

Bristande IT-stöd för chefer sänker kvalitet inom kommunal vård och omsorg

I en ny undersökning bland kommunala chefer inom vård och omsorg framkommer att IT-stödet för rapportering och uppföljning brister. Istället för att underlätta arbetet hindras möjligheterna att säkerställa hög kvalitet och tillgänglighet i verksamheten, vilket ytterst drabbar brukarna. En stor del av chefernas tid läggs på administration i system som är dåligt anpassade efter deras och deras enhetschefers behov och myndigheters krav.

Beslutsstödsföretaget Hypergene har under perioden 11 mars till 30 april 2015 genomfört en undersökning där totalt 330 chefer och ansvariga tjänstemän inom kommunal vård och omsorg svarat på frågor om sin användning av IT-stöd för rapportering och uppföljning. Det vill säga arbete som rör styrning, planering och kvalitetsuppföljning av den verksamhet som de ansvarar för.

Svaren visar att IT-stödet av en övervägande majoritet upplevs som ett tyngande problem i chefernas vardag och ett direkt hinder för att fokusera på kärnuppgiften, dvs. att säkerställa en hög och jämn kvalitet i den kommunala vården och omsorgen.

”Diskussionen om IT i vård och omsorg handlar oftast om det som sker närmast brukarna. Med denna undersökning vill vi belysa ett omfattande men sällan diskuterat problem som påverkar kvaliteten inom vård och omsorg. Bristen på ändamålsenligt IT-stöd som hindrar chefer och ansvariga tjänstemän från att planera effektivt samt leda och följa upp verksamheten. Effekten är att mindre tid kan ägnas åt att säkerställa hög kvalitet och tid för brukarna”, säger Theres Nordblad, expert inom kommunal vård och omsorg på Hypergene.

Totalt är 223 av Sveriges 290 kommuner representerade i undersökningen, bland dem landets 100 största kommuner. Respondenterna är framförallt förvaltningschefer, socialchefer, omsorgschefer och verksamhetschefer. Resultaten från undersökningen kan därför antas ha stor giltighet för en betydande majoritet av den verksamhet inom vård och omsorg som bedrivs av landets kommuner.

Cheferna lägger en allt större del av sin tid på rapportering och uppföljning

Sju av tio chefer lägger mer eller mycket mer tid på rapportering och uppföljning i dag jämfört med för fem år sedan. Det som tar mest tid i anspråk är ekonomisk uppföljning, följt av budget och prognos samt målstyrning och måluppfyllelse.

”Cheferna ställs inför allt mer omfattande och tidsödande krav på rapportering och uppföljning. Samtidigt visar studien att många system saknar stöd för de funktioner som efterfrågas. Här ser vi ett glapp och en tydlig utmaning. För att frigöra tid för cheferna behöver IT-systemen kompletteras och anpassas till dagens förutsättningar”, säger Theres Nordblad.

”Som exempel kan nämnas en månadsuppföljning som ska gå från enhetschef till förvaltningsledning. Processen kan ofta innebära insatser som motsvarar flera arbetsdagar för att få ihop en bra helhet. Förvaltningschefen får i sin tur ett

tidskrävande arbete med att sammanställa information till den politiska ledningen. Här finns en stor förbättringspotential och ytterst möjlighet att frigöra tid till kärnuppgiften”, säger Theres Nordblad.

