



Förstudiesammanställning, del 1 av 2

Digitalt systemstöd till Vård och omsorgsförvaltningens *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*

Bakgrund	3
Syfte	3
Upplägg	3
Metod.....	4
Avgränsningar	5
Resultat	5
Nuläge och problembeskrivning	5
Processer och rutiner	8
Rapportering av incidenter	10
Övrigt	13
Socialförvaltningen.....	15
Behov	15
Förenklad rutin- och processhantering.....	16
Förenklad incidenthantering.....	16
Övrigt	17
Omvärldsanalys.....	17
Andra kommuner	17
Befintliga systemstöd och kvalitetsledningssystem på marknaden	21
Förslag på lösning	25
Beslutspunkter och frågeställningar.....	26
Nästa steg och framgångsfaktorer	27
Förkortningar	27
Referenser.....	27

Bakgrund

På uppdrag av Ingrid Nyman och avdelningen för kvalitet och utveckling påbörjades i juni 2020 en förstudie med syftet att ta fram underlag till en kravställning inför en kommande upphandling av ett digitalt systemstöd till vård och omsorgsförvaltningens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (LSKA). Frågeställningarna och problemområdena som låg till grund för behovet av en förstudie finns beskrivna i detalj i [förstudiebeställningen](#) och var i grova drag följande:

- det finns svårigheter att hitta processer och rutiner som medarbetare behöver i sitt dagliga arbete på verksamhetens intranät, dels under rubriken KUL och del på andra ställen. Skulle en lösning vara att samla allt på ett ställe?
- behov kanske finns av ett ledningssystem som även HR och Ekonomi och Socialförvaltningen kan ha användning av och som är ett stöd till den personal som bland annat följer upp, planerar och utvecklar verksamheten

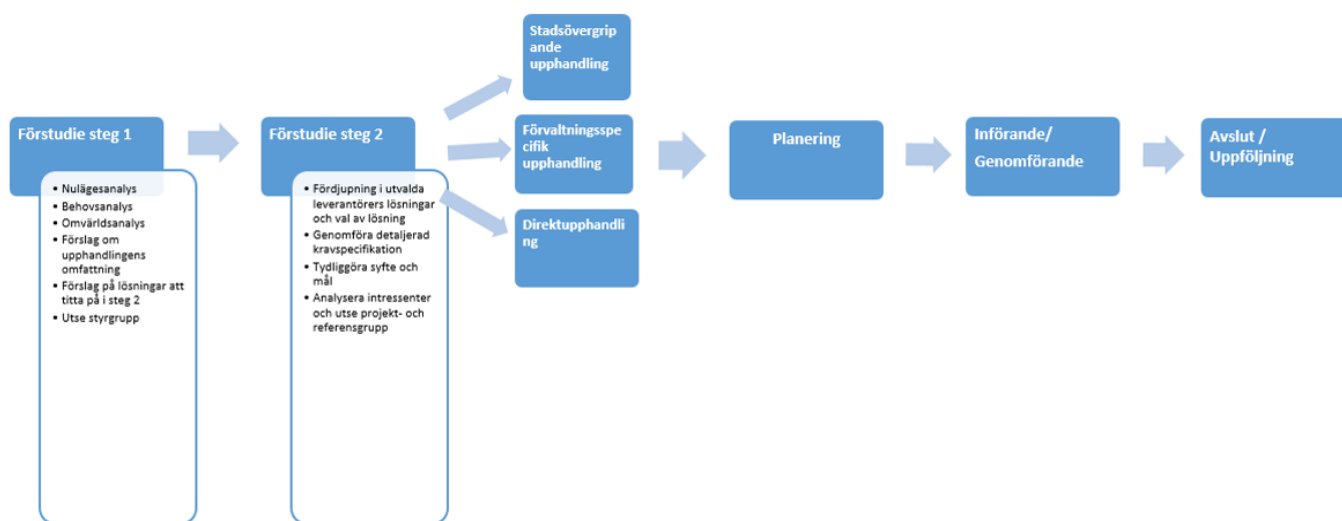
En förstudie behövde således genomföras för att bland annat kartlägga nuläge, behov och omvärldsbevakning och som kan utgöra underlag för diskussion och beslut i ledningsgruppen.

Syfte

Syftet med förstudiens första steg är att skapa en gemensam nulägesbild och samsyn över vilka behov som vård och omsorgsförvaltningen har kopplat till LSKA. Förhoppningen är att det ska leda till ett gemensamt beslut om vad som behöver upphandlas så att en kravställning inför en kommande upphandling av kan tas fram i steg 2.

Upplägg

Förstudien är uppdelat i två steg enligt processbilden på nästa sida. Steg 1 inkluderar leveransen av denna sammanställning som inkluderar en nulägesanalys med problembeskrivning, en behovsanalys och slutligen ett antal lösningsförslag. Steg 1 avslutas med beslut om lösning samt inriktning på kommande upphandling innan steg 2 kan påbörjas som kommer att bestå av att ta fram en mer detaljerad kravställning tillsammans med de som intervjuats i steg 1. Arbetet i steg 2 kommer främst att genomföras i workshops.



Metod

Insamling av information till steg 1 i förstudien har gjorts med hjälp av intervjuer med 32 medarbetare med olika professioner inom vård och omsorgsförvaltningens fyra verksamheter, myndigheten samt medarbetare från avdelningen för kvalitet och utveckling, avdelningen för ekonomi och styrning och HR-avdelningen. Ytterligare 8 personer inom och utanför VOF har lämnat input som förstudieledaren finner lämplig att använda i sammanställningen.

När förstudien sattes igång låg primärt fokus på IT-stöd för processer och rutiner. Förstudieledaren valde dock att ställa öppna frågor kopplat till vårt befintliga arbete med LSKA för att på så sätt hitta samtliga behov och för att förstå på vilket sätt digitalisering på bästa sätt kan nyttjas när det gäller kvalitetsarbete på vård och omsorgsförvaltningen. Utgångspunkten för förstudien har dock varit Vård och omsorgsförvaltningens nuvarande styrdokument "Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete" och de aktiviteter som finns beskrivna där.

De som har intervjuats har fått öppna frågor rörande hur de arbetar med kvalitet idag, om det önskar förändring i syfte att kunna göra ett bättre arbete kopplat till kvalitet och i så fall på vilket sätt. Frågor om de själva har lösningar på ett eventuellt problem har också ställts.

Informationsinhämtningen är kvalitativ och har förstudieledarens tolkning av intervjuerna påverkar således resultat.

Avgränsningar

I aktuellt uppdrag har fokus legat på att utreda och identifiera de behov som VOF har kopplat till ett digitalt systemstöd till arbetet med LSKA. Uppdraget har således inte fokuserat på *hur* vi arbetar med LSKA eller kvalitetsarbete på VOF generellt eller behov av förändring av detta. Mycket av intervjuerna har trots det kommit in på tankar och behov som inte rör utformandet av ett digitalt stöd utan snarare till innehållet i stödsystemet och *hur* vi arbetar med kvalitet. Sammanställningens fokus har varit att försöka hålla sig inom ramen för vad ett digitalt systemstöd kan lösa. Digitalisering innebär dock att förändra *hur* vi arbetar till det bättre och det går därför inte att fullständigt avgränsa arbetet till att enbart beröra systemstöd. I sammanställningen har därför en del undantag gjorts med syftet av att föra fram framgångsfaktor för kommande införande och förändring.

I sammanställningen berörs processer och tillhörande dokument såsom rutiner, checklistor, etc. som tillhör verksamheterna, myndigheten, avdelningen för kvalitet och utveckling, HR-avdelningen och Ekonomi. Det finns ytterligare rutiner och processer på VOF med dessa har inte ingått att kartlägga i aktuellt uppdrag.

Resultat

Nuläge och problembeskrivning

I november 2019 beslutade Vård och omsorgsnämnden att godkänna ett förslag på nytt Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (LSKA) som skulle ersätta tidigare Kvalitetsuppföljningsplan. Styrdokumentet återfinns bland övriga styrdokument på intranätet. En del medarbetare känner till styrdokumentet och arbetet kring det, men en majoritet är osäkra när de får frågan vilket sannolikt kan förklaras av rådande pandemi som har tagit stort fokus från övrigt arbete under våren 2020 då dokumentet och arbetet infördes. Ledningssystemet har således eventuellt inte fullt ut implementerats än men förstudien har inte gått djupare in på ämnet.

Utifrån nuvarande aktiviteter som beskrivs i vårt LSKA finns en kartläggning i tabell 1 för att synliggöra vilka stödverktyg som används idag, samt vem som ansvarar för uppgiften. Syftet är att synliggöra den stora mängden varierande verktyg och system som används i arbetet och som ett gemensamt systemstöd eventuellt skulle kunna förenkla. Tomma rutor betyder att informationen saknas eller är irrelevant. Förstudieledaren har tagit sig friheten att kartlägga aktiviteterna mot faserna i nedan bild från Socialstyrelsen och som beskriver ledningssystemet utifrån ett förbättringshjul¹ för att tydliggöra hur alla aktiviteter hänger samman.





