

# Nacka kommun

## Granskning av Pulsen Combine



Building a better  
working world

## Innehållsförteckning

<b>1. Sammanfattning och rekommendationer .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Inledning.....</b>	<b>3</b>
2.1. Bakgrund .....	3
2.2. Syfte och revisionsfrågor .....	3
2.3. Ansvarig nämnd.....	3
2.4. Avgränsning.....	3
2.5. Genomförande.....	4
2.6. Kvalitetssäkring.....	4
2.7. Revisionskriterier .....	4
<b>3. Lagstiftning och reglering .....</b>	<b>4</b>
3.1. Kommunallagen.....	4
3.2. Socialtjänstlagen (SoL).....	4
3.3. Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.....	5
<b>4. Pulsen Combine och Phoniro Care .....</b>	<b>6</b>
<b>5. Förvaltningsorganisation .....</b>	<b>6</b>
<b>6. Utbildning och information .....</b>	<b>7</b>
6.1. Utbildning.....	7
6.2. Service och information .....	8
6.3. Bedömning.....	9
<b>7. Rapporter och statistik ur systemet.....</b>	<b>9</b>
7.1. Pågående utvecklingsprojekt.....	10
7.2. Bedömning.....	10
<b>8. Rättssäkerhet och effektivitet .....</b>	<b>11</b>
8.1. Anordnarna upplever systemet som tungrott .....	11
8.2. Handläggarna tycker att det skett en förbättring .....	12
8.3. Incidentmanger rapporterar om flera störningar i systemet .....	14
8.4. Bedömning.....	15
<b>9. Utvärdering av Pulsen Combine .....</b>	<b>16</b>
9.1. Marknadsanalys av tillgängliga leverantörer har genomförts .....	16
9.2. Bedömning.....	17
<b>10. Svar på revisionsfrågorna .....</b>	<b>19</b>
<b>11. Källförteckning .....</b>	<b>21</b>
11.1. Intervjuer.....	21
11.2. Dokument .....	21
<b>12. Bilaga 1.....</b>	<b>22</b>

## 1. Sammanfattning och rekommendationer

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Nacka kommun har EY genomfört en granskning av Pulsen Combine. Syftet var att ge revisorerna underlag för att bedöma om äldregruppen har säkerställt en ändamålsenlig uppföljning och kontroll av att Pulsen Combine fungerar på användarnivå, och att handläggning av ärenden sker med rättssäkerhet och effektivitet. Granskningen avser främst Pulsen Combine inom hemtjänstområdet.

Vår bedömning är att kommunen har upprättat en förvaltningsorganisation med tydliga roller avseende stöd till användare i Pulsen Combine. Bland annat finns på äldregruppen så kallade expertanvändare som har till uppgift att bistå med vägledning ute i verksamheten. Vid inkommen felanmälan finns framtagna rutiner och anordnarna upplever kommunens service som god. Handhavandefel är dock vanligt förekommande och äldregruppen bör se över hur utbildningen i systemet kan förbättras. Enligt vår bedömning är handhavandefel den främsta risken för brister i rättssäkerheten.

Sedan vår tidigare granskning från 2015 har möjligheterna att plocka ut statistik ur Pulsen Combine förbättrats. Uppgifterna används bland annat för äldregruppens verksamhetsstyrning och ekonomiska prognoser. Under hösten 2018 ska det genomföras ett projekt där äldregruppens behov av rapporter från Pulsen Combine ska kartläggas. Det har redan identifierats ett behov av en statistikmodul och det ska under hösten utredas hur de ska gå vidare i frågan.

Intervjuade användare upplever inte systemet som effektivt att arbeta med, men anser att det skett en förbättring jämfört med tidigare år. Av den senaste medarbetarundersökningen framgår att resultatet för hur personalen på äldregruppen upplever IT-verktygens effektivitet har förbättrats markant jämfört med tidigare år.

Inför en eventuell förlängning av avtalet med Pulsen tog Nacka kommun initiativ till en utredning där frågan om Pulsen Combines kostnadseffektivitet undersöktes i relation till andra system. Frågan är dock svårutredd på grund av osäkra uppgifter om jämförelsekostnaderna.

Utifrån granskningens resultat rekommenderar vi äldregruppen att:

- ▶ Se över hur utbildning och vägledning kan förbättras för att minska antalet handhavandefel.
- ▶ Tillsammans med leverantören tillse att systemets användarvänlighet förbättras.

Vidare rekommenderar vi kommunstyrelsen att i samverkan med äldregruppen och socialnämnden överväga om Pulsen Combine är det verksamhetsstöd som i olika avseenden bäst motsvarar kommunens behov. Utifrån granskningens resultat är vår bedömning att det är angeläget att kommunstyrelsen i samverkan med berörda nämnder gör någon form av mångsidig utvärdering. Det som exempelvis behöver utvärderas ytterligare är kostnaderna för och möjligheterna till förändringar i Pulsen Combine jämfört med andra systems kostnader och funktioner. I sammanhanget behöver även vägas in vad ett nytt system kräver i fråga om arbetsanpassning och utbildning.

## 2. Inledning

### 2.1. Bakgrund

Pulsen Combine är ett centralt IT-system för de sociala verksamheterna. Revisionen har tidigare genomfört granskningar avseende framförallt upphandling och styrning av projektet.

Revisionen genomförde 2015 en granskning i syfte att bedöma projektets styrning, implementering och kostnadsuppföljning. Granskningen visade ett flertal brister, bland annat i social- och äldrenämndens uppsikt över projektet samt i den operativa styrningen. En uppföljning av granskningen genomförd 2017 visade att det fortfarande återstod att implementera delar av systemet i verksamheterna. Ytterligare en uppföljning genomfördes 2018. Det framgick av uppföljningen att ett kvalitetsarbete pågår som syftar till att säkerställa en korrekt handläggningsprocess samt att kvalitetssäkra statistik som systemet tillhandahåller.

### 2.2. Syfte och revisionsfrågor

Syftet är att ge revisorerna underlag för att bedöma om äldrenämnden har säkerställt en ändamålsenlig uppföljning och kontroll av att Pulsen Combine fungerar på användarnivå och att handläggning av ärenden sker med rättssäkerhet och effektivitet. Uppföljning av tidigare granskningar av Pulsen Combine ingår också i granskningen.

I granskningen besvaras följande frågeställningar:

- ▶ Är det möjligt att ta ut ändamålsenliga rapporter och statistik ur systemet som kan användas för styrning, uppföljning och kontroll av verksamheterna?
- ▶ Säkerställer arbetsledningen att personer som ska arbeta med Pulsen Combine (personal i kommunen eller anordnare) får adekvat utbildning/vägledning i systemet?
- ▶ Säkerställs ett rättssäkert och effektivt användande av systemet?
  - ▶ Hur upplever användarna att det fungerar att arbeta med systemet i dagligt arbete?
- ▶ Bedöms systemet vara kostnadseffektivt?
  - ▶ På vilket sätt görs bedömning av detta?
  - ▶ Vilka överväganden görs inför valet av framtida system?

### 2.3. Ansvarig nämnd

Granskningen avser äldrenämnden.

### 2.4. Avgränsning

Granskningen avgränsas till användning av Pulsen Combine inom hemtjänsten.

