



HELSINGBORG

Vård- och omsorgsförvaltningen

Myndigheten

Nicolas Ferreira

Enhetschef

Nicola.ferreira@helsingborg.se

2023-10-18

Digitaliseringsplan 2023–2024

Lokal digitaliseringsplan 2023–2024

Myndigheten

Innehåll

.....	1
1. Inledning	5
1.1. Definition av plan.....	7
1.2. Kostnad och effekthemtagning.....	7
2. Bakgrund.....	8
2.1. 2018-2022	8
2.2. 2023.....	8
3. Digitaliseringsplan 2024.....	11
3.1. Systemförvaltarplan	11
3.2. RPA rensning av påminnelser.....	12
3.3. Automatiserad IVO rapportering	12
3.4. Integrering utbetalning från Lifecare till UBW	13
3.5. Automatisering av korttidstillsyn	14
3.6. Digitalisering av pappersakter	15
3.7. Automatisering av dagligt verksamhetsbeslut	16
3.8. Full automatisering av sjuklöner.....	17
3.9. Automatiserad matchning av vårdboende	18
3.10. Automatiskt beslut gällande uppsägning av beviljade insatser.....	19
3.11. Automatisering beslut om trygghetslarm.....	20
3.12. Bevakningsmodul förändringar i behov	20
3.13. Automatisk mötesbokning	21
3.14. Automatiserad matchning av daglig verksamhet	22
3.15. NOVA eller annat verksamhetssystem BAB	23
3.16. Automatisering tillfälliga utökningar personlig assistans vid frånvaro 24	
3.17. Semiautomatiserade beslut om tillfällig utökning personlig assistans 24	
4. Framåt 2025-	25
4.1. Automatiskt avtalsupprättande	26
4.2. Klarspråksgranskning.....	26
4.3. Chattbot BAB.....	27
4.4. Ärenden av intresse, FUT.....	28
4.5. VR utbildningsstöd utredningsteknik	29

4.6.	AI baserat förslag till beslut.....	29
------	-------------------------------------	----

Ordlista

Abou	Leverantörsnamn på e-tjänster
A.I.	Artificiell intelligens
ATL-Modul	Digitalt verktyg för att säkerställa att arbetstidslagen följs
Automatiserade beslut	RPA eller AI som insamlar, sammanställer och beslutar om en förvaltningsrättslig förmån
BABonline	Verksamhetssystem för bostadsanpassningsbidrag
Bot	Mjukvara uppbyggd för vissa automatiserade uppgifter
E-tjänst	Elektroniska blanketter eller mer utvecklade plattformar för interaktion med invånarna
Full automatisering	Komplett automatisering av arbetsmomenten
Integration	Sammanlänkning mellan två eller fler system
Lifecare	Verksamhetssystem för LSS och SoL/klagomål och avvikelser
NOVA	Verksamhetssystem för bostadsanpassningsbidrag
Procapita	Verksamhetssystem för LSS och SoL (tidigare upplaga från samma leverantör som Lifecare)
Proxyhandläggare	Kod som utför uppgifter i bakgrunden som vanligtvis en handläggare hade behövt utföra
RPA	Robotic Process Automation
Semiautomatisering	Delautomatisering av arbetsmomentet, kan exempelvis handla om att enbart bifalla ansökningar eller ge förslag till beslut
(Web)Crawler	Bot som systematiskt söker igenom webben/websida

1. Inledning

Sedan åtminstone 2020 har omsorgsdirektören påtalat vikten av att utmana arbetssätt och hitta nya digitala verktyg. I den förvaltningsövergripande verksamhetsplanen går det att läsa följande: *"För att möta framtiden behöver vi ta stora språng och hitta nya innovativa lösningar och förändrade arbetssätt. Färre personer ska kunna ta hand om fler. Allt som kan digitaliseras måste digitaliseras. Rätt person ska göra rätt sak"*. Skälet bakom detta är den demografiska utvecklingen i Helsingborg de närmsta årtionden. Gruppen 80 år och äldre ökar med nästan 50 % fram till 2031 samtidigt som personer i arbetsför ålder endast ökar med 4 % under samma period. Ingångsvärdet för denna omställningsstrategi behöver vara att leverera 125 procent av välfärden i relation till dagens mått, med 75 procent av bemanningen. För att problematisera frågan så är underlaget för att jämföra om dagens satsningar på digitala lösningar är jämförbara med andra aktörer mager. Inom förvaltningen finns det ingen samlad budgetpost för hur mycket digitaliseringen kostar. Vi får därför anta att den ligger i perimeter med övriga kommuner. Det är mot bakgrund av det som det inte är förvånande att de statliga myndigheterna ligger så långt före kommunal verksamhet då de satsar betydligt större procent av sin totala budget på det digitala.



Radar Ecosystem Specialists, Nya nyckeltal 2021, 2022

I verksamhetsplanen för 2024 understryker omsorgsdirektören vikten att tänka digitalt först. Myndigheten har länge strävat att öka de digitala möjligheterna för såväl brukare som medarbetare. 2019 började Myndigheten arbeta aktivt för att möjliggöra inskanning i Procapita. Samma år gick BAB över till att digitalisera alla inkomna handlingar. BAB skapade även det året en interaktiv e-tjänst som möjliggjorde för tvåvägskommunikation. Tidigare hade myndigheten enbart haft digitala blanketter som kunde fyllas i och sedan behövde hanteras manuellt. Pandemin 2020 medförde att en kulturförflyttning påbörjades. När inte traditionellt arbete blev möjligt började myndigheten att leta efter alternativa metoder. På samma sätt som många statliga myndigheter började man använda sig av den digitala tekniken för att genomföra utredningssamtal i hemmet. Likaså utökades såväl uppföljningar som utredningar via telefon. Istället för hembesök ombads den sökande av bostadsanpassningsbidrag att

själva fota och skicka in bilder som stöd för sin ansökan. Konsekvenserna av COVID-19 medförde dock en skjuts för den digitala mognaden på Myndigheten. Myndigheten valde 2023 att intensifiera sitt arbete med digitaliseringen genom att frikoppla en handläggare som på 100% arbetar med digitalisering. 2023 valde Myndigheten LSS att gå in i nytt verksamhetssystem, Lifecare. Samtidigt skapade BAB en integrering mellan BAB online och e-tjänsten som möjliggjorde att e-ansökningar automatiskt registrerades i BAB online. Nya e-tjänster skapades också med tillhörande processer som ett steg att digitalisera vissa arbetsmoment, exempelvis utbetalning av skälig kostnad för personlig assistans, ansökan om daglig verksamhet, matchning av daglig verksamhet. Den förstnämnda är tänkt att kopplas ihop med en ATL modul för att säkerställa att arbetstidslagen (ATL) följs. De andra två ingår i framtida planer för att automatisera såväl DV beslut som matchning av densamma. Myndigheten var även drivande i arbetet med digital signering, projektledningsverktyg, digitalt årshjul samt är deltagande i arbetsgruppen för test av en gemensam digital väg in (GDI). Med anledning av allt arbete som drivs på olika förvaltningar inom staden, förvaltningen och avdelningen så skapas denna lokala digitaliseringsplan för att strukturera upp och tydliggöra prioriteringar som Myndigheten vill åstadkomma under perioden 2023-2024.

1.1. Definition av plan

Helsingborgstad har genom sina styrdokument definierat hur olika dokument ska upprättas samt den interna beslutshierarkin. I riktlinjen för de olika dokument står det följande gällande vad en plan ska innehålla:

"Planen ska ...

