

SOCIALIT NYT

**Socialministeren om effektmåling:
Det kommer vi til at
se meget mere af**

Margrethe Vestager om offentlig/privat samarbejde:

Her ligger nøglen til innovation

Implementering i Region Sjælland:

Det bedste it forløb vi hidtil
har oplevet

Social- og handicapcentret i Høje-Taastrup:

**Vi bruger et fagsystem til udredning
og sagsstyring**



6



10



12



14

4 Region Sjælland:
Bedste it implementeringsforløb til dato

6 Messe om udsatte børn og unge:
Barnets reform og digitalisering vil sætte dagsordenen

8 PaRIS:
Patientens Rejse I Sundhedssektoren

9 ESDH-system kan ikke erstatte et fagssystem

10 Margrethe Vestager:
Velfærd kræver innovation – og det er en god forretning!

12 Den Flyvende Hollænder:
Implementering af effektstyring i socialt arbejde

14 Fra en undervisers overvejelser:
Hvis et it-system var en harddiskoptager

16 Digitalisering af indsatsen:
Er det pengene værd? JA!

18 **Adgang til opdateret viden**

19 **Rusmiddelcenter Silkeborg bliver digital**

Bagside

Resultatdokumentation:
Fakta på politikernes bord skal styrke indsatserne

Dette nummer

I den brede befolkning og i medierne sættes der alt for ofte lighedstegn mellem it-projekter i det offentlige og skandaler. Man kunne fristes til at tro, at der findes en naturlov, som siger at it-projekter altid vil være forsinkede uanset tidsplan, altid vil være dyrere end budgetteret og aldrig virker som forventet trods kravspecifikationen.

Sådan er virkeligheden heldigvis ikke. Det er naturligt at de store it-skandaler trækker store overskrifter i aviserne, men man kunne ønske sig, at der også var fokus på de mange it-projekter, hvor tingene går som planlagt, budgettet er holdt og systemet fungerer som ønsket. I dette nummer af Social IT NYT har vi derfor sat fokus på cases, der fortæller en anden historie. Region Sjælland har fx netop gennemført et vellykket pilotprojekt, hvor tre sociale tilbud har fået digitaliseret deres arbejdsgange. Alt er forløbet efter planen og selv de største skeptikere har kun lovord til overs for processen. Nu skal resten af Region Sjællands tilbud digitaliseres efter samme model.

I dette magasin kan du også læse om to tilbud, der begge har opnået den effekt de ønskede ved at indføre et socialfagligt it-system. Dels har begge tilbud hævet kvaliteten af indsatsen, dels har de sparet tid, der enten gøres op i kroner og ører eller mere tid til omsorg og pleje af den enkelte beboer. På Knagegården i Fangel ved Odense har forstander Susan Møller fx gjort op, at hun har sparet over 280.000 kr. om året ved at vælge det rigtige system til at understøtte hverdagens aktiviteter på hendes botilbud.

Digitalisering betaler sig og tidsplanerne kan holde, det er kun et spørgsmål om at have en fælles vilje og tage opgaven alvorligt. Samtidig kan samarbejdet om de gode løsninger vise sig at være en gevinst for ikke bare det enkelte tilbud, og den sociale sektor men også for hele samfundet. I dette nummer af Social IT NYT fremhæver formanden for Det Radikale Venstre, Margrethe Vestager, at presset på den skandinaviske velfærdsmode kalder på innovative løsninger – som digitalisering – og at innovationen samtidig kan vise sig at være en god forretning for Danmark som helhed.

I princippet kan vi ende med at kunne leve af at udvikle de innovative løsninger der skal til for at sikre velfærdssamfundet overlevelse, fordi andre lande også er interesseret i de samme teknologier, som vi udvikler.

Og selv om digitaliseringen ikke altid er sket i det mest optimale tempo, så er der virkelig skred i den sociale sektor. I skrivende stund er det således blevet besluttet at gennemføre DUBU-projekt på hele Børn- og ungeområdet. Mindst 34 kommuner står bag den fællesoffentlige it-løsning, der skal fremme effektivitet og kvalitet på området Udsatte Børn/Unge. Løsningen bygger på den socialfaglige metode "Integrated Children's System" (ICS), og det er et projekt, som uden tvivl vil være med til at løfte kvaliteten i indsatsen på hele området, og det er en udvikling, som vi naturligvis også vil følge tæt i det nye år.

Social IT-NYT er magasinet for ledere og beslutningstagere på det sociale område. Magasinet formål er at sætte Social IT på samfundets dagsorden ved at beskrive og informere om initiativer, strømninger og projekter, der understøtter arbejdet med digitalisering af den sociale sektor.

Ansvarshavende redaktør:
Direktør Michael Sandal

Redaktion:
Katja Broholm
Per Roholt

Tekst:
Bureau4
Team Online
Margrethe Vestager
Lars Bluhme

Layout:
Katrine Dyreborg Strauch

Foto:
Steen Evald
Fotograferne
Mikkel & Thomas
Ulrik Jantzen,
fra Radikale Venstre
Katrine Dyreborg Strauch

Tryk:
PR Offset Aps

Social IT-NYT udkommer 2 gange om året i et oplag på 6.000 eksemplarer. Eftertryk er tilladt med kildeangivelse.

Team Online A/S
Edisonsvej 2
5000 Odense C
Telefon 66 17 73 13
Fax 66 17 73 18
E-mail info@TeamOnline.dk

www.TeamOnline.dk

Abonnement:
Social IT-NYT er gratis og kan rekvireres ved henvendelse til: bestilling@socialIT-NYT.dk.

ISSN
1902-5661

Teamonline
- fra tanke til handling



► God fornøjelse med læsningen
Direktør Michael Sandal

Region Sjælland: Bedste it implementeringsforløb til dato

Tinglysningskaos, it-kaos på sygehusene. It-skandale forsinket politi og ambulancer. Selv om medierne svælger i skandaler og gang på gang kan berette om mislykkede it-projekter, så behøver det ikke altid at være sådan.

Et eksempel herpå er Region Sjælland som netop har afsluttet implementeringen af det socialfaglige it-system Bosted System på tre pilottilbud og som stort set kun har lovord til overs for processen:

– Det er det bedste implementeringsforløb vi hidtil har oplevet. Meget professionelt og forrygende godt, lyder det fra Region Sjælland.

Skepsis gjort til skamme

Inden implementeringsprocessen gik i gang i Region Sjælland, var chefkonsulent Jan Hansen spændt på, hvordan det skulle gå med at få medarbejderne til at arbejde med det nye system:

– Der er jo altid en risiko for, at medarbejderne ikke er it-modne i et projekt af denne art. På nogle af vores tilbud går man jo lige fra blyant til tastatur, og det er en proces, som vi er meget opmærksomme på, udtalte Jan Hansen i Social IT NYT nr. 10. Men oplevelsen blev meget positiv, fortæller han nu:

– Vi har nu afsluttet implementeringen af Bosted System på tre pilottilbud, og selv på det tilbud, hvor der på forhånd var størst skepsis, kunne man efterfølgende ikke finde mangler i implementeringen. Systemet fungerer godt, og alle er glade, siger Jan Hansen, der roser Team Online for en professionel og engageret indsats:

– Vi er meget tilfredse med den dialog vi har haft med Team Online. Når vi har rejst et spørgsmål, har vi hurtigt fået svar og samarbejdet har fungeret upåklageligt, tilføjer Jan

Hansen. Hans positive tilbagemelding understreges af en brugerundersøgelse på de tre tilbud, Stevnfortet, Bo- og Nabofælleskabet Sydlootland og Synscenter Refsnæs, som viser, at 80-90 % af medarbejderne er tilfredse eller meget tilfredse med den måde, som implementeringen er foregået på i samarbejde med Team Online.

Ledelsesopbakning

Men en del af æren for det gnidningsløse implementeringsprojekt falder naturligvis også tilbage på Region Sjælland, der selv har været godt forberedt til den store opgave:

– Erfaringen fra projektet viser, at en synlig ledelsesmæssig opbakning og en god projektleder på det enkelte tilbud har haft afgørende betydning, mener Jan Hansen, der personligt har deltaget i de fleste opstartskurser:

– Jeg har selv fungeret som den røde tråd igennem hele forløbet og det tror jeg både Team Online og de enkelte tilbud har været tilfredse

Sørg for at få udpeget en overordnet, centralt placeret projektleder, der kan overskue processen

med. Så min anbefaling til kommuner, der skal gang med at implementere et system på flere tilbud samtidigt er, at de skal sørge for at få udpeget en overordnet, centralt placeret projektleder, der kan holde sammen på og overskue processen. Det styrker også kommunikationen i hele projektet. Nu kender de mig jo ude på de enkelte tilbud, så hvis der opstår et problem, kan de bare gribe telefonen og ringe til mig. Det gør hele processen lettere, også fremadrettet, mener chefkonsulent Jan Hansen, Region Sjælland.



» Maria Hardt-Madsen

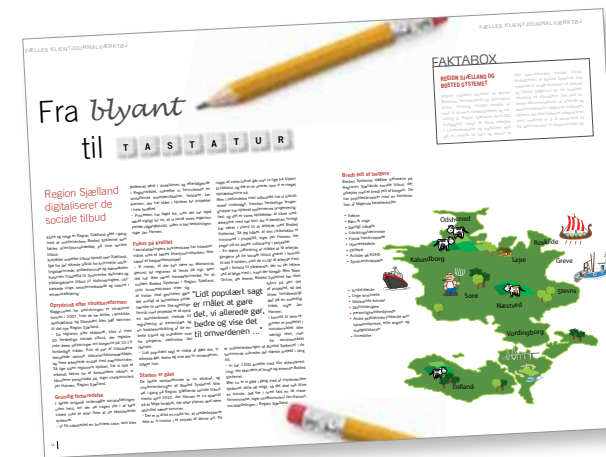
Godt begyndt...

