

Beslutad av Avdelningschef Kvalitet och utveckling
avdelningschef kvalitet och utveckling Simon Cederholm, Joakim Regnstrand

Utfärdat Från 2023-06-01 och tills uppdatering görs
Rev A

Uppdrag Digitalisering- och IT-enheten

1. Bakgrund

Enheten sjuöskades den första december 2021. Syftet var att hålla ihop och mer effektivt driva frågor kopplade till digitalisering och IT inom hela äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen (ÄVO).

Enligt stadens riktlinjer ska digitalisering ses som en metod för verksamhetsutveckling och ska drivas med fokus på realisering av beslutade mål.

Respektive avdelningarna är ansvariga för sin verksamhetsutveckling.

Från årsskiftet 2022/2023 tar välfärdsförvaltningarna över ansvaret att utveckla och förvalta verksamhetsspecifika system och tjänster, vilka Intraservice tidigare haft en central roll för. Välfärdsförvaltningarna tar även över ansvar för de relationer dessa system och tjänster medför.

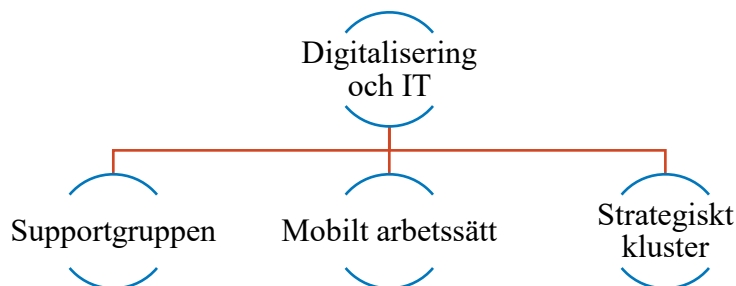
2. Struktur och grunduppdrag

Enheten Digitalisering och IT är en stödfunktion inom ÄVO och har till uppgift att stötta verksamheterna genom att hantera förvaltningsgemensamma frågor runt fokusområdet digitalisering, IT och telefoni. Enheten arbetar i ett brett spektrum. Från support, rådgivning och beställningar åt både kontorsbaserad personal och de som är nära omsorgstagarna samt till stöd kring digitalisering och frågor av mer strategisk karaktär. Enheten utgör en expertfunktion inom sitt fokusområde och ansvarar för att skapa förutsättningar för verksamheternas digitala utveckling. Det innebär bland annat att ta fram förvaltningsgemensamma planer, riktlinjer, strategier och metoder för fokusområdet. Enheten ska även hantera koordinering och styrning för området och säkerställa samarbetet ”på tvären” inom förvaltningen, föra kunddialogen med Intraservice och borga för effektivt nyttjande av resurser.

Digitalisering är en metod för verksamhetsutveckling där digitala lösningar används för automatisering eller innovation med målet att realisera nyttor för att förbättra för dem vi är till för. Förutsättningarna att lyckas höjs betydligt om verksamheterna tidigt bjuder in den relevanta expertisen som finns inom förvaltningen, till dialog i arbetet kring nya behov & idéer.

