

Handläggare
Lisa Gagnerud
Telefon: 08-508 25 121
Helena Petersson
Telefon: 08-508 25 443**Till**
Socialnämnden
2018-03-27

Modernisering av sociala system

Svar på remiss från Kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen
2. Omedelbar justering

Gillis Hammar
FörvaltningsdirektörVeronica Wolgast
Avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen i Stockholms stad har identifierat ett behov av att modernisera sociala system och har initierat projektet Modernisering av sociala system.

Sociala system stödjer stadens verksamheter inom verksamhetsområdena individ- och familjeomsorg, äldreomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning samt kommunal hälso- och sjukvård. Den egenutvecklade delen av stadens sociala system, Paraplysystemet, infördes i slutet av 90-talet och stöttar inte fullt ut den förändring som önskas utifrån de möjligheter som digitaliseringen medför.

I ärendet ges förslag på genomförandet av arbetet under åren 2018-2020 till kostnaden av 570 mkr.

Förvaltningen delar stadsledningskontorets uppfattning att det är nödvändigt att staden anförskaffar ett verktyg som gör det möjligt att dra nytta av de möjligheter som digitaliseringen medför.

Bakgrund

Sociala system stödjer stadens verksamheter för bland annat handläggning och dokumentation inom verksamheterna individ- och familjeomsorg, äldreomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning samt kommunal hälso- och sjukvård. Dagens sociala system har idag ca 22 000 aktiva användare.

Den egenutvecklade delen av stadens sociala system, det så kallade Paraplysystemet, infördes i slutet av 90-talet. Paraplysystemet har sedan införandet kompletterats med för staden anpassade och tätt knutna standardsystem, till exempel VODOK för den kommunala hälso- och sjukvården, ParaGå för hemtjänstutförare och SchemOS för schemaläggning och planering.

I kommunfullmäktiges budget för 2016 anges att kommunstyrelsen ska påbörja en modernisering av stadens sociala system. Under 2016 tog stadsledningskontoret fram en strategi för moderniseringen och utvärderade fyra olika scenarier utifrån framtagna kriterier. Strategin visade på ett stort utvecklingsbehov av de sociala systemen både inom myndighetsutövande verksamhet och på utförarsidan. Detta innefattar såväl en teknisk uppgradering som en modernisering ur ett verksamhetsperspektiv. Utredningen visade också på en önskan från verksamheterna att bättre kunna utnyttja digitaliseringens möjligheter. Exempelvis kan detta avse förbättrad funktionalitet i mobila enheter, införande av smarta maskiner, sensorer och robotar för utförarverksamheterna och beslutsstöd i myndighetsutövningen. Utredningen visade vidare att nuvarande sociala system vare sig tekniskt eller verksamhetsmässigt fullt ut stöttar den förändring som önskas.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 22 mars 2018 och funktionshinderrådet har haft möjlighet att behandla ärendet den 23 mars 2018.

Ärendet

En socialtjänst och omvärld i förändring

Moderniseringen av sociala system är en del av arbetet med ”den smarta staden”. Digitalisering beskrivs ofta som ett paradigmskifte och innebär förändrade beteenden, tjänster och arbetssätt som i snabb takt omvandlar samhället, baserat på ny informationsteknik.

Precis som industrialiseringen förändrade hur människor levde sina liv kommer digitaliseringen att förändra hur människor lever och arbetar. Utvecklingen går fort, vilket innebär helt nya krav på

socialtjänsten. Digitaliseringen leder också till nya krav och förväntningar från invånare och anställda. Dessa krav kommer oavsett om staden är förberedd på det eller inte.

Projektets vision

Visionen för projektet är att ”vardagen för stadens invånare är enkel och trygg med användarvänliga, säkra och tillgängliga sociala system”. Moderniseringen ska möta både nuvarande och framtida behov i verksamheterna. Det innebär att it-stödet bland annat måste kunna möjliggöra kontinuerlig utveckling och öka förmågan att samla in och analysera information. Det är nödvändigt för att dra nytta av de möjligheter som digitaliseringen för med sig.

Effektmål

Några av projektets långsiktiga effektmål är att möjliggöra:

- kortare tid från ansökan till beslut
- större tid av medarbetarnas tid med brukare
- större prognossäkerhet i planering,
- minskad andel av medarbetarnas tid som läggs på administration och
- kortare tid från idé till möjliggjord verksamhetsutveckling.

