

2018-10-19

FÖRSLAG TILL YTTRANDE
Dnr ÄLN 2018/135

Kommunfullmäktiges revisorer

Yttrande över revisionsrapport 2018:4 – Granskning av Pulsen Combine

Äldrenämnden har fått tillfälle att yttra sig över kommunfullmäktiges revisorerers granskning av Pulsen Combine samt revisionskrivelsen och dess rekommendationer.

- 1. Kommunfullmäktiges revisorer rekommenderar äldrenämnden att se över hur utbildning och vägledning kan förbättras för att minska antalet handhavandefel.**
På Äldreenheten pågår ett kvalitetsprojekt som syftar till att öka rättssäkerheten, användarvänligheten men även säkra verksamhetens behov av statistik. Bland annat ingår utbildning till användarna och framtagandet av manualer till systemet. Förutom detta arbete ses konfigurationen över i systemet så att vi optimerar användarvänligheten utifrån vad systemförvaltningen i Nacka kan åstadkomma på egen hand. Enhetens chefer ansvarar för att nya medarbetare får den introduktion som krävs för att handläggning i systemet ska ske på ett korrekt sätt. När kvalitetsprojektet är avslutat kommer de framtagna manualerna kunna stödja medarbetare på ett bättre sätt än tidigare. Förvaltningsledaren ansvarar för att tillsammans med enhetens chefer se över hur verksamhetsspecialisterna kan stötta enheternas expertanvändare på ett bättre sätt så att handhavandefelen kan minska. För att kunna följa resultatet av detta arbete föreslår vi att systemförvaltningen tar fram ett nyckeltal utifrån inrapporterade ärenden till supporten som beror på handhavandefel. I sociala omsorgsprocessens förvaltningsplan för 2019 ska det framgå hur arbetet med stödet till användarna ska bedrivas för att minska handhavandefelen samt sätta mål för detta arbete i planen.
- 2. Kommunfullmäktiges revisorer rekommenderar äldrenämnden att tillsammans med leverantören tillse att systemets användarvänlighet förbättras.**
Systemägare och förvaltningsledare har kontinuerliga dialoger med leverantören kring de utvecklingsbehov av systemet som identifieras. Dialogen med leverantören sker i olika forum. Nacka ingår tillsammans med de två andra utvecklingskommunerna, Täby och Upplands Väsby, i ett särskilt förvaltningsråd där dialog kring systemets utveckling diskuteras tillsammans med leverantören 4 gånger per år. Nacka har veckoavstämningar med leverantören kring olika frågor t ex gällande drift men även då vi ser behov av utveckling utifrån användarvänligheten. Andra forum är deltagande i Pulsens Combines användarförening där leverantören bjuder in representanter från alla kommuner för att

se över nya förslag till funktioner i systemet men även för att de ska få in kommunernas synpunkter till prioriterad utveckling. Förutom detta har Nacka varit med och initierat olika kommungemensamma samarbeten för att bli en starkare part i dialogen med leverantören.

Leverantörens egna svar kring gällande användarvänligheten är att det pågår ett omfattande arbete med att byta teknisk plattform för systemet. En prioritering i detta arbete är att förbättra användarvänligheten i systemet. Arbetet kommer att pågå fram till 2021 men redan under 2019 och 2020 kommer Nacka och andra användarkommuner att märka av förändringarna i systemet. Leverantören har samlat in synpunkter från användare och bl a genomfört användaranalystester där handläggare från Nacka har deltagit för att identifiera brister och behov av utveckling.

Liksom kommunfullmäktiges revisorer gör äldrenämnden bedömningen att arbetet med användarvänligheten är ett prioriterat område då det påverkar både rättssäkerheten och effektiviteten. Den interna förvaltningsorganisationens uppgift är att verka för att användarna har ett effektivt handläggningssystem som stöttar deras arbetsprocesser. De ska driva dessa frågor gentemot leverantören. Leverantörens vilja har många gånger varit större än förmågan vilket innebär svårigheter för kommunen om inget avtalsbrott föreligger. Detta problem delas med många i kommunsverige då behoven av systemutveckling anpassad till arbetsprocesserna är större än leverantörernas förmåga att leverera inom rimlig tid och till en rimlig kostnad. Frågan diskuteras i gemensamma forum med andra kommuner där olika leverantörer används och frustrationen är stor hos många kommuner.

