

18 | 2014

SOCIALIT NYT

Manu Sareen:
**Dokumentation baner vejen for
den gode sociale indsats**

inCorp Portal:

Ni kommuner køber fælles DHUV-system

Track & Trace i sagsbehandlingen:

Vished, forudsigelighed og gennemsigtighed

Helsingør Kommune om VUM:

Godt udgangspunkt for løsninger, der virker

12

22



4



16



19



- 4 Manu Sareen:
Dokumentation baner vejen for den gode sociale indsats
- 6 **Kort nyt**
- 8 InCorp Portal:
Ni kommuner køber fælles DHUV-system
- 10 Risikovurdering:
Region Midt vil have nyt trafiklys
- 12 Socialchef Flemming Nielsen:
Vi skal længere ned i, hvad der virker
- 14 To formænd om VUM & ICS:
Vi skal huske borgeren, når vi digitaliserer

- 16 Effektmåling:
Indikator-katalog for Socialtilsyn
- 18 Track & Trace i sagsbehandlingen:
Vished, forudsigelighed og gennemsigthed
- 19 Region Nordjylland:
Ny driftsorganisation styrker dokumentationen
- 22 Helsingør Kommune om VUM:
Godt udgangspunkt for løsninger, der virker

Bagside

Høje-Taastrup Kommune:
Fra mange enkeltsager til samlæsninger

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:
Thomas Thykjær
Per Roholt
Anders Hviid

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 af Social IT NYT sætter vi fokus på Voksenudredningsmetoden, der støt og roligt er blevet national standard på det specialiserede socialområde. Årsagen er naturligvis at metoden understøtter samtidens mål om at gøre den enkelte borger mere selvhjulpne og løbende at kunne justere de sociale indsatser i forhold til behov og effekt.

Metoden er udviklet af KL og Socialministeriet i samarbejde med Deloitte og en række kommuner. Efterhånden anvendes metoden i de fleste kommuner til at sikre en ensartet sagsbehandling og en klar præcis dialog om serviceniveau og mål med indsatsen i forhold til leverandørerne af de sociale ydelser, offentlige såvel som private. Vi har blandt andet talt med to forbundsformænd, Majbrit Berlau, Dansk Socialrådgiverforening og Benny Andersen, Socialpædagogerne om, hvad det fælles værktøj vil betyde for samarbejdet om den enkelte borger. Desuden har vi set nærmere på, hvad Voksenudredningsmetoden betyder i praksis i Helsingør Kommune,

og hvad Frederiksberg Kommune forventer at få ud af at digitalisere og implementere metoden på alle kommunens sociale tilbud.

I dette nummer kan du også læse mere om KOMBITs tildeling af DHUV-kontrakten til Team Online, der betyder, at 26 kommuner i løbet af de næste par år vil arbejde på en fælles platform, der tilmed bliver det første fagsystem, der understøtter Den Fælleskommunale Rammearkitektur.

Dokumentation er og bliver en nødvendighed. Det fremgår blandt andet af artiklen fra Region Midt, hvor daglige målinger skal minimere risikoen for voldsepisoder, men også af indlægget fra socialminister Manu Sareen, der åbenhjertigt slår fast, at det ikke altid er lige sjovt at skulle dokumentere, men altid nødvendigt. Det synspunkt deler vi fuldt ud – og håber I øvrigt, at I vil finde inspiration og viden i dette nummer af Social IT NYT.



► God fornøjelse med læsningen
Koncerndirektør Michael Sandal

Dokumentation baner vejen for den gode sociale indsats

Manu Sareen



Antallet af hjemløse i Danmark reduceres med mindst 25 procent.

Det svarer til et niveau på højst 4000 personer.

AF PER ROHOLT

Danmark har fået en socialminister med en solid erfaring fra praksis, Manu Sareen. Og han er parat til at bringe sine egne erfaringer i spil for at nå regeringens ambitiøse 2020 mål på det specialiserede socialområde.

For Manu Sareen ser det nemlig som en daglig – og næsten personlig – udfordring at være med til at sikre, at de milliarder af kroner, som samfundet poster i de sociale indsatser, rent faktisk rykker for de udsatte borgere, som det hele handler om.

– Hvordan kan vi få sagt god dag til evidens eller i første omgang bare den aktuelt bedste viden, så vi kan skabe et bedre liv for nogle af de allersvageste borgere her i samfundet? Det er jo det, som det handler om. Og her er det jo bare sådan, at dokumentation gennem Social IT ikke er til at komme uden om, forklarer Manu Sareen, der dog erkender, at registreringsarbejdet sjældent er sjovt, men altid nødvendigt:

– Undertiden sad jeg selv foran skærmen og

tænkte: Argh, hvorfor er det lige, at jeg laver det her? Det er jo ikke lige det her, som jeg har uddannet mig til? Men sagen var bare – og er stadig –, at vi har brug for dokumentation for at skabe den gode indsats, for at kunne måle på indsatserne, så vi meget bedre og systematisk kan arbejde med kvalitet i hverdagen på det enkelte tilbud, siger socialminister Manu Sareen, der ser dokumentation af hverdagens indsatser, som en afgørende forudsætning for at nå regeringens mål på socialområdet. Han peger også på etableringen af det nye socialtilsyn, som et af de afgørende tiltag, som skal styrke kvaliteten i indsatsen i de kommende år.

– Tilsynsreformen handler jo i al sin enkelthed om at skabe bedre kvalitet på det sociale område – og især også på de sociale døgntilbud. På



mange sociale tilbud

gør medarbejderne

hver dag et fantastisk stykke arbejde. Men der er stadig også stor forskel på kvaliteten fra tilbud til tilbud og fra kommune til kommune. Samtidig har vi desværre også set en række forfærdelige sager om svigt af mennesker på sociale botilbud, siger Manu Sareen, der peger på, at når vi som fællesskab træder til for at hjælpe mennesker, der har brug for støtte og hjælp døgnet rundt, så har samfundet også et særligt ansvar for at sikre sig, at de bor under de mest trygge forhold og præsenteres for en helhedsorienteret indsats, hvor man som borger

Mindst 50 procent af udsatte børn og unge har som 25-årige en ungdomsuddannelse

får mulighed for at udvikle sig og udfolde sit potentiale allermost muligt.

– Det hviler altså på os at sørge for, at udsatte borgere får et bedre liv end det de kom fra, og med tilsynet har vi skabt fem stærke specialiserede kommunale enheder, som skal opdage og forebygge fejl blandt andet på landets botilbud. Men tilsynet skal selvfølgelig også inspirere såvel ledere som medarbejdere, så vi opnår større arbejdsglæde, og sammen får skabt de bedst mulige rammer for beboerne i hverdagen, siger Manu Sareen, der understreger, at kvalitetsløftet blandt andet skal måles på, om vi i praksis formår at hjælpe den enkelte

borger til at udfolde sig eget personlige potentiale, uanset hvor komplekse problemer de har med handicap, psykisk sygdom eller deres sociale situation. Det betyder, at det enkelte sociale tilbud hele tiden skal have fokus på at hjælpe den enkelte borger i at komme i beskæftigelse eller uddannelse og ikke mindst med at få et liv og et netværk uden for tilbudets fire vægge.

– Det er også grundtanken bag regeringens handicappolitiske handlingsplan, "Et samfund for alle", som handler om at skabe meget bedre muligheder for mennesker med handicap. Vi skal have fuld skrue på og nedbryde tabuer og

uvidenhed om handicappede, så vi bliver meget bedre til at se mennesket bag handicappet. Vi skal støtte mennesker med handicap i at være med til at sætte kursen for deres eget liv fx gennem mestringskurser for udviklingshæmmede, beboerdemokrati, nemmere adgang til valg, som alle er initiativer i den handicappolitiske handleplan. Og det kan blandt andet ske ved at bruge velfærdsteknologiens mange muligheder, som kan være med til at give mennesker med handicap meget mere frihed, og større selvhjulpethed i hverdagen.



Andelen af 15-17-årige udsatte unge, der begår kriminalitet og får en færdende strafferetlig afgørelse, skal falde med mindst 25 procent. Det svarer til en andel på højst ni procent.



Antallet af narkorelaterede dødsfald skal reduceres og fastholdes på et niveau på højst 200 personer. Det svarer til en reduktion på mindst 30 procent.



Andelen af anbringelser, der bryder sammen, skal falde med mindst 30 procent. Det svarer til, at andelen af sammenbrud højst må udgøre fire procent.

Regeringens mål på det sociale område frem til 2020



De udsatte børns faglige niveau i læsning og matematik skal forbedres



Andelen af borgere, der vender tilbage til et herberg eller et forsorgshjem inden for det første år efter udskrivning til egen bolig, må højst udgøre 20 procent.



Andelen af borgere, som afslutter et behandlingsforløb for stofmisbrug som stoffri eller med reduktion i misbruget, øges til mindst 50 procent.



Andelen af kvinder på kvindekrisecentre, der har behov for mere end ét ophold, reduceres med mindst 30 procent. Det svarer til en andel på højst 25 procent.