Planen ska vara så konkret som möjligt. Åtgärder ska beskrivas så att de säkrar det önskade utförandet, oavsett vem som gör det. Av planen ska framgå vilka som har ansvar för att åtgärder blir gjorda. Den ska ange ett tidsschema för åtgärderna och hur eventuell uppföljning ska ske. Avvikelse från utformningen av planer sker endast undantagsvis och då främst avseende lagstadgade stadsövergripande planer, exempelvis plan för mål och ekonomi (budget) och översiktsplan, där planer kan ha ett mer övergripande innehåll".

Vidare så tydliggör också dokumentet vad det inte ska innehålla. Det står i riktlinjerna att:

"... men får inte

*Planen presenterar vad som ska göras, inte det man hoppas eller önskar åstadkomma. Det får inte råda någon tvekan om ansvar och tidplan för de åtgärder som anges i planen."*¹

1.2. Kostnad och effekthemtagning

Inför varje digitalt projekt behöver en kostnads kalkyl och en effekthemtagning analys göras. Vissa projekt kan komma att landa i betydande kostnader där effekthemtagningen inte blir monetär utan kommer enbart att märkas i en kvalitetshöjning. Andra projekt kommer eliminera enbart små handläggningsåtgärder och därför blir inte effekthemtagningen märkbar om den inte kombineras med flera digitala lösningar eller övertid. Grundtanken emellertid är att varje digitalt verktyg som skapas ska bekosta sig själv över tid. Kostnads kalkylen för en RPA idag ligger på mellan 120-180tkr. En monoton handläggningsuppgift som besparar enbart 5 minuter och genomförs ett 70 tal gånger per månad kommer enbart ha sparat in 5,8 timmar per månad. En heltidstjänst arbetar i snitt 167 timmar per månad till en årlig kostnad av cirka 650 tkr. Om RPA som man bygger kostar 120tkr kommer det att kosta lika mycket som en heltidsanställd kostar i 2,2 månader. Det innebär att den RPA skulle först vara lönsam efter lite över 63 månader. Det är därför av vikt att inte enbart beräkna kostnader här och nu utan man behöver ha en god inblick framåt och framförallt ha en god överblick för att kunna anpassa personalbemanningen efter de digitala lösningarna. Som nämnts ovan räknar vård- och omsorgsförvaltningen att

¹ RIKTLINJER, DNR:00552/2019, *Riktlinjer för Helsingborgs stads styrdokument - Begreppsdefinitioner och beslutshierarki*, https://media.helsingborg.se/uploads/networks/4/sites/141/2019/10/riktlinjer-for-styrdokument_190904-1.pdf

2031 kommer 75 % av bemanningen behöva utföra 125% av dagens arbete. För det behöver även små administrativa och repetitiva handläggningsåtgärder automatiseras.

Utöver projektkostnaden behöver dock de digitala verktyg även ta med i beräkningen de övriga kostnader som kan uppkomma. En sådan kostnad är driftkostnaden och en annan är administrationskostnaden. De besparingar som görs behöver återinvesteras i verksamhetens digitala del för att säkerställa en fullgod drift.

2. Bakgrund

Helsingborg stad har länge strävat efter att ligga på framkant vad gäller innovation och utveckling. Stundtals har tyvärr staden gått vilse i väldigt ambitiösa och iögonfallande projekt men som inte gett den effekthemtagning som önskats. Sedan 2019 har åtminstone vård- och omsorgsförvaltningen bytt fokus från ambitiösa iögonfallande projekt till projekt som gör skillnad på riktigt för såväl invånare som medarbetare.

2.1. 2018-2022

Under 2019 påbörjades arbetet med att skanna in inkomna handlingar i verksamhetssystemen. Tyvärr stannades detta arbete upp på grund av byte av skrivare. Bostadsanpassningsbidrag enheten har sedan mars 2019 skannat in alla handlingar som inkommit. 2022 blev det först möjligt att göra då byte av skrivare på maria park medförde att skanningen inte hade det format den behövde för att infoga i verksamhetssystemet. Under 2019–2020 omarbetades även bostadsanpassningsbidragenhetens elektroniska blanketter och en ny e-tjänst skapades som möjliggjorde två-vägs kommunikation med invånarna. 2019 lanserades även en semi-automatisering av beslut gällande rätten till ekonomisk ersättning vid sjukfrånvaro för personlig assistans. Automatiseringen hade begränsningar i såväl möjligheten att besluta som inhämta och analysera underlag till beslut. Den semi-automatiserade modulen skapades i samverkan med en extern aktör som åtog sig att skapa e-tjänsten. Under perioden 2020–2022 ökade Myndigheten användandet av digitala verktyg för att såväl utreda som kommunicera både internt och externt som en konsekvens av begränsningarna som följde med COVID-19. Förvaltningen anställde en RPA samordnare 2022 med intentionen att hon skulle driva på den digitala utvecklingen. Myndigheten gjorde dock bedömningen att resultatet inte levde upp till förväntningarna och valde därför att själva tillsätta resurser 2023 i form av egen handläggare med digitalt ansvar. Under 2022 startades en tvärsektioner arbetsgrupp med ansvar att driva på de digitala frågorna utifrån respektive enhets behov.

2.2. 2023

Under 2023 intensifierade Myndigheten sitt arbete med digitalisering. Myndigheten frikopplade resurser för att få större genomslag för sitt digitaliseringsarbete då Myndigheten upplevde att den behövde leva upp till kraven från omsorgsdirektören om att tänka digitalt först. Nedan följer några av de digitala lösningar som Myndigheten varit delaktiga i att få fram.

2.2.1. Projekthanteringsverktyg

Redan initialt uppmärksammades det att det saknades ett verksamhetssystem för projekthantering. Myndigheten har deltagit i stadsövergripande projektet för att testa ett verksamhetssystem som kan användas stadsövergripande. Till detta system har Myndigheten kopplat stadens projektledningsmodell för att strukturera upp arbetet.

2.2.2. Skanning procapita

Under 2019 började arbetet med att möjliggöra för inskanning av dokument i verksamhetssystemet procapita. På grund av systemets begränsningar och upphandlingen av nya skrivare utan möjlighet att tillgodose behovet från systemet samt diverse IT-säkerhetsfrågor blev det möjligt först i januari 2023 att skanna till verksamhetssystemet procapita genom säker mapp.

2.2.3. Digitalt årshjul

Under 2023 har Myndigheten tillsammans med stödfunktioner varit med och upprättat ett digitalt årshjul i det nya verksamhetssystemet Plandisc. Tanken med plandisc var att synkronisera och systematisera upp några av de årshjul som fanns ute på förvaltningen och som chefer förväntades följa. Arbetet resulterade i lanseringen av årshjulet under våren.

2.2.4. T-dialog

T-dialog eller säkra meddelande har funnits under en längre tid men det var först under 2023 som arbetet intensifierades med användandet av systemet. Under 2023 har ett arbete genomförts för att få användandet av säkra, krypterade meddelanden att bli en naturlig del av arbetet.

