

#22

December 2008

bostednyt

6 | Center for socialpsykiatri Sønderparken:

Brugerne på banen

4 | **Nyt bestyrelsesmedlem:**
Tidligere økonomi- og erhvervsminister er indtrådt i Team Onlines bestyrelse

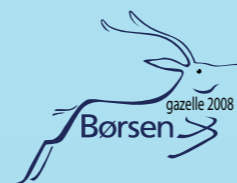
12 | **20 kommuner er med i digitaliseringsprojekt:**
Vil styrke IT-understøttelsen på områderne for udsatte og handicappede voksne

16 | **Systemeksport**
Danmark på det sociale verdenskort

Glædelig Jul
og Godt Nytår!



Dette nummer



Vintermørket har lagt sig over Danmark, og det er tid til at se tilbage på året, der gik og glæde sig til året, der kommer. Og der er grund til at glæde sig, for ligesom 2008 var et forrygende år for arbejdet med digitalisering af den sociale sektor, lige så lovende er perspektiverne for 2009.

Den individuelle handleplan fejrede 10 års jubilæum i 2008, og det kunne vi fejre i nye lokaler på Edisonsvej i Odense, midt i socialområdets Silicon Valley med Servicestyrelsen, Den Sociale Højskole og Odense Kommunes Arbejdsmarkeds- og Socialforvaltning som nærmeste naboer. Samtidig kunne vi med årets udgang konstatere, at vi nu både er markedsførende og standardsættende på de danske tilbud med Bosted Systemet. Vores resultater i 2008 er da også blevet bemærket, blandt andet er Team Online i år kåret som Gazelle-virksomhed af Børsen, ligesom firmaets soliditet A/S giver os den bedste kreditvurdering, AAA.

I 2009 er vi derfor godt rustet til at fortsætte udrulningen af Bosted Systemet i Danmark, og vi deltager bl.a. aktivt i arbejdet med at styrke digitaliseringen på området for handicappede og udsatte voksne, som netop er sat i søen af Velfærdsministeriet, Danske Regioner og Kommunernes Landsforening. Med baggrund i vores årelange, tætte samarbejde med borgere, fagprofessionelle, ledelse og myndigheder på socialområdet ser vi det som vores fornemste opgave at bidrage med

vores innovative teknologi og fastholde fokus på hverdagens behov og erfaringer i projektet.

Vi ser også frem til et fortsat godt samarbejde med alle vores nuværende og kommende Bosted-brugere i det nye år både herhjemme og i udlandet. I 2008 kom vi nemlig godt i gang på Malta, så nu er vi klar til at sprede den danske Social IT-model opbygget i Bosted Systemet til endnu flere lande. Derfor er vi meget glade for, at tidligere erhvervs- og økonomiminister Bendt Bendtsen er trådt ind i Team Onlines bestyrelse. Som tidligere minister har han stor international erfaring og et omfattende netværk, som bliver til stor nytte for os i de kommende år, hvor vi realiserer visionen om at udvikle Bosted Systemet til verdens bedste socialfaglige IT-system. Mulighederne er til stede, fordi Danmark på mange felter har verdens bedste socialpædagoger og en unik høj standard på de sociale tilbud i landet. Gennem brugerreven innovation bygger Bosted Systemet sten for sten på dette fundament, og det er summen af dette hus af værdifulde praksiserfaringer og dokumenteret viden, som Bendt Bendtsen nu vil være med til at føre ud i verden.

Derfor vil vi gerne takke alle for et godt og konstruktivt samarbejde i 2008 med ønsket om en rigtig Glædelig Jul og et Godt Nytår til alle.

Glædelig Jul og Godt Nytår!

Den tidligere økonomi- og erhvervsminister Bendt Bendtsen, som kandiderer til Europa Parlamentet for Konservative, er indtrådt i Team Onlines bestyrelse

BostedNYT

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

Ansvarshavende redaktør

Direktør Michael Sandal

Redaktion

Katja Broholm og Per Roholt

Tekst Bureau4 og Team Online

Layout Katrine Dyreborg,

Daniel E. Hansen

Tryk Elbo Grafisk A/S

Foto Mikkel & Thomas

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

BostedNYT er gratis og kan rekvireres ved henvendelse til bestilling@bostednyt.dk

Magasinet kan desuden læses og downloades på www.bostednyt.dk

Team Online A/S

Edisonsvej 2

5000 Odense C

Telefon 66 17 73 13

Fax 66 17 73 18

E-mail info@TeamOnline.dk

Web www.TeamOnline.dk



Indhold DECEMBER 2008

- 4 Pilotprojekt i fuld gang:**
Nu digitaliseres hele området for udsatte og handicappede voksne
- 6 Sønderparken Center for Socialpsykiatri:**
Brugerne på banen
- 8 Systemeksport:**
Danmark på det sociale verdenskort
- 10 Problemadfærd**
Syrenparken: Brugere inddrages i APV-arbejdet
- 12 Projekt Atlas**
Bedre, hurtigere og mere effektivt
- 14 Specialektoren**
Nordjyderne har taget Bosted til sig
- 15 Vox pop**
Det siger brugerne



6

» Sindslidende skriver notater i dagbogen

Sønderparkens nyeste IT-tiltag går ud på, at lade de ressourcerstærke og IT-kyndige brugere skrive i dagbogen og evaluere dagens aktivitetstilbud ved hjælp af Bosted Systemets extranet.



12

« Ny IT-plattform: Projekt Atlas

Ruby on Rails og Ajax er den nye teknologiske platform, som skal sikre at Bosted Systemet i fremtiden er på fuld højde med såvel brugernes som myndighedernes krav og den teknologiske udvikling.



10

» Håndtering af problemadfærd

Det socialpsykiatriske døgntilbud Syrenparken har gode erfaringer med at inddrage brugerne, når den lovpligtige arbejdspladsvurdering skal udarbejdes.



8

« Systemeksport

Første maltesiske tilbud har overtaget den danske Social IT-model



Projektleder
Peter Anton Sørensen

Pilotprojekt i fuld gang:

Nu digitaliseres hele området for udsatte og handicappede voksne.

20 kommuner har som pilotkommuner nu taget hul på et ambitiøst IT-projekt, hvor målet er at styrke IT-understøttelsen på voksenhandicap- og udsatte voksne-området.

