



Handläggare: Gunilla Schedin

Tfn: 08-508 09 015

Till Norrmalms stadsdelsnämnd

Användarnas syn på Paraplysystemet - yttrande till kommunstyrelsen

Förslag till beslut

Remissen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Ylva Tengblad
stadsdelsdirektör

Mona Lindgren
avdelningschef

Annete Luengo
avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från bl.a. Norrmalms stadsdelsnämnd med anledning av en rapport från revisionskontoret angående användarnas syn på Paraplysystemet, som är ett databaserat ärendehanteringssystem att användas inom individ- och familjeomsorgen samt inom äldre- och handikappomsorgen. Systemet används numera även för hantering av ekonomiskt bistånd. Av rapporten framgår att det finns ett utbrett missnöje med systemet.

Även bland användarna inom Norrmalms stadsdelsförvaltning finns ett stort missnöje, inte minst vad gäller driftssäkerheten och systemets användarvänlighet. Förvaltningen delar revisionskontorets uppfattning att det är angeläget att stadsledningskontoret tar kritiken på stort allvar och att åtgärder vidtas för att komma tillrätta med de problem som uppenbart finns.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom stadsmiljö- och planeringsavdelningen i samråd med vård- och omsorgsavdelningen – beställare samt med barn- och ungdomsavdelningen. Information har lämnats i förvaltningsgruppen den 9 februari 2004.

Bakgrund

Revisionskontoret har, med hjälp av utrednings- och statistikkontoret (USK), genomfört en enkätundersökning bland användarna av stadens Paraplysystem, som är ett databaserat ärendehanteringssystem att användas inom individ- och familjeomsorgen samt inom äldre- och handikappomsorgen. Systemet testades 1998 av några stadsdelsförvaltningar och har därefter successivt tagits i bruk och används nu av samtliga stadsdelsförvaltningar. Sedan 2003 används systemet även för hantering av ärenden som rör ekonomiskt bistånd.

Revisionskontoret genomförde 1999 en enkätundersökning riktad till användarna av systemet i fyra stadsdelar och den aktuella undersökningen är delvis en uppföljning av den tidigare undersökningen. Revisionskontoret har nu även genomfört en enkätundersökning bland dem som använder Paraplysystemet för hantering av ekonomiskt bistånd. Resultatet av de båda enkätundersökningarna redovisas i en rapport som remitterats till stadsdelsnämnderna i Norrmalm, Kista och Farsta samt till socialtjänstnämnden och stadsledningskontoret för yttrande. Remissyttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 29 februari 2004.

Den enkätundersökning som genomfördes 1999 visade att det fanns en omfattande kritik mot Paraplysystemet och det sätt på vilket det introducerades. Av den nu genomförda enkätundersökningen framgår att det fortfarande finns ett utbrett missnöje med systemet. Missnöjet är störst bland användarna inom individ- och familjeomsorgen och i den grupp som använt systemet längst.

Användarna är inte lika negativa som i den tidigare undersökningen men närmare en tredjedel tycker att systemet fungerar ganska dåligt eller mycket dåligt. Missnöjet är störst vad gäller systemets pålitlighet, driftssäkerhet, användarvänlighet, snabbhet och väntetider. Endast när det gäller säkerheten för klienterna och lättheten att få svar på frågor från Tieto-Enator, som bl.a. är ansvarig för driften av systemet, finns fler nöjda än missnöjda användare. Drygt 40 procent av dem som deltagit i enkätundersökningen har dock inte tagit ställning i dessa frågor.

Systemet upplevs som ofullständigt, omständligt, otympligt, ologiskt och alltför tidskrävande. I vilken utsträckning missnöjet beror på otillräcklig information och utbildning eller bristande insikt om kraven på rättssäkerhet är, enligt revisionskontoret, svårt att bedöma. Helt klart är dock att systemet inte upplevs som ett effektivt stöd i arbetet.

Närmare 40 procent av användarna anser att de har ett ganska eller mycket stort behov av vidareutbildning i systemet. Behovet är något mera utbrett bland användarna inom individ- och familjeomsorgen än inom äldre- och handikappomsorgen.

På stadens intranät finns en s.k. utbildningsplats för hantering av systemet. Närmare 60 procent av dem som deltagit i enkätundersökningen uppger dock att de inte känner till detta. Mer än 80 procent har aldrig besökt utbildningsplatsen och de som gjort det har i de flesta fall bedömt nyttan som liten. Omkring två tredjedelar av användarna uppger att de vet vem de ska vända sig till med synpunkter på systemet men mer än var tredje anser att det i liten grad eller inte alls går att få gehör för sina synpunkter.

De som använder Paraplysystemet för handläggning av ekonomiskt bistånd har samma kritik som övriga användare vad gäller systemets driftssäkerhet, pålitlighet, snabbhet och väntetider. En majoritet av dessa användare tycker emellertid att rutinerna för hantering av ekonomiskt bistånd är bättre med det nya systemet än med det system som användes tidigare. Cirka 75 procent tycker att det varit lätt att komma igång med och använda det nya systemet.

Vad gäller den utbildningsplats som finns på intranätet känner 80 procent av dem som använder systemet för hantering av ekonomiskt bistånd till att den finns och drygt två tredjedelar har besök den minst en gång. Av dessa anser dock 60 procent att de haft ganska liten eller ingen nytta av den.

