



AN/14

Handläggare
Niklas Björkman
Telefon: 08-508 36 225

Till
Äldrenämnden 2015-02-24

Anmälan av utvärdering och fortsatt utbildning och utveckling för det mobila dokumentationssystemet för hemtjänsten, ParaGå

Förvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden lägger anmälningsärendet till handlingarna.

Eva Frunk-Lind
Förvaltningschef

Raili Karlsson
Avdelningschef

Sammanfattning

Äldreförvaltningen avser att göra en utvärdering av ersättnings-systemet för hemtjänsten och det mobila dokumentationssystemet för hemtjänsten, ParaGå.

Vidare planerar äldreförvaltningen att fortsätta ge stöd till och utbilda chefer och administratörer från hemtjänstenheterna och stadsdelarnas biståndshandläggare.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd (KPR) har tagit del av ärendet den 17 februari 2015. De fackliga organisationerna har tagit del av ärendet i förvaltningsgruppen den 18 februari 2015.

Bakgrund

Stockholms stad införde 1 januari 2014 ett nytt timbaserat ersättningssystem för hemtjänsten. Syftet med införandet var att se till att den enskilde får hjälp med de insatser som den är beviljad. 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.

Tidregistreringssystemet togs i bruk etappvis under första halvan av 2014. Från den 1 juli 2014 timregistrerar och dokumenterar samtliga utförare i ParaGå, det vill säga registrering med hjälp av s.k. ”smarta mobiler”. Rapporter för uppföljning av registreringen av utförd tid har skapats och verksamhetsrutinerna avseende ansvar att ta fram och hantera dem har fastställts.

Införande av det nya ersättnings- och tidregistreringssystemet har också skapat behov av att se över processer och arbetsätt hos både beställare som utförare. Äldreförvaltningen har konstaterat att det finns behov av fortsatt stöd och utbildningsinsatser bland såväl beställare som utförare.

Ärendet gällande utvärdering

Som en del av projektet för det nya ersättningssystemet och det mobila dokumentationssystemet, ParaGå, kommer äldreförvaltningen att genomföra ett utvärderingsprojekt under 2015. Syftet med utvärderingen är att undersöka olika målgruppers syn på hur ersättningssystemet och det mobila dokumentationssystemet bidrar till att öka nytta och värde i verksamheten. Utvärderingen ska undersöka hur systemet stödjer både utförare av hemtjänst och stadsdelarnas beställarenheters behov av förbättrad dokumentation och uppföljning. Resultatet ska skapa stöd för utveckling av system, arbetssätt och regelverk.

Genomförande

Utvärderingen bygger på en bred insamling av erfarenheter från systemets olika användare; hemtjänstpersonal, utförarchefer, biståndshandläggare och beställarchefer. Det sker genom personliga intervjuer, webbenkät och enkät anpassad för hemtjänstpersonalens mobiltelefon. Inbjudan till undersökningen är personlig och genereras från stadens sociala system. Individuella svar är anonyma i all rapportering. Utvärderingen kommer att utföras i etapper och efter varje etapp kommer en delrapport och en workshop kommer att hållas för att komma fram till utvecklingsbehov och åtgärdsplan.

De komponenter som ska utvärderas är:

- Regelverket för ersättning till utförarna
- Arbetssätt och processer inom och emellan beställare och utförare
- Tekniskt stödsystem och dess komponenter

såsom ParaGå App, ParaGå Web, Paraplysystemet och schemaläggningssystem

Utvärderingen kommer att visa var olika organisatoriska enheter och olika målgrupper befinner sig i sitt förändringsarbete. Likaså kommer utvärderingen att visa på hur regelverk och det tekniska stödsystemet uppfattas.

Återrapportering

Projektet med utvärdering kommer att använda ett analysramverk som integrerar strategi, processer och stödsystem. Modellen utgår från att det alltid finns spänningar i en organisation under förändring där varje förändringskraft får en motkraft. Modellen hjälper till att visualisera varför olikheter uppstår och skapa förståelse för den strategiska riktningen. Därmed går det att förstå t.ex. systemkritik från ett verksamhetsperspektiv, eller synpunkter på arbetsprocesser utifrån hur respondenten ser på strategin. Analysramverket är gemensamt i hela projektet och blir en brygga mellan olika användarkategorier, metoder och över tid.

Äldreförvaltningen är första mottagaren av undersökningsresultaten och kommer att få förståelse för upplevelser av regelverk, arbetssätt och systemstöd. Baserat på resultaten kan äldreförvaltningen prioritera utbildnings- och utvecklingsaktiviteter.

Resultat kommer också att vara tillgängliga för alla som varit delaktiga dels genom en övergripande rapport, dels genom tillgång till den egna verksamhetens svar på nyckelfrågor i enkäten i syfte att skapa ett bra stöd för lokal verksamhetsutveckling.

Ärendet gällande stöd och utbildning

Från hösten 2013 och under införandet utbildades chefer och administratörer hos alla utförarenheter av äldreförvaltningen. Samtliga biståndshandläggare fick, i äldreförvaltningens regi, utbildning i båda systemen under november och december 2013. Äldreförvaltningen kommer under första halvan av 2015 att besöka de utförare som har fortsatt behov av utbildning och stöd. Äldreförvaltningen har påbörjat att besöka stadsdelarnas beställarenheter för att vidareutbilda och stödja biståndshandläggarna i deras arbete med ersättningsystemet för hemtjänsten. Syftet med det planerade stödet och utbildningarna är att höja kompetensen hos berörd personal hos hemtjänstutförare och biståndshandläggarna när det gäller ersättningsystemet för hemtjänsten. Vidare ska eventuella oklarheter gällande regelverket för ersättningsystemet elimineras.

Genomförande

Ett erbjudande om att personal från äldreförvaltningen kan komma ut för att utbilda biståndshandläggarna har gått ut till beställarcheferna på respektive stadsdel. Arbetet med att besöka stadsdelarna har påbörjats och 2 stadsdelar har besökts. Arbetet kommer att fortsätta från och med februari 2015. Erfarenheten från tidigare besök hos stadsdelarnas beställarenheter har visat att behovet av stöd och hjälp skiljer sig från enhet till enhet. I erbjudandet om besök har äldreförvaltningen därför bitt beställarcheferna beskriva det behov av stöd och vilka förtydligande av regelverket som de upplever att de har på sin enhet. På sätt kan utbildningen och stödet skräddarsys för varje enhet.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen föreslår att nämnden lägger anmälningsärendet till handlingarna.