

# 16 | 2013

# SOCIALIT NYT

Margrethe Vestager:  
**Fremtidens velfærdssamfund  
kan blive et andet – og bedre!**

**Lene i Assens:**  
Katrines lister skal aflives!

Voksenudredningsmetoden:

**DHUV dækker Danmark fra  
øst til vest**



- 4 Lene i Assens:  
**Katrine's lister skal aflives!**
- 6 **Kort nyt**
- 8 Karen Hækkerup om Tilsynsreformen:  
**Mennesker skal flytte sig!**
- 10 Voksenudredningsmetoden:  
**DHUV dækker Danmark fra øst til vest**
- 12 Margrethe Vestager:  
**Fremtidens velfærdssamfund ser anderledes ud**
- 14 Nu hænger FKO og Indikator sammen:  
**OPI-projekt slog hul i muren**

## 16 **Working Hard and Working Well**

- 18 Amerikanerne elsker at måle:  
**Men vi kan ikke ukritisk kopiere deres tilgang**

- 20 Undersøgelse aflivede myter:  
**Borgere værdsætter dokumentation**

- 22 IT-forsker:  
**Kommunernes IT-modenhed er stadig undervejs**

## Bagside

Årets konference

Social IT-NYT er magasinet for ledere og beslutningstagere på det sociale område. Magasinet's 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  
Natalie Staebler

Foto:  
Fotograferne Mikkel & Thomas  
Trine Søndergaard  
Allan Johansen  
Forside:  
Steen Brogaard  
Daniel Sandal

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

**Team**online as  
- fra tanke til handling

# Dette nummer

Hvordan ser fremtidens velfærd ud? Hvordan sikrer vi fortsat de svageste i samfundet den hjælp, de har brugt? Store spørgsmål, ikke mindst set i lyset af den aktuelle finanskrisen, hvor vi i Danmark lige som i resten af verden har fået øjnene op for, at velfærd ikke kommer af sig selv – og slet ikke pengene til at finansiere velfærden. I dette nummer kan du læse et spændende bud på, hvordan fremtidens velfærd kommer til at se ud. For den kommer til at se anderledes ud, påpeger økonomi- og indenrigsminister Margrethe Vestager.

I dette nummer kan du også læse mere om social- og integrationsminister Karen Hækkerups visioner for det nye socialtilsyn, som hun adresserede i forbindelse med Team Onlines Bosted Temadag, hvor vi satte fokus på dokumentation og livskvalitet. Ministerens klare mål er at få luget ud i underskoven af uprofessionelle og ineffektive tilbud uden kvalitet til fordel for tilbud til udsatte børn og voksne, der reelt flytter borgerne og styrker deres livssituation.

Uanset, om målet er, at holde hus med pengene, der skal finansiere velfærden eller sikre, at de valgte indsatser giver resultater, så er vi i Team Online parat med it-understøttende værktøjer, der kan få visionen til at gå i opfyldelse.

I dette nummer kan du fx læse en del om effektmåling og resultatbaseret styring, blandt andet med udgangspunkt i vores samarbejde med Esbjerg Kommune, hvor vi nu sikrer en klar sammenhæng mellem myndighedens behov for at kvalitets-sikre indsatsen og de enkelte tilbuds ønske om at dokumentere effekten af deres indsats. I praksis betyder det, at vi har digitaliseret voksenuddannelsesmetodens effektmålingsværktøj, Faglige KvalitetsOplysninger og integreret værktøjet med vores eget effektmålingsværktøj til udførelsen, Indikator-modulet. På den måde vil det være muligt for sagsbehandlerne på myndighedsniveau at stille progressionskrav i forbindelse med de visiterede ydelser og leverandørerne, og socialarbejderne på de enkelte tilbud og foranstaltninger kan dokumentere, hvordan de har arbejdet med at opfylde kravene og sætte tal og grafer på effekten af deres indsats.

I dette nummer har vi også været på besøg hos en af vores foreløbige 14 DHUV-kommuner for at tale om det nyeste skud på stammen, det digitaliserede dispositionsbudget, som fremover vil gøre økonomistyringen lettere, mere sikker og mindre personafhængig i Assens Kommune.

Jeg håber derfor, at du vil finde bladet interessant!



➤ God fornøjelse med læsningen  
Koncerndirektør Michael Sandal



# Lene i Assens: Katrines lister skal aflives!



» Lene Nakel Knudsen

Umiddelbart lyder det som et blodigt opgør på rådhuset i Assens Kommune. Men i virkeligheden er Lene og Katrine fuldstændig enige om, at Katrines lister, kommunens nuværende form for dispositionsbudget, skal dø.

I dag er dispositionsbudgettet nemlig udarbejdet som tal i celler i et monsterstort, sårbart regneark:

– Vores nuværende dispositionsbudget er opbygget i Excel og derfor meget sårbart. Hvis fx Katrines ferie-afløser rammer delete-knappen og sletter en formel, så kan det gå galt. Og hvis vi får skrevet 0 i stedet for 2 i en celle, så mangler vi måske to millioner på budgettet, når regnskabet skal gøres op. Så derfor har vi meget store forventninger til det samarbejde, vi har med Team Online om at få udviklet et modul til et digitalt dispositionsbudget i inCorp Portal, forklarer stabsleder Lene Nakel Knudsen, Assens Kommune.

## Del af inCorp Portal

I forbindelse med implementeringen af voksenudredningsmetoden og inCorp Portal som myndighedssystem i Assens Kommune har Lene Nakel Knudsen sammen med sin kollega, økonomikonsulent Katrine Ohlsen været med til at definere kommunens krav til et digitalt dispositionsbudget.

For ud over it-understøttelse af voksenudredningsmetoden var et af kommunens vigtigste krav til inCorp Portal nemlig, at det var i stand til at levere den økonomistyring, som kommunen har så hårdt brug for:

– Lidt populært sagt, så er den kommunale økonomi jo så stram, at der står CPR-nummer på stort set hver eneste krone på vores budget, forklarer Lene Nakel Knudsen:

– Vi har derfor heller ikke bare penge liggende i kommunekassen til tre nye borgere med hjerneskade. Men da behovet jo hele tiden kan opstå – uden at vi har indflydelse på det – så er vi nødt til at have et værktøj, hvor vi hele tiden kan følge op på, hvad sagsbehandlerne har bevilliget og vurdere konsekvenserne af ændringerne i budgettet, så vi kan forsøge at styre og optimere økonomien, siger Lene Nakel Knudsen.

## Små procenter gør forskellen

Assens Kommunes budget til det specialiserede socialområde er på ca. 250 millioner kroner om året. Størsteparten af udgifterne er kendte fra årets start, da det typisk drejer sig om botilbud til borgerne, der nok er dyre, men til gengæld sjældent ændrer sig fra måned til måned. En del af budgettet går dog også til andre former for ydelser som fx § 85, bostøtte, hvor borgeren ofte får bevilliget forskellige ydelser for en kortere periode, og hvor ydelserne ændrer sig, hvis borgerens situation ændrer sig.

– En borger kan fx være bevilliget to timers bostøtte om ugen i en afgrænset periode. Men

det kan jo hurtigt ændre sig, hvis borgerens livssituation ændrer sig. Så det er vigtigt, at vi hele tiden har et retvisende dispositionsbudget, der viser vores forventede udgifter, og hvordan udgifterne ændrer sig over tid, så vi både ved, hvad vi har her og nu og om fx ni måneder, forklarer Lene Nakel Knudsen.

– Og da budgettet er så stramt, er selv små procentafvigelser i vores udgifter vigtige at kende, siger Lene Nakel Knudsen, der ser det som en kæmpe fordel, at langt de fleste data, som skal bruges i et dispositionsbudget, allerede ligger i inCorp Portal:

– På det som jeg foreløbig har set, må jeg sige, at vi får opfyldt vores ønsker til et dispositionsbudget. Ikke mindst vil det kommende modul til inCorp Portal gøre det meget lettere at lave udtræk med den relevante ledelsesinformation, idet man kan søge på kryds og på tværs og fx kan se kommunens forventede udgifter pr. borger eller pr. paragraf. Jeg tror virkelig på, at vi med afsæt i vores eget vel-fungerende system, får et endnu bedre system, der kan det samme og mere til, siger stabsleder Lene Nakel Knudsen.

## Katrine slipper listerne

Økonomikonsulent Katrine Ohlsen, Finans & Regnskab i Assens Kommune, der har lagt navn til kommunens lister, er da også selv parat til at slippe kontrollen med sine lister, når det nye modul kommer, fordi hun ser store fordele ved at digitalisere det nuværende regneark:

– Fremover skal socialrådgiverne kun journalisere



## Klar til næste budget

Team Online er i april måned gået i gang med at implementere inCorp Portal i Assens Kommune, der i forvejen benytter Bosted System på deres tilbud på det specialiserede socialområde.

FAKTABOX

et sted. I dag skal der journaliseres i Acadre, sendes mail til afdelingsleder og mig samt indberettes i vores nuværende system.

Samtidig vil jeg ikke skulle bruge tid på at opdatere listerne, lige som jeg ikke længere skal bruge tid på at krydstjekke mine lister med de bevillinger, der er registreret i vores nuværende system, hvor vi har intern afregning eller sender regninger til andre kommuner, da lister og afregning vil foregå ud fra samme oplysninger i inCorp Portal forklarer Katrine Ohlsen, der også forventer, at systemet vil blive mere sikkert og arbejdet mindre person-afhængigt:

– I dag er det jo kun mig, der kender listerne og opdaterer dem. Hvis jeg holder ferie eller lignende, er der ingen, der kan tage over, hvilket kan betyde, at listerne ikke altid er 100 % opdateret. Samtidig er det gerne mig, der bliver spurgt om at klippe-klister en liste sammen til lige det formål, som afdelingslederen eller socialrådgiveren har, hvor de i inCorp Portal fremover selv vil kunne trække en liste. Yderligere vil de selv kunne finde de relevante økonomiske oplysninger om en bestemt borger i systemet.



