

#36

Juni 2011

# bostednyt

Team Online direktør, Michael Sandal, fylder 50 år: | 10

## Et tilbageblik på de sidste fem årtier

Bo Liv: | 8

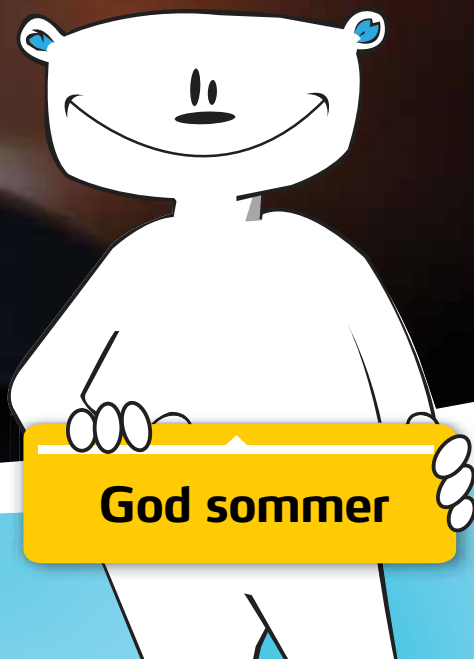
Ny hjemmeside som samler viden om botilbud

Akkreditering Danmarks kvalitetsmodel: | 18

Fokus på kvalitetssikring og kvalitetsudvikling

9 | Benny Andersen, Socialpædagogernes Landsforbund:

## Medarbejderne skal inddrages i valget af IT system



# Dette nummer

Så er medierne desværre igen ramt af artikler, der tegner et sort billede af det sociale område, som var det bemandet med tyveknægte og mis-handlere i stedet for socialpædagoger og sagsbehandlere. Jeg tænker på historierne om de forkastelige tilfælde, hvor borgernes personlige konti er blevet misbrugt af enkeltpersoner. Det er naturligvis uacceptabelt, men bør ikke opfattes som et retvisende billede af hele socialområdet. Faktisk er der rigtig mange tilbud, der fx benytter Bosted Systems beboerøkonomimodul og dermed kan dokumentere og give fuldstændig indsigt i, hvordan borgernes penge forvaltes. Så i bund og grund er der nødvendigvis ikke brug for nye regler: man kan bare bruge de løsninger, der allerede findes.

Faktisk har vi så mange gode velfungerende metoder og viden på socialområdet i Danmark, at udlandet ønsker at få del i de erfaringer, vi har gjort os herhjemme igennem de sidste 50 år. Det oplever vi først og fremmest i USA, hvor tilbuddene næsten står i kø for at få lov til at bruge Bosted System. Det er naturligvis et skulderklap til medarbejderne i Team Online, men det er først og fremmest resultatet af tusindvis af dygtige og dedikerede medarbejdere i den sociale sektor i Danmark, som har arbejdet hårdt for at udvikle, dokumentere og dele deres viden om hverdagen til gavn for borgerne.

De mange brugere af Bosted System og inCorp Portal er med til at skærpe vores viden om de krav, der er til dokumentation og videndeling i

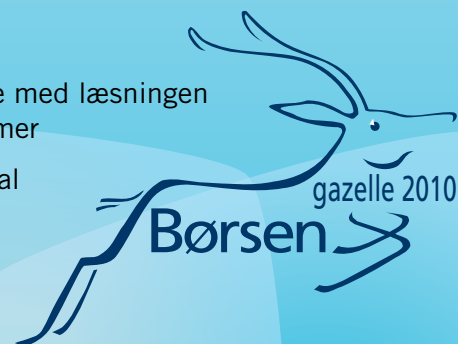
hverdagen. Derfor er vi lige begejstret uanset om det er et enkeltstående tilbud eller en hel kommune, som bliver en del af Bosted- og inCorp-fællesskabet. Fordelene ved at så mange som muligt anvender de samme systemer - eller systemer, der kan snakke sammen - er gigantisk, ikke kun for medarbejderne i den sociale sektor, men også for borgerne.

I Haderslev Kommune har man netop haft de borgervendte arbejds-gange i fokus, da man besluttede sig for at digitalisere i Specialrådgivningen. Kommunen nedsatte en række tværgående udvalg bestående af blandt andet sagsbehandlere fra administrationen og socialpædagoger fra de enkelte tilbud for at sikre, at alle hverdagens krav og behov var husket og analyseret til bunds. Vi er naturligvis glade for, at Haderslev Kommune nåede frem til at Team Online havde den bedste løsning, der opfyldte kommunens behov, og i dette nummer kan du læse mere, om de krav, som kommunen havde til løsningen.

I næste måned fylder jeg i øvrigt 50 år. Den slags begivenheder maner jo altid til eftertanke. I den forbindelse har vi i Team Online valgt at udgive en bog, som skildrer udviklingen i de fem årtier, hvor vi er gået fra at behandle handicappede som 2.rangsborgere til i dag, hvor blandt andet FNs Handicapkonvention fastslår, at handicappede har samme rettigheder som alle andre i vores samfund. Det er en glædelig udvikling og en del af min egen historie, som jeg glæder mig meget over. Bogen vil blive præsenteret på en reception i Team Online den 1. juli, hvor jeg håber at se rigtig mange af vores samarbejdspartnere gennem årene!

God fornøjelse med læsningen  
– og god sommer

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

Per Roholt  
Lasse F. Mikkelsen

#### Tekst

Team Online

#### Layout

Natalie Staebler

#### Tryk

PR Offset A/S

#### Foto

Fotograferne Mikkel og Thomas

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

# Indhold

JUNI 2011

- 4 Haderslev Kommune valgte Team Online:**  
God proces skabte enighed om valget
- 6 Bosted System opdatering:**  
Version 3.26
- 8 Bo Liv:**  
Bliv klogere på botilbud
- 9 Valg af IT løsninger:**  
Et fælles anliggende
- 10 Michael fylder 50:**  
Tanker til tiden
- 12 Fra hæmmende til udviklende dokumentation**
- 14 Fredericia Kommune:**  
Ja, tak til håndholdt løsning
- 16 Mariagerfjord Kommune:**  
Bosted System i brug inden for misbrugsområdet
- 18 Måltrettet og systematisk dokumentation:**  
Nøglen til kvalitetsudvikling

» **Fredericia håber på en håndholdt dokumentationsløsning**

Det vil spare os en masse tid, og så kan vi skrive ind i Bosted System omkring beboeren på stedet, og så ved alle kollegerne besked med det samme.



» **Team Online direktør, Michael Sandal, fylder 50 år**

I den anledning afholdes der en reception i Team Online A/S hovedkvarter i Odense den 1. juli 2010, med udstillingen Tanker til Tiden. Udstillingen viser udviklingen igennem de sidste fem årtier, hvor der både er sket meget i Michael Sandals liv og i verdenen omkring os.



« **Stor tilfredshed med Bosted System inden for misbrugsområdet**

Bosted System har helt klart lettet vores arbejde, da det er dynamisk og funktionelt. Og vi kan bruge de mål og delmål, som vi har sat op for behandlingen, og nemt ændre på det i systemet, hvis det viser sig at være nødvendigt.



**6** « **Bosted System opdatering 3.26**

Læs om de nye funktionaliteter i Bosted System og inCorp Portal. Der er bl.a. nyt i forhold til magtanvendelse og medicin og mulighed for at integrere til Acadre i inCorp Portal.

# Haderslev Kommune valgte Team Online: God proces skabte **enighed** om valget



Haderslev Kommune har valgt Team Online til at levere den fremtidige it-understøttelse af kommunens specialrådgivning på det sociale område, både på myndigheds- og udførerdelen. Valget blev truffet efter en velgennemført udbudsrunde, hvor især de enkelte tilbud og institutioner havde fået lov til at præge kravene til det nye system.

Da Haderslev Kommune besluttede sig for at få IT-understøttet arbejdet i kommunens specialrådgivning var forudsætningerne på direktionssiden helt klare:

## Grundlaget for en sammenhængende og helhedsorienteret indsats med borgeren i centrum

Vi skal have en god pris, systemet skal indeholde den funktionalitet, som vi har brug for både på myndigheds- og udførersiden, og så skal systemet være både brugervenligt og fleksibelt. Men også medarbejderne på gulvet har haft stor indflydelse på valget:

– På forhånd var vi som DHUV-pilot kommune vant til at tænke i standarder og skabeloner, helt ud på de enkelte bosteder, og derfor var det oplagt for alle, at vi nu skal have digitaliseret vores arbejdsgange, siger konsulent og projektleder, Brita Langvad, Haderslev Kommune.

### Fokus på sammenhæng

Formålet med at anskaffe et elektronisk journalsystem i Specialrådgivningen Voksen- og Sundhedsservice er at skabe grundlaget for en sammenhængende og helhedsorienteret indsats med borgeren i centrum.

Da udbudsrunderen gik i gang i foråret 2011 var det derfor med den klare forventning, at den kommende løsning skulle være selve den digitale indgang til borgerens samlede tværfaglige journal.

