

Handläggare
Raili Karlsson
Telefon: 08-508 36 211**Till**
Äldrenämnden
Den 18 november 2014

Slutrapport för nytt ersättningsystem i hemtjänsten

Förvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden godkänner förvaltningens slutrapport för nytt ersättningssystem i hemtjänsten.



Eva Frunk Lind
Direktör



Raili Karlsson
Avdelningschef

Sammanfattning

Kommunfullmäktige beslutade hösten 2013 att ett nytt ersättningssystem ska införas inom hemtjänsten från den 1 januari 2014. Det nya ersättningssystemet infördes 1 januari 2014 och därefter har tidsregistrering via mobiltelefoner införts successivt under våren 2014 hos samtliga kommunala och privata utförarenheter.

Det nya ersättningssystemet innebär att utföraren ersätts per utförd timme dag/kväll och per utförd insats nattetid. Systemet förutsätter att utföraren elektroniskt ska registrera när en insats påbörjas respektive avslutas. Antalet användare av det nya ersättningssystemet uppgår till ca 1 000 användare inom beställarsidan och ca 6 000 användare inom utförarsidan.

Äldreförvaltningen anser att projektet uppfyllt de effekt- och projektmål som kunnat mätas vid projektavslutet. Projektet har genomförts inom ramen för projektbudgeten.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade hösten 2013 att ett nytt ersättningssystem ska införas inom hemtjänsten från den 1 januari 2014.

Det nya ersättningssystemet innebär att utföraren ersätts per utförd timme dag/kväll och per utförd insats nattetid. Systemet förutsätter att utföraren elektroniskt ska registrera när en insats påbörjas respektive avslutas. För att detta ska vara möjligt krävs ett tidsregistreringssystem som kan användas av såväl kommunala som privata utförare. För privata utförare som anskaffat egna tidsregistreringssystem öppnas möjlighet att integrera dessa med Paraplysystemet. Äldreförvaltningen fick i uppdrag att planera och genomföra införandet av det nya ersättnings- och tidsregistreringssystemet. Arbetet har genomförts i projektform och är nu avslutat och resultatet redovisas i den bilagda slutrapporten.

Ärendet

Äldreförvaltningen har bedrivit arbetet med planering och införandet av det nya ersättnings- och tidsregistreringssystemet i ett sammanhållet projekt innehållande tre delprojekt:

- Kravspecifikationer; framtagning av kravspecifikationer för utveckling av Paraplysystemet och tidsregistreringssystem ParaGå och ParaGå Web
- Teknikutveckling; utveckling av nya och förändrade systemdelar i Paraplysystemet. Vidareutveckling av ParaGå, ParaGå Web och integrationer med externa system
- Införande; planering och genomförande av samtliga införandeaktiviteter som dokumentation, utbildning och support för beställare och utförare.

Kravspecifikationer

Arbetet med att ta fram kravspecifikationer för systemutvecklingsarbetet har skett under ledning av en projektledare från äldreförvaltningen. Tre externa konsulter med kunskap och erfarenheter från Paraplysystemet och från tidsregistreringssystem har engagerats i arbetet. Arbetet har skett i projektform där såväl beställare som utförare och systemförvaltare från stadsledningskontorets IT-avdelning medverkat.

Resultatet av delprojektet utmynnade i tre kravspecifikationer:

- Vidareutveckling av Paraplysystemet
- Vidareutveckling av tidsregistreringssystemet (ParaGå och ParaGå Web)
- Ny- och vidareutveckling av rapporter

Förutom ovanstående kravspecifikationer togs det också fram en kravspecifikation för s.k. smarta telefoner. Med hjälp av denna

kravspecifikation kunde kommunala och privata utförare upphandla de mobiltelefoner som behövdes i den egna verksamheten.

Teknikutveckling

Baserat på ovanstående kravspecifikationer beställde äldreförvaltningen systemutvecklingsarbete av stadens IT-leverantör, Tieto. Utvecklingsarbetet har genomförts i huvudsak av Tieto men också av underleverantörer till Tieto. Utvecklingsarbetet resulterade i två huvudleveranser, en vid vårreleasen och en vid höstreleasen 2013. Leveranserna föregicks av systemtester som syftade till att säkerställa att systemet svarade upp mot beställningen.

Införande

Planering för införandet av det nya ersättnings- och tidregistreringssystemet pågick under 2013. Arbetet ledde fram till detaljerade planer för ett totalt införande av det nya ersättnings-systemet från den 1 januari 2014 samt ett etappvis införande av själva tidregistreringssystemet under första halvåret 2014. Baserat på dessa införandeplaner togs utbildningsplaner fram för beställarchefer, biståndshandläggare, utförarchefer och administratörer samt för omsorgspersonal i hemtjänsten. Tillämpningsanvisningar, handböcker och utbildningsmaterial som stöd för beställare och utförare utarbetades.

Före driftstart genomfördes acceptanstester av de nya systemdelar som Tieto utvecklat och som ingick i vår- och höstreleasen 2013.

Under hösten 2013 och våren 2014 genomfördes informationsmöten för chefer inom beställar- och utförarsidan. Lärarledd utbildning genomfördes för beställarchefer, biståndshandläggare, utförarchefer, planerare och administratörer hos utförarna samt för paraplysamordnare under hösten och våren 2013/2014. Totalt genomfördes 162 lärarledda kurser. För hemtjänstpersonalen har två webbaserade utbildningar tagits fram, dessa finns tillgängliga på stockholm.se. Webbutbildningar som omsorgspersonalen har kunnat gå igenom både på arbetsplatsen som hemma. En tidning "Rätt i tiden" togs fram för personal som arbetar inom hemtjänsten, en informationsbroschyr togs fram och distribuerades till samtliga hemtjänstkunder.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för upphandling och utveckling. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av

ärendet den 11 november 2014. De fackliga organisationerna har tagit del av ärendet i förvaltningsgruppen den 12 november 2014.

Förvaltningens synpunkter

Det nya ersättningssystemet för hemtjänst är infört hos samtliga stadsdelsförvaltningars beställarenheter inom äldreomsorg, funktionshinder och socialpsykiatri. Vidare är det nya ersättnings- och tidregisteringssystemet infört hos samtliga kommunala och privata utförarenheter. Antalet användare av det nya ersättningssystemet uppgår till ca 1 000 användare inom beställarsidan och ca 6 000 användare inom utförarsidan. Fortsatt arbete pågår med privata och kommunala utförare samt stadsdelsförvaltningar. Uppföljningen av det ekonomiska utfallet är i fokus varje månad och kan redovisas i sin helhet först vid årsskiftet.

Äldreförvaltningen anser att projektet uppfyllt de effekt- och projektmål som kunnat mätas vid projektavslutet. Projektet har genomförts inom ramen för projektbudgeten.

Samtliga insatser som redovisas i slutrapporten bidrog till att övergång till det nya ersättnings- och tidregisteringssystemet kunde ske enligt plan.

En utvärdering av användarnas uppfattning om det nya ersättningssystemet och dess införande planeras efter årsskiftet 2014/2015.

Bilagor

Slutrapport, Nytt ersättningssystem i hemtjänsten



Stockholms
stad

Nytt ersättningssy- stem i hemtjänsten

Slutrapport 2014

stockholm.se

Projekt: Nytt ersättningssystem i hemtjänsten

Författare: Marita Åkersten / Lennart Olausson

Dnr: 350-372/2014

Förvaltning/avdelning: Äldreförvaltningen

Innehåll

Sammanfattning	5
1. Inledning	5
1.0 Beskrivning av projektet	6
1.1 Mål och avgränsningar	7
1.1.1 <i>Effektmål</i>	7
1.1.2 <i>Projektmål</i>	8
1.1.3 <i>Projektbeskrivning</i>	8
1.1.4 <i>Avgränsning</i>	9
1.2 <i>Milstolpar</i>	9
2. Resultat	11
2.1 Måluppfyllelse	11
2.1.1 <i>Effektmål</i>	11
2.1.2 <i>Projektmål</i>	12
2.2 Tids- och aktivitetsplan	15
2.2.1 <i>Förstudier / kravspecifikationer</i>	15
2.2.2 <i>Teknik/Systemutveckling</i>	15
2.2.3 <i>Acceptanstester</i>	16
2.2.4 <i>e-learning</i>	16
2.2.5 <i>Införande</i>	16
2.2.6 <i>Stöd, support</i>	18
2.2.8 <i>Alla aktiviteter genomförda enligt plan</i>	19
2.3 Information- och utbildning	19
2.3.1 <i>Målgrupper</i>	20
2.3.2 <i>Utbildningsmodell</i>	20
2.3.3 <i>Målgruppens attityder</i>	21
2.3.4 <i>Genomförda kurser</i>	22
2.3.5 <i>Webbaserad utbildning</i>	23
2.3.6 <i>Kursutvärderingar</i>	24
2.3.6.1 <i>Beställare</i>	24
2.3.6.2 <i>Utförare</i>	26
2.4 Användardokumentation	28
2.5 Stöd och support	28
2.6 Ändringsönskemål och restlista	29
2.7 Projektbudget	29
3. Arbetssätt	30
3.1 Projektorganisation	30
3.2 Samarbetsformer med leverantören	32
3.4 Lokaler	32
3.5 Metoder och verktyg	32
3.6 Kvalitetssäkring	33
4. Övriga erfarenheter	33
4.1 Resurshantering	33
4.2 Arbetssätt i projektet	33
4.3 Mediabevakning	34
4.4 Projektdokument och styrning	34

5. Överlämning till förvaltning

34

Sammanfattning

Resultatet av projektet är att det nya ersättningssystemet för hemtjänst är infört hos samtliga stadsdelsförvaltningars beställarenheter inom äldreomsorg, funktionshinder och socialpsykiatri. Vidare är det nya ersättningssystemet infört hos samtliga kommunala och privata utförarenheter.

Antalet användare av det nya ersättningssystemet uppgår till ca 1 000 användare inom beställarsidan och ca 6 000 användare inom utförarsidan. Den totala kostnaden för hemtjänsten uppgår till ca 2,4 miljarder per år.

