

Kommunrevisionen

Missiv

Till kommunstyrelsen för yttrande

Till kommunfullmäktige för kännedom

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionens ansvarsområde

Vi har med stöd av KPMG genomfört en granskning av rubricerat område.

Revisorerna överlämnar härmed revisionsrapporten för yttrande med följande frågeställningar:

- Med avseende på granskningen, vilka åtgärder avser ni att genomföra?

Kommunstyrelsens yttrande med redovisning av åtgärder utifrån rapportens rekommendationer ska vara kommunrevisionen tillhanda senast den 27 mars 2024.

Granskningsrapport bifogas denna skrivelse.

2024-01-29
Kommunrevisionen

Jörgen Hansson
Revisionens ordförande

Bengt Melkersson
Vice ordförande



Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionens ansvarsområde

Revisionsrapport

Tranemo kommun

KPMG AB

2024-01-29

Antal sidor: 31

Bilaga: 8 sidor



Tranemo kommun

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionens ansvarsområde

2024-01-29

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	2
2	Bakgrund	4
2.1	Syfte, revisionsfrågor och avgränsning	4
2.2	Revisionskriterier	5
2.3	Metod	5
3	Resultat av granskningen	7
3.1	Organisation	7
3.2	Styrdokument	8
3.3	System	9
3.4	Roller och ansvar	15
3.5	Uppföljande granskning	19
3.6	Kompetens och utbildning	21
3.7	IT-stöd	25
4	Samlad bedömning och rekommendationer	30
5	Bilaga 1 – Enkät	33

1 Sammanfattning

KPMG har av revisorerna i Tranemo kommun fått i uppdrag att genomföra en uppföljande granskning följt av en ny revisionsinsats av hantering av systemstöd inom omsorgssektionens ansvarsområde.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om kommunstyrelsen har vidtagit erforderliga åtgärder med anledning av den tidigare revisionsrapporten från 2020. Utöver uppföljning utav tidigare granskning görs en ny revisionsinsats med syfte att granska huruvida kommunstyrelsens hantering av systemstöd är ändamålsenlig.

Vår sammantagna bedömning är att kommunstyrelsen i Tranemo i huvudsak har hanterat de rekommendationer som lämnades i 2020 års granskning.

Med utgångspunkt i tidigare granskning har tydliga riktlinjer tagits fram för roll- och ansvarsfördelningen inom systemförvaltningen, mellan systemförvaltning och IT-enheten samt gentemot leverantören. Vi kan emellertid konstatera att dessa riktlinjer inte fullt ut efterlevs i praktiken.

Upphandlingsavdelningen har fått i uppgift att säkerställa att kraven på leverantörerna är tydliggjorda vad avser IT-system, att avtalsuppföljningen genomförs kontinuerligt och att de fastställda kraven på leverantörerna avseende systemstöd efterlevs. Då stödet är avhängt på tillgängliga resurser ställs krav om dels tillgång till resurser över lag, dels effektivt resursanvändande mer specifikt. Båda dessa framhålls som bristande idag.

Vid granskningstillfället pågår ett samarbete med Ulricehamn (som hanterar kommunens IT) med syfte ta fram en gemensam systemförvaltningsmodell, Detta har dock dragit ut på tiden. I väntan på en gemensam systemförvaltningsmodell har planerna inte reviderats sedan hösten 2019 samt hösten 2021, vilket vi bedömer som bristande.

I enlighet med tidigare rekommendationer har utbildningsinsatser genomförts för nyanställda. Granskningen har dock visat på att det finns behov av utbildningsinsatser där vissa personalkategorier anser sig sakna tillräcklig kunskap i de granskade systemen.

Vår samlade bedömning utifrån den nya revisionsgranskningen är att kommunstyrelsen delvis hanterat systemstödet ändamålsenligt.

Vår bedömning är att det på övergripande nivå finns kunskaper om de system man är verksam i. Den övergripande bild som delges är att systemen, trots god kompetens och stödinsatser från bl.a. systemförvaltare, bitvis är svåra att använda. Kunskap sprids idag i huvudsak muntligt samt genom utbildningar, med undantag för en enhet, där instruktionsmallar finns framtagna som stöd för de som arbetar i Treserva.

Bland vissa personalgrupper upplevs behovet av utbildningsinsatser som relativt stort. Handläggare tillika socialsekreterarna är de grupper som upplever störst behov utav utbildning när det kommer till Treserva (och även Stratsys). TES var det system där flest upplevde att de saknade utbildning, och där stack sjukskötare och undersköterskor ut, där majoriteten upplevde ett behov utav utbildningsinsatser.

Tranemo kommun

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionens ansvarsområde

2024-01-29

Det framkommer av granskningen att majoriteten av de som varit i kontakt med det centrala IT-stödet (i Ulricehamn) upplevde att de fick god hjälp, varför vi anser att det centrala IT-stödet är tillräckligt.

Trots satsningar på det lokala systemstödet uppger en stor andel av medarbetarna att de inte vet vem de ska vända sig till för frågor kopplat till systemen och inte heller vem som är kontaktperson för respektive system. Detta trots att en systemkarta ska ha tagits fram för de olika systemen.

Utifrån resultatet av vår uppföljande granskning lämnar vi kommunstyrelsen att:

- Säkerställa att roll- och ansvarsfördelningen inom systemförvaltningen efterlevs i praktiken.
- Se över tillgängliga resurser och arbetssätt inom upphandlingsavdelningen i syfte att säkerställa tillräckligt stöd till systemförvaltningen avseende IT-system.
- Säkerställa efterlevnad av avtalsvillkoren för TES.
- Säkerställ att driftsplaner för de system som förvaltas utav central IT inkluderas i den nya systemförvaltningsmodellen.

Utifrån resultatet av den nya fördjupade granskningen rekommendera vi kommunstyrelsen att:

- Besluta om samt fastställa framtagna digitaliseringsplan.
- Arbeta med att få över samtliga enheter till Treservas webbklient.
- Se över möjligheten till stärkt stöd för hela omsorgssektionen i form av sektionsövergripande instruktionsmallar.
- Fortsatt arbeta prioriterat med stöd, i form av utbildningar för nyanställda.
- Sätta in riktade utbildningspass för de olika personalgrupperna för att säkerställa tillräcklig kompetens.
- Säkerställa tillfredsställande implementering av den nya systemförvaltningsmodellen.
- Om den gemensamma systemförvaltningsmodellen inte färdigställs i närtid, behöver kommunstyrelsen säkerställa att systemförvaltningsplanerna uppdateras.
- Säkerställa tillräcklig spridning utav framtagna systemkarta så att det tydligt framgår vem det är man ska vända sig till med frågor och stöd i kopplat till de olika IT-systemen.
- Tydliggöra vilket systemstöd som finns tillgängligt för verksamheterna att tillgå samt vem som är kontaktperson för respektive system.
- Arbeta prioriterat med att ge stöd för de personalgrupper där utmaningarna med systemen upplevs vara som störst.

2 Bakgrund

KPMG har av revisorerna i Tranemo kommun fått i uppdrag att genomföra en uppföljande granskning följt av en ny revisionsinsats av hantering av systemstöd inom omsorgssektionens ansvarsområde.

Inom omsorgssektionens verksamhet används flera olika systemstöd för att underlätta tjänstepersonernas arbete med exempelvis handläggning av ärenden eller ekonomisk rapportering. För att det ska ge önskad effekt krävs att tjänstepersoner ges tillräckliga förutsättningar för att kunna hantera systemstöden i form av utbildningar och stöd från IT-organisationen i de frågor som inte kan förväntas lösas av personalen på socialförvaltningen. En förutsättning är även att systemstöden är användarvänliga. Granskningen ingår i revisionsplanen för år 2023.

Vid den tidigare granskningen som genomförde under 2020 framkom följande:

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.

2.1 Syfte, revisionsfrågor och avgränsning

Granskningen syftar till att bedöma om kommunstyrelsen har vidtagit erforderliga åtgärder med anledning av den tidigare revisionsrapporten från 2020.

De huvudsakliga rekommendationerna från granskningen var följande, där vi kommer att granska om kommunstyrelsen:

2024-01-29

- Har tydliggjort roller och ansvar mellan sektionens systemförvaltare, IT- enhet samt leverantör?
- Har säkerställt 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 säkerställt att redan fastställda krav på leverantören tillgodoses?
- Har utvärderat den nya organisationen avseende systemförvaltning i syfte att avgöra huruvida befintliga brister har åtgärdats?
- Har anordnat utbildningar inom systemstöd med en regelbundenhet som säkerställer att även nya medarbetare erhåller tillräcklig kunskap avseende systemstöd?

Utöver uppföljning av tidigare granskning görs en ny revisionsinsats med syfte att granska huruvida kommunstyrelsens hantering av systemstöd är ändamålsenlig.

- Är personalens kompetens inom systemstöd tillräcklig?
- Erbjuds personalen erforderliga utbildningar?
- Hur ser det centrala IT-stödet till omsorgssektionen ut?
- Anser sektionen att IT-stödet är tillräckligt?
- Vilka fortsatta svårigheter finns avseende hantering av systemstöd?