For at nå målet var man fra første dag indstillet på, at både medarbejderne i administrationen og ude på de enkelte tilbud skulle både høres og have indflydelse på det kommende system.

Derfor blev der lagt stor energi i at få samlet alle krav fra både myndigheds- og udførerniveauet i kommunen i forbindelse med udbudsrunderen:

– Vi nedsatte en række tværgående arbejdsgrupper med repræsentanter for både myndighed og udfører og bad dem om at beskrive deres arbejdsgange. Hvad gør I? Hvordan samarbejder I med andre? Hvilke dokumenter sendes med? På den måde fik vi klarlagt de vigtigste arbejdsgange, og tog stilling til, hvor vi ser, at vi med fordel kan digitalisere processerne, forklarer Brita Langvad.

Resultatet af den indledende proces blev, at Haderslev Kommune udbød en opgave med digitalisering af både myndigheds- og udførerniveauet i kommunen med udgangspunkt i syv centrale arbejdsgange:

- Visitation/sagsbehandling
- Dokumentation
- Magtanvendelse
- Medicinadministration
- Kalender
- Kommunikation
- Økonomi

De syv workflows dækker de vigtigste arbejdsgange i hverdagen og sammen med de krav til funktionalitet og brugervenlighed, som var indeholdt i udbudsmaterialet, har de haft stor betydning for udbudsprocessen, siger Brita Langvad:

– Især har det været meget vigtigt, at hele organisationen, lige fra sagsbehandlerne i administrationen til medarbejderne på bostederne er blevet hørt og har haft rigtigt meget at sige i forhold til valget af det endelige system.

Som en del af udbudsprocessen blev de potentielle leverandører nemlig også bedt om at vise, hvad deres systemer kan med udgangspunkt i seks helt konkrete cases baseret på de beskrevne arbejdsgange:

– De cases har arbejdsgrupperne selv lavet eller godkendt på baggrund af mine forslag, og de har valgt system i forhold til, hvor gode leverandørernes systemer var til at løse de konkrete opgaver. På den måde har det været en rigtig god proces, hvor alle kan se sig repræsenteret i det færdige resultat og valg af system.

Det har givet en rigtig god stemning på tværs





# Haderslev

af myndigheds- og udførerniveau, der lover rigtig godt for fremtiden, siger Brita Langvad, Haderslev Kommune.

## Bosted System og inCorp Portal

Haderslev Kommune valgte én samlet integreret løsning bestående af Bosted System og inCorp Portal som udgør en sammenhængende helhedsorienteret systemunderstøttelse af Specialrådgivningen.

## Tværgående arbejdsgrupper med repræsentanter for både myndighed og udfører

Den samlede løsning er baseret på socialfaglige standarder og metoder og sikrer borgerens glidende overgange mellem myndigheds- og udførerniveau, samtidig med at det producerer de relevante forretningsdata til Haderslev Kommune og gør det muligt at indberette data til centrale dokumentations- og kvalitetssikringsopgaver.

Aftalen mellem Haderslev Kommune og Team Online A/S gælder frem til april 2015, men gerne meget længere, siger direktør, Michael Sandal:

– Vi er meget glade for at have fået hele opgaven i Haderslev Kommune for vores erfaring er, at det er guld værd for vores kunder, når der

er en logisk it-sammenhæng mellem bestiller- og udførerdelen i en kommune. Desuden vil vi naturligvis gøre vores til, at vi bliver helt uundværlige som leverandør af medarbejdernes daglige arbejdsværktøj til gavn for borgerne, siger Michael Sandal, Team Online A/S.

## Specialrådgivningen i Haderslev Kommune

Specialrådgivningen i Haderslev Kommune er en del af Voksen- og Sundhedsservice. Specialrådgivningen med fire afdelinger opstod i forbindelse med kommunalreformen, hvilket blandt betyder, at medarbejderne i de forskellige afdelinger har haft forskellig dokumentations-/journaliseringspraksis. De enheder, som kommunen overtog fra amtet var digitaliseret, mens de øvrige enheder benyttede sig af et omsorgssystem eller papir-journaler.

Kommunens udbud omfatter tre af specialrådgivningens afdelinger, Beskyttet Beskæftigelse, Handicap og Socialpsykiatri.

Indførelse af et elektronisk journalsystem i Specialrådgivningen, Voksen- og Sundhedsservice i Haderslev Kommune skal medvirke til bedre ressourcestyring og øget kvalitet i det faglige arbejde gennem:

- Standardisering på alle niveauer på myndighedsniveau, kunne ressourcestyre ud fra bl.a. kvalitetsstandarder, og

servicemål/niveau

- Give valid ledelsesinformation på en række meget væsentlige punkter
- Forenkling og effektivisering af de administrative arbejdsgange
- Understøttelse af det faglige arbejde med henblik på at højne kvaliteten i udredningen, vurderingen, afgørelsen og opfølgningen
- At kunne arbejde ud fra fælles standarder (på udfører siden) for at sikre en ensartet kvalitet og kvalitetsudvikling
- Forbedre og smidiggøre såvel intern som ekstern kommunikation
- Understøtte sammenhængen mellem bestiller og modtager.

» Læs mere om Haderslev på [www.Haderslev.dk](http://www.Haderslev.dk)



↑ Brita Langvad,  
Haderslev kommune

## Kommunens krav til løsningen

Det nye system skal:

- Hurtigt, nemt og overskueligt, kunne sammenstille og vise et samlet overblik over den enkelte borgers journal, inkl. data fra en evt. sundhedsfaglig journal
- Skabe en naturlig sammenhæng mellem myndighed og udfører, ved at myndighedens visiterede ydelser/dokumentation skal være læsbar og håndterbar for udfører.
- Gøre det muligt at anvende en anerkendende problemløsende tilgang, med udgangspunkt i Funktionsevne-vurderingen.
- Dokumentere alle dele af processen ved hjælp af standarder/klassifikationer, samtidig med at den overordnede sammenhæng ikke mistes.
- Sammenkoble evt. sundhedsfaglige data fra et omsorgssystem med data på en borger i specialrådgivningen, det vil sige genbruge data på tværs.

# Version 3.26

## Bosted System og inCorp Portal opdatering

Udviklingsteamet i Team Online har netop opdateret Bosted System og inCorp Portal med en række nye og længe ventede funktioner. I Bosted System er det blandt andet blevet muligt at overvåge medicinudleveringen ligesom registrering af PN-medicin er blevet forbedret. I InCorp er det i sagsmodulet nu muligt at knytte afhængigheder i sagsmodeller og at oprette samtykker på en sag, så man kan dokumentere borgerens samtykke.



### Magtanvendelse

#### Magtanvendelsesflow

Arbejdet med magtanvendelser er blevet mere smidigt, idet det nu er muligt at tilknytte egne definerede flows til skabeloner for magtskemaer i Bosted System. Flowet gør det muligt for det enkelte tilbud at definere, hvor mange led en behandling af en magtanvendelse skal igennem. Desuden er det muligt at sende skemaerne mellem Bosted System og inCorp, så fx en konsulent kan godkende en magtanvendelse fra et Bosted i inCorp og derefter sende skemaet retur til Bosted System.

#### Magtanvendelsesstatistik

Magtanvendelsesstatistik findes nu i skema-statistikmodulet, hvilket giver mulighed for at føre statistik på alle felter i skemaerne.

Sammentælling af skemaer foregår som hidtil via Genveje > Magtanvendelser, hvor der nu også er mulighed for at søge de enkelte typer af skemaer frem.

### Medicin

#### PN registrering

Det er nu muligt at tilføje ekstra felter til registreringer af PN-medicin samt at angive, om registreringer skal noteres i borgerens dagbog. Samtidig kan man nu angive, om udfyldning af fx effektevalueringen skal kunne registreres senere end på udleveringspunktet.

#### Medicinovervågning

Med medicinovervågningsfunktionen får de

medicinansvarlige mulighed for at blive adviseret ved manglende medicinudleveringer for borgere. Dette giver en ekstra sikkerhed for, at borgerens medicin udleveres og registreres på de angivne tidspunkter.

#### Medicinstatus

På alle borgerlister i Bosted System er det nu muligt at få vist borgerens medicinstatus. Statussen vises med farvede indikatorer, der angiver om borgere skal have udleveret medicin i løbet af dagen, og om tiden for udleveringen er overskredet. Medicinstatussen linker samtidig direkte til borgerens medicinkort, hvilket altid giver en hurtig vej ind til borgerens medicinoplysninger.

#### Depotplaner

Det er nu muligt at ordinere medicin til borgere med forskellige intervaller mellem udleveringstidspunkter, hvilket gør det lettere at håndtere udleveringen og registreringen af præparater, der gives på ulige tidspunkter, som fx p-piller, der gives 21 dage med en efterfølgende 7 dages pause.