Projektet har tagit fram handböcker och utbildningsmaterial för både beställare och utförare. Lärarledd utbildning har genomförts för beställarchefer, biståndshandläggare, utförarchefer och administratörer. Drygt 160 kurser har genomförts av projektet. Därutöver har projektet producerat webbaserade utbildningar för omsorgspersonalen. Webbutbildningar som omsorgspersonalen har kunnat gå igenom både på arbetsplatsen som hemma.

Under införandet har projektet bistått beställare och utförare med råd och stöd via mail och supporttelefon. Ärendevolymen har som mest varit omkring 1 000 ärenden per månad.

Projektet har uppfyllt de effektmål och projektmål som kunnat mätas vid projektavslutet. Projektet har genomförts inom ramen för projektbudgeten.

En utvärdering av användarnas uppfattning om det nya ersättningssystemet och dess införande planeras efter årsskiftet 2014/2015.

1. Inledning

På uppdrag av kommunfullmäktige har äldreförvaltningen ansvarat för införandet av ett nytt ersättningssystem med tidsregistrering i hemtjänsten. Det nya ersättningssystemet infördes 1 januari 2014 och därefter har tidsregistrering via mobiltelefoner införts successivt under våren 2014.

Det nya ersättningssystemet innebär att utföraren ersätts per utförd timme dag/kväll och per utförd insats nattetid. Systemet

förutsätter att utföraren elektroniskt ska registrera när en insats påbörjas respektive avslutas. För att detta ska vara möjligt krävs ett tidsregistreringssystem som kan användas av såväl kommunala som privata utförare. För privata utförare som anskaffat egna tidsregistreringssystem har öppnats en möjlighet att integrera dessa med Paraplysystemet.

Införandet har genomförts i projektform med en projektledare från äldreförvaltningen samt en extern konsult. I projektet har också ingått fyra utbildningsledare samt en projektkoordinator. Projektet har letts av en styrgrupp bestående av representanter från stadsdelsförvaltningarna, äldreförvaltningen och stadsledningskontoret. Två arbetsgrupper med representanter från stadens verksamheter har varit verksamma i projektet; en för det utvecklingsarbete som måste genomföras i paraplysystemet och en för det utvecklings- och införandearbete som krävs för tidsregistrering. Både beställare och utförare från såväl egen regi som privata utförare har ingått i den referensgrupp som tillsatts för projektet.

Införandet av ett nytt ersättningssystem har varit ett omfattande projekt med många berörda användare, totalt används ca 6 000 mobiltelefoner för tidsregistrering. Projektet har också involverat flera samarbetspartners, framför allt inom Tieto med underleverantörer samt inom stadens olika förvaltningar. I denna slutrapport redovisas hur införandeprojektet genomförts och vilket resultat som uppnått. I slutrapporten finns också ett avsnitt som beskriver erfarenheter och lärdomar från projektet. Dels internt från projektet men också en utvärdering som genomförts med två av projektets samverkanspartner, Tieto och stadsledningskontorets IT-avdelning (SLK-IT). En utvärdering kommer också att genomföras av användarnas uppfattning om det nya ersättningssystemet och dess införande. Denna planeras att ske efter årsskiftet 2014/2015 då systemet varit i drift ca ett år.

1.0 Beskrivning av projektet

Projektets uppdrag har varit att dels ta fram funktionella kravspecifikationer för det nya ersättningssystemet, dels att driva införandet av det nya ersättningssystemet i alla stadsdelsförvaltningar och hos samtliga kommunala och privata utförare. Projektet är ett leverans- och införandeprojekt och har omfattade tre huvudsakliga delprojekt. Dessa har varit kravspecifiering, teknikutveckling samt införande av det nya systemet hos samtliga utförare och beställare i staden.

Systemlösningen har baserats på att utredningar och biståndsbeslut genomförs i Paraplysystemet, beställningar skickas till utföraren, utförarna accepterar beställningen i ParaSoL samt utför hembesök, tidsrapporterar och dokumenterar i ParaGå (mobilappen). Arbetsledaren hos utföraren granskar och godkänner besöken i ParaGå Web, kontrollerar utförda insatser mot beställning i Paraplysystemet samt tar ut faktureringsunderlag/interndeberingsunderlag ur Paraplysystemet. Kommenterar timmar över bevakningsgräns i ParaSoL. Beställaren följer upp utförda besök mot beställning samt beslutar om att godkänna eller avslå överskridna timmar i Paraplysystemet. Stadsdelen tar ut ekonomiska rapporter ur Paraplysystemet (InfoView). Således en integrerad systemlösning som innehåller många systemmoduler.

Med tanke på den stora volymen berörda bland såväl beställare som utförare har införandet av tidregistreringssystemet skett i fyra etapper. Något som krävt en noggrann införandeplanering och uppföljning. Relevant informations- och utbildningsmaterial har tagits fram. Utbildningar för beställare och utförare har genomförts i olika etapper. Stöd och support under inkörningstiden har varit nödvändigt för att införandet kunnat ske enligt plan. Successiv uppföljning och utvärdering av införandet har varit en förutsättning för att kunna korrigera när så behövts.

1.1 Mål och avgränsningar

1.1.1 Effektmål

Styrande för projektet har varit ett antal effekt- och projektmål. Nedan redovisas projektets sju övergripande effektmål. I tabellen redovisas för varje effektmål en målbeskrivning, konkreta och mätbara mål samt mätmetod.

<i>Målbeskrivning</i>	<i>Mätbart mål</i>	<i>Mätmetod</i>
Alla utförare får ersättning baserad på utförd tid inom hemtjänsten	Staden har infört det nya ersättningssystemet hos alla utförare senast 2014-01-01	Insatser som inte rapporterats ger ingen ersättning
Staden betalar enbart för de insatser som utförarna utför	Staden betalar för 81 % av den vid införandet totalt beviljade tiden	Månatlig uppföljning av utförda insatser i förhållande till beviljade insatser
Insatser som görs hos kund dokumenteras	Alla besök/insatser (100 %) ska vara dokumenterade med tidregistreringssystemet	Uppföljning av införandet i förhållande till

Målbeskrivning	Mätbart mål	Mätmetod
	senast 2014-07-01	införandeplanen
Biståndsbesluten speglar det faktiska behovet hos den enskilde	Diskrepansen mellan beviljad tid och utförd tid ska successivt minska, 2015-12-31 högst 15 % 2016-12-31 högst 13 %	Årlig uppföljning och rapportering via den statistik som systemet genererar
Samordning sker mellan ersättnings- och avgiftssystemet	Underlag för både avgifter och ersättningar hämtas till 100 % från samma insatsrapporter	Samordnad rapportering i tidregistreringssystemet och Paraplysystemet
Kort avbetalningstid på projektinvesteringen	Avbetalningstiden ska inte överstiga 25 dagar beräknat på perioden 2013 - 2015 (se effektkalkyl nedan)	Avstämning av utfall mellan beviljad tid – utförd tid i förhållande till den totala projektkostnaden
Fakturahanteringen kommer att underlättas i förhållande till nuläget	Innan projektet avslutas ska 8 av 10 av systemets berörda användare uppleva att fakturahanteringen blivit enklare jämfört med nuläget	Enkät till berörda användare inom beställare och utförarsidan

1.1.2 Projektmål

Det övergripande målet för projektet är att säkerställa att det nya ersättnings- och tidregistreringssystemet är infört hos samtliga utförare senast 2014-06-30.

Det övergripande projektmålet har brutits ned i nedanstående mätbara projektmål;

- Utveckla och anpassa Paraplysystemet och ParaGå så att systemen kan hantera det nya ersättningssystemet
- Utveckla och anpassa integrationsplattformen så att Paraplysystemet ska lämna och ta emot information till/från externa system
- Upprätta driftavtal för 24/7 drift avseende tidregistreringssystemet
- Planera införandet och dokumentera detta i en införande-, kommunikations- och utbildningsplan
- Genomföra utbildningar för biståndshandläggare och utförare enligt införande-/utbildningsplan
- Driva och kvalitetssäkra samtliga införanden
- Överlämna projektresultatet till förvaltningsorganisationen

1.1.3 Projektbeskrivning

Projektet omfattade tre huvudsakliga delprojekt. Dessa har varit kravspecificering, teknikutveckling samt införande av det nya systemet hos samtliga utförare och beställare i staden. Kravspecifice-

ringen avsåg kravspecifikationer för Mobilappen (ParaGå), kravspecifikation för det administrativa systemet för utförare (ParaGå Web) samt kravspecifikation för verksamhetssystemet (Paraplysystemet). Teknikutvecklingen har genomförts av stadens huvudleverantör, Tieto. Även Tietos underleverantör Phoniro Systems samt Evry har varit engagerade i utvecklingsarbetet. Införandeprojektet har omfattat att införa det nya ersättnings- och tidregistreringssystemet hos samtliga stadsdelsförvaltningar samt hos samtliga 250 utförarenheter av hemtjänst. Visma Consulting har varit underleverantör till Tieto vad avser framtagning av Webbaserad utbildning för omsorgspersonalen.

1.1.4 Avgränsning

Det nya ersättningssystemet omfattar endast hemtjänstinsatser i ordinärt boende. Den nya ersättningen omfattar inte heller ersättning för avlösarservice och ledsagarservice.

I projektplaneringen har inte ingått förändringar av roller och behörigheter samt organisationsförändringar i ParaInn gällande hantering av underleverantörer.

Anskaffning av androidtelefoner ingå inte i projektet eftersom både kommunala och privata utförare själva ansvarar för detta.

1.2 Milstolpar

Följande milstolpar har varit styrande för projektet. Milstolparna är indelade i två typer, en typ där styrgruppen godkänner leveransen samt en typ där projektledaren godkänner leveransen.

