



Socialkontoret

Handläggare: Nicklas Söderblom Gräns
Titel: Enhetschef
E-post: nicklas.soderblom-grans@norrtalje.se

Till: Socialnämnden

Återrapportering av nämndinitiativ – Samtliga handlingar ska ha ett digitalt ärendeflöde

Förslag till beslut

Socialnämndens arbetsutskott föreslår

Socialnämnden godkänner återrapporteringen av nämndinitiativet "Samtliga handlingar ska ha ett digitalt ärendeflöde".

Sammanfattning

Socialförvaltningen har, på uppdrag av socialnämnden, sedan 2022 arbetat med att implementera digitala ärendeflöden i verksamheten. Under 2023 implementerades kommunens gemensamma ärendehanterings- och diarieföringssystem Platina och den 15 januari 2024 implementerades digitala personakter i socialnämndens verksamhet. Under resterande del av 2024 har utvecklingsarbete pågått för att säkerställa effekten av nämndinitiativet. Särskilt har arbetet fokuserat på att förenkla den digitala ärendehantering genom att utveckla verksamhetens processer. Förvaltningens bedömning är att det fortsatt finns betydande utvecklingspotential i de digitala ärendeflödena, vilka kan resultera i stora effektiviseringar och på sikt resultera i att socialsekreterare kan minska det administrativa arbetet till förmån för klientnära arbete. Fortsatt utveckling och effekthemtagningen bör, enligt förvaltningen, hanteras inom ordinarie verksamhet.

Det föreslås att socialnämnden godkänner återrapporteringen av nämndinitiativet.

Ärendet

Socialnämnden uppdrog socialförvaltningen, genom nämndinitiativet "Samtliga handlingar ska ha ett digitalt ärendeflöde" i Socialnämndens verksamhetsplan 2022–2024, att digitalisera verksamheten. Nämndinitiativet bedöms färdigställt när ärendehanteringssystemet Platina implementerats och handläggningen av individärenden digitaliserats. Nämndinitiativet beskriver att ta vara på digitaliseringens möjligheter i kontakten med invånare och företag genom att implementera digitala processer i alla led. Förväntade effekter var minskad manuell administration, lägre kostnader för sjukskrivning, lägre kostnader för porto och papper. Vidare bedömdes ett ökat ärendeinflöde kunna hanteras och att handläggningstider kortas ner. På sikt förväntades även att lokalkostnader påverkades genom ökat hemarbete och minskat arkivutrymme.

Genomförandet av initiativet försenades på grund av personalförändringar i verksamheten och omprioriteringar hos kommunstyrelsekontoret, varför planeringsarbetet för genomförandet påbörjades först i slutet av 2022. Detta medförde att nämndinitiativet överfördes till socialnämndens verksamhetsplan för 2023–2025. Under maj månad 2023 implementerades Platina i socialnämndens verksamhet och resterande del av året användes för upplärning och anpassning av systemet. Parallellt med införandet av Platina genomfördes förberedelser för att digitalisera handläggningen av individärenden genom digitala personakter, vilket implementerades 15 januari 2024. Förvaltningens bedömning var dock att förväntade effekter

med nämndinitiativet inte uppnåtts vid årsskiftet, varför socialnämnden beslutade att överföra nämndinitiativet till socialnämndens verksamhetsplan för 2024–2026. Under 2024 har socialförvaltningen arbetat intensivt med att anpassa de digitala ärendeflödena, både avseende Platina och den digitala handläggningen av individärenden. Särskilt fokus har varit på att optimera ärendeflödet genom att förenkla hela processer, oavsett huruvida processen genomförs av en eller flera enheter.

