



2009-09-30

Kommunstyrelsen
Vård- och omsorgsnämnden

För kännedom:
Kommunfullmäktige

Granskning av IT-stöd - ur ett effektivitetsperspektiv

På uppdrag av Lunds kommuns revisorer har Öhrlings PricewaterhouseCoopers genomfört en granskning av vård- och omsorgsförvaltningens verksamhetssystem Procapita vård och omsorg (i fortsättning Procapita VOO). Den övergripande frågan är om IT-system Procapita VOO och angränsade system och rutiner fungerar på ett effektivt och säkert sätt i verksamheten samt att kontroll finns kring systemrelaterade kostnader.

Vi bedömer att kontrollen av systemrelaterade kostnader är föredömlig. Vad gäller den del av frågan som avser om IT-system Procapita VOO och angränsade system och rutiner fungerar på ett effektivt och säkert sätt i verksamheten, har vi identifierat områden som inte bedöms som tillfredsställande och därför är viktiga att förbättra. För genomgång av dessa hänvisas till rapporten.

Svar över vidtagna åtgärder önskas före december månads utgång 2009.

FÖR LUNDS KOMMUNS REVISORER

Lars Larsson
Ordförande

Öhrlings

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Revisionsrapport

Granskning av IT-system Procapita vård och omsorg – ur ett effektivitetsperspek- tiv

Lunds kommun

2009-10-07

Eva Lidmark

Göran Persson-Lingman

Innehållsförteckning

Sammanfattande bedömning.....	3
1 Inledning	5
1.1 Bakgrund	5
1.2 Syfte.....	5
1.3 Metod och avgränsning	6
1.4 Läsanvisning.....	6
1.5 Kort beskrivning av Procapita VOO	6
2 Granskningsresultat.....	7
2.1 Är roller och ansvar kring systemet tydliggjorda på ett tillfredsställande sätt?	7
2.2 Nyttjas systemet i de processer och/eller aktiviteter som systemet är tänkt att stödja?.....	9
2.3 Har användarna ett tillräckligt stöd för effektivt nyttjande (utbildning, support, stödjande dokument)?.....	12
2.4 Är driftsäkerhet och felfrekvens rimliga och finns bra förmåga att ta hand om eventuella problem för att åtgärda dessa?.....	14
2.5 Finns tillfredsställande backuphantering avseende systemets information?	15
2.6 Finns tillfredsställande uppföljning av kostnader och nyttjande av systemet?.....	16
2.7 Finns tillfredsställande behörighetshantering kring systemet?.....	16
2.8 Är roller, rutiner, ansvar och uppföljning avseende inköp och installation av programvara tillfredsställande?	17

Sammanfattande bedömning

På uppdrag av Lunds kommuns revisorer har Öhrlings PricewaterhouseCoopers genomfört en granskning av vård- och omsorgsförvaltningens verksamhetssystem Procapita vård och omsorg (i fortsättning Procapita VOO). Den övergripande frågan är om IT-system Procapita VOO och angränsade system och rutiner fungerar på ett effektivt och säkert sätt i verksamheten samt att kontroll finns kring systemrelaterade kostnader. Nedan har vi delat in bedömningarna kopplade till kontrollfrågorna.

Vi bedömer att kontrollen av systemrelaterade kostnader är föredömlig. Även i följande punkter bedömer vi resultatet avseende följande kontrollmål som tillfredsställande;

- Vi bedömer att det finns en tydlighet avseende roller och ansvar för Procapita VOO.
- Vi bedömer att problem- och incidenthantering fungerar tillfredsställande.
- Vi bedömer det tillfredsställande att det finns dokumenterat behörighetsnivåer per användarkategori.
- Vi bedömer att det på kommunövergripande nivå finns tillfredsställande rutiner, ansvar och uppföljning avseende inköp och installation av programvara.

Vad gäller den del av frågan som avser om IT-system Procapita VOO och angränsade system och rutiner fungerar på ett effektivt och säkert sätt i verksamheten, har vi identifierat områden som inte bedöms som tillfredsställande och därför är viktiga att förbättra.

- Vi anser det vara otillfredsställande ur effektivitetssynpunkt att endast hälften av dem som besvarar påståendet om det är enkelt att använda Procapita VOO, helt eller i huvudsak håller med. Vi rekommenderar dels att arbetet i den Procapita-utvecklingsgrupp som tidigare fanns så snart som möjligt ges möjlighet att återuppta sitt arbete, dels att ansvariga analyserar orsakerna bakom användarnas uppfattning i denna fråga.
- Vi rekommenderar att de användargrupper knutna till systemets lagrum ges möjlighet att återuppta sitt arbete. Svaren ger indikation på att det finns utrymme att öka nyttan med de funktioner som finns i systemet.
- Vi anser det inte vara tillfredsställande att 79 användare antingen inte alls eller endast till viss del instämmer i att Procapita uppfyller de behov och krav som användarna har relaterat till sin arbetssituation. Även här bedömer vi det som viktigt att ansvariga analyserar orsakerna bakom användarnas uppfattning i denna fråga.
- Det framgår bland användarna att den utbildning man fått i Procapita VOO inte varit tillräcklig. Samtidigt noterar vi att det tidigare erbjudits supporttillfällen som i mycket

ringa omfattning utnyttjats av användarna. Vi rekommenderar att systemägare/systemförvaltare förnyar diskussionen med verksamhetsföreträdarna om denna aktivitet.

