

2016-11-10

**PM**

Carina Smith, SKE

Kristina Fenger-Krog, IT-enheten

## Analys av att använda flera mobila återrapporteringslösningar

### Om detta dokument

#### Bakgrund

I avtalet med Pulsen combine ingår en lösning, Phoniro Care, för att hemtjänstanordnare ska kunna återrapportera tid via mobiltelefoner. Några anordnare har lyft frågan om möjligheten att tillåta återrapportering via andra lösningar och därför initierades denna analys.

#### Revisionshistorik

Version	Datum	Av vem	Kommentar
V2.1	2016-11-10	Kristina Fenger-Krog	Slutlig version till nämnd

Analys gjord av:

Carina Smith, SKE, och Kristina Fenger-Krog, IT-enheten (projektledare för införandet) med stöd av kommunikatör Åsa Lundgren, SKE .

Referensgrupp:

Johan Samuelsson, Service Center

Marie Ivarsson, Utvecklingschef

Anna-Lena Möllstam, Enhetschef äldre

Helena Lindenius, Enhetschef funktionsnedsättning

Kenneth Winberg, system förvaltare Pulsen combine

Samt övriga projektets styrgrupp för förankring.

Projektgruppen har haft dialog med anordnare, inhämtat erfarenheter från Västerås och Stockholm Stad samt haft dialog med leverantörerna Phoniro, Pulsen och Mobil Omsorg (som en leverantör till en av lösningarna som anordnare i Nacka har).

2016-11-10

**PM**

Carina Smith, SKE

Kristina Fenger-Krog, IT enheten

## Sammanfattning

Denna matris ska ge en bild över hur de olika områdena har bedömts kunna lösas.

Grönt – fungerar idag.

Gult – inte optimalt, men troligen lösbart.

Rött – större hinder. Kan vara praktiska eller ekonomiska.

Alternativ	Status idag (lösning/ affärsdialog)	Inrapportering anordnar- perspektiv	Granskning, ersättnings- utbetalning	Kontinuerlig uppföljning	Kontinuitets- statistik bl.a. till SCB	Kostnad	Teknik, support och ansvar
Enbart Phoniro	Grönt	Gult	Grönt	Grönt	Grönt	Grönt	Grönt
Andra system, integration mot combine	Gult	Grönt	Förutsätter att definierade krav* uppfylls	Rött	Gult	Gult	Rött
Tillåter andra appar, integration mot Phoniro Web	Rött	Grönt	Förutsätter att definierade krav* uppfylls	Gult	Rött	Rött	Rött
Tillåter andra web gränssnitt, integrera mot Phoniro Web	Rött	Grönt	Förutsätter att definierade krav* uppfylls	Gult	Rött	Rött	Rött

\* Krav = förutsättningar som beskrivs i avsnitt längre ner i dokumentet

2016-11-10

**PM**

Carina Smith, SKE

Kristina Fenger-Krog, IT-enheten

Efter genomförd analys är de realistiska alternativen 1 och 2. Alternativ 3 och 4 anses mindre sannolika framför allt då de innebär komplicerade integrationer i flera led, affärsdialoger som inte är initierade och höga kostnader.

Vid enkät (ref bilaga ) till anordnare visar det sig att det idag bara är sex anordnare som använder andra lösningar för mobil återrapportering (delade på tre system) och därmed i dagsläget skulle vara betjänta av att beslut ges för att använda andra lösningar.

### **Rekommendation**

Projektet rekommenderar att alla anordnare använder den av kommunen avtalade lösningen (Phoniro Care), alternativ 1 i gjord analys.

De främsta motiven till detta är:

- Kvalité i alla delar av processen
- Tidigare erfarenheter från flera steg i implementeringen visar att ett systeminförande är komplext, resurskrävande och innebär höga kostnader.
- Kostnader för andra alternativ

Det anses vara det mest kostnadseffektiva alternativet då befintligt avtal inte är styrt till antal användare och kostnad. Därmed blir det samma kostnad oavsett hur många anordnare som använder denna. Detta alternativ innebär att uppföljning och granskning görs i samma system för alla anordnare vilket innebär att kommunen hanterar data och jobbar i samma system för alla anordnare. För anordnarna innebär det att de från kommunen blir erbjudna en helhetslösning där licenser, utbildning kring hantering och support ingår.

