

Esset projektorganisation för Skärholmens stadsdelsförvaltning med ansvars- och rollfördelning

Modernisering av sociala system – ett centralt projekt för staden

Kort om projektet

Sociala system är ett samlingsnamn på de olika IT-stöd och system som idag stödjer verksamheter inom socialtjänst, överförmyndarverksamhet och kommunal hälso- och sjukvård. Dagens sociala system ska bytas ut och de nya digitala stöden ska vara anpassade till stadens olika verksamheter och de olika behov som finns samt möjliggöra en kontinuerlig utveckling. Nuvarande sociala system har cirka 18 000 aktiva användare.

Projektets vision är ”Vardagen för stadens invånare är enkel och trygg med användarvänliga, säkra och tillgängliga sociala system.”

Projektet omfattar socialtjänst, överförmyndarverksamhet och kommunal hälso- och sjukvård. Både socialtjänst och överförmyndarverksamhet arbetar med myndighetsutövning. Socialtjänsten arbetar även med vård, stöd, omsorg och service för individer genom hela livet. Det omfattar verksamheter inom barn och unga, familj, äldreomsorg, fysisk och psykisk funktionsnedsättning, missbruk och beroende, hemlöshet, våld i nära relationer, ekonomiskt bistånd, arbetsmarknadsinsatser och familjerätt. Socialtjänsten har även ansvaret för att arbeta uppsökande och förebyggande samt erbjuda stöd till anhöriga.

Tillsammans utvecklar vi gemensamma och moderna arbetssätt som sätter individen i centrum och som tar tillvara på digitaliseringens möjligheter. Chefer och medarbetare från berörda verksamheter deltar i arbetet med att kartlägga gemensamma processer och arbetssätt samt fastställa hur dessa kan moderniseras.

Bakgrund till moderniseringen

Den egenutvecklade delen av stadens sociala system, det så kallade paraplysystemet infördes på 90-talet. Det finns en stor önskan från berörda verksamheter att bättre kunna ta tillvara på digitaliseringens möjligheter, vilket vi inte kan med nuvarande system. I december 2016 tog därför kommunfullmäktige beslut att byta ut nuvarande sociala system mot nya digitala stöd. Överförmyndarförvaltningen anslöt till projektet med sitt digitaliseringsprojekt, i december 2017 och arbetsmarknadsförvaltningen anslöt med sitt projekt Nytt verksamhetssystemstöd i februari 2019.

Digitalisering beskrivs ofta som ett paradigmskifte och handlar främst om nya sätt att tänka och arbeta med hjälp av ny teknik. Precis som industrialiseringen förändrade hur människor levde sina liv kommer digitaliseringen att förändra hur människor lever och arbetar. Och utvecklingen går fort, vilket innebär helt nya krav på offentlig sektor.

”Digitala tjänster, när det är möjligt och relevant, ska vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med privatpersoner och företag”

/ Digitalt först, regeringens program för digital förnyelse av det offentliga Sverige 2015-2018