Projekt mål

Projektets mål förtydligar vad projektet ska genomföra och är följande:

- Att möjliggöra moderna arbetssätt med stöd från moderna hjälpmedel
 1. Anskaffa, etablera och införa ett digitalt stöd för socialtjänsten som är användarvänligt och stöttar moderna arbetssätt.
 2. Avveckla de befintliga sociala system som ersätts av projektet.
- Säkerställd förmåga till kontinuerlig verksamhetsutveckling
 1. Etablera en struktur som möjliggör kontinuerlig verksamhetsutveckling
 2. Säkerställa ett digitalt stöd som möjliggör ständiga förbättringar.

Val av scenario tre

Utifrån den analys som gjorts förordar stadsledningskontoret scenario tre, det vill säga att staden anförskaffar verktyg, vilket innebär plattformsprodukter i vilka funktionalitet byggs. Som komplement till dessa kan områdesspecifika system anskaffas och integreras i stadens it-miljö och med stadens övriga plattformar. Ett exempel på ett områdesspecifikt system är ett tidplaneringssystem. Scenario tre innebär att merparten av systemstödet ses över och till

stora delar ersätts. Det innebär också att ramverk som BBIC, IBIC och ICF utnyttjas. BBIC och IBIC är socialstyrelsens sammanhängande arbetssätt från utredning och beslut till utförande och återrapportering. Individens behov i centrum IBIC, är ett behovsinriktat och systematiskt arbetssätt för handläggare och utförarpersonal som arbetar med vuxna personer oavsett ålder eller funktionsnedsättning utifrån socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). ICF är världshälsoorganisationens internationella klassifikation av funktionshinder och hälsa.

Anledningen till att man valt detta scenario framför andra är att det bäst anses uppfylla verksamheternas behov på kort och lång sikt, samt är mest fördelaktigt avseende kostnader och risker. Kostnaden beräknas till 370 mnkr samt ytterligare 200 mnkr som är svårestimerade och kan komma att justeras. Dessa svårestimerade kostnader inkluderar bland annat teknisk avveckling, dubbeldrift av både den gamla och nya it-miljön (under en begränsad tid), vikariekostnader samt etablering av förvaltningsorganisation. Förvaltningskostnaden förväntas vara 90 mnkr per år.

De scenarion som valts bort innebär att bygga vidare på Paraplysystemet och tillhörande system, att behålla dagens databas och utveckla ny funktionalitet eller att anförskaffa ett standardsystem som förekommer på marknaden.

Projektorganisation

Projektorganisationen samordnas inom avdelningen för digital utveckling. För att arbetet ska kunna genomföras behövs både konsultstöd samt samordnade insatser inom fack- och stadsdelsförvaltningarna. Både linjeresurser på avdelningen för digital utveckling såväl som stadsdelsförvaltningarna krävs för att förvalta resultaten av de genomförda projekten och kontinuerligt verksamhetutveckla med hjälp av det nya stödet.

Projektets avgränsningar

Projektet ska skapa förutsättningar för att möjliggöra verksamhetsutveckling i form av nytt användarvänligt it-stöd med stöd för nya arbetssätt. Projektet ansvarar dock inte för själva förändringsresan inom stadens socialtjänst. Respektive verksamhet bör, utöver att delta i det gemensamma moderniseringsarbetet, avsätta tid till att säkerställa digital kompetens och tillgång till digitala hjälpmedel inom den egna förvaltningen.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen delar stadsledningskontorets uppfattning att det är nödvändigt att staden anförskaffar ett verktyg som gör det möjligt att dra nytta av de möjligheter som digitaliseringen medför. Förvaltningen tillstyrker de förslag som stadsledningskontoret föreslår i sitt tjänsteutlåtande samt att kostnaden för modernisering av sociala system får beaktas vid upprättande av kommande års budgetar.

Handläggarnas arbetssituation och kvalitet i socialtjänstens arbete

Social- och äldreförvaltningen har tillsammans med stadsledningskontoret tagit fram en handlingsplan för förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndshandläggare (dnr 3.1.2-490/2015). Ett av de områden som identifierats som viktigt för arbetsmiljön är fungerande arbetsverktyg. I handlingsplanen uttrycks bland annat följande: *Något som inte ingår i uppdraget, men som har stor betydelse för arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare, är hur välfungerande IT-stödet är. De brister i systemet som har funnits och fortfarande finns orsakar stress och frustration, än mer när arbetsbelastningen är hög.* (s 4).

