

Strategisk Objektplan för

Vård, stöd och omsorg

År 2020

Innehållsförteckning

1	INLEDNING.....	3
1.1	SYFTE OCH MÅLGRUPP.....	3
1.2	STRATEGISK INRIKTNING OCH FOKUSOMRÅDEN	3
2	BESKRIVNING AV ARBETET INOM OBJEKTET VÅRD STÖD OCH OMSORG.....	4
2.1	VIDMAKTHÅLLANDE.....	4
2.2	VIDAREUTVECKLING	4
2.3	NYUTVECKLING	5
2.4	STRATEGISKA NYUTVECKLINGSPROJEKT	5
2.5	ÖVRIGA PRIORITERADE UTVECKLINGSPROJEKT	7
3	BUDGET OCH PERSONALRESURSER.....	7

1 Inledning

1.1 Syfte och målgrupp

Syftet med förvaltningsplanen för Vård, stöd och omsorg är att klargöra vad som ska göras i förvaltningsarbetet samt hur förvaltningen ska utföras och styras. Förvaltningsplanen är det operativa styrdokumentet för Vård, stöd och omsorg (VSO). Dokumentet klargör alltså *vilket arbete* som ska utföras, *vilka resurser* som ska utföra arbetet och *vilka kostnader* som är förknippade med detta arbete. Objektplanen talar också om hur arbetet *organiseras*.

Målgrupp för dokumentet är de som fattar beslut om resursfördelning och strategisk inriktning för förvaltnings- och utvecklingsarbetet inom pm3. Dokumentet ägs av objektledarna.

1.2 Strategisk inriktning och fokusområden

Arbetet i objektet är starkt utvecklingsorienterat då det finns höga förväntningar på att tillvarata digitaliseringens möjligheter. För att kunna bedriva ett effektivt utvecklingsarbete har ett förslag på prioriterade områden lagts fram relaterat till de olika objektverksamheterna. Förslaget bygger på fyra utgångspunkter. För det första en analys av arbetet inom objektet hittills, för det andra på de målsättningar som uttrycks i styrdokument och verksamhetsplaner, för det tredje den förväntade effekthemtagningen och slutligen på de praktiska och personalmässiga förutsättningarna att genomföra projekten.

	Social- och omsorgsförvaltningen	Utförarna
Utveckling	<ul style="list-style-type: none"> - Blankettfritt - E-tjänster - Automatisering - Mobilitet - Beslutsstöd 	<ul style="list-style-type: none"> - Mobilitet - Tillsyn annat sätt - Digitala inköp - Nya arbetsmetoder med digitala verktyg
Vidmakt-hållande	<ul style="list-style-type: none"> - Treserva – prestanda - Treserva – uppgraderingar - Nyckelfri hemtjänst – uppgraderingar - Användarstöd - Utbildning - Leverantörsrelationer 	<ul style="list-style-type: none"> - Treserva – prestanda - Nyckelfri hemtjänst - uppgraderingar - Välfärdsteknik

Under arbetet med planen för 2020 har ett 50-tal önskvärda projekt identifierats. Ovanstående modell ger ett stöd för prioritering. Under hösten kommer objektledarna att träffa de ansvariga inom objektverksamheten för att precisera och diskutera objektplanen utifrån verksamhetens behov och situation inom ramen för den övergripande prioriteringen.

2 Beskrivning av arbetet inom objektet Vård Stöd och omsorg

I pm3 beskrivs tre olika former av arbete. För det första *vidmakthållande* som handlar de insatser som krävs för att allt objektet ansvarar för ska flyta på i verksamheten. Det berör allt från användarsupport, utbildning av användare, licenskostnader, datadrift m.m. Detta utgör den enskilt största kostnaden i objektplanen. För det andra *vidareutveckling* som handlar om alla insatser som gör befintliga system, arbetssätt eller stödfunktioner bättre. Det kan vara en förbättrad process i användarstöd, eller införande av en ny modul i ett befintligt system. Slutligen har *nyutveckling* som då handlar införande av helt nya system och lösningar. Det är också viktigt att även om dessa tre delar beskrivs som tre tydliga kategorier i detta dokument är det i det dagliga arbetet ofta inte lika lätt att göra denna distinktion.

2.1 Vidmakthållande

I planen för 2020 frångår ett behov av cirka 11 årsarbeten som uppgår till 16 000 timmar för att hantera vidmakthållandet. Den enskilt största posten utgörs av larmgruppen, som består av 4 personer som ansvarar för att hantera installation av nyckelfria lås, byte av batterier, m.m. Varje månad registreras ca 350 000 låsningar och upplåsningar. Inom ramen för vidmakthållandet ligger också tid för objektledare IT och verksamhet som beräknas uppgå till 1,5 årsarbeten. Mycket arbetstid läggs också på användarstöd, utbildning och annat förvaltningsarbete kopplat till våra stora verksamhetssystem Treserva (4500 användare) och TES (2500+ användare). Vår objektspecialister sitter dels ute på myndighetssidan (AFI, IFO och ÄoF) och dels på Drottninggatan 16 med stöd till LeanLinks och de privata utförarnas användare. Den totala personalkostnaden för vidmakthållande beräknas till ca 6.1 miljoner kr.