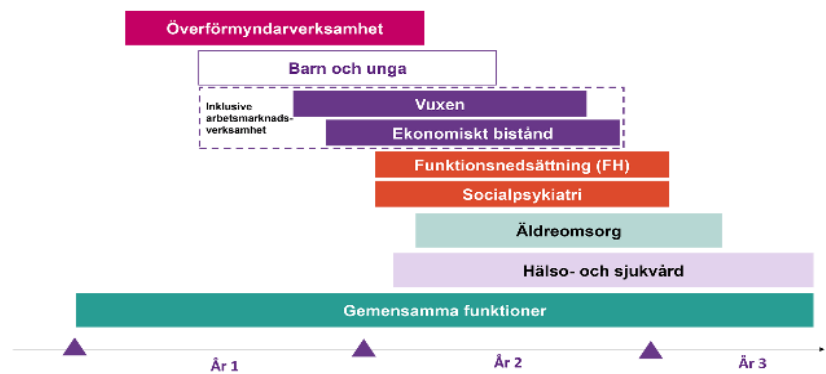
Gemensamma och moderna arbetssätt

Projektet har i uppdrag att utveckla gemensamma processer och arbetssätt, verksamhetsregler samt begrepps- och rollbeskrivningar. Tillsammans med över 150 medarbetare från stadens olika verksamheter har projektet kartlagt våra nuvarande arbetssätt. Detta har utmynnat i 180 olika processkartor som är granskade och godkända av projektets referensgrupper och operativa råd.

Med kartläggningen som grund tar projektet sig an verksamhetsutvecklingen med hjälp av digitaliseringens möjligheter. Tillsammans med berörda verksamheter kommer projektet att utforska om några av de arbetsmoment som medarbetare i staden gör idag bör och kan göras på ett annat sätt i framtiden.

Det innefattar även ett juridiskt och tekniskt perspektiv. Projektet kommer också ta sig an individens resa och skapa en djupare förståelse för våra invånares behov i mötet med staden.

Ordning för införande



I juni 2018 beslutade styrgruppen om projektets införandeordning, det vill säga i vilken ordning respektive verksamhetsområde kommer att börja arbeta enligt moderna arbetssätt och nya digitala stöd. Planering av hur införandet ska genomföras i praktiken pågår.

Införandet ska ske i följande ordning:

1. Överförmyndarverksamhet
2. Barn och unga inklusive familjerätten med flera områden
3. Vuxen inklusive våld i nära relationer, hemlöshet med flera områden
4. Ekonomiskt bistånd
5. Stöd och service till personer med funktionsnedsättning samt socialpsykiatri
6. Äldreomsorg
7. Kommunal hälso- och sjukvård

Förslaget till denna införandeordning har arbetats fram tillsammans med projektledning, sakkunniga, referensgrupper, operativa rådet samt befintlig förvaltningsorganisation och leverantör. Varje verksamhetsområde planeras gå tillsammans det vill säga både beställare och utförare berörs samtidigt.

Planen är att börja arbeta i en första version av de nya digitala stöden i början av år 2020. Fram till dess kommer vi i god tid arbeta med information, förändringsstöd, förberedelser och utbildning till berörda chefer och verksamheter.

Strategi för införande av moderna arbetssätt och nya digitala stöd Esset

Införandestrategin syftar till att tydliggöra strategiska vägval kring hur införandet ska styras, organiseras och genomföras.

Strategin är uppdelad i följande områden:

- övergripande ansvarsfördelning
- styrning och ledning
- organisation
- roller och resurstillsättning
- övergripande metod
- mål
- mätetal och uppföljning
- finansiering
- kommunikation.

Nedan redovisas enbart projektets övergripande ansvar och Stadsdelsförvaltningarnas övergripande ansvar.

Beskrivning för övriga områden och *Införandestrategi för projektet Modernisering av sociala system i sin helhet kan tas del av i bilaga 2.*

Projektets övergripande ansvar

- Samordna och styra det stadsövergripande införandet under projektfaserna införande och interimförvaltning.
- Leda, stötta och koordinera alla berörda parter.
- Planera resursbehov (roller, lokaler, teknik, material med mera) och tillsätta resurser för införandet.
- Mäta och följa upp införandet ur ett helhetsperspektiv.
- Utforma moderna arbetssätt och nya digitala stöd i samverkan med berörda förvaltningar.

- Etablera nya tekniska plattformar och avveckla nuvarande sociala system.
- Samordna utbildning och användarstöd.
- Tillhandhålla tekniskt support.
- Upprätta den stadsövergripande leveransorganisation som tar över utveckling och förvaltning vid projektets avslut.
- Utforma moderna arbetssätt och nya digitala stöd förenliga med stadens vårdgivaransvar och medicintekniska tillverkaransvar.
- Arbeta enligt framtagna arbetssätt som är förenliga med stadens medicintekniska tillverkar- och vårdgivaransvar under fasen interimsförvaltning.