Team Online er aktiv medspiller i projektet, der skal skabe grundlag for en sammenhængende og helhedsorienteret indsats med borgeren i centrum

- bedre overblik og systematik i sagsbehandlingen
- en målrettet daglig indsats
- bedre ledelsesinformation samt
- bedre kommunikation på tværs af myndighed og udfører og på tværs af fagområder (f.eks. sundhed og socialområdet)

Enighed om målet

Bag projektet står Velfærdsministeriet, Kommunernes Landsforening og Danske Regioner, der alle er enige om behovet for at sikre:

Behov for IT-understøttelse

Ifølge Velfærdsministeriets foranalyser er handicap- og udsatte voksne-området i dag karakteriseret ved en relativt sporadisk

IT-understøttelse. Den eksisterende IT-understøttelse begrænser sig typisk til systemer i udfører-leddet som Bosted Systemet, økonomi- og afregningssystemer som Børn og Voksne eller AS2007, ESDH-systemer og i et vist omfang elektroniske omsorgssystemer, der benyttes i hjemmeplejen. Samtidig eksisterer der i dag ikke en fælles anvendt terminologi på handicap- og udsatte voksne-området.

Til forprojektet er der udvalgt 20 interesserede kommuner. Kommunerne er udvalgt efter deres geografiske placering, størrelse, nuværende IT-status og nuværende IT-leverandører. For flere af kommunerne gælder, at de i dag anvender Bosted Systemet, hvorfor Team Online alene af den grund naturligvis har en stor interesse i projektet.

Møde for IT-leverandører

Peter Anton Sørensen fra velfærdsministeriet er projektleder på projektet, som bl.a. også involverer Deloitte Business Consulting. De foreløbige resultater fra forundersøgelsen blev præsenteret den 27. november på et informationsmøde for de IT-leverandører, der ser sig selv som en del af det kommende arbejde med digitalisering på handicap- og udsatte voksne-området.

På mødet præsenterede projektledelsen projektet samt de foreløbige tanker om den nuværende og fremtidige IT-arkitektur på området. Parterne bag projektet ser nemlig gerne, at de relevante løsninger bliver markedsbaserede løsninger, hvor flere IT-leverandører udvikler de ønskede funktionaliteter.

– Vi har været utrolig glade for den store kommunale interesse, der har været for at deltage i projektet, og efter alt at dømmen på dagens fremmøde matches interessen hos

Marianne Mandal, Helsingør Kommune

“Vi er gået ind i projektet, fordi vi regner med at få indflydelse og dermed være med til at påvirke valget af værktøjer, som vi skal arbejde med, så de bliver til at håndtere for os. På samme måde, som vi er gået ind i samarbejdet med Team Online om at udvikle Bosted Systemet på Udfører-området, vil vi gerne bidrage med vores viden og erfaringer, når der skal udvikles værktøjer til Bestiller-området, altså myndighedsniveauet. Jeg har samtidig en forventning om, at der nu endelig sker noget på området, og at det sker noget hurtigere, når både Velfærdsministeriet og Kommunernes Landsforening står bag projektet.”

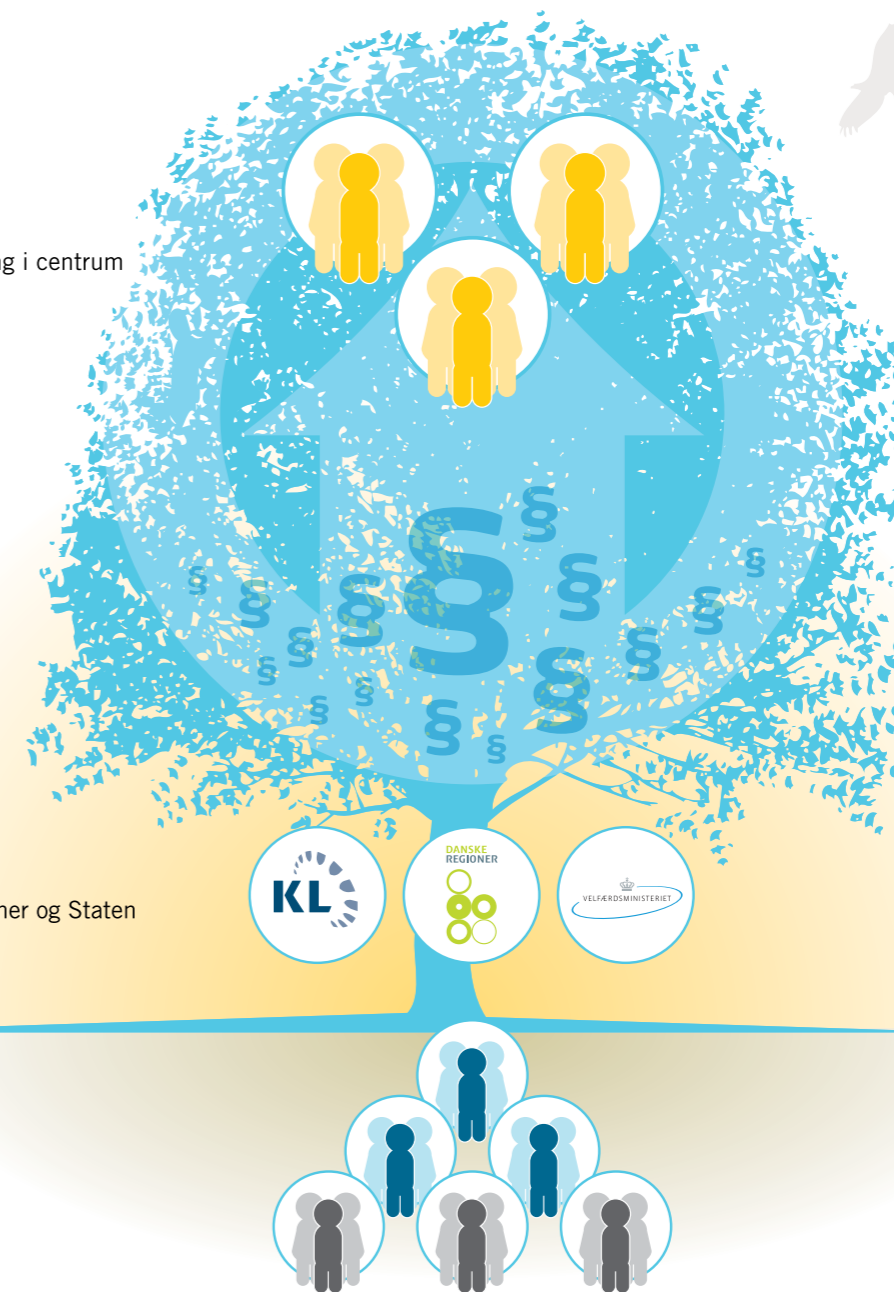


Modtager >
Borgerens udvikling i centrum

Myndighed >
Kommuner, Regioner og Staten

Bestiller >

Udfører >



IT-leverandørerne det ser faktisk ud til at den matches af en tilsvarende interesse fra IT-leverandørerne, siger projektleder i Velfærdsministeriet, Peter Anton Sørensen.