Milstolpe nummer	Beskrivning	Godkänd av styrgrupp	Godkänd av PL
1	Kravställt de förändringar som behövs i Paraplysystemet och i de filer som överförs och tas emot av Agresso, LIS m fl system		2012-12-31
2	Kravställt de förändringar och den utveckling som behövs i ParaGå samt i det administrativa stödsystemet för tidregistrering		2013-02-11
3	Kravställt de förändringar som behövs i integrationsplattformen för att Paraplysystemet ska kunna lämna och ta emot information från externa system	2013-04-30	
4	Testat och verifierat att de anpassningar som genomförts i Paraplysystemet svarar upp mot kravspecifikationen		2013-05-31
5	Testat och verifierat att de anpass-		2013-05-31

Milstolpe nummer	Beskrivning	Godkänd av styr-grupp	Godkänd av PL
	ningar som genomförts i ParaGå svarar upp mot kravspecifikationen och är användarvänliga		
6	Utvecklat och anpassat Paraply-systemet och ParaGå så att systemen kan hantera det nya ersättningssystemet	2013-05-31	
7	Planerat införandet och dokumenterat detta i en införande-, kommunikations- och utbildningsplan	2013-05-31	
8	Utarbetat tillämpningsanvisningar för biståndshandläggare och utförare		2013-06-30
9	Säkerställt att det tas fram integrationskontrakt och en process för att certifiera externa tidregistreringssystem		2013-06-30
10	Utvecklat och anpassat integrationsplattformen, tagit fram integrationskontrakt och en certifieringsprocess så att Paraplysystemet kan lämna och ta emot information till/från externa system	2013-06-30	
11	Testat och verifierat konvertering av pågående insatsbeslut i acceptanstestmiljö		2013-06-30
12	Upprättat driftavtal med Tieto för 24/7 drift avseende tidregistreringssystemet		2013-08-31
13	Utvärderat pilotverksamheten och genomfört nödvändiga justeringar innan de fyra införandetapperna genomförs		2013-10-31
14	Genomfört utbildningar för utförare enligt införande-/utbildningsplan etapp 1		2013-12-31
15	Genomfört utbildningar för utförare enligt införande-/utbildningsplan etapp 2		2014-01-31
16	Genomfört utbildningar för biståndshandläggare enligt införande-/utbildningsplan		2013-12-31
17	Infört tidregistrering för alla utförare i etapp 1	2014-02-01	
18	Driftsatt det nya ersättningssystemet med månadsrapportering av utförd tid i Paraplysystemet	2014-01-01	
19	Genomfört konvertering och manuell justering av pågående insatsbeslut		2014-01-06
20	Infört tidregistrering för alla utförare i etapp 2	2014-04-01	
21	Genomfört utbildningar för utförare enligt införande-/utbildningsplan etapp 3		2014-03-31

Milstolpe nummer	Beskrivning	Godkänd av styrgrupp	Godkänd av PL
22	Genomfört utbildningar för utförare enligt införande-/utbildningsplan etapp 4		2014-04-30
23	Infört tidregistrering för alla utförare i etapp 3	2014-05-01	
24	Infört tidregistrering för alla utförare i etapp 4	2014-06-01	
25	Infört det nya ersättningssystemet hos samtliga utförare	2014-07-01	
26	Tagit fram förvaltningsspecifikation och förvaltningsplan		2014-11-30
27	Överlämna projektresultatet till förvaltningsorganisationen	2014-12-31	

Lägesrapport har utgått till styrgruppen vid varje styrgruppsmöte och efter varje passerad milstolpe.

2. Resultat

2.1 Måluppfyllelse

Projektet har uppfyllt de effektmål och projektmål som kunnat mätas vid projektavslutet. Vidare har projektet till fullo infriat tidplanen och projektet har genomförts inom avsatt projektbudget.

Vid införandeprojektet avslut den 30 juni 2014 återstår dock ett antal tekniska problem som uppstått efter driftsättningen av systemet. En återstående åtgärds punkt är också rapporterna avseende GPS-funktionen som inte fungerar tillfredställande. Vidare pågår ett arbete med att förbättra ekonomirapporterna i InfoView.

En utvärdering av användarnas uppfattning om det nya ersättningssystemet och dess införande planeras efter årsskiftet 2014/2015.

2.1.1 Effektmål

Den långsiktiga nyttan/effekten med projektet kan inte till fullo mätas inom ramen för projektet. Dock har en uppföljning gjorts av de effektmål som är möjliga att mäta innan projektet avslutas.

Nr	Målbeskrivning	Mätbart mål	Måluppfyllelse
1	Alla utförare får ersättning baserad på utförd tid inom hemtjänsten	Staden har infört det nya ersättningssystemet hos alla utförare senast 2014-01-01	Effektmålet uppfyllt.
2	Staden betalar enbart	Staden betalar för 81 % av	Effektmålet uppfyllt.

Nr	Målbeskrivning	Mätbart mål	Måluppfyllelse
	för de insatser som utförarna utför	den vid införandet totalt beviljade tiden	
3	Insatser som görs hos kund dokumenteras	Alla besök/insatser (100 %) ska vara dokumenterade med tidregistreringssystemet senast 2014-07-01	Effektmålet uppfyllt.
4	Biståndsbesluten speglar det faktiska behovet hos den enskilde	Diskrepansen mellan beviljad tid och utförd tid ska successivt minska, 2015-12-31 högst 15 % 2016-12-31 högst 13 %	Uppnås först efter att systemet använts en längre tid. Uppföljning kan därför ske först efter att projektet är avslutat.
5	Samordning sker mellan ersättnings- och avgiftssystemet	Underlag för både avgifter och ersättningar hämtas till 100 % från samma insatsrapporter	Effektmålet uppfyllt.
6	Kort "avbetalningstid" på projektinvesteringen	"Avbetalningstiden" ska inte överstiga 25 dagar beräknat på perioden 2013 - 2015 (se effektkalkyl i projektplan)	Uppföljning kan ske först efter att projektet är avslutat.
7	Fakturahanteringen kommer att underlättas i förhållande till nuläget	Innan projektet avslutas ska 8 av 10 av systemets berörda användare uppleva att fakturahanteringen blivit enklare jämfört med nuläget	Enkät till berörda användare inom beställare och utförarsidan

Projektet föreslår att beställaren följer upp effektmål 4,6 och 7 under 2015 och 2016 för att se om effekten blivit den avsedda.

2.1.2 Projektmål

Samtliga projektmål förutom nummer 26 och 27 (som har en planerad färdigtidpunkt efter att projektet är avslutat) är uppfyllda.

Milstolpe nummer	Beskrivning	Planerad färdig tidpunkt	Måluppfyllelse
1	Kravställt de förändringar som behövs i Paraplysystemet och i de filer som överförs och tas emot av Agresso, LIS m fl system	2012-12-31	Målet uppfyllt
2	Kravställt de förändringar och den utveckling som behövs i ParaGå samt i det administrativa stödsystemet för tidregistrering	2013-02-11	Målet uppfyllt
3	Kravställt de förändringar som behövs i integrationsplattformen för att Paraplysystemet ska kunna lämna och ta emot information från externa system	2013-04-30	Målet uppfyllt
4	Testat och verifierat att de anpassningar som genomförts i Paraplysystemet svarar upp mot kravspecifikationen	2013-05-31	Målet uppfyllt, dock skedde större delen av leveransen till

<i>Milstolpe nummer</i>	<i>Beskrivning</i>	<i>Planerad färdig tidpunkt</i>	<i>Måloppfyllelse</i>
			höstreleasen 2013
5	Testat och verifierat att de anpassningar som genomförts i ParaGå svarar upp mot kravspecifikationen och är användarvänliga	2013-05-31	Målet uppfyllt, dock skedde större delen av leveransen till höstreleasen 2013
6	Utvecklat och anpassat Paraplysystemet och ParaGå så att systemen kan hantera det nya ersättningssystemet	2013-05-31	Målet uppfyllt, dock skedde större delen av leveransen till höstreleasen 2013
7	Planerat införandet och dokumenterat detta i en införande-, kommunikations- och utbildningsplan	2013-05-31	Målet uppfyllt
8	Utarbetat tillämpningsanvisningar för biståndshandläggare och utförare	2013-06-30	Målet uppfyllt
9	Säkerställt att det tas fram integrationskontrakt och en process för att certifiera externa tidregistreringssystem	2013-06-30	Målet uppfyllt, dock skedde större delen av leveransen till höstreleasen 2013
10	Utvecklat och anpassat integrationsplattformen, tagit fram integrationskontrakt och en certifieringsprocess så att Paraplysystemet kan lämna och ta emot information till/från externa system	2013-06-30	Målet uppfyllt, dock skedde större delen av leveransen till höstreleasen 2013
11	Testat och verifierat konvertering av pågående insatsbeslut i acceptanstemiljö	2013-06-30	Målet uppfyllt, dock skedde större delen av leveransen till höstreleasen 2013
12	Upprättat driftavtal med Tieto för 24/7 drift avseende tidregistreringssystemet	2013-08-31	Målet uppfyllt
13	Utvärderat pilotverksamheten och genomfört nödvändiga justeringar innan de fyra införandeetapperna genomförs	2013-10-31	Målet uppfyllt
14	Genomfört utbildningar för utförare enligt införande-/utbildningsplan etapp 1	2013-12-31	Målet uppfyllt
15	Genomfört utbildningar för utförare enligt införande-/utbildningsplan etapp 2	2014-01-31	Målet uppfyllt
16	Genomfört utbildningar för biståndshandläggare enligt införande-/utbildningsplan	2013-12-31	Målet uppfyllt
17	Infört tidregistrering för alla utförare i etapp 1	2014-02-01	Målet uppfyllt
18	Driftsatt det nya ersättningssystemet med totaltidsrapportering av utförd tid i Paraplysystemet	2014-01-01	Målet uppfyllt

Milstolpe nummer	Beskrivning	Planerad färdig tidpunkt	Måluppfyllelse
19	Genomfört konvertering och manuell justering av pågående insatsbeslut	2014-01-06	Målet uppfyllt
20	Infört tidregistrering för alla utförare i etapp 2	2014-04-01	Målet uppfyllt
21	Genomfört utbildningar för utförare enligt införande-/utbildningsplan etapp 3	2014-03-31	Målet uppfyllt
22	Genomfört utbildningar för utförare enligt införande-/utbildningsplan etapp 4	2014-04-30	Målet uppfyllt
23	Infört tidregistrering för alla utförare i etapp 3	2014-05-01	Målet uppfyllt
24	Infört tidregistrering för alla utförare i etapp 4	2014-06-01	Målet uppfyllt
25	Infört det nya ersättningssystemet hos samtliga utförare	2014-07-01	Målet uppfyllt
26	Tagit fram förvaltningsspecifikation och förvaltningsplan	2014-11-30	Ingår from 1 juli 2014 i SLK/IT förvaltningsansvar för sociala system
27	Överlämna projektresultatet till förvaltningsorganisationen	2014-12-31	Målet uppfyllt, skedde from 1 juli 2014

2.2 Tids- och aktivitetsplan

Projektets övergripande tids- och aktivitetsplan redovisas nedan.

