

Handläggare
Elisabeth Löwner
Telefon: 08-50809079**Till**
Norrmalms stadsdelsnämnd

Förändrad organisation för centralt verksamhetsstöd för Paraplysystemet – svar på remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

1. Remissen besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.
2. Paragrafen justeras omedelbart.

Johanna Engman
stadsdelsdirektörMaria Cameron
administrativ chef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från bland annat Norrmalms stadsdelsnämnd med anledning av Förändrad organisation för centralt verksamhetsstöd för Paraplysystemet. Paraplysystemet är stadens största verksamhetssystem med cirka 16 700 användare. Stadsdelsnämnderna ansvarar idag för utbildning samt användarstöd till alla användare och har ordnat det lokala användarstödet på olika sätt genom att ha lokala paraplysamordnare eller kontaktpersoner. Det finns brister i kvalitén på information och data som tas ut ur Paraplysystemet. Ett centralt verksamhetsstöd föreslås organiseras inom stadens socialnämnd för att ge ett likartat stöd som ska leda till en jämn kunskapsnivå mellan nämnderna. Bemannning ska främst ske genom internrekrytering av de lokala paraplysamordnarna och medel överförs från stadsdelsnämnderna till socialnämnden i budget 2016.

Norrmalms stadsdelsförvaltning ser positivt på någon form av samlad central funktion som ansvarar för stadsgemensam utbildning och information. Norrmalms stadsdelsförvaltning anser däremot att användarstödet ska behållas lokalt och att staden bör satsa på att utveckla stödet och informationen till de lokala samordnarna.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från bland annat Norrmalms stadsdelsnämnd med anledning av Förändrad organisation för centralt verksamhetsstöd för Paraplysystemet. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 3 februari 2015.

Ärendet

Paraplysystemet är Stockholm stads största verksamhetssystem med cirka 16 700 användare. Stadsledningskontorets IT-avdelning är systemägare. Det är flera aktörer som använder sig av, och får information från verksamhetssystemet. De mest betydande är kommunstyrelsen, socialnämnden, äldre- och barnnämnden samt stadens 14 stadsdelsnämnder. Enligt förvaltningsplanen har stadsdelsnämnderna ansvar för utbildning av nya användare samt användarstöd till befintliga användare. Nämnderna har valt att lösa detta på olika sätt.

Specifikt utsedda kontaktpersoner och lokala samordnare på respektive nämnd har till uppgift att utbilda och ge användarstöd i verksamhetssystemet. De arbetar med att hålla ihop information, utbildning och verksamhetsfrågor för att stödja handläggare i den egna organisationen. Olikheter i information och handläggarstöd har resulterat i en oklarhet kring hur verksamhetsinformation ska registreras i Paraplysystemet. Detta har lett till brister i kvalitén i den information och data som tas ut ur Paraplysystemet. Mot bakgrund av detta har ett förslag till ny funktion för centralt verksamhetsstöd utarbetats.

Verksamhetsstödet till Paraplysystemet föreslås centraliseras inom stadens socialnämnd. Detta för att ge ett helhetsperspektiv genom att fokusera på hela verksamhetsprocessen och utgöra en brygga mellan verksamhet och Paraplysystemet. En samordnad funktion kan ge ett likartat stöd och leda till en jämn kunskapsnivå mellan nämnderna. Med ett centralt stöd finns möjlighet till specialisering, vilket inte är möjligt idag då en eller två personer måste ha kunskap om samtliga verksamheter som använder Paraplysystemet. Specialistkompetens som blir möjlig bör öka kvaliteten på de uppgifter som läggs in i systemet. Tid kan då frigöras i verksamheten i takt med att kunskapen ökar och mindre tid läggs på rättningar och manuella justeringar.

Bemanning av det centrala verksamhetsstödet ska främst ske genom internrekrytering av de lokala paraplysamordnare som finns på

stadsdelsförvaltningarna idag. I budget 2016 överförs medel från stadsdelsnämnderna till socialnämnden.

Socialnämnden föreslås få i uppdrag att planera för övertagande av centralt verksamhetsstöd för Paraplysystemet. Arbetet ska påbörjas när beslut tagits i detta ärende och vara avslutat under det första halvåret 2015. Socialnämnden ska utforma organisation, arbetsformer och omfattning av verksamhetsstödet. Ett centralt verksamhetsstöd ska vara infört 2016-01-01 med placering inom socialnämnden. Det centrala verksamhetsstödet ska ha två fokusområden.