Granskningen avgränsas till omsorgssektionens verksamhet.

2.2 Revisionskriterier

I granskningen utgörs revisionskriterierna av:

- Kommunallagen 6 kap § 6
- Tillämpbara interna regelverk och policyer.

2.3 Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier samt erforderliga intervjuer/avstämningar med berörda tjänstepersoner. Intervjuer har genomförts med:

- Enhetschef administration omsorg
- Systemförvaltare
- Enhetschefer verksamhetsområde myndighet
- Verksamhetsutvecklare verksamhetsområde myndighet
- Verksamhetsutvecklare verksamhetsområde LSS



Tranemo kommun

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionens ansvarsområde

2024-01-29

En enkät har skickats ut till medarbetarna vid omsorgssektionen där de har fått svara på hur de upplever IT-systemen och det stöd som de får. Enkät inkluderade tolv frågor som handlade om hur de upplevde systemen och det stöd som ges (se bilaga 1). Enkäten mejlades ut till medarbetarna vid fyra enskilda tillfällen.

I syfte att göra resultatet mellan denna granskning och den granskning som genomfördes 2020 jämförbart har samma frågor ställts som tidigare granskning, med undantag för de tillägg som gjorts som den av den nya granskningen.

Rapporten är faktakontrollerad av enhetschef administration omsorg.

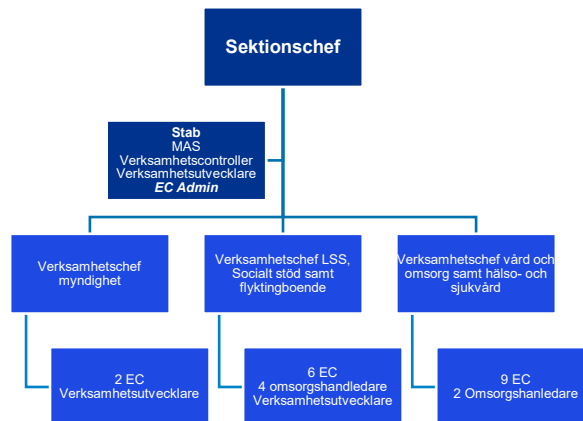
3 Resultat av granskningen

3.1 Organisation

Under 2023 och vid granskningstillfället bestod omsorgssektionen utav en sektionschef med en stabsenhet, tre olika verksamhetsområden med respektive verksamhetschefer samt verksamhetsområden som i sin tur består av två till nio enheter.

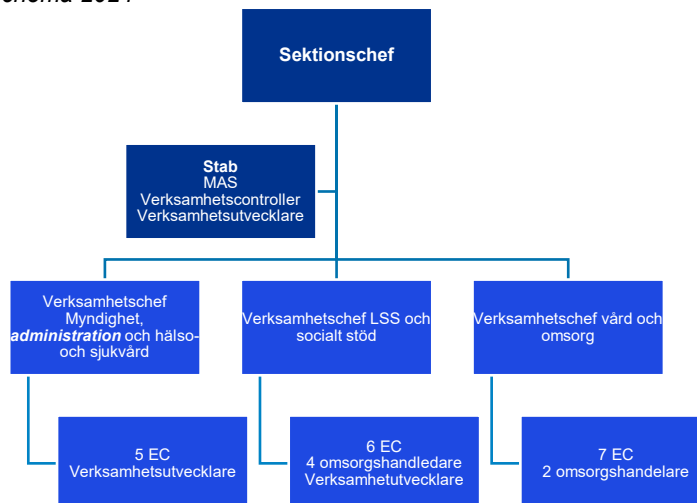
Systemstödet är placerat i en enhet under staben vid namn "administration omsorg". Organisationsschemat för omsorgssektionen såg vid granskningstillfället år 2020 ut på följande vis:

Organisationsschema 2020



Till 2024 är det beslutat att omsorgssektionen i Tranemo kommer förändras ytterligare. På en övergripande nivå kommer strukturen vara densamma, med sektionschef, verksamhetschefer och enhetschefer samt en stab, men det kommer ske en viss förflyttning av ansvarsområden mellan verksamhetsområdena samt mellan verksamhetsområden och stab. Efter årsskiftet ser organisationen ut som följande:

Organisationsschema 2024



Av bäring för granskningen är att enheten för "administration omsorg" flyttas från staben till verksamhetsområdet med ansvar för myndighetsfrågor.

3.2 Styrdokument

Digitalisering

Sektionschef vid omsorgssektionen beslutade 2022-06-01 att fastställa Tranemo kommuns "Digitaliseringsplan för omsorgssektionen åren 2022-2023". Av kommunens styrmatrix framkommer att beslut om plandokument ligger hos kommunfullmäktige/kommunstyrelse/nämnder. Enligt kommunstyrelsens delegationsordning får kanslichef fatta beslut om revidering av informationshanteringsplan (inkl. gallringslista). Under faktakontroll framgick att intentionerna med digitaliseringsplanen var att etablera en beskrivning av sektionens interna förhållningsätt, och inte att detta skulle betraktas som ett politiskt styrdokument, varför detta beslutats utav sektionsschefen.

I planen definieras vilka insatser sektionen ska genomföra under perioden, när de ska följas upp, vilka effekter de vill att insatserna ska ha, förslag på framtida aktiviteter samt processen för, och implementeringen av de olika insatserna. Planen utgör således **grunden för, och ett ramverk för vilka digitaliseringsinsatser omsorgssektionen ska arbeta med under den angivna perioden**. Digitaliseringsplanen ska revideras minst vartannat år

Informationshantering

2021-02-08 beslutade kommunfullmäktig att fastställa kommunens "Policy for informationssäkerhet och dataskydd". Syftet med policyn är att "trygga informationsförsörjningen och värna om den personliga integriteten". I policyn framgår tre strategiska mål kopplat till informationssäkerhetsområdet.

Målen är att säkerställa att personalen har korrekt kunskap, att verksamheten värderar sin information utifrån en gemensam klassificeringsstruktur och att verksamheterna dokumenterar och håller samman arbetet med informationssäkerheten utifrån kommunens förvaltningsmodell.

Av beslutad policy framgår även en tydlig ansvars- och rollfördelning gällande informationssäkerheten. Enligt denna ansvarsfördelning är det nämnderna (med ansvar för förvaltning och kommunala bolag) som ansvarar för informationsägarskapet inom ramen för sin verksamhet.

Policyn innehåller vidare en formulering om att samtliga medarbetare som hanterar information och personuppgifter ska ha kunskap om de rådande regelverk för att upprätthålla informationssäkerheten samt att man ska rapportera rådande brister.

Tranemo kommun har även en informationshanteringsplan som beskriver hur information ska förvaltas och arkiveras på ett rättssäkert sätt. Senast tillgängliggjord Informationshanteringsplan (som finns tillgänglig på kommunens hemsida) beslutades 2021-10-22 och är giltig till och med 2022-09-30. Planen är beslutad utav kanslichef, i enlighet med kommunens delegationsordning.

2024-01-29

Denna plan finns även tillgänglig på kommunens interna hemsida. Av planen framgår det att denna ska revideras årligen, någon sådan revidering har vid granskningstillfället inte genomförts men är under färdigställande.

Systemförvaltning

Av de system som omsorgssektionen använder i sin dagliga verksamhet är det enbart Treserva och TES som kommunen själva förvaltar. Trots att systemförvaltningsplan funnits på plats vid 2020 års granskning saknas en sådan vid nuvarande granskningstillfälle. Detta beror enligt intervjuade, på att IT-samarbetet med Ulricehamn för att ta fram en gemensam förvaltningsmodell för båda kommunerna har dragit ut på tiden. Enligt ansvariga för dess framtagande förväntas denna vara klar till februari 2024. I väntan på att den nya gemensam systemförvaltningsmodellen används fortsatt den äldre planen.

3.2.1 Bedömning

Vi noterar att Tranemo kommuns "Digitaliseringsplan för omsorgssektionen åren 2022-2023", som utgör ett ramverk för digitaliseringsinsatserna, har beslutats av sektionschefen. Av kommunens styrmatrix framkommer att beslut om plandokument ligger hos kommunfullmäktige/kommunstyrelse/nämnder, där detta också är i linje med kommunallagen. Vi bedömer att styrdokumentet ska beslutas av kommunstyrelsen.

Vid faktakontroll angavs att dokumentet var tänkt att fungera som en beskrivning av sektionens interna arbete, varför detta beslutats utav sektionschef. Med hänsyn till dokumentets karaktär och innehåll, kommunens riktlinjer, kommunallagen samt planens sektionsomfattande natur, gör vi bedömningen att digitaliseringsplanen, oaktat verksamhetens intention, ska beslutas och fastställas av ansvarig nämnd, dvs. kommunstyrelsen.