For Team Onlines chef for kunderelationer, Maria Hardt-Madsen, er tilbagemeldingen fra Region Sjælland naturligvis glædelig.

– Vi synes selvfølgelig, det er superfedt at få sådan en respons fra en bruger af den størrelse med så kompleks en organisation som Region Sjælland. Det er især tilfredsstillende, fordi implementeringsprocessen har fulgt vores egne standardprocedurer til punkt og prikke, siger Maria Hardt-Madsen:

– Allerede nu virker medarbejderne glade og tilfredse, og vi kan se, at de også er flittige brugere af systemet, så det er naturligvis startskuddet til et rigtigt godt samarbejde. Derfor lægger vi da også stor vægt på et godt implementeringsforløb. For hvis det går skidt, kommer man skævt i gang, og det kan være svært at rette op på sådan en skade, uanset hvor godt et system fungerer efterfølgende. Se bare alle it-skandalerne som fx politiets nye sagsbehandlingssystem, tinglysningsystemet med mere, hvor systemerne formentlig er gode nok, men hvor implementeringen har været så uheldig, at forløbet vil belaste samarbejdet mellem parterne i årevis, siger Maria Hardt-Madsen, Team Online A/S:

– Implementeringen af de resterende tilbud i Region Sjælland er nu i fuldt sving, og de sidste afklarings- og opstartskurser gennemføres i løbet af december, så de sidste tilbud kan komme på i starten af 2011.



» Opslag fra Social IT NYT nr. 10

Kodeord: overblik og udvikling

Region Sjælland har med indførelsen af Bosted System haft et ønske om:

- At skabe et overblik over relevante informationer om brugere
- Løbende at journalisere observationer, hændelser, handlingsplaner og andre relevante informationer om brugere
- At give mulighed for at udveksle information om brugere både mellem personalet og med pårørende.

Projektet omfatter tilbud spredt ud over Sjælland, lige fra det sikrede tilbud for kriminelle udviklingshæmmede, Kofødsminde og børneskolen Kolonien Filadelfia til Synscenter Refsnæs og Platangårdens tilbud til stofmisbrugere, utilpassede unge, senhjerneskadede og voksne i erhvervsafklaring.

Digitaliseringen af dokumentationen med et socialfagligt it-system skal desuden medvirke til at øge kvaliteten af arbejdet og danne baggrund for en kvalitetsudvikling på tilbuddene. Det skal forbedre dokumentationen af arbejdet og kommunikationen aktørerne imellem, ligesom det skal forbedre integrationen samt medvirke til at få kanaliseret tid fra administration til brugerkontakt.

Region Sjælland har samlet set 15.000 ansatte, der er med til at sikre velfærdsydelser og udvikling til regionens 816.000 indbyggere. Langt de fleste arbejder i sundhedsvæsenet og psykiatrien eller gør en indsats for børn og voksne på højt specialiserede sociale tilbud.

» Læs mere om Region Sjælland på www.regionsjaelland.dk.



Standard implementeringsplan

For at sikre en succesfuld implementering af et it-system er det vigtigt at arbejde med gennemprøvede procedurer. I Team Online indeholder en implementeringsplan følgende elementer:

- 1 Møde med projektgruppe bestående af repræsentanter fra centralt samt decentralt hold. Ved det indledende møde afklares det videre forløb og en plan for afklaringsfasen lægges.
- 2 Præsentation af Bosted System for repræsentanter fra alle berørte enheder
- 3 Møde med projektgruppen, hvor overordnede opsætningsbeslutninger og roller gennemgås og uddannelsesforløbet planlægges
- 4 Afklaringsfase i forhold til arbejdsgangsanalyse, konvertering mm. hvor relevante nøglepersoner deltager
- 5 Opstartskursus for administrator, samt evt. projektgruppe og beslutningstagere, hvor systemet konfigureres i forhold til ønsker og behov
- 6 Projektgruppemøde med status på implementering, udvikling og afklaringsfase.
- 7 Superbrugerkurser, hvor centrale og decentrale ressourcer undervises i den funktionalitet som er implementeret
- 8 Projektgruppemøde hvor status på implementering, test, udvikling og afklaringsfase gennemgås
- 9 Brugerkurser hvor der undervises i systemet og i de funktioner, som er slået til og implementeret
- 10 Projektgruppemøde hvor status på implementering og udvikling gennemgås, test og planen for det videre forløb gennemgås, herunder om der er behov for yderligere møder og kurser
- 11 Overtagelsesprøve
- 12 Driftsprøve

Under hele implementeringsfasen og i det efterfølgende forløb er der mulighed for support.

Gode råd om implementering

» Læs mere på www.business.aau.dk/ivo/publications/reprint/rps18.pdf hvor Pernille ræmmegaard Jensen skriver om IT-implementering og forandringsledelse eller på www.kortlink.dk/8bby af it, hvor IT og Telestyrelsen skriver om de vigtigste faser i implementeringsprocessen.



Messe om udsatte børn og unge:

Barnets Reform og digitalisering vil sætte dagsordenen

Det fastslog kontorchef Lars Møller, Kontoret for børn i Socialministeriet, da han satte digitalisering på dagsordenen i sin tale til de ca. 400 kommunale sagsbehandlere, ledere og andre centrale medarbejdere, som deltog i messen, Lyt og lær – om arbejdet med udsatte børn og unge.

– Mange tænker nok, at de nu står over for endnu en besværlig omstillingsproces og et nyt it-system, og de spørger sig selv, om det kan betale sig? Svaret er ja, klart ja, sagde Lars Møller og understregede, at DUBU-projektet skal ses som et værktøj, der skal være med til at løfte kvaliteten af indsatsen og gøre det både lettere og sikrere for medarbejderne i kommunerne at udføre deres arbejde.

– I skal ikke være i tvivl om, hvorvidt I skal kaste jer ud i det. Det skal man, sagde Lars Møller, der også opfordrede deltagerne til at gøre brug af Servicestyrelsens nye videnportal, der netop er lanceret i første fase som en testversion med udvalgt viden inden for de tre temaer; seksuelle overgreb, plejefamilier og kriminalitet.

Videndeling i praksis

I salen kunne deltagerne også dele viden blandt andet ved at lytte til forsker Lajla Knudsen fra

SFI fortælle om de nyeste forskningsresultater i og uden for Danmark inden for forebyggelses- og anbringelsesområdet. Hun kunne blandt andet konstatere, at den sociale arv fortsat er svær at bryde, og at der er stor forskel på, hvor meget kommunerne bruger på det forebyggende arbejde. Hun påpegede desuden problemet, at flere tilbud føler sig presset til at tage grupper af børn og unge ind, som de ikke kender. Resultatet er, at mange unge ryger hash og stjæler, og bliver af den samme grund smidt ud af deres tilbud, som hun udtrykte det.

Psykolog ph.d. Jørn Nielsen, Vejle, satte derefter ord på, hvorfor inklusion er så vigtig for børn og unge. Al læring, udvikling og bevægelser finder sted i samvær med andre, sagde han og advarede mod tidens tendens til at se på menneskers mangler frem for på deres resurser.

Venter på DUBU

I løbet af dagen kunne deltagerne også udveksle viden og erfaringer, ikke mindst ved at besøge messens 38 stande, hvor en række kommuner fremlagde eksempler på spændende og gode indsatser på børne og ungeområdet. På en af de mange stande kunne man blandt andet høre om Kerteminde Kommunes arbejde med handlevejledninger til arbejdet med børn i

udsatte positioner. Arbejdet bygger på en tværfaglig indsats, der skal sikre tidlig opsporing og en systematisk og sammenhængende indsats for de mest udsatte unge. Metoden kombinerer kræfter fra et Selfo-team, der arbejder med selvmordstruede børn og unge; børnekonsulenten, der yder en indsats over for børn i familier med for stort brug af alkohol; skolefritidsordningen, der skruer op for varmen i hverdagen og kommunens handleguide. Dette er det overordnede og samlende værdisæt bag de tværfaglige indsatser. Desværre er mange af disse indsatser dog endnu ikke fuldt ud it-understøttet, erkender familiechef Christian Reventlow, Kerteminde kommune:

– Endnu er vi desværre ikke nået så langt med at digitalisere arbejdet. Det er et stort ønske, men strukturreformen har ikke ligefrem sat fokus på it hos os. Vi står derfor i vadedet mellem flere systemer og forsøger at gøre det, som vi har kapacitet og økonomi til, mens vi venter på DUBU-systemet, siger familiechef Christian Reventlow, Kerteminde Kommune.

Bag messen i Odense den 30. september stod Servicestyrelsen, Indenrigs- og Socialministeriet samt Kommunernes Landsforening.

➤ **Besøg:** <http://vidensportal.servicestyrelsen.dk/>

DUBU bliver en realitet: Kommunerne har indgået aftale med KOMBIT

DUBU-projektet har nu gennemgået de bindende aftaler, som kommunerne har indgået med KOMBIT A/S. Antallet af tilmeldte kommuner, herunder det samlede borgerantal, er af et omfang, som gør det muligt at iværksætte udviklingen af DUBU samt afholde den efterfølgende drift. Dermed fastholder KOMBIT tidsplanen og forventer således, at indgå kontrakt med en udvalgt leverandør inden årets udgang.

