2025-11-25
Dnr diarienummer

SN 2025/0267

Handlingsplan för digitalisering och välfärdsteknik i Socialnämndens verksamheter 2026-2028

Antagen av Socialnämnden 2025-12-02, § 111

Norberg kommuns styrdokument kan delas in i tre grupper: reglerande, normerande och aktiverande.

1. **Reglerande** styrdokument förtydligar ansvar och befogenheter.
2. **Normerande** styrdokument förklarar kommunens förhållningssätt.
3. **Aktiverande** styrdokument förklarar önskat läge som vi vill befinna oss i inom specifika områden eller verksamheter.

Matrisen nedan förklarar vilka dokument som hör hemma i vilket sammanhang:

	Reglerande	**Normerande**	**Aktiverande**
Övergripande	Arbetsordning	Policy	Strategi
Allmän	Reglemente	Riktlinjer	Handlingsplan
Detaljerad	Delegationsordning	Regler	Verksamhetsplanering

Hämtat ur Riktlinjer för styrdokument, Dnr NBGK 2023/0787.

Beslutad av: Socialnämnden

Datum: 2025-12-02, § 111

Dokumentets giltighet: 2026-2028

Innehåll

Inledning och bakgrund 5
Syfte 7
Digitalisering och kostnader 7
Samverkan 8
Inriktning 8
Prioriterade områden 8
Tillgänglig och säker wifi-åtkomst för alla verksamheter 8
Åtgärd: 9
Besluta om ”Digitalt först” 9
Åtgärd: 9
Digitala inköp 9
Åtgärd: 9
Utöka och effektivisera användandet av läkemedelsautomater. 10
Åtgärd: 10
Utöka och effektivisera användandet av digitala nycklar. 10
Åtgärd: 10
Införa digital tillsyn och utreda mobila trygghetslarm (GPS) 11
Åtgärd: 11
Kartlägga och öka den digitala kompetensen hos våra medarbetare 12
Åtgärd: 12
Utveckla arbetet med vår digitala plattform 12
Åtgärd: 12
Förenkla processer med e-tjänster och automatiseringar 12
Åtgärd: 13
Införa säker digital kommunikation (SDK) i verksamheten 13
Åtgärd: 13
Framtida satsningar 13
Digital introduktion och utbildning av medarbetare med VR-verktyg 13

Minska ensamhet och ge ökad digital kompetens hos våra medborgare....14
Skapa ett samarbete med andra närliggande kommuner med digitalisering....14
Ansvar och uppföljning....15
Sammanfattande slutsats....15

NORBERGS
KOMMUN

Inledning och bakgrund

Denna handlingsplan är framtagen som ett underlag för att kunna identifiera, konkretisera och ta ut relevanta åtgärder - som verkställs genom att bli insatser i förvaltningens verksamhetsplan. Genom att tydliggöra prioriteringar, aktiviteter och ansvar skapar handlingsplanen en grund för ett strukturerat och effektivt arbete.

Regeringen har under de senaste åren satsat stora resurser på digitalisering. Det har bidragit till förändring i stora delar av samhället, och inom hälso- och sjukvården. År 2016 antog svenska regeringen tillsammans med Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) E-hälsa 2025. Visionen uttrycktes som: *"År 2025 ska Sverige vara bäst i världen på att använda digitaliseringens och e-hälsans möjligheter för att underlätta för människor att uppnå en god och jämlik hälsa och välfärd."* Många framsteg har gjorts för att bli bäst men många utmaningar återstår.

Digitaliseringen påverkar hur vi kommunicerar, arbetar, lever och samverkar med myndigheter. I takt med denna utveckling förväntar sig invånare och företag att få tillgång till offentlig service digitalt, på ett snabbt, enkelt och tillgängligt sätt. För kommuner innebär detta inte bara införande av ny teknik, utan också ett förändrat arbetssätt, förändrade kompetenskrav och ett större behov av samordning. Därför är det avgörande att digitala satsningar kombineras med utbildningsinsatser, tydliga riktlinjer och en långsiktig strategi. Syftet är att tekniken ska vara ett stöd i det dagliga arbetet – inte ett hinder – och att alla medborgare ska ges möjlighet att använda digitala tjänster på lika villkor.

Digitalisering innebär att använda digital teknik för att utveckla, förbättra eller förenkla verksamheter, tjänster och arbetssätt.

E-hälsa definieras som användningen av digitala verktyg och informationsutbyte för att uppnå och bibehålla hälsa. Det omfattar alla typer av digitala lösningar inom hälso- och sjukvård samt socialtjänst, som syftar till att förbättra hälsan, öka patientdelaktighet och effektivisera vården.

