

Upplands Väsby kommun

Granskning Pulsen Combine



Building a better
working world



Building a better
working world

Innehåll

Innehåll.....	2
1. Inledning.....	3
1.1. Bakgrund.....	3
1.2. Syfte.....	3
1.3. Revisionsfrågor	3
1.4. Metod.....	3
2. Aktuell problembeskrivning	4
3. Svar på revisionsfrågorna och rekommendation.....	5
3.1. Vilka möjligheter finns att ta fram statistik och underlag från systemet i syfte att kunna styra och följa upp verksamheterna?	5
3.2. Hur dokumenteras statistik som underlag för verksamhetsplanering och verksamhetsuppföljning?	5
3.3. Rekommendation	6

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Kommunen har under ett antal år bedrivit ett projekt med att implementera ett nytt verksamhetssystem (Pulsen Combine) inom social- och äldre nämndens verksamhetsområden. Projektet försenades i flera olika etapper, främst beroende på brister i leveransen från systemleverantören.

Under 2014 genomfördes en granskning av Pulsen Combine med syftet att bedöma projektets styrning, implementering och kostnadsuppföljning.

I den aktuella granskningen kartläggs möjligheterna att ta fram statistik och underlag för styrning och uppföljning.

1.2. Syfte

Syftet med granskningen är att kartlägga möjligheter att ta fram statistik och underlag från systemet i syfte att kunna styra och följa upp verksamheterna. Vidare hur statistik dokumenteras som underlag för verksamhetsplanering och verksamhetsuppföljning.

1.3. Revisionsfrågor

Inom ramen för granskningen besvaras följande revisionsfrågor:

- ▶ Vilka möjligheter finns att ta fram statistik och underlag från systemet i syfte att kunna styra och följa upp verksamheterna?
- ▶ Hur dokumenteras statistik som underlag för verksamhetsplanering och verksamhetsuppföljning?

1.4. Metod

Granskningen baseras på intervjuer och dokumentstudier. Intervjuer har genomförts med systemförvaltare, controllers, verksamhetschefer vid familjerätten, individ och familj samt äldreomsorgen.

Samtliga intervjuade och övriga lämnare av information har getts tillfälle att ge saksynpunkter på rapportutkast.

2. Aktuell problembeskrivning

Pulsen Combine har varit i drift sedan 2014 och det finns idag ett antal problem att lösa innan systemet har den önskade funktionaliteten.

Rapporter från systemet är ett grundproblem när det gäller problemen idag. Rapporterna är av två slag:

- Officiell statistik som följer av lagkrav. Rapporter avseende denna statistik tas fram månads- eller årsvis och fungerar enligt uppgift som det ska
- Rapporter för kommunens egen styrning och uppföljning. För sådana rapporter finns ett antal problem.

När det gäller rapporterna för kommunens egen styrning och uppföljning är ett problem att systemleverantörens standardrapporter inte svarar mot kommunens behov.

Standardrapporterna har mer formen av omfattande listor än rapporter designade utifrån kommunens konkreta informationsbehov.

Att det är komplicerat att bygga egna rapporter som svarar mot de egna behoven är ett annat problem. Ett par sådana rapporter har byggts och beställts från systemleverantören, men dessa rapporter svarar bara mot en mycket liten del av verksamhetens rapportbehov.

Vid granskningen har behovet av ett rapportprojekt framförts för att definiera och strukturera upp verksamhetens informations- och rapportbehov. Ett sådant rapportprojekt förutsätter en budget för projektet och de rapporter som skulle komma att beställas från systemleverantören. Det har framförts att dessa budgetmedel inte finns idag.

En konsekvens av att det inte finns rapporter och att det är komplicerat att bygga rapporter (samt att systemleverantören tar betalt för det) är att man går egna vägar för att få den information man behöver i arbetet. I systemet finns en stor mängd data och vissa använder sidosystem i Excel för att ad hoc gå in i systemet och hämta ut data. I andra fall man löst informationsbehoven helt manuellt.

Ett annat framfört skäl till att handläggarna använder sidosystem är att systemet är svårhanterat och uppfattas som instabilt och inte pålitligt. Handläggare anser att de behöver sidosystem för kontroll. Antalet buggar i systemet har minskat men svårhanterligheten gör att det är svårt att lita på systemet. Behovet av sidosystem varierar beroende på typ av verksamhet. Systemet fungerar bäst i linjära processer och ju mer komplicerade processer ju sämre funktionalitet. Där informationen används för fakturering uppfattas behovet av sidosystem för kontroll som störst.