2.2.5. Skälig kostnad § 9 p. 2

I januari 2023 lades processen om kring hanteringen av de begäran om utbetalning av bidrag för skälig kostnad av personlig assistans. Dessförinnan hade dessa ansökningar hanterats i ekonomisystemet som om de vore fakturor. Det sättet att hantera dem resulterade i att kommunen hamnade i märkliga situationer där begäran krediterades vid felaktigheter och att bolag vid förseningar begärde förseningsavgifter. En annan brist var att sökande aldrig erhöll några förvaltningsrättsliga beslut som var

överklagbara och därmed led en rättsförlust. Då det inte finns avtal mellan anordnar av personlig assistans och kommun ska dessa ärenden inte hanteras civilrättsligt. Mot bakgrund av detta gjordes processen om för att hantera ansökan om utbetalning förvaltningsrättslig genom överklagbara beslut. Till detta skapades det en e-tjänst för att möjliggöra för anordnarna att ansöka om ersättningen digitalt.

2.2.6. Digital signering

Möjligheten att signera dokument digitalt möjliggjordes på riktigt under 2023. Dessförinnan signerades samtliga dokument på papper. Det medförde väldigt tidskrävande processer samt ett stort klimatavtryck i form av papper, posthantering, m.m. Numera signeras de flesta dokument digitalt.

2.2.7. Lifecare

I mars 2023 kom beslutet att även LSS-handläggarna skulle övergå till Lifecare. Myndigheten tog ett stort projektledningsansvar för att möjliggöra övergången så snabbt som möjligt för att minska såväl oro som att övergången stoppade det digitala arbetet orimligt mycket. I oktober började LSS-handläggarna att arbeta i Lifecare efter att programmet såväl konfigurerats som handböcker skapats och utbildningar hållits.

2.2.8. Integrering steg 1 BAB online

Bostadsanpassningsbidragsenheten har sedan 2019 haft en interaktiv e-tjänstplattform med möjlighet till såväl säkra meddelande som överföring av dokument. Däremot har det krävts manuell handpåläggning efter att en ansökan gjorts för att överföra ansökan in i verksamhetssystemet. Ett första steg till full integrering togs under 2023 så att ansökningar som inkommit i e-tjänsten automatiskt skapats i verksamhetssystemet.

2.2.9. SDK -säker digital kommunikation

SDK är ett projekt som SLF drivit.

Säker digital kommunikation handlar om att kunna skicka känslig information på ett säkert sätt, både internt och externt. SDK ger möjlighet till säker kommunikation från funktion till funktion. Detta kan ersätta fax och (rekommenderat) brev samt de fall där e-post felaktigt används. Myndigheten har varit part i detta arbete men saknar för tillfälle motpart då det är få andra avdelningar som skapat funktionsbrevlådor för att möjliggöra kommunikation. Dessutom har Myndigheten andra kanaler som används för säker kommunikation internt.

2.2.10. ATL Modul

Den digitala ansökningsprocessen om ersättning för personlig assistans kom på plats under 2022 och en e-tjänst lanserades 1 januari 2023. E-tjänsten gör det möjligt att digitalt kontrollera den inskickade informationen från de som ansöker om ersättning.

ATL-modulen säkerställer, med hjälp av en algoritm, att inga felaktiga utbetalningar sker för assistans som överstiger timmar enligt arbetstidslagen, lagen om arbetstid med mera i husligt arbete eller kollektivavtal.

Effekter ATL-modulen ska ge i det dagliga arbetet

- Handläggningen av utbetalningarna går snabbare eftersom den manuella handpåläggningen minskar
- Vi kan garantera att vi följer lagen som gäller kring utbetalningar av ersättningar
- Vi minskar antalet felaktiga utbetalningar
- Det blir mer tid till annan handläggning

Bakgrund

Myndigheten ansvarar för att ta emot ansökningar, utreda och fatta beslut om rätten till personlig assistans i enlighet med lag (1998:387) om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS). I ansvaret ingår att kontrollera utbetalningen till utförare av den personliga assistansen.

Idag sker utbetalningar baserat på de uppgifter som de ansökande skickar in. Men att manuellt kontrollera så att arbetstiderna enligt tidrapporterna följer aktuella lagar är tidskrävande och tar mycket resurser. Genom att automatisera processen kan resurser läggas på annat samtidigt som fel belopp inte betalas ut.

Projektet ATL-modul handlar om att stoppa felaktiga utbetalningar där arbetstidslagen, lagen om arbetstid med mera i husligt arbete eller kollektivavtalen inte följs.

Lansering: Första kvartalet 2024.

3. Digitaliseringsplan 2024

3.1. Systemförvaltarplan

Under 2024 kommer en systemförvaltarplan att upprättas för samtliga digitala lösningar. En Systemförvaltarplan är en beskrivning av IT-stödet och nyttan, systemförvaltningens omfattning, om systemet innehåller personuppgifter, informationssäkerhetsklassning, kontinuitetsplan, informationens bevarande, avtal, budget och finansiering.

3.2. RPA rensning av påminnelser

Lifecare använder påminnelser där handläggningsåtgärder krävs från handläggarna. Dessa påminnelser behöver tas bort manuellt idag och det förekommer att påminnelser blir liggande. Detta är något som en RPA skulle kunna åtgärda för att städa i systemet.

Så här fungerar modulen

En RPA skulle gå in och säkerställa att de påminnelser som finns är aktuella. Om det finns dubletter eller om påminnelserna inte längre är aktuella så skulle den ta bort den påminnelsen som inte är aktuell. Aktuella påminnelser skulle i förlängningen kunna läggas in direkt i Outlook hos ansvarig handläggare.

Effekter

- Minskad risk för att något missas på grund av att systemet har för många påminnelser
- Minskat arbete för handläggarna som manuellt behöver gå igenom påminnelserna och rensa
- Ett system som är i ordning

Bakgrund

Påminnelseverktyget är väldigt användbart när beslut är på väg att löpa ut, uppföljningar behöver göras osv. Dock skapas väldigt många påminnelser av systemet som inte tar hänsyn till tidigare påminnelser. När detta upptäcks behöver handläggarna gå in och rensa i systemet vilket är ett monotont och tidskrävande arbete även om inte varje enskild påminnelse är tidskrävande.

Lansering: Första kvartalet 2024

3.3. Automatiserad IVO rapportering

Alla insatser som inte blivit utförda inom tre månader efter gynnande beslut ska rapporteras till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Idag görs det arbetet manuellt av en handläggare. Med en automatiserad rapportering till IVO kan de personella resurserna som idag läggs på rapportering användas till annat.

Kort om projektet

Målet är att en robot kan hämta upp relevant information i verksamhetssystemet och lägga in den i IVO:s e-tjänst för rapportering. Med en automatisering kommer flera timmars handläggningsåtgärdsarbete per månad att försvinna.

Bakgrund

Vård- och omsorgsnämnden har en skyldighet att rapportera både om beviljat bistånd enligt 4 kap. 1 § SoL och insatser enligt 9 § LSS som inte har verkställts tre månader efter beslut till IVO. I rapporteringen ingår även insatser som har avbrutits och inte verkställts på nytt inom tre månader.

Om IVO bedömer att insatsen inte verkställts inom skälig tid kan de ansöka om utdömande av en särskild avgift hos förvaltningsrätten.

Rapporteringen till IVO görs var tredje månad. Idag sker det manuellt av en fysisk person på myndigheten. Vid rapportering behöver handläggaren gå in i verksamhetssystemet för att inhämta information kring dröjsmålet i ärendet. Informationen läggs sedan in i IVOs e-tjänst. Vid varje rapportering är det vanligtvis över 100 ärenden som ska rapporteras som ej verkställda, verkställda eller avslutade.