# SPØRGSMÅL TIL KATRINE



Katrine Ohlsen

## Hvad betyder det for sikkerhed og datatab?

Jamen, i dag er der jo en risiko for fejl, da en bevilling skal registreres mange steder og igennem flere hænder – både tastefejl og forglemmelser. Fremover vil den jo kun skulle registreres et sted og igennem et sæt hænder, hvilket burde nedbringe fejl.

## Hvad bliver for dig at se det sværeste ved at digitalisere regnearket?

Det bliver svært ikke længere at have hånd i hanke med dispositionsbudgettet. Selvom der er fejlrisiko ved måden, det bliver gjort i dag, så føler jeg jo alligevel en vis sikkerhed, da jeg jo selv har tastet oplysninger ind i regnearket. Men samtidig kan de ekstra hænder også blive en slags dobbelttjek, da der kommer flere øjne på samme bevilling. Fremover vil jeg også bare skulle trække en liste med alle oplysninger, og jeg vil derfor ikke have den samme baggrundsviden til at kunne validere oplysningerne.

## Hvordan har du det så egentlig med, at dit regneark, dine lister, på den måde forsvinder? Du har jo passet omhyggeligt på det siden kommunalreformen?

Jeg har som sagt i dag et stort ejerskab til mine lister, hvilket jeg måske ikke vil have til udtræk fra inCorp Portal. Samtidig vil jeg skulle vænne mig til en anden arbejdsgang, lige som udtrækkene fra inCorp Portal formentlig vil se lidt anderledes ud ift. listerne, hvilket jeg vil skulle vænne mig til, når jeg fx bruger dem til at betale regninger.

Jeg ser dog frem til både inCorp Portal og dispositionsmodulet – især pga. socialrådgivernes nemmere arbejdsgang samt mindre fejlrisiko og altid opdaterede lister. Vi har længe efterlyst et system, som kan det hele, det vil sige både sagsbehandling, disposition, afregning og betaling. Så selvom inCorp Portal ikke lever 100 % op til vores ønsker, er det nok det tætteste, vi kommer, og resten af vores ønsker bliver der lyttet til.





## Serviceplatformen er i luften

I slutningen af december 2012 gik Version 1 af Serviceplatformen i drift. Serviceplatformen er en integrationsplatform, der på tværs af teknologier kan integrere data og funktionalitet fra forskellige fag- og kildesystemer og udstille disse som services.

Bag Serviceplatformen står KOMBIT, der gennemførte et udbud på anskaffelse og drift af Serviceplatformen på vegne af alle landets kommuner, UDK og ATP i første halvår 2012. Kontrakten blev vundet af Systematic A/S.

Projektet er nu blandt andet i gang med at indhente databehandlingsaftaler. Den endelige Serviceplatform forventes klar i 4. kvartal 2013.

» Læs mere på <http://www.kombit.dk/serviceplatform>

## Nu betaler digitaliseringen sig

Selv om kommunerne har haft svært ved at høste fordelene ved digitalisering, forventer de danske kommuner nu, at digitaliseringsinitiativerne vil føre til effektiviseringsgevinster i 2013 – blandt andet i form af færre udgifter til porto og papir/kuverter, it-udstyr og lønsum.

- 95 % af kommunerne forventer, at digitaliseringsinitiativerne vil blive omsat i forbedrede arbejds gange
- 85 pct. af kommunerne forventer, at der vil være gevinster at hente i en mere omkostningseffektiv kommunikation mellem kommunen på den ene side og borgere og virksomheder på anden side.
- 2/3 af kommunerne forventer, at initiativerne i den fælleskommunale digitaliseringsstrategi, fx DUBU og det Fælles Medicinkort vil give et positivt afkast i 2013.

Tallene står at læse i rapporten, De effektive kommuner - Undersøgelse af kommunernes effektiviseringsarbejde 2012 og 2013, der er udgivet af KL.

» Læs mere på [www.kl.dk/ImageVault/Images/id\\_58886/scope\\_0/ImageVaultHandler.aspx](http://www.kl.dk/ImageVault/Images/id_58886/scope_0/ImageVaultHandler.aspx)



## Nyt Socialtilsyn bygger på identificering af Indikatorer

I forlængelse af folketingets vedtagelse af den nye lov for Socialtilsyn i oktober 2012 har Socialstyrelsen besluttet en model for godkendelse og vurdering af kvaliteten i sociale tilbud, der er struktureret i henholdsvis kvalitetstemaer, kvalitetskriterier og kvalitetsindikatorer. Tilbuddene vurderes indenfor syv kvalitets-temaer, der tilsammen udgør en overordnet angivelse af væsentlige dimensioner af kvalitet i sociale tilbud.

Hvert tema skal konkretiseres i et antal kvalitetskriterier hvor der fastlægges en eller flere kvalitetsindikatorer.

Det betyder, at det på sigt er muligt at lægge Indikatorkataloger ind i Bosted System, der hurtigt, rationelt og smidigt danner data til det nye Socialtilsyn.

Team Online er repræsenteret i arbejdsgruppen for det Nye Socialtilsyn under Socialstyrelsen.

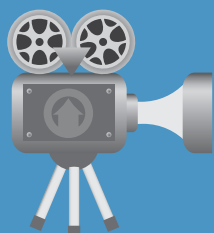
## Socialpædagogisk vidensbank

Socialpædagogerne har oprettet en særlig videnbank på nettet, hvor socialpædagoger, studerende, undervisere, konsulenter, brugere med mere kan søge oplysninger og inspiration til det socialpædagogiske arbejde. I vidensbanken kan man finde artikler inden for områderne:

- Brugerfortællinger
- Praksisfortællinger
- Dokumentation og udviklingsarbejde
- Undersøgelser og evalueringer
- Forskning
- Lærebøger og værktøj

Her kan man fx også finde kandidatafhandlingen, Digitalisering af specialinstitutioner – konsekvensanalyse fra Syddansk Universitet om konsekvenserne af digitaliseringen på tre sociale specialinstitutioner.

» Gå selv på opdagelse i Socialpædagogernes Vidensbank på : [www.slvidensbank.dk/](http://www.slvidensbank.dk/)



## VIDEOMØDER SPARER TID OG PENGE

Videomøder er et stærkt værktøj, når Bosted System-administratorer fra geografisk spredte tilbud skal mødes for at udveksle viden og holdninger.

Det viser et videoforsøg, som Region Midt påbegyndte i 2010, "Projekt Bosted System – Anvendelse af videokonference i Psykiatri og Social, Region Midtjylland" i samarbejde med MedCom.

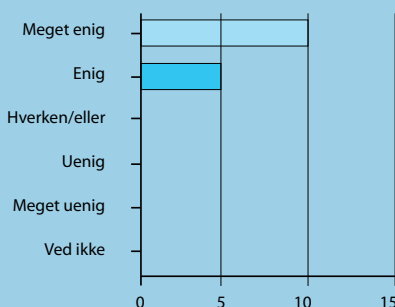
Projektet skulle bidrage til vidensdeling mellem administratorerne, fx med det formål at nye opdateringer af Bosted systemet og nye tiltag fra IT-styregruppen hurtigere bliver kendt, samt gøre videokonference til et naturligt medie at bruge for den enkelte administrator, samtidig med at der blev sparet tid og kørsel.

**"Vi har mulighed for at få flere med på en lytter i stedet for at man skal hjem og viderebringe det man har fået med derfra"**

Forsøget viste, at alle var enige om, at anvendelse af videokonference i forbindelse med projektet gav en tidsbesparelse på transport, som derved frigør tid til andet arbejde.

Alene et enkelt kvartalsmøde koster Region Midt næsten 16 timer i transporttid og knap kr. 4.000 i kørselsgodtgørelse lige som miljøet belastes med 129 kg CO<sub>2</sub>.

Anvendelse af videokonference i forbindelse med projektet, frigør tid til andet arbejde



## Udvidet Hjælpemiddelbase

Hjælpemiddelbasen rummer nu 10 oversigter over hjælpemidler til udvalgte målgrupper som borgere med autisme, hjerneskade og epilepsi.

Oversigterne henviser til produktområder, som kan være aktuelle for de brugere og pårørende, der søger inspiration til hvilke hjælpemidler, der kan være relevante i forhold til en given funktionsnedsættelse, oplyser Servicestyrelsen.

Tilsammen rummer Hjælpemiddelbasen oplysninger om 55.827 hjælpemidler og 1.031 forhandlere af hjælpemidler.

I Hjælpemiddelbasen findes beskrivelser af hjælpemidlerne, oplysninger om produkternes tekniske specifikationer, prøvningsoplysninger og priser samt kontaktoplysninger til forhandlerne.

» Du finder Hjælpemiddeldatabasen på [www.hmi-basen.dk](http://www.hmi-basen.dk).



