

**PM 2003 RV+VII (Dnr 125-2748/2003)**

**Gemensam utveckling av IT-baserat verksamhetsstöd för stadsdelarnas äldre- och handikappomsorg**

Borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande

1. Stadsledningskontorets förslag till inriktning vad gäller utvecklingen av det IT-baserade verksamhetsstödet för stadsdelsnämndernas äldreomsorg och omsorg om funktionshindrade godkänns.
2. Stadsledningskontoret skall tillsätta en projektgrupp som skall initiera och driva utvecklingen av ett IT-baserat verksamhetsstöd för stadsdelsnämndernas äldreomsorg och omsorgen om funktionshindrade i enlighet med den inriktning som anges i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.
3. Finansiering sker inom ramen för kommunfullmäktiges beslut i budget 2003 i enlighet med förslaget om medel som avsatts till kompetensfondens insatser samt enligt ärendet "Stockholms stads kompetensfond" (utl. 2003:45).

**Föredragande borgarråden Leif Rönngren och Margareta Olofsson** anför följande.

*Bakgrund*

Stockholms stad står inför en stor utmaning. Fram till år 2010 behöver staden rekrytera ca 10.000 personer till äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade om dagens kvalitetsnivåer i verksamheten skall kunna bibehållas. Kompetensutveckling och ett fullgott IT-stöd är härvid två viktiga faktorer för att Stockholm skall klara verksamheten och därmed trygga en god kvalitet inom äldre- och handikappomsorgen i framtiden. Nya tekniska lösningar kan effektivisera administrationen och möjliggöra att en större del av arbetstiden kan läggas ned på det område där den allra bäst behövs – inom omsorgen om brukarna. Ett effektivt och verksamhetsanpassat verksamhetsstöd bedöms kunna medföra förbättrad kvalitet genom ökad säkerhet p.g.a. bättre dokumentation, effektivare administration och utvecklad kommunikation.

Då dagens verksamhetsstöd för dem som arbetar inom äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade i flera avseenden är bristfälligt är det redan nu nödvändigt att påbörja utvecklingen mot ett verksamhetsstöd som lever upp till morgondagens krav. Tekniken skall stödja verksamheten och inte upplevas som ett hinder/problem.

Stadsledningskontoret föreslår därför att en projektgrupp tillsätts för att utarbeta en strategi för framtagandet av ett utvecklat verksamhetsstöd för stadsdelsnämndernas äldreomsorg och omsorg om funktionshindrade. Då den ifrågavarande satsningen ligger i linje med kompetensfondens uppdrag att skapa nya arbetssätt och en modern arbetsorganisation m.m. föreslås projektet inrättas inom kompetensfondens kansli.

Stadsledningskontoret avser att återkomma till kommunstyrelsen/-kommunfullmäktige i det fall det krävs centralupphandlingar av nya system för att utveckla verksamhetsstödet till stadsdelsnämndernas äldreomsorg och omsorg om funktionshindrade. I avvaktan på projektgruppens förslag rekommenderas stadsdelsnämnderna att icke genomföra lokala upphandlingar inom detta område som kanske inte är kompatibla med stadens nuvarande system och skulle försvåra en integration av de olika verksamhetssystemen.

#### *Ärendets beredning*

Ärendet är berett inom kompetensfondens kansli varvid synpunkter inhämtats från IT-avdelningen, äldreomsorgsberedningens kansli och enheten för upphandling och konkurrens.

Stadsledningskontorets förslag till beslut är även framtaget i samråd med stadsdelarnas förvaltningsledningar och äldreomsorgschefer. Det kan konstateras att det råder en bred samstämmighet beträffande behovet av ett utvecklat verksamhetsstöd.

Stadens IT-råd har behandlat frågan och tillstyrker förslaget. Förslaget har behandlats i kompetensfondens fackliga referensgrupp.

