Slutrapport

E-tjänst särskilt boende

# Sammanfattning av resultat

*Beslut om att starta projektet togs i april 2014. Planering vidtog och arbetsgruppen startade sitt arbete i juni liksom styrgruppen. I samband med detta gjordes även en uppdragsbeställning till Intraservice. Arbetgruppen har därefter träffats ett antal gånger för kravställning.*

*På grund av omstrukturering hos stadens it-verksamhet, Intraservice, som bistått med den tekniska projektledningen har förseningar uppstått i projektet.*

*Tidplan kom först i december vilket gjort att kommunikationsdelar och införande fått koncentreras till december och januari inför en planerad produktionssättning den 27 januari 2015.*

*Detta är den första e-tjänsten inom äldreomsorgen som är integrerad till Treseva. CGI erbjuder ett färdigt API, ett par kommuner har köpt den men Göteborg är först ut att sätta den i drift. Detta har innebur ett lärande för alla inblandade samt att oförutsedda aktiviteter uppstått som skjutit på processen.*

*En särskild genomgång har gjorts under en eftermiddag hos leverantör CGI med stor uppslutning från den tekniska delen av projektet.*

*För stadens tio biståndsenheter innebär e-tjänsten en ny kontaktväg för att sända in ansökningar till dem. Gruppen äldre är ännu inte dator- och internetvan i samma utsräckning som andra grupper i samhälle, vilket gör att ingen större anstormning väntas. En utvärdering kommer att göras 6 månader efter publicering för att följa upp användingen och identifiera förbättringsområden.*

**Innehållsförteckning**

Sammanfattning av resultat 2

1 Utfall 4

1.1 Måluppfyllelse 4

1.2 Aktiviteter 4

1.3 Ekonomisk redovisning 4

2 Spridning av resultat och informationsaktiviteter 6

2.1 Lokal information, delaktighet och förankring 6

2.2 Leverans 6

3 Avslut 7

3.1 Erfarenheter från projektet 7

3.2 Förslag till fortsatt arbete/utveckling av resultat 7

# Utfall

## Måluppfyllelse

Projektmål och förväntat resultat har varit att publicera och pröva en digital ansökan om särskilt boende samt öka informationen kring stadens utbud av äldreboendenpå goteborg.se.

Med undantag av teknisk projektledning och försenad tidplan bedöms måluppfyllelsen som acceptabel.

Det som återstår är förankring och dialog med brukareorganisationer samt utvärdering av tjänsten som helhet.

Utvecklingen av en jämförelsetjänst i Göteborg drar även ut på tiden men har en klar koppling till e-tjänsten. Inför ansökan behövs information och underlag för att kunna jämföra äldreboenden inom staden.

## Aktiviteter

*Genomförda aktiviteter under projektet*

* Kravställning formulär
* Teknisk avstämning CGI
* Teknisk samordning Intraservice
  + Flera månaders försenad uppstart
* Kommunikationsplanering
  + Så väl intern som extern kommunikation. Översyn av webbinformation samt hur utbud presenteras.
* Juridisk avstämning
* Jämförelsetjänst
  + Under utredning på grund av motion till Kommunfullmäktige
* Avstämning processteam Boendesamordning
  + Ansvar och roller klarlagda. Särskilt formulär tas fram för utomkommunala sökanden.
* Intressentanalys
  + Färdigställd

## Ekonomisk redovisning

Den största kostnaden är nedlagd arbetstid i projektet. Integrationsdelarna har även tagit större resurser i anspråk än initial bedömning. Den tekniska projektledningen har också fördyrats då extrern projektledare fick tas in sent i projektet på Intraservice. Även specialistkompetens från leverantörerns sida har anlitats.

Förutsättningen för projektet är av API för e-ansökan tillhandahålls av leverantören under testperioden. Integrationskostnader beräkas uppgå till cirka 250 000 kronor.

Den totala kostnaden beräknas uppgå till 500 000 kronor.

# Spridning av resultat och informationsaktiviteter

## Lokal information, delaktighet och förankring

* *Kommunikation mot användarstöd Treserva*
* *Styrgrupp har kommunicerat i sina respektive grupperingar*
* *Samtliga biståndsenheter har besöks och fått särskild information*
* *Enhetschefer har fått särskild information*
* *Webbenheten har involverats i webbinformation*
* *Särskild information till Kontaktcenter och medborgarkontoren*
* *Information till verksamhetsutvecklare*
* *Information via tidningen Samspel till medarbetare inom äldreomsorgen*

## Leverans

Erfarenhetsutbyte och tillvägagångsätt, skissad arbetsgång för andra kommuner som köper in detta API kopplat till Treserva. Dokumention som delas är exempelvis kommunikationsplan.

# Avslut

## Erfarenheter från projektet

*Detta är den första e-tjänsten med integration till ett större verksamhetssystemi Göteborgs stad. Det ställer krav på nya rutiner och arbetssätt i själva utvecklingsfasen. Vi tar flera lärdomar i beaktande inför framtida projekt inom välfärdsområdet.*

*På grund av omstrukturering av Intraservice, stadens it-kontor, har tyvärr förseningar uppstått.*

*Teknisk dokumentation från leverantören CGi har kommit sent och inte varit fullständig för att ge stöd till integrationsarbetet.*

*Styrgrupp och arbetstgrupp har av ovan anledning behövt boka om sina mötesdatum vid ett par tillfällen.*

*Framgångsfaktorer har varit stort engagemang från styrgrupp och arbetsgrupp. Det har funnits en gemensam amibtion att få till stånd denna e-tjänst. VI har även testat en projektform som vi tror blir aktuell i fler större e-tjänster framöver.*

*Väl fungerande kommunikation till alla intressenter är av stor vikt då många i verksamheten på något sätt är berörda. Kommunikationsstödet har i vissa delar varit bristfällit. Vi har identifierat behov av operativt kommunikationsstöd i vår egen organisation som en framgångsfaktor och som måste finnas på plats från start i alla större e-tjänstprojekt framöver.*

*Ett antal juridiska spörsmål kopplade till vår e-tjänstplattform har även gjort sig gällande, vilka stämts av med stadsjuristern med positivt resultat.*

## Förslag till fortsatt arbete/utveckling av resultat

*Projektet är ett pilotinförande där API lånas under 6 månader för att sedan utvärderas. Ett utvärderingsupplägg är under planering tillsammas med styrgrupp och arbetsgrupp.*