

Handläggare
Inger Outzen
Telefon: 08-508 10 053

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
Sammanträde 2015-01-29

Förändrad organisation för centralt verksamhetsstöd för Paraplysystemet

Remiss från kommunstyrelsen. Dnr: 031-727/2014

Förvaltningens förslag till beslut

1. Tjänsteutlåtandet överlämnas till kommunstyrelsen som svar på remissen.
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

Teenie Bennerholt
tf stadsdelsdirektör

Marianne Snell
avdelningschef äldreomsorg

Jan Rönnberg
avdelningschef
socialtjänst

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har till stadsdelsnämnden överlämnat en remiss gällande "Förändrad organisation för centralt verksamhetsstöd för Paraplysystemet" Dnr: 031-727/2014. Remisstiden sträcker sig till den 3 februari 2015.

Stadsledningskontoret föreslår i ärendet att verksamhetsstödet till stadens sociala system, kallat Paraplysystemet, centraliseras inom stadens socialnämnd. Verksamhetsystemet är stadens största med ca 16 700 användare. Det är flera aktörer som använder sig av, och får information, från Paraplysystemet. De mest betydande är kommunstyrelsen, socialnämnden, äldrenämnden samt stadens 14 stadsdelsnämnder. Stadsledningskontorets it-avdelning är systemägare för Paraplysystemet.

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

Socialnämnden föreslås få i uppdrag att planera för övertagande av centralt verksamhetsstöd för Paraplysystemet. Arbetet ska påbörjas så snart beslut tagits i ärendet och vara avslutat under det första halvåret 2015. Ett centralt verksamhetsstöd föreslås vara infört 2016-01-01 med placering inom socialnämnden. Enligt stadsledningskontorets förslag ska stadsledningskontoret även fortsättningsvis vara systemägare, d v s ansvara för förvaltning och verksamhetsutveckling.

Förvaltningen ser behov av att för egen del samordna det lokala verksamhetsstödet för Paraplysystemet, och anser ett centraliserat verksamhetsstöd för hela staden kan innebära förbättring i flera avseenden. Men förvaltningen befarar att centraliseringen riskerar att få alltför stora negativa följdverkningar för den lokala supporten och kostnadskontrollen, och invänder mot att nuvarande paraplyansvariga/samordnare bedöms kunna tas bort. Om det centraliserade användarstödet införs anser förvaltningen att socialnämnden också bör överta systemägarskapet.

I detta tjänsteutlåtande beskrivs kortfattat innebörden stadsledningskontorets förslag. För detaljerad information hänvisar förvaltningen till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande som biläggs ärendet.

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.

Behovet av användarstöd har ökat i takt med att Paraplysystemet vänder sig till flera användargrupper och har utvecklats till att innehålla ytterligare funktioner. Olikheter i information och användarstöd har resulterat i en oklarhet kring hur verksamhetsinformation ska registreras, vilket bland annat lett till brister i kvalitén i den information och data som tas ut ur systemet. Mot bakgrund av detta har ett förslag till ny funktion för centralt stöd till verksamheten utarbetats.

Ärendet

Här beskrivs hur verksamhetsstödet för Paraplysystemet är ordnat inom förvaltningen idag, och vad stadsledningskontorets förslag innebär i korthet.

Användarstöd på Östermalms stadsdelsförvaltning

Inom Östermalms stadsdelsförvaltning finns en särskilt avdelad paraplysamordnare för äldreomsorgen. Denna paraplysamordnare gör också en del pedagogiska insatser för övriga berörda verksamheter. Paraplysamordnarens uppgifter är bland annat att introducera nyanställda medarbetare i systemet, lägga upp nya behörigheter, fungera som kontaktperson gentemot utförare, systemägare och leverantör, hjälpa chefer och controllers med statistikinhämtning samt inhämta underlag för debiteringar mm. Paraplysamordnaren har också avstämningsmöten med fakturahandläggare och ekonomicontroller. Sedan införandet av det nya tids- och ersättningssystemet för äldreomsorgen har det interna samarbetet mellan paraplysamordnare och ekonomicontroller utvecklats vilket gynnat den ekonomiska uppföljningen

För individ- och familjeomsorg hanteras lokal support för systemet i kombination med annan tjänstgöring, från en socialsekreterare, och inom stöd för personer med funktionsnedsättning ingår paraplystödet i en administrativ befattning.

