



Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionen

Revisionsrapport
Tranemo kommuns revisorer

KPMG AB
2020-11-19



Tranemo kommuns revisorer

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionen

2020-11-19

Innehållsförteckning

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Sammanfattning | 2 |
| | Inledning/bakgrund | 4 |
| 1.1 | Syfte, revisionsfråga och avgränsning | 4 |
| 1.2 | Revisionskriterier | 4 |
| 1.3 | Metod | 4 |
| 2 | Resultat av granskningen | 5 |
| 2.2 | Vilka systemstöd som används inom omsorgssektionen? | 6 |
| 2.3 | Sektionens organisation | 15 |
| 2.4 | Stöd till sektionens personal avseende systemstöd | 16 |
| 2.5 | Generellt om utbildning och dokumenterade rutiner | 19 |
| 3 | Slutsats och rekommendationer | 21 |
| A | Bilagor | 23 |

1 Sammanfattning

Inom omsorgssektionen används flera olika systemstöd för att underlätta arbete med exempelvis handläggning av ärenden eller ekonomisk rapportering. För att det ska ge önskad effekt krävs att medarbetarna ges tillräckliga förutsättningar för att kunna hantera systemstöden i form av utbildningar och stöd från IT-enheten i de frågor som inte kan förväntas lösas av personalen på omsorgssektionen. En förutsättning är även att systemstöden är användarvänliga.

Granskningen har syftat till att undersöka huruvida omsorgssektionens hantering av systemstöd är ändamålsenlig.

Sammanfattningsvis kan konstateras att det finns utvecklingsområden vad avser hanteringen av systemstöd inom omsorgssektionen.

Granskningen konstaterar att det nyligen genomförts organisationsförändringar inom sektionen vilket påverkar arbetet med systemstöd. Ett antal åtgärder har genomförts, bland annat har systemförvaltningsplan för systemet TES tagits fram samt en handbok för att stötta systemförvaltaren i sitt dagliga arbete. För systemet Treserva har det även sedan tidigare funnits en systemförvaltningsplan vilken enligt uppgift revideras varje år.

Vår bedömning är att de förändringar som skett kan skapa förutsättningar för ett mer långsiktigt och strategiskt angreppssätt på systemstödsfrågorna. Samtidigt kan konstateras utifrån KPMG:s genomförda enkätstudie att personalen upplever ett antal av systemen tidskrävande och ej användarvänliga. Baserat på enkätstudien samt intervjuer konstateras att det under en tid funnits brister och att de bedöms ännu ej vara åtgärdade. Granskningen kan inte bedöma huruvida vidtagna åtgärder kommer att leda till förbättringar med anledning av det tidiga skede organisationen befinner sig i. Därav är bedömningen att organisationen avseende systemförvaltning bör utvärderas vidare för att dess ändamålsenlighet ska kunna säkerställas.

Vidare konstateras att sektionens personal inte systematiskt erbjuds erforderlig utbildning gällande systemen. Granskningen bedömer det som en risk för att sektionens dagliga arbete blir lidande i fall personalens förutsättningar för att kunna utföra sitt arbete ej säkerställts. Vidare att systemförvaltningsteamets arbetsbelastning ökar då det får ta emot fler ärenden vilket kan leda till längre handläggningstider och lägre effektivitet. Därmed bedömer vi att kommunstyrelsen bör anordna utbildningar inom systemstöd med en regelbundet som säkerställer att även nya medarbetare erhåller tillräcklig kunskap avseende systemstöd.

Mot bakgrund av vår granskning och iakttagelser bedömer vi att följande punkter bör ses över av kommunstyrelsen:

- Tydliggöra roller och ansvar mellan sektionens systemförvaltare, IT- enhet samt leverantör.
- Tillse att kraven på leverantören är tydliggjorda i förfrågningsunderlag samt att avtalsuppföljningar genomförs kontinuerligt för att säkerställa avtalsefterlevnad
- I egenskap av beställare av drift och service säkerställa att redan fastställda krav på leverantören tillgodoses.



Tranemo kommuns revisorer

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionen

2020-11-19

- Utvärdera den nya organisationen avseende systemförvaltning vidare i syfte att avgöra huruvida befintliga brister har åtgärdats.
- Kommunstyrelsen bör anordna utbildningar inom systemstöd med en regelbundenhet som säkerställer att även nya medarbetare erhåller tillräcklig kunskap avseende systemstöd.

Inledning/bakgrund

Vi har av kommunrevisionen i Tranemo kommun fått i uppdrag att granska hanteringen av systemstöd inom omsorgssektionen. Inom omsorgsutskottets verksamhet används flera olika systemstöd för att underlätta medarbetarnas arbete med exempelvis handläggning av ärenden eller ekonomisk rapportering. För att det ska ge önskad effekt krävs att medarbetare ges tillräckliga förutsättningar för att kunna hantera systemstöden i form av utbildningar och stöd från IT-enheten i de frågor som inte kan förväntas lösas av personalen på omsorgssektionen. En förutsättning är även att systemstöden är användarvänliga.

1.1 Syfte, revisionsfråga och avgränsning

Granskningen syftar till att undersöka huruvida omsorgssektionens hantering av systemstöd är ändamålsenlig.

Granskningen ska besvara följande revisionsfrågor:

- Vilka systemstöd används inom omsorgssektionens verksamhetsområden?
- Vad används respektive systemstöd till?
- Är personalens kompetens inom systemstöd tillräcklig?
- Erbjuds personalen erforderliga utbildningar?
- Hur ser det centrala IT-stödet till omsorgssektionen ut?
- Vilka svårigheter avseende hantering av systemstöd har identifierats av berörd personal?

Granskningen avgränsas till omsorgsutskottets verksamhet under kommunstyrelsen.

Granskningen avser kommunstyrelsen.

1.2 Revisionskriterier

Vi har bedömt om rutinerna uppfyller

- Kommunallagen 6 kap § 6
- Tillämpbara interna regelverk, policys och beslut

1.3 Metod

Granskningen har genomförts genom:

- Dokumentstudier av styrande dokument, rutiner och riktlinjer
- Enkät till chefer och medarbetare inom omsorgssektionen
- Intervjuer med:

Tranemo kommuns revisorer

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionen

2020-11-19

- Kommunstyrelsens ordförande
- Omsorgsutskottets ordförande
- Socialchef
- Verksamhetschef Myndighet
- Verksamhetschef Vård och Omsorg
- Verksamhetschef Funktionsnedsättning
- Medicinskt ansvarig sjuksköterska
- Enhetschef, Kvalitet och Utveckling Omsorg
- Systemförvaltare och systemadministratör på omsorgssektionen
- IT-chef Ulricehamns kommun

Rapporten är faktakontrollerad av socialchef samt enhetschef för kvalitet och utveckling omsorg. Samtliga intervjuade har givits möjlighet till faktakontroll.

2 Resultat av granskningen

2.1.1 Övergripande om enkätstudien

Inom ramen för granskningen har en enkät skickats till samtliga medarbetare inom omsorgssektionen. Respondenterna har blivit ombedda att bland annat besvara frågor om vilka system de använder, respektive systems användarvänlighet samt frågor som rör rutiner och riktlinjer för system i allmänhet. Enkäten i sin helhet finns som bilaga till denna rapport.