## 2.5. Genomförande

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier och intervjuer. Intervjuer har genomförts med nämndens presidium, ansvariga chefer samt ett antal tjänstepersoner som arbetar med systemet. Vi har även intervjuat representanter från två privata hemtjänstföretag.

Vissa intervjupersoner har valts ut genom ett så kallat "referensurval", vilket är en av de vanligaste icke-randomiserade urvalsmetoderna inom samhällsvetenskaplig forskning.<sup>1</sup> Personer med kännedom om organisationen har utifrån våra instruktioner identifierat lämpliga intervjupersoner för granskningen. Fördelen med denna metod är att externa personers expertkunskap om förvaltningsorganisationen kommer till användning vid urvalstillfället. En potentiell risk är att de som gör urvalet väljer ut personer med liknande synsätt som de själva. För att parera den risken har personer från olika delar av linjeorganisationen inkluderats i urvalet.

## 2.6. Kvalitetssäkring

Rapporten är internt kvalitetssäkrad samt sakgranskad av de intervjuade, vilket innebär att de fakta som rapporten hänvisar till är kvalitetssäkrad av de som har lämnat informationen.

## 2.7. Revisionskriterier

- ▶ Kommunallagen (2017:725), 6 kap. 6 §
- ▶ Socialtjänstlagen (2001:453)
- ▶ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- ▶ Kommunfullmäktiges mål, budget samt eventuella uppdrag och övriga styrdokument av relevans för granskningen

# 3. Lagstiftning och reglering

## 3.1. Kommunallagen

Nämnderna ska, enligt kommunallagen 6 kap. 6 §, var och en inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten.

De ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.

## 3.2. Socialtjänstlagen (SoL)

Enligt 5 kap. 4 § ingår det i socialnämndens ansvar att verka för att äldre personer får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och

---

<sup>1</sup> Se t.ex. Tansey, O. 2007. Process Tracing and Elite Interviewing: A case for Non-probability Sampling. *Political Science and Politics*. 40:4, s. 765-772.

meningsfull tillvaro i gemenskap med andra. Socialnämnden ska enligt 5 kap. 5 § ge stöd och hjälp i hemmet och annan lättåtkomlig service till behövande äldre människor. Av 3 kap. 6 § framgår att socialnämnden genom hemtjänst bör underlätta för den enskilde att bo hemma och ha kontakt med andra. I förarbetena anges vilka typer av insatser som ska ingå i hemtjänsten.<sup>2</sup>

Biståndsbedömningen och den enskildes rätt till hemtjänst prövas normalt enligt 4 kap. 1 §. Det finns även vissa möjligheter att pröva insatser med stöd av 4 kap 2 §. Av 4 kap. 1 § anges att den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd för sin försörjning och för sin livsföring i övrigt. Genom biståndet tillförsäkras den enskilde en skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv.

I prövning av rätten till bistånd ingår prövning av både den enskildes behov och förmåga att klara sig, om behoven kan tillgodoses på annat sätt samt vad som krävs för att den enskilde ska uppnå skälig levnadsnivå.

Innebörden av skälig levnadsnivå för insatser som inte avser försörjningsstöd, såsom äldreomsorg, är inte klarlagt i rättspraxis. Det kommunala självstyret och socialtjänstlagens karaktär av ramlag ger de enskilda kommunerna utrymme att bestämma utformningen med hänsyn till lokala förhållanden.

Rätten till bistånd är inte knuten till vissa särskilt angivna situationer eller insatser. Detta innebär att insatsernas art och utformning får bestämmas av förhållandena i det enskilda fallet. Oavsett vad ärendet gäller är det viktigt att fokusera på den enskildes behov och inte på de insatser som tillhandahålls.

### **3.3. Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete**

För att säkerställa att socialtjänsten lever upp till de krav och mål som gäller enligt lagar och andra föreskrifter ska det finnas ledningssystem i verksamheten för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). Ledningssystemet bör i sin tur vara integrerat i verksamhetsstyrningen. Vårdgivaren ska enligt föreskriften beskriva och fastställa de processer i verksamheten som behövs för att säkerställa verksamhetens kvalitet. Inom ramen för ledningssystemet ska riskanalyser göras fortlöpande och egenkontroll utövas. Det framgår också av SOSFS 2011:9 att klagomål och synpunkter ska tas emot, utredas och sammanställas.

Vad gäller klagomål och synpunkter fastslås att vårdgivaren ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från vård- och omsorgstagare och deras närstående, personal, vårdgivare, de som bedriver socialtjänst, de som bedriver verksamhet enligt LSS, myndigheter och föreningar, andra organisationer och intressenter. Inkomna rapporter, klagomål och synpunkter ska sammanställas och analyseras för att vårdgivaren

---

<sup>2</sup> Proposition 1997/98:113. Nationell handlingsplan för äldrepolitiken, s. 121. Proposition 1996/97:124. Ändring i socialtjänstlagen, s. 84 ff., Betänkande 1996/97:SoU18. Ändringar i socialtjänstlagen, s. 40 och jfr. även proposition 1992/93:129. Om avgifter inom äldre och handikappomsorgen, s. 17 f.

eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.

#### **4. Pulsen Combine och Phoniro Care**

Pulsen Combine köps som en tjänst och driften sköts av leverantören Pulsen. Systemet är anpassat för den kommunala socialtjänsten och utgör ett stödsystem som bland annat omfattar äldreomsorgens, handikappomsorgens och individ- och familjeomsorgens verksamhetsområden.

I hemtjänst, ledsagning och avlösning används sedan 2017 även Phoniro Care, som används av anordnarna för att registrera utförd tidsinsats genom att personalen kvitterar start och slut på besöket via en mobiltelefon.

Pulsen Combine och Phoniro Care är integrerade med varandra, vilket gör att information kan skickas mellan systemen. Efter att handläggare på äldreheten tagit beslut i ett hemtjänstämne går beställningen till utförare genom Pulsen Combine. Anordnare tar emot beställningen och upprättar en genomförandeplan i sitt eget system. Funktionen med digitala genomförandeplaner finns i Pulsen Combine, men tillämpas inte. Kommunfullmäktige har beslutat att införa IBIC<sup>3</sup>, vilket innebär att genomförandeplaner kommer att skrivas på ett nytt sätt. Arbetet med att införa digitala genomförandeplaner inväntar av den anledningen implementeringen av IBIC. Under 2020 planeras det genomföras utbildning och systemimplementering för digitala genomförandeplaner enligt IBIC. Anordnarna gör i dagsläget en grovplanering i Pulsen Combine.

I nästa steg går beställningen över till Phoniro Care där ett kundämne skapas. Hemtjänsten genomför beställd insats och tids- samt insatsregistrering skickas tillbaka till anordnarens administratör som kontrollerar och godkänner insatsen. Därefter går uppgifterna vidare via Pulsen Combine till äldreheten, som granskar den inrapporterade tiden. Enligt gällande rutin ska anordnaren bifoga underlaget till fakturan. Mottagningsattestanten ska kontrollera att debitering är korrekt enligt bifogat ersättningsunderlag eller direkt i Pulsen Combine. Efter att äldreheten godkänt den rapporterade tiden, skickas ett ersättningsunderlag till anordnaren.

Pulsen Combine används med andra ord i kontakten mellan anordnare och äldreheten. Phoniro Care uppges fungera väl utifrån ett prestandaperspektiv. Det har varit ytterst ovanligt med buggar och andra störningar sedan införandet. Phoniro Care och Pulsen Combine uppges även fungera problemfritt tillsammans.