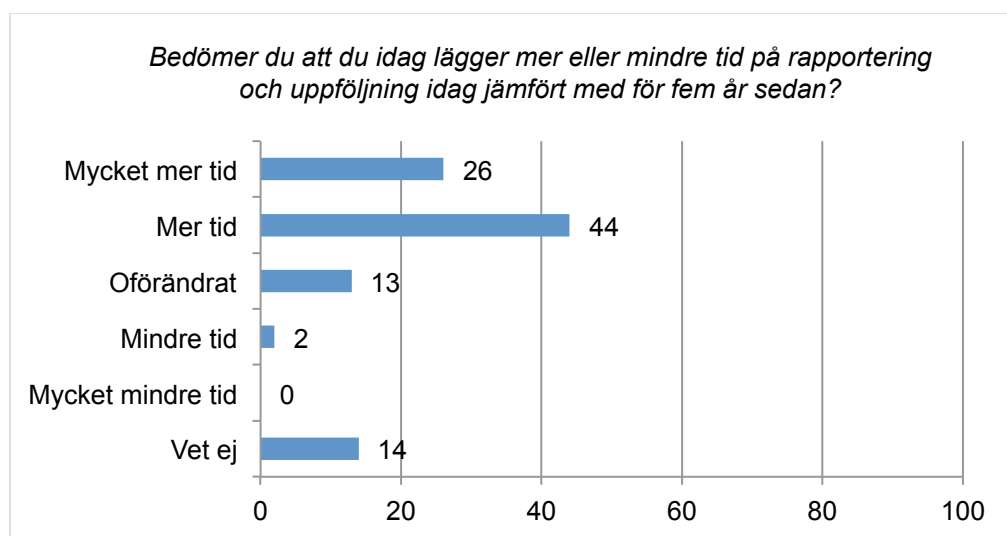


Diagram 1 – Förändring i arbetsinnehåll under den senaste femårsperioden

IT-stödet inte anpassat till chefernas behov eller myndigheternas krav

Endast en av fyra chefer anser att IT-stödet är anpassat efter deras behov. Tvärtom svarar mer än sju av tio att systemen för rapportering och uppföljning har brister eller mycket stora brister i förhållande till deras behov. De gör samma bedömning när de ser till situationen för sina enhetschefer, t.ex. en chef för ett äldreboende. Drygt åtta av tio svarar dessutom att IT-systemen brister i förhållande till myndigheters krav.

”I möten med kommuner ser vi ofta stora behov av effektivisering inom vård och omsorg, inte minst utifrån höga krav på effektivt resursutnyttjandet. För att lyckas krävs att ansvariga chefer och tjänstemän får bättre insyn i hur väl verksamheterna presterar utifrån tilldelade resurser. Först då kan de planera och följa upp hur resurserna används och ta välgrundade beslut om vilka förändringar som kan förbättra kvalitet och effektivitet. Resultaten från undersökningen pekar tydligt på behoven av förändring. Ska kvaliteten inom kommunal vård och omsorg kunna förbättras måste också beslutsstödssystemen möta behoven”, säger Theres Nordblad.

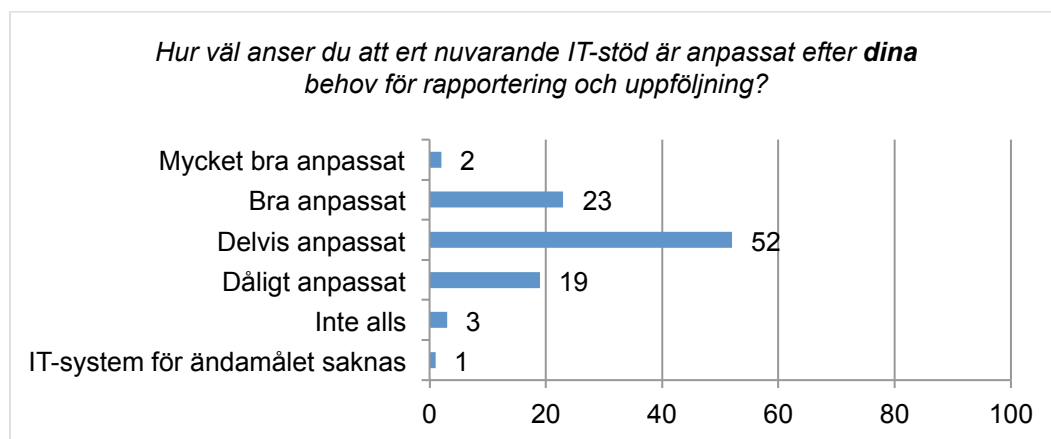


Diagram 2- Bedömning av IT-systemets ändamålsenlighet – frågan avser chefer och ansvariga tjänstemän

