

Rapport – Behovskartläggning

Modernisering av Sociala system



2016-11-10



Behovskartläggning – Modernisering Sociala system

Sammanfattning

Kommunstyrelsen i Stockholms stad har identifierat ett behov av att modernisera Sociala system och har initierat projektet Modernisering av Sociala system. Denna rapport har tagits fram som ett led i det arbetet. Syftet har varit att skapa en samlad behovsbild ur ett verksamhetsperspektiv. I detta ligger att beskriva verksamhetens behov av systemstöd ur verksamhetens perspektiv, det vill säga vad ska systemet bidra med för att stötta verksamhetens kärnuppgift på bästa sätt.

En omfattande behovskartläggning har utförts genom intervjuer, workshoppar och en enkätundersökning. En bred verksamhetsförankring har säkerställts där samtliga stadsdelsförvaltningar och berörda fackförvaltningar omfattats. Totalt har ca 190 personer deltagit i intervjuer och workshoppar. Enkätundersökningen har besvarats av över 730 personer.

Undersökningen visar att verksamheten uttrycker ett stort behov av att modernisera Sociala system. Systemens förmåga att stötta stadens verksamheter bedöms överlag som låg såväl inom myndighetsutövning som på utförarsidan.

De brukarorganisationer som deltagit i undersökningen pekar på tydliga möjligheter genom fortsatt digitalisering. De pekar också på utmaningar avseende t.ex. integritetsfrågor och en oro för minskad personlig kontakt.

De främsta behoven är kopplade till att på ett bättre sätt nyttja den digitala teknikens möjligheter för att stötta handlägningsprocessen, nyttja informationsdelning och stötta samverkan inom staden och mellan myndigheter. Det handlar även om behov att möjliggöra delaktighet genom medborgargränssnitt och mobilt arbetssätt samt inte minst att utnyttja automatiseringens möjligheter. De behov som har identifierats är i flera aspekter gemensamma mellan verksamhetsområden, samtidigt behöver hänsyn tas till verksamhetsområdenas särdrag i den fortsatta processen.

Innehåll



1. Bakgrund och syfte
2. Uppdrag och avgränsningar
3. Metod och genomförande
4. Redovisning av intressentkartläggning
5. Resultat från behovskartläggningen
6. Slutsatser
7. Appendix

Bakgrund och syfte

Bakgrund

- Förvaltningsobjektet Sociala system utgörs idag av det så kallade Paraplysystemet och standardapplikationerna VODOK, ParaGå och SchemOS.
- Sociala system stödjer hela processen för ärenden inom verksamheterna Individ - och familjeomsorgen, Äldreomsorgen, Omsorgen om funktionshindrade samt Hälso- och sjukvård. Sociala system har ca 22 000 aktiva användare.
- Kommunfullmäktige har i budget 2017 beslutat och kommunicerat att:

"Det finns idag ett stort behov av att modernisera systemet både vad gäller en teknisk uppgradering och en modernisering ur ett verksamhetsperspektiv. Kommunstyrelsen ska ta fram målbild och planering för en sådan genomgripande uppdatering av stadens samlade IT-stöd för socialtjänst- och omsorgsverksamheter."

Syfte

- Syftet med behovskartläggningen är att skapa en samlad behovsbild utifrån ett verksamhetsperspektiv
- Behovsbilden ska utgå från ett resonemang som bygger på vilka förmågor som behövs för att kunna möta den enskildes behov i framtiden
- Den samlade behovsbilden ska utgå från hypotesen att det finns synergier att hämta inom såväl utförarverksamheten som myndighetsutövarsidan
- Behovskartläggningen ska skapa en bred verksamhetsförankring avseende förändringsarbetet med Sociala system

Innehåll



1. Bakgrund och syfte
2. Uppdrag och avgränsningar
3. Metod och genomförande
4. Redovisning av intressentkartläggning
5. Resultat från behovskartläggningen
6. Slutsatser
7. Appendix

Uppdraget har brutits ned i ett antal delar och hänsyn har tagits till följande avgränsningar

Nedbrytning av uppdraget

- För läsarens förståelse har det övergripande uppdraget brutits ned i följande delar
 - Behovskartläggning nedbruten per respektive intressentkategori
 - Identifiering av potentiella synergiområden baserat på utarbetad sammanställning av behovskartläggningen
 - Utvärdering av hur Sociala system stöttar stadens förmågor utifrån identifierade behov
 - Kartläggning av brukarorganisationers syn på digitaliseringens möjligheter och utmaningar

Avgränsningar

- Behovskartläggningen ska beskrivas i termer av verksamhetsförmågor, inte i termer av tekniska funktioner. Av detta skäl förhåller sig behovskartläggningen inte till vilket system eller modul som respektive verksamhet använder i dagsläget.
- Uppdraget omfattar verksamhetsområden Äldreomsorgen, Individ- och familjeomsorgen, Omsorgen om funktionshindrade och Hälso- och sjukvården. Behovskartläggningen omfattar inte andra delar av stadens verksamhet
- Denna rapport baserar sig på information inhämtat under perioden 15 augusti – 25 oktober 2015

Följande begrepp och definitioner används i denna rapport

Begrepp	Definition
Användare	Avser medarbetare på Stockholms stad och externa entreprenörer som använder Sociala system i sitt arbete
Brukare	Avser medborgare som tar del av tjänsterna, dvs. klienter, patienter, boende, brukare, etc.
Intressentkategorier	En struktur baserat på sex kategorier för att gruppera systemanvändare inom ramen för behovskartläggningen
Myndighetsutövare	Avser de som har myndighetsutövande som sin huvudsakliga arbetsuppgift, dvs. socialsekreterare, biståndsbedömare, kassaförvaltare, försörjningsstöd, etc.
Sociala system	Förvaltningsobjektet Sociala system. Sociala system utgörs idag dels av de av staden egenutvecklade applikationerna, det så kallade Paraplysystemet, dels av standardapplikationerna VODOK, ParaGå och SchemOS.
Staden	Stockholms stad
Utförare	Avser de som har utförande av tjänster som sin huvudsakliga arbetsuppgift (kan drivas i både privat och kommunal regi), dvs. personal, samordnare, legitimerad personal, hälso- och sjukvårdspersonal, chef, etc.
Verksamhetsområde	Avser Individ- och familjeomsorgen, Äldreomsorgen och Omsorgen om funktionshindrade

Innehåll

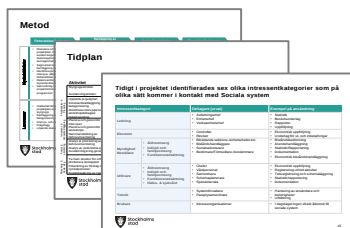


1. Bakgrund och syfte
2. Uppdrag och avgränsningar
3. Metod och genomförande
4. Redovisning av intressentkartläggning
5. Resultat från behovskartläggningen
6. Slutsatser
7. Appendix

Behovsanalysen har genomförts i fyra steg som syftat till att leverera en representativ och välförankrad bild av verksamhetens behov

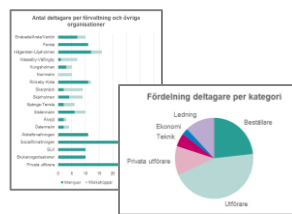
1 Förberedelser & planering

- Detaljering av projektplan inkl. utformning av metodik
- Kartläggning av intressenter
- Identifiering av representanter att bjuda in
- Insamling av dokumentation



2 Behovsinventering

- Kartläggning av intressenter i termer av antal och systemanvändning
- Behovsinventering inom respektive intressentkategori
- Identifiering av prioriteringskriterier



3 Analys & prioritering

- Analys och prioritering av behovsinventeringen
- Analys av möjliga synergier mellan olika användargrupper
- Kompletterande informationsinsamling
- Presentation av preliminärt resultat



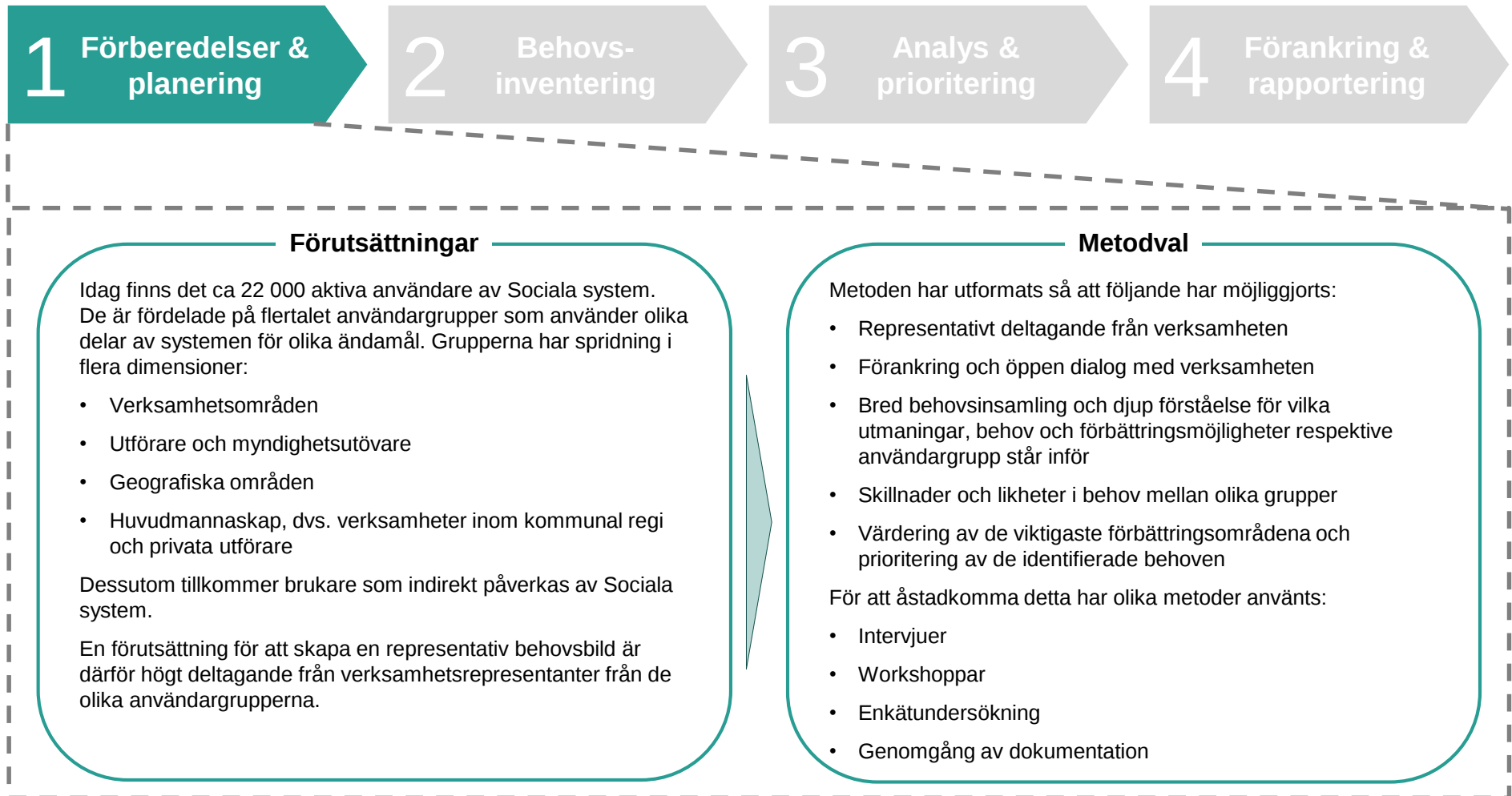
4 Förankring & rapportering

- Sammanställning av resultat i rapport
- Förankring med nyckelpersoner
- Faktagranskning och kvalitetssäkring
- Slutpresentation

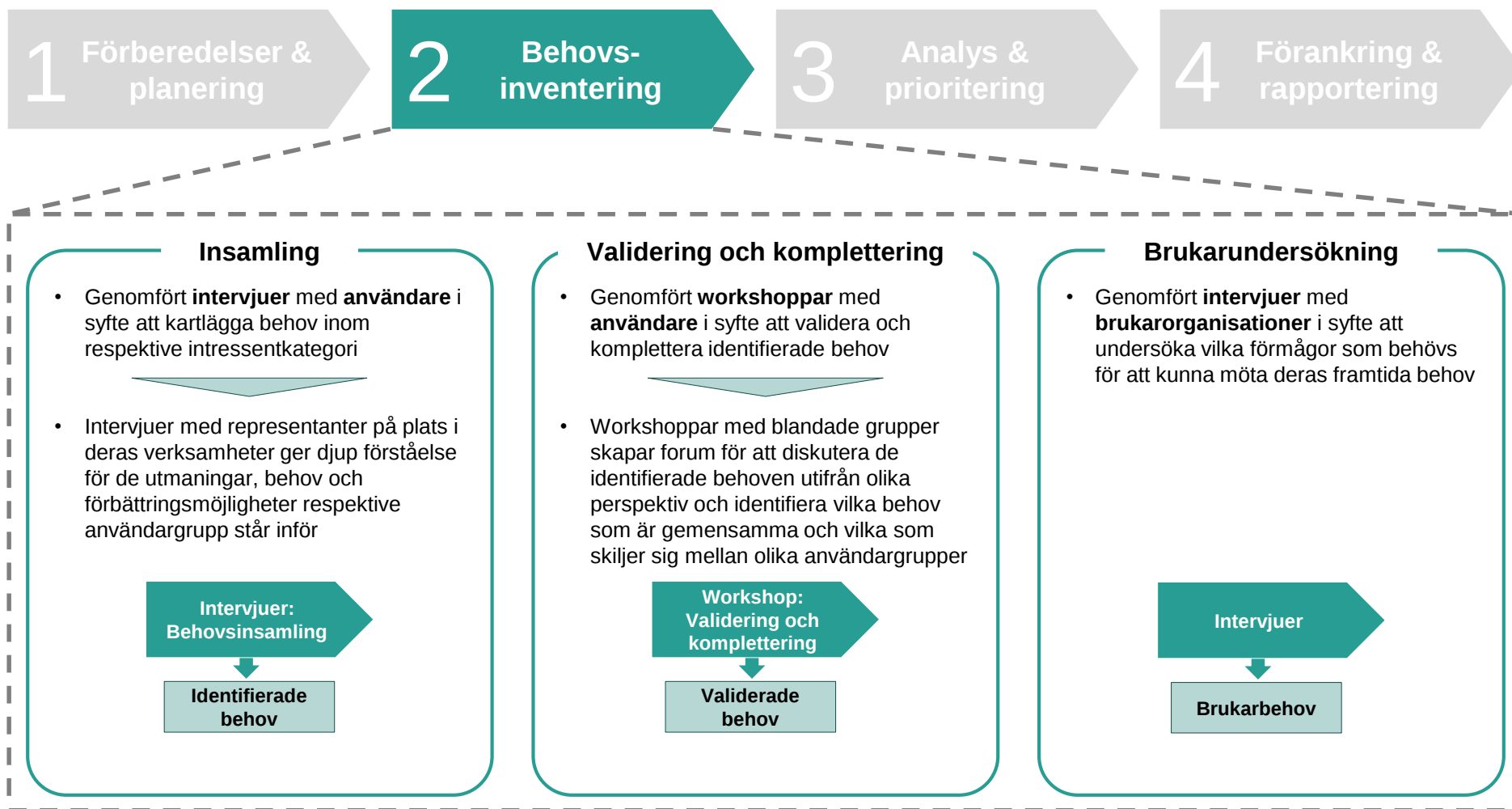


I detta avsnitt presenteras metodiken som använts under steg 1 - 4

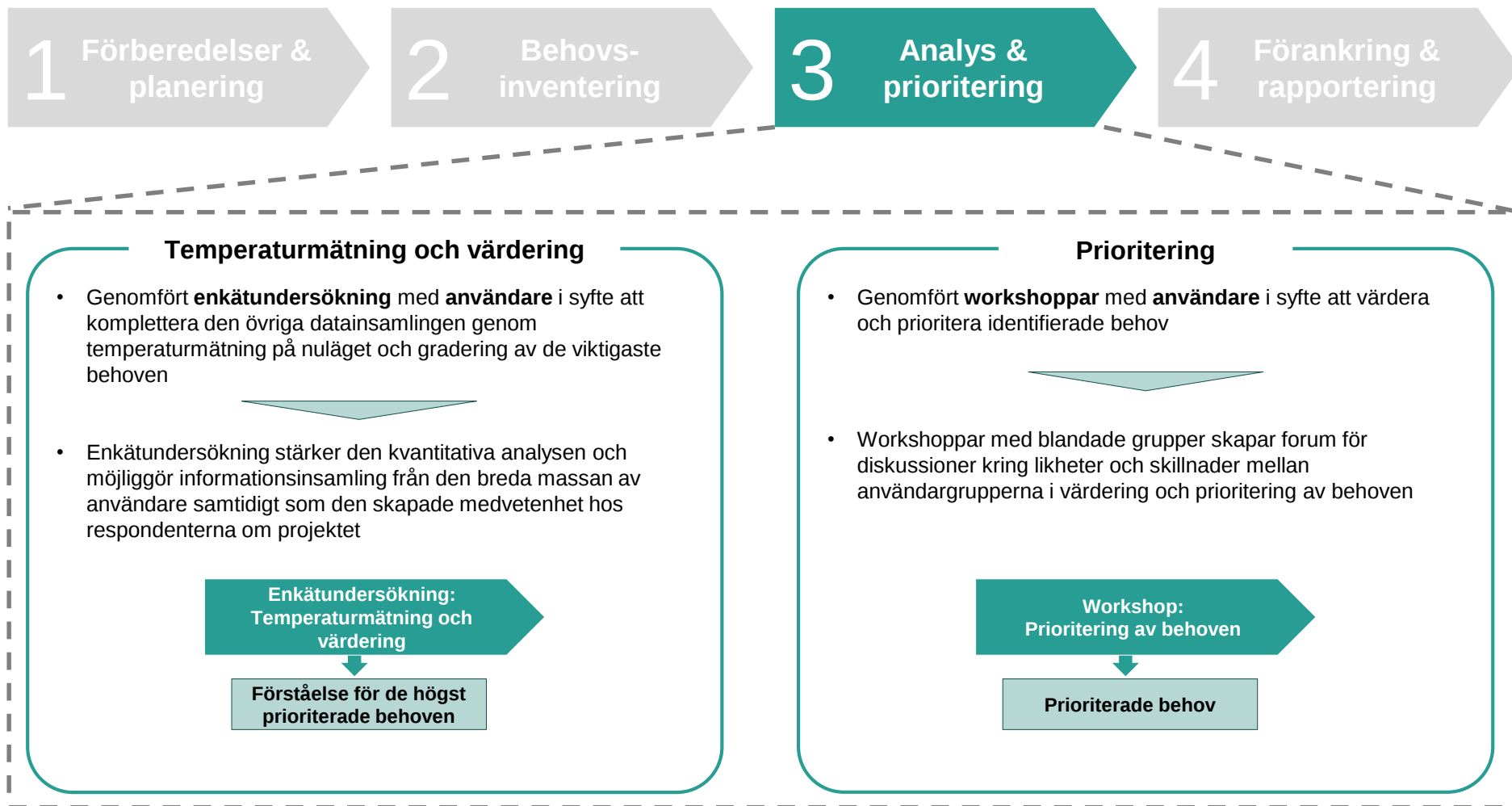
Metoden för behovsinsamlingen utformades så att en representativ och omfattande behovsbild kunde säkerställas