HENRIK BRIX – ny formand for KIT@

Foreningen af Kommunale it-chefer, KIT@, har valgt den 48-årige IT- og digitaliseringschef Henrik Brix, Favrskov Kommune, som ny formand. Et særligt indsatsområde bliver at understøtte og forstærke kommunale digitaliseringsfællesskaber.

– Digitalisering er den væsentligste drivkraft til at sikre effektivitet. Den udvides nu fra administration til også at omfatte velfærdsområderne. Det bliver kommunernes opgave at synliggøre de fordele borgerne kan opnå ved at bruge teknologien. Derfor er det også vigtigt, at kommunerne i fællesskab bringer vores faglige it- viden i spil, så vi kan få udviklet og udbredt de bedste løsninger til flest muligt. Det er ikke tilstrækkeligt, hvis vi tror, at vi hver for sig kan udvikle løsninger eller hvis vi lader nogle kommuner i stikken, udtaler Henrik Brix, der afløser Jørgen Kristensen Rasch, digitaliseringschef i Egedal Kommune.

Slut med IT-forskrækkede pædagoger

Det er slut med it-forskrækkede pædagoger. Det fastslår uddannelseschef Mette Fedders, University College Lillebaelt.

– De studerende, vi møder på den nye pædagoguddannelse, er fortrolige med it på mange måder. Og på uddannelsen arbejder de fra første dag med alt fra Fronter og Google Docs til blogs og hjemmesider, lige som de er vant til elektroniske afleveringer og arbejdet med velfærdsteknologi. Så det er efterhånden meget få it-skrækkede studerende, vi ser, siger Mette Fedders.

– I det hele taget vil man med den nye pædagoguddannelse i fremtiden se en helt anden type pædagoger, der er mere uddannede indenfor det tværprofessionelle samarbejde, får stillet større krav til koblingen mellem teori og praksis, ligesom studerende på den nye uddannelse fortsat vil blive uddannet til at være innovative og entreprenante.

Den nye pædagoguddannelse er et opgør med det tidligere fokus på fag til fordel for kompetenceområder.

Til gengæld opdeles uddannelsen i tre linier, Dagtilbudspædagogik (0-5 år), Skole- og fritidspædagogik (6-18) samt Social- og specialpædagogik.

– Pædagoguddannelsen vil også i fremtiden være en generalistuddannelse, men vi går klart fra mindre til større specialisering. Fx skal den afsluttende bacheloropgave skrives inden for specialet, forklarer Mette Fedders.

» Læs mere om den nye pædagoguddannelse, der optager første gang fra sommeren 2014 på <http://ucl.dk/uddannelser/paedagoguddannelsen/om-paedagoguddannelsen/>

Selveje Danmark – ny brancheforening

Selveje Danmark er en ny brancheforening for selvejende non-profit institutioner og tilbud på velfærdsområdet.

Selveje Danmark arbejder for at

- sikre selvejende institutioner og tilbuds uafhængighed gennem gode aftale- og rammevilkår
- skabe større prisgennemsigtighed i offentlige budgetter
- styrke grundlaget for sammenligning og konkurrence

Og ikke mindst arbejder Selveje Danmark for en national anerkendelse af de selvejende institutioner og tilbud gennem etableringen af en række centrale principper for relationen mellem parterne på området.



App med data fra FLIS

FLIS – Fælleskommunalt LedelsesInformationsSystem indeholder kommunale nøgletal, som ofte skal bruges i møder eller andre sammenhænge, hvor brugeren ikke lige sidder ved sin computer. Derfor har projektet udviklet en app til iPad, der giver et hurtigt overblik over tendenser i nøgletallene og gør det nemt og hurtigt at sammenligne sig med andre kommuner.

» Se video om app'en <http://vimeo.com/88345156>



SMDB i drift i Ringsted Misbrugscenter

Misbrugscenteret i Ringsted Kommune har som det første misbrugscenter i Danmark taget SMDB via Bosted System i brug. Kommunen har valgt at være pilot på projektet, der har trukket ud i forhold til de oprindelige planer. Men nu virker SMDB løsningen og tilbage står kun oprydning i gamle data i samarbejde med Servicestyrelsen.

– Ringsted er nu i drift og fungerer udmærket. Udfordringen er de historiske data, idet socialstyrelsen valgte at sammenlægge deres databaser, så det bliver vanskeligt at få valide data fra før 2007. Men fremadrettet fungerer det som det skal, siger leder af socialpsykiatrien i Ringsted Kommune, Reinholdt Schäfer:

– Vi indrappoterer nu ikke længere direkte til stofmisbrugsdatabasen, kun via Bosted System, og vi er kommet os over de første forskrækkelser, så medarbejderne nu synes indberetningen er en overkommelig opgave.



Ros fra KL til KOMBIT-netværk

Den 15. januar 2014 holdt KOMBIT reception i KL-Huset i København for at fejre afslutningen på sit DHUV-udbudsnetværk.

I den forbindelse benyttede Tina Wahl, kontorchef i center for social og sundhed, KL, sig af lejligheden til at rose de ni kommuner, som har brugt lang tid og stor flid på at få udviklet metoden og stillet kravene til det kommende DHUV-systemet, der rulles ud i de ni kommuner i de kommende to år.

» www.youtube.com/watch?v=HGoYISloIT0&feature=youtu.be

På dagen skrev de ni kommuner desuden under på resultatet af netværkets indsats, aftalen om digitalisering af Voksenudredningsmetoden med inCorp Portal fra Team Online.

» Læs mere om netværket på <http://www.kombit.dk/dhuv>

Styr på økonomien med dispositionsbudget

Et nyt modul i inCorp Portal, Dispositionsbudget, afhjælper nu den udfordring, som mange kommuner har med at sikre økonomisk overblik og styring på det specialiserede socialområde. Dispositionsbudgettet viser belastningen af budgettet for hele året ved de dispositioner, der allerede er foretaget i form af visitationer, fremskrivninger, refusioner, egenbetaling, mv. Dispositionsbudgettet gør det muligt på et hvilket som helst tidspunkt af året at se, hvor det forventede regnskab ender. Dispositionsbudgettet kan præsenteres på en overskuelig grafisk måde, og man kan vælge, hvilke søgekriterier der skal summeres ud fra, og hvordan overblikket skal blive vist; f.eks. ud fra specifik kommune, driftsenhed, paragraf mv.

I dispositionsmodulet er det fx muligt, at

- søge efter leverandører og oprette leverandørindsatsen med det samme
- tilføje takstperioder på leverandørindsatsen for at kunne håndtere forskellige priser til forskellige perioder
- angive timeantal og frekvens for timer på en indsats, så man f.eks. kan tildele fire timer/uge
- angive både fremmøde og tyngdeprocent på en indsats, hvis en borger fx tæller 150 %

IPADS TIL PSYKISK SYGE

Med en donation på 242.422 kr. fra TrygFonden kan OK Centret Enghaven i Søvind ved Horsens nu tilbyde iPads til centerets 40 voksne brugere, som har forskellige psykiatriske diagnoser, bl.a. ADHD, skizofreni, spiseforstyrrelser og misbrugsproblemer.

Målet med iPads'ene er at inkludere brugerne i deres egen behandling og i det store perspektiv lette deres overgang til samfundslivet. I dag benytter centerets ansatte det socialfaglige IT-system, Bosted System, der understøtter det daglige arbejde med at dokumentere og måle effekten af de sociale tilbud.

Nu vil OK Centret Enghaven gennemføre et projekt, hvor brugerne selv skal kobles til systemet via iPads. Dermed får de adgang til de oplysninger, der vedrører og dokumenterer deres behandling, bl.a. behandlernes dagbøger over observationer, handleplaner, kalendere, medicin håndtering og meget mere. Projektet skal skabe større ligestilling og give brugerne en reel mulighed for at få ejerskab til deres egen behandling. Der installeres også en række andre apps, som understøtter behandlingen og forbedrer brugerens mulighed for at kommunikere med hinanden og omverdenen.

Ud over apps på iPads er det også planen at brugerne får stillet andre teknologiske hjælpemidler til rådighed, fx armbånd som Jawbone der bruges til selvmonitorering af fx søvn, kost og motion.



InCorp Portal: Ni kommuner køber stærkt fælles DHUV-system

Ansپret af en potentiel gevinst på ikke mindre end 27 mia. kroner er de danske kommuner gået i gang med at digitalisere metode og indsatsen på det specialiserede socialområde.

AF PER ROHOLT

Ni kommuner fra hele landet har i et år arbejdet sammen med KOMBIT om at skabe et udbud af en ny it-løsning til sagsbehandling på handicappede og udsatte voksneområdet. Udbudsnetværket er afsluttet ved, at kommunerne hver især har underskrevet leveranceaftaler med Team Online A/S om et nyt, fælles DHUV-system.

