

Socialtjänsten.

# ”Lagstifta om digitalisering för samhällets mest utsatta”

Om det sociala arbetet digitaliseras på invånarnas villkor kan de själva boka tid för känsliga möten och välja om det ska ske fysiskt eller digitalt. Om dokumentationen av ärendet är tillgänglig så kan eventuella missuppfattningar eller felaktigheter rättas snabbt. Frågan är så viktigt att det måste till tvingande lagstiftning, skriver **Kalle Pettersson**, Helsingborgs stad.

**DN DEBATT**  
20190521

Digitaliseringen av offentliga tjänster går långsamt jämfört med näringslivets tjänsteproducerande företag. Det gäller såväl tjänster inom stat, region som kommun där de kommunala sociala tjänsterna digitaliserats i minst utsträckning. Detta är problematiskt om man ser digitalisering som ett medel för att öka tillgängligheten i samhället.

Digitalisering i sig är inget självändamål. Däremot har digitaliseringen öppnat upp möjligheter vad gäller tillgänglighet vi inte ens kunde drömma om för bara något decennium sedan. Nya former av digital tillgänglighet har inte bara underlättat i våra privatliv utan också radikalt förändrat vår kommunikation och interaktion med samhällsaktörer såsom exempelvis vårdgivare, banker, försäkringsbolag och teleoperatörer.

**Viktiga delar av våra liv** har förenklats och gett oss större egenkontroll. Vi behöver exempelvis inte längre föra kassabok över intäkter och utgifter för att i realtid känna till saldot på vårt bankkonto. Det har även frigjort mycket tid för oss som individer där fysiska möten med dessa och andra aktörer till stor del spelat ut sin roll. Vi sköter numera dessa kontakter från soffan eller på en lunchrast i stället för att använda semesterdagar för att ordna med exempelvis ett bostadslån.

Invånare med behov av stöd från socialtjänsten upplever att de får dags bakåt i tiden och många gånger tvingas de ta ledigt från såväl arbete som utbildning för att resa till socialkontoret för möten med socialtjänsten. Möten som i sig inte behöver vara speciellt långa men som ändå upptar större delen av dagen om man bor i en landsortskommun eller arbetar på annan ort. Detta innebär en ofrivillig frånvaro från arbete och studier, en av de viktigaste friskfaktorerna i livet och där man dessutom ofta inte vill berätta om orsaken till sin frånvaro för arbetsgivaren på grund av det stigma som kontakt med socialtjänsten kan innebära.

En digitalisering av det sociala arbetet skulle skapa följande mervärden för invånaren:

**Att styra över sin tid genom att invånaren själv väljer när, var och hur möten sker.** Mötet mellan invånare och myndighet kan genom digitalisering tryckas av invånaren både vad gäller



Invånare med behov av stöd från socialtjänsten upplever att de får dags bakåt i tiden och många gånger tvingas de ta ledigt från såväl arbete som utbildning för att resa till socialkontoret för möten med socialtjänsten, skriver Kalle Pettersson.

Foto: Hasse Holmberg/TT

tid och rum där invånaren själv bokar den tid som passar och bestämmer om mötet ska ske digitalt eller fysiskt.

**Att aktivt bidra genom medskapande av dokumentation och beslutsunderlag.** Handläggningen av ärenden kan genom digitalisering till viss del skötas av invånaren själv. Invånaren har själv större delen av den information en handläggare eller i vissa fall en dator behöver för att fatta beslut i ärendet. I stället för fysiska möten där invånaren verbalt delar med sig av information som socialsekreteraren dokumenterar kan invånaren själv stå för dokumenterandet direkt in i de digitala systemen.

**Att ta del av sin information där invånaren ges digital tillgång i realtid.** Genom att all den information som samlas in om en invånare i samband med framförallt myndighetsbeslut görs tillgänglig för invånaren i realtid har invånaren möjlighet att löpande vara uppdaterad på det underlag myndigheten fattar sina beslut utifrån. Det innebär också en möjlighet att vid behov komplettera dokumentationen eller rätta eventuella missuppfattningar eller felaktigheter. Detta stärker individens delaktighet i egenkontroll över viktiga livshändelser.

cessen kräver för en linjär förflyttning av ärendet.

Den varuproducerande logiken är också anledningen till varför de digitala steg som tagits inom det sociala arbetet under de senaste åren fokuserat på automatisering av befintliga produktionsflöden. Bland annat har vi sett datorer programmeras för att fatta administrativa beslut rörande ekonomiskt bistånd men där tillgängligheten för invånaren inte förbättrats.

