



**Täby kommun**

**Verksamhetssystemet  
Pulsen Combined**

**Förstudie**

Offentlig sektor  
KPMG AB

*14 september 2016*

*Antal sidor: 5*

## **Innehåll**

1.	Bakgrund	1
2.	Syfte	1
3.	Ansvarig nämnd/styrelse	1
4.	Metod	1
5.	Projektorganisation	2
6.	Resultat av granskningen	2
7.	Rutiner	2
7.1	Förbättringsarbete	3
7.2	Statistik	3
7.3	Lathundar	3
7.4	Webbaserat system	3
7.5	Svåröverskådligt system	4
7.6	Worddokument ej användbara	4
8.	Utbildning	4
9.	Kommentar	4

## 1. Bakgrund

Pulsen Combined, nedan kallad Pulsen, är en webbaserad tjänst som knyter samman medborgare, myndighet och utförare. Socialtjänstlagens värden skall vara styrande och enligt beskrivningen av systemet så står den enskilde i centrum för processen och yrkesrollerna skall samlas kring individen. Pulsen skall ge insyn för medborgarna och ge effektivare handläggningstider samt tillgänglighet dygnet runt.

Ursprungligen startade kommunen Pulsen Combine som ett projekt år 2004 i samarbete med kommunerna Nacka, Upplands Väsby och Täby. Syftet var att förenkla och tydliggöra socialtjänstens arbetsprocesser. Ett resultat av detta innebar att det upphandlades ett gemensamt IT-stöd och kommunerna valde Pulsen AB (nu Pulsen Omsorg AB) som leverantör. Utvecklingsprojektet startade 2007 och fick acceptans och godkändes i december 2012. Utvecklingsprojektet avslutades i juni 2014.

Införande av fas 1 pågick under 2013, där myndigheterna äldreomsorg, funktionshinder, IFO samt HSL och dess delar ingick. Inom utfördelen var utförare med LOV, avtal som infördes först. Införandetakten var snabb eftersom slutleveransen försenats. Detta på grund av att ytterligare behov identifierats under projektet samt att det befintliga IT stödsavtalet löpte ut 2013-12-31. På grund av dessa faktorer beslutades att skjuta upp införandet av fas 2. Denna fas pågår nu och består av införande av ersättningar till leverantörer inom social omsorg, mobil återrapportering för social omsorgsleverantörer samt medborgarvyn som ger Täby kommuns invånare möjligheten att ansöka om insatser via kommunens hemsida.

Sedan Täby införde detta system har implementeringen av systemet haft bekymmer. Flera signaler från verksamheten visar på svårigheter med systemet och att effektivitet till viss del uteblivit. Det finns olika synpunkter inom olika verksamheter. Man är mer nöjd inom äldreomsorgen än inom socialtjänsten. Med bakgrund av detta har revisionen i Täby valt att göra en förstudie av hur verksamheten uppfattar systemet idag.

## 2. Syfte

Att ge revisionen förutsättningar för att förstå hur systemet fungerar idag och om en djupare analys och granskning av systemet behöver göras.

## 3. Ansvarig nämnd/styrelse

Granskningen avser Socialnämnden.

## 4. Metod

Granskningen har genomförts genom:

- Dokumentstudier och insamling av relevanta dokument

- Intervjuer med berörda tjänstemän. Intervjuer har genomförts med socialsekreterare inom barn och ungdom, samt ensamkommande barn. Vidare har chefer intervjuats samt enskilda nyckelpersoner.
- Intervjuer har gjorts med företrädare för verksamhetssystemet, Pulsen Combined.

## 5. Projektorganisation

Granskningen har genomförts av Tommy Nyberg KPMG AB, Rapporten har sakgranskats av socialchef i Täby Kommun.

## 6. Resultat av granskningen

Våra intervjuer visar på att användningen av Pulsen har inneburit problem på flera områden. Samtliga intervjuade påtalar att det idag tar betydligt längre tid att dokumentera samt att överföra information. Enskilda intervjuade anser att det finns utvecklingspotential i systemet men att det idag har brister på flera områden. Att i systemet t.ex. skicka över mål till utförare är enligt merparten intervjuade ett nästintill omöjligt uppdrag.