#### **5. Förvaltningsorganisation**

I EY:s granskning av Pulsen Combine 2015 noterades ett antal brister i styrningen och kontrollen av implementeringen av Combine. I nämndernas svar på granskningen bifogades en åtgärdsplan med tio åtgärder. I en uppföljande granskning av Pulsen Combine, i början av 2017, bedömdes åtta av tio åtgärder vara genomförda. Det kvarstod fortfarande att implementera en organisation för IT-förvaltning samt kundsupport.

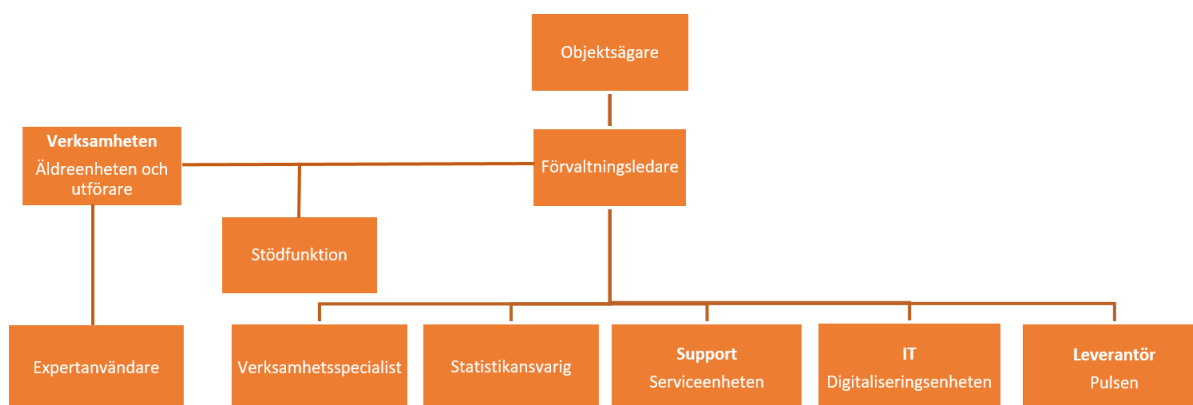
---

<sup>3</sup> Individens behov i centrum.

Förvaltningsorganisationen är idag fullt ut implementerad. Förvaltningen fungerar som en stödfunktion till verksamheterna och ansvarar bland annat för uppföljning av Pulsens leveranser, konfigurering i systemet och för att beställa förändringar i systemet.

Samarbetet med verksamheterna är dock väsentligt. Förvaltningen är beroende av att verksamheterna tar initiativ och driver sina frågor. Det är verksamheternas ansvar att besluta om utveckling av systemet. Utvecklingsprojekten genomförs i projektform där förvaltningen deltar tillsammans med berörd verksamhetsdel. De utvecklingsprojekt som genomförs under 2018 beskrivs i bilaga 1. Bland annat kvarstår att införa medborgarvyn, där brukare via "Mina sidor" ska kunna göra ansökningar och följa sina ärenden genom handläggningsprocessen.

I figuren nedan framgår förvaltningens organisationsschema. Förvaltningen av Pulsens Combine låg tidigare under verksamhetens ansvar. I juni 2016 skrevs avtal med digitaliseringsenheten och serviceenheten som hanterar support och den IT-nära förvaltningen. Den verksamhetsnära förvaltningen ligger kvar på enheterna, liksom styrningen av förvaltningen. I efterföljande avsnitt kommer de olika funktionernas roller och ansvar att beskrivas.



## 6. Utbildning och information

Flera intervjuade beskriver att det skett en förbättring av användares kunskaper i systemet sedan införandet. Äldreheten tillhandahåller utbildning för handläggare och anordnare, samt har infört en särskild roll, så kallade expertanvändare, som ska bistå med vägledning ute i verksamheten.

### 6.1. Utbildning

Enhetscheferna utser expertanvändarna och sammanlagt finns det ungefär 15 personer med denna funktion på de tre enheterna inom socialtjänsten. Expertanvändarna utgör enhetens närmaste verksamhetsstöd och ansvarar för att inneha en hög kompetens om system och systemstöd inom socialtjänst samt tillgodose sig utbildningar och relevant dokumentation. Expertanvändare förekommer inte hos anordnarna.

Verksamhetsspecialisten ska stödja expertanvändarna i deras arbete och utgöra en länk mellan verksamheten och förvaltningsorganisationen. Det åligger även verksamhetsspecialisten att utbilda handläggare och anordnare.



I introduktionsutbildningen för handläggare ingår information om Pulsen Combine. Den genomgången är endast grundläggande eftersom processerna varierar beroende på vilket område de ska arbeta inom. Den mesta av utbildningen sker dock fortlöpande under inskolningsperioden genom handledning av mer erfarna handläggare. Företrädare för äldreheten ser ett behov av riktade utbildningsinsatser inom ramen för pågående kvalitetssäkringsprojekt.

I det fall handläggarkonsulter hyrs in, tillhandahålls en motsvarande utbildning i Pulsen Combine. Att nyanställda får en introduktion enligt introduktionsplanen kontrolleras inom ramen för den interna kontrollen, genom en enkät till anställda.

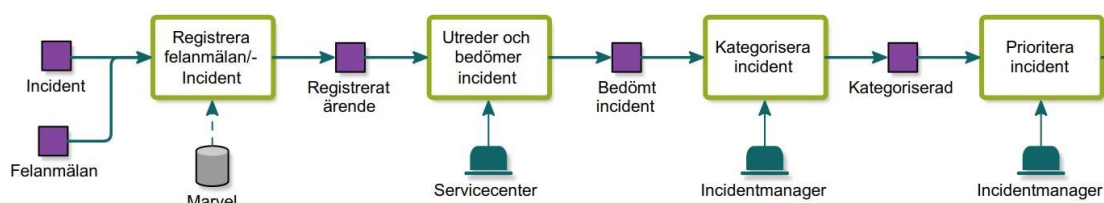
Vägledningen för de olika stegen i Combine är integrerat i kommunens verksamhetssystem Stratsys. För varje steg i ärendeprocessen som är kopplat till aktivitet i Combine finns vägledning för det praktiska genomförandet. Detta är i nuläget inte genomfört för äldreheten ännu, men arbetet är pågående. På omsorgsenheten och barn- och familjeenheten är arbetet färdigställt.

Handläggare påtalar att det saknas en manual med en samlad vägledning som är uppdaterad i enlighet med de senaste förändringarna av Combine. I nuläget upplevs det som svårt att orientera sig mellan olika manualer och det är svårt att veta vilken information som är den senast gällande. Ett arbete pågår på äldreheten med att ta fram uppdaterade manualer.

På förfrågan erbjuder kommunen även utbildning för anordnarna av hemtjänst. Kommunen bistår även med rådgivning och support. Intervjuade företrädare för privata anordnare upplever att kommunens utbildning i Pulsen Combine är tillräcklig.

