



## Gemensamt strategidokument om digitalisering inom sektorn för sociala tjänster –

### Utvärdering av möjligheter och utmaningar (Slutlig version, 2019-06-06)

#### En gemensam definition av digitalisering inom sociala tjänster

I generell mening kan digitalisering definieras som ett genomgripande införande av digital teknik för att generera, behandla och dela information och implementera särskilda uppgifter via digitala enheter. Detta kan inbegripa uppgifter som tidigare utförts av mänsklig arbetskraft. Digitalisering inom sociala tjänster innebär att man införlivar digital teknik i det dagliga utförandet av sociala tjänster.

Digitaliseringens omvälvande inverkan har just börjat aktualiseras inom sociala tjänster men utvecklingen går allt snabbare. En del av digitaliseringens effekter kan redan skönjas, framför allt:

- Automation av uppgifter och yrken: (mänsklig) arbetskraft byts ut mot maskinell inmatning, inklusive avancerad robotteknik, artificiell intelligens och maskininlärning.
- Digitalisering av processer: användning av sensorer och digital informationsbehandling, informationslagring och överlämnande av information, samt data om personer, inklusive genom Internet of Things<sup>1</sup>, 3D-utskriften, virtuell verklighet, förhöjd verklighet och distansvård.
- Framväxt av plattformar och användning av blockkedjor: erbjuda tjänster på onlineplattformar.
- Digitala dokumentationssystem: t.ex. elektroniska patientjournaler som är tillgängliga för vårdaren via smarttelefon eller platta.

<sup>1</sup> Internet of thing (IoT/sakernas internet) är ett nätverk med anslutna fysiska enheter som samlar in och utbyter data med ett minimum av mänskligt ingripande. När det tillämpas inom social omvårdnad möjliggör den för brukarna att övervaka sig själva och deras omgivning i realtid, t.ex. puls, temperatur, blodsocker - listan kan göras lång - samt ge yrkespersoner förutsättningar att avgöra om ytterligare åtgärder eller ingripanden behövs.



- Artificiell intelligens och införande av robotteknik: t.ex. lyfthjälpmiddel, hushålls- och vårdrobotar.
- Uppkopplade hjälp- och övervakningssystem: t.ex. nödknappar, fallsensorer, etc.
- Användning av "big data"(stora mängder av digitalt lagrad information) för att främja individanpassade tjänster.

Den digitala tekniken missförstås ofta och underutnyttjas av olika aktörer som är involverade. Detta kan delvis förklaras genom det faktum att sociala tjänster per definition är personfokuserade tjänster. Användningen av digital teknik för att tillhandahålla sociala tjänster ökar dock ständigt, även om det finns en rad skillnader som är geografiska, undersektorspecifika eller till och med organisatoriska. Trots den digitala utvecklingen är det viktigt att notera att social kontakt och mänskliga relationer är och kommer fortsätta att vara en grundläggande dimension när det gäller att tillhandahålla tjänster inom sektorn för sociala tjänster. Digitaliseringen måste helt enkelt stå till förfogande för mottagaren av tjänsten och den som arbetar med att utföra den för att ett resultat av bättre kvalitet ska uppnås och inte tvärtom.

### **Digitaliseringens effekter på sektorn för sociala tjänster och på anställningar**

Teknisk innovation har en betydande påverkan på arbetsmarknaden och arbetsorganisationen inom sektorn för sociala tjänster. Tillämpning av digital teknik erbjuder onekligen en stor bredd av möjligheter, både när det gäller att förbättra organisationen av arbetskraften och att förbättra kvaliteten på de tjänster som tillhandahålls. Digitaliseringen kan också ge upphov till många utmaningar som exempelvis större inkomstklyftor och minskad tillgång till sociala trygghetssystem, vilket får negativa effekter för mottagare av tjänster, arbetstagare och samhället som helhet om detta inte hanteras på rätt sätt.

De effekter som digitaliseringen av sociala tjänster har på anställningar kräver därför social och politisk uppmärksamhet och hantering. Digital teknik kan hjälpa till att tillhandahålla högkvalitativa sociala tjänster som är utformade att förbättra livet för mottagarna av tjänsterna. Digitala omställningar bör dock implementeras säkert och ansvarsfullt, och man behöver informera och samråda med arbetstagarna när man genomdriver och formar en sådan övergång. Acceptans av tekniska innovationer beror på förmågan att integrera ny teknik i arbetsorganisation och omsorg, samtidigt som en holistisk syn på omvårdnad och stöd för användare. Det inkluderar åtgärder för att minska riskerna med att använda digital teknik, inklusive IT baserad formalisering av arbetsprocesser.