HELSINGBORG

Vård- och omsorgsförvaltningen

Avdelningen för Digitalisering och välfärdsteknik på uppdrag av
avdelningen för Kvalitet och Utveckling
Emmy Sandberg, Projektledare
Emmy.sandberg@helsingborg.se

2020-10-12

Förstudie

Tabell 1 - nuvarande aktiviteter i LSKA och stödverktyg

Fas i förbättringshjul	Aktiviteter	Delaktiviteter	Verktyg/system för hantering/analys/framtagnig	Publicering av resultat för intressenter (medarbetare, politiker, etc)	Lagring	Ansvarig för delaktivitet	Utförande av delaktivitet
Planera	Identifiera kvalitetskrav och mål i lagstiftning och lokala styrdokument	Lagstiftning					
		Lokala styrdokument (nämndens verksamhetsplan)	Stratsys	Stratsys	Stratsys		
		Äldreomsorgsprogrammet	styrning.helsingborg.se	styrning.helsingborg.se	styrning.helsingborg.se	Avd. för kvalitet och utveckling	Olika, senast processledare
	Planera arbetet för att säkerställa ovan krav och mål	Livskvalitetsprogrammet	Helsingborg.se	Helsingborg.se		Avd. för kvalitet och utveckling	Olika, senast projektledare
		Utforma verksamhetsplaner	Sharepoint	Intranät	Sharepoint		
Genomföra	Riskanalyser	Årshjul (kvalitet)	Excel	Outlook		Avd. för kvalitet och utveckling	Verksamhetscontroller
		Ta fram förvaltnings- och verksamhetsövergripande processer och rutiner	Word	Intranät (KUL)	G:-mappar	Avd. för kvalitet och utveckling	Utvecklingsledare/Processledare
		Individnivå	Procapita	Procapita	Procapita		Kundens/Patientens/Brukarens kontaktperson
	Arbeta utifrån beslutade planer, processer och rutiner	Enhetsnivå					Enhetschefer
		Förvaltningsövergripande	Stratsys	Stratsys	Stratsys	Avd. för kvalitet och utveckling	Samordnande: Verksamhetscontroller Genomförande: Verksamhetschefer
Utvärdera	Ta emot rapporter, avvikelser, klagomål och synpunkter. Utredda, sammanställa och analysera	Hantering av synpunkter och klagomål	Lifecare avvikelser, Ciceron, brev/mejl, Microsoft dynamics	Rapport till nämnd (kval.rapport och kval.berättelse), Beslutsstödet	Stratsys	Avd. för kvalitet och utveckling	Sammanställning: Verksamhetscontroller, Utredning: EC och VC
		Hantering av avvikelser SoL och LSS	Lifecare avvikelser	Rapport till nämnden (kval.rapport), Stratsys		Avd. för kvalitet och utveckling	Sammanställning: Verksamhetscontroller, Utredning: utreds ej
		Hantering av avvikelser HSL	Procapita (2 olika moduler), Word-mall	Rapport till nämnden (kval.berättelse och patientsäkerhetsberättelse) i Stratsys	Procapita, Pärm	Avd. för kvalitet och utveckling	Sammanställning: Verksamhetscontroller, Utredning: utreds ej
		Hantering av Lex Sara	Lifecare avvikelser, Ciceron	Rapporter till nämnd i Stratsys, Socialstyrelsen, Beslutsstödet	Procapita, Stratsys, Ciceron	Avd. för kvalitet och utveckling	Analyser och sammanställning: Verksamhetscontroller
		Hantering av Lex Maria	Procapita (2 olika moduler), Word-mall, Ciceron	Rapporter till nämnd i Stratsys, Socialstyrelsen, Beslutsstödet	Stratsys, Ciceron	Avd. för kvalitet och utveckling	Analyser och sammanställning: Verksamhetscontroller
	Följa upp och utvärdera verksamhetens arbetssätt och resultat	Internkontroll	Stratsys	Stratsys	Stratsys	Avd. för kvalitet och utveckling	Verksamhetscontroller
		Externa revisioner					
		Egenkontroll	Digitala formulär i Microsoft forms, Excel	Rapporter till nämnd (kval rapport och -berättelse) i stratsys	Stratsys	Avd. för kvalitet och utveckling	Verksamhetscontroller
		Individuppföljning			Stratsys		
		Kollegial granskning myndighetsenheten					Myndigheten
Förbättra	Utveckla och förbättra processer och rutiner - arbeta för att uppnå krav och mål	Kollegial granskning HSL					
		Externa revisioner					
		Kvalitetsregister					
		Brukarundersökning		Socialstyrelsen	Socialstyrelsen	Avd. för kvalitet och utveckling	Analys: Verksamhetscontroller, Samordnande: Administrativ utredare (avd. för administration och juridik)
		Nationell brukarundersökning inom funktionshinderområdet	Webbenkät (Pictostat)			Avd. för kvalitet och utveckling	Samordnare: Administrativ utredare



Vård- och omsorgsförvaltningen

Avdelningen för Digitalisering och välfärdsteknik på uppdrag av
avdelningen för Kvalitet och Utveckling
Emmy Sandberg, Projektledare
Emmy.sandberg@helsingborg.se

Under de flesta intervjuerna har fokus handlat främst om vår hantering av processer och tillhörande dokument såsom rutiner och checklistor i KUL samt vår avvikelshantering. Följande stycke är därför uppdelat enligt dessa rubriker för att avslutas med en rubrik som samlar övriga problembeskrivningar.

Processer och rutiner

Idag finns vård och omsorgsförvaltningens kvalitetslednings- och verksamhetsprocesser beskrivna i PDF- och Word-dokument som är publicerade på förvaltningens intranät (Portalen) under rubriken [KUL](#) (Kvalitet, Utveckling och Ledning). I processbeskrivningarna, samt i direkt text på intranätet finns även tillhörande rutiner, blanketter och checklistor och övriga dokument för det dagliga arbetet. I KUL är processerna indelade beroende på vilket lagrum (HSL, SoL och LSS) de tillhör eller om de tillhör Myndigheten, Trygghetsteamet eller Intraprenader (Kungshult och Åbredden).

HR-specifika processer med tillhörande dokument återfinns på flera sidor på intranätet. Dels finns övergripande HR-processer för hela staden på den överordnade HR-sidan "HR för HR" som bara HR-konsulter har behörighet till. Nyligen har VOF's egna HR-avdelning börjat bryta ner dessa övergripande processer till rutiner som är specifika för vår förvaltning. Dessa återfinns på den övergripande HR-sidan på intranätet under den egna rubriken *Vård och omsorg*. Några HR-rutiner återfinns även under KUL. Det förekommer även HR-specifika rutiner och dokument för chefer i Sharepoint och på Teams

Avdelningen för ekonomi och styrning arbetar efter en gemensam process "Mål och ekonomi" som ägs av staden och används av alla förvaltningar. Till processen finns instruktioner för olika tidpunkter om vad som ska lämnas in och när. Processen och tillhörande dokument återfinns både på det övergripande intranätet för staden samt på VOF's egna intranät.

En stor andel av de som intervjuats har angett att de hade föredragit att ha samtliga processer och rutiner på samma ställe då det skulle underlätta när man letar. Några tror dock att det skulle kunna bli rörigt om man blandar sådant som rör kunden/brukaren/patienten med sådant som rör medarbetaren. Frågor om vem som skulle äga systemet uppkommer och risken att vissa delar kanske inte underhålls om inte den egna avdelningen äger systemet.

Många som intervjuas upplever att det är svårt att hitta det man söker i KUL, att det krävs många klick för att hitta och att man behöver veta exakt vad man letar efter för att hitta det man söker. *"Just nu känner jag mig som en Portal-koordinator där mitt jobb går ut på att hjälpa medarbetare att hitta i KUL och på andra ställen på intranätet. Det är en djungel"*. En del berättar att det krävs förkunskaper för att kunna följa de

processer som är uppritade i KUL och för att förstå dem fullt ut. Det upprepas att det är för många klick för att hitta det man letar efter och samtliga som intervjuats efterfrågar en bättre sökfunktion då man inte upplever att man får relevanta sökträffar när man söker på intranätet idag. En del lyfter utmaningen i att nuvarande indelning med processer och rutiner enligt lagrum inte är pedagogisk för samtliga medarbetare inklusive medborgare och att man tror att det hade blivit enklare om de istället följde kundens resa genom VOF. Några efterfrågar enkelheten i att bara ha en enda huvudprocess som gick att bryta ned, eller ett fåtal huvudprocesser som utgick ifrån medborgarens väg genom VOF istället för nuvarande uppbyggnad enligt lagrum. Andra tror inte att detta är rätt väg att gå då det innebär ett problem eftersom medborgaren har olika namn (patient, kund, brukare, etc) beroende på vilket lagrum personalen som vårdar medborgaren tillhör.

En del uppger att vissa rutiner i KUL saknas eller inte längre stämmer och att man har skickat in och önskat ändring av en rutin, process eller ett stödjande dokument till avdelningen för kvalitet och utveckling men att det tar för lång tid för ändringen att komma in i KUL. Därför skapas egna versioner som man sparar i egna mappar på datorn eller i Teams, Sharepoint eller på andra ställen. Processer, rutiner, checklistor och liknande dokument ändras således inte i den takt som verksamheterna och myndigheten säger sig önska vilket leder till att det tas fram "lokala" rutiner och vi har därmed rutiner av olika versioner på flera ställen. Orsakerna till att ändringar inte görs i den takt som önskas förklaras bero på flera saker. Dels verkar det råda en diskrepans i vad som förväntas av avdelningen för kvalitet och utveckling och vad avdelningen säger sig ha tid och resurser att genomföra, men även att det verkar saknas samsyn i förväntningarna på varandras uppdrag. Ändringarna som efterfrågas kan upplevas som enkla men beskrivs ta mycket tid i anspråk delvis på grund av att genomförandet rent praktiskt med nuvarande verktyg beskrivs som komplex och administrativt krävande, men även på grund av att mycket av det som kommer in behöver behandlas och omformuleras med syftet att säkerställa att innehållet är både lagenligt, relevant och användarvänligt. För att skapa en systematik i hanteringen av alla de önskemål om mindre ändringar som kommer in, delas dessa in i akuta och mindre akuta ändringar där sådant som bedöms mindre akut ändras under två tillfällen per år, i november och maj. Ett förfarande som kanske inte alla känner till. Det nämns även att mycket av det som efterfrågas inte är ändringar som tillhör processer och rutiner på övergripande nivå, utan på lokal nivå vilket avdelningen för kvalitet och utveckling inte hanterar. Det beskrivs att hanteringen av processer och rutiner i nuvarande system inte kan brytas ned till verksamhets-/enhetsspecifika processer och rutiner, utan att detta är något som verksamheterna och myndigheten själva ska ansvara för.