Det handlar alltså inte om att tvinga in invånare i digitala spår utan om att möjliggöra för invånare att själva välja när, var och hur de vill kommunicera med den offentliga välfärden. Det digitala spåret blir ett komplement till det traditionella sociala arbetet. Invånarens behov och önsknings styr mötets form och bidrar till en förflyttning av invånaren från passivt objekt till aktivt medskapare i förhållande till myndigheten.

Vad behöver göras för att påskynda digitaliseringen av det sociala arbetet? Vem äger frågan? Antingen ägs den av kommunerna genom det kommunala självstyret eller så kan man se det som en så pass viktig fråga ur ett tillgänglighetsperspektiv att det måste till tvingande lagstiftning eller åtminstone tvingande statlig kravställning.

På samma sätt som exempelvis Skolverket ställer tydliga och konkreta krav på de kommunala huvudmännen kring skolans digitalisering och gjort programmering obligatorisk i den nya läroplanen skulle följande krav på kommunerna vad gäller digitalisering av det sociala arbetet kunna ställas:

- **Alla invånare ska ha möjlighet att digitalt ansöka om vård, stöd och behandling**
- **Alla invånare ska ha tillgång till digital tidsbokning**
- **Alla invånare ska erbjudas såväl fysiska som digitala mötesformer där invånaren står för valet**
- **Alla invånare ska ha möjlighet att kommunicera digitalt med sin handläggare**
- **Alla invånare ska ha möjlighet att ta del av, komplettera och kommentera sin ärendedokumentation i realtid.**

Med sådan lagstiftning eller tvingande statlig kravställning skulle Sverige använda digitaliseringen som medel för att göra samhällets mest utsatta individer till aktiva medskapare i sina egna liv.

**Kalle Pettersson**, utvecklingschef, Helsingborgs stad

**Replik.**  
**DN.se/debatt**

**”Replikerna avslöjar ett förakt för universitetet”**  
Slutreplik om forskningsfinansiering från Patrik Hall och Ulf Sandström (12/5).

**”Att hänvisa till EU:s ledarskap är en grov förenkling”**  
Forskaren Alexandra Waluszewski svarar Martin Wierup om EU och djurskydd och livsmedels säkerhet (17/5)

**Två svar till Isak Skogstad om skolan** (18/5);

**”Rimligt att stryka hemkunskap och elevens val”**  
Benjamin Dousa, förbundsordförande MUF.

**”Kunskapsreducering är en dålig lösning för skolan”**  
Joakim Larsson, lektor i pedagogik.

**Två svar om restnotering av läkemedel** (19/5);

**”Oklart ansvar efter apoteksomregleringen 2009”**  
Mikael Hoffmann, läkare och chef för stiftelsen NEPI.

**”Apoteken är ofta lösningen när läkemedel restnoteras”**  
Johan Waller, vd på Sveriges Apoteks-förening.

**1** Att styra över sin tid genom att invånaren själv väljer när, var och hur möten sker. Mötet mellan invånare och myndighet kan genom digitalisering styras av invånaren både vad gäller tid och rum där invånaren själv bokar den tid som passar och bestämmer om mötet ska ske digitalt eller fysiskt.

# 2

## **Att aktivt bidra genom medskapande av dokumentation och beslutsunderlag.**

Handläggningen av ärenden kan genom digitalisering till viss del skötas av invånaren själv. Invånaren har själv större delen av den information en handläggare eller i vissa fall en dator behöver för att fatta beslut i ärendet. I stället för fysiska möten där invånaren verbalt delar med sig av information som socialsekreteraren dokumenterar kan invånaren själv stå för dokumenterandet direkt in i de digitala systemen.

# 3

**Att ta del av sin information där invånaren ges digital tillgång i realtid.** Genom att all den information som samlas in om en invånare i samband med framför allt myndighetsbeslut görs tillgänglig för invånaren i realtid har invånaren möjlighet att löpande vara uppdaterad på det underlag myndigheten fattar sina beslut utifrån. Det innebär också en möjlighet att vid behov komplettera dokumentationen eller rätta eventuella missuppfattningar eller felaktigheter. Detta stärker individens delaktighet i och egenkontroll över viktiga livshändelser.

- **Alla invånare ska ha möjlighet att digitalt ansöka om vård, stöd och behandling**
- **Alla invånare ska ha tillgång till digital tidsbokning**
- **Alla invånare ska erbjudas såväl fysiska som digitala mötesformer där invånaren står för valet**
- **Alla invånare ska ha möjlighet att kommunicera digitalt med sin handläggare**
- **Alla invånare ska ha möjlighet att ta del av, komplettera och kommentera sin ärendedokumentation i realtid.**