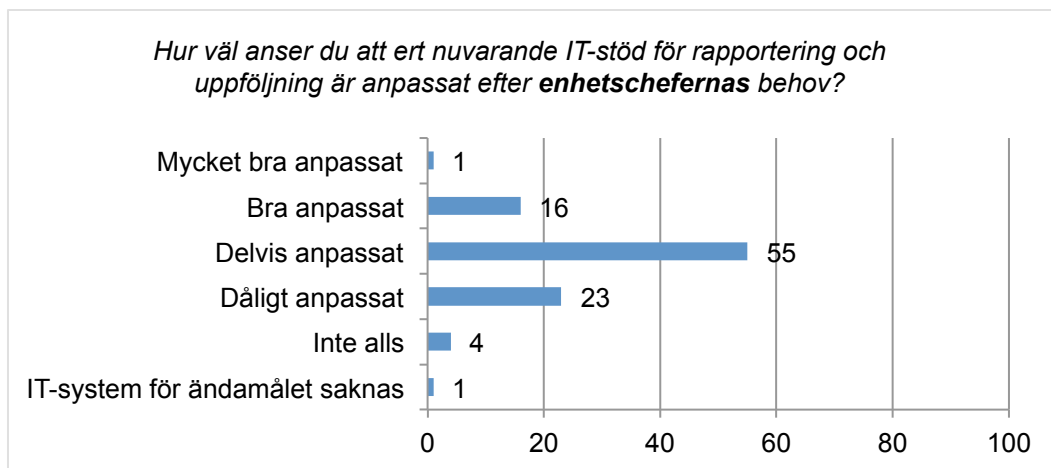


Diagram 3 – Bedömning av IT-systemets ändamålsenlighet – frågan avser enhetschefer, t.ex. chef för äldreboende

Cheferna efterfrågar enkelhet och färre system

På frågan om vad som bäst beskriver den egna kommunens IT-stöd för rapportering och uppföljning inom vård och omsorg tecknar respondenterna en tydlig bild. Sju av tio säger att det är för många parallella system. Hälften svarar att IT-stödet är komplext och en lika stor andel att det är mycket manuell inmatning. Endast sex procent anser att det är enkelt och en av tio att det är överblickbart och tydligt.