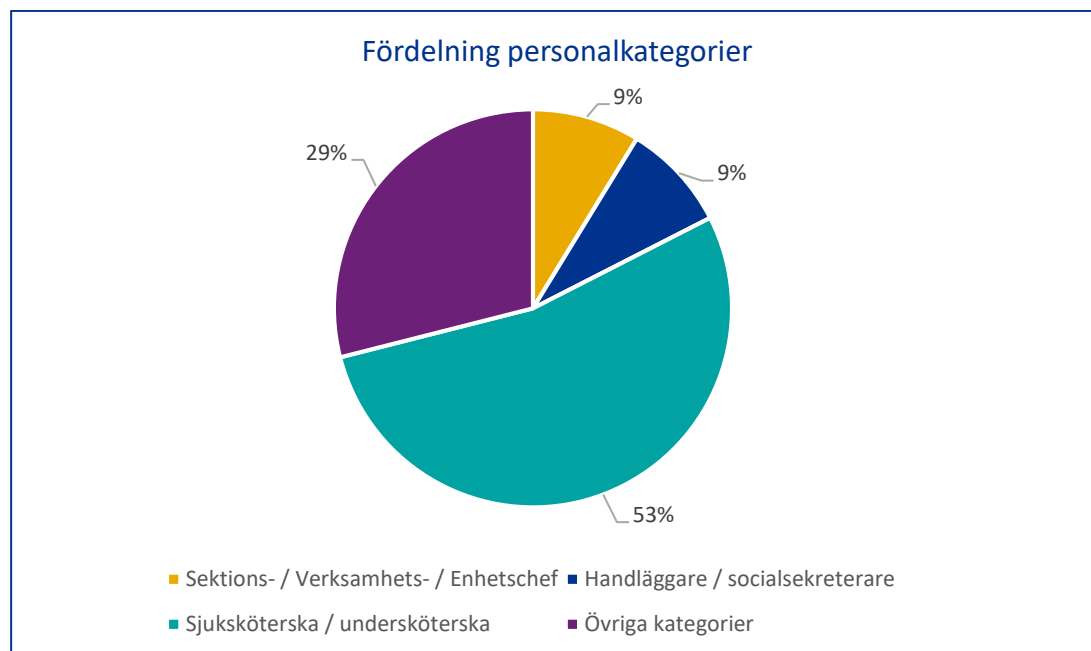
Totalt har två påminnelser skickats ut till de medarbetare som vid tillfället ej besvarat enkäten. Svarsfrekvensen per kategori är enligt följande:

| | |
|---|-----|
| Sektions- / Verksamhets- / Enhetschef | 73% |
| Handläggare / socialsekreterare | 84% |
| Sjuksköterska / undersköterska ¹ | 51% |
| Övriga kategorier | 28% |

Bortfallet uppskattas vara lägst bland "handläggare/ socialsekreterare" och störst bland "övriga kategorier²". Ett antal av medarbetarna som ingår i kategorin har i kontakt med KPMG förklarat att de avstår från att svara eftersom de inte använder kommunens system. Fördelningen mellan de olika svarskategorierna framgår av nedanstående diagram.

¹ Enligt uppgift arbetar sjuksköterskor samt arbetsterapeuter/fysioterapeuter i samma modul av Treseva till skillnad undersköterskor och övriga yrkeskategorier som här ingår i "övriga kategorier". Då modulen skiljer sig åt kan det påverka hur de olika medarbetarna har svarat.

² Inkluderar bland annat arbetsterapeuter, omsorgsassistent, habiliteringspersonal och vårdare.



2.2 Vilka systemstöd som används inom omsorgssektionen?

Inom sektionens verksamhet används flertalet olika system. Granskningen har kunnat identifiera ett antal system som på olika sätt berör sektionen och dess medarbetare, en del förvaltas på kommunövergripande nivå, en del hanteras av extern part, exempelvis staten och en del hanteras av omsorgssektionen.

I fokus för granskningen står de system som hanteras av omsorgssektionen. Inom den kategorin har följande system identifierats:

- Treserva
- TES
- Mobilus

En total sammanställning av de system som på något sätt berör sektionen framgår som bilaga till denna rapport.

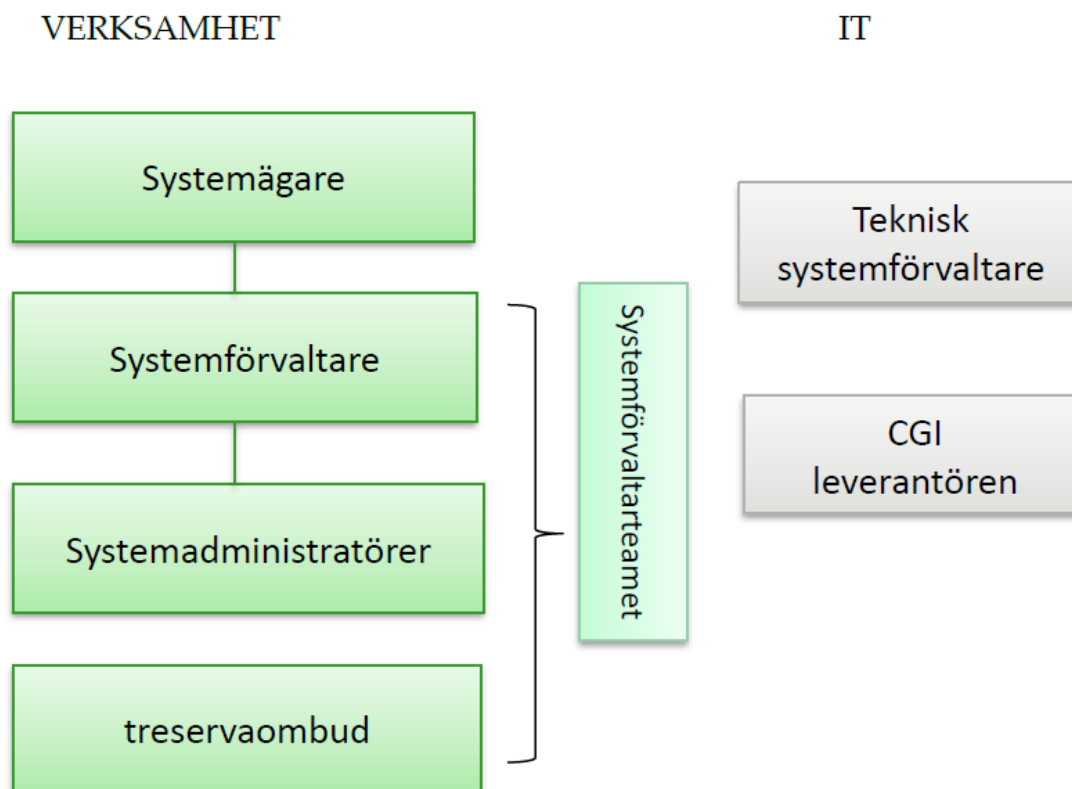
Nedan följer en kort beskrivning för respektive system.

2.2.1 Treserva

Treserva används av 99 % av medarbetarna inom sektionen vilka besvarat enkäten. Därmed är Treserva det system som berör flest medarbetare inom sektionen. Systemet infördes enligt uppgift inom sektionen 2012³. Det är integrerat med systemen; TES, TimeCare samt ekonomisystemet Agresso.

³ För hela organisationen. Fanns sedan 2006 inom IFO- verksamheten.

Vi har tagit del av en systemförvaltningsplan där roller och ansvar avseende Treserva framgår. Organisationen illustreras i nedanstående figur. Nedan framgår även en kort beskrivning av respektive roll i enlighet med systemförvaltningsplanen.



Systemägare

Systemägaren har enligt systemförvaltningsplanen det övergripande ansvaret för att systemet förvaltas på bästa sätt. Ägaren ska fatta de avgörande besluten om systemets ny-, vidareutveckling eller avveckling inom ramen för resurstilldelningen för sin egen verksamhet.

Systemförvaltare

Systemförvaltaren ska arbetsleda systemförvaltarorganisationen, samordna systemuppgraderingar, systeminställningar och konfiguration. Vidare ska förvaltaren hantera behörighetsadministration, ge användarsupport, hantera leverantörskontakter, samordna och delta i forum/nätverk internt som externt, följa upp avtal och licenser, vara kravställande gentemot IT-drift gällande Service Level Agreement (SLA), på tillgänglighet och redundans baserat på informationsklassning.