## 6.2. Service och information

Felanmälan ska förmedlas till Servicecenter via e-post eller telefon. På Servicecenter görs en bedömning om felet är ett systemfel eller handhavandefel. Därefter kategoriserar och prioriterar incidentmanager den inkomna felanmälan. Incidentmanager gör en bedömning om incidenten ska hanteras internt eller om den ska skickas vidare till Pulsen. Oavsett om problemet hanteras internt eller genom Pulsen, återkopplar servicecenter till den som rapporterat incidenten. Många av de felanmälningar som kommer in till servicecenter beror på handhavandefel. Figuren nedan är hämtad från kommunens verksamhetssystem Stratsys och beskriver en del av denna process.



Intervjuade anordnare upplever att servicecenter återkopplar snabbt på felanmälningar och ger god service. Det finns även framtagna manualer vilka anses vara behjälpliga i det dagliga arbetet. De problem som anordnarna upplever med Pulsen Combine anses inte bero på bristfällig vägledning eller service från kommunens sida.

### 6.3. Bedömning

Vår bedömning är att användare av Pulsen Combine erbjuds tillräcklig vägledning och service vid incidenter och felanmälningar. En organisation har upprättats med tydliga roller avseende utbildnings- och informationsdistribution. Flera av inkomna ärenden till servicecenter beror dock på handhavandefel, varför ytterligare ansträngningar bör riktas mot att förebygga att fel begås.

Det saknas en manual med samlad vägledning i Pulsen Combine som är reviderad efter de senaste uppdateringarna som gjorts i systemet. För att underlätta handläggares arbete är det viktigt att äldreheten fullföljer arbetet med att ta fram en samlad och uppdaterad vägledning.

## 7. Rapporter och statistik ur systemet

Av tidigare granskning av Pulsen Combine framkom att systemet inte kunde leverera ändamålsenliga rapporter till förvaltningen. I granskningen bedömdes att detta riskerade att skapa brister i styrning och uppföljning, då verksamheterna inte kunde tillgodoses med relevanta statistiska nyckeltal.

Det har sedan granskningen 2015 genomförts ett utvecklingsarbete som bland annat drivits av förvaltningens statistikansvarig, vilket är en funktion som inrättades under 2016. Statistikansvarig har bland annat i uppgift att säkerställa att officiell statistik är korrekt, säkerställa att verksamhetsrapporter är korrekta utifrån information i verksamhetssystemet och stödja verksamheterna vid frågor om vidareutveckling av rapporter och statistik.

Intervjuade företrädare för äldreheten uppger att det idag finns betydligt bättre möjligheter att ta ut rapporter och statistik än tidigare. Utifrån statistiken i Combine kan förvaltningen bland annat ta fram ekonomiska kalkyler, prognoser och den används även i verksamhetsuppföljningen. Till exempel användes uppgifter från Pulsen Combine i kvalitetsuppföljningen 2017 för äldreheten, där det följdes upp huruvida beslut om bistånd och insatser verkställs inom tre månader.

Införandet av Phoniro Care har inneburit ett lyft för möjligheten att spåra utförda insatser i hemtjänsten. Numera kan de bland annat få ut utförd tid, se vem som varit på plats och vilka insatser som levererats. Därmed finns möjlighet att följa upp exempelvis personalkontinuiteten. De kan även få ut historiken för enskilda brukare avseende dessa variabler. Detta ger äldreheten andra uppföljningsmöjligheter än tidigare.

Det är möjligt att den utökade spårbarheten av utförarnas tidsanvändning även inneburit en minskning av antalet utförda timmar. I mars 2016, innan införandet av Phoniro Care, hade totalt 50 102 timmar utförts inom hemtjänst, ledsagning och avlösning för äldre- och socialnämnden. Vid samma tidpunkt 2018 uppgick antalet utförda timmar<sup>4</sup> till 47 979. Antalet utförda timmar påverkas dock av många faktorer och minskningen kan med säkerhet inte härledas till den utökade kontrollen av utförarna som Phoniro Care bidragit till.

---

<sup>4</sup> Inklusiv dubbelbemanning.

## 7.1. Pågående utvecklingsprojekt

I syfte att säkerställa en ändamålsenlig tillgång till statistik, initierades ett projekt där det undersöktes vilka alternativ som fanns tillgängliga för att ta fram statistik utifrån uppgifterna i Pulsen Combine. Styrgruppen valde att gå vidare med Qombinera, Pulsens egen statistikmodul. Arbetet med dess införande skulle enligt uppgift från en PM<sup>5</sup> startas under våren 2016.

Statistikmodulen Qombinera infördes dock aldrig. Efter ytterligare behovsanalys bedömdes Pulsens statistikmodul inte längre tillgodose de funktioner som socialtjänsten efterfrågar. De sociala enheterna önskar ett system som kan kombinera ekonomisk statistik med verksamhetsstatistik, där Ekerö kommuns egen framtagna statistikmodul tjänar som förebild. Ytterligare funktioner som efterfrågas i en ny statistikmodul är enklare verktyg för statistikframställning och att uppgifterna är helt avidentifierade, det vill säga att de är fria från personuppgifter. De rapporter som kan extraheras från Pulsens idag, innehåller personuppgifter och måste flyttas över till Excel för vidare bearbetning. Frågan om ny statistikmodul ska fortsätta att utredas under hösten 2018.

På äldreheten pågår ett kvalitetssäkringsprojekt som ska resultera i tydliga arbetsbeskrivningar, framtagande av manualer, säkerställande av statistik samt konfiguration och ändringshantering av Pulsens Combine. I detta arbete ingår bland annat att kartlägga behovet av att få ut rapporter ur Pulsens Combine. Projektet var vid granskningstillfället i uppstartsfasen och huvuddelen av arbetet ska genomföras under hösten 2018. Vi har tagit del av en kartläggning av de rapporter som för tillfället går att ta ut ur systemet, och som ska tjäna som utgångspunkt för utvecklingsarbetet.

## 7.2. Bedömning

Möjligheterna att ta ut rapporter och statistik ur Pulsens Combine har förbättrats sedan den tidigare granskningen 2015. Uppgifter från Pulsens Combine används i äldre nämndens verksamhetsstyrning, vilket inte var möjligt i samma utsträckning tidigare.

Förbättringen har åstadkommit genom organisatoriska förändringar och ett utvecklingsarbete som är fortsatt pågående. Inrättandet av en statistikansvarig möjliggör kontinuitet i utvecklingsarbetet och kvalitet i utförandet.

Införandet av Phoniro Care har inte bara inneburit förbättrade möjligheter för äldre nämnden att följa upp och kontrollera anordnarna – det har även ökat möjligheten att få ut statistik som kan användas i verksamhetsstyrningen.

Sammantaget är vår bedömning att det idag finns tillräckliga möjligheter att ta ut ändamålsenliga rapporter och statistik. Arbetet är emellertid inte färdigställt och det finns områden som bör utvecklas. Utvecklingen av nya funktioner vilar till stor del på att leverantören tillmötesgår kommunen förfrågningar.

---

<sup>5</sup> "Status kring arbetet med nya arbetssätt och verksamhetssystemet Pulsens Combine – mars 2016" (2016-02-29).

## 8. Rättssäkerhet och effektivitet

Det har vid flera tillfällen påtalats brister i Pulsen Combine kopplade till rättssäkerhet och effektivitet.

