

**Handläggare**  
Anders Håkansson  
Telefon: 08-508 29 387**Till**  
Kommunstyrelsen

## **Förändrad organisation för centralt verksamhetsstöd för Paraplysystemet**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Stödet för Paraplysystemet överförs från stadsdelsnämnderna till socialnämnden från och med 1 januari 2016 i enlighet med vad som anförs i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande. Kostnaderna för socialnämnden får behandlas i samband med kommunfullmäktiges budget för 2016.
2. Socialnämnden ska under första halvåret 2015 föreslå arbetsformer, organisation och omfattning enligt stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

Irene Lundquist Svenonius  
StadsdirektörStaffan Ingvarsson  
Biträdande stadsdirektör

## Sammanfattning

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 är att 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.

## Bakgrund

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.

I takt med att Paraplysystemet utvecklats till att innehålla ytterligare funktioner och vänder sig till flera användargrupper så har behovet av användarstöd ökat. Specifikt utsedda kontaktpersoner på respektive nämnd arbetar enskilt med att hålla ihop information, utbildning och verksamhetsfrågor för att stödja handläggare i den egna organisationen. Olikheter i information och användarstöd har resulterat i en oklarhet kring hur verksamhetsinformation ska registreras i Paraplysystemet. Detta har bland annat lett till brister i kvalitén i den information och data som tas ut ur Paraplysystemet. Mot bakgrund av detta har ett förslag till ny funktion för centralt stöd till verksamheten utarbetats.

Konsultföretaget Ekan AB tog under sensommaren 2013 fram en rapport om behov och förbättringsområden inom verksamhetsstöd för paraplysystemet. Tre handlingsalternativ för förändringsarbete presenterades i rapporten. Delar av denna rapport ligger till underlag för detta tjänsteutlåtande. För att få fram underlag till sin rapport har Ekan AB genomfört workshop med lokala samordnare och enhetschefer, förvaltare på stadsledningskontorets IT-enhet samt med strateger på socialnämnden och äldrenämnden. Intervjuer har genomförts med förvaltningscheferna för socialnämnden och äldrenämnden, samt med ett antal förvaltningschefer för stadsdelsförvaltningarna. Resultatet från detta arbete har presenterats för avdelnings- och beställarchefen inom individ- och familjeomsorg, omsorgen om personer med funktionsnedsättning och äldreomsorg för förankring och möjlighet att lämna synpunkter.

## Ärendet

### Beskrivning av nuläge

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. Styrgruppen för Paraplysystemet godkänner förvaltningsplanen samt prioriterar och beslutar om nyutveckling.

De verksamheter där Paraplyet används är individ- och familjeomsorg (inklusive ekonomiskt bistånd), omsorgen om personer med funktionsnedsättning samt äldreomsorg. Dessa verksamheter är organiserade inom stadsdelsnämnderna och de har ett processansvar för sin verksamhet, vilket innebär ett ansvar för att den egna verksamheten bedrivs i enlighet med lagstiftning och Stockholms stads riktlinjer och policys. Stadsdelsnämnderna ansvarar också för att användarna av Paraplysystemet är utbildade och har rätt kompetens för att kunna utföra sitt dagliga arbete i systemet. För att hantera stödet till verksamheten finns på varje stadsdelsnämnd lokala samordnare som har till uppgift att utbilda och ge användarstöd i systemet. Stadsdelsnämnderna beslutar själva om hur detta arbete ska organiseras på respektive förvaltning. Stadsdelsnämnderna har således ett ansvar som sträcker sig över både verksamheten och Paraplysystemet.

Socialnämnden och äldrenämnden ansvarar för att ta fram riktlinjer, policys, vägledning och verktyg för att stadsdelsnämnderna ska kunna driva sin verksamhet samt att informera om dessa. Detta för att stödet till medborgarna ska vara lika över staden. Social- och äldrenämnderna är sammankallande för och har regelbundna möten med chefer i stadsdelsnämnderna för att informera om nya riktlinjer och fånga in behov och önskemål från verksamheten och har också kontakt med lokala samordnare för Paraplysystemet i stadsdelsnämnderna i samband med utvecklingsprojekt och andra aktiviteter i verksamheten.

