

SOCIALIT NYT

Ringkøbing- Skjern Kommune:

Udvikler dialogbaseret
BUM-model

Landsformand

Lisbeth Jensen, ULF:

Borgerens retssikkerhed sættes på prøve

Syddjurs Socialpsykiatri:

Bosted Systemet er døren til skjult viden

Konservatives socialordfører:

Taler varmt om
digitale tilsyn

IT-firmaet

SPECIALISTERNE:

Anvender autisms karaktertræk i erhvervslivet





- 4 **Vi skal have digitalt tilsyn**
- 6 **Digitalisering og borgerens retssikkerhed**
- 8 Akkreditering:
IT kan hjælpe
- 10 Bosted Systemet:
En dør til den skjulte viden
- 12 Marianne Smedegaard
På farten for socialt velfærd i Norden

- 14 **Dialogbaseret BUM i Ringkøbing-Skjern Kommune**
- 16 E-tilgængelighed:
Handicappede overses på nettet
- 18 **Autisme-virksomhed med stort internationalt potentiale**

bagsiden
Nyt & Noter

Dette nummer

I 2009 skal Danmark ratificere FN's konvention om rettigheder for personer med handicap.

I konventionen står der først og fremmest, at handicappede naturligvis har samme menneskerettigheder og grundlæggende frihedsrettigheder som alle andre borgere. En vigtig pointe er desuden, at handicap er et resultat af samspillet mellem personer med funktionsnedsættelse og holdningsbestemte og omgivelsesmæssige barrierer, som hindrer dem i at deltage i samfundslivet på lige fod med andre.

Med andre ord er vi som samfund undertiden med til at gøre nogle borgere handicappede, fordi vi har indrettet samfundet på en måde, der udelukker dem fra at deltage på lige fod med andre.

I Skandinavien er vi kendt for at have stort fokus på inklusion og udvikling i den sociale sektor. Et spændende eksempel er virksomheden SPECIALISTERNE, der har ansat mennesker med autisme og benytter deres forkærlighed for at hænge sig i detaljer til styrken i en højt specialiseret ydelse, som blandt andet består i at teste kilometervis af kildekode for fejl. Lidt nedslående skriver Hjælpemiddelinstitutionen til gengæld, at der stadig er lang vej igen, før bare de offentlige hjemmesider er tilgængelige for handicappede. Samme skisma får Lisbeth Jensen, landsformand i Udviklingshæmmedes LandsForbund, til på den ene side at fremhæve, at gode digitaliseringsværktøjer kan være med til at styrke kvaliteten

af den pædagogiske indsats og styrke retssikkerheden, og til på den anden side at advare om, at det modsatte er tilfældet, hvis systemer og værktøjer opbygges, så de udelukker frem for at inkludere de handicappede i hverdagen.

Fra Christiansborg peger Konservatives socialordfører, Vivi Kier, på, at digital dokumentation på den enkelte arbejdsplads kan udvikle de enkelte tilbud og kvalificere hele tilsynsbegrebet, idet man kan benytte digitale tilsyn som udgangspunkt for både uanmeldte og anmeldte tilsyn i fremtiden. I tråd med dette mener centerchef Jan Alder, Akkreditering Danmark, at digitalisering kan være med til at styrke hele akkrediteringstankegangen.

Teamleder Susanne Dehn Andersen beskriver fra praksis i Syddjurs Socialpsykiatri, hvordan indførelsen af Bosted Systemet har vist sig at styrke kvaliteten af ydelsen i en periode, hvor medarbejderne skulle vænne sig til nye arbejdsgange og ændrede krav til ydelserne.

Hidtil har digitalisering af den sociale sektor ikke været et tema i det nordiske social-samarbejde. Men som direktør Marianne Smedegaard fra Nordisk Velfærdscenter i Stockholm fortæller i dette nummer, så kan et igangværende projekt med telemedicin og det danske arbejde med Social IT ende med at sætte digitalisering af den sociale sektor højere på den fælles nordiske dagsorden. Det er naturligvis en spændende udvikling, som vi vil følge fremover.

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:
Direktør Michael Sandal

Redaktion:
Katja Broholm
Per Roholt

Tekst:
Bureau4
Team Online
Jan Alder
Akkreditering Danmark
Birgitte Dalgård Johansen
Hjælpemiddelinstitutionen

Layout:
Katrine Dyreborg Strauch

Foto:
Fotograferne
Mikkel & Thomas
Geir Haukursson/
fagfotografen

Tryk:
Elbo Grafisk A/S

Social IT-NYT udkommer 3 gange om året i et oplag på 6.000 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

Teamonline
- fra tanke til handling



► God fornøjelse med læsningen
Direktør Michael Sandal

Vivi Kier: VI SKAL HAVE DIGITALT TILSYN

Kvaliteten af kommunernes og regionernes tilsyn med de sociale tilbud skal være bedre. En metode hertil kan være at udvikle en model for digitale tilsyn med udgangspunkt i de mange registrerede data om hverdagen på de sociale tilbud, der allerede findes i socialfaglige IT-systemer.