KOMBIT har pt. bindende aftaler med 34 kommuner og afventer fortsat, i henhold til aftale med KOMBIT, enkelte kommuners tilbagemelding omkring tilsagn om deltagelse. Når disse foreligger, vil KOMBIT vende tilbage med mere information omkring deltagende kommuner samt det endelige borgerantal.

Baggrunden

DUBU er et it-projekt, som har været endog meget længe undervejs, men som fik fornyet luft undervejs ikke mindst takket være udgiftsudviklingen på området for udsatte børn og unge, hvor kravene til sagsbehandling og dokumentation er vokset stødt sammen med udgifterne, lige som kommunalreformen i 2007 gav kommunerne et større ansvar for både økonomi og opgaver på området.

Sammen med en gruppe pilotkommuner har KL og Socialministeriet derfor sat sig for at udvikle en it-løsning, der skal sikre en bedre sagsbehandling og dokumentation på området for udsatte børn og unge samt forbedre den økonomiske styring. It-systemet kaldes DUBU, en forkortelse for Digitalisering – Udsatte Børn og Unge.

Målet er, at medarbejdere på alle niveauer vil opleve, at deres arbejdsprocesser bliver understøttet med DUBU. Dels at den faglige kvalitet understøttes, og der sker lettelse af det administrative arbejde, og dels at give mulighed for at få præcist overblik over økonomi, sags-

mængde, lovmedholdelighed mv. I sidste ende er forhåbningen at man som borger vil opleve en mere effektiv og målrettet sagsbehandling.

Arbejdet med DUBU blev påbegyndt helt tilbage i februar 2003, hvor det blev besluttet at vælge udsatte børn og unge, som et selvstændigt indsatsområde for Den Digitale Taskforce. I 2004 valgte Socialministeriet og KL så at støtte en digitalisering af området for udsatte børn og unge ved at skabe et it-system, der kunne udnytte digitaliseringens fordele til at sikre god sagsbehandling, men som havde et solidt socialfagligt fundament. Flere udbredte metoder blev vurderet, og valget faldt på den socialfaglige metode kaldet Integrated Children's System. Siden 2006 har seks kommuner anvendt ICS som metode i deres sager, og den vil udgøre det socialfaglige fundament i DUBU systemet. Nu udestår opgaven med at få it-understøttet metoden fortsat, men i 2009 fik KOMBIT til opgave at udarbejde en samlet

it-løsning skal sikre en bedre sagsbehandling og dokumentation for udsatte børn og unge ...

kravspecifikation og gennemføre en udbudsforretning på vegne af kommunerne.

KOMBIT gennemførte først en prækvalifikationsrunde for at reducere antallet af kompetente virksomheder, der måtte byde på opgaven. Syv virksomheder blev godkendt, men kun seks har valgt at afgive et egentligt tilbud på at

udvikle det kommende DUBU-system. Systemet ventes nu at gå i drift med grundfunktionaliteten tidligst ved udgangen af 2011.

– Men så er det også et fuldt færdigt system, siger markedskonsulent Nicolaj Vædele, KOMBIT, som dog tilføjer, at en del af kravspecifikationen først vil være ført helt ud i livet i løbet af 2013.

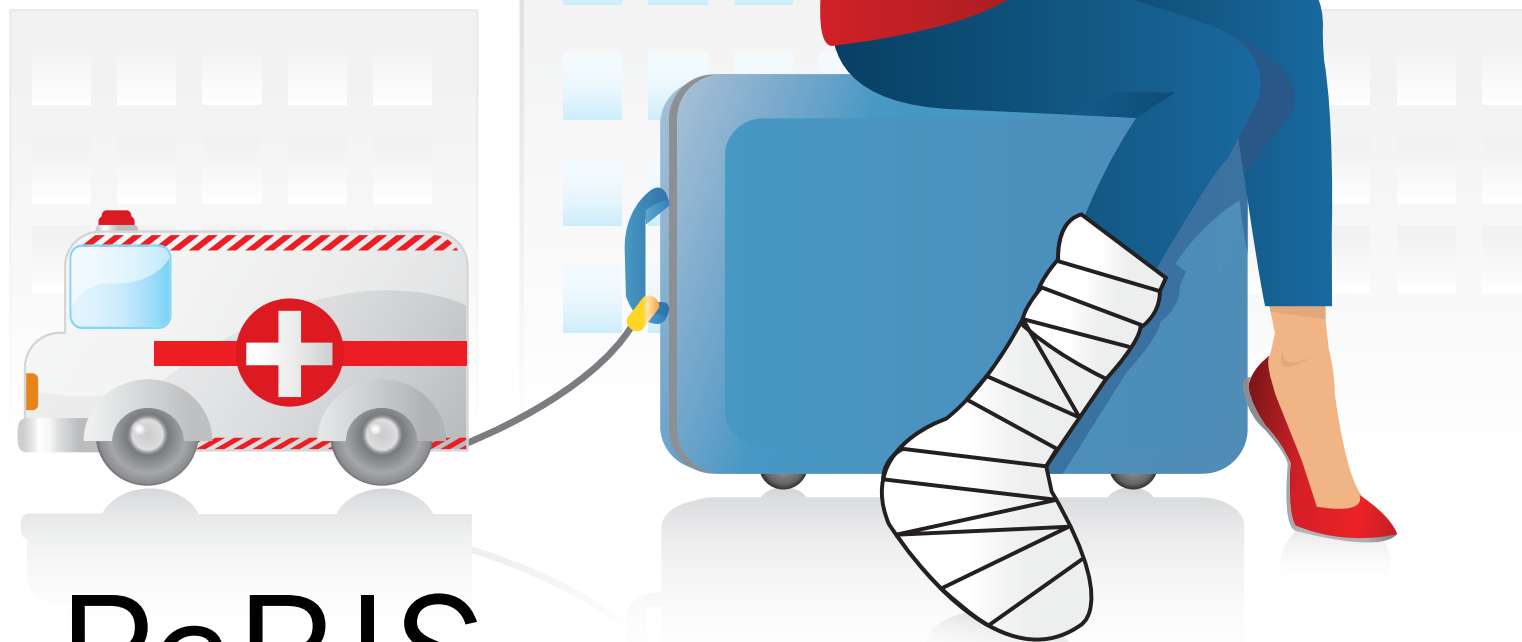
– Vi arbejder med fire faser, så der gradvist kommer mere funktionalitet og flere integrationer i systemet, siger markedskonsulent Nicolaj Vædele, der arbejder for KOMBIT A/S, som er 100 procent ejet af Kommunernes Landsforening. Virksomhedens opgave er at sikre, at kommunerne skal have bedre og billigere adgang til it-løsninger.

Konkurrence til strengen

KOMBITs leverandør kommer dog næppe til at stå alene med et it-system på børn og unge-området. Så snart kravspecifikationen til DUBU er kendt, vil Team Online implementere systemkravene i sine produkter Bosted System og inCorp Portal.

– Vi regner med at være på plads samtidig med, den leverandør som KOMBIT vælger for vi har allerede størstedelen af funktionaliteten i vores systemer, så vi kan forholdsvis hurtigt løfte den sidste bid af opgaven. Når bare vi kender de endelige krav fra kommunerne, så skal vi nok få rettet de sidste hjørner til i vores systemer. Og til glæde for vores kunder, kan jeg da tilføje, at vi sagtens kan matche prisen på kr. 8,50 pr. borger, siger direktør Michael Sandal, Team Online A/S.





PaRIS

– Patientens Rejse I Sundhedssektoren

Odense Universitetshospital har sammen med en lang række interessenter iværksat projektet PaRIS – Patientens Rejse I Sundhedssektoren, hvis formål er at øge patienternes oplevelse af og tilfredshed med sammenhæng i patientforløb ved at styrke patientens rolle som aktiv dialogpart.

Projekt PaRIS løber over 3 år fra 1. august 2008 til 31. juli 2011. Projektet er finansieret gennem Erhvervs og Byggestyrelsens program: "Brugerdriven Innovation", der støtter med 5,8 mio.kr. og Kræftens Bekæmpelse, der bidrager med 1,25 mio. kr.

Projektpartnere

Mette Møllerup fra Forsknings- og MTV afdelingen ved Odense Universitetshospital er projektleder for PaRIS. I forbindelse med it-understøttelsen af projektet er den fynske it-leverandør NeoProcess blevet involveret. De er specialister i procesoptimering og effektivisering af forretningsgange og deres kernekompetencer er Microsoft Dynamics AX. NeoProcess har sammen med en anden fynsk it-leverandør, Team Online A/S, som under-

leverandør stået for den it-mæssige sparring og support undervejs. Det viste sig nemlig at Team Online A/S havde udviklet et system, der kunne understøtte dele af kravspecifikationen.

Foruden Odense Universitetshospital er nyhedernes tænketank; Mandag Morgen, Syddansk Universitet, Dansk Sundhedsinstitut (DSI) og Odense Kommune involveret. Herudover er patientforeningerne: Kræftens Bekæmpelse, Diabetesforeningen og Hjerteforeningen involveret.

På Odense Universitetshospital er følgende afdelinger involveret:

Hjertemedicinsk Afdeling B, Endokrinologisk Afdeling M og Hæmatologisk Afdeling X.

Projekt PaRIS skal:

- Skabe et fundament af viden om brugernes erkendte og ikke erkendte behov.
- Udvikle redskaber, der styrker patientens mulighed for dialog om ønsker til eget behandlingsforløb på baggrund af den indhentede viden.
- Afprøve og evaluere de udviklede redskaber i praksis på udvalgte konkrete patientforløb.

