

Handläggare
Håkan Serdén
Telefon: 08-508 01 114

Till
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Förändrad organisation för centralt verksamhetsstöd för Paraplysystemet

Remiss från kommunstyrelsen (KS-dnr 031-727/2014)

Förslag till beslut

1. Tjänsteutlåtandet utgör svar på remissen
2. Omedelbar justering

Olle Johnselius
stadsdelsdirektör

Verner Stadthagen
administrativ chef

Sammanfattning

Paraplysystemet är stadens it-baserade verksamhetsstöd inom socialtjänsten, omsorgen om personer med funktionsnedsättning samt äldreomsorgen. Stadsdelsnämnderna har utbildningsansvaret för nya användare samt användarstöd till befintliga användare av Paraplysystemet. Stadsledningskontoret föreslår att ansvaret för detta stöd överförs från stadsdelsnämnderna till socialnämnden. Förvaltningen anser, i enlighet med stadsledningskontorets förslag, att ansvaret för dels introduktionsutbildning för nya användare och utbildningsmateriel, dels verksamhetsutveckling av systemet bör åvila kommuncentrala instanser. Men förvaltningen anser att stadsdelsnämnderna även fortsättningsvis behöver ansvara för det dagliga stödet till användarna. Det bör därför inte bli aktuellt att i budget 2016 överföra resurser för detta från stadsdelsnämnderna till socialnämnden. De gemensamma satsningar som krävs bör täckas av kommuncentralt avsatta medel.

Bilaga

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande i ärendet 2014-09-12

Remissbehandling

Det av stadsledningskontoret den 12 september 2014 upprättade tjänsteutlåtandet ”Förändrad organisation för centralt verksamhetsstöd för Paraplysystemet” har remitterats för yttrande till samtliga stadsdelsnämnder, socialnämnden, äldrenämnden och stadsledningskontoret. Remisstiden sträcker sig till den 3 februari 2015.

Stadsledningskontorets förslag

En i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande i ärendet intagen sammanfattning är av följande lydelse.

”Sociala system, även kallat Paraplysystemet, är Stockholm stads största verksamhetssystem med ca 16 700 användare. Enligt förvaltningsplanen har stadsdelsnämnderna utbildningsansvaret för nya användare samt användarstöd till befintliga användare. Nämnderna har valt att lösa detta på olika sätt.

Det är flera aktörer som använder sig av, och får information från verksamhetssystemet Paraplyet. De mest betydande är kommunstyrelsen, socialnämnden, äldrenämnden samt stadens 14 stadsdelsnämnder. Stadsledningskontorets it-avdelning är systemägare för Paraplysystemet.

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

Verksamhetsstödet till Paraplysystemet föreslås centraliseras inom stadens socialnämnd. Detta ger ett helhetsperspektiv genom att fokusera på hela verksamhetsprocessen och utgör en brygga mellan verksamhet och Paraplysystem. Som en samordnad funktion kan den ge likriktat stöd till en verksamhet och leda till en jämn kunskapsnivå mellan nämnderna. Med ett centralt stöd så finns också möjligheter till specialisering, vilket inte är möjligt idag då en eller två personer måste ha kunskap om samtliga verksamheter som använder Paraplysystemet. Den specialistkompetens som blir möjlig bör öka kvaliteten på de uppgifter som läggs in i systemet. Tid kan då frigöras i verksamheten i takt med att kunskapen i verksamheten ökar och mindre tid läggs på rättningar och manuella justeringar av rapporter och utdata.

Socialnämnden föreslås få i uppdrag att planera för övertagande av centralt verksamhetsstöd för Paraplysystemet. Arbetet ska påbörjas så snart beslut tagits i detta ärende och vara avslutat under det första

halvåret 2015. Ett centralt verksamhetsstöd ska vara infört 2016-01-01 med placering inom socialnämnden.”

För en närmare beskrivning av stadsledningskontorets förslag hänvisas till det bilagda tjänsteutlåtandet (*Bilaga*).

Förvaltningens synpunkter

Paraplysystemet är stadens största it-baserade verksamhetssystem. Systemet används inom individ- och familjeomsorgen, inklusive ekonomiskt bistånd, omsorgen om personer med funktionsnedsättning samt äldreomsorgen. Stadsdelsnämnderna har enligt sina instruktioner processnavaret för dessa verksamheter, vilket innebär att verksamheterna ska bedrivas enligt gällande lagstiftning och i enlighet med stadens egna riktlinjer och policys.

Paraplysystemet används för att registrera, dokumentera och administrera myndighetsutövning i enskilda ärenden inom berörda verksamhetsområden och utgör därmed stadens socialregister. Systemet används även för prestationsrapportering och dokumentation av kommunala och upphandlade utförarenheter. Paraplysystemet hanterar också en rad olika ekonomiska transaktioner, till exempel räkning till kund, debiteringar mellan beställare och utförare, utbetalning av försörjningsstöd samt andra ersättningar.

Paraplysystemet är ett arbetsredskap som måste fungera i det dagliga arbetet. Det är viktigt att registreringar görs rätt i systemet, att avgifter blir korrekta och att rättssäkerheten upprätthålls. När frågor eller problem uppstår behövs ett välfungerande användarstöd som snabbt kan svara på frågor och åtgärda problem.

