

#34

December 2010

# bostednyt

Rullende tandklinik i Randers:

## Hjemløse og socialt udsatte får ordnet tænderne i bus

18 | Centerchef i Assens Kommune:

## Hjemtag borgerne digitalt

6 | Socialministerens planer for næste år:  
2011 står i DUBU og børnenes tegn

8 | Den Flyvende Hollænder:  
Implementering af effektstyring i socialt arbejde

Tak for i år – Glædelig  
Jul og Godt Nytår



# Dette nummer

Lyden af julesalmer. Duften af gran. Smagen af brunkager. Sjappede veje, jo ingen tvivl, det er ved at være jul! Det er naturligvis en god anledning til at stoppe op et øjeblik og gøre status.

Først og fremmest er det iøjefaldende, at vi i årets løb er blevet flere og flere brugere på Bosted System. I dag har vi brugere på de sociale tilbud i alle fem danske regioner samt ca. 60 % af kommunerne. Denne udvikling styrker fællesskabet og erfaringsudvekslingen i hele den sociale sektor.

Udbredelse af Bosted System er nu så stor, så centerchefen i Assens Kommune, Michael Henriksen foreslår, at kommunerne udnytter systemet bedre, når de skal overtage handleansvaret for borgere, der modtager deres ydelser i andre kommuner. I stedet for at køre land og rige rundt for at læse i deres nye brugeres journaler, kan sagsbehandlere med fordel lade sig oprette som brugere i Bosted System på det tilbud, hvor borgeren opholder sig og få online adgang til alle relevante data om borgeren.

Traditionen tro kan du også læse beretninger fra digitaliseringsfronten, historier fra to af de tilbud, der anvender Bosted System. CSV Randers tilbyder specialundervisning til unge og voksne med indlæringsvanskeligheder. Her spiller uddannelsesplaner i Bosted System en stor rolle i tilrettelæggelsen og forberedelsen af undervisningen. Skolen er desuden ved at få koblet sit Bosted System sammen med kommunens sagsbehandlere, hvilket vil lette det administrative arbejde i forbindelse med møder om kursisterne væsentligt.

Et andet sted i Randers holder en specialindrettet bus, den mobile tandklinik for socialt udsatte. Her står byens hjemløse og andre udsatte i kø for at komme i behandling hos de frivillige tandlæger og få bugt med årlange mundsmerter. Den rullende tandlægeklinik startede i september 2010, og der er tilknyttet 16 tandlægefaglige på frivillig basis. Værestedet Perron 4 har brugt projektmidlerne fra Socialministeriet på 1,2 mio. til at få skræddersyet en bus til at udfylde funktionen som mobil tandlægeklinik. I samme ånd som personalet arbejder gratis har Team Online A/S sponsoreret et Bosted System til klinikken, så kommunikationen og koordinationen mellem tandlægerne og personalet på Perron 4 kan foregå digitalt.

I dette nummer af Bosted NYT bringer vi også en julehilsen fra socialminister Benedikte Kiær. Hun fremhæver helt i julens ånd, vores særlige ansvar for børnene og Barnets Reform og DUBU-projektet på børn- og unge-området, der kommer til at præge 2011. Målet er at få det enkelte barn sat i centrum og sørge for, at barnets tarv altid bliver vægtaget tungest i sagsbehandlingen.

Samtidig vil vi i Team Online gerne takke alle for et godt og spændende samarbejde i 2010. Det har været en fornøjelse for os at være med til at skrive endnu et afsnit i historien om digitaliseringen af den sociale sektor i året der gik, og vi ser frem til et fortsat konstruktivt samarbejde i 2011. Glædelig Jul og Godt Nytår

God fornøjelse med læsningen

Michael Sandal



#### BostedNYT

BostedNYT er et magasin, som udgives af Team Online A/S. Magasinet har som formål at holde ledelse og medarbejdere på de sociale tilbud løbende orienteret om mulighederne for digitalisering og kommunikation i den sociale sektor.

#### Ansvarshavende redaktør

Direktør Michael Sandal

#### Redaktion

Katja Broholm  
Per Roholt

#### Tekst

Bureau4  
Team Online  
Mie Valentiner, KOMBIT

#### Layout

Katrine Dyreborg Strauch

#### Tryk

PR Offset A/S

#### Foto

Fotograferne Mikkel og Thomas  
Steen Ewald

BostedNYT udkommer 6 gange om året i et oplag på 5.500 eksemplarer. Eftertryk er tilladt med kildeangivelse.

BostedNYT er gratis og kan rekvireres ved henvendelse til:  
bestilling@bostednytt.dk  
Team Online A/S  
Edisonsvej 2  
5000 Odense C  
Telefon 66 17 73 13  
Fax 66 17 73 18  
E-mail info@TeamOnline.dk  
Web www.TeamOnline.dk

## Indhold

DECEMBER 2010

- 4 **Børsterne i Randers:**  
Rullende tandklinik for socialt udsatte
- 6 **Julehilsen fra Socialminister Benedikte Kiær:**  
Tilbageblik og planer for 2011
- 8 **Implementering af effektstyring i socialt arbejde**
- 9 **Bosted Serviceeftersyn:**  
Få mere ud af Bosted System
- 10 **CSV Randers:**  
Alt handler om læring og kommunikation
- 12 **KL's årlige misbrugskonference**
- 14 **Udsatte Børn og Unge:**  
Så er det DUBU-tid
- 16 **Vox pop**  
Sagt om Bosted System
- 17 **Tips & Tricks:**  
Formatering af Dagbog og Planskabelon
- 18 **Digital hjemtagning:**  
Handlekommunernes opgave kan løses digitalt

#### » Digital hjemtagning

Drop rundrejsen til hele landet og find oplysningerne om borgeren digitalt.

18



6

#### » Socialministeren ønsker glædelig jul

Barnets Reform skal sikre, at udsatte børn og unge kan få en god barndom og opvækst med fokus på den tidlige og forebyggende indsats, så barnet får hjælp, så snart problemerne melder sig, lyder det i socialministerens tilbageblik på årets større bedrifter.



10

#### « CSV Randers

inCorp Portal skal gøre det lettere for skolen at finde frem til kursisternes sagsbehandlere og fastholde dialogen dem.



14

#### « Børn og unge i fokus

Den fælles kommunale it-løsning skal sikre en bedre sagsbehandling og dokumentation for Udsatte Børn og Unge.

# Den rullende tandklinik for socialt udsatte



Den mobile tandklinik for socialt udsatte i Randers har vist sig at være en stor succes. Byens hjemløse og andre udsatte står i kø for at komme i behandling hos de frivillige tandlæger og få bugt med år lange mundsmerter.

Den rullende tandklinik startede i september 2010, og har 16 tandlægefaglige tilknyttet på frivillig basis. Værestedet Perron 4 har brugt projektmidlerne fra Socialministeriet på 1,2 mio. til at få skræddersyet en bus til at udfylde funktionen som mobil tandlægeklinik.

– Det giver nogle helt andre muligheder at være mobil, og nu hvor vi er i gang, har vi ingen faste udgifter til husleje. Driften af en tandlægeklinik har faktisk overrasket mig positivt, så jeg er fortrøstningsfuld i forhold til at få økonomien til at løbe rundt, fortæller Anja Holt. Hun er daglig leder af Perron 4, og har selv som projektleder lagt frivillige timer i den gode sags tjeneste:

– Det er det hele værd, når man kan se at værestedets brugere er glade efter en behandling, understreger Anja Holt. Målgruppen for tandlægeklinikken, "Børsterne", er hjemløse og socialt udsatte, der har behov for tandlægebehandling og som pga. manglende økonomi og tandlægeskræk ikke har opsøgt de almene etablerede tandplejetilbud.

– Mange af brugerne er hårdt ramt. De har ikke været til tandlæge i 20 år og lider derfor ofte af tandlægeskræk, og af den grund fungerer Børsteklinikken primært som skadestue og tilvænningsklinik for målgruppen, forklarer Anja Holt.

## Mange på venteliste

Det er personalet i bo- og værestedet Perron 4, der foretager screening af de personer, som henvender sig til klinikken og Anja Holt for-

tæller, at projektet er gået over al forventning: – Vores succeskriterium var at få 100 brugere igennem et behandlingsforløb og have åbent 1 gang ugentligt og på kun 2 måneder, har vi allerede haft 70 henvendelser. Faktisk har vi nu oprettet venteliste, og vi behøver ikke at reklamere for tilbuddet om gratis tandpleje, fortæller Anja Holt.

Mund-til-mund-metoden har vist sig at være vejen til succes:

– De gode oplevelser forplanter sig i de socialt udsattes miljø, og tandlægenes tilstedeværelse i caféen i forbindelse med deres behandlinger er reklame i sig selv. Tandlægerne får talt med dem, der har tandlægeskræk og får manet deres bekymringer i jorden, når de socialt udsatte oplever, at tandlægerne jo bare er mennesker, man kan tale med, forklarer Anja Holt.

Det socialfaglige personale koordinerer hvem der får tid de pågældende dage. Ser de ikke dem, der har fået en tid minder de brugerne om deres konsultation med et telefonopkald.

Ved hver behandling er der en socialfaglig medarbejder tilstede i bussen, der kender målgruppen og deres adfærd.

## Et sponsoreret Bosted System

I samme ånd som personalet arbejder gratis har klinikken også fået sponsoreret et Bosted System, så kommunikationen og koordinationen mellem tandlægerne og personalet på Perron 4 kan foregå digitalt.