Revisionskontoret ser det angeläget att stadsledningskontoret tar kritiken mot Paraplysystemet på stort allvar och använder sig av den i det fortsatta utvecklingsarbetet. Vidare anser revisionskontoret att en prioriterad åtgärdsplan bör upprättas för att komma tillrätta med bristerna.

Förvaltningens synpunkter

Revisionskontorets rapport ger en mycket bra bild av användarnas uppfattning om Paraplysystemet. Även bland användarna vid Norrmalms stadsdelsförvaltning finns ett utbrett missnöje med systemet, inte minst vad gäller dess driftssäkerhet och användarvänlighet. Missnöjet är dock, i likhet med vad som framgår av revisionskontorets rapport, inte lika utbrett bland handläggarna inom äldre- och handikappomsorgen som inom individ- och familjeomsorgen. Detta kan bero på att man inom äldre- och handikappomsorgen använt systemet längre men också på att arbetets karaktär gör att systemet där används i större utsträckning än inom individ- och familjeomsorgen, vilket givetvis ger en större vana vid att hantera systemet.

Den allmänna uppfattningen är, att den utveckling som gjorts av systemet sedan det togs i bruk, gör att det nu är lättare att hantera men fortfarande finns alltför många brister för att systemet ska uppfattas som ett effektivt stöd i det dagliga arbetet.

Ett av de stora problemen med systemet är driftsstörningar. Detta gör att systemet i vissa fall snarare upplevs som ett hinder i arbetet än som ett redskap för en säker och välfungerande ärendehantering. Inom exempelvis individ- och familjeomsorgen uppstår relativt ofta akuta situationer där beslut om insatser snabbt måste fattas. Det är då givetvis oerhört stressande om systemet inte fungerar, vilket alltför ofta inträffar.

Störningar i driften är också ett stort problem inom äldreomsorgen, särskilt som systemet ofta är ”trögt” eller i värsta fall inte fungerar alls i samband med t.ex. utbetalningar av hemvårdsbidrag. Vissa användare framhåller dock att driftssäkerheten, jämfört med hur det var då systemet introducerades, blivit högre och att systemet idag rent tekniskt fungerar bättre än tidigare.

Även inom försörjningsstödsenheten uppger man att det ofta är problem i samband med utbetalningar och att utbetalning av ekonomiskt bistånd ofta inte görs den dag handläggaren angett. Detta drabbar givetvis tredje man och leder inte så sällan till att kontanta utbetalningar måste göras, vilket skapar merarbete. Man är också missnöjd med att det vid utskrift från systemet inte går att få ut flera kopior samtidigt, något som också leder till visst merarbete.

Många uppfattar, i likhet med de användare som deltagit i enkätundersökningen, systemet som omständligt, otympligt och tidskrävande. Det behövs ofta många moment för att utföra i sig relativt enkla arbetsuppgifter och systemet skapar i vissa situationer dubbelarbete. Registreringen av beslut uppfattas onödigt krånglig, vilket blir särskilt påfallande i ”beslutsfrekventa” ärenden. Vidare anser många att antalet ”bilder” borde kunna minskas för att göra systemet mera överskådligt och lätthanterligt.

Både inom individ- och familjeomsorgen och äldre- och handikappomsorgen tycker man att det är svårt och krångligt att få ut rapporter och statistik, vilket också påtalats av dem som deltagit i enkätundersökning. Det är helt uppenbart att systemet måste vidareutvecklas i detta avseende.

Inom äldreomsorgen anser man det är en stor brist att Paraplysystemet inte kan användas av utförarna för dokumentation av arbetsplaner och löpande social dokumentation inom hemtjänsten och olika äldreboenden. Det finns starka önskemål om att systemet vidareutvecklas till ett för beställare och utförare gemensamt verktyg för hantering av enskilda ärenden. Båda parter skulle därigenom lättare kunna få en helhetsbild av den enskildes aktuella situation.

De svårigheter att hantera systemet som flertalet användare upplever leder givetvis till att det lätt kan bli fel när uppgifter läggs in i systemet. Med tanke på det stora antalet användare kan detta få stora konsekvenser t.ex. i det fall statistiska sammanställningar ska tas fram för exempelvis beräkningar av nyckeltal eller som underlag för tilldelning av budgetmedel.

I likhet med de användare som deltagit i revisionskontorets enkätundersökning finns också bland användarna inom Norrmalms stadsdelsförvaltning ett behov av vidareutbildning i systemet. Vissa använder sig av den utbildningsplats som finns på intranätet men upplever att den information som finns där inte är tillräcklig för att tillgodose utbildningsbehovet och lösa de problem som uppstår. De s.k. paraply-samordnarna som finns inom olika verksamhetsområden har givetvis en viktig roll både när det gäller att introducera nya medarbetare i systemet och att ge support till övriga användare.

Såväl revisionskontorets rapport som de erfarenheter som finns inom Norrmalms stadsdelsförvaltning visar att det uppenbart finns ett mycket stort missnöje med systemet. Förvaltningen delar revisionskontorets uppfattning om att det är angeläget att stadsledningskontoret tar kritiken på stort allvar. Det är helt klart att man från stadens sida måste vidta åtgärder för att öka driftssäkerheten och användarvänligheten och komma tillrätta med de problem som uppenbart finns.

Bilaga

Revisionskontorets rapport angående användarnas syn på Paraplysystemet.