Rammeaftale

Det er kommunernes IT-fællesskab, KOMBIT, der på vegne af kommunerne har indgået en fordelagtig rammeaftale med Team Online A/S om levering af et nyt DHUV-system til de ni kommuner.

Forinden ligger et års arbejde, hvor kommunerne har arbejdet sammen om udbuddet med henblik på at indkøbe en fælles DHUV-løsning, der bl.a. kan understøtte Voksenudredningsmetoden.

Det nye system bliver en webbaseret løsning, der skal understøtte kommunernes sagsbehandling på det specialiserede socialområde for handicappede og udsatte voksne.

God pris – godt system

I forbindelse med underskrivelse af kontrakten i KL Huset den 15. januar 2014 fremhævede forretningsudviklingschef Poul D. Christiansen, KOMBIT, fire fordele ved den fælles aftale:

- Ingen andre kommuner har et DHUV system, hvor det er kommunens kontrakt, der regulerer aftalen
- Bedste pris på markedet for et DHUV system
- Bedste priser på optionerne. Integrationer til hhv. økonomisystemer, leverandør-systemer og rammearkitektur
- Understøttelse af rammearkitekturen, når den er tilgængelig med de tilhørende digitaliseringsgevinster

– I har fået en rigtig god pris, gode funktionaliteter og gode priser på optioner, som ellers koster rigtig mange penge, sagde Poul D. Christiansen, KOMBIT til kommunerne i udbudsnetværket i forbindelse med kontraktunderskrivelsen.

Kommunal tilpasning af kravspecifikationen

Det fælles udbudsnetværk byggede videre på et kravspecifikationsnetværk, der i 2012 arbejdede med tilpasningen af den kravspecifikation for området, som Socialministeriet og Socialstyrelsen oprindeligt har udarbejdet. Netværket har således, i samarbejde med KOMBIT, gjort kravspecifikationen kommunenær med ekstra kundekrav, så den endelige løsning understøtter kommunernes reelle behov.



Kommunerne, der har deltaget i udbudsnetværket og underskrevet leveranceaftaler om det nye system, er:

- Albertslund Kommune
- Frederikssund Kommune
- Gentofte Kommune
- Gladsaxe Kommune
- Greve Kommune
- Halsnæs Kommune
- Hillerød Kommune
- Kolding Kommune
- Viborg Kommune

FAKTABOX





– Selvom det er en forholdsvis lille gruppe af kommuner, der har arbejdet med dette udbud, har det været vigtigt for KOMBIT at understøtte området. Arbejdet fremstår som et vigtigt initiativ til at få sat gang i DHUV-markedet, så andre kommuner også kan få glæde af den digitale understøttelse på området, siger markedsdirektør Thomas Rysgaard Christiansen, KOMBIT.

Bedre priser gennem større købekraft

Samarbejdet mellem de ni kommuner baserede sig på ønsket om at opnå volumen til at indkøbe et bedre system, der samtidig opfyldte en række funktionelle krav – bl.a. understøttelse af Voksenudredningsmetoden.

Med rammeaftalen har de fået muligheden for at bestille et DHUV-system inklusiv drift, vedligeholdelse og videreudvikling til en favorabel pris via særskilte leveranceaftaler mellem den enkelte kommune og Team Online. Ved at gå sammen om udbuddet er det således blevet muligt for kommunerne at bestille et it-system, der er langt billigere for den enkelte kommune end hvis denne alene havde gennemført et udbud og indkøbt et system.

Med leveranceaftalerne er kommunerne sikret et stærkt, fælles system, hvor scope, pris og indhold er besluttet i fællesskab. At få et fælles system indebærer desuden, at kommunerne får mulighed for fælles styring af leverandøren – og ikke mindst erfaringsudveksling om systemet, arbejdsgange og kompetenceudvikling.

De første KOMBIT-kommuner går i pilotdrift med det nye system i tredje kvartal 2014.

DEN FÆLLESKOMMUNALE RAMMEARKITEKTUR: inCorp Portal første fagsystem

KOMBIT-aftalen indebærer, at inCorp Portal bliver det første fagsystem, der understøtter Den fælleskommunale Rammearkitektur.

Et særligt krav fra kommunerne har nemlig været, at det nye sagsbehandlingssystem til forvaltningerne på det specialiserede socialområde skal indtænke rammearkitekturen, så kommunerne slipper for at indkøbe en fremtidig silo-løsning.

I det nye DHUV-systems kravspecifikation er anvendelsen af rammearkitekturen derfor indskrevet som en option, der kan løses i 2016.

– For KOMBIT er det vigtigt, at vi – for første gang – får et fagsystem, der bliver understøttet af den kommende rammearkitektur, og dermed får en nem integration til andre, store fagsystemer i den kommunale sektor, siger markedsdirektør Thomas Rysgaard Christiansen, KOMBIT.

De indgåede leveranceaftaler sikrer, at alle ni kommuner får et sagsbehandlingssystem, der understøtter Den fælleskommunale Rammearkitektur, samt væsentlige snitflader til andre it-systemer. Det betyder, at kommunerne får en sammenhængende it-understøttelse af området.

Team Online skal altså som den første leverandør i Danmark sikre, at deres nye fagsystem kan integrere til de kommende Støttesystemer og til Serviceplatformen.

Team Online's nye system bliver en webbaseret løsning, der understøtter kommunernes sagsbehandling på det specialiserede socialområde for handicappede og udsatte voksne. Løsningen understøtter ligeledes Voksenudredningsmetoden (VUM).

Risikovurdering: Region Midt vil have nyt trafiklys

Rødt lys, gult lys, grønt lys. Hvordan har borgeren det? Er der tegn på forøget risikoadfærd? Med en enkel men systematisk risikovurdering arbejder tre tilbud under specialområde Autisme i Region Midt dagligt på at reducere risikoen for, at borgere skader sig selv eller andre. Nu er der sat gang i et projekt, der skal få tilbuddenes særlige trafiklys med farver og det hele ind i Bosted System.

AF PER ROHOLT



Baggrunden

Baggrunden for det intensiverede arbejde med risikovurdering i Region Midt er først og fremmest den tragiske hændelse i 2012, hvor en kvindelig pædagog blev dræbt af en beboer fra det socialpsykiatriske tilbud Blåkærgård. Men et helt aktuelt eksempel på det socialpsykiatriske døgntilbud Tangkær i Ørsted ved Randers, hvor en ældre beboer kort efter jul blev stukket ned i sin egen lejlighed med en kniv af en anden beboer, understreger alvoren i indsatsen.

Efter drabet på pædagogen i 2012 vurderede regionen selv i en redegørelse, at det løbende arbejde med risikovurdering på Blåkærgård havde været for usystematisk og for baseret på medarbejdernes individuelle overvejelser,

hvilket gjorde deling af viden om observationer mindre entydige.

Når der er oprettet en risikoprofil, skal borgerens aktuelle risikoadfærd vurderes mindst tre gange om dagen

Det viste sig også, at der ikke var et ens sprog omkring risikovurdering af farlighed mellem

Regionspsykiatrien Viborg-Skive og Bostedet Blåkærgård.

Der var derfor mulighed for forskelligartede syn på patientens/beboerens risikobillede, idet der ikke har været en fælles systematik om vurderingerne, hedder der blandt andet i rapporten: Redegørelse: "Blåkærgård-sagen", fra Psykiatri og Social i Region Midt.

Regionen besluttede derfor, med omgående virkning, at indføre systematiske og regelmæssige risikovurderinger af samtlige beboere på Blåkærgård ved brug af Brøset Violence Checklist, BVC.

BVC-metoden blev desuden indført i hele socialpsykiatrien for borgere, der har en behand-

lingsdom, misbrug, uadadreagerende adfærd samt hvor det i øvrigt vurderes at være nødvendigt.

Systemet er enkelt men effektivt og det er vigtigt

Ind i Bosted System

På de tre tilbud under Specialområde Autisme – en fusion af Bækkeoftens, Gudenå Kollegiet og Hinnerup Kollegiet i Region Midt har man allerede arbejdet med risikovurdering i flere år.

– Hos os på Bækkeoftens er der behov for at udarbejde en risikoprofil på 99 % af borgerne, siger Lise Degn. Hun er koordinator på bo- og beskæftigelsestilbuddet Bækkeoftens, hvor borgerne er voksne udviklingshæmmede med autisme. Mange af borgerne har svære hjerneskader og lider af en dybtfølt angst for alt, hvad der ikke er struktureret. Da mange samtidig har svært ved at udtrykke sig verbalt, kan den fysiske uadadreagerende adfærd blive en del af deres sprog og medarbejdernes hverdag, hvis ikke man hele tiden sørger for at holde den daglige struktur.

– Hos visse borgere her i huset er medarbejdere flere gange om ugen i situationer, hvor de er nødt til at være mindst to til stede sammen med borgeren fx i forbindelse med gåture, bad mm. Derfor er vi på min arbejdsplads meget opmærksomme på den enkelte borgers risikoadfærd, siger Lise Degn.

