

## **Modernisering av sociala system**

### **Projektdirektiv**

---

Ort och datum

---

Beställare

## 1 Effektmål

Den egenutvecklade delen av stadens sociala system, det så kallade paraplysystemet, infördes i slutet av 90-talet. Det finns idag ett stort behov av att modernisera systemet både vad gäller en teknisk uppgradering och en modernisering ur ett verksamhetsperspektiv.

Under hösten 2016 genomfördes en utredning där en strategi för sociala system togs fram med utgångspunkt i verksamheternas mål och behov. I utredningen analyserades även nuläget och ett antal scenarier för hur staden kan ta sig an modernisering av sociala system på bästa sätt. Styrgruppen beslutade att ersätta stadens sociala system med en kombination av verktyg (och standardsystem i de fall detta behövs p.g.a. komplexa branschspecifika behov). Detta är direktivet för att driva moderniseringen av sociala system vidare.

Modernisering av sociala system är en del av smarta staden som syftar till en socialt hållbar stad med den högsta livskvaliteten för stockholmarna. Visionen är att: ”vardagen för stadens invånare är enkel och trygg med användarvänliga, säkra och tillgängliga sociala system”

Effektmålen för projektet tydliggör mätbara nyttor projektet ska ge och ska ses som indikatorer på att projektets leveranser har tagit staden närmare visionen. Effektmålen för modernisering av sociala system är:

- Invånarupplevelse
  - Kortare tid från ansökan till beslut från ett invånarperspektiv
  - Större del av medarbetarnas tid med brukare
  - Ökad möjlighet för alla intressenter att delta i vårdplanering
- Effektiviseringar
  - Minskat antal inkomna telefonsamtal rörande status i handläggningen
  - Minskade kostnader och arbetstid som läggs på resor för vårdplanering
  - Minskad kostnad för utskrifter i stadens socialtjänst
  - Större prognossäkerhet i planering (vs utfall)
  - Minskat behov av nya tjänster (oavsett den ökande befolkningens mängden)
  - Kortare tid från idé till (beslut till initiativ till) möjliggjord verksamhetsutveckling

- Användarupplevelse
  - Det nya systemstödet uppfattas som mer användarvänligt
  - Minskad andel av medarbetarnas tid som läggs på administration
  - Minskat antal störningar i tekniken från ett användarperspektiv.
- Varumärke
  - Stockholms stads socialtjänst uppfattas som tillgänglig
  - Stockholms stads social- och omsorgsverksamhet uppfattas som en attraktiv arbetsgivare

## **2 Projekt mål/Beskrivning av projektet**

### **2.1 Projekt mål**

Projekt målen förtydligar vad det är projektet ska genomföra på hög nivå. Projekt målen för modernisering av sociala system är:

- Att möjliggöra moderna arbetssätt med stöd från moderna hjälpmedel
  - Anskaffa, etablera och införa ett digitalt stöd för socialtjänsten som är användarvänligt och stöttar moderna arbetssätt
  - Avveckla de befintliga sociala system som ersätts av projektet
- Säkerställd förmåga till kontinuerlig verksamhetsutveckling
  - Etablera en struktur som möjliggör kontinuerlig verksamhetsutveckling
  - Säkerställa ett digitalt stöd som möjliggör ständiga förbättringar

För att nå uppsatta mål ska projektet bl.a. ta fram eller genomföra följande:

#### Projektstyrning

- Projektledning, projektstyrning samt kontinuerlig kvalitetssäkring och riskhantering

#### Framtagande av strategi och arkitektur

- Upphandlingsstrategi och –metod
- Målarkitektur, inklusive information, integration och lösningsarkitektur

- Konceptutvärdering för att säkerställa rätt anbudsområden och kärnverksamhetens involvering

#### Framtagande av krav och design

- Kravspecifikation och upphandlingsunderlag
- Instruktioner för kontinuerlig verksamhetsutveckling i verktyget

#### Genomföra upphandling

- Framtagande av upphandlingsunderlag
- Utvärdering av anbud och upprätta avtal med vald leverantör (eller leverantörer)

#### Genomföra tekniskt införande

- Förberedelser och teknisk etablering
- Produktionssättning och anslutning av det nya it-stödet till stadens gemensamma plattformar
- Avveckling av befintliga sociala system
- Genomföra överflyttning av information s.k. migrering till det nya it-stödet

#### Genomföra verksamhetsinförande

- Införandeplan (teknik och verksamhet) som belyser hur införandet ska ske
- Verifieringspilot av nya arbetssätt och vald teknik innan breddinförande och slutgiltigt avtal med vald leverantör
- Utveckling och dokumentation av valda stadengemensamma processer, regelverk och arbetssätt

Nedanstående punkter ska fungera som stöd för projektet vid framtagande av krav och principer i arbetet mot projektmålen.