– I forprojektet er det først og fremmest vigtigt, at vi får kortlagt lidt mere præcist, hvor gevinsterne ved en forbedret IT-understøttelse kan være. Herfra skal vi have lavet en realistisk tidsplan, der kan give den nødvendige retning for det videre arbejde med kravspecifikationerne.

Samtidig går vi i gang med at beskrive nogle af de byggeklodser, der gør, at vi både kan tænke flerleverandørstrategi og skabe en sammenhæng i IT-understøttelsen. Det vil sige de første overvejelser om IT-arkitektur og nogle

af de centrale faglige begrebsdefinitioner, siger Peter Anton Sørensen,

Team Onlines rolle

Team Online leverer allerede i dag løsninger til store dele af handicap- og udsatte voksne-området, for eksempel dag- og døgntilbud for udviklingshæmmede og stofmisbrugscentre.

– Vi er naturligvis med helhjertet, for hele tankegangen om at udvikle den sociale sektor gennem digitalisering er jo vores spidskompetence. Vi både kan og vil gerne spille en konstruktiv rolle i projektet, dels ved at bidrage med vores viden og erfaring fra området, dels ved konkret at gå ind i arbejdet med at udvikle de funktionaliteter til blandt andet ledelses-

information, som vil blive efterspurgt, siger direktør Michael Sandal, Team Online A/S.

Fart på fra 2009

Forprojektet kører frem til januar og omfatter kortlægning af arbejdsgange samt faglig struktur for god sagsbehandling. I slutningen af 2009 forventes de første kravspecifikationer til nye IT-løsninger at ligge klar fra projektledelsens side. Det egentlige digitaliseringsprojekt starter i foråret 2009 og vil vare i 3-4 år og være faseopdelt med 1½ år til hver fase. De næste tre faser i projektet omhandler oplæg om IT-arkitektur, en detaljeret projektplan og projektet skal så munde ud i en egentlig Business case.

Brugerne på banen

Sønderparken Center for socialpsykiatri i Horsens anvender nu med succes extranet i dialogen med brugerne, så de bl.a. kan være med til at evaluere deres undervisere.

Det var koldt og tåget men årstiden taget i betragtning en helt almindelig novemberdag, da redaktionens udsendte tog til Horsens midtby for at besøge Sønderparken. Udviklingskonsulent Jette Heidi Sparvath og hendes kollega, psykolog Bent Schultz, havde tilbudt at fortælle om deres erfaringer med Bosted Systemets extranet og om deres arbejde med brugerinddragelse ved hjælp af IT. Personalets smilende ansigter fyldte gangene på Sønderparkens psykiatriske døgn- og støttecenter sammen med en stribe farvestrålende malerier, og den varme velkomst stod i skarp kontrast til den grå efterårsdag.

Sønderparken fik implementeret Bosted Systemet for præcis tre år siden, hvor Jette Heidi Sparvath i dag fungerer som administrator af systemet. Det betyder, at hun er med i udviklingsarbejdet på indholdssiden, og derfor

løbende læser dagbøger på borgerne.

– Vi gik bare i gang – alle skulle på Bosted Systemet fra dag et, og det har heldigvis vist sig, at de forestillinger vi havde om, hvad der kunne gå galt, var overdrevne. I dag bruger alle vores ansatte Bosted Systemet aktivt, siger Jette Heidi Sparvath.

Extranetadgang til brugerne

Sønderparkens nyeste IT-tiltag går ud på at give de ressourcestærke og IT-kyndige brugere adgang til egen handleplan og dagbog ved hjælp af Bosted Systemets extranet.

Indtil videre har 10 brugere adgang, så de kan give deres undervisere i træningscentret feedback og kommentere kontaktpersonernes dagbogsnotater. Det er planen, at alle husets nye brugere fremover skal have mulighed for at blive koblet på systemet, så snart de indskrives.



Udviklingskonsulent
Jette Heidi Sparvath og
psykolog Bent Schultz

– Brugerinddragelse er en naturlig ting for os, da mange af brugerne i forvejen udarbejder handleplaner i tæt samarbejde med deres kontaktpersoner. Brugernes involvering i at opstille mål og delmål er jo også helt afgørende for, om målene i sidste ende kan opfyldes.

For personalet her i Sønderparken er det derfor en selvfølge, at beboerne selv er med til at formulere, hvad de kan yde, og hvad det er for et liv, de vil have, siger Bent Schultz.

– Brugerne bliver udfordret på egne mål, fordi målene i handleplanen nu er tilgængelige i samme sekund, som brugeren logger på extranettet. Det skaber grobund for en tydeligere dialog om indsats og forhindrer uenighed om målene, som samtidig forbliver aktuelle, forklarer Jette Heidi Sparvath og tilføjer, at man fra Region Midts side også lægger op til en øget brugerinddragelse.

Dokumentation del af missionen

Siden 2005 har Sønderparkens mission været at målrette indsatsen over for beboerne og skabe faglig udvikling bl.a. ved hjælp af dokumentation. Bent Schultz er sammen med en ergoterapeut og en socialrådgiver med til at afklare og beskrive borgernes situation og aktuelle behov, allerede før de flytter ind eller starter i dagtilbud. Udredningsarbejdet er med til at målrette det daglige arbejde ved personer med en sindslidelse.

– Vi lægger vægt på at være konkrete i beskrivelserne, og det går igen i dagbogsnotaterne. Hvad vil det f.eks. sige, når en medarbejder beskriver en bruger som psykotisk? Det er relevant at notere, hvordan det viser sig hos vedkommende den pågældende dag – altså observationerne og de faglige overvejelser, siger Bent Schultz.

Brugerinvolvering

Jette Heidi Sparvath og Bent Schultz er enige om, at en trinvis indførelse af Bosted Systemet

har været en god ide, idet medarbejderne er nået at blive dus med systemet, inden brugerne er kommet på.

– I dag tager det højst et par timer at introducere en bruger til extranettet, fortæller Bent, som bakkes op af brugeren Kirstine Gersvang, der har boet på Sønderparken i to et halvt år. For hende er IT en naturlig del af hverdagen, ligesom den er for alle andre 28-årige.

– Systemet er let at bruge. Min strukturplan, som er en del af min handleplan, gør min dag lettere at overskue, fordi den er delt op i mindre bidder. Først står jeg op, så spiser jeg morgenmad, så skal jeg have kunst i et par timer... pludselig er dagen gået, siger Kirstine Gersvang.

Brugerne har mulighed for at læse i dagbogsnotater og tilføje nye, men de kan ikke slette i dagbogsnotaterne.