Välfärdsteknik definieras av Socialstyrelsen som ”digital teknik som syftar till att bibehålla eller öka trygghet, aktivitet, delaktighet eller självständighet för personer som har, eller riskerar att få en funktionsnedsättning”.

Norbergs kommun, liksom många andra kommuner i Sverige, står inför betydande samhällsutmaningar som kräver både nytänkande och innovation. En av de mest påtagliga är demografiska förändringar – där en snabbt växande andel äldre invånare kombineras med en minskande arbetsför befolkning. De kommande åren väntas antalet personer över 80 år öka kraftigt i hela landet – med cirka 255 000 fler till år 2028. Norberg är inget undantag där antalet personer 80 år och äldre beräknas öka med ca 100 personer fram till 2028. Denna utveckling kommer påverka vår förmåga att leverera välfärdstjänster inom vård och omsorg.

NORBERGS
KOMMUN

Samhällets syn på åldrande och funktionsnedsättning har förändrats över tid. Dagens äldre och personer med funktionsnedsättning är mer aktiva, engagerade och självständiga än tidigare generationer. De har högre förväntningar på delaktighet, inflytande och tillgång till samhällets resurser – på lika villkor. Både äldre och personer med funktionsnedsättning lever i en tid där digitaliseringen skapar nya möjligheter men också nya utmaningar. Digital teknik kan ge ökad tillgång till information, service och sociala nätverk, bidra till trygghet i vardagen, samt skapa ökad självständighet. Men för att ingen ska lämnas utanför krävs medvetna satsningar på tillgängliga lösningar och stöd där det behövs – både tekniskt och pedagogiskt. Samtidigt som tekniken måste vara säker och utformas med respekt för integritet, så att känsliga personuppgifter skyddas och används på ett ansvarsfullt sätt.

Det finns ett växande behov av att anpassa samhällsservice, vård, omsorg och stöd utifrån individens faktiska behov – inte utifrån ålder eller funktionsnedsättning i sig. Självbestämmande, tillgänglighet och individanpassning är grundläggande principer för att skapa ett inkluderande samhälle. Boende, mobilitet, digitala tjänster och sociala sammanhang måste formas med respekt för människors olika livsvillkor och mål.

Under 2025 presenterades regeringens utredning Digital teknik på lika villkor – En reglering för socialtjänsten och verksamhet enligt LSS, SOU 2025:39 och Sveriges digitaliseringsstrategi 2025–2030

Digital teknik på lika villkor innehåller förslag på en teknikneutral lagstiftning för användning av välfärdsteknik inom socialtjänsten och LSS-verksamheter. Syftet är att skapa en tydlig rättslig ram som säkerställer att alla, även personer med nedsatt beslutsförmåga, får tillgång till digitala lösningar på lika villkor. Förslaget berör alla insatser enligt Socialtjänstlagen och LSS, med undantag för teknik som implanteras i kroppen. Särskilda regler föreslås för känslig teknik som kameror, GPS-larm och sensorer, vilket bland annat innefattar krav på samtycke eller tydliga inställningar vid nedsatt beslutsförmåga samt begränsningar i datainsamling och lagring. Utredningen har arbetat i nära samverkan med experter för att hitta en balans mellan innovation och effektivisering samtidigt som individens rättigheter skyddas. Lagändringarna föreslås träda i kraft den 1 juli 2026 och innehållet i direktivet bör vara tydligt vägledande i kommunens fortsatta arbete med att utveckla digitala lösningar och nyttjande av tillgänglig välfärdsteknik.

Sveriges digitaliseringsstrategi 2025–2030 presenterades den 28 maj och syftar till att ge en tydligare riktning för landets digitala utveckling. Strategin ska skapa förutsättningar för invånare, näringsliv och offentlig sektor att fullt ut dra nytta av digitaliseringens möjligheter, samtidigt som den möter utmaningar kopplade till säkerhet, jämlik tillgång och internationell konkurrenskraft. Den är uppbyggd kring fem strategiska områden:

- **Digital kompetens** – stärka invånarnas kunskap och färdigheter.
- **Digitalisering av näringslivet** – öka innovation och konkurrenskraft.

- **Digitalisering av den offentliga förvaltningen** – effektivare och mer tillgängliga tjänster.
- **Digitalisering av välfärden** – utveckling av vård och omsorg.
- **Konnektivitet** – snabb och säker uppkoppling i hela landet.

