

14 | 2012

SOCIALIT NYT

**Karen Hækkerup:
Gode og effektive redskaber
skal sikre kvaliteten**

**Schuberts Minde:
Kæft, trit og Bosted System**

3D sårscanning:
Velfærdsteknologi i praksis



18

6

4

10

- 4 Schuberts Minde:
På kort tid er Bosted System blevet del af hverdagen på behandlingshjemmet
- 6 **Kort nyt**
- 8 3D Sårscanning
– mere effektiv og præcis behandling
- 10 Social- og integrationsminister :
Borgerne skal have den nødvendige støtte

- 14 Stofmisbrugsdatabase:
Nyt fælles indberetningssystem
- 16 David Hunter:
Bedste målstyring er selvledelse med støtte
- 18 Plejefamilie:
Savner digital dagbog

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

Ansvarshavende redaktør:
Koncerndirektør
Michael Sandal

Redaktion:
Per Roholt

Tekst:
Team Online
Eksterne skribenter

Layout:
Katrine Dyreborg Strauch

Foto:
Fotograferne Mikkel & Thomas
Colourbox
Claus Bjørn Larsen

Tryk:
PR Offset Aps

Social IT-NYT udkommer 2 gange om året i et oplag på 3.500 eksemplarer. Eftertryk er tilladt med kildeangivelse.

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

www.TeamOnline.dk

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

ISSN
1902-5661

Dette nummer

I dette nummer kan du læse indlæg af såvel vores social- og integrationsminister Karen Hækkerup som formanden for KLs social og Sundhedsudvalg, Anny Winther.

Begge peger på vigtigheden af, at kommunerne bliver bedre til at effektmåle og dokumentere værdien af den indsats, de yder borgerne. Begge er også enige om, at metoderne til at nå målene blandt andet er effektstyring og den standardiserede udredningsmetode på voksen-handicapområdet, DHUV.

Det er vi glade for i Team Online. For effektmåling og DHUV er netop to områder, hvor vi er helt i front med at levere de it-værktøjer, der understøtter kommunernes metoder. Blandt andet i samarbejde med Rambøll Management har vi udviklet vores effektstyringsværktøj, Indikator, der let og enkelt opsamler de observationer, som fx socialpædagoger og sagsbehandlere skal registrere på, når de skal måle, hvorvidt deres indsats gavner borgeren eller ej. Vi bringer derfor her i bladet et indlæg fra én af verdens førende eksperter inden for performance management, amerikaneren David Hunter, som har været dybt engageret i KLs arbejde med effekt- og resultatstyring og en af arkitekterne bag det vellykkede pilotprojekt på Den Flyvende Hollænder i København, hvor Team Online leverede it-understøttelsen.

Hvad angår DHUV, så har vi i Team Online bevist, at der er kort fra tanke til handling. Allerede nu er vi i stand til at understøtte de

grundlæggende elementer i DHUV-udredningsmetoden i vores myndighedssystem inCorp Portal. Flere kommuner som Høje-Taastrup og Haderslev har allerede taget systemet i brug, lige som vi er i fuld gang med at implementere DHUV-understøttelse i yderligere et dusin kommuner som Esbjerg og Rudersdal kommuner i de kommende måneder.

Da vi kom først ud af starthullerne, kan vi nu arbejde målrettet med at udvikle vores it-løsning i tæt dialog med vores samarbejdskommuner. For lige som socialministeren og formanden for KLs social- og sundhedsudvalg er vi ikke i tvivl om, at DHUV er fremtiden for landets kommuner. Udredningsmetoden bygger på faglighed, kvalitet og – ikke mindst – understøtter den praksis på landets mange sociale tilbud, hvor procedurer og regler skal være enkle, give mening og være lette at administrere for at blive overholdt i en travl hverdag. Traditionen tro har vi også været ude i landet for at se på, hvad digitalisering af den sociale sektor betyder i praksis. I dette nummer kan du derfor læse en artikel om døgntilbuddet Schuberts Minde i Ringkøbing, som vist er kendt af alle for deres konsekvente pædagogik, der blev skildret i en række dokumentarprogrammer i DR TV. Mindre kendt er måske tilbuddet lige så konsekvente arbejde med dokumentation, der blandt andet er udmøntet i deres brug af Bosted System til dokumentation og videndeling i det daglige arbejde.



► God fornøjelse med læsningen
Koncerndirektør Michael Sandal

Schuberts Minde: Kæft, trit & Bosted System

AF PER ROHOLT

Da 2. afsnit af dokumentarserien, Kæft, trit og flere knus rullede over skærmen på DR1, havde forstander Jørn Birk Nielsen ingen anelse om, hvilken mediestorm, der ventede Schuberts Minde.

Tidligere var fem andre dokumentarprogrammer om behandlingstilbuddet nemlig blevet vist på samme kanal med stor succes. Men i det famøse tv-indslag var glasuren skrabet af virkeligheden, og DR viste en magtanvendelse mod én af de unge, hvilket fik tv-anmeldere, politikere, fagpersoner og tidligere beboere til at kaste sig over behandlingshjemmets pædagogiske metoder i debatindlæg på nettet og i landets medier.

Åbenhed med bagslag

– Helt ærligt, så er vi dødkede af hele den historie, udtaler forstander og psykolog Jørn Birk Nielsen, Schuberts Minde:

– Vi har jo intet at skjule; vi havde netop valgt at være helt åbne og lægge vores metoder åbent frem. Vi kan dokumentere, alt hvad vi gør. Vi er et sted uden stoffer, uden kriminalitet, uden mobning og uden subkulturer. Men vi har høje ambitioner på vores børn og unges vegne, for vi ser ingen grund til, at de skal gå

ud efter 8.klasse for at blive bistandsmodtagere, når vi kan hjælpe dem til en videregående uddannelse, siger forstander Jørn Birk Nielsen, der gerne fortæller om tilbuddets konsekvente pædagogik med en række daglige SKAL-opgaver for de unge og obligatorisk deltagelse i sport og fællesaktiviteter.

For selv om mange af de unge er skadede og

svært understimulerede, når de ankommer til Schuberts Minde, er han overbevist om, at alle unge – uanset diagnose og fortid – kan rette sig, når de får støtte af engagerede, kærlige og konsekvente voksne.

Ingen sure smileys

På trods af de mange kritiske holdninger til Schuberts Mindes pædagogik, er tilbuddet, da også blevet frikendt for alle beskyldninger ved såvel en række særlige undersøgelser, som ved kommunens fire årlige tilsyn på behandlingshjemmet, der ikke har givet grund til sure smileys. Alligevel har det været en hård tid for medarbejderne:

– Jeg har arbejdet her i 17 år, og vi gør et ordentligt stykke arbejde. Jeg må derfor indrømme, at vi har følt os hængt ud, forklarer pædagog og viceforstander Trine Brunsgaard Nielsen, som dog opmuntres af sin chefkollega

Jørn Birk Nielsen, der mener, at en del af kritikken er uundgåelig fordi Schuberts Minde ikke er sat i verden for at stryge de unge med hårene.

– Kommunerne har ansvaret for, at de unge får de ydelser, som de har behov for og krav på. Derfor ser de helst, at børnene er glade for at være anbragt hos os. Som behandlingstilbud kan vi dog ikke skabe den nødvendige forandring hos de unge uden at møde modstand. Det betyder konflikter i hverdagen, for her tager vi udgangspunkt i, hvad de unge har brug for,

ikke kun hvad de har lyst til, fastslår forstander Jørn Birk Nielsen.

Dokumentation i fokus

Netop på grund af den konsekvente pædagogik er Schuberts Minde opmærksom på betydningen af dokumentation af deres faglige indsats. Derfor var det også frustrerende for medarbej-

FAKTABOX



Et godt men tarveligt hjem

Schuberts Minde er et behandlingshjem for børn og unge i alderen fra 6-17 år med psykosociale og emotionelle vanskeligheder. Schuberts Minde ser det som sin opgave at skabe udvikling og forvandling hos børn og unge gennem et bevidst planlagt og målrettet behandlingsmiljø. Schubert Minde tilbyder blandt andet behandling til børn og unge med, ADHD og personlighedsforstyrrelser som borderline eller alvorligere psykiatriske lidelser.

Tilbudet er skabt af Carl Mathildur Schubert, der blev født i Fredericia i 1830 og slog sig ned som købmand i Ringkøbing i 1868. Schubert havde i sit testamente afsat en sum, for hvilken der skulle oprettes: "Et godt, men tarveligt hjem for forældreløse børn".

derne, at ingen af de mest højrøstede kritikere var rigtig interesseret i at høre deres version af historien.

– Vi kunne dokumentere alt og vil gerne fortælle om vores pædagogik, men ingen var interesseret i fakta, forklarer Jørn Birk Nielsen.

Tidligere foregik dokumentationen i Ringkøbing Kommunes system, men da tilbuddet blev selvejende fra starten af 2012 valgte Schuberts Minde at digitalisere arbejdet med at dokumentere deres pædagogiske indsats med det socialfaglige it-system, Bosted System.