Systematisk screening

I efteråret 2013 gik tilbuddet imidlertid i gang med systematisk at screene alle borgere på skemaer, der var lagt ind i Bosted System. På de borgere, hvor screeningen viste, at det var nødvendigt, er der yderligere blevet udarbejdet en individuel risikoprofil. I risikoprofilen skriver medarbejderne bl.a., hvilke tegn en borger viser, når risikoen for risikoadfærd er forøget:

– Det kan fx være tegn på øget risikoadfærd, hvis en borger sidder og kører hånden gennem håret mange gange, forklarer Lise Degn.

Risikoprofilen skrives, i korte stikord, ind i Bosted System under borgerens billede på stamkortet, så det er let for både faste medarbejdere og vikarer at danne sig et hurtigt

overblik over borgerens typiske adfærdstræk.

– Når der er oprettet en risikoprofil, skal borgers aktuelle risikoadfærd vurderes mindst tre gange om dagen. Medarbejderne opretter ganske enkelt et dagbogsnotat med typen "Trafiklys" og skriver rød, gul eller grøn, alt efter borgerens aktuelle sindstilstand.

Dagbogsnotaterne vises på alle medarbejders forside under "Dagbogsnotater siden sidst", så det er let og hurtigt at orientere sig, når man fx møder på arbejde eller inden man sætter gang i en planlagt aktivitet.

– Systemet er enkelt men effektivt og det er vigtigt. For det skal være let at dokumentere og hurtigt at få overblik over resultatet bagefter. Derfor er vi gået i gang med en optimeringsproces, hvor vi gerne skal ende med at få vore trafiklys lagt ind i Bosted System via Indikatormodulet. Målet er, at vi ud for den enkelte borger hurtigt og visuelt med farver kan se, om borgeren er rød, gul eller grøn, og dermed træffe sine forholdsregler i forhold til dagens aktiviteter, siger Lise Degn.

De første aha-oplevelser

Det systematiske arbejde med screening og risikoprofiler har allerede ført til de første aha-oplevelser hos medarbejderne.

– Selv om vi har arbejdet med risikovurdering længe, så har den systematiske dokumentation i Bosted System alligevel ført til, at vi har fået øje på mønstre, som vi måske ikke så når så tidligt før. Eksempelvis hvis en borger altid er "rød" i forbindelse med en bestemt aktivitet, så er det jo en god anledning til at overveje, om der er behov for at ændre på den aktivitet.

Når risikovurderingen er fuldt implementeret i indikatormodulet, vil det også give bedre muligheder for at trække statistikker. Vel at mærke ikke statistik for kontrollens skyld, men data, som kan bruges til at udvikle den pædagogiske indsats, siger Lise Degn, der tænker, at mange andre lignende tilbud har brug for at få styr på risikovurderingerne.

– Vi oplever i hvert fald en tydelig tendens til, at borgerne på regionale tilbud som vores, bliver mere komplekse i takt med, at kommunerne hjemtager en række borgere med mindre behandlingsbehov. Derfor skal vi være endnu bedre til at håndtere risikoadfærd hos denne borgergruppe, mener koordinator Lise Degn, Bækkeoftens.



Forandringsteori

En gang om året screenes alle borgere på følgende spørgsmål:

- Har der været intern registrering af vold mod medarbejder inden for det seneste år?
- Er der registreret eksempler på risikoadfærd inden for det seneste år?
- Er der registreret adfærdssændringer, som har givet anledning til bekymring?
- Er der en eller flere af personalet, der er utrygge ved borgeren?
- Er der en eller flere af personalet, der har følt sig truet?

» Læs hele redegørelsen om Blåkærgårds-sagen: <http://kortlink.dk/drtm>

Socialchef Flemming Nielsen:

Vi skal længere ned i, hvad der virker

AF PER ROHOLT

Når socialchef Flemming Nielsen har kastet sig selv og hele voksenhandicap-området ind i arbejdet med at implementere inCorp Portal og Bosted System, er det ikke en spareøvelse.

– Målet er at få et sammenhængende socialfagligt værktøj, som styrker den enkelte borgers retssikkerhed gør os i stand til at yde borgeren en bedre service. I dag dokumenterer vi vores afgørelser mindst tre forskellige steder, på papir, i KMD Sag og i FRIIS. Alt det skal vi have samlet, så vi får et bedre overblik over hvad vi egentlig foretager os.

En forudsætning

På den lange bane ser socialchefen dog de valgte metoder og sammenhængende it-systemer som en forudsætning for at kunne styre økonomien og effektivisere indsatsen i kommunen med 102.000 indbyggere:

– Hvis vi skal kunne sikre ordentlige afgørelser, hvor borgerne kan se logikken i, hvorfor de har fået tilsagn eller afslag på en ydelse, og medarbejderne kan se meningen i indsatsen, ja, så er vi bare nødt til at have systemer, der virker. Den rigtige måde er at lave ordentlige afgørelser, der sikrer, at borgerne får præcis, hvad de har brug for.

Effektmåling med FKO

Flemming Niensens har mange års erfaring fra socialområdet, de fleste tilbragt i praksis.

– At få myndighed og udfører til at hænge sammen systemmæssigt og effektmåling med Faglige Kvalitets Oplysninger bliver helt afgørende for os. For vi ved reelt i dag ikke meget om, hvad vi gør på socialområdet for voksne udsatte, og hvilken effekt indsatsen har. Det gælder i hele landet. Derfor satser vi stort på at implementere FKO som en del af hele dette projekt. Vi har det meget ambitiøse mål at få koblet FKO med budgetter for de enkelte tilbud, så vi i sidste ende kan se hvilke tilbud, der leverer hvilke resultater og styre

pengene derhen, hvor vi kan se, at tilbuddet leverer en indsats. Vi er simpelthen nødt til at komme længere ned i, hvad der virker i forhold til de enkelte målgrupper og borgere.

Fælles ønske

Socialchefen står heldigvis ikke alene med ønsket sin ambition om at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen og skabe større sammenhæng og overblik:

– I Frederiksberg Kommune har vi arbejdet med voksenudredningsmetoden og FKO i en årrække og været med som pilotkommuner i arbejdet med at udvikle begge metoder. Derfor er der kæmpe opbakning til projektet. Alle støtter, at vi nu får det helt rigtige sammenhængende socialfaglige værktøj, der understøtter, den logik og den form for sagsbehandling, som vi arbejder med på voksenområdet. Det her er ikke et ESDH system,

det er ikke et økonomisystem, det er ikke et omsorgssystem, det er et socialfagligt system, og det har alle taget vel imod, siger socialchef Flemming Nielsen, Frederiksberg Kommune.

Den 27.kommune

Frederiksberg Kommune er den 27.kommune, der har valgt at anvende inCorp Portal fra Team Online til understøttelse af Voksenudredningsmetoden og Faglige KvalitetsOplysninger, FKO.

Samtidig har kommunen valgt Team Online som leverandør af Bosted System til kommunens tilbud på det specialiserede voksen-socialområde. Udbuddet omfatter levering, implementering, undervisning, vedligeholdelse og drift.



Blå bog

Flemming Nielsen har været socialchef i Frederiksberg

Kommune siden 1.oktober 2012, hvor han fik til opgave at stå i spidsen for kommunens implementering af Den Sociale Masterplan.

Flemming Nielsen er uddannet socialformidler og efterfølgende cand. scient. pol. og Ph.d. fra Københavns Universitet. Inden han kom til Frederiksberg Kommune var han blandt andet kontorchef i Københavns Kommune og leder af både Udførelsen på familieområdet og af Familieafdelingen i Rudersdal Kommune.



VUM | Voksenudredningsmetoden er en udredningsmetode udviklet til sagsbehandling på handicap- og udsatte voksenområderne. Metoden er udviklet af KL og Socialministeriet i samarbejde med Deloitte og en række kommuner.

FKO | Faglige KvalitetsOplysninger er et redskab til dokumentation af faglige kvalitetsoplysninger. Med dokumentationsredskabet kan kommunen dokumentere resultatet af sociale indsatser i forhold til voksne borgere med handicap, psykiske lidelser og udsatte voksne. Metoden er udviklet af KL, Rambøll Management Consulting og en række kommuner.

» Frederiksberg Kommune har deltaget i udviklingen og implementeret begge metoder.

To formænd om VUM & ICS:

Vi skal huske borgeren, når vi digitaliserer

AF PER ROHOLT



Med indførelse af udredningsmetoderne, Voksenudredningsmetoden og ICS, har myndighed og udfører på det specialiserede socialområde nu fået fælles værktøjer, der i stigende grad også er IT-understøttet af sammenhængende systemer. Fx har 27 kommuner valgt at it-understøtte voksenudredningsmetoden med inCorp Portal, der er integreret med det socialfaglige it-system Bosted System på udførerniveau, mens 68

kommuner er tilsluttet DUBU på børn- og ungeområdet.