Effekter

- Det tar i snitt 10–15 minuter att hantera varje ärende, det vill säga minst 2–3 arbetsdagar som totalt läggs på rapportering varje gång.

Lansering: Beräknad första kvartalet 2024

3.4. Integrering utbetalning från Lifecare till UBW

Med en integrering av utbetalning minskas den administrativa manuella handpåläggningen. Genom att hämta data direkt från beslutsmeddelandet i verksamhetssystemet och överföra den till ekonomisystemet för beslutsattest behövs inte längre något administrativt arbete eller kontorsmaterial.

Kort om projektet

Automatiseringen handlar om att integrera verksamhetssystemet Lifecare med ekonomisystemet vid utbetalning av ersättning för personlig assistans. Integrationen ska hämta data från beslutsmeddelandet i Lifecare och överföra den till ekonomisystemet inför utbetalning. Idag måste däremot besluten om rätten till ersättningen skrivas ut, lämnas över till ekonomiavdelningen och föras in i ekonomisystemet manuellt.

Bakgrund

Vård- och omsorgsförvaltningen har uppdraget att ta emot ansökan, utreda och besluta om rätten till personlig assistans i enlighet med lag (19983:387) om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS).

När en kund har beviljats personlig assistans så kan kunden välja att kommunen verkställer beslutet eller anordna det själv. Ett tredje alternativ är att låta en förening eller privat företag anordna assistansen. Om kunden väljer att anordna assistansen själv eller låter annan utförare än kommunen anordna assistansen så har kunden rätt till ekonomisk ersättning för den utförda assistansen.

Tidigare, när ekonomiavdelningen tog emot fakturor så hamnade underlaget direkt i ekonomisystemet.

När processen för hantering av utbetalningar om beviljad assistansersättning gjordes om under 2022 var syftet att bättre följa lagens intentioner och att göra rollfördelningen mellan kommun, kund och assistansanordnare tydligare. I samband med det arbetet tillkom en manuell handpåläggning och man lade då till en administrativ uppgift som inte funnits tidigare.

Effekter

- Minskad administrativ handpåläggning för handläggaren
- Snabbare och effektivare handläggning
- Ökad rättssäkerhet då inga pappershandlingar kan komma bort

Lansering: Beräknad första kvartalet 2024

3.5. Automatisering av korttidstillsyn

Några minuter. Det är så lång tid det borde ta från det att en ansökan om korttidstillsyn har skickats in till dess ett beslut fattats. Genom att göra en halvautomatisk beslutsprocess är målet att kunden får ett snabbare beslut samt att matchningsprocessen mot en daglig verksamhet går snabbare.

Bakgrund

Vård- och omsorgsförvaltningen har uppdraget att ta emot ansökan, utreda och besluta om rätten till daglig verksamhet i enlighet med lag (1998:387) om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS).

Idag hamnar ansökningar om korttidstillsyn bland alla andra ansökningar av mer svårutredd karaktär som till exempel personlig assistans. Det innebär att det kan bli en onödigt lång handläggningstid för en ansökan som i många fall går relativt snabbt att utreda.

För att ha rätt till insatsen daglig verksamhet krävs det att man tillhör någon av personkretsarna i LSS, är över 13 år samt går i skolan. Om man uppfyller de kraven så har man rätt till insatsen. I många fall är de sökande som redan har andra pågående insatser enligt LSS. I de fall kriterierna om personkrets och insatsen uppfylls så skulle myndigheten med en automatisering kunna gå till beslut omgående.

I de fall det kommer helt nya sökande kräver dessa mer omfattande utredningsinsatser för att bedöma personkretstillhörigheten. Dessa ärenden är inte tänkt att omfattas av förslaget med automatiserat beslutsfattande.

Effekter

- Minskad administration
- Snabbare beslut

Lansering: Första kvartalet 2024

3.6. Digitalisering av pappersakter

Projektet kommer leda till att kundernas personakter kommer att digitaliseras från dess nuvarande pappersform. När dessa har digitaliserats kommer inkomna handlingar att gallras. Genom projektet kommer myndigheten tvingas till aktvård vilket kommer leda till mer ordning i akterna. Dessutom möjliggör det för att kunna arbeta med hela akten även vid distansarbete. Vidare frigörs utrymme i arkivet som för närvarande börjar bli fullt.

Bakgrund

Under 2020 uppdagades att det fanns brister i registervården av verksamhetssystemet vilket medförde att systemförvaltare inte kunde hämta de nödvändiga gallringslistorna för att gallra akter på centrala stadsarkivet. Mot bakgrund av detta beslutades det i samråd mellan vård- och omsorgsförvaltningen och centrala stadsarkivet att inga akter skulle skickas till centrala stadsarkivet innan arbetet med gallring kunde återupptas. Som en lokal lösning upprättade myndigheten ett lokalt arkiv på Maria Park som nu börjar nå sin maxkapacitet.

Parallellt började myndigheten som en följd av pandemin även ha en mer generös hållning till distansarbete. I april 2022 bedömde folkhälsomyndigheten att Covid-19 inte längre var att betraktas som en samhällsfarlig sjukdom. Myndigheten hade under den perioden sett fördelarna med distansarbete och valde därför att övergå till hybridarbete. Handläggarna var dock begränsade i arbetet hemifrån då det inte var möjligt att skanna in handlingar till verksamhetssystemet. Januari 2023 tillkom en lösning och numera kan myndigheten skanna in handlingar i samtliga verksamhetssystem för handläggning av ärenden enligt LSS (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade), BAB (bostadsanpassningsbidrag) och SoL (socialtjänstlagen).

Effekter

- Ökad effektivitet och flexibilitet för distansarbete
- Minskad risk för att pappershandlingar kommer bort

- Snabbare hantering vid begäran av utlämnande av personakt från kund/ombud
- Minskat behov av arkivutrymme

Lansering: Pågår under hela 2024

3.7. Automatisering av dagligt verksamhetsbeslut

Några minuter. Det är så lång tid det borde ta från det att en ansökan om daglig verksamhet har skickats in till dess ett beslut fattats. Genom att göra en halvautomatisk beslutsprocess är målet att kunden får ett snabbare beslut samt att matchningsprocessen mot en daglig verksamhet går snabbare.

Ett e-tjänstflöde ska byggas där den sökande själv bifogar information. Underlagen ska ge möjlighet att flödet från ansökan till matchning av daglig verksamhet blir effektivare. Den första tjänsten tar emot ansökan och fattar ett automatiserat beviljat beslut. Efter att kunden beviljats insatsen ska en annan e-tjänst ta vid och vägleda den sökande genom en behovskartläggning. Underlaget från kartläggningen används sedan av handläggare för att kunna presentera lämpliga dagliga verksamheter.

Det här automatiska flödet gör att det blir färre kontakter och fysiska möten med den sökande. Processen går snabbare och kunden får snabbare stöd.

Bakgrund

Vård- och omsorgsförvaltningen har uppdraget att ta emot ansökan, utreda och besluta om rätten till daglig verksamhet i enlighet med lag (1998:387) om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS).

Idag hamnar ansökningar om daglig verksamhet bland alla andra ansökningar av mer svårutredd karaktär som till exempel personlig assistans. Det innebär att det kan bli en onödigt lång handläggningstid för en ansökan som i många fall går relativt snabbt att utreda.