Huvudaktivitet	2012			2013												2014											
	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
FÖRSTUDIE																											
Analys, kravarbete, planering																											
TEKNIKPROJEKT																											
Paraplysystemet, utv arbete																											
Integrationskontrakt, certifieringsprocess																											
Mobila lösningen (ParaGå), utv arbete																											
Integrationsmodulen externa system																											
Konverteringstest av pågående insatsbeslut																											
Certifiering av externa system																											
INFÖRANDEPROJEKT																											
Planering, uppföljning																											
Utveckling av utbildningsmaterial																											
Utveckling av e-learning																											
Kursadministration																											
Testverksamhet androidmobiler																											
Acceptanstester av vår- och höstreleasen																											
Testkörning av Paragåringsrapportering																											
Nytt ersättningsystem införs																											
Etapp 1, utförare																											
Etapp 2, utförare																											
Etapp 3, utförare																											
Etapp 4, utförare																											
Stöd, support, uppföljning																											
Förvaltningsetablering, överlämning																											

2.2.1 Förstudier / kravspecifikationer

Projektet tog fram ett antal kravspecifikationer som utgjort grund för systemutvecklingsarbetet. Dessa kravspecifikationer är:

- Krav avseende förändringar och tillägg i Paraplysystemet
- Krav avseende rapporter ur Paraplysystemet
- Krav avseende tidregistreringssystemet
- Krav avseende rapporter ur tidregistreringssystemet
- Krav avseende konvertering av gällande biståndsbeslut
- Krav avseende GPS-positionering och koordinathantering
- Krav avseende integration av externa tidregistreringssystem

Framtagandet har kravspecifikationerna har gjort i samråd med en användargrupp för beställare och utförare samt systemansvariga för SLK/IT. De konsulter som varit drivande i arbetet har haft kunskap i och erfarenhet av Paraplysystemet och/eller tidregistreringssystemet.

2.2.2 Teknik/Systemutveckling

Teknikutvecklingsprojektet genomfördes i två huvudetapper. Den första huvudetappen avsåg sådant utvecklingsarbete som fordrades för att komma igång med dokumentation (journal- och arbetsanteckningar) i de nya smarta mobiltelefonerna. Detta utvecklingsarbete bedrevs under första halvåret 2013 och ingick i den s.k. vårreleasen. Den andra huvudetappen avsåg utvecklingsarbete som krävs för att hantera hela det nya ersättnings- och tidsregistreringssystemet. Utvecklingsarbetet genomfördes under sommaren och hösten 2013 och ingick i den s.k. höstreleasen.

2.2.3 Acceptanstester

Projektet genomförde acceptanstester både för vår- och höstreleasen. Som förberedelser för acceptanstesterna tog projektet fram testplan och testfall. De praktiska testerna genomfördes hos SLK/IT på Hantverkargatan 3 D. Resultatet av acceptanstesterna dokumenterades i form av avvikelserapporter som skickades till testledaren på SLK/IT. Under acceptanstesterna producerades över 200 felrapporter.

<i>Release</i>	<i>Antal avvikelse- rapporter</i>	<i>Justering / rättelser genomförda</i>
Vårreleasen 2013	75	75
Höstreleasen 2013	135	131
SUMMA	210	206

Under införandeprojektet, när systemet succesivt belastades med större volymer och med flera utförarenheter, uppstod problem i form av prestandaproblem och funktionella brister. Rättelserna i de olika systemdelarna har skett succesivt och införts i ett antal s.k. servicepack. I samband med dessa genomförde projektet ytterligare acceptanstester.

2.2.4 e-learning

Projektet har i samarbete med Visma Consulting (underleverantör till Tieto) utvecklat en webbaserad utbildning för kommunala och privata utförare. Utbildningen har syftat till att ge arbetsledande personal hos utförare ett pedagogiskt hjälpmedel när de efter genomgången lärarledd utbildning ska utbilda all sin omsorgspersonal.

2.2.5 Införande

Med hänsyn till den stora volymen användare hos beställare och utförare som är berörd av det nya ersättnings- och tidregistreringssystemet har införandet skett i två delar och i fyra etapper. Den första delen för utförare avsåg att anskaffa mobiltelefoner, inregistrera dessa i MobileIron, registrera in personalen i ParaInn, genomgå utbildning samt därefter börja använda mobilerna för dokumentation. Härigenom fick all omsorgspersonal möjlighet att träna på att använda mobilerna för att registrera besök samt dokumentera i mobilerna.

Den andra delen för utförare avsåg att genomgå utbildning för att kunna hantera det nya ersättnings- och tidregistreringssystemet. Eftersom det nya ersättningssystemet gällde för samtliga fr.o.m.

den 1 januari 2014 utbildades samtliga beställarchefer och bi-
ståndshandläggare under hösten 2013.

Införandet hos utförarna skedde i fyra etapper. Den tidigare tillämpade regionindelningen användes för etappindelningen. Stadsdelsförvaltningarnas uppföljningsansvar för utförarna utgjorde grunden för i vilken stadsdel/etapp som utföraren ingick. Indelningen framgår nedan. Skälet att västra Söderort blev startetapp var att de utgjorde den minsta etappen. Även om acceptanstester görs omsorgsfullt så fanns det ändå alltid risk för att vissa fel först kommer att uppstå i full produktion. Skadan av denna typ av fel kan reduceras om detta sker på den minsta och inte den största regionen.

Förvaltning / etapp	Volymfördeln beställa timmar i hemtjänst Åo	Produktions- start
721 Älsjö	2,1%	2014-02-01
722 Hägersten - Liljeholmen	8,1%	2014-02-01
724 Skärholmen	4,9%	2014-02-01
SUMMA etapp 1	15,1%	
714 Enskede - Årsta -Vantör	11,6%	2014-04-01
715 Skarpnäck	4,7%	2014-04-01
718 Farsta	6,5%	2014-04-01
SUMMA etapp 2	22,8%	
708 Kungsholmen	7,3%	2014-05-01
709 Norrmalm	7,1%	2014-05-01
710 Östermalm	10,6%	2014-05-01
712 Södermalm	13,4%	2014-05-01
SUMMA etapp 3	38,4%	
701 Rinkeby - Kista	4,3%	2014-06-01
703 Spånga - Tensta	2,8%	2014-06-01
704 Hässelby - Vällingby	8,8%	2014-06-01
706 Bromma	7,7%	2014-06-01
SUMMA etapp 4	23,6%	
TOTALT	100,0%	

Införandet har skett enligt projektets ursprungliga plan.

Som tidigare nämnts uppstod efterhand belastningsproblem som orsakade problem för såväl beställare som utförare då belastningsproblemet innebar att de inte kunde få tillgång till kundlistor och fakturaunderlag. Det uppstod också problem i överföringen av transaktioner från ParaGå till Paraplysystemet. Problemen fick också konsekvenser i form av förseningar i de uppföljningsrapporter som finns att tillgå i InfoView.

Något som också påverkade införandeprocessen negativt var ett antal driftstopp som förekom under införandeperioden. Driftstoppen som föranleddes av övergången till SIKT-avtalet berörde stadens alla system.

2.2.6 Stöd, support

Förutom den ordinarie supporten som stadens användare får via Servicecentrum tillhandahåll projektet under projektiden en speciell stöd- och supportfunktion. Denna speciella support hanterade i första hand verksamhetsrelaterade frågor från beställare och utförare. Men även mer applikationsrelaterade frågor hanterades av projektets support. En mailbrevlåda öppnades samt tre servicetelefoner har varit öppna under kontorstid. Ytterligare en stödfunktion för beställare och utförare har varit stadsdelsförvaltningarnas paraplysamordnare. Omfattningen av stöd och supporttjänsten framgår nedan.

2013	Tillgängl support timmar	2014	Tillgängl support timmar
September	168	Januari	552
Oktober	184	Februari	480
November	168	Mars	504
December	528	April	432
SUMMA	1048	Maj	456
		Juni	456
		SUMMA	2880

Sammantaget har projektet under projektiden varit tillgänglig för support och stöd via mail och telefon i sammantaget ca 3 900 timmar.

2.2.7 Uppföljning

Under införandeperioden från den 1 september 2013 till den 1 juni 2014 har projektet veckovis följt upp progressen hos utförarna. En specifik progressrapport avseende införskaffning och inregistrering av mobiltelefoner har tagits fram.

phonenumber	platform	os	model	version	Last Check In date	Utförare	appName
+46736563406	Android 4.2	A	HTC One X	1.3.0.1	2014-04-02T20:02:45Z	AAA	Paragå
761210950	Android 4.1	A	GT-S7710	1.3.0.3	2014-04-01T11:38:18Z	AAA	Paragå
761210673	Android 4.1	A	GT-S7710	1.3.0.3	2014-04-03T20:45:35Z	AAA	Paragå
761293653	Android 4.1	A	GT-S7710	1.3.0.3	2014-04-03T14:17:11Z	BBB	Paragå
721664648	Android 2.3	A	GT-S6500	1.3.0.3	2014-04-02T12:43:09Z	BBB	Paragå
721664649	Android 2.3	A	GT-S6500	1.3.0.3	2014-04-04T00:20:23Z	CCC	Paragå
721664650	Android 2.3	A	GT-S6500	1.3.0.3	2014-04-04T01:00:01Z	CCC	Paragå
721664675	Android 2.3	A	GT-S6500	1.0.6.6	2013-11-13T07:05:03Z	CCC	Paragå
721664663	Android 2.3	A	GT-S6500	1.3.0.1	2014-02-22T01:58:09Z	DD	Paragå
721664605	Android 2.3	A	GT-S6500	1.0.6.6	2013-12-05T06:14:34Z	DD	Paragå

En annan progressrapport som per utförare redovisar hur utföraren kommit igång med besöksregistrering i mobilerna har också tagits fram.

