Räddningstjänsten i Storgöteborg går över till processbaserad informationsredovisning

Räddningstjänsten i Storgöteborg (RSG) inför processbaserad informationsredovisning och tar ett samlat grepp kring hantering av verksamhetens information när det gäller bevarande, dataskydd och informationssäkerhet. Vi ställer några frågor till projektledaren Lena Magnusson.

Vilken var bakgrunden till att Räddningstjänsten i Storgöteborg tog beslut om att införa processbaserad informationsredovisning?

RSG hade en traditionell dokumenthanteringsplan som utgick från organisation. Planen var från 2007 och det fanns ett stort behov av att revidera den. När det gäller statliga myndigheter så finns ju Riksarkivets föreskrifter om en verksamhetsbaserad informationsredovisning och vi ser allt fler kommuner som också väljer en processbaserad redovisning. Det blev naturligt även för RSG.

Vid revideringen har vi varit två som reviderat dokumenthanteringsplanen och göra den processbaserad. Jag har tillsammans med Karin Sköldberg kartlagt och reviderat planen.

Hur såg målbilden ut när ni startade?

RSG hade en idé om hur arbetet skulle bedrivas genom att vi hade kunnat följa motsvarande arbete i Storstockholms brandförsvar. Där hade man påbörjat arbetet med en processbaserad informationsredovisning och vi såg hur de kunde utnyttja sitt kartläggningsverktyg, VisAlfa, för att beskriva både processerna och den information som skapades.

Hur tänkte ni kring att ta ett sammanhållet grepp kring bevarande/arkiv, dataskydd och informationssäkerhet?

Tanken har växt fram att RSG skulle ta ett helhetsgrepp om informationen med både bevarande, dataskydd och informationssäkerhet. Kartläggning av informationen för tre olika användningsområden har givit mycket och det har också själva processkartläggningen gjort. Vi har sett ett antal förbättringsområden som RSG kommer att arbeta vidare med. Det här arbetssättet har varit ett väldigt bra sätt att få fatt i helheten.

Hur har ni gått tillväga för att genomföra det här kartläggningsarbetet?

Innan arbetet startade förankrades arbetssättet i förbundets ledningsgrupp och avdelningarnas ledningsgrupper

När det gäller själva kartläggningen så började vi med att titta på vilka processer som finns inom förbundet. Här hade vi stor nytta av Stockholms brandförsvar, särskild när det gäller kärnprocesserna. Sedan gjorde vi anpassningar så att det överensstämde med RSG:s verksamhet. Vi har också tittat på KLASSA och på Göteborgs stads klassificeringsstruktur när det gäller stöd- och styrprocesser. Förslaget till struktur stämde vi av med samtliga avdelningschefer. Vi tog också fram vilka som var ansvariga för vilka processer, oftast enhetschefer.

Ett viktigt steg i arbetet var sedan hur vi skulle genomföra kartläggningen av de 190 processerna som vi hade identifierat. Vi bokade möten om två timmar där enhetschefen som var ansvarig för den aktuella processen tillsammans med ett några direkt berörda medarbetare bjöds in. Alla har verkligen prioriterat detta arbete och vi har under det här året bara behövt boka om några enstaka möten.

Kartläggningarna började med Myndighetsavdelningen och deras processer inom området *Förebygga olyckor*. De har tydliga och avgränsade processer och det blir ett bra sätt att lära sig verktyget.

Hur har ni genomfört kartläggningen av en enskild process?

Vid varje ny kartläggning har vi haft en kort dragning som sätter arbetet i sitt sammanhang - vad det kommer att leda till och hur det hänger ihop. Vissa enheter har haft mer än en process men varje gång det har kommit in en person som inte tidigare har varit med så har vi gjort samma dragning som de andra har fått.

Karin och jag har haft lite olika roller under kartläggningen. Vi har båda intervjuat, jag har dokumenterat förbättringsområden medan Karin har ritat processerna. Vi båda gick ju VisAlfas tvådagars utbildning – VisAlfa Grund - som var mycket instruktiv. Vi fick med oss ett arbetssätt som vi har vi har hållit oss till.

Varje process har vi ritat i två nivåer. Du ska på översta nivån förstå hela processen, och på nivå två se aktivitetsflödet. Vi har börjat med den översta nivån så att vi ser att vi ligger på rätt nivå/detaljeringsgrad och att processen är begriplig. Alla handlingar som hör till processen ska finnas med i kartan på översta nivån. Sättet att tänka i processer gör också att det är enklare att hitta fler handlingar.