Det mener den konservative socialordfører, Vivi Kier, der er meget optaget af at få højnet kvaliteten af tilsynsvirksomheden:

– Jeg kan simpelthen ikke klare flere historier om tilsyn, der viser, at alt er smukt og dejligt den ene dag, og så ramler det hele to dage efter, siger Vivi Kier:

– Problemet med tilsyn, som vi kender dem i dag, er, at de i bedste fald kun giver et øjebliksbillede af situationen. Når tilsynet kommer på besøg, ser alting som regel pænt ud, og alle taler hyggeligt og positivt sammen. Sagsbehandleren laver nogle noter på sit papir, men får måske ikke det hele med og har måske oven i købet svært ved at læse sin egen håndskrift, når hun kommer hjem. Så ender det hele et par dage senere med en pæn tilsynsrapport, hvor der står, at det hele ser fornuftigt og godt ud, siger Vivi Kier, der ridser scenen skarpt op for at understrege fordelene ved, at de lovpligtige tilsyn bliver baseret på fakta og forudgående uanmeldte digitale tilsyn:

– Alle gør jo deres bedste, men det ville være langt bedre, hvis man kunne trække data ud af et system som f.eks. Bosted Systemet, og se hvordan det er gået med den konkrete borger i det sidste år eller få et retvisende billede af forholdene på den samlede institution. Det ville give et langt bedre grundlag for dialogen i forbindelse med tilsyn, og for medarbejderne ville det også være langt mere betryggende, at der hele tiden ligger dokumentation for, hvad der foregår, så de ikke bagefter kan beskyldes

for ikke at have udført deres arbejde godt nok og f.eks. undladt at indberette tilfælde af magtanvendelse, overmedicinering med mere, siger Vivi Kier.

Viden til hurtigere indsats

Digitalt tilsyn vil ifølge Vivi Kier også give de centrale myndigheder og politikerne mulighed for at få et hurtigere og bedre overblik over de aktuelle forhold på alle de sociale tilbud:

– I dag er det meget bøvl at få aktuelle oplysninger frem om f.eks. magtanvendelsessager i forhold til udviklingshæmmede. Myndighederne skal først skrive ud til alle institutionerne, der så skal finde data frem og sende dem tilbage. Det tager jo 100 år. Her kunne jeg sagtens forestille mig en model, hvor f.eks. ministeriet havde mulighed for at gå ind i systemet og trække en række overordnede data ud, der gav et helt aktuelt billede. Så kunne man benytte de generelle data til at se, om der f.eks. er flere eller færre tilfælde af magtanvendelse, om medicinforbruget er stigende eller lignende. Samtidig kunne man også bruge det digitale tilsyn til at vurdere, om der er basis for at gennemføre uanmeldte fysiske tilsyn på udvalgte tilbud. Det kunne være for at høre om årsagen til, at de måske bruger 10 gange så meget PN medicin som andre institutioner eller ikke har udarbejdet individuelle handleplaner til tiden. I langt de fleste tilfælde vil man sandsynligvis finde ud af, at der findes

en helt fornuftig forklaring på afvigelserne. Men det kunne også være måden at finde frem til de steder, hvor tingene går skævt, og de ansatte er kørt trætt og hellere burde arbejde et andet sted af hensyn til beboerne. For vi skal jo huske, at vi ikke skal føre tilsyn for tilsynets skyld. Vi skal føre tilsyn af hensyn til borgerne – de svageste i samfundet, siger Vivi Kier, der også ser digitale tilsyn som en metode til i højere grad at involvere både borgerne på de sociale tilbud og deres pårørende i tilsynsarbejdet:

– Der er borgere, som er så udsatte, at de ikke selv kan være med til at evaluere deres tilbud, men det er jo langt fra alle. Mange vil selv kunne bidrage med input til evalueringen af et tilbud eller kunne forholde sig til sandhedsværdien i en tilsynsrapport, hvis de blev inddraget i arbejdet. Og hvor borgerne er for svage, f.eks. udsatte børn, der mangler modet og overskuddet eller de svært udviklingshæmmede, der ikke har vernerne, ja, der må vi finde

frem til engagerede pårørende eller andre betydningsfulde og ansvarlige voksne, der kan være med til at varetage den enkeltes interesser. Det vil helt sikkert være lettere, hvis en del af processen var digital, mener Vivi Kier, socialpolitiske ordfører for Konservative.