- Enkelt att förändra, utveckla och koppla på nya digitala tjänster
- Inbyggt stöd för metoder, arbetssätt och arbetsuppgifter
- Ökad andel automatiseringar och digitala flöden utan manuella delsteg
- Förbättrat analysstöd i planering, handläggning och utförande
- En källa för information och förutsättningar för högre informationskvalitet
- Säkerhetslösningar och informationsmodeller (utifrån nationellt fackspråk) som stöttar samverkan och digital interaktion med invånare, andra parter inom välfärden, teknik och saker

- Stabil, säker och tillgänglig teknik som stöttar mobilitet samt säkerställer sekretess och spårbarhet

### **3 Avgränsningar**

Projektet ska skapa de förutsättningar som behövs för att möjliggöra verksamhetsutveckling i form av nytt användarvänligt it-stöd med stöd för nya arbetssätt. Projektet ansvarar dock inte för själva förändringsresan inom stadens socialtjänst. Respektive verksamhet, ledare och medarbetare ansvarar för att bidra till och leda förändringsarbetet i linje med stadens förväntningar och målsättningar.

Projektet kommer inte heller att genomföra någon:

- Utveckling av kringliggande system som idag är beroende av information ifrån Paraplyet (t.ex. Agresso och LISA).
- Tvätt av information eller komplettering där information saknas (vilket förväntas hanteras i ordinarie förvaltning i kärnverksamheten).
- Organisationsförändring eller på andra sätt direkt förändring av personalstyrkan i stadens förvaltningar.
- Insats för att säkerställa att externa utförare anpassar sina respektive it-stöd. Detta ansvarar stadens utförare för.

### **4 Implementering av projektets resultat**

Mottagare för projektets leveranser är styrgruppen samt stadens medarbetare inom verksamhetsområdena:

- Äldreomsorg (ÄO)
- Individ- och familjeomsorg (IoF)
- Stöd till personer som har funktionsnedsättning (FH).
- Kommunal hälso- och sjukvård
- SLK DU

Under förutsättning att finansiering av modernisering av sociala system beviljas av Kommunfullmäktige föreslås att det gemensamma förvaltningsobjektet sociala system, som stadsledningskontoret har ansvar för idag, utökas till att även inkludera det nya it-stöd som projektet levererar i takt med att det tas i bruk.

## **5 Kritiska framgångsfaktorer**

För att projektet ska kunna bedrivas på ett framgångsrikt sätt behöver ett antal förutsättningar finnas på plats. Centralt för projektets framgång är att ha en kontinuitet avseende kompetens och förankring i alla berörda verksamheter. Även facklig förankring bör även fortsatt säkerställas, då projektet kommer att påverka arbetssituationen för många av stadens medarbetare.

Projektorganisationen bör bemannas med representanter från staden för att säkerställa styrning av och kunskapsöverföring till projektet, samt för att stötta prioriteringar i det kontinuerliga förvaltningsarbetet. Engagemang och deltagande från alla berörda verksamheter bör säkras genom deltagande i referensgrupper, inlåning och/eller projektanställningar. Att tydliggöra hur förvaltningsorganisationen ska se ut framåt, samt säkerställa att det finns mandat att fatta beslut för hela staden avseende hur nya gemensamma metoder ska tillämpas, samt hur arbetssätt, processer och nytt it-stöd ska utformas, är essentiellt.

Externt stöd bör tillföras till projektet inom alla relevanta områden för att tillföra expertkompetens.

Respektive verksamhet bör, utöver att delta i det gemensamma moderniseringsarbetet, avsätta tid till att säkerställa digital kompetens och tillgång till digitala hjälpmedel inom den egna förvaltningen.

## **6 Tidsplan**

Projektet löper under perioden 2017-02-23 – 2020-12-18.