Anledning till att projektet inte rekommenderar alternativ 2 är att detta innebär ytterligare integrationer, ökade kostnader (se bilaga) och komplexitet i uppföljning av anordnare och kund. Kostnaderna för att tillåta andra system anses vara störst initialt för teknisk uppsättning och upplärning och påverkas inte nämnvärt av antalet anordnare som använder lösningen. Detta alternativ skulle kunna innebära att det finns flera olika system (dvs inte bra två) då alla anordnare potentiellt kan välja den lösning de önskar. Den positiva sidan av alternativ 2 är att det ger anordnare en möjlighet att välja system.



Om nämnden vill tillåta andra lösningar är projektets rekommendation stark att kommunen inte tar ansvar för support och felsökning samt att initiativ och kostnader för att sätta upp integrationen får tas av de anordnare som är intresserade av att just det aktuella systemet blir integrerat. Det är även viktigt att uppföljningsrutiner ses över så att lika (varken mer eller mindre) krav om tillgänglig information ställs på de som har Phoniro och eventuellt andra lösningar. I förlängningen kan det bli så att flertalet integrationer för olika mobila återrapporteringsystem blir aktuella. För att möjliggöra att tillåta flera olika lösningar måste budget reserveras för detta samt ett särskilt projekt tillsättas.

## Analys av att använda flera mobila återrapporteringslösningar

### Förutsättningar

- Oavsett lösning ska de identifierade effektmålen (se nedan) kunna uppnås.
- Konkurrensneutralitet, alla anordnare måste ha lika villkor och uppfylla samma krav.
- Likvärdiga krav ställs oavsett lösning
  - Kommunen ska ha tillgång till likvärdig information vid uppföljning av anordnare och av kunder.
  - Det ska gå att notera avvikelser relaterade till ett besök. Dessa anteckningar ska gå att nå för utpekade handläggare hos kommunen vid tillfället då tider ska valideras inför ersättningsunderlag.
  - Ursprunget av transaktioner ska kunna följas.
  - Det ska gå att få ut personalkontinuitet för kunder, oavsett system.

### Mål för arbetet mobilåterrapportering

Införandet av mobil återrapportering har till syfte att stödja alla delar i processen från inrapporterad tid till att ersättningar och avgifter är betalda. Informationen som hämtas in ska även stödja och öka kvaliteten i den långsiktiga uppföljningen av både kunder och anordnare.

Målgrupp	Effektmål
Kund/Brukare	Huvudmålet är att kunder ska känna sig trygga i att de får rätt tid och rätt insatser, både beslutade och utförda. Projektet ska bidra till ökad transparens genom tydligare underlag i besluten.
Anordnare	Det ska vara enkelt att göra rätt som anordnare. Målet är att ett enkelt och smidigt sätt för tidrapportering ska finnas på plats.
Ersättnings-/avgifts och fakturaprocessen	En förbättrad process med ökad kvalitet ska uppnås. Denna process ska leva upp till de krav som finns enligt gällande ekonomiska regelverk.
Hantering av ersättningar	Ersättningar ska hanteras på korrekt sätt och ett flöde med krediteringar undviks i största möjliga mån.
Prognos/uppföljning och statistik	Systemen som införs ska öka kvaliteten i data för prognos/uppföljning och statistik.



