

Johan Pehrsson
Socialchef
Johan.pehrsson@ekero.se
08-560 394 53

Socialnämnden

Införande av nytt verksamhetssystem i socialtjänsten - bedömning av effektivisering.

Dnr SN13/120-709

Förslag till beslut

Socialnämnden ger socialkontoret i uppdrag att återkomma med en förnyad redovisning under våren 2014.

Sammanfattning av ärendet

Ärendet syftar till att, som ett led i arbetet inför budget 2014-16, bedöma effekter till följd av det nya verksamhetssystemet i socialtjänsten.

Införandet av socialtjänstens nya verksamhetssystem Combine påbörjades våren 2013. Idag (augusti 2013) används systemet i drift inom äldreomsorg, insatser till personer med funktionsnedsättning/LSS samt ekono-miskt bistånd. Pulsen Combine kommer inom vissa delar av Sociakontoret att spara betydande handläggningstid. Inom andra delar kan det nya verksamhetssystemet tvärtom innebära merarbete för handläggarna.

Ärendet

Inför beslut i fråga om nytt verksamhetssystem för socialtjänsten genomfördes på uppdrag av nämndkontoret en förstudie av Softronic. Av denna framgår bl a en bedömning av vilka effekter det nya verksamhetssystemet förväntas ge:

”Införandet av Pulsen Combine kommer att på sikt höja kommunens servicenivå och kvalitet. Medarbetarnas arbetssituation kommer att förbättras. Beslut och utredningar blir bättre underbyggda och därmed uppnås en större trygghet för både medborgare och myndigheter.

Det interna genomgångar och matchning av processer, funktioner och roller som behöver genomföras ger en kraftigt ökad medvetenhet hos medarbetarna. Anpassningar i arbetsmetodik blir då enklare att genomföra. De ineffektiva arbetsprocesser som idag finns skulle ersättas med mer effektiva. Effektiviseringspotentialen jämfört idag bedöms till minst 20%”.

Nuläge Combine

Införandet av socialtjänstens nya verksamhetssystem Combine påbörjades våren 2013. Idag (augusti 2014) används systemet i drift inom äldreomsorg (myndighet och intern produktion), insatser till personer med funktionsnedsättning/LSS (myndighet) samt ekonomiskt bistånd. Införandet fortgår och under hösten kommer även inom myndighet socialpsykiatri, missbruk , barn och ungdom införas. Likaså sker fortsatt införande hos utförare äldreomsorg och LSS samt i övrigt HSL i intern produktion. Till årsskiftet planeras systemet vara i drift i full skala (exklusive e-tjänster/medborgarvy).

Bedömning

Under 2013 kommer inga effektivitetsvinster att generas. Detta då systemet inte är fullt ut implementerat och nytt arbetssätt inte fullt ut infört. Under införandefasen har processen tvärtom inneburit en stor ansträngning för handläggarna beroende på:

- Att det gamla verksamhetssystemet finns kvar på grund av att migrering på alla sektioner inte är klart ännu. Handläggarna får därför till viss del arbeta i dubbla system.
- Att handläggarna är ovana vid det nya systemet som innebär fler moment en tidigare.
- Att det uppstått diverse övergångsproblem eftersom systemet är helt oprövat på Individ och familjeomsorgen.

Erfarenheterna under året bekräftar den bedömning som gjordes inför införandet av Combine dvs att införandet av ett nytt verksamhetssystem och nya arbetsprocesser parallellt med den ordinarie

verksamheten kommer att innebära en ansträngning för organisationen.

Då införandet pågår är det svårt att ännu göra en bedömning av vilka effekter verksamhetssystemet kommer att kunna ge på sikt. En första försiktig bedömning kan ger dock vid handen att systemet på sikt kommer att spara handläggningstid.

Det som redan i dagsläget är tydligt är att avgiftshandläggningen kommer att kunna minska i tid. Idag går det åt 80% av en tjänst till denna arbetsuppgift. Det bör gå att minska denna tid till 40%. Detta kan få genomslag redan 2014.

När hela systemet är igångsatt och löper på friktionsfritt kommer vi kunna administrera ersättningar till utförarna inom intern produktion och till externa utförare. Detta kommer att spara tid för utförare, handläggare och controllers. Omfattningen är idagsläget osäker men bör få genomslag under 2014.

Samarbetet mellan handläggare och utförare kommer att gå smidigare, snabbare och säkrare. Manuella processer ”vid sidan av” systemet kan kapas vilket bör spara tid. Likaså kan kommunikationen mellan aktörerna i större utsträckning än idag ske genom systemet vilket också sparar tid.

Det skulle underlätta om ersättningar till familjehem, kontaktfamiljer och kontaktpersoner kunde hanteras via pulsen Combine. För detta krävs en integration mellan Combine och lönesystemet. Frågan kommer att utredas under 2014.

Arbetet med införandet av e-tjänster/medborgarvy kommer att på börjas under 2014. Medborgarvyn kommer att innebära att brukarna kan ansöka om olika insatser via sin hemdator alternativt någon lånedator på exempelvis biblioteket. De kommer att kunna följa sitt ärende, se vilka beslut som är fattade och motiveringar till dessa. Detta ökar servicegraden mot medborgarna men osäkerheter kring i vilken utsträckning detta kommer att användas av medborgarna gör att effektiviseringsvinster på kort sikt inte kan förväntas.

Sammanfattning

Sammanfattningsvis kan sägas att Pulsen Combine kommer inom vissa delar av sociakontoret att spara betydande handläggningstid.

Inom andra delar kan det nya verksamhetssystemet tvärtom innebära merarbete för handläggarna. Detta kompenseras då av en mycket hög rättssäkerhet, som innebär färre störningar och klagomål inom myndighetshandläggningen. Något som också kan innebära tidsbesparingar.

Tilläggs bör att Ekerö kommun var tvungen att införa ett nytt verksamhetssystem, det fanns inget alternativ eftersom det gamla Logica-systemet var mycket undermåligt och på väg att avvecklas. Införandet av ett nytt verksamhetssystem är alltid en dyr och besvärlig process.

I fråga om ”spinoff-effekter” och effektiviseringsmöjligheter planerar Ekerö kommun tillsammans med Pulsen ha ett seminarium under senhösten när systemet är något mer infört än idag. Till detta kommer inbjudas representanter från KSL/IT-forum och utvecklingskommunerna.

Socialkontoret kommer att återkomma med en förnyad redovisning under våren 2014 när systemet varit i drift under en längre tid.

Johan Pehrsson
Socialchef