Stadsledningskontorets IT-avdelning beställer nyutveckling av, administrerar underhållsavtal för, samt förvaltar Paraplysystemet. Avdelningschefen för IT-avdelningen är systemansvarig och budgetansvarig för Paraplysystemet och tillhandahåller följande förvaltningstjänster för Paraplysystemet:

- System som stödjer verksamhetsprocesserna
- Stöd för statistikuttag
- Struktur för dokumentation
- Struktur för rättssäkerhet
- Stöd för ekonomiska transaktioner
- Kunskapsstöd

- Stöd till utvecklingsprojekt

Förvaltarna på IT-avdelningen informerar verksamheten om förändringar som sker i systemet, samt informerar och tillhandahåller användarmanualer. De administrerar också stadens balanslista över utvecklingspunkter för Paraplysystemet och är sammankallande för lokala samordnare vid information och utbildningar inom området.

### Behov av förändringar och förbättringsområden

I samtal och i samband med workshops har en samstämmig bild getts att det är viktigt att utreda stödet i paraplyfrågor. Sammantaget finns ett behov av att förtydliga och ena stödet till användarna utifrån hur det fungerar idag. Majoriteten är överens om att dagens lokala stöd i form av lokala samordnare är viktiga för verksamheten. De har kännedom om de lokala förutsättningarna och användarna har utsedda personer som de kan vända sig till. Samtidigt finns det i vissa fall brister i form av långa led- och svarstider till användarna.

Det finns idag en osäkerhet i hur verksamhetsinformation registreras i Paraplysystemet och ett behov av en kvalitetshöjning av registrerad information för att få bättre statistik och utdata. Denna osäkerhet och brist gäller också vad stödet omfattar. Idag vänder sig nämnderna till socialnämnden och äldrenämnden för att få stöd i verksamhetsfrågor och till stadsledningskontorets IT-avdelning för att få stöd i hur systemet fungerar. Verksamheten har således ett behov av att få ett sammanhållet stöd som utgår från hela verksamhetsprocessen och tydliggöra kopplingen mellan verksamhetsfrågor och Paraplysystem.

Behovet av ett sammanhållet stöd berör inte bara användarstödet, utan också verksamhetsutvecklingen. Information om verksamhets- och systemutveckling kommuniceras till stadsdelsnämnderna och cheferna ansvarar för att både verksamhetsutveckling och ny systemfunktionalitet drivs igenom och tillämpas i verksamheten. Det finns ett behov av att utvecklingsfrågor 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.

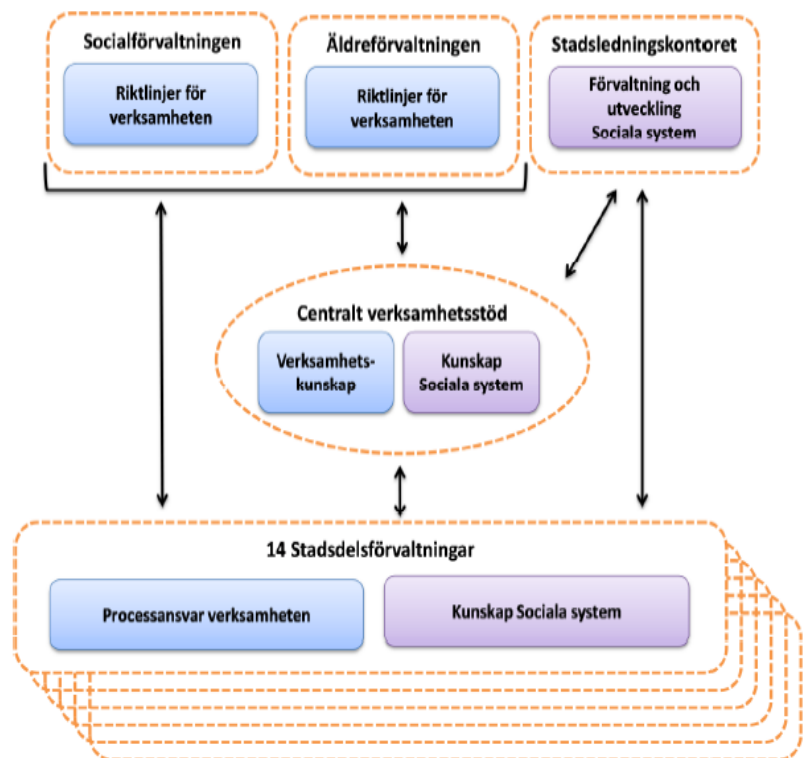
Behoven som nämnts ovan har identifierats inom samtliga verksamhetsområden där Paraplysystemet används.

## Ärendets beredning

Detta ärende har beretts av stadsledningskontorets förnyelseavdelning.

## Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

En ny central funktion för verksamhetsstöd bör främst syfta till att vara en brygga mellan verksamhet och Paraplysystemet. Funktionen ska ha ett helhetsperspektiv avseende hela verksamhetsprocessen kopplat till Paraplysystemet och verka i nära samarbete med socialnämnden, äldrenämnden och kommunstyrelsen för att ge stadsdelsnämnderna ett sammanhållet verksamhetsstöd och verksamhetsutveckling. Figuren nedan visar den samlade bilden av hur kommunikationen bör ske mellan socialnämnden, äldrenämnden, kommunstyrelsen, stadsdelsnämnderna och det centrala stödet. Detta avseende både verksamhet och Paraplysystem.



### **Det centrala verksamhetsstödet två huvuduppgifter**

Det centrala verksamhetsstödet bör ha två viktiga huvuduppgifter: Det sammanhållna dagliga användarstödet och den sammanhållna verksamhetsutvecklingen.

Det dagliga användarstödet innebär att informera och svara på frågor, vara rådgivare, prioritera och genomföra gemensamma utbildningar, samt tillhandahålla gemensamt utbildningsmaterial och lathundar. Material från utbildningar och lathundar ska förvaltas och uppdateras på en gemensam yta dit alla användare har tillgång. Det ska finnas ett nära samarbete med socialnämnden, äldrenämnden och kommunstyrelsen. Genom informationsutbyte, deltagande i möten och träffar ska det användarstödet se till att de har kunskap för att ge ett sammanhållet dagligt användarstöd till verksamheten.

Det ansvar som åligger det dagliga användarstödet kan sammanfattas i följande punkter:

- Att stödja och agera rådgivare till verksamheten avseende flödet för hela verksamhetsprocessen, samt kopplingen mellan lagstiftning, riktlinjer för verksamheten och Paraplysystemet.
- Att genomföra introduktionsutbildningar för nyanställda personer som arbetar med Paraplysystemet.
- Att tillhandahålla och genomföra gemensamma ny- och vidareutbildningar för verksamheten.
- Att tillhandahålla gemensamt utbildningsmaterial och lathundar till verksamheten.
- Att strukturerat förvalta och uppdatera gemensamma utbildningar, utbildningsmaterial och lathundar på en för staden gemensam informationsyta.

Den sammanhållna verksamhetsutvecklingen innebär att samverka med socialnämnden, äldrenämnden och kommunstyrelsen med att fånga upp verksamhetens behov av utveckling. Det centrala stödet bör delta i verksamhetsutvecklingsprojekt för att arbeta fram och driva igenom utveckling och kan då, som en referens-/arbetsgrupp, verka för att nya riktlinjer stäms av mot Paraplysystemet och omvandlas till rutiner och handfasta utbildningar för

verksamheten. Detta innebär en komplettering av det arbete som idag görs av socialnämnden, äldrenämnden och IT-avdelningen. Syftet med denna förändring är att nyutveckling som berör stadsdelsnämnderna kan införas på ett likartat och sammanhållet sätt.

Det ansvar som åligger den sammanhållna verksamhetsutvecklingen kan sammanfattas i följande punkter:

- Att fånga upp behov av verksamhetsutveckling från verksamheten och förmedla dessa till socialnämnden, äldrenämnden och kommunstyrelsen.
- Att verka för att nya riktlinjer, som tas fram av socialnämnden och äldrenämnden, och har koppling till Paraplysystemet omvandlas till rutiner för verksamheten och Paraplysystem.
- Att vid behov delta i arbetsgrupper tillsammans med socialnämnden och äldrenämnden och kommunstyrelsen.
- Att vid behov delta vid information och utbildningar som ges av socialnämnden, äldrenämnden och kommunstyrelsen till verksamheten.

Det stöd som finns idag för Paraplysystemet föreslås överföras till det centrala användarstödet med undantag av behörighetshanteringen. Denna ska finnas kvar på stadsdelsnämnderna eftersom den följer en stadsdelsnämnds organisation.

### **Former för användarstöd**

Ett centralt användarstöd bör, tillsammans med gemensamma utbildningar och utbildningsmaterial, ge ett sammanhållet och likvärdigt underlag för lärande över staden. För att uppnå det behöver det centrala användarstödet vara tillgängligt för verksamheten och snabbt kunna svara på frågor och ge råd. Det traditionella sättet att nå en supportfunktion är via telefonen då användaren ringer för att få prata med en person. Idag finns det även en rad andra sätt att ge support. Förutom mail och chattverktyg så kan användaren assisteras via fjärrstyrning där den stödjande personen tar över användarens bildskärm och hjälper till utan att behöva vara på plats fysiskt. I vilken form som stödet ska ges får den framtida organisationen för användarstöd utforma på det sätt som de finner mest lämpligt. Det kommer att finnas behov av flera



olika sätt att assistera användaren beroende på hur behovet ser ut och vilken typ av problem det gäller.

