

Automatisk handläggning och beslut av trygghetslarm

Sammanfattning

Förvaltningen föreslår att nämnden inför automatisk handläggning och beslut där ansökan enbart gäller trygghetslarm. Möjligheten till att ansöka på traditionellt sätt behålls.

Beslutsunderlag

Vård- och omsorgsförvaltningens tjänsteskrivelse den 4 november 2019 dnr 0524.

Barnets bästa

En barnkonsekvensanalys har inte bedömts vara relevant i ärendet.

Konsekvenser för personer med funktionsnedsättning

Bedömningen är att införandet av en automatiserad handläggning av trygghetslarm kommer att öka tillgängligheten då alla medborgare får ökad tillgänglighet via kommunens hemsida.

Ärendet

Förvaltningen har i enlighet med kommunfullmäktiges fokusområden och målsättningar arbetat med att ta fram processer som kan automatiseras. En sådan process är handläggning av trygghetslarm i ordinärt boende. Processen lämpar sig väl för automatisering då den är regelstyrd och behandlar enkel strukturerad data.

Beskrivning av tjänsten

Medborgaren loggar in på en e-tjänst på kommunens hemsida med bank-ID för att verifiera sin identitet. I ett formulär ställs sedan ett antal standardiserade frågor där medborgaren får uppges information om hälsotillstånd, varför man önskar ett trygghetslarm samt information kring sin situation i hemmet. Ärendet hanteras automatiskt av en programvara i handläggarnas verksamhetssystem, där utredning och beslut dokumenteras. Ett uppdrag skickas sedan

2019-11-04

Diarienummer

VOO 2019/0524

till vård- och omsorgsjouren som tar kontakt med medborgaren för inkoppling av trygghetslarmet.

Uppföljning

Samtliga ärenden som handläggs automatiskt kommer att följas upp av en handläggare inom två veckor. Uppföljningen görs för att öka kvalitén i det förebyggande arbetet och på så sätt nå en målgrupp som förvaltningen inte annars kommer i kontakt med lika ofta.

Nyttorealiserings

Genom statistik över antal inkomna ansökningar och mätning av dagens handläggningstider för trygghetslarm beräknas den automatiska handläggningen frigöra cirka 10 timmar per månad, under förutsättning att samtliga ansökningar görs av medborgaren själv via e-tjänsten. Den frigjorda tiden återinvesteras i verksamheten genom den uppföljning som istället görs. Samtidigt höjs kvalitén i det förebyggande arbetet och tillgängligheten ökas.

Juridiska överväganden

Automatiserad handläggning och beslutsfattande har en oklar rättsreglering för kommuner i dagsläget. Sveriges kommuner och landstings (SKL) juridiska bedömning är att en kommun inte kan delegera beslutsfattandet till en programvara då detta inte medges av kommunallagens bestämmelser om delegationsordning.¹

SKL har dock riktat en uppmaning till regeringen om att ändra kommunallagen så att rättsläget förtydligas för automatiskt beslutsfattande i kommunal verksamhet.²

Förvaltningslagen (2017:900) § 28 medger automatiskt beslutsfattande och är i huvudsak den rättsliga regleringen för statliga myndigheter. I förarbetena till lagen angav regeringen som skäl för detta³:

Regeringen anser att det också finns anledning att i lagen tydliggöra att förvaltningsbeslut kan fattas på automatiserad väg. Utredningens författningsförslag saknar ett sådant klargörande. Regeringen kan dock konstatera att automatiseringen av beslut under senare år har kommit att bli en allt vanligare förekomst inom delar av den förvaltning som hanterar ett mycket stort antal ärenden årligen, t.ex. i Försäkringskassans verksamhet. Genom att det i lagen slås fast att beslut kan fattas automatiserat tydliggörs att det inte behövs en reglering i en specialförfattning för att en

¹ SKL – PM Automatiserat beslutsfattande i den kommunala förvaltningen, 2018-02-08

² SKL - Hemställan om ändring i kommunallagen med anledning av bestämmelse i 28 § förvaltningslagen om automatiserat beslutsfattande, 2019-05-23

³ prop 2016/17:180, sid 179

2019-11-04

Diarienummer

VOO 2019/0524

myndighet ska kunna använda denna beslutsform. Regleringen skapar därmed också bättre förutsättningar för en fortsatt utveckling av den digitala förvaltningen.

Intentionen från regeringen i förvaltningslagen har alltså varit att inte reglera automatiskt beslutsfattande i någon särskild lag, utan att detta ska ses som ett naturligt inslag i utvecklingen av den digitala förvaltningen.

Vård- och omsorgsförvaltningens bedömning är att automatiskt beslutsfattande förvisso saknar rättslig reglering för kommuner, men att det inte heller finns något rättsligt förbud.

Utifrån de intentioner som finns från regeringen och den uppmaning som SKL riktat till regeringen görs bedömningen att automatisk handläggning och beslutsfattande är lämpligt i ärenden där ansökan endast gäller trygghetslarm i ordinärt boende. Dessa ärenden kräver inte en handläggares bedömning då nämndens riktlinjer anger att det endast krävs att medborgaren känner sig otrygg för att kunna beviljas ett trygghetslarm.

Den rättighet medborgarna har idag att kontakta en handläggare direkt via telefon eller brev kvarstår idag och inga inskränkningar sker i den rätten. Därför föreslås heller inga förändringar i vård- och omsorgsnämndens delegationsordning då handläggare måste ha kvar delegation för att fatta beslut i dessa ärenden.

Vård- och omsorgsförvaltningens förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden föreslås besluta

att införa automatiserad handläggning och beslutsfattande för ärenden där ansökan enbart gäller trygghetslarm

Anna Borgius
Vård- och omsorgsdirektör

Lena Carlereus
Myndighetschef

Beslut expedieras till:
Diariet