



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2025-05-22

Diarienummer N161-0881/25

Handläggare

Caroline Öberg

Telefon: 031-365 00 00 (växel)

E-post: caroline.oberg@funktionsstod.goteborg.se

Tjänsteutlåtande införande av automatiserat beslutsfattande för trygghetslarm

Förslag till beslut

1. Nämnden för funktionsstöd inför automatiserat beslutsfattande för trygghetslarm.
2. Nämnden för funktionsstöd inför automatiserat beslutsfattande för avgiftsbeslut gällande trygghetslarm.
3. Nämnden för funktionsstöd förklarar beslutet omedelbart justerat

Sammanfattning

Nämnden föreslås införa automatiserat beslutsfattande för trygghetslarm och automatiserat beslutsfattande för avgiftsbeslut gällande trygghetslarm.

Av inkommande ansökningar om trygghetslarm får nära 100 procent bifall. Att utreda, dokumentera och kommunicera beslut om trygghetslarm bedöms som tidskrävande, trots att själva beslutet är av lägre komplexitet. Förslaget om automatisering av trygghetslarmbeslut innebär minskad administration för socialsekreterare och avgiftshandläggare, vilket frigör arbetstid till uppföljning och personliga möten.

Automatiserat trygghetslarm bedöms öka tillgängligheten för den enskilde, som kan ansöka digitalt när som helst i veckan och på dygnet. Samtidigt finns möjlighet att ansöka på nuvarande sätt kvar. En riskbedömning avseende personuppgiftsbehandling vid hantering av ärenden genom automatiserat beslutsfattande har genomförts och visade på låga risker kopplade till personuppgiftsbehandling. Automatiserat beslutsfattande av trygghetslarm finns redan i andra kommuner. Äldre samt vård och omsorgsförvaltningen har fattat beslut om att införa automatiserat beslutsfattande.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Inom ramen för projektplanen togs en kostnadsberäkning fram. Förvaltningarnas kostnader är i huvudsak i form av personalresurser för projektets införande och implementering. De enda faktiska kostnader som projektet har är kostnad för utveckling hos Intraservice om sammanlagt 523 000 kronor. Kostnaden tas av den gemensamma utvecklingsbudgeten för de sex välfärdsförvaltningarna på Integrerad digitalisering (ID).

Syftet med automatiseringen inte är att spara pengar, utan automatiseringen ses som en förebyggande insats som frigör arbetstid som tidigare lagts på behovsbedömningar. Förvaltningen bedömer att kostnaden för utveckling och förvaltning av den automatiserade lösningen är låg i förhållande till de nyttor som automatiseringen väntas bidra till.

Löpande verksamhetskostnader (ökade kostnader per år)	Värdering
Driftskostnad, Intraservice	110 000 kronor
Driftskostnad Tjänsteförvaltning integrerad digitalisering	44 000 kronor
Summa per år:	154 000 kronor
Verksamhetsförändringar (engångskostnader)	Värdering
Genomförande av utbildning (visning om 2 timmar för dryga 500 socialsekreterare inom ÄVO och FFS)	420 000 kronor
Summa totalt:	420 000 kronor
Investeringar (engångskostnader)	Värdering
Framtagande och tryck av informationsbroschyr i 5 000 ex ¹	15 000 kronor
Summa totalt:	15 000 kronor
Projektkostnader (engångskostnader)	Värdering
Utvecklingskostnad Intraservice e-tjänst	140 000 kronor
Utvecklingskostnad Intraservice automatisering, enligt lösningsförslag 1 (240 000 – 270 000 kronor	398 000 kronor
Projektarbete, resurser från de sex socialförvaltningarna (inklusive styrgrupp och projektledare),	1 720 800 kronor
Summa totalt:	2 118 800 kronor
Estimat samtliga kostnader	
Summa totalt för utveckling och ett års förvaltning	2 847 800 kronor

Bedömning ur ekologisk dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på ärendet utifrån den ekologiska dimensionen.

