

Utredning Lex Sarah

Utredningen avser rapporter om verksamhetssystemet Combine och införandet av systemet

Sammanfattning

Nedan är tre lex Sarah – rapporter om missförhållanden i Pulsen Combine samlade. Två är från Familjerätten och en från Socialpsykiatrin. I rapporterna tas flera punkter upp. Eftersom alla handlar om verksamhetssystemet Combine och införandet har dessa rapporter lagts ihop till en gemensam lex Sarah-utredning. Först beskrivs de punkter som tagits upp i rapporterna tillsammans med konsekvenserna för den enskilde. Sedan beskrivs tänkbara orsaker och åtgärdsförslag till respektive punkt av införandeteamet för Combine och objektspecialisternas reflektioner. Därefter följer övrigt som framkommit samt analys och åtgärder.

Utredningen visar att det nya verksamhetssystemet Combine har många brister som även fortsättningsvis behöver ses över och rättas till. Dessa påverkar handläggningen på ett sådant sätt att det fortfarande finns risk för påtagliga missförhållanden för den enskilde. Systemets utvecklingsmöjligheter bedöms inte i denna utredning.

Samarbetet mellan IT-företaget Pulsen som tillhandahåller Combine och Nacka socialtjänst behöver förbättras avseende planering av åtgärder av uppkomna fel, support och förbättringar av systemet. Införande- och förvaltningsorganisationerna behöver ses över både vad gäller former för kommunikation och stöd.

Bedömningen är att ledningen har tagit lex Sarah-rapporterna på allvar tillsammans med andra rapporter om svårigheter i systemet och vid införandet, bland annat i form av bristande arbetsmiljö. Ledningsgruppen har tagit fram en handlingsplan där bristerna från lex Sarah-rapporterna ingår.

Innehåll

Utredning Lex Sarah	1
Utredningen berör	3
Beskrivning av risken för missförhållande	3
Tänkbara orsaker enligt införandeteamet för Combine.....	4
Sammanfattning införandeteamet.....	6
Tänkbara orsaker enligt objektspecialisterna.....	7
Om det har inträffat tidigare och i så fall orsak.....	8
Övrigt som framkommit i utredningen.....	9
Gruppchefernas samlade synpunkter som kan påverka handläggning, insats och rättssäkerhet för den enskilde.....	9
Sammanfattning.....	10
Kvalitetsutvecklarens bedömning.....	12
Beslut	12

Missförhållande
X Påtaglig risk för missförhållande

Ankomstdatum rapporter: jan-mars 2015

Utredning inledd 150203

Utredning inledd av Eva Britt Lönnback Yilma, kvalitetsutvecklare

Lagrum SoL och LSS

Utredningen berör

Enhet funktionsnedsättning samt enheten för individ- och familjeomsorgen

Ansvarig chef	Rapporten upprättad av	Enhet
Eva Ralling	Petra Serrano och Ann-Katrin Skogsberg	Enheten för personer med funktionsnedsättning
Stefan Heinebäck	Erica Lindberg och Susanna Wattvil Beata Lingman	Enheten för Individ- och familj – familjerätten

Beskrivning av risken för missförhållande

Felregistrerade datum i journalanteckningar

Vid två tillfällen har journalanteckningar försvunnit; vid försök att rätta datum försvann journalanteckningar samt fel journalanteckning togs bort.

Konsekvenser för den enskilde: hotad rättssäkerhet

Dubbla anteckningar samt radering av båda

Anteckningarna dubbleras och när man försöker ta bort den ena så raderas båda.

Konsekvenser för den enskilde: hotad rättssäkerhet

Sökning av förekomst i socialregister

Vid sökning av förekomst i socialregister i Combine på uppdrag av tingsrätten saknas information om felaktigt personnummer vilket kan medföra att man tror att personen inte är aktuell. Vid sökning i det gamla verksamhetssystemet Procapita ges meddelandet ”felaktigt personnummer”, vilket gör att personnumret kollas av igen. Man ser att det är felaktigt och rätt personnummer letas fram.

