

Redogörelse gällande missförhållanden som beskrevs i Lex Sarah utredningen

Nedan följer förvaltningsledarens mailsvar till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, angående Lex Sarah utredningen och kopplingen till Pulsen Combine 30 oktober 2015

”Jag kommer att beskriva vad som har gjorts i samma ordning som missförhållandena anges i utredningen men eftersom flera av missförhållandena ansågs ha sin grund i bristfällig support vill jag börja med att berätta att vi nu har en fungerande support där vi har en väg in (en mejladress och ett telefonnummer i stället för som tidigare, sju mejladresser och fyra telefonnummer) och där alla ärenden nu läggs in i ett ärendehanteringssystem. Detta gör att vi har en överblick över inkomna ärenden som saknades tidigare då vi manuellt fick kontrollera sju mejladresser som inte på något vis var samordnade. Supportpersonalen plockar nu ärenden ur ärendehanteringssystemet och skriver där in hur långt ärendet har kommit och hur det har lösts. All supportpersonal kan se vem som håller på med vad och hur långt ärendena har kommit. Tidigare fanns inte denna överblick över ärendena och den supportpersonal som hade ett ärende löste det utan att någon annan visste hur långt ärendet hade kommit eller vad som hade gjorts vilket ställde till problem när systemadministratörer på grund av till exempel sjukdom hade längre tids frånvaro.

Nu har vi en första linjens support som utförs av Servicecenter som är kommunens övergripande service- och supportenhet och som tar hand om enklare ärenden som hanteras enligt lathundar som andra linjens support tar fram. Andra linjens support är systemadministratörer som finns i Nacka. Tredje linjens support (som bara andra linjens support kan skicka ärenden till) står företaget som har utvecklat tjänsten Pulsen combine, för. Första, andra och tredje linjens support har regelbundna drifts- och kvalitetsavstämningar i syfte att hela tiden förbättra supportflödet. Tf. förvaltningsledare deltar dessutom regelbundet i socialtjänstens enheters arbetsplatsträffar för att fånga upp synpunkter på vad som kan förbättras i supporten.

Vi har möjlighet att ta ut information ur ärendehanteringssystemet om

- hur många ärenden som kommer in
- vilken typ av ärenden som kommer in
- hur många ärenden som respektive linje löser
- hur lång tid det tar att lösa ärendena

Denna information ger oss ytterligare möjligheter att hitta förbättringsområden. Vi kan till exempel arbeta proaktivt genom att anordna utbildningar eller skapa lathundar för användarna om det kommer många ärenden om samma sak, se vilka frågor som är vanligast för att göra ytterligare lathundar till första linjens support för att de ska kunna ta flera ärenden och så vidare.

Felregistrerade datum i journalanteckningar , dubbla anteckningar samt radering av båda och information om utredning som försvann

Objektspecialisternas behörighet att radera journalanteckning har tagits bort. Detta gör numera första linjens support och de får endast radera journalanteckningar som har skrivits på fel person. Övriga felaktiga journalanteckningar korrigeras av handläggare med en rättelse där den felaktiga journalanteckningen blir överstruken.

Bilaga 1

När det gäller borttagning av processer görs detta numera av support, inte handläggare eller objektspecialister vilket minimerar risken för felaktiga borttagningar. Buggen som gjorde att det blev dubbla journalanteckningar är rättad av Pulsen

Sökning i socialregistret

Det finns tre ställen att söka efter personnummer på i Pulsen combine. På två ställen signaleras om personnumret är felaktigt men inte på det tredje. Detta är nu allmänt känt bland handläggarna och Pulsen har beslutat att samma signal om felaktigt personnummer ska visas oavsett vilket sätt att söka på man använder men denna ändring är ännu inte införd.

Felaktig faktura

Som framkom i utredningen berodde detta fel på att ärendet fortfarande var öppet i det tidigare systemet, Procapita, när ärendena migrerades över till Pulsen combine, trots att det skulle ha varit stängt. Denna migrering genomfördes av timanställd personal utan kunskap om socialtjänst och inte av handläggarna själva. I det pågående införandeprojektet är projektledaren väl informerad om de fel som gjordes i det första införandeprojektet och arbetar aktivt för att undvika att samma fel upprepas. Till exempel kommer handläggarna själva att genomföra migreringen vilket gör att risken att migrera över felaktigt öppna ärenden minskar radikalt.

En larmbeställning som blivit liggande hos utförare i två veckor

Utredningen visade att utföraren hade hanterat beställningen på fel sätt och att handläggaren inte hade noterat att beställningen inte blivit bekräftad. Supporten har sedan dess åkt ut till utförarna och vid behov genomfört kortare utbildningar i hur man bekräftar beställningar och verkställer beslut. Vi arbetar nu på att hitta en säker lösning för att kunna dela skärm med utförarna för att kunna arbeta mer effektivt med support och utbildning. Ytterligare lathundar och eventuellt webbutbildningar kommer att tas fram som stöd till utförarna. Anledningen till att handläggaren inte noterade att beställningen inte blivit bekräftad var att bevakningsfunktionen i Pulsen combine genererar så många bevakningar om stort såväl som smått att det är näst intill omöjligt att kontrollera dessa. Nuvarande funktionalitet i Pulsen Combine har en förbättras bevakningsfunktion så att den kan vara till större nytta för handläggarna.

Fel utförare

Vid val av utförare i tjänsten får man frågan två gånger om man har valt rätt utförare. Detta gör att systemet är säkrare än att faxa vilket man tidigare har gjort. I början av nästa år kommer ny funktionalitet i Pulsen combine som gör att handläggare kan återkalla en beställning som skickats till fel utförare utan att utföraren behöver öppna den.