Stadens socialtjänst har under flera års tid arbetat för att bryta trenden av hög personalomsättning. Ett IT-stöd som underlättar det dagliga arbetet är ett viktigt led i att skapa en god arbetsmiljö. Att i framtiden kunna återanvända information kan frigöra tid från dokumentation till mer direkt tid med brukare. Att tiden som frigörs kommer att användas för socialt arbete är något som behöver värnas.

Ökat brukarinflytande

Staden bör sträva efter att skapa en socialtjänst där mötet med individen i större utsträckning sker på dennes planhalva. I Paraplysystemet kan individen till exempel inte följa sitt ärende. Förvaltningen menar att det framtida systemet måste utgå från individens behov av att kommunicera med socialtjänsten digitalt och i högre utsträckning vara delaktig i sina ärenden via nätet. För personer med vissa funktionsnedsättningar och för yrkesarbetande brukare eller anhöriga kan en digital kommunikation fungera bättre än telefonsamtal och vanliga möten. Det är något som erfarenheter från projektet "Smartare handläggning genom smartare möten" visar. Genom projektet får personer med kognitiva funktionsnedsättningar bättre struktur i vardagen genom tekniska hjälpmedel. Metoderna som tagits fram inom projektet visar att brukarna får ökad självbestämmanderätt och större delaktighet i sin planering. Förvaltningen vill dock betona vikten av möjligheten att

anpassa kommunikationen efter individers behov av personlig kontakt och digitala mognad även i framtiden.

Förvaltningen bedömer att digitaliseringen kommer att spela en betydande roll när det gäller brukarinflytande. Digitala lösningar kan exempelvis medföra att brukare i större utsträckning blir medskapare till både sociala utredningar och genomförandeplaner. Att utöva ett större inflytande kan medföra minskad maktobalans och ökad kontroll i mötet med socialtjänsten.

Nya möjligheter för utförarverksamheterna

Merparten av de 22 000 användare av dagens sociala system är utförarpersonal. Utförare är till stor del inte knutna till kontor utan vistas i enskildas hem, på boenden och på olika typer av sysselsättningar. Med detta i åtanke välkomnar förvaltningen ett nytt system som möjliggör mobila arbetssätt och som vid behov kan kommunicera med annan välfärdsteknologi som exempelvis sensorer. Det finns ett behov av att säkerställa att förvaltningens utförarpersonal har den digitala kompetens och de digitala hjälpmedel som behövs i framtiden. Det är viktigt att förvaltningen redan nu börjar förbereda sig.

Kontinuerlig verksamhetsutveckling

Förvaltningen välkomnar projektets mål att möjliggöra kortare tid från idé till möjliggjord verksamhetsutveckling. Förvaltningen menar samtidigt att flexibla lösningar medför ett stort ansvar för de som har möjlighet att genomföra förändringar. Helhetssynen behöver bevakas då olika verksamheter vill använda systemstödet för att utveckla just sin verksamhet. Flexibla lösningar är något som kommer medföra ett stort behov av samarbete och det är viktigt att staden ombesörjer en organisation som kan ha ett helikopterperspektiv. Ett flexibelt system innebär också att det är viktigt att slå vakt om att de förändringar staden gör är genomtänkta och inte sker i alltför hög takt.

Bättre analyser och målgruppsbeskrivningar

Att kunna använda systemstödet för verksamhetsutveckling innebär möjligheter att skapa lokalt aggregerad kunskap och i ökad utsträckning kunna arbeta med systematisk uppföljning. Förvaltningen erfar i dagsläget stora svårigheter att få fram korrekta och anpassade underlag och rapporter från Paraplysystemet. Att det framtida systemet kan leverera aggregerade, avidentifierade uppgifter som är träffsäkra och mer anpassade efter olika behov är nödvändigt. Korrekta underlag ger en grund för bättre ekonomistyrning och uppföljning, vilket förvaltningen anser är oundgängligt. Detta är även grunden för att utveckla socialtjänsten

mot en mer evidensbaserad praktik som bättre motsvarar brukarnas behov.

Ovanstående resonemang har motsvarande betydelse för den kommunala hälso- och sjukvården, där patientsäkerheten påverkas av IT-stöden liksom möjligheten till verksamhetsuppföljning och systematiskt förbättringsarbete.