– Den praktiske koordinering i bussen omkring vagter og tandlægeremedier kan med fordel

foregå i Bosted System og foregår typisk via dagbog og kalender. Det samme gælder møde-referater fra vores onsdags koordineringsmøder. Idet de frivillige tandlæger aldrig er her fysisk samtidig, så er koordinering på tværs af tid og rum nødvendig, og det er jo muligt i Bosted System, understreger Anja Holt.

Tandlægerne planlægger selv deres vagtplaner, og det eneste hensyn er, at klinikken skal være åben en halv dag hver uge i løbet af caféens åbningstid i tidsrummet 8-22.

Så kan tandlægerne selv bestemme, hvornår de kommer. Hun har opfordret tandlægepersonalet til at logge sig ind i Bosted System dagligt for at følge op på deres vagter. Det håber hun bliver en fast rutine, for det vil sikre den bedst mulige koordinering. Hun mener, at de med tiden flittigt vil sende adviser til hinanden og få brugerne til at bruge sms service, således at de kan minde de socialt udsatte om, hvornår de skal til tandlægen.

– Bosted System er godt, fordi det er web-baseret, så man kan logge på alle steder fra, og samtidig er det væsentligt, at det er et sikkert system, understreger Anja Holt.

## Humor som ressource

Generelt udviser tandlægegruppen, ifølge Anja Holt, et enormt overskud. De tager sig god tid til at skabe gode relationer til brugerne i og udenfor tandlægebussen.

– Vores socialfaglige medarbejdere har oplevet en synergieffekt ved at tandlægepersonalet kommer ind i caféen og bringer nogle andre

emner på bordet i deres samvær med de udsatte brugere. Normalt er caféens brugere mennesker som mange går udenom i gadebilledet. Nu har tandlægerne muligheden for at hjælpe og gøre en stor og synlig forskel, og det er det, der driver de frivillige ildsjæle, fortæller Anja Holt. Nu har tandlægerne muligheden for at hjælpe og gøre en stor og synlig forskel, og det er det, der driver de frivillige ildsjæle, fortæller Anja Holt. Det er især skoletandplejer, der har meldt sig som frivillige. De er vant til at give råd og vejledning så enhver kan forstå det. Det har netop været en af Anja Holts få bekymringer, om tandlægerne kunne formidle råd om en forebyggende indsats klart og tydeligt så de socialt udsatte fattede budskabet, og det er lykkedes, siger hun uden at tøve og fortsætter:

– Det er individuelt, hvor langt tandlægerne går i behandlingen af caféens brugere.

Mange af dem gør langt mere for de udsattes tænder, end vi har beskrevet i foreningens behandlingsprincipper. Når de først er i gang, lader det til, at tandlægerne fortsætter det krævende arbejde, som omfatter helt andre komplekse problemstillinger, end dem de er vant til at håndtere i deres daglige virke som tandlæger.

Derfor har tandlægenes fokus fra starten været på at få de nødvendige erfaringer med brugergruppen og med bussens indretning. Det har også været vigtigt at få erfaring med arbejdsgangene i forbindelse med de nye samarbejds-konstellationer og det nye udstyr, fortæller Anja Holt.

Noget af det der efter Anja Holts mening virker for Børsterne er, at der ikke er noget klinisk venteværelse. Brugere får lov til at sidde i caféen og vente indtil de bliver kaldt ind og tandlægerne blander sig med brugerne. Humor er en vigtig ressource i arbejdet med socialt udsatte, det har tandlægerne måtte erfare og klarer ifølge Anja Holt opgaven virkelig godt. De lever sig ind i målgruppen og yder udover det fagprofessionelle arbejde et kæmpe stykke arbejde for at skabe en god relation til målgruppen. Anja Holt understreger, at det er vigtigt med den uformelle stemning og den humoristiske indgangsvinkel også i forbindelse med en behandling.

– Når brugerne fx møder beruset op, er det nødvendigt at tandlægerne spørger, hvor meget

de har drukket, og det kan bløde situationen op, hvis man her har en humoristisk tilgang, understreger Anja Holt.

## Bisserne i København

Børsterne i Randers har draget nytte af erfaringerne fra projektet Bisserne i København, der efterhånden har kørt i tre år. Da projektet var i hus kontaktede de med det samme Bisserne for at få en snak om deres erfaringer. De har bl.a. ladet sig inspirere af at etablere en forening af tandlæger, og de er startet ud med at formulere en række behandlingsprincipper, beskrive målgruppen og formålet med projektet. Det er nu blevet til Børsternes vedtægter, som alle nye frivillige introduceres til. Selvom Børsterne har søgt at drage nytte af de køben-

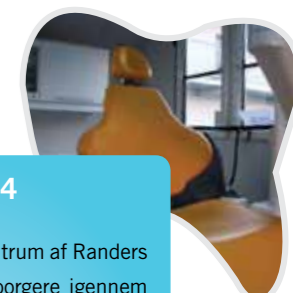
havnske erfaringer ved Anja Holt godt, at de ikke skal måle sig med tilbuddet i hovedstaden. De har andre ressourcer og behov, som de skal dække. Derfor mener Anja Holt, at det vigtigste for Børsterne er at holde fast i nærhedsprincippet og kvaliteten.

– Det er langt at foretrække at en tandlæge har tre succeshistorier med tre brugere i løbet af en eftermiddag og giver sig tid til den enkelte med at tale om tandlægeskræk og give brugerne gode råd med på vejen end at tænke effektivitet og kvantitet. Selvom vi nu har brugere på venteliste må vi ikke drukne i vores egen succes, understreger Anja Holt flere gange. På sigt er det Anja Holts ambition, at bussen skal bruges til at nå de socialt udsatte borgere i udkantsområderne af Randers, som er svære at nå, fordi de isolerer sig og ikke blander sig i bybilledet ligesom dem, der kommer hos værestedet Perron 4. Ved at være synlig med bussens tilstedeværelse er det foreningens håb at kunne udbrede omsorg og den nødvendige tandbehandling til udsatte borgere, som ikke er dækket af de nuværende tilbud i kommunen. Målet er ligeledes at få iværksat flere forebyggende indsatser fx infoaftener i caféen om god tandpleje.

– Det er langt at foretrække at en tandlæge har tre succeshistorier med tre brugere i løbet af en eftermiddag og giver sig tid til den enkelte med at tale om tandlægeskræk og give brugerne gode råd med på vejen end at tænke effektivitet og kvantitet. Selvom vi nu har brugere på venteliste må vi ikke drukne i vores egen succes, understreger Anja Holt flere gange. På sigt er det Anja Holts ambition, at bussen skal bruges til at nå de socialt udsatte borgere i udkantsområderne af Randers, som er svære at nå, fordi de isolerer sig og ikke blander sig i bybilledet ligesom dem, der kommer hos værestedet Perron 4. Ved at være synlig med bussens tilstedeværelse er det foreningens håb at kunne udbrede omsorg og den nødvendige tandbehandling til udsatte borgere, som ikke er dækket af de nuværende tilbud i kommunen. Målet er ligeledes at få iværksat flere forebyggende indsatser fx infoaftener i caféen om god tandpleje.

– Det er langt at foretrække at en tandlæge har tre succeshistorier med tre brugere i løbet af en eftermiddag og giver sig tid til den enkelte med at tale om tandlægeskræk og give brugerne gode råd med på vejen end at tænke effektivitet og kvantitet. Selvom vi nu har brugere på venteliste må vi ikke drukne i vores egen succes, understreger Anja Holt flere gange. På sigt er det Anja Holts ambition, at bussen skal bruges til at nå de socialt udsatte borgere i udkantsområderne af Randers, som er svære at nå, fordi de isolerer sig og ikke blander sig i bybilledet ligesom dem, der kommer hos værestedet Perron 4. Ved at være synlig med bussens tilstedeværelse er det foreningens håb at kunne udbrede omsorg og den nødvendige tandbehandling til udsatte borgere, som ikke er dækket af de nuværende tilbud i kommunen. Målet er ligeledes at få iværksat flere forebyggende indsatser fx infoaftener i caféen om god tandpleje.

– Det er langt at foretrække at en tandlæge har tre succeshistorier med tre brugere i løbet af en eftermiddag og giver sig tid til den enkelte med at tale om tandlægeskræk og give brugerne gode råd med på vejen end at tænke effektivitet og kvantitet. Selvom vi nu har brugere på venteliste må vi ikke drukne i vores egen succes, understreger Anja Holt flere gange. På sigt er det Anja Holts ambition, at bussen skal bruges til at nå de socialt udsatte borgere i udkantsområderne af Randers, som er svære at nå, fordi de isolerer sig og ikke blander sig i bybilledet ligesom dem, der kommer hos værestedet Perron 4. Ved at være synlig med bussens tilstedeværelse er det foreningens håb at kunne udbrede omsorg og den nødvendige tandbehandling til udsatte borgere, som ikke er dækket af de nuværende tilbud i kommunen. Målet er ligeledes at få iværksat flere forebyggende indsatser fx infoaftener i caféen om god tandpleje.



↑ Anja Holt, tv.

## Værestedet Perron 4

Værestedet Perron 4 i centrum af Randers har ca. 300 forskellige borgere igennem årligt. Dagligt har de omkring 100 socialt udsatte og hjemløse igennem caféen, hvor de tilbyder gratis morgenmad, varm frokost og smørbrød til rimelige priser. Bo- og værestedet Perron 4 har 15 boliger tilknyttet fordelt på tre etager. De har to medarbejdere i Team Udsatte, 2 gadeplansmedarbejdere og 10 medarbejdere tilknyttet værestedet, 1 medarbejder til bostøtten, en kok, en social vicevært og en sygeplejerske, som har åben konsultation tre gange ugentligt.