Konsekvenser för den enskilde: kunde resulterat i felaktig dom för den enskilde.

Felaktig faktura

Faktura skickas till person som avslutats för fyra år sedan.

Konsekvenser för den enskilde: kunden finns fortfarande kvar i Nackas socialregister som aktuell.

En larmbeställning som blivit liggande hos utförare i två veckor

En beställning på trygghetslarm blev liggande hos utförare i två veckor utan att utföraren uppmärksammade det.

Konsekvenser för den enskilde: försenat trygghetslarm.

Information om utredning som försvann

En utredning försvann ur systemet. Det är för lätt att ta bort fel ärende.

Konsekvenser för den enskilde: hotad rättssäkerhet

Beställning skickas till fel utförare

Svårigheter i att byta utförare i systemet gör att en beställning måste gå till fel utförare som måste öppna beställningen innan den kan skickas till rätt utförare.

Konsekvenser för den enskilde: indirekt genom försenad handläggning och insats samt bristande sekretess.

Namn	Titel	Datum
Petra Serrano & Ann-Katrin Skogsberg	gruppchefer	2015-01-29
Erica Lindberg & Susanna Wattvil	handläggare	2015-01-26
Beata Lingman	handläggare	2015-03-12

När risken för missförhållandet har inträffat

Sammantaget har flera missförhållanden inträffat löpande under hösten. De två första som rapporterades hände under januari 2014. Det tredje uppmärksammades 27 februari 2015.

När risken för missförhållandet uppmärksammas

Sammantaget har flera missförhållanden uppmärksammas löpande under hösten. De två första som rapporterades hände under januari 2015. Det tredje uppmärksammades 27 februari 2015.

Tänkbara orsaker enligt införandeteamet för Combine

Nedan finns införandeteamets reflektioner och åtgärder för de tre lex Sarah – rapporterna reflektioner.

Felregistrerade datum i journalanteckningar

Vid två tillfällen har journalanteckningar försvunnit: vid försök att rätta datum försvann journalanteckningarna samt fel journalanteckning togs bort.

Reflektioner

Datum framgår inte i läs-läget som handläggaren antagligen befann sig i. När hon istället raderade journalanteckningarna kom hon på en bugg. Rättelsefunktionen för datum behöver alla kunna göra.

Åtgärder

Det är svårt att återskapa ett ärende men en loggningservice finns, där man kan titta om det behövs. Buggen vid raderingen av journalanteckningar måste åtgärdas.

Objektsspecialister: behörigheten att radera måste tas bort.

Dubbla anteckningar samt radering av båda

Reflektioner

Supporten i Nacka har varit bristfällig. Detta har antagligen medfört att fel som detta inte rapporteras utan att man försöker åtgärda dem och då blir det fel. Principen som behöver underlättas är att fel måste utredas - inte tas bort.

Åtgärder

En person är nu dedikerad till att frågor bättre ska gå från och till användarna. Skärmdumpningar ska också underlättas.

Objektsspecialister: behörigheten att radera måste tas bort.

En extra utbildning kan ges till användarna när systemet är infört ordentligt.

Sökning i socialregister

Reflektioner

Det finns tre sätt att söka efter personnummer i Combine. På två ställen signaleras om personnumret är felaktigt och på det tredje visas det inte. Orsaken till detta är inte känt. Införandeprojektet uppger att information har getts till objektsspecialisterna om detta medan objektsspecialisten inte kände till det.

Åtgärder

Information till alla handläggare och objektsspecialister om hur man kan söka för att få upp "felaktigt personnummer" går snarast ut i ett nyhetsbrev. Behovet av att detta ingår i systemet tas med i rapporten om önskvärda förbättringar av systemet.

Felaktig faktura

En faktura har skickats ut till en kund som har flyttat från Nacka för fyra år sedan.