Vi noterar vidare att informationshanteringsplanen inte har reviderats sedan 2021-10-22 trots fastställande av att det ska ske årligen. Revidering pågår vid gransknings-tillfället. Vi bedömer att det är av vikt med ajourhållning av styrdokument, där informationshanteringsplanen bör revideras årligen.

3.3 System

3.3.1.1 Enkät svar

I enkäten som skickades ut till samtliga medarbetare vid omsorgssektionen i Tranemo listades 13 olika IT-system som används i omsorgssektionen. Huvudfokus låg på samma system som var fokus för granskningen 2020. Granskade system har varit:

- Treserva
- TES
- ExorLive (Ersättare för Mobilus)

Sedan 2020 har Tranemo kommun ersatt Mobilus med ExorLive. Utöver detta har resultat för andra system, i mån av relevans, också presenterats.

Tranemo kommun

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionens ansvarsområde

2024-01-29

Enkäten mejlades ut till medarbetarna vid **fyra** enskilda tillfällen. Som del av enkäten fick respondenten, som första fråga, besvara vilken personalkategori hen tillhörde. Nedan följer en figur med antal respondenter per personalgrupp för 2020 och 2023 års enkät.

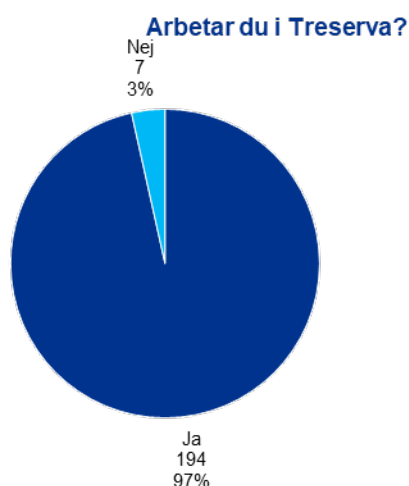
Personalkategori	2020	2023
Handläggare/ Socialsekreterare	16	14
Sektions-/ Verksamhets-/ Enhetschef	16	21
Sjuksköterska/ Undersköterska	98	110
Övrig kategori	53	56
Total	183	201*

* Totalt var 202 respondenter, då en angav att hen inte tillhörde omsorgssektionen har det svaret filtrerats bort.

Sett till antalet respondenter är årrets granskning 18 fler respondenter än den 2020. Nedan följer en genomgång hur respondenterna upplever Treserva, TES och ExorLive.

3.3.2 Treserva

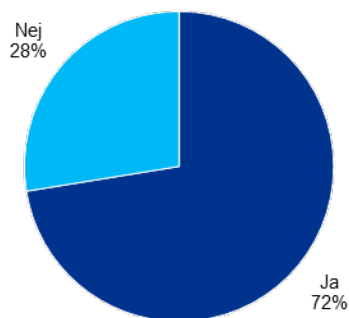
Treserva används utav merparten av omsorgssektionen. Enligt systemförvaltningsplanen infördes systemet för individ och familjeomsorgen i augusti 2006 och för hela omsorgssektionen i april 2012. Treserva används som sektionens journalsystem där utredningar och beslut dokumenteras. Från att ett ärende öppnas när en brukare blir aktuell till dess att insatsen avslutas ska allt dokumenteras i Treserva. Förvaltningen av Treserva sker av omsorgssektionens systemförvaltning. I enkäten var Treserva ett av de systemen som flest medarbetare använde sig av, där 97% av respondenterna uppgav att de använde sig av systemet.



Iakttagelser

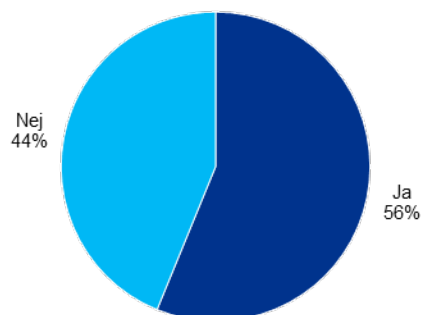
När KPMG genomförde 2020 års granskning svarade 75% att de upplevde att Treserva var användarvänligt. Vid årets granskning har resultatet sjunkit till 72%. Av respondenterna är det 28% som uppger att systemet inte är användarvänligt.

Är Treserva användarvänligt?



Förutom användarvänlighet har frågan om huruvida Treserva är tidskrävande också ställts. Av respondenterna från 2020 års granskning upplevde 51% att Treserva var mer tidskrävande än vad det behövde vara. Andelen som upplevde Treserva som mer tidskrävande än vad det borde vara har ökat i årets granskning till 56%.

Är Treserva mer tidskrävande än vad det bör vara?



Av enkätresultatet överlag går att konstatera att resultatet vad gäller Treserva har påvisat en negativ utveckling mellan 2020 och 2023. Andelen som upplever att Treserva är användarvänligt har minskat och andelen som upplever att Treserva är mer tidskrävande än vad det bör vara har ökat sedan 2020.

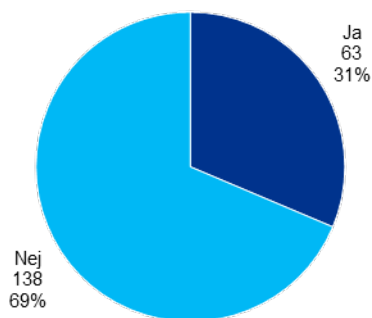
Av genomförda intervjuer framgår att sedan 2020 har det arbetats aktivt med att förbättra Treserva för att göra det mer användarvänligt. Vidare har en process inletts med att flytta över Treserva till en webbaserad och mer användarvänlig klient.

Flytten över till det webbaserade Treserva klienten sker gradvis vid omsorgssektionen baserat på systemleverantörens releaseplan. Vid granskningstillfället har förflyttning genomförts utav hälsoärenden samt för barn och unga (vars modul nu är delvis webbaserad). Förflyttning kvarstår för Äldreomsorgen och LSS. Resurser har allokerats sektionen i syfte att möjliggöra för övergången.

3.3.3 TES

Enligt systemförvaltningsplanen för TES infördes systemet i kommunen 2016 och är ett planeringsverktyg för insatser inom hemtjänsten som används för besök hos brukare. Systemet används även delvis som stöd för kvalitetssäkring, denna funktion uppges emellertid fungera undermåligt, då rapportgeneratören inte fungerar. I TES registreras de insatser som genomförts hos brukarna. I enkäten så svarade 31% av respondenterna att de arbetar med TES.

Arbetar du i TES?



lakttagelser

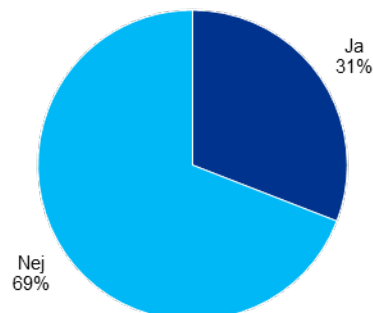
Granskningen från 2020 visade på att 89% av respondenterna upplevde TES som ett användarvänligt system. Årets granskning visar på att detta resultat har sjunkit och att det i dagsläget är 76% som anser att TES är ett användarvänligt system.

Är TES användarvänligt?



Huruvida respondenterna anser att TES upplevs som mer tidskrävande än vad det bör vara visar enkätsvaren på en ökning. Vid granskningen från 2020 upplevde 27% av respondenterna att systemet var mer tidskrävande än vad det borde vara. Vid årets granskning så upplevde 31% av respondenterna att systemet var mer tidskrävande än vad det borde vara.

Är TES mer tidskrävande än vad det bör vara?

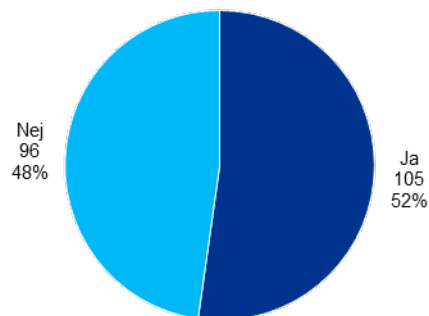


Av enkäten framkommer att andelen respondenter som upplever TES som användarvänligt har minskat och att det systemet uppfattas som mer tidskrävande än vad som gjordes tidigare. Av intervjuade för granskningen har det framkommit att nuvarande version utav TES, som används på omsorgssektionen vid gransknings-tillfället, är drygt två och ett halvt år gammalt. Verksamheten är medveten om behovet utav uppdatering och under 2023 arbetade man med att uppdatera systemet men systemleverantören valde att inte genomföra uppdateringen, varför en äldre version utav TES fortsatt används. Nuvarande leverantör uppges således inte uppfylla avtalsvillkoren.

3.3.4 ExorLive

ExorLive (ersättare för Mobilus) är ett system för att ta fram träningsprogram för rehabiliteringsövningar. I enkäten uppgav 52% av respondenterna att de använder sig av ExorLive. Jämfört med granskningen från 2020 har användandet av kommunens tränings och rehabiliteringssystem ökat, då var det 5% av medarbetarna som angav att de använde sig av Mobilus. De som använde Mobilus var arbetsterapeuter och fysioterapeuter. Årets granskning har visat på att ExorLive är ett system som samtliga personalkategorier använder sig av.

