

**Handläggare**  
Kerstin Henningsson  
Telefon: 0850823016

**Till**  
Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd  
2018-08-30

## Automatisering av kommunal verksamhet

Yttrande till kommunstyrelsen

### Förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämnar det som svar på remissen till kommunstyrelsen.

### Sammanfattning

I en motion från Lotta Edholm (L) efterfrågas en ökad automatisering av stadens verksamheter. Frågor som ställs gäller digitalisering av ansökningar om försörjningsstöd, olika tekniska lösningar inom äldreomsorg och automatiserade underlag i byggärenden.

Förvaltningen är positiv till att underlätta för invånarna i samband med olika ansökningsförfaranden, samtidigt som man måste vara medveten om att alla som har kontakt med kommunen inte är datavana. Förvaltningen ställer sig också positiv till motionärens förslag om att pröva nya tekniska lösningar inom äldreomsorgen. Vi instämmer med att detta inte ska vara ett tvång utan ett erbjudande som ska utgå från individens val och önskemål.

### Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom administrativa avdelningen tillsammans med avdelningarna för social omsorg, äldreomsorg, förskola och samhällsplanering. Samverkan med de fackliga organisationerna sker på förvaltningsgruppen 21 augusti 2018.

### Ärendet

Remissen handlar om att ”använda digitaliseringens och den tekniska utvecklingens möjligheter i medborgarnas tjänst”. Syften är bland annat att minska kostnaderna, korta handläggningstiderna, förbättra arbetsmiljön och öka servicen. Förvaltningen redogör nedan för de områden som berör våra verksamheter.

### Hantering av ansökningar om försörjningsstöd

Motionen tar upp den så kallade Trelleborgsmodellen som ett gott exempel på automatisering i en handläggningsprocess. Motionen betonar att vinsterna med automatiseringen är att mindre tid

behöver läggas på rutinmässigt arbete med kontroll och beräkning av försörjningsstödet och att denna tid i stället kan läggas på stöd till klienten att bli självförsörjande och på de ansökningar som uppenbart innehåller felaktiga uppgifter.

I Stockholms stad idag sker handläggningen av ansökan om försörjningsstöd i verksamhetssystemet Paraplyet. Verksamhetssystemet är delvis automatiserat så till vida att uppgifter från föregående månads beräkning av biståndet hämtas till den nya beräkningen. När väl aktuella uppgifter är inlagda utförs beräkningen automatiskt. Det finns också möjlighet för handläggaren att direkt från verksamhetssystemet komma till uppgifter om inkomster från försäkringskassa, A-kassa och CSN. Handlägningsprocessen är tidskrävande och resurskrävande. Det är stor risk att arbetet med att ge stöd i personliga besök och att följa upp givna insatser avstannar under den del av månaden ansökningarna handläggs. Hanteringen av pappershandlingar som verifikationer, intyg och fakturor är också omfattande och utrymmeskrävande.

Förvaltningen ser positivt på att förutsättningarna för en automatisering av handläggning av ansökningar om försörjningsstöd utreds. Detta bör göras i samband med att socialtjänstens verksamhetssystem moderniseras. Det är av största vikt att handläggningen av försörjningsstöd sker inom ramen för socialtjänstens verksamhetssystem och att beräkningar och beslut automatiskt infogas i dokumentationen i socialtjänstakten. Det är också helt avgörande att systemet är hållbart för den ärendemängd som finns i staden. Utredningen bör särskilt beakta de svårigheter som finns; målgruppen försörjningsstödstagare kan ha svårt att hantera skriftlig information, kan vara utan tillgång till egen dator och kan ha liten eller ingen datavana.

### **Öka integriteten inom äldreomsorgen**

I motionen föreslås att duschrobotar införs i äldreomsorgen med syfte att stärka den äldres integritet och självbestämmande. Med duschrobot kan den äldre klara duschning på egen hand och själv välja när och hur ofta man vill duscha, skriver motionären och tar upp att detta har prövats i ett antal kommuner med goda resultat, exempelvis i Karlstad. Inriktningen är att den tid som kan frigöras för personalen om omsorgstagaren väljer att använda en duschrobot, kan användas till promenader, mänsklig samvaro eller andra aktiviteter som den äldre upplever som meningsfulla.