En person finns felaktigt kvar i systemet. Personen fick en faktura som inte kan tas bort och personens uppgifter kommer därför att ligga kvar. Den enskilde kan bli illa berörda av att felaktigt finnas i socialregistret.

Reflektioner

Inför införandet av Pulsen Combine skulle bara pågående ärenden finnas kvar i systemet. Dessa migrerades. Ärendet har antagligen legat kvar som ett öppet ärende i Procapita, vilket medförde att det följde med i migrationen. Inga avslutade ärenden kunde följa med.

Åtgärder

Påminna kommande grupper som ska in i Combine om att avsluta sina ärenden i Pro capita.

En larmbeställning som blivit liggande hos utförare i två veckor

Reflektion

Varje handläggare får en bevakning på beställningar som är skickade och obesvarade efter två dagar. Denna bevakning måste handläggarna gå in och titta på. Att så inte skedde kan vara en orsak till att beställningen blev liggande. Om beställningen inte fanns med i handläggarens

bevakning får handläggaren återkomma för att felsöka. E-postpåminnelser går ut till anordnarna efter två dagar om beställningarna inte besvaras.

Åtgärd

Påminna om vikten av att använda bevakningen och stämma av om bevakningsfunktionen är felaktig.

Information om utredning som försvann

Ärendet anmäldes till Pulsens support av verksamhetskonsult från Pulsen då inget ärende inkommit från Servicecenter. En utvecklare på Pulsen och även verksamhetskonsulten började felsöka omedelbart då uppgift om vilken brukare det gällde fanns. Ärendet såg ut att vara korrekt upprättat, det hade processtid och utredning och beslutsdokument var upprättade och signerade. Efter fortsatt granskning framkom att hela processen saknades, inte bara utredningsdokumentet. Det framkom vidare efter kontroll i loggningsfunktionen att hela processen raderats av handläggare/objektspecialist.

När man tar bort processer finns ingen bockruta utan man måste markera den process man ska ta bort. Man måste aktivt markera den process som ska tas bort och sedan klicka på "ta bort". Då får man upp en fråga om man verkligen vill ta bort det då inte går att återkalla, man måste aktivt klicka ja eller nej, det går inte att trycka på "enter".

Reflektion

Inget har försvunnit ur Pulsen Combine, utan processen försvann ur tjänsten p.g.a. den mänskliga faktorn.

Åtgärd

Ta bort objektspecialisternas behörighet att radera. Från och med februari 2015 får alla beställa raderingar via förvaltningsledare Anki Tillema. Orsak till raderingarna måste anges.

Fel utförare

Vid val av utförare säkras misstag i systemet genom att man två gånger ska besvara om det är rätt utförare: först får frågan om man har sparat och sedan ska man signera. Innan dessa två steg är gjorda kan man ändra utförare. Därefter går det inte.

Reflektion

Måste stämmas av om dessa steg tagits. Om inte är det något fel.

Åtgärder

Fråga handläggaren om dessa steg har tagits. Information om stegen innan beställning skickas måste ges igen.

Sammanfattning införandeteamet

Införandeteamet anser att av de sju punkter som inkommit i dessa lex Sarah-rapporter ser det i ett första skede ut som att två punkter gäller systemet Combine: en bugg och att journalanteckningar dubbleras. Resterande frågor handlar om support- och implementeringsbrister vad gäller information eller användning av systemet.

Supporten i Nacka har varit bristfällig. Detta har antagligen medfört att fel inte rapporteras utan att man försöker åtgärda dem och då blir det också fel. Principen som behöver underlättas är att fel måste utredas, inte tas bort. Supportrutinen som finns för alla som är i drift används i för låg utsträckning. Rapportmall ska underlätta felsökning eftersom ju bättre felens beskrivs, desto lättare rättas det till.

Objektspecialisternas behörighet att radera tas bort eftersom det har skett för många felaktiga raderingar.