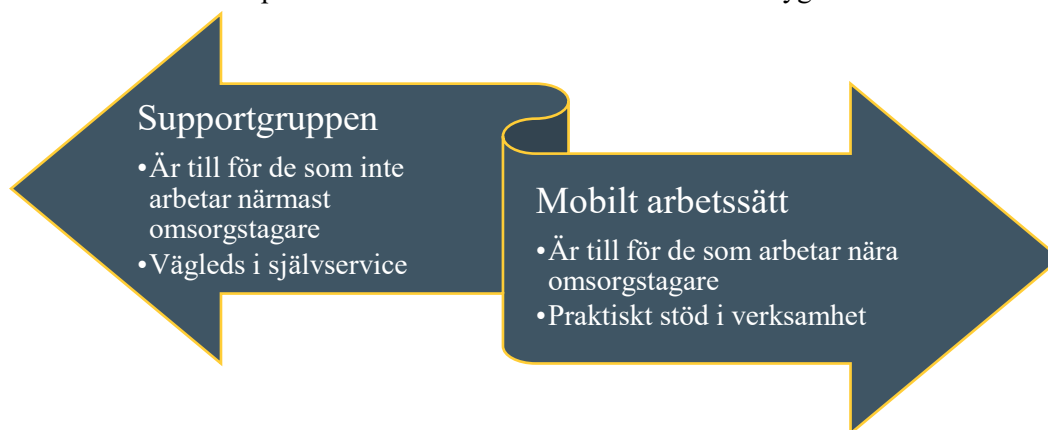
Avgränsningar – Enheten kan arbeta med men har inte huvudansvar för närliggande områden så som informationssäkerhet och IT-säkerhet, dataskydd inklusive personuppgiftsincidenter samt olika typer av service/vaktmästeri kopplat till kontoren. Enheten ansvarar inte heller för frågor som faller inom Intraservice ansvar, men agerar vid behov som ÄVOs ”speaking partner” gentemot den förvaltningen. Likaså har avdelningarna allt ansvar kopplat till nyttorealisering samt andra verksamhetsmässiga delar.

Enheten organiseras i tre grupperingar som synliggörs nedan.



Uppdelningen är baserad på typ av frågeställningar och målgrupp. Medarbetare kan vara med i flera grupperingar. En förenklad beskrivning av uppdelning mellan supportgruppen och mobilt arbetssätt kan beskrivas så här:

- Supportgruppen finns till för medarbetare och chefer som i första hand inte arbetar närmast omsorgstagare, utan mer kontorsbaserat och som till stor del vägleds i självservice.
- Mobilt arbetssätt är till för medarbetare som arbetar närmast omsorgstagare och som behöver praktiskt stöd i användandet av mobila verktyg.



3. Gruppernas ansvar

3.1 Supportgruppen

Syftet med Supportgruppen är att avlasta medarbetare inom ÄVO med frågeställningar och handhavande kopplade till IT och telefoni samt att även kunna ge visst praktiskt stöd. Supportgruppen riktar sig till de verksamheter som normalt arbetar på kontor och där supportgruppen till stor del försöker vägleda "den som söker stöd" via självservice. Med självservice menas att vi hänvisar till instruktioner och manualer men också hjälper till att guida via Teams eller på plats på Zirkongatan 7. Givetvis ges mer direkt praktiskt stöd vid behov. Den primära kontaktvägen är via funktionsbrevlådor och beställningsformulär.

Supportgruppens funktionsbrevlådor är:

Mejladress	Förklaring
it-telefoni@aldrevardomsorg.goteborg.se	Angående telefoni- och allmänna IT-problem

Supportgruppen hjälper användarna att lösa IT och telefonirelaterade problem som Intraservice inte tar hand om. Vad som faller inom supportgruppens ansvar och Intraservice ansvar är inte alltid helt tydlig, men målsättning är att användaren alltid ska kunna beskriva sitt problem för oss och att vi hjälper till att avgöra om ärendet behöver gå vidare till Intraservice eller inte. Det gäller även drift, felsökning och support i möteslokaler, i första hand på vårt huvudkontor på Zirkongatan.

För att hjälpa verksamheterna att effektivare utnyttja de IT- och telefonienheter de betalar för, kan supportgruppen ta fram diverse underlag och rapporter. Genom dessa samanställningar får verksamheterna till sig ekonomisk-, miljö- och informationssäkerhetsaspekter som underlättar för dem att ta ställning till om de behöver agera eller inte.