– For en institution af vores karakter er det lige så vigtigt at have tjek på dokumentation som at have tjek på økonomien. Historien viser jo, at vi hele tiden skal kunne dokumentere vores indsats og arbejdet med de unge. Derfor er det supergodt, at vi nu har fået Bosted System i huset. Når jeg møder på kontoret om morgenen, starter jeg med at åbne systemet og får straks overblik over døgnets vigtigste begivenheder. Så kan jeg gå direkte ind på det enkelte barns mappe, læse de nødvendige detaljer og behandle sagen lige på stedet. Det går meget hurtigere end før, mener Jørn Birk Nielsen.

Bosted System styrker dokumentationen

Arbejdet med Bosted System har været i drift på Schuberts Minde i mindre end seks måneder, men det er allerede godt integreret i hverdagen. Medarbejderne har blandt andet valgt at anvende en række skræddersyede dagbogstyper, der understøtter tilbuddets pædagogiske tilgang, så de dagligt dokumenterer deres indsats i forhold til barnets tanker, følelser, fysiologi og adfærd.

Bosted Systemet har også fået en central betydning på de daglige morgenmøder. Her samles de pædagoger, der har været på døgn, omkring forstanderens bord og deler deres viden om, hvad der er sket i de sidste 24 timer i de enkelte afdelinger og for det enkelte barn. Er behandlingsplanen blevet fulgt? Under mødet skriver én af medarbejderne referatet direkte ind i Bosted System i fora, så alle bag efter kan se, hvad der er blevet talt om og aftalt på dagens møde.

– Jeg får som leder også læst flere dagbogs-

notater for de enkelte børn, for de popper jo automatisk op på min skærm, når jeg møder om morgenen. Jeg kan på den måde også hele tiden holde øje med om, der bliver skrevet dagbogsnotater, og det er et godt styringsredskab, mener Jørn Birk Nielsen.

Rustet til fremtiden

Med Bosted Systemet i huset føler Jørn Birk Nielsen og Trine Brunsgaard Nielsen sig derfor godt rustet til at møde fremtidige udfordringer:

– Alle vores beboere er oprettet med digitale stamkort, og vi har fået lavet hjælpetekster til vores journalføring, så alle medarbejdere dokumenterer mere ensartet. Det gør det nemt og hurtigt at finde de relevante informationer og notater. Det er supergodt og ikke mindst en stor hjælp, når vi har de halvårslige behandlingskonferencer, hvor vi følger op på udviklingen hos det enkelte barn, eller ved tilsynsbesøg fra kommunen, siger viceforstander Trine Brunsgaard Nielsen.

Samtidig er Schubert Minde også allerede i fuld gang med overvejelser om, hvad de ellers kan bruge systemet til:

– Vi anvender i dag en bred vifte af test, når vi vurderer det enkelte barn, men vi kan givet få noget ud af at anvende indikatorer i forbindelse med opfølgning på de daglige mål og delmål, lige som vi også skal se nærmere på medicinmodulet og afstemningsmodulet, som både kan bruges til at fastsætte datoen for næste sommerfest og få afklaret pædagogiske spørgsmål. Lidt mere ud i fremtiden kunne jeg da også godt forestille mig, at vi som specialister i vanskelige børn og unge kunne tilbyde andre institutioner digital online supervision på deres konkrete indsatser via Bosted Systemet. Det kunne være en smaddergod måde at vidensdele og udvikle kvaliteten i indsatsen på tværs af de enkelte tilbud, tilføjer forstander Jørn Birk Nielsen, som dog også foreløbig er tilfreds med, at al dokumentation om børnene og de unge nu er samlet på et sted. For på den måde lever behandlingshjemmet endnu bedre op til stifteren Carl Mathildur Schuberts motto: "Alting på sin plads. Og en plads til hver ting."

» Læs mere om Schuberts Minde på www.schubertsminde.dk



» Trine Brunsgaard Nielsen



» Jørn Birk Nielsen





Temadag med fokus på dokumentation

Dokumentation og ikke mindst effektmåling af indsatsen var på dagsordenen, da knap 200 fagpersoner fra landets socialtilbud mødtes til Bosted Temadag i Odense den 27. marts. Deltagerne hørte blandt andet afdelingsleder Daniel Bojsen, Socialpolitisk afdeling i Rambøll Management Consulting fortælle om sine erfaringer med metodeimplementering på bl.a. det sociale område. Han pegede blandt andet på, hvordan udbredelsen af DHUV-metoden i kommunerne stiller nye krav til de enkelte tilbud om at arbejde med standardiserede sagsmodeller og dokumentere effekten af indsatsen ved hjælp af indikatormålinger. Næste Bosted Temadag, afholdes den 18. september 2012 på Syddansk Universitet.

Syv år mere til Team Online

Region Nordjylland og Team Online har indgået en ny kontrakt, der indebærer, at regionen fortsætter med at anvende Bosted Systemet i de kommende år.

Bosted Systemet skal dermed som hidtil anvendes på Specialsektorens 13 dag- og botilbud/ behandlingstilbud/institutioner, der er geografisk spredt i Nordjylland. Kontrakten indebærer, at regionen udvider og forlænger sin nuværende aftale med Team Online i op til syv år.

Den nye aftale indebærer også, at systemet udbredes til flere tilbud, blandet Sødibakke, et pædagogisk botilbud med 10 boafdelinger, dagtilbud og en række serviceafdelinger. – I vores vurdering har vi lagt særligt vægt på, at det tilbudte system i høj grad opfylder vores krav, en stor fleksibilitet med hensyn til lokal opsætning og et stort effektiviserings potentiale med hensyn til effektivisering af arbejdsgange, siger Hanne Kirk, Projektleder og regional risikomanager.

Region Nordjylland går fra Sydthy til Skagen og fra Hanstholm til Hals. Regionen dækker et areal på ca. 7.933 km². Region Nordjylland består af 11 kommuner. Region Nordjylland er regional myndighed for 579.829 nordjyder.

Ny fremtidssikret hosting-platform

I foråret har Team Online flyttet størstedelen af sine data til TDC Hosting.

– Med flytningen har vi fået en både stor og fremtidssikret internetforbindelse til både Danmark og USA med 40 GB på fire landlinjer, siger QA-manager Mette Kjær Andersen, Team Online Global.

Aftalen med TDC betyder blandt andet, at der er komplet failover på alle komponenter, ubegrænset diskkapacitet med in site support 24/7/365.



Miljødiplom til Team Online



Team Online A/S er blevet tildelt et miljødiplom af MiljøForum Fyn som bevis på virksomhedens ekstraordinære miljøarbejde.

– For Team Online er miljøarbejdet en naturlig konsekvens af virksomhedens CSR-strategi, der samlet set skal sikre, at vi lever op til vores egne ambitioner om at være en troværdig leverandør og ansvarlig samfundsaktør, siger koncerndirektør Michael Sandal, Team Online Global:

– Normalt opfatter vi os som en moderne IT-virksomhed, der kun belaster det omgivende samfund minimalt. Alligevel føler vi os moralsk forpligtigede til hele tiden at se kritisk på os selv som forbruger og som producerende virksomhed, så vi til stadighed er opmærksomme på, hvordan vi belaster det omgivende miljø, og hvordan vi kan reducere vores miljøbelastning.

MiljøForum Fyn er et miljønetværk for private og offentlige virksomheder, som ønsker at arbejde professionelt og systematisk med miljø, arbejdsmiljø, klima eller CSR. Som medlem forpligtiger Team Online sig til at udarbejde en miljøredegørelse hvert andet år.

Nu rulles Bosted System ud i Esbjerg Kommune

Esbjerg Kommune har i forbindelse med en udbudsrunde valgt Team Online som leverandør af et it-system, der skal understøtte kommunens arbejdsgange på tilbud og i forvaltningen for handicappede samt udsatte voksne.

Formålet med at implementere et socialfagligt IT-system i Esbjerg Kommune er:

- At understøtte medarbejdere i at yde en målrettet indsats med borgeren i centrum
- At understøtte medarbejdere i at give et sammenhængende tilbud
- At højne kvaliteten i arbejdet
- At effektivisere

– Social & Tilbud glæder sig rigtig meget til at få implementeret Bosted System og InCorp Portal. Vi er overbevist om, at Bosted System kombineret med myndighedssystemet giver os helt nye og spændende muligheder for at udvikle videre i den retning, som vi har arbejdet med det sidste halvandet år i regi af vores masterplan. Vi har hidtil haft et godt og spændende samarbejde med Team Online, så vi er fulde af fortrøstning til implementeringsfasen, siger Britta Martinsen, Social & tilbudschef i Esbjerg Kommune.