Utförare	Ett	Antal kunder	Antal ParaGå 28 mars	Antal ParaGå 4 april	Antal ParaGå senaste vecka	Har börjat använda ParaGå	Snitt Kund / dag
AAA	1	258	27388	31623	4235	Ja	2,3
BBB	1	247	22803	26449	3646	Ja	2,1
CCC	1	185	16652	18825	2173	Ja	1,7
DDD	1	163	26085	28584	2499	Ja	2,2
EEE	1	157	23705	25552	1847	Ja	1,7
FFF	1	156	26279	28923	2644	Ja	2,4
GGG	1	145	23643	25759	2116	Ja	2,1
HHH	1	132	21874	23830	1956	Ja	2,1

Beställarsidan hade ett stort arbete med att lägga om alla insatsbeslut till det nya ersättningssystemet. Projektet beställde därför en speciell bearbetning i Paraplysystemet där det maskinellt togs fram förslag till nya insatsbeslut som var baserade på det nya ersättningssystemet. Biståndshandläggarna hade att granska, ev. korrigera och godkänna förslagen till beslut. Även för uppföljning av detta arbete tog projektet fram en progressrapport.

Förvaltning	Antal konverterade beslut att godkänna	Antal klara 21 jan	Antal resterande 14 jan	Antal resterande 15 jan	Antal resterande 17 jan	Antal resterande 20 jan	Antal resterande 21 jan	Antal resterande 27 jan	Klart i %
A	1 341	1 341	28	21	21	6	6	0	100,0%
B	1 277	1 273	45	29	27	7	7	4	99,7%
C	1 624	1 608	77	70	67	37	36	16	99,0%
D	1 302	1 299	30	28	18	5	3	3	99,8%
E	819	817	61	29	28	9	8	2	99,8%
F	776	772	127	125	89	16	15	4	99,5%
G	450	450	1	0	0	0	0	0	100,0%
H	1 819	1 804	334	296	252	137	111	15	99,2%
I	842	837	76	58	56	8	8	5	99,4%
J	2 285	2 267	300	186	182	52	28	18	99,2%
K	1 061	1 054	253	183	134	60	27	7	99,3%
L	608	598	133	95	71	27	25	10	98,4%
M	1 099	1 063	505	385	337	213	84	36	96,7%
N	1 478	1 474	600	162	96	14	8	4	99,7%
SUMMA	16 781	16 657	2 570	1 667	1 378	591	366	124	99,3%

Ovanstående rapporter har använts för att stödja både beställare och utförare i deras arbete med förberedelser inför produktionsstart. Vidare har rapporterna fortlöpande gett information om hur införandearbetet löper på hos de olika utförarna. Baserat på dessa rapporter har projektet i god tid kunnat agera och bistå de enheter som släpat efter.

2.2.8 Alla aktiviteter genomförda enligt plan

Samtliga aktiviteter ovan är genomförda och samtliga huvudaktiviteter är genomförda i enlighet med tidplanen. En viktig framgångsfaktor för detta har varit en mycket noggrann aktivitetsplanering i planeringsfasen samt en lika noggrann styrning och uppföljning av genomförandet.

2.3 Information- och utbildning

Projektet tog initialt fram en kommunikationsplan som sedan varit styrande för all information och kommunikation från projektet till intressentgrupperna. En informationsbroschyr ”Rätt i tiden” togs

fram och distribuerades till samtlig berörd personal både inom beställare- och utförarsidan. En informationsskrift togs också fram som distribuerades hem till samtliga kunder i staden.

2.3.1 Målgrupper

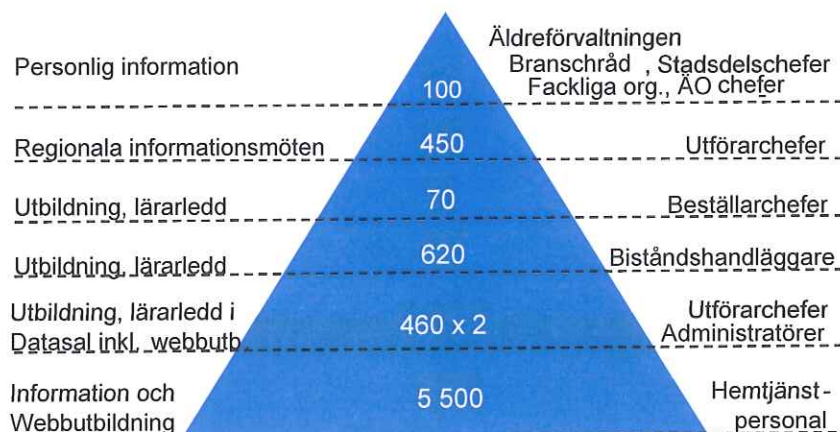
Målgruppen för utbildning i det nya ersättnings- och tidregistreringssystemet består av både beställare och utförare, se nedan.

Förvaltning / etapp	Volymfördeln beställa timmar i hemtjänst Åo	Produktions- start	Personal som berörs									Summa TOTALT
			Beställarna						Utförarna			
			Beställarchefer	Äldreomsorgen	Funktionshinder	Socialpsykiatri	Övrig personal	Summa handläggare	Chefer/ administratörer	Vårdpersonal		
721 Älvsjö	2,1%	2014-02-01	2	11	4	2			26	112	155	
722 Hägersten - Liljeholmen	8,1%	2014-02-01	2	28	15	6			26	432	507	
724 Skärholmen	4,9%	2014-02-01	4	17	10	4			36	261	328	
SUMMA etapp 1	15,1%		8	56	29	12	7	104	88	805	990	
714 Enske - Årsta -Vantör	11,6%	2014-04-01	4	33	12	7			32	619	703	
715 Skarpnäck	4,7%	2014-04-01	3	14	12	5			28	251	310	
718 Farsta	6,5%	2014-04-01	2	24	10	5			28	347	414	
SUMMA etapp 2	22,8%		9	71	34	17	10	132	88	1 216	1 426	
708 Kungsholmen	7,3%	2014-05-01	3	22	10	4			26	389	451	
709 Normalm	7,1%	2014-05-01	2	24	7	4			38	379	452	
710 Östermalm	10,6%	2014-05-01	9	39	10	4			42	565	660	
712 Södermalm	13,4%	2014-05-01	4	37	25	13			50	715	840	
SUMMA etapp 3	38,4%		18	122	52	25	17	216	156	2 048	2 403	
701 Rinkeby - Kista	4,3%	2014-06-01	2	11	15	6			34	229	295	
703 Spånga - Tensta	2,8%	2014-06-01	4	14	10	4			24	149	201	
704 Hässelby - Vällingby	8,8%	2014-06-01	2	23	20	6			40	469	558	
706 Bromma	7,7%	2014-06-01	2	26	12	6			30	411	485	
SUMMA etapp 4	23,6%		10	74	57	22	10	163	128	1 259	1 540	
TOTALT	100,0%		45	323	172	76	44	615	460	5 328	6 359	
Antal deltagare i läroledd utbildning (beställarchefer):												45
Antal deltagare i läroledd utbildning (handläggare):												615
Antal deltagare i läroledd utbildning / datasal (utförare):												460
Antal deltagare i datorbaserad utbildning inom organisationen:												5 328

2.3.2 Utbildningsmodell

Utifrån den målgrupps- och behovsanalys som projektet genomförde tog projektet fram en informations- och utbildningsmodell för de mest primära målgrupperna.

Informations - och utbildningsmodell



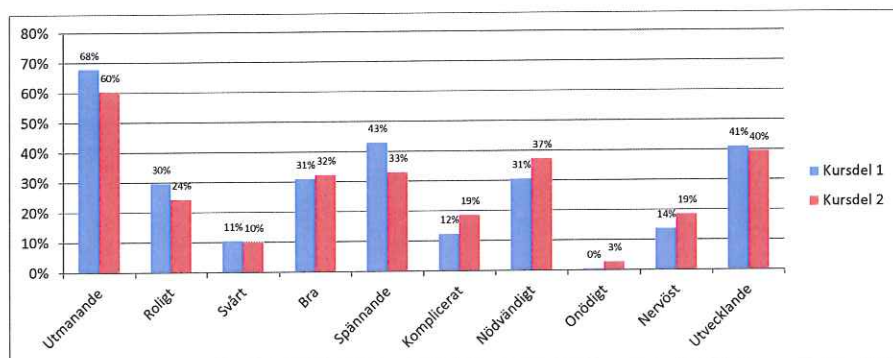
All utbildningsadministration har hanterats via systemet, Proof Administration. Inbjudningar har via mail gått ut till samtliga målgrupper. Deltagarna har kunna välja utbildningstillfälle ur ett rikt utbud av kurser. Anmälan har kunnat ske via det administrativa systemet.

Det visade sig att utbildningsadministrationen fick lägga ned ett stort merarbete på att få in kursanmälningar från utförarna. Vidare att erbjuda nya kurstillfällen till de kursdeltagare som inte kom till inbokade utbildningar.

2.3.3 Målgruppens attityder

Projektet genomförde två mätningar av utförarnas attityder till det nya ersättnings- och tidregistreringssystemet. Den första mätningen gjordes i samband med att det första kurstillfället avslutats. Då hade utförarchefer samt planerare/administratörer fått en genomgång av både ersättningssystemet som hur de ska använda det nya tidregistreringssystemet. Den andra mätningen gjordes efter att det andra kurstillfället avslutats. Då hade utförarna några månader använt det nya tidregistreringssystemet för dokumentation.

