



Handläggare
Ewa Franzén
Telefon: 08-50814019

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd
2018-03-22

Modernisering av sociala system

Remissvar till kommunstyrelsen, finansroteln dnr: 159-1912/2017

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Lena Lundström Stoltz
Stadsdelsdirektör

Jeanette Holmqvist
Avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen, finansroteln, har skickat en remiss om modernisering av sociala system till Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd. Stadens sociala system har cirka 22 000 medarbetare som användare inom verksamheterna individ- och familjeomsorg, äldreomsorg samt omsorg om funktionshindrade. I kommunfullmäktiges budget 2016 för Stockholms stad beslutades att kommunstyrelsen skulle påbörja en modernisering av stadens sociala system. Under många år har medarbetare efterfrågat ett mer användarvänligt IT-system och förvaltningen ställer sig positiv till att kommunstyrelsen påbörjar en modernisering av sociala system och genomför en centralupphandling i detta syfte.

Bakgrund

I kommunfullmäktiges budget 2016 för Stockholms stad beslutades att kommunstyrelsen skulle påbörja en modernisering av stadens sociala system. I kommunfullmäktiges budget 2017 beskrivs bakgrunden till modernisering av sociala system som nedan:

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.

I ärendet redogör stadsledningskontoret för det arbete som hittills har gjort kring modernisering av stadens sociala system, samt ger förslag på hur arbetet bör drivas framöver i syfte att ge staden ett modernt och kostnadseffektivt systemstöd inom det sociala området.

Ärendet

Under 2016 togs en strategi fram. Strategin pekar på att en modernisering av sociala system bör leda till ett IT-stöd som aktivt stöttar arbetssätt och processer samt leder till minskad administration genom att vara användarvänligt. Arbetet visade på ett stort utvecklingsbehov av de sociala systemen.

Projektet har rekommenderat styrgruppen att föreslå fortsatt modernisering enligt scenario 3. Det vill säga att upphandla verktyg och/eller system, då det alternativet bäst stöttar staden i den önskade utvecklingen och går i linje med visionen om Stockholm som den smarta staden.

Projektets uppdrag har bland annat varit att ta fram en initial risk-/nyttoanalys, genomföra behovsanalys och behovsinventering inom stadsdelar och berörda förvaltningar och genomföra en övergripande nulägeskartläggning.

I den omfattande behovskartläggning som genomförts har 190 personer deltagit i intervjuer och workshops och 730 personer har svarat på en enkätundersökning. Undersökningen visar att verksamheterna uttrycker ett stort behov av att modernisera Sociala system. Systemens förmåga att stötta stadens verksamheter bedöms som låg såväl inom myndighetssidan som inom utförarsidan. De främsta behoven är att bättre nyttja den digitala teknikens möjligheter för att stötta handlägningsprocessen, nyttja informationsdelning och stötta samverkan inom staden och mellan myndigheter. Det handlar även om behov av att möjliggöra delaktighet genom medborgargränssnitt och mobilt arbetssätt samt att utnyttja automatiseringens möjligheter.

Projektets effektmål är bland annat större prognossäkerhet i planering, minskad andel av medarbetarnas tid som läggs på administration och därmed större del av medarbetarnas tid med

brukare samt minskat antal störningar i tekniken från ett användarperspektiv.

Kostnaden om 570 miljoner kronor under perioden 2018-2020 finansieras genom användandet av eget kapital. Det är stadsledningskontoret som får ansvar för att initiera och samordna centralupphandling samt införande av modernisering av sociala system.

Stadsledningskontoret föreslår till kommunstyrelsen att den samordnade projektorganisationen för genomförandet etableras inom avdelningen för digital utveckling.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom individ- och familjeomsorg barn och unga i samarbete med avdelningarna egen regi, beställaravdelningen och individ- och familjeomsorgen vuxen.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ställer sig positiv till att kommunstyrelsen genomför modernisering av sociala system och påbörjar en centralupphandling.

Projektet att modernisera sociala system är väl förankrat inom stadsdelsförvaltningen då avdelningschefer och paraplysamordnare är deltagare i olika arbetsgrupper för framtagandet av nytt IT-system. Även andra grupper av medarbetare har fått information och har haft möjlighet att tycka till.

De brister i nuvarande system och de framtida behov som det har redogjorts för i rapporten ställer sig förvaltningen bakom. Flertalet medarbetare som arbetar i sociala system har under flera år uttryckt missnöje med nuvarande systemets brist på användarvänlighet då det är tidskrävande och svåröverskådligt. Med en modernisering är avsikten att det ska bli mer användarvänligt, vilket innebär att det ska bli enklare för handläggare och utförare att göra rätt. Detta är en viktig aspekt ur rättssäkerhet och med brukarna i fokus.

Det finns även stora brister i nuvarande system att ta fram statistiska underlag för arbete på strategisk nivå. Ett fokusområde för Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning är jämställdhet och alla verksamheter arbetar med att ta fram könsuppdelad statistik. Med ett nytt system skulle detta statistikarbete kunna underlättas. Nuvarande brister medför att avdelningarna använder sig av andra tekniska lösningar vid sidan av sociala system.

Projektets effektmål om att minska tiden för administration och istället öka medarbetenas tid med brukare ses som mycket positivt och går i linje med stadens handlingsplan om förbättrad arbetsmiljö för socialsekreterare och biståndsbedömare.

Förvaltningen vill påtala vikten av att det nya systemet inte får innebära att det blir svårare för brukare, exempelvis vid ansökan om försörjningsstöd.

Förvaltningen vill understryka vikten av att avdelningen för digital utveckling, vid en eventuell upphandling och implementering av nytt it-stöd, arbetar nära användarna i detta arbete. Det är användarna som har behoven och kunskapen om det arbete som utförs med hjälp av ett it-stöd och det är därmed viktigt att systemet anpassas efter deras arbetssätt och processer

Scenario 3 innebär viss osäkerhet då en stor del av utvecklingen av ett framtida system kommer läggas på stadsdelarna. Detta medför att det kan tillkomma behov av nya roller med spetskompetens som i huvudsak ska arbeta med förbättring av arbetsflöden. En sådan utveckling är positiv utifrån att verksamheterna får nära till personer som kan bistå med att anpassa systemet efter de lokala behov som finns men enligt de ekonomiska beräkningarna är det inte medräknat någon utökning av tjänster. Förvaltningen anser att resurser behöver avsättas för detta.

Förvaltningen föreslår att Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Bilagor

1. Slutrapport- modernisering av Stockholms sociala system
2. Strategi för modernisering av Stockholms sociala system