Samma princip som ovan gäller de utbildningsinsatser som är en del i det centrala användarstödet uppdrag. De kan ske i form av ny- och eller vidareutbildning och kan genomföras på olika sätt utifrån behov samt omfattningen på det område som ska läras ut. I vilken form detta genomförs är upp till den nya organisationen att utforma.

### **Krav på en ny funktion**

En ny central funktion för verksamhetsstöd bör främst syfta till att vara en brygga mellan verksamhet och Paraplysystem. Funktionen ska ha ett helhetsperspektiv och verka i nära samarbete med socialnämnden, äldrenämnden och kommunstyrelsen för att ge stadsdelsnämnderna ett sammanhållet verksamhetsstöd och verksamhetsutveckling. Det centrala användarstödet bör vara ett verktyg som övriga nämnder kan använda sig av för att uppnå en effektivare verksamhet.

Det centrala användarstödet omfattar med fördel alla verksamhetsområden, samt både myndighetsutövare och utförare. Detta sagt innebär inte att en person inom denna nya funktion ska kunna alla verksamhetsområden. Dock bör den arbeta sammanhållet och ha ett gemensamt arbetssätt och struktur.

För att täcka upp behovet som finns i staden behöver det centrala användarstödet ha två fokusområden:

1. Sammanhållet dagligt användarstöd
2. Sammanhållet verksamhetsutveckling

Det dagliga användarstödet bör utgöra ett sammanhållet stöd till stadsdelsnämnderna avseende verksamhetsprocessen, lagstiftning, riktlinjer för verksamheten och paraplysystemet. Det innebär att informera och svara på frågor, vara rådgivare, genomföra gemensamma utbildningar, samt tillhandahålla gemensamt utbildningsmaterial och lathundar. Det dagliga användarstödet prioriterar och genomför utbildningsinsatser till verksamheten utifrån behov och önskemål. Utbildningar, utbildningsmaterial och lathundar förvaltas och uppdateras på en gemensam yta dit alla användare har tillgång. Användarstödet ska vidare ha ett nära samarbete med

socialnämnden, äldrenämnden och kommunstyrelsen, genom informationsutbyte. De ska också delta i möten och träffar för att få den kunskap som behövs för att ge ett sammanhållet, dagligt användarstöd till verksamheten.

En sammanhållen verksamhetsutveckling innebär att det centrala användarstödet samverkar med socialnämnden, äldrenämnden och stadsledningskontorets IT-avdelning med att fånga upp verksamhetens behov av utveckling, både i den löpande verksamheten och i projekt. Det centrala användarstödet ska inom denna del arbeta med att nya riktlinjer inom området stäms av mot Paraplysystemet samt utarbeta rutiner och utbildningar som blir en följd av nya riktlinjer. Detta innebär en komplettering av det arbete som idag görs av socialnämnden, äldrenämnden och kommunstyrelsen med syftet att nyutveckling för paraplysystemet kan införas i produktion på ett likartat och sammanhållet sätt vid mottagandet.

### **Organisation av det centrala stödet**

Idag finns, som tidigare beskrivits, stödet för Paraplysystemet i stadens stadsdelsnämnder. Stadsledningskontoret föreslår att hela det nuvarande stödet överförs från stadsdelsnämnderna till stadens socialnämnd. De viktigaste argumenten är att socialnämnden är facknämnd för de verksamheter där Paraplysystemet används, med undantag av äldreomsorgen. Socialnämnden har också ett varierat uppdrag. De ansvarar för strategiska frågor, har ansvar för ett antal utförarverksamheter, men är också beställare för viss verksamhet. Detta gör att de bör ha den bredd i sin verksamhet som gör dem lämpliga att inrymma ett centralt verksamhetsstöd i sin organisation. En nackdel med en placering på socialnämnden i jämförelse med en placering inom kommunstyrelsen är att socialnämnden inte är organisatoriskt överordnad stadsdelsnämnderna. Detta innebär att beslut i socialnämnden även måste beslutas av kommunstyrelsen. Det finns dock redan idag funktioner inom socialnämnden som har en strategisk roll och utarbetar riktlinjer med mera där kommunstyrelsen måste ta slutligt beslut.