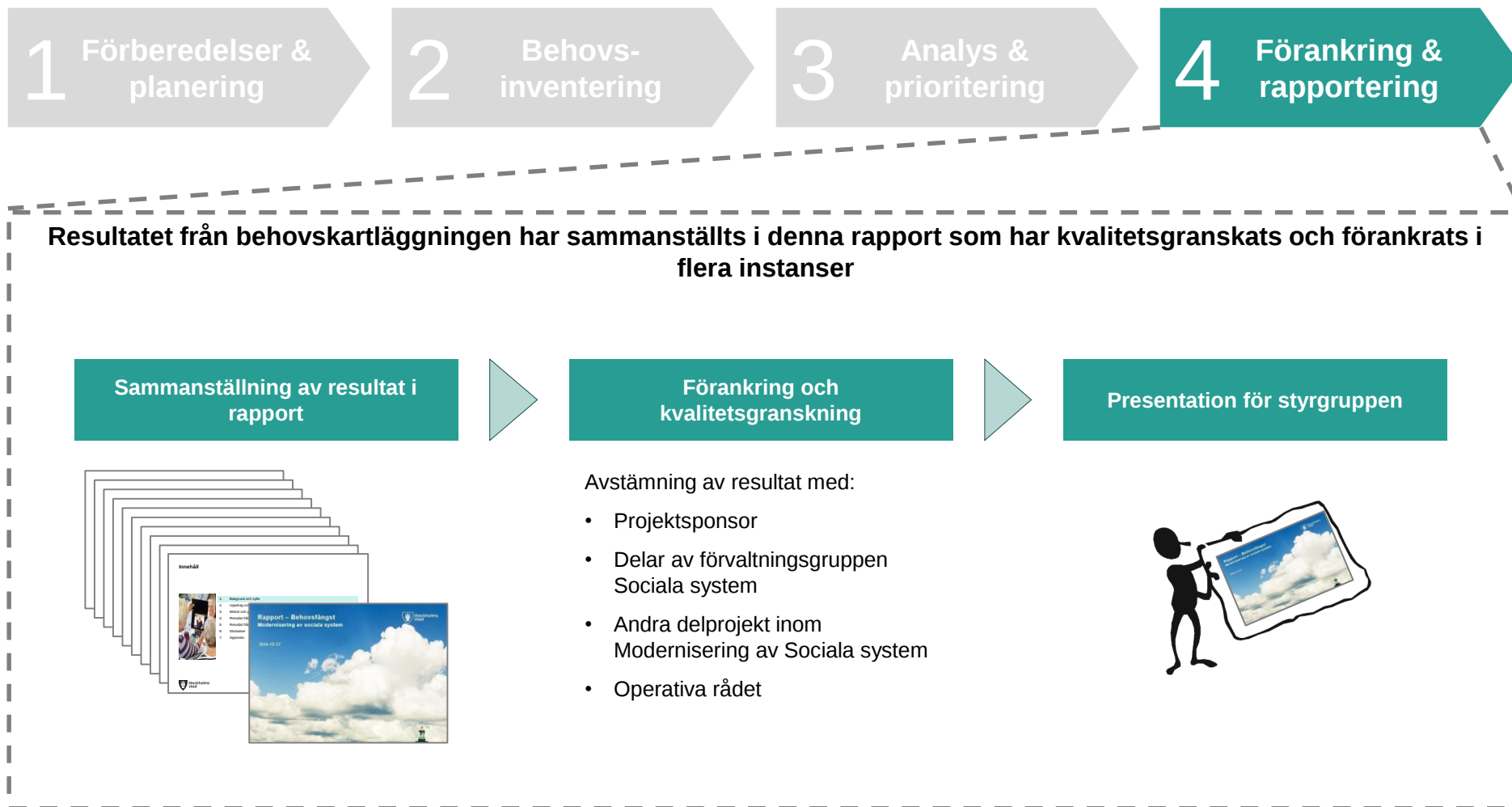
Behoven samlades in under intervjuer och validerades och kompletterades sedan under workshoppar



Prioritering skedde under workshoppar och kompletterades sedan med en enkätundersökning där de viktigaste områdena värderades



Rapporten har sammanställts och förankrats med ett antal relevanta funktioner inom staden



Innehåll



1. Bakgrund och syfte
2. Uppdrag och avgränsningar
3. Metod och genomförande
4. Redovisning av intressentkartläggning
5. Resultat från behovskartläggningen
6. Slutsatser
7. Appendix

Sex övergripande intressentkategorier som på olika sätt kommer i kontakt med Sociala system har identifierats

Intressentkategorier					
1. Ledning	2. Ekonomi	3. Myndighets-utövare*	4. Utförare*	5. Teknik	6. Brukare
Deltagare (urval) • Avdelningschefer • Enhetschefer • Verksamhetschefer	Deltagare (urval) • Controller • Revisorer	Deltagare (urval) • Biträdande sektions- och enhetschefer etc. • Bistånds-handläggare • Socialsekreterare • Bedömare/ Förmedlare/ Avstämmande	Deltagare (urval) • Chefer • Omvårdnads-personal • Samordnare • Schemaplanerare • Legitimerad hälso- och sjukvårds-personal	Deltagare (urval) • Systemförvaltare • Paraplysamordnare	Deltagare (urval) • Brukarorganisationer
Exempel på användning: • Statistik • Beslutsunderlag • Rapporter • Uppföljning	Exempel på användning: • Statistik • Beslutsunderlag • Rapporter • Uppföljning	Exempel på användning: • Biståndsbedömning • Ärendehandläggning • Statistik/ Rapportering • Dokumentation • Ekonomisk bistånds-handläggning	Exempel på användning: • Ekonomisk uppföljning • Registrering utförd aktivitet • Tidsregistrering och schemaläggning • Statistik/rapportering • Dokumentation	Exempel på användning: • Hantering av användare och behörigheter • Utbildning	Exempel på användning: • I dagsläget ingen direkt åtkomst till Sociala system

Samtliga intressentkategorier och berörda förvaltningar har blivit inbjudna att delta i behovskartläggningen

Inbjudningar till att delta i arbetet

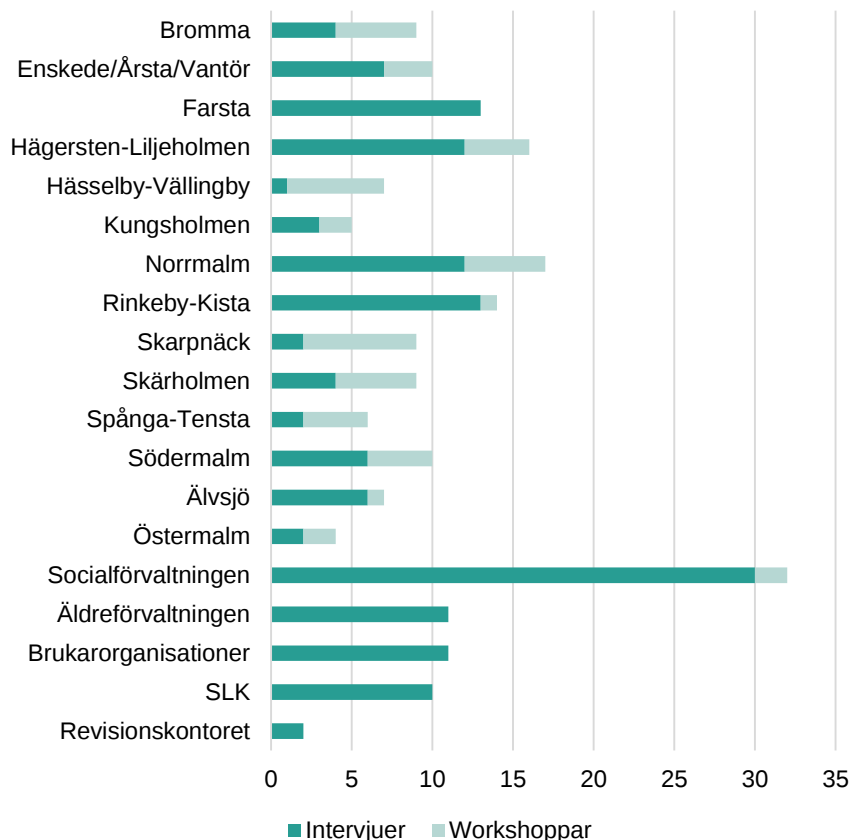
- **Samtliga stadsdelsförvaltningar**, inkl. **privata utförare** har blivit inbjudna till intervjuer och workshops. Utskick har skett totalt till 86 chefer som i sin tur har föreslagit vidare kontakter.
- **Äldreförvaltningen och socialförvaltningen** har bjudits in till intervjuer genom utskick till 12 chefer som i sin tur har föreslagit vidare kontakter
- **Nio brukarorganisationer** har kontaktats för intervjuer
- Inbjudan att delta i **enkätundersökning** har skickats ut i samband med ett av de **nyhetsbrev** som månatligen går ut till ca 700 medarbetare inom staden (direktörer, styrgrupp, operativt råd, paraplysamordnare, systemförvaltare, utförare, medicinskt ansvarig sjuksköterska, processledare m.fl.). Mottagare av nyhetsbrevet har sedan haft möjlighet att vidarebefordra enkäten till kollegor och medarbetare.

Svar och deltagande

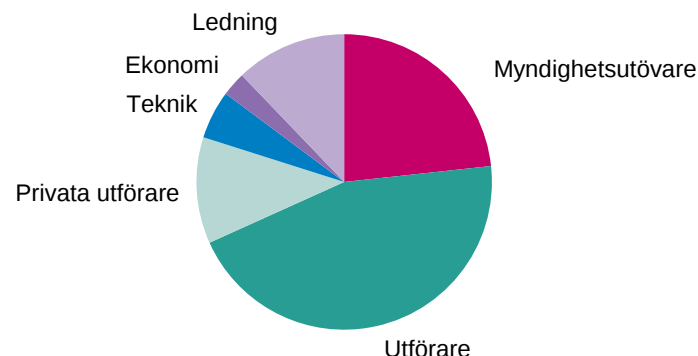
- Samtliga intressentkategorier är representerade i behovskartläggningen
- Samtliga stadsdels- och fackförvaltningar är representerade i behovskartläggningen
- Totalt har intervjuer och workshops genomförts med ca 190 personer (per 2016-10-25)*
- Ca 20 personer har anmält sig själva spontant eller med anledning av nyhetsbrev och annan kommunikation
- Samtliga brukarorganisationer som kontaktats har intervjuats
- Vissa förvaltningar har varit särskilt aktiva och rekommenderat flera personer att delta. Andra förvaltningar har varit mindre aktiva, se sammanställningen på nästa sida.

De ca 190 personer som deltagit i behovsanalysen representerar väl både intressentkategorierna och berörda förvaltningar

Antal deltagare per förvaltning och övriga organisationer*



Fördelning deltagare per kategori



Kommentarer

- För att få en representativ bild av behoven har projektet strävat efter en total representation i workshoppar och intervjuer från samtliga stadsdelar och övriga organisationer inom projektets omfattning.
- Enhetschefer som kontaktats har själva utsett representanter till intervjuer och workshoppar. I vissa fall har fler representanter utsetts än i andra och till vissa intervjuer har representanterna tagit med sig kollegor. Det innebär att antalet personer från de olika stadsdelarna varierar något.
- Utförare är den största användargruppen, följt av myndighetsutövare. Dessa båda grupper använder dessutom systemet i störst utsträckning i sitt dagliga arbete och har därför haft störst representation i intervjuer och workshoppar.

Behovsinsamling och analys kompletterades med en enkätundersökning som 737 personer har svarat på

Syfte och mål

Syfte

- Syftet med att genomföra en enkätundersökning var att komplettera den övriga datainsamlingen genom att kvantifiera och gradera de identifierade behoven
- Frågorna var utformade för att få en temperaturmätning på nuläget och de viktigaste behoven

Målgrupp

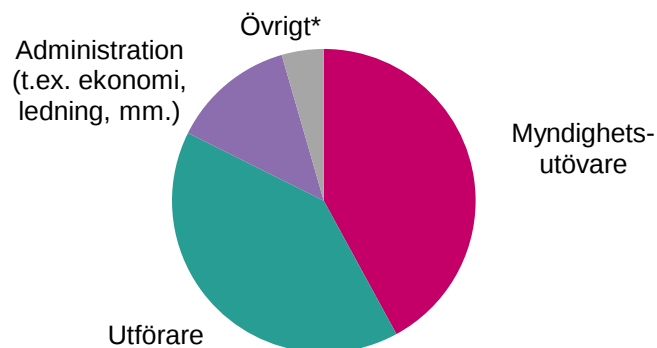
- Målgruppen för enkäten var samtliga 22 000 användare av Sociala system

Svarsperiod

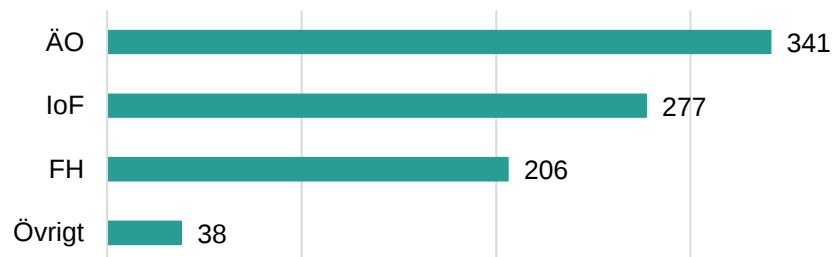
- Enkäten skickades ut 2016-09-29
- Sista svarsdag var 2016-10-10, men enkäten lämnades öppen till och med 2016-10-25
- Påminnelsemail skickades även ut under denna tidsperiod