- Vi anser att det är viktigt att uppdragen som systemadministratörer för lagrummen LSS och SoL snarast tillsätts.
- Vi anser att det är viktigt att säkerställa att tekniken för de externa utförarna som arbetar i Procapita VOO fungerar på ett tillfredsställande sätt.
- Vi bedömer att backuphanteringen inte är tillfredsställande. Vi rekommenderar att systemansvarig och systemförvaltare, tillsammans med IT-avdelningen, gör en systemsäkerhetsanalys för att bl.a. säkerställa att den aktuella tiden för hantering av backuper är tillräcklig.
- Test av återläsning av data ska planeras och dokumenteras i systemöverenskommelsen. Detta har inte efterlevts vilket vi bedömer inte är tillfredsställande.
- Vi anser att en översyn sker av placeringen av skrivare i verksamheten då det finns en överhängande risk att obehöriga kan få åtkomst till utskrifter från Procapita.
- Vi rekommenderar att nämnden tillser att det tas fram en rutin som motsvarar den praxis som förvaltningen tillämpar för köp av tilläggsmoduler till Procapita VOO.

1 Inledning

1.1 Bakgrund

På uppdrag av Lunds kommuns revisorer har Öhrlings PricewaterhouseCoopers genomfört en granskning av vård- och omsorgsförvaltningens verksamhetssystem Procapita vård och omsorg (i fortsättning Procapita VOO). Den övergripande frågan är om IT-system Procapita VOO och angränsade system och rutiner fungerar på ett effektivt och säkert sätt i verksamheten samt att kontroll finns kring systemrelaterade kostnader.

Kommunens IT-stöd är av stor betydelse på olika sätt. Den moderna informationsteknologin ger möjligheter till att höja kvalitet, säkerhet och effektivitet i verksamheten, sprida och öka tillgängligheten till information mm. Inom många områden är det idag självklart att IT är en förutsättning för att aktiviteter och processer skall fungera. IT blir en viktig del i verksamheten.

Satsningar inom IT medför också risker att nyttan inte är tillräckligt hög i förhållande till de kostnader som är relaterade till organisationens IT. Nyttoeffekter som är relaterade till IT påverkas av en mängd olika faktorer, t ex tillräcklig infrastruktur, bra processer, rutiner, ansvar och kompetens.

1.2 Syfte

Granskningen skall ge svar på om IT-system Procapita VOO (inom vård- och omsorgsnämnden) och angränsade system och rutiner fungerar på ett effektivt och säkert sätt i verksamheten samt att kontroll finns kring systemrelaterade kostnader.

Kontrollmål

- Är roller och ansvar kring systemet tydliggjorda på ett tillfredställande sätt?
- Nyttjas systemet i de processer och/eller aktiviteter som systemet är tänkt att stödja?
- Har användare ett tillräckligt stöd för effektivt nyttjande (utbildning, support, stödjande dokument)?
- Är driftsäkerhet och felfrekvens rimliga och finns bra förmåga att ta hand om eventuella problem för att åtgärda dessa?
- Finns tillfredställande backuphantering avseende systemets information
- Finns tillfredställande uppföljning av kostnader och nyttjande av systemet?
- Finns tillfredställande behörighetshantering kring systemet?
- Är roller, rutiner, ansvar och uppföljning avseende inköp och installation av programvara tillfredsställande?

Underlag från användarformulär kommer att delges systemansvariga för ytterligare analys och för eventuella förbättringsåtgärder.

1.3 Metod och avgränsning

Granskningen genomförs med hjälp av dokumentstudier, webbaserade frågor till användare. 470 användare har tillfrågats och det har inkommit mellan 211-270 svar på de olika frågeställningarna. En av systemförvaltarna¹ har intervjuats. Även systemägaren² är vidtalad och har bidragit med erforderlig dokumentation. Det webbaserade frågeformulär som gått ut till användarna har bestått av ett antal påståenden där användaren, på en fyrgradig skala ska ange om de instämmer ”Helt”, ”I huvudsak”, ”Till viss del” eller ”Inte alls”.

Granskningen har avgränsats till nämnda kontrollområden.

Rapporten har sakgranskats under vecka 39-40 av systemägare och systemförvaltare.

1.4 Läsanvisning

Denna granskning bygger till största delen på de frågor som är ställda till IT-systemets användare. Dispositionen, under avsnitt 2 Granskningsresultat, är därför uppbyggd på respektive kontrollmål, gjorda iakttagelser samt vår bedömning för respektive kontrollmål.