Stadsdelsförvaltningarnas övergripande ansvar

Under införandet och interimsförvaltningen ansvarar stadsdelsförvaltningarna för att:

- Utforma nya processer och arbetssätt med stöd av projektet.
- Bemanna roller och tillsätta andra nödvändiga resurser för införandet.
- Bemanna roller i införandeteamen, verksamhetsråden och verksamhetsteamerna.
- Genomföra de förberedelser som behövs inom den egna verksamheten.
- Leda medarbetarna under införandet i den egna verksamheten.
- Följa upp resultaten av de moderna arbetssätten i den egna verksamheten.
- Ansvara för datakvalitet.

Kommunikation

Hur projektet ska arbeta med kommunikation under införandet regleras i projektets kommunikationsstrategi samt även i förändrings- och kommunikationsplanen. Där beskrivs bland annat hur projektet och verksamhetsområdena ska arbeta för att säkerställa att rätt information når ut till rätt målgrupper vid lämpligt tillfälle. Införandeteamen kommer bland annat att använda sig av befintliga nätverk, exempelvis chefsnätverk, för att nå ut till stadens medarbetare.

Vidare är det även viktigt att centrala benämningar och begrepp ska vara definierade, gemensamma och lätta att förstå för verksamheterna. Information som ges bör vara lättillgänglig, tydlig och ges löpande.

Tre viktiga roller rörande kommunikation under införandet kommer att vara rollerna ambassadör, superanvändare och samordnare på förvaltning.

Verksamhetsteam på enhetsnivå

Alla enheter som ska införa moderna arbetssätt och nya digitala stöd behöver bilda ett verksamhetsteam som består av ambassadörer och superanvändare. En förvaltnings samtliga verksamhetsteam koordineras av en samordnare på förvaltningen (en per förvaltning).

Roll	Ansvar	Antal
Samordnare på förvaltning	Utses på respektive förvaltning. Är ansvarig för samordningen av förvaltningens egna verksamhetsteam inom respektive enhet. Rapporterar till införandeteamet.	En per förvaltningen.
Ambassadörer	Fungerar som länk mellan projektet och sin hemförvaltning. Fångar upp medarbetarnas frågor och förankrar kontinuerligt information från projektet med enhetens ledningsgrupp. Medverkar på nätverksträffar för ambassadörer.	Olika antal beroende på verksamhetsområde.
Superanvändare	Ansvarar för att ge stöd till medarbetarna i hur de nya digitala stöden ska användas. Kunnig i de nya moderna arbetssätten. Medverkar på nätverksträffar för superanvändare.	Olika antal beroende på verksamhetsområde.

Ambassadören fungerar som kommunikationskanal mellan den egna verksamheten och projektet och arbetar med att förmedla frågor till och från projektet. Ambassadörerna behövs för att skapa engagemang, delaktighet och acceptans för den stora förändring som

kommer ske när medarbetarna ska börja använda de moderna arbetssätten och de nya digitala stöden.

Superanvändaren är en medarbetare som fått särskild utbildning i de moderna arbetssätten och nya digitala stöden. Superanvändaren arbetar med att ge användarstöd till medarbetarna när de har börjat arbeta enligt de moderna arbetssätten i de nya digitala stöden. En superanvändare kan hålla i utbildningar med koordinering av utbildningssamordnaren i införandeteamet.

Samordnare på respektive förvaltning ansvarar för att samordna verksamhetsteamerna på den egna förvaltningen och är en länk mellan förvaltning och projektet. Samordnare på förvaltningen rapporterar till stadsdelens förvaltningsledning och till centrala införandeteamet.

Patrik Åhnberg
Stadsdelsdirektör

Sabina Toromanovic
Samordnare för Esset