**Hägersten-Liljeholmen stadsdelsförvaltning**  
Administrativa avdelningen

Telefonvägen 30, plan 9  
Box 490  
129 04 Hägersten  
Telefon 0850823017  
Växel 08-508 220 00  
Fax 08-508 22 099  
hagersten-liljeholmen@stockholm.se  
stockholm.se

Förvaltningen anser också att aktiviteter och social samvaro är viktigt. Många äldre känner sig ensamma och kan ha svårt att ta sig ut på egen hand. Att erbjuda ökade möjligheter till utevistelse och ett aktivt liv i gemenskap med andra stärker hälsan och välbefinnandet. Äldreomsorgen erbjuder ett brett utbud av olika aktiviteter, dagsutflykter, kultur och gemenskap till alla äldre i stadsdelsområdet.

Förvaltningen ställer sig positiv till förslaget om att pröva duschrobotar. Förvaltningen är också positiv till tidigare förslag som tas upp i motionen om att äldre personer som har nattillsyn ska få välja om man vill få den utförd genom hembesök eller genom kamera eller annan digital lösning. Vidare förslaget om japanska toaletter, som hjälper den äldre med tvättning och torkning vid toalettbesök. Ett annat förslag från förvaltningen är att den äldre skulle kunna vara med och styra sina inköp via nätet och därigenom behålla sin självständighet längre.

Att kunna klara sig själv så länge som möjligt och själv bestämma över sitt liv och sin vardag är viktigt för livskvaliteten. Förvaltningen delar motionärens uppfattning att välfärdsteknik kan bidra till ökat självbestämmande, ökad självständighet och integritet för den äldre. Den kan även underlätta personalens arbete och bidra till en säkrare arbetsmiljö. Förvaltningen instämmer med att välfärdsteknik, tekniska och digitala lösningar och tjänster inte ska vara ett tvång utan ett erbjudande som ska utgå från individens val och önskemål.

Förvaltningens uppfattning är att välfärdstekniken kommer att få en allt viktigare roll i samhället och i äldreomsorgen. Dels för att göra det möjligt för äldre att behålla sin självständighet. Dels för att möta och tillgodose de äldres behov av vård och omsorg framöver och med tanke på den demografiska utvecklingen med ökad andel äldre.

### **Automatiserade underlag i byggärenden**

Motionen innehåller även förslag om den informationsinsamling som sker i detaljplaneprocessen. Exempel på förfaranden som kan automatiseras genom digitalisering är fakta som används i planbeskrivningen: beskrivning av planområdet, ägoförhållanden, planhistorik, riksintressen, service i närområdet samt geotekniska och hydrologiska förhållanden på platsen. Genom att automatisera informationsinsamlingen kan handläggningstiden för detaljplaneändringar kortas.

Förvaltningen är positiv till att skapa goda förutsättningar för en snabb och effektiv ärendehantering i detaljplaneprocessen. Det finns redan idag en mängd arbetsätt som stadsbyggnadskontoret tillämpar såsom tydliga mallar för hur planbeskrivningar ska struktureras och standardiserade formuleringar för den grundläggande informationen.

### **Förskolans digitalisering**

Inom förskoleverksamheten pågår ett långsiktigt arbete för att uppnå en likvärdig digitalisering inom verksamheterna. Särskilt fokus under 2018 ligger på införandet av skolplattformen, ett digitalt verktyg för barn- och elevregister och pedagogisk dokumentation. Fortbildningsinsatser planeras löpande för förskolans olika yrkesgrupper i syfte att öka den digitala kompetensen i enlighet med den nationella digitaliseringsstrategin.

### **Övrig blanketthantering**

Andra områden som kan lämpa sig för automatisering inom socialtjänsten kan vara kommunalt bostadsbidrag till funktionsnedsatta (KBF) och vissa omprövningar av insatser till funktionsnedsatta.

Förvaltningen är positiv till en ökad digitalisering för att effektivisera arbetet inom verksamheterna och underlätta för invånarna i samband med ansökningsförfaranden m.m.

### **Synpunkter och förslag**

Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner tjänsteutlåtandet och överlämnar det som svar på remissen till kommunstyrelsen.

Anders Carstorp  
Stadsdelsdirektör

Lars Wennberg  
Avdelningschef

### **Bilagor**

1. Remiss – Motion från (L) om automatisering av kommunal verksamhet

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Anders Carstorp, Huvudansvarig	2018-08-14
Lars Wennberg, Ansvarig	2018-08-14