

Kommun	Användare	Antal Treserva-personer	Arbetsuppgifter	Övrigt stöd/kommentar
Ale	Totalt 800 IFO 100 HSL 50-60 ÄO/FH/AME 550	Totalt 4 personer Systemadministratör IFO 50 % Systemadministratör HSL 50 % Systemadministratör ÄO/FH/AME 75 % Systemsamordnare 10 %	<u>Systemadministratör</u> - Användarstöd - Lägga upp/ändra behörigheter - användarkonton - Betalningsmottagare - Ändra/skapa nya dokument Documenta, Ugglan - Nya beslut, ärendetyper, insatstyper och kopplingar - Ta bort/ändra ärenden - Felanmälan till, och kontakt med Logica - SPOC 3h/månad (IFO och ÄO/FH/AME) - Planering och information inför uppgraderingar - Användarutbildning/information om nyheter - Konfigurering - Statistik <u>Systemsamordnare</u> - Sammankallar systemadministratörerna till möten - Tar beslut om nyutveckling och vidareutveckling - Tillser att systemet stöder verksamheten/upprättande av systembeskrivning - Ansvarar för rutiner och behörigheter för systemadministratörer - Ansvarar för att beslut angående roll- och behörighetsstruktur fattas av sektorledningen	IT-enheten stöttar upp när det gäller uppgradering och installation av patchar eller liknande. IT-enheten tilldelar också tillgång till Treserva klienten eller GF webben.
Härryda	Totalt 1100 HSL 60 <u>Myndighet</u>	Totalt 3 personer Systemförvaltare 3 st x 100 %	<u>Treserva</u> Support Utbildning + manualer Konfiguration Uppgradering	Förvaltning av servrar och databaser, paketering av Treserva, backup m m

	<p>IFO 50 FH/VO 20 Färdtj 3</p> <p><u>Utförare</u> IFO 30 FH 300 VO 600</p>		<p>Felhantering</p> <p><u>Övrigt</u> Förvaltning av övriga system inom socialtjänsten (TES, QlikView, HSA/SITHSkort m m) Statistikstöd, utredningar, projekt m m IT-stöd/verksamhetsutveckling</p>	
Kungälv	<p>Totalt 1800</p> <p>IFO 100</p> <p>HSL 70</p> <p>ÄO/FH 1500-1600</p>	<p>Totalt 3 personer</p> <p>Systemförvaltare 3 x 100 %</p>	<p>Support</p> <p>Utbildning + manualer</p> <p>Konfiguration</p> <p>Uppgradering</p> <p>Felhantering</p>	CGI "driftar" Treserva
Lilla Edet	<p>Totalt 31</p> <p>IFO</p>	<p>Totalt 3 personer</p> <p>1 person 5 - 10 %</p> <p>1 person 5 - 10 %</p> <p>1 person < 5 %</p>	<p>1) kontakt med CGI, inställningar, nya användare och beslut m.m., hjälpa användarna vid fel, felanmälningar o.s.v.</p> <p>2) kontakt med CGI, inställningar, nya användare och beslut m.m., hjälpa användarna vid fel, felanmälningar, skapa nya mallar o.s.v.</p> <p>3) hjälpa användare med mindre/enkla fel , ändra i befintliga mallar, lägga in gemensamma fraser</p>	IT-avdelningen: Behjälplig endast vid kontakt med CGI i samband med att CGI ska uppgradera Treserva
Partille	<p>Totalt 90</p> <p>IFO</p> <p><u>Myndighet</u> 55</p>	<p>Totalt 2 personer</p> <p>Systemadministratör 60 %</p> <p>Utvecklingsledare 50 %</p> <p>(25 % fast och 25 % tillfälligt)</p>	<p><u>Systemadministratör</u></p> <p>Användarsupport</p> <p>Uppgraderingar, felanmälan till CGI, kontakt med IT</p> <p>Ansvarar för användaradministration, utför systeminställningar.</p>	<p>1 person utanför gruppen ansvarar för utforma mallar i Documenta och Ugglan</p> <p>2 personer "backar upp" vid ledighet (skicka betalfilen samt åtgärda mindre akuta fel)</p>

