

Handläggare:  
Per-Ove Mattsson  
08 508 18 148

Till  
Farsta stadsdelsnämnd  
2015-01-29

## Förändrad organisation för centralt verksamhetsstöd för Paraplysystemet

Svar på remiss från kommunstyrelsen

### Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen av förslag till förändrad organisation för centralt verksamhetsstöd för Paraplysystemet.
2. Omedelbar justering.

Steinunn Å Håkansson  
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson  
avdelningschef

### Sammanfattning

Sociala system, även kallat Paraplysystemet, är stadens största datorbaserade verksamhetssystem. Det används av 16 700 medarbetare vid stadsdelsförvaltningarna, socialförvaltningen och äldreförvaltningen för att hantera ärenden inom individ- och familjeomsorg inklusive ekonomiskt bistånd, stöd och service till personer med funktionsnedsättning samt äldreomsorg.

Verksamhetsstödet för systemet behöver förbättras. Stadsledningskontoret föreslår en central funktion för att åstadkomma detta. Förvaltningen ser fördelar med förslaget men menar att det blir en utmaning att klara samspelet mellan central och lokal verksamhet.

## **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen för socialtjänst i samråd med avdelningen för äldre.

## **Bakgrund**

Sociala system, även kallat Paraplysystemet, är stadens största datorbaserade verksamhetssystem. Det används av 16 700 medarbetare vid stadsdelsförvaltningarna, socialförvaltningen och äldreförvaltningen för att hantera ärenden inom individ- och familjeomsorg inklusive ekonomiskt bistånd, stöd och service till personer med funktionsnedsättning samt äldreomsorg.

Verksamhetsstödet för systemet behöver förbättras och stadsledningskontoret har utarbetat ett förslag om hur detta kan göras. Kommunstyrelsen har remitterat förslaget till samtliga stadsdelsnämnder samt till socialnämnden och äldrenämnden för yttrande senast den 3 februari 2015.

## **Remissen i sammanfattning**

### **Splittrat ansvar idag**

Flertalet av de verksamheter som är organiserade inom stadsdelsnämnderna är användare av Paraplysystemet. Nämnderna har ett ansvar för att den egna verksamheten bedrivs i enlighet med lagstiftning och Stockholms stads riktlinjer och policies. De ansvarar också för att användarna av Paraplysystemet är utbildade och har rätt kompetens för att kunna utföra sitt dagliga arbete i systemet. Detta verksamhetsstöd ges av lokala samordnare. Stadsdelsnämnderna har således ett ansvar som sträcker sig över både verksamheten och Paraplysystemet.

Socialnämnden och äldrenämnden ansvarar för att ta fram och informera om riktlinjer och policies, ge vägledning och tillhandahålla verktyg för att stadsdelsnämnderna ska kunna bedriva sin verksamhet och så att stödet till medborgarna är lika över staden. Socialförvaltningen och äldreförvaltningen är sammankallande för och har regelbundna möten med chefer och lokala samordnare vid stadsdelsförvaltningarna för att informera om nya riktlinjer och fånga in behov och önskemål från verksamheten.

Stadsledningskontorets IT-avdelning beställer nyutveckling av, administrerar underhållsavtal för och förvaltar Paraplysystemet. I

detta uppdrag ligger bland annat att informera berörda förvaltningar om förändringar i systemet och tillhandahålla användarmanualer.

### **Ökat behov av samordnat stöd och verksamhetsutveckling**

I takt med att Paraplysystemet utvecklats till att innehålla flera olika funktioner och vända sig till flera användargrupper har behovet av ett fungerande verksamhetsstöd ökat.

Verksamhetsstödet har därför setts över av extern konsult och förslag till förbättringar har presenterats i en rapport. Enligt rapporten finns ett behov av att förtydliga och samla stödet till användarna utifrån hur det fungerar idag. De lokala samordnarna är viktiga för verksamheten då de har kännedom om de lokala förutsättningarna och genom att användarna har utsedda personer som de kan vända sig till. Samtidigt finns det i vissa fall brister i form av långa led- och svarstider för användarna.

Det finns idag även en osäkerhet om hur verksamhetsinformation registreras i Paraplysystemet. En annan osäkerhet och brist gäller kunskapen om vad verksamhetsstödet omfattar. Idag vänder sig stadsdelsförvaltningarna ofta till socialförvaltningen och äldreförvaltningen för att få stöd i verksamhetsfrågor och till stadsledningskontorets IT-avdelning för att få stöd i hur systemet fungerar. Av detta framgår att verksamheterna har ett behov av ett sammanhållet stöd som utgår från hela verksamhetsprocessen där kopplingen mellan system och verksamhet är tydlig.

Behovet av ett sammanhållet verksamhetsstöd berör inte bara användarstödet utan också verksamhetsutvecklingen. Även utvecklingsfrågor behöver tas om hand på ett sätt som inbegriper både verksamhet och system. Syftet är att enhetliggöra, tydliggöra och underlätta för chefer och övriga användare att ta emot och minska den lokala arbetsinsatsen vid förändringar.

Behoven som nämnts ovan har identifierats inom samtliga verksamhetsområden där Paraplysystemet används.

### **Ny central stöd- och utvecklingsfunktion föreslås**

Stadsledningskontoret föreslår nu att det inrättas en ny funktion för centralt verksamhetsstöd för Paraplysystemet och att detta stöd organiseras under stadens socialnämnd. Detta ger ett helhetsperspektiv med fokus på hela verksamhetsprocessen och utgör en brygga mellan verksamhet och Paraplysystem.

För att täcka behovet som finns i staden behöver det centrala verksamhetsstödet ha två fokusområden – dels ett dagligt användarstöd, dels verksamhetsutveckling för Paraplysystemet.

En samlad funktion kan ge enhetligt stöd till de berörda verksamheterna och leda till en jämn kunskapsnivå mellan förvaltningarna. Med ett centralt stöd finns också möjligheter till specialisering, vilket inte är möjligt idag. Denna specialistkompetens bör öka kvaliteten på de uppgifter som läggs in i systemet. Mindre tid behöver då läggas på rättningar och manuella justeringar av rapporter och utdata.

Socialnämnden föreslås få i uppdrag att planera för ett samlat centralt verksamhetsstöd för Paraplysystemet. Arbetet ska påbörjas så snart beslut fattats och vara avslutat under det första halvåret 2015. Stödet ska vara infört den 1 januari 2016.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen ser fördelar med den föreslagna förändringen. Det minskar sårbarheten och ökar kontinuiteten i verksamhetsstödet och ger möjlighet till ett likvärdigt verksamhetsstöd över staden. Därtill ökar möjligheterna att bygga upp specialkompetens när det gäller support till användarna inom de olika områdena.

En utmaning blir samspelet mellan central och lokal verksamhet. Användarna finns ute på förvaltningarna och behörighetsadministrationen ska enligt förslaget ligga kvar där. Detta kräver att det byggs upp en fungerande och smidig samarbetsstruktur mellan centrala verksamhetsstödet och förvaltningarnas olika enheter.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

### **Bilaga**

Stadsledningskontorets förslag till förändrad organisation för centralt verksamhetsstöd för Paraplysystemet