

Handläggare:  
Medea Sandbladh  
08 508 18070

Till  
Farsta stadsdelsnämnd  
2018-03-08

## **Modernisering av stadens digitala verksamhetssystem inom socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård**

Svar på remiss från kommunstyrelsen

### **Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen av förslag till modernisering av Sociala system, stadens digitala verksamhetssystem inom socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård.

Kerstin Sandström  
stadsdelsdirektör

Christian Forsberg  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

Sociala system är de it-stöd som används i stadens socialtjänst och kommunala hälso- och sjukvård. Systemen har åldrats och kan inte möta tekniska och verksamhetsmässiga utvecklingsbehov. På uppdrag av kommunfullmäktige har stadsledningskontoret föreslagit en modernisering genom anskaffning av nya verktyg och system som integreras i stadens befintliga miljö och plattformar.

Förvaltningen ställer sig positiv till stadsledningskontorets förslag och bedömer att det innebär en flexibel, långsiktig lösning som kan förväntas stödja verksamhetsprocesserna, förbättra användarnas arbetsmiljö och möjliggöra en högre servicegrad gentemot invånarna.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för ekonomi.

## Bakgrund

Sociala system utvecklades och infördes av staden under 1990-talet och består av ett antal it-system (Paraplyet och tillhörande system) som tillsammans stödjer arbetet för cirka 22 000 aktiva användare inom socialtjänst, omsorg samt kommunal hälso- och sjukvård.

I kommunfullmäktiges beslut om budget 2016 bestämdes att staden skulle påbörja en modernisering av dessa it-system. För att tydliggöra behov och ta fram ett beslutsunderlag i frågan utarbetade stadsledningskontoret en strategi i samverkan med berörda förvaltningar och utförar- och brukarorganisationer. Ett förslag till modernisering av systemen har därefter tagits fram.

Kommunstyrelsen har remitterat förslaget till stadsdelsnämnderna samt äldrenämnden, socialnämnden och överförmyndarnämnden för yttrande senast den 29 mars.

## Remissen i sammanfattning

Under framtagandet av strategin framkom att verksamhetens utveckling försvåras av gammal teknik med komplexa integrationer<sup>1</sup>. Det nuvarande it-stödet erbjuder begränsat processtöd, det är svårt att komma åt information för att få bra underlag till analyser och analyser görs utanför det ordinarie systemet. Arbetet visade på ett stort behov att utveckla de sociala systemen.

Strategin pekar på att en modernisering bör leda till ett it-stöd som aktivt stöttar arbetssätt och processer samt leder till en minskad administrativ börda genom att vara användarvänligt, anpassat för kontinuerlig verksamhetsutveckling, samt vara ett stöd för att samordna förvaltningarnas arbete.

I analysen identifierades fyra möjliga scenarier (Scenario 0-3) för moderniseringen. Scenarierna utvärderades avseende mål- och behovsuppfyllnad, kostnader, potentiell tidsbesparing, risker,

---

<sup>1</sup> Olika system integreras och kopplas ihop för att fungera tillsammans. Det innebär att man behöver olika applikationer som kopplar ihop och översätter de olika systemens information så de kan förstå varandra och samverka automatiskt, utan manuella inmatningar.

samt krav på tid och insatser från staden för att genomföra förändringen. Kostnader har beräknats avseende dels engångskostnader för anskaffning och omställning, dels kostnader för löpande förvaltning av systemen.

- **Scenario 0:** Fortsatt modernisering utifrån 2015 års marknadsanalys och 2016 års budgetbeslut. Detta innebär att bygga vidare på Paraplyet och tillhörande system.
- **Scenario 1:** Behålla dagens databas och utveckla ny funktionalitet. Detta innebär att ersätta Paraplyet och tillhörande system och bygga ny funktionalitet med fortsatt användning av dagens databas.

Scenario 0 och 1 bedömdes i analysen innebära höga kostnader i relation till värdet. De skulle inte erbjuda stöd för nya lagar, nya metoder eller det nationella fackspråket, och inte heller innebära någon förbättrad återrapportering, effektiviseringar, mer tillförlitlig information eller automatiserade analyser.

- **Scenario 2:** Anskaffa ett på marknaden förekommande standardsystem (inklusive databas) för socialtjänst- och omsorgsverksamheter.

Scenario 2 skulle innebära att staden får gemensamma vedertagna processer, men måste anpassa sig till dem – systemet skulle styra processerna. Det bedömdes som osäkert hur flexibelt systemet skulle vara och hur väl det skulle stötta digitala krav. Inte heller detta scenario skulle innebära en förbättrad återrapportering, det skulle erbjuda minimalt ökat stöd för utförare och inte utgöra ett grepp för att optimera helheten.

- **Scenario 3:** Anskaffa verktyg (plattformprodukter i vilka funktionalitet byggs) och/eller områdesspecifika system (exempelvis tidplaneringssystem) och integrera dessa i stadens miljö och med stadens övriga plattformar.

Scenario 3 skulle innebära modern teknik anpassad för digitaliseringens krav på flexibilitet. Staden kan ta fram stadspecifika standardprocesser, men måste arbeta fram dem själva och gemensamt besluta hur de ska se ut.