Bedömning ur social dimension

Trygghetslarm är en insats som erbjuds av förvaltningen för funktionsstöd (FFS) och Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen (ÄVO) efter ansökan från enskild göteborgare. Trygghetslarm är ett individuellt larm kopplat till en trygghetsjour. Syftet är att den enskilde lätt ska kunna få kontakt för att få hjälp vid akuta behov. Trygghetslarm ökar möjligheterna för personer med funktionsnedsättningar att kunna bo kvar i sin invanda miljö.

Införande av automatiskt beslutsfattande om trygghetslarm bedöms bidra till ökad tillgänglighet för den enskilde, som har möjlighet att ansöka om insatsen när som helst via stadens e-tjänst. Möjligheten att ansöka via telefon eller besök hos socialsekreterare kommer finnas kvar för de personer som inte vill eller ha möjlighet att använda e-tjänsten.

Införandet av automatiserat beslutsfattande om trygghetslarm väntas frigöra administrativ tid för socialsekreterare och avgiftshandläggare, vilket i sin tur kan bidra till ökad tillgänglighet för göteborgare.

¹ Prisuppskattning från Visuellt kommunikation, Intraservice den 13 mars 2024.

Samverkan

Information lämnas på förvaltningsövergripande samverkansgrupp (FSG) den 18 juni 2025.

Bilagor

1. Business case
2. Juridisk analys

Ärendet

Nämnden föreslås införa automatiserat beslutsfattande för trygghetslarm då förutsättningarna är uppfyllda. Nämnden föreslås även införa inför automatiserat beslutsfattande för avgiftsbeslut gällande trygghetslarm i de situationer den sökanden godkänner maxtaxa och inte har en pågående debitering sedan tidigare.

Beskrivning av ärendet

Bakgrund och syfte

Att utreda, dokumentera och kommunicera beslut om trygghetslarm bedöms som tidskrävande, trots att själva beslutet är av lägre komplexitet. Inom förvaltningen för funktionsstöd (FFS) tar en ansökan om trygghetslarm i snitt 146 minuter att utreda. Därtill tillkommer 20 minuter för avgiftshandläggning. Förslaget om automatisering av trygghetslarmbeslut innebär att socialsekreterares arbetstid kan frigöras till uppföljning och personliga möten. Därtill innebär automatiserad avgiftshandläggning minskad administration även för förvaltningens avgiftshandläggare.

Detta är särskilt angeläget utifrån den demografiska utmaning som välfärden och stadens verksamheter behöver förbereda sig för, där allt färre ska ge stöd och service till fler. Antal ansökningar om trygghetslarm väntas öka i takt med att befolkningen blir äldre.

Under våren 2023 föreslog äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen (ÄVO) att automatisera beslutsfattande om trygghetslarm. Automatiserat trygghetslarm finns redan i andra kommuner såsom Lund, Karlstad och Uddevalla.

Inom ÄVO fattades 5741 beslut avseende trygghetslarm år 2023. För FFS var motsvarande siffra 824 beslut 2023. Av de ansökningar som inkommer får nära 100 procent ett gynnande beslut. Det förekommer alltså mycket få avslagsbeslut. Inom FFS har enbart 16 ansökningar avslagits under en period om 5 år.

Rättsliga förutsättningar

Den 1 juli 2022 infördes möjligheten och rätten för kommuner att delegera beslutsfattandet till en automatiserad beslutsfunktion 6 kap 37 § kommunallagen (2017:725) (KL). Med automatiserad beslutsfunktion avses en funktion som möjliggör att beslut kan fattas maskinellt utan att någon enskild befattningshavare på myndigheten tar någon aktiv del i själva beslutsfattandet i det enskilda ärendet.

Ansvaret för det automatiserade beslutsfattandet ligger på respektive nämnd. Delegation till en automatiserad beslutsfunktion omfattas av samma regler som gäller för övrig delegation men med tillägget i 6 kap 38 § andra stycket KL att beslutanderätten inte får delegeras till en automatiserad beslutsfunktion när det gäller ärenden där beslut överklagas enligt bestämmelserna i 13 kap det vill säga genom laglighetsprövning, ärenden där beslut enligt lag eller annan författning inte får överklagas, ärenden om upphandling, eller 4. ärenden om valfrihetssystem. Dessutom gäller liksom vid andra beslut att gällande lagstiftning måste följas (KL, förvaltningslagen, EU:s dataskyddsförordning och övrig speciallagstiftning).