Utifrån de roller som administrerar KUL så beskrivs det i termer som mycket administrativt krävande och att det är många manuella moment när man ska göra en mindre uppdatering eller ändring. En ändring som upplevs som enkel för den som inte är insatt, beskrivs i själva verket komplex bland annat för att ändringar behöver göras på flera ställen och att det således saknas en automatik i arbetet. Därtill nämns en otrygghet i versionshanteringen eftersom dokument återfinns på många olika ställen.

När det gäller användarperspektivet utifrån rollen som undersköterska så är tyvärr urvalet som har intervjuats för litet för att kunna se mönster. Utifrån de som har gjorts finns dock indikationer på att man som undersköterska sällan söker efter processer, rutiner eller viktiga dokument i en dator eftersom arbete vid en dator sällan förekommer. Om frågor eller osäkerhet uppstår kring ens arbete väljer man istället att söka svar hos kollegor eller sin chef. Koordinatorer och administratörer inom hemvården är roller som ofta skapar egna rutiner i lokala mappar för att de upplevs som mer lättillgängliga där jämfört med exempelvis KUL. De dokument undersköterskan själv har koll på kommer oftast via mejl i mobiltelefonen och det beskrivs att det skulle underlätta för den undersköterska som har en mobiltelefon som arbetsredskap att framöver ha tillgång till rutiner i den. Kopplat till det har en mobil-applikation som bland annat ska innehålla lokala rutiner och eventuellt även utvalda centrala rutiner under våren 2020 pilottestats inom hemvårdsområde Nord 2. Mobila medarbetare oavsett om de är i kundens hem eller under transport ska på så sätt få tillgång till adekvat information och rutiner. Den 1 oktober påbörjades breddinförande inom hela hemvården och hemsjukvården under projektnamnet "[Hemvårdsapp](#)" som förväntas vara klart den 31 maj 2021.

Även urvalet av legitimerad personal i denna förstudie är för litet för att se mönster. En indikation är dock att en del legitimerad personal uppfattar det som relativt enkelt att hitta det man söker i KUL, men saknar möjlighet att enkelt söka efter de dokument som de är i behov av i sitt arbete.

En stor andel av de som intervjuats uppger att det råder en otydlighet om vilka processer vi har och vem som äger dem och tillhörande dokument, samt ansvarar för att utveckla eller förändra dem. *"Oklara roller är ett stort problem vad gäller vårt arbete med kvalitetsledning idag. Det behöver finnas processägare inklusive definiering i vad som ingår i det uppdraget. Det behöver bli tydligt om det är verksamheterna eller avdelningen för kvalitet och utveckling som äger processerna". "I arbetet med detta måste vi börja med att göra en processkartläggning och identifiera vilka processer vi har. Vilka är våra stora huvudprocesser, kärnan, och vilka är våra stödprocesser".* Det framgår också att det finns ett glapp mellan det som står i KUL och det som görs och behövs ute i verksamheterna.

Rapportering av incidenter

Begreppet incident inkluderar i denna sammanställning avvikelser oavsett lagrum, Lex Sara, Lex Maria samt Klagomål och synpunkter. En del av ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete inkluderar att ta emot och utreda klagomål och synpunkter, samt skyldighet att rapportera vård skador (inklusive risk för) och missförhållanden (inklusive risk för). Nästan all rapportering med undantag för Lex Maria och Avvikelser HSL görs i verktyget Lifecare Avvikelse. Beroende på incident ser tillvägagångssättet olika ut varför en mer utförlig beskrivning per ärendetyp är presenterad i mer detalj nedan.

Gemensamt är att samtliga respondenter under intervjun upplever svårigheter med Lifecare avvikelse gällande att rapportera ett ärende, utreda, åtgärda och ta fram statistik för att på så sätt se trender och mönster och få ett lärande och indirekt en verkningsfull förbättring vad gäller verksamheternas kvalitet.

Lifecare Avvikelse – Hantering av avvikelser (SOL och LSS) och Lex Sarah

Lifecare avvikelsehantering är ett verktyg för rapportering och handläggning som infördes på VOF under 2018. Anledningen till införandet beskrivs enligt en del vara på grund av att det fanns ett behov av hjälpmedel för framförallt chefer och utredare vid utredning och hantering av Klagomål & Synpunkter och Lex Sarah, då detta tidigare inte hade gjorts på ett strukturerat sätt. Enligt andra beskrivs det som ett system som kom på köpet när andra system infördes. Oavsett anledning beskrivs verktyget i termer som svårarbetat, icke flexibelt och att det har resulterat i mer administration än innan det infördes. Det får kritik både av de som administrerar och utreder i verktyget och av de som rapporterar i det.

Införandet beskrivs ha gått snabbt och det gavs ingen strukturerad informations- eller utbildningsinsats, vilket kan vara en anledning till att många informerar att de upplever svårigheter och osäkerhet när det kommer till att använda verktyget vid rapportering.

Rapporteringen är så pass komplex för användarna att det förmodas att mindre avvikelser inte rapporteras utan görs först när det har blivit en värre incident och registreras då som Lex Sarah. Utredarna tror att om mindre problem hade rapporterats och åtgärdats i ett tidigt skede hade färre Lex Sarah rapporterats. En del av problematiken i att rapportera beskrivs delvis bero på att det ställs stora krav på rapportören att veta vilken typ av incident det handlar om för att kunna rapportera.

Vidare beskrivs Lifecare avvikelse svårt att arbeta i när det gäller att ta ut effektiv och tillförlitlig statistik och för att göra analyser med syfte att se trender och mönster samt att hitta bakomliggande orsaker till avvikelserna. Det saknas analysverktyg för att följa upp ifall, och i sådana fall vilka, åtgärder som fungerar och ger positiv effekt. Som en effekt uteblir lärandet och utbyte av erfarenheter mellan enheter. *"Vi har fått kritik från IVO att vi saknar lärandet i vår förvaltning. De inkomna avvikelserna säger för lite. Analysen blir fortsatt tunn på detta sätt och lärandet därefter".*

Det framgår att brister och sådant som inte fungerar i systemet samt förslag på förbättringar i verktyget Lifecare Avvikelse har lämnats in, men att detta inte har kunnat åtgärdas. Verktyget upplevs således som stelbent och inte flexibelt gällande vad som kan och inte kan göras. *"Istället för att vara en hjälp och ett sätt att minska administrationsbördan tvingar oss systemet att dokumentera och skriva saker och göra många steg som inte är nödvändiga. Systemet är inte heller anpassat efter hur vi är organiserade. Det känns som att vi är satta i leverantörens knä".*

Det framgår också att på grund av att man har sådana svårigheter att använda verktyget har avdelningen för kvalitet och utveckling beslutat att inte fortsätta

spendera tid på försök till att förbättra verktyget och inte heller införa den modul i Lifecare som hanterar HSL avvikelser.

På uppdrag av avdelningschefen för kvalitet och utveckling med förankring hos omsorgsdirektören pågår sedan september 2020 arbete med att utforma av en ny process för Lex Sarah-arbetet som syftar till att skapa struktur och systematik. Uppdraget väntas vara klart i december.

Lifecare Avvikelse – hantering av Klagomål & synpunkter

Denna incidenttyp kan inkomma från medborgaren via bland annat kontaktcenter, mejl, muntligt osv. Samtliga ärenden ska rapporteras i Lifecare Avvikelse och alla medarbetare kan rapportera i verktyget om klagomålen inkommer till dem. Vissa respondenter uppger att de inte använder Lifecare Avvikelse för rapportering av klagomål utan för enbart klagomålet vidare till sin chef. Andra informerar att man tar emot klagomålet men hänvisar även medborgaren att rapportera i den blankett som finns på Helsingborg.se. Varje inkommit klagomål oavsett rapporteringsväg ska registreras i Lifecare Avvikelse samt diarieföras i systemet Ciceron eftersom handlingen behöver sparas på grund av offentlighetsprincipen. Behandlingen innebär således att klagomålshanteringen hanteras i två olika ärendehanteringssystem. Eftersom varje ärende behöver registreras med det nummer som systemet genererar i antingen Lifecare eller Ciceron blir administrationen påtaglig. Enhetschefer och i vissa fall verksamhetschefer utreder och åtgärdar avvikelserna och återrapporterar till rapportören. Ett arbete som beskrivs som tidskrävande. Det framgår också att nuvarande rutin med största sannolikhet inte följs och man tror att rapportering av klagomål och synpunkter emellanåt undviks på grund av att proceduren upplevs som komplex och tidskrävande. Under vintern 2020/2021 ska processen kring hantering av klagomål och synpunkter utredas av avdelningen för Kvalitet och utveckling.