Syfte

Denna handlingsplan syftar till att visa på socialnämndens inriktning för hur digitala verktyg, arbetssätt och tjänster ska användas för att möta utmaningar i välfärden och förenkla vardagen för invånare, medarbetare och företagare under de kommande åren.
I detta ligger att:

- Tydliggöra vilka insatser som ska prioriteras.
- Stärka den digitala mognaden och kompetensen hos medarbetare och medborgare.
- Säkerställa att teknikutvecklingen sker rättssäkert och hållbart.

Planen utgår från kommunens övergripande mål, regeringens digitaliseringsstrategi samt relevanta lagar och riktlinjer, såsom GDPR och offentlighetsprincipen.

Digitalisering och kostnader

För att klara av den digitala resan behövs investeringar i teknik, system och kompetensutveckling. Detta medför initiala kostnader för inköp, implementering och utbildning. Det är därför viktigt att noggranna behovsanalyser samt kostnads- och nyttoanalyser genomförs innan beslut fattas om digitala lösningar. SKR erbjuder vägledningar och hjälp med nyttokalkyler för att bedöma kostnader och vinster av digitala lösningar.

Samtidigt medför brist på digital utveckling också kostnader. Om digitaliseringen inte genomförs kan det resultera i ineffektiva manuella arbetsprocesser, högre administrativa kostnader och minskad konkurrenskraft. Det kan även leda till att resurser inte utnyttjas på bästa sätt och att medborgare eller kunder får sämre service. Genom att planera och investera i digitalisering kan verksamheten både minska långsiktiga kostnader och skapa effektivare, mer hållbara arbetsprocesser.

Även om en investering inte alltid leder till direkta ekonomiska besparingar, kan den ge viktiga kvalitativa vinster, såsom förbättrad service, effektivare arbetsprocesser och ökad delaktighet.

Många digitaliseringsprojekt kan finansieras med statsbidrag, men det är viktigt att budgetutrymme finns för framtida satsningar när bidragen minskar eller upphör.

NORBERGS
KOMMUN

Samverkan

För att kunna utveckla effektiva och ändamålsenliga digitala tjänster och den infrastruktur som krävs behövs ett nära samarbete mellan kommunen, NVK, NVE, digitaliseringsstrateg och leverantörer av verksamhetssystem.

Varje aktör bidrar med unika kompetenser och resurser:

- Kommunen har kunskap om verksamhetens behov och mål.
- NVK tillhanda håller teknisk infrastruktur.
- Digitaliseringsstrateg fungerar som koordinator och rådgivare.
- Verksamhetsutvecklare ser till att digitala verktyg används på rätt sätt, stödja medarbetarna och följa upp effekterna.
- NVE och upphandlingsenheten bidrar med en övergripande och analytisk kompetens samt juridisk och upphandlingsmässig kompetens.
- Leverantörer och systemutvecklare ansvarar för utveckling och underhåll av de system som används i verksamheterna.

Samarbetet är avgörande för att skapa användarvänliga, effektiva och hållbara digitala lösningar som gagnar både medarbetare och medborgare. Kommunen behöver leverantörernas tekniska lösningar för att kunna digitalisera sina processer och tjänster samtidigt som leverantörerna behöver tydlig information om verksamhetens behov för att kunna leverera rätt funktionalitet.

Inriktning

Fokus under de första åren kommer ligga på att vidareutveckla, effektivisera och säkerställa användningen av de digitala verktyg som redan har implementerats. Det är viktigt att följa upp hur dessa verktyg används för att säkerställa att de nyttjas på rätt sätt. Befintliga processer behöver följas upp och behov av relevanta E-tjänster och automatiseringar, som kan förenkla arbetet och förbättra servicen, behöver identifieras och utvecklas. En central del i detta arbete är att säkerställa att all personal har tillräcklig kompetens för att hantera de digitala system som redan används i verksamheten. I takt med att digitaliseringen ökar är det viktigt att samtidigt stärka medborgarnas digitala kompetens så att alla ska kunna ta del av de möjligheter som digitaliseringen erbjuder.

Prioriterade områden

Tillgänglig och säker wifi-åtkomst för alla verksamheter

Alla verksamhetslokaler och verksamhetsnära bostäder i kommunen ska ha tillgång till fullgod wifi. Detta är en grundläggande förutsättning för att använda digitala verktyg och system som förbättrar kvaliteten i våra arbeten och ökar produktiviteten. Det underlättar också samarbete för både våra medarbetare och medborgare. Utan stabil och säker wifi-åtkomst riskerar verksamheterna att halka efter i digitaliseringen, vilket kan påverka service och stöd till medborgarna negativt.