Tranemo kommuns revisorer

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionen

2020-11-19

Systemadministratör

Systemadministratören ska ansvara för lokal användaradministration vilket inkluderar att skapa nya användarkonton med tillhörande behörigheter, uppdatera behörigheter samt skapa och uppdatera sändlistor. Det ansvaret är delegerat till utsedda assistenter.

Superanvändare

Användare som ska veta hur systemet används i just deras verksamhetsprocesser och fungerar som **lokala experter**. Ska ansvara för test av nya versioner, ge stöd till kollegor i användning av systemet, sprida information om Treserva till och från användare/systemförvaltare. De ansvarar vidare för kontakt med systemförvaltare vid supportärenden.

Teknisk systemansvarig

Rollen är placerad på IT-enheten. Ska vara första kontakt kring Treservas applikationsdrift, vid systemuppgraderingar och installationer, felsökning. Ska vidare ansvara för den tekniska systemdokumentationen, integrationer, säkerställa fungerande backup-rutiner m.m.

Systemförvaltarteamet (SFT)

Systemförvaltarteamet består av systemförvaltare, utsedda systemadministratörer och superanvändare. Systemförvaltare är sammankallade.

2.2.1.1 Iakttagelser

En fjärdedel av enkätens respondenter anser att systemet ej är användarvänligt.

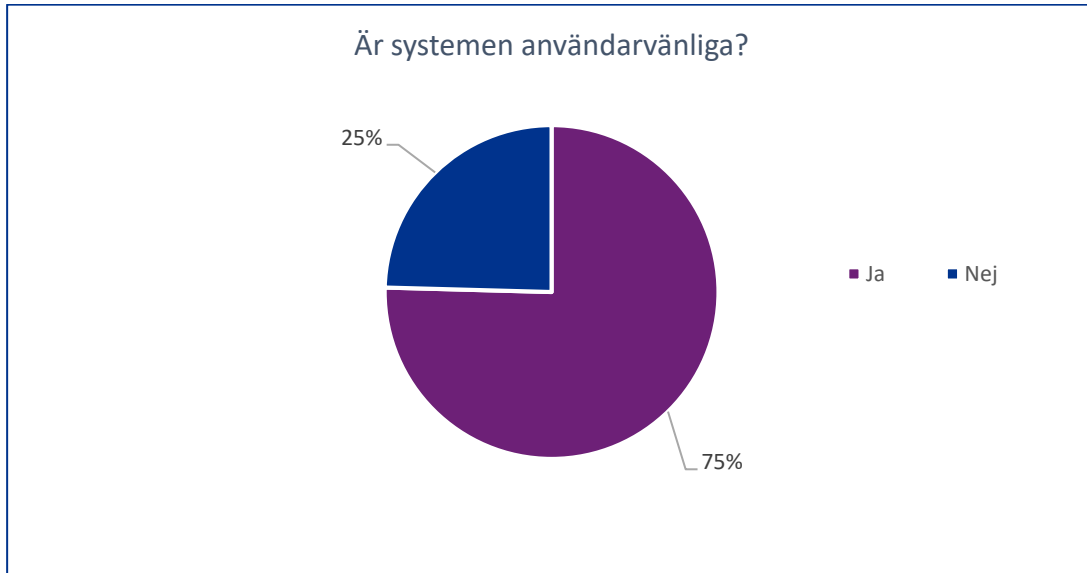
Den kategori där flest anser systemet ej vara användarvänligt är **handläggare/socialsekreterare** där 44 % anser systemet ej vara användarvänligt.

Den kategori där flest upplever systemet användarvänligt är Sjuksköterska/undersköterska där endast 14 % anser att systemet ej är användarvänligt.

Tranemo kommuns revisorer

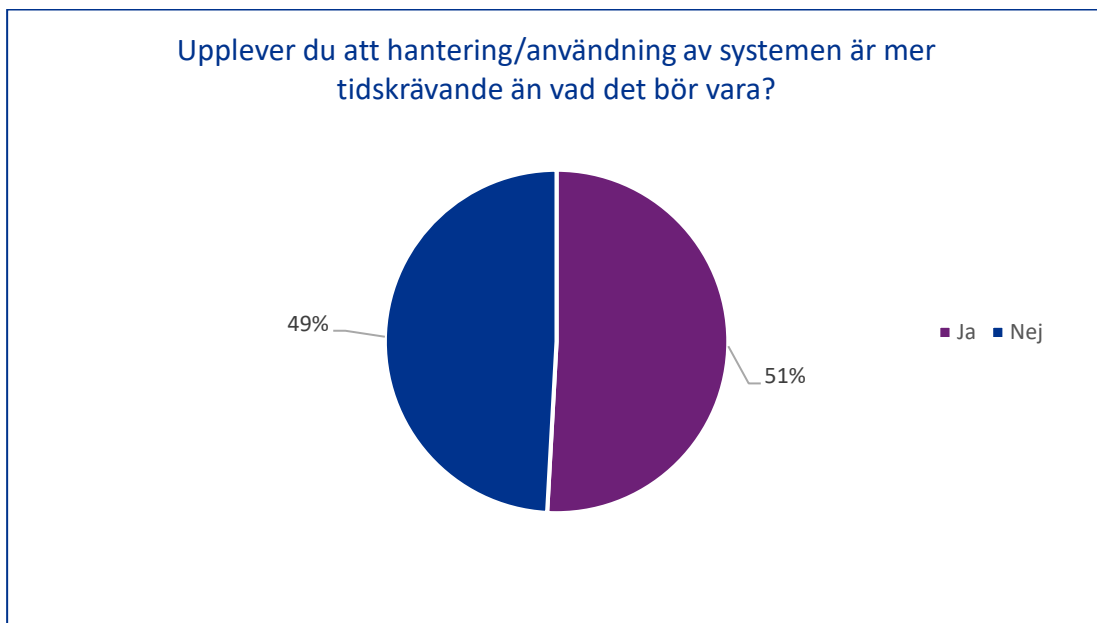
Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionen

2020-11-19



Vidare anser över hälften, 51 %, att systemet är mer tidskrävande än vad det hade behövt vara.

Av handläggare/ socialsekreterare anser 81 % att det är tidskrävande medan 40 % i kategorin sjuksköterska / undersköterska anser att det är tidskrävande.



Tranemo kommuns revisorer

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionen

2020-11-19

Granskningen har tagit del av en åtgärdsplan för Treserva⁴ där identifierade problem med systemet framgår. Enligt intervjuer arbetar sektionens systemförvaltare aktivt med åtgärdsplanen.

Granskningen visar att det finns en systemförvaltningsplan för Treserva⁵. Planen togs fram första gången 2018 och uppdateras enligt uppgift under skrivande stund. Enligt vår dialog med enhetschefen på Kvalitet och Utveckling Omsorg är superanvändare ännu inte implementerats i verksamheten. Det är enligt uppgift något som planerats för i flera år, men som inte realiserats. Sektionens förhoppning är att det kommer till stånd under 2021. Av planen framgår utöver illustrerad roll- och ansvarsfördelning även följande:

- Vilka systemförvaltningsaktiviteter som ska genomföras
 - Inkluderat återkommande aktiviteter
- Vilken förvaltningsperiod som avses
- Organisation för support
- Rutiner för beställningar
- Samverkansform för Treserva
- Övergripande mål för förvaltningsperioden
- Uppföljning

2.2.1.2 Kommentar och bedömning

Vi kan konstatera att en del åtgärder vidtagits de senaste åren, bland annat framtagandet av en systemförvaltningsplan samt en åtgärdslista för Treserva. Samtidigt konstaterar vi att ett flertal av medarbetarna, enligt enkätsvaren, upplever problem och svårigheter med Treserva. Vår bedömning är därav att hanteringen av Treserva ytterligare kan förbättras. Vi ser positivt på de åtgärder som vidtagits i syfte att stärka systemförvaltningsarbetet och anser att området kontinuerligt bör följas upp för att säkerställa organisationens ändamålsenlighet.