Som framgår av grafen nedan anser utförarna att hela förändringen är mycket utmanande, spännande och utvecklande. Vidare att förändringen är nödvändig. Mycket få anser att övergången till det nya ersättningssystemet är onödig.



2.3.4 Genomförda kurser

Nedan redovisas antal genomförda utbildningsdagar.

Målgrupp	Antal genomförda utbildningstillfällen
Beställarchefer	7
Biståndshandläggare	24
Utförarchefer del 1	57
Utförarchefer del 2	50
Paraplysamordnare del 1	1
Paraplysamordnare del 2	1
Regionalt infomöte etapp 1	2
Regionalt infomöte etapp 2	2
Regionalt infomöte etapp 3	3
Regionalt infomöte etapp 4	2
Totalrapportering	5
Infomöte Utförare	4
Övriga informationsmöten	4
SUMMA	162

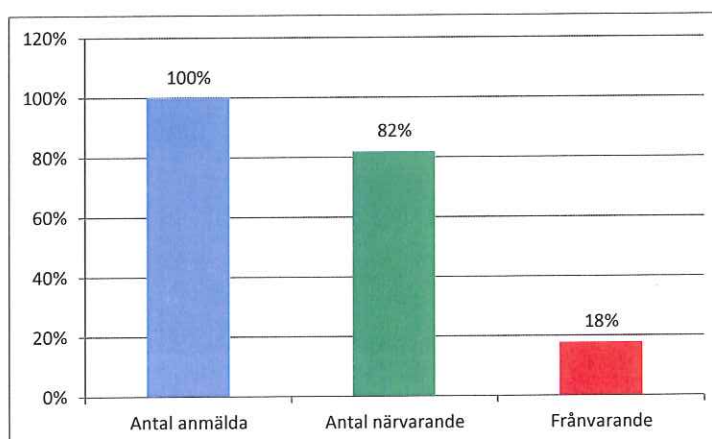
Genomförda utbildningsdagar (elevdagar)

Nedan redovisas genomförda informations- och utbildningsaktiviteter.

Målgrupp	2013						2014						Summa
	Apr	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	
Beställarchefer			85										85
Biståndshandläggare					226	305							531
Utförarchefer del 1		102	154	224	170								650
Utförarchefer del 2						124	132	36	190	140			622
Paraplysamordnare del 1			15										15
Paraplysamordnare del 2						15							15
Regionalt infomöte etapp 1				24									24
Regionalt infomöte etapp 2					17								17
Regionalt infomöte etapp 3					60								60
Regionalt infomöte etapp 4							80						80
Totalrapportering						497							497
Infomöte Utförare										200	200	200	600
Övriga informationsmöten	219												219
	219	102	254	248	473	941	212	36	190	340	200	200	3 415

Samtliga mål för information och utbildning har uppnåtts. Ett stort problem för projektet har dock varit den stora frånvaron vid de utbildningar som projektet arrangerat. I första hand har detta gällt de lärarledda utbildningarna för utförare. Dessa har genomförts i

grupper om 12 deltagare i datasal. Utförarna har själva fått välja utbildningstillfälle och de har fått ersättning för att närvara vid utbildningarna. Trots detta har frånvaron i sämsta fall varit 70 %. De allra flesta har heller inte i förväg anmält att de avstått från att komma på utbildningarna. Projektet har därför varit tvunget att arrangera en stor mängd extrakurser. Utbildningskoordinatören har haft telefonkontakt med samtliga som uteblivit från de kurser de anmält sig till och bokat in dessa på de arrangerade extrakurserna. Den totala frånvaron redovisas nedan.



2.3.5 Webbaserad utbildning

För att ge samtlig omsorgspersonal den kunskap som behövs för att kunna tillämpa regelverket samt dokumentera och tidregistrera i mobiltelefonerna har projektet tagit fram en webbaserad utbildning. Utbildningen har kunnat nås från projektets hemsida. Detta har inneburit att omsorgspersonalen har kunnat studera både i samlingslokalen som hemma. Utbildningens innehåll framgår nedan.

Kursmeny	
Inledning	
Så här använder du kursen	
ParaGå och andra system	
De olika insatstyperna	
Kommunala utförare del 1	
Kommunala utförare del 2	
Privata utförare del 1	
Privata utförare del 2	▼
ParaGå tidregistrering	
Kollektiv insats	
Dubbelbemanning	
Trygghetslarm	
Avlösning	
Avböjt besök	
Utfört, ej registrerat besök	
Kunskapstest för del 2	
Frågor och svar	

Målgruppen för webbutbildningen omfattar ca 6 000 personer. Utbildningen avslutas med ett kunskapsprov där personalen fått möjligheter att testa sina kunskaper samt visa upp för arbetsledningen att man genomfört utbildningen med godkänt resultat.

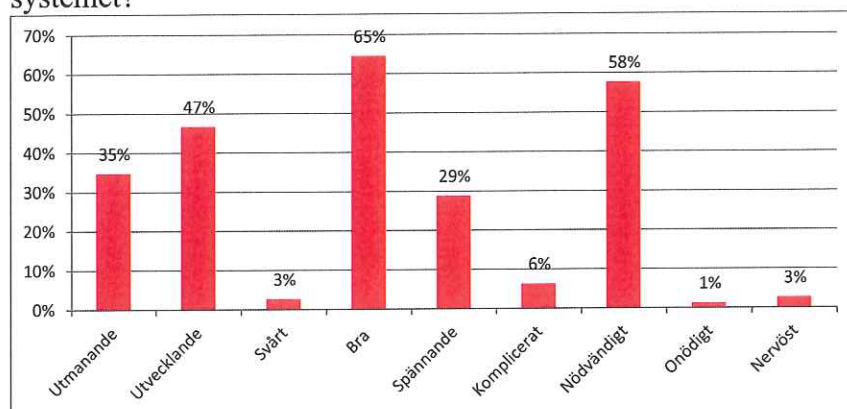
2.3.6 Kursutvärderingar

Samtliga kursdeltagare i de lärarledda utbildningarna fick efter genomgången utbildning svara på en webbaserad enkät. Nedan redovisas resultatet avseende ett urval av de frågor som ingick i enkäten.

2.3.6.1 Beställare

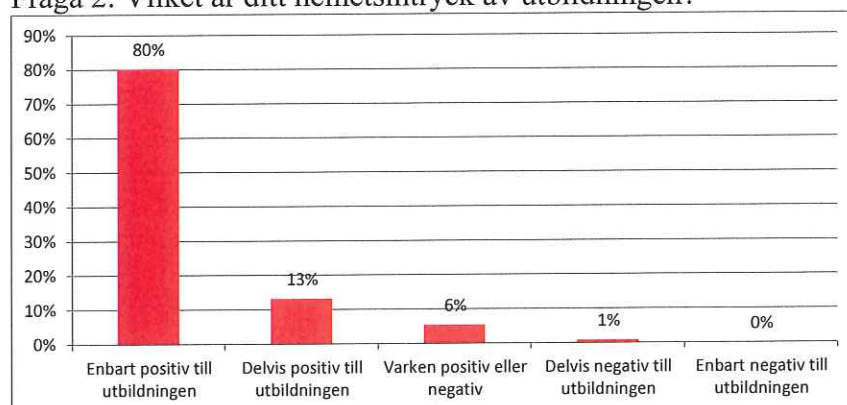
Målgruppen för enkäten på beställarsidan har varit beställarchefer och biståndshandläggare inom äldreomsorg, funktionshinder och socialpsykiatri.

Fråga 1: Hur uppfattar du det nya ersättnings- och tidregistreringssystemet?



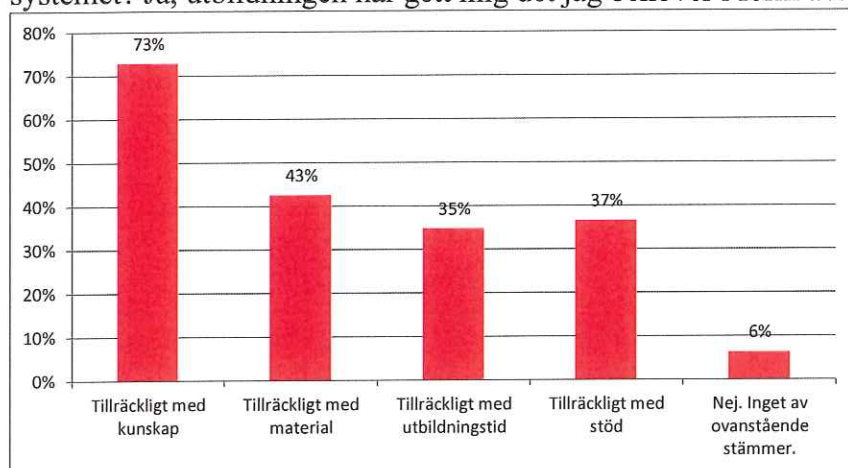
Första frågan avsåg att kartlägga beställarnas attityder till det nya ersättnings- och tidregistreringssystemet. Som framgår av grafen anser beställarna att förändringen är bra och nödvändig. Mycket få anser att förändringen är onödig.

Fråga 2: Vilket är ditt helhetsintryck av utbildningen?



Andra frågan avsåg att kartlägga deltagarnas inställning till utbildningen. Som framgår av grafen har deltagarna varit övervägande positiva till den utbildning de genomgått.