Åtgärd:
Genomföra en inventering av befintlig wifi-täckning och nätverkskapacitet i alla lokaler.
Det behöver skapas en långsiktig plan för att möta framtida kapacitetsbehov och tekniska förändringar, så att wifi-lösningen förblir hållbar, säker och ändamålsenlig över tid.

Besluta om ”Digitalt först”
”Digitalt först” innebär att digitala lösningar alltid ska prövas i första hand när nya eller befintliga insatser planeras. I framtagandet av nya arbetssätt ska strävan alltid vara att de är digitala, och automatiserade där det är möjligt. ”Digitalt först” är ett synsätt som ska finnas med i all förändring och utveckling, samtidigt som digitala lösningar måste tillgodose den enskildes behov av trygghet och integritet och möjliggöra att personal nyttjas på bästa sätt. Grundprincipen är att det är den enskildes behov som styr vilka insatser som erbjuds och hur de utformas, oavsett om insatserna sker på traditionellt sätt eller med stöd av välfärdsteknik.

Socialtjänstlagen understryker vikten av att beakta den enskildes ansvar i den hjälp och de insatser som erbjuds. Det innebär att socialtjänsten inte ska ta över individens ansvar. Insatserna ska vara inriktade på att stärka individens möjligheter till delaktighet och självständighet, så att stöd och hjälp kompletterar snarare än ersätter den enskildes eget ansvar. Genom detta synsätt kan socialtjänstens insatser bli mer effektiva och långsiktigt hållbara.

Åtgärd:
För att lyckas med detta behövs en samsyn inom politik, förvaltning och verksamheter. Medarbetare behöver uppmuntras att våga testa nya arbetsformer där både personal och medborgare erbjuds tillräcklig kompetens för att använda de digitala verktygen. Tydliga riktlinjer som anger att en digitalt först-strategi gäller behöver tas fram och uppdateras kontinuerligt. De underlättar beslutsfattande, minskar risken för missförstånd och bidrar till att alla arbetar mot samma mål. Om det i riktlinjer tydligt framgår att det är en digitalt först-strategi som gäller, ökar man möjligheten att påskynda takten i digitaliseringen, stärka kvaliteten och ge långsiktiga effektivitetsvinster. En viktig åtgärd blir också att ta fram samtyckesblanketter i enlighet med nya lagkrav kring monitorering, positionering och sensorering.

Digitala inköp
Digitala inköp har potential att frigöra värdefull tid för medarbetarna, tid som i stället kan ägnas åt stöd- och omvårdnadsinsatser. Genom att stötta och uppmuntra den enskilde till att handla digitalt, på egen hand eller med visst stöd, kan det för många bidra till ökad självständighet och delaktighet.

Åtgärd:
I samverkan med enheten för samhällsutveckling utreda möjligheterna till samarbete med lokala butiker för att se om de kan erbjuda digitala inköp, helst med någon form av hemleverans. Om detta inte är möjligt, behöver lösningar, utanför kommunen ses över. När en lösning finns på

plats behöver riktlinjer och rutiner tas fram som beskriver hur digitala inköp ska genomföras och följas upp. Informationsinsatser till berörda kunder och medborgare blir en viktig uppgift.

Utöka och effektivisera användandet av läkemedelsautomater.

År 2023 infördes läkemedelsautomater inom hemtjänsten i samarbete med kommunens sjuksköterskor. Automaterna ökar den enskildes självständighet och minskar behovet av hembesök för medicinutdelning, vilket frigör resurser och underlättar arbetsplaneringen. Dessutom leder färre transporter till en mer effektiv verksamhet med mindre miljöpåverkan.

Läkemedelsautomater bör även kunna erbjudas personer med insatser enligt LSS. Genom att utöka användningen för denna målgrupp kan den enskilde få ökad självständighet och risk för avvikelser i samband med läkemedelshantering minska.

Målet är att successivt erbjuda läkemedelsautomater till alla som har behov av läkemedelsstöd och där tekniken är lämplig.

Åtgärd:

Användningen av läkemedelsautomaten ska följas upp på ett strukturerat sätt och rutiner uppdateras vid behov. Det behöver säkerställas att all personal har den kompetens som krävs. Möjlighet att använda automaten i assisterat läge för personal utan delegering, bör utredas. En sådan åtgärd skulle exempelvis under sommaren, vara en hjälp när bemanningen med delegerad personal kan vara utmanande. Syftet med en sådan åtgärd är att säkerställa trygg och säker läkemedelshantering även om personal saknar delegering.