Samtliga intervjuade påtalar att det kommer upprepade felmeddelande i systemet vilket innebär att man får börja om, alternativt blir försenad. Ett flertal intervjuade anser att man idag har fler anställda än vad man skulle ha om verksamhetssystemet hade fungerat på ett riktigt sätt. Då utredaren i en tidigare granskning gjorde en aktgranskning i systemet, vilken pågick i två timmar, så kom under denna tid 9 socialsekreterare in till IT-avdelningen för att fråga om olika fel som uppstått under dessa två timmar. Vi frågade i samband med granskningen om detta hjälpbehov var en extrem situation men enligt anställda på IT-avdelningen som vi pratade med så var det vid denna tidpunkt en normal dag.

Här påtalas från systemansvarig att det skiljer mycket mellan olika verksamheter hur systemet upplevs. Det har varit mycket bekymmer i implementeringen inom Barn och ungdom.

## 7. Rutiner

Våra intervjuer visar att de processer som finns i Pulsen är svåröverskådliga. Att skapa rutiner är inte enkelt eftersom systemet fortfarande är relativt nytt och ej färdigbyggt. Enligt de intervjuer som vi haft så saknas väsentliga delar. Nämnas kan möjligheten att skicka mål till utförare samt möjligheten att gå mellan olika processer i systemet. Det påtalas också att man anser att ett stort antal buggar i systemet inneburit att man tappar information. Tre av handläggarna påtalar att dokumentation försvunnit och att journalanteckningar inte har hittats. Här påtalas från systemansvarig att då man har ett webbaserat system så kommer det vid driftsstopp att försvinna information som inte sparats. Det bekräftas att det idag saknas automatspar i systemet.

En av rutinerna som man anser är bra med Pulsen är att man kan ha olika ärenden öppna samtidigt. Det har inte varit möjligt i tidigare system. Ledning påtalar också att systemet har flera fördelar som inte används idag. Här påtalas att det i enskilda fall funnits behörighet i kommunen att plocka bort enskilda filer vilket. Detta ser företrädare för Pulsen Combined som ett problem. Vid vår intervju med systemansvarig så påtalas att detta inte stämmer då endast en person haft ansvar för att kunna plocka bort filer.

Systemansvarig för Pulsen förklarar att systemet bygger på att man följer ett flöde. Detta flöde måste följas vilket ibland kan upplevas ta längre tid. Det ger enligt systemansvarig en bra rättssäkerhet men kan upplevas som tidskrävande.

En rutin som måste utvecklas i systemet är möjligheten att arbeta med långa dokument. Detta ser man som ett stort problem idag. Systemet är inte designat efter socialtjänst utan fungerar bättre gentemot äldreomsorg. Speciellt eftersom utredningar och textunderlag är mycket längre inom socialtjänst.

Idag har man enligt intervjuerna 20-22 ärenden. Detta anser man vara gränsen eftersom verksamhetssystemet är så tidskrävande. Om verksamhetssystemet fungerade tillfredsställande gör flera intervjuade bedömningen att man kunde haft 25-30 ärenden.

Systemet är långt ifrån färdigt och flera intervjuer påtalar att det görs återkommande uppgraderingar och förändringar som även innebär driftsstopp.

## 7.1 Förbättringsarbete

Lokala synpunkter som framkommer gällande Pulsen tas upp i förvaltningsgrupp. Det innebär att enklare förändringar kan göras direkt. Det kan röra t.ex. enklare mallar. Större systemförbättringar måste dock göras av företaget Pulsen. Här påtalar systemansvarig att då man är tre kommuner som samsas om kostnader samt om vilka förändringar som skall göras så tar det tid. Då kommunerna har kommit olika långt i implementeringen av arbetet så blir samordningen problematisk.

## 7.2 Statistik

Våra intervjuer visar att det är väldigt svårt att få ut adekvat statistik i verksamhetssystemet. Allt måste enligt de intervjuade göras manuellt. Kostnader per dygn och per placering samt antal placeringar kan inte enligt intervjuerna göras idag. Enligt företrädare för Pulsen används inte statistikverktyg i Täby kommun. Här påtalas från systemansvarig att det finns ett eget system, Business Object, där man kan ta ut statistik. Problemet är att det idag enligt systemansvarig inte läggs in statistik som t.ex. dygnskostnad och insatser och då går det inte heller att ta ut.