2.2.2 TES

Systemet är enligt systemförvaltningsplanen en mobil tjänst för besök hos brukare inom hemtjänsten. 23 % av respondenterna i enkäten har uppgett att de arbetar i systemet. Systemet används för **planering** och **kvalitetssäkring** inom hemtjänsten. Insatser hos brukaren registreras i systemet. Det är integrerat med schemasystemet TimeCare, Treserva, CareLock samt TES Solen Web.

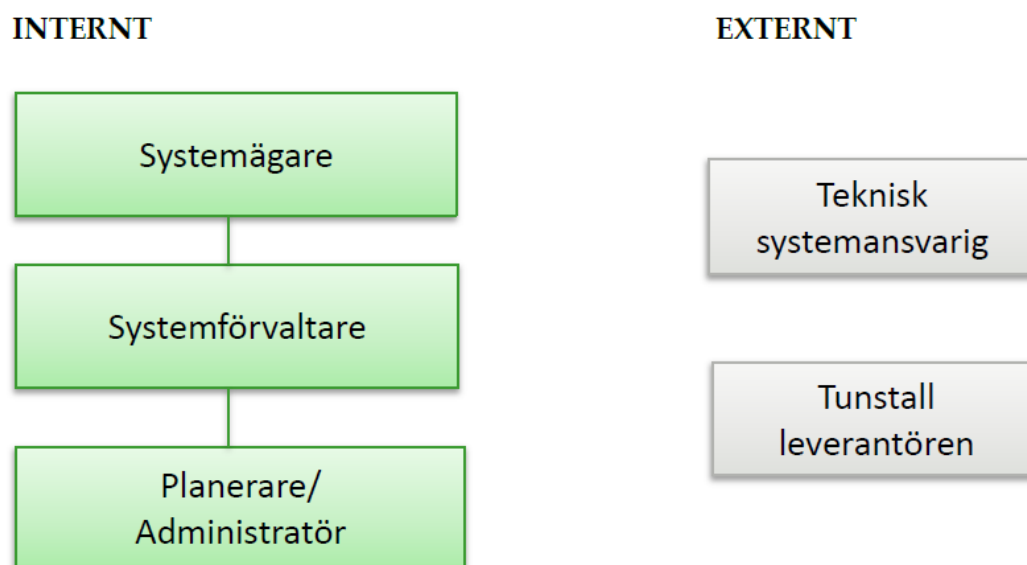
Granskningen har tagit del av ett applikationsavtal mellan omsorgssektionen och verksamhet IT⁶ där systemets omfattning avseende informationsmängder framgår samt IT respektive systemägarens (omsorgssektionens), ansvar och åtagande avseende

⁴ Avser år 2019-2020

⁵ Antagen 10 oktober 2019 samt giltig t.o.m. 10 oktober 2020. Är tänkt att uppdateras årligen.

⁶ Daterat 2020-01-10

applikationen. Utöver det har vi tagit del av en upprättad systemförvaltningsplan för TES. Av planen framgår roller och ansvar för systemet. Organisationen illustreras i nedan figur. Nedan framgår även en kort beskrivning av respektive roll så som framgår av systemförvaltningsplanen.



Systemägare

Systemägaren (socialchef), har det övergripande ansvaret för att systemet förvaltas på bästa sätt. Systemägaren fattar de avgörande besluten om systemets ny-, vidareutveckling eller avveckling inom ramen för resurstilldelningen för sin verksamhet.

Systemförvaltare

Systemförvaltaren ska samordna systemuppgraderingar, systeminställningar och konfiguration. Systemförvaltare ska även ge användarsupport, hantera leverantörskontakter, samordna och delta i forum/nätverk internt som externt, följer upp avtal och licenser, är kravställande IT-drift gällande Service Level Agreement (SLA), på tillgänglighet och redundans baserat på informationsklassning. Systemförvaltare kan vid behov hantera behörighetsadministration.

Planerare

Planerare ansvarar för att planera verksamhetens behov i systemet och är superanvändare. De ska veta hur systemet används och fungerar som **lokala experter**. De ansvarar för test av nya versioner, ska ge stöd till kollegor i användning av systemet, sprida information om TES till och från användare/systemförvaltare. De

Tranemo kommuns revisorer

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionen

2020-11-19

ska ta kontakt med systemförvaltare vid supportärenden. Planerare kan vid behov hantera behörighetsadministration.

Administratörer

Administratörer ansvarar för behörighetsadministration.

Teknisk systemansvarig

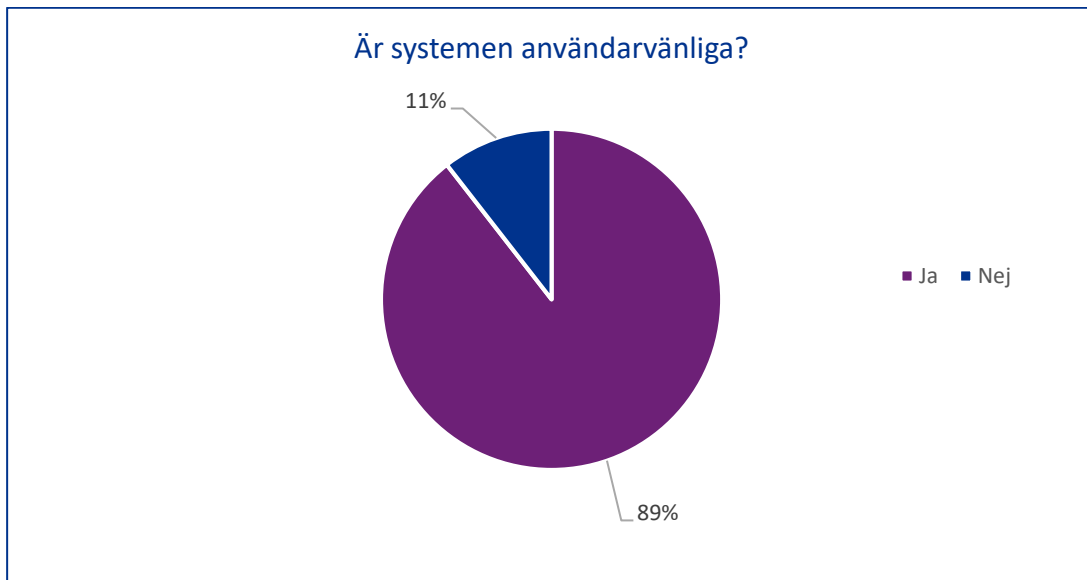
Rollen är placerad på IT-enheten. Är första kontakt kring Treservas applikationsdrift, vid systemuppgraderingar och installationer, felsökning. Ansvarar för den tekniska systemdokumentationen, Integrationer, säkerställer fungerande backup-rutiner m.m.