Vad gäller staden i övrigt hanteras klagomål och synpunkter på olika sätt. På socialförvaltningen hanteras incidenterna med hjälp av blanketter. Även SLF och Helsingborgs kontaktcenter hanterar klagomål och för statistik i deras ärendehanteringsverktyg i Microsoft Dynamics. Under våren 2020 gjordes en förstudie på uppdrag av SLF för att se över möjligheten att införa ett gemensamt kundhanteringssystem som kunde hantera stadens vanligaste ärenden, såsom klagomål och synpunkter. Förstudien påvisade att alla förvaltningar har en snarlik process när det gäller ärendehantering likt Klagomål och synpunkter där Klagomålet eller synpunkten kommer in, utreds, åtgärdas och besvaras till rapportören. Resultat blev därför att man såg att det finns stora möjligheter till en gemensam lösning och visionen efter förstudien är en gemensam ärendehantering där kunden ska slippa hamna mellan stolarna i kontakt med olika instanser i staden, och där medborgaren själv kan följa sitt ärende genom att logga in på *Mitt Helsingborg*. Återrapportering kan således då även ske i detta verktyg. Projektet befinner sig nu i en planeringsfas och förhoppningen är att ett nytt system ska finnas tillgängligt senast hösten 2021.

Avvikelser (HSL) och Lex Maria

Hantering och utredning av HSL avvikelser och Lex Maria görs delvis i Procapita men även med hjälp av en Word-mall som finns i lokala G:mappar på avdelningen för kvalitet och utveckling. Om avvikelserna bedöms vara en Lex Maria av MAS eller MAR diarieförs den i Ciceron och skickas även med e-formulär till IVO. Enligt lagstiftning är det enbart MAS och MAR som kan göra en anmälan till IVO. Utredningarna av HSL avvikelserna är till skillnad mot SOL och LSS kopplade till en journal, då behovet inom HSL är att enkelt kunna söka upp en patients avvikelser. Processen för hantering av HSL avvikelser som blivit bedömda som Lex Maria är idag inte dokumenterad i KUL. Det råder delade meningar om huruvida nuvarande arbetssätt med HSL Avvikelser fungerar optimalt eller inte. En del tycker att rapportering och hantering i Procapita fungerar bra. Andra är osäkra på hur processen går till. -*"Ibland dyker det upp att vi har fått en avvikelse. Jag kan få ett fysiskt dokument i handen med en avvikelse som sedan ska utredas. Som tur är vet jag hur man gör utredningar från tidigare arbete [...]* När jag inte hittade en mall för hur en utredning ska göras så tog jag fram en egen... Men vem analyserar om avvikelserna har förbättrats? Vissa beskriver att det är rörigt eftersom dokumentering och utredning görs på många olika ställen. Även statistiken vad gäller HSL avvikelserna påverkas på grund av det tillvägagångssätt som idag finns. -*"Statistiken är svår att ta ut och jag litar inte på den. Analyserna blir också lätt felaktiga."* Några av de som intervjuas nämner att de tror att även HSL avvikelser rapporteras i Lifecare Avvikelse, vilket inte är fallet.

Rapportering av övriga incidenter

Utöver incidenter av ovan beskrivna karaktär saknas idag ett rapporteringsverktyg för incidenter som rör Informationssäkerhet och säkerhetsarbete.

Inom arbetsmiljö rapporteras arbetsskador, skyddsronder och tillbud i rapporteringsverktyget LISA som ägs av Helsingborgs stad och används av samtliga förvaltningar. Systemet uppges vara gammalt, omodernt och tungrovt att arbeta i. Anmälningarna görs i verktyget, som sedan behöver skrivas ut på papper för att få det signerat av berörd chef innan det ska skickas till arbetsmiljöverket. HR-avdelningen söker ett nytt verktyg och har tittat på ett som heter KIA. KIA kostar inget och många kommuner arbetar i det. Många funktioner kan kopplas på i verktyget och om en medarbetare vill rapportera ett tillbud så kan personen göra det genom att fotografera det som har hänt och skicka det direkt via mobilen. Ett byte kräver dock Helsingborgs stads godkännande.

Övrigt

Egenkontroll

Vid egenkontroller skickas idag egengjorda formulär i Google forms för att följa upp verksamheterna. Resultatet analyseras i excel och sammanställs i rapporter till nämnden. Det är många "klippa och klistra moment" och mycket tid spenderas även

till att skicka påminnelser till chefer om att skicka in uppgifter till egenkontroll. Momentet är tidkrävande och administrativt.

Avdelningen för kvalitet och utveckling spenderar mycket tid till att mejla om påminnelser om uppgifter som ska göras och jaga information som ska in till olika rapporter. Samtidigt ges bilden att bland annat enhetscheferna inte känner till vad som görs inom ramen för kvalitetsarbete. Det ges ingen helhetsbild om varför information ska skickas in. *"Jag tänker att vi idag har personal på kvalitetsavdelningen som sitter och administrerar för mycket. Vi behöver ett systemstöd som frigör tid från dem genom att ta bort onödig administration så att de i sin tur kan fokusera på att analysera den statistik och information som vi har"*

"Jag hoppas att ett stödsystem ska hjälpa oss att säkerställa en systematik i det vi gör. Vi tillämpar ju tillitsbaserad styrning vilket innebär att vi inte arbetar på ett sådant sätt att vi kontrollerar att våra chefer gör det de ska. Däremot kan ju ett systemstöd bidra till en systematik i arbetet och ett stöd till dem så att de vet vad som ska göras under året."

Årshjul, arbetsflöden och övrigt

Idag finns årshjul för kvalitet, ekonomi, HR. Även verksamheterna och myndigheterna har sina egna årshjul som verksamhetscheferna själva sätter samman där de tar in delar från stödfunktionernas årshjul. Årshjulen finns delvis som en kalender i Outlook, men förekommer även i olika varianter i excel. Det efterfrågas stöd som kunde sammanfoga samtliga delar i ett gemensamt årshjul. *"Det vore bra med ett gemensamt årshjul för hela VOF som sköts per automatik och system som hjälper cheferna med någon form av påminnelse, ett pling, om aktiviteter som ska göras".*

När det gäller arbetsflödena för LSKA framgår det att det saknas struktur för de olika delarna och att informationen om processen inte är fullständigt kommunicerad till verksamheterna på ett sådant sätt att de har förståelse, insyn och känner sig delaktiga i arbetet. *"Vi saknar ett system som tydliggör var i LSKA man befinner sig. Så att man bygger upp det enligt Leda, planera, kontrollera, utvärdera, följa upp och förbättra. En av våra privata aktörer har till exempel ett system där man kan klicka på de olika stegen i LSKA och få mer information om vad varje fas innebär. På så sätt hjälper systemet till att berätta vart vi är i "LSKA-processen" och hjälper dessutom till så man att inte hoppar över vissa delar. Det blir då också tydligt varför vi gör vissa aktiviteter. Riskanalyser ska ju exempelvis leda till underlag för vår planering. Verksamhetsplanen är också ett verktyg för oss att planera och hjälpa oss att säkerställa att vi följer planen genom att kontrollera detta med hjälp av exempelvis egenkontroller, internkontroller, kollegial granskning, och så vidare".*

"Jag hoppas att stödsystemet ska vara ett stöd på så sätt att de frigörs tid från enhetschefer så att de inte behöver lägga så mycket tid på att leverera statistik som de ibland måste hämta manuellt och leverera till kvalitetsavdelningen"

Socialförvaltningen

SOF i Helsingborgs stad använder sedan drygt sju år tillbaka verktyget QPR från leverantören Ensolution för att rita och kartlägga sina processer. Trots verktyget beskrivs en situation där man har för många rutiner, ca 1500 stycken, som ligger på flera olika ställen och där flera är likadana eller snarlika vilket delvis har uppstått till följd av att man inte hittar de rutiner som man söker och därför skapar nya. QPR beskrivs som omodernt, inte användarvänligt och svåröverskådligt. Det nämns även att processerna i systemet inte sällan blir så långa och svåra att överblicka att man därför ibland skriver ut dem på papper som man sätter upp på väggarna. Det nämns att det delvis kan bero på att det är organisationens processer som har beskrivits, där man har förlorat sig i detaljer, istället för att fokusera på klientens resa. Visionen är att så småningom göra om processerna så att de följer klientens resa genom SOF.

QPR beskrivs som användbart vid de tillfällen när en process eller rutin behöver utvärderas på grund av att problem uppstår. Det beskrivs då som enkelt att använda för att rita upp och visualisera nuläget för samtliga inblandade samt att rita upp och beskriva önskat läge. *"Verktyget skapade generellt större nytta när vi såg problem och behövde rita upp vart det skavde"*. Trots det är visionen inom SOF att hitta ett annat verktyg än QPR för att hantera processer och rutiner. Ett verktyg som är mer användarvänligt och överskådligt.

SOF har i dagsläget, på grund av en plattformsuppdatering, inget digitalt stöd för att hantera incidenter i form av avvikelser, klagomål & synpunkter och Lex Sarah annat än med hjälp av formulär på fysiska papper. Arbetet med avvikelser och klagomål beskrivs ha en avsaknad av en välfungerande systematik. Ett IT-stöd som underlättar rapporteringen och som bidrar till lärande om vart man brister är därför efterfrågat. SOF påbörjade nyligen ett nytt arbetssätt med arbetsgrupper där representanter från alla enheter hanterar och analyserar Lex Sarah och bidrar med förbättringsförslag. *"De som ser problemen blir därmed de som arbetar med dem"* En uppföljning av det nya arbetssättet ska göras i november 2020.

Sammanfattningsvis har SOF liknande utmaningar som VOF och samarbetar gärna i arbetet med en eventuell upphandling av stödsystem eller kvalitetsledningssystem med stöd för bland annat process- och incident-/ avvikelshantering.

Behov

Intervjuerna har resulterat i en lång lista med behov och önskemål som går att ta del av i den gemensamma arbetsytan på Teams och som kommer att arbetas vidare i med hjälp av workshops vid framtagandet av kravställningen i steg 2 av förstudien. Nedan nämns därför bara behoven i grova drag.