Muligheden findes allerede

Allerede i dag er der mulighed for at skabe det overblik, som efterlyses politisk:

– I dag er der ingen undskyldning for ikke at kende den aktuelle status på løsningerne af lovpligtige opgaver på landets institutioner,

uanset om det er offentlige eller private sociale institutioner eller sundhedsinstitutioner, mener direktør Michael Sandal, Team Online A/S.

– Det er f.eks. muligt til stadighed at have et totalt overblik over antallet af tilfælde af magtanvendelser, unormale mønstre i medicinering og manglende opdateringer i lovpligtige handleplaner herunder mål og delmål. På alle de sociale tilbud, som anvender Bosted Systemet, er disse data registreret i systemet, hvor de jo bruges i det daglige udviklingsarbejde, forklarer Michael Sandal. Hvis en medarbejder f.eks. mangler at følge op på et delmål for en beboer, så får vedkommende en meddelelse på sin skærm et par dage inden den aftalte tidsfrist, en alarm på

dagen og endnu én, når fristen er overskredet. På medarbejderens skærbillede med udestående opgaver skifter opgaverne ganske enkelt farve fra grøn til gul til rød.

Hvis man ønsker det, kan man jo udvide funktionaliteten, så afdelingslederen efterfølgende får en lignende serie af advarsler, hvis f.eks. en vis procentdel af de lovpligtige handleplaner for hele afdelingen ikke er opdateret.

– Sådan et system er først og fremmest en hjælp til den lokale afdelingsleder, der kan benytte informationerne til at undersøge, hvad der evt. er årsagen, og hvad man evt. kan gøre ved det. Men systemet kan også sættes op til, at en advarsel automatisk sendes videre til den lokale forstander, hvis situationen ikke ændrer sig og hvis f.eks. en vis procentdel af hele tilbuddets

handleplaner ikke er opdateret – og så fremdeles, siger Michael Sandal.

Tilsvarende vil embedslægen i en region med et enkelt blik på sin skærm, inden hun går hjem fra arbejde fredag eftermiddag, kunne se, om der er et usædvanligt mønster i medicinforbruget på områdets tilbud og tage sine forholdsregler. Sådan et Early Warning-system giver samtidig rette vedkommende mulighed for at bore sig hele vejen ned gennem systemet og se den eller de konkrete sager, som er årsag til, at systemet er gået fra grønt til rødt niveau, altså i realiteten en form for digitalt tilsyn, baseret på de samme informationer, som er dokumenteret af hensyn til det enkelte tilbuds daglige arbejde og udviklingsmuligheder, siger Michael Sandal, Team Online A/S.



FAKTABOX

Tilsynspligten

Tilsynspligten med de kommunale tilbud fremgår af § 16 i Lov om Retssikkerhed og Administration på det sociale område. Her står der, at kommunalbestyrelsen har pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses jf. § 15. Tilsynet omfatter både indholdet af tilbuddene og den måde, opgaverne udføres på.

Tilsynsforpligtelsen er uddybet i Serviceloven, hvor kommunalbestyrelsen efter §148 skal føre tilsyn med de sociale tilbud, som kommunalbestyrelsen har truffet afgørelse om i forhold til den enkelte. Formålet er dels at sikre, at hjælpen opfylder de formål, den er bevilget til, dels at det løbende kan overvejes, om der er behov for andre former for hjælp. Tilsynet omfatter også beboere på boformer efter serviceloven m.v.

Kommunalbestyrelsen har også en forpligtelse jf. § 148a i SEL til at føre et driftsorienteret tilsyn med forholdene i det enkelte sociale botilbud, herunder tilsyn med økonomi og personaleforhold med videre, ligesom kommunalbestyrelsen har en forpligtelse til at føre tilsyn med de private botilbud, som er godkendt af kommunalbestyrelsen. Tilsynsmyndigheden forpligter sig både til at føre et generelt tilsyn og et direkte individuelt tilsyn.

Typisk udmønter tilsynsopgaven sig i tre konkrete former for tilsyn:

- Uanmeldte tilsynsbesøg
- Anmeldte tilsynsbesøg
- Skærpet tilsyn

Digitalisering og

FN's handicapkonvention

FN's internationale handicapkonvention blev vedtaget af FN's generalforsamling den 13. december 2006. Danmark underskrev den 30. marts 2007 konventionen og har nu sammen med 125 af FN's 192 medlemslande forpligtet sig til at ratificere konventionen, dvs. ændre i lovgivningen og vedtage nye love og tiltag, der forbedrer handicappedes rettigheder og forhindrer diskriminering. Velfærdsministeriet arbejder på at få ratificeret konventionen, så den bliver en del af dansk lovgivning i begyndelsen af 2009.

Konventionen er en menneskerettighedskonvention, der skal sikre de grundlæggende menneskerettigheder for personer med handicap af fysisk og/eller psykisk karakter.

