

**Handläggare**  
Christer Forsberg Philip  
Telefon: 08-508 296 50

**Till**  
Kommunstyrelsen

## **Modernisering av sociala system**

### **Stadsledningskontorets förslag till beslut**

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande:

1. Kommunstyrelsen ska genomföra påbörjad modernisering av sociala system med hänvisning till vad som sägs i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.
2. Kommunstyrelsen ska genom centralupphandling besluta om förfrågningsunderlag, tilldelning av kontrakt, avbrytande av upphandling, avtalstecknande och avtalsförvaltning för modernisering av sociala system samt implementera upphandlat system.
3. Den beräknade kostnaden om 570 mnkr för modernisering av sociala system under perioden 2018-2020 finansieras genom ianspråktagande av eget kapital.

Kommunstyrelsen beslutar för egen del, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar enligt ovan, följande:

1. Stadsledningskontoret ska initiera och samordna centralupphandling samt införande av modernisering av sociala system.
2. Stadsdirektören ska fatta beslut om förfrågningsunderlag, annonsering och tilldelningsbeslut, fatta beslut om val av leverantör, vid behov genomföra förändringar, som utifrån affärsmässiga grunder är påkallade samt teckna avtal med vald leverantör.

## **Sammanfattning**

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 ca 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.

I kommunfullmäktiges budget 2016 stad anges att kommunstyrelsen ska 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 t.ex.:

- Större prognossäkerhet i planering (kontra utfall)
- Minskad andel av medarbetarnas tid som läggs på administration (återrapportering etc.) och större del av medarbetarnas tid med brukare
- Minskat antal störningar i tekniken från ett användarperspektiv

Stadsledningskontoret föreslår att kommunfullmäktige beslutar att genomföra moderniseringen av sociala system i enlighet med vad som anförs i detta tjänsteutlåtande samt att kostnaden för modernisering av sociala system får beaktas vid upprättande av kommande års budgetar. Genomförandet av projektet påbörjades under 2017 och innebär ett åtagande som förväntas fortgå under perioden 2018 – 2020. 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.

Genomförande av projekt (mnkr)	2018	2019	2020	Summa
Uppskattade kostnader	130	150	90	370
Svårestimerade kostnader	-	75	125	200
<b>Totalsumma</b>	<b>130</b>	<b>225</b>	<b>215</b>	<b>570</b>

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.

### **Bakgrund**

Stadens sociala system (Paraplyet och tillhörande system) utgörs av ett antal it-system, som tillsammans stödjer arbetet inom verksamheterna individ - och familjeomsorg, äldreomsorg, omsorg om funktionshindrade samt kommunal hälso- och sjukvård. Sociala system har cirka 22 000 aktiva användare.

I kommunfullmäktiges budget 2016 för Stockholms stad beslutades att kommunstyrelsen skulle påbörja en modernisering av stadens sociala system. I kommunfullmäktiges budget 2017 beskrivs bakgrunden till modernisering av sociala system som nedan:

*Den egenutvecklade delen av stadens sociala system, det så kallade paraplysystemet, infördes i slutet av 90-talet. Det finns idag ett stort behov av att modernisera systemet både vad gäller en teknisk uppgradering och en modernisering ur ett verksamhetsperspektiv.*

*Kommunstyrelsen ska ta fram målbild och planering för en sådan genomgripande uppdatering av stadens samlade it-stöd för socialtjänst- och omsorgsverksamheter.*

I ärendet redogör stadsledningskontoret för hittillsvarande arbete med modernisering av stadens sociala system, samt ger förslag på hur arbetet bör drivas framöver i syfte att ge staden ett modernt och kostnadseffektivt systemstöd inom det sociala området.

### **Ärendet**

I kommunfullmäktiges budget för 2016 beslutades att staden skulle påbörja en modernisering av stadens sociala system, även kallat paraplysystemet. Som ett led i detta togs det under 2016 fram en strategi (se bilaga 2) i samverkan med berörda förvaltningar och

utförar- och brukarorganisationer som tydliggjorde behov samt skulle utgöra ett beslutsunderlag.

