

Utlåtande 2005: RV (Dnr 125-1807/2005)

Centralupphandling av nytt IT-system för schemaläggning/verksamhetsplanering och mobilt IT-stöd inom stadens äldreomsorg och omsorgen om funktionshindrade

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Upphandling av nytt IT-system som stöd för schemaläggning/verksamhetsplanering och mobilt IT-stöd inom stadens äldreomsorg och omsorgen om funktionshindrade skall genomföras som centralupphandling.
2. Upphandlingen skall omfatta införande, anpassningar och nyttjande av gemensamma system inklusive tjänster för installation, utbildning och vidareutveckling.
3. Kommunstyrelsen skall genomföra upphandlingen, fatta beslut om leverantör samt att efter avslutad upphandling teckna avtal.
4. Upphandlingen finansieras med medel som avsatts till Stockholms stads kompetensfond. Kostnader för drift och förvaltning efter införande skall fördelas på stadsdelsnämnder och övriga brukare av systemen.

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

1. Stadsledningskontoret ges i uppdrag att genomföra upphandlingen.
2. Stadsdirektören ges i uppdrag att fatta beslut om val av leverantör samt att efter avslutad upphandling teckna avtal.
3. Stadsdirektören ges i uppdrag att vid behov vidta sådana förändringar, kompletteringar och/eller tillägg till avtal med vald leverantör som utifrån affärsmässiga grunder är påkallade.

Föredragande borgarrådet Roger Mogert anför följande.

Bakgrund

I november 2003 beslutade kommunstyrelsen i enlighet med stadsledningskontorets förslag angående inriktningen för utveckling av det IT baserade verksamhetsstödet inom äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade. Stadsledningskontoret föreslog tillsättning av ett projekt inom kompetensfondens kansli med uppdrag att utarbeta en strategi för verksamhetsstödet utveckling. Projektet skulle också initiera och driva utvecklingen av IT stödet inom äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade.

Målet är att anskaffa gemensamma stadsövergripande system för schemaläggning/verksamhetsplanering och mobilt IT-stöd genom en centralupphandling. En gemensam stadsövergripande drift- och förvaltningsorganisation ger en kostnadseffektiv lösning för hela staden.

Ett gemensamt IT-stöd bidrar till en effektivisering och kvalitetsförbättring av verksamheten genom förbättrad administration som höjer kvaliteten och ger effektivare rutiner vid planering och uppföljning av verksamheten hos stadens utförare. Verksamhetsanpassade verktyg skall integreras med stadens verksamhetssystem och skapa automatiserade informationsflöden. Tids- och personalkrävande och därmed också dyra manuella rutiner ersätts med integrerat IT-stöd.

Mina synpunkter

I dagsläget läggs inom äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade mycket tid och energi på manuell planering och omplanering med kort varsel när personalen är ledig eller sjuk och när beställningarna ändras. Tanken med det gemensamma stadsövergripande systemet är att spara tid och ekonomiska resurser åt stadsdelsförvaltningarna då tids- och personalkrävande manuella rutiner ersätts med ett integrerat IT- stöd. Ett välfungerande IT-stöd förbättrar också arbetsmiljön. Personalen kan då ägna mer tid till själva omsorgsarbetet och därmed förbättra vårdkvaliteten för brukarna.

Det nya gemensamma systemet ska skapa effektivare rutiner genom att integrera den befintliga informationen med verksamhetsanpassat IT-stöd. IT-baserad verksamhetsplanering och rapportering ger bättre underlag för uppföljning av både utförda insatser och enheternas ekonomiska planering.

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarråden *Kristina Axén Olin, Sten Nordin* och *Mikael Söderlund* (alla m) och *Jan Björklund* (fp) enligt följande.

Vi föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta att

1. i huvudsak godkänna föredragande borgarråds förslag till beslut
2. därutöver anför följande.

Stadsdelnämnderna har redan idag stora svårigheter med att tillhandahålla en bra äldreomsorg inom givna budgetramar. De omfattande nedskärningar som drabbat stadens äldreomsorg de senaste åren utgör dessutom ett allvarligt hot mot kvaliteten i äldreomsorgen. De granskningar som görs kontinuerligt av stadens äldreomsorg tyder på att biståndsbedömningen inom äldreomsorgen blivit alltmer restriktiv. Mot denna bakgrund är det viktigt att stadsdelnämnderna inte får nya kostnader inom äldreomsorgen utan att täckning ges från centralt håll till exempel för kostnader i form av nytt IT-stöd.