Förenklad rutin- och processhantering

- En majoritet av de som intervjuas önskar hitta processer och tillhörande dokument på ett ställe, med tydligare struktur och bra sökfunktion, som gör att medarbetaren slipper leta, skrolla och klicka runt. Fördelen med att samla samtliga processer och tillhörande dokument skulle vara att medarbetaren slipper tänka och leta. En risk med skulle kunna vara medarbetaren snarare uppfattar det som förvirrande om processer som rör kund/patient blandas med processer som rör medarbetaren.
- Ändringar i befintliga, eller framtagande av nya processer och tillhörande dokument behöver ske snabbare så att det som ligger i processverktyget (ex KUL) alltid innehåller senaste versionen och för att undvika att vi har flera versioner av samma dokument liggande på många ställen.
- Ett enklare processverktyg och tillvägagångssätt vid ändring av processer för att minska den administrativa bördan för avdelningen för kvalitet och utveckling och som i sin tur snabbar på ändringstakten
- En kartläggning av nuvarande processer för att identifiera huvud- del- och stödprocesser samt huruvida dessa är förenliga med hur vi faktiskt arbetar idag. Som en del av detta finns även behov av tydliggörande av processägare och andra roller som ansvarar för att utveckla eller förändra våra processer samt en definition i vad som ingår i respektive uppdrag.
- Förenklad tillgång av processer och tillhörande dokument för den personal som sällan sitter vid en dator, exempelvis via mobiltelefon. Behovet kan tillgodoses inom hemvården via projektet "Hemvårdsappen" men inte till övrig personal inom VOF.

Förenklad incidenthantering

- Förenklad rapportering av klagomål & synpunkter och färre antal ställen att administrera på
- Förenklad rapportering av avvikelser och Lex Sara där rapportören inte ska behöva ha kunskap om ärendetyp för att kunna rapportera
- Möjlighet att rapportera alla incidenter, inklusive ärende gällande säkerhet och arbetsmiljö, på ett ställe
- Förenklad utredning och analys gällande samtliga incidenter för att uppnå förståelse för bakomliggande orsaker samt ett lärande
- Flexibelt systemstöd för ovan behov med möjlighet för systemförvaltare att enkelt genomföra mindre ändringar i verktyget utan inblandning av leverantör, samt med en systemförvaltning på samma avdelning där arbetet till största del utförs.

Övrigt

- Gemensamt årshjul som tas fram på ett mer automatiserat sätt jämfört med idag
- Stöd till chefer om aktiviteter som ska göras under året och där rapportering av aktiviteter sker, och där det enkelt går att få en bild av hur deras enhet/verksamhet/avdelning ligger till gällande kvalitetspecifika nyckeltal
- Systemstöd till personal på avdelningen för kvalitet och utveckling för att skapa struktur i arbetet med LSKA samt stöd för arbetsflöden, sammanställning och analys, inbyggda frågeformulär, påminnelsehantering i syfte att minska administrationsarbetet

Omvärldsanalys

För att ta del av vilka systemstöd andra kommuner och organisationer har till sitt LSKA eller generella kvalitetsarbete, innehåller följande avsnitt en sammanfattning av en mindre omvärldsanalys. Inhämtning gällande information om vad andra kommuner gör har gjorts med hjälp av webbsidan [Dela digitalt.se](https://dela.digitalt.se) samt med hjälp av intervjuer med potentiella leverantörer och med ett fåtal kommuner. Inhämtning av information om vilka systemstöd som finns på marknaden har gjorts med hjälp av sökning på Google, där bland annat följande sökord har använts: "kvalitetsledningssystem", "processkartläggning + system", "Processhantering + system", "avvikelsehantering + system", "incidenthantering + system" "Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete + system" och "kvalitetsledning + system".

Andra kommuner

I tabell 2 visas ett antal andra svenska kommuner och vilket/vilka systemstöd de använder till deras LSKA samt beskrivning och för- och nackdelar där denna information har framgått.

Sammanfattningsvis använder många kommuner idag processkartläggningsverktyget *2c8* tillsammans med antingen systemen *Stratsys* eller *Hypergene*. Istället för *2c8* använder även många kommuner ett processkartläggningsverktyg som heter QPR från leverantören Ensolution. Socialförvaltningen i Helsingborg är en av användarna. En del kommuner har valt att använda sig av *Canea One* och ett mindre fåtal använder lösningarna *Add system* och *Barium*.

Våra privata aktörer Attendo använder en äldre lösning för ärendehantering från leverantören *Add system*. Vardaga och övriga bolag i Ambea-koncernen använder ett egenutvecklat verktyg som heter *Qualimax*.



2020-10-12

Förstudie

Vård- och omsorgsförvaltningen

Avdelningen för Digitalisering och välfärdsteknik på uppdrag av

avdelningen för Kvalitet och Utveckling

Emmy Sandberg, Projektledare

Emmy.sandberg@helsingborg.se

Tabell 2 - Andra kommuners systemstöd till deras LSKA

Kommun/Verksamhet	Förvaltning	Systemstöd	Kommunens uppgiftslämnarens beskrivning av systemet	Fördelar kommunens uppgiftslämnare	Nackdelar enligt kommunens uppgiftslämnare	Övriga kommentarer
Nacka kommun		2c8				
Järfälla komun		2c8				
Mölndals stad	Vård och omsorg	2c8	Modeling tool är främst ett processverktyg för kartläggning av processer. Riktigt kraftfullt blir det när processerna kopplas ihop med kvalitetsledningssystemet. Typ Statsys eller Hypergene. Dessa två har inte någon egen processbyggarfunktion. Stratsys ska vara det system som ska vara enklast att exportera till då de har samarbete med 2c8	Enkelt att använda och det är smidigt att koppla dokument och rutiner till de olika processtegen	Det tar tid att få till det bra	Man måste sätta en bra intern organisation om vem som gör vad och vilka som ska bygga i systemet. "
Sandviken	Socialförvaltningen	2c8 och Hypergene	I Sandvikens kommun använder vi Hypergene för att följa upp mål, kvalitet och aktiviteter. Vi har kommit längre när det gäller målstyrning än vad vi kommit med kvalitet än så länge men vi har SOSFS på plats och vi är på väg att lyfta in SAM. 2c8 används av några förvaltningar för att rita processer.			
Tjörn	Socialförvaltningen	2c8 och Hypergene	Vi använder oss av såväl 2c8 som Hypergene för att bygga upp ett samlat kvalitetsledningssystem. Vi använder 2c8 för att kartlägga, dokumentera och kommunicera processerna. På aktiviteterna i processerna kopplas styrdokument (som riktlinjer, rutiner, checklistor, mallar etc) samt länkar vidare till de verksamhetssystem som ska användas. Processkartorna kommer att vara tillgängliga såväl på vårt intranät som i Hypergene. Hypergene används sedan dels för att visualisera processkartorna och dels för att hantera t ex riskanalyser, internkontroller, uppföljningar, verksamhetsplaner etc. Hypergene har en modul för att hantera SOFS:en och denna håller vi just nu på att implementera. Vi har också gjort integrationer mot våra verksamhetssystem (MagnaCura, TES samt ekonomi- och personalsystem) för att skapa så kallade sammansatta nyckeltal för att ytterligare förstärka möjligheterna till effektiv uppföljning. I Hypergene finns också integrationer mot vårt system för att hantera avvikelser av olika slag samt koppling till Kolada för att kunna plocka in den typen av indikatorer för uppföljning.			
Burlövs kommun	Socialförvaltningen	2c8 och Stratsys	Vi ritar i 2c8 och exporterar det till stratsys där uppföljningen görs. De går skarpt snart så är ganska mkt uppstartsfas	Lättjobbat. Både 2c8 och stratsys är snabba på att hjälpa till	Det kunde varit bättre dokumenterat (tolkar som att det saknas bra dokumentation och "manuler") för att sätta upp	Det är ju viktigt att utse ansvariga som ser till att det ritas. komplexitetsgraden kan ju göras olika beroende på hur många dimensioner man väljer att lägga in på själva processen och dess moment .intressenter, organisationen etc...
Östra Göinge		2c8 och Stratsys	Vi ritar våra processer i 2c8 och planerar att lägga dessa i Stratsys för att kunna bygga vårt kvalitetsledningssystem enligt SOSFS:en där. Vi har redan vår mål- och resultatuppföljning i Stratsys	Eftersom vi har all uppföljning samlat på ett ställe i stratsys så är bra genom att cheferna slipper logga in i olika system.		
Attendo		Add systems				
Lomma		Barium				
Lysekil		Barium				
Vellinge		Barium				