Præparater med ulige intervaller mellem udleveringer vil kun optræde på udleveringslisten på udleveringsdagen, men vil fremgå af den samlede medicinplan, så borgerens samlede medicin forbrug af medicin altid er tilgængelig.

#### Skema

En række forbedringer til skemamodulet gør, at det nu er lettere at arbejde med opsætningen af skemaer i Konfigurationen. Blandt

andet er arbejdet med begrænsninger nu blevet mere overskueligt og for hvert skema, man opretter, vil en printrapport som standard være tilgængelig på skabelonen.

#### Lægek kontekst

For at imødekomme det lægefaglige personale på tilbuddene, herunder på misbrugsområdet, har vi oprettet et modul, hvorfra alle lægefaglige oplysninger er samlet for en borger, hvilket omfatter fanerne Basisoplysninger, Dokumenter, Edifact, Medicin og Noter. I modulet er det desuden muligt at oprette faner med samlinger af journalnotater, som anvendes ofte, hvilket gør det muligt at danne et hurtigt overblik over borgerens status inden for de aktuelle områder.

#### Rettighedsstyring i Dokumenter

Man kan nu tildele eller fjerne læse- og skrivere rettigheder til medarbejdere. Dette kan gøres i forhold til Navn, Team, Afdeling, Funktion eller Systemadgang, hvilket gør det lettere at arbejde med tildeling af rettigheder i dokumentstrukturen.

#### Sagsmodulet

En ændring i sagsmodulet gør det muligt at tilknytte afhængigheder til sagsmodeller. Dette giver mulighed for at opsætte sagsflowet i forhold til den anvendte arbejdsgang, og gør det samtidig muligt at angive, hvis nogle aktiviteter eller faser skal tilføje eller fjerne andre faser eller aktiviteter i flowet.

3.26

inCorp®  
Portal**Samtykke**

Det er nu muligt at oprette samtykker på en sag, og derigennem dokumentere en borgers samtykke. Der findes to typer samtykker i inCorp; én type, hvor brugeren angiver, hvad der gives samtykke til og én som styrer deling af dagbog/journal mellem Bosteder og inCorp.

Samtykker kan printes og underskrives og efterfølgende lægges ind på borgersagen.

**Dokumentskabeloner på borgersag og afgørelser**

Det er nu muligt at oprette skabeloner til sager og afgørelser, hvilket betyder, at der kan udarbejdes skabeloner for afgørelsesbreve i inCorp.

**Deling af dagbog**

Al deling af dagbog foregår nu via samtykkemodulet i inCorp. Dette betyder også, at der skal oprettes sager med samtykke i inCorp for alle de borgere, der skal have delt

dagbog mellem Bosteder og inCorp.

**Acadre**

Det er nu muligt at integrere sager fra inCorp med ESDH-systemet Acadre, så sager, journalnotater og dokumenter, som oprettes i inCorp, automatisk føres over i Acadre. Dette medfører at sagsbehandlerne ikke længere behøver at arbejde i Acadre til daglig, men primært kan anvende inCorp Portal som fagsystem.

**Få hjælp til opsætning**

Flere af de nye funktioner kræver, at de bliver slået til i jeres system, eller at du som bruger får tildelt rettighed til at anvende dem. For at få slået et nyt modul til, skal jeres Bosted System eller inCorp-administrator kontakte Team Onlines Support, som vil være behjælpelig med at slå modulet til og vejlede i, hvordan modulet anvendes. Tildeling af rettigheder kan gøres af jeres egen administrator.

I vejledningerne kan du læse mere om, hvad der skal til, for at kunne anvende de enkelte funktioner og moduler.

Du kan finde vejledninger til de nye funktioner i Bosted System og inCorp, ved at klikke på knappen "Hjælp" i værktøjslinjen fra din startside.





# Bo Liv

## – bliv klogere på botilbud

### Ny hjemmeside samler viden om indsatser på botilbud

Hjemmesiden Bo Liv bidrager til overblik og adgang til viden og konkrete redskaber, dereksisterer på botilbudsområdet, samtidig med at den også informerer om en række nye spændende projekter, der skal styrke indsatsen i botilbud.

Hjemmesiden er udviklet af Servicestyrelsen og henvender sig til fagpersoner og andre med interesse for botilbudsområdet, der med hjemmesiden får et redskab til at opsøge viden, som kan øge kvaliteten i indsatsen og kan styrke medborgerskab for personer, der bor på botilbud.

Baggrunden er, at den viden og de mange metoder, der er udviklet i forhold til det professionelle arbejde på botilbud, ligger spredt blandt mange offentlige og private aktører og ofte ikke er tilgængelig for andre. Det viser bl.a. Servicestyrelsens kortlægning af udviklingshæmmedes vilkår for selvbestemmelse og brugerinddragelse (Veje til reelt medborgerskab, 2007).

### Erfaringer på tværs

Sammen med en række andre initiativer

tilknyttet Puljen til styrket indsats i botilbud skal Bo Liv styrke fagligheden hos personalet i botilbud. Der er i alt iværksat 15 projekter med deltagere fra endnu flere kommuner og botilbud spredt ud over hele landet, der alle arbejder på at styrke indsatsen i botilbud. Bo Liv har et forum for aktørerne i disse projekter, hvor medarbejdere og ledere kan udveksle erfaringer og debattere på tværs af geografi og projekter.

Det er bl.a. muligt på hjemmesiden at se, hvad de enkelte projekter arbejder med. Eksempelvis er Kolding og Billund kommune i gang med et tværgående projekt "Når beboerne sætter dagsordenen". Her har de bl.a. udarbejdet et temahæfte, der skal understøtte, at beboerne kan vælge, hvad de ønsker at sætte fokus i arbejdet med at styrke selvbestemmelse og brugerindflydelse, samt filmklip fra arbejdsprocessen. Disse materialer findes på Bo Liv, hvor alle kan læse nærmere om projektet. Der er også artikler med reportager fra nogle af projekterne. Medarbejdere, ledere og beboere fra projekt det gode liv i Assens kommune fortæller eksempelvis om deres arbejde med at ændre både de fysiske rammer og kulturen på botilbuddene.

### Udvalgte temaer og konkrete redskaber

Bo Liv sætter fokus på en række udvalgte temaer. På nuværende tidspunkt er temaerne: selvbestemmelse og brugerindflydelse, kommunikation, etik og evaluering.

Det er forskellige typer af viden, man kan hente på Bo Liv. Der er både undersøgelser og forskning, erfaringer fra udviklingsprojekter, beskrivelser af redskaber og metoder, information via film m.v.

Hjemmesiden er under fortsat udvikling, og det betyder bl.a., at der løbende vil komme flere temaer til med relevans for fagpersoner på botilbudsområdet. Hvis man har kendskab til interessante rapporter, bøger, hjemmesider eller selv har udviklet brugbare metoder e.l. er man desuden meget velkommen til at sende forslag til Bo Liv på viden og redskaber, der kan bidrage til en bedre indsats på botilbud, og som kan være med til at styrke medborgerskabskompetencer blandt personer, som bor på botilbud.



### På hjemmesiden finder man blandt meget andet:

- Metoder til øget selvbestemmelse og brugerindflydelse. Eksempelvis Gentofte Kommunes guide, der understøtter implementering af brugerbestyrelser på tilbud for voksne med funktionsnedsættelser.
- Formidlingsmateriale målrettet personer med funktionsnedsættelse, som oplyser om eksempelvis rettigheder og information i forbindelse med valg af bolig, uddannelse og arbejde.
- Konkrete redskaber til at arbejde med evaluering. Bl.a. en håndbog der beskriver tre forskellige evalueringsmodeller, og hvordan man kan bruge dem.
- Undersøgelse om teknologi, kommunikation og selvbestemmelse og redskaber til implementering af IT-kommunikation til personer med funktionsnedsættelse udarbejdet via et større udviklingsprojekt.
- Fakta om botilbud, hvor man bl.a. kan se, hvem der bor på botilbud ift. fordeling på funktionsnedsættelser.

Janina Gaarde Rasmussen

[jra@servicestyrelsen.dk](mailto:jra@servicestyrelsen.dk)

Fuldmægtig i handicapenheden

Servicestyrelsen

» Læs mere på [www.servicestyrelsen.dk/bo-liv](http://www.servicestyrelsen.dk/bo-liv)



# Valg af IT løsning er et fælles anliggende



↑ Benny Andersen

Et af formålene med Kommunalreformen var øget effektivisering og stordrift. Dette har betydet øget fokus på og en deraf afledt mere central styring af kommunernes indkøb. Tidligere kunne den enkelte institution i højere grad selvstændig vælge IT løsning og i alle tilfælde have påvirkning på valget af IT løsning. Med de nye mere topstyrede indkøbsprocesser, er det en udfordring at til sikre at de forskellige-arterede institutioners specialiserede behov indtænkes i kravspecifikationen for indkøbet eller udbuddet.