Information om respondenterna

Arbetar huvudsakligen med



Arbetar mot följande område**



Innehåll



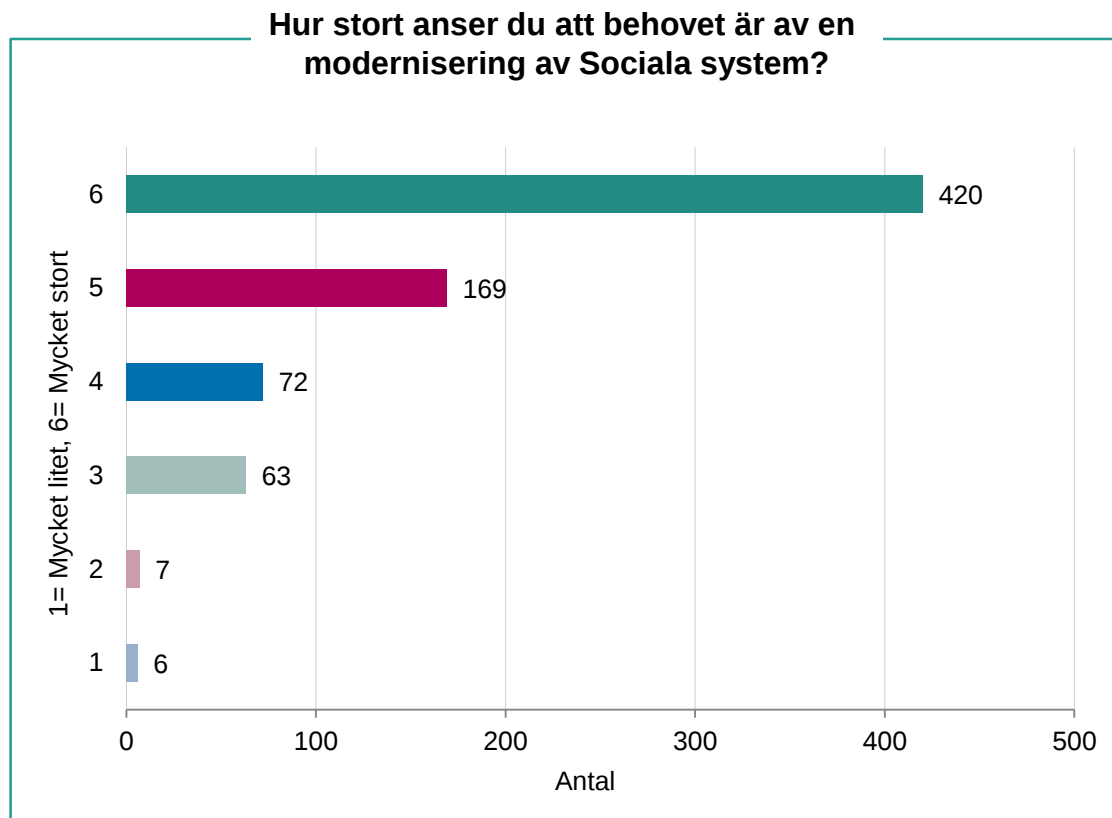
1. Bakgrund och syfte
2. Uppdrag och avgränsningar
3. Metod och genomförande
4. Redovisning av intressentkartläggning
5. Resultat från behovskartläggningen
- 5.1 Verksamhetens övergripande syn på Sociala system
- 5.2 Identifierade behov och synergier
- 5.3 Utvärdering av förmågor baserat på identifierade behov
- 5.4 Brukarorganisationernas syn på möjligheter och utmaningar
6. Slutsatser
7. Appendix

Innehåll



1. Bakgrund och syfte
2. Uppdrag och avgränsningar
3. Metod och genomförande
4. Redovisning av intressentkartläggning
5. Resultat från behovskartläggningen
 - 5.1 Verksamhetens övergripande syn på Sociala system
 - 5.2 Identifierade behov och synergier
 - 5.3 Utvärdering av förmågor baserat på identifierade behov
 - 5.4 Brukarorganisationernas syn på möjligheter och utmaningar
6. Slutsatser
7. Appendix

Enligt enkätundersökningen anser 80% av användarna att det finns ett stort eller mycket stort behov av modernisering av Sociala system



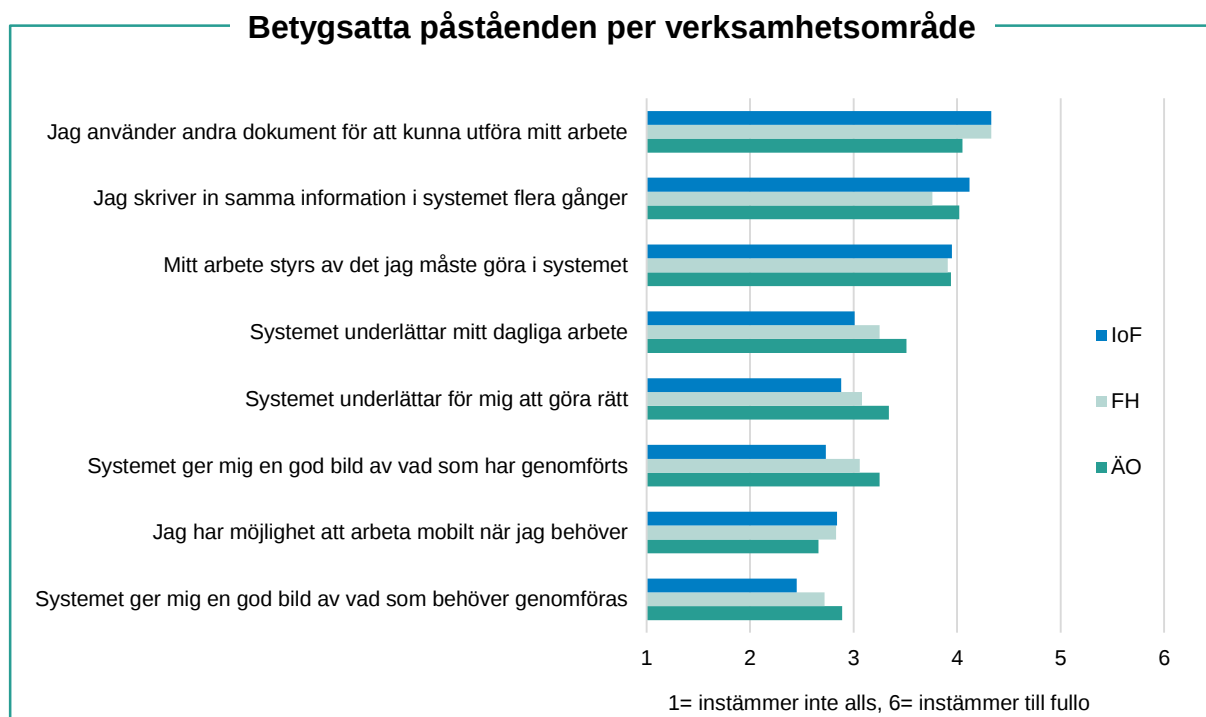
Överlag behövs en stor modernisering och förenkling av systemet och större möjlighet för klientinflytande.

Jag har arbetat i flera Sociala system och paraplyet är utan konkurrens det som är svårast att lära sig, svårast att överblicka och svårast att använda generellt.

Förbaskat krångligt system och långa hålltider. Statistik är inte så enkelt att ta fram.

Av de 737 som svarade på enkäten bedömde 589 respondenter, 80 procent, att behovet av modernisering av Sociala system är stort eller mycket stort. I pratbubblorna ovan till höger presenteras några citat från fritextsvar från enkäten.

Enkätundersökningen gav användarna möjlighet att betygsätta hur väl påståenden överensstämmer med deras uppfattning om Sociala system idag



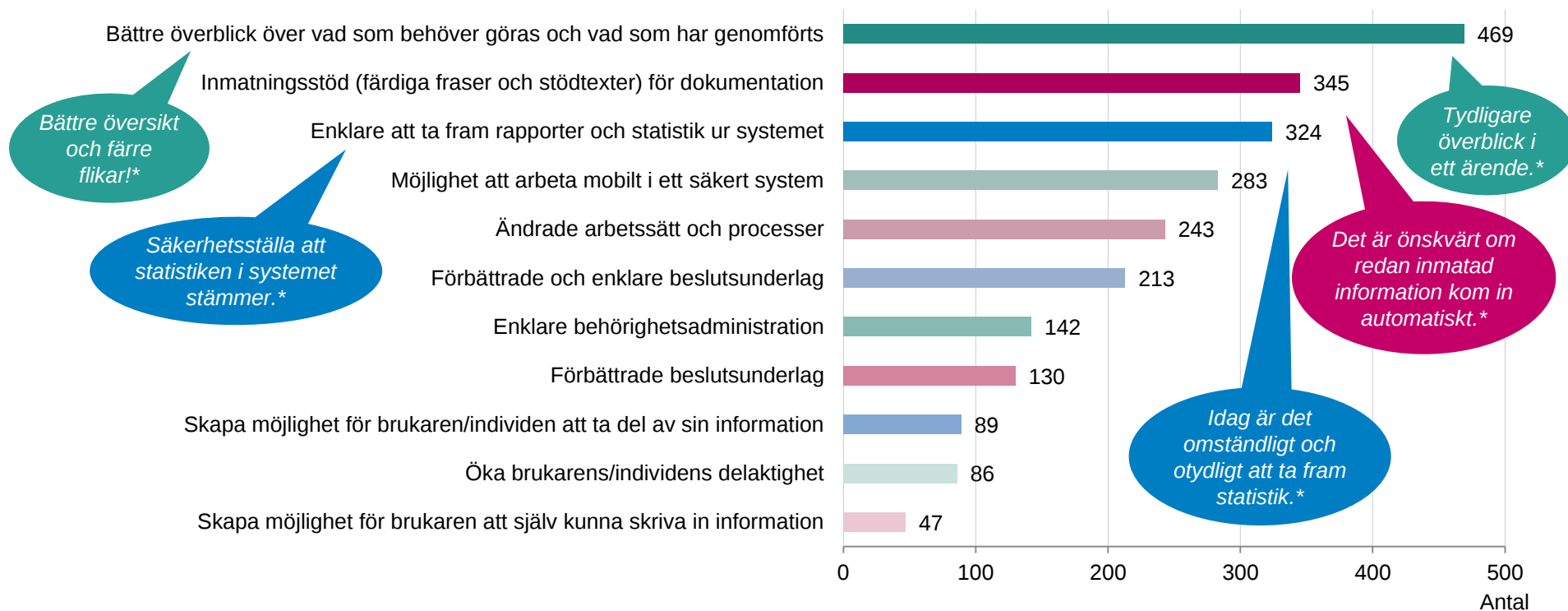
Tabellförklaring

- I enkätundersökningen fick användarna möjlighet att ta ställning till åtta påståenden
- Dessa påståenden skulle betygsättas på en skala 1-6, där 1 innebär att användarna tar helt avstånd till påståendet och 6 instämmer helt

Verksamhetens syn på Sociala system stämmer väl överens oavsett verksamhetsområde eller intressentkategori*

- Synen på Sociala system liknar varandra i hög grad oberoende av vilket verksamhetsområde användaren arbetar inom. Skillnaderna är något större mellan myndighetsutövande verksamhet och utförarverksamheten, men överlag väl överensstämmande.
- Den största identifierade utmaningen är att de som arbetar i verksamheten behöver använda andra dokument eller verktyg för att utföra sina arbetsuppgifter. Detta tyder på att Sociala system inte är anpassade efter de behov som finns i verksamheten.
- En annan stor utmaning är att användare måste skriva in samma information flera gånger. Detta tyder på att systemet inte utnyttjar digitaliseringens möjligheter för att stödja och effektivisera arbetet.

I enkätundersökningen fick användarna även möjlighet att uttrycka vilka förbättringar som behöver göras i Sociala system



Den viktigaste förbättringen enligt systemets användare är att systemet ska hjälpa användaren att få en bättre överblick över ärendet

Innehåll



1. Bakgrund och syfte
2. Uppdrag och avgränsningar
3. Metod och genomförande
4. Redovisning av intressentkartläggning
5. Resultat från behovskartläggningen
 - 5.1 Verksamhetens övergripande syn på Sociala system
 - 5.2 Identifierade behov och synergier
 - 5.3 Utvärdering av förmågor baserat på identifierade behov
 - 5.4 Brukarorganisationernas syn på möjligheter och utmaningar
6. Slutsatser
7. Appendix

Sex övergripande behovsområden har identifierats genom intervjuer och workshoppar

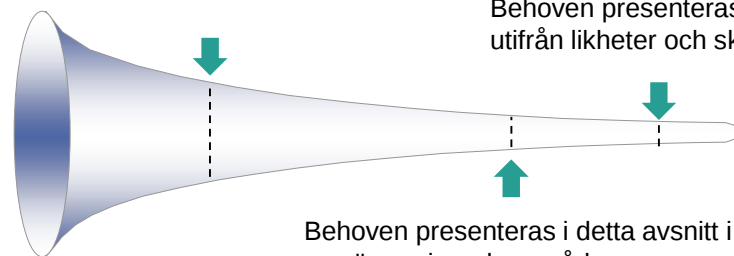
Insamlade behov från intervjuer



En initial behovsbild identifierades genom intervjuer

Analys

Behoven analyserades i workshoppar för att validera och komplettera behovsbilden



Behoven presenteras i detta avsnitt i sex övergripande områden

Övergripande behovsområden



1. Arbetsflödet



2. Användarvänlighet och utbildning



3. Informationshantering



4. Delaktighet



5. Flexibilitet och arbetssätt



6. Ekonomihantering och verksamhetsledning

Identifierade behov per övergripande behovsområde (1/3)

Sammantaget har 43 unika behov identifierats i uppdraget. För att ge läsaren en bättre överblick har dessa grupperats i tidigare nämnda övergripande behovsområden. Nedan och på nästkommande sidor presenteras behoven per behovsområde.



1. Arbetsflödet

- 1.1** Systemet ska vägleda användaren i ärendeprocessen och visualisera var i processen ett visst ärende befinner sig
- 1.2** Systemet ska upplevas som ett gemensamt system där ärenden och nödvändig information följer brukaren oavsett om brukaren byter stadsdel* eller har behov av insatser inom ett annat verksamhetsområde (ÄO, IoF, FH) – brukarcentrerat
- 1.3** Det ska vara lätt att göra rätt, systemet ska kräva in nödvändig och korrekt information (t.ex. genom påminnelser, varningar och "att-göra listor")
- 1.4** Standardiserad terminologi enligt fackspråk (begrepp och definitioner ska vara synkade över hela processen och mellan verksamhetsområden). Underlättar även för mer strukturerade statistikuttag
- 1.5** Systemet behöver vara intuitivt och logiskt så att det är lätt för användarna att arbeta. D.v.s. att nästkommande val och steg anpassas efter en viss logik och automatik baserat på tidigare val i systemet (t.ex. att menyer, listor, fält och rubriker anpassas automatiskt)
- 1.6** Behov av ett system för att kunna registrera fel och avvikelser kopplat till de insatser brukaren får samt processen, systemet och beslut
- 1.7** Förenklad beslutsfattande för försörjningsstöd som ger handläggaren möjlighet att hantera alla beslut inom samma ärende (riksnorm och utöver riksnorm)
- 1.8** Automatiserad beräkning av försörjningsstöd baserat på underlag och nödvändig information från integrerade myndigheter (ex. försäkringskassan) samt att budgetkalkyl enkelt kan upprättas och automatiskt skickas till brukaren
- 1.9** Behov av en automatiserad funktion för att upptäcka möjliga felaktigheter i ansökan och säkerställa korrekta beslut i försörjningsstödsärenden



2. Användarvänlighet och utbildning

- 2.1** Standardiserade och förpopulerade texter i journalanteckningar och formulär (ska kunna redigeras), utökat antal tecken samt förbättrad kategorisering av journalanteckningar för förbättrad spårbarhet
- 2.2** Ett användarvänligt, flexibelt och intuitivt gränssnitt med bättre överblick, möjlighet att växla mellan funktioner och hantera flera ärenden samtidigt samt med grundläggande texthanteringsfunktioner av typen Microsoft Office
- 2.3** Behov av en bättre prestanda behövs för att kunna arbeta i systemet utan att bli utkastad eller att behöva vänta med att slutföra aktiviteter för att systemet "tänker". Funktion för autospar och återställning är viktig.
- 2.4** Förenklad och snabb inloggning i ett steg oavsett system – single sign on
- 2.5** Behov av en utbildningsmiljö, e-learning, uppdaterade lathundar som nås via systemet samt vägledande information i systemet
- 2.6** Behov av testmiljö med ökad tillgänglighet
- 2.7** Möjlighet att kunna prata in journaler

Identifierade behov per övergripande behovsområde (2/3)



3. Informationshantering

- 3.1** Information skall endast behöva registreras en gång i systemet och automatiskt nyttjas i nästkommande steg
- 3.2** Integration och automatiskt informationsutbyte med andra relevanta myndigheter samt externa aktörer (t.ex. försäkringskassan, skatteverket, CSN, A-kassan, arbetsförmedlingen, sjukvården, infotorg, privata aktörer)
- 3.3** Sociala system skall upplevas som ett gemensamt system och teamet runt en individ ska kunna samverka helt integrerat mellan myndighetsutövar- och utförarsida, mobila verktyg samt övriga interna system inom staden
- 3.4** Digitalisera huvudakten inklusive lösningar för att digitalisera kvitton, intyg, beslut m.m. (t.ex. genom inscanning, digitala kvitton)
- 3.5** Kunna skicka digitala dokument och meddelanden till brukaren från systemet (via mail, sms, notis om mobilapp)*
- 3.6** Behov av förbättrad sökfunktionalitet och att kunna söka fram information digitalt som är kopplat till en person
- 3.7** Förbättrad ärendehistorik krävs så att man kan se vem som har varit inne och gjort ändringar i ett ärende. Ett ärende bör hållas ihop på ett kronologiskt sätt och i ärendehistoriken bör man kunna filtrera utifrån en rad aspekter
- 3.8** Inkludera funktionalitet för att kunna hantera god mans- och färdtjänstansökningar i paraplysystemet



4. Delaktighet

- 4.1** Möjliggör digital signering
- 4.2** Behov av ett medborgargränssnitt (webb/mobilt) där medborgare (brukare och anhöriga om tillåtet) kan få information och hantera sitt ärende
- 4.3** Möjliggöra ett mobilt arbetssätt där brukaren kan involveras i planering och utformning av insatsen (beslut, genomförandeplan) samt att brukaren kan uttrycka sin åsikt efter genomförd aktivitet (t.ex. text eller pictogram)
- 4.4** Möjlighet för utförare att via mobilen få upp schema, aktiviteter, info om brukaren, "bra att ha-meddelanden", kunna anteckna, begära akuta insatser och skicka meddelanden
- 4.5** Möjlighet att kunna kommunicera via meddelanden mellan olika aktörer i systemet så att t.ex. en utförare kan kontakta ansvarig handläggare och rapportera incidenter, avvikelser, status m.m. samt att sjukvården kan meddela utförare om klient som skrivs in/ut m.m.
- 4.6** Förbättrad kommunikations- och informationsinhämtning om brukarens tillstånd genom t.ex. e-tillsyn (sensorer) och videokommunikation (för vårdplanering och som komplement till kontakt med personer på olika boenden)