	<p><u>Utförare</u> 35</p>		<p>Statistik, UDP, QlikView</p> <p><u>Utvecklingsledare</u> Användarsupport Utveckling utifrån nya krav, lagar etc Kvalitetsuppföljning med cheferna på enheterna Ansvarar för att rapporterar till ledningen vid behov</p>	<p>IT-avdelningen: Behjälpliga vid uppgradering samt vid behov kontakt med CGI.</p>
Strömstad	<p>Totalt 106</p> <p>IFO: 33 st ÄO: 13 st HSL/Rehab: 60 st</p>	<p>1 st systemförvaltning 65 % 1 st systemförvaltning 50 %</p>	<p>Uppgradering av Treserva Support till användarna</p>	<p>IT-enheten finns tillgängliga när uppgraderingarna görs.</p>
Tanum	<p>Saknas uppgift om total antalet användare</p> <p>ÄO</p> <p>IFO</p> <p>FH</p> <p>HSL</p>	<p>Systemansvarig på 75% (ansvarar för tre andra datasystem och projektledare för två stora projekt)</p>	<p>Systemansvarig: Ansvara för andra linjens support genom att analysera problemet och hitta orsaken till varför problemet uppstått. Återrapportera till superanvändare Ansvarar för att flödet fungerar för alla verksamheter På uppdrag av förvaltningschef ges möjlighet att förändra och utöka behörigheter i systemen Ger behörighet till systemen genom att ge lösenord till nya användare efter skriftlig begäran Om ID från ansvarig chef Ansvarar för akuta användare – ID till vikarier finns tillgängliga enligt uppgjord plan Ansvarar för att kontot stängs och användaren identifieras i systemet när ett akut-ID har använts På uppdrag från förvaltningschef ansvara för</p>	<p>God hjälp av IT-avdelningen. De hjälper till med felsökning, nya uppgraderingar</p>

			<p>logguppföljning Kontaktperson till IT-enheten Ansvarar för uppgraderingar av systemet tillsammans med IT-enheten Stödpersoner till superanvändarna Kontaktperson till leverantör Kontrollerar fakturor från leverantör På uppdrag från styrgrupp ansvara för att utbildning till användarna Ansvara för statistikbearbetning Ansvarar för att det finns en aktuell och adekvat dokumentation av systemet och dess hantering</p>	
--	--	--	--	--

Kommun	Användare	Piloter/superanvändare	Arbetsuppgift	Utbildning av nyanställda
Ale	Totalt 800	<p><u>IFO</u> - (exkl. Biståndsenheten) 7 spetsanvändare totalt. Barn- och ungdomsenheten 3 st piloter (16 användare) Vuxenenheten 3 st piloter (18 användare) Försörjningsstödsenheten 1 pilot (10 användare) <u>HSL</u> – har ca 10 spetsanvändare Sjuksköterskor Arbetsterapeuter Sjukgymnaster</p> <p><u>ÄO/FH/AME</u> – har 24 spetsanvändare Spetsanvändare säbo ÄO Spetsanvändare hemtjänst Spetsanvändare FH och AME Spetsanvändare nattpatrull Spetsanvändare biståndsenheten</p>	<p>Har man användarproblem skall man vända sig till närmsta pilot eller spetsanvändare. Det är dessa som samlar ihop problem, önskemål, synpunkter och förmedlar det till respektive systemadministratör.</p> <p>IFO:s piloter har utökad behörighet Låsa upp skrivskyddat – Ta bort/ändra dokument</p> <p>Låsa upp skrivskyddat – Ta bort/ändra journalanteckningar</p> <p>Låsa upp avslutade – Ta bort/ändra journaler</p> <p>Fördela tillhörighet Documenta Ta bort/Ändra Verkställighet och Insats Frisläppa dokument Ta bort/Ändra Aktualiseringar</p>	<p>Nyanställda får utbildning av systemadministratören eller spetsanvändare. Det beror på hur utförlig introduktion de behöver, samt vilken roll eller behörighet de skall ha.</p>
Härryda	Totalt 1100 HSL 60 <u>Myndighet</u> IFO 50 FH/VO 20	<p>Enstaka enheter har utsett superanvändare som utbildar nya användare och supporterar användare. F ö är detta inte organiserat. Många enheter har några duktiga användare som kan hjälpa till.</p>	-	<p><u>Myndighet och HSL samt enhetschefer/samordnare</u> Utbildas av systemförvaltare</p> <p><u>Övriga personal (utförare)</u> Utbildas av personal inom egen verksamhet</p>