Systemägare och förvaltningsledare arbetar kontinuerligt på att få till en konstruktiv dialog och bra samarbete med leverantören och erbjuder till exempel vår verksamhetskunskap för att utveckla Pulsen Combine. Förutom kring användarvänligheten av systemet har vi erbjudit att samordna kommunernas behov av utveckling av Mina sidor i systemet.

3. Kommunfullmäktiges revisorer rekommenderar att kommunstyrelsen i samverkan med berörda nämnder ska överväga om Pulsen combine är det verksamhetsstöd som bäst motsvarar kommunens behov. Vidare lyfts behovet av en mångsidig utvärdering fram som rekommendation.

I revisionsrapporten redogörs för den marknadsanalys som genomförts av en extern konsult på gemensamt uppdrag av social- och äldredirektörerna i Nacka, Täby och Upplands Väsby. Syftet med marknadsanalysen var att se över vilka alternativ till systemstöd inom socialtjänsten som finns på marknaden. Marknadsanalysen kan ses som en del i det arbete som pågår för att säkerställa att sociala omsorgsprocessen har ett effektivt systemstöd. Initiativet till marknadsanalysen togs av social- och äldredirektör utifrån att kommunen ska förlänga befintligt avtal. Det innebär att avtalet förlängs till avtalstidens slut.



Kommunens avtal med Pulsen kan förlängas till maximalt 30 september 2022. I september 2020 är det önskvärt att upphandlingsprocessen är klar för att ett eventuellt nytt systemstöd ska kunna införas innan avtalet löper ut. Social- och äldredirektör har inlett ett gemensamt förarbete tillsammans med ett antal kommuner i Stockholms län för att identifiera kommunernas framtida behov av systemstöd. Analysarbetet som genomförs ska resultera i ett förfrågningsunderlag längre fram. För att kunna införa ett nytt systemstöd före avtalets utgång behöver berörda nämnder ta beslut om upphandling. Förutom nämndernas beslut ska även ett omfattande analysarbete göras för att se vilka behov ett effektivt systemstöd ska hantera. Om erforderliga beslut fattas av respektive kommuns nämnder kan detta resultera i ett gemensamt förfrågningsunderlag och gemensam upphandling.

En viktig byggsten till analysarbetet är innehållet i den digitaliseringsstrategi som ska tas fram i Nacka kommun och antas av kommunstyrelsen i början av 2019. Sociala omsorgsprocessen med dess många kunder och utförare verkar i ett sammanhang där digitaliseringsstrategin kan vara vägledande i vissa delar vid framtagandet av ett nytt förfrågningsunderlag.

Äldrenämnden bedömer att revisorernas rekommendation om att överväga om nuvarande verksamhetsstöd är det som bäst motsvarar kommunens behov, kommer att hanteras i och med det arbete som inletts med att analysera verksamhetens behov inför ny upphandling. Upphandlingsprocesser och införande av system kräver arbete under en längre tidsperiod vilket gör att kvarstående tid av avtalet behöver användas på ett klokt sätt. Därav behöver ett förlängningsbeslut tas för att ge förutsättningar till detta.

Det kommungemensamma analysarbetet och framtagandet av förfrågningsunderlag beräknas ta 1-1,5 år. Äldrenämnden bedömer att detta arbete kommer att kunna motsvara det som en utvärdering kan ge enligt rekommendationen från kommunfullmäktiges revisorer.

Monica Brohede Tellström
Ordförande
Äldrenämnden

Anne-Lie Söderlund
Social- och äldredirektör
Stadsledningskontoret