Genomföra en kartläggning av vilka övriga verksamheter inom socialnämnden som kan vara intresserade och hjälpta av att använda en läkemedelsautomat.

Det är viktigt att information om läkemedelsautomater finns tillgänglig både på kommunens hemsida och i broschyrer, så att handläggare och annan personal enkelt kan sprida informationen till medborgarna.

Utöka och effektivisera användandet av digitala nycklar.

Inom hemtjänsten används ett digitalt nyckelsystem som infördes 2024. Systemet underlättar personalens arbete genom att ersätta fysiska nycklar, vilket möjliggör snabbare insatser – särskilt vid larm eller akuta situationer – och bidrar till ökad trygghet för både personal och medborgare. Det resulterar också i färre bilresor, vilket gynnar både miljön och ekonomin.

Åtgärd:

Följa upp implementeringen av digitala nycklar och säkerställa att systemet används på ett effektivt och ändamålsenligt sätt. Kartlägga behovet av den digitala lösningen inom hela socialnämndens verksamheter. Alla som önskar ska ges möjlighet att anslutas till lösningen och där behovet finns. Det är även viktigt att information finns tillgänglig både på kommunens

hemsida och i broschyrer, så att handläggare och annan personal enkelt kan sprida informationen till medborgarna.

Införa digital tillsyn och utreda mobila trygghetslarm (GPS)

Digital tillsyn gör det möjligt att erbjuda stöd och trygghet både dag- och nattetid utan att alltid behöva vara fysiskt på plats. Det är särskilt värdefullt för personer som har behov av tillsyn men som upplever traditionella hembesök som störande eller oroande. Tjänsten passar exempelvis individer som är lättväckta eller känsliga för att få besök i hemmet.

Genom digitala lösningar kan vi nå ut till fler utan att det krävs mer personal. En lösning är kameratillsyn men kan även innefatta andra tekniska hjälpmedel som tex surfplattor som gör det enkelt att ha kontakt med personal via videosamtal. Den digitala tillsynen ska ses som ett komplement till den personliga omsorgen och inte som en ersättning. Genom att använda den digitala tekniken på rätt sätt kan vi skapa en tryggare vardag för den enskilde och frigöra tid för fler meningsfulla möten.

Syftet med ett mobilt trygghetslarm är att stärka den enskildes självständighet och trygghet, både för individen själv och för närstående. Till skillnad från ett traditionellt, stationärt trygghetslarm som endast fungerar i hemmet, möjliggör det mobila larmet trygghet även utanför bostaden – exempelvis vid promenader, ärenden eller sociala aktiviteter. Larmen kallas ibland också GPS- eller positioneringslarm, eftersom de gör det möjligt att lokalisera bäraren vid behov. Ett mobilt trygghetslarm är ett värdefullt verktyg i arbetet för ett tryggare och mer självständigt liv för äldre och personer med funktionsnedsättning.

Åtgärd:

Genomföra en kartläggning för att identifiera vilka av socialnämndens verksamheter som kan dra nytta av digital tillsyn. För att stödja detta arbete bör tydliga riktlinjer beskriva när och hur tjänsten kan erbjudas, så att bedömningar görs likvärdigt och rättssäkert.

Information behöver tas fram som handläggare kan använda för att informera medborgarna om hur digital tillsyn fungerar. Det är också viktigt att sprida informationen brett, så att invånarna får kännedom om de digitala möjligheter som finns inom kommunen. Detta kan ske med hjälp av kommuns hemsida.

Behovet av mobila trygghetslarm behöver ses över, då en växande grupp äldre och personer med funktionsnedsättning efterfrågar ökad rörlighet och självständighet – både i hemmet och ute i samhället. Det finns idag en mängd olika mobila trygghetslarm (GPS) på marknaden som privatpersoner kan köpa. Det behöver utredas om det är en tjänst som ska erbjudas till medborgarna via de ordinarie trygghetslarmen som kommunen tillhandahåller, och iså fall på vilket sätt. Om tjänsten erbjuds är det viktigt att tydliggöra rutiner för vem som tar emot larmen och hur de ska hanteras.

En viktig åtgärd blir även att ta fram samtyckesblanketter då nya lagregleringar kommer kräva detta när det gäller monitorering, positionering och sensorering.

NORBERGS
KOMMUN

Kartlägga och öka den digitala kompetensen hos våra medarbetare

För att kunna arbeta effektivt med digitala lösningar är det viktigt att våra medarbetare har rätt kompetens och känner sig trygga med att använda digitala verktyg. Det är också viktigt att se till att alla medarbetare har den kunskapen som krävs för att arbeta säkert och känna till de regler och lagar som gäller.

