

Johan Pehrsson  
Socialchef  
08 560 39 453  
johan.pehrsson@ekero.se

## Lägesrapport effekt Pulsen

Dnr SN13/120-709

### Bakgrund

2011 beslutade Socialnämnden i Ekerö kommun att införa ett nytt verksamhetssystem inom socialtjänsten. Det system som Ekerö socialtjänst använt sig av var, Logica Omsorg och de hade sedan några år tillbaka slutat utveckla systemet och även slutat att erbjuda support. En arbetsgrupp av tjänstemän tillsattes för att ta fram och utvärdera de nya system som fanns på marknaden. Arbetsgruppens krav på ett nytt verksamhetssystem var bl a följande:

- Det ska stödja socialtjänstens samtliga verksamhetsområden.
- Det ska stödja samtliga insatser inom respektive verksamhetsområde.
- Det ska stödja hela processen från beställning till utförande. Systemet ska kunna kommunicera med flera utförare (LOV) vad avser beställning av insatser till enskilda och inrapportering av utförda prestationer
- Lösningen ska följa den nationella IT-strategin. Information och tjänster ska göras lättåtkomliga för medborgare. IT-stödet ska möjliggöra att information ska kunna lämnas över organisationsgränser.
- Det ska vara webbaserat och erbjuda e-tjänster. Medborgare ska kunna söka information om, kontakta och ansöka om tjänster via nätet. Tillgänglighet för medborgare ska vara 24 timmar per dygn.
- Det ska finnas möjlighet att generera och rapportera underlag för statistik.
- Systemet ska möjliggöra integration med ekonomi- personalsystem.
- Lösningen ska medföra att leverantören tar ansvar för god support för drift och användning.

Pulsen Combine var det verksamhetssystem som bäst bedömdes motsvara de ställda kraven.

## **PULSEN COMBINE**

### **För en framtidssäkrad socialtjänst**

Pulsen combine är en modern, webbaserad tjänst som effektivt knyter samman medborgare, myndighet och utförare. Socialtjänstlagens värden är styrande, den enskilde är i centrum för processen och yrkesrollerna samlas kring individen. Pulsen combine syftar till att ge en bättre insyn för medborgarna, snabbare och effektivare handläggningstider samt tillgänglighet dygnet runt.

### **Socialtjänst i takt med tiden**

I kontakten med banker, Skatteverket eller Försäkringskassan tar de flesta idag för givet att det ska gå att utföra ärenden när som helst på dygnet. Nu kan kommunernas socialtjänst också ta plats i tåten när det gäller service till medborgare, anhöriga och närstående. Pulsen combine gör även att socialtjänsten kan ta stormsteg mot ett mer transparent arbetssätt. Dessutom frigörs personal från rutinuppgifter för att istället kunna ägna mer tid åt kvalificerat arbete som utredningar.

### **Utvecklas av kommuner för kommuner**

Pulsen combine har sin utgångspunkt i en processkartläggning av socialtjänstens alla processer. Tjänsten har tagits fram av Pulsen i i mycket nära samarbete med Nacka, Täby och Upplands Väsby kommun.

### **Heltäckande IT-stöd**

Tjänsten hanterar processer för äldreomsorgens alla ärenden som hjälp i hemmet, dagverksamhet, korttidsboende, färdtjänst och särskilt boende. Det täcker handikappomsorgen med LSS, LASS och socialpsykiatri. Pulsen combine rymmer även individ- och familjeomsorgens ärenden som ekonomi, barn och unga, LVU, LVM, familjerätt och uppdragstagare.

### **Smidigare och säkrare processer**

Grundläggande i Pulsen combine är att ett formulär bara fylls i en enda gång. Sparad information visas sedan i flödet där det finns behov av att ha med uppgifterna. Det underlättar för personal vid myndighet och utförare. Sekretessbelagda uppgifter

behöver aldrig lämna systemet och är därmed mycket säkrare än vid traditionell hantering där handlingar i pappersform hanteras i den allmänna postgången.

### **En tjänst – tre olika vyer**

Eftersom tjänsten är webbaserad kan olika aktörer enkelt få tillgång till det, oavsett plats eller tid. Det gör att processerna löper snabbt och smidigt. Pulsens combine har tre olika vyer: medborgarens, myndighetens och utförarens.

### **Effekter som kommunen uppnått**

Genom att införa Pulsens det nya verksamhetsstödet har kommunen strukturerat upp arbetsprocesserna hela vägen från initiering till verkställande. Detta har fått till följd att kommunen nu följer gällande lagstiftning fullt ut och nu arbetar på ett mer rättsäkert sätt. Tidigare har systemstödet möjliggjort att man tar genvägar så som till exempel att fatta beslut utan föregående utredning. Systemstödet säkrar nu upp rätt arbetsätt oavsett vem som handlägger då det styr vår personal att följa fastslagna rutiner och processer. Detta kommer över tid att dessutom ge oss tillgång till en mer exakt statistik och information som vi kan använda för att styra vår verksamhet.

