

Johannes Helfrich

2009-01-26
ÄNDRAD

Reviderad projektbeskrivning till projekt Öppna Sociala e-Tjänster (ÖST) Open Social eServices

Version 3.2 2009-01-26

Vinnova Dnr 2008-02673
Järfälla kommuns Dnr

Innehållsförteckning

1	Bakgrund.....	2
2	Syfte	4
3	Mål	4
3.1	Övergripande mål.....	4
3.2	Verksamhetens effektmål.....	5
4	Genomförande.....	5
5	Budget och finansiering	15
6	Projektorganisation	16
6.1	Styrgrupp.....	16
6.2	Projektgrupp.....	17
7	Projektets exploaterbarhet.....	18
8	Förvaltningsrättslig och socialrättslig kompetens.....	19
9	Riskanalys för projektet	21
10	Referenser, rapporter och presentationer	23

1 Bakgrund

Socialtjänst

Utvecklingen från en mer myndighetspräglad socialtjänst till en mer serviceinriktad sådan har skett såväl genom förändringar av organisatoriska former för verksamheten men också genom förändringar i styrformer och arbetsmetoder. Förändringarna har bl. a. som syfte att ge brukarna av de sociala tjänsterna ett större mandat och ansvar för de kommunala tjänsternas utformning och innehåll.

Fortfarande präglas socialtjänsten starkt av myndighetsperspektivet. Det är en utmaning för kommunen att dels kunna erbjuda mera av öppna sociala tjänster utan myndighetsutövning, dels att myndighetsutövningen i sig ska vara mera öppen, tillgänglig och serviceinriktad. I båda fallen är utvecklingen av professionellt och kunskapsbaserat arbete viktigt.

Tre sätt för medborgaren att få hjälp på

1. Traditionell ansökansprocess

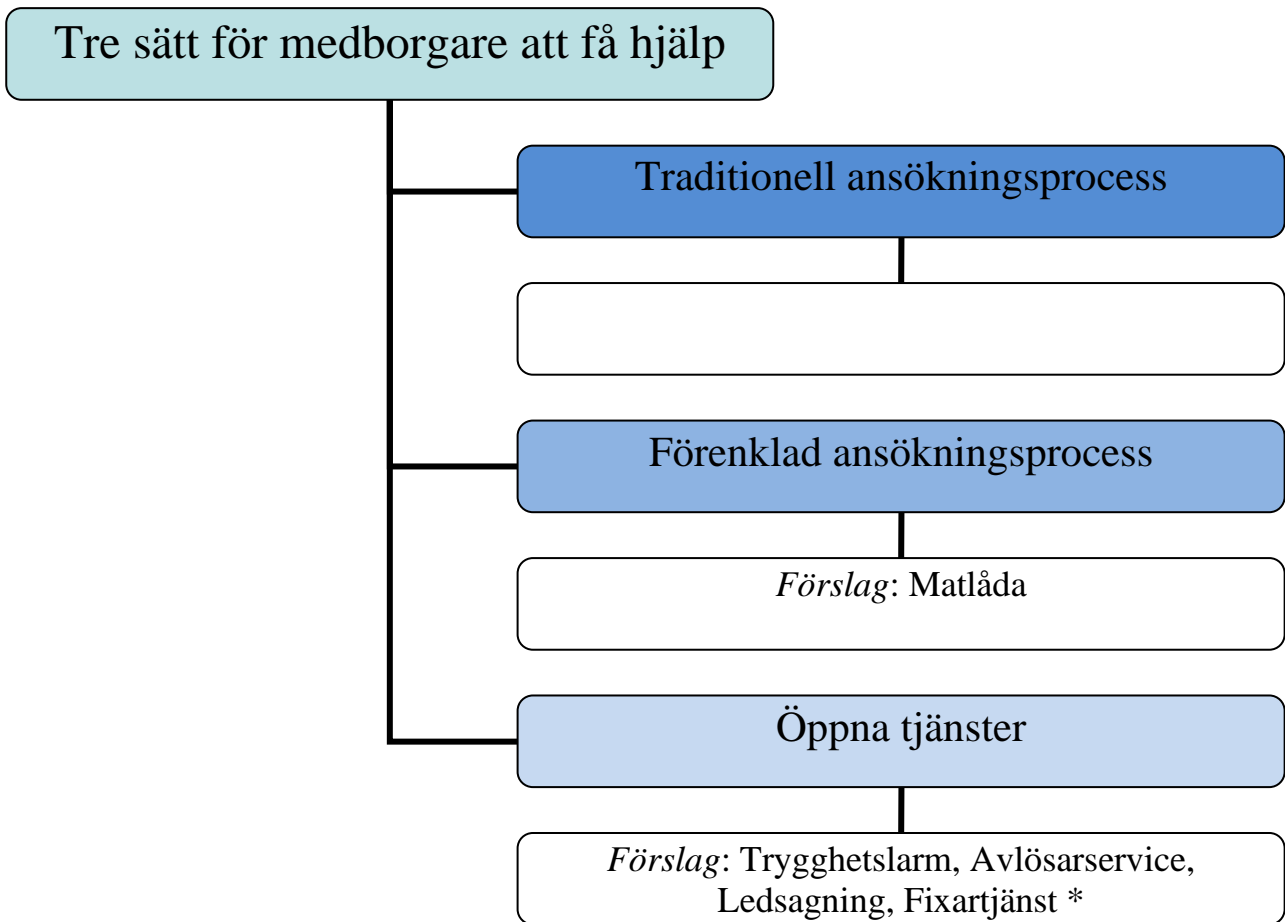
Den traditionella myndighetsutövningen grundar sig på att medborgaren inkommer med en ansökan om hjälp. En handläggare utreder därefter behovet och ett beslut tas om bifall eller avslag. Utredningsprocessen kan innebära att handläggare gör ett eller flera hembesök, att den sökande träffar handläggaren på förvaltningskontoret etc. Den traditionella utredningsprocessen är aktuell då den sökande är i behov av mer omfattande insatser och omsorg. Det som skiljer typen av hjälpinsatser på den här nivån, från den enklare, är främst behovet av personlig omvårdnad.

2. Förenklad ansökningsprocess

Ett enklare sätt för medborgaren att ansöka om hjälp är en s.k. förenklad biståndsansökan och utgår från att den sökande själv fyller i en färdig blankett där hjälpbehov beskrivs och önskade hjälpinsatser anges utefter fördefinierade kategorier. På det här viset blir inte medborgaren utredd av en handläggare på samma sätt och kontakten med myndigheten sträcker sig oftast till ett telefonsamtal. Medborgaren gör härmed sin egen "utredning". Den förenklade biståndsansökan avslutas med ett myndighetsbeslut om bifall eller avslag. Precis som i den vanliga utredningsprocessen är det den sökandes hjälpbehov som avgör om insatser skall beviljas. Socialförvaltningen har åtföljande kriterier för beviljandet av hjälpen samt för form och frekvens av hjälpinsatserna.

3. Att få hjälp utan ansökningsprocess – "öppna tjänster"

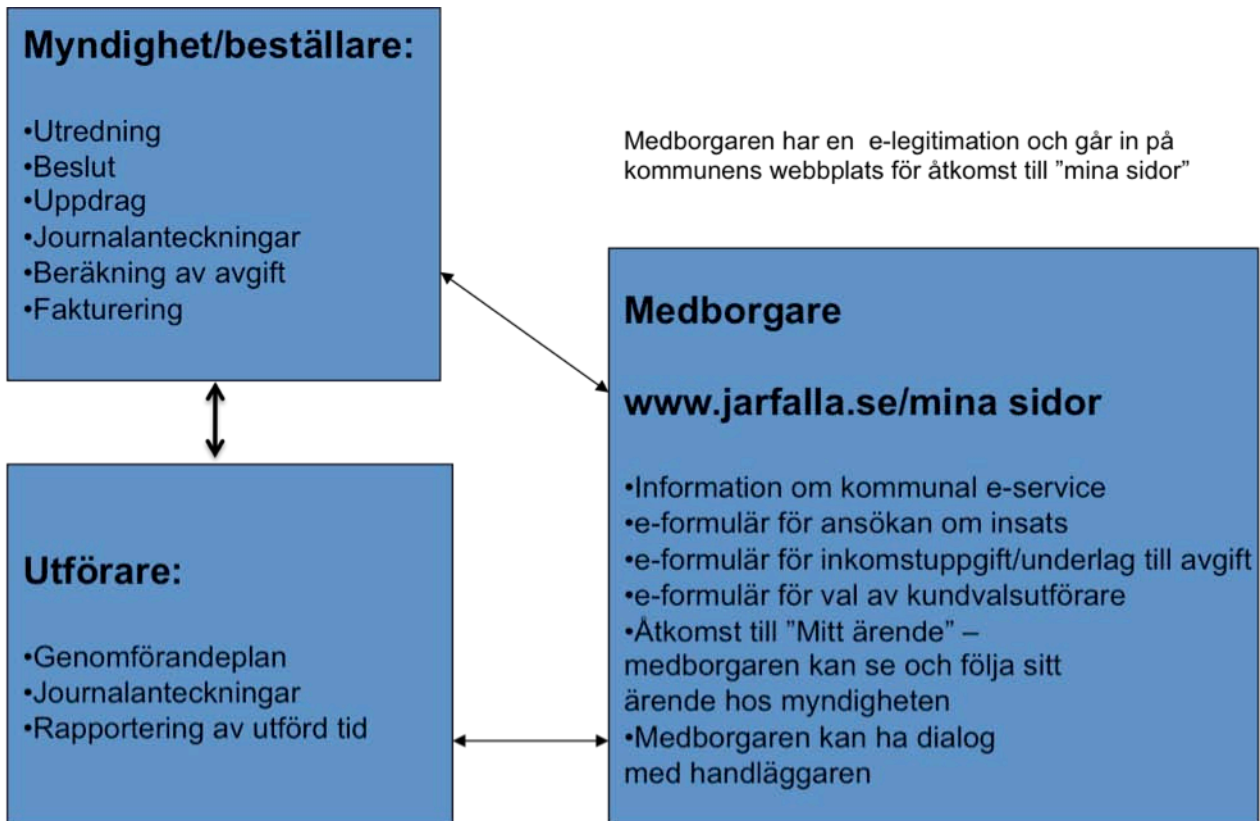
Ett tredje sätt som medborgare ska erbjudas är hjälpinsatser utan myndighetsutövande. Ingen utredning görs och insatserna ges utan myndighetsbeslut. Medborgaren kan så att säga "avropa" hjälp från socialtjänsten. Insatser som erbjuds är förutbestämda, grundade på behov samt behäftade med kriterier. Den utförare som har uppdraget kan meddela att medborgaren inte uppfyller de kriterier som gäller för öppna tjänsten. Om medborgaren ändå vill ha tjänsten gäller en traditionell ansökningsprocess.



* En tjänst som tillhandahåller enkel service till de som är över 70 år, 6h/år och beställs av brukare/kunden direkt.

Medborgarens möjlighet att följa sitt ärende

Genom funktionen MinaSidor har medborgaren möjlighet att följa sitt ärende både under beslutsprocessen och under genomförandet (VAD och HUR). Insatsen matlåda som omfattas av förenklad ansökningsprocess är grund för processen. Äldre- och handikappomsorgen i Järfälla har sedan juni 2008 en e-tjänst för ansökan om insats. Insatsen matlåda är en del av den e-tjänsten. Detta är ett exempel på projektets begrepp integration, se delprojekt Integration 4.4 aktiviteter.



2 Syfte

Syftet med detta projekt är att utveckla en mera öppen, tillgänglig, serviceinriktad och professionell socialtjänst.

3 Mål

3.1 Övergripande mål

- Att konceptualisera en "öppen socialtjänst"
- Att skapa förutsättningar för integration till verksamhetssystem
- Utveckla flera öppna e-tjänster för socialtjänsten inom äldreomsorg och handikappomsorg (dessa svarar för 75 % av resurserna i den totala socialtjänsten).
- Att brukare/kunder genom e-tjänstfunktioner – kan följa sitt ärende – en transparens i förhållande till mitt ärende

3.2 Verksamhetens effektmål

- En ökad andel av insatserna för enskilda ska erbjudas/erhållas utan myndighetsutövning.
- 90 % av besökarna ska vara nöjda med tillgängligheten och uppleva att de blir väl bemötta samt nöjda med myndighetsutövandet bl a genom transparens – mitt ärende.
- En konceptualisering av en öppen socialtjänst bidrar till samverkan med andra kommuner och -förvaltningar för en effektivare administration
- Ett förändrat arbetssätt och förhållningssätt till medborgaren för ökad service

4 Genomförande

4.1 Forskning om öppna e-tjänster

Projektet öppnar för flera intressanta frågeställningar för forskningen inom e-förvaltning. Kunskapen om ”öppna e-tjänster” där medborgaren tar ett större ansvar för tjänsternas utformning och erbjuds tjänsterna utan operativ myndighetsutövning är i dagsläget begränsad. Utvecklingen av kommunala e-tjänster har hittills haft som mål att effektivisera ärendehandläggningen. En rad mognadsmodeller har utvecklats som beskriver olika steg för hur en förvaltning successivt kan utvecklas till en e-förvaltning. Den modell som kanske fått mest genomslag har utvecklats av Layne och Lee (2001) och betonar betydelsen av teknisk integration. Förmågan att integrera information från e-formulär till kommunala ärendehanteringssystem och mellan myndigheter blir avgörande för hur stor administrativ förenkling som är möjlig. Medborgaren har dock främst fått rollen som informationsleverantör till handläggprocessen. Detta har kritiserats av forskare (t.ex. Cotterill och King 2007, Goldkuhl 2007, Jones, Hackney och Irani, 2007) som velat skifta tyngdpunkten från leveransperspektivet till användarfokus och utveckling av medborgarservice. Här finns klara paralleller till utvecklingen mot kundorientering och relationsmarknadsföring i det privata näringslivet (Christopher m.fl., 1991). Andersen och Henriksen (2007) vill med sin alternativa mognadsmodell visa hur förvaltningar kan transformera sina kärnprocesser och sin organisation genom e-förvaltning.

Öppna e-tjänster ställer stora krav på transformation av en av kommunens kärnprocesser: beslutsprocessen i myndighetsutövningen. Ansvar för det som hittills ansetts vara myndighetsutövning överförs nu helt eller delvis till medborgaren/brukaren. Ingen utredning görs och insatserna ges utan myndighetsbeslut. Medborgaren kan så att säga ”avropa” hjälp från socialtjänsten. Insatser som erbjuds är förutbestämda, grundade på behov samt behäftade med kriterier. Myndighetsutövningen begränsas till principiella beslut och överlämnar det operativa genomförandeansvaret till brukaren så länge kriterierna i principbeslutet uppfylls. Det finns vissa paralleller till de senaste årens utveckling inom digitaliserade inköpsprocesser (engelska e-Procurement). Genom e-procurement avropar en medarbetare sina inköp mot gemensamma inköpsavtal och övertar det operativa inköpet från inköparna i organisationen samtidigt som attestförfarandet förenklas med färre eller inga beslutssteg (Puschmann och Alt, 2005). En intressant effekt av införande av e-procurement är att inköparnas roll förändras mycket kraftigt. Det operativa ansvaret försvinner vilket i många fall varit den huvudsakliga sysselsättningen och ersätts av ett ökat ansvar för att välja leverantörer och teckna avtal. Hur ser det här ut på en förvaltning om arbetsuppgifterna förskjuts från operativ handläggning till beredning och fattande av principiella myndighetsbeslut?

Öppna e-tjänster är en ny företeelse inom e-förvaltning och reser en rad intressanta frågeställningar:

- Vad innebär ”öppna e-tjänster” och hur kan de konceptualiseras?
- Vilka e-tjänster är mest lämpliga som öppna e-tjänster?
- Hur anser användarna av socialtjänsten att dessa e-tjänster bör utformas?
- Finns det bättre alternativ än digitala webbtjänster, kan t.ex. mobila tjänster erbjuda användarna mervärde såsom bildhantering och positionering (Juell-Skielse, 2008)?
- Hur påverkar denna typ av e-tjänst kompetensen hos förvaltningens handläggare?
- Vilka krav ställer detta på den tekniska plattformen med avseende på integration och säkerhet?

Forskningen kommer genomföras i form av en studie mot ett antal kommuner och deras användarföreningar (handikapp- och pensionärsföreningar), en fallstudie av socialtjänsten i Järfälla samt en omfattande litteraturstudie. Härigenom blir forskningen en naturlig del av de två delprojekten: öppna tjänster och integration. Användarprojektet utgör en bas för att samla empiri kring användarbehov och prioriterade e-tjänster, processprojektet erbjuder möjlighet att närmare studera organisatorisk påverkan, samverkansformer, kompetenskrav samt nytta, och slutligen integrationsprojektet ger underlag för att utveckla en modell över kritiska informationsflöden och krav på standarder. Nyttanalyserna kommer genomföras enligt metoden prioritering efter nyttogrunder ”PENG” (Dahlgren m.fl. 2006).

Forskningsresultaten förväntas först och främst bestå av en teori för ”öppna e-tjänster” som kan beskriva hur användare deltar i och förändrar den kommunala beslutsprocessen. Denna teori skulle ge ett bidrag inom kategorin ”Innovation” beskriven av Dawes (2008) i hennes ramverk för framtida forskning inom e-förvaltning. Till detta kommer en fördjupad fallstudie av införandet och erfarenheterna från Järfälla kommun som kan bidra med exempel på hur medborgarservice kan utvecklas med hjälp av e-förvaltning inom socialtjänsten (i tillägg till Goldkuhls (2007) exempel från barnomsorgen), nyttan med de valda e-tjänsterna samt en revolutionär tillämpning av e-förvaltning (Andersen och Henriksen, 2006) som är både användarcentrerad och aktivitetscentrerad, d.v.s. med hög påverkan på kärnprocesser. Andra spännande aspekter att belysa kan vara kompetensförskjutningar till följd av minskad myndighetsutövande bland de kommunala handläggarna samt tillämpning av användarcentrerad och lätttrörlig metod för utveckling av kommunala kärnprocesser.

4.2 Pilotkommuner

Järfälla kommun har under de senaste året kommit långt med att införa e-tjänster inom barnomsorg, skola, samhällsbyggnad och kulturarbete. Arbetet har banat vägen för en sammanhållande e-förvaltningslösning inom dessa verksamheter. Kommunen har utifrån sin nya e-strategi beslutat att i ett gemensamt grepp utveckla helheten inom området e-förvaltning. För att täcka hela kommunens verksamhetsområden behöver socialtjänsten utveckla sitt tjänsteutbud.

Vallentuna kommun deltar med en helt annan teknisk plattform vilket också kommer att ge projektet möjlighet att se på integrationsproblematiken utifrån ett vidare perspektiv.

4.3 Delprojekt "öppna e-tjänster"

För att uppnå projektets syfte och mål delas projektet in i två delprojekt. I varje delprojekt ingår 30 % forskarinsatser, 40 % kommunala medarbetarinsatser och 30 % konsultinsatser.

Exempel på utvecklingsområden

Förslag på öppen socialtjänst	A Matlåda	B Trygghetstelefon	C Avlösarservice	D Ledsagning	E Fixar-tjänst
Definition och kort beskrivning av tjänsten och hur erbjudandet kan se ut	Definition: Att utöka befintlig förenklad biståndsansökan med matlåda. Matlåda innebär att den enskilde får hem en färdiglagad måltid. Matlådan levereras av respektive hemtjänstutvecklare genom kundvalet.	Definition: Att erbjuda trygghetstelefon utan ansökan och biståndsbeslut, d.v.s. som en öppen förebyggande tjänst. Trygghetstelefon innebär att den enskilde dygnet runt kan komma i kontakt med personal för akut hjälp.	Definition: Att erbjuda avlösarservice 12 timmar per månad utan ansökan och biståndsbeslut, d.v.s. som en öppen förebyggande tjänst. Avlösarservice innebär att den anhöriga kan få avlastning i omsorgsarbetet under en begränsad tidsperiod.	Definition: Att erbjuda ledsagarservice utan ansökan och biståndsbeslut, d.v.s. som en öppen förebyggande tjänst. Ledsagarservice finns för den som har svårt att ta sig till och från fritidsaktiviteter m.m.	Definition: Fixartjänsten med vaktmästeriservice för äldre permanentas som en öppen förebyggande avgiftsfri tjänst inom äldreomsorgen från och med oktober 2008.
Definiera målgrupp och eventuella avgränsningar	Målgrupp: Äldre- och funktionshindrade. Avgränsning: Behov av insats måste föreligga. Handläggare fattar beslut	Målgrupp: Äldre- och funktionshindrade. Avgränsning: Behov av insats måste föreligga (enligt fastställda kriterier).	Målgrupp: Äldre- och funktionshindrade där anhöriga utför ett omsorgsarbete. Avgränsning: Behov av insats måste föreligga (enligt fastställda	Målgrupp: Äldre- och funktionshindrade. Avgränsning: Behov av insats måste föreligga (enligt fastställda kriterier).	Målgrupp: Äldre från 70 år. Avgränsning: 6h per år och hushåll

Förslag på öppen socialtjänst	A Matlåda	B Trygghetstelefon	C Avlösarservice	D Ledsagning	E Fixar-tjänst
	om behov.		kriterier).	Omfattar inte personer som bor på "Bostad med särskild service".	
Vem/ vilka är de tänkta utförarna av tjänsten?	Kundval - Hemtjänst	Larmpatrull	Kundval - Hemtjänst	Kundval - Hemtjänst	Anställd inom VoO
Avgift eller ej?	Hemtjänstavgift och kostnad för matlådan.	Avgift för trygghetstelefon.	Avgiftsfri idag inom Äldreomsorgen, utredning krävs inom Handikappomsorgen.	Avgift	Avgiftsfri

Frågeställningar att ta hänsyn till:

- a) Hur ska kriterier för den öppna tjänsten definieras?
- b) Vad säger lagstiftningen?
- c) Rättssäkerhet för den enskilde?
- d) När och hur övergår det från öppen insats till myndighetsutövning?
- e) Till vem ska den enskilde vända sig med sin "ansökan"?
Beställare eller utförare?
- f) Hur säkerställer vi statistik som idag sker i Procapita när inget beslut fattas?
Socialstyrelsen kräver statistik på insatsen.
- g) Vilket underlag ska utföraren ha för att kunna ge en trygg och korrekt insats?
- h) Vem ska utföra kundval?

Ansvarig aktör anges nedan (A) och medverkande aktör/aktörer(M)

KTH = Kungliga Tekniska Högskolan och FoU Äldre norr

Pilot kommunerna (PK) = Järfälla kommun och Vallentuna kommun.

PL = Projektledning (Johannes Helfrich, Annika Helfrich.

LEV= SiriusIT AB samt Comfact AB.

REF=Referensgrupp brukare/medborgare/utförare

Huvudaktivitet	Aktörer	Tid/Kostnad	Start	Slut
1. Utveckla en processmodell för en "Öppen e-tjänst" inom socialtjänsten	PL KTH PK REF	200h	Q4 2008	Q1 2009
Delaktiviteter				
1.1 Nuläge				
1.2 Börläge				
1.3 Socialrättslig research				
1.4 Skapa processmodell				
Huvudaktivitet				
2. Utveckla minst 3 "Öppna e-tjänster" enligt tabellen ovan.	PL PK LEV REF	600h	Q2 2009	Q4 2009
Delaktiviteter E-tjänst 1.				
Pilot formulär				
2.1 Specificering av formulär enligt särskilt underlag.	PK KTH REF			
2.2 Tillverkning av formulär	Sirius IT			
2.3 Acceptanstest utseende	PK			
2.4 Acceptanstest utdata	PK			
2.5 Upplägning Mina Sidor	Sirius IT			
2.6 Funktionstest e-formulär	Sirius IT			
2.7 Leveranstest e-formulär	PK			
2.8 Delleveransgodkännande	PK			
Överföring				
2.9 Fastställa avlämningspunkt	PK			
2.10 Installation SHS plugin	PK			
2.11 Konfiguration SHS	PK			
2.12 Upplägg i SHS-katalog	Sirius IT			
2.13 Funktionstest överföring	Sirius IT			
2.14 Leveranstest överföring	PK			
2.15 Delleveransgodkännande	PK			

Replikering verksamhetssystem				
2.16 Specifikation av konvertering utdata från formulärtjänsten och indata Procapita.	Sirius IT Comfact			
2.17 Tillverkning/konfiguration översättning	Sirius IT Comfact			
2.18 Funktionstest	Sirius IT			
2.19 Leveranstest	PK			
2.20 Delleveransgodkännande	PK			
Delaktiviteter E-tjänst 2 Upprepa aktiviteterna 2.1-2.20 för varje ny e-tjänst.		400h		
Huvudaktivitet				
3. Konceptualisera en "öppen socialtjänst"	KTH PK	300h	Q1 2009	Q3 2009
Delaktiviteter				
3.1 Genomföra fallstudie	KTH			
3.2 Genomföra litteraturstudie	KTH			
3.3 Intervjua användare	KTH			
3.4 Nyttanalyser	KTH PK			
3.5 Organisationsstudier	KTH PK			
3.6 Beskriva metoder och teorier i rapportform.	KTH			
Huvudaktivitet				
4. Starta de nya processerna och i samverkan med REF påbörja effektanalyser	PK PL KTH REF	400h	Q1 2010	Q4 2010
Delaktiviteter				
4.1 Workshop med verksamheten	PL PK			
4.2 Genomföra effektseminarier	KTH PK REF			
4.3 Chefsutbildning	PL			

Huvudaktivitet				
5. Samverka med andra kommuner i syfte att sprida de utvecklade e-tjänsterna in i annan systemteknisk plattform	PL PK	200h	Q4 2010	Q2 2011
Delaktiviteter				
5.1 Inbjuda flera kommuner med olika teknisk plattform för workshop.	PL			
Huvudaktivitet				
6. Utveckla metoder för anpassning av e-tjänsterna till öppen källkod	KTH LEV	300h	Q1 2011	Q2 2011
Delaktiviteter				
6.1 Fastställa innebörden av öppen källkod	KTH			
6.2 Utveckla standardmeddelande för e-tjänsterna	Comfact			
6.3 Dokumentera anpassning				
6.4 Utforska möjligheterna till anpassning till öppen källkod	KTH Comfact			
6.5 Beskriva metod för anpassning				
Totalt antal timmar		2000h		

4.4 Delprojekt Integration

Bakgrund

Det är viktigt för kommuner att uppnå mognadssteget integration i sin e-förvaltning. Då möjliggörs en rad förbättringar i service och handläggning. Redan integration mellan e-tjänsten och kommunförvaltningens verksamhetssystem gör digital två-vägs kommunikation mellan medborgare och handläggare möjlig. Detta lägger grunden till att kontroll kan förflyttas över till medborgaren och att antalet personliga kontakter kan minskas. Dessutom kan en rad administrativa uppgifter inom kommunen automatiseras, såsom diarieföring, flödning och arkivering.

En annan typ av integration är mellan kommunens olika förvaltningar. En lösning för detta är att använda gemensamma ärendehanteringssystem. Härigenom skapas möjligheter att effektivisera handläggningen inom kommunen genom att t.ex. flera handläggare arbetar parallellt med samma ärende, att ett ärende kan flödas automatiskt mellan förvaltningsgränser. Dessutom finns

möjlighet att reducera förvaltningskostnaden genom att minska i kommunens systemflora och arbeta med gemensamma standarder inom förvaltningarna.

En tredje typ av integration är den mellan kommunen och andra förvaltningar. En lösning för detta är gemensamma standardmeddelanden och säker spridning och hämtning av information mellan förvaltningar. Det skapar möjligheter för kortare och effektivare handläggning av ärenden som kräver yttranden och beslut från flera instanser, såsom serveringstillstånd och bygglov.

Det finns flera modeller som beskriver integration som ett mognadssteg i förvaltnings utveckling mot e-förvaltning, tex Layne och Lee (2001), Australian National Auditing Office (ANAO, 1999), Statskontoret (2000) och Hiller och Bélanger (2001). Dessa modeller har kritiserat, bla av Göran Goldkuhl (2006) som menar i sin artikel "From E-Ladder to E-Diamond" att de traditionella mognadsmodellerna är för enkla för att på ett meningsfullt sätt kunna beskriva verkligheten. Bland annat kan en service-mässigt sett utvecklade e-tjänst vara integrerad och utbudet till medborgarna kraftigt begränsat trots att en förvaltning skulle hamna högt upp mognadsmässigt.

I en slumpvis undersökning av 39 svenska kommuner har det visat sig att graden av integration är fortfarande låg och stort hinder mot utvecklingen mot effektiv e-förvaltning. I arbetet med ESAM-projektet och kommunerna Orust och Upplands Väsby identifierades en rad hinder för att uppnå integration i e-förvaltningen.

Ledning

Hemtagningsansvar och besparingsnivåer
Målformulering och uppföljning
Projektfinansiering

Process

Bättre service till företagen – samlad ärendebild mot ett företag (se Linköping och Goldkuhl)
Automatiserad flödning – behövs mer uppsättningsarbete
Formulärsutformning i LEX

Teknik

Mina Sidor – statusuppdatering saknas
eID /Bristen på standard för inloggning/användning av e-förvaltningar

Personal

Alla handläggare inte inne i systemet – utbildning och datorer saknas i vissa fall
Organisation som stödjer gemensam ärendehantering, integrering och parallellitet, tex gemensamt kontaktcenter för samtliga ärenden.
Nya roller såsom processarkitekt och superanvändare

Effekt mål

Målet med delprojektet är att från dagens integration i en socialförvaltning som är mellan 0-10% öka integrationen för en e-förvaltning till ca 60% av dagens befintliga ärenden inom de i detta projekt valda verksamhetsområden.

KTH = Kungliga Tekniska Högskolan och FoU Äldre norr

Pilot kommunerna (PK) = Järfälla kommun och Vallentuna kommun.

PL = Projektledning (Johannes Helfrich, Annika Helfrich)

LEV= SiriusIT AB och Comfact AB som systemintegrator.

REF=Referensgrupp brukare/medborgare/utförare

Huvudaktivitet	Aktörer	Tid/kostnad	Start	Slut
7. Utveckla modell för integration utifrån befintlig systemarkitektur	KTH LEV	200h	Q1 2009	Q2 2009
Delaktiviteter				
7.1 Sätta upp en testmiljö (Kiseldal)	KTH			
7.2 Utforska och fastställa befintlig systemarkitektur.	KTH			
7.3 Utforska och fastställa möjligheter till kommunikation mellan systemen.	Comfact			
7.4 Utveckla standardmeddelanden där det är möjligt.	Comfact			
7.5 Utforska möjlighet till generell integrationsmotor.	Comfact			
7.6 Testa indata Procapita				
7.7 Skapa prototyp Procapita Pro				
Huvudaktivitet				
8. Realisera integration i hela förvaltningsprocessen	PL PK LEV	600h	Q2 2009	Q4 2009
Delaktiviteter				
8.1 Workshop kring handläggning av e-tjänsterna	PL KTH PK			
8.2 Konfiguration Procapita	Sirius IT Tieto			
8.3 Fastställa konfiguration av handlägningsprocessen i Procapita samt testning och dokumentation.	Sirius IT			
8.4 Fastställa integrationsgränssnittet (XML-filen) samt testning och dokumentation.	Sirius IT			
8.5 Acceptanstest av indatahanteringen för handläggaren	PK			
8.6 Funktionstest av	Sirius IT			

integrationen Procapita				
8.7 Leveranstest av integrationen.	PK	300h	Q1 2010	Q2 2010
8.8 Delleveransgodkännande	PK			
Huvudaktivitet				
9. Analysera hur förvaltningsprocessen kan överföras i andra systemmiljöer.	PL KTH LEV PK REF	200h	Q3 2010	Q1 2011
Delaktiviteter				
9.1 Workshop med Vallentuna om systemet Sofia.	PL KTH LEV			
Huvudaktivitet				
10. Kommunikation och spridning av projektets resultat enligt bifogad särskild kommunikationsplan	PL	300h		
Huvudaktivitet				
11. Genomföra två programkonferenser q3 2009, q3 2010	PL PK	200h		
Totalt antal timmar		2100h		

Antalet timmar avser den tid som utgår för att ansvara och leda respektive aktivitet

Delprojekt Vallentuna

Aktiviteter	Aktörer	Tid	Start	Slut
Utveckla modell för integration utifrån befintlig systemarkitektur	KTH PK	200h	Q4 2008	Q1 2009
Utveckla en processmodell Vallentuna utifrån socialtjänstens huvudprocesser inom valda områden	PL PK REF	200h	Q4 2008	Q2 2009
Realisera integration i hela förvaltningsprocessen	PL PK LEV	600h	Q2 2009	Q4 2009
Totalt antal timmar		1000h		

5 Budget och finansiering

Samarbetspartners insats i kr

Organisation/År	2008	2009	2010	2011	Totalt
HumanTech		50 000	85 000	75 000	210 000
Pedtek		50 000	85 000	75 000	210 000
Vallentuna kommun		55 000	130 000	75 000	260 000
Totalt		155 000	300 000	225 000	680 000

Samarbetspartners insatsform

Organisation/År	2008	2009	2010	2011	
HumanTech	Arbete	Arbete	Arbete	Arbete	
Pedtek	Arbete	Arbete	Arbete	Arbete	
Vallentuna kommun	Arbete	Arbete	Arbete	Arbete	

Bidragmottagarens egna insatser

År	2008	2009	2010	2011	Totalt
	80 000	1 300 000	1 800 000	500 000	3 680 000
Insatsform	Eget arbetet	Eget arbete	Eget arbetet	Eget Arbete	

Projektets samlade finansiering

År	Samfinans	Samarb	Eg insats	VINNOVAs bidrag	VINNOVA%	Totalt/år
2008		0	80 000	1 000 000		1 080 000
2009		155 000	1 300 000	1 500 000		2 955 000
2010		300 000	1 800 000	600 000		2 700 000
2011		225 000	500 000	500 000		1 225 000
Totalt:		680 000	3 680 000	3 600 000		7 960 000

Reviderad fördelning till samarbetspartners av VINNOVAs bidrag

Organisation	År	Belopp			
KTH	2008-2011	1 200 000			
FoU Äldre Norr Eva Henriksen enl bifogat CV	2009-2011	200 000	Förstärkt kompetens inom socialrättsligt område *		

Sirius IT	2009-2011	750 000			
Comfact	2009-2011	200 000			
Human Tech	2008-2011	400 000			
Pedtek	2008-2011	450 000			
Totalt		3 250 000			
Resterande bidrag 350 000 är medel reserverade för deltagande i konferenser 100 000(avser KTH), samt spridning av projektets resultat 100 000, aktiviteter beskrivs i bifogad kommunikationsplan. 150 000 är reserverat för internfakturering i Järfälla kommun		3 600 000	* För förvaltningsrättslig kompetens svarar kommunjuristen Johan Lindberg för inom ramen för bidragsmottagarens egna insatser.		

6 Projektorganisation

6.1 Stygrupp

Styrgruppen består av förvaltningschefer för socialtjänsten inom respektive kommun, forskningsledning, projektledning och representanter från branschrådet.

Åke Svensson	Socialdirektör Järfälla	Ordförande
Jenny Wilhelmsson	Projektansvarig Järfälla	
Yvette Heikka Mukka	IT-ansvarig SOF	
Ann-Sofie Roxström-Rydwik	Projektledare Öppna Tjänster	
Eva Arvidsson	Programchef Äldreomsorg	
Sanja Lärka Paulin	Programchef Handikappomsorg	
Petia Wohed	Forskningsledare KTH	
Johannes Helfrich	Huvudprojektledare Vinnova	

Styrgruppsmöten Järfälla	Antal timmar	Antal deltagare	Totalt	Avvikelser
2009				
Februari				
Mars				
September				
December				
2010				
Februari				
Mars				
September				
December				

2011				
Februari				
Maj				
Styrgruppsmöten Vallentuna	Antal timmar	Antal deltagare	Totalt	Avvikelser
2009				
Maj				
Oktober				
2010				
Februari				
Mars				
September				
December				
2011				
Februari				
Maj				

6.2 Projektgrupp

Paul Johannesson	KTH	Forskningsresurs
Gustaf Juell-Skielse	KTH	Forskningsresurs
Petia Wohed	KTH	Forskningsledare
Carl-Mikael Lönn	KTH	Forskningsresurs
Eva Henriksson	FoU Äldre Norr	Forskningsresurs
Johannes Helfrich	Human Tech	Huvudprojektledare
Annika Helfrich	Pedtek	Delprojektledare
Jenny Wilhelmsson	Järfälla kommun	Projektansvarig Järfälla
Ellinor Strömstedt	Järfälla kommun	Utvecklingssekreterare
Annelie Söderlund	Järfälla kommun	Enhetschef ÄoH
Martin Björklund	Järfälla kommun	Delprojektledare Integration
Utförare (personal, brukare inom olika verksamhetsområden)	Järfälla kommun	Projektmedlemmar/ref grupp
Handläggare och assistenter	Järfälla kommun	Projektmedlemmar
Johan Lindberg	Järfälla kommun	Jurist förvaltningskunskap
Britt-Marie Gerdin	Järfälla kommun	Webb-redaktör
Monica Edgren	Vallentuna kommun	Projektledare Vallentuna
Anne Saaristo	Vallentuna kommun	Socialchef/ Projektansvarig
Martin Lundkvist	SiriusIT AB	Leverantör
Anders Törnkvist	Comfact AB	Leverantör

Delprojekten bemannas efter inledande startseminarium och inledande analys av uppdraget. Totalt kommer ca 70 medarbetare delta i delprojekten och samarbetspartners under projektets varaktighet.

Referensgrupper

Kommunchefen i Vallentuna kommun, Förvaltningscheferna i Vallentuna- och Järfälla kommun. Kommunernas verksamhetsutvecklingsprojekt totalt 15 projektgrupper inom olika verksamhetsområden. Testgrupper bland medborgare i bägge pilotkommunerna, Kajsa Hjelte, VD för äldreboende.

7 Projektets exploaterbarhet

Genom projektet E-samhället och företagen har ett nätverk med intressenter inom kommunal och statlig förvaltning etablerats. Detta nätverk används kontinuerligt för kunskapsförmedling och spridning av erfarenheter och innovationer. En utförlig plan för kommunikation bifogas som en huvudaktivitet, Kommunikationsplan ÖST.

Nätverket består av följande:

- 100-150 kommuner
- 4-5 statliga myndigheter
- 8-10 leverantörer av e-tjänstlösningar samt verksamhetssystem
- Intresseorganisationer och andra projekt

Aktiviteter som genomförs i syfte att nyttiggöra och sprida resultaten:

- * Upprätta projektets slutrapport
- * Kommunikation av projektets resultat genom seminarier till ovanstående målgrupper.

Nyttiggörande och exploatering av det slutliga projektresultatet

Det här projektet ger oss möjlighet att utifrån ett forskningsperspektiv fördjupa oss i socialtjänsten.

Metoder och samarbeten är en stor framgångsfaktor i kommunal verksamhet.

Genom att "konceptualisera" en öppen socialtjänst är meningen att den ska kunna tillämpas på flera kommuner. Kopierbarheten och standardiseringen är den stora utmaningen i projektet. Tidigare Vinnova projektet E-samhället och företagen har och håller på att "kopieras" av ett femtiotal förvaltningar.

Exploatering kommer att ske med hjälp av:

- En videofilm som beskriver projektet
- Publikationer
- En tryckt rapport i bokform
- Genom aktiv spridning av projektets resultat i olika kommunala nätverk exempelvis Fyrbodal 14 kommuner, IT-forum Stockholms Län m fl.

Europeiska/internationella konferenser

Det finns flera forskarkonferenser som kan vara intresserade av resultaten från projektet.

Två exempel är:

International EGOV Conference september 2009 Linz Österrike

Business Process Management Conference 2009 Ulm Tyskland

Dessa konferenser ges årligen och publikationer kommer att skickas in kontinuerligt efterhand resultat i projektet uppnås.

Budget för att sprida projektresultaten

Aktivitet	Ansvarig	Tid	Kostnad
1. Informationsfilm om projektet	PL PK	2009-2010	100 000
2. www.jarfalla.se	PK	Löpande 2006-2008	20 000
3. Konferenser, seminarier	KTH	2009-2011	100 000
4. Mässor	PL	2009 -2011	50 000
5. Media	PK	2009-2011	10 000
6. Utbildningar	KTH	2009-2011	50 000
7. Resultatseminarier	PL	Hösten 2011	150 000
Totalt			480 000

Länk till projektet:

http://www.jarfalla.se/templates/page____13719.aspx

8 Förvaltningsrättslig- och socialrättslig kompetens

Vad gäller socialrättsliga frågor diskuteras vanligen legitimiteten vad avser den rättsliga regleringen och det rättsliga beslutsfattandet inom flera sociala områden, såsom socialtjänst, omsorg och socialförsäkring.

Inom socialtjänstområdet är det viktigt att diskutera om beslutsfattandet sker i sådana former att rimliga krav på rättssäkerhet och rättvisa är uppfyllda. Även insatsen ”personligt ombud” och om barnets bästa som legitimitetsgrund för beslut.

Dessa frågor är inte minst viktiga att ta hänsyn till vid en automatiserad process och kommer att kräva stor noggrannhet och analys. Projektet har avgränsat socialtjänstområdet till äldre- och handikappomsorg vilket betyder att den rättsliga aspekten är hanterbar.

Kompetens inom det här området är tillfört projektet genom:

Prefekt Bengt Lundell Juridiska Fakulteten Lunds Universitet
Eva Henriksen Forskare och Med Dr och Verksamhetschef FoU Äldre Norr

Johan Lindberg Förvaltningsjurist Järfälla kommun

9 Riskanalys för projektet

<p>STYRKOR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projektets kompetens • Internationell e-tjänstleverantör • Forskningskompetens KTH • God leveransförmåga hos de valda leverantörerna • Delaktighet hos kommuner • Inarbetad projektmetodik • Genomfört Vinnova projektet E-samhället och företagen med mycket gott resultat 	<p>SVAGHETER</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sårbarhet genom bristande engagemang från pilotkommunerna • Leverantörernas ovilja till samverkan dem emellan • Tid, att inte avsätta tid • Fel allokering, intresse • Otillräcklig lednings resurs • Ej tillräcklig information • Utbildning • Effekthemtagning otydlig • Svårigheter integration med Procapita • Kommunikation internt • Kommunens IT-struktur
<ul style="list-style-type: none"> • HOT • Organisatoriska förändringar hos någon av pilotkommunerna, exempel är valet 2010 • Förändringar i politiken 	<p>MÖJLIGHETER</p> <ul style="list-style-type: none"> • Att kunna möta den nationella handlingsplanen • Naturlig fortsättning av projektet E-samhället och företagen • Forskning i framkant • Stor mognad i äldreomsorg • Att kunna utbilda studenter i offentlig verksamhet • Skapa bra exempel internationellt • Skapa standardgränssnitt för integration • Forskning i framkant • Utveckling i Procapita • Utbildning

10 Referenser, rapporter och presentationer

Referenser

- Andersen, K. V., and Henriksen, H. Z. (2006). E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model. *Government Information Quarterly*, vol. 23, pp. 236-248.
- Christopher, M., Payne, A., Ballantyne, D. (1991) *Relationship Marketing: Bringing Quality, Customer Service and Marketing Together*. Oxford, Butterworth-Heinemann.
- Cotterill, S., & King, S. (2008) *Public Sector Partnerships to Deliver Local E-Government: A Social Network Study*. Lecture Notes in Computer Science, Vol. 4656/2007, pp. 240-251. Heidelberg, Springer Berlin.
- Dahlgren, L., Lundgren, G., Stigberg, L. (2006) *PENG-modellen : värderar och ökar nyttan av investeringar*. Ekerlids förlag, Stockholm.
- Dawes, S. (2008) *An Exploratory Framework for Future E-government Research Investments*. In the proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences 2008, Hilton Waikoloa Village Resort, Waikoloa, Big Island, Hawaii
- Goldkuhl, Göran (2006) What does it mean to serve the citizen? – Towards a practical theory on public e-services founded in socio-instrumental pragmatism. *International Journal of Public Information Systems*, 3(3), 135-159.
- Jones, S., Hackney, R., Irani, Z. (2007) Towards e-government transformation: conceptualising “citizen engagement”: A research note. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 1(2), pp. 145-152.
- Juell-Skielse, G. (2008) *Pictures and Positioning in Mobile Complaint and Problem Management*. In the proceedings of the Third International Conference on Mobile Government, Sheraton Voyager, 15-16 September 2008, Antalya, Turkey.
- Layne, K., & Lee, J. W. (2001). Developing fully functional e-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.
- Puschmann, T., & Alt, R. (2005). Successful use of e-procurement in supply chains. *Supply Chain Management: An International Journal*, 10 (2), 122 – 133.
- Henriksen, E. & Rosenqvist, U. (2003). Contradictions in elderly care, a descriptive study of politicians and managers understanding of elderly care. *Health and Social Care in the Community*, Vol. 11:1;27 January.
- Henriksen, E., Selander, G. & Rosenqvist, U. (2003). Can we bridge the gap between goals and practice through a common vision? A study of politicians and managers’ understanding of the provision of elderly care services. *Health Policy*, 00, 1-9.
- Henriksen, E. & Rosenqvist, U. (2003). Understanding cardiac follow-up services – a qualitative study of patients, healthcare professionals and managers. i *European Journal of Cardiovascular Nursing*, 2) 95-104..
- Henriksen, E. & Rosenqvist, U. (2002). Understanding and practice: a 7-year follow-up study on implementation of a cardiac rehabilitation program. *Qualitative Health Research* 12(5): 671-684.