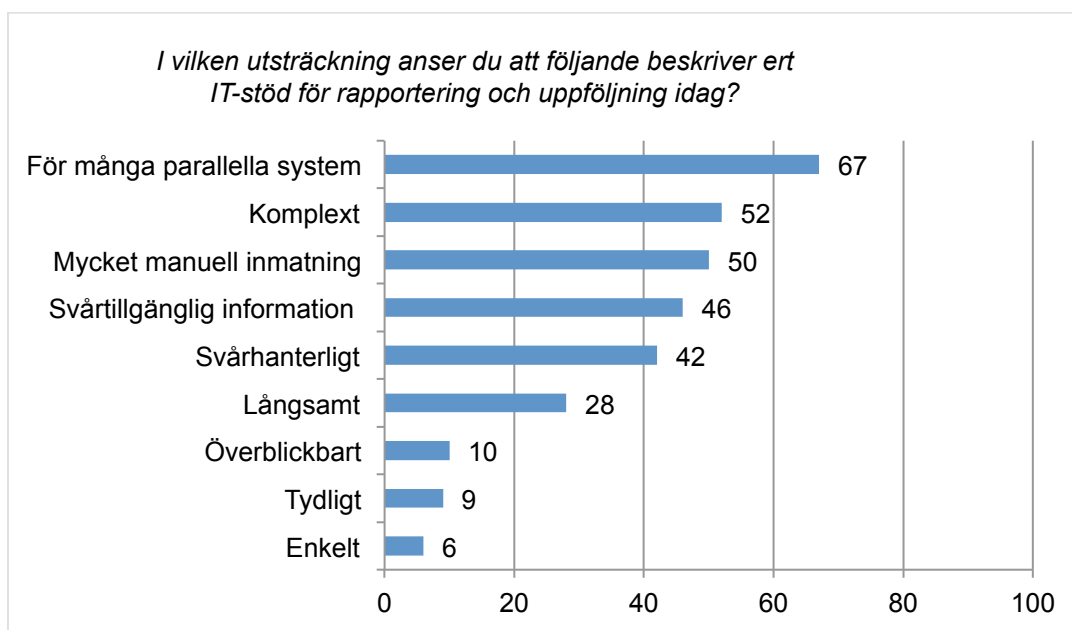


Diagram 4 – Bedömning av nuvarande IT-systems egenskaper

På frågan om vad som är viktigast för att förenkla rapportering och uppföljning av verksamheten svarar hela 95 procent att det är viktigt eller mycket viktigt att informationen är kvalitetssäkrad och inte behöver kontrolleras manuellt. En lika stor andel uppger att de vill ha system som hänger samman och gör det möjligt att arbeta mot ett samlat gränssnitt. Som tidigare redovisats anser endast en av fyra att dagens system möter detta krav.

Fler än nio av tio chefer anger dessutom kvalitetssäkrad information och system som gör rapporteringstillfällena färre och enklare som viktigt eller mycket viktigt.

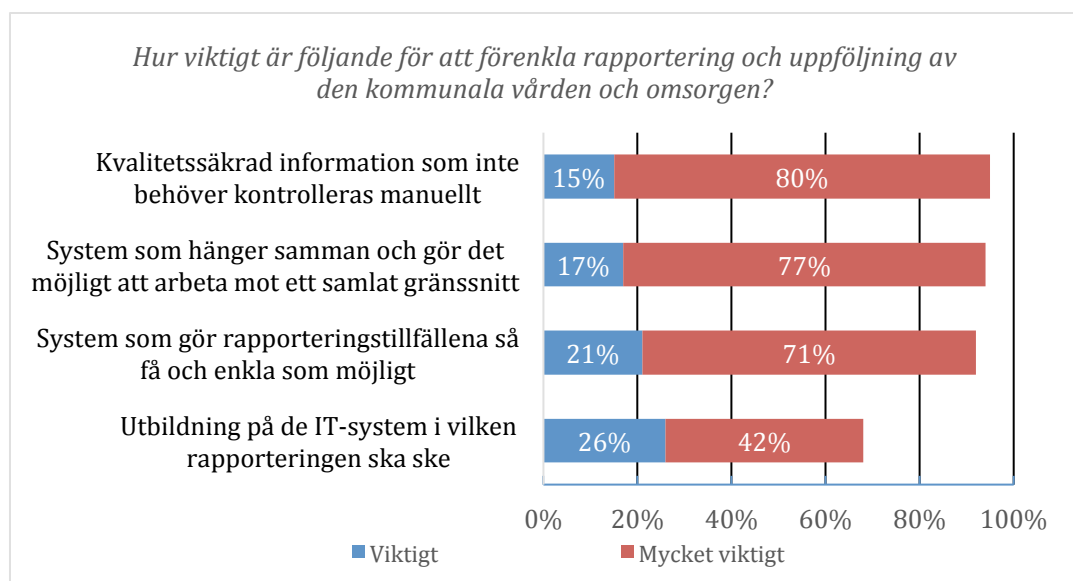


Diagram 5 – Bedömning av olika faktorerens betydelse för att förenkla rapportering och uppföljning

Nästan hälften, 43 procent, av cheferna använder minst fem olika system för att hämta eller få tillgång till nödvändigt underlag till det löpande arbetet inom rapportering och uppföljning.