## 7 Budget

Kostnaderna för 2017-2019 beräknas till 290 mnkr +/- 15 %, vilka fördelas enligt nedan:

Estimerade kostnader	2017	2018	2019	TOTAL 2017-2019
<i>Projektstyrning, strategi och arkitektur</i>	15	15	15	45
<i>Krav och design</i>	10	15	20	45
<i>Upphandling</i>	10	10	-	20
<i>Tekniskt införande (inkl. migrering)</i>	5	20	90	115
<i>Verksamhetsinförande</i>	10	10	25	45
<i>Potentiella tidiga nyttor</i>	10	10	-	20
<b>TOTAL (mnkr)</b>	<b>60</b>	<b>80</b>	<b>150</b>	<b>290</b>

Kostnaderna ovan är inte totalkostnaderna för projektet, då enbart uppskattningar för de första tre åren redovisas. Inom denna tidsperiod förväntas en första version av det nya it-stödet finnas på plats. För 2020 beräknas kostnader tillkomma (ca 60 mnkr) som ännu inte beaktats i budgetarbetet.

Kostnadsuppskattningen innefattar kostnader för stadens personal, utbildning, konsulter samt investeringar i teknik. Följande ingår i posterna i kostnadsuppskattningen ovan:

- **Projektledning och -styrning** innefattar kostnader för ledning och styrning, kvalitetsgranskning, kommunikation och administrativ hantering
- **Strategi och arkitektur** innefattar kostnader för att genomföra tekniska utredningar samt ta fram arkitekturen för lösningen.
- **Krav och design** innefattar kostnader för design- och verifieringsarbete av t.ex. arbetsflöden, innehåll i verktyg och användargränssnitt.
- **Upphandling** innefattar kostnader för förberedelser för och genomförande av upphandling.
- **Tekniskt införande** innefattar investeringar i ny teknik, nödvändiga tekniska investeringar i stadens gemensamma infrastruktur för att implementera projektets resultat samt de åtaganden som detta medför hos stadens it-leverantörer. Här ingår även att förbereda för och genomföra migrering.
- **Verksamhetsinförande** innefattar kostnader för förändringsledning samt kostnader för att genomföra samt delta i utbildning.

- **Tidiga potentiella nyttor** avser kostnader för den tid verksamhetsrepresentanter och konsulter lägger på utredningar och kravställningar av områden utanför de huvudsakliga anbudsområdena som ska medföra tidiga nyttor för verksamheten, samt eventuella investeringar i teknik som detta innebär.

I kostnadsuppskattningen ovan ingår inte kostnader för genomförande av teknisk avveckling, eventuella ökade personalkostnader p.g.a. inhyrning av vikarier till kärnverksamheten, årliga licenskostnader, kontinuerlig förvaltning och drift, dubbeldrift, komplettering eller genomarbetning av information, eventuella behov av nyrekryteringar, certifiering av medarbetare för de nya it-stöden eller kostnader förknippade med etablering av den framtida förvaltningsorganisationen.

Dessa kostnader kommer att estimeras under projektets inledande faser.

## 8 Projektets bemanning

Följande resurser från staden föreslås styra och leda projektet.

Roll	Namn	Förvaltning/Avdelning
Styrgrupp	Margareta Östrand (ordförande)	SLK, Avdelningen för välfärdsstyrning
	Ann Hellenius	SLK, Avdelningen för digital utveckling
	Ann-Christine Hansson	Äldreförvaltningen
	Gillis Hammar	Socialförvaltningen
	Johanna Engman	Norrmalms SDF
	Lena Lundström Stoltz	Enskede-Årsta-Vantör SDF
	Per Kjellander Ulla Thorslund	Spånga-Tensta SDF Hässelby-Vällingby SDF
Operativt råd	Eva Johnselius	Äldreförvaltningen
	Veronica Wolgast Karlberg	Socialförvaltningen
	Gunilla Ekstrand	Enskede-Årsta-Vantör SDF
	Ingrid Friberg	Hässelby-Vällingby SDF
	Margareta Ericson	Spånga-Tensta SDF
	Lisa Kinnari	Södermalm SDF
Facklig referensgrupp	Anna-Maja Hellberg	
	Ulf Bjerregaard	
	Mikael Fallmo	
	Patricia Hamberg	
	Johan Berken	
Projektsponsor	Christer Forsberg Philip	SLK, Avdelningen för digital utveckling



Projektledare	Vakant	-
Delprojektledare	Cajsa Orlander Malin Lindberg Katja Jensfelt	SLK, Avdelningen för digital utveckling

Projektet kommer att tillföras externa och interna resurser efter behov.

## **9 Datum för leverans av projektplan**

Datum för framtagande av projektplan 2017-02-22.