Tunstall leverantören

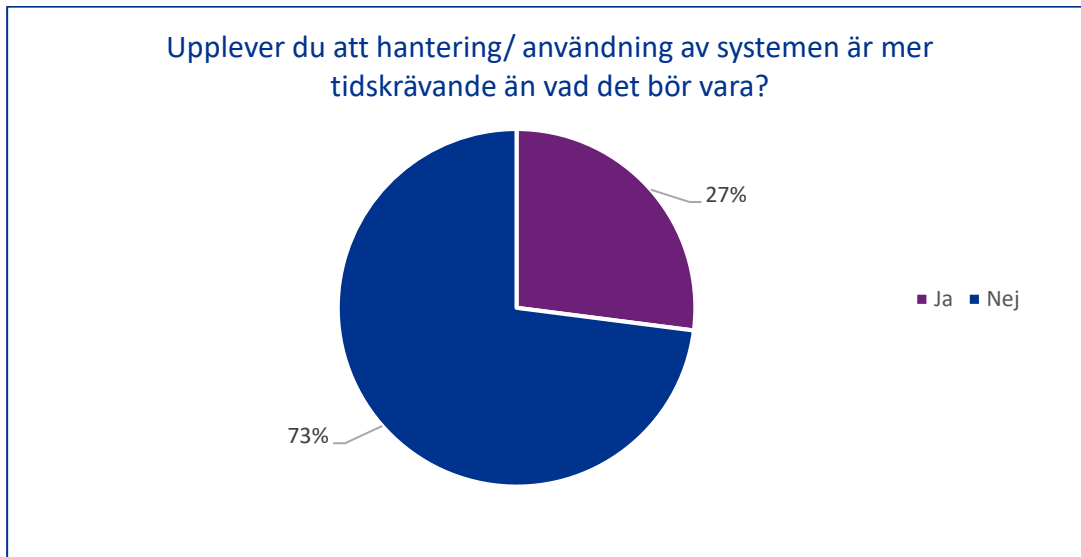
Tunstall är leverantör av systemet och ger användarsupport gentemot kommunens systemförvaltning.

2.2.2.1 Iakttagelser

Av enkätstudien framgår att 89 % av de som använder TES upplever det som användarvänligt.



Vidare upplever en fjärdedel systemet som mer tidskrävande än vad det bör vara.



Systemförvaltningsplanen för TES är uppbyggd enligt samma struktur som den för Treserva. Planen togs fram första gången september 2020⁷ och gäller fram till september 2021. Av planen framgår utöver illustrerad roll- och ansvarsfördelning även bland annat:

- Vilka systemförvaltningsaktiviteter som ska genomföras
 - Inkluderat återkommande aktiviteter
- Vilken förvaltningsperiod som avses
- Organisation för support
- Rutiner för beställningar
- Samverkansform för TES
- Övergripande mål för förvaltningsperioden
- Uppföljning

2.2.2.2 Kommentar och bedömning

Vi konstaterar att en del åtgärder vidtagits de senaste åren, bland annat då en systemförvaltningsplan tagits fram även för TES. Vidare konstaterar vi att en fjärdedel upplever systemet som tidskrävande. Vi bedömer det som en hög andel även om det är en lägre siffra i jämförelse med enkätresultatet för systemet Treserva. Vi bedömer det som positivt att en systemförvaltningsplan tagits fram. Då planen nyligen fastställts kan granskningen inte bedöma huruvida den stärker sektionens arbete avseende förvaltningen av TES. Vi anser att sektionen bör genomföra en utvärdering längre fram.

⁷ Beslutad av ledningsgruppen för omsorgssektionen 2020-09-15

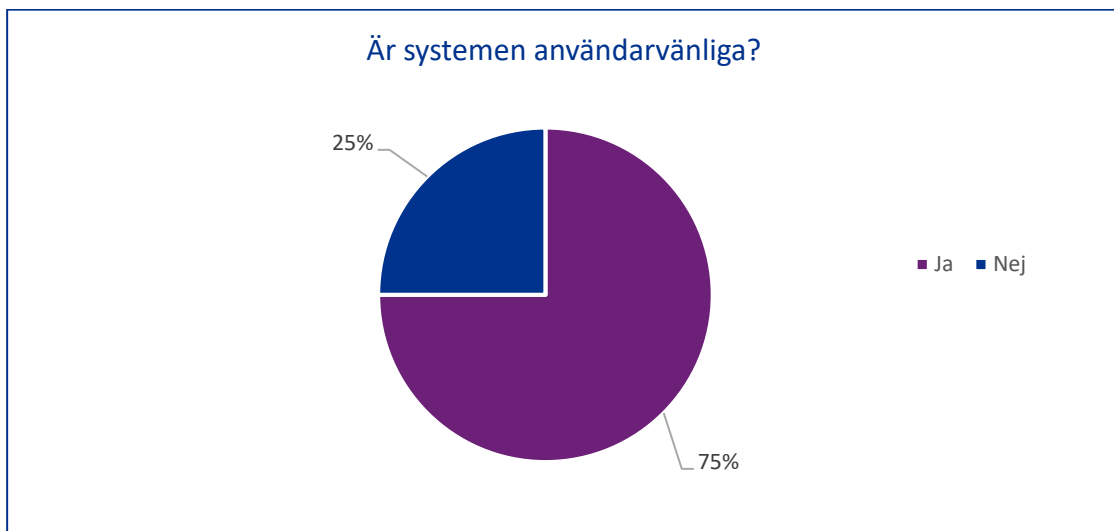
2.2.3 Mobilus

Mobilus är ett program för träning inom hemsjukvård vilket används av 5 % av enkätens respondenter.

2.2.3.1 Iakttagelser

Mobilus är ett system med endast ett fåtal användare inom sektionen. Enligt uppgift i stort sett enbart av arbetsterapeuter och fysioterapeuter. Enligt uppgift finns heller ingen aktiv förvaltning av systemet. Driften sköts av IT-enheten i Ulricehamn. Enligt uppgift finns en ambition om att ta fram en systemförvaltningsplan även för Mobilus.

Av enkätstudien framgår att 75 % av användarna anser systemet vara användarvänligt.



Ca 30 % anser att systemet är mer tidskrävande än vad det bör vara.



2.2.3.2 **Kommentar och bedömning**

Vi kan konstatera att systemet endast används av ett fåtal medarbetare inom sektionen samt att det idag inte sker någon aktiv förvaltning. Även om systemet endast har ett fåtal användare ser vi en risk för att avsaknad av systemförvaltningsplan eller motsvarande kan påverka systemanvändningen. Utformningen av en sådan plan bör dock ske med beaktande av de resurser sektionen förfogar över relativt till risker och konsekvenser som kan uppkomma av eventuella brister i systemförvaltningen av Mobilus.

2.3 **Sektionens organisation**

Omsorgssektionen leds av en sektionschef tillika socialchef. Direkt underordnad sektionschefen finns det tre verksamhetschefer; en med ansvar för funktionsnedsättning, en med ansvar för myndighetsverksamheten samt en med ansvar för vård och omsorg. Sektionschefen samt de tre verksamhetschefer ingår i sektionens ledningsgrupp.

I sektionens ledningsgrupp finns även en enhetschef för en administrativ enhet benämnd *Kvalitet och Utveckling Omsorg*. I den enheten finns sektionens systemförvaltare samt systemförvaltningsassistent placerade.

2.3.1 **lakttagelser**

Enhetschefen för enheten Kvalitet och Utveckling Omsorg är enligt uppgift ny i sin roll sedan januari 2020. Enligt intervjupersoner var syftet med inrättandet av rollen att skapa förutsättningar för en mer stabil organisation kring sektionens systemförvaltning samt att samla den administrativa personalen inom sektionen. Enligt intervjuerna har systemförvaltaren tidigare ingått i ledningsgruppen.

I intervjuerna lyfts två olika perspektiv fram avseende systemförvaltningens nuvarande placering. Dels att det innebär ett extra steg till beslutsprocessen då enhetschefen är den som sitter i ledningsgruppen. Dels att den nuvarande organisationen skapar förutsättningar för ett långsiktigt strategiskt angreppssätt avseende systemfrågorna och att systemförvaltare är en operativ roll som inte behöver ingå i en ledningsgrupp.

Under kvalitet- och omsorgschefens ledning har man under 2020 infört avstämningsmöten med verksamhetschefer för att uppmärksamma problem i verksamheten där bland annat systemstöd diskuteras.