#### *Våra synpunkter*

I budget för 2003 fattades beslut om att inrätta Stockholms stads kompetensfond. Den skall ge möjlighet till kompetensutveckling och utveckling av metoder och system för att på sikt säkra en stabil kompetensförsörjning inom stadens olika verksamheter. Ett av de interna målen för fonden är att finansiera långsiktiga utvecklingsprojekt i den kommunala verksamheten avseende framförallt arbetsorganisation och ledning.

I föredragandetexten till ärendet om förutsättningarna för kompetensfondens som kommunfullmäktige beslutade om den 19 maj 2003 uttrycks följande. "Fonden ger möjlighet till en rejäl satsning på att utveckla moderna arbetsformer som ger ökad delaktighet för medarbetarna. Det är dessutom mycket angeläget med en satsning på modern teknik inom de stora verksamhetsområdena. IT-avdelningen och m-City genomför f.n. en behovsanalys av mobila och interaktiva tjänster inom äldre- och handikappomsorgen. Detta bör enligt min mening leda till ett snabbt införande av mobil teknik som kan bidra till att öka effektiviteten, säkra dokumentation, bättre service till brukarna och att höja attraktionen av vårdarbetet."

Stockholms stad startar nu en process som kommer att leda till att staden blir mer attraktiv som arbetsgivare samt höjer kompetensen och kvaliteten inom verksamheterna.

Vi föreslår med hänvisning till vad som ovan anförts att kommunstyrelsen beslutar följande

1. Stadsledningskontorets förslag till inriktning vad gäller utvecklingen av det IT-baserade verksamhetsstödet för stadsdelsnämndernas äldreomsorg och omsorg om funktionshindrade godkänns.
2. Stadsledningskontoret skall tillsätta en projektgrupp som skall initiera och driva utvecklingen av ett IT-baserat verksamhetsstöd för stadsdelsnämndernas äldreomsorg och omsorgen om funktionshindrade i enlighet med den inriktning som anges i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

3. Finansiering sker inom ramen för kommunfullmäktiges beslut i budget 2003 i enlighet med förslaget om medel som avsatts till kompetensfondens insatser samt enligt ärendet "Stockholms stads kompetensfond" (utl. 2003:45).

Stockholm den 30 oktober 2003

LEIF RÖNNGREN MARGARETA OLOFSSON

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådens förslag.

**Särskilt uttalande** gjordes av borgarråden *Kristina Axén Olin*, *Sten Nordin* och *Mikael Söderlund* (alla m) och *Jan Björklund* (fp) enligt följande.

Planerna på att utveckla stadens IT-baserade verksamhetsstöd för stadsdelarnas äldreomsorg och omsorg om funktionshundra är mycket angelägna. Att med teknikens hjälp frigöra mer tid för personalen till omsorg om brukarna är av yttersta vikt.

Vi vill i detta sammanhang understryka behovet av fungerande trygghetslarm i stadens äldreomsorg. På åtskilliga håll finns i dag stora brister i larmen, något som för den enskilda brukaren kan bli oerhört allvarligt.

Det har nyligen framkommit uppgifter om att trygghetslarmen fungerar mycket bristfälligt på sina håll. Adressuppgifter byts inte alltid ut när en ny person tar över larmutrustning, vilket får till följd att personalen ibland åker till helt fel adress när larmet går. På flera boenden fungerar inte larmen till personalens personsökare om de befinner sig på en annan våning. Ytterligare problem har uppstått när de personsökare som personalen använder har upphandlats från Irland, och måste skickas dit för reparationer som tar mycket lång tid.

En översyn av larmförhållandena i samtliga stadsdelar är en mycket angelägen uppgift i samband med den satsning på IT-baserat verksamhetsstöd som planeras. Ett trygghetslarm som inte larmar, eller larmar fel, ger ingen trygghet.

## ÄRENDET

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande av den 26 september 2003 har i huvudsak följande lydelse.