Under framtagandet av strategin framkom att verksamhetens utveckling försvåras av gammal teknik med komplexa integrationer. Det nuvarande it-stödet erbjuder begränsat processtöd, det är svårt att komma åt information för att få bra underlag till analyser och analyser görs utanför det ordinarie systemet .

Strategin pekar på att en modernisering av de sociala systemen bör leda till ett it-stöd som aktivt stöttar arbetssätt och processer samt leder till en minskad administrativ börda genom att vara användarvänligt, anpassat för kontinuerlig verksamhetsutveckling samt vara ett stöd för att samordna förvaltningarnas arbete. Arbetet visade på ett stort utvecklingsbehov av de sociala systemen (se bilaga 3).

I arbetet identifierades fyra möjliga scenarier för moderniseringen som utvärderades avseende mål- och behovsuppfyllnad, kostnader, potentiell tidsbesparing , risker, samt krav på tid och insatser från staden för att genomföra förändringen.

De scenarier som utvärderades var:

- Scenario 0: Fortsatt modernisering utifrån 2015 års marknadsanalys och 2016 års budgetbeslut. Detta innebär att bygga vidare på paraplyet och tillhörande system.
- Scenario 1: Behålla dagens databas och utveckla ny funktionalitet. Detta innebär att ersätta paraplyet och tillhörande system och bygger ny funktionalitet med fortsatt användning av dagens databas.
- Scenario 2: Anskaffa ett på marknaden förekommande standardsystem (inklusive databas) för socialtjänst- och omsorgsverksamheter.
- Scenario 3: Anskaffa verktyg (plattformprodukter i vilka funktionalitet byggs) och/eller områdesspecifika system (exempelvis tidplaneringssystem) och integrera dessa i stadens miljö och med stadens övriga plattformar

I arbetet framkom att nästa lämpliga steg för moderniseringen var ett genomförande enligt scenario 3 då scenario 3 ansågs bäst uppfylla verksamheternas behov på såväl kort som lång sikt samt vara mest fördelaktigt avseende kostnader och risker.

Under 2017 så har arbetet fokuserat på att etablera genomförandeprojektet och detaljera genomförandeplaneringen. I planeringsarbetet har bl.a. en upphandlingsstrategi arbetats fram.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för digital utveckling inom stadsledningskontoret.

## Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

### Inledning

Stadsledningskontoret menar att den fortsatta moderniseringen av sociala system ska ses som en del av arbetet med ”den smarta staden”, som syftar till en socialt hållbar stad med den högsta livskvaliteten för stockholmarna.

Moderniseringen ska leda till ett ändamålsenligt it-stöd som både tekniskt och verksamhetsmässigt möter både nuvarande och kommande behov i verksamheterna och som kan anpassas över tid.

It-stödet bör vara anpassat för kontinuerlig förändring och utveckling, underlätta möjligheterna att samverka samt öka förmågan att samla in och analysera information. Detta är grundläggande för att bland annat kunna:

- dra nytta av de nya möjligheter som digitaliseringen för med sig. Exempelvis kan detta avse förbättrad funktionalitet i mobila enheter för utförarverksamheterna, beslutsstöd i myndighetsutövningen, införande av smarta maskiner, sensorer och robotar i utförarverksamheterna.
- kontinuerligt förbättra arbetssätt och metoder,
- ta fram välunderbyggda analyser och planer,
- sätta in insatser där de verkligen ger effekt.