» Af forbundsformand, Benny Andersen, Socialpædagogernes Landsforbund

For Socialpædagogerne er kvalitet ensbetydende med dokumentation, formidling og udvikling. Det er svært at forestille sig kvalitet uden et udbygget dokumentationsværktøj. Det vil i dag sige et internet pc-baseret system, der løbende og systematisk kan registrere indsats og resultater. Et system der skal kunne bearbejde oplysningerne til information og omsætte den til viden.

En grundig dokumentation er en uvurderlig hjælp, når vi skal se og forstå, hvad der foregår i det socialpædagogiske arbejde. Dokumentation er en hjørnesteen i en fortsat udvikling af arbejdspladserne og et omdrejningspunkt i etableringen af fælles læringsmiljøer. Dokumentation er en metode til faglig udvikling.

Når det er sagt, er dokumentation også ledelsesinformation og et fundament for styring af indsatser og ressourcer. Det behøver ikke være en modsætning. Arbejdsgiverne og de besluttende myndigheder må nødvendigvis også have en interesse i at IT systemerne understøtter det socialpædagogiske arbejde med borgerne.

Det er dog også en kendsgerning, at mange

arbejdspladser oplever, at rigtigt megen rapportering af oplysninger er irrelevant og noget, der tager tid fra det rent indholdsmæssige og faglige. Såfremt myndighedens behov for IT styring og arbejdspladsernes behov og ønsker om digital støtte i arbejdet med borgerne ikke hænger sammen, går det galt.

Den tid der bruges på dokumentation skal stå mål med de ressourcer, der bruges på opgaven. Det vil sige den skal forbedre indsatsen og udvikle faget. Af den grund skal medarbejderne naturligvis være med i at vælge hvilke former for dokumentation og IT systemer de selv skal udføre.

Derfor indgik Socialpædagogerne en aftale med Danske Regioner ved OK-forhandlingerne i 2007. Af aftalen fremgår det blandt andet, at SU/MED-udvalget skal sikre, at medarbejderne inddrages i valg af metoder for dokumentation og kvalitetsmåling. En sådan aftale ville KL til gengæld ikke være med til. Det behøver dog ikke forhindre kommunerne i at inddrage medarbejderne. Tværtimod. Hvis de for alvor vil udvikle området og gøre det endnu bedre kræver

det at man indgår i dialog. Alt andet skaber styringsbureaucrati og giver kun få resultater. En undersøgelse tilbage i 2007 viste os, at den socialpædagogiske indsats blev dokumenteret og målt på rigtigt mange beskæftigelses- og botilbud for voksne mennesker med handicap. Den viste også at de dokumentationsmodeller og dataindsamlingsmetoder, der blev anvendt var mangfoldige. Det kan næppe herske tvivl om, at de hver især på den enkelte arbejdsplads har givet mening for såvel socialpædagoger som for de borgere, som indsatsen blev rettet imod.

Men de mange og forskellige modeller og metoder gør det vanskeligt at udveksle og sammenligne data. Der er derfor brug for IT systemer der gør det muligt på tværs af arbejdspladser at bearbejde de indsamlede oplysninger for på den måde at skabe viden, der er til gavn for hele det socialpædagogiske arbejdsområde. Den opgave er et fælles anliggende for de besluttende myndigheder og dem, der skal udføre opgaverne. Derfor mener vi at Hovedudvalget samt SU/MED-udvalget skal inddrages i løsningen.

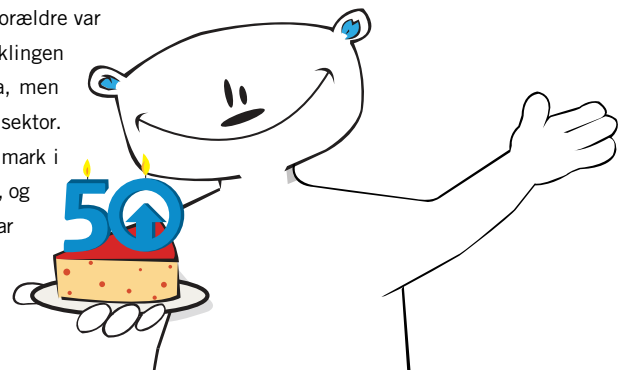


# Michael fylder 50: Tanker til tiden

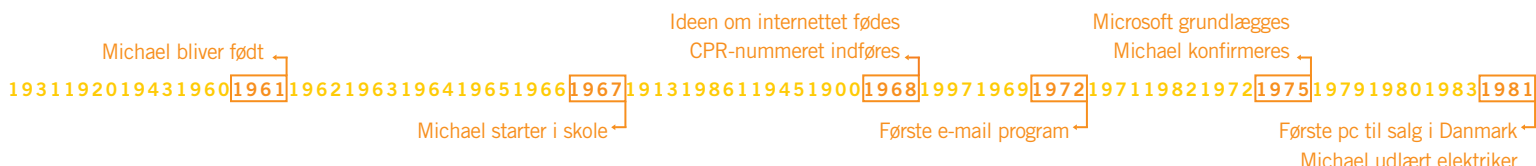


I anledning af direktør Michael Sandals 50 års fødselsdag afholder Team Online A/S en reception i virksomhedens hovedkontor i Odense den 1. juli 2011. Her vises udstillingen, Tanker til Tiden, der er arrangeret i samarbejde med museet Tidens Samling, ligesom en bog, om udviklingen igennem de sidste fem årtier bliver præsenteret.

– Udviklingen er gået fantastisk hurtig igennem de 50 år, hvor jeg har levet. Mine forældre var blandt de første i min fødeby Lumby, der havde TV. Siden er velstanden og byudviklingen eksploderet i Odense og hele Danmark, vi har set blodige krige og terror i Europa, men også en fantastisk teknologisk udvikling og et ændret menneskesyn i den sociale sektor. Fra at betragte fx udviklingshæmmede som 2. rangs borgere har alle borgere i Danmark i dag på papiret samme rettigheder. Det har været en spændende udvikling at tage del i, og derfor synes vi det har været værd at sætte fokus på den historie, når vi nu har en anledning til det, siger direktør Michael Sandal, Team Online A/S.



	Gennemsnitlig timeløn for arbejdere	Gennemsnitlig årlig arbejdstid i industrien (timer)	Offentlige forbrug Mia.kr. 2000-priser	Legale aborter	Internet host	Benzinpris/liter Forbrugerpris
1960	9	2042	93,3	3.918	4 (1969)	0,96
1970	31 (1975)	1.645 (1975)	370,4	9.375	13	1,38
1980	70 (1985)	1.582 (1985)	240,6	23.334	213 (1981)	4,16
1990	92	1.566 (1995)	259,3	20.589	313.000	5,85
2000	157	1.647	325,1,4	16.271	93.047.785	7,85
2010	196 (2007)	1.626 (2007)	363,5 (2007)	16.205 (2009)	768.913.036	10,48





## 60'erne

Hidtil var handicappede blevet betragtet som syge, og mange med handicap levede det meste af deres liv på store institutioner – eller anstalter, som de blev kaldt.

I begyndelsen af 60'erne var omkring 19.000 mennesker under forsynen, og af dem levede omkring 8.500 på de store institutioner.

Staten overtog institutionerne, og deres lægelige ledelse blev afløst af en tværfaglig lægelig, social, administrativ og undervisningsmæssig ledelse. De nye love foreskrev tilbud som børnehaver, skoler og nye boformer.

Det blev muligt at få tilkendt invalidepension og dermed få økonomisk grundlag for at bo i egen bolig.

## 70'erne

På trods af særforbudslovene af 1959 fortsatte livet på de store, gamle institutioner stort set uændret. Inden for murene var der overbelægning, underbemanning, kraftig medicinering, og mange var fastspændt i døgn drift.

På de nye institutioner oplevede en række små særforbudsområder, bl.a. blinde og døve, en større revolution, og lovgivningsmæssigt blev der arbejdet på at ligestille handicappede med ikke-handicappede på alle områder. Og serviceydelse, som fremover skulle tildeles individuelt og uanset boform.

## 80'erne

I 80'erne blev anerkendelse og integration nøgleord på handicapområdet. I stedet for at være gemt væk skulle mennesker med handicap integreres i samfundet som fuldgældige medlemmer. Den 1. januar 1980 trådte loven om udlægning af åndssvageforbuden og den øvrige særforbuds fra staten til kommunerne og de nye amter i kraft.

Den omfattede åndssvage, døve, tunghøre, blinde og svagsynede, spastikere, vanføre, epileptikere, psykotiske børn og borgere med muskelsvind.

Et mål med loven var at minimere skellet mellem handicappede og ikke handicappede – og handicapgrupperne indbyrdes.

## 90'erne

På handicapområdet blev 90'erne ligestillingens og ligebehandlings årti.

I april 1993 vedtog Folketinget enstemmigt beslutningsforslag B43 om ligebehandling og ligestilling af handicappede med andre borgere.

Målet var at sikre alle lige muligheder - og at ligebehandling derfor ofte ville være ensbetydende med forskelsbehandling af mennesker med handicap.