### Identifierade teoretiskt<sup>1</sup> möjliga alternativ

1. Samtliga anordnare använder Phoniro Care (grundläge, det som finns avtalat idag och lösning på plats)
2. Andra lösningar levererar data till Pulsen combine
3. Andra leverantörers appar levererar data till Phoniro Care och vidare därifrån till Pulsen combine
4. Andra leverantörers administrativa del av lösningen levererar data till Phoniro Care och därifrån vidare till Pulsen combine

#### Notera:

- Inga integrationer med andra lösningar än Phoniro Care finns uppsatta idag, varken tekniskt eller avtalsmässigt. Alternativ 2, 3 och 4 har alltså utvärderat utifrån att det tekniskt sett skulle kunna vara möjligt att sätta upp lösningar på detta sätt.
- Det har inte framkommit något hinder för att anordnare kör dubbla app:ar på samma mobiltelefoner (tex kan en Phoniro app och Joliv app användas samtidigt om man så önskar). Detta innebär givet mer jobb i vissa led men finns inget tekniskt hinder.

### Analys

För varje alternativ analyseras konsekvens av olika delar i processen:

- Inrapportering
- Månadsvis granskning inför ersättningsutbetalning
- Kontinuerlig uppföljning
- Kontinuitetsstatistik (till bla. SCB)<sup>2</sup>
- Kostnad
- Tekniska problem och support

Alla områdena har analyserat utifrån kund, anordnarnas och kommunens perspektiv.

Även hur uppföljningen av individuella kunder påverkas har analyserats. För alla lösningarna var slutsatsen här densamma: förutsatt att vi får över lika information från de olika systemen till combine påverkas detta arbete inte nämnvärt då arbetet i huvudsak görs med stöd av information som finns i Pulsen combine, Phoniro Care används endast i specifika fall för att få ännu fler detaljer.

---

<sup>1</sup> Dessa alternativ är de som skulle kunna vara möjliga, ingen undersökning har gjorts av alla aspekter t.ex. kräver några alternativ affärsdialoger mellan leverantörer för att få på plats lösningar som inte alls finns idag.

<sup>2</sup> Utifrån ett kvalitetsperspektiv vill Nacka kunna följa personalkontinuiteten för kunden. Alltså måste det finnas tillgång till denna information från alla systemen

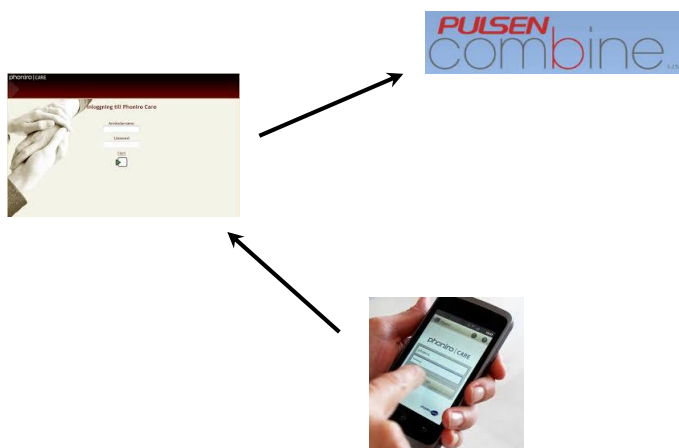
En enkät skickades ut till auktoriserade hemtjänstanordnare i oktober 2016 för att inhämta information om hur anordnarna använder mobila lösningar. Svaret på detta är summerat som bilaga i detta dokument.

## Konsekvenser av de identifierade alternativen

### 1. Samtliga anordnare använder Phoniro (grundläge)

#### Kort beskrivning

Detta är det som idag ingår i befintligt avtal. Kostnader är oberoende av hur många anordnare som använder lösningen. I detta alternativ är Pulsens avtalspart och upparbetade vägar finns för till exempel support. Det är även denna lösning som ingått i en tidigare pilot samt i steg 1 av projektet.



#### Inrapportering

- + Den lösning vi erbjuder, finns i det ursprungliga Pulsens combine-avtalet. Kommunen tar ansvar för att helheten ska fungera, bl. a. support och utbildning.
- Anordnaren kan endast använda den lösning kommunen använder för återrapportering till kommunen.

#### *Kommentar:*

De anordnare som idag använder andra mobila återrapporteringssystem (som även hanterar planering) kan ha dubbla app:ar. Detta bidrar dock till att omvårdnadspersonalen får hantera dubbla app:ar, extra administration och kunderna får dubbla NFC-taggar.