Identifierade behov per övergripande behovsområde (3/3)



5. Flexibilitet och arbetssätt

- 5.1** Utveckling och anpassning till nya riktlinjer och arbetssätt ska enkelt kunna implementeras
- 5.2** Tydligare kontakt- och rapporteringsvägar av fel och ändringsförslag samt möjlighet för verksamheten att påverka prioritering av förändringar
- 5.3** Behov av tätare releaser av systemförändringar samt tydligare kommunikation
- 5.4** Behov av brukarcentrerade ärenden (dvs ej handläggARBundna) – lättare att byta handläggare
- 5.5** Förenklad behörighetsadministration – kunna uppdatera behörigheter för hela team samtidigt
- 5.6** Förenklad process för kunna ändra felaktiga anteckningar (t.ex. felaktiga personuppgifter eller personliga åsikter i anteckningar)
- 5.7** En flexibel och samlad genomförandeplan som automatiskt uppdateras med information från beslutet men som kan anpassas efter klientens alla behov och specifika situation



6. Ekonomihantering och verksamhetsledning

- 6.1** Behov av att kunna generera relevanta rapporter och få ut rättvisande och korrekt statistik ifrån systemet
- 6.2** Behov av analysfunktionalitet för att bearbeta statistik ifrån systemet samt prognosfunktionalitet
- 6.3** Uppföljningsfunktion av utförare för att kontrollera att tjänster levereras enligt överenskommen kvalitet, tid och kostnad (t.ex. Hemtjänst med GPS, smarta lås m.m.)
- 6.4** Behov av att funktioner för schemaläggning, tidrapportering och löneutbetalningar är integrerade och att information endast behöver fyllas i en gång
- 6.5** Digitalisera fakturahanteringen genom ett automatiskt gränssnitt som möjliggör att e-fakturer kan tas emot samt att manuella fakturer kan scannas in via fakturornas OCR-nummer
- 6.6** Behov av en automatiserad fakturahantering där fakturer lätt kan matchas mot beställning samt att automatiska utbetalningar ska kunna genomföras om matchning och attest finns på plats (om match inte hittas skall en varning komma upp som kan följas upp manuellt)

Behovskartläggningen visar också att de olika verksamhetsområdena till stor del har gemensamma behov

	Äldreomsorgen	Omsorgen om funktionshindrade	Individ- och familjeomsorgen
Gemensamma behov	• Systemet ska stödja arbetsflödet på ett förbättrat sätt genom standardisering av terminologi, vägledning inom ärendehanteringsprocessen samt samordning mellan stadsdelar och verksamhetsområden • Ett mer användarvänligt och intuitivt gränssnitt, förbättrad prestanda och enklare inloggning har efterfrågats av användarna tillsammans med ökade utbildningsinsatser och tillgängliga instruktioner • Ett utökat integrations- och informationsutbyte med relevanta myndigheter och aktörer krävs samt att stadens interna system ska vara bättre integrerade. Dessutom finns behov av att möjliggöra digitala huvudakter och att förbättra logghanteringen i systemet. • Behov finns av ett medborgargränssnitt för digital ansökan, status och informationsutbyte. Dessutom efterfrågas mobila verktyg för att kunna involvera brukaren vid utformning av insatsen men också som stöd vid själva utförandet med t.ex. schema, anteckningsmöjligheter och info om brukaren • Användarna har efterfrågat en flexibel genomförandeplan anpassad efter verksamhetsområde och typ av insats samt förenklad ändringshantering och behörighetsadministration. Dessutom finns behov av att systemet enkelt ska kunna anpassas till nya riktlinjer och arbetssätt. • Det finns behov av att kunna få ut rättvisande och korrekt statistik ifrån systemet samt förbättrad analys-, simulerings- och prognosfunktionalitet. Fakturahanteringen har även behov av att digitaliseras genom lösningar för e-fakturor och scanning av fakturor samt automatisk matchning av faktura		

Ett antal aspekter och behov bör beaktas baserat på verksamhetsområdenas karaktär

	Äldreomsorgen	Omsorgen om funktionshindrade	Individ- och familjeomsorgen
Myndighetsutövare	Insatser inom äldreomsorgen hanteras av ett stort antal utförare vilket ställer stora krav på uppföljning av hur väl tjänsterna levereras enligt överenskommen kvalitet, tid och kostnad	Verksamheten ställer särskilda krav på flexibel hantering av individens situation och flexibla kommunikationsmöjligheter som anpassas efter individens behov	- Individ- och familjeomsorgen har ett flertal behov som är kopplade till ett förstärkt beslutstöd inom försörjningsstöd - Bland annat efterfrågas möjligheten att hantera alla beslut inom samma ärende, automatiserade uträkningar och en digitaliserad fakturahantering
Utförare	- Utförare inom äldreomsorgen har behov av att kunna planera, schemalägga och följa upp sin omfattande verksamhet på ett effektivt, enkelt och integrerat sätt - Bland annat har utförarna behov av att via mobilen få upp scheman, planerade aktiviteter, nödvändig information om brukaren, "bra-att-ha-meddelanden" från annan utförare, anteckna, begära akuta insatser samt skicka meddelande till handläggaren/andra utförare	- Utförare inom omsorgen om funktionshindrade har uttryckt behov av flexibla och anpassningsbara lösningar som bidrar till att brukaren involveras - Bland annat har en flexibel och individanpassad genomförandeplan efterfrågats samt ett mobilt arbetssätt där brukaren kan involveras i planering, utformning och uppföljning av en aktivitet genom att uttrycka sin åsikt (t.ex. genom text eller pictogram)	- Socialjourens verksamhet innebär att de behöver tillgång till alla ärenden och stadsdelar inom staden då de hanterar och tar akuta beslut kopplade till individer under den tid då stadsdelarna inte är tillgängliga - Bland annat efterfrågas förenklade inloggningsmöjligheter, bredare behörigheter samt förenklade processer för snabba beslut

Innehåll

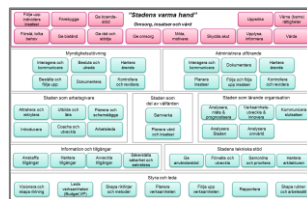


1. Bakgrund och syfte
2. Uppdrag och avgränsningar
3. Metod och genomförande
4. Redovisning av intressentkartläggning
5. Resultat från behovskartläggningen
 - 5.1 Verksamhetens övergripande syn på Sociala system
 - 5.2 Identifierade behov och synergier
 - 5.3 Utvärdering av förmågor baserat på identifierade behov
 - 5.4 Brukarorganisationernas syn på möjligheter och utmaningar
6. Slutsatser
7. Appendix

I följande avsnitt redovisas behovskartläggningen i relation till stadens verksamhetsförmågor

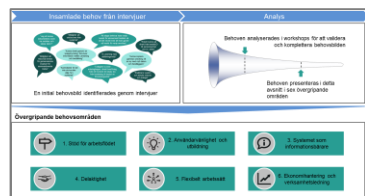
Stadens verksamhetsförmågor

I detta avsnitt presenteras stadens verksamhet uttryckt i förmågor på övergripande nivå. Förmågorna beskriver vad staden behöver kunna utföra inom de verksamheter som omfattas av Sociala system. Förmågorna har tagits fram genom intervjuer med stadens verksamheter och i dialog med förvaltningsgruppen.



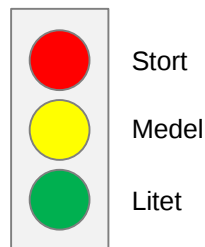
Identifierade behov

Behoven som samlats in i denna undersökning har sammanställts och grupperats per verksamhetsförmåga. Detta för att ge en överblick över behoven i relation till stadens verksamhet. Varje enskilt behov har värderats avseende vilken påverkan en uppfyllnad av behovet skulle få på tid, kvalitet och brukarnöjdhet.



Utvecklingsbehov för Sociala system

Utvecklingsbehovet av Sociala system per förmågeområde har värderats på en tregradig relativ skala: stort, medel och litet. Den behovskartläggning som genomförts avseende antalet behov, behovens karaktär och behovens grad av påverkan på tid, kvalitet och brukarnöjdhet har legat till grund för bedömningen.



Om undersökningen

Verksamhetsförmågor

Den översiktsbild som presenteras är inte en total bild över stadens alla förmågor utan syftar till att illustrera de främsta förmågor som krävs i den verksamhet som berörs av Sociala system.

Identifierade behov

Många identifierade behov är gemensamma för flera förmågor. Av pedagogiska skäl har varje behov matchats mot den enskilda förmåga som stämmer bäst överens.

Värderingen av behov har gjorts i workshoppar med ett så brett urval av medarbetare som möjligt för representativitet och förankring. Med en annan typ av representation hade resultatets karaktär kunnat bli annorlunda.

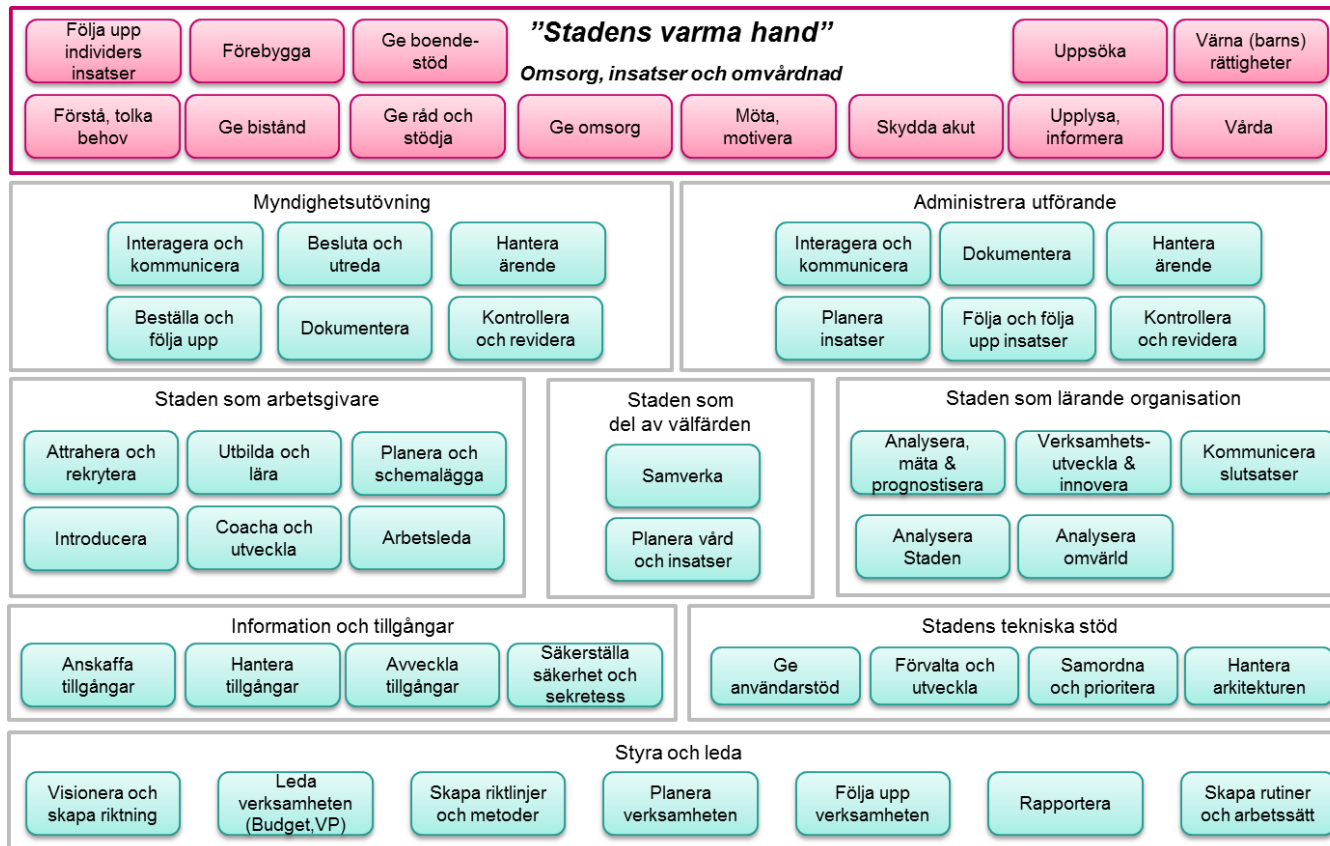
Förklaringar:

Tid - Bedömd grad av frigjord tid
Kvalitet - Rätt stöd till rätt person i rätt tid i en rättssäker process
Brukarnöjdhet - Uppfyllnad av behovet skulle påverka brukarnöjdheten positivt

Utvecklingsbehov för Sociala system

Den samlade bedömningen har gjorts av projektgruppen för Modernisering av Sociala system.

Förmågekartan beskriver vad staden behöver kunna utföra inom de verksamheter som omfattas av Sociala system



Om stadens förmågor

Förmågekartan beskriver den del av stadens verksamhet som berörs av Sociala system i nio övergripande förmågeområden.

Varje förmågeområde beskriver vilka centrala förmågor som krävs för att kunna bedriva verksamhet.

I detta avsnitt ställs behoven i relation till förmågekartan för att uttrycka skillnaden mellan det systemstöd som eftersträvas inom respektive förmåga och de behov som uttryckts i verksamheten.

Detta ger en översiktsbild över vilka förmågor som har störst utvecklingsbehov avseende Sociala system.

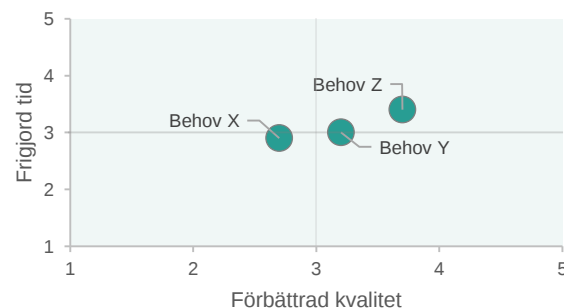
Utvärderingen av systemstödet i respektive förmåga baseras på identifierade behov och en värdering som gjorts i arbetsgrupper

Identifierade behov

Här presenteras de behov som grupperats till aktuell förmåga:

- Behov X
- Behov Y
- Behov Z

Prioriterade behov

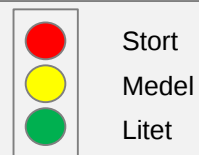


I ovan graf presenteras värderingen av de ingående behoven utifrån deras potential i frigjord tid samt förbättrad kvalitet

Resultat

- Här kommenteras resultatet från behovsvärderingen och de mest framstående behoven
- Om det finns behov som användargrupperna har värderat olika lyfts det också fram och analyseras här
- Tillsammans med antalet ingående behov och deras karaktär underbygger värderingen av behoven bedömningen av utvecklingsbehov för aktuell förmåga. Utvecklingsbehovet visas i trafikljuset

Hur stort är utvecklingsbehovet för aktuell förmåga?



Stadens varma hand – Omsorg, insatser och omvårdnad

Stadens varma hand									
Föräldrar		Barn		Ungdomar		Vuxna		Äldre	
Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning
Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning
Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning
Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning
Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning
Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning
Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning
Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning

Identifierade behov

4.3 Möjliggöra ett mobilt arbetssätt där brukaren kan involveras i planering och utformning av insatsen (beslut, genomförandeplan) samt att brukaren kan uttrycka sin åsikt efter genomförd aktivitet (t.ex. text eller pictogram)

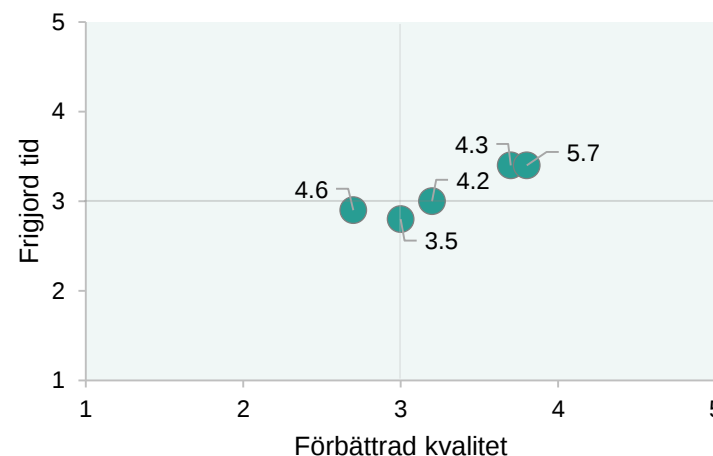
5.7 En flexibel och samlad genomförandeplan som automatiskt uppdateras med information från beslutet men som kan anpassas efter klientens alla behov och specifika situation

4.2 Behov av ett medborgargränssnitt (webb/mobilt) där medborgare (brukare och anhöriga om tillåtet) kan få information och hantera sitt ärende

3.5 Kunna skicka digitala dokument och meddelanden till brukaren från systemet (via mail, sms, notis om mobilapp)**

4.6 Förbättrad kommunikations- och informationsinhämtning om brukarens tillstånd genom t.ex. e-tillsyn (sensorer) och videokommunikation (för vårdplanering och som komplement till kontakt med personer på olika boenden)

Prioriterade behov



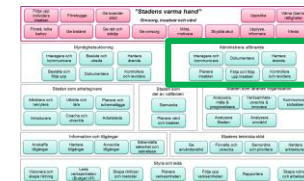
Resultat

- Staden erbjuder inget mobilt arbetssätt som involverar brukaren i planering eller utformning av insatser. Gruppen som helhet bedömer att ett mobilt arbetssätt skulle frigöra mer och förbättra kvalitén i användarnas arbetsuppgifter. FH ser generellt större potential att öka brukarnöjdheten och bedömer mobilt arbetssätt högre i båda dimensionerna än gruppen som helhet (3,7; 4,0)*.
- Genomförandeplanen är idag statisk och svår att anpassa efter individuella behov. IoF som arbetar med många och högfrekventa beslut ser att en flexibel genomförandeplan kan frigöra mer tid jämfört med gruppen som helhet (3,2; 4,2)*.
- Staden erbjuder idag begränsade möjligheter att involvera brukaren digitalt. Behov av medborgargränssnitt värderas särskilt högt av IoF (3,0; 3,8)* då deras ärendeprocess kräver högre grad av brukarinvolvering än andra verksamhetsområden.