För att ha rätt till insatsen daglig verksamhet krävs det att man tillhör någon av de två första personkretsarna, är i yrkesverksam ålder samt att man inte har ett förvärvsarbete eller studerar. Om man uppfyller de kraven så har man rätt till insatsen. I många fall är de sökande som redan har andra pågående insatser enligt LSS.

I de fall kriterierna om personkrets och insatsen uppfylls så skulle myndigheten med en automatisering kunna gå till beslut omgående.

För att kunden sedan ska kunna vägledas till rätt daglig verksamhet görs sedan en behovskartläggning utifrån en standardiserad modell. Kartläggningen bygger på ett antal frågor som den enskilde eller denne med stöd av företrädare besvarar. Efter kartläggningen tar sedan handläggare på centralen för sysselsättningen fram de

alternativ som är lämpliga utifrån behov och tillgängliga platser i såväl kommunal som privat daglig verksamhet.

Kommunen har enligt LSS krav på sig att arbeta med ambitionen att deltagarna i de dagliga verksamheterna ska närma sig arbetsmarknaden eller arbetsmarknadspolitiska insatser. Dessutom ska deltagarna regelbundet prövas mot arbetsmarknaden.

I de fall det kommer helt nya sökande kräver dessa mer omfattande utredningsinsatser för att bedöma personkretstillhörigheten. Dessa ärenden är inte tänkt att omfattas av förslaget med automatiserat beslutsfattande.

Effekter

- Minskad administration
- Snabbare beslut

Lansering: Första kvartalet 2024

3.8. Full automatisering av sjuklöner

Personliga assistenter blir också sjuka och då kan assistansanordnaren ansöka om ersättning för en vikarie, detta kallas en sjuklön. I dagens system kan en del ansökningar om utbetalning av sjuklön hanteras via en e-tjänst. Men de ofullständiga och felaktiga ansökningarna behöver en handläggare hantera manuellt. Genom att ta fram en automatisk beslutsprocess som digitalt läser av och tolkar inskickade dokument kommer både handläggningstiden att minska och resurser frigöras.

Så här fungerar modulen

Den nya modulen ska kunna läsa av och tolka PDF-filer, andra pappershandlingar samt inskickad information via e-tjänsten. Modulen ska kontrollera handlingarna så att ansökningen innehåller den information som behövs för att styrka behovet av ersättning och vid behov begära in kompletteringar.

Modulen ska också beräkna ersättningen, fatta beslut om att bevilja, avslå helt eller avslå delar av ansökan.

Bakgrund

Myndigheten ansvarar för att ta emot ansökningar, utreda och fatta beslut om rätten till personlig assistans i enlighet med lag (1998:387) om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS). Har en kund beviljats personlig assistans så kan kunden välja att kommunen verkställer beslutet eller anordna det själv. Ett tredje alternativ är att låta en förening eller privat företag anordna assistansen.

Om kunden väljer att anordna assistansen själv eller låter annan utförare än kommunen anordna assistansen så är kunden berättigad ekonomisk ersättning för den utförda assistansen. I de fall en assistent blir sjuk tillkommer det kostnader för anordnaren i form av sjuklöner till vikarier. Assistansanordnaren har rätt att få ersättning för denna kostnad.

I lagen finns idag bara krav på att en ansökan ska innehålla kontaktuppgifter, vad den enskilde ansöker om och skäl till ansökan. Det finns inga krav på att ansökningarna ska göras genom en specifik tjänst. Idag kan anslutna leverantörer ansöka om ersättning via en e-tjänst som en extern leverantör tillhandahåller.

I den nuvarande automatiserade processen finns följande begränsningar:

- hanterar enbart de företag som har blivit godkända
- klarar inte av att läsa av och tolka PDF-filer vilket begränsar dess möjlighet att hantera underlaget
- ingen möjlighet till interaktion med den sökande
- kan bara bevilja fullständiga ansökningar vilket leder till att ofullständiga eller inkorrekta ansökningar behöver hanteras manuellt av en handläggare

Effekter

- Rättssäker hantering av ansökningar
- Följer föreskrifterna för social dokumentation
- Fullständig automatisering innebär minskad arbetsbelastning

Lansering: Beräknad andra kvartalet 2024

3.9. Automatiserad matchning av vårdboende

En invånare som blivit beviljad insatsen vårdboende ska genom mina sidor i Helsingborg.se kunna få ett erbjudande om plats i ett vårdboende. Själva matchningsprocessen gör en RPA där den utifrån behoven letar efter lämplig plats bland de lediga platserna på vårdboende.

Så här fungerar modulen

En RPA hämtar den informationen som behöver matchas från Lifecare och letar igenom stadens bestånd efter lämplig plats. När en matchning skett så kommuniceras kunden detta. Initialt genom meddelande i mina sidor men så småningom kan det även ske via såväl sms som uppläsning av meddelande till telefonen.

Bakgrund

När en plats öppnas på ett vårdboende så kontaktas boendeförmedlingen som i sin tur går igenom sin lista över förmånstagare. Därefter så sker en matchningsprocess och förmånstagaren kontaktas med erbjudande om plats. Ibland uppstår svårigheter att komma i kontakt med den enskilde för att kunna förmedla erbjudandet. Likaså är matchningsprocessen ett rent rutinarbete som skulle kunna automatiseras.

Effekter

- Minska den manuella handpåläggningen
- Möjliggöra för snabbare hantering av ärendena då den enskilde kan ta del av erbjudandet när som helst
- Minska telefonsamtalen eller annan analog kommunikation om det inte är behövligt

Lansering: Fjärde kvartalet 2024

3.10. Automatiskt beslut gällande uppsägning av beviljade insatser

Det händer att kunder inte längre vill ha den insatsen de beviljats. Idag kan det ta lite tid att få sådan insats avslutad då det kräver manuell handpåläggning av en handläggare som ofta har andra saker som behöver prioriteras med konsekvensen att vissa beslut blir liggandes. Det har förekommit att nämnden behövt yttra sig till IVO på ärenden där den enskilde velat avsluta beslutet men på grund av arbetsbelastning inte beslutet avslutats och därför rapporterats in som avbrott i verkställigheten.

Så här fungerar modulen

Modulen skulle vara kopplad till en e-tjänst där den enskilde själv med bank-id skulle kunna avsluta sin insats. Modulen skulle sedan hantera det administrativa i Lifecare/procapita för att omedelbart avsluta insatsen.

Bakgrund

I § 8 Lag (1993:387) om stöd och service för vissa funktionshindrade återfinns begränsningarna i lagens implementering. Paragrafen finns till då LSS enbart är en frivillig lagstiftning och tydliggör att enbart om den enskilde begär insatserna skall de ges honom. När den enskilde inte längre önskar dem ska de avslutas omedelbart. Det ligger i sakens natur att en enkel administrativ åtgärd inte ska behöva bli liggandes då handläggaren tvingas prioritera mer akuta frågor.

Effekter

- Ökad rättssäkerhet för den enskilde då den omedelbart kan avsluta sin insats

- Ökad rättssäkerhet då IVO inte felaktigt informeras om beslut som ej verkställda när de i själva verket borde vara avslutade
- Minskad risk att ärendet inte hanteras
- Minskad arbetsbörda för LSS-handläggare i det administrativa
- Minskad börda för enhetsjurist som behöver yttra sig i ärenden där det inte är behövligt

Lansering: Andra kvartalet 2024

3.11. Automatisering beslut om trygghetslarm

Insatsen trygghetslarm är en insats enligt socialtjänstlagen med hög sannolikhet att beviljas. Då bifallsfrekvensen är då hög är det en insats som med fördel skulle kunna automatiseras.