2.3.2 **Kommentar och bedömning**

Vår bedömning är att den nya organisationen kan skapa förutsättningar för ett strategiskt och effektivt angreppssätt avseende systemförvaltningsfrågorna. Vi bedömer att resultaten från KPMG:s genomförda enkät bör ses i relation till åtgärder som nyligen har vidtagits. Utifrån enkätstudien samt våra intervjuer konstaterar vi att det under en tid funnits brister och bedömer att de ännu ej åtgärdats.

Granskningen kan inte bedöma huruvida vidtagna åtgärder kommer att leda till förbättringar med anledning av det tidiga skede organisationen befinner sig i. Därav bedömer vi att organisationen avseende systemförvaltning bör utvärderas vidare för att säkerställa dess ändamålsenlighet.

2.4 Stöd till sektionens personal avseende systemstöd

2.4.1 Stöd från omsorgssektionen till medarbetarna

Som framgår av ovan avsnitt finns det en systemförvaltare samt en systemadministratör placerade på sektionen.

Medarbetarna beskriver sina problem avseende systemstödshanteringen i en meddelandefunktion till systemförvaltaren. Därefter gör systemförvaltaren en bedömning av hur ärendet bör tas vidare, exempelvis om det bör hanteras av systemförvaltaren eller om det behöver skickas vidare till IT-enheten.

2.4.2 Stöd från central IT-funktion

Tranemo kommun och Ulricehamns kommun har sedan år 2010 gemensam IT-nämnd.

Under nämnden finns en IT-strateg som arbetar åt både Tranemo och Ulricehamn.

Samverkan kring IT-frågor sker genom en styrgrupp med representanter från båda kommunledningarna och IT-chef. För att bereda ärenden till styrgruppen finns två forum med representanter från kommunernas olika förvaltningsorgan. Från omsorgssektionen deltar systemförvaltare i IT-forum Drift och enhetschef kvalitet och utveckling omsorg deltar i IT-forum utveckling.

De två forumen avseende IT i det båda kommunerna beskrivs nedan:

1. **IT- forum Drift.** Operativt forum där frågor kring problem avseende daglig drift av systemen avhandlas. För närvarande är IT-chef sammankallande till forumet men enligt uppgift är det tänkt att en annan person ska ta över rollen.
2. **IT- forum Utveckling.** Strategiskt forum med representanter från både Tranemo och Ulricehamn. I forumet sker arbetet med att ta fram strategiska planer avseende IT. I detta forum är IT-strateg sammankallande.

När det kommer till de system som förvaltas inom omsorgssektionen (Treserva, TES samt Mobilus) finns det två systemtekniker placerade i Ulricehamn som arbetar gentemot systemen.

2.4.3 Iakttagelser

Det finns tre aktörer involverade i arbetet med omsorgssektionens system, det är dels omsorgssektionens systemförvaltare, dels IT-enheten i Ulricehamn, dels leverantören. Av intervjuade beskrivs det som att systemförvaltaren ofta blir första kontakten. Tekniska problem ska hanteras av IT i Ulricehamn medan problem avseende själva produkten ska hanteras av leverantören.

Tranemo kommuns revisorer

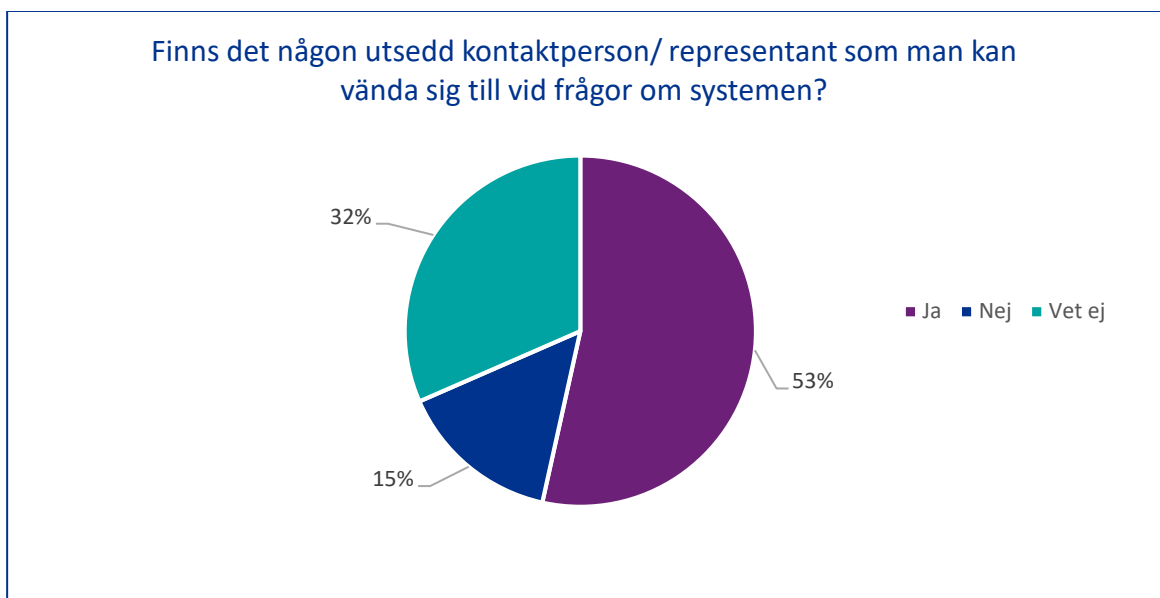
Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionen

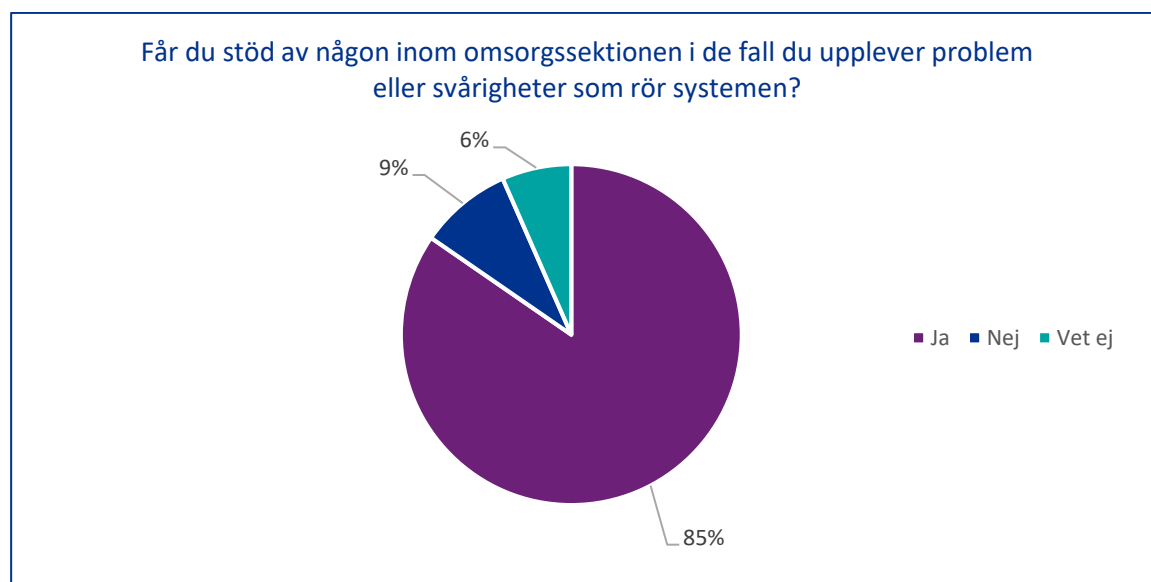
2020-11-19

Flera intervjupersoner beskriver en viss förvirring när det kommer till ansvar roller och vilken funktion som bör hantera olika typer av ärenden. Detta bekräftas av erhållna enkätsvar som visar att 29 % av respondenterna svarat "nej" på frågan i fall det är tydligt till vem man ska vända sig vid frågor och stöd avseende systemhantering.