#### Månadsvis granskning inför ersättningsutbetalning

- + Nacka får en tillräcklig helhetsöverblick i Phoniro.
- + Nacka får tillgång till den ursprungliga informationen (ojusterad tid, kvittenser, anteckningar).

#### Kontinuerlig uppföljning

- + All data är likvärdig för anordnarna och finns i ett system.
- + Rättssäkert för anordnarna att uppföljningen blir lika.
- + Möjlighet att se ursprungligt data.

### Kontinuitetsstatistik till bl.a. SCB

- + ett system ger sammanhållande av statistiken och standardrapporter kan användas.

### Kostnad

- + inga extra kostnader för integration, ingår i befintligt avtal.
- + inga extra utbildningskostnader för kommunens personal
- Kan innebära extra kostnader för anordnare som redan har annan lösning för mobilättersrapportering.

### Tekniska problem och support

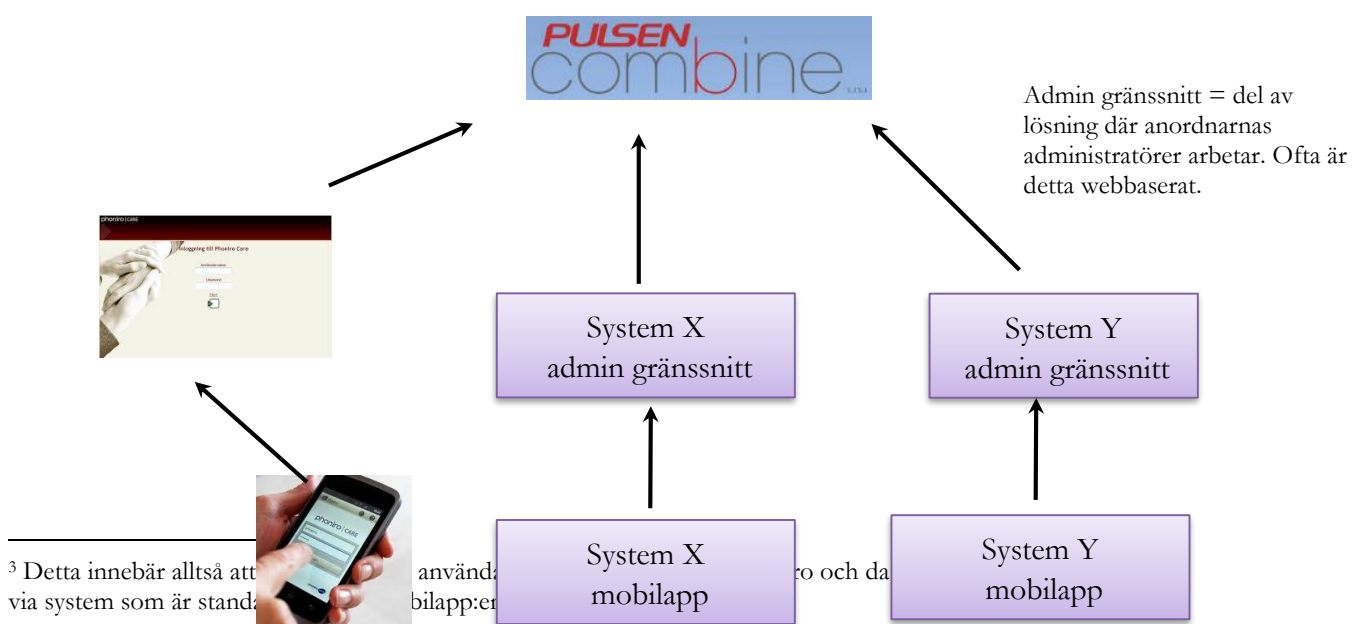
- + Kommunen ger support på helhetslösningen, hanteras av Servicecenter i Nacka.