Vad detta innebär i slutändan för brukare 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

Analysarbetet kring de 4 scenarierna resulterade i följande (observera att angivna engångskostnader nedan inte inkluderar kostnader som är svåra att estimeras innan projektet kommit längre. Ett första grovt estimat på dessa kostnader är 200 mnkr oberoende av scenario.):

### **Scenario 0 och 1**

- Höga kostnader i relation till värdet
- Stöttar ej de nya lagar, nya metoder (IBIC, etc.) eller det nationella fackspråket
- Ingen förbättrad återrapportering, effektiviseringar, mer tillförlitlig information och automatiserade analyser.
- Scenario 0 – Engångskostnad 197 mnkr, Förvaltningskostnad 100 mnkr/år
- Scenario 1 – Engångskostnad 980 mnkr, Förvaltningskostnad 105 mnkr/år

### **Scenario 2**

- Staden får gemensamma vedertagna processer, men måste anpassa sig till dem (systemet dikterar processerna). Osäkert hur flexibelt systemet är samt hur väl det stöttar digitala krav.
- Ingen förbättrad återrapportering, minimalt ökat stöd för utförare samt inget grepp för att optimera helheten.
- Engångskostnad 645 mnkr, Förvaltningskostnad 85 mnkr/år

### **Scenario 3**

- Modern teknik anpassad för digitaliseringens krav på flexibilitet.
- Staden kan ta fram stadenspecifika standardprocesser, men måste gemensamt besluta hur de ska se ut, vad som ska vara unikt, samt ta fram dem själva.
- Engångskostnad 400 mnkr (370 mnkr för perioden 2018-2020), Förvaltningskostnad 90 mnkr/år

För detaljerad genomförd analys, se bilaga 4.

Stadsledningskontorets delar projektets bedömning av genomförd analys att Scenario 3 är det för staden mest fördelaktiga scenariot.

Stadsledningskontoret föreslår därför en fortsatt modernisering enligt Scenario 3.

Vidare innebär detta att merparten av systemstödet ses över (och stora delar ersätts) så att det nya stödet möjliggör kontinuerlig verksamhetsutveckling både av myndighets- och utförardelarna.

Ramverk som BBIC, IBIC och ICF<sup>1</sup> utnyttjas för att säkerställa ett sammanhängande systemstöd och arbetssätt från utredning, beslut till utförande och återrapportering.

Det fortsatta arbetet syftar till att säkerställa ett it-stöd som stöder verksamheternas behov samt stöttar verksamheternas förmåga att kontinuerligt hantera nya krav, genom kontinuerlig verksamhetsutveckling baserat på standardiserade plattformar.

### Organisation för genomförande

Stadsledningskontorets avdelning för digital utveckling har uppdraget att arbeta nära socialtjänst- och omsorgsverksamhetsområdena i stadsdelsförvaltningar och fackförvaltningar för att aktivt kunna stödja verksamheterna i förändringsarbetet och i nyttjandet av de digitala möjligheterna. För moderniseringsarbetet behöver staden dels stärka viss specialistkompetens genom konsultstöd och dels samordna insatser inom fack- och stadsdelsförvaltningar och de delprojekt som krävs för att uppfylla målen med moderniseringen. Stadsledningskontoret föreslår att den samordnande projektorganisationen för genomförandet etableras inom avdelningen för digital utveckling. För detaljer kring projektorganisation se bilaga 1.

Utöver resurser till projektet kommer linjeresurser och kompetenser att krävas inom avdelningen för digital utveckling och på stadsdelsförvaltningarna för att förvalta resultaten av de genomförda projekten och kontinuerligt verksamhetsutveckla med hjälp av det nya it-stödet.

### Finansiering och kostnadsfördelningsprinciper

Genomförandet av projektet modernisering av sociala system påbörjades under 2017 och innebär ett åtagande som förväntas fortgå under perioden 2018 – 2020.

