

Slutrapport från projektet Digitala akter

Bakgrund

Digitala akter har diskuterats på socialförvaltningen sedan minst fyra år tillbaka men började först 2019 ta praktisk form.

Hösten 2019 övergick Familjerättsenheten till digitala akter. Förutom några ärenden där lagstiftningen gör att det fortfarande behövdes fysiska akter sköttes all dokumentation och kommunikation med i första hand Helsingborgs tingsrätt digitalt. Enheten insåg mycket snabbt fördelarna, inte minst när det gällde att man inte längre var bunden till kontoret vid dokumentation. Vi såg också en större rättssäkerhet eftersom handlingarna fanns på samma plats och var lättillgängliga. Inte minst när pandemin slog till blev digitala akter en framgångsfaktor. Vi kunde sköta vårt jobb i stort sett var och när som helst.

Genomförande

Med dessa goda erfarenheter i ryggsäcken tog vi under hösten 2019 initiativ till att påbörja ett projekt tillsammans med Kvalitetsenheten (som den heter nu). Samtliga verksamhetschefer ställde sig bakom projektet och gav oss mandat att sätta igång arbetet. Styrgruppen har bestått av lite olika konstellationer men vid projektets avslut har styrgruppen bestått av Berat Meholfi, Gunilla Christiansson, Jessica Dahlberg och Linda Sjöberg från kvalitetsenheten, Susanne Cotra Steen, tidigare Digitala Teamet samt Terese Berlin och jag från Familjerättsenheten.

Vi skapade tidigt en arbetsmetod där vi träffade representanter för enheterna och gick igenom de handlingar som fanns, vilket innebar en uppdatering av vår dokumenthanteringsplan. Vi genomlyste vilka svårigheter som kunde finnas, vilka handlingar som fortfarande behövde undertecknas fysiskt samt de förbättringsvägar som vi kunde se. Det innebar många kontakter med till exempel SKR, Socialstyrelsen, Transportstyrelsen och Stadsarkivet. Vi har haft regelbunden uppföljning med Stadsarkivet genom hela projekttiden.

Vi började med Mottagningen och har sedan haft arbetsmöten med chefer, sakkunniga och handläggare över hela förvaltningen. Vår "sista" enhet har varit Familjehemsenheten, där vi fortfarande har ett uppföljande möte kvar.

Resultat

Vid uppföljningsmöten med verksamheterna arbetar samtliga enheter med digitala akter. Vissa fysiska akter finns kvar och kommer att göra så under en övergångsperiod eller på grund av lagstiftningsskäl. Ett exempel på detta är internationella adoptioner, där andra länder kräver fysisk dokumentation (gärna med stämplat) eller ärenden belagda med sekretess som skickats till JO, IVO och domstolarna efter beslut i politiska organ.

Förvaltningens diarium digitaliserades också inom ramen för denna process men dock ej fullt ut på grund av tekniska skäl och säkerhetsskäl.

Vi väntar fortfarande på den digitala kronologiska pärmen vid anmälningar och förhandsbedömningar, vi hoppas att den kommer senast 2022. Det finns fortfarande processer kvar i verksamheterna men de frågetecken som tas upp hanteras direkt av enheter och sektioner.

En extra bonus är att vi under arbetets gång har identifierat rutiner och processer som antingen görs dubbelt eller inte längre behövs. Det har inneburit att vissa arbetsuppgifter har kunnat tas bort eller minimerats. Vi kan också se möjligheter att i framtiden förenkla, förbättra och effektivisera processen från att ett ärende kommer in till oss och tills att det avslutas.

Vad tycker medarbetarna?

Inledningsvis fanns, som alltid vid förändringar, ett visst motstånd vilket har gjort att projektiden har blivit längre än vi avsett från början. Vi bedömde att det var bättre att det fick ta tid och landa bland medarbetarna än att hetsa fram snabba lösningar. Vid de senaste uppföljningarna har vi enbart fått positiv respons. Inte minst mottagningen menar att digitaliseringen effektiviserar och underlättar deras arbete.

Vad har vi lärt oss?

- Dokumenthanteringsplanen, som länge samlat damm, blev plötsligt ett levande dokument med ständiga uppdateringar för oss och för många av våra medarbetare. Vi behöver dock ha samma namn både muntligt och skriftligt. När vi försöker hitta planen på intranätet heter den Arkivredovisning. Då hittar ingen den och planen blir dammsamlare igen.
- Samarbete mellan olika funktioner och personer med olika kompetens ger resultat om man är beredd att gå lite utanför sin komfortzon. Att projektet nu är i hamn tror vi beror på det goda samarbete vi har haft och att alla varit inställda på att se lösningar och övervinna hinder, både i arbetsgruppen och på enheterna.
- Vi hade ett tydligt mål som vi alla ville uppnå och vi hade tydligt mandat från verksamhetscheferna.
- Förändring i en så stor förvaltning och med arbetsuppgifter som är så traditionsbundna måste få ta tid. Här får man skynda långsamt.
- Pandemin gav oss medvind. Ingen vill släpa hem tunga akter och ur rättsäkerhetssynvinkel är det olämpligt.
- Vi har jobbat på olika nivåer, från nämndens uppdatering av dokumenthanteringsplanen till att lära ut hur man scannar, idka lobbyverksamhet för att få fram digital, kronologisk pär och mycket mera.
- Vi har haft nytta av att vi finns mitt i verksamheten och vet hur vardagen fungerar i vårt jobb.
- Vi har lärt oss att inställning till uppdraget är avgörande för att det ska lyckas. En tydligt motiverad arbetsgrupp med lösningsfokus är avgörande för hur det går.

Slutord

Vi avslutar nu projektet och ser digitala akter som implementerat i verksamheterna på socialförvaltningen. Vi har fått höra att vi är först i staden med digitala akter, vilket förstås är roligt. Jag tackar alla som har hjälpt till men i synnerhet styrgruppen som har jobbat ihärdigt och energiskt för att nå målet. Inte minst Terese, Linda och Jessica som har lärt ut scanning och jagat "Procapitaknappar" och räknat skrivare på alla våningar på Bredgatan.

Helsingborg den 29 september 2021

Lisbeth Davidsson

Enhetschef för familjerättsenheten och "projektledare".