– Når beboernes egne dagbogsnotater sidestilles med personalets, føler de sig ligeværdige med personalet. Desuden sikrer extranetadgangen en bedre og mere repræsentativ brugerinddragelse end vores brugerråd, fordi det ganske enkelt er lettere at give sin mening til kende via extranettet, siger Jette Heidi Sparvath.

Udfordringer for alle

Extranetadgangen giver brugerne indflydelse på deres eget liv, og det udfordrer brugernes evne til at mestre livet med en sindslidelse. Et typisk problem for brugerne er netop, at de ofte har svært ved at dele deres liv med andre

Fakta om Sønderparken

Sønderparken er et social psykiatrisk døgn- og støttecenter (§ 108) med 85 medarbejdere og 9 studerende samt en række tilkaldte vikarer. Det psykiatriske tilbud er delt på to adresser i henholdsvis Horsens centrum og Hornsyld.

og tage ansvar for at leve det liv, de har ønske om at leve.

Men brugernes extranetadgang udfordrer også bostøttepersonalets evne til at formulere sig klart og præcist med faglige udtryk i det daglige dokumentationsarbejde.

– Nu hvor brugerne har adgang til dagbogsnotaterne, opstår der en ny læringsituation for både bruger og personale, fordi det tvinger personalet til at tænke over, hvordan brugeren forstår det, de læser. Målet er, at det skal fremme den fælles forståelse og handling samt højne kvaliteten af støtten til beboeren, siger Bent Schultz.

– Synligheden af notaterne i Bosted Systemet, har medført et behov blandt personalet for at udvikle og øve sig i en højere bevidsthed om fagligt sprogbrug og systematik.

Derfor har vi iværksat et internt skrivekursus for de ansatte, så vi undgår misforståelser pga. uhensigtsmæssige formuleringer, tilføjer Bent Schultz.

Fælles indsigt i trivselen

Bent forklarer, at en af overvejelserne i forbindelse med at give brugerne extranetadgang, er det etiske aspekt.

– Vi gør meget ud af at forklare brugerne, at de skal overveje, hvad de skriver, idet notaterne bliver tilgængelige for en større personalegruppe. Der har konkret været et eksempel med en bruger, som ønskede, at det kun var kontaktpersonerne, der havde indsigt i et personligt notat, og det ønske har vi selvfølgelig efterkommet, siger Bent Schultz.

– Tilgængeligheden er dog et plus i forhold til vikarer og nyt personale, som hurtigt får en bedre indsigt i beboernes situation og psykiske velbefindende samt trivsel, siger Jette Heidi Sparvath.

Brugeren Kirstine Gersvang bekræfter behovet for at beskrive sin psykiske tilstand i systemet:



– Systemet er let at bruge. Jeg bruger bl.a. Bosted Systemet til at uddybe personalets observationer, så det er et mere nuanceret billede, der kommer i dagbogen, siger Kirstine Gersvang



Brugeren Kim benytter primært extranet-adgangen til beskeder til sine kontaktpersoner, idet han ikke har sin daglige gang på støttecentret

– Når jeg har det skidt, får jeg de triste tanker ud af mit system, når jeg får skrevet det ind i dagbogen. Det er lettere at skrive end at sige, at man har en dårlig dag. Især når man er en lukket person og har svært ved at åbne sig for andre mennesker.

Bent Schultz nævner en anden gevinst ved brugernes adgang via ekstranettet:

– Brugerne har mulighed for at skrive, hvordan episoder med andre beboere påvirker dem.

Det sker ofte, at beboere isolerer sig fra de andre, hvis der er konflikter, som de ikke kan rumme. Ved at de i øjeblikket kan skrive "Det, der sker med en anden beboer, påvirker mig sådan og sådan", sættes personalet i stand til at handle ud fra den indsigt, de får gennem brugernes notater. Derfor vil personalet typisk tjekke dagbogen et par gange i løbet af deres vagt for at følge op på beboernes tilstand, forklarer Bent og tilføjer, at de fleste personaler tjekker "dagbogsnotater siden sidst", når de logger på ved en ny vagt.

Danmark på det sociale verdenskort

Team Online satser udenlansk nu, hvor Bosted Systemet på rekordtid er blevet implementeret på Malta efter ganske få tilpasninger. Projektet på Malta er gået efter planen, og nu står døren åben til en lang række andre tilsvarende institutioner i udlandet.



Janani Thevavickneswaran er som projektleder ansvarlig for Team Onlines internationale projekter

Succesen på det maltesiske socialområde bekræfter, at danske løsninger skabt med udgangspunkt i brugerreven innovation sagtens kan fungere i andre lande.

Bjørn Petersen, direktør for Fyns Erhvervs-Center og dansk konsul for Malta har haft en central rolle i samarbejdet med de maltesiske myndigheder og med at skabe kontakt til de sociale institutioner.

– Jeg er selv overrasket over, at systemet matchede i et land, hvor flertallet af befolkningen er katolikker. Det betyder nemlig, at Malta har andre traditioner end Danmark, hvad angår ejerskab og drift af sociale institutioner.

Så når det projekt er gennemført, er der helt klart basis for at tage et nyt land om året, siger Bjørn Petersen.

“Under mit andet besøg så jeg hurtigt, at Bosted Systemet kunne bruges uden nævneværdige tilpasninger på Malta. Forskellene på arbejdsgangene på de maltesiske og danske tilbud er simpelthen minimale, så jeg er sikker på, at vi kan implementere Bosted Systemet på hele Malta, forklarer Janani Thevavickneswaran ”

Ifølge Bjørn Petersen kan det ende med en gigantisk succes ikke kun økonomisk for Team Online, men også for Danmark der får mulighed for at demonstrere sin ekspertise inden for Social IT internationalt.

Kom hurtigt i gang

Team Onlines projektleder Janani Thevavickneswaran har efterhånden pakket kufferten et

par gange for at hjælpe det første maltesiske tilbud i gang med systemet.

Senest tilbragte Janani Thevavickneswaran mindre end en uge på det maltesiske sociale tilbud Richmond Foundation i forbindelse med afvikling af brugerkurser for personalet.

– Under mit andet besøg så jeg hurtigt, at Bosted Systemet kunne bruges uden nævneværdige tilpasninger på Malta. Forskellene på



arbejdsgangene på de maltesiske og danske tilbud er simpelthen minimale, så jeg er sikker på, at vi kan implementere Bosted Systemet på hele Malta, forklarer Janani Thevavickneswaran.

Det er i alt blevet til tre Maltabesøg i 2008 for Janani Thevavickneswaran som har gødet jorden for flere kontakter til maltesiske institutioner.