Användande av IBIC och nationellt fackspråk

Ramverk som BBIC, IBIC och ICF ska utnyttjas för att säkerställa ett sammanhängande systemstöd och arbetssätt från utredning, beslut till utförande och återrapportering. I dagsläget används inte IBIC i stadens verksamheter. Under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar att staden ska övergå till IBIC i handläggning av individärenden medför det stora utbildnings- och implementeringsinsatser för stadens handläggare och utförare. På stadsövergripande nivå kommer det finnas behov av förändringsledare och dessutom kan socialförvaltningen behöva ta fram metodstöd anpassat till olika målgrupper.

Utbildning över tid

Förvaltningen menar att det är viktigt att slå vakt om att de gemensamma processerna som tas fram inom projektet bevaras. Det bör finnas en väl genomtänkt organisation för framtida utbildningsbehov.

Förvaltningen vill i detta sammanhang lyfta vikten av utbildning som även riktar sig till kommunala och privata utförare. I dagsläget riktar sig socialförvaltningens utbildningsinsatser och nätverk främst till myndighetsdelen av socialtjänsten, vilket kan komma att behöva förändras. Möjligheten att använda e-learning bör tas tillvara.

Kommunikation mellan IT-system

Både inom hälso- och sjukvården och socialtjänsten finns behov av att kommande IT-stöd kan kommunicera på ett säkert sätt med andra aktörer, exempelvis Stockholms läns landsting och Sveriges kommuners och landstings bolag Ineras nationella tjänster inom e-hälsa och digitalisering.

Sammanhållen socialtjänst

I dag har Paraplysystemet olika moduler för olika verksamhetsområden, en för äldreomsorg, en för funktionsnedsättning och en för individ- och familjeomsorg. Till dessa moduler är olika insatser knutna. Förvaltningen välkomnar ett system som håller samman socialtjänsten, där insatser anpassas efter individens behov och inte efter den modul individens ärende är

registrerat i. Förvaltningen lyfter också fram behovet av att kunna göra minnesanteckningar. Det är viktigt inte minst för det uppsökande arbete som bland annat bedrivs inom socialtjänstavdelningen och något som saknas i Paraplysystemet.

System som socialförvaltningen förvaltar

Socialförvaltningen utvecklar och förvaltar några egna IT-lösningar såsom exempelvis Platina. Platina består av flera moduler med olika användningsområden. Socialtjänstavdelningens utförare använder en av modulerna för att kunna föra minnesanteckningar, en annan för journalanteckningar och ytterligare en för utförardokumentation som rör LSS-kollo.

När staden skapar ett nytt it-stöd för hela socialtjänsten och äldreomsorgen bör förvaltningen använda detta istället för separata, egenutvecklade system. Förvaltningen bör beakta de fördelar som ett sammanhållet system medför, under förutsättningar att verksamheternas behov kan tillgodoses inom det framtida systemet, exempelvis i form av minnesanteckningar för uppsökande eller förebyggande arbete. De utvecklingsbehov som planeras för socialförvaltningens egenutvecklade system i dag behöver övervägas i ljuset av den stadsövergripande utveckling som planeras, i syfte att undvika parallella utvecklingsprocesser.

Projektets påverkan på socialförvaltningen

Projekt Modernisering av sociala system är ett utvecklingsprojekt som till stor del handlar om verksamhetsutveckling och att säkerställa en likställig socialtjänst. Medarbetarna på socialförvaltningen besitter en stor verksamhetskunskap, ett stadsövergripande perspektiv samt ansvarar för socialtjänstens riktlinjer. Utifrån det är socialförvaltningen en naturlig samarbetspartner för stadsledningskontoret och projekt Modernisering av sociala system. Projektet kommer att innebära en omställning till nya arbetssätt vilket innebär att medel och socialförvaltningens kompetens behöver tillföras projektet för att säkerställa en god kvalitet. Detta är något som förvaltningen bör ta i beaktan under de kommande tre åren.

Bilagor

Bilaga 1: Remiss: Tjänsteutlåtande om modernisering av sociala system

Bilaga 2 Projektplan sociala system

Bilaga 3 Strategi för moderniseringen av stadens sociala system

Bilaga 4 Behovsanalys sociala system

Bilaga 5 Slutrapport modernisering av stadens sociala system