Den skal bidrage til, at mennesker med funktionsnedsættelser opnår lige muligheder og de samme rettigheder, som andre mennesker har inden for områder som uddannelse, arbejde og det sociale liv.

– Jeg ser frem til, at vi får ratificeret konventionen. Det at være handicappet må ikke udelukke, at man deltager i samfundslivet på lige fod med andre mennesker, og der tror jeg, at konventionen kan medvirke til at gøre en positiv forskel, siger velfærdsminister Karen Jespersen.

Essensen i FN's konvention om rettigheder for personer med handicap er, at alle mennesker uanset fysiske og psykiske handicaps har krav på at blive behandlet som ligeværdige borgere. Hele tankegangen i Bosted Systemet under-

støtter den socialpædagogiske indsats for at føre denne vision ud i livet.

Ved at dokumentere indsatsen over for den enkelte borger skabes et grundlag for videndeling mellem de fagprofessionelle til gavn for indsatsen i forhold til den enkelte borger. Men systemet giver også den enkelte borger øget mulighed for indsigt i egen sag og dermed mulighed for at påvirke og få større indflydelse på eget liv.

– Det enkelte menneskes rettigheder er ukonkrete. Derfor har vi sat borgeren i centrum i Bosted Systemet. Den overskuelighed og gennemsigtighed, som systemet tilbyder, styrker den enkelte borgers retssikkerhed og mulighed for at få større indflydelse over eget liv, siger direktør Michael Sandal, Team Online.



Digitaliseringen sætter retssikkerheden på prøve

Kommentar fra Lisbeth Jensen, formand for Udviklingshæmmedes LandsForbund, ULF

Digitalisering er en fordel, alle steder, hvor det gælder om at sikre kvaliteten af den pædagogiske indsats og på områder som medicinbehandling. Her kan digitalisering være med til at styrke kvaliteten og borgerens retssikkerhed. Men generelt sætter digitaliseringen retssikkerheden på prøve i forhold til handicappede, mener landsformand Lisbeth Jensen, ULF.

– Digitalisering giver ganske vist mulighed for, at personalet f.eks. kan udfylde en handleplan sammen med borgeren, og det er godt. Men hvordan sikrer vi, at det ikke alene er personalets holdning, der kommer til udtryk? spørger Lisbeth Jensen.

En af udfordringerne for de handicappede er, at handicappede har brug for mere hjælp for at kunne begå sig i cyberspace på lige fod med andre borgere. Derfor udfordrer den øgede digitalisering personalets evner til at formidle

og imødekomme borgerens behov for hjælp og vejledning.

– Selvom vi digitaliserer, erstatter det ikke et godt samspil mellem borger og personale. Det er vigtigt, at personalet tager sig tid til at sætte sig ned med borgeren og f.eks. hjælpe med at indberette til SKAT via computeren. Det handler om, at borgeren er tryk og stoler på personalet, siger formanden for ULF, og fremhæver handicappede uden sprog som en særlig udfordring for personalet. Her foreslår hun, at man bruger

flere billeder i kommunikationen med borgeren. Billeder er vigtig symbolik og sikrer, at personalet og borgeren ikke går forkert af hinanden.

– Hvis emnet er borgerens tilfredshed med at bo det pågældende sted, er det oplagt at vise et billede af et hus eller en lejlighed som kan skabe enighed om det emne, man taler om. Det er så vigtigt, at man forstår hinanden, så borgerens ønsker kommer frem, og borgeren inddrages i alt vedrørende hans/hendes liv, mener formanden for ULF, Lisbeth Jensen.

borgerens retssikkerhed

Vox pop

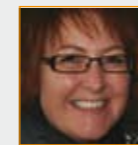
VI HAR SPURGT EN RÆKKE BRUGERE AF BOSTED SYSTEMET OM, HVORDAN DIGITALISERING KAN VÆRE MED TIL AT STYRKE BORGERENS RETSSIKKERHED?



1

Jeanette Søgaard, social- og sundhedsassistent, behandlingsstedet Holbrogaard, Faaborg

Retssikkerheden øges blandt andet ved, at man kan arbejde med digital signatur på dokumenterne og kan dokumentere, hvad der er sket i en sag.



2

Mette Bang, administrationsmedarbejder, bostedet Æblehaven, Kolding

Man kan sige, at retssikkerheden øges ved digitalisering, fordi alle relevante data samles et sted. På den måde bliver data mere tilgængelige og overskuelige for alle – også for borgerne. Det er nemt at finde frem til de svar, som man har brug for, f.eks. når man skal indberette til regionen med mere.