INTEGRATION TIL KMD-SAG



» Mikkel Christoffersen

Team Online er klar til oktober med en integration til KMD-sag. Når man opretter en ny sag i Team Onlines myndighedssystem, inCorp Portal, sendes den automatisk til KMD Sag, og det er muligt at se, hvornår sagen sidst er sendt, samt eventuelle fejl ved overførslen.

Når en sag afsluttes eller opdateres i inCorp Portal, rettes den også i KMD Sag.

Desuden kan man i inCorp Portal, se en liste over sager fra KMD Sag, som andre fagsystemer har registreret på et CPR nummer, fx pensions- og jobcentersager. Systemet viser en liste over sagerne, så man kan logge ind i KMD Sag, hvis man har brug for at videre mere om det konkrete indhold i sagen. – Løsningen er en stor fordel for kunder, som gerne vil slippe for besværet med at oprette sager to steder, siger markeds- og kundechef Mikkel Christoffersen, Team Online A/S.

Tre redskaber afdækker borgerens livskvalitet

I hvilken grad forbedres en borgers livskvalitet over tid? Det spørgsmål kan blandt andet tre internationalt anerkendte og brugervenlige redskaber være med til at vise.

De tre redskaber er:

- HoNOSCA, der måler forandringer i unges adfærdsproblemer, sociale problemer, funktionsevne og psykiske symptomer
- SDQ-skemaet, der måler på unges sociale og psykiske trivsel i forhold til emotionelle problemer, adfærdsproblemer, hyperaktivitet, kammeratskabsproblemer og sociale styrker
- Quality of Life Profiler, der ved hjælp af 31 spørgsmål afdækker en række af borgerens væsentligste livsområder som fx fysisk velvære og selvbestemmelse.

De tre redskaber er alle en del af De sociale Indikatorprogrammer, SIP, der anvender forskningsbaserede redskaber til at indikere, om den enkelte borgers livssituation ændrer sig i den ønskede retning.

» Læs mere på www.sip.dk

10 ANBEFALINGER

Når børn og unge anbringes uden for hjemmet, er det altafgørende for deres fremtidige udvikling, at den indsats, der er på anbringelsesstedet, er af høj kvalitet. Men to nye undersøgelser fra Ankestyrelsen viser, at der stadig er mangler i tilsynet med de anbragte børn.

Kvaliteten er kommunens ansvar, og socialminister Karen Hækkerup og KL har derfor sammen udarbejdet 10 anbefalinger for den gode godkendelse og det gode driftsorienterede tilsyn med anbringelsessteder på børneområdet:

1. Kommunalbestyrelsen har ansvaret for godkendelses- og tilsynsopgaven
2. Ledelsen bør sikre klare retningslinjer for kommunens godkendelses- og tilsynspraksis
3. Forudsætningen for et godt tilsyn er en god godkendelse
4. Kommunen skal sikre faglig bæredygtighed i opgaveløsningen
5. Det driftsorienterede og det personrettede tilsyn skal koordineres
6. Inddrag børnenes perspektiver i det driftsorienterede tilsyn – og brug altid flere kilder
7. Barnet bør vide, hvor det kan henvende sig ved akutte problemer på anbringelsesstedet
8. Fokuser på, om anbringelsesstedet understøtter børnenes udvikling
9. Hav styr på opholdsstedernes økonomi
10. Reager på faresignaler og tegn på utilstrækkelig kvalitet

» Læs mere på www.sm.dk/data/Dokumentertilnyheder/2012/10%20anbefalinger.pdf

Region Hovedstaden stopper med Fælles Medicinkort

Region Hovedstaden har besluttet at stoppe brugen af Fælles Medicinkort på baggrund af risikoen for fejlmedicineringer.

Regionen indførte som den første det Fælles Medicinkort, men går nu foreløbig tilbage til tidligere procedurer.

Beslutningen skyldes, at en gennemgang af 123 patientjournaler afslørede flere større og mindre fejl i dataoverførsler til regionen. Fx havde to patienter fået fejludleveret potentielt farlig medicin..

Det Fælles Medicinkort er en national database over danskernes medicinhistorik, som blandt andet skal sikre den rette behandling uanset hvornår og hvor i landet en dansker bliver indlagt. *Kilde: Ritzaus Bureau*

3D Sårscanning

– fremtidens teknologiske svar på udstyr til måling af sår

Fremtidens behandling af sår vil blive langt mere effektiv og præcis når den nye 3D sårscanner bliver en realitet! I et tæt samarbejde har Odense Universitetshospital, TECCLUSTER A/S, Svendborg Kommune, Team Online og ComMed udviklet en 3D sårscanner, som i fremtiden kan hjælpe patienter til en hurtigere, mere præcis og ikke mindst mere effektiv behandling af sår.

AF KOMMUNIKATIONSMEDARBEJDER MILLE GOTTLIEB
JENSEN, ODENSE UNIVERSITETSHOSPITAL, OUH

Hvad går 3D sårscannings-projektet ud på?

3D sårscanning er en innovativ og hurtig metode til angivelse af bestemmelse af sårareal og – volumen. Metoden foregår via en tredimensionel scanning med anvendelse af en lyskilde, to kameraer samt et digitalt kamera. Det digitale billede som fremkommer ligger oveni i scanningsbilledet, som har en meget høj opløselighed. Sårkanterne kan derfor meget hurtigt og præcist defineres. For at kunne behandle et sår korrekt er det essentielt, at foretage en måling af sårets størrelse således, at man kan tilrettelægge den rette udredning og behandling af det enkelte sår. Da præcise målinger af sår er hvad 3D sårscanneren formår, vil den derfor få en stor betydning for fremtidig behandling af sår.

Idéen til 3D sårscanning er opstået som følge af implementering af en telemedicinsk løsning til sår-behandling på Odense Universitetshospital. Efter denne implementering er det tydeliggjort for lægefaglige specialister, at nuværende metoder til opgørelse af sår-størrelser ikke længere er tilstrækkelige. Ét af de grundlæggende elementer i sår-behandling er helt eksakt, at kende sår-størrelsen. Derfor er det altafgørende for behandlingen, at man kender sårets størrelse således, at man kan tilpasse behandlingen efter dette. På nuværende tidspunkt findes der naturligvis også metoder til måling af areal og

volumen af sår. F.eks. benyttes på nuværende tidspunkt ofte en metode hvor man, målt med en lineal vinkelret på hinanden, angiver sårets to største diametre. Dette bliver dog ofte alt for upræcist og kan betyde at behandlingen bliver længere og mere kompliceret end rent faktisk nødvendigt.

Hvem kan 3D sårscannings-projektet gavne?

Overordnet står det klart, at dette 3D sårscannings-projekt i fremtiden vil kunne gavne alle sår-patienter. 3D sårscanneren udvikles således, at der først bliver en version til brug på sygehuse og senere en håndholdt version til brug i hjemmehjælpen, på sociale institutioner osv. At der udvikles en teknisk løsning til både hospitaler samt kommuner og institutioner må anses for at være meget nyskabende og bidrage til en yderligere styrkelse af idéen.

Hvis man ser på netop de sociale institutioner kan 3D sårscanneren få stor betydning. Dens indtog gør, at det ikke længere er nødvendigt for beboere på sociale institutioner, at skulle fragtes til og fra et sygehus for at få undersøgt et sår. Det kan have stor betydning både fysisk og psykisk for disse beboere at undgå dette, da det kan være en stor udfordring ofte at skulle frem og tilbage mellem sygehus og institution for at blive undersøgt. Derudover gavner det

naturligvis også på den måde, at behandlingen kan præciseres langt mere og behandlingstiden afkortes når man kender den eksakte størrelse på såret. Dermed kan man forhindre unødvendige undersøgelser og komplikationer.

3D sårscanneren medvirker derudover også til, at hver enkelt kommune opnår besparinger på ressourcer til behandling og hjemmebesøg, hvilket betyder at disse ressourcer kan benyttes andre steder.

3D sårscannerens overordnede effekt er altså, at det rette behandlingsforløb kan igangsættes langt tidligere. Det resulterer dermed i en hurtigere og mere effektiv behandling af patienter med vanskelige sår.

FAKTABOX

Vil du være med?

I forbindelse med projektet efterlyser Team Online bo- og døgntilbud, der vil være med i forsøget, evt. i samarbejde med den lokale hjemmesygepleje. Hvis du er interesseret i at høre nærmere, så kontakt Team Onlines projektleder Dennis Vestergaard Larsen på dvl@TeamOnline.dk

Inklusion og nærhed er vejen frem

AF ANNY WINTHER, FORMAND FOR KL'S SOCIAL- OG SUNDHEDSUDVALG

» Anny Winther

Kommunerne overtog ansvaret for det specialiserede socialområde fra amterne i 2007. Den tilgang til borgerne, der var dengang, var præget af, at borgerne passivt skulle kompenseres for deres funktionsnedsættelser. Den nye tilgang, som kommunerne arbejder ud fra i dag, har i højere grad fokus på udvikling for og med borgerne.

