

2016-04-04

TJÄNSTESKRIVELSE  
Dnr SOCN 2016/279

Socialnämnden

## Politikerinitiativ - Alternativ till verksamhetssystem

Politikerinitiativ 2015-04-21 av Johan Lund (KD).

### Förslag till beslut

Socialnämnden noterar att styrgruppens omtag kring förvaltning och införandet av Pulsens combine hanterar de frågor som togs upp i politikerinitiativet. Nämnden har informerats kontinuerligt om arbetet. Initiativet anses med detta färdigbehandlat.

### Sammanfattning

Ett politikerinitiativ om att utreda alternativ till verksamhetssystemet Pulsens combine inlämnades av Johan Lund, Kristdemokraterna. Anledningen var att flera lex Sarah rapporter hade lämnats av medarbetare. I utredningen framkom att införandet av Pulsens combine kantats av olika sorters problem och extrakostnader. Kristdemokraterna förslög därför att socialnämnd och äldre- och barnnämnd skulle utreda möjligheter att upphandla ett alternativ till Pulsens combine och undersöka möjligheterna att ställa företaget Pulsens AB till svars för de rättssäkerhetsrisker som Pulsens combine uppvisar.

Enhetens uppfattning är att styrgruppens omtag kring införande och förvaltning var nödvändigt. De brister som uppdagades i lex Sarah rapporten har hanterats. Kommunens avtal med leverantören Pulsens AB löper till slutet av 2019 med möjlighet till förlängning. Att häva avtalet skulle vara mycket kostsamt för kommunen. Ett införande av nytt verksamhetssystem skulle kräva ännu mera tid och resurser. Då samtliga enheters myndighetsutövning sker i Pulsens combine behöver den arbetsinsatsen ställas mot detta. 2016 tilldelades förvaltningen resurser för att kunna bedriva ett kvalitativt förvaltningsarbete. Detta stöd saknade verksamheten under 2015 men kommer att vara på plats fullt ut under 2016. Utifrån detta har kommunen bättre förutsättningar att agera kravställare gentemot leverantören men också att ge användarna ett bättre stöd.

## Förslagen i politikerinitiativet

Kristdemokraterna föreslog att socialnämnd och äldrenämnd skulle utreda möjligheter att upphandla ett alternativ till Pulsens combine och undersöka möjligheterna att ställa företaget Pulsens AB till svars för de rättssäkerhetsrisker som Pulsens combine uppvisar.

## Enhetens utredning och bedömning

I dagsläget handlägger alla enheter i Pulsens combine. Sedan politikerinitiativets datering har flera olika åtgärder genomförts för att se över verksamhetens arbete med Pulsens combine. Detta för att bli hantera frågan om rättssäkerhet.

- Förvaltningen har i budgeten för 2016 fått resurser för att bedriva ett kvalitativt förvaltningsarbete som stöd till användarna och verksamheten. Detta saknades under 2015 vilket innebär att verksamheten inte hade tillräckligt stöd för sin handläggning i systemet. Förvaltningen var kraftigt underbemannad.
- Pulsens AB har genomfört en användbarhetsanalys av tjänsten. Utifrån de brister som identifierades har Pulsens AB förbundit sig att åtgärda dessa under de närmaste åren. Pulsens arbete med dessa åtgärder följs upp tillsammans med de två andra utvecklingskommunerna vid återkommande affärsmöten.
- Vi har en bättre uppföljning av de avtal som ingåtts med Pulsens AB då social- och äldredirektören tillsatt en utvecklingschef som har fått ett särskilt uppdrag att bevaka detta.
- Tydligare och mer kontinuerliga dialoger har förts med leverantören med gemensamt fokus på att få igång en positiv utveckling av Nackas arbete med Combine. Nacka har ett gemensamt intresse med Pulsens AB att tjänsten ska fungera optimalt.
- Verksamhetsspecialister kommer att anställas för att ge optimalt stöd till chefer och objektspecialister i verksamheten för att säkra användningen av tjänsten. En kommer att vara specialist inom enheten individ och familj, en andra inom enheten för funktionsnedsättning och äldreheten och den tredje gentemot utförarnas arbete i tjänsten. Tillsammans med jurist kommer de vara del av ett förvaltningsråd med syfte att ta beslut om hur arbetet i tjänsten ska ske och hur vi säkrar rättssäkerheten i vårt arbete i Pulsens combine.
- Tydligare krav har ställts på verksamhetens chefer att säkra gruppernas arbete i bl.a. Pulsens combine.
- Nacka har ställt tydliga krav på leverantören att åtgärda de fel som rapporterats in från verksamheten till Pulsens ABs supportavdelning. Tillsammans med Pulsens AB har vi ett gemensamt mål på hur fel och incidenter ska hanteras effektivare framöver.
- I aprilreleasen av systemet kommer ett nytt användare- och behörighetsträd. Detta kommer att underlätta systemadministrationen betydligt samt lättare tilldela användarna funktionsstyrda roller. Ett av problemen som lex Sarah anmäldes berodde på felaktig behörighet.
- Verksamheten ökar kontinuerligt sin kunskap om hur handläggningen ska ske med hjälp av Pulsens combine. Handläggarna har inte fått den kontinuerliga utbildning i systemet som är brukligt. Med den nya förvaltningsorganisationen kommer detta att säkras i förvaltningsplan och dylikt.



- Eftersom skillnaden i uppbyggnad är stor samt att våra effektmål kräver att fler saker läggs in i systemet för uppföljningens skull, innebär det stora förändringar och fler moment för handläggaren. Alla förändringar har inte upplevts positiva. När statistikmodulen är på plats samt andra delar införts kommer vi i högre utsträckning kunna följa handläggarnas arbete och det blir mer logiskt varför vissa moment sker.
- Kommunens avtal med Pulsen AB löper till slutet av 2019 med möjlighet till förlängning i två år. Att avbryta ett avtal utan giltiga skäl skulle vara mycket kostsamt för kommunen. Att dessutom upphandla och införa ett nytt verksamhetssystem skulle innebära oerhörda ansträngningar för verksamheten och dessutom ytterligare kostnader. Kommunens licenskostnad är lägre än de kostnader som fanns med tidigare verksamhetssystem.

Detta sammantaget gör att förslaget att utreda möjligheter att upphandla ett annat system inte ses som aktuellt. Förslaget att ställa Pulsen AB till svars för rättssäkerhetsrisker ses inte heller som aktuellt eftersom Pulsen AB agerade utifrån den information de fick.

### **Förslagets ekonomiska konsekvenser**

Det finns inga ekonomiska konsekvenser.

### **Konsekvenser för barn**

Det föreslagna beslutet får inga konsekvenser för barn.

### **Bilagor**

1. Redogörelse från förvaltningsledare angående de fel som uppmärksammades i lex Sarah rapporten
2. Politikerinitiativ, 2015-03-24

Anders Fredriksson  
Social- och äldredirektör

Marie Ivarsson  
Utvecklingschef