Men hvad betyder den udvikling for det specialiserede socialområdes centrale aktører, der blandt andet består af sagsbehandlere og pædagoger? Vi har stillet tre spørgsmål til de to formænd for henholdsvis Socialpædagogerne og Dansk Socialrådgiverforening, Benny Andersen og Majbrit Berlau.

Hvilke fordele og ulemper ser I ved at indføre og digitalisere ICS og Voksenudredningsmetoden på det specialiserede socialområde?

» BENNY ANDERSEN, SOCIALPÆDAGOGERNE:

Begge arbejdsmetoder giver en masse viden om borgeren og dennes situation og et dermed godt grundlag for en målrettet og systematisk indsats. Metoderne kan desuden bruges til at måle effekten af det socialpædagogiske arbejde, når borgerens udvikling over tid i forhold til dennes funktionsevne dokumenteres.

Det synes jeg er vigtigt. Men når fx borgerens funktionsniveau i VUM vurderes på en skala mellem "intet" og "fuldstændigt problem" er der imidlertid en risiko for, at den særlige opmærksomhed på borgerens problemer vil bevirke, at indsatsen tager udgangspunkt i, hvad borgeren "fejler", altså i det borgeren ikke kan. Det kan begrænse forventningerne til borgeren. De bedste resultater opnås i reglen, når der tages udgangspunkt i det, borgerne kan og har lyst til.

Derfor er det vigtigt, at det er socialpædagogerne, der afgør metoderne og vejen til målene – sammen med borgeren. ICS og Voksenudredningsmetoden er styringsredskaber og kan ikke erstatte de faglige overvejelser, der altid vil være omdrejningspunkt – også i en vidensbaseret praksis.

» MAJBRIIT BERLAU, DANSK SOCIALRÅDGIVERFORENING:

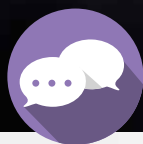
Digitaliserede systemer bør bygge på gennemtænkte forståelser af de sociale forhold, som systemerne skal arbejde med, og de skal have et fornuftigt metodisk afsæt. Det synes jeg faktisk, at både ICS og VUM har. Det er måske ikke epokegørende nyt at se borgerens forhold i en sammenhængende, 'økologisk' kontekst. Det ligger faktisk i det helhedssyn, vi som socialrådgivere altid har arbejdet ud fra. Men både ICS og VUM fastholder dette udgangspunkt på en systematisk og klar måde. Dermed kan man komme godt omkring alle forhold i sagen. Og da begge metoder har et klart udviklingsorienteret fokus, så er de et fornuftigt udgangspunkt.

Digitaliseringen bør medføre, at det administrative arbejde bliver mindre

– helst markant mindre, så vi får bedre tid til dialogen med borgeren og kan frigøre os fra skærmen. Men vi har lang erfaring med IT-systemer, der ikke er optimale, og som ikke taler godt nok sammen, så vi skal bruge urimeligt meget tid på dobbeltarbejde og på at flytte oplysninger fra et system til et andet. Og vi har også erfaringer med, at der loves guld og grønne skove, når nye systemer skal indføres, men at de oversælges, og at de positive konsekvenser bliver mindre og kommer senere. Der opstår også tit driftsproblemer, som ikke stod i salgsmaterialet. Så vi ved af erfaring, at man skal se nye systemer i brug over længere tid, inden man kan vurdere dem.

Mht. DUBU, som er længst i digitaliseringen, så er det stadig meldingen, at det er tungt at arbejde med. Der skal klikkes mange gange, og der er besvær med at køre sammen med andre IT-systemer. Dertil kommer opstartsproblemer – så jeg vil sige, at vi glæder os til, at det fungerer ordentligt, og til at alle de lovede gevinster faktisk indfinder sig. Jeg er helt på det rene med, at nogle af problemerne ligger i den enkelte kommunes forsømmelser. Det kan være dårligt eller forældet hardware, usikker ledelsesmæssig styring, manglende oplæring af medarbejderne osv., alt sammen kommunalt ansvar. Men det er jo en del af et nyt system, som selvfølgelig indgår i vores oplevelse af det.

Endelig vil jeg pege på, at vi er overlæssede med administrativt arbejde, som stjæler tid og blokerer for mødet med borgerne. Og vi kan se, at digitaliseringsbølgen nu får en ny, tidsrøvende dimension, fordi den suppleres med endnu flere dokumentationssystemer efter beslutning i de enkelte kommuner. Vi oplever ofte, at de har begrænset mening for os og for borgerne, men dokumentationskravene vokser, og det er medvirkende til bureaukratiets vækst. Digitaliseringen af ICS og VUM bør derfor ikke følges op af endnu flere dokumentationssystemer. Vi skal have tid til at møde borgeren og lave vores arbejde.



Benny Andersen



Majbritt Berlau

Hvad kommer indførelsen af Voksenudredningsmetoden til at betyde for målgruppen?

» BENNY ANDERSEN, SOCIALPÆDAGOGERNE:

Jeg forventer, at indførelsen af Voksenudredningsmetoden vil give sagsbehandleren specifikke informationer, som hun kan bruge i den enkelte sag og for den konkrete borger, når en afgørelse om den sociale indsats skal træffes. Mine medlemmer, socialpædagerne, vil få et grundlag, hvorpå de kan opstille mål og delmål for den enkelte borger. For målgruppen får det den betydning, at det er slut med "Str. 42". De vil få en indsats tilpasset individuelt. Det helt afgørende er dog, at barnet eller den unge, deres familie inddrages. Både for sagsbehandleren og socialpædagogen handler det om, at den faglige vurdering og indsatsen, den støtte der ydes, skal gives på baggrund af den enkelte borgers egne løsningsforslag og samtykke.

» MAJBRIT BERLAU, DANSK SOCIALRÅDGIVERFORENING:

Brugerne skal absolut inddrages i en dialog om deres sag, og de skal have mulighed for at indgå kvalificeret i overvejelser og beslutninger om den. Det er helt afgørende i de sociale sager. Derfor skal borgerne – børn og voksne - selvfølgelig kunne forstå, hvad der foregår i de nye metoder, og de skal kunne følge med i, hvad der sker i IT-systemerne. Derfor skal de også have overblik over, hvad der står i dem. Jeg er ikke sikker på, at det helt er tilfældet i dag. Jeg hører fx fra nogle medlemmer, at det er svært for borgerne at overskue, hvad der står i oversigterne i DUBU, fordi de oplever, at det er omfattende og fragmenteret. Det skal der være styr på i de nye, digitale systemer. Det er svært at vurdere, hvad særskilt VUM vil betyde. Metoden sikrer, at vi kommer helt rundt om borgerens problem, og den kan måske medføre, at det brede sociale fokus bliver stærkere og mere udviklingsorienteret. Det er fint, hvis det medfører, at vi får et helhedsbillede at pejle efter, og at borgerens deltagelse i mangeartede sociale sammenhænge kommer i fokus, og det giver metoden mulighed for.

I hvor høj grad tænker du, at Voksenudredningsmetoden og ICS kan være med til at sikre den gode kommunikation mellem sagsbehandler og socialpædagog?

» BENNY ANDERSEN, SOCIALPÆDAGOGERNE:

Alt andet lige sikrer en bestiller-udfører-model en bedre kommunikation, når det for udfører er klart og tydeligt, hvad sagsbehandlerne gerne vil have, at socialpædagerne skal gøre sammen med borgerne.

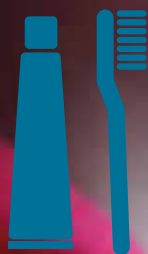
» MAJBRIT BERLAU, DANSK SOCIALRÅDGIVERFORENING:

Det kan forhåbentlig være med til i højere grad at udvikle en fælles rammer for kommunikationen og et fælles sprog. Men man skal passe på ikke at overdrive effekten. Dels kan pædager og socialrådgivere allerede fint kommunikere om de opgaver, de skal løse sammen, dels er det et spørgsmål om tid og om frihed til at slippe skærmen. Jeg tror ikke, at man kun skal kommunikere via skærmen. Den direkte samtale mellem borger, sagsbehandler og tilbud vil meget ofte være en forudsætning for at komme i bund med sagen og for at sikre et godt arbejde med den.

Indikator- katalog for Socialtilsyn

Nu får du mulighed for løbende at måle og følge op på samme kvalitetsindikatorer som det nye socialtilsyn vil bedømme dit tilbud efter.

I forbindelse med tilsynsreformen, der trådte i kraft 1. januar 2014 skal det nye socialtilsyn i de kommende måneder re-godkende størstedelen af landets døgntilbud og plejefamilier. Når socialtilsynet banker på døren, vil den tilsynsførende tage udgangspunkt i syv temaer inddelt i 14 kriterier med en række tilhørende indikatorer i bedømmelse af tilbuddet.



66%

PERSONLIG
HYGIEJNE



51%

KOST



83%

SOCIALT
LIV



91%

FYSIK



Michael Henriksen

Indikatorer

Socialtilsynet skal foretage en bedømmelse af alle indikatorer i kvalitetsmodellen.