För övrigt bör denna verksamhet finansieras inom ordinarie budget och inte genom den så kallade kompetensfonden.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Upphandling av nytt IT-system som stöd för schemaläggning/verksamhetsplanering och mobilt IT-stöd inom stadens äldreomsorg och omsorgen om funktionshindrade skall genomföras som centralupphandling.
2. Upphandlingen skall omfatta införande, anpassningar och nyttjande av gemensamma system inklusive tjänster för installation, utbildning och vidareutveckling.
3. Kommunstyrelsen skall genomföra upphandlingen, fatta beslut om leverantör samt att efter avslutad upphandling teckna avtal.
4. Upphandlingen finansieras med medel som avsatts till Stockholms stads kompetensfond. Kostnader för drift och förvaltning efter införande skall fördelas på stadsdelnämnder och övriga brukare av systemen.

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

1. Stadsledningskontoret ges i uppdrag att genomföra upphandlingen.
2. Stadsdirektören ges i uppdrag att fatta beslut om val av leverantör samt att efter avslutad upphandling teckna avtal.

3. Stadsdirektören ges i uppdrag att vid behov vidta sådana förändringar, kompletteringar och/eller tillägg till avtal med vald leverantör som utifrån affärsmässiga grunder är påkallade.

Stockholm den

På kommunstyrelsens vägnar:
ANNIKA BILLSTRÖM

Roger Mogert

Anette Otteborn

ÄRENDET

I november 2003 beslutade kommunstyrelsen i enlighet med stadsledningskontorets förslag angående inriktningen för utveckling av det IT baserade verksamhetsstödet inom äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade.

Stadsledningskontoret föreslog tillsättning av ett projekt inom kompetensfondens kansli med uppdrag att utarbeta en strategi för verksamhetsstödet utveckling. Projektet skulle också initiera och driva utvecklingen av IT stödet inom äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade.

Målet är att anskaffa gemensamma stadsövergripande system för schemaläggning/verksamhetsplanering och mobilt IT-stöd genom en centralupphandling. En gemensam stadsövergripande drift- och förvaltningsorganisation ger en kostnadseffektiv lösning för hela staden.

Ett gemensamt IT-stöd bidrar till en effektivisering och kvalitetsförbättring av verksamheten genom förbättrad administration som höjer kvaliteten och ger effektivare rutiner vid planering och uppföljning av verksamheten hos stadens utförare. Verksamhetsanpassade verktyg skall integreras med stadens verksamhetssystem och skapa automatiserade informationsflöden. Tids- och personalkrävande och därmed också dyra manuella rutiner ersätts med integrerat IT-stöd.

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 25 april 2005 är av i huvudsak följande lydelse.

Sammanfattning

Målet är att anskaffa gemensamma stadsövergripande system för schemaläggning/verksamhetsplanering och mobilt IT-stöd genom en centralupphandling. En gemensam stadsövergripande drift- och förvaltningsorganisation ger en kostnadseffektiv lösning för hela staden.

Ett gemensamt IT-stöd bidrar till en effektivisering och kvalitetsförbättring av verksamheten genom förbättrad administration som höjer kvaliteten och ger effektivare rutiner vid planering och uppföljning av verksamheten hos stadens utföre. Verksamhetsanpassade verktyg skall integreras med stadens verksamhetssystem och skapa automatiserade informationsflöden. Tids- och personalkrävande och därmed också dyra manuella rutiner ersätts med integrerat IT-stöd.

Planering av personal och utförande av beställningar skapas utifrån den information som redan finns registrerad i respektive verksamhetssystem. På detta vis får ansvariga för planering av den dagliga arbetet säkrare information som underlättar uppföljning av mål och kvaliteten i verksamheten.

Dokumentation av genomförda insatser och uppföljning skapas med hjälp av mobilt IT-stöd. Personalen får då tillgång till den information som redan finns registrerad i respektive verksamhetssystem och kan uppdatera och återrapportera tillbaka till rätt system. På detta vis får ansvariga för planering av den dagliga verksamheten säkrare information som underlättar uppföljning av mål och kvaliteten i verksamheten.