Supportgruppens uppdrag är att vara ett stöd till verksamheterna inom följande områden;

Område	Tjänst/produkt
Support kring IT och telefoni	Stödjer verksamhet i problem som inte Intraservice tar hand om.
	Säkerställande av att kontorsarbetsplatser och mötesrum (inklusive krisledningsrummen) på Zirkongatan fungerar tekniskt.
Informationsspridning	Hålla hela ÄVO informerad om vad som händer med system och IT-tjänster, tex planerade support, akuta problem etc.
Rådgivning	Stöd till verksamheten kring val av utrustning, samarbetsytor och relaterade områden. Säkerställa att rekommenderad utrustningen (inkl ergonomiskt stöd) är kompatibel med ÄVOs IT-miljö
Inköp (beställningar) av IT och telefoni inklusive abonnemang	Datorer och kontorsmobiltelefoner (paketerad stadentelefon) beställs via centralt chefsstöd. Kostnaden ligger hos verksamheten.
	Vi sköter cirkulär hantering av leasade datorer och återlämnade telefoner samt stöttar centralt chefsstöd med om det finns enheter för återutnyttjande. I första hand nyttjas enheter i den centrala lånebanken. Bara om det inte finns några enheter beställs nya.
	Skärmar, Dockningsstationer etc. Beställs av verksamheten via seviceportalen.
	Abonnemang (mobil och fasta anknötningar. Beställs och avbeställs av verksamheten via vårt formulär. Vi säkerställer CMG.
	Multifunktionsskrivare. Beställs av oss för verksamheten, på verksamhetens initiativ och bekostnad
	AV-utrustning (mötesutrustning, skärm, högtalare etc), tex vid byggprojekt
	Stöd till verksamheten och inköpsavdelningen, vid inköp och upphandling av AV-utrustning
Inköp av övrig utrustning för IT-arbetsplats till områdes-/verksamhetskontor. Beställs av oss. Obs, ej datorer.	

Område	Tjänst/produkt
<p>Återlämning av datorer och mobiltelefoner</p> <p>Utlåning av datorer och mobiltelefoner</p>	<p>Vi underlättar omfördelning och åter nyttjande av KST-datorer och kontorstelefoner inom förvaltningen, så att inte ÄVO drar på sig onödiga kostnader. Detta görs genom att vi skapar och förvaltar en central hantering, utlåning och utlåningsbank av återlämnade telefoner och leasade datorer. Vid behov fylls utlåningsbank på.</p> <p>Vi säkerställer att enheterna hamnar på rätt kostnadsställe och tar leasingkostnaden för återlämnade enheter tills ny ”ägare” tar över.</p> <p>Kontakta servicedesk vid behov. Genom denna hantering kan vi också omhänderta utlåning av datorer till vikarier, praktikanter och studenter på ett effektivt sätt. Lånetid för KST är 45 dagar, sedan skrivs datorn över på låntagaren.</p> <p>”Lossköpta” datorer och telefoner – Återtagsrutinen</p> <p>Bedömer servicedesk att utrustning ej går att använda så beställs återtag.</p>
<p>Remissinstans/godkännande av beställningar</p>	<p>Beställningar kring:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teams/Sharepoint • I:kataloger • Funktionsbrevlådor • VPN • Programbeställningar • Kontohantering, tex Mobilenhetskonton, Utbildningskonto <p>Lokala installationer av program som inte finns paketerade i Mina Verktyg</p>
<p>Uppföljning nyttjande av hård- och mjukvara</p>	<p>Rapporter. Exempelvis;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inaktiva datorer • Inaktiva mobilabonnemang, telefoner, paddor • Uppföljning över användning av program/licenser <p>Vi stödjer verksamheterna genom att ta fram underlag som visar om de behöver agera.</p>
<p>Tekniskt stöd vid nämndmöten</p>	<p>Kontrollera att utrustningen fungerar inför mötet. Koppla in nämnddator i systemet. Anslut till teamsmötet. På plats, stötta vid tekniska problem.</p>
<p>Stöd för SF Sydväst på Zirkongatan</p>	<p>Samma stöd som till övriga ÄVO, förutom KST-låneverksamhet och mobilabonnemang.</p>
<p>Uppbyggnad och förvaltning av enklare verksamhetsflöden</p>	<p>Skapande och förvaltning av enklare flöden genom M365 verktygen och Power Automate.</p>

3.2 Mobilt arbetssätt (MoA)

Det mobila arbetssättet har de senaste åren tagit stora kliv, från ett utvecklingsinitiativ till ett fundament för likvärdig och effektiv omsorg. Att ha åtkomst till databearbetning och kritisk information, oberoende av fysisk plats, har blivit vardag för många verksamheter i välfärden. Vid framtagande av organisation MoA kom initial fokus och tonvikt att ligga på avdelning hemtjänst, men med målet att på sikt skala upp och stödja hela äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen.

