

**ÖST** Öppna Sociala eTjänster

### Syftet

Syftet med detta projekt är att utveckla en mera öppen, tillgänglig, serviceinriktad och professionell socialtjänst så att:

- Brukarna upplever bättre service
- Effektivare förvaltning
- Transparent service mellan medborgare, anhörig och verksamhet

2009-06-15 1

**ÖST** Öppna Sociala eTjänster

### Övergripande mål

- Att konceptualisera en "öppen socialtjänst"
- Att skapa förutsättningar för integration till verksamhetssystem
- Utveckla minst 3 öppna e-tjänster för socialtjänsten inom äldreomsorg och handikappomsorg.
- Att brukare/kunder genom e-tjänstfunktioner – kan följa sitt ärende – en transparens i förhållande till mitt ärende.
- Under 2010 mäta effekter för brukare och vinsthemtagnings i verksamheten

2009-06-15 2

**ÖST** Öppna Sociala eTjänster

### Deltagande parter

- Järfälla kommun, verksamhetsutveckling
- Vallentuna kommun, verksamhetsutveckling
- KTH, processanalyser, konceptualisering
- Lunds Universitet (LU), rättarkompetens
- Stockholms Universitet (SU), perspektiv för morgondagens handläggare
- Sirius IT, Infratjänst leverantör
- Comfact, spetskompetens databsintegration – e-tjänster
- HumanTech, projektledning
- Pedtek, processledning, kommunikation

2009-06-15 3

**ÖST** Öppna Sociala eTjänster

### Bakgrund

Tre sätt för medborgaren att få hjälp på

- Traditionell, utredning
- Förenklad, ärende utan utredning
- Öppna Sociala tjänster, avrop

2009-06-15 4

**ÖST** Öppna Sociala eTjänster

### Forskning om öppna e-tjänster

- Vad innebär "öppna e-tjänster" och hur kan de konceptualiseras?
- Vilka e-tjänster är mest lämpliga som öppna e-tjänster?
- Hur anser användarna av socialtjänsten att dessa e-tjänster bör utformas?
- Finns det bättre alternativ än digitala webbtjänster, kan t.ex. mobila tjänster erbjuda användarna mervärde såsom bildhantering och positionering (Juell-Skielse, 2008)?
- Hur påverkar denna typ av e-tjänst kompetensen hos förvaltningens handläggare?
- Vilka krav ställer detta på den tekniska plattformen med avseende på integration och säkerhet? Öppen källkod!

2009-06-15 5

**ÖST** Öppna Sociala eTjänster

### Tidplan

2009-06-15 6