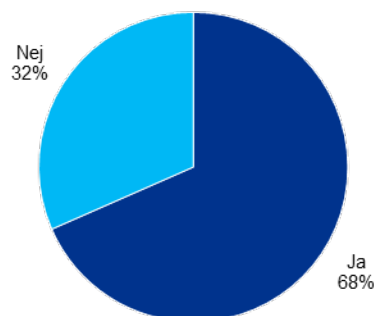
Arbetar du i ExorLive?



lakttagelser

Av de som använder ExorLive visar enkäten på att 68% av medarbetarna upplever systemet som användarvänligt. Detta jämfört med granskningen från 2020 där 75% av respondenterna som använde Mobilus upplevde att systemet var användarvänligt.

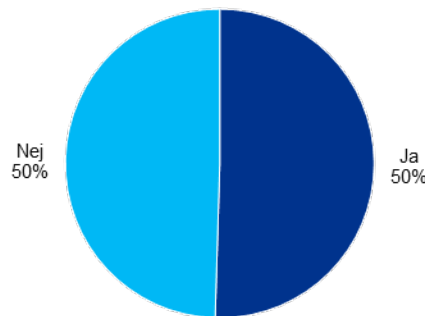
Är ExorLive användarvänligt?



I granskningen från 2020 upplevde 29% av respondenterna att Mobilus var med tidskrävande än vad det borde vara. Andelen respondenter som ansåg att ExorLive var mer tidskrävande än vad det bör vara är 50 %, vilket innebär en ökning från 2020 med ca 21%. Vid fritextsvaren anmärkte flera respondenter på att ExorLives **bristande användarvänlighet resulterade i att det tog lång tid att använda systemet**. Något

som uppmärksammades var att problem kring inloggning samt att navigering i systemet upplevdes som krångligare än vad den bör vara. Respondenter kommenterade också på att det var svårt att spara aktiviteter i systemet.

Är ExorLive mer tidskrävande än vad det bör vara?



Jämfört med resultatet från 2020 års granskning har resultatet försämrats. Två viktiga aspekter att beakta är (1) att ExorLive är ett nytt system och (2) det är betydligt fler respondenter som använder systemet. Då Mobilus enbart användes av en begränsad personalgrupp underlättade möjligheten för användarna att sprida information och skapa en hög kollektiv kunskap om systemet. Detta är inte fallet idag.

3.3.5 Bedömning

Av enkätens utfall går att utläsa att den upplevda utvecklingen inom omsorgssektionen, kopplad till de tre utvalda systemen, har varit negativ. Resultatet visar på att andelen som upplever systemen som användarvänligt har minskat och huruvida system är för tidskrävande har ökat för samtliga tre system.

Vi bedömer att förbättringsarbetet som har lyfts i samband med intervjuerna inte återspeglas i genomförd enkätundersökning.

3.4 Roller och ansvar

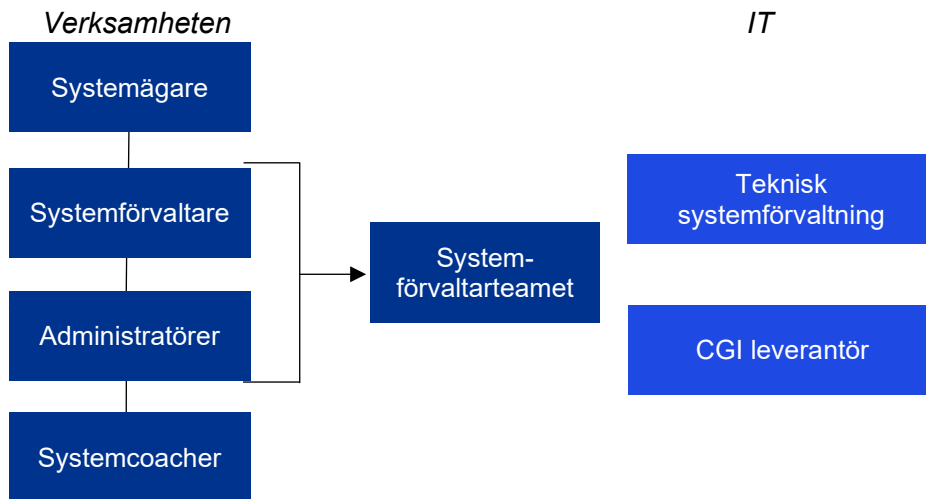
Av granskningen har det framkommit att de senaste åren har det inte skett någon revidering av systemförvaltningsplaner för Treserva och TES. Detta med motiveringen att sektionen inväntat en gemensam systemförvaltningsmodell tillsammans med Ulricehamn. För att säkerställa en fungerande systemförvaltning till dess att den nya modellen tagits fram används därför de tidigare (och utdaterade) systemförvaltningsplanerna.

3.4.1 Treserva

Följande information kommer från Treservas systemförvaltningsplan, vars giltighetsperiod sträcker sig mellan 2019-10-10 – 2020-10-10. Trots detta uppges den organisation som delges nedan vara den som råder vid granskningstillfället.

Systemförvaltningsorganisationen

Systemförvaltningsorganisationen för Treserva visualiseras genom nedanstående figur samt beskrivning:



Systemägare

Av systemförvaltningsplanen framgår inte vem systemägaren är, men enligt intervju är det socialförvaltningschef tillika sektionschef som och har det övergripande ansvaret över Treservas förvaltning. Vid faktakontroll framgick att systemägare även är att betrakta som avtalsägare. Det är systemägaren som fattar de avgörande besluten för nyutveckling, vidareutveckling eller avveckling i Treserva.

Systemförvaltare

Systemförvaltarnas ansvar är att arbetsleda resterande delar utav systemförvaltningsorganisationen, samordna systemuppgraderingar och systeminställningar, hantera behörigheter, ge support samt följa upp på avtal och licenser.

Administratörer

Administratörerna ansvarar för den lokala användaradministrationen. De skapar nya användarkonton med rätt behörighet och uppdaterar befintliga behörigheter.

Systemcoacher

Systemcoacher består utav medarbetare ute i verksamheten. Rollen som systemcoach är inte en heltidsposition, men ett ansvar som åläggs anställda som del av andra ansvarsområde(n). Coacherna ansvarar för att bistå sina kollegor med stöd i Treserva. Dessa kan även ge verksamhetsnära återkoppling till systemförvaltare. Vid granskningstillfället finns ca 13 systemcoacher utspridd på olika enheter inom sektionen.

Systemförvaltarteamet

Systemförvaltarteamet består av en systemförvaltare, ett systemstöd och systemcoacher. I teamet så har systemförvaltaren en sammankallade roll. Förvaltare

2024-01-29

rapporterar nyheter och händelser kopplat till Treserva. Coacherna avger en lägesbild av systemet.

IT

Teknisksystemförvaltning

Den tekniska systemförvaltningen är placerad hos IT-enheten i Ulricehamn och ansvarar för den tekniska driften utav Treserva. Dessa har ett huvudansvar i att säkerställa att det finns systemdokumentation.

CGI leverantör

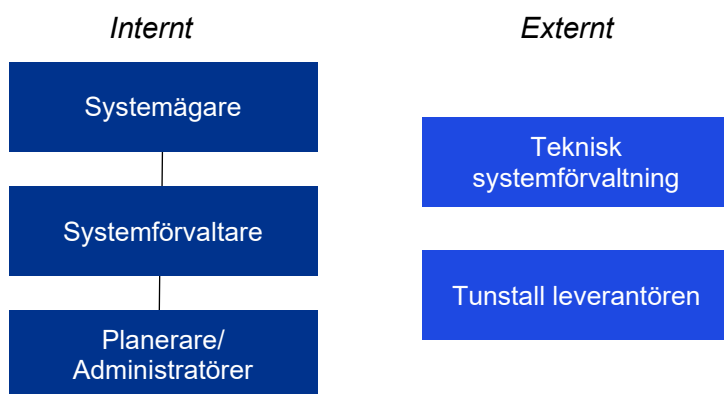
Företaget som levererar Treserva till kommunen.

3.4.2 TES

Vi har tagit del av systemförvaltningsplanen för TES. Systemförvaltningsplanen var giltig mellan 2020-09-30 – 2021-09-30. Nedan beskrivs den organisation för förvaltning utav TES så som den ser ut idag och i systemförvaltningsplanen.

Systemförvaltningsorganisationen

Systemförvaltningsorganisationen för TES visualiseras i nedanstående figuren.



Internt

Systemägare

Systemägaren (vård- och omsorgschef) har det övergripande ansvaret över TES förvaltning. Det framkommer inte av planen, vem systemägaren är, men enligt intervju är det vård- och omsorgschef. Det är systemägaren som fattar de avgörande besluten för nyutveckling, vidareutveckling eller avveckling i TES.