1.5 Kort beskrivning av Procapita VOO

Procapita VOO är ett IT-baserat verksamhetssystem inom lagstiftningsområdena SoL³, LSS⁴, LASS⁵, HSL⁶ mm. Systemet bygger på att förvaltningen själv väljer moduler och det upplägg som passar verksamhetens behov och arbetsprocesser.

¹ Systemförvaltaren har ansvar för att systemet ger det stöd till verksamheten som förväntas. Denne ansvarar också för funktioner ut systemet, kontakt med driftansvarig, kontakt med leverantör av systemet, utveckling av systemet samt samordning av förändringsbeställningar till IT-avdelningen. Ur dokument Systemöverenskommelse 2008-11-18.

² Systemägaren är beställare av systemet. Denne ansvarar också för systemets budget, innehåll i systemet, mål, ramar och ambitionsnivå för systemet, utnämmande av systemförvaltare, undertecknande av systemöverenskommelsen samt inköp och förnyelse av licenser. . Ur dokument Systemöverenskommelse 2008-11-18.

³ Socialtjänstlagen

Procapita VOO infördes i vård- och omsorgsförvaltningen 1999 för dokumentation av utredningar inom SoL och LSS. År 2000 infördes HSL-delen. Idag omfattar systemet grundmoduler för registrering och utförande av insatser enligt SoL, LSS, LASS, HSL, avgifter, färdtjänst samt riksfärdtjänst. Grundmodulerna SoL, LSS, LASS, HSL och avgifter med ett antal tilläggsmoduler används av vård- och omsorgsförvaltningen medan färdtjänstmodulen används av tekniska förvaltningen.

Procapita VOO har 470 användare. Dessa utgörs av handläggare (myndighetsutövningen), enhetschefer (utförare) och deras medhjälpare som enhetsadministratörer och/eller samordnare, sjuksköterskor, sjukgymnaster, arbetsterapeuter samt färdtjänsthandläggare. Även externa utförare dokumenterar i Procapita VOO. Omvårdnadspersonalen arbetar inte i systemet utan tar del av aktuell information i form av utskrifter.

Procapita VOO är att betrakta som ett verksamhetskritiskt system med för vårdtagaren och dess utförare innehåller viktig information. Då även legitimerad personal (sjuksköterska, sjukgymnast och arbetsterapeut) dokumenterar i systemet måste den viktiga patientsäkerhetsaspekten beaktas.

Av de användare som har besvarat frågorna arbetar 173 i systemet i lagrum HSL, 59 i lagrum SoL, 22 i lagrum LSS och 16 med färdtjänst, avgifter eller är övriga användare. Av de användare som besvarat frågorna har 161 haft behörighet i Procapita VOO i mer än 3 år.

2 Granskningsresultat

2.1 Är roller och ansvar kring systemet tydliggjorda på ett tillfredsställande sätt?

Iakttagelser

Systemägare för Procapita VOO är ekonomichefen vid vård- och omsorgsförvaltningen. Som stöd till förvaltning av Procapita VOO har systemägaren, inom förvaltningen, två systemförvaltare (på heltid). I verksamheten finns tre systemadministratörer. Dessa ansvarar

⁴ Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade

⁵ Lagen om assistentersättning

⁶ Hälso- och sjukvårdslagen

för respektive lagrum i systemet, SoL, LSS och HSL. Systemadministratörerna utgör första linjens support för användarna samt är behjälpliga vid utbildningar.

I dagsläget är uppdragen som systemadministratörer för LSS och SoL vakanta. Systemadministratörerna har 10 % av sin arbetstid till förfogande. Lunds kommuns IT-avdelning ansvarar för driften av Procapita VOO. Systemförvaltaren uppger att samarbetet med IT-avdelningen fungerar utmärkt. På IT-avdelningen finns två kundansvariga för vård- och omsorgsförvaltningen samt två driftsvariga för Procapita VOO. Ett uppföljningsmöte äger rum fyra gånger per år och där deltar systemägare, systemförvaltare samt kund- och driftsansvariga på IT-avdelningen. Utvecklingsmöten äger rum på begäran och där deltar systemförvaltare och driftsansvarig.

Tidigare fanns en Procapita-utvecklingsgrupp. Denna grupp fungerar som en styrgrupp bestående av 1 representant för varje lagrum, 1 representant från förvaltningens ledningsgrupp samt de båda systemförvaltarna. Denna utvecklingsgrupp är vilande på grund av förvaltningens omorganisation. Enligt systemförvaltaren kommer denna grupp att aktiveras vid införandet av Procapita plus, en ny version av systemet. Det har även funnits användargrupper inom respektive lagrum. Användargrupperna har haft till uppgift att framföra önskemål om förändringar i Procapita från verksamheten. I dessa grupper har systemförvaltare deltagit. Önskemålen har sedan framförts till Procapita-utvecklingsgrupp. Enligt systemadministratören har många förslag fallit pga. att de ansetts som kundspecifika lösningar som haft alltför hög prislapp. Andra förändringar har tagits till Skånes nätverk för Procapita. På så sätt kan många kommuner ställa krav på leverantören.