Det endelige farvel til institutionsbegrebet kom i 1998 med serviceloven, som var bistandslovens afløser. Den adskilte boligen og serviceydelse, som fremover skulle tildeles individuelt og uanset boform.

## 00'erne

Med besparelser - på handicapområdet og afsløringer af omsorgssvigt på bosteder for handicappede blev 00'erne erkendelsens årti.

Det var erkendelsen af, at politikerne var parate til at skære på handicapområdet for at få økonomien til at hænge sammen – og til trods for love og konventioner var nedværdigende og kritisabel behandling af handicappede på institution ikke en saga blot, men levede i bedste velgående flere steder.

I 2006 vedtog FN den internationale handicapkonvention for at fremme, beskytte og sikre alle med handicap fuld og lige ret til fuldt udbytte af menneskerettighederne og de grundlæggende frihedsrettigheder samt fremme respekten for handicappedes værdighed. Men Danmark ratificerede først konventionen i 2009.

Med kommunalreformen 1. januar 2007 blev amterne nedlagt, og de nye storkommuner fik det fulde ansvar på handicapområdet.

Golfkrigen starter,  
Michael køber Fyns  
Process Control A/S

Google åbner  
Team Online grundlægges

Team Online flytter  
til Thrige firkanten

Michael 50 år

Første danske søgemaskine  
www.jubii.dk

Facebook grundlægges

Team Online skriver  
kontrakt på Malta





# Fra hæmmende til udviklende dokumentation

Det startede med lægejournaler forbeholdt de få indviede. Det udviklede sig til skråskrift i kinabøger. Det er foreløbig endt med IT baserede værktøjer. Tiderne er skiftet mange gange siden de første institutioner så dagens lys sidst i 1800-tallet. Det samme er måden personalet dokumenterer udviklingshæmmede menneskers hverdag på.

» Af Henrik Christensen

Overlægen i den knælange hvide kittel trækker en journal ned fra hylden på mahognireolen. Han sænker blikket, og gennem de ovale glas i brillerne tjekker han nummeret på forsiden en ekstra gang, inden han lader den dumpe ned på det store skrivebord, så støvet hvirvler op i arbejdslampens skær. Den ene hånd finder blyanten, mens den anden rutineret bladrer i bogen. Det her er hans domæne, og ingen drømmer om at kigge ham over skulderen.

## Den eneste dokumentation fra den udviklingshæmmedes liv fandtes her i lægejournalen

Det er Danmark, det er i starten af 1950'erne. Det er før, mennesker med udviklingshæmning bliver døbt udviklingshæmmede mennesker. Det er lang tid før, nogen begynder at interessere sig for kompleksiteten i normalitetsbegrebet.

Og det er om ikke lysår, så i hvert fald årtier før den moderne socialpædagog med største naturlighed strør omkring sig med udtryk som rummelighed og nærmeste udviklingszone, og før ideer om inklusion og medborgerskab bliver moderne.

Overlægen er ene om at skrive oplysninger fra den udviklingshæmmedes hverdag ned, og den eneste dokumentation fra den udviklingshæmmedes liv fandtes i lægejournalen. Udviklingshæmmede mennesker blev set som syge.

Efter at have været spærret inde i udhuse og stalde indtil sidst i 1800-tallet blev de nu parkeret på store centrale institutioner. De skulle gemmes af vejen. Overlægens ord var lov, pædagogisk praksis og pædagogisk dokumentation fandtes ikke.

### En ny generation på vej – og dog så langt væk endnu

Omsorgsassistenten finder en blank side i kinabogen. Hun retter på det hvide forklæde der matcher den blå kjole, som arbejdspladsen har udstyret hende med. Det er endnu

ikke blevet rutine for hende at skrive hovedtrækkene fra dagens vagt ned selv. For kort tid siden var overlægen stadig den eneste, der førte pennen. Patientjournalen står endnu på reolen og er hyppigt i brug. Den er stadig lægens ejendom. Men siden åndssvage-loven blev vedtaget i 1959, har pladsen på reolen været lidt trang. Her fik lægejournalen selskab af tre andre journaler.

## Kunne arbejdet gøres anderledes? Kunne man måske ligefrem prøve at tale til de udviklingshæmmede

Den firdelte ledelse blev en realitet, og hver institution havde nu en økonomisk inspektør, en overlæge, en undervisningsleder og en socialleder. Hver havde deres egen journal, som kun de skrev i.

Omsorgsassistenten har fået sit eget værktøj, Kinabogen. Hun bruger den især til at fortælle





næste hold om den foregående vagt. Her midt i 1960'erne er de udviklingshæmmede stadig patienter. Syge mennesker, måske ligefrem farlige, som lederne har opfordret pårørende til at aflevere på institutionen og så ellers glemme hurtigst muligt. De fire ledere beslutter egenrådigt, hvilke af omsorgsassistentens nedskrevne observationer, der skal føres ind i journalerne, og hvilke der må nøjes med kinabogen.

Mens omsorgsassistenten dokumenterer for næste vagt, at patienterne både har fået fast føde og rent tøj, og at sengetiderne er nøje overholdt, strejfer en tanke hende. Kunne arbejdet gøres anderledes? Kunne man måske ligefrem prøve at tale til de udviklingshæmmede. Eller endnu vildere, med dem. Er fiksering og tvangsmedicinering, den eneste metode der duer? Og kunne det være nyttigt for næste hold personale, hvis hun skrev andre ting ned, end det der havde med pleje at gøre? Hun slår tanken hen igen. Hun har ingen anelse om, at om få år vil det lægelige og plejende syn, som er helt blottet for følelser og indlevelse komme under massivt pres af en mere pædagogisk tilgang.

## 2011 – IT og udviklingspotentialet

En pc kræver log ind før den vil starte. Brugernavn og kodeord kan fingrene selv uden at stille større krav til pædagogens koncentration.

## Pædagogen kan mærke glæden bruse i kroppen, mens han skriver, at de sidste mange ugers målrettet arbejde har båret frugt

Beboerens delmål popper op. I dag har han taget bussen hjem til far og mor helt alene for første gang. Stoltheden stod malet i øjnene på ham, da han kom tilbage til bofællesskabet og fortalte om det. Også pædagogen kan mærke glæden bruse i kroppen, mens han skriver, at de sidste mange ugers målrettet arbejde har båret frugt. Nu skal det dokumenteres at beboer og personale ved fælles hjælp har nået det, som de begge drømte om. Mens pædagogen skriver, pusler næste udviklingsmulighed allerede i baghovedet. Skulle man arbejde videre på, at han også kan gå turen ned til busstoppestedet og hoppe om bord på bussen selv, i stedet for at skulle følges af personalet? Er det muligt? Sikkert nok, men vil det øge hans autonomi? Kunne det blive til næste delmål? I morgen har han et par timer til administrativt arbejde. Der vil han prøve at formulere det i delmålsskabelonen på computerprogrammet. Så må de drøfte i

personalegruppen, om det er den vej, de nu skal gå, før han gør delmålet aktivt. Han sender lige en avis til de andre i teamet om hans overvejelser, så er de også forberedte. Klik. Så er han logget ud, og den næste kan komme til.

### » Foto og kilde:

Dansk Forsorghistorisk Museum  
Historiker Birgit Kirkebæk



## Udviklingshæmmedes vilkår gennem tiderne

Dansk Forsorghistorisk Museum ligger i Slagelse på samme sted som den gamle central institution Andersvænge tidligere lå. Museet er stiftet af tidligere omsorgsassistent og værkstedslærer ved Andersvænge, Erling Kristensen (død 2010), og er i dag organiseret som en selvejende institution.

Museet rummer blandt meget andet avisartikler, fotografier, film, historiske dokumenter, bøger og tidsskrifter, der fortæller de udviklingshæmmedes historie. Museets formål er at bidrage til bevarelse, udvikling og formidling af viden om udviklingshæmmedes vilkår gennem tiderne.

» Museets hjemmeside findes på adressen  
[www.forsorghistorien.dk](http://www.forsorghistorien.dk)



↑ Afdelingsleder Jytte Stokkendahl



↑ Forstander Eli Skibdal Schwarz

## Ja, tak til håndholdt løsning i Fredericia kommune:

I Fredericia Kommune håber ledelsen af Bofællesskabet Jupitervej, at håndholdte enheder til Bosted Systemet kan blive en realitet. Men først skal Fornyelsesfonden bevillige de 7,5 million kroner, som kommunen har søgt om.

» Af Britt Andersen

– Vi var nogle af de første, der fik lov til at få Bosted System, fordi vi sagde ja tak til at være med til et projekt i regionen, fortæller Eli Skibdal Schwarz, der er forstander på Bofællesskabet Jupitervej i Fredericia.

I Fredericia Kommune har voksenafdelingen lavet et ny handle-og udviklingsplan kaldet "En ny vej". Herunder er det planen at bruge Bosted System på en ny og anderledes måde.

Charlotte Enevoldsen er Teamchef for området "voksne udviklingshæmmede", og hun følger de nye ideer tæt.