I kommunerne vil vi støtte borgerne i at mestre deres liv så godt som muligt. Vi foregøgler ikke, at alle borgere kan blive raske og lære at klare sig uden offentlig støtte. Men vi tror på, at borgerne kan blive mere selvhjulpne og dermed få en større livskvalitet. Her er det centralt, at støtten til borgeren bygges op i borgerens nærmiljø og har fokus på inklusion og rehabilitering.

Inklusion og rehabilitering går hånd i hånd. Det handler fx om, at flere borgere skal have mulighed for at arbejde så tæt som muligt på det ordinære arbejdsmarked. Rigtig mange handicappede har ressourcer og kan bidrage på arbejdsmarkedet. Og flere private arbejdsgivere vil faktisk gerne ansætte fx udviklingshæmmede i job med løntilskud.

At tilbuddene skal bygges op i borgerens nærmiljø handler bl.a. om, at den faglige ekspertise skal i spil, dér hvor borgeren bor og lever sit dagligliv. Det gælder fx i forhold til mennesker, der rammes af en hjerneskade eller psykiske lidelser. Der er rigtig gode faglige grunde til at bygge rehabiliteringen op i borgerens nærmiljø, så borgeren kan bevare støtte fra sit sociale netværk og lære at klare sig i de omgivelser, hvor borgeren færdes til dagligt.

Kort sagt gør kommunerne rigtig meget – og det handler ikke om afspecialisering, men om udvikling og innovation!

Vi skal kunne dokumentere, at det vi gør, har en værdi

Social- og integrationsministeren har meldt ud, at vi skal gøre det der virker. Det er vi i KL enige i. Vi er derfor også meget optaget af, at vi i kommunerne bliver bedre til at effektmåle og dokumentere værdien af den indsats, vi yder for borgerne.

KL er gået sammen med seks kommuner og Rambøll Management om et projekt, der har til formål at udvikle faglige kvalitetsoplysninger

om indsatser i sociale tilbud til mennesker med funktionsnedsættelser. I projektet arbejder kommunerne med at dokumentere, om borgeren når de mål, som det er meningen, at den bevilgede støtte skal bidrage til.

I projektet har vi erfaret, at det er rigtig svært at arbejde med mål. Det kræver omtanke og refleksion at formulere gode mål for og sammen med borgeren, der både er konkrete og realistiske, og som det giver mening at følge op på. Kan vi fx følge op på, om borgeren får en højere livskvalitet? Og kan det lade sig gøre at dokumentere, at målet er nået?

Læren fra projektet er bl.a., at man ikke kan følge op på så bredt et mål som ”højere livskvalitet”. Det må afgrænses og konkretiseres.

Det peger på en vigtig problemstilling på det sociale område. Hvis vi skal gøre det der virker, kræver det, at vi også får

diskuteret og defineret klarere, hvad der er målet med indsatserne.

Sagsbehandling og dokumentation skal spille sammen.

I projektet tager vi udgangspunkt i voksenudredningsmetoden, som er udviklet sammen med Social- og Integrationsministeriet og en række kommuner i det såkaldte DHUV-projekt (Digitalisering på Handicap- og Udsatte Voksne områderne).

Kommunerne er i fuld gang med at implementere voksenudredningsmetoden. Når kommunen bruger metoden får kommunen et individuelt, helhedsorienteret og nuanceret billede af, hvad borgeren kan, og hvor borgeren har potentiale for at udvikle sig.

Der er ingen tvivl om, at metoden styrker kvaliteten i sagsbehandlingen og fører til større retssikkerhed for borgeren. Når alle kommuner begynder at bruge metoden får kommunerne også et meget bedre grundlag for dialogen indbyrdes om borgernes behov, når de køber tilbud hos hinanden.

Med andre ord – kommunerne får et fælles sprog, der er målrettet de borgere, tilbud og ydelser, der arbejdes med på det sociale område. Det er der brug for.

Inklusion og rehabilitering går hånd i hånd

Gode og effektive redskaber skal sikre kvaliteten på det sociale område

AF SOCIAL- OG INTEGRATIONSMINISTER
KAREN HÆKKERUP

Vi står i den sociale sektor over for meget væsentlige udfordringer i de kommende år. Det pres på de offentlige ressourcer, som vi har oplevet gennem de seneste år, vil fortsætte også i årene fremover. Det er de barske realiteter, som vi er nødt til at forholde os til.

Det stiller naturligvis store krav til os alle sammen i den sociale sektor. Det gælder både i regering og Folketing, i kommunalbestyrelser og forvaltninger. Og det gælder også, når de konkrete opgaver skal løses i samarbejde med borgerne. Vi skal være åbne over for, at nogle opgaver skal løses på en anden måde, end vi har været vant til. Vi skal i højere grad sikre, at indsatserne giver den ønskede effekt for borgerne.

Formålet i den sociale lovgivning er at hjælpe mennesker til at kunne klare sig selv så langt hen ad vejen som muligt – det er der ikke noget nyt i. Men de barske økonomiske realiteter skærper dette fokus, og skal vi omsætte formål til virkelige fremskridt for den enkelte borger, kræver det gode og effektive redskaber.

Borgerne skal have den nødvendige støtte

Jeg vil gerne fremhæve nogle eksempler på initiativer, der understøtter denne udvikling. Regeringen og KL indgik i efteråret et strategisk partnerskab på det sociale område. Vi er enige

om behovet for at nytænke socialpolitikken, så der i højere grad fokuseres på effekterne af indsatsen for de borgere, det hele drejer sig om. Borgerne skal have den nødvendige støtte, og ressourcerne skal anvendes på de indsatser, der virker, og som gør størst gavn for borgerne. Samarbejdet hviler på tre centrale principper:

- 1 **Fastsættelse af klare mål for centrale initiativer samt for indsatsen i kommunerne.**
- 2 **Støtte til kommunerne til at kunne vælge og anvende de indsatser, der virker, og som er til størst gavn for borgerne**
- 3 **Opfølgning på, om indsatserne virker, og om målene nås.**

Der er store gevinster at hente – især menneskelige, men også økonomiske – når man anvender metoder med dokumenteret effekt. Rambøll Management har således påvist et stort samfundsøkonomisk potentiale ved at tage afsæt i 4 udvalgte metoder. Men vigtigst af alt får børnene en bedre tilværelse, når vi sætter ind med indsatser, der virker. Jeg vil derfor sammen med kommunerne i regi af partnerskabet med KL gøre op med ineffektive indsatser og sørge for at få udbredt de bedste metoder.

Et yderligere eksempel på denne tankegang er udviklingen af Voksenudredningsmetoden ("VUM"), som er en sagsbehandlings- og udredningsmetode, der sigter på at give borgeren en helhedsorienteret og målrettet indsats. Metoden er det centrale faglige element i Digitaliseringsprojektet på Handicap og Udsatte Voksne området (DHUV). Igen et eksempel på, at ministeriet, KL og kommunerne i samarbejde udvikler gode faglige redskaber, der kan anvendes bredt i den

sociale sektor. Metoden er nu udviklet, der er etableret uddannelsesstilbud, og kommunerne er i fuld gang med at etablere it-understøttelse på basis af den kravspecifikation, som er udviklet i projektet. Det er ambitionen, at 2/3 af landets kommuner har anskaffet sig DHUV-systemer inden udgangen af 2015.

Et andet eksempel er det arbejde, som regeringen har igangsat, – igen i samarbejde med de kommunale og regionale aktører – der frem mod sommeren 2012 skal lede til første skridt mod en digitaliseringsreform af velfærdsområderne. Formålet er at forbedre og udvikle den offentlige sektor og service og samtidig forny og effektivisere den måde, servicen leveres på.

Arbejdet har særligt fokus på social-, sundheds- og undervisningsområdet og skal afdække potentielle barrierer og udpege områder, hvor potentialet og behovet for velfærdsteknologi er størst. Det skal afdækkes, hvilke velfærdsteknologiske løsninger der med størst effekt kan udbredes i hele den offentlige sektor for at øge produktiviteten og borgernes engagement i egen situation. Arbejdet skal desuden afdække potentielle barrierer, der kan være for, at det offentlige og borgerne får fuldt udbytte af velfærdsteknologien.

Dette var blot nogle eksempler på, hvordan vi fra regeringens side i samarbejde med aktørerne på området arbejder målrettet på at udvikle og udbrede gode faglige redskaber, der kan udvikle og styrke kvaliteten på det sociale område, også selvom ressourcerne er knappe.

Dette er en vej, vi fortsat vil forfølge i de kommende år.

Øgede krav til dokumentation

AF GEERT JØRGENSEN,
DIREKTØR I LOS

De private tilbud er en vigtig medspiller i løsningen af opgaver på det specialiserede socialområde og indenfor specialundervisning. Her oplever vi i disse år et stigende krav om dokumentation. Det startede med, at der blev rejst et øget krav om dokumentation af indsatsen – hvad består den af, metode, pædagogik, processer. På det seneste er der kommet øget fokus på resultater. På hvad der kommer ud af indsatsen.