Fråga 3: Upplever du att du som chef har fått den information du behöver för övergången till de nya ersättnings- och tidregistreringssystemet? Ja, utbildningen har gett mig det jag behöver i form av:

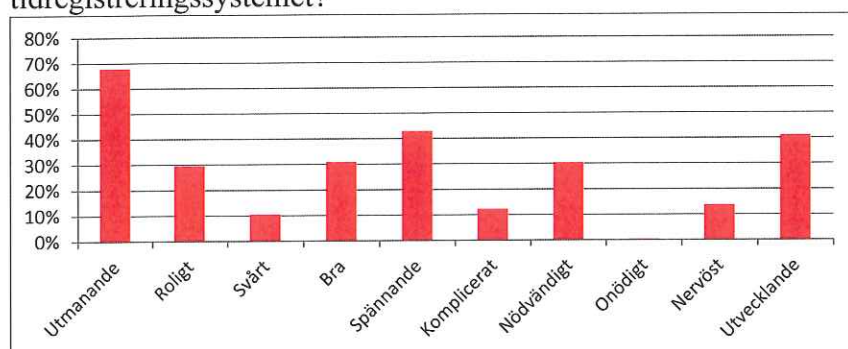


Tredje frågan avsåg att kartlägga om utbildningen gett den kunskap, det material, det stöd som beställarna behöver för att kunna arbeta med det nya ersättnings- och tidsregistreringssystemet. Som framgår av grafen ansåg man att utbildningen samt det material som tagits fram är tillräckligt för att kunna genomföra förändringen.

2.3.6.2 Utförare

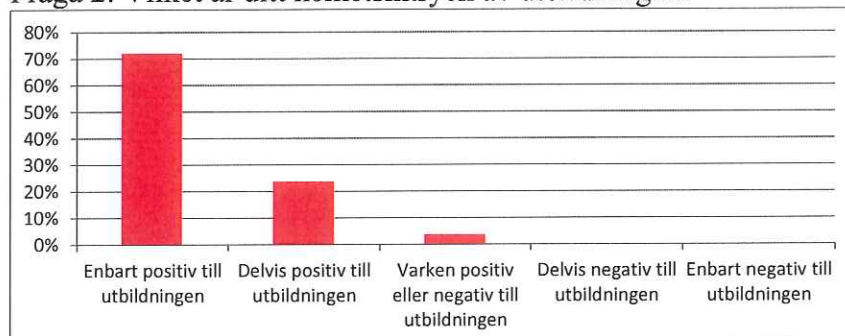
Målgruppen för enkäten på utförarsidan har varit utförarchefer och samordnare/administratörer hos kommunala och privata utförarenheter.

Fråga 1: Hur känns det att börja arbeta med det nya ersättnings- och tidregistreringssystemet?



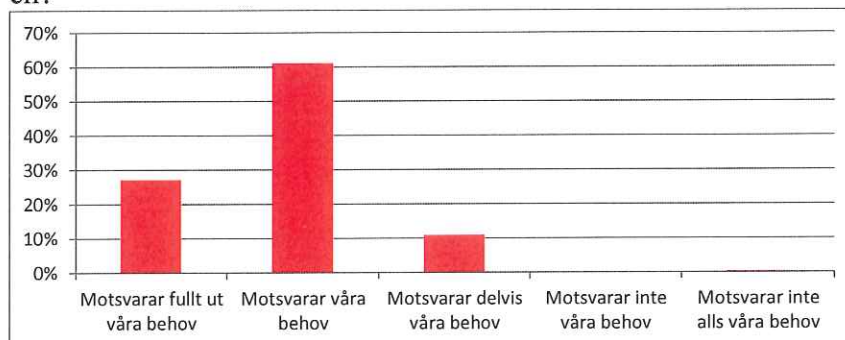
Första frågan avsåg att kartlägga utförarnas attityder till det nya ersättnings- och tidregistreringssystemet. Som framgår av grafen anser ingen att införande av det nya ersättnings- och tidregistreringssystemet är onödigt.

Fråga 2: Vilket är ditt helhetsintryck av utbildningen?



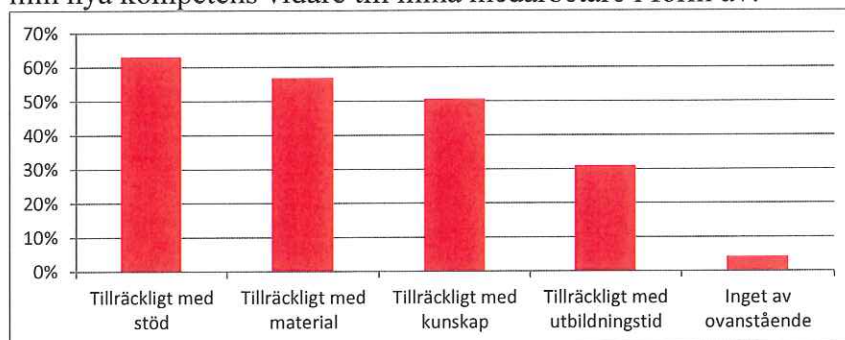
Andra frågan avsåg att kartlägga deltagarnas inställning till utbildningen. Som framgår av grafen har ingen av deltagarna varit negativa till den utbildning de genomgått.

Fråga 3: Vilken är din uppfattning om den webbaserade utbildningen?



Tredje frågan avsåg att kartlägga deltagarnas uppfattning om den webbaserade utbildning som projektet tillhandahållit för all omsorgspersonal. Som framgår av grafen anser samtliga deltagare att den motsvarar de behoven de har när de själva ska utbilda sin egen omsorgspersonal.

Fråga 4: Utbildningen har gett mig det jag behöver för att förmedla min nya kompetens vidare till mina medarbetare i form av:



Fjärde frågan avsåg att kartlägga om utbildningen gett den kunskap, det material, det stöd som utförarna behöver för att kunna arbeta med det nya ersättnings- och tidsregistreringssystemet.

2.4 Användardokumentation

Projektet har producerat ett stort antal hjälpdokument för beställare och utförare. Dokumenten har publicerats på Internet samt på stadens intranät. En särskild hemsida har utvecklats där alla användare haft tillgång till senaste nytt samt till all dokumentation som projektet producerat. Dokumenten som producerats är följande:

- En hemsida för att samla all information för hemtjänstutförare
- En sida på Intranätet med all information för biståndshandläggarna
- Tillämpningsanvisningar gällande regelverket för ersättningssystemet
- Utbildningsdokumentation för utförare i 2 delar
- Utbildningsdokumentation för beställarchefer från funktionsnedsatta, socialpsykiatri och äldreomsorgen
- Utbildningsdokumentation för biståndshandläggare från funktionsnedsatta, socialpsykiatri och äldreomsorgen
- Användarmanual för Paraplysystemet för biståndshandläggare
- Användarmanual för ParaGå för utförare
- Användarmanual för ParaGå Web för utförare
- Guider för hur man installerar och uppdaterar ParaGå-appen
- Blanketter och instruktioner för totalrapportering, underleverantörer och för när systemet ligger nere - utförare
- Beräkningsmall i Excel för att förenkla totalrapporteringen
- Blanketter och instruktioner för totalrapportering vid tillfällig vistelse i annan kommun – biståndshandläggare
- Informationsbroschyr som gått ut till alla användare av hemtjänst
- Personaltidning som distribuerats ut till all personal hos beställare och utförare
- Detaljbeskrivning av hemtjänstrapporter för utförare och biståndshandläggare
- E-post med information till alla utförare vid uppdatering av ParaGå-appen och vid stängning av Stockholms stads system

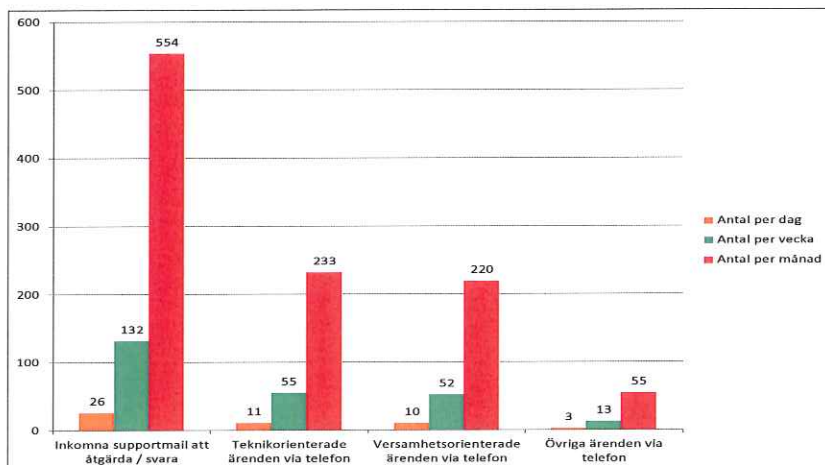
2.5 Stöd och support

Projektet har gett beställare och utförare fortlöpande stöd och support på flera olika sätt.

- Telefonsupport från tre telefoner som varit öppna dagligen mellan 8.00 – 16.00.
- Support via en gemensam funktionsbrevlåda. Här har samtliga användare kunnat ställa frågor via e-post dygnet runt. Under kontorstid har svar lämnats i normalfallet inom en till två timmar.

- Besök hos utförare som efterfrågat extra stöd
- Besök hos beställarenheterna ute på stadsdelarna för att informera och samla upp synpunkter

Antalet ärenden som hanterats inom projektet framgår nedan.



2.6 Ändringsönskemål och restlista

Projektledningen har under projektets gång fått arbeta med att hålla projektets ambitionsnivå inom de i projektplanen givna ramarna. Många engagerade användare har kommit med önskemål om tillägg och fördjupning till det i projektplanen specificerade projektet. Dessa önskemål är tillvaratagna och dokumenterade i ”Utvecklingslista för höstreleasen”.

Vidare finns också en restlista med av avvikelser som uppstått efter driftsättningen av systemet. En av de återstående åtgärds punkterna är GPS-funktionen som har ett antal funktionella brister.

2.7 Projektbudget

Projektets initiala budget om 30,7 Mkr för åren 2012, 2013 och 2014. Med hänsyn till projekts långa löptid, omfattningen av ny och oprövad teknik samt den stora volymen användare budgeterades också en post för oförutsett. Under senare delen av 2013 kom en förfrågan från Kommunförbundet i Stockholms län om att få använda resultatet i projektet för kunskapsspridning till övriga kommuner i länet. Genom att staden ställde sig positiv till detta fick projektet ett projektbidrag på 2,9 Mkr. Detta betyder att den totala projektbudgeten är 33,6 Mkr. Inom ramen för projektbudgeten kommer ett antal systemförbättringar kunnat genomföras i den s.k. höstreleasen 2014. Vidare har supportorganisationen för beställare

och utförare kunnat bemannas med en heltidsresurs under också andra halvan av 2014.