Det skall också nämnas att arbetsättet ”tvingar” oss att göra saker i rätt ordning och tillåter inte att saker ”läggs på hög” för att senare tas i kapp. Detta skapar då också en högre arbetsbelastning vid olika tillfällen.

Det nya systemet levereras som en tjänst vilket innebär att vår IT avdelning inte blir belastad med driftsättagandet, detta spar pengar över tid. Vi har redan nu en högre garanterad tillgänglighet då vi har drift och felanmälan dygnet runt.

### **Effekter som kommer framöver efter fortsatt införande**

Idag är vissa utförare användare av systemet men ytterligare utförare och tjänster ska successivt in. När samtliga utförare och verksamheter samt medborgare är användare kommer vi att uppnå ett flertal positiva saker.

Genom att utförarna själva dokumenterar genomförandeplaner och följer upp så spar det tid för kommunen. Rätt person gör rätt sak och dokumentation sker direkt i tjänsten vilket ökar kvalitet samtidigt som det spar tid.

Genom att medborgaren själv kan beställa hjälp via medborgarsidan spar vi tid samtidigt som transparens ökar då en medborgare enkelt kan följa ärenden via webben.

Kommunikation mellan utförare, myndighet och medborgare kan ske på ett säkert och effektivt sätt via tjänsten. Vi behöver inte skriva ut och skicka lika mycket information och vi undviker risker med att information hanteras på ett osäkert sätt via epost mm.

Eftersom all information kommer att samlas inom ett system för både medborgare, utförare och myndighet kommer vi att kunna ta fram statistik som är ovärderlig för vår verksamhet, och eftersom alla som använder tjänsten styrs till att fylla i informationen på rätt sätt blir statistiken mer korrekt än i dag.

Vi har planerat att koppla på elektroniskt återrapportering av insatser via mobiltelefon på utförarsidan. Detta ökar effektiviteten hos utföraren samtidigt som vi får tillförlitligare uppgifter om genomförd tid.

Manuella rutiner finns delvis kvar. Flertalet av dessa bör kunna rationaliseras bort när alla delar av vårt nya system är implementerat fullt ut. Detta skapar avsevärda tidsvinster i organisationen.

### **Påverkan på verksamheten**

Det nya systemet förändrar mycket i hur vi arbetar med handläggning. Nya arbetssätt tar tid att lära sig samtidigt som vi "tvingas" att göra rätt. Detta tillsammans med att systemet är nytt gör att belastningen ökar på personer i vår organisation i ett första steg innan de positiva effekterna ovan kommer

### **Effekter**

Införandet av Pulsen Combine påbörjades i maj 2012. Idag körs samtliga sektioner i socialkontoret i drift dvs LSS, ekonomiskt bistånd, socialpsykiatri, missbruk, barn och ungdom. Även vissa utförare arbetar idag i systemet.

Pulsen combine har hittills inneburit ett mer arbete för handläggarna beroende på:

- Att det gamla verksamhetssystemet Logica fanns kvar t o m 31 mars 2014 på grund av att migrering på alla sektioner inte var klart ännu. Handläggarna har därför till viss del fått arbeta i dubbla system.
- Att igångsättningsproblem uppstått
- 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.

En första försiktig bedömning ger vid handen att Pulsen Combine på sikt kommer att spara handläggningstid. 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 köra ersättningar till utförarna inom intern produktion och till externa utförare som är godkända inom ramen för LOV. Detta kommer att spara tid för utförare, handläggare och controllers. Bör få genomslag under 2014.

Samarbetet mellan handläggare och utförare kommer att gå smidigare, snabbare och säkrare.

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 att få igång en medborgarvy med e-tjänster är påbörjat. Medborgarvyn kommer att innebära att brukarna kan ansöka om olika insatser via sin hem dator alternativt någon lånedator på exempelvis biblioteket. De kommer att kunna följa sitt ärende, se vilka beslut som är fattade och motiveringar till dessa.

Sammanfattningsvis kan sägas att Pulsen Combine kommer inom vissa delar av sociakontoret att spara betydande handläggningstid. Inom andra delar kan det nya verksamhetssystemet innebära merarbete för handläggarna. Detta kompenseras med en mycket hög rättssäkerhet, som innebär färre störningar och klagomål inom myndighetshandläggningen.