2020-10-12
FÖRSTUDIE

Kommun/Verksamhet	Förvaltning	Systemstöd	Kommunens uppgiftslämnares beskrivning av systemet	Fördelar kommunens uppgiftslämnare	Nackdelar enligt kommunens uppgiftslämnare	Övriga kommentarer
Mölnåls stad	Socialförvaltningen	Canea One				
Borås		Canea One				
Tierp		Canea One				
Kungsbacka		Canea One				
Östersund		Canea One				
Mölnåls stad	Vård och omsorg	Canea One		Det är användarvänligt. Även för oss som administrerar systemet, då vi kan ändra och göra mycket själva. Canea One har också en app för medarbetarna där de kan söka fram aktuella styrdokument vilket gör att du inte behöver använda	Vi har även moduler för processhantering och ärende. Processhanteringsmodulen har dock en hel del att önska då det finns andra bättre processverktyg.	
Gävle		Canea One				
Östersund		Canea One				
Helsingborgs stad	SOF	Ensulation	Använder modulen QPR (Process designer) för att rita upp förvaltningens processer	Användbart vid de tillfällen när en process eller rutin behöver utvärderas på grund av att problem uppstår. Då är det enkelt att använda för att rita upp och visualisera nuläget för samtliga inblandade samt att rita upp och beskriva önskat läge. "Verktyget skapade generellt större nytta när vi såg problem och behövde rita upp vart det skavde".	Omodernt- ej användarvänligt och svåröverskådligt. Processerna i systemet. Man får ingen helhetsbild och processerna jackar inte i varann.	
Halmstad		Ensulation				
Hedemora	Socialtjänst, Vård och omsorg	Ensulation	Det bygger på att man gör en processkartläggning av verksamheten och systemet har en väldigt bra processritningsfunktion, det är den stora styrkan i det programmet. Sedan kan man koppla dokument till processerna och det går att få det väldigt tydligt med den röda tråden. Använder modulen QPR (Process designer)	Det är ett bra system och kan gå att få väldigt tydligt	Det krävs väldigt mycket arbete och engagemang för att få till det bra.	Jag har försökt att arbeta med att bygga upp systemet under ett helt år vid sidan av mina övriga arbetsuppgifter och det har varit svårt, jag tror det krävs att någon i princip endast arbetar med att bygga upp systemet, gärna någon som både har verksamhetskunskap och IT-kunskap då det kan vara ganska avancerat"
Hammarö kommun		Ensulation	Alla processer uppritade och alla dokument, rutiner, checklistor mm kopplade där de hör hemma i processen. Sen kan man även söka dem separat. Använder modulen QPR (Process designer)	Fungerar fantastiskt bra. Enkelt att jobba i och länka in dokument mm. Det går även att lägga in externa länkar för att det ska vara enkelt för personalen att veta hur man ska i olika situationer		
Bromölla		Ensulation	Vi har tagit ett nytt krafttag i att få personal att använda det mer effektivt. Vi började med ett fokus på att få in processer för att sedan ta en "omgång" med att få in rutiner och dokument. Nu har vi lite av bägge delar inne, vi har en hel del webblänkar till olika sidor med utbildningar, information, lagar. Även länkar till vårt intranät, allt för att underlätta för personal att enbart behöva leta i QPR och inte behöva söka sig runt på många ställen. Använder modulen QPR (Process designer)	Vi har haft lite upp och nergångar i användandet Vi jobbar just nu med att få QPR Metrics (Statistikdelen) i rullning. Då ska chefer/personal kunna se statistik direkt i QPR. Uppgifter från Egenoktroll, lex Sarah/Maria, Avvikelser från Treserva. De ska även kunna rapportera in sin egenkontroll direkt in i QPR.		

2020-10-12
FÖRSTUDIE

Kommun/Verksamhet	Förvaltning	Systemstöd	Kommunens uppgiftslämnarens beskrivning av systemet	Fördelar kommunens uppgiftslämnare	Nackdelar enligt kommunens uppgiftslämnare	Övriga kommentarer
Svenljunga kommun		Hypergene	Vi arbetar med att utforma stöd för detta i vårt mål och resultatsystem Hypergene. Jag bygger själv utifrån kommunens styrmodell, SOSFS 2011:9, samt vår rutin för kvalitet och ledningssystem, i en ny rapport i Hypergene. Kommer att bli jättebra, vi får ihop ekonomi och kvalitet varje månad !! Vi var inne på att köpa en ny modul, men vi börjar så här .			
Göteborgs stad		Hypergene				Jag har uppfattningen och erfarenheten att vi måste fundera på vad vi vill uppnå med kvalitetsledningssystemet först. Är det så att vi vill skapa riktigt bra kvalitet i våra tjänster eller handlar det om att skaffa en databas att förvara en massa dokument i. Jag tycker man måste skilja på att strukturera administrativa processer och att skapa en produkt till kund som är så bra som möjligt. Administrativa processer mår bra av att vara väldigt tydliga och nedtecknade så att man kan sköta det på ett bra sätt. Vad jag däremot upplever som mer problematiskt är att i dokumentform skapa kvalitet i utförandet av tjänsten. Här måste man ju istället fundera på att bygga tillit, flexibilitet, förståelse för helhet och så vidare. Kort sagt tänker jag alltså att databasen är en enkel sak att fixa men det svåra är att få saker att verkligen hända ut till kund. Det fixar inte ett kvalitetsledningssystem. Det handlar istället om styrning, ledning och kultur.
Svalöv		Hypergene				Var på väg att börja använda detta våren 2019
Kävlinge		Hypergene				Var på väg att börja använda detta våren 2019
Höör		Hypergene				Var på väg att börja använda detta våren 2019
Vardaga (Ambea)		Qualimax				Egenutvecklat verktyg
Enköping kommun		Stratsys	Vi använder rapport-mallar i Stratsys med fokus på analys enligt SWOT på perspektiven kvalitet (SOSFS 2011:9), medarbetare och ekonomi. Tror Hypergene funkar på ungefär samma sätt.			Vi har valt att inte fokusera på process-kartläggning eftersom tidigare erfarenheter är att vi fastnar där. Möjligen i ett senare skede. 2C8 är annars ett bra verktyg för process- och organisationskartläggning. Kan integreras med Stratsys mfl.
Kristianstad	Omsorg	Visio	Hemmabygge. För mycket nackdelar vilket har fått kommunen att gå till upphandling där de tittar på Add systems och Canea.		Kräver duktiga admins eller modulerare som kommunen kallar dem. Har man inte tillräckligt många och de inte har tid så uppdateras inte processerna	Processer ligger ute att se: http://asp1.kristianstad.se/kommunen/omsorg/ledningssystemet/processkarta/default.html
Skellefteå		Visio och Sharepoint				



Vård- och omsorgsförvaltningen

Avdelningen för Digitalisering och välfärdsteknik på uppdrag av
avdelningen för Kvalitet och Utveckling

Emmy Sandberg, Projektledare
Emmy.sandberg@helsingborg.se

Befintliga systemstöd och kvalitetsledningssystem på marknaden

I tabell 3 visas en kartläggning av några av de största leverantörerna och en kort sammanfattning om hur leverantören själv beskriver sin lösning. Ett system är dock enklast att förstå genom att se det i verkligheten. I den gemensamma arbetsytan för den aktuella förstudien på Teams finns därför filmer och material där några av de olika leverantörerna visar och går igenom sina lösningar som alla kan ta del av för att se hur det kan användas i praktiken.



HELSINGBORG

2020-10-12

Förstudie

Vård- och omsorgsförvaltningen

Avdelningen för Digitalisering och välfärdsteknik på uppdrag av

avdelningen för Kvalitet och Utveckling

Emmy Sandberg, Projektledare

Emmy.sandberg@helsingborg.se

Tabell 3 – Kartläggning av systemstöd på marknaden

Leverantör	Beskrivning enligt företaget själva	Moduler/Funktioner/lösningar som erbjuds	Några kommuner/företag som använder verktyget
2c8	organisation på ett sätt som är lätt att ta till sig. Samtidigt erbjuds tillräcklig mängd information genom att användaren kan fördjupa sig i detaljer efter behov och följa länkar vidare till dokument och andra system. 2c8 Apps skapar samsyn i organisationen, ökar transparensen och skapar förutsättning för att bygga ledningssystem, utveckla verksamhet, hantera risker och mycket mer. Allt detta är samlat i ett användarvänligt modelleringsverktyg. Modellerna kan integreras i Stratsys samt på intranät.	Finns i varianterna *Modeling tool *Lite = Olika behörigheter	Nacka, Vaxholms stad, Järfälla, Mölndal, Tjörn, Burlöv
Addsystems	Enkel och webbaserad plattform för ledningssystem samt informationshantering. Add används inom sjukvården som ett komplett ledningssystem och ofta även som intranät. Kunder nyttjar den även för hantering av branschspecifika krav såsom Lex Sarah och Lex Maria, då de finns som tillvalslösningar som kan avropas i Add och även direkt i mobilen. Med webbplattformen Add som ledningssystem effektiviserar och kvalitetssäkras arbetsprocesserna genom anpassade lösningar. Add hjälper kunden att minska kostnader och följa lagar utan extra administration. Genom dagliga backuper hjälper systemet kunden att skydda värdefull information och skapar därmed en stor trygghet för användarna. Ett enkelt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.	*Egenkontroller (Medarbetare, Nyckelhantering, Matlådor, Delegering HSL, Basal hygien, Brukarundersökning) *Ärendehantering (händelse, allvarlig händelse, Lex Sarah, Lex Maria, Revisionsiakttagelse, Stickprov) *Dokumenthantering (Vårdprogram, verksamhetsrutiner, blanketter, medarbetarhandbok) *Formulär (Listningsblanketter, daganteckning, genomförandeplan, dokumentationsgranskning) *Processhantering	Attendo, Polisen, Swedac, Vivab, Svensk vatten, Bring, AniCura, Västervik Miljö och Energi, SWEDAC, Familjeläkarna
Barium	I över 10 år har företaget skapat rätt förutsättningar för sina kunder att automatisera sina arbetsflöden med deras plattform för digital process automation. De kompletterar, ersätter eller orkestrerar underliggande verksamhetssystem så snabbt som på några veckor. Plattformen kompletterar, ersätter eller orkestrerar underliggande verksamhetssystem så snabbt som på några veckor enligt företaget själva. Barium Live skapar ordning bland okoordinerade och långsamma aktiviteter som tyngs ner av manuella överlämningar och ett virrvarr av kalkylark, mail och pappersblanketter. Med digitala och automatiserade arbetsflöden som kan skapas av verksamheten uppnår du förändring 10x snabbare än traditionella konsultprojekt.	*Modeller - ta fram verksamhetsprocesser *Integration - hämta och lämna data från interna verksamhetssystem eller externa tjänster och automatisera steg som idag hanteras manuellt *Formulär - säkerställer att relevant och strukturerad information fångas och sedan bearbetas av olika roller i processen - i en och samma applikation *Arbetsuppgift - notifieringar med exempelvis ett beslutssteg tar processen vidare i rätt riktning. Ser till så att saker och ting inte faller mellan stolarna och att rätt person gör rätt sak *Lista - kontroll och översikt över pågående ärenden. Säkerställer processefterlevnad, transparens och förenklar uppföljning *Dashboard - övervakar processefterlevnad, ledtider och andra mätetal som kan förfinas arbetssätt över tid. Data kan även visualiseras här mha externa BI-verktyg.	Företag: Kronans Apotek, Getinge, Selecta, HSB, Essity, Autoliv, Hastighetsägarna Regioner: Västra götlandsregionen, Region Uppsala Kommuner: Vellinge, Lomma, Ängelholm, Lidköping, Gällivare, Norrtälje, Karlstad, Lysekil, Västervik, Hylte, Falkenberg, Lerum, Sotenäs, Munkedal
Canea	Canea one är systemet med integrerad hantering av strategier, projekt, processer, ärenden och dokument. Helt enkelt effektiv verksamhetsledning. Det användarvänliga IT-stödet för vårdgivare och socialtjänst skapar en röd tråd från strategisk planering och styrning till operativt arbete ute i verksamheten i enlighet med SOSFS 2011:9. CANEA ONE ger ett kraftfullt stöd för det systematiska kvalitetsarbetet och skapar förutsättningar för ett levande ledningssystem där alla medarbetare känner sig involverade. Systemet innehåller 5 fritt valbara moduler som kan aktiveras eftersom och som tillsammans skapar möjligheterna till ett helt integrerat standardssystem innehållande allt från strategisk planering till det dagliga operativa arbetet och där allt hänger ihop.	*CANEA Document -Dokumenthantering *CANEA Process - Processmodellering *CANEA Project - Projekthantering *CANEA Workflow - Ärendehantering *CANEA Strategy - Strategiaktivering	Modulen Project: EON, LKAB, Västra götlands regionen Modulen Workflow: Husqvarna, The absolut company Östersunds kommun Övrigt (oklart vilken modul): Kungsbacka, Trafikverket, HSB, Nordea, AkzoNobel, ICA, Stora Enso, Gävle kommun, Mölndals stad, Borås stad, Region Värmland, Region Östergötland, Region Gotland, Landstinget i Värmland, Stockholms läns sjukvårdsområde, Frösöunda, Essity, Previa, CRAMO, sodexo. Skånemeierier. SIA Glass Vattenfall. Fortum. MTR. SCHENKER
Digital fox	Digital Fox erbjuder ett flertal lösningar som syftar till att utveckla och effektivisera processer. Samtliga lösningar är helt webbaserade och bygger på dynamiska formulär och ärendeprocesser i systemet. Lösningarna anpassas utifrån kundens specifika behov.	DF Respons	Kristianstad: till avvikelserapportering