Personalförsörjningen till vården och omsorgen är en av de strategiskt viktigaste frågorna för Stockholms stad framöver. Fram till år 2010 behöver staden rekrytera ca 10.000 personer till äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade, om dagens kvalitetsnivåer skall kunna bibehållas enligt den rapport som Personalpolitiska avdelningen presenterade i april 2003. Rekryteringsbehovet beror på demografiska förändringar, stora pensionsavgångar (medelåldern för en tillsvidareanställd i staden var 46,2 år vid utgången av 2002), brist på utbildad arbetskraft samt konkurrens med andra arbetsgivare m.m.

För att staden ska lyckas attrahera nya medarbetare inom omsorgen kommer det att krävas att jobben utvecklas så att de blir mer attraktiva. Kompetensutveckling och ny teknik är härvid två viktiga faktorer för att Stockholm skall klara verksamheten och därmed trygga en god kvalitet inom äldre- och handikappomsorgen i framtiden.

Vad gäller kompetensutvecklingen är insatser redan inplanerade. Kompetensfondens kansli kommer under de kommande åren i en rad projekt att genomföra både grundutbildningar och vidareutbildning av den personal som finns för att höja kompetensen och bidra till ännu bättre kvalitet i verksamheterna.

Ledarna på olika nivåer inom verksamheterna kommer både att få kompetensutveckling och handledningsstöd. Allt i syfte att göra stadens arbetsplatser bättre och mer attraktiva.

Då dagens verksamhetsstöd för dem som arbetar inom äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade i flera avseenden är bristfälligt är det redan nu nödvändigt att påbörja utvecklingen mot ett verksamhetsstöd som lever upp till morgondagens krav. Tekniken skall stödja verksamheten och inte upplevas som ett hinder/problem. Nya tekniska lösningar kan effektivisera administrationen och möjliggöra att en större del av arbetstiden kan läggas ned där den allra bäst behövs – inom omsorgen om brukarna. Ett effektivt och verksamhetsanpassat verksamhetsstöd bedöms kunna medföra förbättrad kvalitet genom ökad säkerhet, bättre dokumentation, effektivare administration och utvecklad kommunikation. Att på sikt skapa obrutna vårdkedjor mellan landstinget och kommunens verksamheter samt att ge förutsättningar för brukarna (och deras anhöriga) att få tillgång till bättre och aktuell information från t ex ett äldreboende, bör vara en annan stävan för stadens satsning inom IT-området.

Framtagandet av ett utvecklat verksamhetsstödsystem förutsätter en bred förankring och ett nära samarbete med verksamhetsansvariga, personal och fackliga organisationer.

### Behovsanalys

Det s.k. ”mCity-projektet”, som för närvarande finns inom Kompetensfondens kansli och som ska bidra till en utveckling av mobila tjänster med användarna i fokus, har under våren tillsammans med IT-avdelningen genomfört en behovsanalys inom stadens äldre- och handikappomsorg. Av analysen kan det konstateras att samstämmigheten är stor om att det finns ett behov av ett utvecklat verksamhetsstöd i Stockholms stad. Nedan följer ett antal exempel på tjänster som personalen förde fram i behovsstudien och som värderades högst utifrån att de sparar tid och ger mer tid till omsorg, förbättrar arbetsmiljön och förbättrar vårdkvalitén.

### Delad information

Möjlighet till informationsutbyte och informationsdelning är grund- läggande.

Idag: dubbelarbete, komplicerad administration, pappershantering, fax

Behov:

Samma information om brukare tillgänglig för flera

Bättre rapportering larmtjänst/utförare/(biståndshandläggare)

Handläggning av biståndsbeställning i gemensamt system

Säkerhet, integritet, sekretess måste säkerställas

### **Effektivare administration**

Administrationen uppfattas generellt som krånglig och tidskrävande.

Enklare hantering av biståndsbeställningar

Enklare överföring av information

Effektiv verksamhetsuppföljning/tillgång till data

Förenklad löneadministration; sjukskrivningar, OB etc.