Lösenordshantering för verksamhetssystem och lokal administration för bl a högre behörigheter hanteras inom förvaltningens centrala IT-samordning. Behörigheter till Paraplysystemet förutsätter ovillkorligen verifierat beslut av chef. Antalet högre behörigheter såsom enhetschef och verksamhetschef har begränsats, bl a med anledning av synpunkter från stadsrevisionen. Förvaltningen konstaterar behov av att för egen del samordna det egna lokala verksamhetsstödet mer strukturerat och ändamålsenligt än vad som idag är fallet.

Stadsledningskontorets förslag

Stadsledningskontoret föreslår i ärendet att verksamhetsstödet till stadens sociala system, kallat Paraplysystemet, centraliseras inom socialnämnden. Systemägarskapet med förvaltning och utveckling blir kvar hos stadsledningskontoret, och den personal som idag arbetar med Paraplysystemet på äldrenämnden och stadsledningskontorets IT-avdelning kvarstår i sina respektive organisationen. Projektorganisationen ska ange resurser för det centrala stödet i sitt förslag, och medel överförs från stadsdelsnämnderna till socialnämnden i budget 2016. Organisationsförändringen ska vara kostnadsneutral.

För att täcka upp behovet som finns i staden anser stadsledningskontoret att det centrala användarstödet behöver ha två fokusområden. Dels ett dagligt användarstöd, dels verksamhetsutveckling för Paraplysystemet. En centralisering av verksamhetsstödet bedöms en kunna ge ett helhetsperspektiv genom att fokusering sker på hela verksamhetsprocessen och på så vis bilda en brygga mellan verksamhet och Paraplysystem. En centraliserad funktion ska verka i nära samarbete med socialnämnden, äldrenämnden och kommunstyrelsen för att ge stadsdelsnämnderna ett sammanhållet verksamhetsstöd och verksamhetsutveckling.

Stadsledningskontoret menar att en samordnad funktion ska medföra en jämn kunskapsnivå mellan nämnderna. Ett centralt stöd anses också kunna ge möjligheter till specialisering på de olika delarna i systemet, vilket inte bedöms vara möjligt idag då det vanligen är så att en eller två personer måste ha kunskap om samtliga lokala verksamheter som använder Paraplysystemet. Enligt stadsledningskontoret skulle tid frigöras i verksamheten och mindre tid läggs på rättningar och manuella justeringar av rapporter och utdata.

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.

Det centrala användarstödet ska vara tillgängligt för verksamheten och snabbt kunna svara på frågor och ge råd. Utöver traditionell supportfunktion via telefonen finns det en rad andra sätt att ge support. Förutom mail och chattverktyg kan användaren assisteras via fjärrstyrning där den stödjande personen tar över användarens bildskärm och hjälper till utan att behöva vara på plats fysiskt. Utbildningsinsatser som är en del i det centrala användarstödet utgör uppdrag kan ske i form av ny- och eller vidareutbildning och

genomföras på olika sätt utifrån behov samt omfattningen på det område som ska läras ut.

Socialnämnden föreslås få i uppdrag att planera för övertagande av centralt verksamhetsstöd för Paraplysystemet. Arbetet ska påbörjas så snart beslut tagits i ärendet och vara avslutat under det första halvåret 2015. Ett centralt verksamhetsstöd föreslås vara infört 2016-01-01 med placering inom socialnämnden.

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

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Östermalms stadsdelsförvaltning, stadsdelsdirektörens stab. Berörda verksamheter inom förvaltningen har beretts möjlighet att lämna synpunkter.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen delar stadens bedömning att man centralt behöver förstärka, förtydliga och samordna verksamhetsstödet, dels ett dagligt användarstöd, dels verksamhetsutveckling för Paraplysystemet. Med åren har Paraplysystemet byggts ut och vänder sig idag till flera olika användargrupper som alla har behov av likriktad information, utbildning och tillgång till statistikuppgifter. Kunskapsnivån mellan nämnderna bör utjämnas. Staden har också ett behov av att utveckla/utöka möjligheterna att hämta statistik från systemet. De olika sätt nämnderna har idag att lösa verksamhetsstödet kan anses vara alltför spretigt och inkonsekvent.