Det finns en systemöverenskommelse⁷ som beskriver överenskommelsen för IT-drift av systemet Procapita VOO mellan IT-avdelningen och vård- och omsorgsförvaltningen. Systemöverenskommelsen förnyas årligen. Om förnyelse inte initieras av någon part kommer befintligt avtal automatiskt att förnyas och gälla tills överenskommelse är undertecknad av båda parter. De roller som ingår i systemdriften är listade och definierade i systemöverenskommelsen.

Vård- och omsorgsförvaltningen har också en ”IT-plan för utveckling av datorstödet 2008 och inriktning 2009”⁸. Enligt systemägaren har det inte hunnits med att ta fram en plan för 2009 men inriktningen för 2009 i föreliggande dokument utgör grunden för arbetet under 2009.

⁷ 2008-11-18

⁸ Fastställd av ledningsgruppen 2008-03-07

Vad gäller användarna så uppger 200 användare av dem som besvarat frågan att de ”Helt” eller ”I huvudsak” anser det vara tydligt vem eller vilka inom förvaltningen som är ansvariga för Procapita VOO. Nästan lika stor andel uppger att de vet vilken hjälp de kan förvänta sig från IT-avdelningen.

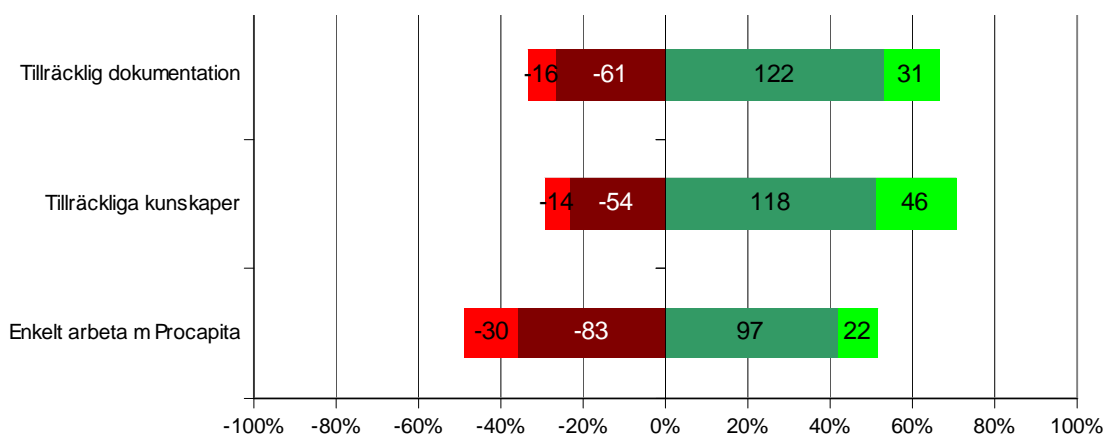
Vår bedömning

- Vi bedömer att det finns en tydlighet avseende roller och ansvar för Procapita VOO.

2.2 Nyttjas systemet i de processer och/eller aktiviteter som systemet är tänkt att stödja?

Iakttagelser

Diagram 1, frågeområde ”Kompetens”



På påståendet ”Det går att erhålla information ur Procapita på ett enkelt och smidigt sätt” instämmer 92 användare genom att svara antingen ”Helt” eller ”I huvudsak”. 123 användare anger ”Till viss del” eller ”Inte alls” på detta påstående.

På påstående ”Jag tycker det är enkelt att arbeta med Procapita” instämmer 119 användare genom att svara antingen ”Helt” eller ”I huvudsak”, 113 användare anger att de ”Inte alls” eller ”Tills viss del” anser att det är enkelt att arbeta med Procapita. 68 användare instämmer ”Till viss del” eller ”inte alls” på påståendet ”Jag har tillräckliga kunskaper för att på ett säkert och effektivt sätt kunna utföra mina arbetsuppgifter i Procapita”.

Systemförvaltaren redovisar att förändringar i Procapita oftast sker i samband med versionsuppdateringar och då beroende på förändringar som leverantören har gjort. Även förändringar inom organisationen och lagstiftningen resulterar ofta i förändringar. För-

valtningen har, enligt systemförvaltaren, egentligen mycket liten möjlighet att påverka själva verksamhetssystemet.

Inköp av tilläggsmoduler, som kan underlätta den dagliga handläggningen, sker på förslag av verksamheten och efter en diskussion med berörda. Ledningsgruppen fattar beslut i dessa ärenden.