## 2. Andra lösningar levererar data till Pulsen combine

### **Kort beskrivning**

Phoniro Care erbjuds som standardlösning men för de anordnare som önskar öppnas möjligheten att återrapportera från andra system<sup>3</sup>. Detta ställer krav på att en sådan lösning sätts upp avtalsmässigt och att integration mellan systemet och combine byggs. Detta alternativ kan innebära att det finns flera alternativa system.

Denna lösning finns i en annan kommun, där erbjuder dock inte kommunen någon lösning alls utan det är upp till varje anordnare att teckna avtal med en leverantör.







### **Inrapportering**

- + Anordnaren kan använda den lösning de önskar, ger flexibilitet för anordnaren att välja lösning
- + Anordnaren kan välja ett system som även hanterar planering
- Nacka kan inte ge stöd eller support till anordnaren
- Anordnaren blir beroende av leverantören (och ev. Pulsen)

### **Månadsvis granskning inför ersättningsutbetalning**

- Nacka får inte samma överblick som vi har i Phoniro, Phoniros rapporter är väl fungerande.
- Stor osäkerhetsfaktor hur vi kan få tillgång till den ursprungliga informationen (ojusterad tid, kvittenser, anteckningar)?
- Handläggarna måste lära sig flera system.

### **Kontinuerlig uppföljning**

- De som jobbar med kontinuerlig uppföljning måste lära sig flera system. Görs idag endast i Phoniro.
- Risk att uppföljning inte blir lika för anordnarna
- Osäkerhet om det finns möjlighet att se ursprungligt data
- Svårt att kravställa system som vi från kommunen inte har ansvar över.

### **Kontinuitetsstatistik bl.a. till SCB**

- Mer komplext att få ut, sammanställning måste göras från flera olika källor. Osäkerhet i hur detta görs för att bibehålla kvaliteten.

### **Kostnad**

- + för de anordnare som redan har en lösning innebär det att de kan fortsätta nyttja bara den.
- kostnader för integration (det har ej ingått i analysen att utvärdera vem som betalar)
- kan bli många integrationer
- kommunens personal måste lära sig flera system
- flera system bidrar oftast till ökade supportkostnader då det finns fler felkällor.
- frågetecken om detta skulle innebära ökade licenskostnader.

### **Tekniska problem, support och ansvar:**

- Flera inblandade parter, annan leverantör ansvarar, kommunen kommer att bli inblandad
- Mer komplex felsökning med flera system involverade, leder med stor sannolikhet till längre ledtider.

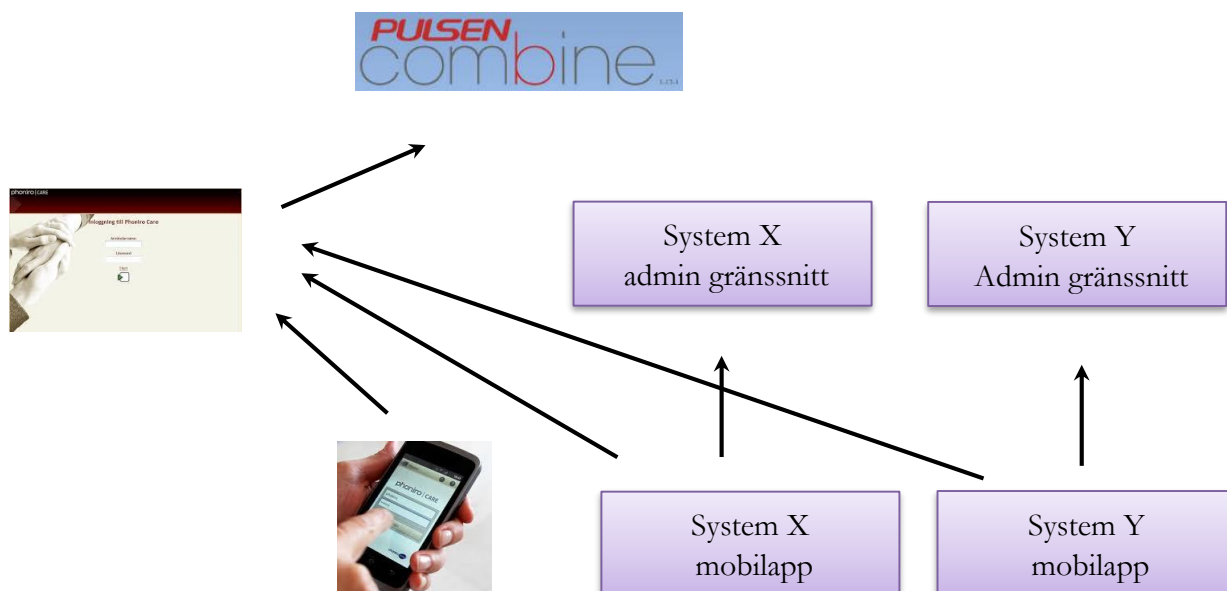
- Otydligare support-vägar för anordnare<sup>4</sup>
- Oklart ansvarsförhållande om system skulle ligga nere.<sup>5</sup>