HELSINGBORG

2020-10-12

Förstudie

Vård- och omsorgsförvaltningen

Avdelningen för Digitalisering och välfärdsteknik på uppdrag av

avdelningen för Kvalitet och Utveckling

Emmy Sandberg, Projektledare

Emmy.sandberg@helsingborg.se

Leverantör	Beskrivning enligt företaget själva	Moduler/Funktioner/lösningar som erbjuds	Några kommuner/företag som använder verktyget
Ensolution	Erbjuder ett komplett, beprövat och effektivt systemstöd (IT-stöd) enligt SOSFS 2011:9. Ett IT-stöd är grundläggande för ett kontinuerligt förbättringsarbete. Vi har redan fyllt på med standardprocesser, aktiviteter och information. Mallar för egenkontroll, sammanställning och uppföljning av avvikelser ingår. Kommuner använder främst mjukvaran/modulen QPR där man ritar processer.	*Kalkyler (<i>Cost Perform</i>) - ex bryta ned kostnader till brukare) *Processer (<i>Processdesigner QPR</i>) *Målstyrning (<i>Metrics QPR</i>) *Behovsbedömning (<i>Kuben</i>) *Brukarenkäter	Hammarö, Helsingborg, Örebro, Ludvika, Boden, Ulricehamn, Kungsbacka, Hällefors ohnson & Johnson, McNeil, Telia, Nordea, SCA, Coca-Cola, Vattenfall, Riksbyggen, Ericsson, Lantmännen, Länsförsäkringar och Frälsningsarmén.
Hypergene	Med Hypergene erbjuds kommuner och regioner en uppsättning verksamhetsnära applikationer för strategi, planering, genomförande, uppföljning och rapportering där organisationen kan ta ett grepp om hela verksamhetsstyrningen för beslutsfattare på alla nivåer. Exempel på tillämpningar; Affärsplaner, Verksamhetsplaner, Balanserad styrning, Målstyrning, Riskanalyser, Kvalitetsplaner Strategisk styrning. Stöd för; Anpassningsbara styrmodeller och målhierarkier, Aktivitetsstyrning med ansvarsfördelning och tidplaner, Nyckeltalsregister, Texthantering i ett dokumentramverk, Arbetsflöde med attest och kontroll, Integrationer med verksamhetssystem, Samlad rapportering och uppföljning för verksamheten	*Målstyrning *Budget och prognos *Uppföljning och analys	Lidköping, Lunds universitet, Strängnäs, Varberg, Stena fastigheter, Nacka, Tyresö, Kalmar, m fl.
Ifacts	iFACTS erbjuder mjukvara och tjänster inom governance, risk management och försäkring. I nära samarbete med kunder, inom ett flertal olika branscher och offentlig sektor, har metod och mjukvara utvecklats till att stödja effektivare processer för bl a informationssäkerhet och GDPR.	*Incidenthantering *Försäkrings- och skadehantering *Skadeförebyggande *Informationssäkerhet - GDPR *Risk- och krishantering	Assa Abloy, Burlövs kommun, E.ON, Ericsson, Essity, Försäkringskassan, Göta Lejon, Kävlänge & Lomma kommun, Malmö Stad, NCC, SKF, S:t Erik Försäkring, Staffanstorps & Svedala kommun, Svensk Kommun Försäkrings AB, Uniper, Telia & Vattenfall – använder iFACTS metod och mjukvara för effektivare verksamhetsstyrning, risk- och försäkringshantering.
Qualimax	Egenutvecklat vertyg av Ambea-koncernen (Vardaga). Offentlig beskriv av systemet saknas.		Vardaga (Ambea)
Stratsys	Utöver arbete kopplat till strategi och styrning (som HBG använder idag) erbjuder Stratsys en modul för kvalitetsuppföljning enligt SOSF 2011:9 Stratsys digitala verktyg stödjer både det strategiska arbetet på ledningsnivå, som det operativa arbetet längre ut i verksamheten. Efter gällande krav och egna mål planeras kvalitetsarbetet direkt i verktyget. Målen kopplas till verksamhetens visualiserade processer som kan visas i stratsys mha 2c8. Stöd finns för det riskbaserade arbetssättet, egenkontroller kan planeras in och ansvar utses. I det dagliga arbetet fungerar verktyget som ett digitalt verksamhetsstöd. Ansvar kommer upp i en egen Att-göra-lista, egenkontroller genomförs med stöd av checklistor och förbättringsförslag kan registreras och hanteras i enkla vyer. I verktyget visualiseras även avvikelsestatistiken och åtgärder kan sättas in där det behövs. När det är dags för att utvärdera hela verksamhetens kvalitetsarbete kan information sammanställas från alla delar av organisationen. Verktyget skapar automatiskt rapporter där utfall, analyser och åtgärder smidigt läggs till. Rapporter som kan kommuniceras till intressenter och användas som underlag för det fortsatta utvecklingsarbetet.	*GRC Management - Risk Magement *GRC Management - Internal control *GRC Management - Internal Audit *GRC Management - Information security *GRC Management - Contingency Plan *Strategic Management - Strategic Planning *Strategic Management - Sustainability plan *Quality management - ISO Standards	Företag/Myndigheter: Trafikverket, Pensionsmyndigheten, Läkemiddelsverket, Bonnier, Vattenfall, STENA, SAAB, JM Kommuner: Nacka, Stockholms stad, Göteborgs stad, Piteå, Sollentuna, Helsingborg Regioner: Region Stockholm, Region Västra götaland, Region Örebro Region Halland, Region Sörmland, Region Gävleborg
Tahoe	Tahoe Solutions erbjuder snickelfärdiga produkter för den digitala arbetsplatsen baserade på Office 365 och SharePoint. Eftersom InSight är en snickelfärdig lösning är det enkelt och smidigt att införa i SharePoint och Office 365. Med hjälp av InSights importverktyg och vår beprövade process hjälper vi dig att på kort tid flytta över till ert nya ledningssystem. Vi utbildar också dig och dina kollegor så att ni direkt kan börja få nytta av ert nya ledningssystem. InSight är lätt att använda och ta del av för alla i verksamheten, oavsett var man arbetar. Det är också mobilt och lättillgängligt överallt och färdigt att integrera med ert intranät och Teams. Därmed får ni ett levande ledningssystem som används i det dagliga arbetet, minimerar era risker och uppnår högre kvalitet. Gör det möjligt för alla användare att enkelt rapportera och följa avvikelser, risker och internrevisioner. Få bättre överblick och kontroll över alla era kvalitets-, arbetsmiljö- och miljö-avvikelser samt revisioner. Mät, följ upp och arbeta strukturerat med förebyggande åtgärder och ständiga förbättringar. Visualisera era processer: Klickbara processkartor, Koppla dokument och filmer, Skapa interaktiva dialoger Visa mål och dynamiska indikatorer Tydliggör processägarskap	InSight	
Viseo	Innehåller Sökoptimering, sökmarknadsföring, konvertering. Leverantören marknadsför sig inte som en leverantör av stöd för ledningssystem eller kvalitetsarbete.		Kristanstad: till processkartläggning