Åtgärd:

Genomföra åtgärder utifrån resultatet av den kommunövergripande kartläggning kring digital mognad som genomförts under 2025. Detta möjliggör att utbildningsinsatser och resurser kan riktas dit de gör störst nytta, så att samtliga medarbetare ges förutsättningar att vara delaktiga i den digitala omställningen. Det är också avgörande att all information är utformad och anpassad utifrån målgruppens behov.

Utveckla arbetet med vår digitala plattform

Kommunen använder idag esTracer och esMaker som plattform för e-learning och enkätverktyg. Här kan olika utbildningar läggas upp och göras tillgängliga för samtliga medarbetare, tillsammans med möjlighet att skapa och distribuera enkäter. Som chef kan man där enkelt följa upp vilka medarbetare som har genomfört en viss utbildning vilket underlättar uppföljning och kvalitetssäkring.

Åtgärd:

Det behöver fattas beslut på avdelningsnivå om vilka utbildningar som ska vara obligatoriska för samtliga medarbetare. Dessa ska därefter läggas in i systemet och göras tillgängliga i plattformen. För att säkerställa att verktyget används effektivt krävs också att både medarbetare och chefer får tydlig information och introduktion i hur plattformen fungerar. Socialstyrelsen erbjuder flera kostnadsfria och kvalitativa utbildningar.
Några exempel är:

- Äldreomsorgens nationella värdegrund
- Basala hygienrutiner 2025
- Grundläggande utbildning om munhälsa och munvård
- Introduktion till arbete i vård och omsorg
- Webbintroduktion Funktionshinderomsorgen
- Introduktion till individuell systematisk uppföljning (ISU)

Möjlighet finns även att skapa egna interna utbildningar.

Förenkla processer med e-tjänster och automatiseringar

E-tjänster förenklar processer genom att göra det möjligt för invånare och personal att snabbt och enkelt utföra ärenden digitalt, utan att behöva besöka fysiska kontor. Det sparar tid, minskar administrativa kostnader och ökar tillgängligheten till kommunens tjänster dygnet runt. Genom att digitalisera och automatisera rutinuppgifter skapas effektiva och användarvänliga processer

som förbättrar både service och arbetsflöden. Genom automatiserande verktyg kan socialtjänsten frigöra tid och resurser.

Åtgärd:
Kartlägga befintliga processer där det kan antas att dessa kan förenklas med stöd av e-tjänster. I detta ligger även att identifiera vilka tjänster och arbetsflöden som helt eller delvis kan digitaliseras. Det är viktigt att utveckla och anpassa e-tjänster utifrån både invånarnas och personalens behov för att säkerställa att de är tillgängliga och lätta att använda.

Informera invånare och medarbetare i hur e-tjänsterna fungerar för att underlätta användningen. För att säkerställa att tjänsterna håller hög kvalitet och möter användarnas förväntningar behöver rutiner för kontinuerlig uppföljning och förbättring tas fram. Det är viktigt att se till att digitala tjänster är tillgängliga för alla, inklusive personer med särskilda behov, för att skapa en inkluderande och effektiv service. Tillgång till grundläggande digital kompetens, som användning av e-legitimation och e-post, är avgörande för delaktighet.

Införa säker digital kommunikation (SDK) i verksamheten

Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) driver en nationell satsning för att införa Säker digital kommunikation (SDK) inom socialtjänsten, med målet att 80 % av kommunerna ska vara anslutna senast 2025. SDK ersätter pappersbrev och osäkra kanaler med en säker, spårbar och effektiv digital tjänst. Genom stöd, utbildning och teknisk vägledning hjälper SKR kommuner och andra aktörer att ansluta och integrera lösningen. Satsningen är en del av ett större arbete för att utveckla digital välfärdsteknik och stärka samverkan mellan offentliga aktörer, företag och privatpersoner.

Åtgärd:
Genomföra anslutning till Säker digital kommunikation (SDK). Kartlägga berörda processer, anpassa verksamhetssystem, och utbilda berörd personal i säker hantering av känslig information. Säkerställa att SDK används i alla ärenden som innehåller personuppgifter eller sekretessbelagd information, samt följa upp införandet med mätning av användning, handläggningstid och säkerhetsnivå.

