

Socialnämnden

Status kring verksamhetssystemet Pulsen Combine – juni 2016

Förslag till beslut

Socialnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Socialnämnden får en månatlig uppdatering av hur arbetet fortskrider kring verksamhetssystemet Pulsen Combine.

Ärendet

Förvaltning av Pulsen Combine

Förvaltningens fokus just nu

Förvaltningen och supporten arbetar just nu med stöd av tf. förvaltningsledare med att kvalitetssäkra flöden för hanteringar av incidenter och ändringsönskemål. Målet är att ändringsönskemål hanteras strukturerat och systematiskt vilket förbättrar kvaliteten på förvaltningens arbete. En nyanställd systemadministratör är utsedd koordinator (så kallad ”change manager” enligt en särskild terminologi gällande förvaltning av system) för att hålla ihop flödet.

På servicecenter som ansvarar för första linjens support har en person (så kallad ”incident manager”) utsetts som ansvarar för att analysera de felanmälningar som kommer in så att de hanteras i rätt ordning och av rätt supportlinje.

Samtliga medarbetare till supportflödet är nu på plats på servicecenter men rekrytering pågår till andra tjänster till exempel inom den verksamhetsnära förvaltningen. Arbetssituationen är fortsatt ansträngd för medarbetarna med en backlogg på ca 160 ändringsärenden som behöver hanteras samtidigt som nya ärenden kommer in. Fokus ligger på att öka kompetensen i samtliga led för att öka effektiviteten i stödet till användarna.



Det fortsatta införandet av nya arbetssätt och verksamhetssystemet Pulsen Combine

Införande Mobil återrapportering och ersättningsunderlag

Införandet mobil återrapportering av hemtjänstinsatser och stöd för hela processen för att generera ersättningsunderlag berör både kunder, utförare och myndigheten. Pilotprojektet pågår men har haft vissa svårigheter i sitt genomförande för att kunna följa processen fullt ut. Dels kräver denna del många svar på utredningsfrågor för att kunna ta ställning till hur vi vill att myndigheten och utförarna ska arbeta med både återrapporteringen och ersättningsunderlaget och dels har det funnits vissa systemrelaterade problem. Pulsen har lovat att återkomma inom två veckor med svar på de frågor och incidenter som har dykt upp under pilotprojektet. Detta gör att planeringen för breddinförandet inte är helt klar och våra vägval framöver är inte fastställda.

Bilagor

1. Budgetuppföljning av projektet t.o.m. april
2. Statusrapport införande 2016-05-10
3. Vision och målbild

Anders Fredriksson
Social- och äldredirektör

Budget uppföljning April – externa kostnader

baserad på inrapporterad tid

Konsult	Rapporterade timmar t.o.m. april, kr inom ()	Budgeterade timmar t.o.m. april, kr inom ()
Sammanhållande Pulsen	496 (715 tsek)	416 (599 tsek)
Specifik Verksamhetskonsult Pulsen	544 (784 tsek)	664 (957 tsek)
Övr Verksamhetskonsult Pulsen	313 (451 tsek)	318 (459 tsek)
Övriga icke Pulsen (Certezza, spec konsult. Annan kr/h)	18,5 (14tsek)	
Summerat:	1352 (1950 tsek)	1398 (2015 tsek)

Kristina Fenger-Krog, projektledare IT enheten

Statusrapport införande 2016-05-10

Övergripande

- Svårt att få till tillräckliga dialoger i överlämningen projekt-> förvaltning
- BoU verksamheten flaggar för behov av mer utbildning till vissa individer.
- Flera hinder relaterat införandet för BoU utförare (se mer detaljer SG möte 10/5)
- Första omgång utbildningar genomförda för hur handläggare ska granska inrapporterad tid.
- Verksamheterna äldre och funktionsnedsättning aktiva i att sätta nya arbetssätt.
- Detalj dialoger med ersättningsunderlag och faktura process pågår.

- Trögt att avsluta BoU projektet
- Fortsatta frågetecken kring fakturaprocess
- Hantering av utfördelar

BoU utförare

Förklaring

- = påverkan på tidplan, budget eller leverans. Stöd behövs.
- = risk för försening, pågår hantering
- = enl plan

Hänt sedan sist

- Barn&Unga**
- Socialjour och Psykolog utbildade.
 - Supporten överlämnad till förvaltning
 - Release 1.11 och förbättrat flöde i drift.
 - Minskat på platsen-stöd.
 - Dialog genomförda ang överlämning förvaltning
 - Uppföljning BoU utförare.
- Mobilätarrapportering**
- Ändring av beslut om vart tid justeras. Detta görs nu i Phoniio.
 - Analys av tillgängliga rapporter i Phoniio. Ger mkt till SKE länkat uppföljning.
 - Verksamheterna har haft dialoger om hur biståndshandläggarna ska arbeta.
- Ersättningsunderlag**
- Förslag till justerat fakturaunderlag levererat av Pulsen.

Planerade aktiviteter

- Barn&Unga**
- Repetitionsutb inplanerade för specifika medarbetare.
 - Fortsatt dialog ang rapporter med chefer.
 - Beslut ang LVU process.
 - Förberedelser inför avslut av projekt.
- Mobilätarrapportering**
- 17 o 19 maj detaljgenomgångar och support äldre och funk. ang arbetssätt vid granskning av tid.
 - Erfarenhetsutbyte med Sollentuna inplanerat.
- Ersättningsunderlag**
- Flera dialoger med verksamhet ang arbetssätt och nyttjande av funktionalitet.

Nuvarande avvikelser/risker:

Risker

- Oklart med ansvar för olika delar kopplat till utförare tex vem som ansvarar för deras arbetssätt i combine.
Åtgärd: denna fråga måste hanteras av ledningsgruppen.
- Fortsatt frågor relaterat till ersättningsunderlag och process för faktura.
Åtgärd: inplanerade dialoger med verksamhet utifrån erbjuden funktionalitet.
- BoU verksamheten känner oro inför den förändring som förväntas framåt.
Åtgärd: projektet lyfter till styrgrupp.

Kristina Fenger-Krog, projektledare IT enheten



Vision och målbild