Indikatorerne bedømmes efter følgende skala:

- 5 I meget høj grad opfyldt
- 4 I høj grad opfyldt
- 3 I middel grad opfyldt
- 2 I lav grad opfyldt
- 1 I meget lav grad opfyldt

Bedømmelsen af indikatorerne giver grundlag for bedømmelse af kriterierne og resulterer i en samlet, skriftlig bedømmelse for hvert tema.

– Med det nye indikator-katalog for socialtilsyn i Bosted Systems indikator-modul, Indikator 2.0, får det enkelte tilbud mulighed for løbende at score sig selv på de samme indikatorer, som Socialtilsynet anvender. På den måde bliver det meget lettere at forberede sig på tilsynets besøg, og løbende foretage de justeringer i indsatsen, som er nødvendige for at få de ”glade smileys” fra socialtilsynet, siger projektleder Michael Henriksen.

Tilsynspakker

Ud over indikator-kataloget for socialtilsyn arbejder Team Online desuden med en række mindre pakker, der hver for sig eller sammen vil være med til at lette dokumentationsarbejdet i forhold til socialtilsynet, i hverdagen inden socialtilsynet kommer, når socialtilsynet kommer og i forbindelse med udarbejdelse af den årlige rapport, der skal afleveres til Tilbudsportalen.

– Mange af de data, som skal anvendes, findes allerede i Bosted System eller kan tilføjes, så vi er godt rustet til at hjælpe tilbuddene med dokumentationsarbejdet og dermed bevise den sande kvalitet af indsatsen, mener Michael Henriksen.

Tema	Kriterium
Uddannelse og beskæftigelse	Kriterium 1: Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse
Selvstændighed og relationer	Kriterium 2: Tilbuddet styrker borgernes sociale kompetencer og selvstændighed
Målgruppe, metoder og resultater	Kriterium 3: Tilbuddet arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne
	Kriterium 4: Tilbuddet understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet
	Kriterium 5: Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.
	Kriterium 6: Tilbuddet forebygger og håndterer magtanvendelser
	Kriterium 7: Tilbuddet forebygger overgreb
Organisation og ledelse	Kriterium 8: Tilbuddet har en faglig kompetent ledelse
	Kriterium 9: Tilbuddets daglige drift varetages kompetent
Kompetencer	Kriterium 10: Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder
Økonomi	Kriterium 11: Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt
	Kriterium 12: Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og tilbuddets målgruppe
	Kriterium 13: Tilbuddets økonomi er gennemskuelig for socialtilsynet og for de visiterende kommuner
Fysiske rammer	Kriterium 14: Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel



66%

TRANSPORT



33%
INDKØB

10%
SUNDHED

12%
SAMFUNDSLIV



Track & Trace i sagsbehandlingen: Vished, forudsigelighed og gennemsigtighed

AF UNDERVISERNE MILOUD YOUSFI OG
JAKOB DJURHUUS ALBRECHTSEN, UCL

"Du er nu nummer fem i køen". "Din pakke er nu afsendt, og du kan følge den ved at indtaste nedenstående trackingnummer".

Vi mennesker hader at vente og leve i uvished. Det ved vi jo egentlig allesammen godt, og derfor er der mange ting i vores hverdag, der hjælper os igennem den tid, vi skal vente på noget. Det kunne være en optaget stemme, der oplyser os om, hvor lang telefon-køen er, eller dit postselskab der lader dig følge din pakkes rejse fra butik til postkasse. Et tredje eksempel kunne være de avancerede lysreguleringer for fodgængere, der tæller ned, så man har vished for, hvor meget man skal vente.

Kan den offentlige sagsbehandling lære noget af nogle af de principper som bruges i lyskryds eller postvæsnet når borgere venter på at få deres sager afgjort? Det skal et projekt finansieret af Ministeriet for forskning, innovation og videregående uddannelser prøve at komme med svar på. Projektet bærer nav-

net Track & Trace og er et samarbejde mellem University College Lillebælts administrations-bacheloruddannelse og Team Online.

Det er naturligt, at der i den offentlige sagsbehandling, er et behov hos borgeren for vished, forudsigelighed og gennemsigtighed. Der findes mange former for sagsbehandling på det sociale område og derfor er det svært at lave en samlet beskrivelse og karakteristika af dem. Nogle er meget komplekse, mens andre er relativt simple. Nogle sager bliver hurtigt

afgjort, mens andre har lange sagsbehandlingstider. Projektet vil afprøve nogle konkrete sagsgange og finde ud af om man kan give borgeren en bedre service samtidig med at kommunen kan gennemføre en mere effektiv sagsbehandlingsgang.

Undersøgelse peger på et behov

Medlemmer af de fynske handicapråd og ældreråd har i en undersøgelse forholdt sig til en række spørgsmål vedrørende den kommunale sagsbehandling. 74 % vurderede, at der i høj grad var brug for sagsbehandlingssystemer der gør sagsbehandlingen mere gennemsigtig. Der er altså en aktuell efterspørgsel på større gennemsigtighed i sagsbehandlingen.

Adspurgt om der er behov for et system der kan guide borgeren direkte hen til den rigtige instans, forstået som der hvor sagen befinder sig, svarede 84 % i høj grad og 16 % i nogen grad.

SFI udgav i 2006 en rapport (Handicap og samfundsdeltagelse) hvor

de tog temperaturen på borgernes oplevelse af sagsbehandlingen på handicapområdet. Der var både positive og negative tendenser.

Blandt de negative tendenser var en stigende oplevelse af, at sagsbehandlingen var for lang, og at der var for mange forskellige sagsbehandlere. Rapportens forfatter, Steen Bengtson, foretager en forsigtig fortolkning af resultaterne i retning af at de negative tendenser skal ses i lyset af, at borgerne har øget deres forventninger til kommunernes indsats.

Track & Trace i sagsbehandlingen handler om at tilgodese de fremtidige krav og forventninger borgerne vil have i mødet med den offentlige sektor. Men sådan som projektet er tænkt her i den tidlige fase, vil projektet i høj grad understøtte de kommunale kanalstrategier, der blandt andet handler om for færrest mulige ressourcer at sikre en god service for borgere og virksomheder. Med Track & Trace i sagsbehandlingen vil der være en række umiddelbare gevinster at hente for kommunerne. Blandt andet vil der være en automatiseret og direkte kommunikation med borgerne, på et tidspunkt hvor de er meget modtagelige for informationerne. Endvidere bliver borgerne ledt direkte det rigtige sted hen, så henvendelserne ikke belaster bredt i systemet, som fx når borgerne stilles rundt mellem forskellige afdelinger og på den måde beslaglægger unødige ressourcer.

Studerende og undervisere fra University College Lillebælt og udviklere fra Team Online vil i løbet af foråret og sommeren gennemgå en intensiv innovationsproces, og de første umiddelbare resultater vil allerede være på plads i efteråret 2014.



» Jacob D. Albrechtsen & Miloud Yousfi

REGION NORDJYLLAND: Ny driftsorganisation styrker dokumentationen

En særlig driftsorganisation for Bosted System i Region Nordjylland skal styrke kvaliteten af regionens dokumentationsarbejde – og sikre, at systemet bliver udnyttet endnu bedre og mere.

AF PER ROHOLT

– Vi har valgt at etablere en driftsorganisation for Bosted System med fokus på roller, opgaver, koordinering, kommunikation og beslutningskompetence.

Vi skaber på den måde retning for udvikling af vores praksis via udbredelsen af retningslinjer og instrukser, som afspejler de strategier, vi har for området, siger kontorchef Martin Bjørn Jensen, Specialsektoren i Region Nordjylland.

Sikrer sammenhæng på tværs

Målsætningen har været at etablere en organisation, der sikrer samspil mellem Bosted System og det øvrige daglige arbejde og andre indsatser på tilbuddene og i administrationen.

– Vi får bundet faglighed og tekniske arbejdsgange sammen på en ny og bedre måde, så vi bliver i stand til at finde frem til den bedste praksis og sikre, at vi får løsningerne it-understøttet i Bosted System, siger udviklingskonsulent og systemforvalter Maria Mikkelsen, der har medvirket til at igangsætte den nye organisation.

Arbejdet er stærkt inspireret af regionens generelle måde at organisere anvendelse og drift af store strategiske IT-systemer, der blandt andet omfatter generiske modeller for organisering af system-forvaltning. Udgangspunktet har derfor været en bottom-up tilgang, hvor der i første omgang har været fokus på at organisere arbejde med Bosted System ude på de enkelte tilbud.

Den lokale organisation

Da det specialiserede socialområde spænder vidt i Region Nord, er tilbuddene både i størrelse og organisering meget forskellige. Den nye organisation er derfor overordnet, fleksible og generisk model, som kan tilpasses de enkelte tilbuds behov for at organisere opgaverne.