1. Sammanhållet dagligt användarstöd
2. Sammanhållen verksamhetsutveckling

Det dagliga användarstödet bör utgöra ett sammanhållet stöd avseende lagstiftning, riktlinjer och Paraplysystemet. Det innebär att informera och svara på frågor, vara rådgivare, prioritera och genomföra gemensamma utbildningar samt tillhandahålla utbildningsmaterial och lathundar. Användarstödet ska ha nära samarbete med socialnämnden, äldre- och barnnämnden och kommunstyrelsen och kan som referensgrupp eller arbetsgrupp verka för att nya riktlinjer stäms av mot Paraplysystemet. Genom informationsutbyte, möten och träffar ska användarstödet få den kunskap som behövs för att ge ett sammanhållet dagligt användarstöd.

En sammanhållen verksamhetsutveckling innebär samverkan med socialnämnden, äldre- och barnnämnden och stadsledningskontorets IT-avdelning för att fånga upp verksamhetens behov av utveckling i både löpande verksamhet och i projekt. Det centrala stödet ska verka för att nya riktlinjer som tas fram stäms av mot Paraplysystemet samt utarbeta rutiner och utbildningar som blir en följd av nya riktlinjer.

Stadsledningskontoret förordar att personal på ett centralt stöd ska inrikta sig mot specifika nämnder för att kunna ha viss kunskap om lokala förhållanden.

Det lokala stöd som finns idag föreslås överföras till ett centralt verksamhetsstöd med undantag av behörighetshandlingen som ska finnas kvar på stadsdelsnämnderna.

I samtal och workshops som har hållits kring förslag om förändring av verksamhetsstödet har framkommit att det är viktigt att utreda stödet i paraplyfrågor och att ena och förtydliga stödet. Majoriteten

i dessa sammanhang är överens om att det lokala stödet i form av lokal samordnare är viktigt för verksamheten.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av administrativa avdelningen i samråd med äldreomsorgsavdelningen och socialtjänstavdelningen.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Paraplysystemet används för att registrera, dokumentera och administrera myndighetsutövning i enskilda ärenden inom socialtjänstens olika verksamheter. Systemet används även för prestationsrapportering och dokumentation av både kommunala och privata utförarenheter. Paraplysystemet hanterar en rad olika ekonomiska transaktioner som till exempel räkning till kund, debiteringar mellan beställare och utförare, försörjningsstöd och andra ersättningar.

Paraplysystemet är ett arbetsredskap som måste fungera i det dagliga arbetet. Det är viktigt att registreringar görs rätt i systemet, att avgifter blir korrekta och att rättssäkerheten upprätthålls. När frågor eller problem uppstår behövs ett välfungerande användarstöd som snabbt kan svara på frågor och åtgärda problem.

Förvaltningen kan se en fördel med ett centralt verksamhetsstöd för de stadsdelsförvaltningar som av olika skäl kanske inte har ett fungerande lokalt användarstöd idag.

I den föreslagna förändringen om att organisera ett centralt verksamhetsstöd under socialnämnden ges det centrala stödet en omfattande roll och tilldelas en rad olika ansvarsområden och arbetsuppgifter samtidigt som ett dagligt användarstöd alltid ska vara tillgängligt. Bemanning av det centrala verksamhetsstödet ska främst ske genom internrekrytering av de lokala paraplysamordnare som finns på stadsdelarna idag och medel förs över till socialnämnden i budget 2016. Beräkning av personalbehov för den omfattande verksamhet som det centrala verksamhetsstödet ska bedriva och vilka kostnader det medför saknas i förslaget. Förvaltningen befarar att det kan bli kostnadsdrivande att införa ett centralt verksamhetsstöd.

Staden har avtal om viss systemsupport från Tieto som ansvarar för driften av systemet. I förslaget om centralt verksamhetsstöd finns ingen genomlysning av ansvarsfördelning och avgränsning mellan

Tieto, socialförvaltningen, äldreförvaltningen, systemförvaltarna på stadsledningskontoret, stadsdelsförvaltningarna och det nya centrala verksamhetsstödet.