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

## **Ekerös personals upplevelser**

### Systemadministratörerna

*Avgiftshandläggningen bör gå fortare när ersättningar för hemtjänst är igång. Dock kommer nu avgiftshandläggaren att behöva registrera/återrapporera matlådor efter lista varje månad. Samt att man vid varje fakturering måste göra fler kontroller än tidigare. När Ekerö kommuns avgiftssystem görs om så att Combine stödjer alla delar av vårt avgiftssystem kommer vi kunna få bort dessa kontroller.*

*Mer rättssäker handläggning – man kan inte hoppas över ett steg, alla anmälningar registreras och syns – här går det inte att hoppa över något.*

*Vi kan nu ta ut bra loggar på vem som har gjort vad och vem som varit inne på olika brukare, detta var bristfälligt i VO/LSS. Säkrare inloggning.*

*När ersättningar kommer igång och vi får ut de data vi vill, spar vi tid för uppföljning både på socialkontoret och hos vår controller-*

*När inrapportering via Phoniro är igång spar vi tid för åiterrapportering mm.*

#### Familj- barn och ungdomssektionen

*Det går mycket mer handläggningstid, beroende på att barn och ungdom har moment som inte behöver göras. Verkställa beslut och skicka till oss själva. Det har varit omfattande problem med buggar hela tiden, vilket har fått till följd att man inte kunnat dokumentera vid rätt tidpunkt utan kanske fått vänta en längre tid tills buggen åtgärdats. Det är flera stycken som upplever datorerna/programmet som långsamma. Det har ibland tagit en till två minuter mellan varje klick.*

*När nya processer/formulär har kommit har Pulsen har lastat över testningen på objektspecialisterna. Sektionen upplever att detta borde ha gjorts av pulsen själva innan utskick.*

*Från början har det varit omfattande saker som måste ordnas till eller ändras. Handläggarna upplever att jobbet blivit mycket mera stressigt sedan det nya systemete införts. Svåra barnavårdsärenden där man snabbt behöver komma vidare till skydd av barnet.*

*Socialekreterarna tycker inte riktigt att systemet passar in i barnhandläggningen. Ibland behöver man bara skriva ett enkelt dokument och då möjliggör systemet inte det. Problem att hitta i systemet det är svårt att få en överblick, särskilt i det här med initieringar. Det finns inte någon ordbehandling. Utredningarna ser inte professionellt utförda ut. Det blir ofta fel.*

*Mycket positivt att systemet är rättsäkert.*

#### Vuxensektionen, missbruk, socialpsykiatri, försörjningsstöd

*Från början har det varit mycket tungt. Ett komplext system att lära sig. Tagit tid innan Pulsen fått det att fungera. Det har funnits extra resurser, men införandet blev försenat och då fanns inte resurserna kvar. Det som är tydligt är att det tar mycket längre tid än i det gamla systemet. Det är många klick och man måste växla mellan olika vyer hela tiden och det tar tid.*

*Handläggarna för ekonomiskt bistånd upplevde från början att systemet var långsamt och mycket buggar. Har man ingen datakunskap från början, tar det tid att lära sig, eftersom det är så komplext system att jobba i*

*Upplevelserna är att systemet är omständigt. Mycket som inte fungerade i början, beräkningarna var fel under en längre tid. Nu stämmer det. Utbetalningarna har fungerat men vägen fram har varit problematisk. Systemet kräver ett helt annat sätt arbeta sätt en det gamla. Man måste göra en process innan man kommer vidare till nästa process.*

*Det som är positivt är att det flyter på och det är roligt att jobba i systemet Oavsett vilken handläggare som jobbar i systemet så blir utredningarna mer lik varandra. Handläggarna tror att när systemet är genomfört fullt ut och när medborgarvyn är igång kommer det bli tidsbesparande.*

*Positivt är också att man inte kan ta genvägar och det är mer rättsäkert man måste arbeta efter en viss ordning, steg för steg. Vi måste arbeta mer likvärdigt. Systemet kommer att innebära en ökad samsyn av hur arbetet ska bedrivas. Det kommer att ta tid. När medborgarvyn för försörjningsstöd införs, kommer det att krävas ett stort arbete av personalen för att supporta sina klienter så ansökan och handlingar mm blir rätt.*

*Det har varit problem med verkställighet av beslut beträffande bostäder, egna medel och våld i nära relationer.*

*Slutligen säger förträdarna för ekonomiskt bistånd att det är ett bättre system men det är inte färdigutvecklat. Det kommer bli bra, men vi är inte där ännu.*