I LOS har vi gennem tiden udviklet vores bud på dokumentation. Fra en start med udviklingen af en skabelon for standardbeskrivelse, siden gennem opbygningen af Akkreditering Danmark, der akkrediterer både private og offentlige sociale tilbud, og senest er vi sammen med Center for Akkreditering og Kvalitetsudvikling i gang med projekt Hvad virker – Forstærket fokus på resultat og effekt.

Med det øgede dokumentationskrav til det moderne sociale tilbud, er der derfor behov for smarte og smidige løsninger for både tilbudets interne og eksterne formidling af tilbud, indsatser og resultater. Det kan være til den daglige afrapportering mellem personalet, klientsystemer, vagtplaner, indikatormålinger med mere. Disse systemer kan hjælpe os til en langt mere systematisk erfaringsopsamling, end vi tidligere har haft mulighed for. Hvis vi udnytter dette, får vi samtidig mulighed for at styrke kvaliteten i indsatsen til gavn for de udsatte børn, unge og voksne, som vi arbejder for og med i hverdagen.



Geert Jørgensen

» Karen Hækkerup
Foto: Claus Bjørn Larsen

i-Space

Velfærdsinnovation i praksis?

AF NIELS HENRIK HELMS,
DIREKTØR KNOWLEDGE LAB, SDU



» Niels Henrik Helms

Kan det socialpædagogiske arbejde styrkes gennem anvendelse af ny teknologi, der både er sjovt, lærende og samtidig giver mulighed for dokumentation?

Kan brugerne være medudviklere når vi skal skabe den slags velfærdsteknologi?

I projektet i-Space har en bred kreds af partnere netop arbejdet med, hvordan nye former for velfærdsteknologi kan udvikles gennem brugerdreven innovation. Projektet handler kort fortalt om at skabe leg og træning, der giver borgeren mulighed for at styrke sin fysiske funktionsmåde, sine sociale kompetencer og dermed få en bedre livskvalitet. Det skal ses som en del af den samlede socialpædagogiske indsats, derfor er dokumentationsdelen helt afgørende. Ideen opstod i kølvandet på en række forskellige projekter om interaktive legepladser på skoler og socialfaglige systemer, som Knowledge Lab, en forsknings- og udviklingsenhed på Syddansk Universitet, har været involveret i sammen med

virksomhederne Play Alive A/S og Team Online A/S. Ifølge Serviceloven har fx psykisk udviklingshæmmede ret til og skal støttes i at bestemme over deres eget liv. Det er naturligvis rigtig godt, men hvis borgeren foretager det "dårlige valg"; vælger at være inaktiv, så fører det til velfærds sygdomme og tab af livskvalitet.

I-Spaceprojektet skulle derfor skabe motivation gennem spil og leg til fysisk og social læring, der løbende dokumenteres. Det har været projektets ene udfordring.

Den anden udfordring har været, at i-Space skulle kunne indgå i det socialpædagogiske arbejde på en kvalificerende måde. Det pædagogiske projekt udspilles i dilemmaet mellem samfundets opfattelse af det "gode liv" og den enkeltes egne forestillinger. Den fagprofessionelle skal her optræde både på vegne af samfundet og på vegne af borgeren, hvor der kan etableres en dialog mellem samfundets – og borgernes forestillinger af det gode liv. Pædagogens empati og kompetence til at skabe meningsfulde

horisonter skal spille sammen. Det kræver en rytmisk sans, en særlig viden. Men det kræver også gode teknologier, der kan understøtte denne indsats meningsfyldt. Det bliver teknologier kun, hvis de udvikles i tæt samspil med brugerne, som både er borgerne og de fagprofessionelle. Det er sket gennem et tæt samarbejde mellem personale og borgere På Odensevej, et dagtilbud for voksne handicappede i Assens Kommune.

I projektet har der også kommet vigtige bidrag fra University College Lillebælt, dels har de haft specialviden om fysio- og ergoterapi, og om det socialpædagogiske arbejde, dels har studerende fra uddannelserne fungeret som idéskabere og oversættere mellem borgere, udviklere og forskere. Det er samtidig en spændende og udbytterig måde at udvikle uddannelserne i forhold til både velfærdsinnovation og teknologi. Projektet er støttet af Vækstforum Syddanmark og Den Europæiske Fond for Regionaludvikling, gennem Welfare Tech Region.

FAKTABOX

i-Space

Den fysiske del af i-Space består af seks enheder på størrelse med en stor hånd. Der er en magnet i den ene ende og en sensor i den anden ende. Inde i hver enhed er der lille computer. Enhederne både lyser og afgiver lyde. Enhederne placeres i forhold til de behov den enkelte har for træning udendørs eller indendørs. De kan også sættes fast på

fx væggen ved hjælp af den indbyggede magnet. I træningen skal brugeren så berøre eller slå på enhederne i forhold lys og lyd. Enhederne er koblet sammen i et trådløst netværk. De kan afvikles fra Bosted System eller selvstændigt. Øvelserne er typisk små spil, som er både sjove og spændende. I-Space er også tilpasset det funktionsniveau, brugeren er på, det kan gøres meget simpelt, men også kompliceret.

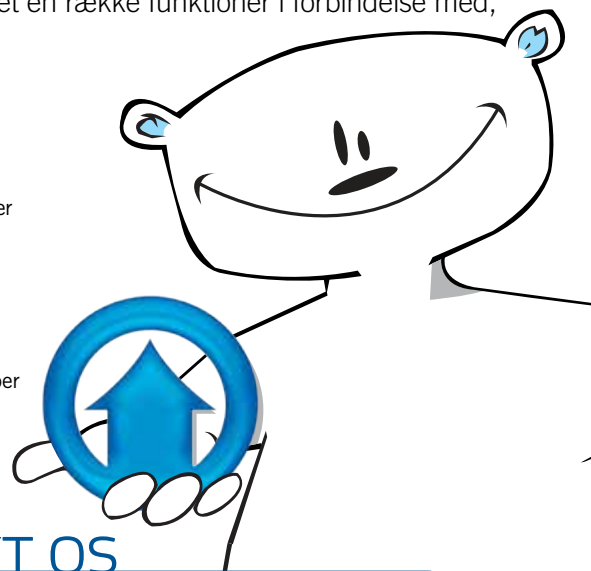


Aflastningstilbud og Bosted System

– understøttelse af de særlige behov

Bosted System indeholder et modul, der understøtter de særlige behov, som aflastningstilbud har til et dokumentationssystem. Modulet er udviklet over en årrække og senest er der tilføjet en række funktioner i forbindelse med, at aflastningstilbuddet Granbohus skal anvende Bosted System.

- Aflastningsmodulet i Bosted System
- Aflastningsmodulet i Bosted System har en lang række funktioner, som gør det nemmere at styre dagligdagen for aflastningstilbud. Der er bl.a. følgende muligheder i systemet:
 - Oprettelse af aflastningsydelse
 - Tildeling af aflastningsydelse til borgere
 - Planlægning af aflastningsophold herunder undersøger systemet automatisk om der er plads på afdelingen/værelset
- Angivelse af normtal ift. antal aflastningspladser
- Håndtering af afbud – bl.a. oprettes der automatisk notater på borgeren
- Historik over aflysninger
- Fakturering af aflastningsophold
- Inddeling af borgere i aflastningsgrupper
- Og meget mere



FAKTABOX

Granbohus

Granbohus er Fredensborg Kommunes ferie- og aflastningstilbud til hjemmeboende børn, unge og voksne med vidtgående fysiske og/eller psykiske handicap. Granbohus er placeret på tre matrikler i henholdsvis Fredensborg, Birkerød og Jægerspris, og de har ca. 60 fuldtidsmedarbejdere. Formålet med aflastning er at støtte familien, så barnet/den unge kan blive boende i hjemmet, så længe det er rigtigt for barnet/den unge og den øvrige familie. Målsætning som ferie- og aflastningstilbud er at give familier mulighed for et pusterum, give børnene mulighed for at komme ud, få oplevelser, legekammerater, m.m. og de unge/voksne mulighed for det samme samt skabe netværk. Aflastning er et frirum for brugerne.

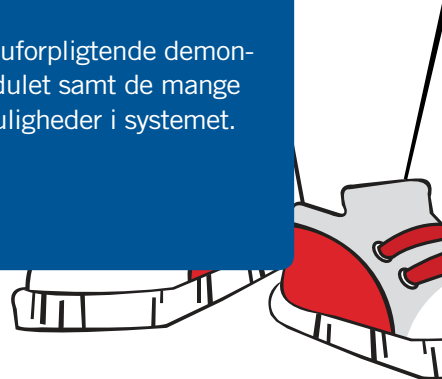
» Læs mere på granbohus.dk

KONTAKT OS

Ønsker du at vide mere

Kontakt en Team Online konsulent på tlf: **66 17 73 13** eller send en mail til **Salg@TeamOnline.dk**, og vi vil kontakte dig.