Andrew Baberi er socialpædagog på Richmond Foundation, og har selv arbejdet med systemet et par uger. Han mener også, at andre maltesiske institutioner med fordel kan bruge Bosted Systemet.

– Nu om dage er man nødt til at være mere effektiv især inden for vores felt. Det giver Bosted Systemet mulighed for, idet man blot ved et enkelt klik med musen får alle de oplysninger, som man har brug for. Det sparer os for en masse tid med at gå igennem filer og dokumenter med risiko for alligevel ikke at finde de oplysninger, som man havde brug for, siger Andrew Baberi.

Succesfuld implementering

– Fra første færd har ledelsen på Richmond Foundation været åbne over for det danske system og for tankegangen bag systemet, der tager udgangspunkt i hverdagen på danske sociale tilbud, fortæller Janani Thevavickneswaran.

Richmond Foundation beskæftiger 42 ansatte, som behandler alle former for psykiske lidelser, og stedet drives som andre sociale tilbud på Malta af fundraising midler.

– Det er særdeles vigtigt for en succesfuld implementering, at organisationen bakker op

om projektet, da selve den tekniske implementering af et nyt IT-system kun udgør 10 % af arbejdet, mens de sidste 90 % og dermed den største forandring består i organisationens ændrede arbejdsgange, mener Janani Thevavickneswaran.

Driftsleder Holger Saliba, Richmond Foundation peger da også selv på organisationens omstillingsparathed som en af grundene til en succesfuld implementering af Bosted Systemet på Malta:

– Jeg tror, at omstillingsparate ansatte, som kan håndtere forandringer konstruktivt er omdrejningspunktet for enhver vellykket systemimplementering. Enhver organisation og dens medarbejdere har desuden brug for kontinuerlig støtte fra ledelsen for at kunne lære nye metoder og afvikle de gamle, siger Holger Saliba, Richmond Foundation.

Janani Thevavickneswaran fremhæver også den særdeles positive institutionsleder, Dolores Gauci, som en vigtig brik i den succesfulde og hurtige implementering på Malta.

– Vi byggede langsomt et tillidsforhold op til hende, og hun åbnede muligheden for at implementere systemet på sin institution. Hun anvender IT som et redskab i forvejen, og havde derfor tillid til IT. Desuden har hun trumfet igennem modstand fra sine medarbejdere, som efter brugerkurset er vendt til en fælles begejstring for systemet.

Socialpædagogen Andrew Baberi fra Richmond Foundation bekræfter systemets brugervenlighed:

– Systemet er let at bruge. Selvfølgelig skal jeg lige blive fortrolig med at bruge det, men

jeg er sikker på, at systemet i løbet af et par uger vil blive naturligt for mig at bruge, siger Andrew Baberi.

Basis for videre eksport

Systemeksporten er et bevis på, at et vellykket offentligt og privat samarbejde kan skabe international succes. Det er nemlig Team Onlines særkende, at produkterne understøtter socialområdets lovgivning og faglige kvalitetskrav og i særdeleshed opfylder brugernes behov.

Direktør Michael Sandal er glad for, at det for alvor er lykkedes for Team Online at få foden indenfor på det maltesiske socialområde.

– Det er en sejr for vores udviklingsstrategi, og jeg er overbevidst om at succesen skyldes, at vi i udviklingsarbejdet altid tager udgangspunkt i brugernes behov og myndighedernes krav. På den baggrund har vi skabt et bæredygtigt produkt, som ikke bare holder i vores lille land – men også internationalt. I takt med at vi indtager det internationale socialområde med Bosted Systemet, udvikler vi samtidig kvaliteten til gavn for dem, det hele handler om – borgeren hvad enten det er en malteser, afrikaner, hollænder eller dansker, forklarer Michael Sandal.

– Vi tager hul på en helt ny epoke i virksomhedens historie med eksporten af Bosted Systemet til Malta. Derfor er det også meget glædeligt, at tidligere økonomi- og erhvervsminister Bendt Bendtsen nu er indtrådt i bestyrelsen, for han kan med sin viden og erfaring være med til at sikre os en god introduktion til det globale marked, siger Michael Sandal.



Afdelingsleder Hans Bjerregaard

APV – ArbejdsPladsVurdering

APV står for arbejdspladsvurdering og det er et værktøj til systematisk gennemgang af en virksomhed med fokus på de farer eller gener, som arbejdet medfører for de ansatte.

Ifølge arbejdsmiljøloven skal alle virksomheder gennemføre en APV, der indeholder følgende punkter:

- Kortlægning af virksomhedens arbejdsmiljø, herunder art og omfang
- Vurdering af arbejdsmiljørelateret sygefravær i virksomheden
- Beskrivelse, vurdering og prioritering af de kortlagte problemer
- Udarbejdelse af handlingsplan, der tager hånd om problemerne i den prioriterede rækkefølge
- Retningslinjer for opfølgning, herunder ansvarsfordeling, datoer for kontrol og tilsyn mv.

Syrenparken: Brugerne inddrages i APV-arbejdet

Ved hjælp af et særligt faneblad i Bosted Systemet inddrages brugerne af Syrenparken nu direkte i tilbuddets arbejdsmiljøarbejde, når der skal udarbejdes lovpligtige arbejdspladsvurderinger.

Baggrunden for initiativet er, at Arbejdstilsynet i forbindelse med et tilpasset tilsyn har givet Syrenparken vejledning og påbud om løsning af arbejdsmiljøproblemer i forhold til det psykiske arbejdsmiljø.

– På et socialt tilbud som Syrenparken er der naturligvis eksempler på både krænkende adfærd, trusler og vold fra brugernes side og derfor har vi benyttet Arbejdstilsynets påbud til at få sat fokus på området, siger Hans Bjerregaard, der er afdelingsleder på Syrenparken, afd. Nestlegården i Fredericia.

I praksis har tilbuddet nu fået beskrevet, hvordan medarbejderne skal håndtere problemadfærd, og der er lavet indberetningsskemaer til registrering og efterfølgende læring.

Samtidig har medarbejderne på Syrenparken valgt at inddrage Bosted Systemet i det systematiske arbejde med at imødegå vold og trusler fra brugerne:

– I forbindelse med forebyggelse af arbejdsmiljøproblemerne skal vi vurdere brugernes potentielle/kendte problemadfærd. Denne vurdering skal foretages i forhold til den enkelte bruger, og den skal være til rådighed for alle medarbejdere, der har kontakt med den enkelte bruger. Her har vi løst udfordringen ved at få oprettet et særligt APV-faneblad inde i vores Bosted System under den enkelte bruger med titlen "Problemadfærd", fortæller Hans.