# Karen Hækkerup om Tilsynsreformen: Mennesker skal flytte sig!

» Karen Hækkerup, social- og integrationsminister  
Fotograf: Rune Johansen

AF PER ROHOLT, TEAM ONLINE

For social- og integrationsminister Karen Hækkerup er tilsynsreformen ikke alene en ændring af tilsynet. Det er først og fremmest en reform, der for alvor skal sætte den gode kvalitet på dagsordenen:

– Det er en reform, vi har arbejdet med i lang tid, og det er en reform, der kommer til at øge kvaliteten for alle de udsatte borgere, der har brug for samfundets hjælp, siger Karen Hækkerup og understreger, at det har været vigtigt for hende at få lavet en stor reform, som reelt får gjort op med, at der har været og er steder, hvor kvaliteten ikke har været i orden:

– Steder, hvor vi ikke hjælper borgerne videre og ikke giver dem det rygstød eller den opbakning, der skal til for, at de kan få udlevet deres potentiale, siger ministeren, der påpeger, at vi har haft svært ved at erkende, at nogle tilbud simpelthen har haft for ringe kvalitet og derfor ikke har været det rigtige tilbud til borgerne.

– Det har været svært for kommunerne at gennemskue. Vi har haft for dårlig inddragelse af beboere, der har været på stederne, og i det

hele taget er der meget, der kunne gøres bedre. Derfor har vi arbejdet med tilsynsreformen, og en af de ting, som jeg er rigtig stolt ved er, at der nu er fokus på, at mennesker skal flytte sig! At man skal tilbyde mennesker en hjælp, der rent faktisk bidrager til, at deres situation kan forandres, siger Karen Hækkerup, og tilføjer, at kvalitetsmodellen, som lægges ind i reformen, skal hjælpe ved at opstille mål for, hvordan borgeren skal udvikle sig.

## Kvalitetsmodel

I forlængelse af folketingets vedtagelse af den nye lov for Socialtilsyn i oktober 2012 har Socialstyrelsen besluttet en model for godkendelse og vurdering af kvaliteten i sociale tilbud, der er struktureret i henholdsvis kvalitetstemaer, kvalitetskriterier og kvalitetsindikatorer.

Tilbuddene vurderes indenfor syv kvalitetstemaer, der tilsammen udgør en overordnet angivelse af væsentlige dimensioner af kvalitet i sociale tilbud.

Hvert tema skal konkretiseres i et antal kvalitetskriterier hvor der fastlægges en eller flere kvalitetsindikatorer.

## Borgerne skal høres

Et af målene i den kommende kvalitetsmodel handler om kompetencer hos de medarbejdere, som arbejder med de socialt udsatte:

– Et af målene er kompetencer. For det drejer sig også om, at vi skal have styr på, at de steder, hvor borgerne opholder sig, har de kompetencer, som borgeren har brug for. Vi lægger også rigtigt gode krav ind om, at man skal inddrage medarbejdere og beboere, når man fører tilsyn, for det er så vigtigt, at man får inddraget alle og finder ud af, hvordan kvaliteten er på stederne, og at vi får hørt borgerne, som det drejer sig om. For når alt kommer til alt, så er det jo deres livskvalitet!

Tilsynsreformen skal snart behandles i Folketinget, og ministeren ser frem til, at reformen kan blive ført ud i livet:

– Jeg synes, det har været fantastisk at ar-



## Kvalitetsmodel for socialtilsyn

### Kvalitetstemaer:

1. Uddannelse og beskæftigelse
2. Selvstændighed og relationer
3. Målgrupper, metoder og resultater
4. Organisation og ledelse
5. Kompetencer
6. Økonomi
7. Fysisk rammer

### Kvalitetstema

#### Kvalitetskriterium

#### Kvalitetskriterium

#### Kvalitetsindikator

#### Kvalitetsindikator

#### Kvalitetsindikator

#### Kvalitetsindikator

bejde med tilsynsreformen – nu bliver der synlighed om den gode kvalitet. Der bliver sat fokus på de steder, hvor det ikke har været godt nok. De dårlige steder kommer ikke til at kunne blive ved med at fortsætte. Kvaliteten bliver højnet for alle. Når vi kigger på, hvordan den socialfaglige fremtid bliver, så kan vi være sikre på, at når vi som samfund tilbyder en borger et sted at bo, at vokse op, et sted at være, så ved vi, at kvaliteten er i orden på det sted, vi tilbyder. Tilsynsreformen handler om at lytte til dem, som det drejer sig om. Det handler om at have ambitioner på deres vegne. Det handler om at få styr på økonomien, på pædagogikken, og om at være sikker på, at de steder, som vi tilbyder vores udsatte borgere, er steder, der hjælper dem videre, siger social- og integrationsminister Karen Hækkerup.

# DE GØR KLAR TIL TILSYN: Flere private vælger Bosted System

Flere og flere private tilbud ruster sig til den kommende tilsynsreform ved at anskaffe sig Bosted System. Det gælder fx en række mindre tilbud som Bakkevej i Birkerød, der er et hjem for seks voksne med autisme:

– Som privat tilbud mærker vi jo hele tiden et stigende pres i forhold til tilsyn, forklarer forstander Vibeke Holm, Bakkevej.

Oprustningen gælder også landets store private tilbud som Kildehaven i Svinninge, et privat dag- og døgntilbud til handicappede med ca. 100 ansatte, der lige som Bakkevej satser på Bosted System:

– Vi hørte meget positivt om Bosted System fra kolleger, når vi drøftede de udfordringer, vi har med vores nuværende system og med at honorere krav fra kommunale og embedslægetilsyn, forklarer direktør Majbritt Nyholm, Kildehaven, der har store forventninger til systemet:

– Vi forventer, at de krav myndighederne stiller til dokumentation, vil kunne blive honoreret. Samt at den daglige dokumentation og opfølgning på beboernes handleplaner vil blive mere målrettet, præcis og kendt af alle medarbejdere, siger Majbritt Nyholm, der ser frem til tilsynsreformen:

– Umiddelbart håber – og tror – jeg, at vi er godt rustet. Vi er jo godkendt for nylig, har egen bestyrelse o.s.v. Men derfor kan der jo sagtens være forhold, der ikke lever op til kravene. Vi har fx ikke arbejdet med effektmål indtil nu. Vi har måske dog allerede oplevet "lidt af reformen", da vores kommunale tilsyn, jo er dem, som fremover skal stå for det regionale tilsyn og allerede efterspørger en del af det, som nævnes i reformen, siger Majbritt Nyholm, Kildehaven.

» Læs mere om de private tilbud og tilsynsreformen på LOS hjemmeside på [www.los.dk/aktuelt/tilsynsreformen](http://www.los.dk/aktuelt/tilsynsreformen)



» Majbritt Nyholm



» Kildehaven

# Voksenudredningsmetoden: DHUV dækker Danmark fra øst til vest

AF PER ROHOLT, TEAM ONLINE

På rekordfart er 14 danske kommuner kommet godt i gang med at it-understøtte arbejdet med voksenudredningsmetoden. Kommunerne, der tilsammen repræsenterer 12,5 procent af Danmarks befolkning, har nemlig valgt at implementere DHUV-sagsmodellen i inCorp Portal, der understøtter voksenudredningsmetoden.

De 14 kommuner er samtidig geografisk spredt ud over det meste af Danmark, og dermed er inCorp Portal p.t. det mest udbredte it-værktøj på området, og i berøring med udbydere på store dele af det specialiserede socialområde.

Til sammenligning omfatter KOMBITs udbudsnetværk kun ni kommuner med mindre end en halv million indbyggere tilsammen - og fortrinsvis sjællandske kommuner fra hovedstadsområdet.

## Hellere bedst end størst

For Team Online, der i mange år har arbejdet med it-løsninger på det specialiserede socialområde, har det dog ikke nødvendigvis været et spørgsmål om at være den største leverandør:

– For os handler det ikke nødvendigvis om at være størst. Vi har i forvejen en lang række tilbud og foranstaltninger, der anvender Bosted System på udfører-niveau. Derfor har det været vigtigere for os, at vi hurtigt kunne levere en brugbar løsning, der understøtter voksenudredningsmetoden på myndighedsniveau. For tingene skal jo hænge sammen i praksis, hvis sådan en metode ikke blot skal ende med at blive endnu et led i rækken af gode intentioner, der dør en stille død på skrivebordet.

Derfor har vi også lagt stor vægt på at udvikle løsningen sammen med brugerne, så de får indflydelse på designet fremfor at præsentere dem for en rigid take-it-or-leave-it-løsning. I sidste ende er vores IT-system er jo blot redskabet, der skal understøtte den faglige kvalitetsudvikling, som lige nu er i gang på det specialiserede socialområde, siger salgs- og marketingschef Mikkel Christoffersen, Team Online.

## Hurtigt i gang

For langt de fleste af de kommuner som har valgt at benytte sig af inCorp Portal som myndighedssystem, har det netop været

ønsket om, at komme hurtigt i gang med voksenudredningsmetoden, der gjorde udslaget. Struer Kommune valgte fx at gå i gang med voksenudredningsmetoden i 2012 og besluttede, at metoden skulle it-understøttes fra starten:

– Vi havde imidlertid hverken tid eller lyst til at vente på at få udviklet nye systemer, og derfor faldt valget på inCorp Portal. Vi vil hellere bruge tiden på at tilpasse inCorp Portal end at udvikle et system fra bunden, forklarer Lene Hornstrup, social og psykiatrichef i Struer Kommune.

Og samme begrundelse havde de i Middelfart:

– Ledelsen besluttede, at vi under ingen omstændigheder ville indføre voksenudredningsmetoden, før den var it-understøttet, forklarer Lasse Roslind, budget- og analysemedarbejder, Middelfart Kommune.