Systemförvaltare

2024-01-29

Systemförvaltare samordnar systemuppgraderingar, systeminställningar och övriga systemkonfigurationer. Utöver detta bistår de med användarsupport, kontakt med leverantörer och följer upp på de aktiva avtalen och licenserna.

Planerare

Planerarna ansvarar för att säkerställa att verksamhetens alla behov reflekteras i systemet. De ska vara införstådda i systemet och kunna agera som lokala experter. Det är deras uppdrag att testköra alla uppdateringar för att identifiera buggar, stödjer kollegor samt att de fungerar som en länk mellan användarna och systemförvaltarna.

Administratörer

De ansvarar för att säkerställa att behörigheterna är uppdaterade och är korrekta.

Externt

Teknisk systemförvaltning

Den tekniska systemförvaltningen är placerad hos IT-enheten i Ulricehamn och ansvarar för driften av TES. Dessa har ett huvudansvar i att säkerställa att det finns systemdokumentation.

Tunstall leverantör

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

3.4.3 ExorLive

ExorLive är ett system som omsorgssektionen köper in externt. Det är företaget som förvaltar systemet och sköter samtliga uppdateringar. IT avdelningen säkerställer endast att personalen har rätt behörighet i systemet.

Intervjuade för granskningen uppger att liknande upplägg gäller för övriga system, som alla förvaltas externt.

3.4.4 Roller och ansvar i praktiken

Av genomförd granskning framkommer att de roller och ansvar som beskrivs ovan i de olika systemförvaltningsorganisationerna är representativa för hur roll- och ansvarsfördelningen ser ut i praktiken på sektionen. Av de rådande förvaltningsplanerna för Treserva och TES framkommer det att dessa ska revideras årligen. Av granskningen har det framkommit att någon sådan revidering inte har gjorts de under de senaste åren.

3.4.5 Bedömning

Vi bedömer att det är bristande att systemförvaltningsplanerna ännu inte har uppdaterats, där det har förflutit över 3 år respektive 2 år sedan giltighetstiden löpte ut.

Vi bedömer att kommunstyrelsen bör tillse att ovan beskrivna planer uppdateras.

3.5 Uppföljande granskning

Granskningen från 2020 kom fram till att det fanns utvecklingsområden vad avser systemstödet inom omsorgssektionen i Tranemo. Dessa resulterade i att KPMG tog fram fem rekommendationer riktade till kommunstyrelsen.

3.5.1 Rekommendation 1

Tydliggöra rollerna och ansvar mellan sektionens systemförvaltare, IT- enhet samt leverantörer.

3.5.1.1 Yttrande och åtgärd

I sitt yttrande uppgav kommunstyrelsen att det via samverkansformen fanns en tydlig arbetsfördelning. De medgav samtidigt att det fanns ett behov av att skapa en intern organisation för att möta upp arbetsformerna med IT-samverkan inom sektionen och göra den allmänt känd. Av yttrandet framgår det att kommunen skulle påbörja detta arbete under år 2021.

Av uppföljande intervjuer som genomförts som del av granskningen har det framkommit att roll- och ansvarsfördelningen har tydliggjorts. Fokus har lagts på att förtydliga detta både internt inom Tranemo kommun och externt med det centrala IT-stödet. Internt råder det dock fortsatt en viss upplevelse om att roll- och ansvarsfördelningen framför allt har förtydligats på pappret och inte i praktiken, där medarbetare under intervjuerna uppgav att de fortsatt upplever att de får genomföra arbetsuppgifter som är utanför deras roll- och ansvarsbeskrivning.

3.5.2 Rekommendation 2

Tillse att kraven på leverantören är tydliggjorda i förfrågningsunderlag. Samt att avtalsuppföljningar genomförs kontinuerligt för att säkerställa avtalsefterlevnad.

3.5.2.1 Yttrande och åtgärd

I sitt yttrande uppgav kommunstyrelsen att avtalsuppföljning sker kontinuerligt.

Granskningen har visat att, för att säkerställa att kraven på leverantören är säkerställda och avtalen efterlevs upphandlingsavdelningen fått i uppgift att bistå med avtalsvillkoren, något som anges inte var fallet vid 2020 års granskning. Upphandlingsavdelningen består i dagsläget av två upphandlare och en administratör. Under 2024 kommer en av två upphandlare att vara föräldraledig och ersättas under den perioden utav en konsult på timmar. Tidigare ingick även en avtalscontroller, denna roll försvann då personen i fråga avslutade sin tjänst och ersattes utav den administratör som idag finns på avdelningen. Den bild som delges utav intervjuade är att avsaknad av avtalscontroller gjort arbetet med avtalsuppföljning mindre effektivt.

Av intervjuerna uppdagades att upphandlingsavdelningen upplevs som en skör organisation. Detta grundar sig i det begränsade antalet medarbetare som ingår i avdelningen samt avsaknaden av en tydlig ansvarsstruktur inom avdelningen. Avdelningen är emellertid i arbete med att ta fram ett processschema innehållande tydligare ansvarsfördelning för avdelningen.

3.5.3 Rekommendation 3

I egenskap av beställare av drift och service säkerställa att redan fastställda krav på leverantören tillgodoses.

3.5.3.1 Yttrande och åtgärd

I kommunstyrelsens yttrande uppger de att det årligen upprättas en driftsplan för de system som IT hanterar åt sektioner. Denna plan revideras årligen.

Av granskningen har det framkommit att kommunen tidigare har brustit vad gäller deras beställarkompetens, vilket har resulterat i att leverantörer inte tillgodosett vad de lovat samt att man internt missat förändringar i personalstyrkan. Av genomförda intervjuar framkommer att upphandlingsavdelningen ska bistå med stöd för att säkerställa de fastställda kraven och dess efterlevnad vad avser IT-system.

Vad gäller ett utav de system som används har verksamheten vid granskningstillfället identifierat brister kopplat till efterlevnaden av avtalsvillkoren. Detta gäller TES, som inte uppdaterat systemet, trots krav från sektionen.

Den driftsplan som omnämns i yttrandet ingick i den systemförvaltningsplanen som inte längre hålls uppdaterad. Huruvida motsvarande driftsplan tas med i den nya systemförvaltningsmodellen framkommer inte av denna granskning.

3.5.4 Rekommendation 4

Utvärdera den nya organisationen avseende systemförvaltning vidare i syfte att avgöra huruvida befintliga brister har åtgärdats.

3.5.4.1 Yttrande och åtgärd

I sitt yttrande uppger kommunstyrelsen att man ska utvärdera organisationen under hösten 2021.

Sedan granskningen 2020 har beslut fattats om att införa en gemensam systemförvaltningsmodell tillsammans med Ulricehamn. Vid tidpunkten för denna granskning är den nya systemförvaltningsmodellen ännu inte på plats. I väntan på att den nya gemensamma systemförvaltningsmodellen ska implementeras har sektionen valt att hålla kvar vid de gamla systemförvaltningsplanerna för de system som man ansvarar för i Tranemo, med målet att succesivt avveckla dessa när den nya modellen är klar.

3.5.5 Rekommendation 5

Kommunstyrelsen bör anordna utbildningar inom systemstöd med en regelbundenhet som säkerställer att även nya medarbetare erhåller tillräcklig kunskap avseende systemstöd.

3.5.5.1 Yttrande och åtgärd

Kommunstyrelsen uppgav i sitt yttrande att de för de system som omsorgssektionen ansvarade för skulle utarbeta en utbildningsplan där sektionens utbildningsbehov

2024-01-29

tillgodoses. Vidare uppgav de att nyanställda alltid får en utbildning i sektionens system.

Av granskningen har det framkommit att nyanställda vid omsorgssektionen får en utbildning i de verksamhetssystem som det är tänkt att de ska arbeta i. Det är respektive avdelning som ansvarar för att utbildningarna genomförs. Utöver detta får nyanställda även en handledare som går igenom systemen med dem och som de kan vända sig till med frågor. Handledaren är en medarbetare inom organisationen som den nyanställda kan vända sig till.

Vidare har omsorgssektionen tillgång till statistik över hur användandet av systemstöden ser ut. Av intervjuerna framgår att genom att analysera statistiken har omsorgssektionen kunnat sätta in punktinsatser för personer och enheter där kunskap i systemen behöver stärkas.

3.5.6 Bedömning

Vår sammantagna bedömning är att kommunstyrelsen i Tranemo i huvudsak har hanterat de rekommendationer som lämnades i 2020 års granskning.

Gällande förtydligande av roller har det arbetats aktivt med att förtydliga dessa, samtidigt återstår visst arbete i att säkerställa att dessa efterlevs i praktiken. Vår bedömning är att insatser bör tillsättas i syfte att säkerställa roll- och ansvarsfördelningen i praktiken.

Vidare kan vi konstatera att den nyetablerade upphandlingsavdelningen ger stöd åt verksamheten i såväl att stärka avtalsefterlevnad som uppföljning utav krav vad avser IT-system. Att ett sådant stöd finns på plats är att betrakta som positivt, men kräver tydliga roller och en tillfredsställande tillgång till resurser. Detta uppges inte fullt ut vara fallet idag, varför stödet från upphandlingsavdelningen till sektionen i frågor om systemförvaltning bör ses över.