– Det er unikt og nyt, at vi laver en model, der ikke er lavet i andre kommuner. Vi laver én fælles platform, hvor borgerens stamoplysninger er tastet ét sted, og så bliver systemet ens for hele Fredericia Kommune, fortæller hun.

Fredericia Kommune vil løbende udrulle Bosted System til alle kommunens institutioner samtidig med at de håber, at der kommer penge til en håndholdt løsning som en del af den nye digitaliseringsstrategi.

### Bosted System kan også bruges til kommunikation med beboernes familier og sagsbehandlere

– Vi vil rigtig gerne være nogle af de første til at få det håndholdte system. Det vil spare os en masse tid, at vi ikke skal løbe frem og tilbage for at skrive ind i Bosted System. Så kan vi lige på stedet skrive det ind omkring beboeren, der skal noteres, og så ved alle kollegerne besked med det samme, forklarer Eli Skibdal Schwarz smilende.

#### Vigtig information beholdes

Hos Bofællesskabet Jupitervej er ledelsen meget glad for allerede at have Bosted System, da det letter deres dokumentationsarbejde og frigiver tid til borgeren.

– Førhen havde vi jo de der kinabøger og så Mayland-kalendere, som vi skrev i, fortæller Jytte Stokkendahl, der har været afdelingsleder på Jupitervej siden 2005.

– Og så skulle vi sidde der og bladre i mapper og kalendere, for at kunne sammenskrive noget om borgeren. Nu bliver al journalisering og kommunikation imellem personalet kørt i Bosted System, og vi kan følge borgeren bedre og følge meget mere med, også fordi vi har dagbogsnotaterne. Førhen gik der vigtig information tabt, det må vi jo erkende, siger hun.

Bosted System kan også bruges til kommunikation med beboernes familier og sagsbehandlere, hvis der er åbnet for det. Dette kan gøres i modulet extranet.

– Der kan lukkes op for dele af Bosted System for pårørende for eksempel, så de kan læse med i, hvordan det går med den der bor her, men det er borgeren der bestemmer, hvis det skal ske, fortæller Charlotte Enevoldsen.

Netop for at dokumentationen bliver så



↑ Teamchef Charlotte Enevoldsen og forstander Eli Skibdal Schwarz

god som muligt, arbejder alle på Jupitervej i Bosted System.

### God dokumentation i Bosted System

– Hos os har nogle været bange for IT, så det er vigtigt, at der er en, der siger, ”du trykker bare, der sker ikke noget”. Men samtidig er det også vigtigt at være opmærksom på, at Bosted gemmer alt, hvad der bliver skrevet, siger Eli Skibdal Schwarz.

For at gøre dokumentationen så god som muligt bliver personalet oplært i kun at skrive det, der er observerbart og undgå egne fortolkninger inde i Bosted System.

– Vi skal ikke have nogle ”jeg synes”, og smileys har heller ikke noget at gøre i systemet, forklarer Eli Skibdal Schwarz, der søger for at sende en besked til den enkelte medarbejder via Bosted, hvis der skulle smutte en enkelt

egen-holdning eller smiley med i et notat.

– Beskeden ligger fremme på skærmen til dem, så snart de logger ind, så er det det første de ser. Det er rigtig smart, fortæller forstanderinden.

– Ja, systemet er enkelt og godt, så alle kan bruge det. Men det tager tid at logge af og logge på hele tiden, men sådan er lovgivningen. Det skal vi af hensyn til borgerens sikkerhed omkring persondata, supplerer Jytte Stokkendahl.

– Ja, og Bosted er så logisk, at jeg synes, sidemandsoplæring er optimalt. Man skal bare turde trykke på knapperne, men det er der nogle kvinder, specielt dem over 50 år, der ikke rigtig tør, erfarer Eli Skibdal Schwarz.

Men at det også er muligt at komme til at trykke for meget på knapperne i Bosted System, er Eli Skibdal Schwarz også klar over. På Jupitervej har medarbejderne en ”Årets

bommert” pris. En lille statue som vindes, hvis en medarbejder foretager sig noget dumt, som for eksempel køre taget af bofællesskabets bus på vej ned i en parkeringskælder eller kommer til at trykke på for mange knapper i Bosted System. Det sidste er Eli Skibdal Schwarz ansvarlig for.

– Inde i systemet kan man vinge af, hvem der skal have adgang til hvad, så jeg vingede af en fredag, og så gik jeg hjem på weekend. Da jeg kom mandag morgen, var der ingen af medarbejderne der havde kunne bruge Bosted hele weekenden, for jeg havde lukket alle ude, griner hun.

Og så blev ”Året Bommert” prisen Eli Skibdal Schwarz’ til skræk og advarsel, men samtidig blev hun også klogere på Bosted Systems uendelige muligheder, som hun håber, snart findes i en håndholdt udgave også.



↑ Forstander Eli Skibdal Schwarz med ”Årets bommert”-statue, som hun fik for sin ageren i Bosted System.



↑ Forstander Eli Skibdal Schwarz, teamchef Charlotte Enevoldsen og afdelingsleder Jytte Stokkendahl er meget tilfredse med Bosted System og håber på en håndholdt løsning til systemet.



↑ Bofællesskabet Jupitervej



# Mariagerfjord Kommune:

## Bosted System i brug inden for misbrugsområdet



Nemmere adgang til generelle oplysninger og statistikker omkring borgere samt dokumenteret viden er blandt årsagerne til medarbejdernes tilfredshed med Bosted System.

» Af Britt Andersen

Borgere med behov for misbrugsbehandling i Mariagerfjord Kommune er fra 1. maj 2011 blevet en aktiv del af det kommunale system, da behandlingen efter fire år i regionen er trukket hjem til kommunen. I den forbindelse er Bosted System blevet indført inden for området for at lette medarbejdernes arbejde og gøre det nemmere at overholde dokumentationskravet.

Erik Sander Jensen var tidligere behandlingsleder i Region Nordjylland, men er flyttet med over i det nyoprettede Misbrugscenter Mariagerfjord. Han siger om det nye tiltag:

– Vi tilbyder nu ambulans behandling, dagbehandling og tager os også af visiteringen inden for området. Men døgnbehandlingen lader vi de private aktører om, da de i forvejen er gode til at løfte opgaven.

Debbie Roede er fagkonsulent inden for misbrugsområdet i Mariagerfjord Kommune,

og hun så frem til at få misbrugsområdet hjem til kommunen, da det giver mulighed for en helt anden helhedsorienteret behandling af borgeren.

– Som kommune har vi meget større mulighed for at lave en koordineret indsats i samarbejde med den enkelte borger, da vi i det kommunale system kan få nogle mere fleksible løsninger og lave nogle mere tværfaglige tilbud, forklarer hun.

Det tværfaglige tilbud kan for eksempel være et samarbejde med borgerens netværk, arbejdsmarkedsafdelingen, handicapafdelingen og børne- og familieafdelingen, hvor man også kan tilbyde borgeren hjælp til den situation, vedkommende står i, samtidig med at selve misbrugsbehandlingen er i gang.

– At vi kan se behandlingen som en helhed gør, at vi kan tage fat i de væsentligste

problemstillinger først. Måske er borgeren ikke modtagelig for behandling, fordi der er nogle økonomiske problemer, der presser sig på, og så skal vi have styr på det, inden vi begynder at behandle selve misbruget, siger Debbie Roed.