En annan del av kostnader för vidmakthållande avser den tekniska driften av våra system. Den beräknas uppgå till 15,6 miljoner kr under 2020. De stora posterna här är kostnader för att driva WiFi inom omsorgen (5,6 miljoner), Larmcentral (4,2 miljoner), samt Treserva (3,8 miljoner). Samtlig övrig drift och licenskostnad uppgår till ca 2 miljoner kronor. Noterbart är att kostnaderna för WiFi är nya för 2020.

2.2 Vidareutveckling

Kostnaderna för vidareutveckling utgörs till stor del av tid som åtgår för att genomföra en önskad förbättring eller förändring. I planen för 2020 planeras vidareutveckling i två delar; dels av förvaltningsstyrningen, dvs. de processer, strukturer och mötesformer som används för att arbeta effektivt; dels i de projekt där ny funktionalitet upphandlas inom befintligt system eller förbättrar en process som utnyttjar ett IT-stöd.

Internt i objektet fortsätter förbättringsarbetet av projektmetodik inklusive tillhörande systemstöd så att våra projektledare kan arbeta effektivt samt utvecklingen av användarstödet där en satsning genomförs på vårt ärendehanteringssystem (Flexite). Mycket fokus kommer också att läggas på mötesformer med våra leverantörer där det just nu pågår ett arbete med att etablera samarbetsforum på både operativ, taktisk och strategisk nivå. Särskilt fokus ligger på operativ nivå där det på ett tydligt sätt skapas förutsättningar att lösa problem direkt med våra viktigaste leverantörer utan att behöva eskalera ärenden i onödan.

2.3 Nyutveckling

Inom ramen för den strategi som nämnts ovan föreslås ett antal nyutvecklingsprojekt. En prioritering görs mellan strategiska, prioriterade och önskvärda projekt. Strategiska projekt är sådana som har en tydlig koppling till strategin och de övergripande digitaliseringsmålen samt förväntas ha en tydlig effekt på verksamhetens möjligheter att nå uppsatta mål.

Prioriterade projekt bedöms av olika skäl vara mycket viktiga, ibland nödvändiga, att genomföra. De önskvärda projekten har ingen individuell precis budget, utan beslut om prioritering och genomförande fattas av styrgruppen med möjlighet att under förvaltningsperioden prioritera om och lyfta in nya projekt om behov dyker upp och formuleras under årets gång. Detta arbetssätt underlättar också dialog och behovsarbete med verksamhet då allting inte måste upp på bordet vid ett specifikt tillfälle. Det är viktigt att tydliggöra att skillnaden mellan strategiska och andra projekt inte handlar om hur viktiga de är, utan var beslut om genomförande fattas och hur ansvarsfördelningen ser. Till exempel kan det finnas projekt som av juridiska skäl är nödvändiga att genomföra även om de inte är strategiska.

2.4 Strategiska nyutvecklingsprojekt

I nedanstående tabell ges en sammanfattning av de strategiska projekteten. Därefter en kort presentation av respektive utvecklingsprojekt.

Effekttyp; Säger vilken effekt projektet i sig ger. Det säger inget om hur effekten sedan ”växlas in”.

Effektomfattning; **Hög effekt**= stor påverkan på enstaka processer alternativt mindre påverkan men förvaltningsövergripande, **Mycket hög effekt** = stor påverkan inom en stor del av förvaltningen.

Projekt	Kostnad (Kkr)	Effekttyp	Effektomfattning
Blankettfritt 2020	100	Tidsbesparande, Kundupplevelse, Miljö	Mycket hög
RPA-projekt	1 800	Tidsbesparande, kvalitetshöjande	Hög – Mycket hög
Förenklad ansökan ÄoF	400	Tidsbesparande, kvalitetshöjande	Hög
Tillsyn på annat sätt	1 500	Tidsbesparande, kvalitet	Hög
Trådlöst WiFi	5 900	Infrastruktur, förutsättningar för andra tjänster	Mycket hög
Beslutsstöd - QlikSense	800	Tidsbesparande, stöd för styrning och ledning, kvalitetshöjande	Hög
Digitala matinköp	400	Tidsbesparande	Hög
E-arkiv	500	Tidsbesparande, kostnadsbesparande, miljöförbättring	Mycket hög
Mobila arbetssätt	2 000	Tidsbesparande, patientsäkerhet, kvalitet	Mycket hög

4 RPA-projekt varav automatiserat beslutsstöd AFI är ett

Under hösten 2019 tillträder en projektledare med fokus på automatisering. Uppdraget består av två delar. Att projektleda automatiseringsprojektet inom Ekonomiskt bistånd, samt att fortsätta arbetet med att identifiera och genomföra automatisering av ytterligare processer

med utgångspunkt och stöd i det automatiseringsarbete som leds från digitaliseringsstaben. Notera att antalet automatiseringsprojekt är en uppskattning. Det kommer att vara till stor del beroende av projektens omfattning.

