

A
B
C
D
E

Staben
SOCIALTJÄNSTFÖRVALTNINGEN

TJÄNSTEUTLÅTANDE
DNR.202-606/2003
2004-01-23 1(3)

Handläggare: Christina Höglom
Tfn: 08/ 508 25 606

Socialtjänstnämnden

Revisionsrapport om användarnas syn på Paraplysystemet

1 bilaga

Förslag till beslut

1. Socialtjänstnämnden hänvisar till förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen
2. Ärendet överlämnas till revisionskontoret.

Dag Helin

Vera Josefson

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid socialtjänstförvaltningens stab för utredning och projekt.

Bakgrund

Revisionskontoret har till socialtjänstnämnden och stadsdelsnämnderna överlämnat revisionsrapport om användarnas syn på Paraplysystemet för kännedom och eventuellt yttrande senast den 29 februari 2004. Rapporten har även överlämnats till kommunstyrelsen för yttrande. Rapporten kan läsas i sin helhet på www.revision.stockholm.se/

Paraplyet är ett för stadsdelsförvaltningarna och socialtjänstförvaltningen gemensamt obligatoriskt IT-system för hantering av ärenden inom individ- och familjeomsorg samt äldre- och handikappomsorg. Systemet introducerades under 1998 och har successivt tagits i full drift och utvecklats.

Revisionskontoret har med hjälp av USK genomfört två enkätundersökningar riktade till paraplyanvändare vid fyra stadsdelsförvaltningar. Den första enkäten är en uppföljning av en undersökning som gjordes 1999 och riktade sig till ett urval användare i samma stadsdelsförvaltningar som den tidigare undersökningen. Den andra enkäten riktade sig till samtliga användare av den nya funktionen för ekonomiskt bistånd i fyra stadsdelsförvaltningar.

Syftet med undersökningarna var att få svar på frågor om hur användarna upplever paraplysystemet idag, om det blivit det effektiva ärendehanteringssystem som det var tänkt och om de nya funktionerna för ekonomiskt bistånd introducerats på ett bättre sätt än vad som upplevdes när övriga funktioner infördes under 1999. Resultatet av den första

undersökningen 1999 visade på en utbredd kritik mot såväl introduktion och utbildning i samband med införandet som funktioner och drift m.m.

De nya undersökningarna visar att det fortfarande finns ett utbrett missnöje med systemet, men att användarna inte är lika negativa som i den tidigare undersökningen. Missnöjet är störst bland de användare inom individ- och familjeomsorgen som använt systemet längst. Användarna är främst negativa till systemets pålitlighet, driftsäkerhet användarvänlighet, snabbhet och väntetider.

Användarna av den nya funktionen för ekonomiskt bistånd framför samma kritik som övriga användare, men en majoritet tycker att rutinerna för ekonomiskt bistånd är bättre med det nya systemet. Revisionskontoret drar också slutsatsen att introduktion, information och utbildning inför införandet av funktionen för ekonomiskt bistånd har skett på ett mer tillfredsställande sätt än vid introduktionen av systemet 1999.

Revisionskontoret påpekar att det är angeläget att stadsledningskontoret tar den kritik som framförts på stort allvar och använder sig av den i det fortsatta utvecklingsarbetet. Revisionskontoret anser att en prioriterad åtgärdsplan bör upprättas.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen har valt att begränsa sitt yttrande till att behandla Paraplysystemets funktioner för uppföljning och statistikinsamling.

Sedan införandet av Paraplysystemet 1998 har systemet successivt byggts ut och en rad funktioner har tillkommit som stöd för ärendehantering. Ett återkommande problem är systemets stora brister vad gäller möjligheten att följa upp ärenden på såväl individ- som gruppnivå samt svårigheterna att ta fram tillförlitliga statistikuppgifter. Från ansvariga verksamhetschefer påtalas ofta bristerna och begränsningarna i de rapportfunktioner som finns tillgängliga i systemet. Som exempel kan nämnas att fortfarande, mer än fem år efter systemets införande, tar förvaltningarna manuellt fram statistikuppgifter till socialstyrelsens årliga kartläggningar av beviljade insatser inom områdena barn- och ungdom, missbruk, socialpsykiatri och omsorgen om funktionshindrade.

Vad gäller ekonomiskt bistånd sker statistikuttaget inte via rapporter i Paraplysystemet utan som tidigare via utrednings- och statistikkontoret (USK). Detta fungerar tillfredsställande.

Förvaltningen anser att Paraplysystemet uppvisar mycket stora brister och begränsningar i funktionerna för uppföljning och statistikuttag, vilket allvarligt påverkar möjligheterna att göra bra verksamhetsuppföljningar såväl lokalt i stadsdelsförvaltningarna som för staden som helhet. Förvaltningen välkomnar revisionskontorets förslag att en åtgärdsplan upprättas.

ABCDE

DNR 202-606/2003 4(3)