Begränsningar i möjligheter att delegera kan även följa av mer indirekta krav i lagstiftningen. Det kan exempelvis stadgas särskilda krav på utredning eller handläggning eller en individuell bedömning för bistånd enligt 4 kap 1 § socialtjänstlagen (SoL).

Även förvaltningslagens krav på beslutsmotivering, utredningsansvar och utgångspunkter för handläggningen sätter gränser för när beslutsfattandet kan göras automatiserat. Det måste alltså i varje enskilt fall avgöras om ärendet lämpar sig för automatiserat beslutsfattande.

Som vid annan delegation överläts till nämnden att bestämma i vilken utsträckning beslut som fattats automatiserat ska anmälas till nämnden. Det krävs heller inget godkännande från fullmäktige för att en nämnd ska få delegera beslutanderätt till en automatiserad beslutsfunktion.

Hantering av ärenden genom automatiserat beslutsfattande

Alla inkommande ansökningar ska hanteras automatiskt förutom i de fall då sökanden i e-tjänsten angivit att personen sedan tidigare har boende genom socialtjänsten, redan är beviljad trygghetslarm sedan tidigare, är beviljad personlig assistans eller vill ha larm installerat på annan adress än folkbokföringsadressen. I de fall sökanden är folkbokförd utanför kommunen, är e-tjänsten inte nåbar och sökanden hänvisas till att ta kontakt med sin folkbokföringskommun.

Efter att beslut fattats om trygghetslarm får sökanden besked om beslut via funktionen Mina meddelanden. Ett meddelande skickas även till aktuell mottagningsenhet inom myndighet. Mottagningsenheten fördelar därefter ärendet till en socialsekreterare för uppföljning inom en månad.

Om sökanden godkänner maxtaxa och inte har en pågående debitering sedan tidigare, registreras ett automatiskt beslut om avgift. I de fall sökande inte godkänner maxtaxa eller pågående debitering finns, skickas ett meddelande till avgiftshandläggare för manuell handläggning.

Riskbedömning personuppgiftsbehandling

En riskbedömning avseende personuppgiftsbehandling vid hantering av ärenden genom automatiserat beslutsfattande har genomförts. Sammanfattningsvis visar genomförd riskbedömning på låga risker kopplade till personuppgiftsbehandling. Det finns en lägre risk att roboten missar information i ansökningsförfarandet vid automatiserat beslutsfattande, utifrån avsaknad av den mänskliga faktorn. Utifrån flera aspekter innebär alltså en automatisk hantering högre säkerhet. De risker som ändå har uppmärksammats har omhändertagits genom rutiner och åtgärder.

Riskbedömningen är en del av den övergripande konsekvensbedömning utifrån dataskyddsförordningen som kommer genomföras innan automatiserat beslutsfattande implementeras.

Kvalitativa nyttor och påverkan för den enskilde

Det automatiserade beslutsfattandet kommer enbart kunna fatta gynnande beslut. Den enskilde riskerar alltså inte att få avslag på sin ansökan. Beslutet ska innehålla ett återkallelseförbehåll. Socialsekreteraren ska kontakta den enskilde som beviljats trygghetslarm för uppföljning en månad efter beslut. Insatsen ska också följas upp årsvis. Införandet av automatiserat trygghetslarm väntas bidra till ökad likabehandling och rättssäkerhet för den enskilde. Den effektiviserade handläggning som automatiserat beslutsfattande innebär kommer även bidra till en snabbare verkställighet av insatsen.

Genom att införa automatiserat beslutsfattande kan göteborgare ansöka digitalt om trygghetslarm när som helst på dygnet, alla veckans dagar. Den enskilde kan på så vis ansöka när behovet uppstår, inte när myndigheten är öppen, vilket ger möjlighet att ta vara på personens motivationsfönster. Detta innebär en ökad tillgänglighet för den enskilde, liksom en ökad möjlighet för förvaltningen att fånga upp personer i behov av trygghetslarm.