# Tilbageblik og planer for 2011

2010 har været et spændende og ikke mindst begivenhedsrigt år på børne- og unge-området. I sommer blev Barnets Reform vedtaget i Folketinget. En reform som skal sætte barnet i centrum og sørge for, at barnets tarv bliver vægтет tungest. Reformen styrker børns rettigheder, og det samme sker med den tidlige indsats og kvaliteten i indsatsen.

Dét vil jeg fortsat arbejde med i det nye år, når Barnets Reform træder i kraft den 1. januar 2011. Men arbejdet er allerede godt i gang.

Tidligere på efteråret besøgte jeg Tårnby Kommune for at tale med lederne og sagsbehandlere dér om deres arbejde. Der gjorde det mig rigtig opløftet, at sagsbehandlere havde stor opmærksomhed på at tage barnets perspektiv i deres sager og hele tiden i deres overvejelser fokuserede på barnets bedste. Samtidig gjorde det også indtryk på mig, hvor meget de arbejdede med at finde alternative og forebyggende løsninger for det enkelte barn.

Barnets Reform skal sikre, at også udsatte børn og unge kan få en god barndom og opvækst med fokus på den tidlige og forebyggende indsats, så barnet får hjælp, så snart problemerne melder sig.

Børn har brug for nogen, der er for dem. Det gælder ikke mindst for udsatte og anbragte børn. Det er vigtigt, at børn gennem deres opvækst har stabile og nære relationer til voksne. Derfor skal vi styrke de anbringelsesformer, som lægger vægt på omsorg og nære relationer til de voksne. Jeg mener, at flere børn skal anbringes i plejefamilier. Her er barnet en del af en familie og et hjem.

Men selvfølgelig må flere anbringelser hos plejefamilier ikke ske på bekostning af barnets behov for behandling. Familiær nærhed og omsorg alene løser ikke de problemer, som nogle af børnene kæmper med. Der er ingen tvivl om, at for nogle børn er den bedste løsning en anbringelse på en døgninstitution.

I det hele taget skal vi blive bedre til at undersøge andre løsningsmuligheder end kun at anbringe et barn på en institution. Vi skal finde fleksible og individuelle løsninger til det konkrete barn. Det kunne for eksempel handle om, at barnet anbringes i en plejefamilie og samtidig får specialiseret dagbehandling på døgninstitution, mens plejefamilien modtager massiv støtte og supervision fra samme døgninstitution.

Ud fra de tanker giver vi i Barnets Reform kommunerne bedre muligheder for at anbringe i plejefamilier. Blandt andet ved at åbne op for en ny type plejefamilier – kaldet kommunale plejefamilier, ved at lave mere fleksible regler for godkendelse og tilsyn med familierne og ved at give plejefamilierne ret og pligt til løbende supervision og efteruddannelse.

Men det er ikke kun en plejefamilie som sikrer anbragte børn nære relationer. Det er lige så vigtigt, at barnet har god mulighed for at bevare båndene til sit oprindelige miljø. Vi ved, at det biologiske netværk ofte er det, som barnet eller den unge har at falde tilbage på, den dag anbringelsen ophører. Derfor giver vi med Barnets Reform anbragte børn en ret til samvær med sit netværk – som for eksempel bedsteforældre og søskende.

For at sikre en tidlig indsats har vi også med Barnets Reform gjort det lettere for en fagperson at handle med det samme, når man får en mistanke om, at et barn har problemer. Også selvom det kun er en mistanke. Fagfolk skal kunne udveksle oplysninger, hvis de er bekymrede for et konkret barn. Derfor lemper vi tavhedspligtsreglerne og vi tydeliggør underretningspligten, så fagfolk ikke er i tvivl om, hvornår de skal underrette.

Vi skal gribe ind før problemerne vokser sig for store.

Med Barnets Reform har vi også lagt stor vægt på at forbedre de rammer, kommunerne har til at udføre det gode og vigtige arbejde med



sagsbehandlingen. Afbureaukratisering og adgang til den nyeste viden er selvfølgelig vigtige skridt i forhold til at sikre god sagsbehandling. Her er jeg overbevist om, at DUBU – det nye it-sagsbehandlingssystem på børneområdet – er vejen frem.

Jeg er ikke i tvivl om, at DUBU bliver en gevinst for området. Det er det bedste redskab til at få styr på ikke bare økonomien på området, men også på kvaliteten i sagsbehandlingen. Den enkelte sagsbehandler guides i DUBU-systemet gennem et forløb, der sikrer, at formelle krav til sagsbehandlingen overholdes. Sagsbehandleren mindes om frister og opgaver og skal ikke indtaste de samme oplysninger flere gange eller skifte rundt mellem forskellige it-systemer. Dermed reduceres den tid, sagsbehandlerne skal bruge på administration. I stedet får sagsbehandlerne tid til faglig kvalitet i udredningen og planlægningen af indsatsen overfor barnet, som i DUBU er baseret på den internationalt anerkendte sagsbehandlingsmetode Integrated Children's System (ICS). Metoden sikrer, at barnets behov bliver et naturligt omdrejningspunkt for indsatsen, som dermed kan sammensættes så den bedst imødekommer barnets individuelle behov.

Jeg håber, at I vil tage godt imod Barnets Reform, når den træder i kraft 1. januar 2011. Vi har en fælles opgave i hele tiden at arbejde med at finde forbedringer, så udsatte børn får den bedst mulige indsats. En indsats der tager udgangspunkt i barnets bedste.

Med de ord vil jeg ønske jer alle en rigtig glædelig jul og et godt nytår.



# Den Flyvende Hollænder: Implementering af effektstyring i socialt arbejde

↑ Henrik Holst

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. Deres arbejde er it-understøttet af det socialfaglige it-system Bosted System.

Blandt fordelene ved indikatormåling nævner Henrik Holst en bedre systemforståelse blandt personalet og bedre indsigt i årsagssammenhænge.

– 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 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 koncept, der kan være med til at sætte fokus på effekten af den enkelte institutions pædagogiske indsats og særpræg.

## Indikatormåling i praksis

– Indikatormåling indebærer, at man tager afsæt i noget, mener Henrik Holst, og nævner som eksempel, at en indikatormåling kan være impuls/behovsstyring. 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, pubertetsproblemer, relationer til familie og herunder

søskende, forklarer Henrik Holst. Indikatormålinger er derfor med til at skabe ensartethed og struktur i indsatsen.

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 morgenadfærd 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 hverdagssituationer – fx 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 indikatormålingen på en såkaldt behandlingskonference, hvor der er afsat tre timer til fire unge. Her vurderer medarbejderne, hvorvidt indikatorerne tyder på 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 hengik dette blot til uvidenhed.

– Formålet med indikatormåling er at opnå diskussionerne på et tidligere tidspunkt for at undgå fejl, understreger Henrik Holst, der aldrig kunne aldrig finde på at sanktionere medarbejdere, selv om de har håndteret en situation uhensigtsmæssigt. Henrik opererer nemlig ud fra en filosofi om, at der altid er et nyt slag at vinde i morgen, og det giver ikke mening at slå ned på detaljer.

## Socialministeren om effektmåling

Socialminister Benedikte Kiær er meget optaget af effektmåling:

– 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.

# Bosted Serviceeftersyn – få mere ud af Bosted System!

Der er igennem de sidste mange år løbende blevet udviklet mange nye moduler og funktionalitet til Bosted System. Dette sker bl.a. som følge af forslag fra de mange engagerede brugere af Bosted System, ligesom Team Online har fokus på at være på forkant med udviklingen og lovmæssige krav inden for det sociale område.

De nye moduler og funktioner, som er blevet udviklet, er gratis at tage i brug og kan spare tid i hverdagen og forbedre den pædagogiske indsats samt skabe øget overblik for den enkelte medarbejder.

## En travl hverdag

Erfaringen viser dog, at når implementeringen af systemet er gennemført, så bliver det hverdag igen og mange har ikke tid eller overblik til at sætte sig ind i de mange moduler og funktionalitet, som findes i Bosted System – og dermed går de glip af de mange muligheder der ligger i systemet. Derfor er det nu muligt at få et møde med en Team Online konsulent i form af et Bosted Servicetjek, hvor man får hjælp til nogle af disse udfordringer.

Lindebjerg i Assens er et Bo- og aktivitetssted for voksne udviklingshæmmede har benyttet sig af tilbuddet om at få et Servicetjek. Lindebjerg havde sammensat en gruppe på tre, der sammen med konsulent Pia Vander gennemgik deres behov, arbejds gange og muligheder i systemet.

– Vi har været tre fra Lindebjerg, der har hevet en dag ud af kalenderen for at få gennemgået vores brug af systemet. Vi har suppleret hinanden godt ved at være administrativ medarbejder, leder og ergoterapeut, og det har medført nogle gode faglige diskussioner undervejs. Vi bruger måske de samme moduler, men bruger dem forskelligt alt efter vores funktion i organisationen, og det giver forskellige vinkler på Bosted System, hvilket er meget givtigt, mener Gitte Klemmensen.

## Optimering af arbejds gange

Medarbejderne fra Lindebjerg fandt med konsulentens hjælp ud af, at de bør ændre arbejds gangene i forbindelse med deres anvendelse af medicinmodulet. De har indtil nu ikke godkendt medicin for hinanden, og har heller ikke anvendt systemets mulighed for at føre medicinlog ved ændring af medicin.