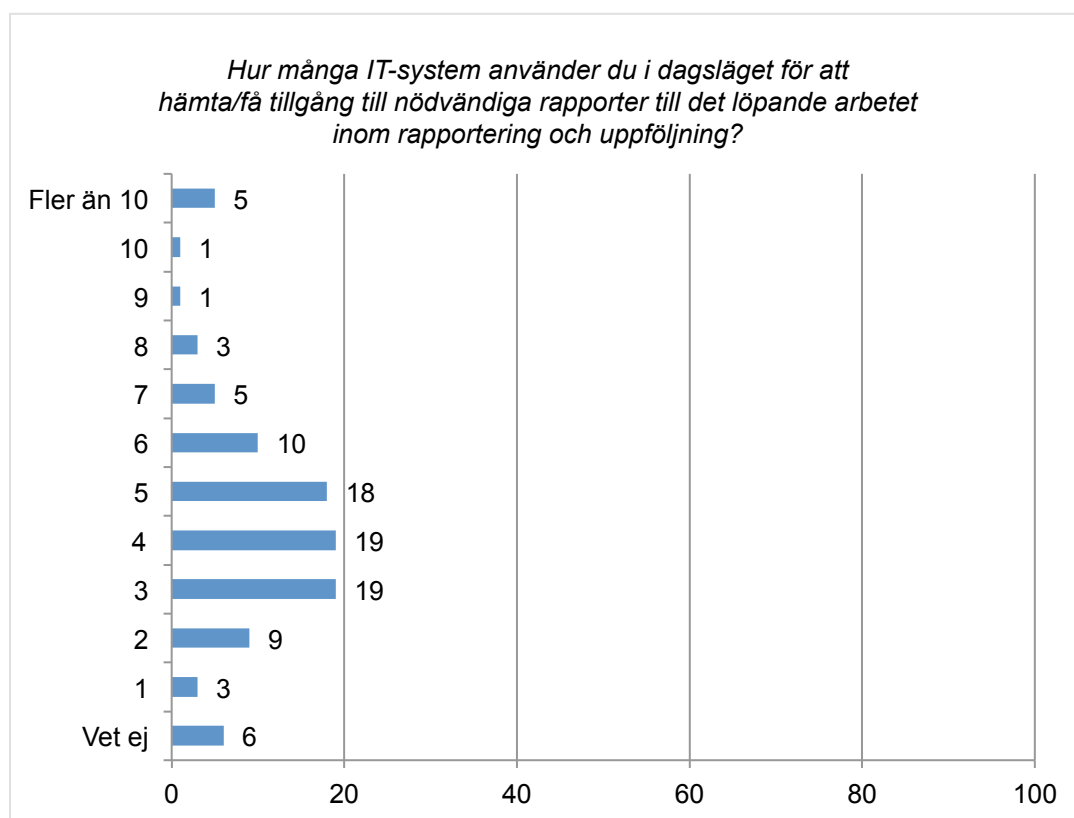


Diagram 6 – Bedömning av antalet system/program som chefer använder i arbetet med rapportering och uppföljning

”En effektivare verksamhet kräver rätt IT-stöd, vilket inom vård och omsorg ofta är en förbisedd fråga. Det är genom IT som verksamheten kan planeras, åskådliggöras och följas upp. Men, i de flesta kommuner används så många IT-system för vård och omsorg att verksamheten istället försvåras, vilket ytterst stjälar tid från brukarna. Systemen

samverkar sällan, kan vara svårhanterade och brister i integration med nödvändiga datakällor. Många gånger blir de flesta nyckeltal irrelevanta därför att informationen är ofullständig, felaktig och splittrad. Sammantaget ger det en uppsättning system som varken stöder utförare av kommunens tjänster eller de tjänstemän som ska planera och följa upp verksamheten”, säger Theres Nordblad.