Så här fungerar modulen

Modulen skulle kopplas till en e-tjänst där den enskild skulle kunna ansöka om insatsen med sitt bank-id, alternativt att KC skulle kunna agera ombud om sökande saknar bank-id och kan legitimera sig på plats, modulen skulle därefter registrera allt i Lifecare och fatta beslutet omgående.

Bakgrund

Socialtjänstlagen är till sin utformning generös i sin natur. I de flesta fall borde enbart det faktum att man ansöker om trygghetslarm vara tillräckligt för att det ska anses förekomma ett behov.

Effekter

- Minskad administration för SoL-handläggarna då de näst intill alltid leder till ett bifall

Lansering: Tredje kvartalet 2024

3.12. Bevakningsmodul förändringar i behov

En RPA skulle kunna kontrollera hur insatsen personlig assistans används av förmånstagaren. Genom att uppmärksamma om kunden använder mer (genom Tillfällig utökning eller s.k. TUT) eller färre timmar än beviljats skulle RPA kunna flagga för ansvarig handläggare att behovet sannolikt behöver ses över med en individuppföljning. På så sätt skulle handläggarna kunna fokusera sina individuppföljningar där behovet är som störst.

Så här fungerar modulen

En RPA skulle jämföra det beviljade beslutet med de genomförda timmarna. Finns det större avvikelser över tid skulle RPA uppmärksamma ansvarig handläggare om detta och vilka avvikelserna är för att handläggaren ska kunna boka in ett uppföljningsmöte för att utreda om behovet har förändrats och nytt beslut behövs.

Bakgrund

En individs behov kan öka eller minska genom livet. Då rätten till personlig assistans baseras på självbestämmande kan det förekomma fall då den enskilde erhållit ett mer generöst beslut än den ämnar använda eller har behov av att använda. Det kan också vara så att de omständigheter som låg till grund för ursprungsbeslutet har ändrats och kund numera inte är i behov av lika omfattande beslut. Likaså kan det vara så att de omständigheter som låg till grund för beslutet har förändrats i motsatsriktning och den enskilde sökt många tillfälliga utökningar för att kompensera ett beslut som inte tillgodoser de behov som numera föreligger. I dessa fall behöver en uppföljning göras för reda ut de faktiska behoven. Myndigheten LSS genomför individuppföljningar årligen i normalfallet men har på grund av personalomsättning varit tvungna att prioritera ner dem till förmån för brukare som saknar insatser alls. En RPA skulle kunna rikta individuppföljningarna till de brukare som är i störst behov av dem.

Effekter

- Ge mer kvalitativa indikationer om att individuppföljning behövs
- Större träffsäkerhet till individuppföljningar
- Öka möjligheten att utreda felaktiga utbetalningar

Lansering: Tredje kvartalet 2024

3.13. Automatisk mötesbokning

Vissa ärenden kräver en utredning på plats eller ett möte med kund både i beslutsprocessen och matchningsprocessen. Genom att skicka iväg en länk kan den enskilde själv hitta en bokningsbar tid hos sin handläggare efter att handläggaren bedömt att handlägningsåtgärden är nödvändig.

Så här fungerar modulen

Handläggaren skickar iväg en länk till sökande/brukare eller företrädare som öppnar upp en kalender där de förinställda tiderna till handläggarna syns. När dem valt lämplig ledig tid bokar de in sig på möte. En RPA bokar därefter in mötet i kalendern, skickar vid behov iväg en beställning på tolk och transportmedel till handläggaren.

Bakgrund

Handläggarna behöver idag lägga en del av den tid de skulle kunna lägga på att bedöma och besluta rätten till insatser på att försöka ringa sökande för att boka in hembesök eller utredningsmöten. Därefter behöver de lägga mer tid på andra praktiska moment som att boka in tolk vid behov och bil. Dessa rent administrativa åtgärder skulle kunna automatiseras helt.

Effekter

- Minska det administrativa arbetet med att boka in transportmedel, möte och tolk

Lansering: Tredje kvartalet 2024

3.14. Automatiserad matchning av daglig verksamhet

När en invånare beviljas insatsen daglig verksamhet behöver behovet tillgodoses med en lämplig daglig verksamhet. Denna process kan i många fall automatiseras. Matchningsprocessen skulle göras av RPA efter de svar den erhållit från en e-tjänst med frågeformulär.

Så här fungerar modulen

Modulen skulle vara kopplad till en e-tjänst. Det frågeformulär som idag används av centralen för utreda behovet skulle finnas tillgänglig för förmånstagare eller företrädare att fylla i och därefter skulle en RPA jämföra mot de uppgifter som finns registrerade för de olika dagliga verksamheterna. Modulen skulle sedan presentera lämpliga alternativ för förmånstagaren (eller dess företrädare) som skulle kunna välja och bokas in på ett studiebesök. Processen skulle givetvis dokumenteras i Lifecare.

Bakgrund

Idag utförs samtliga moment av handläggare på centralen för sysselsättning. Handläggaren behöver boka in samtal, fylla i formulär och gå igenom beläggningsgrad och vad de erbjuder på de dagliga verksamheterna för att kunna presentera alternativ till sökande. Sedan behöver berörd verksamhet kontaktas för att boka in studiebesök och slutligen behöver tilldelning av plats ske i verksamhetssystemet. Detta är tidskrävande processer som försenar den enskildes verkställighet. Då handläggarna inte gör några medicinska behovsbedömningar utan baserar sin bedömning på de uppgifter de får från sökande och företrädare är denna en process som lämpar sig för att automatisera. Det skulle frigöra mer tid så att handläggarna kan träffa de brukare/företrädare som inte har den digitala mognaden eller förmågan att söka digitalt. Dessutom skulle tid frigöras för att snabbare och med högre kvalitet följa upp brukare vars behov förändrats.

Effekter modulen ska ge i det dagliga arbetet

- Minskad handläggning för handläggarna på centralen för sysselsättning

- Ökad effektivitet med snabbare processer för sökande
- Ökad möjlighet för handläggarna på centralen att ägna sig åt uppföljningar/korrigeringar för att säkerställa att behoven tillgodoses

Lansering: Fjärde kvartalet 2024

3.15. NOVA eller annat verksamhetssystem BAB

Under utvecklandet av integrering mellan nuvarande verksamhetssystem och e-tjänsten upptäcktes att många av de planerade moduler redan fanns i annat verksamhetssystem. Beslut togs därför att ett nytt verksamhetssystem vore ett lämpligt. Då statsbyggnad hade ett system med BAB modul och behövde upphandla en uppgradering eller nytt system valde BAB att medverka i upphandlingen. Oaktat verksamhetssystem kommer det behövas en RPA som överför de ärenden som idag finns i verksamhetssystemet till det nya.

Så här fungerar modulen

Modulen ska hämta all data som finns i varje enskilt ärende och överföra det till det nya verksamhetssystemet och öppna nya individuella personakter där ärendena läggs. Det nya verksamhetssystemet ska redan ha möjlighet till integrering med e-tjänsten fullt ut.