Samtidig har personalet valgt at lade vurderingen af den enkelte brugers problemadfærd være helt åben, og det betyder, at medarbejder og bruger i fællesskab udfylder et skema, der danner baggrund for oplysningerne, som efterfølgende kan findes under den enkelte borger.

– På den måde har vi på Syrenparken ment, at vi kunne skabe en synergieffekt og mere målrettet forebygge, idet vi kan inddrage det terapeutiske og trænende element, og brugeren samtidig delagtiggøres i udfærdigelsen af anvisningerne, siger Hans.

I praksis betyder det, at der i forbindelse med planarbejdet skal ske en afdækning af, hvilke situationer brugeren kommer i kontakt med sine frustrationstærskler, der kan udløse en ikke acceptabel adfærd. Ved hjælp af en spørgeguide afdækker personalet sammen med brugeren, hvordan brugeren kender egne reaktioner, og hvordan personalet kender brugerens reaktioner. Personalet aftaler så, hvordan passende og acceptable reaktioner er, og hvordan de håndteres på ikke-passende og uacceptable reaktioner.

Optimalt indgår personalet en kontrakt med den enkelte bruger om konflikthåndtering. Fordelen ved det hele er, at alt så ligger

tilgængeligt på den enkelte bruger, så det kan indgå i medarbejdernes almindelige arbejde med borgeren.

Selve udformningen af løsningen har ikke været enkel, idet der har været behov for at tage stort hensyn til den enkelte borger i beskrivelserne:

– For brugere, der ikke har problemadfærd,

har vi sikret at det allerede af overskriften på fanebladet fremgår, at der for denne brugers vedkommende er beskrevet, hvad der menes med problemadfærd. Blandt andet, hvis der ikke er tale om risikoadfærd eller hvis risikoen f.eks. består i, at brugeren har en indadvendt reaktion og er selvskadende eller andet, der er relevant for medarbejderne, siger Hans.

– Det er endnu for tidligt at sige, om denne måde at håndtere oplysningerne på også har en forebyggende effekt, men det vil vi naturligvis følge nøje, men allerede nu kan vi se, at der er skabt meget større fokus på området, siger Hans Bjerregaard, Syrenparken, afdeling Nestlegården i Fredericia.

Fanebladet Problemadfærd

Under fanebladet Problemadfærd i Bosted Systemet kan de relevante medarbejdere på Syrenparken nu læse svarene på følgende spørgsmål om den enkelte bruger:

Adfærdsbeskrivelse	Udløsende årsager	Intervention	Forebyggelse
<ul style="list-style-type: none"> • Når bruger oplever stress/pres/krav, er det kendt af bruger at reagere med? • Når bruger er udsat for stress/pres/krav er det kendt af personale at bruger reagerer med? 	<ul style="list-style-type: none"> • Hvad oplever bruger som stress/pres/krav? • Hvad kan få bruger til at reagere krænkende? • Hvad kan få bruger til at reagere truende? • Hvad kan få bruger til at reagere voldeligt? 	<ul style="list-style-type: none"> • Hvad er brugerens strategi når der er risiko for problemadfærd? • Hvad er personalets indsats når bruger er i risiko for problemadfærd? • Hvordan kan bruger hjælpes/trænes til at håndtere problemadfærd? • Opfølgning • Efter problemadfærd har bruger behov for debriefing. • Hvad aftales for dette? 	<p>Hvad gør bruger i samarbejde med kontaktperson for at undgå at komme i situationer med problemadfærd?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrakter/aftaler • Stop signaler • Afledning

Om Syrenparken

Syrenparken har afdelinger i Børkop og Fredericia og er et socialpsykiatrisk tilbud ejet af Region Syddanmark som drives efter § 108 i Serviceloven. Målgruppen er sindslidende i alle aldre med psykiatriske problemstillinger, der har behov for et døgntilbud.



Bedre, hurtigere og mere effektivt

Brugernes ønsker til teknologien vokser konstant. Nye ønsker fra brugerne og voksende krav og forventninger fra samfundet udfordrer konstant enhver teknologileverandørs produkter.

Et godt eksempel er Bosted Systemet, hvor brugerne ønsker, at systemet kan mere og mere. Samtidig stiller myndighederne flere og flere krav til, hvordan data skal udveksles, automatisk indberetning, fælles standarder mm. Team Online udvikler derfor konstant på systemet i tæt samarbejde med brugerne.

Desuden har virksomheden iværksat et stort internt udviklingsarbejde med kodeordet Projekt Atlas, for at sikre, at Bosted Systemet også i fremtiden er på

fuld omgangshøjde med såvel brugernes og myndighedernes krav som den teknologiske udvikling.

– Da første version af Bosted Systemet blev skrevet tilbage i slutningen af 90'erne, tog vi udgangspunkt i datidens nyeste teknologi, programmeringssproget Java. Systemet vakte derfor berettiget opmærksomhed, idet det både var webbaseret og mere brugervenligt end så mange andre af tidens systemer, der udmærkede sig ved kedelige brugergrænseflader og programmer, der blev afviklet offline eller med lange svartider, siger udviklingschef Rune Møller Andersen, der selv var med fra starten. Som alle andre udviklingschefer kan han dog konstatere, at siden han selv var med til at skrive de første kodelinier, så har såvel teknologien som tidens

trends ændret sig med noget, der ligner raket fart.

Projekt Atlas

Team Online har løbende tilpasset Bosted Systemet til nye krav og blandt andet sikret, at systemet lever op til alle standarder for offentlig IT-løsninger som f.eks. Open Doc, så det kan integreres fuldt ud med de fleste andre systemer. Bosted Systemet understøtter således principperne i strategien for digitalisering på det sociale område, serviceorienteret arkitektur SOA og OIO-standarder.

Sammen med de tre årlige opdateringer af systemet betyder det, at Bosted Systemet med 10 år på bagen stadig til fulde matcher brugernes ønsker og forventninger til funktionalitet og brugervenlighed.

– I de sidste to har vi i udviklingsafdelingen desuden arbejdet med at udvikle selve udviklingsplatformen.



Udviklingschef, Rune Møller Andersen

I foråret 2008 iværksatte vi en omfattende analyse af de teknologiske muligheder på markedet og sammenholdt mulighederne med den teknologi, vi anvender i dag. Alle udviklerne fik frie hænder til at afprøve og teste de forskellige muligheder, og de brugte lange dage og nætter på at udfordre hinanden og anfægte kollegernes forslag. Målet var at finde den bedst mulige – og mest fremtidssikrede – platform for en helt ny version 4.0 af Bosted Systemet uden hensyn til konsekvenserne, fortæller Rune Møller Andersen.

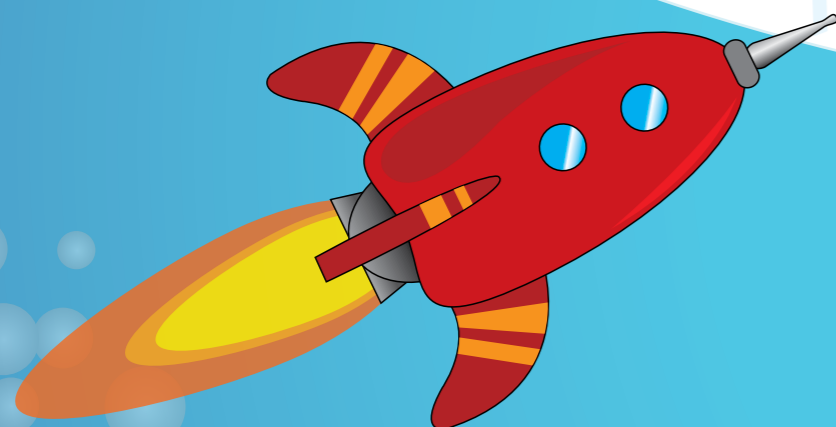
Ruby on Rails

Valget er faldet på programmeringssproget Ruby on Rails i kombination med AJAX. Ruby on Rails er et open source web framework, skabt af danskeren

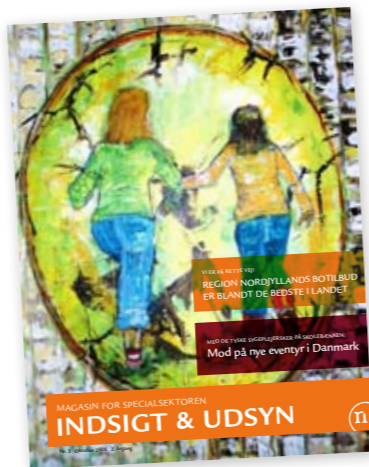
David Heinemeier Hansson. AJAX står for Asynkron JavaScript og XML. AJAX bruges til at opdatere dele af en webside fra serveren, uden at hele siden skal opdateres. I de kommende måneder og år vil hele Bosted Systemet derfor gradvist blive skrevet om og de enkelte moduler opgraderet og udviklet med udgangspunkt i den nye teknologi.

– Vi har virkelig vendt hver en sten og vurderet de mange tekniske muligheder, der findes i dag. Så vi er sikre på, at vi med valget af Ruby on Rails og Ajax har fundet den teknologiske platform, som skal bære os igennem i de næste

mange år. Vi kan f.eks. fjerne mange reloads, og vi får en endnu mere intelligent brugergrænseflade. Det betyder, at vi f.eks. kan implementere en autocomplete-funktion, som hjælper systemet til at foreslå beslægtede ord eller foreslå ord, der matcher det, man indtaster – en form for intelligent søgning, forklarer Rune Møller Andersen, Team Online A/S.



Nordjyderne har taget Bosted til sig



De er glade for Bosted Systemet på specialbørnehjemmets afdeling Nordens Allé i Brønderslev, det viser en omtale i Specialsektorens personaleblad "Indsigt & Udsyn" i Region Nordjylland.



Under overskriften: "Bosted kombinerer faglighed og mulighederne med IT" fortæller artiklen om, hvordan personalet styrker fagligheden med Bosted Systemet.

Det fremgår bl.a. af artiklen, at Bosted Systemet har været med til at definere arbejds-gange og vaner på specialbørnehjemmets midlertidige afdeling Nordens Allé, som blev etableret i sommeren 2007.

Ved hjælp af systemet har ledelsen og administrationen haft stor glæde af at kunne kommunikere med alle medarbejdere samtidig. Desuden har ledelsen haft let adgang til relevante oplysninger fra de forskellige afdelinger i forbindelse med kontakt til kommunerne.

Afdelingsleder Torben Maarbjerg Jepsen

og pædagog Lena Jensen bliver interviewet i artiklen, og de siger bl.a. om brugen af Bosted Systemet:

– Jeg er ofte væk fra min arbejdsplads, og derudover er der møder i kommunerne med den øvrige ledelse og i Regionen. Med Bosted System har jeg mulighed for at varetage mit job, hvor end jeg er både i forhold til personalet men også til de administrative opgaver. Jeg behøver blot have adgang til internettet, siger Torben Maarbjerg Jepsen.

Lena Jensen forklarer, at Bosted har hjulpet med at få et bedre overblik over de aktiviteter og daglige registreringer, som personalet foretager som en del af den lovpligtige dokumentation.

– De mange registreringer kan nemlig træk-

kes ud af systemet som statistik, og på den måde kan den enkelte medarbejder – eller teamet – få et overblik, som er baseret på oplysninger mange måneder tilbage, siger Lena Jensen.

Lena Jensen fortæller, at børnene og de unge på Nordens Allé har kontakt med flere forskellige medarbejdere inden for flere faggrupper i løbet af en dag.

– Ved at se på barnets/den unges hverdag som et hele, er det muligt at lave handleplaner, som er baseret på individuelle hensyn og behov. Det er især til gavn for barnet men også for personalet, som får mulighed for at udvikle deres faglighed, siger Lena Jensen.

På Nordens Allé får forældrene en udskrift af nogle af områderne, og de er glade for den systematik, der er i den skriftlige dokumentation.

– Den skriftlige dokumentation afløser imidlertid ikke den mundtlige dialog med forældrene, men er et godt supplement. Forældrene udtrykte i begyndelsen bekymring over, at personalet skulle bruge deres tid foran en computer, men det er afløst af tilfredshed med de resultater, det giver mulighed for, forklarer Torben Maarbjerg Jepsen i artiklen.

VOX POP

Vi har spurgt en række Bosted brugere om, **hvordan bedre dokumentation kan øge livskvaliteten for borgeren?**



Jeanette Søgaard

Social- og sundhedsassistent
Behandlingsstedet Holbogaard,
Faaborg



Mogens K. Hansen

Afdelingsleder
Botilbuddet Vestbo, Middelfart



Mette Bang

Administrationsmedarbejder
Bostedet Æblehaven, Kolding



Hans Bjerregaard

Afdelingsleder og sygeplejerske,
Syrenparken, Vejle

En bedre dokumentation er ikke nødvendigvis lig med en øget livskvalitet for den enkelte borger. Men f.eks. når det drejer sig om magtanvendelse i forhold til vores målgruppe, der består af unge med begyndende psykiatriske lidelser, så kan bedre dokumentation faktisk forøge livskvaliteten. Når de unge efter en episode efterfølgende får lov til at læse, hvad der er skrevet ned om dem i deres sag i Bosted Systemet, så får de et bedre overblik og falder hurtigere til ro. De får det altså bedre hurtigere.