Vi har varit noga med att hålla en standard beträffande layout för processkartorna och att inte bli för detaljerade. Absolut inga rutinbeskrivningar, om det har behövts har vi i kartan lagt in ett stödjande dokument eller checklista. Berörda handlingstyper och de grundläggande hanteringsanvisningarna klarade vi ut vid processmötena. Dataskydd och informationssäkerhet genomförs när processkartläggningarna är klara.

Efter varje möte gjordes ett visst efterarbete med layoutjustering och vi kunde även behöva kolla upp sådant som var oklart. Ibland har vi träffats vid ytterligare ett möte med ansvariga om vi inte har fått ihop processen. När det varit otydligt har vi fått sätta upp det som ett förbättringsområde.

RSG har ingen arkivarie så istället har en konsult som är arkivarie och med erfarenhet från räddningstjänst deltagit i arbetet. Hon finns i Uppsala. Vi gjorde fem till tio processer, justerade dem och skickade sedan till konsulten för genomläsning och förslag på komplettering eller förtydligande som diskuterades vid möten Skype-möten. Ett praktiskt och enkelt arbetssätt.

Så efter ungefär en dryg vecka efter att vi haft våra kartläggningsmöten fick deltagarna ut materialet på remiss (digital). De hade sedan ett par veckor på sig för att komma med synpunkter.

Jag tror att det har varit av stor betydelse att deltagarna fått se resultatet så snabbt och att resultatet varit så konkret. VisAlfa har varit enkelt att använda, vilket har bidragit till att det gått så bra.

Hur upplever du att chefer och medarbetare har tagit till sig det här arbetssättet?

Det har väckt ett intresse hos många och vi har inte haft några svårigheter med delaktighet. Ute i organisationen ser man en nytta av kartläggningarna och det är därför som det fått stort genomslag.

För vår del har det varit roligt och engagerande och vi har lärt oss mycket om verksamheten. Alla kartläggningarna ligger ute på intranätet nu så att de kan användas till exempel när man ska introducera en nyanställd.

Hur ser det fortsatta arbetet ut och hur tänker ni kring framtida förvaltning av det här arbetet?

Nu pågår arbetet med informationssäkerhetsklassning och dataskyddsfrågor. Det arbetet kommer att utgå från den processbaserade informationskartläggningen som är gjord och bygga vidare på de handlingstyper med hanteringsanvisningar som finns framtagna. Det är viktigt att hålla ihop arbetet

så att alla delarna blir klara samtidigt. Styrelsen kommer att fastställa planen så att den gäller från 2020.

Det pågår också ett arbete med en digital verksamhetshandbok. När den är klar så ska det finnas länkar från processkartorna till relevanta sidor i handboken. Vi har också identifierat ett antal förbättringsområden när det gäller processerna som förbundet kommer att arbeta vidare med.

Som vid alla förändringar så är den stora utmaningen är att hålla förändringen vid liv. Det finns därför ett arbetssätt och nästa höst blir det en första revidering och därefter kommer revidering/uppdatering att göras vartannat år.

Vilka har utmaningarna varit och framgångsfaktorerna?

Största utmaningen var att vi satte en snäv tidplan. Vi har fått ligga i för att hinna kartlägga alla processer. Det har varit en konstruktiv diskussion och vi upplever att arbetet har varit prioriterat i organisationen.

Det var väldigt bra att vi började med Myndighetsavdelningen och deras processer.

Om jag skulle summera det viktigaste framgångsfaktorerna så är det planeringen, förankringen och snabb återkoppling till de som deltagit i kartläggningarna. Vår erfarenhet av såväl verksamhetsutveckling som av kommunal verksamhet har också varit en viktig faktor. Jag hade jobbat ett år på räddningstjänsten redan innan det här jobbet startade och jag hade på det sättet en inblick i förbundet. Karin har arbetat många år inom RSG.

Det har varit fördelar att vi varit två som har hållit ihop arbetet och kartorna har som nämnts tidigare ritats färdigt vid kartläggningen. På så sätt håller man en enhetlig standard och det blir enklare att läsa kartorna eftersom strukturen är densamma för alla. Estetiken är viktig, det ger ett mer trovärdigt intryck om det ser fint.

Inspirationen och stödet från Storstockholms brandförsvar har varit till stor hjälp. De har varit generösa och nu när vi också kartlagt är vi draghjälp åt varandra. Arbetssättet kan säkert inspirera andra räddningstjänster i ett motsvarande utvecklingsarbete kring processbaserad informations-redovisning.

För att sammanfatta

RSG är nöjda med resultatet med att ha fått en beskrivning av helheten i ett och samma verktyg – processbeskrivningar/kartor, informationsredovisning, dataskydd, informationssäkerhet och IT-systemen.