MoA riktar sig till de kärnverksamheter som arbetar nära omsorgstagare och erbjuder ett omfattande praktiskt stöd kring hela det mobila arbetssättet för dessa verksamheter. MoA ska vara en hållbar och samordnande organisation som genom ett säkert och effektivt arbetssätt hjälper kärnverksamheterna i den dagliga driften, samt stödjer dessa mot måluppfyllelse genom att aktivt bidra vid identifiering av behov samt förbättringsarbete kopplat till verksamhetsprocesser, budget och uppföljning. MoA ska helt enkelt stödja verksamheterna vid deras utveckling av bästa möjliga arbetsformer kopplat till det mobila arbetssättet.

MoA-gruppens funktionsbrevlådor är:

Mejladress	Förklaring
mobiltarbetssatt@aldrevardomsorg.goteborg.se	Angående problem runt MoA-tjänsten

MoA-gruppens uppdrag är att vara ett stöd till kärnverksamheterna inom följande områden;

Område	Tjänst/produkt
Leasing av mobiler, surfplattor och beställning av tillbehör.	Stöd vid beställning av leasade mobiler kopplat till Vård och omsorgstelefoner (VoO-telefoner). Leveranskvittera och kontera. Kostnad och beslut ligger hos verksamheten.
Mobilabonnemang	Beställning via Supportgruppens rutiner
Mobilenhetskonto (opersonligt AD-konto)	Beställer, administrerar och avslutar.
Support och ärendehantering, vid behov ambulerande	Låsa upp, felsöka etc telefoner och återställa, alternativt om installera enheten.
	Hålla IT-ambassadörs utbildningar i det mobila arbetssättet.
	Uppdatera och utveckla utbildningsmaterial
	Ärendehantering och statistik på helhet och uppdelat per stadsområde Blir grund för åtgärder, ”ständig förbättring”.
Telefonsupport	Hotline telefon med verksamhetsanpassade svarstider
Praktiskt stöd i verksamhet	Stöd för utförande verksamhet (hantering av telefon och tillbehör, hård och mjukvara).
	Stöd och administration för bla fel/förlustanmälningar, utökningar, upphämtningar, serviceutbyten, åldersutbyten
	Signalerar via serviceportalen när lathundar och guider i Datorhjälpen (för det mobila arbetssättet) behöver uppdateras

Område	Tjänst/produkt
eTjänstekort	Stödjer nya användare som går över till Mobilt SITHS eID. Allt övrigt hänvisas till eTjänstekortsgruppen på Intraservice, då verksamheten själv hanterar eTjänstekort med stöd av Intraservice. Eventuella kostnader och beslut ligger hos verksamheten.
Uppföljning i samverkan med Intraservice	Uppföljning av funktionalitet och utveckling av tjänster för leasad utrustning
Förbättringsarbete kring mobila arbetssätt	Stödja verksamheterna vid deras utveckling av arbetsformer för det mobila arbetssättet.

3.3. Strategiskt kluster

Det strategiska klustret skall inom området IT, telefoni och digitalisering, vara förvaltningens länk till det staden-gemensamma och utgöra grunden i samarbetet mellan Göteborgs stads alla delar samt regionalt och nationellt. Det innebär att representera förvaltningen i antal olika forum kopplat till digitalisering och hur ny teknik kan användas, i det gemensamma arbetet med digital infrastruktur samt portfölj- och arkitekturarbete, samt även kring tex välfärdsteknik.

