

Handläggare
Samuel Svan
Telefon: 0850824836

Till
Skärholmens stadsdelsnämnd
2015-01-29

Förändrad organisation för centralt verksamhetsstöd för paraplysystemet

Svar på remiss från Kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden lämnar stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Kerstin Sandström
Stadsdelsdirektör

Lena Thorson
Avdelningschef

Sammanfattning

Sociala system, även kallat paraplysystemet, är Stockholms stads verksamhetssystem för socialtjänsten och därmed även stadens digitala socialregister. Idag ligger ansvaret för användarstöd gällande paraplysystemet på respektive stadsdelsförvaltning. Stadsledningskontoret har tagit fram ett förslag på en central funktion för dagligt stöd till användare och utveckling av systemet under socialnämnden.

Förvaltningen ser att det finns stora vinster med en central stödfunktion, då stödet idag kan se väldigt olika ut mellan stadsdelsförvaltningarna. Ett centralt och mer likriktat stöd ökar förutsättningarna för att det som registreras i systemet håller hög kvalitet och ger ett bra underlag för uppföljning på individ- och verksamhetsnivå.

Förvaltningen ser samtidigt ett antal farhågor med en centralisering. Tillgängligheten kan upplevas bli lägre, och vissa användare kan uppleva att det är svårt att få stöd via telefon eller e-post. Vissa arbetsuppgifter kommer att ligga kvar hos stadsdelsförvaltningarna, bland annat behörighetsadministration, vilket kan leda till att färre

vänder sig till den centrala stödfunktionen. Förvaltningen ser även ett behov av ett tydligt uppdrag till den centrala stödfunktionen om att fånga upp den mångfald av utförarverksamheter som finns inom staden – såväl kommunala som privata.

Bakgrund

Sociala system, även kallat paraplysystemet, är Stockholms stads verksamhetssystem för socialtjänsten och därmed även stadens digitala socialregister. Systemet används för social dokumentation, beslutsregistreringar, beställningar av insatser samt utförardokumentation. Registreringarna i systemet genererar en stor mängd statistik, som är ett av stadens underlag för uppföljning och verksamhetsplanering. Det är stadsledningskontoret som är systemägare och ansvarar för driftsavtalet. Ansvar för utbildning och användarstöd ligger på stadsdelsförvaltningarna.

Stadsledningskontoret har tagit fram ett tjänsteutlåtande med förslag på en central funktion av användarstödet för paraplysystemet. Enligt tjänsteutlåtandet ska denna funktion inrättas under socialnämnden, och får i uppdrag att ge stöd åt paraplysystemets användare, anordna utbildningar för nyanställda samt att driva utvecklingsarbetet framåt. Kommunstyrelsen har remitterat förslaget till stadsdelsnämnderna för synpunkter.

Ärendet

Förslaget har utarbetats utifrån en utredning som gjorts, där nyckelpersoner inom staden har tillfrågats om sin syn på dagens användarstöd i paraplyfrågor. I utredningen kom det fram att det lokala stödet som finns idag är viktigt, samtidigt som man upplever att det är svårt att ge ett likriktat stöd över hela staden. När oklarheter kring registreringar med mera uppstår behöver man i dagsläget både kontakta socialförvaltningen, som ger verksamhetsstöd, och stadsledningskontorets IT-avdelning, som ger fördjupat stöd i paraplysystemet.

Stadsledningskontoret har identifierat två huvuduppgifter för det centraliserade paraplysystemet: Det sammanhållna dagliga användarstödet och den sammanhållna verksamhetsutvecklingen. Dagligt användarstöd inbegriper uppgifter så som att ge information, svara på frågor, ge vägledning i användandet, ta fram lathundar och annat utbildningsmaterial. 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. Verksamhetsutveckling innebär att tillsammans med socialnämnden, äldrenämnden och

kommunstyrelsen fånga upp verksamhetens behov av utveckling. I samband med utveckling av verksamhetssystemet ska stödfunktionen agera referensgrupp och medverka till implementering av nya funktioner och system. Syftet med denna förändring är att nyutveckling som berör stadsdelsnämnderna kan införas på ett likartat och sammanhållet sätt.