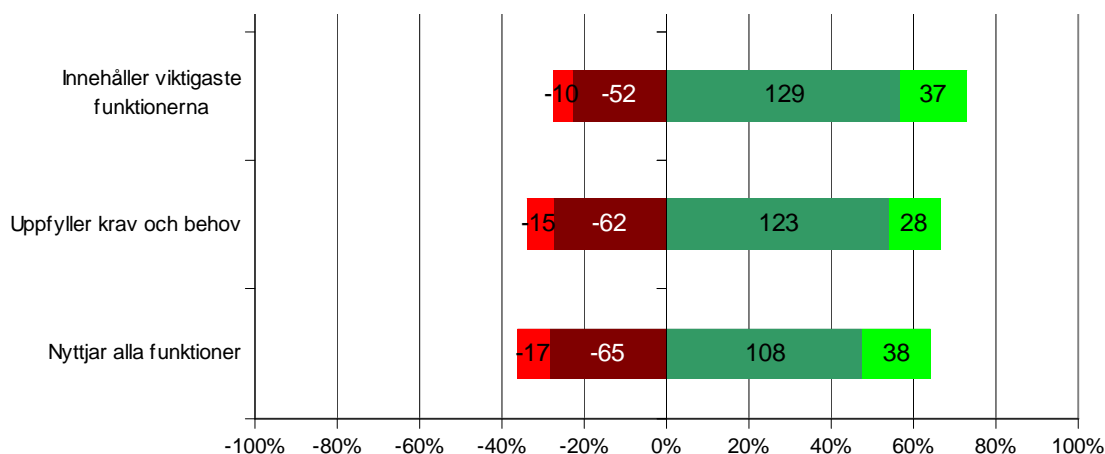
Kommentarer från användarna

"Angående statistik tycker jag det är krångligt och krävs många moment för att få ut det man behöver. Informationens kvalitet är dessutom ju alltid beroende av de som matar in uppgifter."

"Det handlar om att lita på att andra personer har skrivit på rätt person och att informationen stämmer. Har du flera vårdtagare uppe samtidigt kan man skriva och även signera information på fel person."

"Det är verkligen INTE enkelt att erhålla information ur PC".

Diagram 2, frågeområde "Generell funktionalitet"



146 användare anger att de instämmer "Helt" eller "I huvudsak" i påståendet "Jag nyttjar alla funktioner och möjligheter i Procapita utifrån de arbetsuppgifter som jag utför". 166 användare instämmer "Helt" eller "I huvudsak" i påståendet "Jag anser att Procapita innehåller de viktigaste funktionerna relaterat till mina arbetsuppgifter". 77 användare instämmer "Till viss del" eller "Inte alls" på påståendet "Procapita uppfyller de behov och krav jag har relaterat till mina arbetsuppgifter".

Kommentarer från användarna

"Jag utnyttjar inte alla funktioner för jag vet fortfarande inte alla funktioner."

"Jag vet att det finns en hel del funktioner som jag ev skulle kunna använda mig av men som jag avstår ifrån mest pga att jag måste prioritera andra arbetsuppgifter."

"Vet ej om man kommer in i rätt funktion, vilken väg man ska gå, vilka sökord man ska använda."

"Känner att jag skulle kunna använda fler funktioner i procapita om jag bara visste var och att de fanns!"

"Hade kanske kunnat använda mer funktioner om det varit enklare."

"Systemet är inte anpassad tillräckligt till hälso- och sjukvård!"