Under 2015 inkom flera rapporter om missförhållanden från familjerätten och socialpsykiatrin. Lex Sarah-utredningen visade att Combine hade många brister som behövde ses över och rättas till. Bristerna påverkade handläggningen på ett sådant sätt att de, enligt utredningen, bedömdes som en risk för påtagliga missförhållanden för den enskilde. Missförhållanden som identifierats i rapporterna berör felregistrerade datum i journalanteckningar, dubbla anteckningar samt radering av anteckningar och information om utredning som försvunnit.

Orsakerna till de uppdagade missförhållandena bedömdes bero på buggar i Pulsen Combine och användares felaktiga hantering. Den senare felkällan bedömdes kunna förklara flertalet av de rapporterade problemen.

Det har enligt våra intervjupersoner skett en förbättring jämfört med tidigare år. Det förekommer emellertid fortfarande incidenter och arbetsprocessen i Combine upplevs fortfarande som omständlig av både handläggare och anordnare. I följande avsnitt beskrivs rättssäkerheten och effektivitet i Pulsen Combine utifrån handläggares, anordnares och incidentmangers<sup>6</sup> perspektiv.

### 8.1. Anordnarna upplever systemet som tungrott

Båda intervjuade företrädare för privata anordnare anser att systemet är rättssäkert. Combine upplevs dock som omständligt och tidskrävande att arbeta i.

Arbetsprocessen i Pulsen Combine beskrivs som långsam på grund av att det krävs många steg för att genomföra en uppgift i systemet. En intervjuperson anser att betydligt mer tid läggs på administration i Nacka kommun, jämfört med kommuner som använder annat system. Arbetsprocessen upplevs inte heller som intuitiv vilket anses vara huvudorsaken till de handhavandefel som uppstår.

Ett problem som påtalas är att anordnarna till en gemensam kund inte får information om varandra genom systemet. Det är emellertid information som omfattas av sekretess genom 26 kap. 1 § OSL. För att det ska vara tillåtet att lämna ut uppgifter till en utförare om vilka andra utförare en kund har, krävs den enskildes samtycke. En fast systemfunktion för anordnares kännedom om varandra är således inte förenlig med gällande lagstiftning. Nackas kommun har tillsammans med Pulsen Combine undersökt möjligheterna till en funktion som hanterar den enskildes samtycke kopplat till utförares kännedom om varandra. På grund av att den enskilde närsomhelst måste kunna återkalla sitt samtycke har inte heller en sådan funktion varit möjlig att utveckla på ett rättssäkert sätt.

Ett annat problem är att ansvarig handläggare inte alltid uppdateras i Pulsen Combine på grund av handhavandefel på äldreenheten. Om anordnaren behöver få tag på handläggaren för att stämma av information, kan detta potentiellt innebära en risk för den enskilde. Det har förekommit att handläggare av misstag avslutat ärenden i Pulsen Combine, varpå

---

<sup>6</sup> Incidentmanger ansvarar bl.a. för att åtgärda incidenter som inträffar och ha regelbundna avstämningar med leverantören.

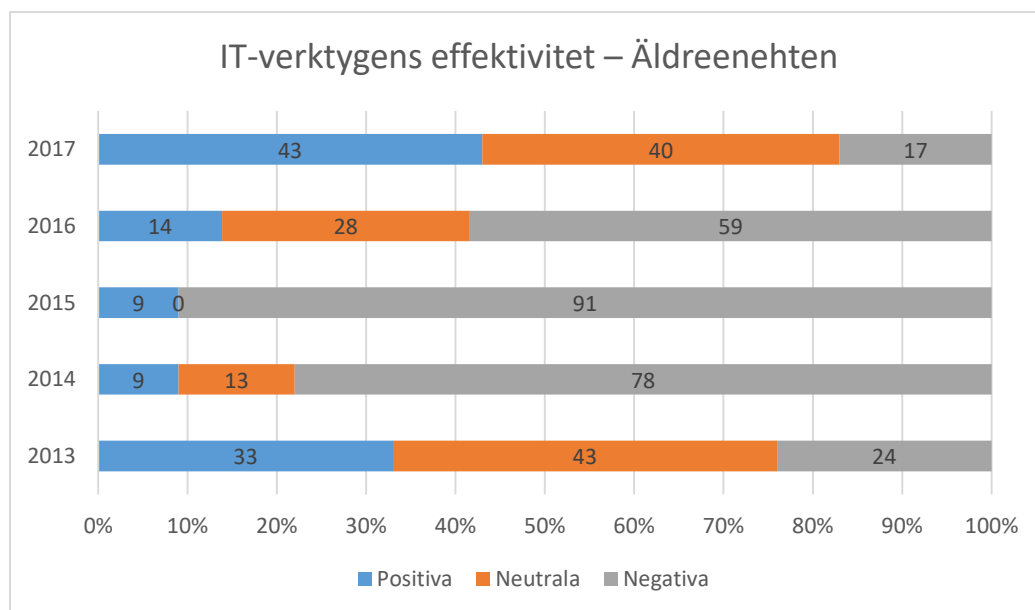
anordnaren inte lyckats få tag på ansvarig handläggare. Om ett ärende avslutas ska anordnare inte utföra arbete hos denna kund. I värsta fall skulle dessa handhavandefel innebära att kunden inte får den hjälp som kunden behöver. Eftersom anordnarna har god kontakt med kunderna har dessa misstag inte orsakat några allvarliga incidenter. Det här problemet uppges blivit mindre förekommande under senare tid.

Mestadels fungerar dock systemet väl, enligt intervjuade anordnare. Tilliten till att systemet tillhandahåller korrekta uppgifter är dock låg, vilket får till följd att de ibland utför dubbelarbete för att försäkra sig om att informationen i Pulsen Combine stämmer.

## 8.2. Handläggarna tycker att det skett en förbättring

Intervjuade handläggare anser att mycket har blivit bättre i Pulsen Combine under senare år men att det fortfarande förekommer vissa brister.

I kommunens medarbetarundersökning ställs en fråga om IT-verktygen. Mer specifikt undersöks personalens uppfattning om IT-verktygen upplevs som effektiva.<sup>7</sup> Som framgår av tabellen nedan har nöjdheten på äldreheten under 2017 förbättrats markant jämfört med tidigare år. Frågan omfattar dock samtliga IT-verktyg, varför det inte med säkerhet går att härleda förändringen till förbättringar i Pulsen Combine. Exempelvis infördes Phoniro Care under 2016, vilket flera intervjuade upplevde som ett lyft jämfört med tidigare.



<sup>7</sup> Respondenterna har tagit ställning till påståendet "På min arbetsplats har vi effektiva IT-verktyg". 1=Instämmer inte alls och 5=Instämmer helt. Blå stapel=5-4, orange stapel=3 och grå stapel=1-2.

I tabellen nedan redovisas resultaten för de sociala enheterna, kommunen i dess helhet samt enheterna i stadshuset, vilkas arbete i stor utsträckning omfattar handläggning. Redovisade procenttal anger andelen respondenter som svarat positivt på påståendet om effektiva IT-verktyg. Medelvärdet anges inom parentes.