Förvaltningen ser dock svårigheter särskilt för äldreomsorgens beställsida att inte dagligen ha tillgång till en paraplysamordnare. Paraplysamordnaren kan på plats och nästintill utan fördröjning stötta handläggare, förtydliga information, ge utbildning och verka för en gemensam tolkning av riktlinjer och tillämpningsanvisningar.Handledning på plats är ovärderligt, inte minst för nya handläggare som inte kan avvakta centralt anordnad utbildning för att komma igång med sitt arbete. Denna form av personligt och snabbt lokalt stöd försvinner vid en centralisering, och kan enligt förvaltningens bedömning endast till viss del ersättas av mail, chatt eller assistans via fjärrstyrning, oavsett tekniska förtjänster med dessa verktyg.

Paraplysamordnaren har en även viktig controllerfunktion som stärker rättsäkerheten för den enskilde. Det är också viktigt att hon/han har verksamhetskunskap inom området. Betydelsen av den lokala förankringen med korta ledtider och snabb problemlösning i nuvarande organisation får inte underskattas.

Förvaltningen samarbetar med många utförarverksamheter och paraplysamordnaren är en viktig länk i kontakten med dessa. Utförarna har idag generellt otillräckligt stöd, även om förvaltningens ambition att hjälpa till är god. Nya utförare kommer ständigt till och deras personalomsättning är relativt hög. Driftstörningar är inte ovanliga och barnsjukdomar förekommer både i systemet och i handhavandet. Fördelen med nuvarande organisation är att paraplysamordnaren har god kunskap om denna hantering som en naturlig del i uppdraget. Detta försvinner i med den föreslagna organisationen, vilket i sig riskerar att göra behörighetshandlingen för utförarna mer osäker, mindre effektiv och därmed mer tidskrävande än idag.

Vilka resurser som krävs för det centraliserade verksamhetsstödet och hur det ska finansieras är ännu något oklart. Det sägs att nuvarande stöd ska överföras till det centrala användarstödet, genom att medel överförs från stadsdelsnämnderna till socialnämnden i budget 2016. Enligt förvaltningens mening ter sig detta komplicerat då nämnderna i dagsläget har valt att lösa användarstöd för Paraplysystemet på olika sätt – inom ram för tilldelad budget och med utgångspunkt i lokala förutsättningar. Oavsett att central samordning och stadsgemensamt verksamhetsstöd är önskvärt för att uppnå en likartad hantering och helhetsperspektiv, bör nämndernas möjlighet att organisera ett lokalt anpassat stöd kvarstå.

Innebörden av stadsledningskonorets förslag är att verksamhetsstöd och systemägarskap även fortsättningsvis ligger i olika händer. Verksamhetsstödet ska centraliseras från stadsdelsnämnderna till socialnämnden, medan systemägarskap med förvaltning och ansvar för verksamhetsutveckling föreslås vara kvar inom stadsledningskontorets IT-avdelning. Stadsledningskontorets och äldrenämndens resurser för ändamålet ska kvarstå. En mer konsekvent och effektiv ordning borde enligt förvaltningens mening vara att även systemägarskap flyttas till socialnämnden, bland annat då utredningen har påvisat behov av samordning mellan verksamheternas behov av användarstöd och utveckling av systemet. En till synes onödig och resurskrävande omväg skulle då

elimineras. Resurser från nuvarande systemförvaltning inom stadsledningskontoret samt äldrenämnden skulle kunna överföras till socialnämnden, vilket sannolikt skulle minska behovet av att överföra medel från stadsdelsnämnderna.

Bilagor

1. Missiv från kommunstyrelsen Dnr: 031-727/2014
2. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande Dnr: 031-727/2014