

## **Status kring arbetet med nya arbetssätt och verksamhetssystemet Pulsen Combine – april 2016**

### **Förvaltning av Pulsen Combine**

#### **I september kommer ordinarie förvaltningsledare på plats**

IT-enheten har nu gjort klart förvaltningsledansvaret och det blir en intern lösning. Eftersom personen i fråga är upptagen av arbetet med den nya webben kommer det ske en övergång from mitten av augusti. Fram till dess har vi en konsult inne för att hålla samman förvaltningsarbetet.

#### **Förvaltning som utvecklas och växer**

Diskussioner med IT-enheten pågår för att ta fram en optimal organisering av förvaltningsarbete. Den IT-nära förvaltningen med systemadministratörer kommer att höra till IT-enheten, den verksamhetsnära förvaltningen med verksamhetsspecialister på Sociala kvalitetsenheten och objektspecialister ute på enheternas grupper. Första linjens support till utförare och användare kommer att ske på servicecenter. Förvaltningsledarens uppdrag är att leda dessa funktioner tillsammans och utveckla systemet kontinuerligt. Förvaltningsledaren kommer att höra till IT-enheten.

#### **Införande statistik**

Qombinera, Pulsens statistikmodul, ska sättas upp i kommunen och förberedelsearbetet pågår för fullt. För att få ta del av den senaste versionen kommer vi avvakta införandet en månad. Controller Birgitta Wallin är beställare av denna modul och införandet kommer att ledas av tf förvaltningsledare då det endast är en internt avgränsad aktivitet. Alla chefer inom enheterna samt medarbetare på Sociala kvalitetsenheten kommer att få utbildning i första hand för att kunna använda statistikmodulen direkt.

#### **Förvaltningens fokus just nu**

Förra rapporten innehöll information om en ny viktig release som bla innebär ny behörighetsstyrning. I skrivande stund har denna ännu inte kommit till produktion. För att säkra kvalitetssäkra arbetet inför denna release finns en överenskommelse med leverantören.

## **Det fortsatta införandet av nya arbetsätt och verksamhetssystemet Pulsen Combine**

### **Delprojektet Barn och unga avslutas och överlämnas till förvaltning**

Överlämning till förvaltning kommer ske succesivt, där support av myndighetsdelen överlämnas först och vid ett senare tillfälle det arbete som är gjort relaterat till utförarna. Målet är att stänga projektet i slutet av maj. Delprojektet har i många avseenden nått sina förväntade resultat men har inte kommit helt i mål med implementera förändrade arbetsätt fullt ut för att få enheten att arbeta mot den uppsatta målbilden. Detta innebär att verksamheten behöver återkomma med en fortsatt plan för implementeringsarbetet och att förvaltningen behöver ta fram en plan för det fortsatta införandet av att få in fler utförare i tjänsten. Det är inte att betrakta som ett misslyckande utan snarare en konsekvens av svårigheten att uppskatta hur mycket tid och process som behövs för att åstadkomma förändringen. Men det är en viktig lärdom inför de förändringsarbete som krävs om beslut tas och medel ges för att gå vidare med införande av brukarens sida.

### **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. Nu har de fyra företag som anmälde sitt intresse att delta i piloten fått utbildning och börjat att registrera tiden digitalt. För att säkra flödet hela vägen, från företagens tidrapportering till att en faktura ska betalas som bygger på inrapporterad tid, har det gått mer tid i projektet än planerat. Dels har det krävt en noggrann genomgång av våra interna processer och dels en dialog med leverantören för att se vad Pulsen Combine möjliggör eller inte. Delprojektet har tagit mer förberedelsetid i anspråk än vårt initiala estimat och vi kommer att återkomma med en reviderad tidplan. Viss funktionalitet kommer behöva beställas för att flödet ska fungera enligt våra arbetsprocesser. Leverantören har gett Nacka en möjlighet att pröva funktionaliteten i piloten innan vi tar ett beslut om fortsatt breddinförande. Beslutet om att fortsätta införandet med övriga utförare kommer att tas efter att piloten genomförts och då vi har tillräckliga erfarenheter för att säkra arbetet gentemot samtliga utförare.

### **Införande genomförandeplaner**

Som tidigare rapporter lyft fram så behöver initiativet till att använda genomförandeplaner via Pulsen Combine komma från myndighetsenheterna. Enheterna ska driva frågan om att använda genomförandeplaner för myndighetens uppföljning samt att kräva genomförandeplaner från utförare för att säkerställa kundernas/brukarnas delaktighet. Styrgruppen behöver få respektive enhets plan för hur detta arbete ska genomföras och sedan ta ställning om tidplanen är ok.



## Övergripande frågor

### **Chefs- och medarbetarsituationen – en ständig fråga**

När det saknas medarbetare inom vissa funktioner så drabbar det övriga som får en ökad arbetsbelastning. Det kommer att dröja innan situationen både på enheterna och inom förvaltningen kan beskrivs som stabil. Efterfrågan på utbildade och erfarna medarbetare är högre än utbudet. Detta kommer alltid att påverka i vilken takt vi kan gå framåt och med vilken framgång implementeringen av nya arbetssätt kan ske.