	<b>Äldre</b> enheten	<b>Omsorgs</b> enheten <sup>8</sup>	<b>Barn-och</b> <b>familje</b> enheten <sup>9</sup>	<b>Enheter i</b> <b>stadshuset</b>	<b>Kommunen</b>
<b>2017</b>	43 % (3,20)	41 % (3,17)	14 % (2,27)	37 % (3,04)	54 % (3,46)
<b>2016</b>	14 % (2,31)	29 % (2,77)	17 % (2,24)	41 % (3,14)	59 % (3,60)
<b>2015</b>	9 % (1,65)	13 % (2,31)	33 % (3,04)	45 % (3,27)	57 % (3,55)
<b>2014</b>	9 % (2,0)	12 % (2,4)	35 % (3,13)	44 % (3,3)	54 % (3,49)
<b>2013</b>	33 % (3,1)	27 % (3,1)	41 % (3,3)	51 % (3,4)	59 % (3,62)

Som framgår av tabellen har personalens nöjdhet med IT-verktygens effektivitet på äldre enheten förbättrats i relation till övriga jämförelseenheter. Genom den förbättring som ägde rum mellan 2016 och 2017 är resultaten för äldre enheten de mest positiva av övriga sociala enheter och enheterna i stadshuset. Resultatet ligger dock fortfarande under kommungenomsnittet.

Handläggarna på äldre enheten förvaltar en stor mängd ärenden som de kan behöva sortera utifrån olika uppgifter, exempelvis hemtjänststämmande, ansvarig handläggare och beslutsdatum. I Pulsen Combine finns ingen möjlighet för handläggarna att filtrera, till följd att mängden uppgifter att hantera blir betungande. Det blir därför svårt att arbeta direkt i Combine. Handläggarna har löst detta tillkortakommande genom att exportera uppgifterna till Excel, vilket används som deras arbetsdokument. Förflyttningen av uppgifter upplevs dock som en tidsödande procedur. Den manuella hanteringen i Exceldokument är registrerade i kommunens gemensamma register över personuppgiftsbehandlingar.

När en handläggare ska göra en ändring i en beställning kring en brukare, måste det ske genom att ett helt nytt beslut fattas. Därmed kan proceduren för att göra små ändringar ta oproportionerligt mycket tid i anspråk. Handläggarna upplever denna procedur som omständlig och tidsödande. Pulsen har utvecklat en funktion för att förenkla denna process som finns tillgänglig i systemet. Äldre enheten har inte tagit ställning till om funktionen ska användas.

<sup>8</sup> Omsorgsenheten hette tidigare enheten för funktionsnedsättning. Skillnaden mellan 2016 och 2017 är att gruppen utredning vuxna har flyttat över till enheten samt Kvalitet och stödgruppen som också ingår i resultatet.

<sup>9</sup> Barn-och familjeenheten är ny enhet från 2017 och som nu även består av Kvalitet och stödgruppen. Enhetens resultat jämförs med resultaten från det som bestod av 58 svarande på Barn och ungdom IFO 2015 och 56 svarande år 2014.

### 8.3. Incidentmanager rapporterar om flera störningar i systemet

Det förekommer fortfarande störningar och buggar i Pulsen Combine. Vissa av dessa påverkar dock inte användarnas dagliga arbete i systemet i någon nämnvärd utsträckning.

Flera gånger i månaden inträffar fel i statusen på ärendeprocesserna. Exempelvis har ärenden inte avslutats, trots att de borde. Det omvända felet har också förekommit, nämligen att ärendeprocesser som borde vara aktiverade har avslutats. Det senare exemplet är allvarigare än det tidigare, men mindre vanligt förekommande. Dessa fel beror på handhavandefel och inte systemfel.

Ett tidigare problem var att tidigare anställda handläggare och utförarpersonal fortfarande kunde ha tillgång till Pulsen Combine. Innan sommaren utarbetades en automatisk rutin för att få meddelande om när socialtjänstpersonal slutar på kommunen. Tack vare den informationen kan de numera omedelbart avsluta behörigheten för anställda som slutat. Kommunen har dock inte möjlighet att inkludera privata anordnare i denna rutin. Ansvaret för att meddela kommunen om när anställda slutar inom de privata anordnarna åligger verksamhetschef för utföraren. Enligt uppgift ska det inom kort inledas ett arbete med att förenkla rutinerna för de privata anordnarna gällande denna fråga.

Risken för att obehöriga handläggare tar del av ärenden i verksamhetssystem relaterade till mobil återrapportering omfattas av äldrenämndens internkontrollplan. Det kontrolleras genom utdrag från systemets händelselogg.

Det har förekommit flera incidenter där journalanteckningar försvunnit och där det tagit flera veckor för Pulsen att hitta och åtgärda buggen. Dessa incidenter har endast förekommit i HSL-modulen, vilken används av särskilda boenden och dagverksamheterna. Hemtjänsten har med andra ord inte berörts.

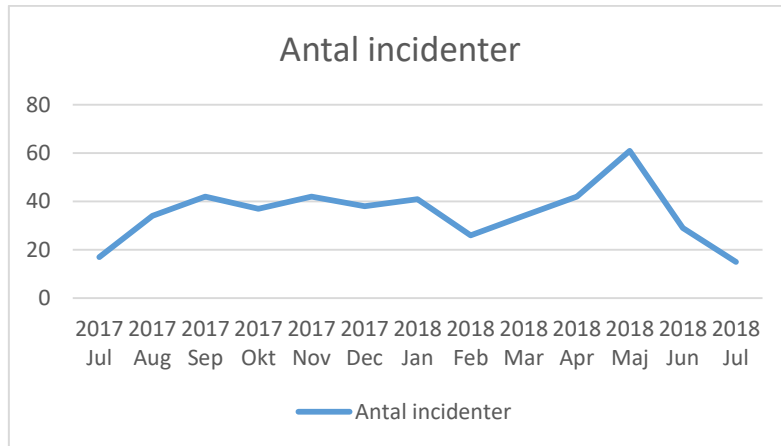
Det har även förekommit många driftstörningar. En konsekvens av dessa är bland annat att personal inte kommer åt journaler. Vid ett tillfälle pågick driftstörningen i uppemot åtta timmar.

Pulsen genomför flera stora uppdateringar per år. Den senaste uppdateringen har enligt incidentmanager inneburit ovanligt många störningar i beställningsfunktionen i Pulsen Combine. Bland annat gick inte beställningar över till utförare som de skulle. Pulsen har fortfarande inte korrigerat alla felaktigheter i beställningar och avbeställningar som uppstod i samband med uppdateringen.

Under andra delen av 2017 har antalet ej åtgärdade incidenter ökat. Vanligtvis ligger ungefär 20 incidenter i kö till Pulsen för åtgärd. Under våren 2018 har det varit cirka 70 incidenter. Vi tog 2018-04-25 del av de incidenter som väntade på åtgärd från Pulsen. Bland dem fanns avslutad process som inte försvann i systemet, kundadress som försvunnit och ersättningsunderlag till hemtjänstföretag som inte kunnat genereras.

Många av felanmälningarna som inkommer till servicecenter behöver dock inte rapporteras till leverantören för åtgärd. De flesta incidenter beror istället på handhavandefel. Incidentmanager anser att det inte räcker med utbildning för att lära sig systemet utan det krävs erfarenhet av att jobba i Pulsen Combine. Därför kommer det alltid förekomma vissa problem med att fel begås av personal som arbetar i systemet.

I tabellen nedan redovisas frekvensen av incidenter i Pulsen Combine för de senaste 13 månaderna. Som framgår av tabellen förekommer en viss variation från månad till månad, men att antalet ligger relativt stabilt kring ungefär 40 incidenter.