Men i hovedtræk betyder den nye driftsorganisation, at det enkelte tilbuds leder også er den strategiske leder for arbejdet med Bosted System. Han eller hun er ansvarlig for de strategiske overvejelser og beslutninger om, hvordan tilbuddet skal arbejde med systemet med afsæt i de overordnede retningslinjer og rammer. Samtidig er den strategiske leder ansvarlig for, at Bosted System anvendes korrekt, og at medarbejderne har tilstrækkelig

Fortsættes »

» Maria Mikkelsen



viden om systemet til, at de anvender systemet optimalt og korrekt.

Desuden udpeger hvert tilbud faglige ledere for den lokale brug af systemet, lige som der udpeges en eller flere ressourcemedarbejdere med særligt systemkendskab og faglige kompetencer inden for det enkelte tilbuds område.

Systemforvalteren er bindeled

Ud over den lokale organisering er der skabt en klassisk driftsorganisation med en række specialiserede brugergrupper med hver sin formand, og en strategisk overbygning med blandt andet en systemgruppe.

Med titlen som systemforvalter er Maria Mikkelsen en central person i arbejdet med Bosted System i regionen i den nye driftsorganisation:

– Jeg er bindeleddet mellem medarbejderne på de enkelte tilbud og administrationen her i regionshuset i Aalborg, forklarer Maria Mikkelsen. Som systemforvalteren har hun den koordinerende rolle og ansvaret for at varetage den daglige drift, support, vedligeholdelse og videreudvikling af systemet på vegne af Systemgruppen.

– I praksis består en stor del af mit arbejde i at sørge for at få samlet op på de ønsker og behov som de enkelte tilbud og brugergrupperne står med bliver formidlet videre til hele organisationen, og sikre at de får svar tilbage, siger Maria Mikkelsen, der er overbevist om, at den nye driftsorganisation vil få stor betydning:

– Ved at samle repræsentanter fra alle tilbud i brugergrupper får vi fx mulighed for sammen at kvalificere de mange gode ideer, der dukker op. Vi får bundet faglighed og tekniske arbejdsgange sammen på en ny og bedre måde, så vi bliver i stand til at finde frem til den bedste praksis og sikre, at vi får løsningerne it-understøttet i Bosted System ved at de forskellige brugergrupper får mulighed for at opsamle ønsker og behov fra flere tilbud, så man sikrer sig, at de løsninger, der skal udvikles, dækker bredt og kan bruges alle steder, siger Maria Mikkelsen og tilføjer:

– Men brugergrupperne skal også stimulere og pirre nysgerrigheden og i det hele taget fungere som et sted, hvor der udveksles erfaringer om, hvordan Bosted System bruges bedst muligt og involverer brugerne meget mere i drift og udvikling af brugen af systemet end de er i dag.

Store perspektiver

For systemforvalter Maria Mikkelsen er der dermed ikke tvivl om de store perspektiver i den nye driftsorganisation, som nu er etableret i Region Nordjylland:

– Det vil komme til at betyde meget for brugen af Bosted System, at vi nu fokuserer arbejdet i emnebaserede arbejdsgrupper, frem for en mere all-round-tilgang. Efterhånden som vi får opbygget en kombination af faglige og tekniske kompetencer hos de medarbejdere, som indgår i driftsorganisationen, vil vi blive i stand til at se på arbejdet med helt nye briller. Den nye driftsorganisation kommer derfor til at betyde, at vi kommer til at udnytte Bosted System fuldt ud, lige som vi meget gerne skulle blive skarpere på vores egen faglig tilgang, siger udviklingskonsulent Maria Mikkelsen, Region Nordjylland.

Ud over at styrke praksis har den nye driftsorganisation også fået sat IT-ledelse på dagsordenen i Specialsektoren:

– Vi er på social og handicapområdet nødt til at udvide vores ledelsesfokus til også at omfatte IT-ledelse. IT-ledelse handler om meget mere end IT. Vi skal sikre, at anvendelsen og udviklingen af socialfaglig-IT understøtter kerneopgaven og de strategiske indsatser vi har på området. Der er stor risiko for, at IT systemer og anvendelsen af disse dekobler sig fra den øvrige ledelsesudøvelse, hvis man ikke har en klar tilgang til IT-ledelse, siger kontorchef Martin Bjørn Jensen, Specialsektoren, Region Nordjylland.

Formålet med driftsorganisationen

Formålet med driftsorganisationen for Bosted System i Region Nordjylland er at bidrage til, at sikre

- sammenhæng og samspil mellem tilbuddene og sektoren som helhed i forhold til det daglige samarbejde omkring og med borgeren
- at det daglige arbejde understøttes og dokumenteres
- sikker og stabil drift af systemet
- sammenhæng og samspil mellem tilbuddene og sektoren som helhed i forhold til strategiske indsatser, arbejdet med kvalitetsmodellen, samarbejdet med Team Online og andre eksterne aktører og samarbejdspartnere
- at ressourceforbruget optimeres i forhold til systemanvendelse, arbejdsgange og videndeling
- at nye tiltag implementeres og forankres på tilbuddene fx ny funktionalitet, gældende lovgivning og retningslinjer
- opsamling, videreformidling og håndtering af udviklingsbehov og ønsker
- at medarbejderne har de nødvendige kompetencer
- at den nødvendige support og ekspertise er tilgængelig
- de nødvendige roller og funktioner til at løse de enkelte opgaver
- entydige og gennemskuelige arbejds- og beslutningsgange
- tydelige og synlige kommunikationsveje



» Dorthe Kildedal Nielsen

» Marianne Holland





Roller og opgaver i driftsorganisationen

Strategisk forum

– skal sikre, at der er fokus på det strategiske niveau og de overordnede retningslinjer for systemforvaltningen af Bosted System.

Systemforvalter

– har den koordinerende rolle og ansvaret for at varetage den daglige drift, support, vedligeholdelse og videreudvikling af systemet på vegne af Systemgruppen.

Brugergruppeformænd

– har det faglige ansvar og er ansvarlig for at strategier og retningslinjer udmøntes i systemet på det konkrete område. Brugergruppeformanden skal have et indgående fagligt kendskab og indgående teknisk systemkendskab i forhold til det konkrete emneområde.

Strategisk leder TILBUD

– er ansvarlig for de strategiske overvejelser og beslutninger om, hvordan tilbuddet skal arbejde med Bosted System med afsæt i de overordnede retningslinjer og rammer, der er defineret i forhold til den konkrete opgavevaretagelse. Den strategiske leder er ansvarlig for, at Bosted System anvendes korrekt, og at medarbejderne har tilstrækkelig viden om systemet til, at de anvender systemet optimalt og korrekt.

Ressourcemedarbejder med systemkendskab og faglige kompetencer TILBUD

– skal på den ene side have kendskab til det konkrete faglige emne og de opgaver, der knyttet til emnet. Samtidig skal medarbejderen have erfaring med og indsigt i Bosted System for at kunne bygge bro mellem fagområdet og Bosted Systems funktionalitet.

Medarbejderen har dermed forudsætningerne for at kunne stille spørgsmål til og kvalificere den daglige anvendelse af systemet, give sparring til ledelsen og kolleger/daglige brugere af systemet. Herudover kan ressourcepersonen igangsætte og implementere nye initiativer samt afdække og videreformidle udviklingsønsker.

Medarbejderen har udover en række interne opgaver på tilbuddet også til opgave at indgå i en eller flere brugergrupper.

Systemgruppe

– fungerer i praksis som styregruppe for den løbende drift. Systemgruppen har ansvaret for systemforvaltningen i forhold til funktionalitet, anvendelse og økonomi.

De syv brugergrupper

1. **Brugergruppe for beboerøkonomi**
2. **Brugergruppe for medicin**
3. **Brugergruppe for dokumentation af indsatsen for borgeren med afsæt i den individuelle plan**
4. **Brugergruppe for administrative opgaver internt på hvert tilbud**
5. **Brugergruppe for administrative opgaver mellem administrationen og tilbuddene**
6. **Brugergruppe for systemadministration**
7. **Brugergruppe for åbenhed og kommunikation med forældre**

– følger systemets udvikling og driften tæt indenfor det konkrete område for at sikre input og at udfordringer opsamles og videreformidles. Tilsvarende indgår de respektive brugergrupper i drøftelser om anvendelsen af systemet i forhold til regionale retningslinjer, lovgivning og andre eksterne krav. Endelig har brugergrupperne til opgave at identificere, fremsætte og motivere forslag til videreudvikling.

Faglig leder TILBUD

– er ansvarlig for – og koordinerer – den daglige drift og forankringen i det daglige arbejde.

Daglig bruger TILBUD

Den daglige bruger skal arbejde i overensstemmelse med retningslinjer og instrukser. Medarbejdernes primære opgave er at arbejde i systemet og udføre de opgaver der er behov for og krav om på tilbuddet, og på baggrund af den viden videreformidle forslag til ændringer og udviklingsønsker i forhold til systemet, arbejds gange m.v. til ressourcemedarbejderen.