### **Reflektioner kring det fortsatta införandet**

Våra fyra effektmål som tillsammans bildar vår vision för arbetet har visat ett behov av att se över hur vi den sociala omsorgsprocessen ska fungera optimalt. Verksamhetssystemet löper över hela processen brukare – myndighet och utförare. Ansvarsfördelningen för hur processen ska flöda optimalt är i dagsläget inte helt klar för alla inblandade. Detta visar t ex införandet av det som berör utförarna. Vem är avsändaren och kravställaren till utförarna i vilka arbetssätt vi i Nacka vill använda? Styrgruppen behöver arbeta med denna fråga och ytterst är det social- och äldredirektören som behöver klargöra hur ansvaret i de olika processtegen ska vara. Förutom detta behöver vi även fundera över om vi rent generellt behöver planera för ett större omtag kring utförarnas arbete i systemet på samtliga enheter och grupper. Tidigare införandet av Pulsen Combine, före omtaget, har lämnat oklarheter kring denna del.

Följande sidor innehåller några powerpointbilder och består av följande information:

- Budgetuppföljning av projektet tom februari
- Tidsplan, (kommer förmodligen revideras efter nästa styrgrupp)
- Mobil återrapportering och ersättningsunderlag, två bilder
- Vision och målbild

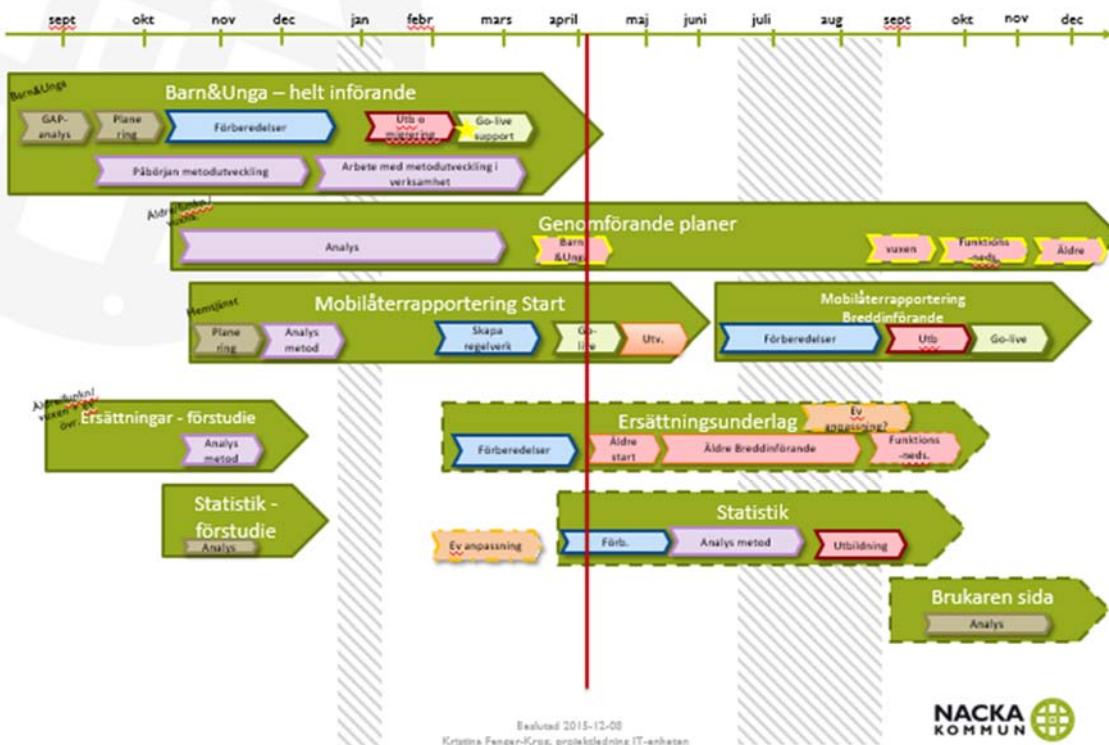
## Budget uppföljning Februari – externa kostnader

baserad på inrapporterad tid

Konsult	Rapporterade timmar t.o.m feb, kr inom ()	Budgeterade timmar t.o.m. feb, kr inom ()
Sammanhållande Pulsen	400,5 (577 tsek)	343 (494 tsek)
Specifik Verksamhetskonsult Pulsen	362 (522 tsek)	489 (705 tsek)
Övr Verksamhetskonsult Pulsen	217 (313 tsek)	230 (332 tsek)
Övriga icke Pulsen (Certezza, spec konsult. Annan kr/h)	18,5 (14tsek)	
<b>Summerat:</b>	<b>1028 (1426 tsek)</b>	<b>1062 (1531 tsek)</b>
Övrig kostnader som faktureras febr. Utbildningar BoU	14 000	Budget tot: 210 000 (tidigare nyttjat 140 000kr)

Kristina Fenzler-Kros, oroligledare IT-enheten

## Tidsplan



Exaktad 2015-12-08  
Kristina Fenzler-Kros, oroligledare IT-enheten

## Mobilåterrapporering

- Första utbildnings tillfällena för utförare genomförda
- Utförare som deltar i steg I
  - Vemano
  - Domicare
  - Lövholmen
  - Olivia
- Innefattar totalt ca 310 hemtjänstkunder varav ca 280 insatser beviljade av äldre, ca 30 funktionsnedsättning.
- Reaktionen hos utförare är positiva och man ser att detta kommer underlätta administrationen.
- Finns vissa önskemål om ännu mer funktionalitet (tex att kunna göra journalanteckningar) men detta är inte med i det som finns nu.



## Forts mobilåterrapporering

- Detaljer i ersättnings- och fakturaflödet är under utredning (röd pil nedan). Ett antal öppna frågor återstår.
- Steg I pågår mars-maj, definitivt beslut tas längre fram hur vägen fortsätter efter det.
- Breddinförande startar tidigast i oktober (beror på ny version av mobilapp).
- Tre huvuddelar i flödet:





# Vision och målbild