Cheferna behöver mer stöd i implementeringsarbetet framför allt med att skilja på vad som är införandeproblem, metodutveckling och förbättringsåtgärder till Combine. Goda exempel på resurspersoner som kan detta finns i organisationen. En fråga som kan ställas är om objektspecialisterna har blivit tillräckligt avlastade för att vara objektspecialister?

Namn	Titel	Datum
Anders Ovegård	Konsult	2015-02-02
Ann-Kristine Tillema	Förvaltningsledare	
Nina Älvenstrand	Pulsen	
Ann-Kristine Tillema	förvaltningsledare	2015-03-18 angående personnummer

Tänkbara orsaker enligt objektspecialisterna

Objektspecialisternas reflektioner på synpunkterna på ett möte 2 mars 2015.

Felregistrerade datum i journalanteckningar

Vid två tillfällen har journalanteckningar försvunnit: vid försök att rätta datum försvann journalanteckningarna samt fel journalanteckning togs bort.

Reflektioner

Systemet har inget enhetligt sätt för att till journalanteckningarna. Det som hänt kan ha varit att den gulmarkerade versionen togs bort eller att den handläggaren sist klickade på togs bort. Vet man inte vilket sätt som gäller kan det bli fel.

Dubbla anteckningar samt radering av båda

Reflektioner

Supporten i Nacka har varit bristfällig. Detta har antagligen medfört att fel som detta inte rapporteras utan att man försöker åtgärda dem och då blir det fel. Principen som behöver underlättas är att fel måste utredas - inte tas bort.

Denna bugg finns fortfarande kvar.

Sökning i socialregister

Reflektioner

Tjänsten saknas i systemet.

En larmbeställning som blivit liggande hos utförare i två veckor

Reflektioner

Det kan finnas flera orsaker till detta vilka alla tre känns igen:

- 1) beställningen kom inte fram,
- 2) utföraren har inte läst beställningen eller
- 3) okunskap hos utföraren om hur man gör med beställningar – de får bara en manual att hålla sig till.

Fel utförare

Vid val av utförare säkras misstag i systemet genom att man två gånger ska besvara om det är rätt utförare: först får frågan om man har sparat och sedan ska man signera. Innan dessa två steg är gjorda kan man ändra utförare. Därefter går det inte.

Reflektion

Det måste kunna gå att låsa upp beställningen. Man kan ångra sig efter första steget, men då kommer ändå ett meddelande att skickas till anordnaren.

Övrigt

Systemet: systemet har generellt för många fel och buggar som försvårar arbetet.

Supporten: är otillräcklig och på fel nivå, vilket gör att många fel inte anmäls. Det är krångligt att felanmäla och det tar lång tid för att få svar. När svaren kommer är det svårt att använda dem och ofta har supporten inte uppfattat var felet består av.

Kommunikation: informationen sker inte på ett strukturerat sätt och kommer ofta för sent.

Objektspecialisternas roll är olika i grupperna. Det är stor skillnad på antalet medarbetare de har att stötta. Alla känner sig stressade och trängda i läget mellan handläggare och införandet av systemet. De har inga gemensamma träffar.

Namn	Titel	Datum
Carina Elvesjö	Objektspecialister	2015-03-02
Jeanette Rosenberg		
David Gallego Rincon		
Erica Lindberg		
Kirsti Kanttikoski		

Om det har inträffat tidigare och i så fall orsak

Den sammanfattande bedömningen av de beskrivningar som getts är följande:

Buggar kommer löpande att dyka upp i systemet. Dessa har rapporterats och åtgärdats – ibland med fördröjning. För många buggar finns och kommer att finnas. De rättas till på ett ställe en men dyker upp igen, vilket kan bero på att en helhetssyn saknas hos Pulsen.

Handhavandefel: flera av händelserna ovan anges som handhavandefel hos handläggare och objektspecialister. Det kan bero på bristande information och utbildning samt för bristfällig, för

långsam eller fel form av support. I vissa fall råder det osäkerhet kring om händelserna är handhavandefel eller brister i systemet.