Ett verksamhetsstöd behöver finnas tillgängligt varje dag och under de tider som användarna kan behöva råd och stöd. Under vissa perioder kan detta vara mer omfattande, till exempel då förändringar genomförs i Paraplysystemet. Ett centralt verksamhetsstöd ger möjligheter till specialisering

inom de verksamhetsområden som Paraplyet innefattar och bör öka kvaliteten på stödet. Men det är även viktigt att nämnderna känner sig trygga med sitt stöd och känner kontinuitet. Personalen som arbetar i ett verksamhetsstöd kan ha en koppling till vissa nämnder kombinerat med en specialistkunskap. En person kan till exempel vara specialist på ekonomiskt bistånd men också vara kontaktperson för ett antal nämnder. Samtlig personal bör givetvis ha en generell kunskap om Paraplysystemet för att kunna svara på de flesta frågor. Men i vissa fall kan den som är specialist inom området få ta över vissa frågor. Hur stödet organiseras är dock upp till socialnämnden att utforma.

### **Införande av ett centralt verksamhetsstöd**

Socialnämnden ska under första halvåret 2015 utforma organisation, arbetsformer och omfattning av verksamhetsstödet för Paraplyorganisationen. Detta ska ske i samråd med representanter från Äldrenämnd, stadsledningskontorets IT-avdelning samt stadsdelsnämnder. 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 under socialnämnden.

Projektorganisationen ska i sitt förslag ange resurser för det centrala stödet. I budget 2016 överförs medel från stadsdelsnämnderna till socialnämnden. Den personal som idag arbetar med Paraplysystemet på äldrenämnden och stadsledningskontorets IT-avdelning kvarstår i sina respektive organisationen. Denna organisationsförändring ska vara kostnadsneutral.

Det centrala stödet ges följande uppdrag:

- Att kartlägga behovet av kunskap i verksamheten. Vilken kunskapsnivå finns hos användarna och vilka områden behöver prioriteras? Det kan till exempel vara dokumentation, registrering av information och statistik och rapporter i Paraplysystemet.
- Att det finns gemensamma beskrivningar av verksamhetsprocessen för varje verksamhetsområde utifrån lagstiftning, riktlinjer och Paraplysystem.
- Att det finns gemensamt utbildningsmaterial och lathundar utifrån gemensamma verksamhetsprocesser och Paraplysystem samt besluta och säkerställa former för

Användarstöd.

- Att upprätta en plan för arbetet som ska bedrivas av centralt verksamhetsstöd.

Bemanningen av tjänster till det centrala stödet ska främst ske genom internrekrytering av de befintliga paraplyansvariga i Stockholms stad.

### **Konsekvensanalys av införande av centralt verksamhetsstöd**

Det mervärde till verksamheten som ett införande av ett centralt verksamhetsstöd kan ge är det helhetsperspektiv funktionen kan ha genom att fokusera på hela verksamhetsprocessen och utgöra en brygga mellan verksamhet och Paraplysystem. På så sätt kan den nya funktionen vara ett heltäckande stöd till verksamheten avseende dokumentation och registrering av information i Paraplysystemet. Som en samordnad funktion kan den ge likriktat stöd till verksamheten och leda till en jämn kunskapsnivå mellan nämnderna.

Med ett centralt stöd så finns det 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 då är möjlig bör öka kvaliteten på de uppgifter som läggs in i systemet. Om dokumentation och registreringar i Paraplysystemet görs rätt från början kan kvaliteten på de data som hämtas ut ur systemet förbättras. 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.

Behov av utveckling fångas upp av det centrala stödet i kontakten med verksamheten och kommuniceras vidare till äldrenämnden och stadsledningskontorets IT-avdelning.

Verksamhetsutvecklingsfrågor som påverkar Paraplysystemet kan fångas upp och drivas ur ett sammanhållet perspektiv, vilket i slutändan kommer verksamheten till gagn i form av heltäckande rutiner för användaren.

En av farhågorna som finns vid en centralisering av stödet är att den lokala närheten och kännedomen om nämndernas specifika förhållanden försvinner. På vilket sätt som stödet

utförs idag skiftar mellan stadens nämnder. Om den person som är Paraplyansvarig är på plats fysiskt vid datorn för att avhjälpa problem blir skillnaden vid en ny organisation större än en nämnd där den mesta hjälpen sköts via telefon eller mail med etc. Stadsledningskontoret förordar att personalen på det centrala stödet ändå inriktar sig mot specifika nämnder för att denna personal ändå ska ha viss kunskap om de lokala förhållandena.