Den digitala omställningen är inte anställningsneutral eller neutral inför olika yrken, formella kvalifikationer eller yrken och fördelningen av uppgifter och ansvar. Många yrkesverksamma inom sektorn för sociala tjänster är fortfarande avvaktande när det gäller digitala lösningar och de oroar sig för att de ökar deras arbetsbörda, skapar mer rapporteringsarbete och byråkratiska plikter eller att de utlöser misstag, eller ännu värre att de ska ha en stark påverkan på arbetsorganisationen och deras arbetstid, samt att de riskerar att underminera kvaliteten på deras anställning, användarsäkerheten och tilliten.

Att på bästa sätt tillämpa digital innovation innebär också att man stöttar yrkesverksamma inom sociala tjänster så att de blir kompetenta i att vägleda vårdtagarna och deras familjer i den nya tekniken, att erkänna deras roll i den digitala övergången och därigenom hjälpa dem som använder sociala tjänster att få mer kunskap och kontroll över deras livskvalitet, hälsa och/eller sociala förhållanden.

### **Möjligheter som har samband med introduceringen av ny digital teknik inom sociala tjänster**

Den digitala övergången inom sociala tjänster kan medföra möjligheter som exempelvis:

- **Förbättring av befintliga och framtagande av nya sociala tjänster:** Digital teknik har potential att förbättra gamla och skapa nya tjänster som på bättre sätt motsvarar de behov som tjänstemottagarna har. Att konstruera om sociala tjänster så att de fokuserar på individens behov skapar de bästa möjligheterna för att förbättra människors hälsa, välbefinnande och sociala inkludering. I många områden runt om i Europa börjar man tillämpa nya sätt att tillhandahålla vård - genom integrerad eller individanpassad vård.
- **Främja självständighet, livskvalitet och välbefinnande:** Genom att använda digital teknik inom sociala tjänster kan man göra det möjligt för tjänstemottagaren att bibehålla deras självständighet och välbefinnande samt undvika socialt utanförskap. Användningen av digitala kanaler kan också lugna vårdare och familjer, som inte alltid bor nära dem som de stöttar, och därmed minska eventuella känslor av social isolering.
- **Möjliggöra att yrkesverksamma inom sociala tjänster kan arbeta varsomhelst när som helst:** Tekniken kan göra det möjligt för yrkesverksamma inom vård och omsorg att arbeta utan märkbara övergångar från flera olika platser och i multidisciplinära team, och därigenom optimera arbetsflödet och arbetsprocesserna. Användning av mobilteknik och förbättrad uppkopplingshastighet kommer att ge snabb tillgång till information i vårdsystemet. Detta betyder att yrkesverksamma inom vård och omsorg kommer att kunna tillhandahålla tjänster mer effektivt och samarbeta över organisations- och sektorsgränser.
- **Öka sektorns attraktivitet:** Att erbjuda en arbetsplats med den mest moderna utrustningen kan öka arbetsgivarens attraktivitet även för unga yrkespersoner.



- Rekrytering: Onlineportaler kan hjälpa arbetsgivare att marknadsföra sig själva och komma i kontakt med en specifik målgrupp. Teknik som urvalsprogramvaror kan underlätta rekryteringsprocessen.
- Bättre hantering av arbetsbelastning: Digitala arbetsmetoder som exempelvis elektroniska patientjournaler har potential att spara tid. Den fysiska ansträngningen som vårdarbete innebär kan minskas med hjälp av robotteknik.
- Skydda och ge befogenheter åt arbetstagare: Att involvera arbetstagare i processen att implementera digital teknik kan göra det möjligt att uppnå trygg och effektiv tillämpning av sådan teknik. Digitala enheter kan förbättra hälsa och säkerhet i arbetet, särskilt för ensamarbetare. Genom att utrusta arbetstagare med skyddsenheter som används i nödsituationer kan man också säkerställa deras säkerhet på arbetet.
- Användning av simulatorer för utbildningsprogram: Nya metoder för utbildning, inklusive användning av simulatorer, kan bidra till att utveckla praktisk och teknisk kompetens, även med tanke på bristen på praktiktjänstgöring. Digitaliseringen främjar också nya former av avancerad utbildning, som exempelvis kombinerat lärande, e-learning, MOOC (öppna digitala kurser) och gratis onlinekurser. När det gäller effektiviteten hos dessa metoder kan det vara användbart att samla in arbetsgivarnas och arbetstagarnas utvärderingar.