”Det finns flera negativa konsekvenser av att det är för många IT-system; kommunikationen mellan tjänstemän och politiker försvåras, effektiviseringar blir inte av, resurser används fel, personal överbelastas och tappar motivation, etc. Men framförallt drabbas brukarna som i slutänden får vård och omsorg med lägre kvalitet”, säger Theres Nordblad

Ett bättre anpassat IT-stöd skulle ge mer tid för vård och omsorg

Cheferna är tydliga med vad de anser vara den största vinsten med ett effektivare och mer ändamålsenligt IT-system för rapportering och uppföljning – mer kvalitet och tillgänglighet. Detta anses vara långt viktigare än övriga aspekter, som till exempel ekonomiska besparingar, vilket anses vara en av de relativt sett minsta vinsterna.

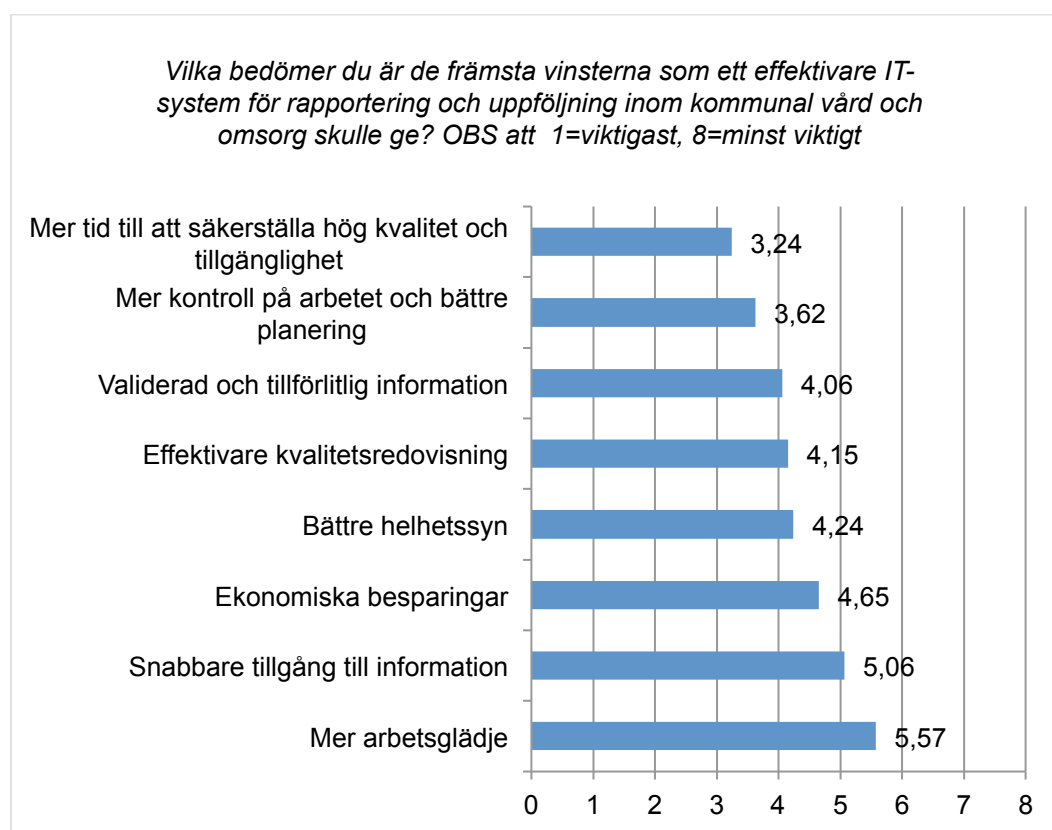


Diagram 7- Bedömning av effekter av effektivare IT-system för rapportering och uppföljning (Medelvärde alla svar)

”Resultaten är glasklara. Effektivare IT-system skulle ge mer kvalitet och tillgänglighet. Det handlar alltså inte om att spara pengar. Cheferna vill ha fokus på kärnuppdraget och dagens IT-system är ett hinder för de flesta av dem”, säger Theres Nordblad.