Kostnaderna uppskattades av projektet att skilja sig åt enligt följande:

Scenario	Engångskostnad	Förvaltningskostnad
0	197 mnkr	100 mnkr/år
1	980 mnkr	105 mnkr/år
2	645 mnkr	85 mnkr/år
3	400 mnkr	90 mnkr/år

Scenario 3 ansågs bäst uppfylla verksamheternas behov på såväl kort som lång sikt och vara mest fördelaktigt avseende kostnader och risker. Det scenariot har därför legat till grund för genomförandeplaneringen.

Förslaget innebär att merparten av systemstödet ses över och stora delar ersätts, så att det nya stödet möjliggör kontinuerlig verksamhetsutveckling både av myndighets- och utförardelarna. Ramverk som BBIC<sup>2</sup>, IBIC<sup>3</sup> och ICF<sup>4</sup> utnyttjas för att säkerställa ett sammanhängande systemstöd och arbetssätt från utredning och beslut till utförande och återrapportering.

Det fortsatta arbetet syftar till att säkerställa ett it-stöd som stöder verksamheternas behov och stöttar verksamheternas förmåga att kontinuerligt hantera nya krav, genom kontinuerlig verksamhetsutveckling baserat på standardiserade plattformar.

Under 2017 har arbetet fokuserat på att etablera genomförandeprojektet och specificera genomförandeplaneringen. I planeringsarbetet har bland annat en upphandlingsstrategi arbetats fram.

Grundprincipen för allt it-stöd i staden är att kostnaden för verksamhetsspecifika lösningar och tjänster bör bäras av det verksamhetsområde som använder dem.

Förslaget innebär vidare att det gemensamma förvaltningsobjektet Sociala system, som stadsledningskontoret har ansvar för idag, utökas till att även inkludera det nya it-stöd som projektet levererar. Tilläggskostnaden för löpande drift,

---

<sup>2</sup> Barns behov i centrum

<sup>3</sup> Individens behov i centrum

<sup>4</sup> Klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa

vidareutveckling och förvaltning av det nya it-stödet fördelas till nämnderna på samma sätt som idag, genom it-prislistan.

De nya verktygen och systemen planeras enligt förslagen att anskaffas och anpassas under perioden 2018–2020 till en uppskattad kostnad av 570 miljoner kronor, vilket föreslås finansieras genom att eget kapital tas i anspråk. I den uppskattningen inräknas förutom engångskostnaden 370 miljoner kronor även 200 miljoner kronor för diverse kostnader som är svåra att uppskatta, som teknisk avveckling, dubbel drift, datatvätt och certifieringar.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen instämmer i stadsledningskontorets bedömningar och ställer sig positiv till den föreslagna strategin och projektplanen. Moderniseringen av Sociala system är en angelägen fråga som på ett avgörande sätt påverkar berörda verksamheter och deras möjligheter att effektivt utföra sina uppdrag.

Förvaltningen bedömer, i överensstämmelse med stadsledningskontorets underlag, att Sociala system inte möter de förväntningar som dagens användare har på it-stöd. Systemen upplevs som krångliga, icke-intuitiva och i avsaknad av viktiga funktioner. Att arbeta i föråldrade system är också kostsamt. Det är därför viktigt att systemen utvecklas till ett stöd för användarna, som följer verksamhetsprocesserna.

Vidare behöver systemen ge möjlighet att kunna möta invånarnas förväntningar på en modern servicenivå. Till exempel bör brukares möjligheter till insyn och delaktighet i sitt ärende och sin planering vara en del av systemens design, istället för att utformningen utgör ett hinder för sådan utveckling.

Förvaltningen ser dessutom it-stödets användarvänlighet och funktionalitet som en viktig aspekt för att socialtjänsten ska vara en modern och attraktiv arbetsplats. Sociala system utgör verksamheternas administrativa arbetsmiljö och deras arkitektur och funktionalitet påverkar direkt arbetssätt, utvecklingsmöjligheter och i förlängningen även kvaliteten på stöd, service och omsorg. En av de stora utmaningarna för socialtjänsten och den kommunala hälso- och sjukvården är att kunna rekrytera och behålla socialsekreterare och sjuksköterskor,

och för dessa yrkesgrupper är it-stödet en central arbetsmiljöfråga.

Förvaltningen bedömer att moderniseringen av Sociala system bör ske enligt en strategi som på lång sikt säkerställer användarvänlighet, processtöd, förenklad administration, flexibilitet och stöd för verksamhetsanalys och utveckling. Därför instämmer förvaltningen i stadsledningskontorets förslag om ett genomförande enligt scenario 3, där olika verktyg anskaffas, anpassas och integreras.

Slutligen instämmer förvaltningen i att stadsledningskontorets förslag är det mest fördelaktiga utifrån en sammanvägning av behov, nytta och kostnadsbild. Vi välkomnar genomförandet av moderniseringen.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

### **Bilaga**

Stadsledningskontorets förslag till modernisering av Sociala system