

# **Strategisk objektplan för**

Vård, stöd och omsorg

År 2021

**Innehållsförteckning**

<b>1</b>	<b>SAMMANFATTNING.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>INLEDNING.....</b>	<b>3</b>
2.1	SYFTE OCH MÅLGRUPP.....	3
2.2	MÅL I OBJEKTPLAN UTIFRÅN NÄMNDMÅL OCH VERKSAMHETSPLANER.....	3
2.3	PM3-ARBETETS TRE HUVUDELAR OCH DESS KOSTNADER.....	4
2.4	STRATEGISKA NYUTVECKLINGSPROJEKT.....	5
2.5	PRIORITERADE UTVECKLINGSPROJEKT.....	6
<b>3</b>	<b>BUDGET OCH RESURSER.....</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>FÖRVALTNINGSORGANISATION.....</b>	<b>9</b>
4.1	BEMANNAD FÖRVALTNINGSORGANISATION.....	9
4.2	BESLUTSFORUM.....	9
4.3	ARBETSFORUM.....	10

# 1 Sammanfattning

## 2 Inledning

### 2.1 Syfte och målgrupp

Syftet med objektplanen för Vård, stöd och omsorg är att klargöra vad som ska göras i förvaltningsarbetet samt hur förvaltningen ska utföras och styras. Objektplanen 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 som ansvarar för objektplanens genomförande.

Den strategiska objektplanen är en nedkortad version av objektplanen med fokus på de övergripande prioriteringarna och de ekonomiska aspekterna

### 2.2 Mål i objektplan utifrån nämndmål och verksamhetsplaner

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 verksamheterna. De föreslagna målen presenteras nedan kopplat till nämndernas mål och verksamheternas aktiviteter. Där det är lämpligt har liknande nämndmål hållits ihop för att förenkla översikten.

Nämnd	Nämndmål	Aktivitet i verksamhetsplan	Mål/aktivitet i objektplan
SON/ ÄN	Kommunövergripande mål  Rättssäker myndighetsutövning	Förändra arbetssätt och effektivisera med stöd av digitalisering för att minska handläggningstider.  Effektivisera verksamheten och frigöra ytterligare resurser genom digitalisering.	Fortsatt arbete med projekt BEATA, behovsanpassade tillsyner och arbetssätt inom särskilt boende.  Fortsatt arbete med Framtidens hemtjänst.  Genomföra upphandlingsarbete av ett nytt verksamhetssystem.  Fortsatt utveckling av beslutsstödet QlikSense.
ÄN	Tillgängliga tjänster med korta handläggningstider	Automatisera delar av handlägningsprocessen.	Fortsatt automatisering utifrån den lista med kandidater som tagits fram under 2020.
SON	Nöjda brukare, God kvalitet i socialtjänsten	Utveckla metoder för individuppföljningar och ta tillvara resultatet i hela processen från handläggning till beställning.	Införande av digitala hjälpmedel i uppföljningsarbetet för att säkerställa integritet och hög svarsfrekvens.
SON ÄN	Goda arbetsplatser	Stärka organisationens digitala mognad.  Öka den digitala mognaden hos medarbetare och medborgaren genom stöd insatser och utbildning	Fortsätta arbete med Dimios,  Använda digitaliseringspotter på de olika avdelningarna för att främja förändrings- och utvecklingsarbete med digitaliseringsfokus.
SON	Goda arbetsplatser	Nya sätt att kompetensutveckla och lära. Sker på arbetsplatsen istället för utanför. Nya sätt att mäta kunskap/- e-learning.	Fortsätta arbetet med att göra e-utbildning till norm inom alla områden av förvaltningen.

SON	Goda arbetsplatser	Effektivisera administrativa processer på förvaltningen.	Utveckla fler e-tjänster och skapa integrationer mot våra verksamhetssystem.
ÄN	Tillgängliga tjänster med korta handläggningstider	Skapa möjlighet för medborgare följa ärenden digitalt.	Utveckla fler e-tjänster och skapa integrationer mot våra verksamhetssystem.

Under arbetet med planen för 2021 har ett stort antal önskvärda projekt och utvecklingsområden identifierats. Ovanstående modell med koppling till de politiska målen ger stöd för prioritering.

