

Investeringsplan för IT

Ärendet

I ärendet föreligger förvaltningens plan för IT investeringar under 2013.

Beslutsunderlag

Förvaltningens tjänsteutlåtande
Bilaga 1

Förvaltningens synpunkter

För att fortsatt kunna utveckla och kvalitetssäkra handläggning av stödpersonförordnanden och klagomålsärenden behöver förvaltningen göra ett flertal förändringar i databasen Vårdsynpunkter/Stödpersoner. Förändringarna bedöms som nödvändiga dels mot bakgrund att kunna möta den förväntade ärendeökningen och skapa underlag för att bättre kunna utvärdera och vidareutveckla stödpersonsverksamheten.

Av landstingsrevisorernas årsrapport för 2012 framgår synpunkter på att det saknats en plan för IT investeringar och att förvaltningen tidigare inte hanterat de tidigare kostnaderna för utveckling av IT som s.k. immateriell tillgång. Förvaltningen har tagit till sig dessa synpunkter.

Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att

- anta investeringsplan för IT

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilaga:

Investeringsplan för IT



Utveckling av Vårdsynpunkter

Investeringsplan 2013

1 BAKGRUND

Förvaltningens ärendehanteringssystem Vårdsynpunkter och stödpersoner består av tre delar som hanterar patientklagomål, stödpersonsverksamheten respektive administrativa (=övriga) ärenden.

Systemet togs i bruk i juni 2002. För att möta den pågående ärendeutvecklingen har det kontinuerligt utvecklats och förbättrats. Detta har bland annat lett till förenklad handläggning och förbättrad kontroll och uppföljning.

För att optimera systemets olika delar planeras nedanstående investeringar och åtgärder för 2013. Mindre åtgärder kan tillkomma.

2 VÅRDSYNPUNKTER

2.1 Rapportmodulen

Här finns ett antal fasta rapporter samt möjlighet att ta fram rapporter med dimension, där i princip samtliga registrerade variabler kan utgöra urval.

Förbättrad rapportfunktion:

1. Ny rapport som visar hur ärenden med olika kontakttyp fördelats till handläggare.
2. Tydligare visning av ärenden i vissa rapporter med dimension.

2.2 Skrivelser

Systemet hanterar de 23 skrivelser som är mest frekventa vid handläggning av ärenden. Förutom standardtexter som kan modifieras vid behov anges automatiskt till exempel patientens namn och personnummer, handläggarens namn och telefonnummer och i förekommande fall datum för när yttrande från vården respektive besked från anmälaren önskas.

Kompletteringar i befintliga skrivelser:

3. Tillägg i bekräftelsebrev till anmälaren.
4. Tillägg i missiv vid begäran om yttrande och begäran om kompletterande yttrande.
5. Tillägg i avslutsskrivelse till vården.

2.3 Uppföljningsrapporter

För att säkerställa att registreringen är fullständig och korrekt följs denna upp varje månad. Målet är att detta huvudsakligen ska ske genom automatiska rapporter som kontinuerligt genererar sammanställningar av ärenden där kompletteringar behöver göras. Övrig uppföljning görs manuellt av förvaltningens controller. De automatiska kontrollerna togs i bruk under 2012. Därefter har förändringar i registreringen och systemet medfört att kontrollfunktionen behöver uppdateras.

6. Uppdatering och anpassning av uppföljningsrapporter.

2.4 Automatiska rapporter

Ett stort antal vårdgivare följer regelbundet sina ärenden hos förvaltningen. Detta har tidigare tagit omfattande arbetstid i anspråk. Sedan våren 2012 sammanställs dessa rapporter automatiskt och skickas till värden med e-post en gång per månad respektive år.

Under 2013 behöver nya rapporter utvecklas gällande:

7. Särskilda sammanställningar av primärvård samt psykiatrisk respektive geriatrik vård för sjukvårdsstyrelserna.
8. Översyn av terminologin i rapporttexter.

2.5 Övrigt

Ytterligare förändringar behövs för att förenkla hanteringen av ärenden i systemet:

9. Ändrad terminologi i dialogruta.
10. Teknisk åtgärd rörande visning av åldersgrupper.
11. Teknisk åtgärd rörande visning av kontakttyp.

3 STÖDPERSONER

Stödpersonsdelen konstruerades ursprungligen på ett annat sätt än Vårdsynpunkter. Då funktionen hade brister har Stödpersoner under de senaste två åren till stora delar byggts om enligt samma modell som Vårdsynpunkter. Syftet har varit att förenkla handläggningen och göra den säkrare genom att öka möjligheten att följa upp verksamheten. För att optimera funktionen återstår visst arbete.