Systemägare för Paraplysystemet är stadskansliets it-avdelning. Stadsdelsnämnderna har utbildningsansvaret för nya användare samt användarstöd till befintliga användare. I stadsledningskontorets tjänsteutlåtande föreslås att verksamhetsstödet – gällande såväl det dagliga stödet som utveckling av systemet - centraliseras till socialnämnden. Bemannning av det centrala verksamhetsstödet ska, enligt förslaget, främst ske genom internrekrytering bland de lokala paraplysamordnare som för närvarande finns vid stadsdelsförvaltningarna. Medel för dessa föreslås föras över från stadsdelsnämnderna till socialnämnden i budget 2016. Någon beräkning av personalbehovet för det centrala verksamhetsstödet redovisas inte, än mindre några kostnader härför.

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning med totalt cirka 700 användare av Paraplysystemet, varav drygt 400 bland egna och upphandlade utförare, är en av de stadsdelsförvaltningar som har flest användare. Genom upp-

kommande vakanser, nya befattningar eller nya entreprenörer är det varje år ett femtiotal personer som blir nya användare av Paraplysystemet.

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning har inget att invända mot stadsledningskontorets förslag att den del inom användarstödet som avser introduktionsutbildningar för nyanställda samt tillhandahållandet av gemensamt utbildningsmateriel och lathundar till verksamheten förstärks kommuncentralt. Likaså tillstyrker förvaltningen förslaget att förstärka stadens centralt sammanhållna verksamhetsutveckling av Paraplysystemet samt att se över ansvarsfördelningen för detta mellan äldreförvaltningen, socialförvaltningen samt stadsledningskontorets IT-avdelning. Förvaltningen anser att denna översyn av ansvarsfördelningen även bör omfatta den systemsupport som upphandlas av Tieto.

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning och dess föregångare Rinkeby respektive Kista stadsdelsförvaltning har alltsedan Paraplysystemet infördes för cirka 15 år sedan avsatt en del av nämndens samlade anslag/resurser för anställning av en eller ett par paraplysamordnare. Denna, numera ende, samordnare stödjer 700 ekonomihandläggare, socialsekreterare, biståndsbedömare, hemtjänstpersonal m.fl. i deras användning av systemet. Förvaltningen har ansett och anser alltså att denna lokala funktion är nödvändig för att kunna upprätthålla en tillräckligt hög nivå när det gäller såväl rättssäker myndighetsutövning som ekonomiska transaktioner och statistikuttag. Förvaltningen bedömer att särskilt det lokala stödet till de cirka femtio nya användarna varje år är oundgängligt. Ett stöd som de närmaste cheferna inte har utrymme för att ge. Behovet av en första individuell introduktionsutbildning för nyanställda kommer alltid att finnas kvar lokalt, eftersom dessa omgående måste kunna använda Paraplysystemet i sitt arbete utan att behöva invänta ett gemensamt utbildningstillfälle. Ett exempel på detta utgör det nya ersättningssystemet inom hemtjänsten, vilket medfört många nya arbetsmoment i verksamhetssystemet och där det ofta uppstår frågor om faktureringen. Inom i vart fall Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning är de dagliga insatserna av den omfattningen att det krävs en lokal sakkunnig paraplysamordnare med på-platsen-stöd.

Förvaltningen saknar en analys av vilka uppgifter som lämpligen bör ligga kvar vid stadsdelsförvaltningarna. I förslaget nämns endast att behörighetshandlingen måste ligga kvar som lokalt ansvar. Förvaltningen bedömer att förutom behörighetshandlingen och det ovan nämnda dagliga användar- och verksamhetsstödet behöver följande uppgifter av effektivitets- och rättssäkerhetsskäl också utföras lokalt; kontrollera oklara utförarfakturor mot verksamhetssystemet, ta fram rapporter och statistik, registervård, rättningar av felregistreringar i sy-

stemet, bygga upp och avsluta stadsdelsnämndsanknutna upphandlade utförarenheter samt felsökningar när fel uppstått i överföringen mellan Paraplysystemet och Agresso.

Förvaltningen saknar även en övergripande ekonomisk analys av den föreslagna förändringen. Konsekvenserna av förändringen är svår att bedöma utan en sådan analys. Förvaltningen uppfattar de föreslagna förändringarna mer som en idéskiss än ett genomarbetat förslag. Ett sådant bör därför tas fram innan beslut fattas om en eventuell förändring av användarstödet. Förvaltningen anser att det inom ramen för nuvarande ansvarsfördelning föreligger stora möjligheter att effektivisera arbetet och förbättra kvaliteten genom att stöd och information till de lokala samordnarna utvecklas.

Mot bakgrund av det ovan anförda föreslår förvaltningen att Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd avstyrker förslaget att staden i budget 2016 överför medel från stadsdelsnämnderna till socialnämnden för att organisera ett kommuncentralt dagligt användarstöd för Paraplysystemet, eftersom stadsdelsnämnderna även fortsättningsvis behöver ansvara för detta stöd. Förvaltningen anser vidare att dels den erforderliga kommungemensamma satsningen på introduktionsutbildningar för nya användare och utbildningsmateriel, dels den centralt sammanhållna verksamhetsutvecklingen av Paraplysystemet bör täckas av kommuncentralt avsatta medel.