Ett mobilt IT-stöd kan tillhandahålla möjligheter för närstående och anhöriga att själva hämta information om utförda insatser med hjälp av telefon eller Internet.

Kommunstyrelsen föreslås besluta om förslag till kommunfullmäktige att upphandling av nytt IT-system som stöd för schemaläggning/ verksamhetsplanering och mobilt IT-stöd inom äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade genomförs som en centralupphandling.

Upphandlingen finansieras med medel som avsatts till Stockholms stads kompetensfond och ansvaret för genomförandet är stadsledningskontorets projektet IT i omsorgen på kompetensfonden. Kostnader för drift och förvaltning efter införande skall fördelas på stadsdelsnämnder och övriga brukare av systemet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom projektet IT i omsorgen på kompetensfondens kansli vid stadsledningskontoret. Projektets arbetsgrupp med representanter från äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade i staden har deltagit i framtagning av kravspecifikationer och verksamhetsbeskrivningar.

Projektets styrgrupp har fått fortlöpande information om framtagning av kravspecifikationerna och verksamhetsbeskrivningarna och förberedelser inför upphandlingen senast på styrgruppsmöte 2005 03 01.

Projektets referensgrupper från verksamheten och fackliga organisationer har informerats löpande. Referensgrupper för verksamheten informerades senast vid möte 200502 15 och fackliga organisationernas referensgrupp informerades 2005 03 08.

Bakgrund

I november 2003 beslutade kommunstyrelsen i enlighet med stadsledningskontorets förslag angående inriktningen för utveckling av det IT baserade verksamhetsstödet inom äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade.

Stadsledningskontoret föreslog tillsättning av ett projekt inom kompetensfondens kansli med uppdrag att utarbeta en strategi för verksamhetsstödet utveckling. Projektet skulle också initiera och driva utvecklingen av IT stödet inom äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade.

Finansieringen av projektet skulle ske genom medel som avsatts till kompetensfondens insatser inom ramen för kommunfullmäktiges beslut i budget 2003. I de fall det krävdes centralupphandling av nya system skulle stadsledningskontoret återkomma med ett ärende till kommunstyrelsen / kommunfullmäktige.

Projektet startade under hösten 2003 och fick benämningen IT i omsorgen. Projektet leds av en styrgrupp där biträdande stadsdirektören Inger Båvner är ordförande och Rolf Mirlas direktör på kompetensfonden är vice ordförande. I styrgruppen i övrigt

sitter representanter från stadsdelsförvaltningarna och från SLK. Från SLK är det representanter från avdelningen för välfärd och utbildning, systemenheten, PPA och redovisningsstaben. Dessutom har projektet referensgrupper och arbetsgrupper som arbetat med att ta fram och analyser behov och lösningar. Projektet har flera delprojekt och varav anskaffning av IT-stöd för schema/verksamhetsplanering och mobilt IT-stöd är ett.

Delprojektet har arbetat med att ta fram lösningar som skall användas för att förbättra nyttjandet av personalen, höja kvaliteten i det utförda arbetet och öka kundnöjdheten. Mycket energi läggs idag ner på manuell planering och omplanering med kort varsel när personalen är ledig eller sjuk och när beställningarna ändras.

Nya kommunikationssätt mellan de anställda och alternativa tekniska lösningar ger tillgänglighet till behövlig information även hemma hos brukarna. Detta kan både förbättra kvaliteten i vården och öka effektiviteten. Genom löpande registreringar av insatserna och omfattningen tidsmässigt får verksamheten bättre underlag för uppföljning och verksamhetsplanering.

Under 2004 har projektet testat olika tekniska lösningar för mobilt IT -stöd på tre av stadens stadsdelsförvaltningar. Försöken har omfattat användning av handdatorer, mobiltelefoner, streckkodsläsare och fast telefoni för registrering av insatser, tidsomfattning mm. Syftet var att möjliggöra ökad flexibilitet och effektivare administration inom den öppna hemtjänsten. Försöken utvärderades i samarbete med IT universitetet i Kista och visade på betydande fördelar både verksamhetsmässigt och ekonomiskt.