Införande och förvaltning: i nuläget är beredskapen för att åtgärda brister som löpande information om och rättningar i systemet och support i införandet av Combine mycket dålig. Helhetssyn saknas och tidsplanering behöver kommuniceras med berörda.

Bedömning av om något liknande skulle kunna inträffa igen:

Risken är mycket stor för att problem med buggar, handhavandefel och bristande införanderutiner fortsätter eller förvärras. Förbättringar av systemet tar lång tid eftersom nya versioner av systemet släpps tre gånger per år.

Omedelbara åtgärder

Objektspecialisternas behörighet att radera tas bort från och med februari 2015 eftersom det har skett för många felaktiga raderingar.

Namn	Titel	Datum
Eva Britt Lönnback Yilma	Kvalitetsutvecklare	2015-02-02

Övriga åtgärder

2015-02-24 Presentation av utredningen på ledningsgrupp

Namn	Titel	Datum
Anders Fredriksson	Social- och äldredirektör	2015-02-17

Övrigt som framkommit i utredningen

Tidigare har äldreheten och barn- och ungdomsenheten IFO skrivit PM till social- och äldredirektör Anders Fredriksson om risker vid införandet av Combine.

Gruppchefernas samlade synpunkter som kan påverka handläggning, insats och rättssäkerhet för den enskilde

Support

Alla gruppchefer utom en som infört Combine känner igen att det kan dröja veckor innan man får svar på hur ett problem ska hanteras och då hjälper inte svaret. Känslan är att objektspecialisterna kan mer än supporten på Pulsen. Personal på supporten byts ofta ut. Supporten arbetar enbart via mejl, vilket är tidskrävande. Det finns önskemål om att kunna titta på skärmen tillsammans.

Systemet

Det är handläggarnas processer man arbetar i, vilket gör att det är svårt för andra att gå in i ett ärende vid semestrar och sjukdom. Bevakningar på vad som behöver göras i handläggningen är inte säkert. På grund av svårigheter att arbeta i systemet skriver handläggarna i flera grupper utredningar i Word, vilket är rättsosäkert. För familjerätten fungerar ingen av processerna.

En förbättring kan vara att servicecenter som nu ger första linjens support kommer att sammanställa statistik på alla fel som anmäls, vilket Pulsan inte tagit fram tidigare.

Införande och förvaltning

Organisationen har missbedömt vidden av att införa ett nytt system avseende information, utbildning, supportprocessen och förvaltning. Kommunikationsvägarna både vad gäller fel och nyheter behöver ses över och förbättras i alla led: från handläggare, objektspecialister, serviceenheten till Pulsan.

Serviceenheten

Serviceenhetens enhetschef ser att många ärenden kommer in. Systemet Combine är komplicerat, vilket gör att utbildning och support är viktigt. Sedan november ansvarar serviceenheten för första linjens support. Serviceenhetens program och Combine skulle då vara integrerade med varandra. Nu i februari har detta fortfarande inte genomförts, vilket gör att allt skötts manuellt. Många problem har därför hamnat mellan stolarna.

Serviceenheten har ett förslag på flödesschema över uppföljning av felanmälningar och vilket är en förutsättning för att följa upp Pulsan Combine.

Träffar med ledningsgruppen för socialtjänsten

På tre möten med ledningsgruppen har information om utredningen beskrivits. Förslag på handlingsplan utifrån utredningen har lämnats och reviderats för att slutligen ingå i den stora handlingsplanen kring införandet av Combine – se bilaga.