Bakgrund

BAB har under en längre tid använt sig av samma verksamhetssystem. De krav som invånarna numera ställer på myndigheterna och den nya lagens intention om större ägandeskap av sökande över sitt eget ärende kräver en högre grad av digitalisering. Skulle förvaltningen bygga alla moduler som krävs för att uppdatera verksamhetssystemet som används idag skulle det bli väldigt kostsamt och dessutom tidskrävande. Ett byte till ett verksamhetssystem som redan är uppbyggd för att möta dessa krav skulle spara väldigt mycket tid och kostnaderna skulle sannolikt inte bli högre. För att inte belasta enheten under övergångsperioden behöver dock möjligheten finnas för att automatiskt överföra ärendena till det nya systemet.

Effekter

- Ett modernt verksamhetssystem med fler digitala kommunikationsmöjligheter minskar klimatavtrycket och tidsspill
- Automatiserade beslut i enklare ärenden minskar arbetsbördan för handläggarna
- Automatisk överföring av ärenden minskar arbetsbördan för handläggarna

Lansering: Fjärde kvartalet 2024

3.16. Automatisering tillfälliga utökningar personlig assistans vid frånvaro

En ansökan om tillfällig utökning är sällan en komplicerad utredning däremot kan den behöva vänta på att handläggaren får tillfälle att avgöra den om handläggaren har fler ansökningar om andra insatser som inkommit innan den. Då det finns vissa ärenden som med lätthet skulle kunna avgöras är det lämpligt att automatisera processen helt.

Så här fungerar modulen

Genom att söka med en e-tjänst skulle nödvändig information bifogas av sökande eller företrädare. Modulen skulle öppna upp ett ärende i lifecare och fylla i de nödvändiga uppgifterna. Därefter skulle ett beslut kunna tas och delges omgående om rekvisiten är uppfyllda. Därefter skulle den kunna skicka in begäran om utbetalningen direkt till UBW för attest av chef.

-

Bakgrund

Högsta förvaltningsdomstolen (HFD) har i HFD 2021 ref. 61 bedömt rätten till tillfälligt behov av personlig assistans för tid när en enskild varit hemma från skolan på grund av sjukdom. HFD uttalade att behovet av personlig assistans uppstått oavsett orsaken till frånvaron och den enskilde bedömdes vara berättigad till ersättning för tillfälligt utökad personlig assistans. Därmed finns det tydlig vägledning för att kunna automatisera tillfälliga utökningar vid frånvaro från skolan åtminstone.

Effekter

- Minskad handläggning
- Ökad effektivitet med beslut omgående till brukare
- Snabbare utbetalning till brukare

Lansering: Fjärde kvartalet 2024

3.17. Semiautomatiserade beslut om tillfällig utökning personlig assistans

En ansökan om tillfällig utökning är sällan en komplicerad utredning däremot kan den behöva vänta på att handläggaren får tillfälle att avgöra den om handläggaren har fler ansökningar om andra insatser som inkommit innan den. Då det finns vissa ärenden som med lätthet skulle kunna avgöras om vissa kriterier är uppfyllda skulle dessa

kunna leda till automatiserade beslut I andra fall eller vid avslag skulle ett förslag till beslut kunna formateras som sedan handläggaren kan gå igenom och ändra efter egen bedömning.

Så här fungerar modulen

Genom att söka med en e-tjänst skulle nödvändig information bifogas av sökande eller företrädare. Modulen skulle öppna upp ett ärende i lifecare och fylla i de nödvändiga uppgifterna. Därefter skulle ett beslut kunna tas och delges omgående om rekvisiten är uppfyllda. Därefter skulle den kunna skicka in begäran om utbetalningen direkt till UBW för attest av chef. Om rekvisiten inte är uppfyllda skulle ett förslag till beslut kunna skrivas som inte skrivskyddas där handläggaren kan bedöma dess riktighet eller ändra efter egen bedömning innan den skickas iväg för utbetalning eller delgivning skickas kund.

Bakgrund

Rätten till assistans begränsas till beslutets utformning. När man söker om insatsen gör en bedömning om rätten utifrån mer eller mindre stadigvarande behov. Det förekommer att nya omständigheter eller oplanerade händelser föranleder att en utökning är nödvändig. I dessa fall har kund möjlighet att ansöka om tillfällig utökning. En ansökan innebär inte per automatik att man är berättigade insatsen men i vissa fall kan man vara det. Om den sökande exempelvis har avdrag i sin personliga assistans på grund av att hen också har ett beslut om daglig verksamhet.

Effekter

- Minskad administration för handläggaren
- Snabbare beslut för kund
- Vid bifall även snabbare utbetalning

Lansering: Fjärde kvartalet 2024

4. Framåt 2025-

Myndigheten räknar med att färdigställa en hel del av sitt digitala handläggningsstöd eller automatiserade beslutsfattande under 2024. Det finns dock även mer komplexa digitala verktyg som Myndigheten eftersträvar att färdigställa i framtiden.

Myndigheten ser att det behövs fler digitala verktyg om den vill vara en modern digital myndighet, framförallt eftersom kraven från invånarna blir högre desto fler digitala verktyg andra myndigheter (då främst statliga) har för att förenkla för invånaren och minska byråkratin och handläggningen. Myndigheten ser också att kompetensutveckling är ett område som är eftersatt när det kommer till möjligheten att använda digitala hjälpmedel och stävar till att öka användningen av digitaliseringens möjligheter även för utvecklingen av medarbetarna.

4.1. Automatiskt avtalsupprättande

När Förvaltningen är i behov av att externplacera en invånare för att staden inte kan tillgodose behovet inom staden skulle de uppgifter som lagts upp i offertförfrågan automatiskt föras in i ett avtal som sedan skickas för signering för att efter signering diarieföras. Därefter ska ansvarig handläggare notifieras om att avtalet är på plats så att arbetet med verkställandet kan påbörjas.

Så här fungerar modulen

En RPA kommer hämta det underlaget som läggs in i offertförfrågan och utifrån den samt underlaget i beslutet i Lifecare upprätta ett avtal som skickas till den som vunnit upphandlingen. Därefter ska dokumentet läggas upp i digitalsigneringsverktyget och skickas till samtliga som behöver skriva på det. En kopia kommer sedan skickas till entreprenören och en kommer diarieföras i verksamhetssystemet för diarieföring. När dokumentet är diariefört kommer RPA att skicka ett meddelande till ansvarig handläggare att arbetet med verkställandet kan påbörjas.

Bakgrund

Idag förekommer det ärenden där den egna verksamheten inte kan åta sig uppdraget. Det kan handla om omfattande behov eller att behovet bättre skulle tillgodoses i annan kommun av diverse anledningar. Dessa ärenden behöver placeras externt. Idag sköts det arbetet av en handläggare som behöver lägga ut en offertförfrågan, bevaka offerter och sedan upprätta avtal som skickas för signering. Många av dessa moment skulle kunna gå att automatisera.

Effekter

- Minskad administrativt arbete
- Snabbare hantering

Lansering: 2025

4.2. Klarspråksgranskning

Genom mjukvaran som går igenom myndighetens dokument i allmänhet och i synnerlighet besluten kan programmet föreslå alternativ ord och meningsuppbyggnader för att underlätta för invånaren att förstå innebörden.

Så här fungerar modulen

Mjukvaran, som genomgått maskininlärning, granskar texten. Utifrån Språklag (2009:600) och rekommendationerna i Institutet för språk och folkminnen kommer den att föreslå alternativa ord och meningsuppbyggnader.

Bakgrund

Med klarspråk menas texter som är skrivna på ett vårdat, enkelt och begripligt språk. I språklagens elfte paragraf, den så kallade klarspråksparagrafen står det: "Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt". Idag har Myndigheten en standardiserad modell för utredning och beslut. Däremot skrivs det med individuella skrivstilar inom ramen för modellen. Ett verktyg för klarspråksgranskning skulle resultera i än mer enhetlig utformning av utredning och beslut.