Förenklad ansökan äldreomsorg införd - projekt Elsa

Projektet påbörjades under 2019 och består av två delar. En del som berör den förändrade beslutsprocessen som effektiviserar handläggningsprocessen och frigör resurser för uppföljning. Den andra delen består av en digitalisering av flödet med en e-tjänst och automatisering av delar av handläggningsprocessen.

Tillsyn på annat sätt – projekt Beata

För att möta det kommande rekryteringsbehovet inom vård och omsorg har projekt BEATA - behovsanpassade tillsyner och arbetssätt påbörjats. Arbetet innebär att trygghetsskapande teknik kommer att användas som ett komplement till personal inom vård- och omsorgsarbetet genom att direkt kunna uppmärksamma om en individ är i behov av stöd och hjälp. De traditionella arbetssätten kommer att utmanas och genom att använda teknik och förändra arbetssätten lämnar verksamheten traditionella schemalagda tillsyner till förmån för behovsanpassade tillsyner som genomförs först när behov uppstår. Syftet är att frigöra personal till där de bäst behövs, att klara ett ökat omvårdnadsbehov inom befintliga ramar.

Trådlöst WiFi – SON

Under 2019 slutfördes projektet för trådlös WiFi inom SÄBO och projektet för SON:s boende påbörjades. Projektet beräknas avslutas under 2020 och då har samtliga boenden tillgång till WiFi i allmänna utrymmen. Projektet skapar stor brukarnytta och är en förutsättning för fortsatt digitalisering inom verksamheten.

QlikSense – vidareutveckling

Under 2020 kommer beslutsstödsverktyget QlikView att fasas ut till förmån för uppföljaren QlikSense. QlikView används inom hela objektet för uppföljning av verksamheten och är central för nämndrapportering och för att möta kommande behov av statistik. Den föreslagna budgeten för QlikSense innefattar både flytta av befintliga lösningar till QlikSense, samt 5 beslutsstödsprojekt inom olika delar av verksamheten.

Blankettfritt 2020

Under 2020 finns en plan för att digitisera i princip samtliga blanketter inom objektet. Kopplat till blankettfritt är också en översyn av processerna kopplade till blanketterna. Projektet leds direkt av digitaliseringsstaben, men projektledarresurser från objektet och resurser från linjen kommer att behövas i stor utsträckning. Även om de synliga kostnaderna i objektet är begränsade är projektet omfattande.

Digitala matinköp

Idag läggs stora mängder arbetstid av undersköterskor på att planera och utföra matinköp. Med ett förändrat arbetssätt där beställning görs med hjälp av en iPad och maten levereras hem till brukaren istället, kan många arbetstimmar frigöras till omsorgsarbete.

E-arkiv

Idag sparas samtliga personakter i pappersform. Det innebär att alla handlingar skrivs ut och lämnas för arkivering. Med E-arkiv flyttas informationen direkt från verksamhetssystemet till ett E-arkiv på stadsarkivet, vilket sparar stora mängder arbetstid.

Välfärdsteknik

Välfärdsteknikuppdraget närmar sig sitt slut och har fått en mycket god genomslagskraft ute i verksamheterna. Trots att projektet inte är så omfattande 2020 tas det med det som ett strategiskt projekt, då det är viktigt att säkerställa att användningen av modern informationsteknik fortsätter i verksamheterna även efter projektets slut, samt att säkerställa att rutiner och stödprocesser kring detta fungerar som de ska.

MAIVOR - Mobilt arbetssätt

Detta är ett samlingsnamn för ett antal moduler i Treserva som avses tas i bruk under 2020 och som alla har en koppling till mobilitet. Det handlar om mobil utförardokumentation, app för avvikelседokumentation, samt en meddelandeapp. Apparna är starkt efterfrågade ute i verksamheterna och kommer att både spara tid och öka kvalitén i dokumentation och uppföljningen.

