

Handläggare

Hedvig Hellman
Telefon: 08-508 09 079
Mikael Josephson
Telefon: 08-508 09 035

Till

Norrmalms stadsdelsnämnd
2018-03-22

Modernisering av sociala system

Svar på remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Remissen besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Susanna Halldin Olsson
tf. stadsdelsdirektör

Helena Andersson
tf. avdelningschef

Sammanfattning

I kommunfullmäktiges budget för Stockholms stad 2016 angavs att kommunstyrelsen skulle påbörja en modernisering av stadens sociala system. Exempelvis dokumentationssystemet Paraplyet. Genomförandet av projektet påbörjades under 2017 och förväntas fortgå under perioden 2018 – 2020.

Förvaltningen anser det vara av största vikt att den påbörjade moderniseringen genomförs. Nuvarande system är föråldrat och icke utvecklingsbart. Ett nytt system behöver vara flexibelt och kunna förändras vartefter nya behov uppstår.

Förvaltningen ser det som viktigt att ta tillvara digitaliseringens möjligheter, hitta nya och innovativa tekniska lösningar med målet att mindre tid läggs till onödig administration, både för handläggare och för utförarpersonal. För medborgarna innebär det att de kommer att kunna bli mer delaktiga – de kommer att kunna läsa om sina ärenden digitalt, tillföra information, kommunicera med sin handläggare, omsorgspersonal och liknande.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från samtliga stadsdelsnämnder samt från äldrenämnden, socialnämnden och överförmyndarnämnden angående modernisering av sociala system. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 29 mars 2018.

Ärendet

Sociala system stödjer stadens verksamheter inom verksamheterna individ - och familjeomsorg, äldreomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning samt kommunal hälso- och sjukvård. Dagens sociala system har idag cirka 22 000 aktiva användare.

Den egenutvecklade delen av stadens sociala system, det så kallade paraplysystemet, infördes i slutet av 90-talet. Paraplysystemet har sedan införandet kompletterats med för staden anpassade och tätt knutna standardsystem, exempelvis ParaGå för hemtjänstens tidsregistrering.

I kommunfullmäktiges budget för Stockholms stad 2016 angavs att kommunstyrelsen skulle påbörja en modernisering av stadens sociala system. Under 2016 tog stadsledningskontoret fram en strategi för moderniseringen.

Strategin visade på ett stort utvecklingsbehov av de sociala systemen både inom myndighetsutövande verksamhet och på utförarsidan. Detta innefattar såväl en teknisk uppgradering som en modernisering ur ett verksamhetsperspektiv. Utredningen visade också på en önskan från verksamheterna att bättre kunna utnyttja digitaliseringens möjligheter. Exempelvis kan detta avse förbättrad funktionalitet i mobila enheter för utförarverksamheterna, beslutsstöd i myndighetsutövningen, införande av smarta maskiner, sensorer och robotar i utförarverksamheterna. Utredningen visade vidare att nuvarande sociala system vare sig tekniskt eller verksamhetsmässigt fullt ut stöttar den förändring som önskas.

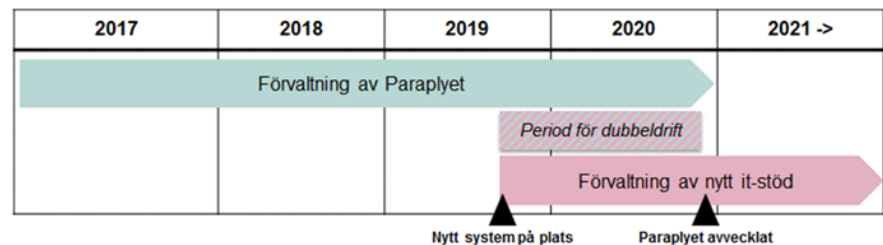
Vad moderniseringen i slutändan innebär för brukarna och stadens verksamheter återspeglas bland annat i projektets effektmål:

- Kortare tid från ansökan till beslut från ett invånarperspektiv
- Större del av medarbetarnas tid med brukare
- Ökad möjlighet för alla intressenter att delta i vårdplanering
- Minskat antal inkomna telefonsamtal rörande status i handläggningen
- Minskade kostnader och arbetstid som läggs på resor för vårdplanering
- Minskad kostnad för utskrifter i stadens socialtjänst
- Större prognossäkerhet i planering (kontra utfall)

