



Handläggare
Anders Håkansson
Telefon: 08 - 508 36 208

Till
Äldrenämnden
Den 27 mars 2018

Remiss av förslag Modernisering av sociala system

Svar på remiss från kommunstyrelsen, 159-1912/2017

Förvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden beslutar att remissen från kommunstyrelsen "Modernisering av sociala system" anses besvarad med vad som sägs i äldreförvaltningens tjänsteutlåtande.

Ann-Christine Hansson
Förvaltningschef

Raili Karlsson
Avdelningschef

Sammanfattning

Uppdraget om moderniseringen av sociala system tillkom i budget 2016. Uppdraget tilldelades stadsledningskontoret som genomförde en behovsanalys i samverkan med stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar och brukarorganisationer. Behovsanalysen visade på stora utvecklingsbehov inom sociala system som resulterade i utvärderingen av fyra scenarion som möjliga tillvägagångssätt. I slutrapporten rekommenderas scenario 3, som innebär att sociala system ersätts med olika system och verktyg som integreras i stadens miljö och övriga plattformar.

Äldreförvaltningen instämmer i stadsledningskontorets bedömningar och ställer sig positiv till den föreslagna strategin och projektplanen. Moderniseringen av Sociala system är en angelägen fråga som på ett avgörande sätt påverkar berörda verksamheter och deras möjligheter att effektivt utföra sina uppdrag. Förvaltningen betonar vikten av utbildning och support för alla användare vid implementeringen av de nya systemen och att det finns en utbildningsmiljö i det framtida systemet. Vidare påtalar förvaltningen vikten av en tydlig organisation och klara ansvarsområden för en framtida förvaltning

av de sociala systemen. Äldreförvaltningen vill vidare poängtera vikten av att det finns en utbildningsmiljö i ett framtida system

Bakgrund

Sociala system infördes i staden under 1990-talet och består av ett antal IT-system som stödjer arbetet för cirka 22 000 aktiva användare inom socialtjänst, omsorg samt kommunal hälso- och sjukvård. I kommunfullmäktiges budget 2016 beslutades att staden skulle påbörja en modernisering av sociala system. För att tydliggöra behov och ta fram ett beslutsunderlag har stadsledningskontoret utarbetat en strategi i samverkan med berörda förvaltningar och utförare och brukarorganisationer. Därefter har ett förslag till modernisering av systemen tagits fram.

Kommunstyrelsen har remitterat förslaget till äldrenämnden, socialnämnden, överförmyndarnämnden och samtliga stadsdelsnämnder för yttrande senast den 29 mars.

Ärendet

I arbetet med stadsledningskontorets strategi för sociala system framkom att utvecklingen av verksamheten försvåras av gammal teknik med komplexa integrationer. Det nuvarande it-stödet erbjuder begränsat processtöd, det är svårt att komma åt information för att få bra underlag till analyser vilka ofta görs utanför det ordinarie systemet.

Strategin pekar på att en modernisering av de sociala systemen bör leda till ett it-stöd som aktivt stöttar arbetssätt och processer samt leder till en minskad administrativ börda genom att vara användarvänligt, anpassat för kontinuerlig verksamhetsutveckling samt vara ett stöd för att samordna förvaltningarnas arbete. Arbetet visade på ett stort utvecklingsbehov av de sociala systemen.

I arbetet identifierades fyra möjliga scenarier för moderniseringen som utvärderades avseende mål- och behovsuppfylland, kostnader, potentiell tidsbesparing, risker samt krav på tid och insatser från staden för att genomföra förändringen.

De scenarier som utvärderades var:

- Scenario 0: Fortsatt modernisering utifrån 2015 års marknadsanalys och 2016 års budgetbeslut. Detta innebär att bygga vidare på paraplyet och tillhörande system.
- Scenario 1: Behålla dagens databas och utveckla ny funktionalitet. Detta innebär att ersätta paraplyet och tillhörande system och bygga ny funktionalitet med fortsatt användning av dagens databas.

- Scenario 2: Anskaffa ett på marknaden förekommande standardssystem (inklusive databas) för socialtjänst- och omsorgsverksamheter.
- Scenario 3: Anskaffa verktyg (plattformprodukter i vilka funktionalitet byggs) och/eller områdesspecifika system (exempelvis tidsplaneringssystem) och integrera dessa i stadens miljö och med stadens övriga plattformar.

Ett genomförande enligt scenario 3 har bedömts vara det mest lämpliga då detta anses bäst uppfylla verksamheternas behovs på såväl kort som lång sikt samt vara det mest fördelaktigt avseende kostnader och risker.