Status på arbejdet

Projektet er nået til fase 3 med test og evaluering. Projektpartnerne har siden første halvår af 2010 arbejdet intenst med at omsætte de fremkomne løsningsforslag til konkrete forbedringer. I april 2010 testede patienter, pårørende og personale

de første prototyper.

De tre projektfaser ser således ud:

Fase 1: September 2009: Indsamle viden – skabe et fundament af viden om brugernes erkendte og ikke erkendte behov.

Fase 2: Oktober 2010: Udvikle redskaber – udvikle redskaber, der styrker patientens mulighed for dialog om ønsker til eget behandlingsforløb på baggrund af den indhentede viden.

Fase 3: April 2010 – februar 2011: Teste og evaluere redskaber.

I fase 1 blev både patienter, personalet samt et netværk af private virksomheder, som er tilknyttet projektet involveret i en række workshops, hvor der efterfølgende blev arbejdet videre med koncepterne i 5 delprojekter i fase 3.

I fase 3 er projektet centreret omkring 5 løsningskoncepter:

- At blive godt modtaget
- Virtuelle redskaber til at finde vej
- At finde rundt i hospitalets bygninger
- Patientforeningerne som patientens partner på rejsen
- Patienten - gæst i sundhedsvæsenet

I løbet af foråret frem til projektets afslutning i juli 2011 vil fokus være på formidling og videndeling af resultaterne.

📖 Læs mere om projektet: www.ouh.dk/paris

ESDH-systemer kan ikke erstatte et fagsystem

På landsplan har mange kommuner allerede investeret i et fagsystem til udførelsen og mange investerer fortsat. Til gengæld er det kun de færreste, der prioriterer et fagsystem, som kan understøtte sagsbehandlernes og de administrative medarbejders arbejde med borgeren. Når man som kommune vælger et ESDH-system, får man et system som kan håndtere dokumenter elektronisk, men systemet understøtter ikke socialrådgivernes og administrationens daglige behov for sagsstyring, journalhåndtering og visitation.

I Høje-Taastrup Kommune arbejder de med ESDH-systemet DokAjour, hvor alle centre opretter sager og opbevarer deres dokumenter. I DokAjour er det muligt at slå op i hinandens sager på kryds og tværs af centrene. Høje-Taastrup Kommune er gået skridtet videre og har investeret i fagsystemet inCorp, der kan understøtte sagsbehandlingen med udredning og sagsstyring for deres Social- og Handicapcenter.

Faglig konsulent Susanne Madsen i Høje-Taastrup Kommunes Social- og Handicapcenter er ikke et sekund i tvivl om, at det er med god grund, at de har anskaffet et fagsystem, så sagbehandlere og ledelse kan komme dybere

ned i sagerne og se hvilke ydelser, indenfor Serviceloven, der er bevilget til den enkelte borger. ESDH-systemet giver ikke denne mulighed, men giver et overordnet overblik over alle borgersager.

– Et fagsystem sikrer bl.a. at jeg hurtigt kan trække en oversigt over, hvilke borgere der modtager hvilke ydelser efter Serviceloven. Et fagsystem sikrer en nem og hurtig sagsstyring og herunder sagsopfølgning både for medarbejdere og ledere og et fagsystem vil give et hurtigere overblik og mere sikkert grundlag til økonomistyring end nu, hvor vi benytter excel regneark. Det hurtige overblik over området er især nødvendigt i disse tider, hvor vi hjemtager borgere, forklarer Susanne Madsen og understreger, at et fagsystem samtidig sikrer historikken i sagerne så det er muligt at se, hvad der er sket i de foregående måneder. I det nuværende styringsregneark overskrives ændringerne.

– Når der er særligt fokus på økonomi og ressourcer vil et fagsystem hjælpe os med at være proaktive, så vi kan revurdere vores bevillinger løbende. og der arbejdes derfor også i øjeblikket på at implementere opfølgning i sagerne så sagsbehandlere kan få overblik over deres sager og økonomien i de enkelte sager, siger

Susanne Madsen, Social- og Handicapcenter i Høje-Taastrup Kommune.

FAKTABOX

Om Social- og Handicapcenter

Høje-Taastrup Kommunes Social- og Handicapcenter beskæftiger flere hundrede medarbejdere, lige fra administrativt personale og socialrådgivere til social- og sundhedspersonale og pædagoger. De løser de samlede opgaver inden for handicap, psykiatri og misbrugsområdet. Social- og Handicapcentrets arbejde med borgere over 18 år dækker lige fra botilbud, støtte og vejledning for borgere med senhjerneskader, udviklingshæmmede samt borgere med en psykisk lidelse til rådgivnings- eller behandlingstilbud til voksne med et alkohol- eller stofmisbrug.

Derudover varetager Social- og Handicapcentret bl.a. visitation og tilsynsfunktion til tilbuddene, specialundervisning for voksne og ungdomsudannelser til unge med særlige behov.

Velfærd kræver innovation – og det er en god forretning!

AF MARGRETHE VESTAGER, GRUPPEFORMAND,
RADIKALE VENSTRE

Der skal ske noget nyt, for vi er udfordret på velfærd! Borgerne forventer stadig mere, og presset stiger for at levere mere og bedre – men billigere. Og det er ikke bare en dansk udfordring. I mange lande er velfærd nu sat på dagsordenen. Samtidig har en svag udvikling i vores evne til at gøre ting bedre og billigere fornyet behovet for at skabe vækst. Det giver en ny og nødvendig energi til en helt grundlæggende diskussion om hvad Danmark skal leve af i fremtiden, og hvordan vi sikrer vores velfærdssamfund på sigt.

Det gælder mange konkrete ting: Hvordan forebygger vi sygdom? Hvordan giver vi mennesker med handicap mulighed for at leve et selvstændigt liv? Hvordan giver vi patienter bedre mulighed for selv at bidrage til deres helbredelse – eller for at leve godt med kronisk sygdom?

De udfordringer skal vi løse. Forestil dig, at vi gennem efterspørgsel i den offentlige sektor kan sætte skub i, at private virksomheder bidrager hertil med at udvikle unikke produkter, der efterfølgende kan eksporteres rundt omkring i verden!

Så kan vi med andre ord leve af at løse de problemer, som vi alligevel er nødt til at løse – men det kræver innovation. Derfor har vi hos det Radikale Venstre udarbejdet et program for en aktiv og målrettet indsats, der skal skabe bedre betingelser for innovation – ikke mindst på velfærdsområdet.

Fremtidens velfærd er en gylden chance

Vi står i en situation, hvor borgerne kræver bedre og mere individuelle services, og en aldrende befolkning vil øge efterspørgslen efter velfærdsydelse. Men uden nye løsninger kan vi

ikke udvikle fremtidens velfærd, så den passer til de mennesker, der har brug for den.

Dermed byder fremtiden også på et stort marked for innovative tiltag på velfærdsområdet. Her kan og skal danske virksomheder være med i front – men det kræver en aktiv indsats fra politisk side for at skabe de rette betingelser. Det ønsker vi at gøre noget ved.

For desværre viser en opgørelse fra Dansk Industri, at Danmark er ved at sakke agterud på markedet for velfærdsteknologi

(Mandag Morgen nr. 18). Dermed risikerer vi at forspilde en gylden mulighed for at blive en nøglespiller på et stærkt voksende marked. Derfor vil vi skabe bedre betingelser for innovation – også når det handler om velfærdsteknologi.

Innovation kommer ikke af sig selv

Når jeg er rundt i landet og taler med ledere og medarbejdere i danske virksomheder, fornemmer jeg en stærk tro på, at danske virksomheder i endnu højere grad kan gøre sig gældende internationalt. Men det kræver et større lederskab fra politikerne. Virksomhederne efterspørger en aktiv innovationspolitik, hvor politiske ønsker om ny vækst ledsages af handlekraft til at få den offentlige sektor til at spille med.

Derfor vil vi bruge den offentlige efterspørgsel strategisk til at fremme innovation. Op mod en tredjedel af den samlede efterspørgsel i samfundet kommer fra det offentlige. Derfor er der et stort potentiale, hvis vi holder op med at tænke på den offentlige sektor kun som myn-

dighedsudøver eller serviceleverandør. For den offentlige sektor kan også være iværksætter.

Desværre har Danmark indtil videre ikke været tilstrækkelig fremme i skoene på dette område. Vi vil derfor pålægge alle ministerier at lave en strategi for klog offentlig efterspørgsel på deres område. Nogle kommuner og regioner er allerede langt fremme, men vi kan blive bedre til at sprede de gode eksempler, støtte rollemøder og turde række ud og danne partnerskaber mellem eksempelvis kommuner, virksomheder og frivillige sociale organisationer.

Vi vil også satse mere på forskning og uddannelse. Fordi viden fra forskningen er en nøgleingrediens for innovation. Derfor vil vi styrke Globaliseringspuljen med 1 mia. kr. årligt fra 2013. Den internationale Barcelona-målsætning om 1 pct. af BNP til forskning og uddannelse skal være et gulv – ikke et loft.