Det finns även en möjlighet att ta ut information ur systemet via vyer. Möjligheten att ta ut vyer har förbättrats och kan vara ett hjälpmedel i det löpande arbetet, men vyer uppfattas inte som tillförlitliga och är röriga. Det krävs olika filtreringar av informationen för att få fram de eftersökta uppgifterna, vilket ställer krav på en omfattande och kontinuerlig användning av vyerna för att de ska fungera säkert och effektivt. En annan aspekt är att vyerna inte svarar mot de dokumentations- och arkiveringskrav som ställs på rapporter som används för styrning och uppföljning.

Hade det funnits utdatarapporter från systemet som använts för analys hade det bidragit till kvalitetssäkring av indata i systemet eftersom felaktiga indata skulle framkommit i analysen. Det finns en uppfattning om att det finns felaktiga data i systemets databas. En "städning" av databasen har påbörjats. Till viss del ligger felaktiga data kvar sedan migreringen från det tidigare systemet.

Ett annat indataproblem är sen eller utebliven registrering i systemet. Det främsta skälet till sen inrapportering är att systemet inte uppfattas som viktigt i det praktiska arbetet – vilket delvis hänger samman med problemen i systemet. Man har ofta akter med viktiga dokument på papper och då uppfattas registrering i systemet som en onödig extrauppgift.

I kommunen finns även tradition av att skapa egna lösningar för att komma tillrätta med de informationsbehov man har i verksamheten. En bidragande anledning som framförts för detta förhållningssätt är det bristfälliga systemstöd man hade vid tiden före Pulsen Combine. Kommunen hade ett utgående system där man inte gavs möjlighet till systemsupport.

När det gäller arkivering är ett problem att kommunen inte tagit generell ställning till e-arkiv. Enligt uppgift ska det inte finnas några tekniska problem med att införa en e-arkivlösning i Pulsen Combine. Att inte utnyttja möjligheterna till e-arkiv innebär kostnader för pappersutskriften, lagring/arkivering etc. som till stor del annars skulle bortfalla.

Med ett e-arkiv skulle en hel del behörighetsproblem lösas. Exempelvis finns det problem med att använda och sprida Excel-lösningar eftersom Excel inte har adekvata behörighetssystem.

Sammantaget uppfattas idén med det integrerade systemet, med bland annat sin interaktion med brukare, som god, men att systemet fortfarande befinner sig i ett utvecklingsstadium.

3. Svar på revisionsfrågorna och rekommendationer

3.1. Vilka möjligheter finns att ta fram statistik och underlag från systemet i syfte att kunna styra och följa upp verksamheterna?

Flera faktorer gör att det idag finns begränsningar i möjligheterna att ur systemet ta fram tillräcklig och tillförlitlig statistik som underlag för styrning och uppföljning av verksamheten. Begränsningar främst i form av:

- systemet i sig är komplicerat och svårhanterat
- det finns brister i systemets indata
- det saknas i stor utsträckning definierade utdatorapporter.

På grund av begränsningarna använder verksamheterna sidosystem för att klara de behov av statistik och underlag som behövs för att styra och följa upp, vilket ökar riskerna för fel i flera olika avseenden.

3.2. Hur dokumenteras statistik som underlag för verksamhetsplanering och verksamhetsuppföljning?

Verksamheterna tar fram och dokumenterar den statistik man anser sig behöva för planering och uppföljning. Det sker dock inte på ett optimalt sätt till följd av systemets brister. Det sker dels en dubblering av dokumentation till följd av osäkerhet om systemets tillförlitlighet och svårigheter att få fram lämpliga rapporter, dels används Excel i stor utsträckning för denna sidoordnade dokumentation. Excel, som på grund av sina svagheter när det gäller säkerhet och behörighet, ofta inte är ett lämpligt system.



Building a better
working world

3.3. Rekommendationer

Av granskningen har framkommit främst två insatser som skulle innebära förbättrad funktionalitet i systemet.

1. Att resurser avsätts för ett rapportprojekt där det definieras vilka rapporter som behövs som underlag för styrning, kontroll och uppföljning av verksamheten.
2. Att ett e-arkiv införs i kommunen.

Vi rekommenderar att Social- och äldrenämnden undersöker och tar ställning till om ett rapportprojekt ska startas.

Frågan om ett e-arkiv är kommunövergripande och inte isolerad till Pulsen Combine. Vi rekommenderar att kommunstyrelsen och Social- och äldrenämnden informeras om de fördelar ett e-arkiv skulle innebära vid användningen av Pulsen Combine.

Stockholm den 21 november 2016

Curt Öberg