## 7.3 Lathundar

Idag saknas lathundar för att underlätta för handläggarna. De intervjuade påtalar att det inte är lätt att göra lathundar då systemet förändras hela tiden. Det pågår ett arbete idag att göra en lathund. Enligt Verksamhetsföreträdare för Pulsen finns E-learninginstrument som kan användas för att underlätta för kommunen. Enligt företrädarna för Pulsen har man inte varit intresserade av detta från Täby kommuns sida. Detta bekräftas av systemansvarig.

## 7.4 Webbaserat system

Pulsen bygger på ett system som är beroende av en bra uppkoppling. Enligt de intervjuade så är uppkopplingen inte tillräckligt snabb vilket ger problem med verksamhetssystemet. En del nätavbrott har skapat problem med sparande av dokument. Här påtalas i intervjuer att inget automatspar görs i Pulsen vid avbrott. Enligt företrädare för Pulsen så kommer detta att försvinna över tid då

man arbetar bort dessa problem. Det finns dock en medvetenhet om dessa problem. Detta bekräftas också systemansvarig.

## 7.5 Svåröverskådligt system

Merparten intervjuade menar att systemet är mycket svåröverskådligt och att det är svårt att hitta i systemet. Det krävs många "klick" för att hitta rätt och delar som ej används frekvent är svåra att lösa då man behöver hitta dem.

## 7.6 Worddokument ej användbara

De intervjuade säger att det idag inte är möjligt att klistra in Worddokument i verksamhetssystemet. Detta medför flera problem då man använder detta i sina utredningar. Systemet bygger på att man kryssar i vissa delar och man skall inte behöva Word för att använda Pulsen. Enligt företrädare för Pulsen så anser man att det finns en rättssäkerhetsaspekt i att inte använda Word.

## 8. Utbildning

Samtliga anställda gick igenom en utbildning i samband med att Pulsen implementerades. Dock är socialtjänsten en verksamhet som har hög personalomsättning varför många som är anställda idag inte gått igenom en utbildning. Här påtalas dock från systemansvarig att det idag finns en person med ansvar för att utbilda individer inom Pulsen Combined varför detta inte alls stämmer. Kommunen har bra förutsättningar för utbildningar inom verksamheterna. Det behöver planeras in och då finns möjligheter till utbildning inom max tre veckor.

## 9. Kommentar

Vår genomgång påvisar att det idag finns flera områden som kan förbättras. För att Pulsen Combined skall bli ett system som ger mervärden som det var tänkt måste förbättringar göras. Vi skall dock påtala att vi inte intervjuat alla verksamheter och att socialtjänsten haft större bekymmer än andra. Dock finns områden som man behöver hitta snara lösningar på.

Vi ser att samarbetet med två andra kommuner innebär att det tar lång tid att genomföra förändringar. Dels beror det på att tre kommuner skall komma överens men de har också kommit olika långt i sina processer.

Då systemet är webbaserat blir det vid driftsstopp bekymmer för handläggare. Det man arbetat med försvinner och detta ser vi som allvarligt. Det finns idag många företag som vid driftsstopp har automatspar varför detta borde kunna lösas tekniskt. Vi uppmanar kommunen att hitta lösningar för detta.

Lathundar för systemet är viktiga då detta kan underlätta för verksamheten. Detta är uppmärksammat av ledningen och är ett område man arbetar med. Ett system som innebär att man behöver mer personal måste utvärderas. Om systemet är bra måste nya arbetssätt inarbetas. Det ser vi som en viktig fråga för nämnden. KPMG uppmanar till en djupare granskning av detta område.

Vår erfarenhet av verksamhetssystem är att material knappast kan försvinna men om ansvariga handläggare inte hittar adekvat dokumentation innebär detta stora bekymmer för verksamheten. Vi ser detta som viktigt för verksamheten att lösa.

KPMG, dag som ovan

Tommy Nyberg  
*Verksamhetsspecialist*