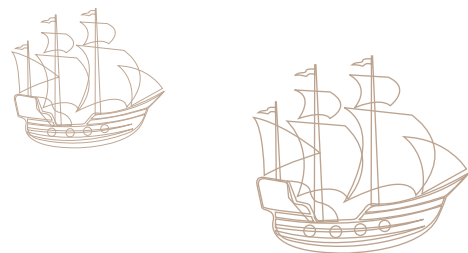
Styrket samspil på tværs

Når vi gerne vil styrke inddragelsen af virksomheder og samarbejdet mellem forskellige aktører, så er det, fordi vi mener, at det er essentielt for udviklingen af innovative løsninger. Vi tror nemlig på, at de nye idéer skabes og får grokraft, når viden og erfaringer fra forskellige kilder mødes. Og dermed kan vi fremdyrke de innovative løsninger, der både løser vores egne velfærdsudfordringer og som danske virksomheder kan sælge over hele kloden. Et forbedret samspil mellem det private og den offentlige sektor er derfor en afgørende nøgle til innovation og dermed også til bedre velfærd for borgerne.

” Et forbedret samspil mellem det private og den offentlige sektor er en afgørende nøgle til innovation og dermed også til bedre velfærd for borgerne ”



» Margrethe Vestager, Radikale Venstre



Implementering af effektstyring i SOCIALT ARBEJDE

På den københavnske døgninstitution for kriminalitetstruede unge, Den Flyvende Hollænder, anvender medarbejderne måling gennem indikatorer som den gennemgående understøttelse og metode i deres socialpædagogiske indsats, og deres arbejde er it-understøttet af et socialfagligt it-system.



» Henrik Holst

Ved at måle på de rigtige indikatorer, kan man ifølge Den Flyvende Hollænders forstander Henrik Holst undgå tilfældigheder i behandlingen eller i hvert fald minimere dem ved at kigge på årsags-virkningssammenhænge. Man kan også analysere og tolke forskellige kilder til, hvorfor det går den unge, som det gør og diskutere på et fagligt grundlag, hvordan man koordinerer behandlingen bedre. På den måde kan man tolke på data i forhold til arbejdet i hverdagen og den specifikke pædagogiske indsats.

– Indikatormåling indebærer, at man tager afsæt i noget man vil måle på, siger Henrik Holst, og nævner som eksempel, at en indikatormåling kan være impuls/behovstyring. I forhold til impuls kan man fx måle på, om den unge passer sin skole.

– Når man arbejder med kriminalitetstruede unge, er der mange ting på spil, som får indvirkning på deres adfærd og handlinger. Det kan være almindeligt hverdagsliv, pubertets problemer, relationer til familie og herunder søskende, forklarer Henrik Holst. Indikatormålinger er derfor med til at skabe ensartethed og struktur i indsatsen.

Blandt fordelene ved indikatormåling nævner Henrik Holst også en bedre systemforståelse blandt personalet og bedre indsigt i årsags-sammenhænge.

– Indikatormåling giver medarbejderne et indblik i det økonomiske aspekt, fx brugen af vikarer, og hvilke udfordringer, der ligger i at styre stedets ressourcer. Alle får en bedre indsigt i markedsvilkårene for vores døgninstitution og en bedre viden om, hvad der skal til for at blive frontløber. Når det gælder om at levere kvalitet og have fokus på vores socialpædagogiske kerneværdier. Og det er nødvendigt for realiteten er, at der bliver større og større konkurrence mellem de sociale institutioner, forklarer Henrik Holst, og peger på, at indikatormåling også er et vigtigt redskab, der kan være med til at sætte fokus på effekten af den enkelte institutions behandlingsmæssige mission og mål.

Indikatormåling i praksis

En af de erfaringer, som Den Flyvende Hollænder har gjort sig ved at anvende indikatormåling er, at den sproglige attitude er identitetsskabende, og at man på baggrund af den unges sprogbrug i nogle tilfælde kan afkode og vurdere vedkommendes farlighed.

Henrik Holst fortæller, hvordan medarbejderne på Den Flyvende Hollænder i forbindelse med morgen- og aftenadfærd vurderer den unges sproglige attitude. Den unges attitude vurderes på en 5-punkts-skala for, om attituden vurderes til at være positiv eller negativ. Målingen foretages i bestemte situationer, fx helt almindelige hverdagsituationer – eksempelvis når de unge skal tage ud af bordet, hvilket ofte kan være en kilde til konflikt.

Journalen ligger samme sted i it-systemet, og derfor kan man koble den kvantitative og kvalitative data sammen, hvilket Henrik Holst

sætter stor pris på.

Kvalitetssikring og rutiner for anvendelse af data

Hver 3. uge gennemgår personalet den unges data i indikatorsystemet på en såkaldt behandlingskonference, hvor der er afsat tre timer til fire unge. Her vurderer medarbejderne, hvorvidt indikatorerne evt. peger hen imod en særlig udvikling eller adfærd hos den unge. Fx er det nu synligt, om et særligt adfærdsmønster hos den unge gentager sig over tid. Tidligere var der ikke det overblik, som kunne godtgøre den viden.

– Formålet med indikatormåling er jo at kunne se, hvor vidt målene for hver ung opfyldes og samtidig skal indikatorerne være en kickstarter til faglige diskussioner om, hvordan arbejdet gøres bedst muligt, understreger Henrik Holst, der aldrig betoner kontrollen som det vigtigste, og han sanktionerer derfor ikke medarbejdere, selv om de evt. har håndteret en situation uhensigtsmæssigt.

Indikatormåling som gulerod

Som forsøg har Den Flyvende Hollænder involveret de unge i indikatormålingen ved at vise dem deres egne grafer over, hvordan det går. Henrik Holst mener, at det har kæmpe potentiale fx i forhold til de unges indtagelse af rusmidler. For ved hjælp af den grafiske visning af indikatormålingerne bliver det tydeligt, at det går dem bedre i de perioder, hvor de undgår rusmidler. På den måde kan indikatormåling også bruges som en del af et belønningssystem, og det er ifølge Henrik Holst en god

Jeg synes, der er flere interessante aspekter i at måle på de unges udvikling på en række indikatorer. Det bliver meget synligt for både de unge og for medarbejderne, hvordan de unge udvikler sig positivt og hvorfor. Dels kan det være med til at motivere de unge til og fastholde dem i en positiv udvikling. Samtidig vil medarbejderne tydeligt kunne se sammenhængen mellem den store indsats, de gør i det daglige, og så den forandring det skaber for de unge. Arbejdet med at måle effekterne af indsatsen på det sociale område kommer vi til at se meget mere af fremover.

» Socialminister Benedikte Kiær

ide, fordi han har gode erfaringer, med at en sammenhængende strategi, indeholdende forstærkningsstrukturer, som fx belønning og straf, -virker godt i arbejdet med kriminelle udsatte børn og unge.

– De lærer simpelthen bedre med kroppen end med hjernen, siger Henrik Holst. Og hvis der er defineret et mål i halen på en opadgående graf, så er det ifølge Henrik Holst lettere at indgå i dialog om, hvordan man sammen når en fælles målsætning, og at den unge bliver involveret i sine egne fremskridt i behandlingen. I sidste ende betyder det, at de unge vokser i deres egen selvforståelse, understreger Henrik Holst.

Tolkning og anvendelse af data

En anden fordel som Henrik Holst fremhæver, er, at medarbejderne bliver bedre til at indsnævre det, de skal og formulere sig i forhold

til de daglige mål. I forbindelse med indikatormåling vil der automatisk opstå en række diskussioner, fordi vi som mennesker tillægger ting og episoder forskellig betydning og har forskellige grænser for, hvad der er i orden og ikke i orden. Det bliver især synligt, når medarbejderne på Den Flyvende Hollænder, skal vurdere den unges adfærd og attitude. Her vil det være individuelt, hvilken indikatorindtastning man angiver i forhold til en given episode og opførsel. Derfor er det centralt, at medarbejderne bruger de samme ordvalg og begreber, når de skal registrere en episode. Han understreger, at det ofte er sådan, at meget ikke væsentligt i behandlingen kan luges ud for at få beskrevet den virkelige essens af indsatsen.

I forbindelse med indikatorregistreringer handler det om, hvordan man analyserer og tolker en grafisk visning af værdierne. Han forudser, at det vil tage op til et år, at oparbejde

rutine i at analysere og tolke på graferne i indikatorsystemet. Man skal huske på, at det er relativt nyt at bringe kvantitative data ind i den pædagogiske indsats, og det tager tid og tilvænnning at kunne tolke og validere data, og ikke mindst, tager det tid at anvende oplysningerne progressivt i det pædagogiske udviklingsarbejde, understreger han.

Ikke i mål endnu

Næste mål for Den Flyvende Hollænder er ifølge Henrik Holst at foretage indikatormåling på forskellige behandlingsindsatser altså måle, hvad der er den mest effektive behandling. Det vil først være realistisk i slutningen af 2011, og det vil bringe indikatormålingen et skridt videre, så man sikrer en bedre årsags-sammenhæng, siger forstander Henrik Holst, Den Flyvende Hollænder.

FAKTABOX

It-understøttelse af indikatormåling

Indikatormodulet i det socialfaglige it-system Bosted System gør det muligt at registrere og måle på den enkelte borgers udvikling ved hjælp af en række opstillede indikatorer. Modulet er et selvstændigt modul og integreret i dagbogen. Indikatormodulet giver medarbejderne mulighed for at registrere på sine indikatorer samtidig med, at de dokumenterer deres andre daglige observationer i dagbogen. De aktuelle målinger foretages på den enkelte borger og vises på medarbejderens startside, når det er på tide at opdatere en indikatormåling.

Det enkelte tilbud definerer selv hvilke indikatorer, man vil måle på i et indikator-katalog, hvilket giver mulighed for at undersøge effekten af forskellige pædagogiske indsatser og sammenholde effekten af forskellige indsatsområder. Sammenligningen kan vises som grafer.