Hur stort är utvecklingsbehovet för denna förmåga?



Administrera utförande



Identifierade behov

4.1 Möjliggör digital signering

4.4 Möjlighet för utförare att via mobilen få upp schema, aktiviteter, info om brukaren, "bra att ha-meddelanden", kunna anteckna, begära akuta insatser och skicka meddelanden

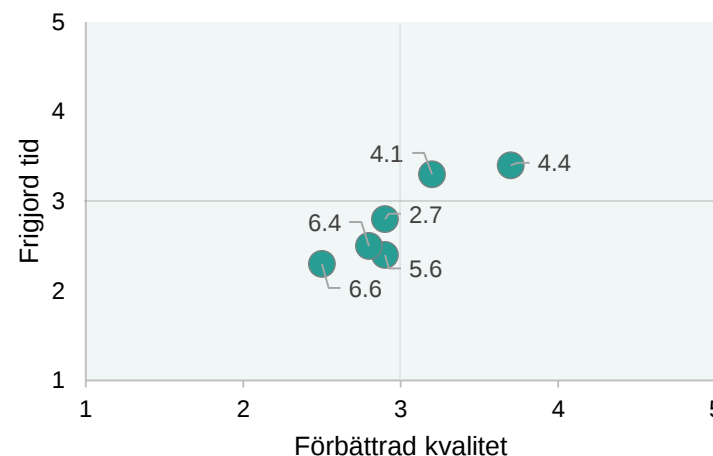
5.6 Förenklad process för kunna ändra felaktiga anteckningar (t.ex. felaktiga personuppgifter eller personliga åsikter i anteckningar)

6.4 Behov av att funktioner för schemaläggning, tidrapportering och löneutbetalningar är integrerade och att information endast behöver fyllas i en gång

2.7 Möjlighet att kunna prata in journalanteckningar

6.6 Behov av en automatiserad fakturahantering där fakturor lätt kan matchas mot beställning samt att automatiska utbetalningar ska kunna genomföras om matchning och attest finns på plats (om match inte hittas skall en varning komma upp som kan följas upp manuellt)

— **Prioriterade behov**



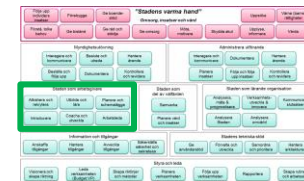
■ Resultat

- Användning av mobila applikationer för att planera och utföra insatser uppfyller idag inte verksamhetens behov. FH som utför hembesök i stor utsträckning saknar denna funktionalitet helt och bedömer behovet högre i båda dimensionerna än övriga verksamhetsområden (4,0; 4,7)*.
- Systemet erbjuder idag ej digital signering av dokument och tidspotentialen bedöms som stor. ÅO som har hög uppdateringsfrekvens av genomförandeplaner värderar detta högre än genomsnittet (3,5 :3,5)*
- Det finns en rad behov som knutits mot de andra förmågorna som också har stark bäring på administrationen av utförande, vilket inte framkommer på denna sida. Med hänsyn taget till dessa tillkommande behov har förmågan sammantaget bedömts som röd.

Hur stort är utvecklingsbehovet för denna förmåga?



Staden som arbetsgivare



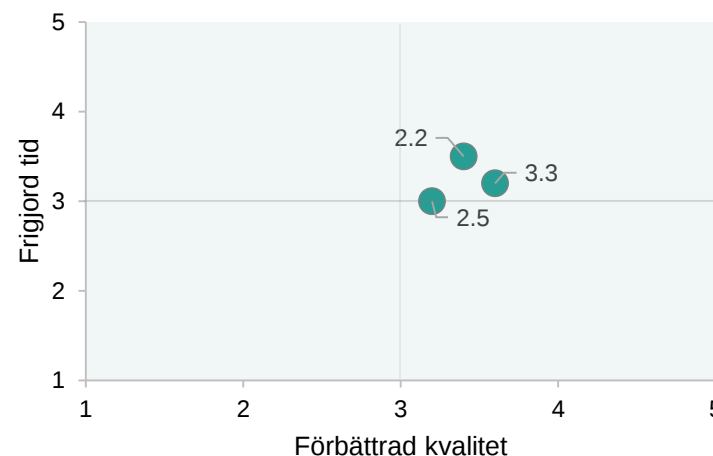
Identifierade behov

3.3 Sociala system skall upplevas som ett gemensamt system och teamet runt en individ ska kunna samverka helt integrerat mellan myndighetsutövar- och utförarsida, mobila verktyg samt övriga interna system inom staden

2.2 Ett användarvänligt, flexibelt och intuitivt gränssnitt med bättre överblick, möjlighet att växla mellan funktioner och hantera flera ärenden samtidigt samt med grundläggande texthanteringsfunktioner av typen Microsoft Office

2.5 Behov av en utbildningsmiljö, e-learning, uppdaterade lathundar som nås via systemet samt vägledande information i systemet

Prioriterade behov



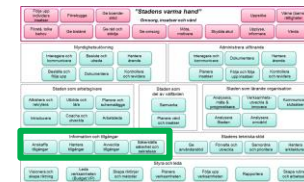
Resultat

- Det finns ingen färdigutvecklad integration mellan myndighetsutövar- och utförarsidan, vilket medför att inte all nödvändig information delas. Behovet värderas relativt högt då många arbetsuppgifter kräver en samverkan med andra instanser. Gruppen bedömer att det finns potential att frigöra mer tid, öka kvaliteten i arbetet och uppnå en högre brukarnöjdhet om systemet kan samverka helt integrerat mellan myndighetsutövar- och utförarsidan i högre utsträckning än idag.
- Systemet har ett standardiserat gränssnitt som inte möjliggör individanpassningar eller tydlig överblick av ärendet. Användare arbetar ofta i flera funktioner och hanterar flera ärenden samtidigt, varför gruppen som helhet bedömer att ett intuitivt och flexibelt gränssnitt kan frigöra mer tid och öka kvaliteten i arbetet.
- Staden tillhandahåller ett begränsat antal utbildningar och lathundar. De utbildningar och lathundar som erbjuds idag lever inte upp till verksamheternas behov varför användargruppen bedömer att det finns potential för förbättring.

Hur stort är utvecklingsbehovet för denna förmåga?



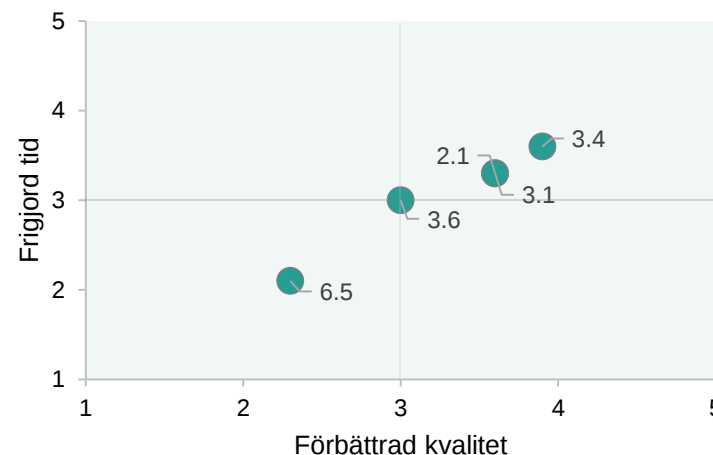
Information & tillgångar



Identifierade behov

- 3.1** Information skall endast behöva registreras en gång i systemet och automatiskt nyttjas i nästkommande steg
- 2.1** Standardiserade och förpopulerade texter i journalanteckningar och formulär (ska kunna redigeras), utökat antal tecken samt förbättrad kategorisering av journalanteckningar för förbättrad spårbarhet
- 3.4** Digitalisera huvudakten inklusive lösningar för att digitalisera kvitton, intyg, beslut m.m. (t.ex. genom inscanning, digitala kvitton)
- 3.6** Behov av förbättrad sökfunktionalitet och att kunna söka fram information digitalt som är kopplat till en person
- 6.5** Digitalisera fakturahanteringen genom ett automatiskt gränssnitt som möjliggör att e-fakturor kan tas emot samt att manuella fakturor kan scannas in via fakturornas OCR-nummer

Prioriterade behov



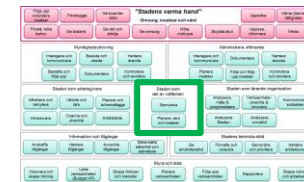
Resultat

- Systemet tillåter i dagsläget inte att information flödar från ett steg i processen till ett annat, utan kräver att användaren registrerar samma information flera gånger. ÄO har utförare inom båda lagrummen, Sol och LSS, och använder således flera olika system som inte är integrerade. På utförarsidan använder IoF sig av externa system för dokumentation. Både ÄO (3,6; 3,5)* och IoF (3,2; 3,4)* värderar därför behovet högre än FH och genomsnittet.
- Systemet erbjuder inte standardiserade och förpopulerade texter i journalanteckningar. Gruppen bedömer att det finns potential att frigöra mer tid och öka kvaliteten i arbetet om systemet uppfyllde behovet.
- Huvudakten är i dagsläget inte digital, vilket innebär att all dokumentationsinsamling sker via pappersformat. Både IoF (3,4; 4,2)* och ÄO (4,1; 3,8)*, hanterar i större utsträckning fler dokument än FH, ser att en digital huvudakt kan frigöra mer tid och öka kvaliteten i arbetet jämfört än gruppen som helhet.

Hur stort är utvecklingsbehovet för denna förmåga?



Staden som del av välfärden

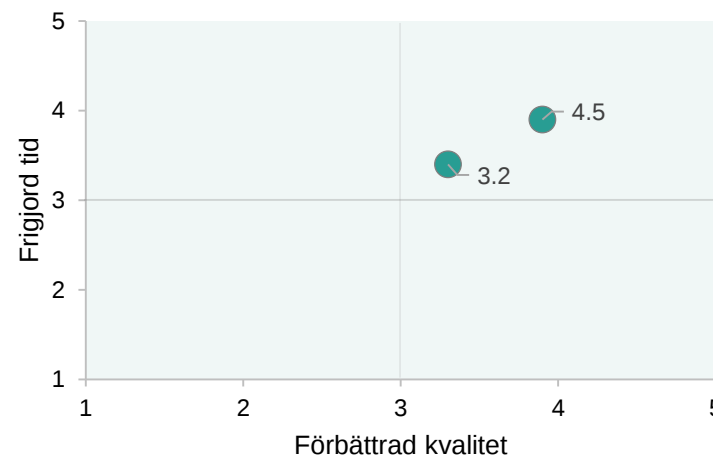


Identifierade behov

3.2 Integration och automatiskt informationsutbyte med andra relevanta myndigheter samt externa aktörer (t.ex. försäkringskassan, skatteverket, CSN, A-kassan, arbetsförmedlingen, sjukvården, infotorg, privata aktörer)

4.5 Möjlighet att kunna kommunicera via meddelanden mellan olika aktörer i systemet så att t.ex. en utförare kan kontakta ansvarig handläggare och rapportera incidenter, avvikelser, status m.m. samt att sjukvården kan meddela utförare om klient som skrivs in/ut m.m.

Prioriterade behov



Resultat

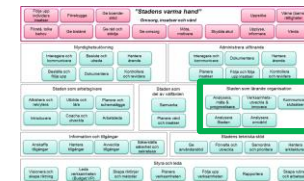
- Användargruppen ser stor förbättringspotential vad gäller systemstöd för kommunikation mellan olika aktörer och värderar behovet genomgående högt för samtliga dimensioner. ÄO, vars brukare i större utsträckning än för de andra verksamhetsområdena har täta kontakter med andra aktörer inom välfärden som t.ex. sjukhus och vårdcentraler, värderar behovet än genomsnittet och ser större förbättringspotential i frigörandet av tid och ökad kvalitet i arbetsuppgifterna (3,9; 4,1)*
- Dagens systemstöd erbjuder idag bristfällig integration med andra myndigheter vilket innebär en tidskrävande och utmanande process för inhämtande av nödvändig information. Gruppen som helhet identifierar stor förbättringspotential i samtliga dimensioner. Försörjningsstödsärenden kräver insamlande av stor mängd

information från olika källor vilket ofta läggs på brukaren, varför IoF ser än större förbättringspotential i främst kvalitetsdimensionen (3,2; 3,6)*

Hur stort är utvecklingsbehovet för denna förmåga?



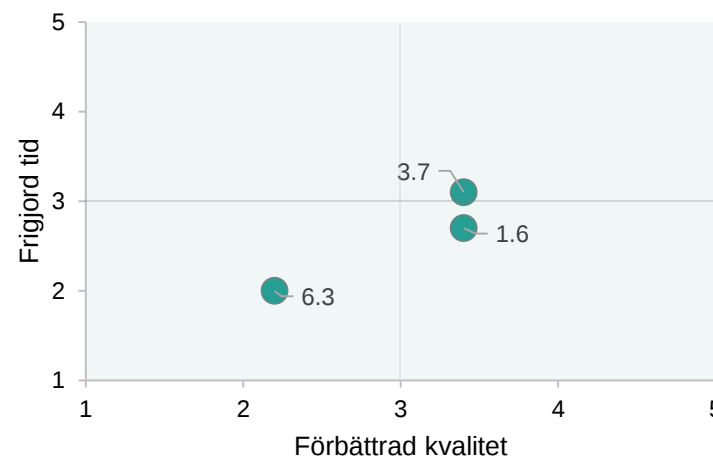
Staden som lärande organisation



Identifierade behov

- 1.6** Behov av ett system för att kunna registrera fel och avvikelser kopplat till de insatser brukaren får samt processen, systemet och beslut
- 3.7** Förbättrad ärendehistorik krävs så att man kan se vem som har varit inne och gjort ändringar i ett ärende. Ett ärende bör hållas ihop på ett kronologiskt sätt och i ärendehistoriken bör man kunna filtrera utifrån en rad aspekter
- 6.3** Uppföljningsfunktion av utförare för att kontrollera att tjänster levereras enligt överenskommen kvalitet, tid och kostnad (t.ex. Hemtjänst med GPS, smarta lås m.m.)

Prioriterade behov



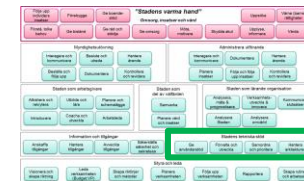
Resultat

- Systemstöd för att registrera fel och avvikelser samt följa upp ärendehistorik är en förutsättning för lärande och kvalitetsutveckling. Befintligt stöd lever inte upp till behoven varför användargruppen bedömer att det finns stor potential för förbättring, främst i kvalitetsdimensionen.
- Uppföljning av tjänsteleverans stöds till viss av dagens system men med behov av förbättring. ÄO och hemtjänsten som mest berörs av detta ser en större potential för att frigöra tid än de övriga (2,3; 2,4)*.

Hur stort är utvecklingsbehovet för denna förmåga?



Stadens tekniska stöd



Identifierade behov

2.3 Behov av en bättre prestanda behövs för att kunna arbeta i systemet utan att bli utkastad eller att behöva vänta med att slutföra aktiviteter för att systemet "tänker". Funktion för autospar och återställning är viktig.