Vi har kun haft systemet et år, men min forventning er, at vi vil kunne se resultatet af vores digitalisering afspejle sig i beboernes livskvalitet. Vi skal til at lægge vores handleplaner ind i systemet, og når det er gjort, så vil medarbejderne jo få smidt lige i ansigtet, hvad det er, de egentlig er kommet på arbejde for, altså mål og delmål for den enkelte beboer. Og jeg er sikker på, at når medarbejderne bliver skarpere på, hvad opgaven er, så vil det også øge kvaliteten i indsatsen og dermed beboernes livskvalitet.

Vores beboere er multihandicappede døvblinde og dermed fuldstændig afhængig af personalet, der arbejder i tre-holdsskift. Bedre dokumentation, f.eks. i digitale dagbøger med mere betyder, at det er lettere at orientere sig for personalet, der møder ind. Via systemet får de altså et bedre overblik og kan hurtigt se, hvad der er sket på vagterne forinden og føre indsatsen videre. Det er en forbedring af livskvaliteten for vores beboere, for så skal pædagogen ikke starte forfra med at gætte sig til, hvad f.eks. en beboer forsøger at kommunikere med sine signaler.

Bedre dokumentation gør ikke nødvendigvis borgeren lykkeligere. Men hvis dokumentationen er mere præcis, så kan det f.eks. blive lettere for medarbejderen at slå op i systemet og se, hvad det var, der gjorde, at beboeren havde det bedre for 2 år siden. Gjørde vi nogle andre ting? Fik beboeren en anden medicin? Er der gamle redskaber, der virkede, som vi skal have ned fra hylden igen? Den form for videndeling kan føre til større livskvalitet for borgeren.

Har du eksempler på, at Bosted Systemet har været omtalt i Jeres personaleblad? Så vil vi meget gerne høre, hvad der er blevet sagt om systemet. Send en mail til: [Katja Broholm, kb@TeamOnline.dk](mailto:Katja.Broholm, kb@TeamOnline.dk)

Nyt & Noter



KL's misbrugskonference

Team Online deltog i KL's årlige misbrugskonference i september sammen med landets misbrugskonsulenter, alkoholbehandlere og sagsbehandlere på misbrugsområdet.

Direktør Helene Bækmark, Fredericia Kommune, fortalte om kommunens gode erfaringer med at etablere én indgang til kommunens sagsbehandling, så klienterne bliver hjulpet videre fra første henvendelse.

Den norske psykolog Frid Hansen, Borgestadklinikken, fortalte om, hvordan man arbejder med at skabe en helhedsorienteret indsats over for børnefamilier med alkoholproblemer. På bevægende vis fortalte Frid Hansen om, hvordan børn af misbrugere ofte skjuler forældrenes misbrug,

og opfordrede til at fokusere mere på at hjælpe børnene, da de er næste generations misbrugere.

– Med erfaringerne fra KL's misbrugskonference i baghovedet kan vi med fordel udbygge Bosted Systemet, så det rummer mulighed for en tættere kobling i dokumentationsarbejdet til misbrugerens pårørende, siger konsulent Annie Janssen, Team Online.

– Det kunne være smart, hvis man kunne oprette hele familier/netværk, som både kunne være pårørende/samarbejdspartnere i systemet og samtidig klienter. Det ville være en fordel, idet Misbrugscentrene i stort omfang registrerer pårørende og etablerer børnegrupper, forklarer Annie Janssen.

KL's Handicap- og Psykiatrikonference

På KL's Handicap- og Psykiatrikonference i november blev der sat fokus på de kommunale tilbud og kvaliteten i tilbuddene. Innovation Center Copenhagen (ICPH) præsenterede bl.a. et oplæg om brugerdiversitet i social praksis. De blev etableret i foråret 2008 for at drive innovationsprojekter for 29 kommuner i hovedstadsområdet.

Budskabet i deres oplæg var, at fremtidens bæredygtige velfærdsløsninger i alt overvejende grad handler om, hvordan borgerne og brugerne handler og agerer og kun i anden række om, hvad socialsektoren gør. De gjorde det bl.a. klart, at der er behov for at nytænke, hvem der definerer kvalitet. De opfordrede til at overveje, hvordan man kan inddrage brugerne og spørge dem: "Hvad synes I om det I får?" I den forbindelse gav de et eksempel på, hvordan man et sted havde spurgt brugerne om, hvad de forstod ved renlighed. Det viste sig, at brugeren foretrak mindre

men hyppigere vask end den store vask af hele kroppen. Eksperimenter af denne karakter kan med fordel foretages i det små, sagde ICPH og kom afslutningsvis med konkrete anbefalinger til de fremmødte ledere fra landets sociale tilbud:

- Vær nysgerrig – gå efter det, du ikke ved! Stil brændende spørgsmål!
- Lad jer inspirere og få nye ideer i samspil med brugerne
- Vær udfordrende for medarbejderne

– Brugerdiversitet er et af nøgleordene i Team Onlines udviklingsarbejde, og derfor var det dejligt at se, at det også var et af de centrale temaer på årets Handicap- og Psykiatrikonference, siger Team Onlines direktør Michael Sandal.

Sig goddag til hele den socialpædagogiske verden

Under overskriften: "Socialpædagogen i en globaliseret verden" er Socialpædagogernes Landsforbund vært for AIEJI-kongressen, som kommer til København i 2009. På verdenskongressen kan du møde socialpædagoger fra hele verden, høre markante oplæg, deltage i spændende

workshops, og se noget af det bedste inden for den socialpædagogiske indsats i Danmark.

« Læs mere på www.aiejizoo.dk



Populært med adviser

Nu har antallet af rundsendte beskeder i Bosted Systemet blandt landets sociale tilbud rundet 1,8 mio. Kommunikationen via adviser har vist sig at være en stor succes både blandt kolleger og mellem medarbejderne og lederen.

Alice Bjørnlund bruger som forstander på Bramdrupdam Bofællesskaber flittigt det interne meddelelsessystem som et dagligt kommunikationsværktøj.

– Når jeg lukker op for Bosted Systemet om morgenen, er der 10 adviser jeg skal svare på, og så er det på plads. Jeg kan f.eks. opmuntre

mine medarbejdere ved at sende en avis med teksten: "Det var fantastisk, det du gjorde, det går den rigtige vej" eller spørge til en given beboers fravær på dagcentret. Den interne kommunikation betyder, at hele organisationen er kommet tættere på end nogensinde, siger Alice Bjørnlund.

Antallet af sendte adviser er på et år steget fra 241.333 i november 2007 til 1.813.125 i samme måned 2008. Dvs. en stigning på godt 1,5 mio. beskeder.