Användning av IT-stöd för verksamhetsplanering och rapportering inom hemtjänsten förekommer på flera av stadens stadsdelsförvaltningar där ansvar för drift och förvaltning ligger på respektive förvaltning. Deras erfarenheter liknar resultatet från projektets försöksförvaltningar och stämmer väl överens med de analyser som gjorts.

Viktigaste kravet på den mobila lösningen är flexibilitet och enkelhet. Användargruppen är stor och de mobila användarna har olika informationsbehov vilket gör att vi efterfrågar alternativa lösningar.

Den ena mobila lösningen vi ser framför oss är en tvåvägs kommunikation eller *Dubbelriktad*, som används av utbildad egen personal med speciella eller krävande uppgifter. Här skall användarna kunna ladda ner dagens schema, utföra registreringar av insatser och avvikelser, samt skicka in dessa allteftersom de utförs. Utöver detta, ska även dokumentation av utförda insatser, arbetsplaner och måluppfyllnad kunna göras mobil.

Denna tvåvägslösning behöver kompletteras med en enklare mobil lösning för envägs kommunikation, kallad *Enkelriktad*. Funktionskraven är de samma men användarna inte de samma. För denna lösning skall det behövas en kortare utbildning än den dubbelriktade och också innebära mindre investeringar i hårdvara. Denna lösning skall underlätta registrering av utfört arbete men behöver inte vara uppkopplad direkt till något system för detta. Denna lösning kan t.ex. kräva att man hämtar ut schema och eventuella verktyg i början på arbetspasset.

Mobila lösningar är att se som ett komplement till manuell registrering av utförda insatser i efterhand direkt i Paraplysystemet i de fall där mobil registrering inte används.

Nya gemensamma system hela Stockholm stad skall skapa effektivare rutiner genom att integrera den befintliga informationen med verksamhetsanpassat IT-stöd. IT-baserad verksamhetsplanering och rapportering ger bättre underlag för uppföljning av både utförda insatser och enheternas ekonomiska planering.

Ett välfungerande IT-stöd sparar tid och förbättrar arbetsmiljön. Personalen kan ge mer tid till själva omsorgsarbetet och därmed förbättra vårdkvaliteten för våra kunder. Genom att införa ett för hela staden gemensamt IT-stöd skapas dessutom möjlighet att bättre nyttja den registrerade informationen.

Ekonomi

Ansvar för drift och förvaltning av system kräver omfattande insatser från respektive IT-enhet lokalt. Projektet har genomfört en kostnadsanalys tillsammans med verksamhetschefer och IT-chefer från stadsdelsförvaltningarna där kostnader för lokal respektive central drift- och förvaltning jämfördes. Resultatet visade att den löpande kostnaden för ett gemensamt stadsövergripande system som driftas och förvaltas centralt tillsammans med stadens andra övergripande system är en femtedel av kostnaden jämfört med lokala lösningar. Andra fördelar med ett centralt ansvar för system är bättre IT-säkerhet och enklare integration mellan de olika verksamhetssystemen.

I upphandlingen av verksamhetsplaneringsprogram ingår anskaffning av kommunlicens för obegränsat antal användare och utvecklingskostnad för att integrera dessa med verksamhetssystemen. Dessutom krävs uppgradering av centrala servrar och program för produktionssättning i den gemensamma drift- och förvaltningsmiljön. Beräknad kostnad för upphandlingen och anskaffningen är 12,5 Mkr och finansieras med medel ur Kompetensfonden.

Framtida kostnad för drift och förvaltning inklusive underhållslicenser för 1.000 användare är beräknad till 1,1 Mkr/år. Detta fördelas mellan användande förvaltningar enligt nyckeltal efter införandet.

I upphandlingen av mobilt IT-stöd ingår anskaffning av kommunlicens för obegränsat antal användare och utvecklingskostnad för att integrera dessa med verksamhetssystemen. Dessutom krävs uppgradering av centrala servrar och program för produktionssättning i den gemensamma drift och förvaltningsmiljön. Beräknad kostnad för upphandling och anskaffningen är 10,5 Mkr och finansieras med medel ur Kompetensfonden.

Framtida kostnader för drift och förvaltning inklusive underhållslicenser för 8.000 användare är beräknad till 1,9 Mkr/år. Detta fördelas mellan användande förvaltningar enligt nyckeltal efter införandet.