– Det er meget nyttigt at få sat fokus på systemet med ekstern sparring. Vi har brugt Bosted System længe, og vi har erfaret, at det kan være svært at få ryddet op i alle informationer undervejs. Vi ved, det er hensigtsmæssigt at få struktureret og organiseret de dele af systemet, vi anvender i det daglige, men vi har haft svært ved at prioritere tid til det. Et serviceeftersyn giver os fornyet inspiration med hjem, så vi kan se nye muligheder i systemet, fortæller Linda Bang Ejs.

Det er netop den eksterne konsulentsparring, som er kernen i et Bosted Servicetjek, da man dermed får en objektiv vurdering af arbejds gangene, og konsulenten kan med sin ekspertise og viden omkring

systemet hjælpe med at optimere arbejds gangene i Bosted System.

## Inspiration og nye muligheder

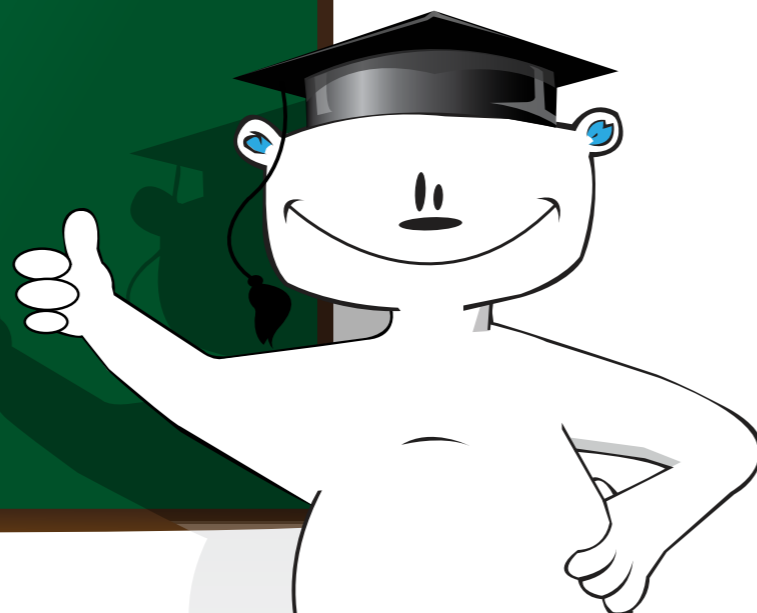
Et andet vigtigt formål med Servicetjekket er, at give tilbuddet et overblik over de mange muligheder der ligger i systemet og give inspiration til nye anvendelsesmuligheder. Dermed kan der blive dannet bro imellem de nye funktionaliteter i systemet og tilbuddets konkrete behov.

Et Bosted Servicetjek vil dermed munde ud i konkrete anbefalinger til optimering af tilbuddets anvendelse af Bosted System samt forslag til implementeringen af nye moduler og funktionaliteter, som i endnu højere grad understøtter medarbejdernes dagligdag.

» Yderligere oplysninger om Bosted Servicetjek kan helt uforpligtende fås ved at kontakte en Team Online konsulent på tlf: 66 17 73 32.



# CSV Randers: Alt handler om læring og kommunikation



Læring og kommunikation er nøgleord på CSV Randers, en specialskole for undervisning af unge og voksne med indlæringsvanskeligheder. Skolen på Bækkevej i Randers er et højt specialiseret tilbud til borgere, som af forskellige fysiske og kognitive årsager falder igennem i det almindelige skolesystem, forklarer vejleder Lone Vinge Mikkelsen, der er uddannet pædagog og en af skolens administratorer på Bosted System.

## Nye målgrupper med nye udfordringer

Skolen er et tidligere amtsligt tilbud, men betjener nu fortrinsvis borgere fra Randers Kommune. Da skolen hørte under Århus Amt var målgruppen voksne med sent erhvervet hjerneskade og unge udviklingshæmmede. Loven om den særlige 3-årige ungdomsuddannelse, STU, og fokus på nye diagnoser har ændret kursisternes profil drastisk.

– Vi tilbyder nu også undervisning til borgere med et mobilt fysisk handicap uden sprog samt til udadreagerende infantile autister og asperger. De er på mange måder bedre begavet end de fleste af vores andre kursister, men til gengæld fungerer dårligere rent socialt.

Desuden har vi fået en helt anden målgruppe bestående af unge med senhjerneskade, forklarer Lone Vinge Mikkelsen.

## Farvel til Skolekom

Kommunikationsudfordringen handler om såvel støtten til de unge og relationerne til omverdenen som den interne kommunikation. I forbindelse med strukturreformen besluttede kommunen derfor at indføre Bosted System på alle sine sociale tilbud. For CSV Randers betød det et farvel til skoleverdens system, Skolekom.

– Det var i sig selv en stor udfordring at forlade et godt internt værktøj, som vi kendte og brugte. Vi er derfor stadig i fuld gang med at tilpasse Bosted System til vores virkelighed,

siger skoleleder Ole Holst. På skolen taler man ikke om individuelle handleplaner men om uddannelsesplaner. Derfor er Bosted System blandt andet blevet tilrettet med en skabelon, der ligner skolens uddannelsesplan og kan bruges, når skolen holder netværksmøder, som også er et statusmøde om kursisten med kommunens sagsbehandlere.

## Kursisternes kommunikationsbehov

Den 3-årige ungdomsuddannelse, STU og de meget varierende kursistgrupper stiller også i særlig grad krav til skolen og personalet, hvad kommunikation angår.

– Jeg bruger en stor del af min tid med at finde egnede praktikpladser til de unge og på at forberede dem på at kunne fungere på en

arbejdsplads. Min erfaring er, at mange af de unge som kommer her lige fra en overbeskyttende folkeskole, hvor de har været fire elever om to lærere får et lille chok i det første halve år på uddannelsen, fordi de lige pludselig bliver mødt med et krav om at tage ansvar for deres egen adfærd og ikke mindst give udtryk for deres egne behov, siger Lone Vinge Mikkelsen og forklarer, at det fx handler om at lære at læse og bruge deres talemaskiner og andre IKT-hjælpemidler:

– Flere knækker læsekoden, fordi de gennem vores undervisning bliver bragt i situationer, hvor de får øjnene op for nytten af at kunne læse en madopskrift eller nyheder på nettet.

Desuden introducerer vi dem til kompenserende IKT-værktøjer som programmet adgang-for-alle, der kan læse tekster op via computeren. På den måde er den 3-årige ungdomsuddannelse en sund overgang fra folkeskolen til voksenlivet.

En stor del af undervisningen handler efterhånden også om at følge trit med de unges egne kommunikationsmidler:

– For efterhånden har over halvdelen af de unge deres egen bærbare computer, mens næsten 90 % af kursisterne har deres egen mobiltelefon.

– En del af forberedelsen til et arbejdsliv kan derfor meget vel bestå i at lære nogle af de unge, både i forhold til hvordan de bruger en mobiltelefon, men også hvornår de ikke gør det, siger Lone Vinge Mikkelsen, der erkender, at de mange teknologier er en udfordring for personalet:

– Heldigvis har vi hidtil været i stand til at hjælpe de fleste med det meste, også selv om flere og flere får værktøjer som tavlepc'er med trykfølsomme skærme og smartphones af forskellige typer og fabrikater, siger Lone Vinge Mikkelsen, som dog ubetinget hilser udviklingen velkommen:

– Tidligere kunne vi lære vores kursister, at de skulle vælge den blå karton i supermarkedet, når de skulle have sødmælk og den grå, når de skulle have skummetmælk. Men sådan er det jo ikke mere, for udbuddet af varer er enormt. Så er det da smart, hvis man i stedet kan aflæse en kode på mælkekartonen med sin mobil og få læst op, hvad den indeholder. På den måde får vores kursister jo meget bedre mulighed for at vide, om de køber det rigtige produkt, siger Lone Vinge Mikkelsen.

## Kommunikation med andre tilbud

Bosted System spiller i dag en stor rolle i tilrettelæggelsen og forberedelsen af undervisningen på CSV i Randers. En stor del af skolens kursister bor på botilbud andre steder i kommunen, og i dag foregår informationsudvekslingen via dagbøger eller udprint fra Bosted System, som kursisten får med hjem i skoletasken.

– Men vi har nu planlagt et fælles møde med alle vores samarbejdspartnere, så vi får styr på, hvilke oplysninger, der skal udveksles. Vi skal blandt andet tage stilling til, hvad der er relevant for andre at vide, men også hvor

vores egen tavshedspligt starter og slutter i forbindelse med de oplevelser, vi har med kursisterne i løbet af dagen. Det samme gælder i forhold til de aflastningstilbud, hvor en række af vores kursister opholder sig hver anden eller fjerde uge, siger Lone Vinge Mikkelsen, som også ser frem til, at kommunens sagsbehandlere kommer med på samme system:

– I dag er det ofte lidt af et resursekrævende detektivarbejde at finde ud af, hvem der er den unges aktuelle sagsbehandler. Afhængigt af hvor langt den unge er i systemet, kan hun have tre-fire forskellige sagsbehandlere. Når den unge er 17 ½ år tager kommunen stilling til den unges forsørgelsesgrundlag. Borgeren får herefter en ny sagsbehandler alt efter, om hun visiteres til fx kontanthjælp eller pension. Undervejs kan borgeren også godt være en tur omkring det lokale jobcenter og får måske yderligere en eller flere voksensagsbehandlere, hvis hun skal på en eller anden form for social bistand.