Vård- och omsorgsförvaltningen

Avdelningen för Digitalisering och välfärdsteknik på uppdrag av
avdelningen för Kvalitet och Utveckling
Emmy Sandberg, Projektledare
Emmy.sandberg@helsingborg.se

Många av leverantörerna anger att de på olika sätt har stöd för verksamhetens arbete med kvalitetsledning. Vissa anger att det erbjuder kvalitetsledningssystem. En leverantör som visat sin lösning uttryckte att *"Det finns lika många definitioner för vad ett kvalitetsledningssystem är och vad de innefattar som det finns leverantörer på marknaden.* Det är därför viktigt med förståelse och vilka behov man har innan man påbörjar en kravställning och upphandling. Några av de centrala delarna i ett klassiskt kvalitetsledningssystem är att de innehåller lösningar för processkartläggning, dokumenthantering, ärende/incidenthantering och nyckeltal, samt att det följer någon form av standard såsom SOSFS 2011:9. Några av de listade leverantörerna innehåller samtliga av dessa lösningar och vissa innehåller bara en, eller några. Beroende på val av lösning påverkar huruvida vi behöver göra en upphandling och på vilket sätt. Eftersom Helsingborgs stad redan använder Stratsys skulle vi inte behöva upphandla om vi väljer Stratsys lösning. Är vi intresserade av Caneas lösning skulle vi eventuellt kunna göra en direktupphandling eftersom Canea är en underleverantör till ATEA som digitaliseringsavdelningen har licensavtal med (ärende på SLF för att förtydliga vad som gäller pågår i skrivande stund).

Vård och omsorgsförvaltningen använder enligt leverantören Stratsys tre funktioner i Stratsys som heter "Internkontroll" och "Riskhantering", samt "Strategisk planering" som ingår i modulerna "Intern styrning och kontroll" respektive "Verksamhetsstyrning och ledning". Staden har även en modul för Kvalitetsuppföljning som Vård och omsorgsförvaltningen planerade att börja använda för ett par år sedan men där endast en ("Rapportering") av många funktioner idag nyttjas fullt ut. Vård och omsorgsförvaltningen har idag ett 60-tal licenser för samtliga av de moduler som staden har köpt av Stratsys, inklusive modulen för kvalitetsuppföljning. Staden har ytterligare ca 150 användarlicenser för Stratsys som inte nyttjas i dagsläget.

Förstudieledaren har påbörjat en mappning mellan de behov och önskemål som har kommit fram under intervjuerna och vilka funktioner som finns i lösningarna. Utifrån denna mappning ges under rubriken Förslag på lösning en rekommendation om vilka leverantörer som vi titta närmare på. Då det under intervjuerna framkommer att många efterfrågar en lösning som är användarvänlig är det viktigt att de som kommer att använda lösningen i stor utsträckning är de som väljer vilken lösning som passar dem bäst och som indirekt påverkar förfrågningsunderlaget i upphandlingen.

Förslag på lösning

Utifrån de behov som har kommit fram under intervjuerna är förstudieledarens rekommendation följande:

1. Förenklad process- och rutinhantering genom;
 - a. Att hantering av processer och rutiner i nuvarande PDF-dokument med publicering på olika delar av VOF's intranät ersätts med ett processhanteringsverktyg med inbyggd dokumenthantering där samtliga processer och rutiner, oavsett huvudprocesser eller stödprocesser samlas och har en inbyggd effektiv sökfunktion. Verktöget bör innehålla versionshantering, godkännandeflöden, automatiska notifieringar vid ändring och kopplingar mellan processer så att ändringar i en rutin slår igenom i samtliga processer där de ingår, samt möjlighet för publicering på intranät, externt (ex. till privata aktörer) samt i mobiltelefon/surfplatta. Lösningen innebär ytterligare ett ställe att förvara dokument, vilket kräver en diskussion. Vid beslut om att kravställa att lösningen ska visa bland annat rutiner och processer i mobiltelefonen så behöver man ha i åtanke att det då kommer att finnas två olika applikationer för lokala och centrala rutiner inom verksamhetsområde 2.
 - b. Införandet av lösning som bygger på att flera roller inom en organisation kan ha behörighet att ändra processer och rutiner och där process-/ledare eller utvecklare och processägare får en roll där de granskar ändringen i ett arbetsflöde i det digitala verktyget, snarare än att själva ta fram själva ändringen.
 - c. Tillsättande av en arbetsgrupp som vid sidan av upphandling av nytt processhanteringsverktyg påbörjar kartläggning av nuvarande processer för att identifiera huvud- del- och stödprocesser inklusive vem som är processägare och andra roller som ansvarar för att utveckla eller förändra processer samt en definition i vad som ingår i respektive uppdrag. Syftet är att spara tid vid införandet av det nya verktyget. Några av nämnda leverantörer i aktuell sammanställning erbjuder konsult hjälp för att kartlägga processer, då de av tidigare erfarenheter vet att det är denna aktivitet är mest tids- och resurskrävande vid ett införande.
2. Förenklad incidenthantering med hjälp av;
 - a. Nytt incidenthanteringsverktyg med integration till diariesystemet ciceron, som bland annat ersätter hanteringen i Procapita, Lifecare Avvikelse, Word-mallar och Excel där antingen;
 - Samtliga incidenter hanteras, eller

- Enbart avvikelser, Lex Sara och Lex Maria. Hantering av klagomål & synpunkter skulle då antingen kunna hanteras enligt tidigare rutin innan Lifecare avvikelse infördes, eller med hjälp av det ärendehanteringssystem som staden planerar att upphandla under 2021 och som nämns tidigare i sammanställningen.
3. Införande av systemstöd som generar ökad struktur i arbetet med LSKA och minskad administrativ börda för chefer samt medarbetare på avdelningen för kvalitet och utveckling. Verktuget bör innehålla bland annat årshjul, stöd för arbetsflöden, sammanställning och analys, inbyggda frågeformulär och påminnelsehantering. Följande kan vara en del i ett så kallat kvalitetsledningssystem.
 4. Att vård och omsorgsförvaltningen tittar närmare på lösningarna från leverantörerna Stratsys tillsammans med 2c8, Canea, Add systems och Barium. Bland annat genom att nämnda leverantörer bjuds in för att visa sina lösningar för de som har intervjuats och som kommer att arbeta i lösningarna för att se om någon av dessa passar Vård- och omsorgsförvaltningens LSKA.

Beslutspunkter och frågeställningar

Följande frågor behöver utredas och beslutas för att förstudien ska gå in i steg 2.

1. Ska förstudien gå vidare till steg 2?
2. Beslut om en eventuell upphandlings omfattning; Ska upphandlingen inkludera lösningarna som beskrivs i lösningsförslag 1a, 1b, 2a, och 3.
3. Vid beslut om att upphandla processkartläggningsverktyg med tillhörande dokument:
 - a. Vilka av VOF's processer ska ingå? Enligt rekommendation i lösningsförslag 1a eller enligt annat önskemål?
 - b. Bör arbete göras för att kartlägga nuvarande processer? I så fall enligt lösningsförslag 1c eller enligt annat önskemål?
4. Önskas gemensam upphandling med SOF?
5. Vem/vilka godkänner framtagna kravställning och tar nödvändiga beslut för att komma vidare under förstudiens arbete? Rekommendationen är att styrgrupp bör tillsättas vars organisation är beroende på beslut i punkt 3a.
6. Är en eventuell upphandling budgeterad för i 2021 års budget? I så fall hur mycket?
7. Finns det tankar om tidplan?

Nästa steg och framgångsfaktorer

Förstudieledarens förslag är att ledningsgruppen fattar beslut om och diskuterar ovan punkter.

Nästa steg ser olika ut beroende på vilka beslut som fattas. Om beslut blir att följa förstudieledarens rekommendationer blir nästa steg att sammankalla en grupp för att titta närmare på de lösningar och leverantörer som har presenterats och beroende på om vi önskar gå vidare med en lösning som redan finns eller som kan direktupphandlas behöver ingen upphandling påbörjas. Om gruppen å andra sidan vill gå vidare med en lösning som kräver upphandling där även Socialförvaltningen är inblandad, behöver inköpsenheten bli involverad genom inskickad uppdragsblankett för att påbörja en stadsövergripande upphandling.

En kravställning kan och bör påbörjas innan upphandlingsenheten kopplas in i arbetet, men med hjälp av en mindre grupp medarbetare som kommer att arbeta med verktyget samt medarbetare från exempelvis SLFs Digitaliseringsavdelning, Informationssäkerhet, och/eller andra kompetenser som behöver ge input till upphandlingen. Vid framtagande av kravställning är det viktigt att dessa resurser ges tiden att kunna bidra i arbetet.

Andra kommuner och företags lärdomar efter arbete med att digitalisera sitt kvalitetsarbete är att framtagning av de processer och rutiner som ska ingå, samt ägandeskap och övriga inblandade rollers ansvarsfördelning, behöver tas fram innan implementeringen av systemstödet görs. Kartläggningen av vilka processer man önskar ha inklusive ägandeskap kan göras på exempelvis fysiska papper. En sådan kartläggning är omfattande och kräver resurser som kan ta fram, verifiera och godkänna processerna. Dessa resurser behöver finnas tillgängliga och frigöras tid för att kunna delta i arbetet vilket är av stor vikt för att införandet ska få den effekt som önskas.

Förkortningar

LSKA – Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

VOF – Vård och omsorgsförvaltningen

Referenser

1. <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/handbocker/2012-6-53.pdf>