Analys av vilka uppgifter som behöver ligga kvar på stadsdelsförvaltningarna saknas och endast behörighetshanteringen nämns som ett fortsatt lokalt ansvar. Som förvaltningen ser det kommer en stor del av det dagliga användarstödet och verksamhetsstödet som idag ges av den lokala paraplysamordnaren fortfarande att behöva utföras lokalt på stadsdelsförvaltningen även om ett centralt verksamhetstöd införs. Exempel på detta är, förutom ansvar för behörighetssystemet, hjälp med att kontrollera oklara manuella utförarfakturor mot verksamhetssystemet, framtagning av rapporter och statistik, registervård och rättningar av felregistreringar i systemet, bygga upp och avsluta stadsdelsnämndsanknutna utförarenheter och beställarenheter i Paraplysystemet, felsökning när fel uppstått i överföringen mellan Paraplysystemet och Agresso, med mera. Den lokala paraplysamordnaren minskar den tid som läggs på felanmälningar genom effektiv hantering av felanmälningar och rättningar som ska till Tietos servicedesk. Handläggarna kan då istället fokusera på sina huvudsakliga arbetsuppgifter.

Förvaltningen saknar också en ekonomisk analys av den föreslagna förändringen. Det är svårt att fullt ut se konsekvenserna av förändringen utan en ekonomisk analys.

Förvaltningen håller med om att stadsgemensamma utbildningar kring verksamhet och Paraplysystemet skulle kunna förbättra kvalitén på uppgifter som registreras in och tas ut ur systemet. Användarna registrerar i olika delar av Paraplysystemet beroende på vilket verksamhetsområde de arbetar inom och vilken yrkesroll de har. Utbildningarna behöver vara riktade till den verksamhet som den nyanställda ska arbeta inom vilket gör att det kan vara svårt att alltid ha gemensam utbildning tillgänglig för att snabbt kunna utbilda nyanställda. Behov av en första individuell introduktionsutbildning för nyanställda kommer att finnas kvar lokalt eftersom de nyanställda måste kunna använda Paraplysystemet omgående i sitt arbete. Den nyanställda kan sedan invänta stadens gemensamma utbildningstillfälle.

Handläggare på Norrmalms stadsdelsförvaltning anser att det är en stor fördel att ha användarstödet lokalt och att få personlig och individuellt riktad hjälp på plats. Möjligheten att få individuell introduktionsutbildning till nyanställda direkt när de börjar sitt

arbete uppskattas. Samarbetet gynnas när man känner varandra. Det nya ersättningssystemet inom hemtjänsten har medfört många nya arbetsmoment i verksamhetssystemet och det uppstår ofta frågeställningar kring fakturahanteringen.

Stadsdelsnämnderna har fortsatt ansvar för att Paraplysystemet på den egna förvaltningen hanteras rätt och det är angeläget att det finns ett välfungerande användarstöd. Stödet bör vara integrerat och anpassat till användarnas behov. Ett centraliserat verksamhetsstöd bör inte vara ett mål i sig. Ett mer genomarbetat förslag bör tas fram innan beslut fattas om en förändring av användarstödet.

Det finns en stor potential att öka kvaliteten och effektivisera arbetet som inte är kopplat till användarstödet utan till utvecklingen av roller och behörigheter i Paraplysystemet. Stadsdelsförvaltningarna har idag ansvar för att följa upp dokumentationen hos ett antal privata utförare. De behörigheter som finns idag är inte utformade så att förvaltningen på ett effektivt sätt kan genomföra dessa granskningar.

Förvaltningen tror att det är möjligt att åstadkomma ett mer enhetligt stöd och att förbättra kvalitén på information som läggs in och tas ut ur Paraplysystemet genom att förbättra informationsutbytet med de lokala paraplysamordnarna. De lokala paraplysamordnarna skulle kunna få bättre stöd och information från staden genom regelbundna möten för informationsutbyte med systemansvariga, äldreförvaltningen och socialförvaltningen.

Norrmalms stadsdelsförvaltning ser positivt på någon form av samlad central funktion som ansvarar för stadsgemensam utbildning och information. Norrmalms stadsdelsförvaltning anser att användarstödet bör behållas lokalt och att staden bör satsa på att utveckla stödet och informationen till de lokala samordnarna.

Bilaga

Förändrad organisation för centralt verksamhetssystem för Paraplysystemet