2.4 Förenklad och snabb inloggning i ett steg oavsett system – single sign on

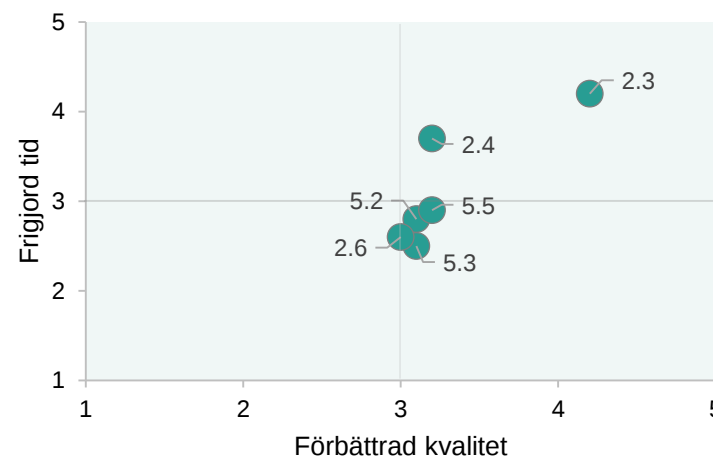
5.2 Tydligare kontakt- och rapporteringsvägar av fel och ändringsförslag samt möjlighet för verksamheten att påverka prioritering av förändringar

5.3 Behov av tätare releaser av systemförändringar samt tydligare kommunikation

2.6 Behov av testmiljö med ökad tillgänglighet

5.5 Förenklad behörighetsadministration – kunna uppdatera behörigheter för hela team samtidigt

Prioriterade behov



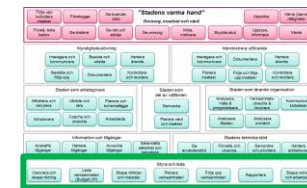
Resultat

- Dagens systemstöd är långsamt och har inte kapacitet nog för att hantera alla användare. Gruppen som helhet bedömer att det finns en mycket stor potential för förbättringspotential i frigörandet av tid och ökad kvalitet i arbetsuppgifterna.
- Behovet av en förenklad inloggningsprocess är stort i samtliga verksamhetsområden. ÄO med stor utförarorganisation som ofta byter miljö och därför har högre inloggningsfrekvens än genomsnittet ser också en större potential för frigörande av tid än gruppen som helhet (3,3; 4,1)*.
- Hantering av behörigheter i dagens system är en tidskrävande och omständlig process. ÄO har ett stort antal utförare och många med kortare anställningar och värderar därför detta behov högre än gruppen som helhet och ser stor potential för frigörande av tid (3,8; 3,4)*.

Hur stort är utvecklingsbehovet för denna förmåga?



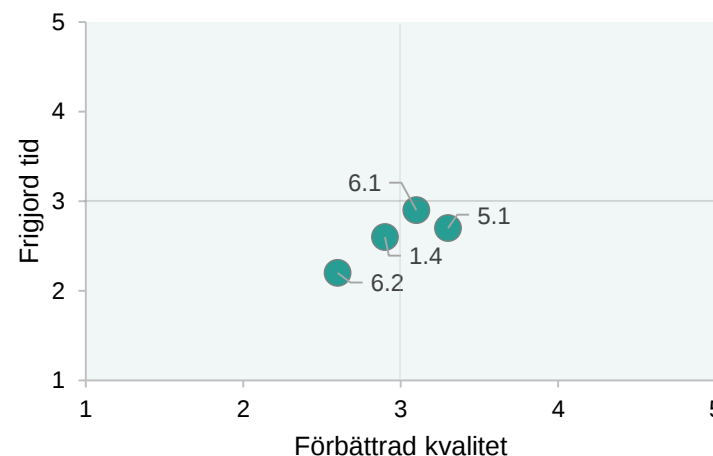
Styra och leda



Identifierade behov

- 1.4** Standardiserad terminologi enligt fackspråk (begrepp och definitioner ska vara synkade över hela processen och mellan verksamhetsområden). Underlättar även för mer strukturerade statistikuttag
- 5.1** Utveckling och anpassning till nya riktlinjer och arbetssätt ska enkelt kunna implementeras
- 6.1** Behov av att kunna generera relevanta rapporter och få ut rättvisande och korrekt statistik ifrån systemet
- 6.2** Behov av analysfunktionalitet för att bearbeta statistik ifrån systemet samt prognosfunktionalitet

Prioriterade behov



Resultat

Majoriteten av gruppen som har prioriterat behoven arbetar inte med styrnings- och ledningsuppgifter, varför behoven inom denna förmåga värderats relativt lågt. Intervjuer med personer inom ledning och ekonomi visar dock på ett bristande systemstöd för styrnings- och ledningsuppgifter.

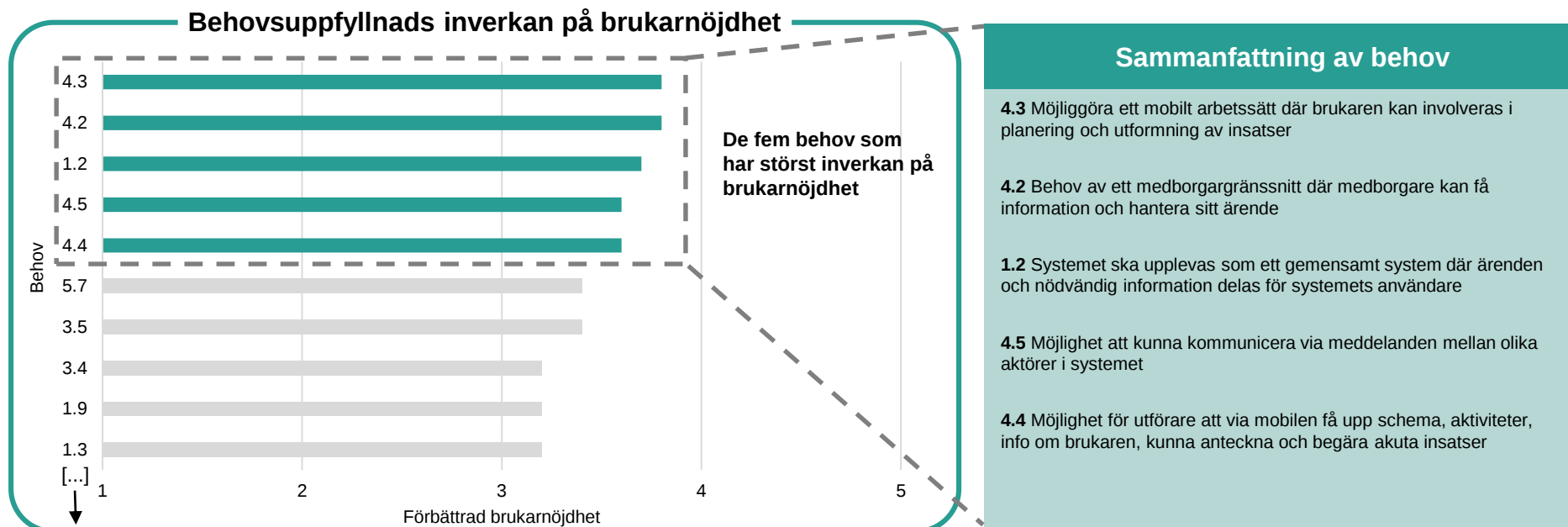
- Terminologin varierar över processer och verksamhetsområden vilket medför att statistikuttag är utmanande samt att resultatet blir missvisande.
- Uttag av statistik i systemet är idag en tidskrävande och manuell process där användaren behöver använda andra dokument eller verktyg för att utföra sina uppgifter. Behov av att generera relevanta och tillförlitliga rapporter direkt ur systemet är därför stort.

- Systemet erbjuder inget standardiserat stöd för prognostisering och stadsdelar använder olika metoder för att prognostisera och planera. Detta innebär att prognoser inte är tillförlitliga och uppföljning är utmanade.

Hur stort är utvecklingsbehovet för denna förmåga?



Användare har bedömt att behov avseende samverkan, delaktighet och mobilitet potentiellt har störst påverkan på brukarnöjdheten



Slutsatser av brukarnöjdhet

1

- Om en brukare flyttar från en stadsdel till en annan eller tillhandahålls insatser av fler än ett verksamhetsområde bör informationen delas mellan yrkesgrupperna i teamet
- Genom historisk information om brukaren kan yrkesgruppen utföra bättre omvårdnad då insatser kan anpassas efter tidigare utfall
- Gruppen som helhet bedömer att det finns potential att öka brukarnöjdheten om alla i teamet har tillgång till information om brukarens historik*

2

- Brukaren bör ha större möjlighet att ansöka och följa upp sitt ärende digitalt
- Brukaren bör ha möjlighet att involveras digitalt i planering, utformning och bedömning av insatser
- Gruppen som helhet bedömer att om brukaren skulle erbjudas detta skulle brukarnöjdheten ökas då brukaren kan få en individuell utformad insats som möter dennes aktuella behov*

3

- Systemets användare bör erbjudas digitala verktyg gällande schemaplanering och kommunikationsvägar mellan aktörer
- Gruppen som helhet bedömer att det finns potential att öka brukarnöjdheten om de kan uppdatera varandra om utfall och påminna varandra om insatser som inte/bör utföras*

Utvärderingen av stadens förmågor avseende Sociala system mot bakgrund av behovskartläggningen visar ett stort utvecklingsbehov



Utvecklingsbehov: ■ Stort
■ Medel
■ Litet

Slutsatser

Behoven har utvärderats i relation till förmågekartan för att uttrycka skillnaden mellan det systemstöd som eftersträvas inom respektive förmåga och de behov som uttryckts i verksamheten.

Bilden till vänster visar en översiktsskild av vilka förmågor som har störst utvecklingsbehov avseende Sociala system.

Sammantaget visar utvärderingen på ett stort behov av modernisering av Sociala system.

För att uppnå de behov som verksamheten har uttryckt inom respektive förmåga är en hög grad av utveckling av Sociala system nödvändig för att verksamheten ska få det systemstöd de är i behov av.

Innehåll



1. Bakgrund och syfte
2. Uppdrag och avgränsningar
3. Metod och genomförande
4. Redovisning av intressentkartläggning
5. Resultat från behovskartläggningen
 - 5.1 Verksamhetens övergripande syn på Sociala system
 - 5.2 Identifierade behov och synergier
 - 5.3 Utvärdering av förmågor baserat på identifierade behov
 - 5.4 Brukarorganisationernas syn på möjligheter och utmaningar
6. Slutsatser
7. Appendix

Brukarorganisationerna uttrycker att en modernisering av Sociala system kan medföra stora möjligheter för brukaren...

Förenklad kommunikation

Den största möjligheten inom digitalisering handlar om kommunikation mellan brukaren och myndigheten/utföraren.

Kontakt med brukare kan underlättas genom att digitalisera:

- Kontaktvägar
- Tidsbokning
- Informationsspridning
- Utbildningar och möten
- Material



Social samvaro

Digitalisering möjliggör nya kontaktvägar för att prata med andra och bryta ner isolationen.



Underlättad vardag

Genom att tillhandahålla olika e-tjänster kan brukare i ökad utsträckning sköta sina egna ärenden med begränsat stöd av anhöriga eller myndigheter.

Om samtliga hjälpmedel (t.ex. punktskrift för synskadade) fungerar finns det stora möjligheter att underlätta vardagen genom digitalisering.

- Göra en egen ansökan
- Ta del av information
- Myndighetskontakt via digitala medel

Effektivare omvårdnad

- Digitalisera vissa omvårdnadssituationer
 - T.ex. genom e-tillsyn
- Registrering av besök kan ske via digitalt verktyg istället för receptionist
- Digitala journaler ger en ökad säkerhet i jämförelse med papper



Verktyg

Möjlighet till digitala verktyg som visar hur man ska hantera situationen. T.ex. en applikation med exempel eller tillvägagångssätt kan användas för personlig stöttning. Interaktiva applikationer, t.ex. botar, kan användas för att guida rätt.

Hållbarhet

Digitalisering ger möjligheter att minska resandet och undvika pappersutskrifter, vilket främjar miljön.

Ägarskap

Digitalisering ger möjlighet att ta del av och få ansvar för sin egen data. T.ex. genom fullmakt kan anhörig ta del av brukarens journal via digitalt verktyg.

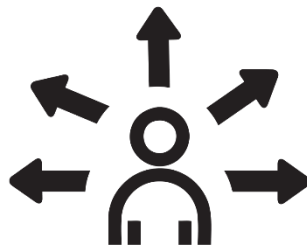
...och med en modernisering följer även utmaningar och risker som bör beaktas och hanteras



Säkerhet och integritet

En stor identifierad utmaning är att brukaren förbises då organisationer är snabba på att implementera utan att ha tänkt på tekniken ur ett etiskt perspektiv. Viktiga frågor att beakta kan t.ex. vara:

- Vilka etiska regler spelar man efter?
- Hur kan information kring brukare lagras utan att fel person får tillgång till den?
- Vem äger informationen?
- Hur kan våldsutsatta personer inkluderas samtidigt som de erbjuds skydd och integritet?



Utanförskap

En ytterligare identifierad utmaning är att brukare kan hamna i utanförskap då de av olika anledningar inte följer med i digitaliseringstrenden, bl.a. på grund av att:

- Brukare är inte intresserade och är negativa till digitalisering
- Brukare har inte kunskap om de digitala verktyg som tillhandahålls
- Brukare kan inte ta del av digitaliseringen på grund av fysiska hinder (t.ex. nedsatt syn och hörsel)
- Våldsutsatta personer exkluderas digitalt i samhället då de inte vågar lämna digitala spår



Personlig kontakt

En tredje identifierad utmaning är att hitta en bra balans mellan den personliga och digitala kontakten med brukare. Generellt uttrycker brukarorganisationerna att det finns en rädsla att om för mycket blir digitaliserat blir det opersonligt, bland annat på grund av att:

- Digitala verktyg tar bort en viss del av den personliga kontakten
- Digitala verktyg ersätter personal
- Kärnverksamheten handlar om personliga möten

Integritetsfrågor samt den rädsla och oro som dessa frågor väcker bör särskilt beaktas under moderniseringen

Hantera förutsättningar

Centrala frågeställningar för att inte bryta mot integritetskraven:

- Vad händer när man delar gemensam data mellan landsting och kommuner?
- Vilken data ska vara gemensam?
- Vilka får ta del av data?
- På vilket sätt ska brukare ta del av data?

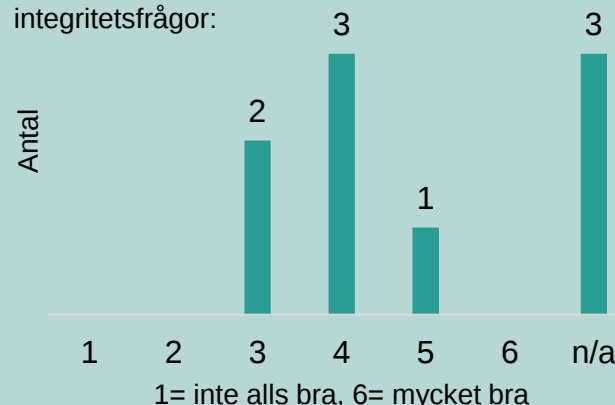
*I vissa fall kan det vara integritetskränkande om man inte kan hantera egna ärenden. Exempelvis vid transaktioner är det värre om någon man känner får veta detta, än om man skulle ta hjälp av ett kontaktcenter för att genomföra transaktionen**

Hantera anonymitet

Anonymitet måste hanteras i en digital miljö.

- Det måste finnas arenor för att organisationen/myndigheten skall kunna vara digitala ombudsmän för de digitalt exkluderade
- Erbjuder digitala identiteter till personer som bara organisationen/myndigheten kan identifiera.

I vilken grad Stockholms stad hanterar integritetsfrågor:



Hantera rädslan

Rädslan för lurendrejier och osäkerhet vid hantering av brukarens uppgifter kan hanteras genom:

- Tydliga regler om vilket ändamål data kan tänkas användas för och hur länge data sparas
- Transparens
- Säkerställa dataägarskap
- Utbilda brukare för att bryta ner rädslan. T.ex. visa informationsfilm och diskutera personers utsatthet för brott

När nya digitala verktyg införs bör framförallt brukare och brukarorganisationer involveras



Innehåll



1. Bakgrund och syfte
2. Uppdrag och avgränsningar
3. Metod och genomförande
4. Redovisning av intressentkartläggning
5. Resultat från behovskartläggningen
6. Slutsatser
7. Appendix

Behovskartläggningen har resulterat i ett antal huvudsakliga slutsatser

Slutsatser

1. Verksamheten uttrycker ett stort behov av modernisering av Sociala system
2. De främsta identifierade behoven omfattar bl.a.
 - Stöd för arbetsflödet, veta vad som är gjort och vad som behöver göras. Systemet ska säkerställa korrekt hantering och korrekta beslut
 - Automatisering och möjlighet för medborgare att själva inkomma med information
 - Effektiva ledningsverktyg och ekonomihantering – skapa grund för informerade beslut
 - Möjliggöra mobilt arbetssätt och delaktighet för medborgarna
 - Stöd för samverkan – dels inom staden men också med landstinget och med andra myndigheter
3. De främsta behov som uttryckts i undersökningen är också de behov som huvudsakligen är gemensamma mellan verksamhetsområden
4. Behovskartläggningen visar på tydliga utvecklingsbehov både inom myndighetsutövande verksamhet och på utförarsidan
5. Brukarorganisationerna pekar på tydliga möjligheter med digitaliseringen, men tydliggör också vissa utmaningar som bör hanteras

Innehåll



1. Bakgrund och syfte
2. Uppdrag och avgränsningar
3. Metod och genomförande
4. Redovisning av intressentkartläggning
5. Resultat från behovskartläggningen
6. Slutsatser
7. Appendix