Under hösten kommer medarbetare i den blivande digitaliseringsenheten att tillsammans med de ansvariga inom objektverksamheten precisera och diskutera objektplanen utifrån verksamhetens behov och situation inom ramen för den övergripande prioriteringen. En viktig utgångspunkt för arbetet är vikten av att förankra och precisera utvecklingsarbetet med de nya enheterna för kvalitet och utveckling på de respektive avdelningarna – Barn/unga, Vuxna och Äldre. Så långt som möjligt är det önskvärt att kunna nyttja den nya organisationen i digitaliseringsarbetet redan 2021.

## 2.3 Pm3-arbetets tre huvuddelar och dess kostnader

I pm3 (den modell för förvaltning och utveckling av IT-stöd som Linköpings kommun valt) beskrivs tre olika former av aktiviteter.

För det första återfinns *vidmakthållande* som avser de insatser som krävs för att allt IT-stöd ska fungera problemfritt 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 *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.

Ned ges en översikt över det kommande arbetet inom dessa tre områden för 2021.

### 2.3.1 Vidmakthållande

I planen för 2021 finns ett behov av cirka 12 årsarbeten för att hantera vidmakthållandet. Den enskilt största posten utgörs av larmgruppen, som består av 5 personer med ansvar för hantering av installation av nyckelfria lås, byte av batterier, hantering av digitala tillsynskameror m.m. Varje månad registreras ca 350 000 låsningar och upplåsningar. Inom ramen för vidmakthållandet ligger också tid för objektledare IT och objektledare verksamhet som uppgår 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). Objektspecialisterna sitter dels ute på myndighetssidan (Barn/unga, Vuxna och Äldre), dels i staben med stöd till LeanLinks och de privata utförarnas användare.

En annan del av kostnaderna för vidmakthållande avser den tekniska driften av våra system. Den beräknas uppgå till 22,7 miljoner kr under 2021. De stora posterna här är kostnader för att driva WiFi i boenden inom SON:s ansvarsområde (5,6 miljoner), WiFi i boenden inom ÄN:s ansvarsområde (5,4 miljoner), Larmcentral (4,2 miljoner), samt Treserva (4,2 miljoner). Samtidig övrig drift och licenskostnad uppgår till ca 3,5 miljoner kronor. Noterbart är att kostnaderna för WiFi inom SON:s ansvarsområde har tillkommit inför 2021.

### 2.3.2 Vidareutveckling

Kostnaderna för vidareutveckling utgörs till stor del av tid som åtgår för att genomföra en önskad förbättring eller förändring. I planen för 2021 återfinns vidareutveckling i två delar; dels vidareutveckling av förvaltningsstyrningen dvs. de processer, strukturer och mötesformer som förvaltningen använder sig av för att

arbeta effektivt; dels i de projekt där upphandling av ny funktionalitet i befintligt system eller där förbättringar i en process som utnyttjar ett IT-stöd sker.

Internt i objektet fortsätter under 2021 arbetet att förbättra projektmetodik och tillhörande systemstöd så att utvecklingsledare och objektspecialister kan arbeta mer effektivt. Under 2020 har det etablerats bra forum, men en del utvecklingsarbete har fått stå tillbaka på grund av pandemin.

### 2.3.3 Nyutveckling

Inom ramen för den strategi som nämnts ovan föreslås ett antal nyutvecklingsområden och -projekt. En prioritering görs mellan strategiska projekt, prioriterade projekt och önskvärda projekt. Strategiska projekt är sådana som har en tydlig koppling till nämndmål och verksamhetsplanens aktiviteter och de övergripande digitaliseringsmålen och som dessutom 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 ut. Till exempel kan det finnas projekt som av juridiska skäl är nödvändiga att genomföra även om de inte bedöms vara 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	Huvudsakligt perspektiv	Tidsperspektiv effekthemtagning	Effektomfattning
Automatisering av myndighetsprocesser	2 000	Tidsbesparande, kvalitetshöjande	Myndighet	Kort	Hög – Mycket hög
Införande nya e-tjänster	1 000		Brukare/Klienter	Medel	Hög
Behovsanpassade tillsyner och arbetssätt inom särskilt boende	500	Tidsbesparande, kvalitetshöjande	Brukare	Lång	Hög
Införande digitala matinköp	?	Tidsbesparande	Utförare	Kort	Hög
Beslutsstöd - QlikSense	1000	Kvalitetshöjande	Myndighet	Medel	Hög
Tjänster på distans – öppenvårdsinsatser och hemsjukvård	1000	Kvalitetshöjande, tidsbesparande	Brukare	Kort	Hög
Distansmöten som norm	500	Tidsbesparande	Myndighet/Utförare	Kort	Hög
iPads inom äldreomsorgen	700	Kvalitetshöjande	Brukare	Kort	Medel
Upphandling verksamhetssystem Barn och Unga, Vuxna	?	Kvalitetshöjande, tidsbesparande	Myndighet	Medel	Mycket hög
Upphandling verksamhetssystem Äldre	?	Kvalitetshöjande, tidsbesparande	Myndighet	Medel	Mycket hög