Framtida satsningar

Digital introduktion och utbildning av medarbetare med VR-verktyg

VR-baserade verktyg för utbildning används i allt större utsträckning för att stödja kompetensutveckling inom olika områden. Inom vård och omsorg kan tekniken exempelvis bidra till att personal får möjlighet att uppleva vardagliga situationer ur olika perspektiv i en virtuell miljö. Detta kan ge fungera som ett komplement till traditionella utbildningsformer och skapa förutsättningar för reflektion och diskussion kring bemötande och arbetsmetoder.

VR-utbildningar kan utformas för att vara pedagogiskt förankrade och praktiskt relevanta, samt anpassas för olika verksamheter. De kan fungera som gemensamma introduktions- eller fortbildningsverktyg för medarbetare, vilket kan underlätta ett enhetligt lärande i organisationen.

Vid införande av VR-verktyg i utbildningssammanhang är det ofta lämpligt att inleda med en förstudie. En sådan kan undersöka hur verktyget upplevs av medarbetare och chefer, vilka behov det kan möta i verksamheten samt vilka ekonomiska förutsättningar som finns.

Exempel på ett VR-verktyg är ViroteaED

Minska ensamhet och ge ökad digital kompetens hos våra medborgare

Ofrivillig ensamhet är ett samhällsproblem med allvarliga konsekvenser. Ensamhet kan leda till såväl psykiska som fysiska sjukdomar och kosta både mänskligt lidande och stora vårdresurser. I takt med att allt fler samhällsfunktioner blir digitala riskerar vissa grupper att hamna i digitalt utanförskap. Äldre och personer med funktionsnedsättning möter ofta särskilda hinder, såsom bristande tillgång till teknik, otillräcklig kunskap eller svårigheter att använda digitala tjänster på grund av kognitiva eller fysiska begränsningar.

Ökad digital kompetens bidrar inte bara till en enklare vardag – det minskar också risken för isolering och ökar möjligheten till aktivt deltagande i samhället. Den digitala utvecklingen måste bygga på att alla ges möjlighet att hänga med, oavsett ålder eller funktionsförmåga. Det är viktigt att medborgarna har den grundläggande kompetensen för att använda de digitala tjänsterna som erbjuds.

För att nå ut till så många medborgare som möjligt behöver samarbeten inom kommunen utvecklas. Ett exempel är att fördjupa samverkan mellan kommunen och biblioteket, där bibliotekets IT-pedagog kan erbjuda stöd i användningen av digitala tjänster och teknik. Genom att tillhandahålla anpassat stöd, exempelvis i form av IT-handledning, utbildningar i digitala verktyg och tillgänglig teknik, kan medborgarnas möjligheter att ta del av information, tjänster och sociala sammanhang på lika villkor stärkas.

Kommunens anhörigstöd kan användas för att nå fler målgrupper. Digitala mötesplatser kan bidra till att minska ensamhet bland äldre och främja sociala kontakter.