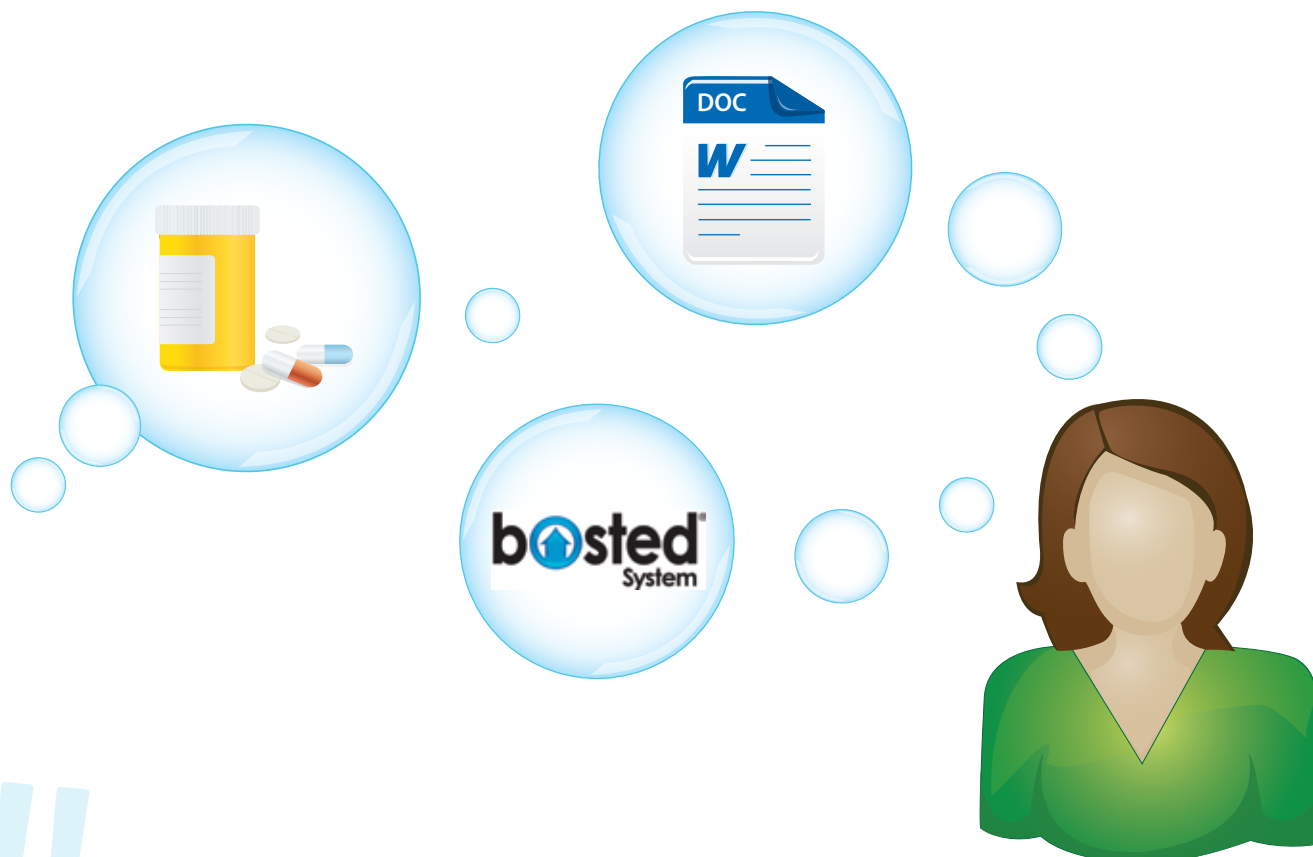
### Lettere arbejdsgange

For at kunne dokumentere og styre borgerregistreringen i det nye kommunale misbrugscenter har Mariagerfjord Kommune valgt at bruge Bosted System.

– Bosted System har helt klart lettet vores arbejde, da det er dynamisk og funktionelt. Og vi kan både bruge de mål og delmål, som vi har sat op for behandlingen, og nemt ændre på det i systemet, hvis det viser sig at være nødvendigt, konkluderer Debbie Roed.

For at få det optimale ud af Bosted System har





– Der er et væsentligt flere indberetninger inden for misbrugsområdet end inden for andre områder. Jeg ser derfor en fordel i, at vi har fået systematiseret alt det papirusseri, der er om den enkelte borger, da arbejdsgangen bliver lettere

alle medarbejdere været på kursus i hvordan det fungerer, og det gav store forventninger til den fremtidige dokumentation af indsatsen, fortæller Erik Sander Jensen.

– Vi er kommet fra et program i regionen, der nærmest bare var en avanceret skrivemaskine. Det var ikke ret godt, for vi kunne ikke trække nogen statistikker i det. Så hvis vi skulle finde oplysninger frem til politikerne, der ville vide, hvor mange vi behandlede med hash eller Ecstacymisbrug, så skulle vi ind og læse os frem til oplysningerne i hver enkelt patientinformation. Det var meget tungt at arbejde med. Bosted System er meget mere brugervenligt, og vi kan trække generelle statistikker, som vi selv designer, forklarer han.

Med statistikkerne har behandlerne også mulighed for at blive klogere på egne behandlingsresultater, hvilket Erik Sander Jensen også ser som en stor fordel.

– Da vi havde det gamle system, sad vi og behandlede efter metoder, som vi troede virkede, men vi havde ingen lettilgængelig dokumentation for det. Det har vi med Bosted System, så også fagligt, ser jeg meget frem til at arbejde i det, da det er med til at kvalitets sikre vores daglige arbejde med borgerne, siger han.

#### Udvidet brug af Bosted System

Mariagerfjord Kommunes handicapchef Peer Heitmann var i 2007 ansvarlig for at Bosted System også kunne understøtte misbrugsområdet. Hans erfaring med Bosted System på handicapområdet gjorde, at forvaltningen i sin tid kontaktede leverandøren Team Online for at høre, om systemet også kunne anvendes på misbrugsområdet. Det kunne det ikke på daværende tidspunkt, så Team Online gik i gang med at udvikle på Bosted System. I dag

understøtter det derfor også misbrugsområdet lige fra medicinudleveringer og recepter til indberetninger og Servicestyrelsens Stofmisbrugsdatabase.

– Der er et væsentligt flere indberetninger inden for misbrugsområdet end inden for andre områder. Jeg ser derfor en fordel i, at vi har fået systematiseret alt det papirusseri, der er om den enkelte borger, da arbejdsgangen bliver lettere, i stedet for at skulle læse i kinabøger og kardekssystemer for at finde de oplysninger, der skulle indberettes, forklarer Peer Heitmann, der ser fordele i at behandlerne nu indberetter alle oplysninger ved bare få klik i Bosted System.

# Målrettet og systematisk dokumentation som nøglen til kvalitetsudvikling

» Af Akkreditering Danmark v/ Kvalitetssekretariatet

God kvalitet i ydelserne på sociale tilbud er nødvendigt for brugerne og for at fastholde og tiltrække nye kunder (kommuner). God kvalitet kan være mange ting og vanskeligt at beskrive entydigt, men ved at bruge en formaliseret kvalitetsmodel, sikrer man, at hele organisationen arbejder målrettet og systematisk med dokumentation og med udvikling af tilbuddet.

## Akkreditering Danmarks kvalitetsmodel

Akkreditering Danmarks model er udviklet i samarbejde med mange interessenter på udsatteområdet i Danmark. Modellen tager udgangspunkt i de sociale tilbuds virkelighed, og er et tilbuds mulighed for at få et kvalitetsstempel fra en valid og troværdig kvalitetsordning.

Kvalitetsmodellen er orienteret mod følgende sociale tilbud: døgnforanstaltninger til børn og unge, botilbud for voksne, specialskoletilbud, væresteder og dagtilbud med beskæftigelse. Til hver af disse er der udviklet en kvalitetsstandard. Standarden opstiller en række kriterier, som det enkelte tilbud skal beskrive deres praksis indenfor, og tilbuddet skal leve op til nogle minimumskrav bl.a. om dokumentation og evaluering. Modellen kan bruges af alle typer sociale tilbud, idet der tages udgangspunkt i det enkelte tilbud og deres daglige praksis.

Da der er tale om en kvalitetsmodel med et akkrediteringssigte, indeholder modellen krav om, at tilbuddet lader sig bedømme udefra i forhold til kvalitetsstandard. Bedømmelsen forestås af et specialuddannet auditorteam, som besøger tilbuddet efter aftale. Auditorerne er fagligt kvalificerede indenfor området, og har gennemført en auditoruddannelse hos

Dansk Standard i samarbejde med Akkreditering Danmark. Auditorernes opgave er at finde overensstemmelse mellem, at tilbuddet i praksis gør, som de siger, at de gør – hvilket tilbuddet har beskrevet i diverse procedurer og politikker.

Akkrediteringen tildeles i sidste ende af Akkrediteringsnævnet, der er sammensat af eksperter på det sociale område og indenfor arbejdet med kvalitetssikring og -udvikling. Opnås akkreditering gælder denne i tre år, hvor efter man kan ansøge om re-akkreditering.

## Hvordan arbejder man med akkreditering?

Arbejdet med akkrediteringsstandard har både fokus på kvalitetssikring og kvalitetsudvikling. Kvalitetssikring, fordi der i modellen er et mål om at få et kvalitetsstempel. Dermed kommer der en intern bevågenhed på overensstemmelser mellem det tilbuddet siger de gør, og på det de faktisk gør. Desuden er der fokus på kvalitetsudvikling, fordi man i processen med at blive akkrediteret arbejder med at beskrive egen praksis, og dermed bliver bevidst om den. Det åbner op for udvikling af organisationen.

## Gode erfaringer

Der er gode erfaringer med Akkreditering Danmarks model. På flere sociale tilbud har processen initieret, at det skriftlige arbejde med beskrivelserne, er blevet til en medarbejderhåndbog, der letter arbejdet i hverdagen, og som er let og hurtigt at opdatere og udvikle. Modellen skaber dialog på det enkelte tilbud om det socialpædagogiske arbejde. Medarbejderne bliver taget seriøst i deres arbejde, og udfordret til at beskrive og reflektere over deres praksis internt i medarbejdergruppen. Det giver et bedre arbejdsmiljø, fordi klarheder om procedurer og politikker bliver diskuteret igennem og dokumenteret.

På [www.akkreditering.dk](http://www.akkreditering.dk) kan man finde en oversigt over sociale tilbud, der arbejder med modellen. De kan kontaktes, hvis man vil høre mere om deres arbejde med modellen.