Samverkan mellan central IT hos Ulricehamn och systemstödet på omsorgssektionen framstår ha stärkts sedan 2020. Dock har det ännu inte arbetats fram en gemensam systemförvaltningsmodell som ska ersätta tidigare systemförvaltningsplaner, vilket vi bedömer som en brist.

3.6 Kompetens och utbildning

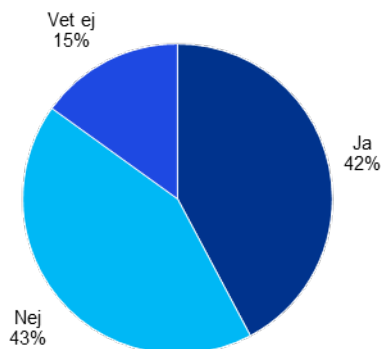
I enkäten ställdes följande fråga till respondenterna *"Upplever du att du behöver ytterligare fortbildning i något system för att kunna utföra ditt arbete?"*.

Denna fråga fanns inte med i 2020 års granskning, varför resultat mellan åren ej går att jämföra.

Av de som svarade upplevde 42% att de ville ha mer utbildning, 43% upplevde att de inte behövde mer utbildning och 16% visste inte om de behövde mer utbildning eller inte. Även om andelen som inte ansåg att de behöver ytterligare fortbildning var högre (en procentenhet) än andelen i behov av utbildning, var den sistnämnda gruppen trots

detta förhållandevis stor.

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



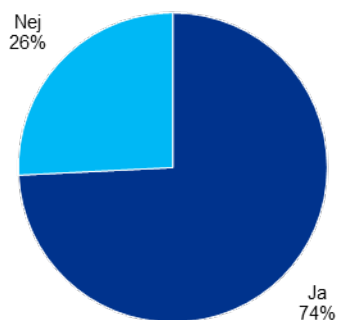
En personalkategori som sticker ut i statistiken är "Handläggare/Socialsekreterare". Bland denna personalkategori var det 71% som upplevde att de behövde mer utbildning i kommunens olika systemstöd. För den berörda personalkategorin var det i Treserva och Stratsys som behoven var som störst och 50% respektive 57% uppgav att de inte hade fått tillräckligt med utbildning.

Något som lyftes i flertalet fritextsvar var att respondenterna önskade mer löpande utbildningspass, och inte bara vid nyanställning, för att på så sätt hålla sina kunskaper mer uppdaterade samt säkerställa att alla medarbetare, nya som gamla, fick ta del av samma information i de olika systemen.

3.6.1.1 Treserva

Av de utvalda systemen så var Treserva det system som flest respondenter upplevde sig ha tillräcklig med utbildning inom. Av respondenterna upplevde 74% att de har fått tillräcklig utbildning.

Upplever du att du får tillräckligt med utbildning för att kunna använda Treserva?

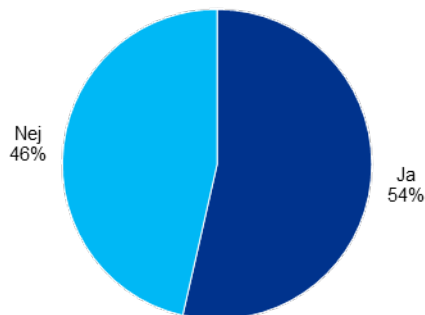


Även om majoriteten av respondenterna upplevde att de hade tillräckligt med utbildning för att kunna använda Treserva var det flera som i fritextsvaret angav att de ville ha fortutbildning i Treserva. Ett återkommande argument var att då Treserva uppdaterades med jämna mellanrum och att det då det är ett system som merparten arbetade i efterfrågas utbildningspass för att hålla relevant kunskap och få information om ändringar kopplade till nya uppdateringar.

3.6.1.2 TES

Av de tre utvalda systemen som granskningen fokuserat på var TES det system där flest respondenter angav att de inte hade fått tillräckligt med utbildning för att använda systemet. Trots detta var det fortfarande en majoritet utav respondenterna som ansåg sig ha fått tillräckligt med utbildning i systemet. Av respondenterna var det 54% som angav att de upplevde att de hade fått tillräckligt med utbildning i TES.

Upplever du att du får tillräckligt med utbildning för att kunna använda TES?

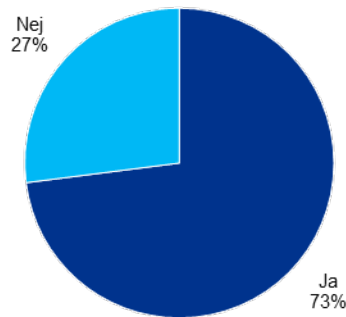


Av de respondenter som ansåg sig sakna tillräckligt med utbildning för att kunna använda TES var samtliga personalkategorier representerade. Majoriteten av de som upplevde att de saknade utbildning tillhörde emellertid personalkategorin sjuksköterskor/undersköterskor, av denna grupp upplevde 67% att de saknade tillräcklig utbildning i TES. Notera att detta är en sammanslagen personalkategori, och att sjuksköterskor endast i begränsad omfattning arbetar i TES.

3.6.1.3 ExorLive

Av de respondenterna som använde sig av ExorLive upplevde 73% att de hade tillräckligt med utbildning för att kunna använda systemet. I Nivå med resultatet för Treserva.

Upplever du att du får tillräckligt med utbildning för att kunna använda ExorLive?



Sjuksköterska/undersköterska utgjorde den största personalkategori som upplevde att de inte fått tillräckligt med utbildning i ExorLive. Av de som svarat "Nej" på frågan tillhörde 63% denna personalkategori. Tillsammans med personalkategorin "övrigt" (30%) utgör dessa 93% av de som upplevde att de inte fått tillräckligt med utbildning i systemet.

3.6.1.4 Övriga system

Förutom de tre system som granskningen i huvudsak fokuserar på sticker ytterligare ett system ut vad gäller frågan om behov utav utbildning och det är **Stratsys**. Systemet används av 62% av respondenterna där 55% av dem upplever att de inte har fått tillräckligt med utbildning i systemet. I fritextsvaren lyfter respondenter dessutom att man saknar tillräcklig utbildning för att kunna använda systemet fullt ut. Det har av granskningen framkommit att det finns planer på att genomföra utbildningspass i Stratsys framöver.

3.6.2 Utbildningsinsatser

Av genomförda intervjuer har det framkommit att det har arbetats med att utbilda medarbetare i de olika systemen. Det framgår att vid nyanställning ges en genomgång av en administratör i de olika systemen för att sedan bli handledd av en kollega.

Vid intervjuer med verksamhetsutvecklare framkommer att utbildningspass har genomförts i de olika IT-systemen för omsorgssektionen som helhet. Dock har sektionen valt att sluta med dessa med hänsyn till en **omfattande personalomsättning**. Utbildningspassen har ersatts med pass för utpekade systemcoacher som i sin tur ska hjälpa medarbetarna.

Vidare har det framkommit att en enhet, inom verksamhetsområdet för myndighetsutövning har arbetat med att ta fram instruktionsmallar för Treserva (i form av instruktioner och lathundar). Motsvarande mallar finns emellertid inte framtagna för resterande delar av sektionen.

Gällande Treserva framkommer att omsorgssektionen är i ett omställningsarbete där verksamheter inlett en process i att övergå till den webbaserade klienten. Av genomförda intervjuer har det framkommit att det kommer att ske utbildningsinsatser

för medarbetarna efter att uppdateringen och förflyttningen är genomförd. Vilken/vilka personalgrupp(er) som ska genomgå utbildningen har inte framkommit.

3.6.3 Bedömning

Med hänsyn till enkätresultaten, tillika iakttagelser under genomförda intervjuer, är vår bedömning är att det på övergripande nivå finns kunskaper om de system man är verksam i. Dock noterar vi att vissa personalkategorier sticker ut, där en klar majoritet utav **handläggare/ socialsekreterare** upplever att de behöver mer utbildning i Treserva och Stratsys. Även **sjuksköterskor/undersköterskor** upplever ett behov utav ytterligare utbildningsinsatser, framför allt inom TES och ExorLive.

Av de tre, för granskningen utvalda systemen, visar enkätresultatet på att det generella upplevda utbildningsnivå i två (Treserva och Exorlive) är hög, där mer än 70% anser sig ha fått tillräckligt med utbildning. Granskningen visar dock på att det för systemen TES och Stratsys finns ett större behov, där ca 50% av respondenterna uppgav att de saknade tillräcklig med utbildning i systemen.

De instruktionsmallar (i form av instruktioner och lathundar) som tagits fram för Treserva utav en av sektorns enheter utgör ett effektivt komplement till de redan etablerade stödfunktioner som finns på plats inom sektionen i form av systemförvaltare och systemcoacher. Sådana mallar utgör vidare ett sätt att institutionalisera och dokumentera kunskap på ett sätt som minskar verksamhetens sårbarhet vid personalavgångar. Vår bedömning är att ett liknande, sektorsövergripande dokument, med fördel kan tas för sektionen som helhet och för samtliga (alternativt de mest använda) systemen.

