

Revisorerna

2018-09-26

Till: Äldrenämnden och kommunstyrelsen

För kännedom: Kommunfullmäktige och socialnämnden

Granskning av Pulsen Combine

Syftet med granskningen har varit att ge revisorerna underlag för att bedöma om äldrenämnden har säkerställt en ändamålsenlig uppföljning och kontroll av att Pulsen Combine fungerar på användarnivå och att handläggning av ärenden sker med rättssäkerhet och effektivitet.

Vår sammanfattande bedömning är att tydliga förbättringar har åstadkommits avseende rättssäkerheten och effektiviteten sedan den tidigare granskningen från 2015. Det har upprättats en förvaltningsorganisation som är ändamålsenligt anpassad utifrån systemanvändares behov. Vid intervjuer med handläggare och anordnare framkommer emellertid att det fortfarande förekommer missnöje avseende systemets användarvänlighet.

Möjligheterna att plocka ut statistik ur Pulsen Combine har också förbättrats sedan 2015. Uppgifterna används bland annat för äldrenämndens verksamhetsstyrning och ekonomiska prognoser. Under hösten 2018 ska det genomföras ett projekt där äldre enhetens behov av rapporter från Pulsen Combine ska kartläggas.

Enligt vår bedömning är handhavandefel den främsta risken för brister i rättssäkerheten. Åtgärder har vidtagits för att stötta handläggare och anordnare med användandet av Pulsen Combine. Trots det har flertalet incidenter sitt ursprung i användares handhavandefel.

Av granskningen framgår att systemet upplevs som omständigt och tidskrävande att arbeta med.

Inför en eventuell förlängning av avtalet med Pulsen tog Nacka kommun initiativ till en utredning där frågan om Pulsen Combines kostnadseffektivitet undersöktes i relation till andra system. Frågan är dock svårutredd på grund av osäkra uppgifter om jämförelsekostnaderna.

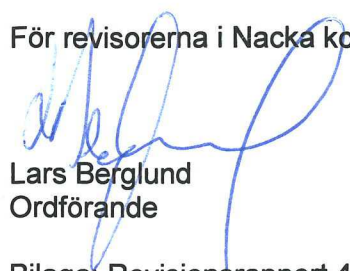
Vi rekommenderar äldrenämnden att:

- ▶ Se över hur utbildning och vägledning kan förbättras för att minska antalet handhavandefel.
- ▶ Tillsammans med leverantören tillse att systemets användarvänlighet förbättras.

Vidare rekommenderar vi kommunstyrelsen att i samverkan med äldrenämnden och socialnämnden överväga om Pulsen Combine är det verksamhetsstöd som i olika avseenden bäst motsvarar kommunens behov. Utifrån granskningens resultat är vår bedömning att det är angeläget att kommunstyrelsen i samverkan med berörda nämnder gör någon form av mångsidig utvärdering. Det som t ex behöver utvärderas ytterligare är kostnaderna för och möjligheterna till förändringar i Pulsen Combine jämfört med andra systems kostnader och funktioner. I sammanhanget behöver även vägas in vad ett nytt system kräver i fråga om arbetsanpassning och utbildning.

Vi önskar äldrenämndens och kommunstyrelsens svar senast 2018-12-21.

För revisorerna i Nacka kommun



Lars Berglund
Ordförande



Yvonne Wessman
Vice ordförande

Bilaga: Revisionsrapport 4/2018 Granskning av Pulsen Combine