Det er muligt at få en helt uforpligtende demonstration af aflastningsmodulet samt de mange andre dokumentationsmuligheder i systemet.



Ny Stofmisbrugsdatabase: Data skal styrke indsatsen på tilbuds niveau



» Klaus Otto Hansen

AF PER ROHOLT

– Digitalisering af misbrugsområdet er med til at løfte hele området fagligt. Ellers spilder vi jo folks tid!

Det mener projektleder, Klaus Otto Hansen, Socialstyrelsen, der i de sidste to år har været travlt optaget med at skabe en fælles national platform for indberetning af data på stofmisbrugsområdet.

Stofmisbrugsdatabase eller bare SMDB, som den kaldes i daglig tale, er skabt i et tæt samarbejde mellem Sundhedsstyrelsen og Socialstyrelsen.

– I stedet for at lægge registre sammen har vi skabt et fælles indberetningssystem for ikke mindre end fem forskellige registre på stofmisbrugsområdet, herunder Socialstyrelsens VBGS, der omfatter ventetider på social stofmisbrugsbehandling, og DanRIS-ambulant.

– Ved at samle indtastningen fra de mange registre et sted uden at sammenlægge registre, kan vi fastholde de enkelte registre med deres karakteristika og mulighed for statistiske udtræk og samtidig reducere mængden af dobbeltindtastninger. Fx behøver man jo nu kun at indtaste CPR-nummer på borgeren, kommu-

nenavn og behandlingssted én gang, forklarer Klaus Otto Hansen.

Derudover genbruger Stofmisbrugsdatabase allerede indhentede oplysninger fra Tilbudsportalen om stamdata og ydelser på behandlingsstederne.

– Med den nye Stofmisbrugsdatabase har vi skabt et værktøj, der både kan sikre den lovpligtige nationale statistik på området, men som også vil være i stand til at levere data med værdi til kommunerne og det enkelte tilbud, siger Klaus Otto Hansen.

Brugbare data til kommuner og tilbud

På kommunalt niveau vil Stofmisbrugsdatabase fx kunne levere informationer om, hvor mange borgere der er i behandling og hvor længe.

– Og på det enkelte tilbud vil man fx kunne gøre brug af ASI-skemaerne til at sammenligne effekten af indsatsen på tværs af de enkelte enheder og se hvilke ydelser, der virker bedst for den enkelte borger, siger Klaus Otto Hansen.

I løbet af efteråret vil Socialstyrelsen derfor

arbejde videre med at udbygge de nuværende muligheder for at trække statistikker ud af systemet.

– I dag har vi etableret Socialstyrelsens Databank på www.stofmisbrugsdatabasen.dk statistik. Den arbejder vi på at udvide, så den i langt højere grad kan være med til at forbedre behandlingen af misbrugere ved at formidle viden tilbage til brugerne.

Længe ventet åbning

Stofmisbrugsdatabase har været to år undervejs, og siden planerne blev annonceret, har brugerne ventet utålmodigt på at komme i gang.

– Allerede i sommeren 2011 var vi færdige med indtastningsdelen af systemet. Herefter gik vi i gang med at planlægge migreringen af de mange historiske data fra en lang række klient-systemer med den nye stofmisbrugsdatabase, forklarer Klaus Otto Hansen, der håber brugerne trods ventetiden bliver glade for resultatet, når Stofmisbrugsdatabase for alvor går i luften:

– Målet har naturligvis været at få så mange historiske data med som muligt, siger Klaus Otto Hansen.

FAKTABOX

Få mere at vide

Team Online A/S har indgået en integrationsaftale med Socialstyrelsen om automatisk overførsel af data. System-til-system servicen er en snitflade, der gør det muligt automatisk at udveksle data mellem Bosted System og Stofmisbrugsdatabasen.

Hvis du har spørgsmål vedrørende Socialstyrelsens tidsplan i forhold til konvertering og migrering af data fra den gamle version til den nye version af Stofmisbrugsdatabasen eller spørgsmål i forbindelse med nyoprettelse af profiler og ydelser i Stofmisbrugsdatabasen herunder samspillet mellem Tilbudsportalen og ydelser i Stofmisbrugsdatabasen, skal I kontakte Stofmisbrugsdatabasens support på telefon 72 42 37 59 eller på e-mailsupport@servicestyrelsen.dk

» Hvis du har spørgsmål til den nye fælles indberetningsløsning via inCorp Portal og Bosted System, er du velkommen til at kontakte support@bosted.net

Allerede nu omfatter databasen over 30.000 unikke borgere inklusiv de historiske data. For at sætte tallene i relief vurderes det, at der årligt er ca. 13.000 borgere i behandling.

Informationskampagne i efteråret

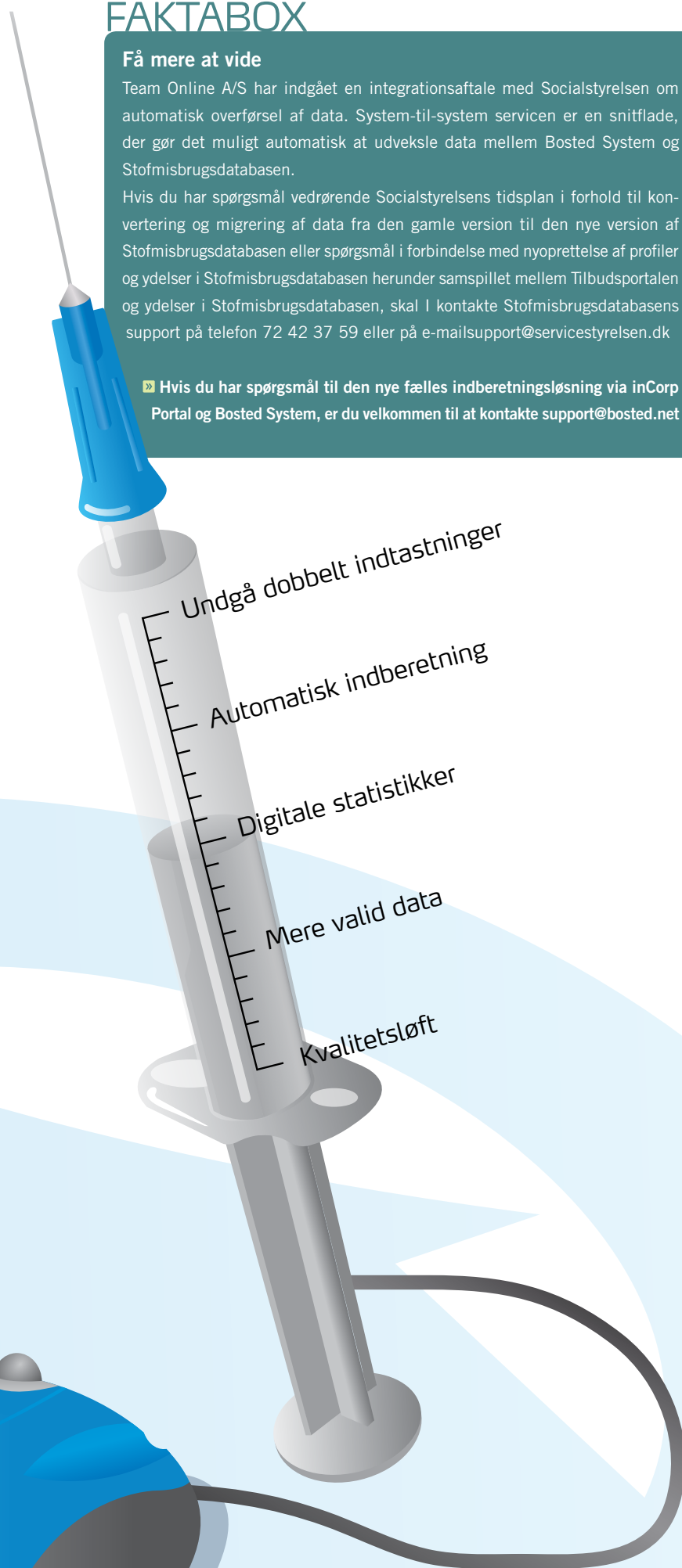
I efteråret 2012 satser Socialstyrelsen på en større informationskampagne om Stofmisbrugsdatabasen.

– I løbet af efteråret 2012 holder vi en række kurser og arrangementer. Det vil først og fremmest blive dokumentations-kurser målrettet behandlerne, så de kan få indsigt i og forståelse for, hvad stofmisbrugsdatabasen er og hvordan data kan bruges til at hæve kvaliteten af indsatsen i hverdagen. Vi vil også holde kurser for de sagsbehandlere, der rent faktisk skal indberette data i systemet. Mange er allerede i gang, men vi vil gerne sikre os, at alle har et godt overblik over, hvordan de forskellige registre nu hænger sammen i et indtastningssystem, så de forstår flow og sammenhæng i de mange skærbilleder, siger Klaus Otto Hansen.