Vår bedömning är att kommunstyrelsen delvis har säkerställt att medarbetare har erhållit tillräckliga kunskaper avseende systemstödet. Utbildningsinsatser har genomförts, med fokus på nyanställda. Av såväl enkätresultaten som dess fritextsvar framkommer ett behov av ytterligare utbildningsinsatser. Framförallt bland vissa personalkategorier, där vi bedömer att ytterligare utbildningsinsatser för dessa personalkategorier bör genomföras.

3.7 IT-stöd

Av intervjuerna framkommer att Tranemo kommun har arbetat aktivt för att ge IT-stöd till medarbetarna för att underlätta i deras dagliga arbete. Av intervjuerna framkommer att Inom omsorgssektionen har ett visst antal medarbetare valts ut för rollen som systemcoacher. Rollen som systemcoach är ett siduppdrag som del av personens ordinarie tjänst. Rollen som systemcoach är den första instansen för att fånga upp systemfrågor i omsorgssektionen. Idag har Tranemo mellan 12 – 14 medarbetare som har till uppgift att vara systemcoacher.

I de fall då hjälp inte går att få utav systemcoacherna vänder sig medarbetarna till systemförvaltningen alternativt central IT-förvaltning för vidare stöd.

En systemkarta ska finnas framtagen inom sektionen som beskriver roller och ansvar kopplat till de olika systemen. Systemkartan har delgetts granskningen men beskriver i

Tranemo kommun

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionens ansvarsområde

2024-01-29

huvudsak systemens relationer till varandra, och saknar beskrivning utav roller och ansvar.

Tillsammans med Ulricehamn kommun har Tranemo ett centralt IT-system som ska serva båda kommunerna. Av intervjuerna har det framkommit att majoriteten av de som arbetar med IT-systemet sitter i Ulricehamn, även om en liten filial sitter i Tranemo.

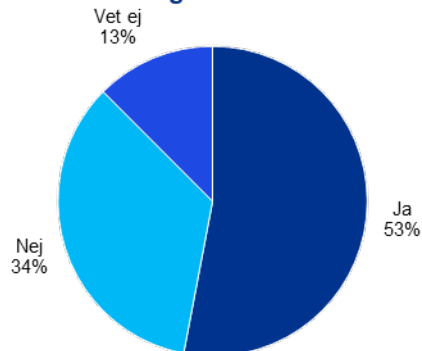
För att kontakta IT-stödet tillika systemförvaltningen skickar medarbetaren ett mejl till funktionsbrevlåda där problemet beskrivs och vilket system det gäller. En medarbetare vid centrala IT-stödet tar emot mejlet och ser till att ärendet hanteras. Ett vändande mejl skickas ut till medarbetaren som då delges ett ärende-ID så att ärendehantering går att spåra.

Syftet med detta system är att minimera risken för att problem missas. I enkäten har vi undersökt hur medarbetarna vid omsorgssektionen upplever att IT-stödet fungerar.

Resultat

Som del av enkäten ställdes frågan om huruvida respondenterna upplevde att det var tydligt vem de skulle vända sig till vid frågor och stöd om systemanvändningen. En knapp majoritet på 53% upplevde att det var tydligt vem man skulle vända sig till, 34% tyckte inte att det var tydligt och 13% visste ej.

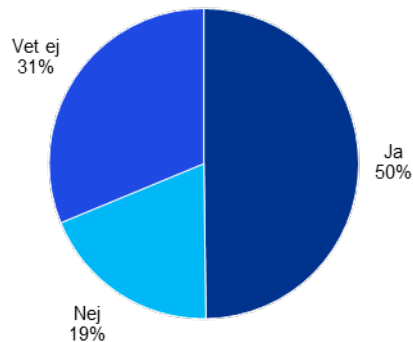
Är det tydligt vem man ska vända sig till vid frågor och stöd om systemanvändning?



Bland personalkategorin sjuksköterska/undersköterska var det en minoritet, 47%, som ansåg att det var tydligt vem man skulle vända sig till med frågor och stöd om systemanvändningen. Av sjuksköterskorna/undersköterskorna svarade 36% nej och 17% vet ej. En majoritet utav sjuksköterskorna/undersköterskorna, som enda personalkategori, visste inte vem de skulle vända sig till.

Kopplat till frågan om stöd fick respondenterna besvara huruvida de visste om det fanns någon utsedd kontaktperson/representant som de kan vända sig till vid frågor om systemen. Av svaren framkom att det var 50% som kände till en sådan kontaktperson/representant, och 50% som inte gjorde det.

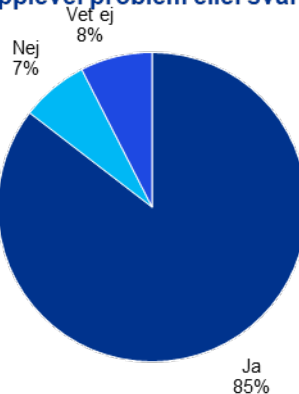
Finns det någon utsedd kontaktperson/representant som man kan vända sig till vid frågor om systemen?



Av fritextsvaren kopplade till båda ovanstående figurer så svarade majoriteten av dem att det berodde på vilket system det gällde.

Vidare tillfrågades respondenterna ifall de får stöd av någon inom omsorgssektionen ifall de upplever problem eller svårigheter som rör systemen. Av respondenterna från omsorgssektionen så upplevde 85% att det fick stöd av någon inom omsorgssektionen, 7% upplevde inte att de fick något stöd och 8% visste ej.

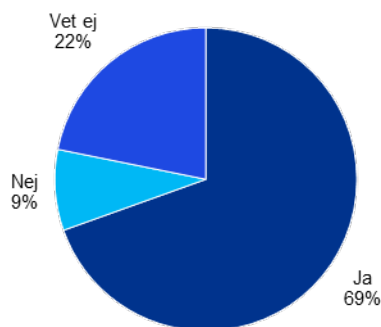
Får du stöd av någon inom omsorgssektionen i de fall du upplever problem eller svårigheter som rör systemen?



I fritextsvaret lyfte respondenterna att man samarbetade mycket med sina kollegor och hjälptes åt tillsammans för att lösa problem. Samtidigt fanns det en önskan om att ha administratörer i personalgruppen för att på så sätt ha tillgång till en kollega som kunde hjälpa till med supportärenden så att man slapp göra detta själv.

Vidare ställdes en fråga om det centrala IT-stödet och huruvida de får stöd av någon inom IT-funktionen (Ulricehamn) i de fall du upplever problem eller svårigheter. Av respondenterna så upplevde 69% att de hade fått stöd av IT-funktionen när de hade vänt sig dit, 9% upplevde att de inte fick något stöd när de hade vänt sig dit och 22% visste ej.

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



Av fritextsvaren så framkom det att majoriteten av de medarbetarna som hade använt sig av IT-stödet från Ulricehamn upplevde att de fick god hjälp. Något som lyftes var att man upplevde att **svarstiden tog lång tid** och att problemen ibland var lösta när man väl fick svar.

Av intervjuade som del utav granskningen har det framkommit att det har arbetats aktivt med att förkorta liggtiden för de frågor som kommer in. Det framkom att frågornas liggtid hade förkortats från 6 timmar till att vid granskningstillfället ligga på en väntetid om ca 45 minuter till 2 timmar innan svar gavs till den som inkommit med ärendet.

3.7.1 Bedömning

Att det är så få som 53% utav respondenter ifrån verksamheten som upplever att de vet vem de ska vända sig till med frågor om system samt att 50% inte vem som är kontaktperson för de olika systemen är att betrakta som anmärkningsvärt. Än värre är det bland sjuksköterskor/undersköterskor där endast en minoritet utav respondenterna vet vem de ska vända sig till med frågor gällande de olika systemen. Detta till trots att det uppges att ett aktivt arbete med att skapa tydliga processer och roll/ansvar på sektionen har pågått sedan 2020.

Responsen på enkäten indikerar emellertid på att arbetsmiljön på omsorgssektionen präglas av en hög grad utav hjälpsamhet, där 85% av respondenter upplever att de får stöd inom organisationen när de stöter på problem eller utmaningar. Att medarbetare får hjälp utav kollegor är positivt, men att medarbetare framför allt tycks söka sig till kollegor istället för uttalade stödfunktioner kan ytterst ha att göra med en osäkerhet kring vem som ska kontaktas vid behov av hjälp.

Enkätresultatet visar på att det saknas en viss kunskap gällande vem man ska vända sig till med frågor och stöd. Detta riskerar att skapa en felvärd ansvars- och arbetsbelastningen för vissa medarbetare som får hantera frågor som egentligen ska besvaras utav andra. En systemkarta ska finnas framtagen på sektionen där roller



Tranemo kommun

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionens ansvarsområde

2024-01-29

kopplat till de olika systemen framgår. Denna har delgetts granskningen men saknas beskrivningar av roller och ansvar kopplat till de olika systemen.

