

2015-12-07

PM
Anders Fredriksson

Status kring arbetet med nya arbetsätt och verksamhetssystemet Pulsen Combine – december 2015

Det fortsatta införandet av nya arbetsätt och verksamhetssystemet Pulsen Combine

Hantering av risker i delprojektet Införande på Barn och unga

Under december har vi sett över risker och eventuella åtgärder (reviderat riskanalysen) för att säkra införandeprojektet på enheten. Skälet för det är att verksamheten inom IFO Barn och unga har en ansträngd arbetssituation utifrån antalet inkommande ärenden (både gällande ensamkommande barn men även övriga ärenden) samt svårigheter att rekrytera till vakanta tjänster. Det har bl a inneburit kvällsarbete för en del socialsekreterare för att stötta upp i detta arbete. Dessutom slutar flera gruppchefer och objektspecialister inom IFO Barn och unga. Enhetsledningen inom IFO har återkommit med en handlingsplan till styrgruppen som lyfter fram åtgärder på flera nivåer. Styrgruppen har även sett över riskerna totalt inom införandet. Eftersom alla delprojekten innehåller så olika komponenter kommer vi att göra fördjupade riskanalyser kring varje delprojekt samt ha en tätare uppföljning.

Förstudier

Inför delprojektet ”Mobil återrapportering” pågår förberedelsearbete på olika plan. Den återrapportering som avses inom införandeprojektet gäller utförd tid inom hemtjänst som ska ske med hjälp av mobiltelefon. Vårt avtal med Pulsen och deras underleverantör Phoniro reglerar endast en enkel lösning. Det beror på att funktionen kravställdes 2007 och mycket har hänt inom området sedan dess. Det innebär att vi kan behöva investera i ytterligare funktionalitet för att få ut de fördelar med mobil återrapportering som vi och utförarna efterfrågar. Ett arbete behöver göras för att ta fram regelverk för återrapporteringen. Utförarna inom hemtjänst kommer att få både utbildning och support för att hantera den nya lösningen vilket i sig kräver en del planering av införandeprojektet för att säkra detta i tillräcklig utsträckning. Vi startar med några få företag i slutet på mars som en testpilot för att sedan ta dessa erfarenheter med in i det fortsatta införandet.

I delprojektet ersättningsunderlag har vi förstärkt projektet med att ta in en särskild utredare. Syftet med detta är att säkra att Pulsen Combine är anpassat i tillräcklig utsträckning utifrån Nackas ersättningssystem. Detta arbete har precis startat. Delprojektet hänger ihop med mobil återrapportering och kommer att planeras utifrån detta.



Chefs- och medarbetarsituationen

Förra rapporten innehöll information om att enhetschefen på Funktionsnedsättning ska sluta. Social- och äldredirektör kommer att gå in som enhetschef till enheten tills en ny lösning är på plats.

Två gruppchefer är nu rekryterade till Äldreenheten och båda kommer att ha startat i februari. Dessa rekryteringar var centrala för att kunna driva det fortsatta införandet på Äldreenheten.

Som jag redan har nämnt kommer flera gruppchefer inom Barn och unga att sluta. För en del tjänster är ersättare rekryterade medan det kvarstår rekryteringar att göra på andra. Det är bl a detta som har hanterats särskilt som en risk med förslag på åtgärder. Våra möjligheter att rekrytera ersättare för socialsekreterare som slutar har försvårats. Orsaken är att alla kommuner söker socionomer för att hantera situationen med många ensamkommande flyktingbarn. Oftast är det den kommun som kan betala mest som nu kan säkra sin personalförsörjning. Detta gör att våra förutsättningar generellt sätt blivit sämre då personalomsättning samt otillräcklig personalförsörjning alltid är en riskfaktor för en socialtjänst.

Granskning av införandeprojektet Pulsen Combine av Ernst & Young

Företaget Ernst & Young har överlämnat sin rapport till kommunens revisorer. Företagets uppdrag har varit att granska införandeprojektet Pulsen Combine i syftet att bedöma projektets styrning, implementering och kostnadsuppföljning. De politiska revisorernas revisionskrivelse har kommit och ska besvaras av nämnden.

Förvaltning av Pulsen Combine

Pågående rekryteringar

Det är nu klart att IT-enheten tar över den IT-nära förvaltningen av socialtjänstens verksamhetssystem. Det pågår rekryteringar till både förvaltningsledare och systemadministratörer. För att säkra förvaltningens uppdrag fram tills dess att IT-enheten kan ta över så har vi beställt konsultstöd av Pulsen under tiden. Detta för att bl a hantera en omfattande restlista på uppdrag som förvaltningen inte kunnat hantera med tidigare resurser och dels för att säkra kvaliteten på första linjens support med både utbildning och s k. lathundar för hantering av enklare ärenden.

Utifrån överflytten av den IT-nära förvaltningen till IT-enheten pågår nu en intern diskussion om hur den verksamhetsnära IT-förvaltningen ska organiseras. Det handlar bl a om expertanvändares roll i grupperna och på enheterna kontra en objektspecialists roll. Vidare behöver vi ta ställning till vad som ska ligga centralt på sociala kvalitetsenheten och vad som ska säkras av enheterna själva. Utifrån den rådande personalsituationen på Barn och unga har enhetsledningen där tydliggjort att de behöver stöd från objektspecialister centralt som kan gå in när verksamheten saknar tillräckliga resurser. Även fackliga representanter har lyft detta som ett krav vid MBL-förhandlingen kring omorganisationen.



Kommunen som kravställare och Pulsen som leverantör

En orsak till varför vi flyttar över den IT-nära förvaltningen till IT-enheten är att vi behöver bli bättre på att agera som kravställare gentemot vår leverantör Pulsen. IT-enheten kan ge en högre och mer samlad kompetens när det gäller IT-lösningar och IT-leverantörer. Vi kommer särskilt att följa upp dels hur Pulsen arbetar med sina releaser, d v s då ny funktionalitet levereras till kommunen och kvaliteten på våra beställningar av nya funktioner. I oktoberrapporten kring Combine kom information om Pulsens genomförda användbarhetsanalys av verksamhetssystemet Pulsen Combine. Utifrån de brister som identifierades har Pulsen sagt att de kommer leverera förbättringar av systemet under de kommande åren. Det ska ske vid de återkommande releaserna. Att följa upp att Pulsen levererar enligt denna plan är ett viktigt uppdrag för IT-förvaltningen.