## Høster fordele hurtigt

Allerede nu påpeger kommunerne, at implementeringen af voksenudredningsmetoden og DHUV inCorp Portal har givet det specialiserede socialområde et kvalitetsløft, men også skabt nye opgaver og ikke mindst fået "tændt lyset på lageret", altså gjort det synligt, hvor der er klumper i sagsbehandlingen.

– Voksenudredningsmetoden og inCorp Portal har hjulpet os med at gøre det rigtige. Men nu kan vi også se, hvad der ikke virker, siger Andreas Boye Mørk, Roskilde Kommune:

– Og så har det i øvrigt været en stor lettelse at slippe for de mange manuelle og tidskrævende optællinger, som nu kan ske automatisk, tilføjer økonomisk konsulent, Andreas Boye Mørk, Roskilde Kommune.

For os handler det ikke nødvendigvis om at være størst ...





» Michael Sandal

# Innovations-succes i Esbjerg: Nye OPI-kontrakter banede vejen

Offentligt-privat samarbejde er vejen frem, når der skal skabes udvikling og innovation. For det er typisk kommuner og regioner, der kender behovet i hverdagen, mens teknologileverandøren råder over værktøjskassen, der kan løse udfordringerne.

Men ofte strander de kreative samarbejder på en banal usikkerhed om, hvordan samarbejdet skal organiseres, og hvordan fx rettighederne til de frembragte produkter skal fordeles mellem den offentlige og private part.

– Vi stod midt i problemet, da vi indgik et offentligt-privat innovationssamarbejde med Esbjerg Kommune om it-understøttelse af deres ønsker om effektmåling og resultatbaseret styring på det specialiserede socialområde. Heldigvis blev vi fra dag 1 hjulpet godt på vej af en række modelaftaler, som OPI-Lab i Forskerparken på Fyn har udviklet til formålet, forklarer koncerndirektør Michael Sandal, Team Online.

## Skal tilpasses projektet

De juridiske standardaftaler er forsynet med vejledninger og gratis at anvende, men de skal som udgangspunkt tilpasses det konkrete projekt.

– Det var dog en overkommelig opgave, som vi selv kunne klare med god sparring fra Region Syddanmarks chefjurist, så vi endte med en skræddersyet aftale, der tager højde for de spørgsmål, der uvægerligt vil opstå, når to så umage størrelser som en kommune og en privat virksomhed skal samarbejde på lige fod, siger Michael Sandal.

Med afsæt i modelaftalerne er det blandt andet gjort klart, hvor meget de enkelte parter skal levere af tid og resurser, samt hvordan værdien af det færdige produkt gøres op.

– Jeg kan derfor kun anbefale, at man tager afsæt i standardkontrakterne, når man skal i gang med et offentligt-privat samarbejde, for det kan spare den enkelte virksomhed og kommune for mange timers arbejde og ikke mindst for mange penge, siger Michael Sandal.

## OPI-lab og Living Lab Denmark

Det er OPI-Lab og Living Lab Denmark, der står bag OPI- modelaftalerne, der er udarbejdet af Rønne & Lundgren Advokatfirma i samarbejde med advokatfirmaet Poul Schmith / Kammeradvokaten og OPI-Labs juridiske arbejdsgruppe bestående af repræsentanter fra Syddansk Universitet og Region Syddanmark. Derudover har en høringsgruppe bestående af bl.a. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen været involveret og bidraget til processen omkring udarbejdelsen af modelaftalerne.

OPI-Lab, "Laboratorium for offentlig-privat innovation og velfærdsteknologi", er et tværregionalt projekt, der inkluderer landets fem regioner og Socialstyrelsen samt en lang række kommuner, vidensinstitutioner og private virksomheder.

Projektet ledes af Region Syddanmark og er en del af regionens samlede satsning på velfærdsteknologi.

» Læs mere på <http://opicenter.dk>







# Fremtidens velfærdssam- fund kan blive et andet – og bedre!

Velfærd handler om mennesker. Derfor skal vi tage udgangspunkt i det enkelte menneskes muligheder og behov, når vi tilbyder omsorg og hjælp fra det offentlige.

Efterspørgslen efter velfærd er stor og økonomien i den offentlige sektor er stram.

Det kræver, at vi nytænker og moderniserer den offentlige sektor, så vi fortsat kan levere service og ydelser af høj

kvalitet – vel at mærke indenfor de

økonomiske rammer.

# Margrethe Vestager



## AF ØKONOMI- OG INDENRIGSMINISTER MARGRETHE VESTAGER

Velfærd handler om mennesker. Derfor skal vi tage udgangspunkt i det enkelte menneskes muligheder og behov, når vi tilbyder omsorg og hjælp fra det offentlige. Efterspørgslen efter velfærd er stor og økonomien i den offentlige sektor er stram. Det kræver, at vi nytænker og moderniserer den offentlige sektor, så vi fortsat kan levere service og ydelser af høj kvalitet – vel at mærke indenfor de økonomiske rammer.

Den gode nyhed er, at vi står i en situation med rigtig mange muligheder for at finde nye veje til bedre velfærd. De nye velfærdsteknologiske løsninger giver nye muligheder for at imødekomme den enkeltes behov på den bedre måde, så borgeren bliver mere selvhjulpne og mindre afhængig af andre. Vi skal give alle borgere de bedste muligheder for at mestre eget liv længst muligt – for det giver selvbestemmelse og frihed: Frihed til at tilrettelægge sin dagligdag og sit liv uden at skulle være afhængig af f.eks. en hjemmehjælperes vagtskema. Samtidig kan de offentlige ressourcer bruges dér, hvor de gør mest gavn.

I Århus Kommune bruger man f.eks. toiletter med bidetfunktion, altså toiletsæder med skylle- og tørrefunktion, til borgere der er vant til at få hjælp til at gå på toilettet. De nye toiletter betyder, at mennesker, som før var afhængig af andres hjælp til at gå på toilettet nu kan klare det private gøremål helt alene. Resultaterne

er foreløbig rigtig gode: Borgerne føler større værdighed og frihed – og samtidig er der behov for færre besøg af medarbejdere.

Løsningerne skal tilrettelægges med udgangspunkt i borgernes situation – men hvordan gør vi det i praksis? Mennesker er jo forskellige. Medarbejderne i hjemmeplejen er forskellige. Læger er ikke ens. Ikke alle borgere er ens. Vi skal derfor finde gode og holdbare løsninger, der kan håndtere de forskelle – og her kan digitale midler hjælpe.

### Ikke alle borgere er ens. Vi skal derfor finde gode og holdbare løsninger, der kan håndtere de forskelle – og her kan digitale midler hjælpe

Vi skal være åbne over for nye måder at gøre tingene på – det gælder f.eks. en større inddragelse af den frivillige sektor og mindre bureaukrati. Det skal være lettere at være frivillig. For den frivillige indsats kan noget, som det offentlige ikke kan. Det skaber fællesskab og livskvalitet at yde en frivillig indsats. Det skaber inddragelse og indlevelse. Vi skal også inddrage erhvervslivet, for med deres bidrag kan det

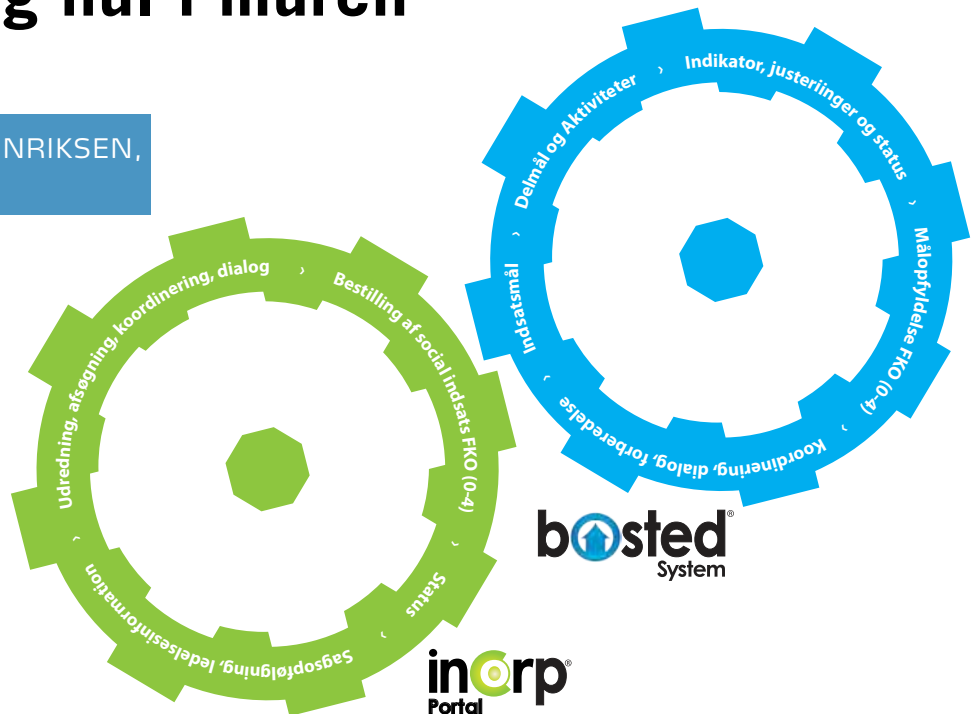
offentlige og det private sammen udvikle nye løsninger. Når viden og kompetencer fra både det offentlige og private bringes i spil, kan det bidrage til nytænkning, der skaber merværdi, og samtidig kan de nye løsninger skabe grundlag for ny vækst og nye arbejdspladser.