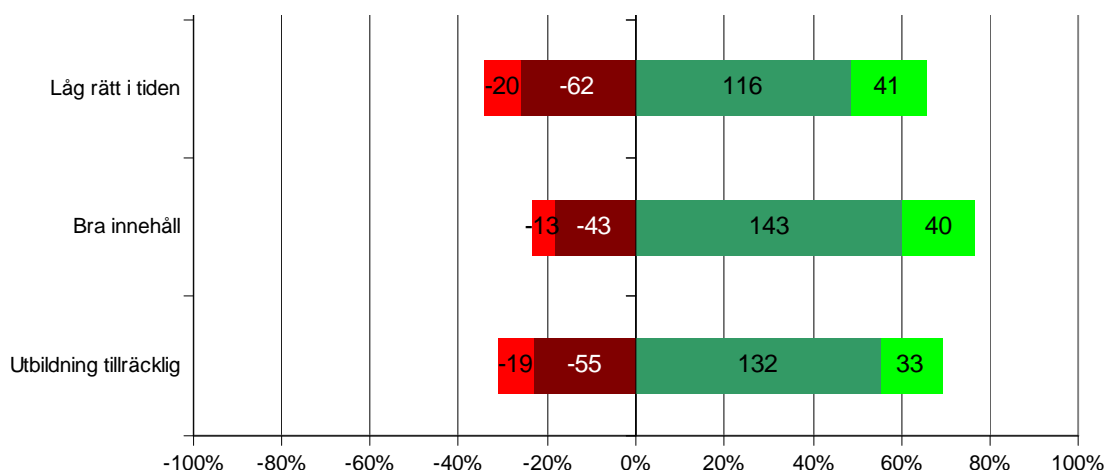
Vår bedömning

- Vi anser det vara otillfredsställande ur effektivitetssynpunkt att endast hälften av dem som besvarar påståendet om det är enkelt att använda Procapita VOO, helt eller i huvudsak håller med. Vi rekommenderar dels att arbetet i den Procapita-utvecklingsgrupp som tidigare fanns så snart som möjligt ges möjlighet att återuppta sitt arbete, dels att ansvariga analyserar orsakerna bakom användarnas uppfattning i denna fråga.
- Vi kan konstatera att det inom frågeområdet "generell funktionalitet" finns en hel del synpunkter från användarna kring nyttjande av systemets funktioner som även de behöver analyseras.
- Vi rekommenderar att de användargrupper som är knutna till systemets lagrum ges möjlighet att återuppta sitt arbete. Svaren ger indikation på att det finns utrymme att öka nyttan med de funktioner som finns i systemet.
- Vi anser det inte vara tillfredsställande att 79 användare antingen inte alls eller endast till viss del instämmer i att Procapita uppfyller de behov och krav som användarna har relaterat till sin arbetssituation. Även här bedömare vi det som viktigt att ansvariga analyserar orsakerna bakom användarnas uppfattning i denna fråga.

2.3 Har användarna ett tillräckligt stöd för effektivt nyttjande (utbildning, support, stödande dokument)?

Iakttagelser

Diagram 3, frågeområde "Utbildning"



Utbildning i systemet och kringliggande rutiner sker av de båda systemförvaltarna. Systemförvaltaren redovisar att utbildning sker fortlöpande, dels när det kommer nya medarbetare som skall ha behörighet till Procapita och dels vid förändringar i systemet. Deltagandet vid utbildningstillfällena ser väldigt olika ut, ibland är det bara ett par personer och ibland utnyttjas hela datorsalen med 8 utbildningsplatser. Ambitionen, enligt systemförvaltaren, är att utbilda legitimerad personal så fort som möjligt eftersom de skall hantera journaler. När det gäller handläggare och utförare sker utbildning i samråd med respektive enhetschef.

Grundutbildning inom HSL omfattar tre halvdagar. Vikarieutbildning omfattar en halvdag. Därutöver bokar systemförvaltaren upp ett antal s.k. "Supporttillfällen" i datorsalen som användarna får anmäla sig till i mån av behov. Enligt systemförvaltaren har dessa tillfällen resulterat i 1-2 deltagare eller i värsta fall ingen deltagare, med den påföljden att denna aktivitet har ebbat ut p.g.a. för dålig uppslutning.

Lathund till Procapita VOO finns tillgänglig på intranätet. Lathundar och användarmanualer författas av systemförvaltaren.

Vad gäller utbildning i Procapita VOO framgår att användarna i stort anser att innehållet var bra och anpassat till arbetsuppgifterna. Däremot anger en tredjedel att de endast "Till viss del" eller "Inte alls" instämmer i påståendet att utbildningen varit tillräcklig. Systemförvaltaren menar att de 2 heltidstjänster som finns idag för systemförvaltare, är otillräck-

liga utifrån användarnas behov och att en förstärkt bemanning skulle ge möjlighet till mer hjälp åt användarna i systemets funktioner.

Kommentarer från användarna

"För lite utbildning när vi började använda Procapita. Uppföljning med utbildning då det blir nya arbetsmoment."

"Mycket har hänt sedan jag gick utbildningen. Många gånger får man själv upptäcka att det har kommit något nytt."

"Som ny Procapitaanvändare behöver man mer än 2-3 halvdagar vid ett tillfälle. Det är vad jag fick och det innebär att jag inte dokumenterar på ett effektivt sätt. Jag har efterlyst referensgrupp av användare för att kunna ställa frågor och diskutera. Användarna tycks inte ha möjlighet att i grupp diskutera och framföra åsikter och förslag till förbättringar och utveckling. Förändringar mejlas ut och man upptäcker plötsligt ändringar som gör en osäker och som i vissa fall gör arbetet trögare. Skapar åter osäkerhet och man använder inte systemet och arbetstiden på ett effektivt sätt."

"En halvdagsutbildning anser jag är för lite för att kunna lära sig funktionerna i procapita. Hade önskat någon slags uppdatering i de olika funktionerna. Det är svårt att lära sig alla funktioner direkt som faktiskt kan underlätta mycket i arbetet med procapita."

"Utbildning i grupp med många olika yrkeskategorier, svårt att fördjupa sig i respektiver yrkeskategoris arbetsuppgifter. Hade varit bättre om utbildningen skedde yrkesvis då det är samma sökord. utbildningen jag gick var för vikarier och den är inte tillräcklig när man har en tillsvidareanställning, man behöver kunna lite andra saker då."

Vad gäller rapportering av fel, problem och incidenter i Procapita VOO, anger 201 användare att de känner till hur och till vem dessa rapporteras. 186 användare instämmer "Helt" eller "I huvudsak" i att det går lätt att meddela sitt ärende. 199 användare anger att de "Helt" eller "I huvudsak" anser att den hjälp de får avseende Procapita VOO är tillräckligt bra.