Endast 53 % svarar att det känner till att det finns en utsedd kontaktperson vid frågor om systemet. Samtidigt svarar 85 % att de får stöd i de fall problem uppkommer.





Intervjuade beskriver vidare en problematik i hur ärenden tolkas och beskrivs för att kunna föras vidare till "rätt" funktion. De främsta problemen uppges röra **tekniska problem** med produkten som anses åligga leverantören och inte IT-enheten att hantera, där leverantören ej anser sig ha tillräckliga resurser för att åtgärda ärendet. Enligt uppgift inträffar det att dessa ärenden inte åtgärdas utan blir liggande, i en del fall i flera år.

Intervjupersoner upplever att dialogen förbättras under 2020 och kvalitets- och utvecklingschefen tillsammans med systemförvaltare har enligt uppgift regelbunden kontakt med leverantören för att stämma av eventuella förbättringsområden.

Enligt uppgift är Treserva upphandlat fram t.o.m. 2023-12-31. Arbetet med nya upphandlingar kommer då att ske tillsammans med Ulricehamn via IT-forum utveckling.

Det framgår vidare av granskningen att flera åtgärder genomförts för att förbättra rutinerna avseende systemförvaltning samt minska personberoendet. Bland annat har en handbok för systemförvaltning tagits fram för att underlätta systemförvaltarens arbete. Handboken är enligt uppgift ett levande dokument och uppdateras kontinuerligt.

2.4.4 Kommentar och bedömning

Vi konstaterar att det finns dokumenterade roll- och ansvarsbeskrivningar för förvaltning av Treserva och TES. Vidare kan konstateras att personalen upplever sig få stöd av sektionen vid problem och svårigheter. Vår bedömning, baserat dels på intervjuer, dels på erhållna enkätsvar, är dock att roller och ansvar i praktiken ej är tydliggjort.

Granskningen visar att de dokumenterade rutinerna ej i tillräcklig utsträckning är kända inom sektionen. Vår bedömning är att roller och ansvar bör tydliggöras samt förankras inom omsorgssektionens verksamheter. Vi bedömer det vara av stor vikt att beställaren (kommunstyrelsen) är delaktig i utformningen av förfrågningsunderlag när det kommer

till inköp och upphandling av system.

Vi bedömer att kommunstyrelsen bör tillse att kraven på leverantören är tydliggjorda i förfrågningsunderlag samt ingångna avtal. Samt att avtalsuppföljningar genomförs kontinuerligt för att säkerställa avtalsefterlevnad.

2.5 Generellt om utbildning och dokumenterade rutiner

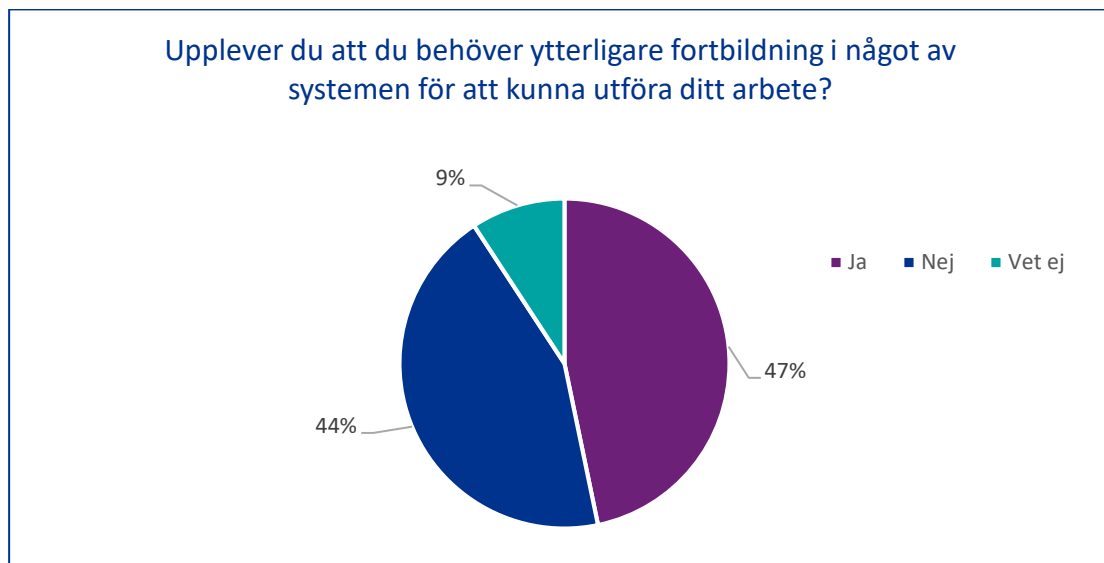
Det finns dokumenterade rutiner för flertalet av de system som berör omsorgssektionen. Utöver det har granskningen tagit del av lathundar och instruktioner för i första hand Treserva.

2.5.1 Iakttagelser

Intervjuade uppger att det genomförs utbildningar i de system som förvaltas av omsorgssektionen. Däremot anordnas utbildningarna sporadiskt och det finns enligt intervjupersoner inga rutiner för att säkerställa att ny personal erhåller den kunskap som behövs för att kunna använda systemen. Oftast förväntas personalen lära sig genom att "gå bredvid" en kollega. Flera intervjuade ser problem med detta då arbetssituationen ser olika ut beroende på vilken personal det rör sig om och att det förutsätter att det finns en kollega att gå bredvid.

Av enkätsvaren framgår att ca 47% av respondenterna upplever sig behöva ytterligare fortbildning i något av systemen för att kunna utföra arbetet.

Respondenterna kommenterar vidare i sina svar att den osäkerhet som upplevs avseende systemen leder till att fler frågor skickas till systemförvaltaren än vad som annars hade varit nödvändigt. Intervjuade upplever att en konsekvens av det blir en hög arbetsbelastning på systemförvaltningen och därmed att tiden för ett ärende att besvaras blir längre.





Tranemo kommuns revisorer

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionen

2020-11-19

2.5.2 Kommentar och bedömning

Granskningen konstaterar att sektionens personal inte systematiskt erbjuds erforderlig utbildning gällande systemen för att kunna utföra sitt arbete. Vi bedömer det som en risk för att sektionens dagliga arbete blir lidande i fall personalens förutsättningar för att kunna utföra sitt arbete ej säkerställts. Det riskerar även, som flera av medarbetarna påpekar i enkätstudien samt intervjuer, att leda till hög arbetsbelastning för den systemförvaltande organisationen och att handläggningstiden per ärende blir längre.

Därmed bedömer vi att kommunstyrelsen bör anordna utbildningar inom systemstöd med en **regelbundenhet** som säkerställer att även nya medarbetare erhåller tillräcklig kunskap avseende systemstöd.

3 Slutsats och rekommendationer

Sammanfattningsvis kan konstateras att det finns utvecklingsområden vad avser hanteringen av systemstöd inom omsorgssektionen.

Granskningen konstaterar att det nyligen genomförts organisationsförändringar inom sektionen vilket påverkar arbetet med systemstöd. Ett antal åtgärder har genomförts, bland annat har systemförvaltningsplan för systemet TES tagits fram samt en handbok för att stötta systemförvaltaren i sitt dagliga arbete. För systemet Treserva har det även sedan tidigare funnits en systemförvaltningsplan vilken enligt uppgift revideras varje år.

Vår bedömning är att de förändringar som skett kan skapa förutsättningar för ett mer långsiktigt och strategiskt angreppssätt på systemstödsfrågorna. Samtidigt konstaterar vi utifrån KPMG:s genomförda enkätstudie att personalen upplever ett antal av systemen tidskrävande och ej användarvänliga. Baserat på enkätstudien samt våra intervjuer konstaterar vi att det under en tid funnits brister och bedömer att de ännu ej åtgärdats.