- Minskat behov av nya tjänster (oavsett den ökande befolkningsmängden)
- Kortare tid från idé till (beslut till initiativ till) möjliggjord verksamhetsutveckling
- Det nya systemstödet uppfattas som mer användarvänligt
- Minskad andel av medarbetarnas tid som läggs på administration
- Minskat antal störningar i tekniken från ett användarperspektiv

Genomförandet av projektet påbörjades under 2017 och innebär ett åtagande som förväntas fortgå under perioden 2018 – 2020. För moderniseringsarbetet har staden dels stärkt viss specialistkompetens genom konsultstöd och dels samordnat insatser inom fack- och stadsdelsförvaltningar och de delprojekt som krävs för att uppfylla målen med moderniseringen. Den samordnande projektorganisationen för genomförandet etableras inom avdelningen för digital utveckling.

Under en övergångsperiod kommer staden att drifva och förvalta både den gamla och den nya it-miljön samtidigt.



Kostnaderna perioden 2018 – 2020 beräknas till totalt 570 mnkr. I denna kostnadsuppskattning ingår kostnader som är svåra att estimeras innan projektet kommit längre. Ett första grovt estimat på dessa kostnader är 200 mnkr. Detta estimat ska preciseras under projektets gång.

Efterföljande drift, vidareutveckling och förvaltning sker sedan med stöd av en central förvaltningsorganisation inom kommunstyrelsen. Kostnader för drift och förvaltning uppskattas till 90 mnkr årligen från och med 2021 vilket är lägre än vad förvaltningen skulle komma att kosta vid samma tidpunkt om nuvarande IT-stöd behålls.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldre- och socialtjänstavdelningen.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen anser det av största vikt att den påbörjade moderniseringen genomförs. Nuvarande system är föråldrat och icke utvecklingsbart. Ett nytt system behöver vara flexibelt och kunna förändras vartefter nya behov uppstår.

Förvaltningen ser det som viktigt att ta tillvara på digitaliseringens möjligheter, att hitta nya och innovativa tekniska lösningar med målet att mindre tid läggs till onödig administration, både för handläggare och utförarpersonal. För medborgarna innebär detta att de kommer att kunna bli mer delaktiga – de kommer att kunna läsa om sina ärenden digitalt, tillföra information, kommunicera med sin handläggare, omsorgspersonal och liknande.

Att stadsdels- och fackförvaltningar medverkar möjliggör att arbetssätten blir väl förankrade på de olika arbetsplatserna. Exempelvis medverkar förvaltningens paraplysamordnare på halvtid som processledare. Det är också viktigt att experter inom olika områden medverkar utifrån sin kompetens. Strateger från äldre- och socialförvaltningen medverkar samt enhetschefer, biståndshandläggare, socialsekreterare och verksamhetscontrollers från olika förvaltningar.

Förvaltningen ser det som viktigt att stadsdelsförvaltningarna får stöd och utbildning i samband med införandet av de nya verktygen så att det för medarbetarna blir en trygg övergång och att de får tillräckligt med kunskap för att kunna arbeta vidare. Vissa av nämndens verksamheter pågår dygnet runt och medarbetarna är beroende av kontinuerlig tillgång till dokumentationssystemen.

Förvaltningen ser det också som viktigt att medborgarna ges tillfälle att yttra sig om de nya verktygen och hur de kommer att fungera för dem. I projektet så finns det en referensgrupp med deltagare från bland annat Pensionärernas riksorganisation (PRO), Riksförbundet Attention, DHR Stockholm (Delaktighet, Handlingskraft, Rörelsefrihet Stockholm), Maskrosbarn med flera. Förvaltningen ser det som viktigt att deras kunskap och åsikter tas tillvara i moderniseringsarbetet.

Den grupp med personer inom Norrmalms stadsdelsområde som utreds för insatser eller har biståndsinsatser är heterogen. Det finns å ena sidan de som vill kunna sköta alla sina kontakter digitalt och gärna tar till sig nya elektroniska lösningar. Å andra sidan finns de som inte har en smart telefon eller använder dator och, som kan sägas befinna sig i ett digitalt utanförskap. Det är viktigt att de nya verktygen möjliggör delaktighet, medskapande och insyn för båda dessa grupper.

Bilaga

Modernisering av sociala system – remiss från kommunstyrelsen, dnr 159-1912/2017. Bilagan omfattar 164 sidor och publiceras endast på Insyn.