



Handläggare: Carl Smitterberg
Telefon: 08-508 36 221

Till
Äldrenämnden

Nytt it-program för Stockholms stad

Svar på remiss från kommunstyrelsen Dnr: 031-786/2012

Förvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden överlämnar detta tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen

Eva Frunk Lind
Direktör

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har i uppdrag att utreda och föreslå en framtida organisation för e-tjänstutveckling i Stockholms stad, att revidera den av kommunfullmäktige 2004 beslutade Informationstekniska plattformen samt att ta ut lämpliga nyckeltal och verktyg för uppföljning av it-verksamheten.

Utredningen och förslagen har samlats i ett ärende; *Program för digital förnyelse 2013-2018*.

I ärendet föreslås att dagens e-tjänstprogram och utvecklingsmodell ersätts av en sammanhållen modell för central finansiering av verksamhetsutveckling med hjälp av it. Programmet behandlar styrning, finansiering, uppföljning, anskaffning (leverans) med mera för utveckling av Stockholms stads it-stöd.

Stadsledningskontoret föreslår ett antal principer som ska gälla för stadens gemensamma it-miljö, exempelvis hög grad av återanvändning av gemensamma lösningar samt övergång till gemensamma plattformar och öka öppenheten och integrationen mellan olika system.

Äldreförvaltningen är positiv till förslagets ställningstaganden. *Ett program för digital förnyelse 2013-2018* skapar möjligheter till såväl långsikt förnyelse av stora grundläggande it-stöd, exempelvis det för äldreomsorgen mycket viktiga Paraplysystemet, liksom förbättrade möjligheter att genomföra försök med nya lösningar.

Bakgrund

Den 1 oktober 2007 beslutade kommunfullmäktige i Stockholms stad att avsätta 650 miljoner kronor för att under 2007-2010 förenkla stadens service och öka tillgängligheten till invånare och företagare. Målet är att det ska vara enkelt att vara stockholmare. E-tjänstprogrammet inrättades för att samordna, styra och följa upp satsningen.

I kommunfullmäktiges beslut i februari 2011 om förlängning av e-tjänstprogrammet fick stadsledningskontoret i uppdrag att utreda och ta fram förslag till en framtida organisation för e-tjänstutveckling i Stockholms stad. I budget för 2012 uppdrogs åt kommunstyrelsen att revidera den av kommunfullmäktige 2004 beslutade Informationstekniska plattformen för Stockholms stad. Kommunstyrelsen fick även i uppdrag att ta fram lämpliga nyckeltal och verktyg för uppföljning av it-verksamheten.

Stadsledningskontoret har samlat dessa uppdrag och förslag i *Program för digital förnyelse 2013-2018*.

Ärendet

Informationsteknologi ska bidra till att nå kommunfullmäktiges inriktningsmål och i förlängningen Vision 2030. It ska bidra till att möta stadens utmaningar.

Program för digital förnyelse 2013-2018 är ett överordnat styrdokument som behandlar prioritering, styrning, finansiering, uppföljning och leverans för och av stadens it-verksamhet. Syftet är att samordna stadens arbete med digital förnyelse.

Med digital förnyelse avses det arbete som organisationen, exempelvis äldreförvaltningen utför för att öka service och effektivitet genom att använda modern informationsteknik. Förnyelsen syftar till att öka organisationens förmåga att uppnå kommunfullmäktiges mål.

För att konkretisera programmet utfärdar kommunstyrelsen riktlinjer.



Ett antal styrdokument kommer att existera parallellt med Program för digital förnyelse, exempelvis *E-hälsa*.

För att Stockholms stad som helhet ska bli effektiv krävs samverkan och gemensamt arbete. En viktig del i det digitala förnyelsearbetet är att underlätta informationsutbyte mellan olika verksamhetsdelar. För att detta ska bli möjligt krävs en gemensam målbild, där vissa områden prioriteras framför andra.

Fem fokusområden

Under de kommande åren ska stadens nämnder och bolagsstyrelser som omfattas av detta it-program prioritera it-utveckling inom följande fem fokusområden:

1. Tillgänglighet och service för medborgare, företagande och besök.

Exempelvis erbjuda möjlighet att utföra ärenden och hantera kontakter med staden digitalt.

2. Förbättrad förmåga att sammanställa, analysera och återanvända information.

Det ska vara möjligt att kunna beskriva kvalitet och effekter av stadens arbete såväl externt som internt, så att beslut kan fattas på rätt grunder och effekter av beslut kan tydliggöras och förklaras.

3. Utbildning och systemutveckling i syfte att öka och förenkla användning av befintligt it-stöd.

Respektive verksamhet ska dra nytta av teknikens möjligheter för att nå sina mål. Detta ställer krav på it-mognad bland medarbetare (kunskap och vilja med mera) samt användarvänlighet och väl utvecklad support.

4. Samverkan och informationsutbyte med andra myndigheter och organisationer.

Öka möjligheterna att kunna samverka och utbyta information med andra myndigheter, exempelvis landstinget och externa utförare.

5. Innovativ verksamhetsutveckling med hjälp av it.

Trösklarna ska sänkas för att gå från idé till förstudie eller pilotprojekt. Det ska vara enkelt att framföra idéer och staden ska bedriva ett centralt arbete för att fånga upp och premiera dessa.



Kategorisering av it-stöd

För att hålla isär olika typer av it-stöd och skilja mellan innovationer och verksamhetskritiska system finns i programmet för digital förnyelse följande kategorisering.

Grundläggande it-stöd:

Verksamhetskritisk it-stöd och som ofta används av olika verksamheter. Behov av strikt styrning och väl genomtänkta och avvägda förändringar. All finansiering sker inom linjen. (Paraplysystemet är ett exempel på grundläggande it-stöd.)

Differentierat it-stöd:

Högre förändringstakt och med avsett att göra Stockholms stad unik och öka stadens konkurrenskraft. Har en livslängd på tre till fem år. Höga krav på teknisk standard.

Innovativt it-stöd:

Används för att kunna pröva ny teknik eller kreativa idéer i liten skala. Lägre krav på testning, tekniska standarder och kort livslängd (tre till sex månader).

Finansiering

För utveckling inom respektive fokusområde avsätts särskild finansiering, så kallad projektportfölj. Ramarna för respektive portfölj fastställs i kommunfullmäktiges budget. Genom att koppla finansieringen till ett fokusområde men inte ett specifikt projekt blir det möjligt för kommunstyrelsen att snabbt och löpande under året besluta om finansiering till ett specifikt projekt.

Kommunstyrelsens beslut ska byggas i samråd med representanter från stadens verksamheter. Rådgivande till kommunstyrelsen blir ett utvecklingsråd som leds av stadsdirektören och består av representanter från stadsledningskontoret och förvaltnings- och bolagschefer. Beslutsprocessen kommer att beskrivas i särskilda riktlinjer.

Notera att denna finansiering enbart rör utveckling. Redan implementerat it-stöd ska finansieras inom respektive nämnds- och bolags ordinarie budget.



Styrning

Grundläggande principer för stadens it-styrning är bland annat:

- Att it-styrningen ska utgå från verksamhetens behov
- Verksamheten ska vara delaktig i beslut som rör it.
- It-utveckling ska gå i takt med verksamhetsutveckling.

Uppföljning av it-verksamheten

Kommunstyrelsen ska svara för en stadsövergripande uppföljning.

Utgångspunkten är nedanstående fem perspektiv:

- 1. Nyttoperspektiv som beskriver nyttan för medborgare, företagande och besök.**
- 2. Internt nyttoperspektiv som beskriver nyttan för stadens verksamheter och deras effektivitet**
- 3. Internt it-mognadsperspektiv som beskriver i vilken grad gjorda investeringar tas till vara och medarbetarnas förmåga att använda det befintliga it-stödet**
- 4. It-kostnadsperspektiv som beskriver kostnaden för it-stödet och möjliggör utvärdering av kostnadseffektivitet.**
- 5. It-kvalitetsperspektiv som beskriver stabilitet och tillgänglighet för it-stödet.**

Leverans av it-stöd

Varje nämnd och bolagsstyrelse har ansvar för att deras verksamhet har det it-stöd som krävs. Gemensamt it-stöd får dock inte dubbleras, exempelvis system för ekonomi, personal och det sociala området. Krav ställs på att organisationen upprätthåller hög beställarkompetens såväl tekniskt som kommersiellt, lokalt och centralt.

Stadens mål att servicen till medborgarna ska ges utifrån medborgarnas fokus ställer höga krav på stadens nämnder att verka för gemensamma lösningar,

strukturer och standarder. Vinsten är bland annat att användaren kommer att känna igen sig och att information mellan olika applikationer lätt kan utbytas. Ett program för digital förnyelse 2013-2018 klargör dock att det är viktigt att de lokala behoven beaktas och att gemensamma lösningar förmår uppfylla verksamhetens krav.

Hantering av programvarulicenser ska vara gemensam och skötas av en för samtliga nämnder och bolag gemensamt upphandlad part.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 4 december 2012. De fackliga organisationerna har tagit del av ärendet i förvaltningsgruppen den 5 december 2012.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Äldreförvaltningen ställer sig i huvudsak positiv till *Ett program för digital förnyelse 2013-2018*. Äldreomsorgen står inför flera utmaningar vad gäller it-lösningar varför ämnet i högsta grad är aktuellt.

Bland utmaningarna kan nämnas införande av nytt tidsregistreringssystem för hemtjänsten och bättre möjligheter att kunna utbyta information mellan stadens sociala system dokumentationssystem och externa utförares dokumentationssystem.

Vad gäller de sociala systemen ser äldreförvaltningen ett behov av tydligare styrning. En styrgrupp med ansvar för prioritering av utveckling och uppdateringar av Paraplysystemet bör snarast tillsättas. Behoven av att göra rätt prioriteringar under 2013 är stora då ingen utveckling av Paraplysystemet kommer att ske under 2014.

Inom äldrenämndens ansvarsområde finns flera e-tjänster direkt riktade för att göra stockholmarnas vardag enklare, exempelvis Omsorgsdagboken och Tyck till om äldreomsorgen. Inom kort lanseras e-tjänsten Ansök om stöd och service (enligt SOL och LSS) som tagits fram i samarbete med Socialförvaltningen.

Äldreförvaltningen ser positivt på de ökade möjligheterna att under en kort period pröva idéer och innovationer utan omedelbara krav på implementering i verksamheten - innovativt it-stöd. Tiden för innovationsprövningen som anges i programmet, tre till sex månader, kan dock upplevas som väl kort. Upp till tolv månader känns för äldreomsorgens vidkommande mer rimligt då verksamheten är



komplex.

Det projektkontor som stadsledningskontoret avser som stöd för stadens nämnder är mycket välkommet. Äldreförvaltningen önskar dock att motsvarande stöd finns även för utveckling av grundläggande it-stöd.