Statistik på indikatormålinger

I det socialfaglige it-system er det desuden muligt at få et komplet overblik over alle indikatormålingerne på alle borgere på samme tid eller udvælge specifikke målinger som man gerne vil holde op imod hinanden. Det er også muligt at få vist gennemsnitsværdier.

FRA EN UNDERVISERS OVERVEJELSER: Hvis et it-system var en harddiskoptager



AF SPECIALKONSULENT LARS BLUHME

Lars Bluhme

Ofte vurderer køberne først og fremmest et socialfagligt it-system på, hvad det kan teknisk og fagligt – samt naturligvis på prisen. Men bør man ikke også vælge system efter, hvor god leverandøren er til at lære medarbejderne at anvende systemet?

Man kan sagtens ende med at have købt et rigtig godt fagligt og teknisk system til den rigtige pris og alligevel mislykkes digitaliseringsprojektet, fordi medarbejderne har modvilje mod at bruge systemet. Vi ved jo fra vores eget felt, socialpædagogikken, at didaktikken er det bærende element, når ny viden eller adfærd skal implementeres i en gruppe. Et systems tilgængelighed for nye brugere og måden, man tilbyder medarbejderne/brugere at lære at anvende systemet på, er helt afgørende for succes eller fiasko, når arbejdspladsen skal tage et nyt it-system i brug. Skal man selv pløje sig gennem en tung manual – eller er der en anden, som vil hjælpe mig med at tilegne mig stoffet?

I virkeligheden er det ligesom når man køber en ny digital harddiskoptager derhjemme.

De fleste vil sikkert ligesom jeg, kunne nikke genkendende til, at der er rigtig mange funktioner på sådan en harddiskoptager, som man aldrig bruger, fordi man aldrig "lige har fået

sat sig ind i det". Ganske enkelt fordi det er for stor en udfordring at finde løsningerne i manualen. Man kan ikke sætte sig op til det.

Eller som det nærmere forholder sig: "jeg vil ikke sætte mig i det læringsmode, som kræves for at envejs-kommunikere med manualen". Det skaber ganske enkelt for mange konflikter i én selv, når man har læst samme sætning flere gange, og intet alligevel lykkes.

Den frustrationsfølelse, man bygger op i sig selv, legitimerer fuldt ud, over for én selv, at man afbryder øvelsen og nøjes med det, som man trods alt forstår allerede lidt hen ad: "så er maskinen jo også selv ude om det".

Dialog fremmer forståelsen

Situationen er en anden, når der pludselig er en underviser, som gerne vil lære mig at bruge systemet; når man står overfor en person, som forsøger at fortælle én noget, og gør det flere gange på akkurat samme måde, så er det, at vi

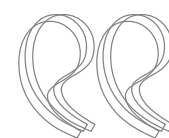
bevarer overblikket og tør sige: "prøv at forklare mig det på en anden måde".

Vi kender det jo fra os selv! Hvis jeg havde stået lige ved siden af dig og tilbudt dig min viden om, hvordan du kan løse problemet med harddiskoptageren, så havde du garanteret været mere åben for at erhverve dig den nye viden. Fordi du på forhånd vidste, hvilket læringsmode det krævede, og fordi du, som de fleste andre, har erfaring med, at det oftest lykkes at tilegne sig ny viden i dette velkendte læringsmode.

Du får ganske enkelt tillid til mig – fordi jeg som underviser udstråler, at jeg ved, hvordan problemet kan løses, og at jeg kan give dig løsningen!

Push og pull didaktik

Her er principperne bag push og pull didaktik groft skitseret. Altså, skal jeg selv trække informationer ud af manualen, eller er det en anden



Vi er nødt til at have undervisere, der kan skabe et erfaringsmiljø, hvor der er plads til alle kursisters forskellighed, så alle får det optimale udbytte af systemet



person, som skubber det frem til mig?

Der findes fordele og ulemper ved begge didaktiske tilgange til undervisning af nye brugere. På den ene side kan leverandøren med en velgennemført pull-didaktik tilbyde dig en god service med stort overblik af relevante informationer, hvor du selv kan tilegne dig ny viden i dit eget tempo. I Bosted System findes der således en typisk pull-funktion, siden sidst funktionen – hvor al information vedrørende dagbogsnotater mm. er oplistet og let tilgængelig med et enkelt klik med musen.

Er problemet så løst? Ikke helt! For selv om viden om systemet altså er tilgængeligt i selve systemet, så har mange kursister og kolleger, der bruger Bosted System, sagt til mig, at det var en god oplevelse at lære at bruge systemet af en rigtig levende underviser. Ikke mindst fordi underviseren selv var fagperson med kendskab til det bagvedliggende praksisfelt.

Undervisningen er vellykket, fordi en underviser løbende kan besvare kursisters spørgsmål, når de opstår og relatere dem til deres hverdag. Med forskellige indgangsvinkler til samme emne og med eksempler fra praksis kan underviseren forklare, hvordan Bosted System fungerer, pege på de rigtige knapper og fortælle om, hvilket fagligt område funktionen dækker. Altså synliggøre, hvad kursisten i hverdagen skal bruge knappen til.

Manual eller underviser

Dialogen og interaktionen med den levende underviser motiverer kursisten til at lære. Kursisten indtager et læringsmode, hvor han eller hun er åben og parat til at knytte ny viden til den allerede erhvervede praksisforståelse. Der foregår en parallel kognitiv proces.

Når den uddannelsesansvarlige skal vælge den undervisningsform, der i sidste ende giver kursisterne det bedste udbytte af systemet, skal den ansvarlige så vælge at:

1. Stikke en cd-rom eller en manual i hånden på kursisten og fortravlet sige: Vi ses om 6 timer, men ring endelig til mig – mellem 11:00 og 11:15. Der har jeg tid til at hjælpe – altså hvis du har nogle spørgsmål.
2. Opbygge en positiv forventning og et latent åbent læringsmode ved at omdele en kursusbeskrivelse – hvor didaktikkens form er tydelig og genkendelig, og hvor underviserens kompetencer giver indtryk af, at det nok skal lykkes alt sammen, fordi jeg som kursist jo bare kan stille spørgsmål – og så går resten af sig selv

Svaret giver jo nærmest sig selv – også uden at have læst artiklen fra top til bund.

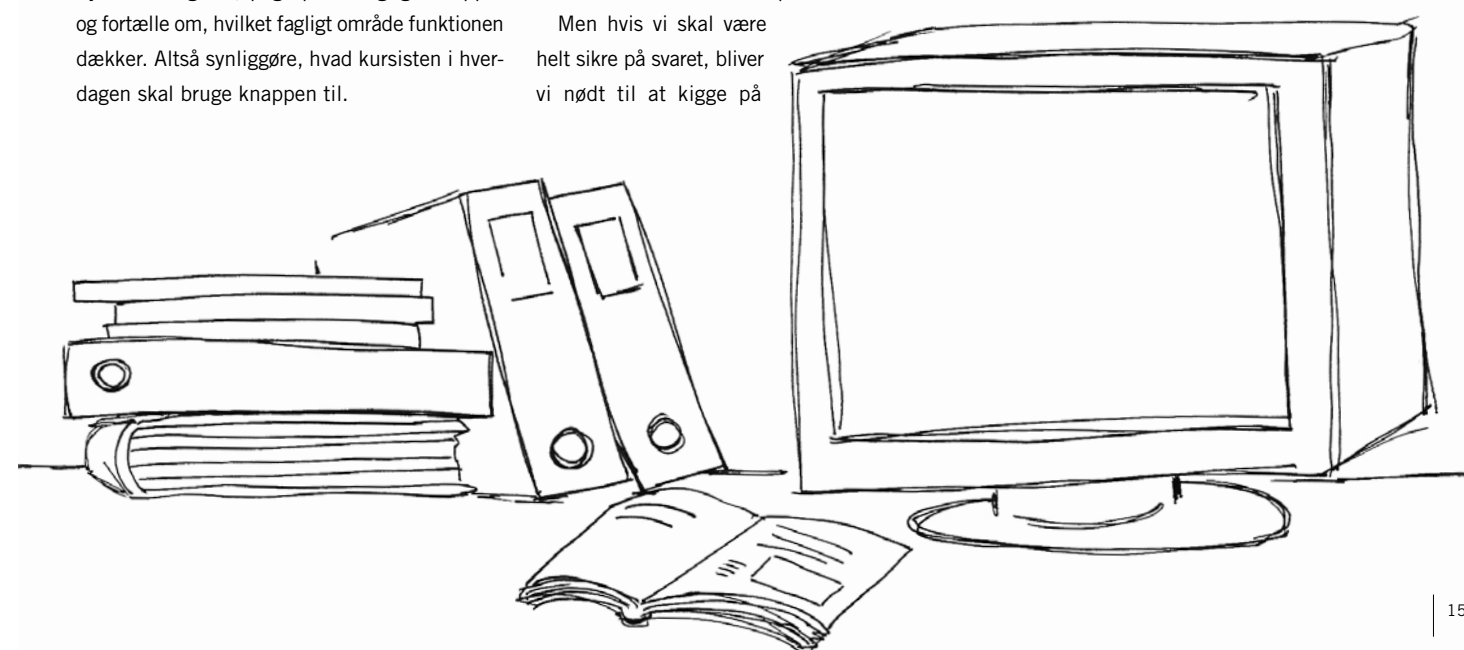
Men hvis vi skal være helt sikre på svaret, bliver vi nødt til at kigge på

vores kollegaer og vurdere, hvilke erfaringer de på forhånd har, og hvilken undervisningsform som sikrer et åbent læringsmode, hos dem.