Beskrivelsen og bevidstgørelsen medfører, at man sammen i leder- og medarbejdergruppen får vendt praksis, og dermed får klarlagt, hvad man gør og hvorfor. Man kan således betragte det samlede beskrivelses- og dokumentationsarbejde som 'en organisatorisk hukommelse'. Det letter arbejdet for medarbejderne i hverdagen, løfter kvaliteten, og styrker samtidig nye medarbejdere, så de ved, hvad de skal forholde sig til i arbejdet på netop dette tilbud. Det er uundgåeligt, at hele medarbejdergruppen indgår i arbejdet med modellen. Det er således ikke en ledelsesopgave; selvom ledelsen har et afgørende ansvar for at gennemføre akkrediteringen og for at støtte op om kvali-

## Hvem er Akkreditering Danmark?

Akkreditering Danmark har regi i en selvstændig socialøkonomisk Fond, som har til formål at give sociale tilbud en mulighed for at arbejde med kvalitet på en relevant og berigende måde.

For mere information kontakt:  
[info@akkreditering.dk](mailto:info@akkreditering.dk) eller på 70 23 77 88  
 eller gå ind på vores hjemmeside  
[www.akkreditering.dk](http://www.akkreditering.dk)



tetsudviklingen.

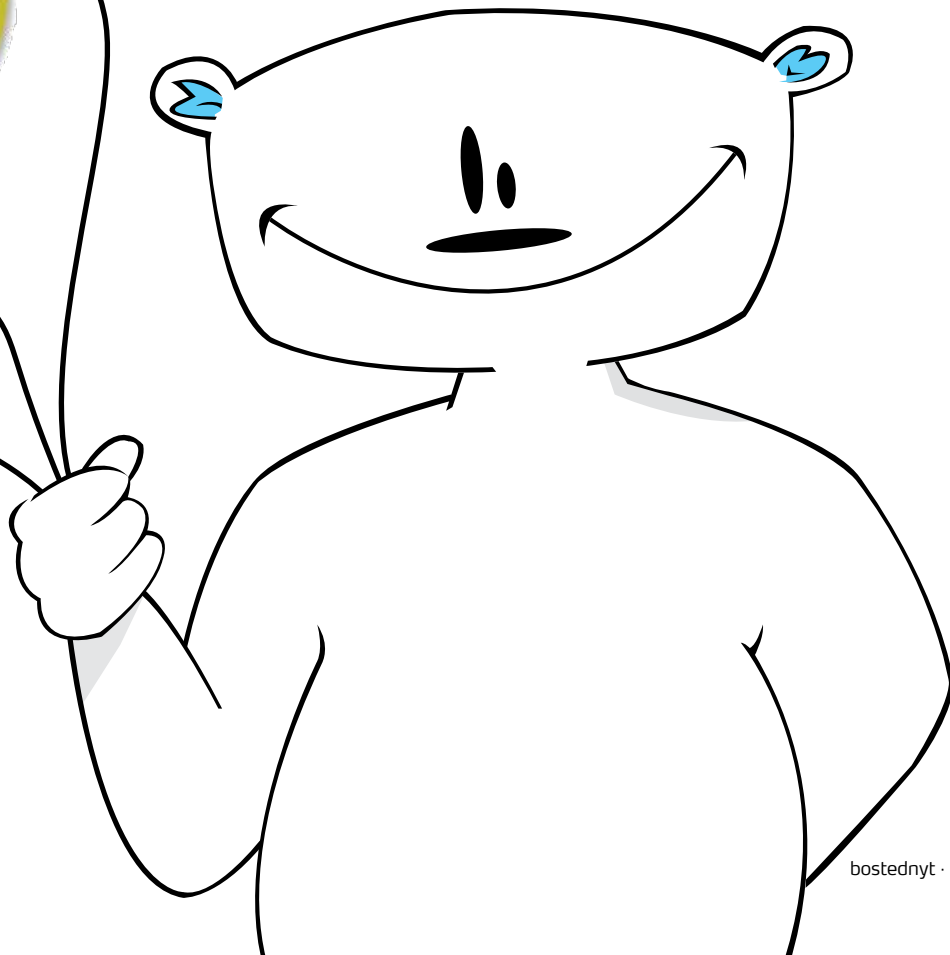
Man søger om akkreditering hvert tredje år, og i de mellemliggende perioder arbejder man løbende med dokumentation og kvalitetsudvikling. Tilbuddet, ydelserne, målgruppen og medarbejdersammensætningen kan ændre sig, og modellen kan netop indfange denne konstante udvikling. Hvert år skal tilbuddene lave en intern audit, en selvevaluering, hvor tilbuddet gennemgår sine procedurer, politikker og evalueringer, der bl.a. indgår som kriterier i modellen. Ved den årlige interne audit vil eventuelle forandringer eller mangler blive identificeret, og rammer for handling blive beskrevet.

### Hvad kan modellen gøre for de sociale tilbud?

Der vil i starten af arbejdet med modellen være ekstra arbejde, fordi det ta-

ger tid at systematisere sin indsats og sikre, at alle arbejder ud fra samme forståelse af det pædagogiske arbejde. Men i det lange løb vil det blive en indarbejdet opgave, og vil derfor være en naturlig del af at udvikle tilbuddet og sikre et godt tilbud til brugerne.

Det sociale område står overfor en stor økonomisk opbremsning og store forvaltningsmæssige krav om dokumentation. Akkreditering Danmarks model kan bidrage til at strukturere opgaven og lette udfordringerne. Den kan dermed være med til at legitimere valget af det givne tilbud for kommunerne, fordi tilbuddet via modellen lever op til de krav, som kommunerne stiller. Ved at indgå i arbejdet med modellen og blive akkrediteret, synliggør man overfor kunder (i form af kommuner), at man tager det socialpædagogiske arbejde seriøst, og at dokumentation samt kvalitetssikring og -udvikling er en del af det sociale tilbud. Dermed kan modellen synliggøre de private og offentlige tilbuds indsatser og resultater – og blive valgt som leverandør.



## Nyt & Noter



### Mediekritik af snyd med handicappedes penge

Massiv forældrekritik har rejst en mediestorm om svindel med handicappedes penge, som sætter hele det sociale område i dårligt lys. Kritikken stammer først og fremmest fra pårørende, der har oplevet, hvordan deres udviklingshæmmede familiemedlem er blevet snydt, enten ved at en leder har misbrugt adgang til en borgers pengesager eller ved, at bosteder har bogført udgifter, der vedrører andre borgere eller hele bostedet på den enkelte borgers konto.

Blandt andet i Berlingske Tidende har forældre derfor bedt om hjælp, og de får nu politisk opbakning både fra højre og venstre side af Folketinget, der blandt andet vil sikre forældrene revisorbistand og nationale retningslinjer.

Socialt Leder Forum er enig med politikerne i, at det er en kompliceret opgave at administrere en udviklingshæmmed borgers økonomi: - Vi er meget kede af de anklager, der rejses mod personale og ledelse i nogle artikler, og vi står uforstående over for dem. Når det er sagt, vil jeg gerne understrege, at der i høj grad mangler generelle retningslinjer, der kan sikre den udviklingshæmmede borger, siger direktøren for Socialt Leder Forum, Ib Poulsen.

### Balancegang at administrere økonomi

Mange udviklingshæmmede er ikke umyndiggjorte på det økonomiske område og har råderet over egne penge. Ofte benyttes den økonomiske råderet som et vigtigt, pædagogisk redskab til at styrke den udviklingshæmmede borgers selvstændighed og udvikle hans eller hendes kendskab til penge og deres værdi. Medarbejderens opgave er her at rådgive og vejlede borgeren, når vedkommende bruger penge, mener Ib Poulsen

### Bosted System understøtter beboerøkonomi

I Bosted System er der mulighed for at holde styr på borgernes penge.

– Modulet "Kontantbeholdning" giver mulighed for at oprette konti til registrering af borgerens forbrug, og kan omfatte kontotyper lige fra lommepenge til tøjpenge og madpenge, siger projektleder Sidsel Lynggaard Sørensen, Team Online A/S, der mener, at systemet derfor er med til at forebygge og undgå den type sager, som har ramt medierne.

– I systemet oprettes posteringer for alle udbetalinger, og for hver postering er det muligt at tilknytte bilag, så dokumentationen for udbetalingen er på plads. Samtidig kan posteringer godkendes af andre ansatte, så ikke blot én enkelt medarbejder er ansvarlig for borgerens økonomi. Dette giver trykthed for både borgeren, pårørende og den ansatte, mener projektleder Sidsel Lynggaard Sørensen.

I systemet er det også muligt at printe lister over alle posteringer, så borgeren selv, den økonomiske værge og ikke mindst tilbuddet selv, til enhver tid kan få et overblik over borgerens økonomi og balance.

### Michael Sandal 50 år, reception



Sæt kryds i kalenderen

### Bosted Temadag



Sæt kryds i kalenderen