Fremover vil der i en periode givetvis stadig være en del tilbud, der indtaster data direkte i Stofmisbrugsdatabasen, men Socialstyrelsen forventer og håber dog, at flere og flere vil benytte sig af et klientsystem, som fx Bosted System:

– Vi ser stadig eksempler på, at man på misbrugssteder indtaster data i de offentlige registre direkte fra kinabøger med alle de fejl-muligheder, som det giver, når samme data skal indtastes i flere registre. Nu skal man så kun indtaste data et sted, men alligevel opfordrer vi så mange som muligt til at anvende klientsystemer, der kan indberette data automatisk til Stofmisbrugsdatabasen.

– Vi er af den overbevisning af datakvaliteten altid er bedst, når data indtastes i klientsystemet af de brugere, der bagefter har brug for at kunne trække data ud igen, fx i forbindelse med økonomiafregning. Jo tættere på forretningen data indtastes, jo mere omhyggelig er man som regel med kvaliteten af data. Derfor ser vi det som en stor fordel, hvis brugerne kan indtaste data i deres egne klientsystemer, som herefter indberetter automatisk til os, siger Klaus Otto Hansen, Socialstyrelsen.



Taktisk og strategisk målstyring i den sociale sektor

AF DAVID E. K. HUNTER,
HUNTER CONSULTING, LLC

Emnet målstyring vækker ikke stor begejstring blandt medarbejderne i den sociale sektor. En af grundene til, at målstyring ikke har begejstret medarbejderne, er at den siden introduktionen i begyndelsen af 1900-tallet mest har været brugt til at sikre, at de opgaver, ledelsen nu engang havde besluttet sig for at prioritere, rent faktisk også blev udført, med et kraftigt islæt af topstyring.

Målstyring blev således en måde at styre arbejdet, men ikke resultaterne på. Det giver i virkeligheden mere mening at beskrive denne fase i målstyringens historie som "medarbejderstyring."

Efterhånden begyndte folk dog at spørge sig selv, hvorfor de enkelte opgaver skulle udføres, og således fokusere på resultaterne. Det var sådan målstyring blev til.

Hvad er målstyring?

Målopfyldeelse er den udstrækning i hvilken en organisation er i stand til at nå sine mål gen-

nem planlagte handlinger. Det kræver at man regelmæssigt evaluerer, så man kan lære noget af, hvilke resultater man har nået og ikke nået, udvikle en forståelse af årsagerne til disse resultater, og om nødvendigt ændre organisationens struktur, interne arbejdsgange og processer, personale og ressourceanvendelse – så man på den måde forbedrer muligheden for at nå de opstillede mål. Den form for evaluering og tilpasning er kernen i målstyring.

Taktisk målstyring består i at man overvåger aktiviteter og resultater på daglig basis med feedback til frontlinjemedarbejderne, så de kan ændre deres fremgangsmåde med det samme, og på den måde nå de resultater, som de bliver bedømt på. Det er altså en ufravigelig del af taktisk målstyring at overvåge aktiviteterne dagligt og registrere de ganske små skridt frem mod organisationens samlede resultat. Den bedste taktiske målstyring er en selvledelse med støtte, der gør frontlinjemedarbejderne medansvarlige for resultaterne. Ud

fra hvad jeg har set, bruges taktisk målstyring bemærkelsesværdigt lidt i Danmark. Det lader dog til at det går den rigtige vej med Københavns kommunes bestræbelser på at indføre målstyring.

Strategisk målstyring består i at man overvåger aktiviteter og resultater fortløbende over længere perioder – for eksempel over kvartaler eller år – med en feedback, der driver mere gennemgribende og mindre hyppige ændringer end dem, som taktisk målstyring kræver. Denne form for målstyring har man i Danmark implementeret bredt og dygtigt, bortset fra at der stadig lader til at være en stærk topstyring i ledelsen af den.

Hvor strategisk målstyring skaber rammerne og fastlægger målene for organisationens arbejde, er det den taktiske målstyring, der i sidste ende leverer resultaterne.

Målstyringens fem søjler

Søjle 1: Ledelse. Ud fra et målstyringsperspektiv handler ledelse om meget mere end at inspirere medarbejderne. En leder skal hele tiden spørge sig selv, hvor godt hans organisation klarer sig og søge håndfast dokumentation for svarene. Ledelse er med andre ord at drive den strategiske målstyring fremad. Ansvar for den taktiske målstyring uddelegeres til medlemledere.

Søjle 2: Administration. I modsætning til lederen er det administratorens rolle at bakke op – men med høje forventninger til hvad medarbejderne vil gøre og kan udrette. Hvor lederen skaber

Manden bag forandringsteorien

Da Den flyvende Hollænder i København i samarbejde med Rambøll Management besluttede at arbejde med indikatormålinger, tog man udgangspunkt i den amerikanske ekspert David E.K. Hunters forandringsteori.

Forandringsteorien er en stærk metode til at fastholde fokus på de unge, idet den kobler den enkelte unges behov og målet for den unge med de aktiviteter, som kommunerne iværksætter.

Resultatet af arbejdet med indikatormålinger på Den Flyvende Hollænder er nu integreret i Bosted Systemets indikatormodul, idet registreringer af børnenes adfærd foregår Bosted Systemet Indikatormodul.

» Læs mere om David Hunter på www.dekhconsulting.com/ og om Performance Management som metode på <http://www.kl.dk/Om-KL/Forandringsteori-som-metode-id88451/>

usikkerhed, skal administratoren kanalisere denne usikkerhed ind i arbejde af høj professionel standard.

Søjle 3: Ansvarlighed. Ansvarlighed betyder helt enkelt at organisationen

- giver medarbejderne muligheden for at vurdere hvor godt de præsterer,
- støtter medarbejderne i at løfte kvaliteten af deres arbejde til det forventede niveau,
- hjælper medarbejdere, der ikke lever op til kravene, med at finde ud af hvorfor,
- giver den enkelte medarbejder efteruddannelse og andre muligheder for at udvikle præstationsrelaterede kompetencer,
- og bruger, om nødvendigt, andre ressourcer for at sikre at medarbejderne bringes i stand til at nå præstationsmålene ... samt, hvis alle disse ting ikke er nok,
- afskediger de medarbejdere (herunder ledere) som ikke kan præstere på et acceptabelt niveau.

Søjle 4: Måling og overvågning. Man kan ikke skabe brugbar viden uden at måle. Og uden brugbar viden kan man ikke træffe informerede beslutninger. Uden muligheden for at træffe informerede beslutninger har man ingen sikkerhed for at man arbejder effektivt, pålideligt og bæredygtigt. Så spørgsmålet er ikke om man skal måle, men hvad man skal måle. For at kunne besvare det spørgsmål skal organisationen have et meget klart mål – en plan der

beskriver dens strategiske mål og de taktiske rammer som medarbejderne arbejder inden for. En sådan plan kaldes også en forandringsteori og skal, blandt andet, opregne de nøgledata organisationen vil overvåge for at sikre, at den er på rette kurs.

Organisationen skal begrænse sin indsamling af data til de områder, der faktisk skal styres efter. Behovet for dataindsamling har to fokuspunkter:

- For det første udgør tilføjelsen af hvert eneste datapunkt en omkostning.
- For det andet er det sådan, at jo flere ting en organisation måler på, jo sværere bliver det at fokusere på det operationelt vigtigste, kerneydelsen.

Søjle 5: Budgettering. Mens vi vil overlade de tekniske detaljer i budgettering og økonomistyring til de relevante eksperter, er det sådan at budgetterne inden for den offentlige sektor ud fra et målstyringsperspektiv ofte ikke tager højde for omkostninger forbundet med lokal kapacitetsopbygning. Således er der i Danmark konstante spændinger mellem ministerier og kommuner omkring netop denne konflikt – hvilket skaber den strukturelle niche Kommunernes Landsforening, KL trives i.

Nogle afsluttende tanker:

1. At designe og implementere et målstyrings-system er ikke helt enkelt. Men det færdige system bør i sig selv være tilgængeligt og elegant og have et brugervenligt interface. Det er min

erfaring at det kræver specialiseret konsulent-hjælp at nå det mål. Som eksempel kan nævnes Den Flyvende Hollænder i København, et program for kriminalitetstruede unge. Det har en klar operationel ramme (udarbejdet af ledelse og medarbejdere i en proces faciliteret af Rambøll Management, og i hvilken jeg også tog del) samt et effektivt IT-system til målstyring, Team Onlines Bosted System, som følger:

- a. den behandling de unge modtager,
- b. de aktiviteter de deltager i, og
- c. deres fremskridt i forhold til definerede mål.

2. Den største fejltagelse man kan begå, er at tænke på målstyring som udelukkende en IT-ting. Vellykket målstyring er afhængig af brugen af et fleksibelt, brugervenligt IT-system, som fokuserer på nogle få, væsentlige data, men den menneskelige faktor er langt den vigtigste: at overtale og derefter støtte medarbejderne i at indsamle, følge og bruge data i det daglige for at skabe de optimale resultater i deres arbejde.