	Färdtj 3 <u>Utförare</u> IFO 30 FH 300 VO 600			Egna gjorda manualer finns
Kungälv	Totalt 1800 IFO 100 HSL 70 ÄO/FH 1500-1600	Spetsanvändare finns men har inte varit så formellt organiserat från början. De som varit kompetenta och intresserade har blivit någon form av spetsanvändare med tiden.	Spetsanvändarna har inte högre behörighet men högre kompetens.	Grundutbildning ges till vissa av systemförvaltarna och därefter på enheterna.
Lilla Edet	Totalt 31 IFO	Saknas	-	Genomgång några timmar med systemansvarig 1) eller 2) + sedan vara med kollega
Partille	Totalt 90 IFO <u>Myndighet</u> 55 <u>Utförare</u> 35	Totalt 10 - 11 piloter <u>Myndighet</u> Barn och unga myndighet 2 piloter (13 användare) Familjehem 1 pilot (3 + 2 användare) Familjerätt 1 pilot (3 användare) Vuxen 1 pilot (3 användare) Ekonomiskt bistånd 1 pilot (13 användare) Stab och administration - ej pilot <u>Utförare</u> Familjehuset 1 pilot (12 användare)	Användarna ska i första hand vända sig till sin pilot vid problem. I övrigt till Treservagruppens personal. Piloterna har utökad behörighet: Frisläppa dokument Ta bort skrivskydd på dokument Ta bort (felaktiga) dokument Ta bort skrivskydd på journalanteckning Ta bort (felaktig) journalanteckning Ta bort avslut på journal	Piloterna ska utbilda nyanställd personal. Då det varit stor personalomsättning på vissa enheter har Treservgruppen fått ta över vissa utbildningar. Har inga direkta egna användarhandböcker (= ett utvecklingsområde)

		PAN 1 pilot (4 användare) Boendet 1 pilot (3 användare) Stöd och beroendeteam 1 pilot (2 + 4 användare) AME 1 pilot (9 användare)	Öppna ärende som har stängts/avslutats (ska ske i dialog med chef)	
Strömstad	Totalt 106 IFO: 33 st ÄO: 13 st HSL/Rehab: 60 st	Piloter: HSL: 4 st IFO: 2 st	De lär upp nya och är behjälpliga vid lättare frågor	Där det finns piloter hjälper de till, för andra nya användare är det systemförvaltaren som lär upp.
Tanum	Saknas uppgift om total antalet användare ÄO IFO FH HSL	Borde finnas 8 superanvändare men finns i dagsläget bara 2. Tanken är att det ska finnas två för varje verksamhetsområde (myndighet och verkställighet) Superanvändare : 1 på IFO 1 på HSL	Första linjens support genom att hantera rutinmässiga incidenter där lösningen ofta är känd. Stor detaljkännedom om systemet/applikationens funktionalitet Ansvarar för att funktionaliteten i användandet av systemet upprätthålls Stödjer andra användare samt svarar på frågor om användning och funktionalitet Ge behörighet till systemet genom att ge lösenord till användare samt låsa upp spärrade användarkonton Ansvarar för planering och introduktion av nyanställda samt vikarier Att kontrollera/utvärdera utvecklingsbehovet hos sina kollegor	Utbildning ges av systemansvarig eller av superanvändarna i den mån de hinner. Personalen får utbildning i datasalen gruppvis Det "lathundar" till vissa grupper

			<p>och kommunicera detta med styrgrupp Att utvärdera systemets utvecklingsbehov gällande nya moduler och kommunicera detta med ansvarig chef som sedan diskuterar med styrgrupp</p>	
--	--	--	---	--