### Äldreomsorgon

*Från början kändes det som ett ofärdigt system. Handläggarna blev överaskade att det blev så mycket knapptryckningar. Systemet är mycket komplext. Krångligt vid små förändringar, inom hemtjänsten finns ett tjugotal insatser, omständigt när en liten förändring ska göras. Systemet innebär längre handläggningstider. För mycket buggar för många fel. Det tar tid att ladda nya processer. Journalsystemet är handläggarna inte riktigt nöjda med. Krångligt att komma in i journalanteckningar.*

*Mycket bra att systemet är rättssäkert. Kontakten med utförarna fungerar bra det är bra att det är samma system. Det som inte fungerar ännu är ersättningar. Det körs externt, känns osäkert. Utskrifterna ser förfärliga ut.*

*Biståndshandläggarna jobbar fullt ut i systemet och personalen börjar bli vana, Skulle allt fungera friktionsfritt så är det ett bra system. Om allt funkar, så är systemet logiskt och bra.*

### Handikappomsorgen

*Systemet var mycket haltande och ofullständigt från början. Mallarna har inte varit anpassade till LSS. Jobbet från början kunde ha varit mera effektivt. Systemet är omfattande och mycket mer komplext än förväntat. Mycket omständigt att journalföra. Det är ett svåradministrerat system.*

*Till en början anställdes en personal för att avlasta LSS handläggarna vid införandet, men allt blev försenat. Detta innebar att handläggarna fick en mycket stor arbetsbörda eftersom den personal som var tänkt att avlasta inte fanns kvar. Det blev svårt att bli frikopplad helt. Migreringen tog alldeles för mycket tid. Det har också varit negativt att handläggarperspektivet inte varit i fokus utan mera de tekniska delarna. Projektledning har varit dålig på att informera handläggarna och lyssna på deras synpunkter.*

*Mycket positivt på sikt, särskilt när medborgarna kommer in i systemet. Bra att inte behöva ha en massa sidosystem.*

### **Sammanfattande bedömning**

Från och med den 1 april 2014 är det gamla verksamhetssystemet nedsläckt. Hela myndighetsdelen (förutom Riksfärdtjänst) körs nu i skarp drift i Pulsen Combine. En förvaltningsplan har upprättats för myndighetsdelen där undertecknad är systemägare och Caroline Wernholm och Eva Lindqvist är systemförvaltare. Vi träffas med jämna mellanrum för att stämna av hur drift, processer mm fungerar. Vi tar även upp önskemål från handläggarna om något behöver ändras, läggas till eller köpas in. Utveckling av systemet fortgår hela tiden. Eftersom budgeten är begränsad är det systemägarens uppgift att prioritera. Ett förvaltningsråd kommer att bildas, där förutom undertecknad även, IT-chefen Maria Svenson och nämndansvarig Lena Burman Johansson.

Varje sektion har en utsedd objektspecialist som testar uppdateringar och nya processer som kommer från Pulsen.

Av de synpunkter som framkommit från de olika sektionerna kan sägas att samtliga upplevt att införandet av systemet har varit besvärligt och komplicerat och att systemet är tidskrävande att arbeta i. Allt eftersom handläggarna jobbat i systemet så har en mer positiv attityd till systemet börjat framskynta. Bland annat så är alla överens om att detta är ett mycket rättsäkert system som ger en trygghet för handläggarna när man jobbar i det.

I princip samtliga handläggare är överens om att när alla tre delarna i Pulsen Combine är driftsatta, det vill säga Myndighet, utförare och medborgarvyn, så



kommer systemet att svara upp mot de framtida IT-samhälle som regering och riksdag har som mål.

### **Effekter**

När alla tre delar inom Pulsen Combine är i drift kommer handläggningstid att kunna sparas. Detta innebär att arbetet med klientarbetet bör kunna ökas och fördjupas. 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%.

När hela systemet är igångsatt och löper på friktionsfritt kommer vi kunna köra ersättningar till utförarna. Detta kommer att spara tid för utförare, handläggare och controllers.

Samarbetet mellan handläggare och utförare kommer att gå smidigare, snabbare och säkrare.

Sammanfattningsvis kan sägas att Pulsen Combine kommer inom vissa delar av socialkontoret att spara betydande handläggningstid. Inom andra delar kan det nya verksamhetssystemet innebära merarbete för handläggarna. Detta kompenseras med en mycket hög rättssäkerhet, som innebär färre störningar och klagomål inom myndighetshandläggningen.

När de stora effektivitetsvinsterna kan börja hämtas hem är svårt att sia om. På vissa delar inom äldreomsorgen bör visst utslag kunna skönjas i slutet av 2014. Effektivitetsvinst för hela socialkontoret bör kunna göra sig gällande under 2015 och 2016.