I sidste måned (marts.red.) lancerede regeringen sammen med KL og Danske Regioner et debatoplæg som skal indgå i arbejdet med den kommende strategi for digital velfærd. Med debatoplægget vil vi gerne debattere de svære spørgsmål, som forandringerne kan rejse. Og jeg vil gerne benytte lejligheden her til at opfordre dig til at deltage i debatten – alle input er velkomne! Vi skal være åbne over for nye måder at gøre tingene på, som også erhvervslivet kan vise os. På den måde kan vi sammen finde nye veje til bedre velfærd.

# Nu hænger FKO og Indikator sammen: OPI-projekt slog hul i muren

AF PROJEKTLEDER MICHAEL HENRIKSEN,  
TEAM ONLINE

Takket være et tæt samarbejde mellem Esbjerg Kommune og Team Onlines er der nu skabt sammenhæng mellem den nationale standard, Faglige KvalitetsOplysninger på myndighedsniveau og indikator-baseret effektmåling på tilbuds niveau.



Løsningen er resultatet af et meget konkret udviklingsarbejde, hvor der billedligt er slået hul et gedigent digitalt hul i muren mellem myndighed og udfører, så der er skabt direkte sammenhæng mellem kravet om resultatbaseret styring på myndighedsniveau og effektmåling på udførerniveau.

Løsningen er en del af Team Onlines myndighedssystem, Incorp Portal og udførersystemet,

Bosted System, men kan også anvendes, når udfører anvender andre dokumentationssystemer.

Når sagsbehandleren i kommunens myndighedsafdeling er færdig med sin udredning af borgerens behov ved hjælp af voksenudredningsmetoden DHUV eller DUBU, så har sagsbehandleren et klart øjebliksbillede af, hvor den enkeltes potentialer er tilstrækkelige og hensigtsmæssige i den aktuelle livssituation. Men også et billede

af, hvor det er nødvendigt tilbyde en specialiseret socialfaglig indsats for at flytte borgeren i mere positiv retning.

Det vil fremover blive gjort tydeligt i forbindelse med den samlede bestilling af indsatsen og som et supplement til den skriftlige del, ved at sagsbehandleren angiver en numerisk score, her og nu, på en FKO-Skala fra 0 – 4.

## INDSATSMÅL 1:

Peter skal selv tage bybussen til og fra sit arbejde

## SCORE:

Nuværende 2 – Ønsket 1





Det eller de tilbud, som myndigheden vælger til at løse opgaven derfor modtager sammen med handleplanen et eller flere overordnede indsatsmål med borgerens nuværende FKO-score og ønsket om den samme eller en anden scoring på et givet tidspunkt. På tilbuddet er det nu personalet, der skal omsætte den overordnede bestilling på indsatsen til operationelle delmål og tilhørende konkrete aktiviteter, der samlet set skal hjælpe borgeren med at forbedre sin livssituation.

De bryder derfor indsatsmålet ned i delmål, der passer til vilkår og hverdag:

**DELMÅL 1A**

**Peter skal kende vejen til busstoppestedet**

**DELMÅL 1B**

**Peter skal være trafiksikker**

**DELMÅL 1C**

**Peter skal selv tage bussen til og fra arbejde**



Medarbejderne på tilbuddet tilknytter til hvert delmål en indikatormåling baseret på forventede iagttagelser der indikerer hvordan den pædagogiske indsats virker i f. t. forventninger.

En indikatormåling kan til hver en tid præsenteres som en kombination af en grafisk fremstilling med tilhørende dagsbogsnotater på de enkelte registreringer for en ønsket periode.

De enkelte indikatormålinger anvendes som løbende statusopsamlinger, justering af indsatsen og faglig sparring mellem medarbejdere samt som en del af den samlede dokumentation ved afleveringen af målopfyldelsen til bestilleren, myndigheden.

De enkelte målopfyldelser fra udførerne samles i myndighedsafdelingen og struktureres eksempelvis i forhold til indsatsstemaer og leverandører for en samlet vurdering og som grundlag for videre strategier og beslutninger hos de ansvarlige offentlige ledere.

Integrationen mellem FKO og Indikatormodul i Bosted System, der anvendes af 28.000 medarbejdere i den sociale sektor er et af resultaterne af OPI-projektet, Indikator 2.0.



# Indikator 2.0 – konsekvenser og muligheder!

AF IAN KIRKEDAL NIELSEN, KONSULENT, RAMBØLL MANAGEMENT

Team Online og Esbjerg Kommune arbejder lige nu på højtryk med at teste og kvalificere effektmålingsværktøjet Indikator 2.0. Team Online's egne midler samt EU-støtte på 1,2 mio. kr. har muliggjort dette interessante projekt. Projektet skal ses i sammenhæng med det store arbejde, der gøres i Esbjerg Kommune i forbindelse med implementeringen af resultatbaseret styring.

Som led i projektet gennemfører Rambøll Management en businesscase, der skal belyse de faglige og ressourcemæssige konsekvenser ved implementeringen af effektmålingsværktøjet. I hvilket omfang kan værktøjet understøtte dialogen mellem myndighed, udfører og borger? Hvordan bidrager værktøjet til at såvel med-

arbejdere og ledelse får brugbart data til udvikling og fokusering af de sociale indsatser? Skaber værktøjet grundlag for effektivisering og optimering af arbejdsprocesser? Dette er blot en række af de spørgsmål, som businesscasen vil forsøge at belyse.

Samtidig vil businesscasen også forsøge at kortlægge de centrale forhold en gennemførelse og implementering af effektmålingsløsningen forudsætter. Hvilke kompetencer kræver det hos medarbejdere og ledelse, at tage et effektmålingsværktøj i brug? Er der specielle forhold i organiseringen, der skal være på plads? Hvilken kultur og struktur forudsætter arbejdet med effektmålingsløsningen? Og hvad er ledelsens rolle?

Samlet skal businesscasen give et dækkende og nuanceret billede af effektmålingsløsningen, løsningens omfang og dens konsekvenser således, at relevante beslutningstagere tydeligt kan danne sig et overblik over de potentialer og udfordringer der forbundet med implementeringen af det effektmålingsværktøj, der netop nu udvikles og afprøves i samarbejde mellem Team Online og Esbjerg Kommune.

Resultaterne af businesscasen vil afrapporteres og formidles ved projektets afslutning i august 2013.

# Working Hard and Working **WELL**: Et kampskrift for resultatbaseret styring

Det første Dr. David Hunter gjorde, da han i 1991 tiltrådte som direktør for en psykiatrisk skadestue på Cedar Crest Regional Hospital i Connecticut i USA, var at sætte sin stilling på højkant.

Allerede fra første minut på sit nye arbejde erfarede han nemlig, hvordan holdningen til og kvaliteten af indsatsen for de psykisk syge patienter var under al kritik.

AF PER ROHOLT, TEAM ONLINE

## Brændende platform

David Hunter lovede sig selv, at forholdene skulle ændres radikalt. Først fortalte han medarbejderne, at han dagen efter ville udnævne ansvarlige ledere på alle afdelinger, og hvis de var uenige i den beslutning, så behøvede de ikke at møde igen dagen efter. Dernæst bekendtgjorde han, at hospitalet fremover aldrig ville sige nej til at modtage akutte patienter, og at alle nye patienter straks ved ankomsten skulle tilses af en sygeplejerske. De nye tiltag blev mødt med massiv modstand, blandt andet med argumentet om, at hospitalet allerede var overbelagt og de så ingen behov for afdelingsledere. Medarbejderne var desuden modvillige til enhver form for forandring, fordi de var plaget af mange tilfælde af vold fra patienterne. David Hunter indgik derfor en aftale med medarbejderne. Han lovede at reducere antallet af voldssager med 75 % i løbet af de næste 12 måneder. Til gengæld skulle de ansatte droppe deres modstand mod den nye ordning med ansvarlige afdelingsledere og begynde at arbejde seriøst med American Psychiatric Associations værktøj, GAF-skalaen, og vurdere patienternes aktuelle tilstand hver eneste dag. Hvis antallet af voldssager ikke faldt med mindst 75 %, ville han søge sin afsked!

## Fra tanke til handling

I de kommende 12 måneder blev hver eneste patient fulgt nøje. Hvis en patient ikke forbedrede sin GAF-score tre dage i træk, blev der

holdt møde om patienten for at drøfte, hvad man kunne gøre bedre for vedkommende. Det større fokus på patienterne medførte, at hospitalet gik fra at yde den enkelte patient fem timers aktiv behandling om ugen til 25 timers aktiv behandling. Nye metoder blev taget i anvendelse med fokus på gruppebaseret behandling, og den gennemsnitlige indlæggelsestid faldt fra 45 dage til 17.5 dage, – og nok så vigtigt – så klarede patienterne sig længere tid uden for hospitalet, når de blev udskrevet, inden de fik tilbagefald.

... den gennemsnitlige  
indlæggelsestid faldt  
fra 45 dage til 17.5 dage

## Ned med volden

For at få styr på de mange voldssager besluttede ledelsen at registrere alle voldsepisoder over en tre måneders periode. Data blev herefter gennemanalyseret med henblik på at finde mønstre i sagerne, fx hvornår og under hvilke omstændigheder episoderne fandt sted.

Analysen viste blandt andet, at det var nødvendigt at indføre et system, hvor en af de vagthavende sygeplejersker fik ansvaret for at give patienterne tilladelse til fx at gå på toiletet. Desuden blev medarbejderne opfordret til at studere forebyggelse af vold hos psykiatriske patienter, lige som de blev bedt om at



“Front-line staff usually focus on what they do and how much they do. This may lead them to work hard, but is unlikely to help them work well.”