Vi må erkende, at vores fagområde er første-gangsbrugere af software, som understøtter og kvalificerer vores fag. Nogle af vores kollegaer ville typisk vende en cd-rom forkert eller forsøge at presse den ind et helt forkert sted. På den anden side har vi også kollegaer, som fuldt ud mestrer digitale løsninger og kan kombinere it med udvikling i den pædagogiske praksis med målgruppen.

Derfor skal didaktikken differentieres – altså er vi nødt til at have undervisere, der kan skabe et erfaringsmiljø, hvor der er plads til alle kursisters forskellighed, så alle får det optimale udbytte af systemet.

For selv om det er nemt at stikke kollegaen en undervisnings-cd-rom i hånden, er det ingen garanti for succes. Og hvis brugerne ikke kan eller ikke vil bruge det indkøbte system, tjah så betyder det vel ikke så meget, hvor sikkert det er og hvor meget det kan, eller hvor billigt det var? Hvorfor købe en harddiskoptager, hvis man aldrig giver sig selv mulighed for og rum til at lære at bruge den?



Digitalisering af indsatsen: Er det **pengene** værd? JA!



Debatten om digitalisering af indsatsen og skænderiet om værdien af mængden af dokumentation og kontrol præger den sociale sektor. Det grundlæggende spørgsmål er selvfølgelig om det kan betale sig at bruge så mange kræfter på opgaven. Er der gevinst på bundlinjen? To sociale tilbud, Bofællesskabet Elmebo i Dianalund og Botilbuddet Knagegården i Fangel har udarbejdet en businesscase på deres digitaliseringsprojekter. Og her er der ingen tvivl: Det betaler sig at digitalisere!

Case: Bofællesskabet Elmebo, Dianalund

På Bofællesskabet Elmebo var dagbøger og yderligere dokumentation tidligere håndskrevet og sat i ringbind under den enkelte beboer. Desuden brugte man en papirkalender, som altid lå på skrivebordet, og som løbende blev holdt ajour. Al beskrivelse af handleplaner, mål og delmål foregik i Word. Grundsystemet i handleplanerne, som var bygget op i Word, var delt op i ti underområder for at beskrive beboerne mere bredt og på alle områder, som psykisk, fysisk, social samt dækkende omkring dagtilbud og økonomi m.m.

Elmebo havde brug for et system, som kunne dække behovet for dokumentation og opfyldte lov om datasikkerhed. Der var desuden brug for at kunne bruge mål og delmål i handleplan, som udgangspunkt i det daglige pædagogiske

arbejde på en mere overskuelig måde. Handleplanerne skulle blive mere tilgængelige og give ledelse og medarbejdere mulighed for at trække data ud. Det var samtidigt et ønske at gøre dagbøgerne mere let læselige og få mulighed for at søge på hændelser.

Gevinsten ligger i øget kvalitet

– Vi kan ikke umiddelbart gøre vores gevinst op i økonomi, siger leder Preben Nielsen:

– Men en stor gevinst er, at vi har fået øget niveauet på vores skriftlige arbejde. Fagligheden er øget markant. Både i daglige notater, overblik og i forudsætningen for at give den enkelte medarbejder de bedst mulige arbejdsbetingelser. Alt materiale er overskueligt, samlet og let tilgængeligt. Vi har fået en væsentlig

bedre mulighed for at formidle vores medicindata og at tilpasse vores procedure omkring medicin. Vi bruger også muligheden for plejeplaner. Vi ser også en stor gevinst i forhold til extranet, hvor vi kan videreformidle relevant materiale, siger Preben Nielsen, der også mener, at den enkelte medarbejders forudsætning for at bruge handleplanerne som arbejdsredskab er forbedret betydeligt, fordi det naturligt indgår i det daglige arbejde med mål og delmål på bostedet.

– Vi kan nu justere vores indsats i forhold til den enkelte beboer mere fleksibelt og synliggøre det for hele medarbejdergruppen, siger Preben Nielsen.

» Læs mere om Elmebo på www.elmebo.dk

– Med Bosted System har vi opnået mere overskuelighed, en bedre strukturering af meddelelser, nemmere tilgang til journalnotater og med tiden mange udviklingsmuligheder. Systemet understøtter vores ønske om at blive papirløse.

Forstander Susan Møller, Knagegården.

– Vi har fået mere overskuelighed og bedre strukturering af meddelelser internt. Desuden ser vi muligheder for bedre at formidle handleplaner til kommune og pårørende.

Leder Preben Nielsen, Bofællesskabet Elmebo, Dianalund.

Case: Botilbuddet Knagegården, Fangel

På Botilbuddet Knagegården har medarbejderne altid skrevet journal, men indtil for fem år siden foregik dette i kinabøger. I lang tid var dette som sådan godt nok, men det var indimellem lidt svært at afkode, hvad de enkelte pædagoger skrev. Når man skulle skrive statusrapporter var det ikke nemt at finde frem til tidligere journalnotater. Samtidig var tilbuddet i gang med en professionalisering, og her var en elektronisk journal en vigtig del af processen.

– Vi startede ud med et it-produkt fra en af Team Onlines konkurrenter, men dette kom aldrig til at fungere optimalt, og der var konstant nye irritationsmomenter og langsommelighed i den daglige drift, siger forstander Susan Møller, Knagegården.

Skiftede leverandør

Knagegården tog kontakt til Team Online og fik en demonstration af det socialfaglige it-system Bosted System og kunne med det samme se nogle udviklingsmuligheder.

– Vores udfordringer med overgang fra papir til digitalt system havde vi overstået med overgangen til det første system, så den samlede personalegruppe var parat til et nyt system. Vi har ikke som sådan opgjort gevinsten i kroner og øre, eller hvor hurtigt investeringen vil betale sig hjem, men har mere set det som en løbende proces, hvor vi hele tiden bruger den tid, der frigives i det daglige til at videreudvikle og implementere det, som Bosted System indeholder. Men et kvalificeret bud på hvad besparelsen i tid pr. dag er, vil jeg på nuværende sigte, at der er sparet 90

minutter om dagen i arbejdet med at skrive dagbog mm. ved digitalisering med Bosted System, mener Susan Møller.

– Når vi loggede på det tidligere system, som jo var installeret på PC'en, gik der ca. 10 minutter, før man kunne begynde at skrive. Jeg vil tro, at der i snit blev logget på programmet 15 gange i løbet af dagen af forskellige medarbejdere, siger Susan Møller. Regnestykket kommer altså til at se således ud:

Besparelser dagligt ved handleplansarbejde, notater mm. 90 minutter + besparelse dagligt ved log in 150 minutter. I alt 240 minutter = 4 timer om dagen X 365 dage = 1460 timer pr. år x kr. 194,40 pr. time = kr. 283.824 pr. år.

– Da vi i huset har 10 beboere, svarer det til 24 minutter, næsten en halv times ekstra tid til omsorg pr. beboer om dagen. Derudover er der en klar gevinst i forhold til fagligheden, idet alle oplysninger er nemmere tilgængelige, og dermed bliver man hele tiden mindet om, hvad udviklingsplanen opstiller af mål for den enkelte beboer, siger Susan Møller.

– Vi har også meget nemmere ved at evaluere på målene, og løbende justere mål. Det er også derfor vi ikke har brugt så meget tid på at overveje indtjening af investeringen, idet vi i et fag med mennesker ikke tænker så meget i penge. Vi tænker mere i processer og relationer til beboerne, som der efter en mere rationel drift af journalprogram er givet mere tid til, siger forstander Susan Møller, Knagegården.

» Læs mere om Knagegården på www.knagegaarden.dk



Beboere fra botilbuddet Knagegården

ADGANG TIL OPDATERET VIDEN

Socialministeriets og Servicestyrelsens hjemmesider byder på masser af opdateret information, og der arbejdes løbende med at udvikle hjemmesiderne i forhold til de professionelle behov.



Servicestyrelsen har netop lanceret en testversion af en ny vidensportal til alle, der træffer afgørelser og tilrettelægger indsatser for udsatte børn og unge. Portalens vigtigste opgave er at bygge bro mellem forskning og praksis og at gøre forskning brugbar for chefer, udviklingskonsulenter og sagsbehandlere i kommunerne.

Utryk ved nettet

Vidensportalen er endnu et tilbud til alle it-glade borgere, der følger med i udviklingen på de store hjemmesider, fordi de har behov for at få den nyeste information om gældende love og regler, der har indflydelse på deres livssituation. Det kan bl.a. være som handicappet, førtidspensionist, efterløner, folkepensionist, arbejdsløs, eller langtidssyg, hvor det er vigtigt at have overblik over rettigheder, pligter, offentlige tilbud og andre hjælpemuligheder. Men netop inden for disse grupper er der mange it-svage borgere, som ikke føler sig trygge ved at benytte de digitale muligheder for opdateret informationssøgning. Udover at henvende sig på Borgerservice, hvor kan de så ellers hente ajourførte oplysninger om gældende regler og takster inden for det sociale område?

Tryk ved bøger

Forlagene Idag & Nordan har gennem de sidste 26 år gjort det til deres speciale at udgive ajourførte oplysninger i en række publikationer

rettet mod forskellige målgrupper inden for det sociale område.