Skapa ett samarbete med andra närliggande kommuner med digitalisering

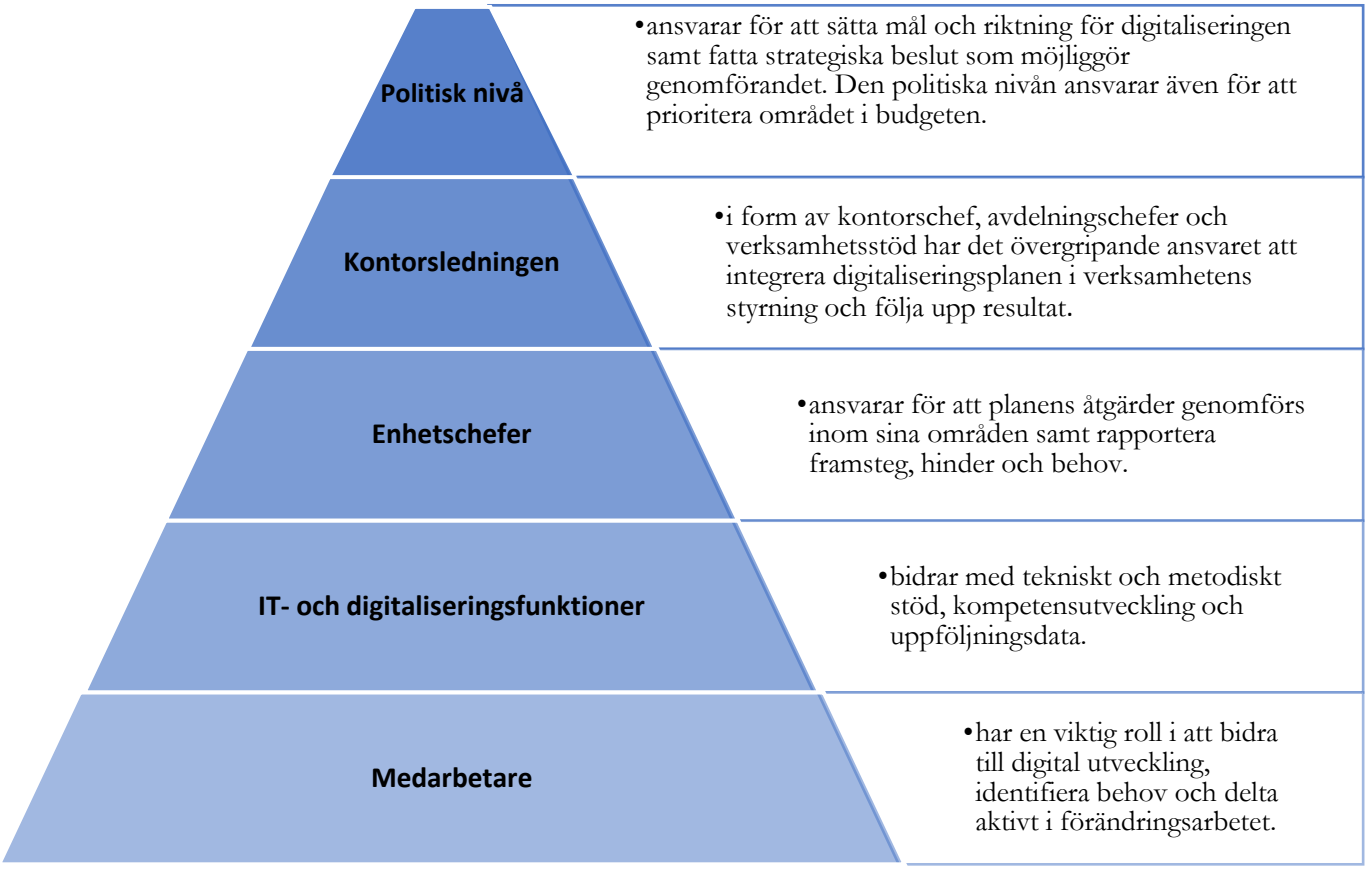
Norbergs kommun har redan ett gott samarbete med flera kommuner. När det gäller digitaliseringen är det viktigt att skapa ett långsiktigt och strukturerat samarbete med närliggande kommuner för att gemensamt främja och effektivisera digitaliseringsarbetet. Genom att samverka kan kommunerna dela resurser, kompetens och erfarenheter vilket bidrar till att undvika dubbelarbete och snabba på implementeringen av digitala lösningar inom verksamheter som socialtjänst, äldreomsorg och insatser till personer med funktionsnedsättning.

Samarbetet ska även inkludera gemensam utbildning och kompetensutveckling för personal, samt en kontinuerlig dialog kring nya tekniska innovationer och regelverk. Genom att arbeta tillsammans kan kommunerna bättre möta invånarnas behov och säkerställa att digitaliseringen sker på ett jämlikt och hållbart sätt, samtidigt som kostnadseffektiviteten förbättras.
Detta samarbete kan också fungera som en plattform för att utveckla och pröva nya välfärdsteknologier i en trygg och kontrollerad miljö innan de tas i bruk i respektive kommun.

NORBERGS KOMMUN

Ansvar och uppföljning

För att digitaliseringsplanen ska bli ett levande och verkningsfullt verktyg krävs tydligt ansvar och regelbunden uppföljning. Resultaten används som underlag för fortsatt utveckling och revidering av digitaliseringsplanen. Detta säkerställer att planen förblir relevant, målstyrd och kopplad till verksamhetens behov och förutsättningar.



Sammanfattande slutsats

Digitalisering handlar inte om att ersätta personal, utan om att vara ett stöd.
Genom att låta digitala lösningar ta hand om det som kan göras enkelt och automatiserat, frigörs tid och kraft för personalen att finnas där de verkligen behövs – nära människor.

Samtidigt är det avgörande att digitaliseringen sker på ett tryggt och rättssäkert sätt, så att kvalitet och tillit alltid bevaras. Alla ska ha samma möjlighet att ta del av utvecklingen, så att den sker på lika villkor. Att avstå från digitalisering kan uppfattas som billigare och enklare på kort sikt, men leder ofta till högre kostnader, sämre service och ineffektivitet på längre sikt. För att lyckas behöver vi samarbeta – både internt och med andra aktörer.