Dr. David E.K. Hunter



for leverandørerne af de sociale ydelser. Det er en bog, jeg har skrevet med en vis tristhed, idet min opfattelse er, at den sociale sektor – hidtil – har fejlet i forhold til at

### Mød David Hunter

Du kan møde David Hunter i Danmark den 3. september 2013 på konferencen, "Effektmåling og resultatbaseret styring – Få hårde fakta om bløde indsats", der afholdes i Odense.

» Læs mere på [www.TeamOnline.dk/Effektkonference.html](http://www.TeamOnline.dk/Effektkonference.html)

udarbejde en liste over indikatorer, som kunne hjælpe med at forudse voldsepisoder. Denne liste blev forfinet og brugt som udgangspunkt for træning af medarbejderne, så de blev bedre til at vurdere, hvilke frihedsgrader den enkelte patient kunne tildeles og håndtere.

Resultat: Antallet af voldssager faldt med ca. 80 % på de tolv måneder, og David Hunter fortsatte i jobbet som direktør, nu med solid opbakning fra sine medarbejdere.

### Bog fra mesteren selv

Anekdoten kan du læse i en ny bog, "Working Hard and Working Well" om performance ma-

## Antallet af volds-sager faldt med ca. 80 % på tolv måneder

nagement, hvor forfatteren, Dr. David Hunter, øser ud af et langt livs erfaringer med effekt-måling og resultatbaseret styring.

Selv siger David Hunter om sin bog, at bogen er summen af hans mange års erfaring med området, som han gerne vil give videre:

– Jeg har skrevet bogen, mens jeg nærmer mig pensionsalderen, idet jeg håber, at jeg på den måde kan efterlade en resurse for dem, som er en del af, finansierer eller arbejder som konsulent

leve op til sine løfter. Mens tusindvis af organisationer arbejder ufatteligt hårdt for at hjælpe udsatte og socialt marginaliserede individer, familier og grupper med at opnå et bedre liv og fremtidsudsigter for dem selv og deres familier, så er det ganske få, der gør det effektivt, og mange mangler organisatoriske kompetencer og kapacitet til at gøre det. Det er den bitre sandhed, skriver David Hunter i bogens forord.

Som citatet antyder lægger David Hunter ikke fingrene imellem i sin beskrivelse af, hvad der er galt, men han har også fyldt sin 290 sider lange bog med et kildevæld af eksempler, modeller og anvisninger på, hvordan man kan skabe resultater i den specialiserede socialsektor ved at arbejde med effektmåling og resultatbaseret styring. Bogen er derfor lidt af et MUST READ, for alle som interesserer sig for emnet og for at skabe ægte forandring med fokus på kvalitet i indsatsen over for borgerne.

### En ven af Danmark

David Hunter er et velkendt navn i Danmark, hvor han har optrådt flere gange som konsulent, blandt andet for KL, Kommunernes Landsforening, hvor han har holdt foredrag og seminarer om effektmåling og resultatbaseret styring med udgangspunkt og Forandrings-teorien. Desuden er han en af drivkræfterne i udviklingen af Esbjerg Kommunes masterplan på Voksenhandicapområdet i samarbejde med Rambøll Management.



### Forandringsteori

En forandringsteori er en logisk kobling af en organisations faktiske aktiviteter med de mål organisationen efterstræber. En forandringsteori er ikke det samme som organisations strategi, mission eller vision.

Hvor en strategi beskriver det overordnede perspektiv for organisationen, er forandringsteorien det systematiske link mellem strategien og hverdagsaktiviteterne, som organisationerne må udføre for at realisere den valgte strategi.

» Hør Dr. David Hunter selv fortælle om sin Theory of Change på <http://www.youtube.com/watch?v=I7s1B00T4N4>

Hans bog, "Working Hard and Working Well", kan downloades på David Hunters hjemmeside <http://dekhconsulting.com/> som e-bog.





# Amerikanerne elsker at måle:

## Men vi kan ikke ukritisk kopiere deres tilgang

AF PER ROHOLT, TEAM ONLINE

Når den hvide minivan stopper ved det aftalte stoppested, og den handicappede borger stiger på, udfylder busens chauffør straks endnu et felt på skemaet med nøjagtig angivelse af, hvornår vedkommende kom om bord. Og når turen stopper ved dagtilbuddet, skriver chaufføren det eksakte klokkeslæt for, hvornår morgenens tur var afsluttet. Det hele afleveres til kørselsafdelingen, der følger op på de 42 busser, som henter og bringer borgerne.

Registreringen af den daglige transport mellem eget hjem og dagtilbud er blot en mikroskopisk detalje i det batteri af måling og dokumentation, som foregår på et typisk amerikansk tilbud.

### Måling dagen lang

På de enkelte hold på dagtilbuddet skal den ansvarlige fx også holde regnskab med, hvornår borgeren kommer og går, for tilbuddet får kun betaling af det offentlige for nøjagtig de timer, borgeren er til stede.

Mens borgeren er til stede på dagtilbuddet, skal den enkelte medarbejder også typisk dokumentere minutvist på sin egen indsats. Det gælder fx, når den udviklingshæmmede skal lære vejskiltene at kende for at kunne færdes mere sikkert i trafikken. Så skal medarbejderen to gange om dagen træne med borgeren og notere, om han

genkender fem forskellige lyssignaler og vejskilte med eller uden held.

Og hvis en medarbejder fx skal træne en borgers finmotorik, skal medarbejderen på sit papirskema notere, hvor mange gange, han har opfordret borgeren til at deltage i træningen. Hvis borgeren ønsker at deltage, skal det også registreres, hvor mange gange medarbejderen skal bede vedkommende om at gribe efter et objekt med højre hånd uden hjælp, før det lykkes. Mængden af data, der registreres i USA dagligt er derfor omfattende, og amerikanerne er på den måde langt mere erfarne med hensyn til dokumentation og registreringer end vi er i den specialiserede socialsektor.

### Driveren er kontrol

En af de væsentligste årsager til at amerikanerne er så vilde med at måle altting skyldes desværre, at størsteparten af de ansatte i den specialiserede socialsektor er ikke-uddannet personale:

– Derfor tager målingerne ofte sigte på at kontrollere, om medarbejderen har udført et bestemt stykke arbejde, altså kontrol. Det er vigtigt for amerikanerne, fordi der samtidig står en række organisationer og ikke mindst

advokater klar i kulissen til at gribe ind og rejse sager mod de enkelte tilbud og institutioner, hvis de ikke yder borgeren den hjælp og service, som de har krav på, forklarer projektleder Michael Henriksen, der samtidig påpeger, at den form for kontrol ganske vist er kendt fra ældreplejen i Danmark, men ikke giver den store mening på det specialiserede socialområde:

– Vi skal derfor ikke ukritisk kopiere den amerikanske tilgang, hvor en stor del af den registrering af indsatsen der foregår, har til formål at dokumentere, at

man har gjort, hvad man er blevet bedt om. I Danmark er det specialiserede socialområde præget af høj faglighed med mange veluddannede ansatte. Her bør formålet med at registrere og dokumentere indsatsen først og fremmest handle om, at få skabt viden om, hvad der virker, og hvad resultatet er af indsatsen, så vi hele tiden kan bruge de værktøjer, som gavner borgeren bedst, udvikle dem og minimere anvendelsen af resurser, mener Michael Henriksen.

– Til gengæld kan vi godt lære meget af amerikanernes systematiske tilgang til at dokumentere deres indsats, for hvis vi

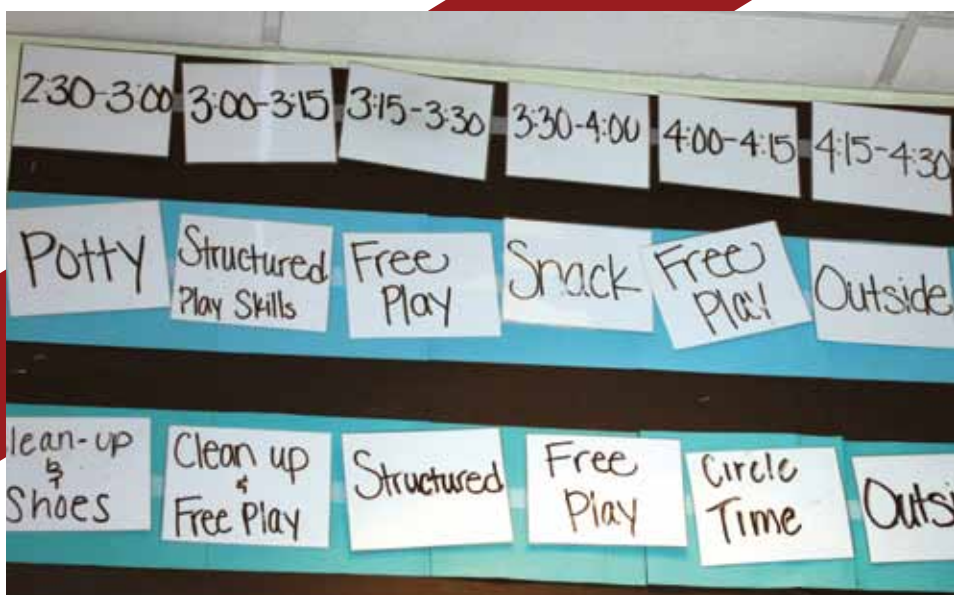
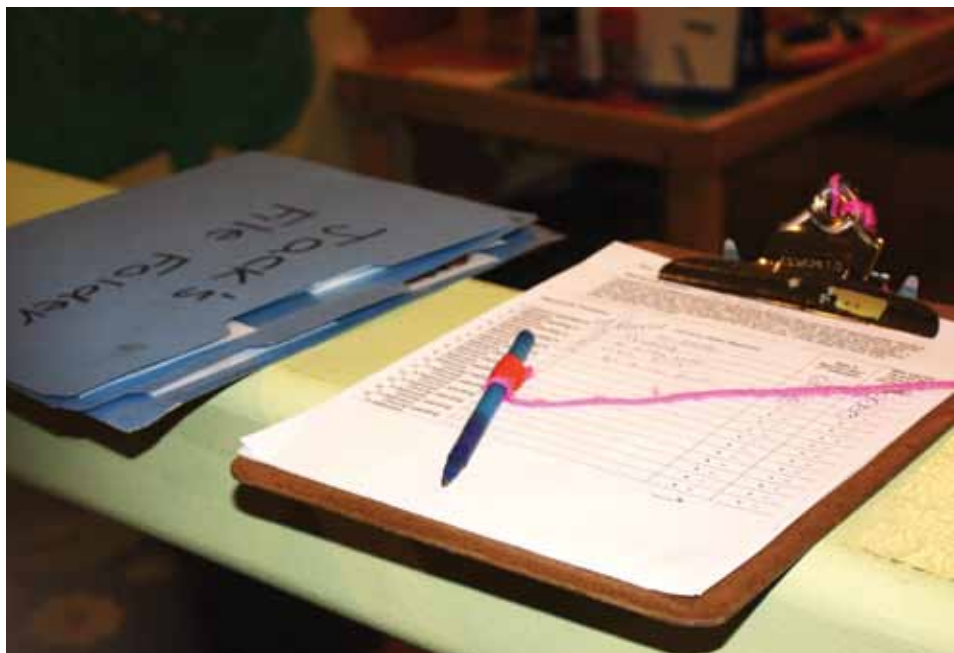
I Danmark er det specialiserede socialområde præget af høj faglighed med mange veluddannede ansatte