Inkomna incidenter klassificeras utifrån allvarlighetsgrad i enlighet med mallen nedan. Enligt uppgift är S3 (stoppande fel eller extremt långa svarstider i icke prioriterad funktion) den kategori som merparten av incidenterna klassificeras inom.

Klass	Beskrivning
S1	Allvarligt fel där tjänsten otillgänglig för en större mängd användare (myndighet + utförare), bedöms av kund vid felanmälan. S1 gäller också alltid vid fel utbetalning av försörjningsstöd.
S2	Stoppande fel eller extremt långa svarstider i prioriterad funktion.
S3	Stoppande fel eller extremt långa svarstider i icke prioriterad funktion.
S4	Icke stoppande fel.
S5	Skönhetsfel eller frågor.

#### 8.4. Bedömning

Vår bedömning är att det skett en förbättring avseende användarvänligheten. Intervjuade anordnare och handläggare vittnar om att det är betydligt mindre problem att arbeta i Pulsen Combine idag, jämfört med tidigare. Faktum kvarstår dock att systemet fortfarande beskrivs som omständligt att jobba i. Äldrenämnden bör driva frågan om att utveckla systemet mot att bättre möta användarnas önskemål. Förbättringar är dock beroende av leverantörens vilja och möjlighet att genomdriva ett sådant arbete.

Vår bedömning är att den främsta rättssäkerhetsrisken är kopplad till enskilda handhavandefel. Därför är det av särskild vikt att tillräckliga utbildningsinsatser sätts in för att undvika liknande incidenter i framtiden. Äldreheten har emellertid upprättat flera ändamålsenliga rutiner för att säkerställa rättssäkerheten, exempelvis genom det arbete som berör personalens behörighet till systemet.



Vi bedömer att intervjuade företrädare på äldreheten uppvisar medvetenhet kring nuvarande problem. Det pågår under 2018 flera projekt som syftar till att förbättra nuvarande processer. Det har upprättats en organisation och rutiner för att hantera problem när de uppstår. Vissa systemfel är dock svårösta och förutsätter Pulsens aktiva engagemang, något som flera intervjuade beskriver som frånvarande.

## 9. Utvärdering av Pulsen Combine

I beslutsunderlaget till social- och äldremyndens<sup>10</sup> beslut 2007 om att genomföra upphandlingen och godkänna leverantören, angavs att det på fem års sikt skulle bli billigare att upphandla ett nytt system än att behålla en standardsystemlösning. Storleken på dessa förväntade besparingar framgick inte. Effektiviseringen skulle enligt förslag kunna användas till personalneddragningar och för att möta förväntade volymökningar samt kvalitetsökningar. I EY:s granskning av Pulsen Combine 2015 konstaterades att nämnden därefter inte på något sätt hade följt upp huruvida dessa beräknade besparingseffekter infriats.

Med anledning av att implementeringen av systemet försenats har det varit svårt att utvärdera om Combine förverkligat de på förhand förväntade kostnadsbesparingarna. Det har fortfarande inte genomförts någon jämförelse mellan förväntat och faktiskt utfall.

### 9.1. Marknadsanalys av tillgängliga leverantörer har genomförts

Avtalet med Pulsen löper ut under 2019 men kan förlängas till 2022. Inför en eventuell förlängning beställde socialtjänsten en jämförande utredning av tillgängliga leverantörer. Utredningen genomfördes av Knowit. Syftet med utredningen var att tillhandahålla rekommendation samt underlag för beslut för huruvida socialtjänsten inom Nacka, Täby och Upplands Väsby kommuner ska förlänga och omförhandla avtal med nuvarande leverantör eller inleda en upphandling av nytt alternativ. I uppdraget ingick att kartlägga leverantörerna utifrån följande faktorer:

- Kostnader i investering samt i löpande drift/förvaltning
- Avtal, affärsmässighet och kundrelation
- Resurskrävande (internt/externt)
- Kundnöjdhet och användbarhet etc.
- Affärsmodell/Framtida förmåga

För att jämföra priset mellan de olika leverantörerna användes i marknadsanalysen en exempelkommun med 90 000 invånare. Pulsens uppskattar själv att den totala ägarkostnaden<sup>11</sup> är 2,5 miljoner kronor per år för ett heltäckande verksamhetssystem. Att jämföra leverantörernas kostnader ansågs dock av Knowit som svårt med tanke på att systemen erbjuder olika funktioner och att det förekommer en osäkerhet i leverantörernas egna kostnadsuppskattningar. Marknadsanalysen gav därför inget tydligt svar på jämförelsekostnaderna.

Kundrelationen bedömdes som ett av Pulsens svagaste områden. I marknadsundersökningen intervjuades företrädare för ett antal kommuner. Flera av de som

<sup>10</sup> Under 2015 togs beslut att dela upp social- och äldremyndens i två nämnder, vilka blev äldremyndens och socialmyndens.

<sup>11</sup> Begreppet "total ägarkostnad" brukar omfatta både anskaffningskostnad och driftkostnad.

använde Pulsen Combine upplevde förseningar och långsamma införandeprocesser. Därutöver uppger tillfrågade referenskommuner att Pulsen inte anses vara flexibel avseende att tillgodose deras önskemål. Det finns en upplevelse hos kunder att Pulsen lider av en resursbrist och utifrån det har svårt att hinna med att tillgodose kunders önskemål.

I enlighet med de uppgifter som framkommit i vår granskning, upplevde marknadsundersökningens referenskommuner att verksamhetssystemet är störningskänsligt, att det innehåller många buggar och är svårt att lära sig. Vidare upplevde de Pulsen Combine som omständligt på grund av långa uppladdningstider och många klick för att genomföra processer.

Knowit bedömde dock att Pulsen Combine använder ett modernt gränssnitt och att systemet är processbaserat, vilket ger en hög rättssäkerhet. Pulsen anses även vara en proaktiv aktör på marknaden som ligger långt fram i utvecklingen av nya system och funktioner.

I tabellen nedan<sup>12</sup> redovisas kundnöjdheten i sammanfattad form för de kartlagda leverantörerna. Ett lågt värde motsvarar ett dåligt betyg och vice versa. Av tabellen framgår att Pulsen Combine inte placerar sig bland de systemen med starkast kundbetyg.

Kategori	Siebel	Procapita Life-Care	Pulsen Combine	Viva	Treserva	Safe-Doc
Systemnöjdhet	Under 5	8	6	8	6	8
Leverantörsnöjdhet	Under 5	9	Under 5	8,5	6	8
Branschkunskap	5	9	6	9	9	7
Rekommendera till annan kommun?	Nej	Ja	Rekommenderar verksamhetssystemet, men inte leverantören	Ja	Delvis	ja

Knowit:s sammanfattande bedömning är att de rekommenderar Nacka kommun att gå in i en upphandling av ett nytt verksamhetssystem. Pulsen och det verksamhetssystem som Pulsen levererar anses uppvisa brister inom flera områden och uppfyller inte det behov som finns inom uppdragskommunernas verksamheter idag.

Nämnden har enligt uppgift blivit informerad om marknadsundersökningen. Marknadsundersökningen kommer även att ligga med som beslutsunderlag till det kommande beslutsärendet.

