med fyra egna.

Svaret på rekommendationerna från revisionsgrupp 2 återges mer i detalj under rubriken förvaltningens synpunkter i kommunstyrelsens förvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 12 oktober 2022.

Propositioner

Ordföranden frågar om kommunstyrelsen kan besluta i enlighet med arbetsutskottets förslag till beslut och finner att så är fallet.

Beslutet ska skickas till

Kommunens revisorers revisionsgrupp 2

Signaturer:	Ordförande	Justerare	Utdragsbestyrkande: datum och signatur



Datum
2022-10-12

Diarienummer KS-2022/1052

Handläggare
Anna Gärdin
anna.gardin@huddinge.se

Kommunstyrelsen

Kommunens arbete med digitalisering inom äldreomsorgen – svar på Huddinge kommuns revisorers, revisionsgrupp 2, skrivelse

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens beslut

Kommunstyrelsens förvaltnings tjänsteutlåtande, daterat den 12 oktober 2022, överlämnas till Huddinge kommuns revisorer, revisionsgrupp 2, som svar på skrivelse rörande *Granskning av kommunens användning av digitaliseringsmöjligheter för att effektivisera och kvalitetsförbättra äldreomsorgen i Huddinge*.

Sammanfattning

En skrivelse från Huddinge kommuns revisorers revisionsgrupp 2 avseende användningen av digitaliseringsmöjligheter i äldreomsorgen i Huddinge har inkommit till kommunstyrelsen och vård- och omsorgsnämnden för yttrande.

Av granskningsrapporten framgår att det nya arbetssättet kring digitaliseringsarbetet och samverkansstrukturen bedöms ge tydligare koppling mellan initiativ och resursbehov. 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.

Granskningsrapporten lämnar ett antal rekommendationer som revisionsgrupp 2 anser kommunen ska beakta, samt utökar dessa med fyra egna.

Svaret på rekommendationerna från revisionsgrupp 2 återges mer i detalj under rubriken förvaltningens synpunkter i kommunstyrelsens förvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 12 oktober 2022.



Beskrivning av ärendet

Bakgrund och granskningens resultat

En skrivelse från Huddinge kommuns revisorers revisionsgrupp 2, med bifogad granskningsrapport, har inkommit till kommunstyrelsen och vård- och omsorgsnämnden för yttrande (*bilaga 1*).

Digitaliseringsarbete inom äldreomsorgen bedrivs i samverkansmodellen Pm3, objekt *Socialtjänst, vård och omsorg*. Arbetssättet bygger på att verksamheten och IT tillsammans krävställer och utvecklar tjänster och digitala stöd.

I rapporten betonas 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 arbetssättet kring digitaliseringsarbetet och samverkansstrukturen bedöms ge tydligare koppling mellan initiativ och resursbehov. Behovet av kompetens och resurser inom digitalisering bör följas upp noggrant framöver 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.

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 i juni 2022 etablerat en ny styr- och samverkansmodell för digitalisering (pm3) i syfte att skapa bättre förutsättningar för att bedriva verksamhetsutveckling och därmed tillvara ta digitaliseringens möjligheter. Inom ramen för styr- och 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. Roller, arbetsuppgifter, ansvar samt forum är beskrivet och etablerat, vilket underlättar samverkan. Bemanningen inom samtliga objekt kommer kontinuerligt att ses över och anpassas utifrån utvecklingsbehov.



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.

Enligt vård- och omsorgsnämndens verksamhetsplan för 2022 kommer en projektledare för välfärdsteknik anställas i syfte att tillgängliggöra välfärdsteknik för att öka målgruppens trygghet och självständighet samt effektivisera verksamheten. Vidare uttrycks 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 till Huddinge kommun i granskningsrapporten:

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

Utöver granskningsrapportens ovanstående rekommendationer anser revisionsgrupp 2 att även följande bör beaktas:

- 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.

Förvaltningens synpunkter

För att klara de kommande årens utmaningar behöver kommunsektorn hitta vägar för att kunna utföra jobbet på ett effektivare och hållbarare 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.

Fortsatt 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 kommunstyrelsen.

Digitaliseringsavdelningen på kommunstyrelsens förvaltning har det övergripande ansvaret för att den nya styr- och samverkansmodellen, som fullt ut infördes i juni 2022, kontinuerligt följer, utvärderar och justerar så att modellen får önskad effekt.

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 nytta 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 hitta en lösning för att genomföra aktiviteten.

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

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

Socialförvaltningen träffar exempelvis samtliga utförare inom kundvalet för hemtjänst vid regelbundna dialogmöten där objektledare för verksamheten närvarar och digitalisering är en punkt på agendan, men är av åsikten att avsikten



med att ta upp digitaliseringsarbetet på agendan skulle kunna förtydligas i syfte att involvera utförarna i utvecklingsarbetet i högre grad.

Kommunstyrelsens förvaltning sluter sig till att det finns ett behov att tydliggöra kommunens och kommunstyrelsens övergripande uppdrag och roll i förhållande till de externa utförares digitala verktyg och hur långt det sträcker sig. Detta kommer att behöva 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 av 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.

- 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.

Utöver granskningsrapportens rekommendationer lämnade revisionsgrupp 2 också ovanstående fyra rekommendationer, vilka kommenteras sammantaget nedan.

Huddinge kommuns digitaliseringsarbete utgår från de gemensamma principer som finns i kommunens målarkitektur. Dessa principer garanterar bland annat återanvändning och en effektiv hantering av olika digitala lösningar.

Bemanningen kring digitalisering ses också över kontinuerligt och kommer även att diskuteras och vara föremål för prioritering i budget 2023.

Ekonomiska och juridiska konsekvenser

Förslaget till beslut medför inga ekonomiska eller juridiska konsekvenser för Huddinge kommun.



Camilla Broo
Kommundirektör

Anna Gärdin
Framtidsdirektör

Bilagor

Revisionsskrivelse med granskningsrapport

Beslutet ska skickas till

Kommunens revisorers revisionsgrupp 2