Möjligheten att ansöka på samma sätt som idag kommer finnas kvar. Ett automatiserat beslutsfattande innebär alltså ingen minskad tillgänglighet för de personer som inte vill eller har möjlighet till att använda e-tjänsten. Det kommer även skapas en e-tjänst som socialsekreterare kan använda i de fall som en person exempelvis ringer in och vill ansöka. Detta innebär en minskad administration och mer effektiv handläggning oavsett hur den enskilde ansöker.

Den minskade administrationen väntas frigöra tid för socialsekreterare till fler möten och uppföljningar, vilket också bidrar till ökad tillgänglighet för brukare och göteborgare.

Arbetsrättsliga perspektiv och konsekvenser för verksamheten

Införandet av automatiskt beslutsfattande om trygghetslarm kommer innebära förändrat arbetssätt för socialsekreterare och avgiftshandläggare. Förväntade effekter innefattar minskad administration, mer effektiv handläggning och att tid som tidigare lagts på behovsbedömning vid ansökan om trygghetslarm, kan användas på annat sätt.

Automatiseringens införande planeras inte påverka befintliga personalresurser, utan syftet är att bättre nyttja medarbetares arbetstid.

En facklig representant sitter med i projektets arbetsgrupp för att bevaka och säkerställa att arbetsrättsliga perspektiv fångas upp och tas om hand.

Information har lämnats på lokal samverkansgrupp (LSG) och särskild samverkansgrupp (SSG) under våren 2025. Samverkan av riskbedömningar planeras till augusti 2025. Därtill samverkades ärendet i förvaltningsöverskridande samverkansgrupp (FÖS) 17 mars 2025.

Förvaltningen arbetar aktivt med att förbereda medarbetare på införandet. Bland annat kommer ambassadörer att utses på respektive myndighetsenhet för att stötta övriga medarbetare. Ett digitalt utbildningsmaterial har arbetats fram och kommer finnas tillgängligt inför införandet. Därtill har även ett APT-material arbetats fram och kommer lyftas på enheterna inom myndighet och administrationen.

Förvaltningens bedömning

Möjligheten att delegera till en automatiserad beslutsfunktion innebär inte att alla beslut som kan hänföras till denna kategori kan delegeras. Begränsningar i såväl kommunallagen som speciallagstiftning ger uttryck för att vissa beslut inte kan delegeras till en automatiserad beslutsfunktion.

Trygghetslarm beslutas med stöd av 4 kap 1 § (2001:453) SoL. Besluten innebär att det krävs en individuell bedömning. Ärenden gällande trygghetslarm är dock relativt okomplicerade ärenden, som i huvudsak beslutas utifrån uppgifter från den enskilde. Det finns framtagna rutiner och tydliga regler för när en ansökan ska beviljas. Det görs inte någon bedömning om huruvida vissa förutsättningar är uppfyllda. Ansökningar som

uppfyller gällande krav och regler kan godkännas automatiskt med övriga ärenden kommer att sorteras ut för manuell handläggning.

En konsekvensbedömning utifrån dataskyddsförordningen kommer genomföras för att skapa förutsättningar för att delegera beslut enligt 4 kap 1 § (2001:453) SoL om bistånd i form av trygghetslarm till även en automatiserad beslutsfunktion.

Förvaltningen ser att trygghetslarm är en insats där väldigt få ansökningar avslås. Även i det fall att införandet av en automatiserad beslutsfunktion innebär att fler personer beviljas trygghetslarm, ser förvaltningen att det är motiverat genom nyttan av automatiseringen i form av mer effektivt användande av resurser. Förvaltningen ser även positiva effekter för den enskilde i form av ökad tillgänglighet.

Nämnden föreslås därför införa automatiserat beslutsfattande för trygghetslarm. Nämnden för funktionsstöd föreslås även införa automatiserat beslutsfattande för avgiftsbeslut gällande trygghetslarm.

Camilla Blomqvist

Yvonne Pontén

Förvaltningsdirektör

Avdelningschef Myndighet