– Vores koordination og dialog med sagsbehandlere bliver meget lettere og hurtigere til gavn for kursisterne, når vi arbejder i samme system. Det ville også være et stort fremskridt, hvis vi kunne få skabt sammenhæng mellem Bosted System og UU-vejledernes systemer, ungdomsuddannelsesvejledere, for det er ofte de samme data, vi sidder og registrerer om den enkelte kursist, mener vejleder Lone Vinge Mikkelsen, CSV Randers, der ikke er i tvivl om, at den samlede indsats er det hele værd trods de mange kommunikationsudfordringer:

– Jo mere selvstændige vores kursister bliver af undervisningen hos os, jo mindre byrde vil de være for samfundet i resten af deres liv. Og så giver et mere selvstændigt liv jo også en større livskvalitet for den enkelte, og det har vel også en høj værdi?



Nette og Line



Ronnie og Henrik



## Om CSV Randers

CSV Randers er en specialskole under Randers Kommune. Den kompenserende specialundervisning henvender sig til unge og voksne med særlige behov, hvor formålet er "at begrænse eller afhjælpe virkningerne af deres vanskeligheder og videreudvikle deres personlige, studiemæssige- eller erhvervmæssige

kompetencer". Skolen underviser blandt andet unge med infantil autisme diagnose, unge udviklingshæmmede og asperger/ADHD på den særlige 3-årige ungdomsuddannelse STU.

Derudover har CSV en afdeling for senhjerneskadede med 35 elever. Den ligger i lokaler i Randers Midtby og henvender sig til borgere, som p.g.a. hjerneblødninger, trafikuheld, hjernesvulster etc. har brug for special-

undervisning i løbet af deres rehabilitering.

CSV Randers har i dag 25 brugere af Bosted System, heraf er fire administratorer og to superbrugere, fordelt i fire huse på to matrikler i Randers for de særlige målgrupper på den tre-årige uddannelse samt administrationen og det teknisk administrative personale.

» Læs mere på [www.CSV.Randers.dk](http://www.CSV.Randers.dk)



Standområdet



## KL's årlige misbrugskonference:

Effektiv misbrugsbehandling – fokus på screening, ydelser og virkning

KL's årlige misbrugskonference fandt traditionen tro sted sidst i oktober, men denne gang var de 575 fremmødte deltagere rekord, og standområdet var også udvidet i år. Flere sociale tilbud havde i år valgt at være synlige over for konferencens deltagere med en stand. Temaet for dagen: "Effektiv misbrugsbehandling – fokus på screening, ydelser og virkning" satte fokus på forebyggelse og spørgsmålstegn ved om den eksisterende behandlingen er god nok. I disse tider er omdrejningspunktet effektivitet og udbytte af indsatsen, og det var måske også derfor deltagertilslutningen var større i år end tidligere.

I KL's Social- og Sundhedsudvalgsformand Anny Winthers indledende tale slog hun fast, at det er vigtigt, at de forskellige sektorer arbejder sammen, da misbrug som bekendt ofte stammer fra sociale problemer.

Anny Winther konstaterede, at mange brugere lander mellem to stole eksempelvis socialpsykiatrien og misbrugsbehandlingen og her er det vigtigt at områderne arbejder tæt sammen om at løfte opgaven. I den forbindelse kunne hun tilføje, at Socialministeriet har afsat midler til at skabe en sammenhæng mellem regioners og kommuners behandling.

Kontorchef Peter Juul i Socialministeriet efterfulgte KL's Social- og Sundhedsudvalgsformand og kunne berette, at antallet af misbrugere desværre er steget markant siden

2005. Politikerne er især bekymrede for det stigende antal hashmisbrugere, som ofte er det første skridt på vej ind i en "narko-karriere". I den forbindelse er det vigtigt at have fokus på forebyggelse og behandling. Ét af de første initiativer er ministeriets vedtagelse af en behandlingsplan med 19 initiativer, som er udarbejdet på baggrund af anbefalingerne fra regeringens kokainbehandlingsudvalg.

### Misbrug stammer ofte fra sociale problemer

Regeringen arbejder desuden for en tidlig indsats i forhold til børn og unge. De ønsker fx en tidlig og forebyggende kontakt i samarbejdet mellem tekniske skoler, gymnasier og behandlingssteder.

Blandt andre initiativer nævnte kontorchefen et nyt internetbaseret rådgivningstilbud til unge samt at gøre hjælpen let tilgængelig på uddannelsesinstitutioner ved at etablere samarbejde med behandlere eller tilbud og uddannelsesinstitutioner. Kontorchefen understregede ligeledes vigtigheden af at sammentænke psykiatri og misbrug.

Kontorchefen henviste til et andet af de nyere initiativer inden for behandling, der er blevet evalueret af Center for Rusmiddelforskning på Aarhus Universitet. Den nye rapport har fokus på unge med problematisk brug af rusmidler og viser, at kommunernes overtagelse af behandlingen af unge misbrugere ikke har fået flere unge i behandling. Den reaktive behandlingspolitik, som mange kommuner fører

på området for behandling af misbrugere mellem 12-17 år, betyder, at det primært kun er unge, der selv eller via deres netværk opsøger behandling, som får hjælp til at komme ud af deres misbrug.

Peter Juul i Socialministeriet henviste afslutningsvis til Det Nationale Forskningscenter for Velfærd - SFIs undersøgelse i 2009, der viste, at Danmark stadig har brug for forbedring på den sociale indsats inden for stofmisbrugsbehandling. Undersøgelsen dokumenterede, at alt for mange stofmisbrugere ikke får udarbejdet handleplaner, de modtager ikke en tilstrækkelig social støtte, og der sker ikke en ordentlig udredning og screening af de psykiske problemstillinger. Herudover fremhæves det, at behandlerne mangler efteruddannelse.

### Effektmåling inden for misbrug

I Danmark og i Norden har vi på det sociale område ingen tradition for økonomisk effekt-måling. Men én af dagens oplægsholdere Jes Søgaard, direktør Dansk Sundhedsinstitut, søgte at give svaret på, hvordan vi bliver mere effektive i misbrugsbehandlingen. Han opfordrede til, at vi i langt højere grad har behov for at kunne måle effekten af behandlingen og af de kampagner, der gennemføres. Omverdenen stiller krav om at vide, hvad der virker, og hvad det koster.

Jes Søgaard henviste til, at man på sundhedsområdet har stort fokus på cost-benefit analyser i forhold til forskellige behandlingsformer, men at der endnu ikke er tradition for

at gøre det på socialområdet.

Netop muligheden for at måle effekterne af indsatsen på socialområdet finder Michael Sandal, direktør for Team Online, meget centralt. Han mener, det er hensigtsmæssigt at udtrykke sig på en måde som forstås af beslutningstagerne, der tænker ud fra et økonomisk perspektiv. Han fremhæver, at effektmåling er it-understøttet i et nyudviklet indikatormodul i det socialfaglige it-system Bosted System. Andre områder inden for den sociale sektor har gode erfaringer med at måle på effekterne af det daglige arbejde ved at foretage indikatormåling på den enkelte borger gennem Bosted Systemet, så hvorfor ikke drage nytte af deres erfaringer og inddrage it-understøttet effekt-måling på misbrugsområdet? spørger Michael Sandal.

Ifølge Jes Søgaard viser forskellige måder at beregne økonomisk effektivitet på, at man ikke som udgangspunkt kan sige, at den billigste behandling i virkeligheden er billigst for samfundet, for det kan vise sig, at den ikke er særlig effektiv, og derfor ikke får folk ud af misbruget.

### Bosted System til misbrugsområdet

Bosted Systemet understøtter behovene på misbrugsområdet:

- Sikrer direkte indberetning til Sundhedsstyrelsen af SIB/NAB skemaer og til Stofmisbrugsdatabasen af VBGS stamdata og EuropASI skema
- Bosted System trækker automatisk indtastet data = undgå dobbeltindtastning
- Giver overblik over behandlingshistorik
- Dokumenterer indsatsen med statistiske udtræk
- Håndterer medicin
- Giver komplet økonomisk overblik over ydelser
- Individuelt tilpasset startside = overblik

## Erfaringer fra Nordsjællands Misbrugscenter

– Vi har på Nordsjællands Misbrugscenter brugt Bosted System siden efteråret 2006, og har i dag 120 aktive medarbejdere i systemet. Vi har ambulatorier flere forskellige steder, og flere forskellige behandlere tilknyttet samme bruger, derfor er det nyttigt for os med ét fælles system, der sikrer en samlet indsats over for borgerne.

