

Socialtjänstens Digitala agenda 2019-2022

Digital agenda 2019-2022

Inledning

Den tekniska utvecklingen under de senaste årtiondena har inneburit stora samhällsförändringar inom områden som kommunikation, informationsutbyte och tjänsteutbud. Digitalisering av service och tjänster har förändrat hur vi t ex sköter våra bankärenden, lyssnar på musik och tar del av nyheter. Den snabba digitala transformationen bidrar till att medborgarnas krav på valfrihet, tillgänglighet och hållbarhet ökar.

För att socialtjänsten på ett genomtänkt och systematiskt sätt ska kunna möta dessa utmaningar och ta

del av digitaliseringens möjligheter har socialkontoret, i samarbete med enheten för Digitalisering och Service, arbetat med att ta fram en digital agenda för socialtjänsten. Syftet med agendan är att det ska finnas en övergripande vision och målsättningar för hur digitaliseringen av tjänster och arbetssätt ska gynna medborgarna och socialtjänstens verksamheter. Den digitala agendan syftar också till att tydliggöra vilka digitaliseringsåtgärder som behöver prioriteras på både kort och lång sikt.

Digital agenda Ekerö kommun - mål 2022

“Vi är den digitala kommunen och ger god service på dina villkor. Det är lätt att göra rätt på ett effektivt sätt.” - Digital agenda Ekerö kommun. I Ekerö kommuns övergripande digitala agenda 2019-2022 anges fem målområden.

Digital arbetsplats	En smartare arbetsdag med bra digitala verktyg, nya arbetssätt, kontinuerligt lärande och nya möjligheter till samarbete.
Digitala kundmötet	Vi skapar nya sätt att mötas för att göra din vardag enklare med service anpassad till dina behov, hög tillgänglighet och enkelhet i att utföra dina ärenden.
Infrastruktur och informationshantering	Infrastruktur för ökad tillgänglighet och effektivisering som bygger på tillit till det digitala samhället.
Effektiva processer	Enkel och effektiv administration och myndighetsutövning.
Digital transformation	Vår verktygslåda för framtiden; metoder och mallar för förändringsarbete, innovation och digitalisering.

Bakgrund

Med utgångspunkter i den nationella digitala strategin och Ekerö kommuns övergripande digitala agenda samt ett analysarbete ur fyra perspektiv; Vår verksamhet, vår digitalisering, våra användare och vår omvärld, har socialkontoret arbetat fram en digital agenda för socialtjänsten. Den digitala agendan beskriver vårt önskade läge och fyra särskilt utpekade utvecklingsområden som sträcker sig över en fyraårsperiod. Kopplat till den digitala agendan tas en årlig aktivitetsplan fram. En översyn av den digitala agendan görs årligen och revidering sker vid behov.

Vår verksamhet

- Politisk plattform
- Verksamhetsmål och plan
- SWOT-analys

Våra användare

- Målgrupper
- Analys av behov och beteende

Vår digitalisering

- Övergripande digital agenda
- Nulägesanalys
- Framtidsanalys

Vår omvärld

- Trender
- Drivkrafter och motkrafter
- Tänkbara effekter

Digital agenda - Önskat läge

Vi vill skapa en modern och digital socialtjänst

- som sätter individens behov i centrum
- som underlättar kommunikation mellan myndighet och medborgare
- som bidrar till mer tid för socialt arbete
- som bidrar till ökad kvalitet och rättssäkerhet
- som bidrar till en hållbar och smart resursanvändning





Socialtjänstens utvecklingsområden 2019-2022

Möten med individen i fokus

Det personliga mötet är ett centralt begrepp inom socialtjänsten. Handläggningsprocesser och tjänster effektiviseras med syfte att frigöra tid till möten mellan människor. Medborgarna ska kunna förvänta sig lättillgänglig information och flexibla tjänster från socialtjänsten som på olika sätt utgår från individuella behov.

Jag som medborgare ska kunna:

- Hitta och förstå information på ett användarvänligt sätt
- Göra ansökningar digitalt och följa mitt ärende på webben
- Få information och beslut digitalt
- Ha mina möten med socialtjänsten på distans om det passar mig

Trygg och självständig medborgare

Socialtjänstens insatser präglas av flexibilitet och möjliggör ett självständigt liv utifrån individens förutsättningar. Användardriven utveckling präglar de digitala tjänster och verktyg som erbjuds inom socialtjänstens verksamheter.

Jag som medborgare ska kunna:

- Erbjudas digitala välfärdstjänster utifrån mina behov
- Erbjudas digitala verktyg som stöttar min självständighet
- Erbjudas stöd utifrån mina förutsättningar och oavsett min digitala kompetens

Effektiv ledning och styrning

Omställningen till ett mer digitalt samhälle måste ske på ett rättssäkert sätt och med hänsyn till den enskildes integritet. Ledning och styrning av socialtjänstens verksamhet bygger på ett medvetet utnyttjande av digitaliseringens möjligheter med fokus på kvalitet och smart resursanvändning.

Socialtjänsten ska:

- Ha ett kvalitetsledningssystem som underlättar styrning av verksamheten
- Ha ett system som säkerställer hög informationssäkerhet
- Ha tillgång till kvalitativ och väl strukturerad information för smarta investeringar och effektivare resursplanering
- Kunna visa på en tydlig effekthemtagning av vårt förändringsarbete

Digital kompetens och digitala verktyg

Den digitala utvecklingen ställer ökade kunskapskrav men möjliggör också för nya sätt att arbeta. Socialtjänsten möter den digitala utvecklingen med kontinuerlig kompetensutveckling och tillgång till verktyg och system som stöttar alternativa arbetssätt.

Socialtjänsten ska:

- Höja den digitala kompetensen bland medarbetare
- Införa Digital arbetsplats för alla medarbetare
- Ha effektiva processer
- Ha ett väl fungerande verksamhetssystem som stödjer våra processer



***“Om vi ska klara
välfärdsuppdraget i framtiden
behöver vi göra en digital
omställning.
Effektiva och smarta digitala
lösningar skapar mer tid till det
personliga mötet.”***

Lena Burman Johansson, socialchef i Ekerö kommun