Övergripande krav

Det nya IT-stödet skall följa dessa principer;

För Verksamheten

- ? Stockholm stad skall vara en attraktiv arbetsgivare
- ? Stockholms stad skall leverera hög kvalitet på utförda tjänster.
- ? IT-stödet skall bidra till effektiv styrning och uppföljning av verksamheten.
- ? Inom Stockholms stad skall berörd personal ha tillgång till korrekt information när de behöver den, och där de behöver den.
- ? Stockholms stad skall ha effektiva rutiner för att nyttja personalen på bästa sätt.
- ? Inom Stockholms stad skall det vara lätt att dokumentera utfört arbete.

IT-principer

- ? IT-stödet skall vara användarvänligt
- ? IT-stödet skall vara driftsäkert samt tillgängligt dygnet runt.
- ? IT-stödet skall vara säkert med säker kommunikation.
- ? IT-stödet skall vara integrerat
- ? Paraplysystemet är master och källa för kundinformation, journaler samt arbetsplaner mm.
- ? LISA är master och källa för personalinformation
- ? Schema och verksamhetsplaneringssystem är master och källa för bemannings-schemainformationen

Nuvarande hantering inom verksamheten

Verksamheten har länge efterfrågat IT-stöd för schema/ verksamhetsplanering och mobilt IT-stöd. I avvaktan på gemensamma lösningar har flera förvaltningar själva anskaffat program som stödjer denna del av verksamheten.

Nackdelarna med att förvaltningarna själva ansvarar för drift och förvaltning är flera. Det är resurskrävande både personalmässigt och kompetensmässigt att ansvara för drift och förvaltning av IT-stöd. Kostnaden för att sprida ansvaret på 19 förvaltningar är betydligt högre än om detta införs i centralt i stadsövergripande drift- och systemförvaltning.

Lokala lösningar har ingen integration med övriga verksamhetssystem vilket omöjliggör automatiserade informationsflöden. Informationen måste då registreras manuellt flera gånger vilket kräver mycket tid av personalen, innebär stora kostnader och ger sämre kvalitet på den inregistrerade informationen.

De nya systemen syftar till att effektivisera verksamheten genom ett automatiserade informationsflöden och gemensamma rutiner för hela staden. De skall stödja de administrativa handläggningsrutinerna och säkerställa verksamhetens kvalitet.

Med gemensamma stadsövergripande IT-stöds lösningar kan ansvaret för drift och förvaltning hanteras centralt och systemet integreras med befintliga verksamhetssy-

stem. Central drift- och förvaltningsorganisation är en kostnadseffektiv lösning jämfört med att varje förvaltning anskaffar och ansvarar för ett IT-stöd.

I upphandlingen ingår nyttjande av system för schemaläggning och verksamhetsplanering och mobilt IT-stöd inklusive tjänster för installation, utbildning, underhåll och vidareutveckling. Hårdvara och drifttjänster ingår inte i upphandlingen.

Upphandlingsprocessen skall genomföras så att det finns möjligheter till en samlad bedömning som åstadkommer bästa total-ekonomiska och tekniska resultat till gagn för verksamheten.

Upphandlingen finansieras med medel avsatta i stadens kompetensfond.

Kostnaderna för drift och förvaltning av det nya systemet efter införandet kommer att fördelas på stadsdelsnämnder och övriga brukare av systemet.

Förslag till beslut

Stadsledningskontoret föreslår att upphandlingen sker i form av en centralupphandling och att upphandlingen omfattar anskaffning, införande, anpassning, och nyttjande av ett gemensamt system för schemaläggning/verksamhetsplanering och mobilt IT-stöd inom äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade inklusive tjänster för installation, utbildning och vidareutveckling.

Kommunstyrelsen föreslås besluta om förslag till kommunfullmäktige att upphandling av nya IT-system som stöd för schemaläggning/ verksamhetsplanering och mobilt IT-stöd inom stadens äldreomsorg och omsorgen om funktionshindrade genomförs som centralupphandling.

Upphandlingen finansieras med medel som avsatts till Stockholms stads kompetensfond och ansvaret för genomförandet är stadsledningskontorets projektet IT i omsorgen på kompetensfonden. Kostnader för drift och förvaltning efter införande skall fördelas på stadsdelsnämnder och övriga brukare av systemet.