Appendix – Rapport Behovskartläggning Modernisering av Sociala system

2016-10-27



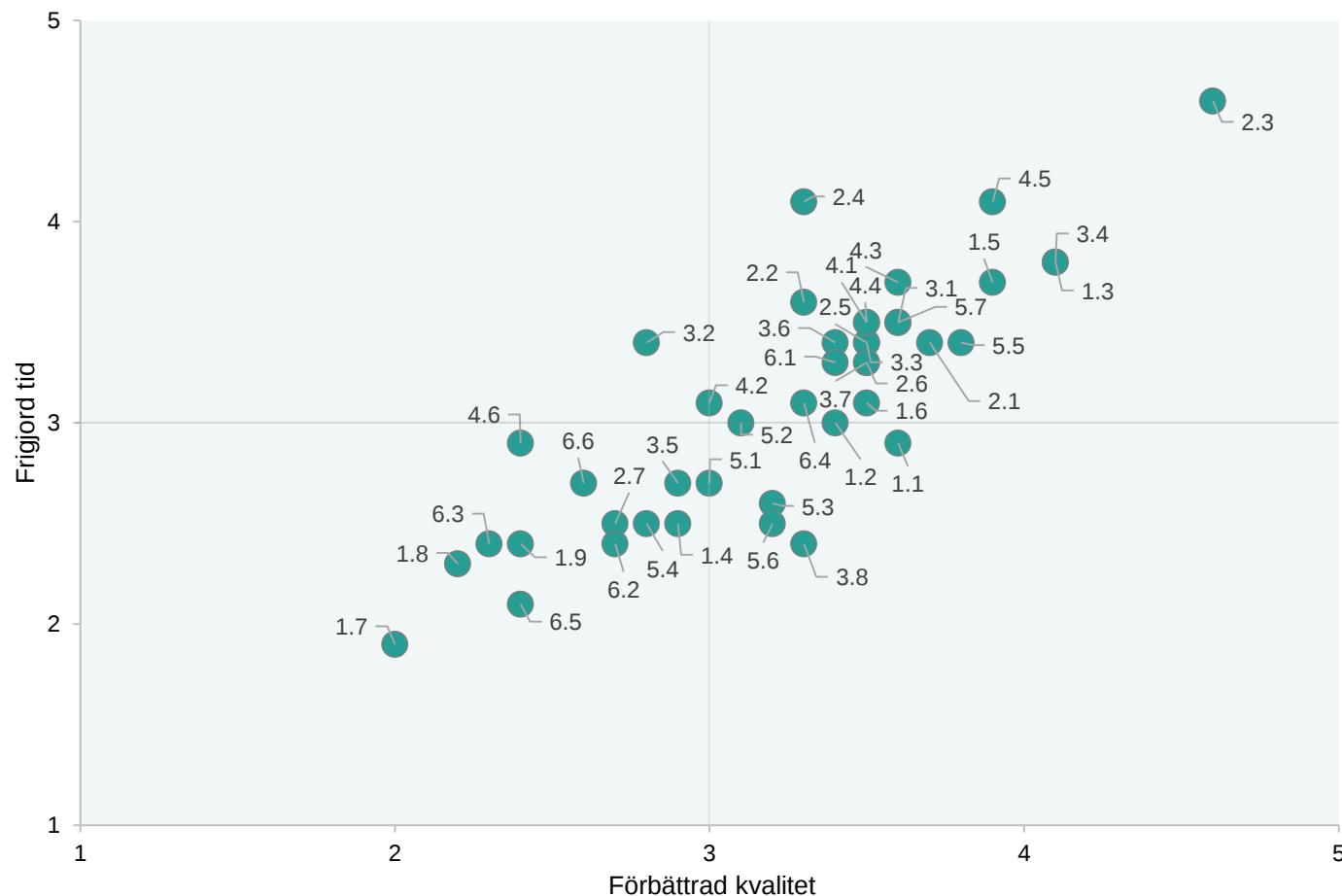
Innehåll



7. Appendix

- A Värdering av behoven per verksamhetsområde
- B Enkätundersökning
- C Brukarundersökning

Redovisning av Äldreomsorgens gradering av de identifierade behoven med avseende på frigörande av tid och förbättrad kvalitet*



Kommentarer

ÄO har en bred verksamhet som involverar många yrkesgrupper, både på utförar- och myndighetsutövarsidan, vilket kan förklara en mer koncentrerad behovsbild jämfört med de andra områdena. ÄO som grupp ser generellt också en större potential i de identifierade behoven.

- Med ett stort antal användare av Sociala system både på myndighetsutövar- och utförarsidan bedömer ÄO att bättre systemprestanda, behov 2.3, skulle ha stor inverkan på kvaliteten i deras arbete såväl som frigöra mycket tid
- ÄO med tätt samarbete med sjukvården kring sina brukare ser att möjliggöra kommunikation och rapportering av incidenter mellan yrkesgrupper, behov 4.5, direkt i systemet skulle frigöra mycket tid och också öka kvaliteten i deras arbete

Redovisning av Omsorgen om funktionshindrades gradering av de identifierade behoven med avseende på frigörande av tid och förbättrad kvalitet*

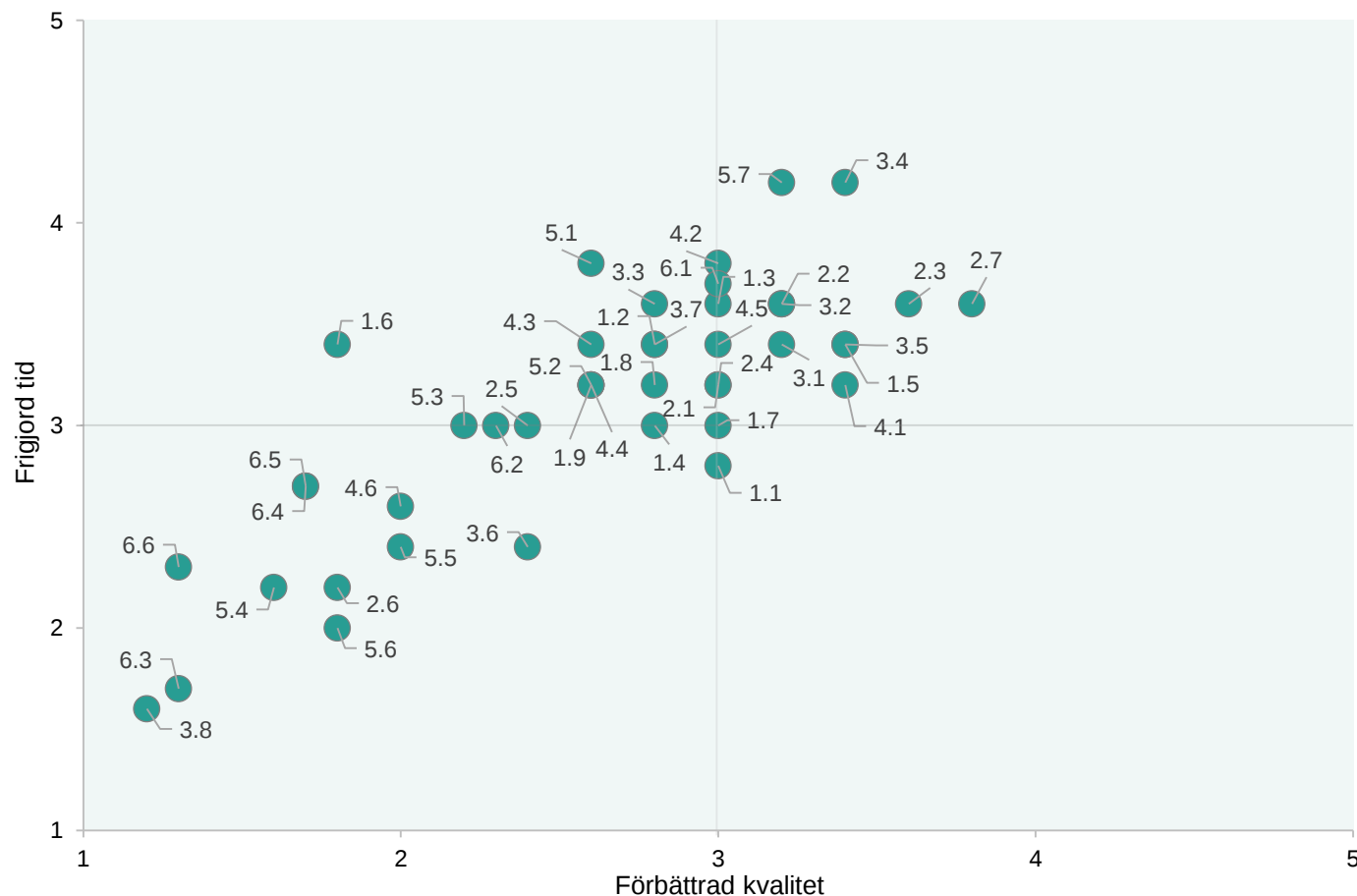


Kommentarer

Behov som rör kommunikation med brukare och mellan utförare, behovskategori 4: delaktighet, värderas generellt högt av användargruppen FH både i tids- och kvalitetsdimensionen.

- Då FH idag saknar stöd för att mobilt kunna få information kring brukaren samt få upp scheman och planerade aktiviteter ses stor tidsvinst i att realisera behov 4.4, vilket också bedöms öka kvaliteten i deras arbete
- FH med stor utförarorganisation ser stor potential för kvalitetsförbättringar i att realisera behov 4.5, "Kommunikation mellan yrkesgrupper", och med det enklare kunna utbyta information med ex. beställarorganisationen
- Integration mot andra myndigheter, behov 3.2, bedöms ha stor potential att frigöra tid

Redovisning av Individ- och familjeomsorgens gradering av de identifierade behoven med avseende på frigörande av tid och förbättrad kvalitet*



Kommentarer

IoF har tonvikten av sin verksamhet inom myndighetsutövning och arbetar mycket mot Sociala system vilket också speglar deras värdering av behoven.

- IoF hanterar stora mängder dokument, främst i utredning av ekonomiskt bistånd, vilket förklarar varför de ser möjlighet att frigöra tid genom att digitalisera huvudakten, 3.4
- De ser också en stor tidspotential i ett medborgar-gränssnitt, behov 4.2, då det tar lång tid att svara på frågor från klienterna kring processen och status på deras ansökan.
- Eftersom IoF arbetar mycket mot systemen bedöms en förenkling och effektivisering av journal-föringen, genom möjlighet att tala in journaler, 2.7, och förbättrad systemprestanda, 2.3, ha positiv inverkan på både kvalitet och tid

Innehåll



7. Appendix

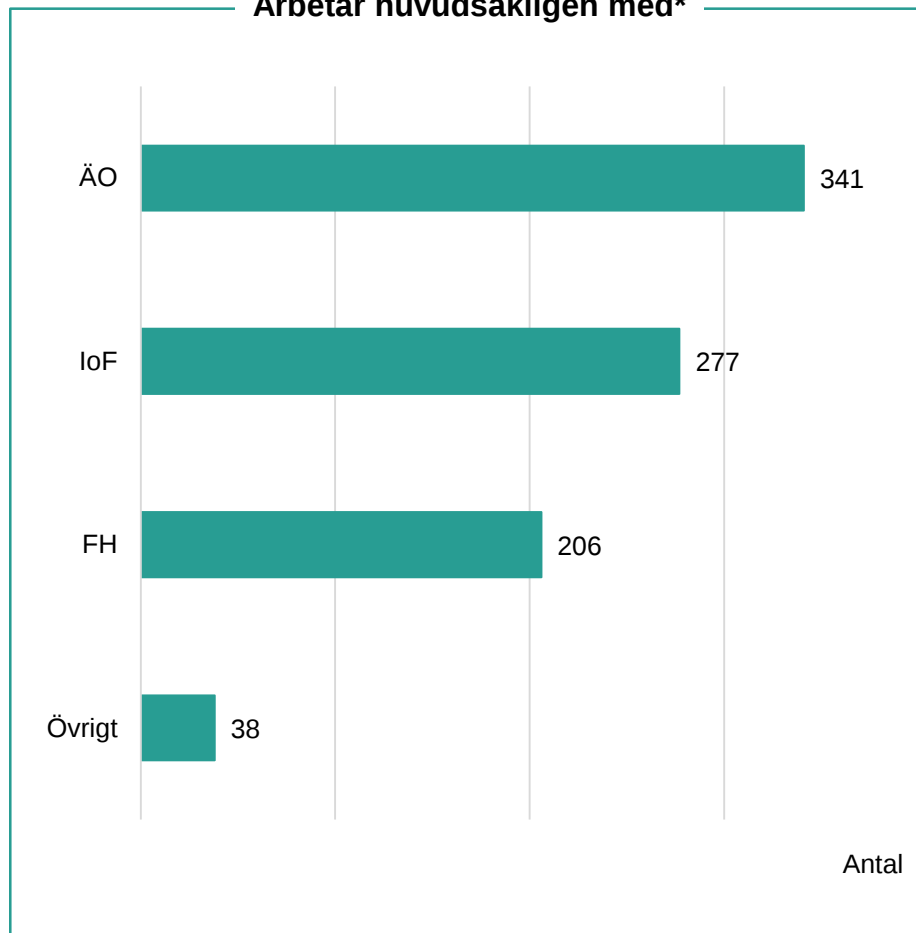
A Värdering av behoven per verksamhetsområde

B Enkätundersökning

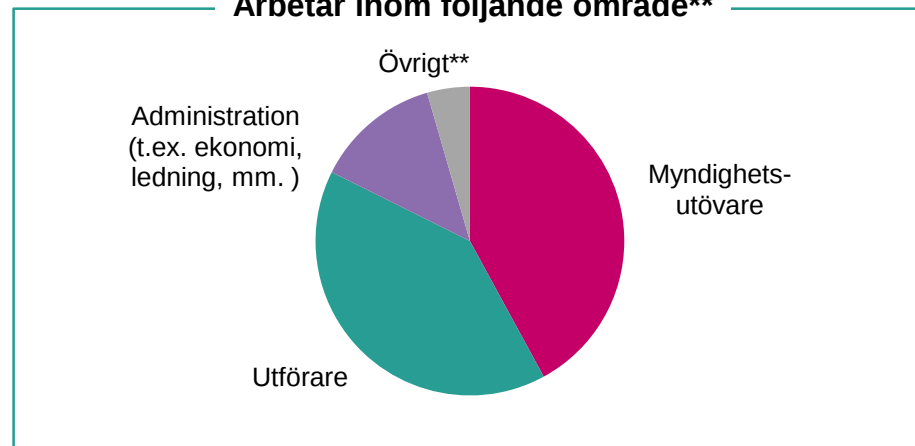
C Brukarundersökning

Information om enkätundersökningens respondenter

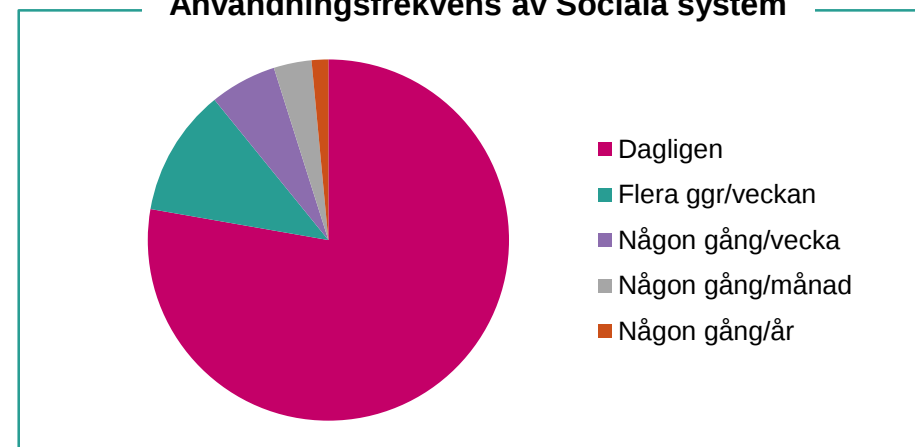
Arbetar huvudsakligen med*



Arbetar inom följande område**

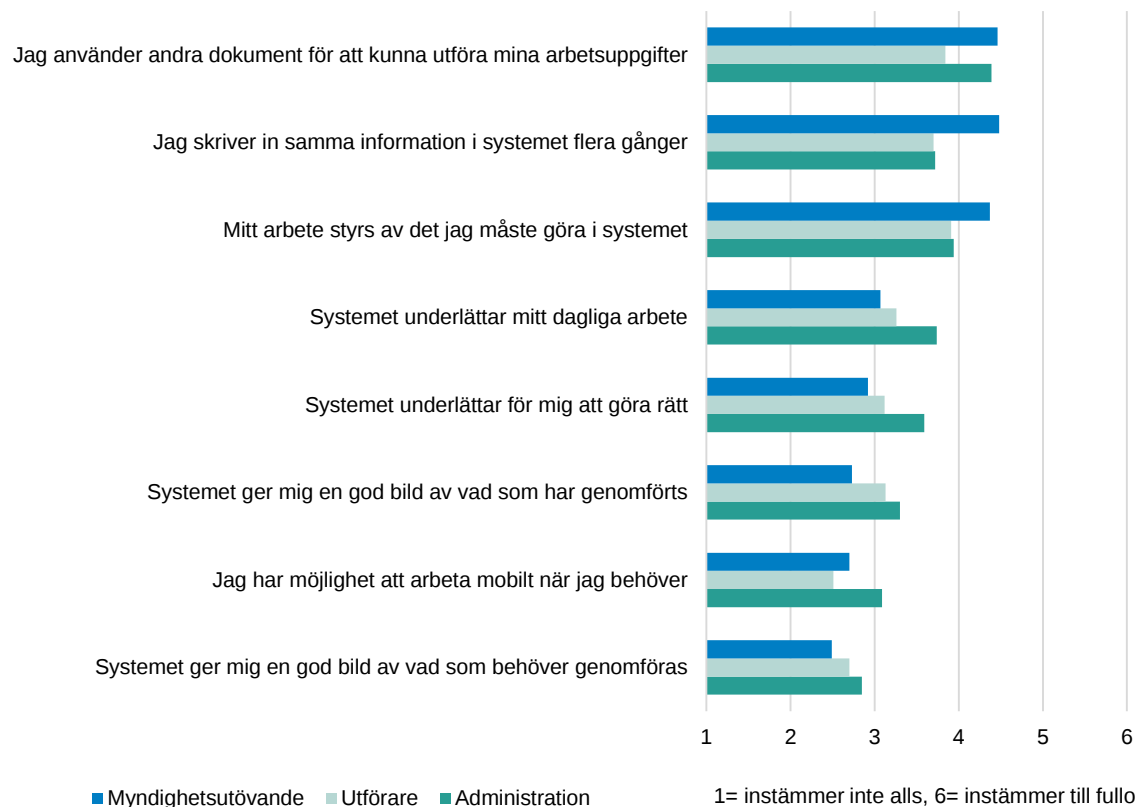


Användningsfrekvens av Sociala system



Verksamhetens syn på Sociala system stämmer väl överens oavsett intressentkategori