Vår bedömning är därför att sektionen, på uppdrag från styrelsen, bör tydliggöra vilket systemstöd som finns tillgängligt för verksamheterna att tillgå samt vem som är kontaktperson för respektive system. Vidare bör framtagna systemkarta spridas till relevanta funktioner på sektionen.

Utifrån enkätresultatet, anser vi IT-stödet vara tillräckligt, där majoriteten av respondenterna upplevde att det får svar på sina frågor när de kontaktade det centrala IT-stödet och insatser har genomförts i syfte att minska ärendenas liggtid.

4 Samlad bedömning och rekommendationer

Syftet med granskningen har varit att bedöma om kommunstyrelsen har vidtagit erforderliga åtgärder med anledning av den tidigare revisionsrapporten från 2020. Utöver uppföljning utav tidigare granskning görs en ny revisionsinsats med syfte att granska huruvida kommunstyrelsens hantering av systemstöd är ändamålsenlig.

Vår sammantagna bedömning är att kommunstyrelsen i Tranemo i huvudsak har hanterat de rekommendationer som lämnades i 2020 års granskning.

Med utgångspunkt i tidigare granskning har tydliga riktlinjer tagits fram för roll- och ansvarsfördelningen inom systemförvaltningen, mellan systemförvaltning och IT-enheten samt gentemot leverantören. Vi kan emellertid konstatera att dessa riktlinjer inte fullt ut efterlevs i praktiken.

Upphandlingsavdelningen har fått i uppgift att säkerställa att kraven på leverantörerna är tydliggjorda vad avser IT-system, att avtalsuppföljningen genomförs kontinuerligt och att de fastställda kraven på leverantörerna avseende systemstöd efterlevs. Då stödet är avhängt på tillgängliga resurser ställs krav om dels tillgång till resurser över lag, dels effektivt resursanvändande mer specifikt. Båda dessa framhålls som bristande idag.

Vid granskningstillfället pågår ett samarbete med Ulricehamn (som hanterar kommunens IT) med syfte ta fram en gemensam systemförvaltningsmodell, Detta har dock dragit ut på tiden. I väntan på en gemensam systemförvaltningsmodell har planerna inte reviderats sedan hösten 2019 samt hösten 2021, vilket vi bedömer som bristande.

I enlighet med tidigare rekommendationer har utbildningsinsatser genomförts för nyanställda. Granskningen har dock visat på att det finns behov av utbildningsinsatser där vissa personalkategorier anser sig sakna tillräcklig kunskap i de granskade systemen.

Vår samlade bedömning utifrån den nya revisionsgranskningen är att kommunstyrelsen delvis hanterat systemstödet ändamålsenligt.

Vår bedömning är att det på övergripande nivå finnskunskaper om de system man är verksam i. Den övergripande bild som delges är att systemen, trots god kompetens och stödinsatser från bl.a. systemförvaltare, bitvis är svåra att använda. Kunskap sprids idag i huvudsak muntligt samt genom utbildningar, med undantag för en enhet, där instruktionsmallar finns framtagna som stöd för de som arbetar i Treserva.

Bland vissa personalgrupper upplevs behovet av utbildningsinsatser som relativt stort. Handläggare tillika socialsekreterarna är de grupper som upplever störst behov utav utbildning när det kommer till Treserva (och även Stratsys). TES var det system där flest upplevde att de saknade utbildning, och där stack sjuksköterskor och undersköterskor ut, där majoriteten upplevde ett behov utav utbildningsinsatser.

Det framkommer av granskningen att majoriteten av de som varit i kontakt med det centrala IT-stödet (i Ulricehamn) upplevde att de fick god hjälp, varför vi anser att det centrala IT-stödet är tillräckligt.

2024-01-29

Trots satsningar på det lokala systemstödet uppger en stor andel av medarbetarna att de inte vet vem de ska vända sig till för frågor kopplat till systemen och inte heller vem som är kontaktperson för respektive system. Detta trots att en systemkarta ska ha tagits fram för de olika systemen.

Utifrån resultatet av vår uppföljande granskning lämnar vi kommunstyrelsen att:

- Säkerställa att roll- och ansvarsfördelningen inom systemförvaltningen efterlevs i praktiken.
- Se över tillgängliga resurser och arbetssätt inom upphandlingsavdelningen i syfte att säkerställa tillräckligt stöd till systemförvaltningen avseende IT-system.
- Säkerställa efterlevnad av avtalsvillkoren för TES.
- Säkerställ att driftsplaner för de system som förvaltas utav central IT inkluderas i den nya systemförvaltningsmodellen.

Utifrån resultatet av den nya fördjupade granskningen rekommendera vi kommunstyrelsen att:

- Besluta om samt fastställa framtagna digitaliseringsplan.
- Arbeta med att få över samtliga enheter till Treservas webbklient.
- Se över möjligheten till stärkt stöd för hela omsorgssektionen i form av sektionsövergripande instruktionsmallar.
- Fortsatt arbeta prioriterat med stöd, i form av utbildningar för nyanställda.
- Sätta in riktade utbildningspass för de olika personalgrupperna för att säkerställa tillräcklig kompetens.
- Säkerställa tillfredsställande implementering av den nya systemförvaltningsmodellen.
- Om den gemensamma systemförvaltningsmodellen inte färdigställs i närtid, behöver kommunstyrelsen säkerställa att systemförvaltningsplanerna uppdateras.
- Säkerställa tillräcklig spridning utav framtagna systemkarta så att det tydligt framgår vem det är man ska vända sig till med frågor och stöd i kopplat till de olika IT-systemen.
- Tydliggöra vilket systemstöd som finns tillgängligt för verksamheterna att tillgå samt vem som är kontaktperson för respektive system.
- Arbeta prioriterat med att ge stöd för de personalgrupper där utmaningarna med systemen upplevs vara som störst.



Tranemo kommun

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionens ansvarsområde

2024-01-29

Datum som ovan

KPMG AB

Viktor Tagesson
Verksamhetsrevisor

Ludvig Sjöblom
Verksamhetsrevisor

Viktoria Bernstam
Kundansvarig
Certifierad kommunal yrkesrevisor

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.



Tranemo kommun

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionens ansvarsområde

2024-01-29

5 Bilaga 1 – Enkät

Enkät systemstöd Tranemo

Enkäten hanteras av KPMG och har ställts till samtliga medarbetare. Du svarar anonymt och inga enskilda svar kommer kunna avläsas i någon sammanställning.

* Required

1. Ange din personalkategori *

- Sektions- / Verksamhets- / Enhetschef
- Handläggare / Socialsekreterare
- Sjuksköterska / Undersköterska
- Övriga kategorier



Tranemo kommun

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionens ansvarsområde

2024-01-29

2. 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"/>
BPSD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Senior Alert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SAMSA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Timepool/ Timecare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personec	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stratsys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Careium	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viser/ Sensio Care	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunstall	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ExorLive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nilex	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Tranemo kommun

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionens ansvarsområde

2024-01-29

3. Är systemet användarvänligt? *

	Ja	Nej	Vet ej
Treserva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TES	<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"/>
SAMSA	<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"/>
Stratsys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Careium	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viser/ Sensio Care	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunstall	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ExorLive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nilex	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. 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"/>
BPSD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Senior Alert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SAMSA	<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"/>
Stratsys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Careium	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viser/ Sensio Care	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunstall	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ExorLive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nilex	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Tranemo kommun

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionens ansvarsområde

2024-01-29

5. Upplever du att du får tillräckligt med utbildning för att kunna använda de aktuella systemen? *

	Ja	Nej	Vet ej
Treserva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TES	<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"/>
SAMSA	<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"/>
Stratsys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Careium	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viser/ Sensio Care	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunstall	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ExorLive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nilex	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2024-01-29

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

Har du någon kommentar skriv den i alternativ "Other".

Please select at most 2 options.

- Ja
- Nej
- Vet ej
- Other

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

Har du någon kommentar skriv den i alternativ "Other".

Please select at most 2 options.

- Ja
- Nej
- Vet ej
- Other

Tranemo kommun

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionens ansvarsområde

2024-01-29

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

Har du någon kommentar skriv den i alternativ "Other".

Please select at most 2 options.

Ja

Nej

Vet ej

Other

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

Har du någon kommentar skriv den i alternativ "Other".

Please select at most 2 options.

Ja

Nej

Vet ej

Other



Tranemo kommun

Granskning av hantering av systemstöd inom omsorgssektionens ansvarsområde

2024-01-29

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

Har du någon kommentar skriv den i alternativ "Other".

Please select at most 2 options.

Ja

Nej

Vet ej

Other

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

Har du någon kommentar skriv den i alternativ "Other".

Please select at most 2 options.

Ja

Nej

Vet ej

Other

12. Övrig kommentar?

Har du något övrigt att tillägga?