

Yttrande över revisionsrapport nr 9/2020 – Granskning av digitalisering

Äldrenämnden har fått tillfälle att yttra sig över revisionsrapporten och dess rekommendationer till äldrenämnden. Arbete pågår redan inom flera av områdena, men äldrenämnden instämmer också med revisorerna i behovet av ytterligare utvecklingsarbete. Särskilt viktigt är det att tydliggöra ansvar och möjliggöra för mer samverkan kring kommunövergripande system och e-tjänster, som bland annat Jämföraren. En framgångsfaktor för digitalisering är att våga testa, vilket kräver budget för utveckling och innovation.

1) Planera och följa upp digitalisering som en naturlig del i ordinarie budget- och uppföljningsprocess, både vad gäller enskilda projekt och effekterna för verksamheten i sin helhet

Uppföljning av digitalisering är nu etablerat som en tydlig rutin för nämnderna. Under juni månad rapporterar varje nämnd en sammanställning av alla digitaliseringsprojekt via respektive controller som sedan går vidare till mål och budget. Syftena med uppföljningen är förutom att få en överblick och status över de olika projekten att säkra budget för digitaliseringsinsatser och upphandlingar av system vars avtalstid löper ut samt att ta höjd för initiala utbildningar och framtida driftskostnader som följd av digitaliseringsprojekt.

2) Säkerställa riktlinjer och konkreta mål för digitalisering på verksamhetsnivå, som innefattar arbetsätt och färdplan i linje med digitaliseringsstrategin

Kommunen har som konstateras i rapporten en digitaliseringsstrategi, som antogs 2019-04-23 (§ 122) av kommunfullmäktige. Äldrenämnden menar att befintliga arbetsätt redan följer denna. Strategin innebär bland annat att när vi verksamhetsutvecklar utgår vi från kundens behov och väljer digitalt först. Samtidigt tar vi hänsyn till det digitala utanförskap som framför allt de äldre äldre kan befinna sig i, och anpassar efter deras

förutsättningar. Digitalisering är ett medel för verksamhetsutveckling, och det genomsyrar nämndens områden, se punkt 3.

Utifrån revisionsrapport 4/2020 om mål- och verksamhetsstyrning har arbete inletts med utveckling av fokusområden och indikatorer för äldregruppen. En viktig del i detta är att nämnden planerar att förtydliga kopplingen till digitalisering i fokusområdena för 2022 och framåt.

3) Säkerställa att verksamheterna har tillräckliga resurser och kompetens för att driva digital verksamhetsutveckling

Digitaliseringen inom äldreomsorgen pågår inom flera områden. De olika områdena, som beskrivs i punktlistan nedan, kräver olika typer av kompetens och resurser, och har varierande utvecklingsbehov. Effektivisering inom kontorsorganisationen är en stor utmaning och kan medföra en risk för att kunna genomföra nödvändig verksamhetsutveckling genom digitalisering.

- Digitalisering inom myndighets- och huvudmannaeenheten äldregruppen med fokus på **verksamhetssystem**. Handläggarnas användning av digitala stödsystem påverkar seniorer och kunder indirekt genom hur handlägningsprocesserna är utformade. Verksamhetssystemen har även stor påverkan på hur effektiv handläggningen är. Resurser finns inom äldregruppen och sociala omsorgsprocessen. Genom interna avtal finansieras även resurser från stödprocesser, bl a digitaliseringsenheten, inköpsenheten och kundserviceenheten.
- Digitalisering genom **e-tjänster** riktade till kund. Resurser för detta område finns delvis, men kostnader kommer att tillkomma för utveckling av nya e-tjänster. Särskilt viktigt är det att tydliggöra ansvar och möjliggöra för mer samverkan kring kommunövergripande system och e-tjänster, som bland annat Jämföraren. Äldregruppen har i juni 2021 tilldelats medel ur framtidsfonderna som möjliggör utveckling av en ny automatiserad e-tjänst för förenklad handläggning av vissa hemtjänstinsatser.
- Digitalisering genom satsning på **välståndsteknik** som äldregruppen driver. Resurser finns delvis inom Kvalitet och stöd på äldregruppen, men ytterligare resurser kan komma att krävas.
- Digitalisering hos **anordnare** inom kundvalen samt hos **enskilda seniorer**. Äldregruppen ser ett behov av ökad kompetens inom välståndsteknik hos anordnare. Detta område styrs idag genom riktade statsbidrag och genom att incitament skapas för anordnarna att skapa kvalitetsfördelar inom digitala arenor. Välståndsteknik och tekniska hjälpmedel inom kognition och kommunikation finns hos seniorer med och utan biståndsinsatser. Seniorer kan också på egna

initiativ använda välfärdsteknik och uppnå en högre grad av självständighet. De sistnämnda områdena har kommunen mer begränsat inflytande över.

4) Arbeta systematiskt med nyttorealiserings och regelbundna riskanalyser inom ramen för projektstyrningen

Äldrenämnden instämmer i att systematiken behöver öka. I samband med ansökningar till framtidsfonderna våren 2021 användes nyttoanalyser på ett framgångsrikt sätt. Det kan dröja innan nyttan av en innovation visar sig. Om det finns krav på stor nytta på kort tid i kombination med låga innovationskostnader kan detta leda till för hårda prioriteringar. En framgångsfaktor är att våga testa, vilket kräver budget för utveckling och innovation.

När det gäller riskanalyser inom projekt görs det sedan tidigare, men äldrenämnden instämmer med revisorerna i att dokumentationen behöver förbättras.

5) Säkerställa att projektdirektiven innehåller tydliga och uppföljningsbara effektmål

Äldrenämnden instämmer i rekommendationen och kommer att se till att kommande projektdirektiv har tydliga och uppföljningsbara effektmål.

Karin Teljstedt
Ordförande
Äldrenämnden

Karin Kollberg
Social- och äldredirektör
Stadsledningskontoret