### **Utmaningar som har samband med introduceringen av ny digital teknik inom sociala tjänster**

Den digitala övergången medför också många utmaningar, som exempelvis:

- Nya arbetssätt: Framväxten av digitala sätt att organisera arbete, t.ex. genom onlineplattformar som tillhandahåller en rad vårdtjänster, väcker nya frågor om kvalitetsstandarder och organisering och reglering av arbete. Detta inkluderar en ökning av tillämpning av icke-standardiserade anställningsformer och arbeten, t.ex. tillfälligt arbete, jourtjänstgöring, personaluthyrning, informellt arbete och egenanställningar. Utbredningen av sådana atypiska arbetsarrangemang inom sektorn för sociala tjänster äventyrar också hur arbetstagarna omfattas av sociala trygghetssystem och påverkar finansieringen av sådana system.
- Datahantering: De sociala tjänsternas ekosystem är komplext och uppbyggt av många offentliga och privata aktörer. Data som rör hälsa, vård och omsorg är mycket känslig och innehåller inte bara medicinsk information utan också ekonomisk information om enskildas sociala trygghetssituation eller medicinska utgifter. Trots detta är e-hälsoappar inte reglerade och datan hamnar vanligtvis inom ramen för GAFA<sup>2</sup>. Det är en prioritet att säkerställa att introduceringen av ny teknik och användning av stora datamängder inom sociala tjänster avtalas och regleras genom social dialog och kollektivförhandling på olika nivåer, såväl som

<sup>2</sup> GAFA är en akronym för Google, Apple, Facebook och Amazon de fyra mäktigaste amerikanska teknikföretagen.



genom lagstiftning som skyddar och reglerar användningen av sådan data genom sociala tjänster, inklusive dess arbetsstyrka. Ny teknik alstrar persondata, bl.a. följs arbetstagare när de förflyttar sig. Detta måste hanteras i enlighet med dataskyddsförordningen GDPR. Insamling och användning av data behöver regleras i samarbete med arbetsmarknadsparter på sådana sätt att de inte godtyckligt kan användas för att övervaka arbetsprestationer eller potentiellt bestraffa arbetstagare. Harmonisering mellan länderna av gränssnitt och dokumenteringssystem kräver vidare diskussion för att maximera dess potential. I enlighet med GDPR bör man utvärdera och underlätta för den praktiska tolkningen och implementeringen av regleringen samt konsekvenser för arbetsgivare inom sociala tjänster.

- **Digital kompetens:** Hantering av ny teknik kan kräva ytterligare utbildning och att man utrustar arbetstagarna med adekvat kompetens. En prioritet bör vara att holistiskt integrera digital kompetens i relevanta utbildningsstrukturer och yrkesutbildning. Kontinuerlig kompetensutveckling (CPD) genom arbetstagarens hela karriär kan hjälpa till att hantera den digitala klyftan som hindrar arbetsstyrkan inom sociala tjänster (inte minst när det gäller en åldrande arbetsstyrka) från att fullt ut dra nytta av ny teknik. Detta gör det möjligt för dem att i tillräcklig utsträckning informeras och rådfrågas om den relaterade omstruktureringen och - i de fall där de önskar göra det - ger dem möjlighet att bli medutvecklare av digitala lösningar utifrån strukturerade samråd på olika nivåer (från arbetsplatsnivå till sektorsvis och nationell nivå).
- **Finansieringsklyfta:** Begränsade ekonomiska resurser är ett av de största hindren för digital omvandling i sektorn för sociala tjänster. Det kan krävas betydande investeringar för att främja en effektiv digital omvandling och täcka de ytterligare kostnader som kan uppstå, t.ex. inköp av produkter, rekrytering och utbildning av personal och andra viktiga saker. Detta kräver också en bedömning av mervärdet av speciella åtgärder.
- **Ojämn och ojämlig spridning av ny teknik:** Användare av sociala tjänster, framför allt de från som har en ekonomisk och social bakgrund under genomsnittet, samt ledning och arbetstagare inom sektorn för sociala tjänster är i nulägen till stor del exkluderade från att fullt ut delta i de digitala möjligheterna som fortfarande är koncentrerade till ett fåtal mäktiga företag. Därför är det av stor betydelse att europeiska och nationella myndigheter prioriterar behoven hos dem som använder sociala tjänster, arbetstagare och leverantörer så att de kan dra nytta av full tillgång på teknik och teknikens möjligheter, och därmed främja rätten till bästa möjliga vård, utbildning, socialt stöd och inflytande och därmed bidra till implementeringen av den europeiska pelaren för sociala rättigheter. Detta förutsätter att erforderlig infrastruktur, som bredband, görs tillgänglig utan någon geografisk diskriminering. Det är viktigt att de växande kostnaderna som är länkade till att brukare av sociala tjänster använder digitala enheter och tekniker också kan täckas och återbetalas av befintliga långtidsbidrag och/eller försäkringar för vård eller av allmänna sociala stöd-/assistanssystem.