Automatisk signatur av dokument

Elektroniska beställningar av varor och tjänster

Tillgång till verktyg som vårdsystem 24-timmar

### **Enkel kommunikation**

Att vårdpersonal kan nå och själva kommunicera under arbetsdagen – ett nyckelområde och en förutsättning för övriga lösningar. Många har inte ens mobil.

Behov:

Enkelt och snabbt nå en eller flera personer eller hela personalgruppen

Bättre tillgång till handledning

Enkelt och snabbt nå andra utförare

### **Enklare dokumentation**

Korrekt och kontinuerlig dokumentation är en förutsättning för bra vård- och omsorg.

Idag: Ofta bristfällig, manuell och otillgänglig

Behov:

Digital dokumentation på ett ställe och tillgänglig för alla berörda

Konsekvent dokumentation med fasta mallar

Digitala handlingsplaner för delning av information

### **Dokumentera mobilt**

Svårigheten att dokumentera direkt efter utfört uppdrag bidrar till att dokumentationen blir bristfällig eller inte görs alls.

Behov:

Möjlighet till enkel och effektiv dokumentation direkt efter varje besök

Möjlighet att enkelt dokumentera tjänster för brukare som görs utanför hemmet

Enklare att registrera/dokumentera larm direkt efter besök

### **Schemaplanering, schemaavvikelser**

Schemaplanering är ett centralt område för omsorgsarbetet.

Idag: tidskrävande, ofta manuellt arbete. Stort behov av att effektivt hantera och kommunicera schemaavvikelser, ändringar och behov av vikarier.

Behov:

Effektiv schemaplanering.

Enklare planering av personalens individuella vårdsscheman

Kommunicera schemaändringar för att undvika onödiga hembesök

Nå vikarier snabbt

### **Larmfunktion**

Administrationen som rör larm upplevs som mycket krånglig och tidskrävande.

Behov:

Förenklad administration och mindre pappersarbete för larm

Nå rätt personal vid larm/slipa onödig uttryckning

Olika larm för olika behov av hjälp

Som framgår av ovan är det inom en rad områden som det finns behov av utvecklade och/eller nya stödsystem. Detta kan inte ske inom ramen för ett gemensamt projekt under ledning av Stadsledningskontoret.

Stadsledningskontoret föreslår därför att en projektgrupp tillsätts med uppdrag att utarbeta en strategi för hur den ifrågavarande utvecklingen skall komma till stånd. I projektets uppdrag bör ingå att göra en översyn av vilka system som finns på marknaden, vilka upphandlingar som behöver genomföras, nyttokalkyl för förslagen, analys om vilka anpassningar som behöver ske i befintliga system m.m. Vidare bör projektgruppen i sitt arbete beakta hur systemen skall förhålla sig till externa utförare, exempelvis inom den öppna hemtjänsten.

Det bör understrykas att det runt om i Sverige redan pågår tester men även reguljär drift av olika system. Inom detta område ligger Stockholm på "efterkälken" och målet bör vara att Stockholms stad flyttar fram sin position när det gäller användning av IT inom vård- och omsorg. Den efterfrågade utvecklingen är redan delvis påbörjad. Inom ramen för mCity-projektet har staden påbörjat tester inom olika enheter med bl.a. grupp-SMS-tjänst och schemabemanningssystem inom Maria-Gamla stans stadsdelsförvaltning. I Farsta har en hemtjänstgrupp börjat använda ett mobilt system för dokumentation och kommunikation. I Bromma prövar en enhet inom hemtjänsten ett webbaserat planeringssystem och i Spånga-Tensta pågår ett försök med ett system för dokumentation, schema- och bemanning som utvecklas tillsammans med Mälardalens högskola.

Erfarenheterna från dessa tester och pågående aktiviteter är mycket positiva och personalen är positiv till de mobila lösningarna och dokumentationssystemen som används. Försöken har även inneburit att enheterna har arbetat igenom sina rutiner och arbetssätt i syfte att utveckla personalen och verksamheten.