## 9.2. Bedömning

Utgångspunkten för den här granskningen är inte att ta ställning till huruvida Nacka kommun bör förlänga sitt avtal med Pulsen. I granskningen ingår däremot att utreda om systemet

<sup>12</sup> Tabellen är hämtad från "Utredning av verksamhetssystem för socialtjänsten inom Nacka, Täby och Upplands Väsby kommun".

bedöms vara kostnadseffektivt, på vilket sätt den bedömningen görs och vilka överväganden som görs inför valet av framtida system.

Det är positivt att en marknadsanalys genomförts inför att nuvarande avtal med Pulsen löper ut. Vår bedömning är att de frågeställningar som valts ut är relevanta och tjänar som ett lämpligt beslutsunderlag. Enligt vår bedömning finns dock ytterligare aspekter av systemet som behöver utredas.

Ett argument för att införa Pulsen Combine var att det förväntades bidra till konstadsbesparingar. Den premissen har dock inte följts upp. Som framgår av marknadsanalysen är det metodologiskt svårt att jämföra kostnaderna för systemen eftersom de tillhandahåller olika funktioner. Att införandet av Pulsen Combine skulle innebära kostnadsbesparingar formulerades emellertid i absoluta termer, vilket möjliggör en jämförande analys.

Den marknadsanalys som beskrivits ovan är det enda initiativet, sedan införandet av Pulsen Combine, som tagits för att systematiskt jämföra Pulsen Combine med andra system. Det kvarstår att se hur nämnden värderar resultatet av jämförelsen.

## 10. Svar på revisionsfrågorna

Revisionsfråga	Svar
Är det möjligt att ta ut ändamålsenliga rapporter och statistik ur systemet som kan användas för styrning, uppföljning och kontroll av verksamheterna?	<p>Delvis. Det har sedan vår tidigare granskning 2015 skett en klar förbättring avseende möjligheten att ta ut rapporter och statistik ur Pulsen Combine. Statistiken används i verksamhetsstyrningen och genom införandet av Phoniro Care har äldreheten givits ytterligare möjlighet till uppföljning och kontroll.</p> <p>Det kvarstår fortfarande att kartlägga behovet av att ta ut rapporter och i nuläget saknas en statistikmodul som tillmötesgår äldrehetens önskemål. Enligt uppgift pågår ett arbete med detta.</p>
Säkerställer arbetsledningen att personer som ska arbeta med Pulsen Combine (personal i kommunen eller anordnare) får adekvat utbildning/vägledning i systemet?	<p>Delvis. Kommunen tillhandahåller utbildning för både handläggare och utförarpersonal. En organisation har upprättats med tydlig roll- och ansvarsfördelning avseende utbildning och stöd till användare. Det finns även ändamålsenliga rutiner för hantering av frågor och incidenter. Handhavandefel är dock fortfarande vanligt förekommande och nämnden bör se över hur utbildningssystemet kan förbättras.</p>
Säkerställs ett rättssäkert och effektivt användande av systemet?	<p>Delvis. Ett antal ändamålsenliga rutiner finns framtagna som ger förutsättningar för ett rättssäkert och effektivt användande av systemet. Det största hotet mot rättssäkerheten och effektiviteten är enskilda handhavandefel.</p>
Hur upplever användarna att det fungerar att arbeta med systemet i dagligt arbete?	<p>Intervjuade användare upplever systemet som omständligt och tidskrävande att arbeta i. Under senare år har det dock skett en förbättring jämfört med tidigare.</p>
Bedöms systemet vara kostnadseffektivt?	<p>Inför kommande beslut om eventuell förlängning av avtalet med Pulsen beställdes en utvärdering av tillgängliga system på marknaden. I utvärderingen bedöms det som svårt att uttala sig säkert om Pulsen Combines kostnadseffektivitet, eftersom jämförelsekostnader med andra system är svåra att uppskatta.</p>

På vilket sätt görs bedömning av detta?

I den beställda utredningen lät de leverantörerna uppskatta kostnaderna för en exempelkommun med 90 000 invånare som använder deras system.

Vilka överväganden görs inför valet av framtida system?

Bedömningen i utredningen gjordes utifrån kostnader, avtal, resurskrav, kundnöjdhet och framtida förmåga. Det kvarstår att se hur nämnden går vidare utifrån resultatet.

Nacka den 26 september 2018

Anders More  
EY

Herman Rask  
EY

## 11. Källförteckning

### 11.1. Intervjuer

- Social- och äldredirektör
- Chef för äldreheten
- Incidentmanager
- Utvecklingschef
- Förvaltningsledare
- Gruppchef äldreheten
- Biståndshandläggare
- Statistikansvarig
- Företrädare för hemtjänstföretagen Domicare AB och Olivia Hemtjänst AB
- Ordförande äldrenämnden
- 1:a vice ordförande äldrenämnden
- 2:e vice ordförande äldrenämnden

### 11.2. Dokument

- Status kring arbetet med nya arbetssätt och verksamhetssystemet Pulsen Combine – mars 2016, 2016-02-29.
- Status kring arbetet med nya arbetssätt och verksamhetssystemet Pulsen Combine, 2017-02-13.
- Status kring arbetet med nya arbetssätt och verksamhetssystemet Pulsen Combine – januari 2016, 2016-18.
- Äldrenämndens yttrande över revisionsrapport nr 5/2015 – granskning av Pulsen Combine, 2016-01-27.
- Socialnämndens yttrande över revisionsrapport nr 5/2015 – granskning av Pulsen Combine, 2016-01-26.
- Utredning Lex Sarah, 2015-04-24.
- Årsrapport 2017, verksamhetsuppföljning inom äldreomsorgen, 2018-02-05.
- Årsredovisning 2017 äldrenämnden
- Resultat för uppföljning av internkontrollplan 2017, 2018-02-01.
- Uppföljningsplan för kvalitet 2017 – resultat, Dnr ÄLN 2017/62
- Mobil återrapportering i kundvalet för hemtjänst, ledsugning och avlösning, 2016-11-09.
- Internbudget för äldrenämnden år 2018, 2017-11-30.
- Internkontrollplan för 2018, 2017-11-30.
- Mobil återrapportering hemtjänst. Flödet mellan Pulsen Combine och Phoniro Care.
- Handhavande av mobil återrapportering, 2018-04-24.
- Incidenter 2018-04-25.
- Medarbetarundersökning 2017.
- Regler och rutiner för mobil återrapportering, 2018-01-17.

- Förvaltningsplan 2018.
- Utredning av verksamhetssystem för socialtjänsten inom Nacka, Täby och Upplands Väsby kommun.

## 12. Bilaga 1

	Process/funktionalitet	Prioritetsrang	Uppskattad tid	Implementering
Drivs utanför förvaltningen i projekt	Kvalitetssäkringsprojekt	1	7 månader	2018
Drivs inom förvaltningen 2018	Genomförandeplaner i Combine	4		2018
Drivs utanför förvaltningen i projekt	Medborgarvyn (Mina sidor + automatisering)	-		2018
Drivs inom förvaltningen 2018	Boendeplacering (förstudie)	2		2018
Drivs inom förvaltningen 2018	Utförares kännedom om varandra (offert pågår)	3		2018
Drivs utanför förvaltningen i projekt	Välfärdsteknik interface mellan Combine och larmportal	-		2018
Drivs utanför förvaltningen i projekt	IBIC (förstudie)	-		2018
Aktivitet som utförs 2019	Avgifts- och ersättningsunderlag	5		2019