Under 2017 har arbetet fokuserat på att etablera genomförandeprojektet och planera genomförandet. I planeringsarbetet har bland annat en upphandlingsstrategi tagits fram.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 20 mars 2018. De fackliga organisationerna har tagit del av ärendet i förvaltningsgruppen den 21 mars 2018. Ärendet anmäls för kännedom den 22 mars 2018 till det gemensamma, för socialnämnd, äldre- och överförmyndarnämnd, rådet för funktionshindersfrågor.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Äldreförvaltningen instämmer i stadsledningskontorets bedömningar och ställer sig positiv till den föreslagna strategin och projektplanen. Moderniseringen av Sociala system är en angelägen fråga som på ett avgörande sätt påverkar berörda verksamheter och deras möjligheter att effektivt utföra sina uppdrag. Ett nytt system bör kunna underlätta införandet av välfärdsteknik men det är viktigt att systemet är så flexibelt att detta kan göras i så hög grad som möjligt.

Förvaltning, support och utbildning

Äldreförvaltningen betonar vikten av att förtydliga organisationerna för de framtida sociala systemens förvaltning, support och utbildning. Det ska finnas en plan och en klar ansvarsuppdelning mellan leverantör och staden samt mellan stadsledningskontoret och stadsdelsförvaltningar/fackförvaltningar.

Utbildning och support måste riktas till både myndighetsutövare och utförare. Det är viktigt med en ingång för supportärenden obe-

roende vad de handlar om. Användaren ska inte behöva fundera på var den ska vända sig. Det är även viktigt att utbildning och support riktar sig till både kommunala och privata verksamheter. Av stadens hemtjänst utförs cirka 70 procent av privata utförare som måste få samma stöd som de kommunala utförarna. Äldreförvaltningen vill vidare poängtera vikten av att det finns en utbildningsmiljö i ett framtida system.

Den enskildes inflytande

E-tjänsten Omsorgsdagboken innebär att den enskilde och anhöriga med samtycke har insyn i dagens sociala system. Det innebär att de kan läsa den sociala dokumentationen och sitt insatsbeslut men den enskilde kan inte tillföra något till sitt ärende. Äldreförvaltningen menar att det framtida sociala systemet måste var anpassat så att den enskilde kan vara mer aktiv i sina ärenden.

För personer med vissa funktionsnedsättningar och för yrkesarbetande brukare eller anhöriga kan en digital kommunikation fungera bättre än telefonsamtal och vanliga möten. Förvaltningen vill dock betona vikten av att kontakten anpassas efter individens behov av personlig kontakt och digitala mognad även i framtiden.

Handläggarnas arbetssituation och kvalitet i socialtjänstens arbete

Social- och äldreförvaltningen har tillsammans med stadsledningskontoret tagit fram en handlingsplan för förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndshandläggare (dnr 3.1.2-490/2015). Ett av de områden som identifierats som viktigt för arbetsmiljön är lämpliga lokaler och fungerande arbetsverktyg. I handlingsplanen uttrycks bland annat följande: Något som inte ingår i uppdraget, men som har stor betydelse för arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare är hur välfungerande IT-stödet är. De brister i systemet som har funnits och fortfarande finns orsakar stress och frustration, särskilt när arbetsbelastningen är hög.

Socionomer är ett bristyrke och stadens socialtjänst har under flera års tid arbetat för att bryta trenden av hög personalomsättning. Att få ett stöd som underlättar det dagliga arbetet och som frigör resurser för det sociala arbetet genom att minska dubbeldokumentation är ett viktigt led i att skapa en god arbetsmiljö. Äldreförvaltningen anser det vara viktigt att tekniken möjliggör för handläggare och chefer att använda större delen av arbetstiden till direkt tid med brukare och att den tid som då frigörs bör användas för kvalitetsutveckling. Förvaltningen ser vidare positivt på möjligheten

att göra ekonomiska besparingar utan att åsidosätta kvalitet. Flera processer är i dagsläget mycket tidskrävande för både fackförvaltningar och stadsdelsnämnder och bör i framtiden kunna automatiseras utan att kvalitén försämrats. Ett exempel på detta är rapportering av ej verkställda beslut.

Motsvarande resonemang om arbetsmiljö och tid för patienter är tillämpligt för den kommunala hälso- och sjukvården där sjuksköterskor, arbetsterapeuter med flera arbetar.

Användande av IBIC och nationellt fackspråk

Ramverk som bland annat Individens behov i centrum (IBIC) ska utnyttjas för att säkerställa ett sammanhängande systemstöd och arbetssätt från utredning, beslut till utförande och återrapportering. Om beslut tas om att staden ska övergå till IBIC i handläggning av individärenden medför det stora utbildnings- och implementeringsinsatser och implementering av IBIC bör ingå i utvecklingsarbetet av moderniseringen av sociala system. På stadsövergripande nivå kommer det finnas ett behov av förändringsledare och ett metodstöd som är anpassat till olika målgrupper behöver tas fram.

Äldreförvaltningen föreslår att äldrenämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.