### 2.4.1 Automatisering av myndighetsprocesser

Under 2020 har 3 processer automatiserats. Målet för 2021 är att öka takten i arbetet och automatisera större delar av processer. Notera att antalet automatiseringsprojekt är en uppskattning. Det kommer att vara till stor del

**På Maintenance Management Model [pm<sup>3</sup> Portföljstyrning 2016]**

beroende av projektens omfattning och beräknad effekthemtagning. Utvärdering av automatiseringsarbetet under 2020 kommer inte att vara klart innan beslut fattas om denna objektplan varför en flexibilitet i förhållande till målsättningen är viktig.

#### 2.4.2 Införande e-tjänster med integration mot verksamhetssystem

Kopplat till projekt Blankettfritt under 2020 kommer många blanketter att fyllas i via e-tjänst istället för pappersblankett. Nästa steg är att automatiskt föra över denna information till våra verksamhetssystem. Beroende på utvärderingen av nuvarande projekt är förhoppningen att kunna göra detta för ett stort antal e-tjänster.

#### 2.4.3 Behovsanpassade tillsyner och arbetssätt inom särskilt boende

För att möta det kommande rekryteringsbehovet inom vård och omsorg har projekt BEATA - behovsanpassade tillsyner och arbetssätt påbörjats. Under våren 2020 genomfördes arbete med digitala tillsynskameror inom hemtjänsten framgångsrikt. Från hösten 2020 har arbetet i BEATA fokuserats på processer inom särskilt boende och det fortsatta arbetet inom hemtjänsten drivs i ett separat projekt. Under 2021 går projektet in i nästa fas.

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 kommer traditionella schemalagda tillsyner att ersättas av 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.

#### 2.4.4 Implementation digitala matinköp

Under hösten 2020 pågår arbete med upphandling av leverantör för mat till hemtjänsten och under våren 2021 beräknas tjänsten rullas ut i verksamheten. Det ska dock framhållas att projektkalkylen håller på att ses över för att säkra effekthemtagningen, så det föreligger en viss osäkerhet.

#### 2.4.5 Beslutsstöd – QlikSense

Under 2020 lades fokus på att konvertera befintliga applikationer från den gamla lösningen – QlikView – till den nya – QlikSense. Under 2021 fortsätter arbetet med att utveckla effektiva statistik- och uppföljningsverktyg för förvaltningen och utförarna utifrån den nya organisationsstrukturen. Detta mål är ett samlingsprojekt för ett flertal parallella satsningar på beslutsstöd som används i olika delar av förvaltningen och av utförarna.

#### 2.4.6 Tjänster på distans – öppenvårdsinsatser och hemsjukvård

Under 2021 kommer utredningar att genomföras för att studera möjligheterna att genomföra olika typer av insatser med digitala lösningar, främst inom IFO öppenvård och inom hemsjukvården.

#### 2.4.7 Distansmöten som norm

En fortsatt satsning på att etablera distansmöten som en norm inom förvaltningen. Dels som ett sätt att effektivisera arbetet, men också för att maximera nyttan med den nya samarbetsplattformen. Arbetet förutsätter också fortsatt fokus på arbetet med en generell ökad digital mognad.

#### 2.4.8 Upphandling verksamhetssystem Barn och Unga, Vuxna samt upphandling verksamhetssystem Äldre

På grund av upplevda brister i vårt verksamhetssystem kommer det under hösten 2020 att arbetas fram en plan för upphandling av ett nytt verksamhetssystem för en eller flera av våra huvudprocesser. Detta kommer i sådana fall att innebära ett stort fokus på detta arbete under 2021. Några av övriga mål kan då komma att vävas in i upphandlingsarbetet – till exempel automatisering av en eller flera arbetsprocesser.