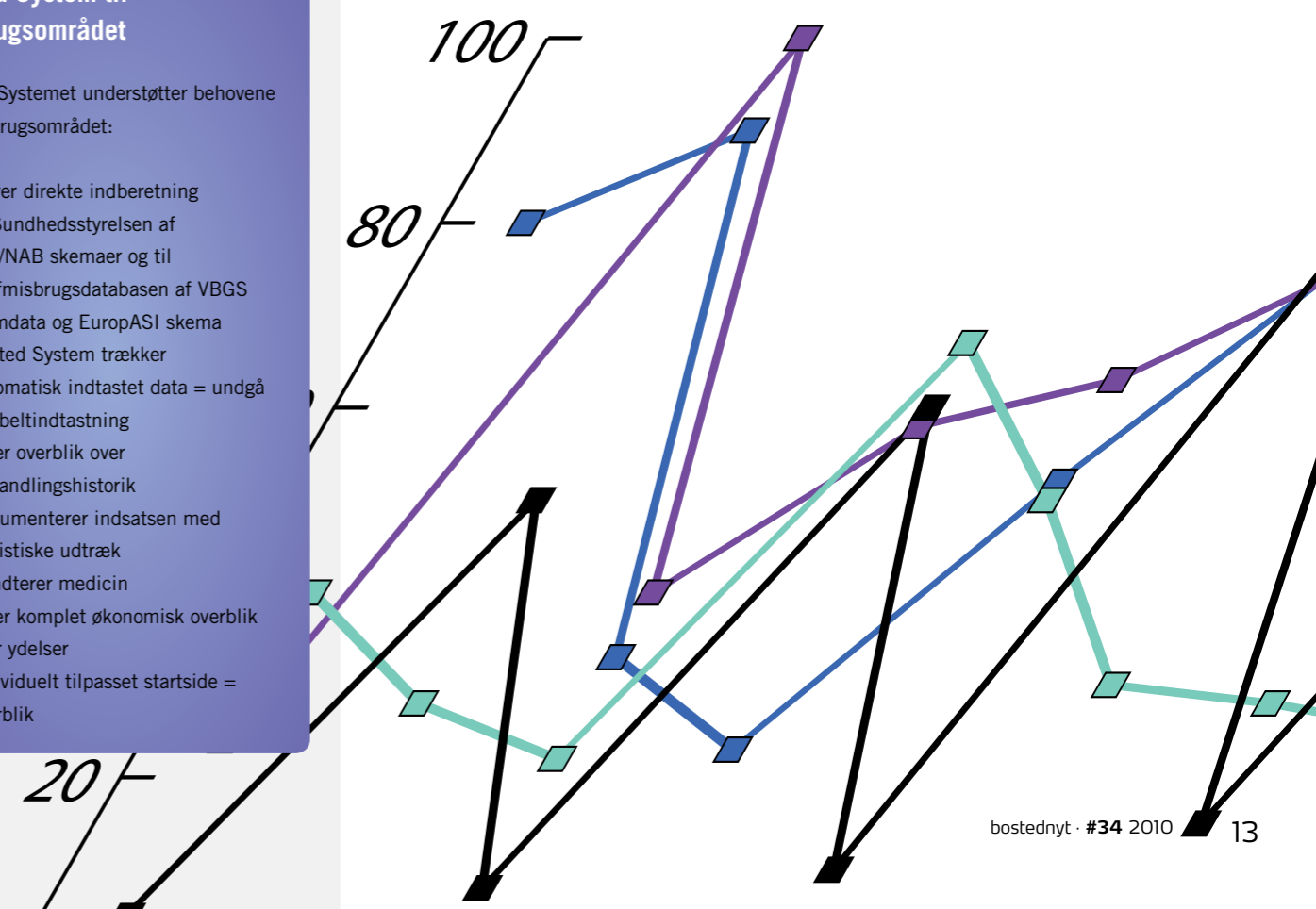
**Kortlægningskonsulent Dorte Bech Nybro, Nordsjællands Misbrugscenter**

På Nordsjællands Misbrugscenter opretter de journalnotater i Bosted System i forbindelse med behandlinger og samtaler. Ifølge Dorte Bech Nybro er det nyttigt, at kunne få et overblik over brugerens hidtidige forløb via journalnotaterne. Hun forklarer, at mange af brugerne er i længerevarende forløb eller kommer igen, og derfor er historikken et godt redskab i arbejdet med borgeren.

– Vi trækker jævnligt statistik fra Bosted System. Det kan både være på baggrund af henvendelser fra kommuner, der vil vide hvor mange borgere, de har haft indskrevet i behandling, og til brug for os selv i forbindelse med kvalitetssikring og løbende udvikling af behandlingstilbud. Bosted System giver os en sikkerhed for, at vi altid kan dokumentere vores indsats, siger Dorte Bech Nybro.

Nordsjællands Misbrugscenter indberetter via Bosted System til Sundhedsstyrelsen direkte fra SIB/NAB skemaer, og de kender til muligheden for at indberette i Stofmisbrugsdatabasen, der er en sammenføring af to indberetninger på stofmisbrugsområdet.

– Det vil uden tvivl lette os for en masse administrativt arbejde med manuel indtastning, og det glæder vi os til, understreger Dorte Bech Nybro.





## Udsatte Børn og Unge: Så er det DUBU-tid

DUBU er en it-løsning, der vil fremme effektivitet og kvalitet på området udsatte børn og unge. Målet med løsningen er at udvikle et fællesoffentligt fagsystem, der kan give kommunerne mulighed for en mere effektiv styring og sagsbehandling på området.

### ➔ Af Mia Valentiner, KOMBIT

Udviklingen på området for udsatte børn og unge har de senere år resulteret i større krav til både sagsbehandling og dokumentation. Det er sket samtidig med, at kommunalreformen har givet kommunerne et større ansvar for opgaverne. For at imødegå disse udfordringer planlægger kommunernes it-organisation, KOMBIT, i samarbejde med Socialministeriet og KL udviklingen af it-løsningen DUBU – Digitalisering af området for Udsatte Børn og Unge.

### Sikrer fuldt overblik over sagsbehandlingen

DUBU er et fagsystem, der skal sikre fuldt overblik over sagsbehandlingen for den enkelte sagsbehandler. De kommuner, som deltager i DUBU-projektet, benytter alle den internationalt anerkendte metode Integrated Children's System (ICS), som DUBU-løsningen er baseret på.

ICS er en socialfaglig systematik og forståelsesramme, der hjælper med at komme rundt om de faktorer, som påvirker og har betydning for barnets eller den unges situation. ICS-metoden understøtter sagsbehandlerne i at arbejde efter en fælles systematik. En systematik, der har til formål at øge kvaliteten i sagsbehandlingen og sikre en bedre matchning af behov og tilbud ud fra en betragtning om, at bedre

undersøgelser, handleplaner og opfølgninger giver bedre mulighed for at finde en indsats, der passer til barnet/den unge.

### Et system med mange fordele

Brugen af DUBU-løsningen giver en lang række fordele på sagsbehandlersiden:

#### Mere systematik i sagsbehandlingen

Færre fejl og større systematik og ensartethed i sagsbehandlingen. Brugen af den socialfaglige metode ICS sikrer, at forvaltningsloven og andre love overholdes.

#### Integration af økonomiske og socialfaglige overvejelser

Sagsbehandleren får bedre overblik over de muligheder, der findes, og de økonomiske konsekvenser af de valg, der træffes.

#### Bedre matchning af behov og tilbud

DUBU gør det nemmere at finde frem til lige præcis de tilbud, der kan hjælpe barnet eller den unge. Det betyder færre revisiteringer. Det bliver desuden nemmere at registrere og dokumentere effekten af de truffne valg.

#### Lettelse af administrative byrder for sagsbehandlerne

DUBU vil reducere den tid, sagsbehandlerne bruger på rene administrative

funktioner og frigiver dermed tid til andre dele af sagsbehandlingen.

#### Nemmere tværgående arbejde mellem offentlige myndigheder

Et af de vigtigste formål med DUBU er at lette informationsudvekslingen mellem de offentlige myndigheder. Det skal sikre hurtigere og bedre sagsbehandling.

#### Bedre ledelsesinformation til planlægning og styring af indsatsen

Højere kvalitet i de informationer, der danner basis for ledelsesbeslutninger, skal sikre et bedre prioriteringsgrundlag. Det giver lederne bedre redskaber til at sparre med sagsbehandlerne og modvirke budgetoverskridelser.

### Hurtig og kvalitativ sagsbehandling

Også de udsatte børn og unge i de kommuner, der er med på løsningen, får en række vigtige gevinster: En hurtig og kvalitativ sagsbehandling, der sikrer, at den udsatte modtager det rigtige tilbud første gang. Rettidig opfølgning og evaluering af indsatsen sikrer, at indsatsen bliver justeret eller ophører planmæssigt, og dermed er der ingen, der bliver tabt i systemet. Og sidst med ikke mindst vil den udsatte familie opleve en mere glidende overgang ved flytning fra en kommune til en anden, idet den udsatte let kan migreres over i tilflytterkommunens system, såfremt denne kommune også anvender DUBU-løsningen.

DUBU vil blandt andet reducere sagsbehandlernes tidsforbrug til administration, frigøre mere tid til konkret behandling af sager og give et bedre match af behov og tilbud.

### Kommunernes system

DUBU ejes af kommunerne. 34 kommuner er indtil videre gået sammen om it-løsningen, og yderligere et par kommuner har en tilslutningsaftale på vej. Fase 1 forventes at gå i drift inden udgangen af 2011.

En række kommuner har fra start været inddraget i arbejdet med at finde frem til den rigtige metode og de vigtigste krav for DUBU-løsningen. Også fremadrettet fortsætter denne inddragelse, for sagsbehandlere og andre specialister vil fortsat være inddraget i udvikling og test og er dermed med til at sikre, at DUBU bliver udviklet på kommunernes præmisser. Det er den bedste vej til et system, der giver størst mulig gavn i den virkelighed, hvor det skal fungere.

Løsningen DUBU-løsningen leveres i 4 faser, hvoraf fase 1 forventes klar til de deltagende kommuner ultimo 2011.

» Vil du vide mere om DUBU, eller vil du vide, om din kommune er med i DUBU-samarbejdet, kan du skrive til KOMBIT på [DUBU@kombit.dk](mailto:DUBU@kombit.dk).

