



Årsrapport 2024 - Integrerad digitalisering

Innehåll

1	Årsrapport 2024 - Integrerad digitalisering.....	3
1.1	Tjänsteförvaltning (TID)	3
1.2	Utveckling	4
1.2.1	Initiativ och idéer	4
1.2.2	Utveckling av processamordnaruppdraget	5
1.2.3	Samarbete i operativ styr- och samordningsgrupp	5

1 Årsrapport 2024 - Integrerad digitalisering

1.1 Tjänsteförvaltning (TID)

Under 2024 har tjänsteförvaltning integrerad digitalisering hanterat 9991 supportärenden, där majoriteten har avsett Treserva följt av Matilda och Welfare planering. Som tidigare år är Äldre samt vård och omsorgsförvaltningen störst kund vad gäller supportärenden.

Enheten har genomfört ett antal utbildningar under året. Dessa utbildningar vänder sig till LVS för de olika systemen, och majoriteten har varit utbildningar för LVS Treserva. Vi har erbjudit utbildningar både på plats och via Teams, beroende på målgruppens behov. 240 utbildningsplatser har erbjudits varav 100 har nyttjats.

Under året har ett stort arbete kring testarbete pågått för både Treserva och Matilda. Detta arbete syftar till att skapa en teststrategi och relevant struktur för de tester som behöver göras inför nya versioner av programvara.

Systemförvaltare har deltagit i ett flertal projekt:

- införande av nytt planeringsstöd för hemtjänst och boendestöd Welfare planering två och en halv tjänst under hela året
- automatisering av trygghetslarm halva året två resurser på 25%
- införa digital orosanmälan halva året två resurser på 10%
- förstudie webbprocesser i Treserva fyra resurser under tre månader på 10%
- I november startades projekt Översyn i Treserva ny lagstiftning där 106 timmar har rapporterats av nio medarbetare fram till årsskiftet.

Ny rutin för supportkoordinator implementerades under hösten 2024 och innebär att supportkoordinator nu enbart behöver bevaka inkomna supportärenden och inte såsom tidigare även göra kontroller i Treserva. Detta innebär att alla systemförvaltare på enheten nu kan vara supportkoordinatorer.

Under året har 46 aktiviteter och mindre uppdrag genomförts inom ramen för förvaltning. Exempel på dessa är större ändringar i system för att möjliggöra ändringar i handläggning, utveckling av utbildningskoncept, utveckling av beställningsformulär och registervård. Ett konkret exempel är arbetet som gjorts med att tillsammans med leverantör och verksamhet ta fram ett nytt integrerat sätt att göra vecka 40-kartläggningen i Treserva. Denna kommer att gå skarpt till mätningen hösten 2025.

Förvaltningsledare och enhetschef har haft kontakt med leverantörerna för Treserva, Matilda och PMO på operativ, taktiskt och strategisk nivå. Vanligt är att operativa möten är en gång i månaden, taktiska varje kvartal och strategiska två gånger per år.

Förberedelser inför nya supportavtal för PMO och Treserva har pågått under året.

Förberedelser för att ta över Förvaltarenhetens system GLENN i förvaltning har pågått under året och planerat är att detta ska ske under första halvåret 2025.

1.2 Utveckling

Under 2024 har arbetet med digitalisering inom de fyra regionala socialförvaltningarna fortsatt att utvecklas och intensifieras. Genom nyrekryteringar, projekt och förstudier har viktiga steg tagits mot en mer sammanhållen digital strategi och förbättrade digitala tjänster för både medarbetare och brukare.

För att effektivisera och samordna digitaliseringsarbetet har två projektledare, en portföljledare samt en processamordnare anställts under året. Två av dessa tillträdde i mars, och den tredje i september.

Flera projekt och initiativ har drivits och vidareutvecklats under året:

- **Digital orosanmälan:** Förstudien avslutades under hösten, och genomförandeprojektet har startats.
- **Anpassning av Treserva till ny lagstiftning:** Projektet har organiserats i olika arbetspaket, och uppföljningen av dessa har överlämnats till förvaltningsledare på grund av föräldraledighet inom projektledningen.
- **Förstudie tidbokning med digital påminnelse.**
- **Förstudie mitt Treserva/webprocesser**
- **Digital signering:** Bidragit till Intraservice framtagande av en ny tjänst för digital signering

1.2.1 Initiativ och idéer

Processamordnare har arbetat med flera idéer tillsammans med verksamheterna, bland annat:

- Digital frågeplattform (Socialtjänsten Online)
- Brukarmeddelanden
- Digital identifiering
- Digital kanal för meningsfull fritid
- Digital lösning för ökad delaktighet i genomförandet av insatser
- Digital ärendehantering för chefer
- Digital begäran av handling
- Onlinemottagning Mini-Maria

- Digitalisering av formulär (Patriark och FREDA)
- "Mina sidor" med e-ansökan
- Digitala möten
- Dokumentation av insats utan myndighetsbeslut (start 2025 Q1)
- Tidsbokning med digital påminnelse (förstudie startad)
- Underlättad dokumentation (start 2025 Q1)
- Verksamhetssystem för arbetsmarknadsinsatser
- Digital utbildningsplattform (dialog med Intraservice)
- Behovsavstämning inom 4SF inför BOK-tjänsten och planeringsstöd för boendeverksamhet

1.2.2 Utveckling av processamordnaruppdraget

Processamordnare har även arbetat med att:

- Utveckla kontaktpersonsuppdraget och metoder för behovsinsamling, förankring och prioritering.
- Representera 4SF i förvaltningsövergripande utvecklingsteam.
- Utveckla behovsbeskrivning och process för behovsinhämtning.
- Utveckla en portal för digitaliseringsinitiativ.
- Verka som kontaktperson för AllAgeHub.
- Delta i AI-nätverk för SF, ÄVO och FFS inom Intraservice och socialtjänsten.
- Informations- och kommunikationsinsatser.
- Arbeta med en kortsiktig digitaliseringsplan.
- Genomföra omvärldsbevakning av externa och interna initiativ, exempelvis kring underlättad dokumentation.

1.2.3 Samarbete i operativ styr- och samordningsgrupp

Gruppen har mötts varannan vecka under året (undantaget semesterperioden) och behandlat flera viktiga frågor:

- **Beslut och initiativ:** Godkännanden av förstudier och utvecklingsinitiativ.
- **Ekonomisk styrning:** Budgetuppföljning har genomförts kontinuerligt, med ett positivt resultat på 4,95 miljoner kronor vid årets slut trots återbetalningar av överskott.

Samarbeten och dialoger

- **AI och digitalisering:** Gruppen har inlett diskussioner om AI inom socialförvaltningarna för att skapa en mer strukturerad samverkan.
- **Säker Digital Kommunikation (SDK):** En pilot genomfördes i Socialförvaltning Centrum och planering för breddinförande har påbörjats.
- **Stadsövergripande samverkan:** Gruppen har haft dialoger med Intraservice, Demokrati- och Medborgarservice och deltagit i workshops om digital infrastruktur.

Utmaningar och lärdomar

- **Projektportföljen:** Avsaknaden av portföljledare har påverkat uppföljningen av projekt, vilket lett till bristande struktur i vissa projekt.
- **Behov av tydligare kommunikation:** Gruppen har arbetat med att förbättra kommunikationen kring digitaliseringsarbetet via SharePoint och genom kommunikatörsstöd.