Gruppen har även ett viktigt ansvar och ska skapa förutsättningar för verksamheternas digitala utveckling inklusive systemutveckling, tjänsteförvaltning och livscykelhantering av förvaltningens verksamhetsspecifika system och tjänster. Det görs bland annat genom att facilitera processer, beredningar samt besluts- och prioriteringsforum. Med specialistkunskap inom området digitalisering och IT ska verksamheterna stödjas i exempelvis behovsframtagning, utbildning, projekt- och förändringsledning.

Ärendena till denna grupp kommer in på olika sätt. De behandlas och fördelas på gruppmöte. Framöver kan denna hantering ses över.

Inom strategiskt kluster finns ett så kallat Utvecklingsteam ÄVO. Det består av gruppens medarbetare som arbetar med uppgifter som tas upp i beskrivningen kring utvecklingsteam nedan. Dessa personer kan även arbeta med de andra arbetsuppgifterna som ligger på strategiskt kluster.

Strategiskt kluster är ingen förvaltningsorganisation. En Tjänsteförvaltningsenhet (organiserad under Socialförvaltning Nordost) sköter förvaltning av våra system gemensamt för alla sex vård- och omsorgsförvaltningarna.

Strategiska klustret uppdrag är att ansvara och vara stöd till verksamheterna inom följande områden;

Område	Tjänst/produkt
Utveckla strategier, riktlinjer och metoder inom fokusområdet digitalisering, IT och telefoni	Vara experter och drivkraft inom fokusområdet digitalisering, IT och telefoni
	Skapa och förvalta ÄVOs digitaliseringsstrategi och ta fram principer att styra mot
	Förvaltningsövergripande ansvar för ÄVOs digitaliseringsplan, som byggs upp av avdelningarnas färdplaner, Dimios och omvärld.
	Ge stöd till förvaltningsledningen inom fokusområdet för de beslutsforum som de ingår i.
	Agera rådgivare till verksamheten och utgöra expertstöd i remissvar, styrande dokument och i strategiska avgöranden.

	<p>Skapa och förvalta processer, verktyg och metoder för att underlätta arbetet från att kvalificera en idé till att realisera en lösning. Sätta upp strukturer för hur projekt ska hanteras och vem som bör ta vilka roller.</p> <p>Vara insatta och ge stöd kring metoder och verktyg för hur förvaltningen ska realisera nyttor</p> <p>Representera förvaltningen i olika relevanta forum, både inom Staden samt i regional och nationell utveckling</p> <p>Minimera avståndet Tjänsteförvaltning – Verksamheten genom att se över hur LVS-organisationen bör fungera samt hitta nära och gemensamma arbetsformer.</p>
Följa och rådge kring styrande dokument	<p>Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning</p> <p>Göteborgs stads riktlinje för IT och verksamhetsarkitektur</p> <p>Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT</p>
Koordinera och leda centrala/förvaltningsgemensamma digitaliseringsprojekt, system, tjänster	<p>Ansvara för styrning av förvaltningens projektportfölj inom området IT och digitalisering: Basera arbetet på beslutad behovsprocess.</p> <p>Driva projektkontor och hantera resursfrågor för centrala insatser. Driva förvaltningscentrala och förvaltningsgemensamma projekt och stötta kring förändringsledning</p> <p>Tillsammans med AC Kvalitet och Utveckling, driva förvaltningsövergripande prioriterings- och beslutsfattande råd (Styr- och samordningsgrupp)</p> <p>Ansvarar för förvaltningens samarbete på tvären inom hela fokusområdet, samt till de andra fem socialförvaltningarna och Intraservice.</p> <p>Facilitera forum, kartläggning och underlag för beslut och prioritering inom vår egen förvaltning och mellan socialförvaltningarna</p> <p>Vara förvaltningens länk till det staden-gemensamma och utgöra grunden i samarbetet med Göteborg stads alla delar</p> <p>Bygga användare- och leverantörsrelationer</p> <p>Inrätta forum och regelbundet informera berörda verksamheter om pågående satsningar och nyheter utifrån enhetens insamlade information</p>
Utvecklingsteam	<p>Bemanna Utvecklingsteam ÄVO, för att stötta kring digital tjänsteförvaltning och -utveckling av de verksamhetsspecifika systemen tillsammans med våra samarbetsförvaltningar och Intraservice. Exempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stötta avdelningarna kring deras behovsidentifiering och verksamhetsutveckling. • Facilitera forum och underlag för behovsanalys och kartläggning utifrån verksamheternas behov. • Underlätta verksamheternas behovsinventering kopplat till digitalisering, genom att analysera om befintliga lösningar inom staden kan användas för att avhjälpa behovet.