Samma utmaningar för stora som små kommuner

När svaren från landets 30 största kommunerna jämförs med svaren från de 30 minsta i undersökningen visar det sig att resultaten är snarlika. Utmaningarna och behoven är

desamma oavsett storlek på kommun. Detsamma gäller hur chefer och tjänstemän ser på sitt arbete inom rapportering och uppföljning liksom i vilken utsträckning som IT-systemet bedöms erbjuda ett fullgott stöd i arbetet.

”Jag är förvånad över att svaren är så lika mellan stora och små kommuner. En rimlig hypotes hade varit att stora kommuner har en mer komplex verksamhet och därmed ett mer betungande arbete med rapportering och uppföljning. Men uppenbarligen står alla kommuner i Sverige inför samma utmaningar inom detta område. I förlängningen är det något som påverkar alla landets brukare inom kommunal vård och omsorg”, avslutar Theres Nordblad.

Bakgrund till undersökningen

Syftet med undersökning har varit att skapa ett underlag för en diskussion om arbetssituationen för chefer och ansvariga tjänstemän inom kommunal vård och omsorg utifrån deras användning av IT-system som beslutsstöd för rapportering och uppföljning. Med rapportering och uppföljning menas här arbete med styrning, planering och kvalitetsuppföljning av verksamheten. Arbetet kan t.ex. inkludera budget och prognoser, kvalitetsredovisning, analys och målstyrning.

Utgångspunkten för studien har varit den aktuella debatten om kvalitet och effektivitet inom vård och omsorg, där perspektivet om chefernas arbetssituation till stor del har saknats.

Hypergene har i dag mer än 40 kommuner som kunder, primärt inom beslutsstöd för ekonomi- och verksamhetsstyrning. Vi har som en konsekvens av detta kommit i kontakt med allt fler chefer och tjänstemän inom vård och omsorg och därmed sett ett antal av de utmaningar som denna undersökning vill belysa.

Om undersökningen

Undersökningen genomfördes som webbenkät under perioden 11 till 24 mars 2015. Därefter genomfördes telefonintervjuer under perioden 24 mars till 30 april med samma enkät som grund i syfte att nå dem som ännu inte svarat.

Enkäten skickades till chefer och ansvariga tjänstemän inom kommunal vård och omsorg. Urvalet togs fram genom en inledande telefonkartläggning till alla landets kommuner där chefer och ansvariga tjänstemän inom kommunal vård och omsorg identifierades, exempelvis förvaltningschefer, socialchefer, omsorgschefer och verksamhetschefer. Samtliga kommuner i Sverige inbjöds att delta i studien. Enkäten besvarades av totalt 330 chefer och tjänstemän. Respondenterna kom från totalt 223 kommuner, bland dem landets 100 största kommuner.

Svarsfrekvensen är därmed 76,9 procent (223 av landets 290 kommuner). I vissa fall har flera befattningshavare besvarat undersökningen från samma kommun och därför bygger det totala resultatet på svar från 330 respondenter.

Undersökningen genomfördes på uppdrag av Hypergene av Mohlin & Vestskov Marknadsinformation AB som arbetar enligt ICC/ESOMAR:s etiska regler för enkätundersökningar.

Kort om Hypergene

Hypergene utvecklar och levererar beslutsstöd för verksamhetsstyrning. Med hjälp av Hypergene effektiviserar kunderna sina budget- och prognosprocesser, följer upp verksamheten genom avancerade analys- och rapporteringsmöjligheter samt arbetar med målstyrning på ett sätt som bryter ner övergripande planer till mål, nyckeltal och aktiviteter i hela organisationen.

Hypergene grundades 2000, är i stark tillväxt och har utsetts till DI Gasell sju gånger under de senaste åtta åren, något som 2014 ledde till att bolaget utsågs till årets Maratongasell. Bland kunderna finns Göteborgs Stad, SSAB, TV4, Lunds universitet, Kungliga Hovstaterna och Upplands Motor. Dessutom arbetar Hypergene med drygt 40 av landets kommuner. Hypergene finns i Malmö, Stockholm, Göteborg, Skövde och Kalmar med över 100 anställda.