– Lige nu er der heldigvis stort fokus på, at viden og dokumentation skal kunne deles digitalt i integrerede systemer. Men videndeling og digitalisering sker i praksis på mange måder og på mange steder. Så alene det, at ny viden og bøger i stadig større omfang er tilgængelig i digitale formater via nettet, er med til at demokratisere arbejdet med videndeling. Det bliver ganske enkelt meget lettere for mange flere mennesker at få adgang til og del i relevant viden på den måde, mener forlagsdirektør Martin Mouret, der står bag de to forlag.

Forlagets bøger er praktiske små opslagsbøger, som giver en nem og enkel adgang til alle de instanser, der yder rådgivning og socialt arbejde inden for det område, som borgeren har brug for at vide noget mere om. Bøgerne er skrevet af eksperter i et letforståeligt sprog og med masser af henvisninger til offentlige og private institutioner, hvor der kan hentes yderligere råd og vejledning. Samtlige forfattere arbejder til dagligt professionelt med netop deres specifikke arbejdsområder og er uddannet inden for disse felter.

– Det er på mange måder en praktisk videnformidling, men vi ser vores måde at arbejde på som en nødvendig forløber for en fremtid, hvor e-bøger bliver mere og mere almindelige, også på det sociale område. Derfor er det vig-

tigt, at vi også får erfaring med, hvordan vi kan fastholde de bedste kvaliteter fra printmedier til fremtidens digitale medier og dermed understøtte videnbrugere på alle tekniske niveauer, mener Martin Mouret.

En samlet oversigt

Allerede i dag opdateres forlagenes bøger hvert kvartal, hvis der er sket ændringer inden for gældende lovgivning, regler, satser og tilskud. På den måde fungerer bøgerne som et opdateret informationsredskab til it-svage borgere. Serien af sociale publikationer omfatter 23 udgivelser, som bl.a. spænder over titler som "Hjælp til handicappede", "Alt om efterløn", "Vore sociale rettigheder", "Serviceloven i praksis" og mange flere.

Se den samlede oversigt på www.idagnordan.dk

Altid ajourført

Bøgerne kan købes i løssalg samt på nettet, og der kan tegnes abonnement på udgivelserne, så man er sikker på at have de seneste opdateringer, når der sker ændringer i love, regler og satser. Blandt abonnenterne til de sociale publikationer findes flere kommuner, sociale institutioner, interesseorganisationer, biblioteker mm., der benytter bøgerne som et godt ajourført redskab for de professionelle instanser, når it-svage borgere stiller spørgsmål og søger råd og vejledning.

www.borger.dk

www.idagnordan.dk

www.sm.dk

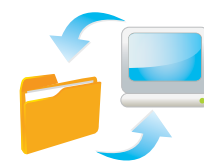
www.godsocialpraksis.dk

Links på nettet

www.servicestyrelsen.dk

www.vidensportal.servicestyrelsen.dk

Rusmiddelcenter Silkeborg bliver DIGITAL!



Rusmiddelcenter Silkeborg Kommune har valgt at indføre it-systemet inCorp Portal. I forbindelse med en reorganisering er to misbrugsafdelinger i kommunen blevet sammenlagt i én organisation.

– I januar 2010 blev de to institutioner lagt sammen til Rusmiddelcenter Silkeborg med i alt 35 medarbejdere under en samlet ledelse, foreløbig dog på de gamle adresser, idet centeret først skal samles på én adresse i løbet af 2011-2012. Begge institutioner har i en årrække brugt det socialfaglige it-system Bosted System, og vi ville derfor også gerne "flytte sammen" it-mæssigt, så vi gnidningsfrit kan overføre data fra det ene system til det andet. Desuden ville vi gerne have en fælles platform i form af fora til forskelligt brug, siger Palle Tovborg Havskov Jensen.

Derfor valgte Rusmiddelcenteret at implementere inCorp Portal til at bygge bro mellem de to Bosted Systemer.

It bygger bro mellem afdelinger

Det er hovedsagelig journalnotater, handleplaner, udredninger, som trækkes ud af de to Bosted Systemer:

– Fordelen er, at vi kan samarbejde om den enkelte bruger, selv om der i vores systemer er tale om principielt adskilte behandlinger, idet alkoholbehandling foretages efter sundhedsloven og stofmisbrugsbehandling efter serviceloven, siger centerleder Palle Tovborg Havskov Jensen, Rusmiddelcenter Silkeborg.

– Vi kender ikke inCorp til bunds endnu, men vi er blevet præsenteret for en række muligheder i systemet, som vi endnu ikke er begyndt at udforske for alvor. Med stigende digitaliseringskrav, kommer vi dog nok snart til det, men det er endnu for tidligt at sige noget om det, siger centerlederen.

Ny service- og kanalstrategi

Misbrugsområdet er langt fra den eneste del af Silkeborg Kommunes forvaltning, som gennemgår en digitaliseringsproces for tiden. Kommunen arbejder nemlig også aktivt med at digitalisere og optimere dialogen mellem kommune og borger.

Byrådet har således netop vedtaget en ny service- og kanalstrategi, der løber frem til 2015 og den handler om at øge den såkaldte digitale borgerkommunikation og yde en bedre service.

Strategien sætter fokus på, hvilke kanaler kommunen ønsker, at borgerne benytter, når de henvender sig. Det kan være kanaler som fx telefon, post, e-mail, personlig henvendelse, informationssøgning via kommunens hjemmeside mv. Formålet er at yde en bedre service for de samme penge ved at udnytte de muligheder ny teknologi stiller til rådighed. Formålet er også, at borgeren både oplever stor tilgængelighed og en hurtigere og mere smidig sagsbehandling.

Baggrunden for kanalstrategien er blandt andet, en undersøgelse fra KL og Finansministeriet, der forsøger at opgøre udgiften ved forskellige typer af borgerhenvendelser. Undersøgelsen konkluderer, at der er stor forskel på, hvad en personlig henvendelse koster kommunen – og

hvad det koster, når borgerne betjener sig selv. Afhængigt af borgerens kanalvalg koster en henvendelse:

- Post 120 kr.
- Personligt fremmøde 100 kr.
- Telefon 50 kr.
- Digital selvbetjening 5 kr.

– Disse tal er interessante for Silkeborg Kommune. De viser, at en styrkelse af borgere, der betjener sig selv via digitale muligheder, fx via selvbetjeningsløsninger på kommunens hjemmeside, giver mulighed for at prioritere kommunens ressourcer anderledes.

Når flere borgere betjener sig selv digitalt, frigør det ressourcer til at hjælpe de borgere, der kan have komplekse og mere tidskrævende sagsforløb, og som kræver tættere dialog mellem borgeren og kommunen. Det giver også mulighed for at frigøre ressourcer til mere borgernær service i det hele taget – og til at hjælpe de borgere, der kan have svært ved at bruge selvbetjening, hedder det i en pressemeddelelse fra kommunen.

Mål om øget digitalisering

Af den nye service- og kanalstrategi fremgår det, at kun hver 3. borger i dag benytter en digital henvendelseskanal som digital info-søgning og selvbetjening, e-mail og sms. Målet er, at hver anden borgerhenvendelse til kommunen er digital i 2015.

Læs hele Silkeborg Kommunes service- og kanalstrategi på: kortlink.dk/silkeborgkommune/8bb4



Resultatdokumentation:

Fakta på politikernes bord skal styrke indsatserne

Med over 700 anbringelser om året på børne- og ungeområdet har Aarhus Kommune et stort behov for at sikre sig, at de valgte foranstaltninger til det enkelte barn virker efter hensigten.

– Indsatser koster mange penge, og blandt andet derfor er kommunen gået aktivt ind i et resultatdokumentationsprojekt, der skal sikre, at det vi nu gør også virker efter hensigten, forklarer projektleder Marianne Brix Hvillum, Aarhus Kommune.

Samarbejde mellem bestiller og udfører

Metoden, der er udviklet og kvalitetssikret i samarbejde med Aarhus Universitet tager afsæt i det enkelte barns og den unges handleplan.

– Konceptet går i sin enkelhed ud på, at sagsbehandleren udfylder et skema i forbindelse med oprettelsen af handleplanen, hvor man dels vurderer barnets eller den unges status på en række parametre og opstiller mål for indsatsen. Efter tre måneder skal den foranstaltning, som leverer ydelser til borgeren, så første gang følge op på resultatet i forhold til de valgte parametre og mål. Denne opfølgning fortsætter herefter hver 6. måned, forklarer Marianne Brix Hvillum.

Foreløbig er der udviklet tre skabeloner, der dækker tre indsatsområder på socialområdet,

men planen er, at hele socialområdet skal arbejde med resultatdokumentation. Dokumentationsenheden, som har arbejdet med projektet, fremlægger inden for kort tid de første resultater for kommunens socialudvalg. Planen er, at politikerne fremover skal kunne få rapporter kvartalsvis med letforståelige tal og grafer, der kan give et godt overblik over sammenhængen mellem indsats og resultater på kommunens foranstaltninger.

Behov for it-understøttelse

I første omgang er arbejdet med resultatdokumentation kun it-understøttet i begrænset omfang:

– Lige nu er skabelonerne tilgængelige på vores hjemmeside, og vi trækker vores rapporter i et selvudviklet system. Men målet er naturligvis, at hele resultatstyringen bliver en integreret del af vores socialfaglige it-system. For hvis vi skal have både bestiller og udfører af en opgave til at dokumentere og bruge resultaterne, så skal det ske i de systemer, som de arbejder med i hverdagen og det skal være enkelt at arbejde med, siger projektleder Marianne Brix Hvillum.

» Læs mere på

www.aarhuskommune.dk/resultatdokumentation