Effekter

- Större enhetlighet i hur vi skriver beslut
- Säkerställa att språklag (2209:600) följs
- Minska samtalen in då sökande inte förstår beslutet

Lansering: 2025

4.3. Chattbot BAB

En AI driven chattbot ska kunna vägleda den enskilde genom sin handläggningsprocess och informera om vilka dokument som saknas och var i processen ärendet befinner sig. Likaså ska Chattboten kunna informera den enskilde om beräknad tid till avgörande samt vilka steg som kvarstår. Chattboten ska även ha möjlighet att ta emot och infoga filer till verksamhetssystemet samt informera handläggaren om att dessa steg tagits.

Så här fungerar modulen

Genom maskininlärning ska en chattbot lära sig de frågeställningar som invånaren har rent allmänt eller ärendespecifikt. Boten ska kunna gå in i ärendet och lösa de fastställda dokumenten samt om handläggaren begärt fler dokument. Chattboten ska kunna kommunicera i såväl skrift som tal. Chatboten ska också kunna ge invånaren möjlighet att ladda upp filer och skicka iväg länkar för signering på begäran av sökande. Dessutom ska den kunna leta i registret över bolag som utfört bostadsanpassning tidigare och hjälpa kund komma i kontakt med dem. Vid behov ska den också kunna boka in ett telefonmöte med handläggaren om den inte kan besvara frågeställningen eller om kunden önskar det.

Bakgrund

Många av de samtal som kommer in till BAB handlar om vilka dokument som fattas eller vilket nästa steg är i processen. Det förekommer också att invånaren inte vet vilken entreprenör som utför arbete av det slag som efterfrågas. Nya lagen om bostadsanpassningsbidrag lägger stor tonvikt vid att det är den sökande som i så stor uträkning som möjligt ska äga sitt ärende. Vissa av momenten som lagen kräver för att kunna bedöma ärendet kan te sig komplexa för vissa invånare. Genom att skapa en AI styrd chattbot ska invånaren kunna få vägledning inte bara av generell natur utan även ärendespecifikt genom hela processen.

Effekter

- Öka stödet till enskilda sökande eller dess företrädare
- Minska det administrativa och vägledande arbetet som handläggarna utför

Lansering: 2025–2026

4.4. Ärenden av intresse, FUT

Genom att hitta olika markörer som är vanligt förekommande i ärenden där felaktiga utbetalningar skett så kan modulen ta fram ärenden som behöver granskas närmare av FUT-handläggarna.

Så här fungerar modulen

Modulen samlar data från en flera olika databaser som exempelvis skatteverket, bolagsverket, postnummerservice och interna som Lifecare, UBW, Winlas samt tipstjänsten ska modulen räkna ut och sortera utifrån högst sannolikhet om att felaktiga utbetalningar utgår.

Bakgrund

Idag arbetar FUT-handläggarna med stickprov eller inkomna tips. Även om det gett gott resultat är det som att leta efter nål i höstack. Den stora mängden ärenden som behöver kontrolleras skulle med fördel kunna kontrolleras utifrån kända parametrar dessvärre är detta arbete enormt tidskrävande för en människa. En RPA kopplad till en AI skulle däremot kunna inhämta och analysera den datamängden på väldigt kort tid. Därefter skulle handläggarna kunna presenteras för ärenden där sannolikheten är stor att felaktigheter sker och bakgrunden till den bedömningen. På så sätt skulle insatserna kvalitativt kunna riktas mot de ärenden där störst risk föreligger.

Effekter

- Öka träffsäkerheten i ärenden av intresse för FUT-handläggarna

- Säkerställa att felaktiga utbetalningar kan återkrävas

Lansering: 2026

4.5. VR utbildningsstöd utredningsteknik

Genom att skapa en virtuell värld kommer oerfarna eller handläggare som vill förbättra sin utredningsteknik ges möjlighet till detta. Handläggaren kommer tilldelas ett ärende som den behöver utreda om rätten till bistånd föreligger. När den träder in i VR miljön kommer den att möta en virtuell sökande som kommer att besvara frågeställningarna olika dels beroende på hur de ställs dels beroende på personlighetsdrag och/eller kognitivförmåga/diagnos. Handläggaren ska efter övningen kunna skriva ett beslut med det underlaget den erhållit i VR miljön.

Så här fungerar modulen

I VR-träningen får personalen med VR-glasögon på sig möta en avatar, en animerad person, i en verklighetstrogen LSS-miljö. Avataren är en sökande som man får testa att bemöta och ställa frågor till. Beroende på hur man bemöter, vad man som handläggare säger och hur man säger det, så agerar avataren olika tillbaka. Efter avslutad session får man ett direkt kvitto på hur bemötandet gick och ska försöka skriva ihop ett beslut med underlaget.

Bakgrund

Vi står idag inför en stor demografisk utmaning. Den utmaningen gör att ett bristyrke som socionomer är bara kommer bli än mer ansatt. Det kommer i framtiden bli svårare att rekrytera erfarna handläggare. Det är därför positivt om man kan träna upp sin egen utredningsmetodik i säker miljö utan att riskera varken utredning eller rättssäkerhet. Genom att göra det i virtuell miljö kan man tillåtas göra misstag och ta lärdom av dem utan att tredje part drabbas.

Effekter

- Öka tryggheten och kunskapen om hur ens agerande kan påverka utfallet i ett utredningssamtal
- Ge kunskap i utredningsmetodik som sedan kan användas i verkliga livet

Lansering: 2026–2027

4.6. AI baserat förslag till beslut

Genom maskininlärning, av egna beslut och rättspraxis, ska en AI-modul kunna samla det underlag som handläggaren tagit fram och presentera ett förslag till beslut om

rätten till insatsen samt var lagstödet till detta beslut går att finna samt vilka domar som skulle tala emot beslutets riktighet.

Så här fungerar modulen

Modulen har läst igenom alla beslut som återfinns i verksamhetssystemet. Dessa blir vägledande för hur just denna myndighet tolkar lagen. Dessutom ska en crawler söka igenom den digitala rättsdatabasen för att hitta rättspraxis som talar för och emot ett utfall. Detta ska sedan sättas i korrelation till det insamlade materialet och modulen ska sedan lämna ett förslag till beslut som handläggaren ansvarar för att bedöma. Skulle handläggaren dela bedömningen som tagits fram kan det fastställas. Är handläggaren av annan åsikt så kan handläggaren direkt i dokumentet ändra det på så vis den anser lämpligt.

Bakgrund

Idag spenderar handläggaren mycket tid att samla in underlag till beslut. När den sedan inkommit så läggs det även en del tid i att journalföra alla dessa dokument och skriva in dem i utredningen. Sedan ska alla dessa bevisvärderas och jämföras mot gällande praxis. Att hitta denna praxis är kanske det mest tidskrävande för handläggaren. Formuleringen av beslut är också en uppgift som är extremt tidskrävande för handläggare. Dessutom är olika handläggares stilistiska skrivstil något som kan leda till att förmånstagaren upplever mindre enhetlighet inom myndigheten än vad faktiskt är fallet.

Effekter

- Minska handläggningstiden med att skriva utkast
- Minska tiden handläggaren lägger på att hitta rättspraxis

Lansering: 2027