Sammanfattning

I Lex Sarah-rapporterna om Combine som kommit in påtalas risker om missförhållanden för den enskilde på grund av brister i systemet och brister vid införandet av verksamhetssystemet Combine. Handläggningstider förlängs, insatser försenas och varken rättssäkerhet och sekretess kan säkras. Nedan sammanfattas de faktorer som försvårar:

- För många buggar, det vill säga systemet har för många barnsjukdomar.
- Brister i kommunikation vad gäller: utbildningstillfällen till handläggarna och objektspecialister, löpande information om förändringar i systemet och återkoppling vid felanmälningar, tidsplan med mera.
- Bristande support hos Pulsan och hos oss – har förbättrats nu. Önskemål om en fysisk person som användarstöd finns.
- Avsaknad av analys av orsaker till buggarna av Pulsan samt helhetsbild. En bugg rättas till enbart i en process men inte i andra, så samma problem återkommer hela tiden.

Namn	Titel	Datum
Eva Britt Lönnback Yilma	Kvalitetsutvecklare	2015-03-10

Besluten nedan återfinns i ”Handlingsplan för att säkra kvalitet och arbetsmiljö utifrån ett nytt verksamhetssystem Combine” – se bilaga I

Beslut	Ansvarig	Klart
Förtydligad organisation av införandet och förvaltandet av Combine	Anders Fredriksson Social- och äldredirektör	5/5
Utbildning och införandestöd i arbetsgrupperna.		
Utredning om brister i systemet och i implementeringen: som grund för plan för förstärkt förvaltningsorganisation	Anna-Lena Möllstam T.f. enhetschef SKE	30/4
Styrgrupp med tydligare innehåll för införande och förvaltningsplan inklusive prioriteringar:	Anders Fredriksson social- och äldredirektör	11/3
Förbättrad kommunikation		
Ta fram en kommunikationsplan.	Anders Fredriksson social- och äldredirektör	11/3
Åtgärdsplan för förbättringar i systemet		
Analysera inkommande ärenden för att ge en åtgärdsplan till Pulsen på nödvändiga förändringar	Ann- Kristin Tillema Förvaltningsledare och Georgios Katsikiotis enhetschef serviceenheten	
Systemfelen i denna lex Sarah ska ingå.		
Lex Sarah utredningen skickas till IVO	Eva Britt Lönnback Yilma Kvalitetsutvecklare	13/4
Regelbundna avstämningar		
på varje styrgruppsmöte under året	Anders Fredriksson Social- och äldredirektör	December 2015

Kvalitetsutvecklarens bedömning

Det nya verksamhetssystemet Combine har många brister som även fortsättningsvis behöver ses över och rättas till. Dessa påverkar handläggningen på ett sådant sätt att det fortfarande finns risk för påtagliga missförhållanden för den enskilde.

Samarbetet mellan IT-företaget Pulsen som tillhandahåller Combine och Nacka socialtjänst behöver förbättras avseende planering av åtgärder av uppkomna fel, support och förbättringar av systemet. Införande- och förvaltningsorganisationerna behöver ses över både vad gäller former för kommunikation och stöd.

Sedan februari har en utökad styrgrupp ledd av social- och äldredirektören införts med regelbundna möten var 14:e dag för att arbeta med ovanstående problem. En handlingsplan har tagits fram där bristerna från lex Sarah-rapporterna ingår. Supporten till handläggare har förbättrats och en person går nu ut till grupperna enligt ett schema för att ge ett konkret användarstöd.

Pulsen har haft regelbundna träffar med social- och äldredirektör och styrgrupp där de betonat att de ser och arbetar med problemen.

Bedömningen är att ledningen har tagit lex Sarah-rapporterna på allvar tillsammans med andra rapporter om svårigheter i systemet och vid införandet, bland annat i form av bristande arbetsmiljö.

Beslut

- Utredningen avslutas med hänvisning till pågående handlingsplan.
- Utredningen skickas till IVO för bedömning eftersom det fortfarande finns sådana problem som kan medföra nya risker för missförhållanden både i Nacka kommun och i andra införandekommuner.

Namn	Titel	Datum
Eva Britt Lönnback Yilma	Kvalitetsutvecklare	2015-04-10
Anders Fredriksson	Social- och äldredirektör	

Till nämnder:

2015-05-19 Socialnämnden,

2015-05-20 Äldrenämnden