Granskningen kan inte bedöma huruvida vidtagna åtgärder kommer att leda till förbättringar med anledning av det tidiga skede organisationen befinner sig i. Därav bedömer vi att organisationen avseende systemförvaltning bör utvärderas vidare för att dess ändamålsenlighet ska kunna säkerställas.

Vidare konstaterar granskningen att sektionens personal inte systematiskt erbjuds erforderlig utbildning gällande systemen för att kunna utföra sitt arbete. Vi bedömer det som en risk för att sektionens dagliga arbete blir lidande i fall personalens förutsättningar för att kunna utföra sitt arbete ej säkerställts. Vidare att systemförvaltningsteamets arbetsbelastning ökar då det får ta emot fler ärenden vilket kan leda till längre handläggningstider och lägre effektivitet. Därmed bedömer vi att kommunstyrelsen bör anordna utbildningar inom systemstöd med en regelbundet som säkerställer att även nya medarbetare erhåller tillräcklig kunskap avseende systemstöd.

Mot bakgrund av vår granskning och iakttagelser bedömer vi att följande punkter bör ses över av kommunstyrelsen:

- Tydliggöra roller och ansvar mellan sektionens systemförvaltare, IT- enhet samt leverantör.
- Tillse att kraven på leverantören är tydliggjorda i förfrågningsunderlag samt att avtalsuppföljningar genomförs kontinuerligt för att säkerställa avtalsefterlevnad.
- I egenskap av beställare av drift och service säkerställa att redan fastställda krav på leverantören tillgodoses.
- Utvärdera den nya organisationen avseende systemförvaltning vidare i syfte att avgöra huruvida befintliga brister har åtgärdats.
- Kommunstyrelsen bör anordna utbildningar inom systemstöd med en regelbundenhet som säkerställer att även nya medarbetare erhåller tillräcklig kunskap avseende systemstöd.



Tranemo kommuns revisorer

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionen

2020-11-19

Datum som ovan

KPMG AB

Daniel Strandberg
Kommunal revisor

Viktoria Bernstam
Certifierad kommunal revisor/
Kundansvarig

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.

A Bilagor

Sammanställning av system som används av omsorgssektionen

| Namn | Funktion | Beskrivning |
|----------------------------------|---|--|
| Treserva | Handläggning och dokumentation av utförande | Berör samtlig personal inom omsorgssektionen. Har systemförvaltningsplan. |
| TES | Planering av hemtjänstinsatser | Berör chefer och medarbetare inom hemtjänsten. Har systemförvaltningsplan. |
| Katalogtjänst HSA | Katalogtjänst HSA är en elektronisk katalog som innehåller kvalitetsgranskade uppgifter om personer och verksamheter inom svensk vård och omsorg. | Ingår i systemförvaltarnas uppdrag att hantera. |
| Mobilus | Program för träning inom hemsjukvård | |
| BPSD | Nationellt kvalitetsregister | |
| Senior Alert | Nationellt kvalitetsregister | |
| Palliativa registret | Nationellt kvalitetsregister | |
| FUNCA | Nationellt arbetsverktyg för personal inom LSS | |
| NPÖ – nationella patientöversikt | NPÖ, gör det möjligt för behörig vårdpersonal att med patientens samtycke ta del av journalinformation som registrerats hos andra | |


Tranemo kommuns revisorer


Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionen


2020-11-19


| | | |
|-------------------|---|--|
| | regioner, kommuner eller privata vårdgivare | |
| SAMSA | IT-tjänst för samordnad vård- och omsorgsplanering inom Västra Götaland | |
| Pascal | Apodos etc. nationellt systemet | |
| SESAM LMN | Sesam LMN är beställningssystemet för läkemedelsnära produkter i Västra Götaland. | |
| Timepool/Timecare | Schemaläggningssystem och vikarieanskaffning | |
| Personec | Personalhanteringssystem | Används av hela kommunen |
| Agresso | Fakturahantering | Används av hela kommunen |
| Stratsys | Planering- och uppföljning | Används av hela kommunen för planering och uppföljning av verksamheten. Berör i huvudsak bara chefer. |
| Lex | Diarie | Används av hela kommunen. Här hanteras synpunkter och klagomål för sektionen, samt politiska frågor. Administreras av annan sektion inom kommunen. |

Enkät

| | |
|---|---|
| Enkät systemstöd Tranemo Enkäten hanteras av KPMG och har ställts till samtliga medarbetare. Du svarar anonymt och inga enskilda svar kommer att kunna avläsas i någon sammanställning. 🚩 = Frågan är obligatorisk |  websurvey websurvey.textalk.se |
|---|---|

| | |
|--|----------|
|  🚩 Ange din personalkategori | --Välj-- |
|--|----------|


|  🚩 Vilka system arbetar du i? Redogör för samtliga system som du använder i ditt arbete. | | |
|---|-----------------------|-----------------------|
| | Ja | Nej |
| Treserva | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| TES | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Katalogtjänst HSA | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mobilus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| BPSD | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Senior Alert | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Palliativa registret | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| FUNCA | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| NPÖ – nationella patientöversikt | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| SAMSA | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pascal | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| SESAM LMN | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Timepool/Timecare | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Personec | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Agresso | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Stratsys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Lex | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Annat (Ange i rutan) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |


|  🚩 Är systemen användarvänliga? | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | Ja | Nej | Vet ej |
| Treserva | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| TES | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Katalogtjänst HSA | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mobilus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| BPSD | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Senior Alert | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Palliativa registret | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| FUNCA | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| NPÖ – nationella patientöversikt | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| SAMSA | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pascal | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| SESAM LMN | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Timepool/Timecare | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Personec | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Agresso | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Stratsys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Lex | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Annat (Ange i rutan) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Tranemo kommuns revisorer

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionen


2020-11-19

|  Upplever du att hantering/ användning av systemen är mer tidskrävande än vad det bör vara? | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | Ja | Nej | Vet ej |
| Treserva | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| TES | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Katalogtjänst HSA | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mobilus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| BPSD | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Senior Alert | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Palliativa registret | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| FUNCA | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| NPO – nationella patientöversikt | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| SAMSA | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pascal | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| SESAM LMN | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Timepool/Timecare | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Personec | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Agresso | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Stratsys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Lex | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Annat (Ange i rutan) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

 **Får du stöd av någon inom omsorgssektionen i de fall du upplever problem eller svårigheter som rör systemen?**


Ja
 Nej
 Vet ej

Kommentarer

 **Får du stöd av någon inom IT-funktionen (Ulricehamn) i de fall du upplever problem eller svårigheter ?**

Ja
 Nej
 Vet ej

Kommentarer

 **Får du tillräcklig utbildning i systemen för att kunna utföra ditt arbete?**


Ja
 Nej
 Vet ej

Kommentarer

Tranemo kommuns revisorer


Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionen

2020-11-19

 **Är det tydligt vem man ska vända sig till vid frågor och stöd om systemanvändning?**


Ja Nej Vet ej

Kommentar

 **Finns det någon utsedd kontaktperson/ representant som man kan vända sig till vid frågor om systemen?**


Ja Nej Vet ej

Kommentar

 **Upplever du att du behöver ytterligare fortbildning i något av systemen för att kunna utföra ditt arbete?**


Ja Nej Vet ej

Kommentar

 **Har du upplevt några säkerhetsrisker avseende hanteringen av personuppgifter?**


Ja Nej Vet ej

Kommentar

 **Har några personuppgiftsincidenter inträffat inom förvaltningens ansvarsområde med anledning av brister i systemen?**

Ja Nej Vet ej

Kommentar

 **Övriga kommentarer**

Har du något i övrigt att tillägga?

Spara svaren

Svara