3.1 Rapportmodulen

För att bättre kunna följa upp verksamheten behöver ett stort antal rapporter utvecklas enligt samma modell som finns i Vårdsynpunkter, till exempel:

12. Rapporter med uppgifter om stödpersonernas hemland, språk och religion.
13. Rapport om påbörjade/genomförda förordnanden per handläggare.
14. Rapport rörande ändrad vårdform för patienten.
15. Rapport rörande byte av stödperson

3.2 Uppföljningsrapporter

Som i Vårdsynpunkter ska automatiska kontinuerliga uppföljningsrapporter användas för att säkerställa att registreringen är fullständig och korrekt. Denna funktion finns ännu inte i Stödpersoner. Under 2013 behöver en rapport med bland annat nedanstående funktioner utvecklas:

16. Kontroll att patientens adress är införd.
17. Kontroll att riskbedömning är dokumenterad.
18. Kontroll att skrivelse om nytt förordnande är skickat till patienten.
19. Larm om uppgifter till lönekontoret inte registrerats i tid.

3.3 Avslutsrapporter

När ett förordnande avslutas ska en särskild rapport kontrollera att registreringen är fullständig och korrekt, till exempel:

20. Kontroll att datum för tvångsvårdens inledning och upphörande är dokumenterad.
21. Kontroll att datum för förordnandets inledning och upphörande är dokumenterad.
22. Vid förlängt förordnande kontrolleras att slutdatum är dokumenterat.
23. Vid överföring till socialtjänsten kontrolleras att datum alternativt "Ej aktuellt" är dokumenterat.
24. Kontroll att avslutsskrivelse är skickad till patienten.
25. Kontroll att avlutsenkäten är registrerad.
26. Kontroll att skrivelse till patienten om avslut av förordnandet är utskriven.

3.4 Skrivelser

Som i Vårdsynpunkter hanterar systemet de skrivelser som är mest frekventa vid handläggning av ärenden. Denna funktion infördes under 2012 och behöver utvecklas ytterligare för att ge optimalt stöd till handläggarna.

Följande nya skrivelser respektive ändringar i befintliga skrivelser behöver genomföras under 2013:

27. Ny skrivelse på stödpersonssidan: Till stödperson som inte antas.
28. Ny skrivelse på stödpersonssidan: Inbjudan till intervju.
29. Ny skrivelse på stödpersonssidan: Avslut som stödperson.
30. Tillägg i skrivelse på stödpersonssidan: "Förordnande SP" med information om patientens kontaktperson/er.
31. Ändring i skrivelse på patientsidan: Avslag patienten.
32. Ändring i skrivelse på patientsidan: Missiv patienten.
33. Ny skrivelse på patientsidan: Till SLSO vid utebliven information om att tvångsvården upphört.
34. Ändring i skrivelse på patientsidan: Avslut patienten.
35. Ändring i skrivelse på patientsidan: Avslut förordnande till sp.
36. Ny skrivelse på patientsidan: Avslut vården.

3.5 Övrigt

Ytterligare förändringar behövs för att förenkla hanteringen och säkerställa uppföljningen, till exempel:

37. Riskbedömning delas upp i Risker i kontakt med patienten och Risker i vårdmiljön.
38. Överföring till socialtjänsten: Ändras till Aktuellt – Ej aktuellt.
39. Det ska inte vara möjligt att avsluta ärenden om inte alla förutbestämda rutor är ifyllda.
40. Funktion för att avaktivera stödpersoner som inte ska få (flera) uppdrag. De ska finnas kvar i systemet men inte vara sökbara.
41. Större utrymme i adressruta.
42. Ruta för byte av stödperson.
43. Ändrad visning av tillgängliga stödpersoner.

4 ADMINISTRATIVA ÄRENDEN

Denna del har endast genomgått smärre förändringar. Här behövs endast några mindre ytterligare åtgärder.

44. Knapparna Sök och Rensa i Sök ärende ska byta plats för att överensstämma med systemets övriga delar.

5 KOSTNADER

Systemet vidareutvecklas och underhålls av Cybernetics Business Solutions AB som ursprungligen konstruerade det efter förvaltningens önskemål och behov.

Offerter för samtliga ovan redovisade investeringar kommer att begäras. En preliminär uppskattning visar att kostnaderna kommer att uppgå till cirka 350 tkr.

Det är förvaltningens önskan att dessa kan redovisas som en immateriell tillgång.

Samtliga åtgärder kommer att genomföras under 2013.