### 3. Andra leverantörers appar levererar data till Phoniro Care och vidare därifrån till Pulsen combine

#### Kort beskrivning

Phoniro Care erbjuds som standardlösning för de anordnare som önskar öppna möjligheten att återrapportera från andra system genom att information från andra systems appar integreras mot Phoniro Cares webgränssnitt (men också till det egna systemet). Från Phoniro Care läses information vidare till combine.

Denna form av lösning finns inte hos leverantörerna idag utan ställer stora krav på teknisk utveckling och affärsmässiga dialoger.



#### Inrapportering

+ Anordnaren kan använda den lösning de önskar, ger flexibilitet för anordnaren att välja lösning

<sup>4</sup> Support för mobil återrapportering involverar hela flödet för appen > webgränssnitt > combine och risken som finns när man bryter flödet är att det skapar en otydlighet hos både anordnare och supportpersonal.

<sup>5</sup> Om ett annat valt rapporteringssystem ligger nere och inga timmar registreras så skulle en diskussion kunna uppstå med anordnare om hur detta ska hanteras. För lösning som kommunen har avtalet med finns också ansvaret för att det fungerar och annars ta beslut om alternativ hantering.



- Anordnare får två system att hantera tiden i (både Phoniro Care och det system de själva valt)
- Nacka kan inte ge stöd eller support till anordnaren
- Anordnaren blir beroende av leverantören (och ev. Pulsen)

### **Månadsvis granskning inför ersättningsutbetalning**

+ informationen blir på samma sätt som för ursprungsalternativet då all information finns i combine och Phoniro web.

### **Kontinuerlig uppföljning**

- Risk att uppföljning inte blir lika för anordnarna
- Osäkerhet om det finns möjlighet att se ursprungligt data

### **Kontinuitetsstatistik bl.a. till SCB**

+ allt finns i Phoniro så det borde gå att få ut precis som grundlösningen.

### **Kostnad**

- + för anordnare som redan har en lösning innebär det att de kan fortsätta nyttja den.
- kostnader för utveckling av lösningen.
- kostnader för integration (det har ej ingått i analysen att utvärdera vem som betalar)
- kan bli många integrationer
- flera system leder oftast till betydande ökning av supportkostnader då felsökningar blir mer komplexa.

### **Tekniska problem, support och ansvar:**

- Flera inblandade parter
- Flera svårlösta frågor kring hur det sätts upp tekniskt, hur information ska flöda
- Betydligt mer komplex felsökning med flera system involverade, leder med stor sannolikhet till längre ledtider.
- Svårare att reda ut ansvarsförhållande när en incident uppstår då det är flera led i kedjan
- Oklart ansvarsförhållande om system skulle ligga nere.