	<ul style="list-style-type: none"> • Ingå i arbetsgrupp för upphandlingar som har bäring på digitaliseringsområdet
	Bemanna utvecklingsteam för att stötta kring digital tjänsteförvaltning och utveckling på förvaltningsgemensam nivå
	Delta med expertis i framtagande av avdelningarnas färdplaner
	Delta i förvaltningens gruppering för samverkan mellan fastighet, service, säkerhet och digitalisering (FaSIT-grupp) och skapa förutsättningar för rationellt hanterande IT-frågor kring fastigheter.
Omvärldsbevaka	Omvärldsbevaka kring teknik och verksamhetslösningar, för att ta fram relevanta förslag & koncept oberoende av verksamheternas uttryckta behov (top down)
	Tipsa och överföra kompetens till verksamheterna samt fördjupa sig i delar där verksamheten uttrycker behov (bottom up)
Utbildning	Verka för att öka kompetens och mognad kring Digitalisering/IT och projekt inom förvaltningen, genom stöd av exempelvis IT-ambassadörer.
	Driva GO-Dig-IT satsningen och kompetensutveckla medarbetare inom digitala verktyg
	Kunna ge expertstöd och rådgivning till verksamheternas utbildningsinsatser.
Eventuellt skapa kluster för resurstöd av centrala funktioner	Sammanhållet resurstöd av Projektledare och Förändringsledare för att nå bättre resurseffektivitet samt kompetensspridande inom klustret

4. Ekonomiskt ansvar för drift och utveckling

Med ett tydligt uppdelat ekonomiskt ansvar skapas bättre förutsättningar för ett resurseffektivt nyttjande. Förutom den uppenbara monetära vinsten underlättas även följsamheten gentemot miljö- och hållbarhetsmål.

Grundningången för det ekonomiska ansvaret är att den centrala digitalisering- och IT-enheten tar budgetansvar för de kommungemensamma tjänsterna och verksamheterna tar ekonomiskt ansvar för utvecklingsinitiativen och sin personals utrustning och abonnemang.

På den centrala digitalisering- och IT-enheten finns personalresurser som omhändertar de ansvarområden som beskrivs i denna överenskommelse. Övriga resurser kan komma att behöva för att omhänderta satsningar och utvecklingsinitiativ budgeteras i verksamhet.

Ekonomiskt ansvar enheten för IT- och digitalisering	Budgetansvar Verksamheterna
Budget och uppföljning för de kommundemensamma tjänster (exempel IT-infrastruktur, verksamhetssystem och office 365)	Införande av ny teknik och nya arbetssätt (exempel införande digitala lås, digitalt stöd, medicinrobotar)
Personalbudget för de funktioner som organiseras i enheten	Personalbudget för de övriga resurser som kan komma att behövas för att omhänderta satsningar och utvecklingsinitiativ
Budget för projektledare och centrala roller gällande förvaltningsövergripande satsningar	Verksamhetens lokala projektledare, egna resurser och liknande för införande av ny teknik och nya arbetssätt.
Enheten bistår verksamhet med data som möjliggör uppföljning av kostnader relaterat till digitala tjänster och hårdvara	Enheterna bekostar sina medarbetares utrustning inklusive det mobila arbetssättet, så som telefoner, tillbehör, abonnemang samt eTjänstekort.

./.