Eftersom Stockholm stad är en stor beställare/upphandlare kan detta få positiva effekter för näringslivet inom området. IT- och mobilindustrin har under de senaste åren befunnit sig i en svacka som inneburit att många arbetstillfällen gått förlorade. Genom att Stockholm stad gör en betydande investering inom IT- och mobilområdet ges också en viktig signal till näringslivet. Stockholms stad kan härvid fungera som en testbädd för IT-företag vid utveckling av tjänster för en marknad både i Sverige och globalt.

Under de senaste åren har det utvecklats system av olika företag som används i kommuner runt om i landet. Det är därför stadsledningskontorets uppfattning att Stockholm stad inte ska utveckla något eget nytt system liknande Paraplysystemet, utan istället anskaffa vad som finns och utvecklats på marknaden, kanske med vissa anpassningar.

Att söka möjligheter till effektiviseringar av arbetet inom äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade är enligt Stadsledningskontoret mycket centralt. Om detta ska vara möjligt krävs att projektgruppen analyserar möjligheten till integration med befintliga verksamhetssystem inom PA, ekonomi och Paraplyet.

### **Förslag till genomförande**

Av de diskussioner som Kompetensfondens kansli och äldreomsorgs- beredningen har haft med stadens äldreomsorgschefer kan det konstateras att det råder stor enighet om att det bör anskaffas system som kan användas i hela staden. IT-avdelningen har besökt alla stadsdelarnas förvaltningsledningar och konstaterat att frågan om ett IT-baserat verksamhetsstöd för äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade är nummer ett på önskelistan.

Problemet idag är att de flesta stadsdelar har ansträngd ekonomi och saknar förutsättningar till att finansiera större investeringar i modern teknik, även om det på sikt innebär effektiviseringar. Kompetensfonden kan därför bidra till ett brett införande av IT inom äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade. En sådan satsning ligger i linje med Kompetensfondens uppdrag att skapa nya arbetssätt och en modern arbetsorganisation, förenklad administration och göra det mer attraktivt att arbeta inom vård- och omsorg.

Arbetet med utvecklingen av verksamhetsstödsystemen bör ledas av en projektorganisation som inrättas inom Kompetensfondens kansli. Äldreomsorgsberedningens kansli med sin verksamhetskompetens blir en viktig samarbetspartner i detta projekt.

Då utvecklingen berör verksamheten i mycket stor utsträckning är det av vikt att de förslag som projektet kommer fram till förankras i verksamheten och att stadsdelarna är delaktiga i utvecklingen.

### **Förslag till beslut**

Kommunstyrelsen föreslås besluta att godkänna inriktningen vad gäller utvecklingen av det IT-baserade verksamhetsstödet för stadsdelsnämndernas äldreomsorg och omsorg om funktionshindrade. Stadsledningskontoret ges i uppdrag att tillsätta en projektgrupp som skall initiera och driva utvecklingen av ett IT-baserat verksamhetsstöd för stadsdelsnämndernas äldreomsorg och omsorgen om funktionshindrade i enlighet med inriktningen i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

Då det krävs integration med stadens övriga system inom PA, ekonomi och Paraplysystemet kan det bli aktuellt, även av ekonomiska skäl, att nya system anskaffas genom formen centralupphandling. Stadsledningskontoret kommer i särskild ordning att återkomma till kommunstyrelsen/kommunfullmäktige. I syfte att förhindra att nya, kanske icke kompatibla lösningar/system, anskaffas på lokal nivå under det att strategin för anskaffning av ett nytt utvecklat verksamhetsstödssystem utarbetas rekommenderas stadsdelsnämnderna att icke genomföra egna upphandlingar inom detta område.

Vid utarbetandet av strategin skall verksamhetsföreträdare, personal från de olika verksamheterna och de fackliga organisationer ingå. Samråd med stadsdelsförvaltningarna i fråga om prioriteringar och ordning för de olika utvecklingsinsatserna/upphandlingarna skall äga rum.