ikke dokumenterer indsatsen, kan det være vanskeligt at måle effekten eller resultatet af indsatsen. Så for mig er det ikke et spørgsmål om, hvorvidt man skal dokumentere og registrere sin indsats eller ej, men udelukkende et spørgsmål om, at finde de rigtige ting at måle på, så vi får opsamlet viden om, hvad der virker og ikke virker, siger Michael Henriksen, Team Online, der p.t. står i spidsen for et OPI-projekt i samarbejde med Esbjerg Kommune, Indikator 2.0, hvor målet netop er at understøtte kommunens arbejde med effektmåling og ResultatBaseret Styring.

– En vigtig del af arbejdet er at få finpudset en række indikator-kataloger, der definerer, hvad det er for oplysninger, som vi har brug for, at dokumentere, når vi gerne vil kunne følge progressionen hos den enkelte borger, og dermed resultatet af den socialpædagogiske indsats. Det er et meget spændende arbejde, hvor jeg oplever, at vi udnytter det bedste af den amerikanske tradition for og viden om effektmåling og resultatbaseret styring og bringer den ind i en dansk kontekst, hvor måling giver mening, siger projektleder Michael Henriksen, Team Online A/S.

Projekt Indikator 2.0 er støttet af Den Europæiske fond for Regionaludvikling og Syddansk Vækstforum under Region Syddanmark.

» Læs eventuelt mere om effektmåling og effektmål på Økonomistyrelsens hjemmeside, <http://tinyurl.com/cs34mtt>



# Undersøgelse aflivede myter: Borgere værdsætter dokumentation



AF UDDANNELSESKONSULENT LEA PEDERSEN, SOCIALT REHABILITERINGSCENTER, ESBJERG KOMMUNE



» Lea Pedersen

Recovery-processer og dokumentation! Hvem siger, at de to ting hører sammen? Kan dokumentation være en vigtig medspiller i den meget individuelle proces det er, at komme videre i sit liv, når man er ramt af psykiske problemstillinger? Er det ikke mere medarbejderne der har et behov for at dokumentere, det arbejde de laver i samarbejdet? Findes der i det hele taget erfaringer derude, der kan fortælle os om sammenhængen mellem dokumentation og

Recovery-processer? Disse spørgsmål stillede vi hinanden i interessegruppen "Forskning & Dokumentation", der er en interessegruppe under Dansk Selskab For Psykosocial Rehabilitering.

## Undersøgelse

For at få svar på spørgsmålene valgte vi at gennemføre en lille kvalitativ undersøgelse med interviews af medarbejdere og beboere på et socialpsykiatrisk tilbud i Esbjerg Kommune.

Undersøgelsen viste, at de hypoteser, som indikerer, at borgerne tilknyttet psykiatrien ikke ser mening med dokumentation som en aktiv medspiller i Recovery processen, er gjort til skamme. Det handler derimod om ejerskab, indflydelse og individuelle metoder, der benyttes i denne proces.

## Konklusionerne

Af undersøgelsen fremgår det blandt andet:

- At samtlige medarbejdere kan se mening med dokumentation og mener, at det påvirker den individuelle recovery-proces.
- At alle de adspurgte borgere, på nær tre mener, at dokumentation er relevant i forhold til deres recovery-proces

## Nye overvejelser

Undersøgelsen åbner samtidig op for mange nye og spændende spørgsmål vedrørende recovery og dokumentation. I Esbjerg Kommune er vi i færd med at implementere Bosted System Det bliver et helt nyt arbejdsredskab for myndighed, medarbejdere og borgere. I Bosted System skal der dokumenteres og udarbejdes handleplaner. Kan vi bruge nogle af de state-

Det er på en måde også en sikring for, at jeg får det, jeg har brug for. Jeg er mest tryk ved, at der er noget dokumentation

Hvis vi ikke har dokumentationen, kan vi jo sige alting om hinanden. Jeg kunne jo for eksempel sige, at vi ikke har arbejdet med andet, end at se tv og ryge smøger

Medarbejderne kan få deres hukommelse frisket op. Nogle gange går de altså hen og glemmer tingene og så må jeg jo forklare igen – hvis det ikke står i den sidste handleplan



” Godt med definerede mål i handle- og statusplanerne, så har vi enighed. Personalet har måske en ide ikke sikkert at jeg er enig. Jeg definerer selv mine papirer, men det er vigtigt med fælles konkrete dokumenterede mål ”

” Dokumentation har gjort en forskel for mig. Jeg kan altid gå tilbage og se hvad er det lige, vi har snakket om; Hvad er det blevet aftalt? Det har hjulpet mig utroligt meget. ”

” Dokumentation har betydning for mig, for jeg kan altid gå tilbage og se, hvad jeg har arbejdet med. Det er faktisk rart at se hvor vidt man er kommet. Så kan man bedre påskønne det, man har nu i forhold til før ”

ments, der er kommet frem i denne undersøgelse til at overveje, hvilke faglige udfordringer fremtiden kan bringe? - og til dels også til at overveje, hvordan vi kan tilgodesse borgernes erfaringer med dokumentation og recovery?

- Hvordan tilgodeser vi fx de meget individuelle redskaber, som borgerne selv anvender i forhold til dokumentation?
- Hvordan kan Bosted System blive meningsfuldt og nærværende for den enkelte?
- Hvordan sikrer vi ejerskab og empowerment i forhold til dokumentationen?
- Hvad sker der med medarbejders og myndigheds evne til at være uforbeholden, nysgerrig og undrende overfor den enkelte borger, når vi nu får et fælles redskab hvor vi "bare" kan gå ind at læse. En journal kan vi trods alt lade være at læse?

- Hvad er vigtigt at dokumentere?
- Hvilke krav stiller det til fagligheden og det tværfaglige samarbejde med myndighed?
- Hvilke kompetencer og krav stiller det nu til borgerne der benytter vores forskellige tilbud?
- Kommer Bosted System til at ændre og "pille" ved ansvaret og ejerskabet af dokumentationen?

Det er vigtige spørgsmål, at få taget stilling til, og heldigvis findes der mange spændende, lærerige og interessante erfaringer når det gælder dokumentation og recovery-processer.

Dansk Selskab For Psykosocial Rehabilitering afholder en årlig konference for borgere og medarbejdere indenfor psykiatrien. Det overordnede tema og selskabets formål er at udbrede kendskabet til begrebet recovery.

Interessegruppen blev dannet på en konference i 2010 og har siden arbejdet med dokumentation, forskning og recovery.

#### Læs mere

Hvis du vil læse mere om recovery-begrebet kan du gratis downloade inspirationshæftet, "100 idéer til recovery-orienteret arbejde".

Hæftet henvender sig til ledere og medarbejdere i psykiatrien og socialpsykiatrien og indeholder bl.a. 100 konkrete idéer til arbejdet med recovery i praksis.

» Hent hæftet på Socialstyrelsens side <http://tinyurl.com/bza8vbq>

” Jeg ville ønske, at jeg havde haft noget dokumentation, da jeg havde det allerværst. Noget på papir – igen det der med at få det væk fra hovedet. Der kunne være beskrevet ” Hvad sker der med mig? ”Hvad skal der ske fremover?” ”Hvad planer er der med mig, og hvad gør vi nu? ”

” Dokumentation er vigtigt for mig til statusmøder og lignende. Jeg er jo vildt nervøs, så det er godt, der er skrevet noget ned.”

”Nu har vi digitaliseret en del i den centrale administration – nu skal vi for alvor i gang med digitaliseringen af fagområderne

Kommunal direktør, feb. 2012

”Vi forventer os rigtig meget af digitaliseringen af velfærdsområderne – det er her de helt store besparelspotentiale ligger

Digitalisering- og it-chef, feb. 2012



» Peter Axel Nielsen

## FORSKER: Kommunernes IT-modenhed er stadig undervejs

### AF PER ROHOLT, TEAM ONLINE

Trods intenst arbejde med udvikling af nye digitaliseringsstrategier, er der stadig stor forskel på de danske kommuners it-modenhed.