3

Mogens Kiersgaard Hansen, afdelingsleder, botilbuddet Vestbo, Middelfart

Et godt eksempel er Bosted Systemets lommepege-modul, hvor vi både registrerer og godkender udbetalinger på beboernes konti. Det sikrer naturligvis mod tyveri af brugernes penge. Men det øger også retssikkerheden for både personale og beboer, fordi vi hele tiden kan dokumentere, hvad der er sket. På samme måde sikrer f.eks. digitalisering af procedurerne i forbindelse med medicingivning, at vi har vished for, at beboerne får den medicin, som de har krav på – hverken mere eller mindre.



4

Hans Bjerregaard, afdelingsleder og sygeplejerske, Syrenparken, Vejle

Ved at digitalisere åbnes der for mulighed for, at vi kan inddrage borgeren mere i arbejdet med handleplanen. Med det netbaserede Bosted System har vi jo mulighed for at sidde i beboerens eget hjem ved computeren og udfylde handleplanen sammen. Desuden er alene det faktum, at handleplanerne nu er læsbare, i sig selv en styrkelse af retssikkerheden. Det er jo de færreste, der kan læse andres håndskrift. Også på medicinområdet styrker det retssikkerheden, når det af loggen i systemet tydeligt fremgår, hvem der har givet hvad til beboeren og hvornår – uden mulighed for at slette i optegnelserne bagefter. Dermed er ansvarsplaceringen blevet meget tydeligere.

Akkreditering: IT KAN HJÆLPE

Af centerleder i Akkreditering Danmark, Jan Alder



Hvad kan og skal IT på det sociale område kunne?

- Effektivisere og frigøre ressourcer til arbejdet med brugerne og til forbedring af den faglige udvikling
- Styrke det daglige pædagogiske arbejde, så ydelserne på tilbuddet optimeres
- Sikre systematisk og faktisk dokumentation af indsats og ressourceforbrug
- Gøre statistisk dataopsamling muligt
- Tydeliggøre kommunikation til både eksterne og interne interessenter
- Sikre myndigheders og politikeres muligheder for styring og viden
- Skabe indblik, så det offentlige ressourceanvendelse lever op til det lidt diffuse begreb om "sammenhæng mellem pris og kvalitet"
- Formidle "Fortællingen om hvad der egentlig foregår ude på de mange sociale tilbud i Danmark" - om borgere, der ikke har de samme muligheder som os andre, om triste skæbner blandt børn, unge og voksne, hvor det så alligevel lykkes. Akkreditering Danmark retter sig både mod private og offentlige sociale tilbud.

📖 Læs mere om Akkreditering Danmark på www.akkreditering.dk eller kontakt centerleder Jan Alder, ja@caku.dk, mobil 22 60 62 34.

Akkreditering Danmark er en akkrediteringsordning, der er udviklet i praksis gennem en tæt dialog med de private sociale tilbud og tilbud om specialundervisning. Det var LOS, Landsforeningen af opholdssteder, botilbud og skolebehandlingstilbud, der tog initiativ til projektet i 2005.

Akkreditering Danmark retter sig i dag mod forskellige dele af såvel den offentlige som den private sociale sektor. Status er, at 50 danske tilbud allerede er akkrediterede, og mere end dobbelt så mange arbejder på at blive det.

Det særlige ved det sociale område

Først lidt stikord til det praktiske arbejde med akkreditering på det sociale område:

- Brugere af meget forskellig kaliber
- Medarbejdere med meget forskellig baggrund

- Kommunale og nationale krav og ønsker om dokumentation
- Interne krav om dokumentation, der forbedrer indsatsen og arbejdsglæden
- Systematik, ledelse, kompetencer, organisationsudvikling, fokus på resultater og effekter, værdier, strategier, brugerinddragelse – kendetegn ved praksis der kræver et stort fokus på det sociale tilbuds faglige kvalitet, brugeroplevet kvalitet og organisatorisk kvalitet.

Alt dette skal et moderne socialt tilbud mestre, og det kan akkreditering hjælpe med. Med den rigtige IT-understøttelse kan akkrediteringsarbejdet lattes, og dermed gøre det nemmere både at blive akkrediteret, og fastholde den kvalitet i arbejdet som man er blevet anerkendt for. Det er for

mange sociale tilbud et reelt arbejde at blive akkrediteret, og derfor skal kvalitetsindsatsen forankres, så den anvendes i dagligdagen efter opnået akkreditering. Her er erfaringen, at IT-understøttelse er et vigtigt redskab.