Helsingør Kommune om VUM: Godt udgangspunkt for løsninger, der virker

Helsingør Kommune har brugt Bosted System på dag- og døgntilbuddene i Center for Særlig Social Indsats siden 2008, og i 2012 besluttede kommunen at anskaffe inCorp Portal for at it-understøtte arbejdet med Voksenudredningsmetoden.



» Jette Stork

AF PER ROHOLT

– Metoden sikrer, at den enkelte borger bliver vurderet konkret og individuelt. Sagsbehandlaren er simpelthen nødt til at spørge ind og komme hele vejen rundt om borgeren, hvilket giver et helhedsbillede af borgerens funktions- evne. Dermed kan der laves en grundig vurdering, som er et kvalificeret udgangspunkt for bestillingen.

Jeg kan ikke udtale mig om hvordan det har været tidligere, da jeg ikke har brugt den tidligere udredningsmetode. Dog har jeg erfaring med Voksenudredningsmetoden og vurderer, at den er et godt redskab til at afklare borgerens faktiske resurser og barrierer, så man kan arbejde på, at tilstedeværende resurser kan bibeholdes og udvikles, og borgeren kan støttes i at håndtere barrierer. Endvidere er Voksenudredningsmetoden et godt redskab for at sikre borgerens retssikkerhed, idet man under udredningen forholder sig til vigtige sagsbehandlingsregler som tilladelse til samtykke til at indhente og udveksle relevante oplysninger med samarbejdspartnere.

Arbejdet med et fælles sprog

I forlængelse af indførelsen af Voksenudredningsmetoden og et øget fokus på opfølgning i Helsingør Kommune er næste skridt at udvikle arbejdsgange og procedurer i samarbejdet

mellem myndigheds- og udførerdelen. Dette kommer blandt andet til udtryk i Helsingør Kommunes ønske om at få Bosted og InCorp til at "tale sammen".

– Vi arbejder på at få skabt et "fælles sprog", som skal komme til udtryk i handleplaner på både udfører- og myndighedsniveau. Sammenkoblingen af Bosted System og inCorp Portal vil bidrage til at effektivisere vores sagsbehandling og fremme den fælles forståelse for, hvad vi hver især laver, siger faglig koordinator, Sibel Sütcü.

På myndighedsniveau er vi få medarbejdere til mange sager, så vi vil have dokumentationen skåret ind til benet

For at understøtte denne sammenhængende indsats overfor borgeren, arbejdes der på at skabe en skabelon for pædagogiske handleplaner på tilbudsniveau, der begrebsmæssigt lægger sig op af temaerne i VUM.

– Alle de tiltag, vi gør, skulle meget gerne styrke samarbejdet med borgeren om at finde løsninger,

der virker. Når vi nu lægger de pædagogiske handleplaner så tæt op ad terminologien og tankegangen i VUM, skulle vi desuden gerne kunne slippe for at udfærdige de samme beskrivelser to gange - og dermed undgå en del dobbeltarbejde. I den sammenhæng er det vigtigt, at vi får tydeliggjort, hvem der skal gøre hvad, mener specialkonsulent Birgitte Brems, Center for Særlig Social Indsats i Helsingør Kommune, der står for at koordinere forbindelsen mellem InCorp Portal og Bosted System.

– Vi arbejder på at blive skarpere på flowet mellem udredningen og indsatsmålene på den ene side, den pædagogiske handleplan, den konkrete indsats og dokumentationen i praksis på den anden side, og endelig den status og opfølgning, som skal sikre og vise, at vores indsats gør en forskel for borgerne.

Og den øgede sammenhæng mellem de forskellige niveauer i indsatsen giver god mening ude i praksis:

– Personligt har jeg set lyset i Voksenudredningsmetoden! For det skaber større ensartethed i de handleplaner, som vi modtager, og de er derfor



nemmere at operere med, lige som det er blevet lettere for mine medarbejdere at se meningen med, hvad vi går og laver i hverdagen, siger Jette Stork, Lindevang.

Dokumentation skåret til benet

Også på kontorgangen i kommunen ser sagsbehandleren Anders Bach frem til at få skærpet og begrænset den dokumentation, der kommer fra tilbuddene, til det mest relevante for myndighedens sagsbehandling:

– Vi skal væk fra mange af de mellemregninger, som vi tidligere er blevet præsenteret for. På myndighedsniveau er vi få medarbejdere til mange sager, så vi vil have dokumentationen skåret ind til benet. Vi skal ikke nødvendigvis vide, hvad der er gjort, men om indsatsen har haft den ønskede effekt.

Ting Tager – for lang – Tid

Trods udsigten til mere overskuelig dokumentation er det for faglig koordinator Sibel Sütcü fortsat en udfordring, at Voksenudredningsmetoden tager tid:

– Når en sagsbehandler sidder med et stort antal sager i hverdagen, er metoden tidskræ-

vende. Man løber altså ikke bare lige udredningen igennem på en halv time med borgeren og udfylder skemaerne i den næste halve time. Sådan fungerer det ikke! Hvis der er tale om udredning af en borger til fx et botilbud efter § 107 eller 108, så kan det tage flere dage eller op til en uge at indhente og bearbejde de mange oplysninger. Men så har man også dokumentationen og argumentationen for sin afgørelse på plads. VUM er således ikke en sparemetode, men en metode til en bedre vurdering af den enkelte borgers funktions-evne. Når borgeren er bedre udredt, ligger der til gengæld et også et besparelspotentiale, fordi vi får bedre muligheder for at give borgeren lige præcis den støtte, som der er brug for uden hverken at over- eller underkompensere, mener Sibel Sütcü, der bakkes op af Jette Stork:

– Det er vigtigt at få sagt det til politikerne: Der skal være tid til en ordentlig udredning. Det er nemlig en dødens god investering på sigt, tilføjer viceforstander Jette Stork, Lindevang



» Anders Bach



» Birgitte Brems

Om Helsingør og Lindevang

Helsingør Kommune har godt 61.000 indbyggere, og ca. 30 små og store enheder (beskyttet beskæftigelse, aktivitets- og samværstilbud, væresteder, socialpædagogisk støtte, misbrugsbehandling, botilbud, bofællesskaber) organiseret i ni tilbud på det specialiserede socialområde med tilsammen ca. 300 medarbejdere. Lindevang er et selvejende botilbud til yngre, voksne mennesker med svære psykiske og sociale problemstillinger. Tilbuddet med 80 medarbejdere har driftsoverenskomst med Helsingør Kommune, men har også borgere fra en række andre kommuner.





Høje-Taastrup Kommune:

Fra mange enkeltsager til sablesager

Sagsbehandlerne i Høje-Taastrup Kommune har ændret sagspraksis og omlagt ca. 1.500 socialsager til sablesager i inCorp Portal

Konkret betyder det, at kommunens sagsbehandlere i Social- og handicapcenteret fra 1.oktober 2013 har været delt op i to grupper, der arbejder med henholdsvis afklaring og opfølgning.

Hvert team har en administrativ medarbejder, der deltager i visitationsudvalgets møder. Herved sikres det, at der straks efter visitationsudvalgs mødet oprettes opgaver i de enkelte sager og fordeles opgaver til sagsbehandlere i enten afklaringsteamet eller opfølgningsteamet. Den arbejds gang skal sikre, at de nødvendige oplysninger fremgår af it-systemet straks, og at kommunikationen til sagsbehandlerne er så enkel som muligt, så de ønskede indsatser hurtigt kan blive igangsat.

– Med den nye måde at arbejde på, har sagsbehandlerne ikke en sags-stamme, som er knyttet op på en cpr-nummerrække. I stedet løses de mest prioriterede opgaver på tværs af afdelingen. Det betyder, at borgerne vil opleve, at de ikke nødvendigvis serviceres af den samme sagsbehandler, men af den medarbejder, som har tid på det givne tidspunkt. Fordelen ved den organisering er, at vi samlet set

kan løse de mest prioriterede sager på tværs af hele afdelingen, forklarer Maria Matthiesen, der som socialrådgiver Opfølgningsteamet, bruger inCorp Portal, som et af de helt centrale arbejdsværktøjer i den daglige sagsbehandling.

– Ved at organisere os på denne måde, forventer vi, at vi kan yde borgerne en bedre service, og samtidig et forsøg på at håndtere arbejdspresset på sagsbehandlerne, som også i Høje-Taastrup Kommune er et problem, siger afdelingsleder Line Jul Hylleberg.

– Når jeg møder ind på arbejde om morgenen står de opgaver, som jeg er blevet tildelt på min startside, forklarer Maria, der allerede nu sammen med sine kolleger har erfaret, at den nye organisationsform kræver en systematik og struktur i arbejdet, der gør det meget tydeligt, hvor langt den enkelte sagsbehandler er nået med borgerens forskellige sager.

Den nye arbejdsform betyder, at kommunen anvender opgave-modulet i InCorp Portal, så sagsbehandlerne tydeligt kan se, hvilke sager de er blevet tildelt og forventes at løse, når de møder på arbejdet om morgenen.

FØLG OS PÅ FACEBOOK