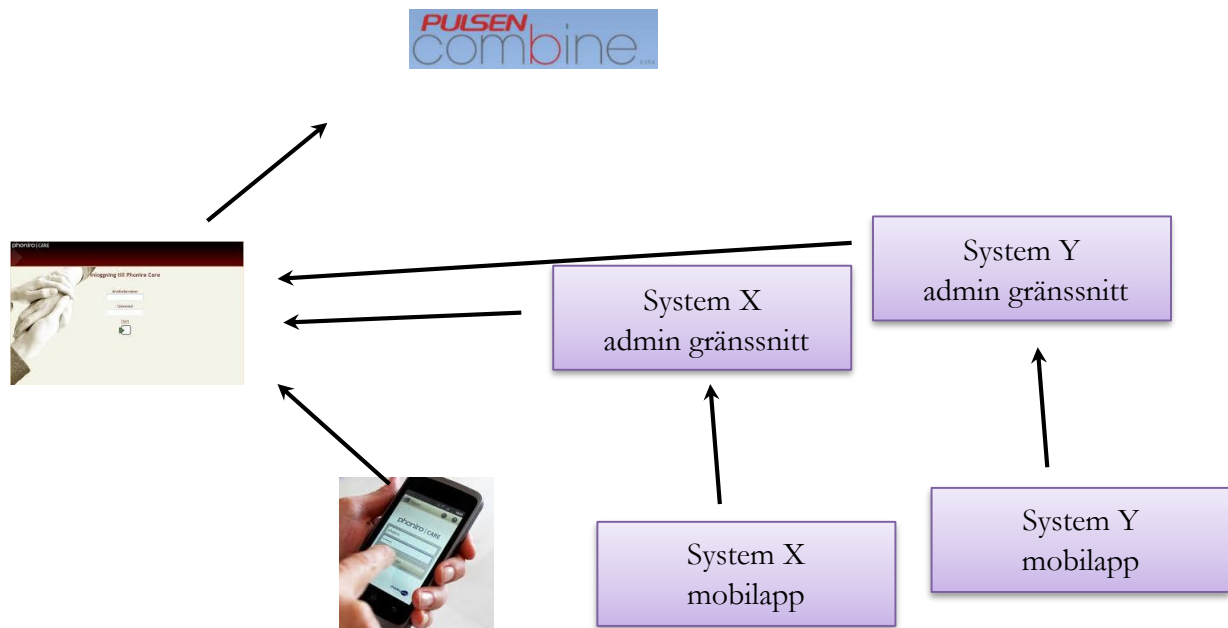
## **4. Andra leverantörers administrativa del av lösningen levererar data till Phoniro Care och därifrån vidare till Pulsen combine**

### **Kort beskrivning**

Phoniro Care erbjuds som standardlösning. För de anordnare som önskar öppnas möjligheten att återrapportera från andra system genom att information från andra systems integreras mot Phoniro Care och därifrån går det över till combine.

Denna form av lösning finns inte hos leverantörerna idag utan ställer stora krav på teknisk utveckling och affärsmässiga dialoger.





### Inrapportering

- + Anordnaren kan använda den lösning de önskar, ger flexibilitet för anordnaren att välja lösning
- + anordnaren kan välja ett system som även hanterar planering
- Anordnare får två system att hantera tiden i (både Phoniro Care och det system de själva valt)
- Nacka kan inte ge stöd eller support till anordnaren
- Anordnaren blir beroende av leverantören (och ev. Pulsen)

### Månadsvis granskning inför ersättningsutbetalning

- + arbetet görs framför allt i combine så det bör inte påverkas.
- osäkerhet om det finns samma möjlighet att se ursprungligt data

### Kontinuerlig uppföljning

- Risk för att uppföljningen inte blir lika för anordnarna
- Osäkerhet om det finns möjlighet att se ursprungligt data

### Kontinuitetsstatistik bl.a. till SCB

- + allt finns i Phoniro så det borde gå att få ut precis som grundlösningen.

### Kostnad

- + för anordnare som redan har en lösning innebär det att de kan fortsätta nyttja den.



- kostnader för utveckling av lösningen.
- kostnader för integration (det har ej ingått i analysen att utvärdera vem som betalar)
- kan bli många integrationer
- flera system leder oftast till betydande ökning av supportkostnader då felsökningar blir mer komplexa.