Vår bedömning

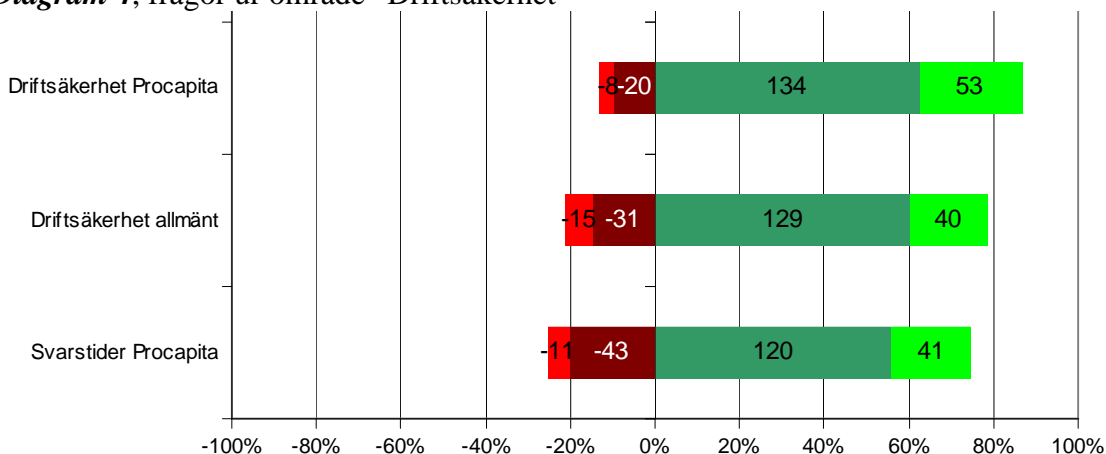
- Det framgår bland användarna att den utbildning man deltagit i Procapita VOO inte varit tillräcklig. Samtidigt noterar vi att det tidigare erbjudits supporttillfällen som i mycket ringa omfattning utnyttjats av användarna. Vi rekommenderar att systemägare/systemförvaltare förnyar diskussionen med verksamhetsföreträdarna om denna aktivitet.

- Vi rekommenderar att det säkerställs att användarna känner till att lathund till systemet finns på intranätet.
- Vi anser att det är viktigt att uppdragen som systemadministratörer för LSS och SoL snarast tillsätts.
- Vi bedömer att problem- och incidenthantering fungerar tillfredsställande.

2.4 Är driftsäkerhet och felfrekvens rimliga och finns bra förmåga att ta hand om eventuella problem för att åtgärda dessa?

Iakttagelser

Diagram 4, frågor ur område "Driftsäkerhet"



En övervägande del av de svarande användarna är nöjda med driftsäkerhet och svarstider. Av de 54 användare som inte är helt nöjda med svarstider i Procapita VOO lämnar bl.a. följande kommentarer;

"Aldelles för långsam svarstid!!!"

"Man blir utkastad när man ex försöker växla mellan olika pat, med bandspelarknappen, inne på CDS:n. Bör vara lättare att komma mellan olika sidor för varje patient."

"Emellanåt är procapita långsamt"

"Är många inne eller internet slött kan det gå sakta. Speciellt i slutet av dagen."

"Mycket trögt och tar lång tid vissa tider på dagen. "

"Ingen aning om det kunde vara snabbare och säkrare. Men får ofta mail från IT om störningar och omstartar."

"Ibland svårt att komma in i procapita och ofta mycket trög."

205 användare instämmer "Helt" eller "I huvudsak" i att de får tillräcklig information kring kända driftstörningar och planerade driftstopp. Däremot finns det några kommentarer som ifrågasätter att service och uppgraderingar sker under dagtid, se exempel nedan.

"Jag upplever att det tar tid ifrån min dokumentationstid då systemet är nere för service och uppgradering, tycker det är konstigt att lägga detta under kontorstid, då det påverkar många under deras arbetstid."

Externa utförare arbetar också i systemet via uppkoppling (USB-nyckel). Kopplat till olika frågor till användarna ges exempel på att denna teknik inte alltid fungerar tillfredsställande.

Vår bedömning

- Vi bedömer att problem- och incidenthantering fungerar tillfredsställande.
- Vi anser att det är viktigt att säkerställa att tekniken för de externa utförarna som arbetar i Procapita VOO fungerar på ett tillfredsställande sätt.
- Vi anser att möjligheten att utföra service och underhåll utanför ordinarie arbetstid ska övervägas.