3. Den næststørste fejltagelse er ikke at budgettere med og investere i opbygningen af lokal kapacitet og kompetencer, sådan at målstyring kan realiseres af frontlinjemedarbejderne helt ude hos borgerne, og i stedet bliver et spareinstrument og "medarbejderstyring" i forklædning.

PLEJEFAMILIE:

Vi har brug for digitalt system til videndeling

AF PER ROHOLT



Plejefamilieområdet i Danmark er i stigende fokus – ikke mindst i medierne – blandt andet på grund af en række ekstreme sager, hvor børn er blevet udsat for misrøgt, mens de har været anbragt uden for eget hjem i en plejefamilie.

Heldigvis er der langt mellem de værste tilfælde, og i øvrigt tyder meget på at bedre videndeling og dokumentation af indsatsen hos den enkelte plejefamilie kan være med til at minimere antallet af sager yderligere – og samtidig hæve kvaliteten i indsatsen.

Lisbeth Holm har sammen med sin mand Jan været fuldtidsplejefamilie i de sidste 12 år. Familien har pt. fire plejebørn hvoraf de to er på fuldtid, mens de to andre er aflastningsbørn, der kommer på besøg hos familien hver anden weekend.

Videnstab kan ikke undgås

I årenes løb har familien haft adskillige plejebørn, lige som de engang imellem har modtaget akutplejebørn fra dag til dag.

– Generelt kan man sige, at videndelingen varierer en del, afhængigt af, hvilken kommune, det anbragte barn kommer fra, siger Lisbeth Holm:

– Som det er nu, skriver vi statusrapporter digitalt i skemaer tilsendt fra kommunen. Hvilket system der bruges er meget forskelligt. Som regel er de mest fornødne informationer til stede i form af handleplaner.

Men det kunne være ideelt med et system, hvor man kunne se alt omkring barnet, så der – for barnets skyld – ikke går viden tabt, og så

vi som professionelle kan arbejde bedst muligt for barnet, siger Lisbeth Holm, og tilføjer, at der også sker tab af information, når barnet skifter kommune eller sagsbehandler.

Savner dokumentationssystem

Et af problemerne er ifølge Lisbeth Holm, at en stor del af videndelingen mellem kommune og plejefamilie i dag sker på papir eller via mail uden et egentligt dokumentationssystem.

– For os at se ville det – ud over at gøre det meget nemmere for plejefamilierne – også hjælpe sagsbehandlere og lette deres arbejdsbyrde hvis de på hvert barn havde informationer og opdateringer digitalt, siger Lisbeth Holm:

– I dagligdagen savner jeg blandt andet en digital dagbog, som man kan udfylde om aftenen, når der er faldet ro på i huset, en mulighed for online indberetning og en fælles kalender.

Kørsesdler og lignende skal også typisk udfyldes i hånden, og ved aflastningsbørn skal de udfyldes i hånden med antal timer for hver måned. Og i denne digitale verden må det da være nemmere og billigere at data kommer direkte til kommunen, mener Lisbeth Holm, og tilføjer, at et fælles videns- og dokumentationssystem også vil forbedre kvaliteten af de møder, som er mellem kommunen og plejefamilien:

– Ofte er vi jo nødt til at hive ældre papirer frem, og det er let at glemme, hvad der blev talt om i de løbende samtaler, når de ikke er dokumenteret i en digital dagbog.

Bosted System understøtter plejefamilier

Team Online er én af de ganske få større leverandører på markedet, der leverer it-understøttelse til familieplejeområdet:

– Bosted Systemet er jo i forvejen udviklet til at løse opgaven med dokumentation, videndeling og indberetning på det specialiserede socialområde for børn og unge. Derfor

understøtter vores system naturligvis også opgaven for kommunernes plejefamilier, siger markeds- og kundechef Mikkel Christoffersen, Team Online A/S.

Bosted System understøtter den digitale kommunikation mellem kommune og plejefamilie, og gør det muligt at dele viden med såvel barnet og evt. pårørende som andre relevante voksne. Plejefamilier kan være både traditionelle plejefamilier, kommunale plejefamilier og netværksfamilier.

Systemet understøtter hele processen, fra der er truffet beslutning om anbringelse af et barn hos en plejefamilie til opfølgning og effektmåling på indsatsen. Visitationen udføres af kommunen i eget system fx DUBU eller andet system.


I de kommuner, der anvender inCorp Portal som Single Sign On-løsning og Bosted System på institutionsniveau, er der mulighed for at dele journalnotater mellem plejefamilie og tilbud, i de tilfælde, hvor tilbud benyttes af plejefamilie til aflastning eller omvendt.

– I praksis vil kommunerne også kunne øge kvaliteten i deres tilsyn gennem digitale tilsyn eller opfølgning på særlige målepunkter, der kan være med til at vise, om den unge har det godt og trives med den handleplan, der er lagt for barnet, siger Mikkel Christoffersen, Team Online A/S

Flere i plejefamilier

I 2010 blev der i alt anbragt 12.565 børn og unge i almindelig plejefamilier. Inden for de seneste fem år er der sket en markant stigning i andelen af tvangsmæssige anbringelser.

I 2010 blev 31 % af børn og unge anbragt i en plejefamilie i 2010, mens tallet var steget til 25 % i 2007 var på 25 %. I samme periode faldt andelen af børn og unge, der blev anbragt på en døgninstitution som første anbringelsessted fra 36 % til 28 %.



”Kommunerne bruger typisk imellem 15.000 og 25.000 kroner pr. plejebarn om måneden. Alligevel er kontrollen af plejefamilierne tilsyneladende særdeles mangelfuld.”

DR 18.september 2011

”En af årsagerne til, at de unge har dårlig kontakt til deres sagsbehandlere, skyldes blandt andet de hurtigt skiftes ud. Mange oplever at have 10 forskellige sagsbehandlere.”

Politiken 18.juli 2011

”Et stigende antal børn og unge flygter hvert år fra det opholdssted eller den plejefamilie, hvor de er anbragt. Alene sidste år måtte myndighederne erkende, at over 500 anbringelser ikke fungerede efter hensigten, og i 100 tilfælde stak barnet slet og ret af fra anbringelsesstedet, viser en opgørelse fra Ankestyrelsen.”

Berlingske 3.oktober 2010



Beboernes penge – vores ansvar

Håndtering af beboermidler er en løbende udfordring for landets botilbud, og når det går helt galt ender det med overskrifter i medierne som "Personale stjæler stadig fra udviklingshæmmede" eller "Bosteder anklages for at snyde handicappede".

Arbejdsgruppe i fuldt sving

Siden 2011 har en arbejdsgruppen under Socialministeriet derfor arbejdet med problemerne.

Arbejdsgruppen har to opgaver:

- At udarbejde en opdateret version af vejledningen om betaling, administration og opbevaring af beboermidler, hvor en ny opdateret vejledning forventes klar inden sommerferien 2012
- At formulere pejlemærker for etisk håndtering af beboermidler på botilbud

Arbejdsgruppen arbejder blandt andet med temaer som beboernes formelle og reelle selvbestemmelse, personalets dilemmaer, pårørende og værgers roller samt ikke mindst myndighedernes og politikernes bevågenhed. Deltagerne i arbejdsgruppen er en række faglige organisationer, KL og Danske Regioner, Danske Handicaporganisationer, Lev og Socialt Leder Forum.

Bosted System understøtter håndtering af beboermidler

Allerede i dag understøtter Bosted System en ansvarlig og etisk korrekt praksis for håndtering af beboermidler i form af modulerne Beboerøkonomi og Kontantbeholdning.

Ved hjælp af systemet er det fx muligt at oprette et budget på den enkelte borger. På den måde kan man få et overblik over borgerens løbende udgifter og indtægter og dermed følge med i, hvad borgerens penge bruges til og af hvem.

Systemet understøtter også oprettelse af et regnskab på den enkelte borger med mulighed for løbende at postere indtægter og udgifter. Derved kan man hele tiden følge med i borgerens kontantbeholdning, og det er muligt at søge på posteringer i en tidsbestemt periode.

Man kan naturligvis også oprette specifikke notater vedr. økonomi og div. aftaler med borgeren, ligesom man kan scanne og tilknytte relevante filer så som kontoudtog etc., på borgeren, og samles, i en dokumentmappe, så det er nemt at få et overblik over alle borgerens økonomi-relaterede dokumenter.

I Kontantbeholdningsmodulet kan man desuden føre regnskab over en kontantbeholdningskasse på borgeren. Man kan oprette ind- og udposteringer med beskrivelser samt beløb og sætte systemet op, så der skal være en anden part, der godkender posteringerne. Modulet har mange andre smarte features. Fx kan de enkelte posteringer nummereres med fortløbende unikke bilagsnumre, der kan påføres de fysiske kvitteringer.