En del av de förväntade effekterna har uppnåtts, exempelvis har insorteringen till arkivet minskat med närmare 95% sedan införandet av digitala ärendeflöden. I dagsläget har socialförvaltningen inte genomfört någon ytterligare mätning avseende effekthemtagningen, dels då processerna fortsatt behöver optimeras, dels då det är svårt att mäta den faktiska effekten av initiativet och härleda resultatet till förändringen. Exempelvis kan vi inte säkerställa att en förändrad sjukfrånvaro har påverkats av digitala ärendeflöden. Därutöver krävs att verksamheten får tid att anpassa sig till de nya arbetssätten. Exempelvis har förvaltningen identifierat att medarbetare fortsatt skriver ut handlingar för att det bedöms lättare att omsätta informationen från papper snarare än datorn. Att skriva ut handlingar för att sedan skanna in, eller överföra förändringar från noteringar på pappret, medför givetvis en ökad administrativ börda vilket minskar effekten av förändringen.

En verksamhet, ekonomiskt bistånd, arbetar enbart delvis digitalt i handläggningen av individärenden. Detta beror på flera orsaker men i synnerhet att systemet för handläggning av individärenden behöver anpassas för att vara ett effektivt stöd för handläggningen i den verksamheten. Anpassningen av systemet kommer genomföras men kan inte påbörjas förrän det finns en organisatorisk stabilitet.

Socialförvaltningens bedömning är att det fortsatt finns betydande förbättringspotential i de digitala ärendeflödena, inte minst i gränssnitten mellan olika enheter, professioner, förvaltningar och system. Trots detta gör socialförvaltningen bedömningen att syftet med nämndinitiativet är uppnått och att den fortsatta utvecklingen, samt effekthemtagningen, bör hanteras inom ordinarie verksamhet.

Det föreslås att socialnämnden godkänner återrapporteringen av nämndinitiativet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för Stöd och utveckling.

Ekonomiska konsekvensering

Effekterna av nämndinitiativet förväntas medföra betydande ekonomiska fördelar, särskilt genom att minska den manuella handläggningen av ärenden och tillhörande handlingar. Som tidigare nämnts arbetar socialförvaltningen fortsatt med anpassning av digitala ärendeflöden, samt effekthemtagning av arbetet. Under förutsättningen att detta arbete fortsätter inom ramen för ordinarie verksamhet kommer effekterna införlivas och de ekonomiska fördelarna inhämtas.

Eftersom verksamheten i dagsläget är överbelastad medför effekterna i huvudsak att verksamheten kan hantera en större del av arbetet med innevarande resurser. De ekonomiska konsekvenserna visar sig alltså, i dagsläget, genom att kostnader inte ökar snarare än att de minskar. Vidare medför digitalisering en kostnadsförflyttning från manuellt arbetet till stöd för de digitala processerna, varför IT-kostnaderna på sikt kommer öka till följd av digitaliseringen. De ökade IT-kostnaderna förväntas generera minskade kostnader i övrig verksamhet.

Socialnämndens ambitionsnivå och inriktning gällande digitalisering har en direkt påverkan på resursbehovet i verksamheten.

Konsekvenser för barn

Nämndinitiativets fokus har varit på intern effektivitet, varför effekterna av initiativet inte direkt påverkar barn. Däremot bidrar effekterna indirekt till betydande fördelar för barn, särskilt i hänseendet att handläggningen förväntas effektiviseras. Effektivare handläggning borde minska kötider för barn samtidigt som det möjliggör för ett ökat fokus på klientnära arbete istället för administration.

Landsbygds- och skärgårdsperspektiv

Nämndinitiativets effekter minskar behovet av att socialtjänstens arbete utförs från en bestämd fysisk plats, vilket är en möjliggörare för att öka närvaron på andra orter i Norrtälje kommun. Vidare kan en ökad möjlighet till distansarbete bidra till Norrtälje kommun som attraktiv arbetsgivare och underlätta både rekrytering och bibehållandet av personal i förvaltningen. Avslutningsvis möjliggör digitala handlingar att klienter kan ta del av, och till viss del hantera sina handlingar, digitalt.

Erik Johansson
T.f. förvaltningsdirektör
Socialkontoret

Nicklas Söderblom Gräns
Enhetschef
Säkerhet, trygghet och IT

Beslut skickas till

Kommunstyrelsekontorets IT-chef
Socialförvaltningens ledningsgrupp