- Nya partnerskap: För att främja innovation inom sektorn så är samarbete med nya partners, som t.ex. nystartade företag och IT-utvecklare, ett måste. Det krävs ytterligare ansträngningar för att organisera detta mer effektivt.
- Brist på forskning: Det finns fortfarande endast lite vetenskapliga data om hur digitaliseringen förändrar sektorn för sociala tjänster, och det är därför svårt att bedöma dess faktiska påverkan. Att samla tillförlitliga data är ett första avgörande steg för att utveckla effektiva strategier och åtgärder.

### **Kollektivförhandlingens och den sociala dialogens roll:**

Social dialog och kollektivförhandling på olika nivåer är grundläggande verktyg för att reglera hur ny teknik ska introduceras och användas. Social dialog bidrar till att säkerställa aktivt engagemang och deltagande från både ledning (och arbetsgivarorganisationer) och arbetstagare (och deras representanter, inklusive facken). Genom att gemensamt utvärdera vilken påverkan ny teknik har på sektorn för social service kan arbetsmarknadsparter lindra eventuell ogynnsam påverkan. Dessa inbegriper:

- Överföring av tidrapporter och andra dokument från papper till mobila applikationer
- GPS-spårning, i vissa fall dygnet runt
- Verifiering av ankomst och avfärd för varje besök
- "Optimera" turer och skära ner på "dötid"
- Tillämpa sanktioner för försening
- Tillhandahålla säkerhetslösningar för ensamarbetare
- Tildelning, omfördelning och inställning av besök i realtid
- Förbud på betygssystem för brukare av sociala tjänster

Digital omvandling medför långtgående förändringar för arbetare, arbetsgivare och deras relationer som arbetsmarknadsparter, vilket utmanar etablerade praktiker för social dialog och kollektivförhandling. En konstruktiv dialog mellan arbetsmarknadsparterna är nu viktigare än någonsin för att styra den digitala omvandlingen i en hållbar och rättvis riktning. Att bibehålla och bygga upp informations-, samråds- och deltaganderättigheter för arbetsmarknadsparter inom sociala tjänster och skapa ett anpassat juridiskt ramverk för crowdwork-arbetare och andra atypiska arbetare kan främja att digitaliseringen snarare förbättrar än försämrar jobb kvaliteten och tillhandahållandet av tjänster inom sektorn.

Den europeiska unionen kan bli mycket viktig när det gäller att uppmuntra och stödja en sådan dialog genom att tilldela medel för relaterade projekt och gemensamma initiativ för sociala parter.



## Ämnen att behandla utifrån en gemensam arbetsplan

För att säkerställa att sektorn för sociala tjänster går in i digitaliseringen på bästa sätt är Federationen för sociala arbetsgivare i Europa (Federation of European Social Employers) och EPSU (European Federation of Public Service Unions) intresserade av att arbeta tillsammans med följande frågor - inom ramverket för en sektorsvis social dialog eller en eventuell testfas:

- Ta fram en gemensam deklARATION som mer i detalj vidareutvecklar några av de möjligheter och utmaningar som behandlats ovan; identifiera rekommendationer för lagstiftare och klargöra konkreta projekt och frågor där arbetsmarknadsparter åtar sig att engagera sig i detta under de närmaste åren framöver.
- Utveckla riktlinjer och en samling lovande projekt för sektorn om hur sociala tjänster och deras representanter bland arbetsmarknadsparter bäst kan reagera på utmaningar och möjligheter som hänger ihop med digitalisering. Fokus kommer att vara på specifika exempel och praktiker, som är relevanta för olika utmaningar, för att belysa möjliga lösningar på frågor som exempelvis kollektivförhandling, datainsamling och kontinuerlig kompetensutveckling (CPD). Detta dokument riktar sig till sektorn själv, och fokuserar på den praktiska implementeringen och den framgångsrika acceptansen av ny teknik inom sektorn för social service.