Akkreditering Danmarks behov for IT-understøttelse

Mange af de akkrediterede sociale tilbud har, som konsekvens af eller som følge af akkrediteringsarbejdet, indført forskellige former for elektroniske dagbogsprogrammer og lignende. Der er flere software-producenter på markedet, og i Akkreditering Danmark anbefaler vi ikke ét bestemt produkt. Til gengæld anbefaler vi de sociale tilbud, at deres IT-leverandør kan sikre:

- At udveksling af personfølsomme oplysninger

kan foregå korrekt

- At produktet kan kommunikere med de forskellige offentlige IT-platforme og systemer, der formentlig vil blive obligatoriske
- At de får et anvendeligt, nemt og effektivt system
- At evaluering og refleksion understøttes, så også resultater og effekter beskrives og dokumenteres
- At indtastning helst kun sker ét sted

Det kunne have været relevant i udviklingsfasen at få udviklet ét specifikt produkt målrettet vores kvalitetsordning, men vi havde ikke ressourcer og økonomi til at få udviklet dette produkt, der kunne opfylde de forskellige interne og eksterne krav. Vi er for nylig gået i dialog med Team Online, der gerne vil afklare, om det er muligt at tilpasse deres Bosted

System til Akkreditering Danmarks forskellige standarder og kriterier - en dialog vi gerne vil udvide med andre producenter på markedet. Konkret ønsker vi i Akkreditering Danmark at kunne tilbyde sociale tilbud, der vil akkrediteres, at de kan købe et særligt tilpasset IT-produkt, der både understøtter akkrediteringsarbejdet, og som er fremtidssikret til at kommunikere med de offentlige IT-platforme, og sluttelig øger effektiviteten for at frigøre ressourcer til det, der er vigtigt – nemlig arbejdet med brugerne.

Sociale tilbud skal være bedre

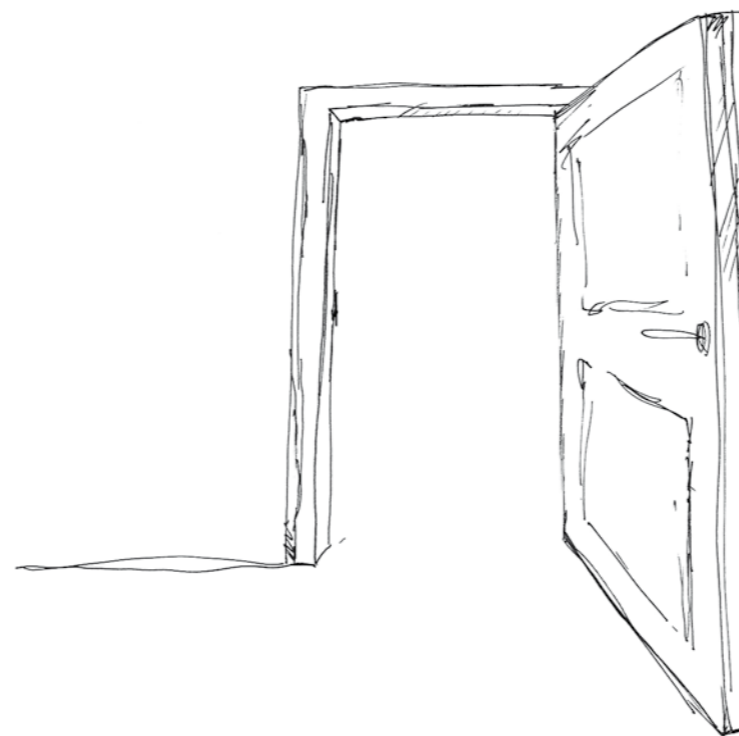
IT og digitalisering er ikke nyt – langt fra. Det indføres i mange dele af den offentlige sektor – også på Velfærdsministeriets område. På området for udsatte børn og unge har der i flere år kørt et digitaliseringsprojekt, og der er

i 2008 igangsat et tilsvarende digitaliseringsprojekt for voksenhandicap og udsatte voksne. Det interessante for Akkreditering Danmark er at få udviklet IT-understøttende produkter, som kan imødekomme praksis for de sociale tilbud, der arbejder med akkreditering i deres hverdag.

Akkreditering i den moderne udgave, hvor fokus er på læring, refleksion og resultater samt effekter, bliver indført på det sociale område i de kommende år. Det er afgørende at få skabt en fornuftig og relevant platform for dokumentation og udvikling af den sociale sektor i Danmark. Det er helt essentielt, at målet for de sociale tilbud er at være bedre til at gøre deres arbejde end til at beskrive og dokumentere det – i den forstand er både akkreditering og IT-understøttelse kun redskaber til at nå dette mål.

Bosted Systemet: EN DØR TIL DEN SKJULTE VIDEN

SYDDJURS SOCIALPSYKIATRI HAR ERFARET, AT BOSTED SYSTEMET KAN BIDRAGE TIL AT MEDARBEJDERNE SER PÅ EGEN PRAKSIS MED NYE ØJNE.