**Tekniska problem, support och ansvar:**

- Flera inblandade parter
- Flera svårlösta frågor kring hur det sätts upp tekniskt, hur information ska flöda
- Betydligt mer komplex felsökning med flera system involverade, leder med stor sannolikhet till längre ledtider.
- Svårare att reda ut ansvarsförhållande när en incident uppstår då det är flera led i kedjan
- Oklart ansvarsförhållande om system skulle ligga nere.

2016-11-10

PM

Carina Smith, SKE

Kristina Fenger-Krog, IT-enheten

## Bilaga - Summering enkät till hemtjänstföretag om digitala verktyg

26 av 30 anordnare svarade på enkäten (vi har lagt till enkätsvar för anordnare som inte svarade men som vi haft muntlig dialog med).

### System/verktyg för planering av hemtjänstinsatser

12 av de 26 företagen använder idag ett eller flera system/verktyg för planering av hemtjänstinsatser.

System/verktyg	Antal företag	Antal kunder i Nacka
Joliv	5	850
Alleato	1	111
Avista	2	88
Eget system	1	73
Sandora	1	52
Pulsen combine	2	13
GP	1	8

\* Ett av företagen använder både Avista och ett eget system, 73 kunder inkluderade i båda alternativ

### System för mobil återrapportering

9 av de 26 företagen använder idag ett system för mobil återrapportering av tid utförd hos kunder i Nacka kommun.

System/verktyg	Antal företag	Antal kunder i Nacka
Joliv	3	549
Phoniro	3	257
Avista	2	161
Sandora	1	52

### System för mobil återrapportering i andra kommuner

14 av de 26 företagen använder ett eller flera system/verktyg för mobil återrapportering i andra kommuner. Några av företagen använder olika system i olika kommuner.

System/verktyg	Antal företag
ParaGå	8
Phoniro	5
Mobipen	2



Paraplysystem	1
Treserva	1
Procapita	1
Avista	1
Infraphone	1

## Mobiltelefoner

På frågan om vilken/vilka mobiltelefoner företagen bedömer att medarbetarna kommer använda i arbetet på två till tre års sikt svarar de:

- Android 13
- Android och iPhone 6
- Vet inte/kan inte svara 9

**De 9 företag som idag använder mobil återrapportering i Nacka svarar så här:**

- Android 6
- Android och iPhone 0
- Vet inte 3



## Bilaga – Estimerade kostnader om beslutet skulle tas för alternativ 2 dvs att tillåta fler lösningar.

Nedan finns estimat för att ge en indikation för vilka kostnader som är relaterade till att tillåta andra lösningar än Phoniro (alternativ 2 i beskrivning). Detta är uppskattat baserat på erfarenhet. Om detta alternativ beslutas görs en detaljanalys av aktiviteter och offertförfrågningar i ett nästa steg.

I nedan kalkyl har timpris för resurser från Nacka räknats på 1200kr/h (detta inkl lokaler etc) . För leverantörskonsulter är priset just nu 1450kr/h. Kostnaderna är beräknade per enskild integration dvs per lösning. Den årliga kostnaden finns kvar så länge lösningen används.

	<b>Kostnadsestimat (ca kr)</b>	<b>Ingår</b>
Initialkostnad	800 tkr	Projektledning, dialoger leverantörer, uppsättning av integration, test, felsökning, ökade utbildningsinsatser osv.
Årlig kostnad	400 tkr / år	Licenser, support, upprätthålla kompetens, uppgraderingar, ökad tid vid uppföljning osv.

Kostnaderna ryms inte inom projektets budgetram för 2017, inte heller inom IT-förvaltnings budget. Äldrenämnden saknar budget för oförutsedda behov. Därför måste separat budget beviljas för att detta ska vara möjligt.

Exakt hur ett upplägg skulle kunna se ut får tas fram efter att ett eventuellt beslut är fattat men redan nu kan vi se att det är ett omfattande arbete som behövs.