## inCorp Portal – sagsbehandling i praksis

Det er meget positivt at Socialministeriet og KL gennem henholdsvis DUBU projektet på børn & unge området og DHUV projektet på handicap og udsatte voksne området aktivt medvirker til at metodisere og professionalisere sagsbehandlingen i de danske kommuner.

Høje-Taastrup er en af de kommuner, der allerede har valgt at implementere et fagsystem på sagsbehandler-niveau og arbejder således i dag praksisorienteret med inCorp Portal som digital platform for deres Social- og Handicapcenter. inCorp Portal er netop udviklet i overensstemmelse med Socialministeriets generiske model for sagsforløb og understøtter præcis samme opgaveløsning og metodik, som både DUBU og DHUV standarderne er tiltænkt.

Ud over at følge de nationale standarder for sagsstyring, kan inCorp Portal desuden skræddersys til den enkelte myndigheds individuelle sags- og arbejdsgange – ligesom inCorp Portal vil understøtte både DUBU og DHUV så snart disse projekters kravspecifikationer ligger fast.





# VOXPOP

Hvordan sikrer du, at den viden du får om Bosted Systems nye muligheder bliver brugt og bragt ud i organisationen?

**Projektmedarbejder Troels Leth, CVOS Region Midtjylland**

Tre gange om året holder vi i tilknytning til opdateringerne et administratormøde for alle 20 botilbud. Mødet varer ca. tre timer, og her gennemgår vi forskellige ting i systemet og den nye featureguide. En gang om måneden holder vi desuden videokonference med webcam for botilbudenes administratorer, hvor vi drøfter mere aktuelle problemstillinger. De fleste skal lige vænne sig til at se sig selv på tv i forbindelse med videokonferencen, og vi ser da også at flere og flere administratorer deltager.

**Ergoterapeut og bostøttemedarbejder Gitte Simonsen, Flydedokken, Region Syddanmark**

Jeg arbejder dagligt med Bosted System og herunder dagbog, mål og delmål. Men jeg bruger ikke tid hver dag på at udforske systemet for nye muligheder. Min viden om systemet får jeg derfor typisk på personalemøder, hvor vi jævnligt bliver introduceret til nye dele af systemet og måder at arbejde på, hvis vi fx skal i gang med en nyt modul. Lige nu er vi ved at ændre på vores skabeloner, så dette emne er oppe at vende på næsten hvert eneste personalemøde. Regionen afholder også Bosted System-koordinationsmøder, hvor vi har mulighed for at deltage og udveksle information og erfaringer, lige som jeg kan tage spørgsmål op på mødet.

**Afdelingsleder Kim Glipstrup, Dyssegården, Auderød**

Min udfordring er, at jeg ikke har afsat tid i min dagsplan til at finde nye muligheder i Bosted System. Derfor er et arrangement som Bosted Temadag en god kilde til inspiration. Jeg har fået mange ideer til dele af systemet som jeg godt kan se anvendt på vores tilbud og som jeg derfor vil tage med hjem og præsentere for vores stab. Det er blandt andet spørgsmål om it-politik og SMS-advisering, som jeg vil lade mig inspirere af.

Hvilke overvejelser har I gjort jer om, hvornår og hvor meget tid medarbejderne skal bruge på Bosted System?

**Projektmedarbejder Troels Leth, CVOS Region Midtjylland**

Vi har ikke opsat regler for hvor meget eller hvor lidt tid man skal bruge på Bosted Systemet. Det er helt op til den enkelte leder, for det afhænger jo også af hvor meget man skal dokumentere på det enkelte tilbud. Mit bud er, at de fleste medarbejdere bruger ca. en time om dagen i systemet, men det kan sagtens være mere, især hvis man er midt i handleplansarbejde, skal indberette magtanvendelse, udfylde spørgeskemaer med mere. Medarbejderne må som udgangspunkt også gerne gå på Bosted System hjemmefra, og arbejde hjemmefra, men den del af it-politikken er lagt ud til den enkelte leder.

**Ergoterapeut og bostøttemedarbejder Gitte Simonsen, Flydedokken, Region Syddanmark**

På min arbejdsplads er der ingen regler om, hvor meget tid vi må bruge på Bosted Systemet. Jeg går ud fra, at man regner med at vi bruger den nødvendige tid. Jeg bruger vel ca. 1,5 time om dagen på at skrive dagbog med mere. I de perioder, hvor vi har status på handleplaner kan det dog være langt mere. Desuden bruger jeg også løbende tid på at læse i systemet.

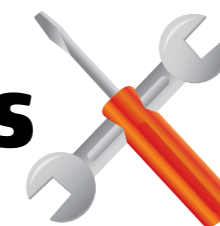
**Afdelingsleder Kim Glipstrup, Dyssegården, Auderød**

Vi har ikke lagt begrænsninger på, hvor meget tid man kan og må bruge i Bosted System. Men vi har da diskuteret, hvor meget man skal læse, når man fx kommer tilbage efter ferie. Nogle læser alle tre uger, mens andre blot læser de sidste par dage. Jeg vil anslå, at de fleste medarbejdere bruger 1-2 timer i systemet på at skrive, kigge, tjekke fora og læse nyheder hver dag. Der er jo meget, der skal dokumenteres. Medarbejderne skal skrive deres daglige observationer ind, afkrydse medicin, skrive arbejdstider ind osv. Medarbejderne må gerne gå på hjemmefra, men vi har sagt at man ikke skal sidde hjemme i sin fritid og sende advis til kolleger, fordi man har glemt et eller andet og om kollegaen lige vil gøre dette eller hint. For det skal ikke være den medarbejder, der holder fri, der beslutter hvad andre skal bruge deres arbejdsdag på.



↑ Troels Leth   ↑ Gitte Simonsen   ↑ Kim Glipstrup

## Tips & Tricks



↑ Sådan sætter du formatering på Planskabelon

### Formatering af dagbogsnotater og skabelon for planer

Det er muligt at formatere teksten i skabelonen for planer. Gør det derfor til en vane at slå "brug formateret tekst" til, når I opretter nye Planskabeloner for en borger. Formateringen viser sig på hvert faneblad og ligeledes på print af planer.

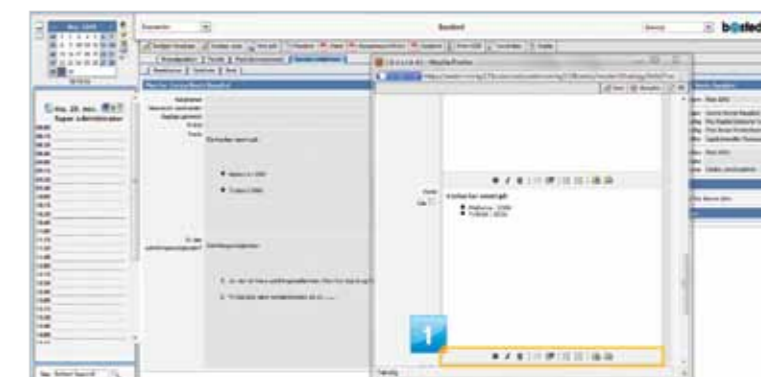
#### Formateringsmulighederne omfatter:

Fed, kursiv, understregning, punkttopstillinger, numeriske punkt-opstillinger og indrykninger

Ønsker man at bruge formateringsmulighederne skal det slås til i konfigurationen af jeres administrator, når man opretter en ny Planskabelon.

### Sådan gør du i Planskabelon

- Gå i Genveje → Konfiguration → Planer
- Klik på den skabelon, du ønsker at gøre formatering af tekst aktiv på
- Klik på knappen "Rediger skabelon" i værktøjslinjen
- Sæt flueben i feltet "Brug formateret tekst"
- Klik på "OK" for at gemme indstillingerne



↑ Sådan ser det ud, når formatering af Planskabelon er slået til



↑ Sådan ser det ud, når formatering af tekst i Dagbog er slået til

### Formatering af tekst i Dagbog

Hvis man ønsker formatering af tekst i Dagbog, skal dette ligeledes sættes op i konfigurationen af jeres administrator.

Gå i **Konfiguration → Dagbog → Konfiguration**.

Klik her på knappen "Rediger Indstillinger" og Sæt flueben i feltet "Anvend formatering".

» Husk at man med fordel kan skrive Dagbog fra startsiden under borgeren.



## Digital hjemtagning: Handlekommunernes nye opgaver kan løses DIGITALT

Loven om social service blev i juni ændret, så den kommune, hvor en borger er født, fremover som udgangspunkt både skal betale og være ansvarlig handlekommune. Dette er tilfældet uanset om borgeren modtager ydelser efter lov om social service i en anden kommune.

Formålet med loven er at skabe mulighed for bedre budgetstyring i kommunerne i forhold til udgifter til det specialiserede socialområde ved at skabe sammenhæng mellem visitationskompetence og finansieringsansvar.

### Kommunerne overtager handleansvaret

Selv om loven giver mulighed for at overlade handleansvaret til opholdskommunen, har mange kommuner valgt at overtage handleforpligtigelsen.

– Først midt i december ved vi præcist, hvor mange kommuner, der overtager handleforpligtigelse for hvor mange borgere. Men tendensen er helt klart, at kommunerne vælger at overtage de fleste borgere selv, mener formanden for Socialt Leder Forum, Ib Poulsen.

Herning Kommune har for eksempel valgt at overtage handleforpligtigelsen for 145 borgere, mens 31 andre borgere fra Herning Kommune fortsat skal have nuværende opholdskommune som handlekommune.