Bedömningen är att den slutliga kostnaden för projektet, inkl. de arbeten som sker under hösten 2014, ryms inom fastställd totalbudget.

3. Arbetssätt

3.1 Projektorganisation

Roller

Projektet har varit bemannat med följande roller.

- Beställare
- Styrgruppens ordförande
- Styrgruppsmedlemmar
- Referensgruppsmedlemmar
- Arbetsgruppsmedlemmar
- Projektledare
- Utbildningsledare
- Utbildningskoordinator
- Projektmedlemmar

Bemanning

Bemanning av projektet redovisas nedan.

Roll	Namn
Beställare	Eva Frunk Lind, Äldreförvaltningen
Styrgruppens ordförande	Eva Frunk Lind, Äldreförvaltningen
Styrgrupp	Raili Karlsson, Äldreförvaltningen Stefan Carlson, SLK/IT Anders Håkansson, SLK Margareta Östrand, Skarpnäcks sdf Christina Rapp Lundahl, Norrmalms sdf
Projektgrupp	
Projektledare, intern	Marita Åkersten, Äldreförvaltningen
Projektledare, extern	Lennart Olausson, Tieto/Visma
Utbildningsledare 1	Anki Ottenby, Bromma sdf
Utbildningsledare 2	Niklas Björkman, Hägersten-Liljeholmen

Roll	Namn
	sdf
Utbildningsledare 3	Christina Sundström, Farsta sdf
Utbildningsledare 4	Sabina Toromanovic , Skärholmen sdf
Utbildningskoordinator	Sara Curtius, Äldreförvaltningen
Projektmedlem	Eva Johnselius, Äldreförvaltningen
Arbetsgrupp	Christina Österling, Äldreförvaltningen Barbro Karlsson, Äldreförvaltningen Ingrid Kollind, IT-avd SLK Carina Lindqvist, IT-avd SLK Aila Laukkonen, Rinkeby-Kista Mari Eriksson, PromaCare/Famntagat Lotta Björk, Hägersten/Liljeholmen Milton Palacios, Enskede/Årsta /Vantör Pia Ehnhage, Socialförvaltningen Maarit Suopanki, Enskede/Årsta /Vantör Lennart Olausson, Tieto/Visma
Referensgrupp	Marita Åkersten, Äldreförvaltningen Kerstin Ohlsson, Kungsholmens sdf Kerstin Medin, Skarpnäcks sdf Dorotea Stellmach, Vårdföretagarna (At- tendo) Dennis Selsborg, Aleris
Facklig referensgrupp	Förvaltningsgruppen
Samverkansgrupp Tieto	Raili Karlsson, äldreförvaltningen Marita Åkersten, äldreförvaltningen Leif Lindvall, Tieto Malin Hammarström, Tieto Ulf Grape, Tieto Roger Sjölin, Tieto Samuel Rohdiner, Tieto Susanne Lund, Tieto Stefan Carlsson, SLK/IT Britt-Louise Ebbersten, SLK/IT Carina Lindqvist, SLK/IT Eva Johnselius, äldreförvaltningen Lars Lundberg , äldreförvaltningen Lennart Olausson, Tieto/Visma

Projektorganisationen har i sin helhet fungerat mycket bra. Genom att projektorganisationen bemannades upp successivt har projektresurserna kunnat utnyttjas till fullo. Resurstilldelningen var väl av-

vägd redan från projektstart varför inga ytterligare resurser har krävts under genomförandefasen.

- Kompetensmässigt bemannades projektet med;
 - Projektledare som tillhörde äldreförvaltningen med kompetens inom äldreomsorgen och Stockholms stads organisation och beslutsprocesser
 - Inhyrd extern projektledare som hade kompetens och erfarenheter av att utveckla och införa IT-system inom äldreomsorgen
 - Två utvecklingsledare med erfarenhet av biståndshandläggning inom Stockholms stad
 - Två utvecklingsledare med erfarenhet från utförarsidan inom Stockholms stad
 - En utbildningskoordinator med erfarenhet från utbildningsadministration i serviceinriktade organisationer

3.2 Samarbetsformer med leverantören

Projektet har förutsatt ett omfattande och nära samarbete med huvudleverantören Tieto men också med stadsledningskontorets IT-avdelning (se projektorganisation avsnitt 3.1). I syfte att dra lärdom och erfarenheter inför kommande IT-projekt har äldreförvaltningen, SLK IT samt Tieto genomfört en gemensam projektutvärdering.

3.4 Lokaler

Projektet satt samlat i lokaler vid äldreförvaltningen på Swedenborgsgatan 20, vilket starkt bidrog till ett effektivt arbete med snabbt informationsutbyte och ett bra samarbetsklimat med övriga inom äldreförvaltningen.

3.5 Metoder och verktyg

Beprovade generella styrmodeller har använts för projektstyrning. Stockholms stads Lilla Ratten har använts som projektmetod.

Som utbildningsmetoder har använts en avvägd mix mellan lärarledd och datorbaserad utbildning (s.k. "blended learning").

Progressrapporter har tagits fram veckovis för att ge projektet information om hur de olika beställarna och utförarna tidplan- och innehållsmässigt ligger till. Genom denna information har projektet proaktivt kunnat agera gentemot de enheter där så behövs. Härigenom har projektet säkerställt att alla beställare och utförare har kommit i produktion enligt fastställd tidplan.

3.6 Kvalitetssäkring

Ett kontinuerligt kvalitetssäkringsarbete har genomförts under projektiden. Omfattande arbete har lagts ned på att kvalitetssäkra själva IT-systemet. Detta skedde företrädesvis under de s.k. acceptansperioderna. Detta innebar att korrigeringar kunde genomföras innan systemet togs i produktion. Inför första etappens produktionsättning hade inte mindre än 210 avvikelserapporter översänts från projektet till Tieto. Felrättelser kunde härigenom ske innan systemet togs i skarp produktion.

De avvikelser som uppstod efter driftstarten var sådan att de inte kunnat upptäckas i acceptanstesterna, bl.a. belastningsproblemen. De felanmälningar som inkom till projektets support rapporterades vidare till Tieto för felsökning och åtgärder. Även inom projektet genomfördes felsökningar och förslag på åtgärder togs fram.

4. Övriga erfarenheter

4.1 Resurshantering

Den klassiska konflikten mellan linjen och projektet har till stor del eliminerats genom att projektresurserna har arbetat heltid i projektet. Linjen var engagerad i kravspecifikationsarbetet och då främst som rådgivare på de arbetsgruppsmöten projektet genomförde. Härigenom överlät inte projektet några ”hemuppgifter” på linjerepresentanterna. Det som dock utfördes i linjen var att i en testfas pröva olika mobiler som stadens utvärderade. Hägersten-Liljeholmens utförarenhet gjorde här en berömvärd insats. Projektet föreslår därför att framtida projekt inte överskattar det som linjen vid sidan om sina ordinarie arbetsuppgifter kan leverera till denna typ av projekt.

4.2 Arbetssätt i projektet

Projektgruppen har under hela projektiden varit mycket målfokuserad. Genom att roller och uppgifter varit tydliga har också projektarbetet kunnat utföras på ett mycket effektivt sätt. Projektet har haft regelbundna veckomöten, något som varit av stor vikt för styrning, uppföljning, kommunikationen och samarbetet i projektet.

4.3 Mediabevakning

Övergången till det nya ersättnings- och tidregistreringssystemet har uppmärksammats i både riks- och lokalnyheterna. I riksmidia fokuserades i första hand på systemets nytta för den äldre. Här lyftes fram att systemet ger ökade möjligheter att den äldre får den tid som beviljats samt att den inte heller behöver betala för mer tid än som utförts. Personalen hos den kommunala utförarenheten i Hägersten Liljeholmen lyfte fram att genom att varje besök dokumenteras så finns också ”svart på vitt” att den äldre fått de insatser som beställts. I lokalnyheterna har i första hand personalens upplevelser varit i fokus. Flera av tidningarna har lyft fram personalens oro för att de blir övervakade genom att GPS-positionering används. Tyvärr har det funnit, och kanske fortfarande finns, uppfattningen att varje enskild förflyttning som personalen gör registreras med hjälp av en GPS-position. Äldreförvaltningen har i personliga kontakter med utförare och journalister förklarat att GPS-positionen enbart läses av när ett besök startar respektive slutar och att syftet med denna registrering är att dokumentera platsen där besöket startar och slutar.

4.4 Projektdokument och styrning

Projektdokumentet (främst projektplanen) hade stort positivt värde för det fortsatta projektarbetet. Den förankrades på ett bra sätt i projektgruppen och den detaljerade aktivitetslistan gav god styrning av projektet. Genom det gemensamma projektarkivet kunde samtliga i projektet på ett enkelt sätt skriva, distribuera och läsa projektdokumentation.

Protokoll distribuerades via e-post till samtliga berörda.

5. Överlämning till förvaltning

I samband med att projektets avslutas kommer ansvaret för förvaltning att övergå till stadens förvaltningsorganisation för Sociala system. Förvaltningsorganisationen är baserad på PM3 där äldreförvaltningen ingår som objektspecialister.

Som en del i ansvaret som objektspecialist verksamhet kommer äldreförvaltningen att ansvara för att:

- Bevaka förändringar i lagstiftning, regelverk och verksamhetsförändringar inom äldreomsorgen

- Formulera krav på vidareutveckling och förändringar baserat på nya och/eller förändrade behov
- Hantera verksamhetsrelaterade frågor inom ramen för äldreomsorgen, t.ex. regelverk
- Bedriva informations- och utbildningsverksamhet av nya utförare inom äldreomsorgen