Kostnaderna perioden 2018 – 2020 beräknas till totalt 570 mnkr varav 200 mnkr kan hänföras till i nuläget svårestimerade kostnader. Kostnaderna fördelas enligt nedan:

---

<sup>1</sup> Barns behov i centrum, individens behov i centrum och internationell klassifikation av funktionstillstånd och hälsa

<b>Kostnadsslag</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Uppskattade kostnader</b>	<b>130</b>	<b>150</b>	<b>90</b>	<b>370</b>
<i>Projektledning, strategi &amp; riskhantering</i>	10	10	10	30
<i>Design &amp; verifiering</i>	15	15	15	45
<i>Krav, anskaffning &amp; leverantörsstyrning</i>	20	20	5	85
<i>Arkitektur &amp; teknik</i>	20	10	10	40
<i>Verksamhetsstöd</i>	10	20	25	55
<i>Potentiella tidiga nyttor</i>	10	-	-	10
<i>Initial investering – teknik</i>	45	75	25	105
<b>Svårestimerade kostnader</b>	<b>-</b>	<b>75</b>	<b>125</b>	<b>200</b>
<i>Teknisk avveckling</i>	-	15	35	50
<i>Kostnadspåslag för vikarier</i>	-	5	5	15
<i>Dubbeldrift</i>	-	20	40	60
<i>Datatvätt</i>	-	15	10	20
<i>Certifiering av medarbetare</i>	-	0	5	5
<i>Etablering av förvaltningsorganisation</i>	-	10	10	20
<i>Anpassning av kringliggande system</i>	-	10	20	30
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>225</b>	<b>215</b>	<b>570</b>

Figur 7 – Kostnadsuppskattning för projektet 2018-2020

Kostnadsuppskattningen innefattar kostnader för stadens personal, utbildning, konsulter samt investeringar i teknik. Följande ingår i posterna i kostnadsuppskattningen ovan:

- **Projektledning, strategi och riskhantering** innefattar kostnader för den tid verksamhetsrepresentanter och konsulter lägger på att förbereda för och styra projektarbetet.
- **Design och verifiering** innefattar kostnader för den tid verksamhetsrepresentanter och konsulter lägger på design- och verifieringsarbete av t.ex. arbetsflöden, innehåll i verktyg och användargränssnitt.
- **Krav, anskaffning och leverantörsstyrning** innefattar kostnader för den tid verksamhetsrepresentanter och konsulter lägger på kravställning av it-stödet, förberedelser för, samt genomförande av anskaffning.
- **Arkitektur och teknik** innefattar att genomföra tekniska utredningar samt ta fram arkitekturen för lösningen. Området innefattar även investeringar i ny teknik, nödvändiga tekniska investeringar i stadens gemensamma infrastruktur för att implementera projektets resultat samt de åtaganden som detta medför hos stadens it-leverantörer. Här ingår även att förbereda för och genomföra migrering.



- **Verksamhetsstöd** innefattar kostnader för förändringsledning, kommunikation samt kostnader för att genomföra samt delta i utbildning.
- **Tidiga potentiella nyttor** avser kostnader för den tid verksamhetsrepresentanter och konsulter lägger på utredningar och kravställningar av områden utanför de huvudsakliga anbudsområdena som ska medföra tidiga nyttor för verksamheten, samt eventuella investeringar i teknik som detta innebär.
- **Svårestimerade kostnader** avser kostnader som är svåra att estimeras innan projektet kommit längre. Dessa kostnader inkluderar teknisk avveckling, kostnader för vikarier, dubbeldrift, datatvätt, certifiering av medarbetare och etablering av förvaltningsorganisation samt anpassning av kringliggande system. Den slutgiltiga kostnaden beror bland annat på stadens vägval och tillvägagångssätt och vilka anbud staden får från sina leverantörer. Dessa kostnader ska preciseras under projektets gång.