Den nya funktionen för paraplystöd föreslås ligga under socialnämnden. Detta då socialnämnden är facknämnd för de verksamheter som använder systemet, med undantag för äldreomsorgen. Socialnämnden har dessutom redan idag såväl strategiska som operativa verksamheter inom socialtjänstområdet, vilket ger dem den bredd som behövs för att kunna inrymma verksamhetsstödet. Den nackdel som finns med en placering under socialnämnden är att socialnämnden inte är överordnad stadsdelsnämnderna, och att beslut som fattas av socialnämnden även behöver fattas av kommunstyrelsen för att gälla i hela staden. Stadsledningskontoret tror dock inte att detta är något större problem, då det redan idag finns sådana frågor som socialnämndens verksamheter ansvarar för, exempelvis riktlinjer.

Stadsledningskontoret föreslår att den nya organisationen gäller från och med 1 januari 2016. Från det att beslut är fattat av kommunstyrelsen ska socialnämnden börja planera för organisationen av paraplysystemet. Detta ska vara klart under första halvåret 2015. I budget för 2016 kommer resurser att överföras från stadsdelsnämnderna till socialnämnden.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för socialtjänst i samråd med avdelningen för äldreomsorg, stöd till personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ser att det finns stora vinster med en centralisering av paraplystödet, men också en del risker. I dagsläget ligger, som stadsledningskontoret beskriver i sitt tjänsteutlåtande, ansvaret för utbildning och stöd på respektive stadsdelsnämnd. Många, men inte alla, stadsdelsförvaltningar har anställda paraplysamordnare som ansvarar för detta. Hur stödet och utbildningen av nyanställda är upplagt skiljer sig från stadsdel till stadsdel, vilket riskerar att skapa lokal praxis som skiljer sig åt, vilket i förlängningen innebär att den statistik som systemet genererar inte blir tillförlitlig. Genom en central funktion för paraplystöd tror förvaltningen att kvaliteten på de uppgifter som registreras i systemet kan bli bättre och mer

likställd över hela staden. Det ökar dessutom rättssäkerheten för den enskilde och möjligheten till att göra bättre uppföljningar såväl på individ- som verksamhetsnivå.

Det finns dock några farhågor som förvaltningen ser, och som behöver tas i beaktan. Generellt finns det alltid en risk att centraliserade stödfunktioner kommer för långt bort från de dagliga användarna och därför inte kan fullgöra sin uppgift på önskat sätt. Många användare kan exempelvis uppleva att det är svårt att bli hjälpta över telefon eller via e-post, och att de därför undviker att kontakta stödfunktionen. Det kan kännas tryggare att kontakta en person man känner och har träffat, och vissa behöver handgriplig hjälp som utförs på plats vid datorn. För att överbrygga det här behöver den centrala stödfunktionen utveckla flexibla stödmetoder som upplevs som tillgängliga och pedagogiska – exempelvis genom att ha återkommande arbetsplatsbesök och att kunna ge support genom videosamtal och genom att ta över kontrollen av användarnas datorer.

Kopplat till detta ser förvaltningen också en risk i att de lokala stödfunktionerna försvinner, men att de faktiska arbetsuppgifterna ändå kommer att ligga kvar till viss del. Några sådana uppgifter som kan behöva finnas kvar lokalt är byte av lösenord, behörighetstilldelning och att lägga upp verksamheter som förvaltningarna har tecknat individuella avtal med (vid köp av tjänster utanför ramavtal)¹. Den centrala stödfunktionen behöver tillsammans med stadsdelsförvaltningarna göra det tydligt vilka arbetsuppgifter som åligger stödfunktionen och vilka som ligger kvar hos stadsdelsförvaltningarna. Det behöver dessutom kommuniceras tydligt till användarna.

Skärholmens stadsdelsförvaltning har idag ett väl utvecklat samarbete med både kommunala och privata utförare, där användarna får återkommande genomgångar av hur systemet ska användas. När stödet inte finns tillgängligt lokalt i stadsdelarna kan sådana samarbeten försvåras. I den centrala stödfunktionen behöver det finnas ett tydligt uppdrag att fånga upp den mångfald av utförare som finns, särskilt inom de verksamheter där systemanvändandet är högintensivt, till exempel inom hemtjänsten som använder sig av ParaGå för registrering av utförd tid hos brukaren, vilket medför flertalet registreringar per dag och användare.

¹ Det framgår inte av tjänsteutlåtandet var ansvaret för registrering av utförare med individuellt avtal ska ligga. Det är dock en uppgift som tydligt är knuten till enskilda beslut, och förvaltningen bedömer därför att det finns en möjlighet att detta inte förs över till den centrala funktionen.

Med dessa synpunkter föreslår förvaltningen att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Bilagor

1. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande