



**InstanceName**

§66

Dnr KS 2020-560

## Investering 2020 avseende uppgradering av verksamhetssystem inom socialkontoret

### Beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar:

1. Anslå 2 731 tkr till socialkontoret för IT-investering avseende nytt verksamhetssystem.
2. Finansiering sker med kommunstyrelsens anslag för investeringar för 2020.
3. Årliga drift- och kapitalkostnader om 1 249 tkr fr o m 2021. Driftskostnaderna finansieras genom socialnämndens befintliga ram.

### Sammanfattning av ärendet

Socialkontoret använder sedan 2011 verksamhetssystemet Procapita IFO. Systemet är idag ca 30 år gammalt. Leverantören slutade att vidareutveckla Procapita 2018 och erbjuder istället Lifecare IFO, som är ett uppgraderingspaket.

För att kunna fortsätta Socialkontorets satsning på resurseffektivisering med digitalisering, automatisering och artificiell intelligens samt för att kunna bedriva kontinuerligt förbättringsarbete måste verksamhetssystemet uppgraderas. I samband med införande av Lifecare ska även de kärnprocesser som automatiseras med robotteknologi anpassas för det nya verksamhetssystemet.

Under samma tid utvecklas och införs även ett förbättrat digitalt stöd för kärnprocessen oro för barn och ungas utredningsfas. Detta medför en resurseffektivisering som frigör handläggarna från administrativa uppgifter.

Genom detta tjänsteutlåtande söker socialkontoret finansiering för ett projekt, bestående av fyra delprojekt. Projektet kostar 2,7 miljoner kronor att genomföra och planeras vara klart i december 2020.

### Beslutsunderlag

Tjänsteutlåtande avseende Investering 2020 avseende uppgradering av verksamhetssystem inom socialkontoret

### Beslutande sammanträde

#### Beslutsgång

Ordföranden frågar om kommunstyrelsens arbetsutskott kan besluta i enlighet med kommunstyrelsekontorets tjänsteutlåtandes förslag, och finner att kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar i enlighet med förslaget.

\_\_\_\_\_



**Beslutet ska skickas till**

Kommunstyrelsekontorets Kansliavdelning  
Socialkontoret, Socialdirektör  
Socialkontoret, registrator  
Kommunstyrelsekontorets Ekonomiavdelning  
Controller socialkontoret



## Socialkontoret

Handläggare Annica Blomsten  
Titel: Socialdirektör  
E-post: Annica.blomsten@norrtalje.se

Till  
Kommunstyrelsens arbetsutskott

# Investering 2020 avseende uppgradering av verksamhetssystem inom socialkontoret samt anpassning av automatiserade processer för Socialkontoret och förbättrat digitalt stöd för utredningar

## Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar:

1. Anslå 2 731 tkr till socialkontoret för IT-investering avseende nytt verksamhetssystem.
2. Finansiering sker med kommunstyrelsens anslag för investeringar för 2020.
3. Årliga drift- och kapitalkostnader om 1 249 tkr fr o m 2021. Driftskostnaderna finansieras genom socialnämndens befintliga ram.

## Sammanfattning av tjänsteutlåtandet

Socialkontoret använder sedan 2011 verksamhetssystemet Procapita IFO. Systemet är idag ca 30 år gammalt. Leverantören slutade att vidareutveckla Procapita 2018 och erbjuder istället Lifecare IFO, som är ett uppgraderingspaket.

För att kunna fortsätta Socialkontorets satsning på resurseffektivisering med digitalisering, automatisering och artificiell intelligens samt för att kunna bedriva kontinuerligt förbättringsarbete måste verksamhetssystemet uppgraderas. I samband med införande av Lifecare ska även de kärnprocesser som automatiseras med robotteknologi anpassas för det nya verksamhetssystemet.

Under samma tid utvecklas och införs även ett förbättrat digitalt stöd för kärnprocessen oro för barn och ungas utredningsfas. Detta medför en resurseffektivisering som frigör handläggarna från administrativa uppgifter.

Genom detta tjänsteutlåtande söker socialkontoret finansiering för ett projekt, bestående av fyra delprojekt. Projektet kostar 2,7 miljoner kronor att genomföra och planeras vara klart i december 2020.

## Bakgrund

I kommunfullmäktiges Mål och budget 2020–2022 framgår att Norrtälje kommun ska vara en attraktiv arbetsgivare, där medarbetarna är stolta över sitt samhällsuppdrag. Digitaliserade lösningar ska vara en del av verksamhetsutvecklingen. Detta ska ge möjligheter att införa nya arbetssätt och bidra till en hållbar arbetsmiljö.

Socialkontoret använder sedan 2011 verksamhetssystemet Procapita IFO. Systemet är idag ca 30 år gammalt. Leverantören slutade att vidareutveckla Procapita 2018 och erbjuder istället Lifecare IFO, som är ett uppgraderingspaket.

En uppgradering av Lifecare IFO bedöms som mer ekonomiskt fördelaktigt än en konkurrensutsatt upphandling utifrån att det endast finns ett fåtal leverantörer på marknaden som i stort erbjuder



likvärdiga produkter. Dessutom har verksamhetssystemet under åren integrerats med ett antal av kommunens övriga system. En förutsättning för att dessa integreringar ska kunna upprätthållas är att det kontinuerligt genomförs uppgraderingar och löpande underhåll i form av förbättringar och felrättningar.

Socialkontoret digitaliserade och automatiserade kärnprocessen för försörjningsstöd redan 2017 med hjälp av robotteknologi. Orosanmälan för kärnprocessen oro för barn och unga har digitaliserats, automatiserats och beslutsstöd med hjälp av artificiell intelligens har införts under 2019 och 2020.

För att kunna fortsätta socialkontorets satsning på resurseffektivisering med digitalisering, automatisering och artificiell intelligens samt för att kunna bedriva kontinuerligt förbättringsarbete måste verksamhetssystemet uppgraderas.

Socialkontoret har även ett behov av att fortsätta digitaliseringsresan genom att förbättra och resurseffektivisera kärnprocessen oro för barn och ungas utredningsfas, där handläggare utför arbetsuppgifter som att anteckna i personakters journaler och manuellt flyttar delar av samma information till dokumentmallar.

### Koppling till gällande styrdokument

Denna investering bidrar, genom att skapa möjligheter till innovativa och resurseffektiva tjänster, till övergripande mål, angivna i Mål och budget 2020–2022:

- Digitalisering, genom att ge möjligheter att skapa nytta av befintlig och ny teknik
- Norrtälje kommun som attraktiv arbetsgivare.

### Lagkrav

Socialtjänst omfattas av ett komplex av lagar, förordningar, föreskrifter riktlinjer och allmänna råd.

Regler om dokumentation för socialtjänsten finns bl a i:

- 11 kap. 5 § Socialtjänstlagen (2001:453) som anger att handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om stödinsatser, vård och behandling skall dokumenteras.
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5) som förtydligar hur dokumentationen ska ske.

Regler om hur socialtjänsten får behandla personuppgifter finns i:

- Lagen (2001:454) och förordningen (2001:637) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten
- Dataskyddsförordningen (GDPR)
- Lag (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning

### Samberedning

Ärendet har samberetts av socialkontoret och kommunstyrelsekontorets ekonomiavdelning.

## Beskrivning av ärendet

Det här ärendet innehåller fyra delprojekt:



1. Införandeprojekt för uppgradering av Procapita till Lifecare
2. Anpassning av robot för automatisering av försörjningsstöd
3. Anpassning av robot för automatisering av orosanmälan
4. Förbättrat digitalt stöd för oro för barn och ungas utredningar

### **Delprojekt 1 Införandeprojekt för uppgradering av Procapita till Lifecare**

Uppgradering och införande kan av tekniska skäl och på grund av ensamrätt endast tillhandahållas av en leverantör. Med anledning av detta har upphandlingsformen förhandlat förfarande utan föregående annonsering tillämpats.

Efter tilldelningsbeslut har ett nytt kontrakt tecknats för uppgradering, införande, support och löpande underhåll. Införandet ger socialkontoret tillgång till:

- Uppgradering av 40 moduler med processtöd och blanketter
- Uppgradering av 2 integrationer
- 6 nya moduler

Delprojektet genomförs med intern projektledare och med resurser från den egna organisationen i samverkan med konsulter från leverantören.

### **Delprojekt 2 Anpassning av robot för automatisering av försörjningsstöd**

I samband med införandet ska roboten för automatisering av försörjningsstöd anpassas för att kunna integreras med Lifecare. Detta innebär att skriva om delar av källkoden för att använda Lifecares användargränssnitt.

Delprojektet genomförs med intern projektledare, resurser från den egna organisationen och med konsulter från leverantör av robotteknologi.

### **Delprojekt 3 Anpassning av robot för automatisering av orosanmälan**

I samband med införandet ska roboten för automatisering av orosanmälan anpassas för att kunna integreras med Lifecare. Detta innebär att skriva om delar av källkoden för att använda Lifecares användargränssnitt.

Delprojektet genomförs med intern projektledare, resurser från den egna organisationen och med konsulter från leverantör av robotteknologi.

Efter avslutade delprojekt ska Socialkontoret ha tillgodosett behovet av ett ändamålsenligt verksamhetssystem med support och underhåll för nästkommande sex år. Verksamhetssystemet utgör den viktigaste förutsättningen för fortsatt förbättrings- och automatiseringsarbete med stöd av e-tjänster, robotteknologi och artificiell intelligens.

### **Delprojekt 4 Förbättrat digitalt stöd för oro för barn och ungas utredningar**

Under samma tid som införandet ska ett delprojekt för att förbättra det digitala stödet i kärnprocessen oro för barn och ungas utredningsfas genomföras. Detta delprojekt inkluderar:

- Automatisering av inhämtande av uppgifter från externa datakällor, som skola och elevhälsa
- Funktionalitet för att tala in journalanteckningar till akt i verksamhetssystemet
- Automatisering av överföring av journalanteckningar till dokumentmall för utredning



Delprojektet genomförs med extern projektledare, resurser från den egna organisationen och med konsulter från leverantör av robotteknologi.

Efter avslutat delprojekt ska handläggare på utredningsenheten ha ett väsentligt bättre digitalt stöd som frigör administrativ tid.

## Konsekvensanalys/riskanalys

Att genomföra denna investering skapar värde för kommunen och invånare genom att möjliggöra kontinuerligt förbättringsarbete och användande av nya tekniker som robotisering och artificiell intelligens. Detta skapa i sin tur förutsättningar för resurseffektivisering och ökad invånarnytta.

Att inte genomföra denna investering medför att Socialkontoret riskerar att stå utan kontrakterad support och underhåll för verksamhetssystemet. Vidare kan fortsatta resurseffektiviseringar genom digitalisering hindras.

De största riskerna för införandet är brist på tillgång till nyckelpersoner inom den egna organisationen och hos leverantörer samt att behovet av förändringsarbete under införandet av Lifecare underskattas (osäkerhet i prognos för spridning av Covid-19).

### Jämställdhetsanalys

Delprojekten bedöms vara neutrala i förhållande till jämställdhet.

### Barnkonsekvensanalys

Delprojekten bedöms inte ha någon påverkan i beaktande av barnkonventionen.

### Ekonomisk analys

Införandet beräknas kosta 2 731 tkr att genomföra. Med en avskrivningstid om 5 år blir den årliga kapitalkostnaden i snitt 571 tkr per år. Finansiering sker med socialkontorets anslag för IT-investeringar 2020. Kapitalkostnaden belastar socialkontorets driftsbudget.

Kapitalkostnader redovisas per år i tabellen nedan.



Belopp	2 731 000
Ränta	1,5%
Avskrivningstid (år)	5

År	1	2	3	4	5	S:A
Räntekostnad	40 965	32 772	24 579	16 386	8 193	<b>122 895</b>
Avskrivning	546 200	546 200	546 200	546 200	546 200	<b>2 731 000</b>
<b>Kostnad per år</b>	<b>587 165</b>	<b>578 972</b>	<b>570 779</b>	<b>562 586</b>	<b>554 393</b>	<b>2 853 895</b>

Kostnader för projekten specificerat enligt nedan:

Objekt/delprojekt	Summa
Delprojekt 1 Införandeprojekt för uppgradering av Procapita till Lifecare	
Kunds-specifik funktionalitet löneintegration	35 580 kr
Nya moduler	397 800 kr
Införandepaket nya moduler	105 000 kr
Optioner och reserv	310 000 kr
<u>Totalt delprojekt 1</u>	<u>848 380 kr</u>
Delprojekt 2 Anpassning av robot för automatisering av försörjningsstöd	
Teknisk projektledning och process re-design	256 800 kr
Utveckling/robot-programmering	321 000 kr
<u>Totalt delprojekt 2</u>	<u>577 800 kr</u>
Delprojekt 3 Anpassning av robot för automatisering av orosanmälan	
Teknisk projektledning och process re-design	171 200 kr
Utveckling/robot-programmering	214 000 kr
<u>Totalt delprojekt 3</u>	<u>385 200 kr</u>
Delprojekt 4 Förbättrat digitalt stöd för oro för barn och ungas utredningar	
Projektledning, förändringsledning, processdesign och teknisk projektledning	599 200 kr
Utveckling/robot-programmering	321 000 kr
<u>Totalt delprojekt 4</u>	<u>920 200 kr</u>
<b>Summa kostnader</b>	<b>2 731 580 kr</b>

Merkostnad för underhåll och support förväntas per år att uppgå till 120 000 kr, vilket bedöms kunna hanteras genom annan effektivisering inom administrationen.

Sammantagen genomsnittlig driftskostnad förväntas uppgå till 1 249 000 kr.



Socialkontoret inledde 633 utredningar 2019. Det var en ökning med 28% mot 2018. Resurseffektiviseringen i delprojekt 4 har en potential att spara 2–4 timmar per utredning för handläggare. Detta motsvarar mellan 1 600 och 3 200 timmar per år, med motsvarande ökning av antalet utredningar för 2020.

Enligt Arbetsgivarverket så är årsarbetstiden för innevarande år 2 003 timmar brutto. Resurseffektiviseringen motsvarar då 80%-160% av en heltidstjänst. Beräknat på en medianlön om ca 32 000 kronor per månad (medianlön 2018 Stockholms län för primärkommuner enl. SCB) och 40 % i påslag för löneomkostnader så motsvarar detta en effektivisering till ett värde av 435 000–870 000 kronor per år.

Resurseffektiviseringen kommer kommunen tillgodo genom att socialkontoret kan hantera ökningen i antal utredningar utan att behöva nyanställa i motsvarande omfattning.

### Tidplaner

Projektet förväntas att påbörjas i maj 2020 och avslutas i december 2020. Återrapportering till kommunstyrelsens arbetsutskott sker under 2021.

Charlotta Tillbom  
T.f. Kommundirektör  
Kommunstyrelsekontoret

Annica Blomsten  
Socialdirektör  
Socialkontoret

### Bilagor

Inga bilagor.

### Beslut skickas till

Kommunstyrelsekontorets Kansliavdelning  
Socialkontoret, Socialdirektör  
Socialkontoret, registrator  
Kommunstyrelsekontorets Ekonomiavdelning  
Controller socialkontoret