### Assens Kommune overtager alle

I Assens Kommune på Fyn har man valgt at overtage handleforpligtigelsen for alle de borgere som modtager ydelser efter lov om social service

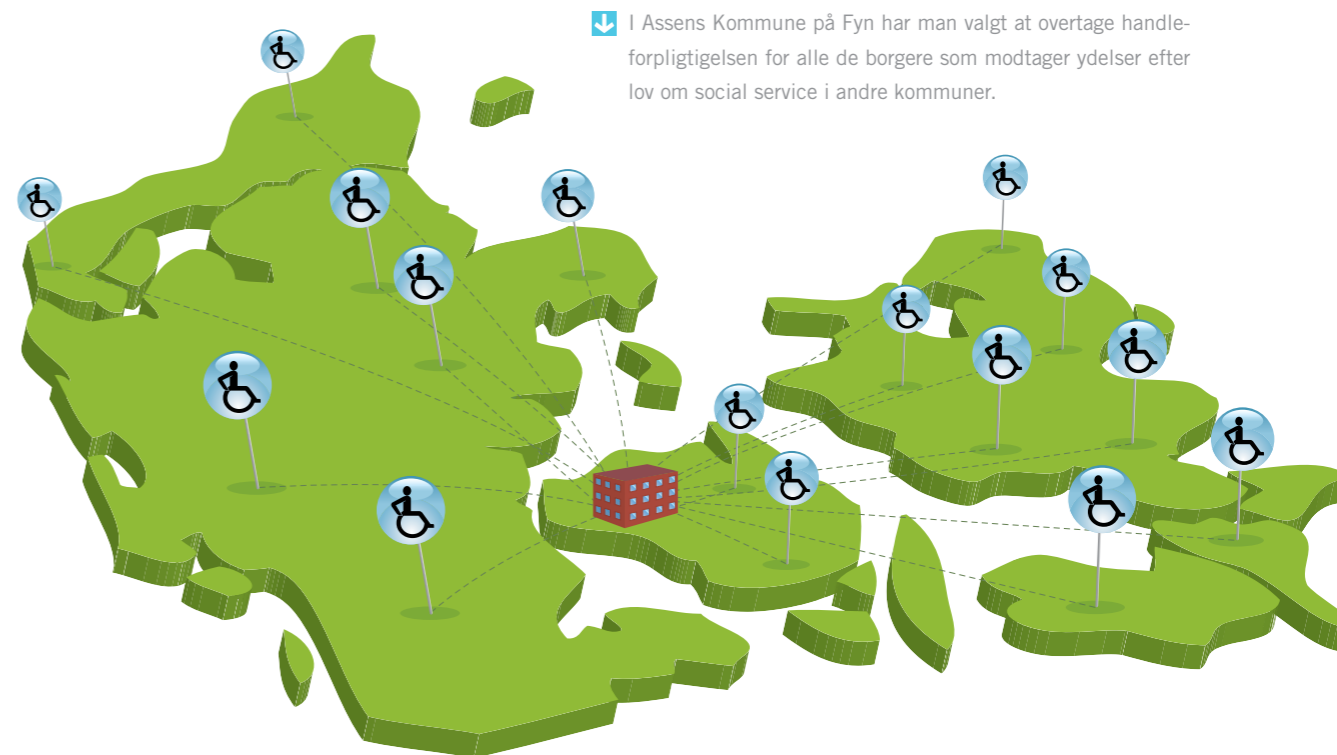
i andre kommuner. Det drejer sig om ca. 120 borgere, som i dag er anbragt på botilbud rundt omkring i resten af landet fra Frederikshavn i nord til København i øst.

### Sammenhæng men bøvl

For Ib Poulsen, er der ingen tvivl om, at den nye ordning skaber sammenhæng mellem betaling og ansvar for indsatsen i kommunerne. Men han mener også, at det giver kommunerne en række nye store administrative udfordringer på det sociale område:

– Kommunerne får ganske enkelt en masse administrativt bøvl. Bare tag den situation, hvor en kommune har defineret et serviceniveau for sine egne borgere, hvor der skal være en nattevagt på et botilbud for hver 30. beboer. De risikerer nu at stå i en situation, hvor de lægger tilbud til borgere fra andre kommuner, som fx mener, at der skal være en nattevagt for hver 25. eller 35. borger. Samtidig er der ingen tvivl om, at kommunerne får en langt større opgave med at følge med i, hvordan de borgere, som bor på tilbud i andre kommuner reelt har det. Ellers giver loven slet ingen mening, siger Ib Poulsen.

Et eksempel er Socialforvaltningen i Københavns Kommune, der tidligere på året opgjorde, at kommunen har 403 handicappede borgere og 580 psykisk syge borgere, som bor udenfor Københavns Kommune, og hvor kommunen yder refusion for ydelser efter serviceloven. Forvaltningen vurderede, at kommunen formentlig kan hjemtage 85 sager på handicapområdet



I Assens Kommune på Fyn har man valgt at overtage handleforpligtigelsen for alle de borgere som modtager ydelser efter lov om social service i andre kommuner.

samt 520 sager på psykiatriområdet. Men det blev samtidig anslået, at det ville kræve ekstra resurser til at varetage den socialfaglige opfølgning i borgersagerne, i alt otte hele årsværk, til varetagelsen af den socialfaglige opfølgning i de nye sager.

### Digital sagsbehandling

Det er en problematik, som centerchefen Michael Henriksen i Assens Kommune kan genkende:

– På myndighedsniveau får vi jo nu som handlekommune en udvidet forpligtigelse til at følge godt med i, hvordan borgere som bor i de andre kommuner, har det.

I Assens Kommune er det forholdsvis enkelt at overskue, hvordan vores egne borgere på vores egne tilbud har det, fordi alle borgere på de specialiserede socialområde er eller vil være tilknyttet Bosted System.

Men hvad angår borgerne i de andre kommu-

ner, er virkeligheden den, at Assens Kommune er nødt til at skaffe sig de nødvendige oplysninger ved at møde frem eller få fremsendt papirer og udprint fra de andre kommuners datasystemer. Det kræver en forfærdelig masse administrative resurser, mener Michael Henriksen, der mener at løsningen kunne være at sikre digital adgang til de relevante borgerdata:

– Jeg ved fx, at mange af de Assens-borgere, som bor i andre steder i landet bor på tilbud, der benytter Bosted System. Det gælder fx alle de borgere, der bor på Region Midtjyllands tilbud. Her burde det være enkelt at give sagsbehandlerne i Assens Kommune adgang til at læse i de relevante borgeres oplysninger. På den måde ville man hurtigt kunne sætte sig ind i de aktuelle forhold og orientere sig om borgerens handleplan, mål og delmål, livshistorie og personbeskrivelse. Det ville gøre sagsbehandlingen både bedre og hurtigere, lige som sagsbehandlerne hele tiden kunne

være opdateret om den enkelte bøger uden at skulle køre land og rige rundt, siger Michael Henriksen.

### Bosted Ekstranet

Hos Team Online A/S ser udviklingschef Rune Andersen ikke de store vanskeligheder ved at lette sagsbehandleres adgang til de nødvendige data:

– I de tilfælde hvor borgeren opholder sig på et bosted i en kommune, der benytter Bosted System, vil man ganske enkelt kunne oprette kommunens sagsbehandler i systemet og give adgang til de relevante data via Bosted Systems ekstranet-funktion. På den måde kan sagsbehandleren løbende følge med i de relevante borgeres sag og holde sig orienteret med de seneste nye oplysninger af betydning for sagsbehandlingen, siger udviklingschef Rune Andersen, Team Online A/S.

### Hovedelementer i loven

- Den oprindelige opholdskommune forbliver fremover handlekommune efter serviceloven
- I eksisterende sager overtager den oprindelige opholdskommune som udgangspunkt handleforpligtigelsen efter serviceloven 1. januar 2011
- Kommunen kan uden borgerens samtykke kan indhente oplysninger som er nødvendige for at varetage handleforpligtigelsen i sager som de overtager handleforpligtigelsen i den 1. januar 2011
- Den oprindelige opholdskommune kan beslutte at træffe afgørelse om ikke at overtage handleforpligtigelsen

# Nyt & Noter

## Adgang til opdateret viden

Servicestyrelsens Vidensportal udkommer i første omgang i en testversion og samler aktuel og den bedste viden om udsatte børn og unge – fra forskning til praksis.

ud af at besøge portalen og om den har levet op til dine forventninger. De opfordrer derfor alle besøgende til at svare på et digitalt spørgeskema om Vidensportalen.

» Find Vidensportalen på adressen: <http://vidensportal.servicestyrelsen.dk/>

Vidensportalen skal samle og formidle viden om udsatte børn og unge, så den bliver lettere at bruge i praksis. En af vidensportalens vigtigste opgaver er at bygge bro mellem forskning og praksis og gøre forskning brugbar for bl.a. chefer, udviklingskonsulenter og sagsbehandlere i kommunerne. Portalen gør forskning brugbar for praksis ved bl.a. at systematisere viden om, hvordan andre kommuner gør på børne- og ungeområdet.

Portalens lancering i første fase er som en testversion med udvalgt viden i temaer: Seksuelle overgreb, Kriminalitet og Plejefamilier. Den viden der præsenteres på portalen skal fremover udvides med flere temaer og funktionaliteter.

### Giv din mening!

Servicestyrelsen vil gerne inddrage dig i udviklingen af Vidensportalen Børn og Unge.

Blandt andet er de interesseret i at vide, hvad du har fået



### Bosted Temadag



Sæt kryds i kalenderen

### Socialt Leder Forum



Sæt kryds i kalenderen

### LOS Landsmøde



Sæt kryds i kalenderen