## 2.5 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 arbete pågår att se över hur dialogen sker med verksamheten och undvika låsningar till specifika projekt redan i detta läge. Nedan återfinns några av de prioriterade utvecklingsprojekten.

Upphandling av digitala medicinskåp  
Införande av NPÖ producent  
Remiss och Svar (RoS) – har påbörjats under hösten 2020  
VR inom äldreomsorgen – har påbörjats under hösten 2020  
Digital signering läkemedel  
Uppdatering av avvikelsemodul  
Införande E-arkiv  
Införande planeringsstöd inom hemtjänsten  
Vård på distans  
Nyckelskåp - uppgradering av befintliga skåp till nya krav  
Digital levnadsberättelse  
Arbete med digital mognad  
iPads för uppföljning  
Digitala insatser  
Medicinrobotar  
SDK (Säker Digital Kommunikation)  
Digital signering – INERA

### 3 Budget och resurser

Förvaltningsobjektets totala budget under 2021 är enligt följande:

Huvudaktivitet	Verksamhetsnära förvaltning		IT-nära förvaltning		Summa SEK (Kkr)
	VM	VU	VM	VU	
Förvaltningsstyrning	1 200	100	500	0	<b>1 800</b>
Användarstöd	2 000	200	0	0	<b>2 200</b>
Ändringshantering (Utveckling)		10 200		3 000	<b>13 200</b>
Daglig IT-drift och underhåll	3 900		24 000		<b>27 900</b>
<b>Summa</b>	<b>7 100</b>	<b>10 500</b>	<b>24 500</b>	<b>3 000</b>	<b>45 100</b>

Förvaltningsobjektets totala personalresursåtgång är enligt följande:

#### Total heltid

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



## 4 Förvaltningsorganisation

### 4.1 Bemannad förvaltningsorganisation

Med utgångspunkt från affärsparterna i föregående avsnitt, samt de mål som formulerats för Vård, stöd och omsorg bemannas förvaltningsorganisationen för år 2021-01-01 – 2021-12-31 av följande personer.

Part	Verksamhetsnära förvaltning	IT-nära förvaltning
<b>Nivå</b>		
Budgetnivå	Objektägare Linda Ljungkvist	Objektägare IT Krister Siggesjö
Beslutsnivå	Objektledare Björn Immerstrand	Objektledare IT Annika Pettersson
Operativ nivå	Objektspecialister Projektledare	Objektspecialister IT

### 4.2 Beslutsforum

För att arbetet med Vård, stöd och omsorg ska kunna styras så effektivt som möjligt används följande beslutsforum.

Beslutsforum	Arbetsuppgifter	Deltagare	Frekvens	Kallar
Styrgrupp	Besluta om större förvaltningsåtgärder. Prioritera mellan förvaltningsåtgärder. Följa utvecklingen av förvaltningsverksamheten	Objektägare Objektägare IT Objektledare Objektledare IT Linjechef enheten för IT och eHälsa	Var 6:e vecka	Objektledare
Ändringsforum	Fatta beslut om hur ändringsförfrågningar ska hanteras och prioriteras.	Objektspecialister	Varje vecka	Objektledare
Projektledarforum	Fatta beslut om hur resurser ska fördelas utifrån objektplanen och styrgruppens beslut om vilka projekt som ska prioriteras.	Objektledare Projektledare	Varje vecka	Objektledare

### 4.3 Arbetsforum

För att arbetet med Vård, stöd och omsorg ska kunna hanteras så effektivt som möjligt krävs följande arbetsforum.

Arbetsforum	Arbetsuppgifter	Deltagare	Frekvens	Kallar
Objektforum	Arena där alla medarbetare med en roll i objektet träffas. Informera kring och diskutera aktuella frågeställningar och aktiviteter i objektet.	Samtliga resurser i objektet	4 ggr per år	Objektledare verksamhet
Operativt leverantörsforum	Ansvariga objektledare träffar leverantörens supportansvariga och går genom aktuella ärenden och frågeställningar.	Lämpliga objektspecialister. Supportrepresentanter från kunden	6 ggr per år	Objektspecialist IT
Taktiskt leverantörsforum		-		
Strategiskt leverantörsforum	-	-		