Lindberg, E., Henriksen, E. & Rosenqvist, U. (2003) Clashes between understanding and doing, leaders' understanding of management in intensive care during a period of reorganisation *International Journal of Health Care Quality Assurance*.

Rapporter

Sonde, L., Uvhagen, H., Henriksen, E. (2008). Hälsoprofilbedömning av personal vid JakobsbergsGeriatriken- utvärdering av försök med schemalagd fysisk träning för undersköterskor, FOU äldre norr

Uvhagen, H., Henriksen, E. & Boström, E. (2006) Dirigent finns! Uppföljning av projektet Hemgeriatrik. Stockholms läns landsting och Järfälla kommun.

Karlsson, H., Henriksen, E. & Selander, G. (2004). Utvärdering av Söderhöjdens Äldrecentrum, Äldreforskning NordVäst, Norra länets produktionsområde, Stockholms läns landsting.

Stens A-M., Henriksen E & Karlsson H. (2003) *Lägesbeskrivning av de lokala EPICs-projekten, Söderhöjdens Äldrecentrum och Äldreupplysningen*. Äldreforskning NordVäst, ÄNV, Norra länets produktionsområde, Stockholms läns landsting.

Karlsson H. & Henriksen E. (2003) *FoU i äldrevården och äldreomsorgen*. Äldreforskning NordVäst, ÄNV. Norra länets produktionsområde, Stockholms läns landsting.

Henriksen E. & Rosenqvist U.(2002). *Utvärdering av "Fyren" i Järfälla och Upplands Väsby kommuner*. Äldreforskning Nordväst, ÄNV, Norra länets produktionsområde, Stockholms läns landsting.

Henriksen E. & Halstensson Franzén B. (2001). *'Kulturreflekationer' Kursprogram för personal inom äldreomsorgen i Solna stad*, Äldreforskning NordVäst, ÄNV.

Henriksen E., Rosenqvist U. & Selander G. (2000). *Framtidens äldrevård och omsorg*. Rapport från en workshop med politiker och tjänstemän inom äldrevård och omsorg. Äldreforskning NordVäst, ÄNV.

Henriksen E., Andersson B., Undén A-L. & Krakau I. (2000) *Primärvårdsbaserad rehabilitering och sekundärprevention efter sjukhusvård för akut kranskärlssjukdom*. Allmänmedicinska enheten, NVPO, Norra länets produktionsområde.

Henriksen E. & Rosenqvist U. (1999). *Uppföljning av rehabilitering och sekundärprevention efter akut hjärtkärlsjukdom – ett samverkansprojekt mellan vårdnivåer och vårdgivare inom nordvästra sjukvårdsområdet, 1992 och 1999*. Institutionen för Folkhälsa och Vårdvetenskap, Enheten för Hälso- och sjukvårdsforskning, Uppsala universitet och Allmänmedicinska enheten, NVPO, Norra länets produktionsområde.

Henriksen E. *Program för handläggning av gravida kvinnor med missbruksproblematik inom de norra länsdelarna inom Stockholms läns landsting*. (1998). Allmänmedicinska enheten, NVPO, Norra länets produktionsområde.

Henriksen E. & Torin B. (1998). *Fortbildning i primärvården. Rapport från Fortbildningsuppdraget*, Allmänmedicinska enheten NVSO, 1998.

Henriksen E., Krakau I. & Undén A-L. (1996). *Sekundärprevention vid hjärt-kärlsjukdom i samverkan mellan akutsjukvård och primärvård – erfarenheter från ett utvecklingsprojekt i NVSO*. Allmänmedicinska enheten, NVSO, Stockholms läns landsting.

Henriksen E. (1996). *Likvärdig vård för kvinnor och män med diabetes*. Artikel i skriften *Likvärdig vård för män och kvinnor med jämförbara sjukdomstillstånd*. Huvudredaktör Rehnqvist N. Hälso- och sjukvårdsnämnden, Stockholms läns landsting.

Henriksen E. (1996). *Den arbetslösa mamman – en studie av arbetslösa förstföderskor i Upplands Väsby*, Allmänmedicinska enheten, NVSO, Stockholms läns landsting.

Henriksen E., Johansson K. & Rosenqvist U. (1993). *Förslag till åtgärdsprogram för att minska dödligheten i hjärt-kärlsjukdom hos personer som är yngre än 65 år*. Landstingets UndervisningsCentrum för Diabetes, LUCD, Karolinska sjukhuset.

Henriksen E. & Marklund-Sjögren K. (1993). *Utvärdering av en intervjukurs för vårdpersonal inom diabetesvård, Diabetologicum I*, Pedagogiska institutionen, Stockholms universitet,

Henriksen E. (1992). *Undervisning om sena komplikationer vid diabetes, en intervjuundersökning av läkare i Malmöhus läns landsting*, Lunds universitet.

Henriksen E. (1990). *Respekt och integritet, förutsättning för förbättrad flickpedagogik*, Lunds universitet/Vårdlärarlinjen.

Presentationer

2004. Oral presentations at the First International Conference in Nursing Research, Title: Future research and collaboration, education and development in healthcare. Kilimanjaro Christian Medical College, Moshi, Tanzania.

2004. Oral presentation at the First International Conference in Nursing Research, Title: The Net-university. Kilimanjaro Christian Medical College, Moshi, Tanzania.

2001. Understanding the Care Organization - whose precedence? Posterpresentation vid konferensen, Kvalitativa forskningsmetoder, Nordiska Hälsovårdshögskolan, Göteborg.

1996. Secondary prevention of Cardiovascular disease – a model for co-ordinating hospital and primary health care. Poster presentation, International Conference of Behavioural Medicine (ISBM) Washington DC, USA.

1996. Sekundärprevention vid hjärt-kärlsjukdom i samverkan mellan akutsjukvård och primärvård. Posterpresentation vid konferensen, Omvårdnad Nu, Karolinska Sjukhuset.

1995. Sekundärprevention av hjärt-kärlsjukdomar, samverkan mellan akutsjukvård och primärvård. Projektpresentation, föredrag på läkarstämman, Stockholm.