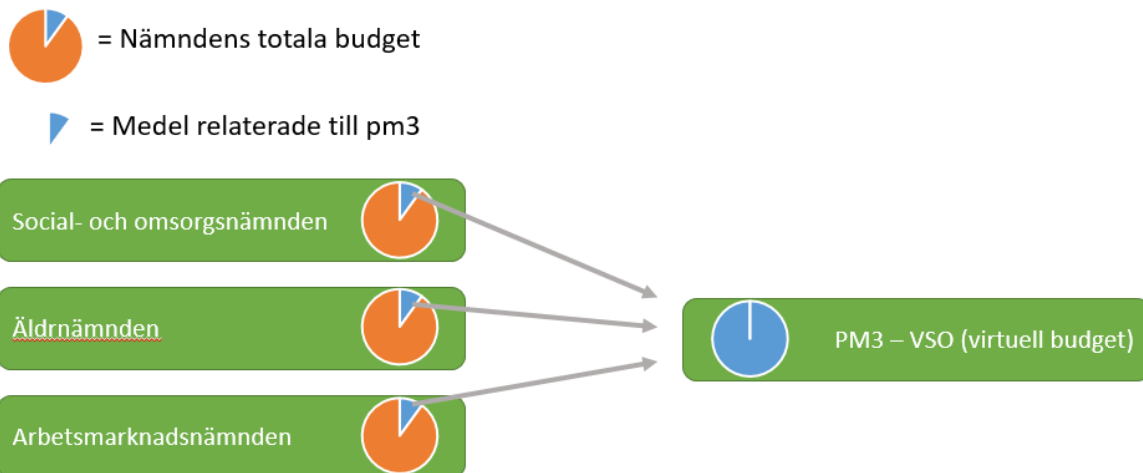
2.5 Övriga prioriterade utvecklingsprojekt

Utöver de strategiska projekten finns en rad projekt inom olika delar av objektet som är prioriterade. Här pågår en kontinuerlig inventering och listan förändras över tid. Objektet är också i en fas då en översyn sker kring dialogen med verksamheten och vill därför inte se en låsning till specifika projekt i planen. Nedan återfinns några av de högst prioriterade projekten. Utöver dessa finns ytterligare önskemål om utvecklingsarbete. En kontinuerlig prioritering kommer att behöva göras och styrgruppens arbete kommer att vara viktigt i denna process så att resurserna utnyttjas på bästa sätt.

- Driftsätta NPÖ producent
- Implementera tvåfaktorsautentisering
- Driftsätta Remiss och Svar (RoS)
- Digital signering läkemedel
- Upphandla och breddinföra digital levnadsberättelse
- Införa och använda gallringsfunktionen
- Upphandla nytt planeringsstöd för Leanlink
- Implementation ny larmcentral
- Upphandling av arbetsmarknadsmodul
- Införa hälsoärende

3 Budget och personalresurser

Det är viktigt att komma ihåg att pm3 är en förvaltningsmetod som sträcker sig över de traditionella administrativa gränserna. Objektet har därför ingen egen budget i traditionell mening utan handlar om att respektive nämnd öronmärker resurser att nyttjas av pm3. Det kan åskådliggöra på följande sätt.



Budgeten nedan ska alltså ses i ljuset av ovanstående förutsättningar. Syftet är alltså att tydliggöra och strukturera satsningar på IT och digitalisering. Den fördelas i pm3-modellen på verksamhetsnära och IT-nära kostnader samt på vidmakthållande och vidareutveckling.

Huvudaktivitet	Verksamhetsnära förvaltning		IT-nära förvaltning		Summa SEK
	VM	VU	VM	VU	
Förvaltningsstyrning	600 000	100 000	500 000	0	1 200 000
Användarstöd	2 000 000	200 000	0	0	2 200 000
Ändringshantering		4 200 000		8 900 000	13 100 000
Strategiska projekt					
Prioriterade projekt		2 800 000		1 000 000	3 800 000
Daglig IT-drift och underhåll	3 900 000	0	15 600 000		19 500 000
Summa	6 500 000	7 300 000	16 100 000	9 900 000	39 800 000

Det är också av intresse att se hur budgeten fördelar sig mellan de olika nämnderna.

Nämnd	Drift	Användarstöd	Förv. ledning	Utveckling	Summa
SON	5725	1000	500	8500	15 425
ÄN	12725	1000	500	5400	19 325
AMN	1050	200	200	2200	3 450
Summa	19 500	2 200	1 200	16 100	39 800

Avslutningsvis redovisas även fördelningen av den totala arbetstiden i objektet. Siffrorna inom parentes är förslagen utökning jämfört med 2019. Denna är medräknad i summeringen.

Huvudaktivitet	Verksamhetsnära förvaltning		IT-nära förvaltning		Summa tid
	VM	VU	VM	VU	
Förvaltningsstyrning	1,0		0,5		1,5
Användarstöd	3,4	1,0			4,4
Ändringshantering	2,5	6,3 (+2)		0,5 (+0,3)	9,3
Daglig IT-drift och underhåll	4,3	1,3	0,5 (+0,3)		6,1
Summa FTE	11,2	8,6	1,0	0,5	21,3