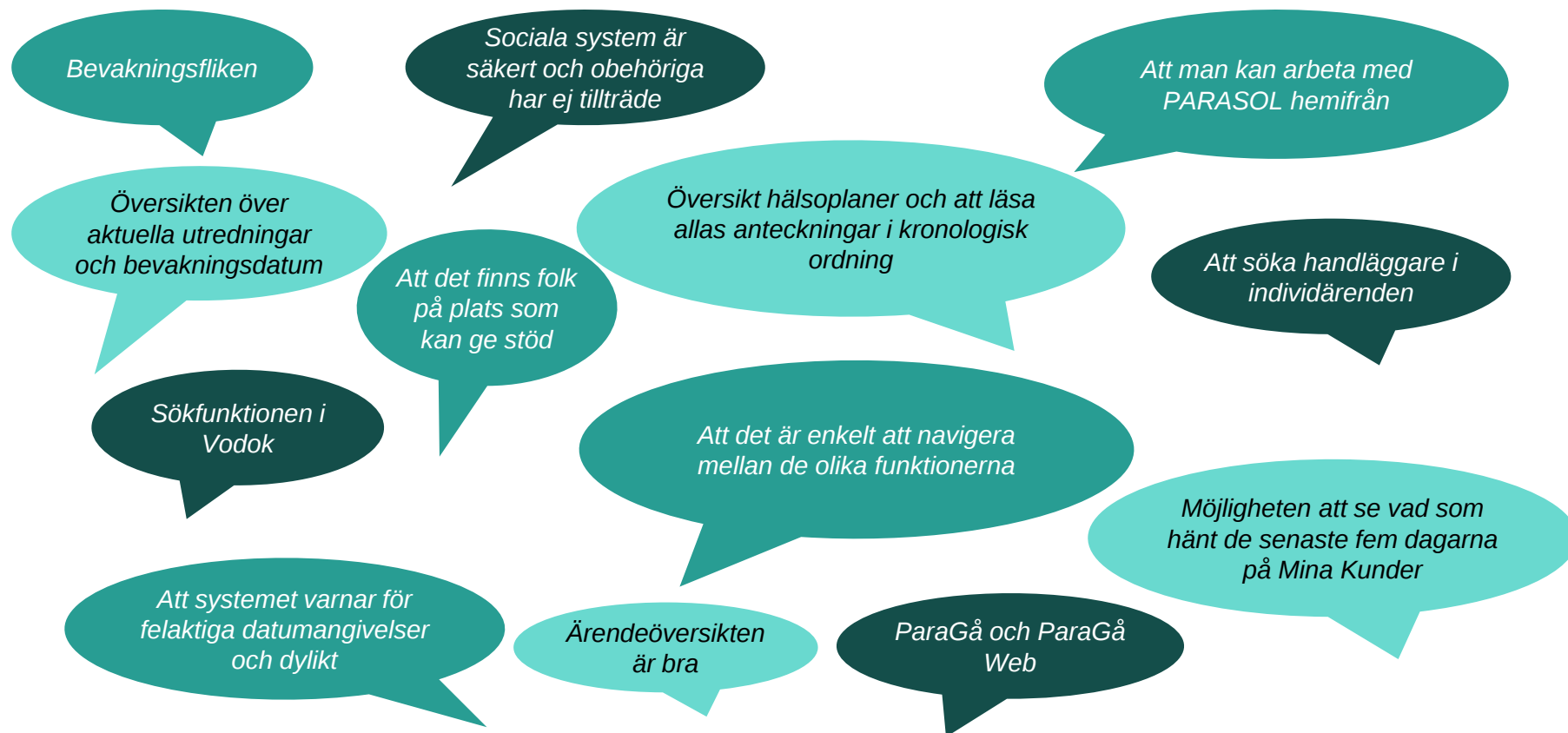
Betygsatta påståenden per intressentkategori



Förklaring av tabell

- Enkätundersökningen gav användarna möjlighet att betygsätta påståenden om hur väl de överensstämmer med deras uppfattning om Sociala system idag
- Användarna fick möjlighet att ta ställning till åtta påståenden
- Dessa påståenden betygsattes på en skala 1-6, där 1 innebär att användarna tar helt avstånd till påståendet och 6 instämmer helt
- Påståendets betyg redovisas i den vänstra tabellen och är uppdelade per intressentkategori

Enkätundersökningen gav användarna möjlighet att uttrycka sig om vad de anser fungerar bra idag och är viktigt att ta med sig till framtidens verksamhetsstöd



I pratbubblorna ovan presenteras några citat från fritextsvar från enkätundersökningen

Enkätundersökningen gav även användarna möjlighet att uttrycka sig om vad som är viktigt att möjliggöra i systemet i framtiden



I pratbubblorna ovan presenteras några citat från fritextsvar från enkätundersökningen

Innehåll



- 7. Appendix
 - A Värdering av behoven per verksamhetsområde
 - B Enkätundersökning
 - C Brukarundersökning

Målsättningar med att belysa brukarperspektivet

Övergripande mål

- Under projektets gång framkom det att brukarperspektivet bör inkluderas i behovskartläggningen
- Brukarperspektivets behovsbild kompletterar verksamhetens behovsbild och genererar en överblick av helheten
- Behovsbilden utgick från ett resonemang som bygger på vilka förmågor som behövs för att kunna möta brukarens behov i framtiden
- Behovsinventeringen var slutförd 21/10-16

Viktigaste aktiviteter

- Belysa brukarperspektivet genom att
 - Kartlägga brukarorganisationer och relevanta nätverk
 - Inventera utvalda brukarorganisationers syn på nedan beskrivna centrala frågeställningar
 - Undersöka vilka möjligheter till vidare kontakt med brukargrupper som deltagande brukarorganisationer erbjuder

Centrala frågeställningar

- Vilka främsta möjligheter respektive utmaningar ger digitaliseringen?
- Hur kan digitalisering skapa delaktighet?
- Hur bör integritetsfrågor hanteras i en digital miljö?
- När nya digitala verktyg införs, hur bör en sådan process se ut? På vilket sätt bör brukare och/eller brukarorganisationer vara delaktiga i en sådan process?
- Vilka kommuner ser ni arbeta på ett bra sätt med digitalisering, och vad gör de som andra kan lära av?

Brukarorganisationer som intervjuats för att skapa en bild av brukarperspektivets syn på digitalisering

Äldreomsorgen

PRO

SRF
SENIORERNA

SKPF
pensionärerna

Omsorgen om funktionshindrade



HANDIKAPP
FÖRBUNDEN

 **Synskadades
Riksförbund**

Individ- och familjeomsorgen

BRIS
BARNENS RÄTT I SAMHÄLLET



**STOCKHOLMS
STADSMISSION**

Kommuner som enligt brukarorganisationer arbetar på ett bra sätt med digitalisering



Nacka kommun

Nacka kommun insåg att tekniken är ett stort problem för många äldre. De erbjöd utbildning för alla äldre 65+ och avsatte 3 miljoner för detta initiativ – anlidade SeniorNet för att utbilda gratis. Tillhandahöll plattor som man kunde få köpa till ett lägre pris.

För Nacka kommun är även digitala ansökningar en norm (t.ex. ansökan om dagisplatser etc.)

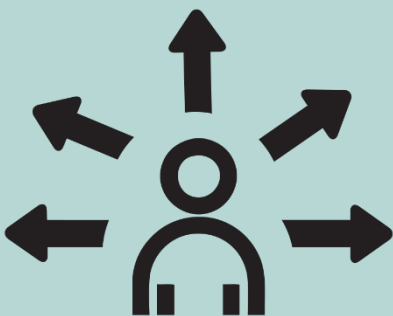
Helsingborg kommun

Driver ett projekt för att på sikt också erbjuda klienter digital kontakt – alltså att ge dem service utan att träffa dem vid fysiska möten.

Örebro kommun

Är i framkant vad gäller teknik för funktionshindrade. T.ex. digitaliserad teckentolkning.

Om man skulle vilja träffa brukare – hur skulle det gå till och vem skulle man prata med?



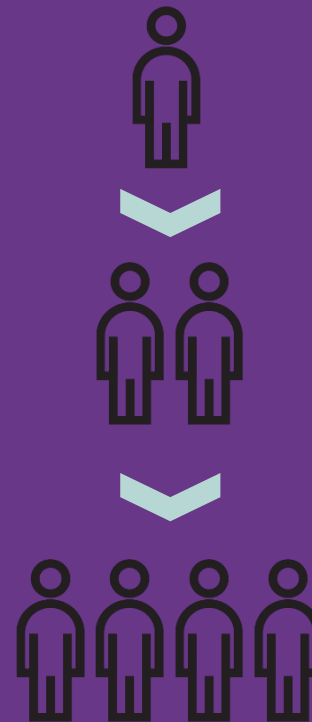
Kontakta tillgänglighetskonsult

- Stockholms stad har upphandlat att man kan ta kontakt med en tillgänglighetskonsult. Dessa genomför uppdraget och rekommenderar brukare.

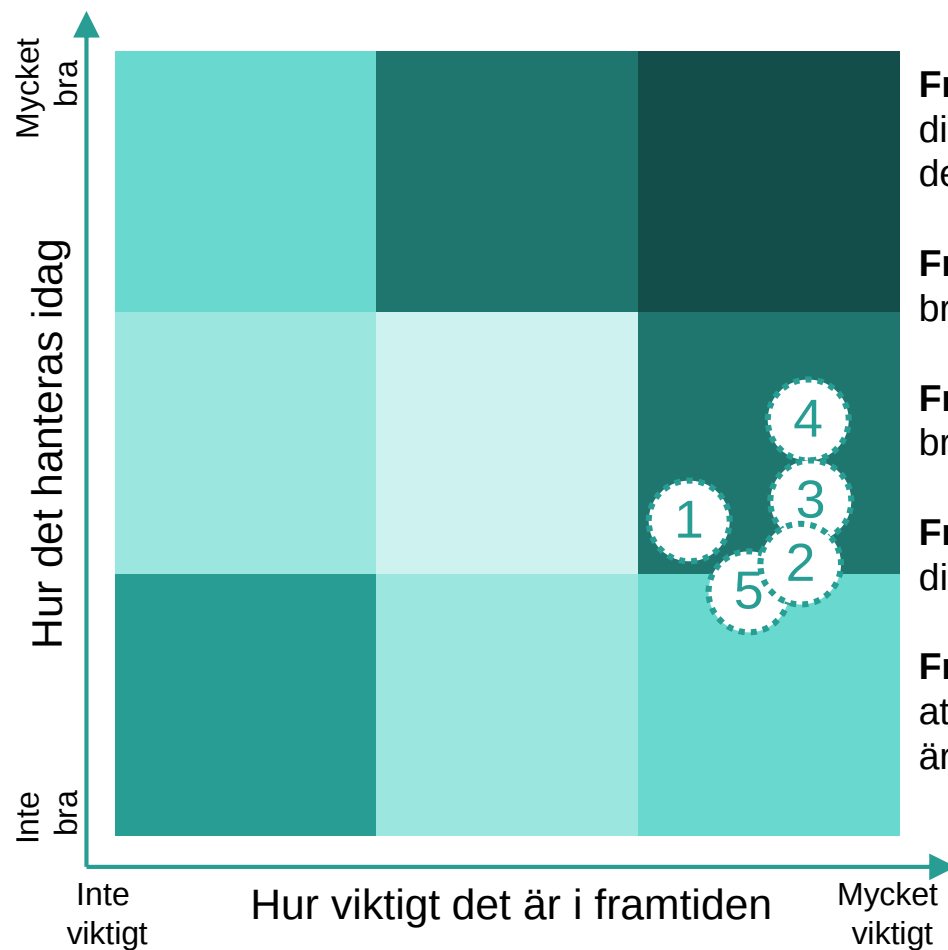


Kontakta brukarorganisationerna

- De tar upp frågan på medlemsmöten och diskuterar frågan vidare
- De startar upp ett projekt och går ut till brukarna och slumpvis väljer ut
- Uppstart av projekt kräver ett bra förarbete (informera, det här kan ni vara med att påverka, tydliggöra syftet) och brukarorganisationerna kräver ibland ersättningen för detta.
- Värt att notera är att vissa brukare är svåra att komma i kontakt med på grund av anonymitet



Stockholms stads hantering av digitalisering idag och dess vikt i framtiden



Fråga 1: I vilken grad utnyttjar Stockholms stad digitaliseringens möjligheter för att skapa delaktighet?

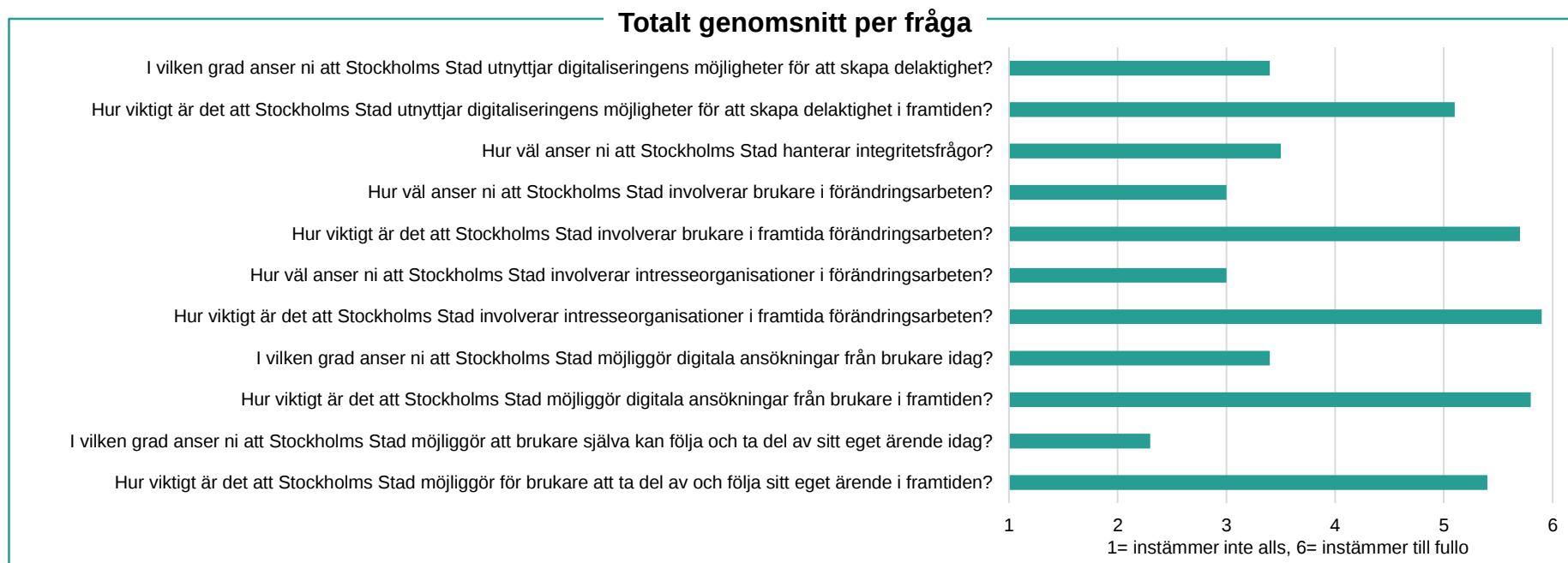
Fråga 2: I vilken grad involverar Stockholms stad brukare i förändringsarbeten?

Fråga 3: I vilken grad involverar Stockholms stad brukarorganisationer i förändringsarbeten?

Fråga 4: I vilken grad möjliggör Stockholms stad digitala ansökningar från brukare?

Fråga 5: I vilken grad möjliggör Stockholms stad att brukare själva kan följa och ta del av sitt eget ärende?

Intervjupersonerna fick gradera ett antal frågor och svaren visar att det finns möjligheter med ytterligare digitalisering



- Brukarorganisationerna uttrycker att Stockholms stad bör utnyttja digitaliseringens möjligheter för att skapa delaktighet i större grad än vad de gör idag
- De anser även att Stockholms stad bör involvera brukare och intresseorganisationer mer i förändringsarbeten
- Brukarorganisationerna uttrycker att det är viktigt att möjliggöra digitala medel för brukaren att ansöka och följa sitt ärende i högre grad än vad som erbjuds idag