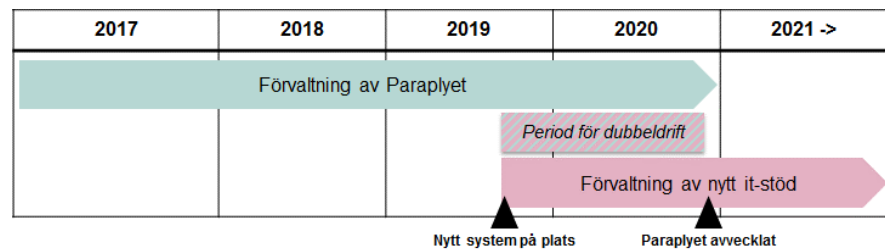
Följande faktorer påverkar uppskattningen:

- Val av teknisk lösning, då kostnaden kan variera avsevärt mellan olika standardsystem och verktyg.
- Presumptiva leverantörer använder sig av flertalet olika affärsmodeller där deras lösningar erbjuds i flertalet former (licens, tjänst, m.m.) och där ersättningsmodellen varierar mellan (och även inom) de olika formerna som lösningarna erbjuds.
- Osäkerhet av vad presumtiva leverantörer erbjuder som ”standard” i sina lösningar och i vilken omfattning konfigureringskomponenter kommer att behövas för att möta verksamhetens krav
- Osäkerheter kring vilka redan tecknade avtal, om några, som staden kan använda sig av för att realisera moderniseringen, då en grundtes är att befintliga plattformar och verktyg (för t.ex. analys) ska återanvändas.

Förutom projektkostnader kommer det nya it-stödet att ha en förvaltningskostnad. Förvaltningskostnaden för de nya it-stöden från och med 2021 är estimerad till cirka 90 miljoner kronor per år, vilket inkluderar både interna och externa resurser. Dagens IT-stöd har idag externa förvaltningskostnader på ca 70 miljoner kronor vilket uppräknas årligen med ca 4 procent. Inräknat interna kostnader så skulle kostnaderna för nuvarande IT-stöd vid samma

tidpunkt (d.v.s fr.o.m 2021) komma att vara ca. 100 miljoner kronor.

Under en övergångsperiod kommer staden att drifva och förvalta både den gamla och den nya it-miljön samtidigt. Dubbeldriften är inräknad kostnadsestimatet i figur 7.



Figur 9 – Visualisering av period med dubbla system

Grundprincipen är, som för allt it-stöd i staden, att kostnaden för verksamhetsspecifika lösningar och tjänster bör bäras av det verksamhetsområde som använder dem.

Under förutsättning att finansiering beviljas för genomförandet av moderniseringen utökas det gemensamma förvaltningsobjektet Sociala system, som stadsledningskontoret har ansvar för idag, till att även inkludera det nya it-stöd som projektet levererar, i takt med att det tas i bruk.

Tilläggskostnaden för löpande drift, vidareutveckling och förvaltning av det nya it-stödet för sociala system fördelas till nämnder och bolagsstyrelser (om några av dessa är berörda) på samma sätt som idag, genom it-prislistan.

Stadsledningskontoret förslår att:

- Kommunstyrelsen ska genomföra modernisering av sociala system med hänvisning till vad som sägs i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.
- Kommunstyrelsen ska genom centralupphandling besluta om förfrågningsunderlag, tilldelning av kontrakt, avbrytande av upphandling, avtalstecknande och avtalsförvaltning för modernisering av sociala system samt implementera upphandlat/de system.
- Den beräknade kostnaden om 570 mnkr för modernisering av sociala system under perioden 2018-2020 finansieras genom ianspråktagande av eget kapital.
- Stadsledningskontoret ska initiera och samordna centralupphandling samt införande av modernisering av sociala system.

- Stadsdirektören ska fatta beslut om förfrågningsunderlag, annonsering och tilldelningsbeslut, fatta beslut om val av leverantör, vid behov genomföra förändringar, som utifrån affärsmässiga grunder är påkallade samt teckna avtal med vald leverantör.

**Bilagor**

1. Projektplan
2. Strategi för moderniseringen av stadens sociala system
3. Behovsanalys
4. Slutrapport modernisering av sociala system