2.5 Finns tillfredsställande backuphantering avseende systemets information?

Rutiner för backup-tagning finns. Backuper tas dagligen och sparas under 7 dagar. Galleringsrutiner som följer gällande lagstiftning finns, dessa anges i kommunens dokumenthanteringsplan. I systemöverenskommelsen anges att de system som har en testmiljö kan testa att återläsa data. Procapita har en testmiljö sedan Vidare anges att det åligger systemförvaltaren att planera med driftansvarig när återläsning ska ske samt att verifiera att återläst data är korrekt. Enligt systemförvaltaren är en sådan återläsning ännu inte planerad.

Vår bedömning

- Vi bedömer att backuphanteringen inte är tillfredsställande. Vi rekommenderar att systemansvarig och systemförvaltare, tillsammans med IT-avdelningen, gör en systemsäkerhetsanalys för att bl.a. säkerställa att den aktuella tiden för hantering av

backuper är tillräcklig. I systemsäkerhetsanalysen är det bl.a. viktigt att beakta 8 § i patientjournalagen⁹.

- Test av återläsning av data ska planeras och dokumenteras i systemöverenskommelsen. Detta har inte efterlevts vilket vi bedömer inte är tillfredsställande.

2.6 Finns tillfredsställande uppföljning av kostnader och nyttjande av systemet?

Iakttagelser

Eftersom Procapita VOO är det övergripande verksamhetssystemet för vård och omsorg budgeteras kostnaden gemensamt för förvaltningen. Kostnader avser i huvudsak licenser/underhållsavgifter till leverantörer, driftskostnader till IT-avdelningen och kostnad för två systemförvaltartjänster. Kostnader och debitering relaterat till IT-avdelningen regleras i systemöverenskommelsen. Procapita VOO finns också i testmiljö, kostnader för denna finns i separat systemöverenskommelse. Uppföljning sker vid ordinarie tillfällen enligt den tidsplan som förvaltningen har per den sista mars (delårsrapport 1), sista maj (förvaltningens egen uppföljning), sista augusti (delårsrapport 2), sista september (förvaltningens egen uppföljning) samt bokslut/årsanalys.

Vår bedömning

- Vår bedömning är att kostnadsredovisningen och uppföljningen av systemrelaterade kostnader är föredömlig.

2.7 Finns tillfredsställande behörighetshantering kring systemet?

Iakttagelser

Behörighetsnivåer per användarkategori finns nedtecknad i dokument "Procapita behörigheter inom vård och omsorg"¹⁰. Behörigheter tilldelas användarna av systemadministratörerna.

Enligt systemförvaltaren är enhetschef/verksamhetschef skyldig att anmäla när en medarbetare avslutar sin anställning – nätverkskonto och behörighet till olika applikationer avslutas då. Genomgång av användarregistret sker regelbundet, dels genom att systemförval-

⁹ 1985:562

¹⁰ 2007-02-22

taren skickar ut aktuell lista på användare till verksamheten och dels genom kontroll av senaste inloggningsdatum. Om en användare redan när den läggs upp har t o m datum i sin anställning läggs detta in vid upplägg i Procapita och då måste enhetschefen anmäla en eventuell förlängning.

208 användarna uppger att de säkerställer att ingen obehörig kan ta del av information på skärmen när det lämnat sin dator. Systemförvaltaren anger att förvaltningens datorer har skärmläckare som automatiskt låser datorn. Användaren kan också aktivt låsa sin dator.

60 användare instämmer endast ”Till viss del” eller ”Inte alls” vad gäller att skrivaren står i skyddad miljö för att undvika att obehöriga får åtkomst till utskrifter.

Vår bedömning

- Vi bedömer behörighetshanteringen som i huvudsak tillfredsställande dock föreslår vi att dokument ”Procapita behörigheter inom vård och omsorg” från 2007 ses över för eventuell revidering.
- Vi bedömer det tillfredsställande att det finns dokumenterat behörighetsnivåer per användarkategori.
- Vi anser att en översyn sker av placeringen av skrivare i verksamheten då det finns en överhängande risk att obehöriga kan få åtkomst till utskrifter från Procapita.

2.8 Är roller, rutiner, ansvar och uppföljning avseende inköp och installation av programvara tillfredsställande?

Iakttagelser

IT-avdelningen ansvarar på kommunövergripande nivå för att varje dator har ett baspaket av operativsystem, ordbehandlingsprogram och diverse applikationer för internetanvändning. IT-avdelningen ansvarar för inköp och licenshantering för dessa program. För inköp av övriga program ansvarar respektive förvaltning.

Vad gäller Procapita VOO och köp av tilläggsmoduler är det vård- och omsorgsförvaltningen och där systemägaren som ansvarar för detta. Uppgiften följer med uppdraget som beslutsattestansvarig. Förvaltningens praxis är att konsultera IT-avdelningen inför beställningar.

Vår bedömning

- Vi bedömer att det på kommunövergripande nivå finns tillfredsställande rutiner, ansvar och uppföljning avseende inköp och installation av programvara.

Öhrlings

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

- Vi rekommenderar att nämnden tillser att det tas fram en rutin som motsvarar den praxis som förvaltningen tillämpar för köp av tilläggsmoduler till Procapita VOO.