Det konstaterer professor Peter Axel Nielsen, Institut for datalogi ved Aalborg Universitet, der har deltaget i forskningsprojektet Disimit, wder har haft til formål at fremme kommunernes it-ledelsesmæssige kompetencer med henblik på at forøge kommunernes digitaliseringsgrad.

I projektet har forskerne undersøgt 11 kommuners IT-parathed i 2009 og igen i 2012 for at se, hvad der er sket i den mellemliggende periode.

Og selv om der er sket meget, er der stadig nok at arbejde med, lyder populærudivgaven af konklusionen.

#### Tilbageblik på det lange seje træk

I årene 2007 til 2010 var de overordnede målsætninger i den nationale digitaliseringsstrategi:

- Bedre digital service – en indgang til det offentlige
- Digitalisering skal muliggøre effektivitet
- Stærkere samarbejde skal skabe bedre digital sammenhæng

– Der tegnede sig ud fra undersøgelsen i 2009 en række udfordringer for den fremtidige brug af IT i kommunerne, herunder behovet for integration af IT på tværs af forvaltningsenheder, integration af borgerrettede systemer og interne systemer, og integration med andre offentlige myndigheders it-systemer.

Desuden var der et ønske om i højere grad at få borgerne til at benytte selvbetjeningsløsninger, så man kunne lukke og eller reducere traditionelle kanaler. Kommunerne manglede også værktøjer til at måle effekter og dokumentere værdien af indsatsen. Samtidig var der en begrænset interesse for IT blandt centrale aktører i kommunerne, forklarer Peter Axel Nielsen.

Den overordnede udfordring var at flytte fokus fra borgerne til forvaltningen – for borgernes skyld – idet en forudsætning for, at borgerne for alvor kan få nytte af digitaliseringen, er digitale borgerservice.

	Alle (N=80)
Øge borgernes brug af digitale løsninger	75%
Skabe sammenhæng i kommunens IT	56%
IT bidrager til effektiv opgavevaretagelse	60%
IT bidrager til bedre kommunal service	58%
At medarbejdere integrere IT i deres arbejde	40%
Forvaltningsområder samarbejder om IT	35%
At topledelse interessere sig for IT	38%
IT bidrager til bedre samspil med eksterne parter	25%
It forbedrer samarbejdet mellem forvaltningsområder	36%
Eksisterende lovgivning	21%

Spørgsmål 18 : Hvilke forhold ser du som fremtidige udfordringer for kommunens IT anvendelse?  
Svarkategorier: I høj grad, i nogen grad, i ringe grad, slet ikke.

#### Status

I 2012 var status, at kun 64 % af kommunerne svarede ja til, at de har en fuldt dækkende, skriftlig digitaliseringsstrategi, der er ajourført.

Samtidig var det kun i 13 % af kommunerne, at alle fagforvaltninger havde deres egen selvstændige digitaliseringsstrategi. I 68 % af kommunerne var det mindre end halvdelen af forvaltningerne, der havde deres egen strategi.

Når kommunerne skulle gøre status over resultaterne, var de heller ikke prangende:

”Vi forventede os meget af KOMBIT for 3 år siden – men indtil videre har de ikke vist nogle overbevisende resultater”

Kommunaldirektør, feb. 12

”Det handler om at stille spørgsmål til det eksisterende – det er vores it-chef rigtig god til”

Kommunaldirektør, feb. 12

Læs mere på [www.disimit.dk](http://www.disimit.dk)

Udvalgte	Høj grad	Nogen grad	Mindre grad	Ikke
Services mere brugervenlige	15%	64%	19%	2%
Mere vægtning af borgere over administration	8%	47%	28%	2%
Mere digital 2-vejskommunikation	9%	60%	28%	2%
Beskyttelse af data	15%	43%	32%	6%
Gevinster måles og dokumenteres	23%	47%	25%	6%
Større involvering af medarbejdere	9%	57%	32%	2%

### Nye mål i 2011

Allerede i 2011 blev kommunerne ellers præsenteret for en ny kommunal strategi- og handlingsplan, der – ikke mindst set i lyset af finanskrisen – slog fast, at målet for 2011 - 2015 er at:

- Spare 2 milliarder pr. år fra 2015
- Udvikle den kommunale service
- Forpligtende samarbejde i den kommunale sektor

Tilsvarende slog den nye regering i sit regeringsgrundlag fast, at regeringen sammen med kommuner og regioner vil formulere en ny digitaliseringsstrategi for hele den offentlige sektor. Nye digitale løsninger på fx undervisningsområdet, sundhedsområdet og handicapområdet kan øge kvaliteten og reducere omkostningerne.

Ikke overraskende så kommunerne i 2012 dog stadig en lang række barrierer for digitalisering af det offentlige:

	Høj grad	Nogen grad	Mindre grad	Ikke
Der mangler finansiering til tværgående projekter	25%	42%	23%	11%
Der er uklare prioriteringer mellem forskellige projekter	17%	23%	51%	9%
Lovgivning vanskeliggør dataintegration	28%	38%	32%	
Der er ikke økonomi til øget digitalisering	21%	40%	28%	11%
Topledelsen er ikke engageret	6%	19%	28%	47%
Der mangler politisk interesse for digitalisering	8%	21%	38%	32%
Vanskeligt at arbejde på tværs af forvaltninger	11%	26%	53%	8%
Beslutningsstrukturer er ikke på plads	2%	21%	42%	36%

– Man kan samle de kommunale udfordringer op i fem fælles behov, mener Peter Axel Nielsen:

- Selvdreven tvær-kommunalt samarbejde omkring digitalisering og digitale løsninger
- Digitaliseringen ud i de yderste led af kommunen
- Innovation og velfærdsteknologi
- Ændrede krav til it/digitaliseringsledelsen

– Kommunerne står i dag med en erkendelse af, at de ikke kan løfte opgaverne selv og søger derfor sammen, fx i kommunale fællesudbud. Samtidig er digitaliseringen ganske vist blevet et issue for direktionen. Men hvis målet om øget digitalisering realiseres, skal interessen for digitalisering længere ud i organisationen, de nye og eksisterende løsninger skal anvendes så de potentielle gevinster realiseres.

Der skal være en bredere udnyttelse af IT indenfor nye områder og på nye måder – særligt inden for de store velfærdsområder – det man også kalder fra varme til kolde hænder / mere velfærd for færre ressourcer.

Endelig kræver udviklingen indenfor digitalisering og de forventninger der er til mere avanceret anvendelsen, teknologisk fremsyn og evnen til at facilitere forandringer på en ny måde af den moderne it-leder, siger Peter Axel Nielsen, som måske aner en noget hastigere udvikling i de kommende år:

– Nu er det jo helt tydeligt, at målet med at digitalisere i det offentlige er, at spare resurser! Derfor ser vi også, at kommunerne nu i lagt højere grad end tidligere efterlyser en positiv businesscase, når de skal tage stilling til, om de skal digitalisere på et område eller ej. Dagsordenen er blevet besparelser og ikke innovation eller investering.

### Læs mere

DISIMIT er en forkortelse for "Digital Service Integration through effective Management of IT in Danish Municipalities". I Disimit-projektet er der, i samarbejde med 10 danske kommuner og to konsulenthuse, udviklet nye modeller og principper til ledelse af it.

- Tønder
- Favrskov
- Frederikshavn
- Aabenraa
- Odense
- Næstved
- Hedensted
- Aalborg
- Aarhus
- Gentofte
- Viborg

### Følgende kommuner deltog i projektet:

Projektet har været støttet med 8 mio. fra Det Strategiske Forskningsråd, komiteen for Vækstteknologier og haft et samlet budget på kr. 16 mio.





## Årets konference: Effektmåling og resultatbaseret styring – hårde fakta om bløde indsatser

Nu præsenterer vi resultatet af indsatsen på årets vigtigste konference om emnet.

På konferencen kan du møde Dr. David E.K. Hunter, der er specialist i performance management og ophavsmand til Theory of Change og en lang række engagerede kolleger og resursepersoner fra hele Danmark

Med dig hjem får du opskriften på, hvordan det er muligt at måle og digitalt registrere effekten af

sociale indsatser og dermed få et reelt grundlag for at styre på de bløde værdier på det specialiserede socialområde samt cases og inspiration til arbejdet. Konferencen arrangeres i et samarbejde mellem Esbjerg Kommune, Rambøll Management, University College Sjælland, Socialt Lederforum og Team Online.

### Praktiske oplysninger

#### Tid & Sted:

Den 3. september 2013, fra klokken 09.00-16.00 i Odense

#### Målgruppe:

Ledere, beslutningstagere, konsulenter og forskere, der arbejder med effektmåling og resultatbaseret styring på det specialiserede socialområde.

Pris: 925 kr.

#### Tilmelding:

Send en e-mail til [roholt@teamonline.dk](mailto:roholt@teamonline.dk) eller tilmeld dig på via vores hjemmeside [www.TeamOnline.dk/Effektkonference.html](http://www.TeamOnline.dk/Effektkonference.html), hvor vi løbende opdaterer programmet.

OPI-projektet Indikator 2.0 er støttet af Vækstforum i Region Syddanmark og EU's fond til Regional Udvikling. Kun x pladser, så sæt allerede nu kryds i kalenderen den 3. september 2013