FAKTA BOX

OM SYDDJURS SOCIALPSYKIATRI

Socialpsykiatrien varetager specialiserede tilbud for borgere med socialpsykiatriske problemstillinger, der har begrænsede muligheder for at leve integreret i samfundet. Området omfatter dagtilbud, bofællesskaber, undervisning, akutindsats og opfølgende indsats. Socialpsykiatrien samarbejder bl.a. med den regionale behandlingspsykiatri, Randers psykiatriske Hospital, Forsorg og Misbrugscentre i Rønde, Lokalpsykiatrien i Rønde og Beskæftigelsesforvaltningen. Borgerne modtager socialpsykiatrisk støtte i form af hjælp til økonomi, rengøring eller kontakt med andre.



Teamleder Susanne Dehn Andersen på sit kontor i Hornslet. Syddjurs Socialpsykiatri er opdelt i fem afdelinger, og har kontorer i henholdsvis Hornslet, Ebeltoft og Rønde.

Viden kommer frem i lyset

Socialpsykiatrien i Syddjurs er ligesom andre sociale specialområder kendetegnet ved, at der eksisterer en masse tavs viden blandt medarbejderne, fordi man ikke har haft tradition for at sætte ord på det pædagogiske arbejde. Som eksempel havde ca. halvdelen af personalet i Syddjurs Socialpsykiatri aldrig arbejdet med dokumentation før implementeringen af Bosted Systemet. Og det skaber forandring i organisationen.

Personalegruppen deler sig nu ifølge teamleder Susanne Dehn Andersen i to lejre – den ene føler et pres fra ledelsen om at sætte ord på arbejdet, mens den anden gruppe føler sig mere sikker i formidlingen.

Susanne håber at kunne imødekomme noget af personalets usikkerhed over dokumentationsarbejdet ved at tage temaet op til samtlige personalemøder under punktet "Hvordan går det med Bosted Systemet?"

Ny tankegang for § 85 ydelser

Susanne Dehn Andersen forklarer, at forandringen er en nødvendighed, fordi der er ved at ske en redefinering af hele fagidentiteten på deres område, idet der i 2007 kom en anden

forventning til § 85 ydelser.

– Udviklingen går mod, at vi skal have flere igennem, og at der er mere fokus på rehabilitering end på vedligeholdelse. Det kræver større faglighed og en afgrænsning af opgaverne, vurderer Susanne.

Ifølge Susanne medfører kravet om dokumentation, at medarbejderne ikke længere kan opfinde egne metoder.

– Medarbejderne på aktivitetsdelen skal f.eks. oprette aktivitetsbeskrivelser, og det kræver en afklaring og refleksion hos medarbejderne, som hæver det faglige niveau. Tidligere fokuserede medarbejderne på relationen til brugeren. Det betød, at en medarbejder kunne opstille mål om, at brugeren skulle kunne lide vedkommende, og derfor fungerede personalet i højere grad som en form for besøgsven, mener Susanne.

– I dag er det slut med alene at fungere som besøgsven, og derfor skal gamle vaner og brugernes forventninger aflæres. Nu handler det om, at brugerne skal skabe netværk hos andre end personalet. Det handler om at yde støtte i forhold til fastsatte mål, hvor man har forholdt sig til, hvad den enkelte har brug for.

Nu gælder det om at få afsluttet brugerne, så snart funktionsniveauet er blevet bedre. Det skal i dag ses som en succes, at kunne afslutte en indsats, og det skal ses som noget godt, når brugerne bliver uafhængige, vurderer Susanne.

Rette tid og sted

Bosted Systemet er derfor kommet til Syddjurs på det rette tidspunkt, mener Susanne.

– Bosted Systemet kan være med til at håndtere de nye forventninger, fordi det skaber nye måder at arbejde på. Bosted Systemet gør f.eks., at vi nu kan bruge handleplanskonceptet, siger Susanne, der er klar over, at en af de udfordringer, som følger med den øgede dokumentation, er, at medarbejderne kan være i tvivl om, hvor meget de skal dokumentere. Bør man f.eks. skrive ved hvert hjemmebesøg? Susanne besvarer selv spørgsmålet og forklarer, at den hyppige dokumentation, som kendes fra bostederne, ikke er hensigtsmæssig for deres medarbejdere. Selv mener hun, at dokumentationen fylder 20% af arbejdet, mens den pædagogiske del udgør de resterende 80%.

Rum for kreativitet

Susanne Dehn Andersen mener desuden lidt paradoksalt, at et system som Bosted Systemet, der er styret af regler, kan være godt at have i huset i forandringstider, fordi det er med til at fremme de kreative processer hos personalet.

– Loven sætter den overordnede ramme, politikerne skaber forventningerne, og herunder opererer lederne. Bosted Systemet sætter med udgangspunkt i alt dette rammerne for og sikrer, at personalet kan agere kreativt inden for de fastsatte rammer. Det, tror jeg, giver personalet ro. De får at vide, at systemet rummer de og de muligheder, og inden for de rammer kan de udfolde sig frit. Personalet gør mere, end jeg havde forventet. Og de undersøger helt af sig selv nye muligheder i systemet, når behovet opstår, siger Susanne Dehn Andersen. Hun mener desuden, at medarbejderne oplever en tryghed ved at få et overblik over, hvad der dokumenteres, idet det er med til at synliggøre, at de leverer varen og giver en faglig tilfredsstillelse.

– Bosted Systemet skaber eftertænkning og gør, at medarbejderne ser på deres egen

praksis med nye øjne. De spørger sig selv, om de kunne have gjort noget andet end det, de valgte at gøre. De kan invitere andre med ind i deres praksis og dele erfaringer og viden med hinanden. Der er ingen hemmelige rum, og det skaber en åbenhed omkring indsatsen, som er meget vigtig, mener Susanne Dehn Andersen.



Bruger der lægger puslespil på Værestedet Midtpunktet i Rønde



Marianne Smedegaard: På farten for social velfærd i Norden

Det er mandag morgen. Marianne Smedegaard står på perronen på Odense Banegård med sin håndbagage. Klokkeren 7.46 sætter hun sig til rette i IC 108 til Kastrup Lufthavn. Godt fem timer senere træder hun ind ad døren på Nordisk Velfærdscenter i Stockholm, hvor hun arbejder som konstitueret direktør.

– Selv om Stockholm ligger langt fra Odense, havde jeg brugt lige så lang tid om ugen på at pendle til og fra arbejde, hvis jeg f.eks. var ansat i Region Syddanmark i Vejle, siger Marianne Smedegaard, der aldrig har fortrudt sit jobskifte i 2006 fra Fyns Amt til det nordiske samarbejde.

Den nordiske Model

NVC er en nyoprettet nordisk institution under Nordisk Ministerråd:

– Det betyder at jeg er daglig chef for 25 højt

kvalificerede medarbejdere i Danmark, Norge, Sverige, og Finland, der alle har fingeren på pulsen på det sociale område, siger Marianne Smedegaard.

– NVC er med sine datterinstitutioner Nordisk Ministerråds hovedorgan for at fremme udviklingen inden for det socialpolitiske område i Norden og nærområderne. Vores overordnede opgave er at bidrage til at udvikle den nordiske velfærdsmodel og højne kvaliteten inden for det socialpolitiske område i Norden. Det gør vi ved at initiere nye projekter på det socialpolitiske område, hvor der samarbejdes på tværs af de nordiske lande. Det gør vi også gennem uddannelse, information, fremme af forsknings-samarbejde, formidling af forskningsresultater, udviklingsarbejde, netværksopbygning og internationalt samarbejde. Det gælder om at dele og nyttiggøre de enkelte landes erfaringer i et nordisk perspektiv, men også om at bringe de nordiske erfaringer på socialområdet videre ud i verden - først og fremmest til nærområdet, det vil sige landene omkring Østersøen, og i EU, siger Marianne Smedegaard, der mener,

at Norden har meget at byde på, fordi vi har fælles kultur og samme mål og regler på mange områder.

– Ude i verden er man f.eks. meget optaget af Den Nordiske Model, fordi vi har så meget fokus på inkludering og udvikling af det enkelte menneske uanset social status og handicap. Det betyder blandt andet, at vi er meget engageret i de baltiske lande og Nordvest Rusland, hvor NVC har en række projekter, hvor formålet netop er at bringe vores bedste erfaringer videre til andre.

Digitalisering er fælles interesse

Ligesom i Danmark er digitalisering af den sociale sektor også på dagsordenen i de øvrige nordiske lande. I den sammenhæng ser Marianne Smedegaard også muligheder for, at et samlet Norden kan bringe sig i front internationalt:

– Det er ikke et område, vi har haft stort fokus på endnu, men behovet for digitalisering er ens i alle de nordiske lande. Udfordringen består jo grundlæggende i at finde måder at

F Nordisk viden på socialområdet

I hele Norden forskes der meget i social- og handicapområdet. Her er en række links til steder, hvor du kan finde nye spændende forskningsresultater:

- Østlandsforskning – www.ostforsk.no
- Nordic Network for Disability Research – www.nndr.no
- SFI Det nationale forskningscenter for velfærd – www.sfi.dk
- Nordlandsforskning – www.nordlandsforskning.no
- Center for Disability Studies, University of Iceland – www2.hi.is/page/fotlun_en_about
- Institut för hälsa och välfärd – www.stakes.fi

F Nordisk Velfærdscenter

NVC blev etableret den 1. januar 2009 af Nordisk Ministerråd som resultatet af en sammenlægning af Nordiska samarbetsorganet för handikappfrågor (NSH), Nordiska utvecklingsprogrammet för utveckling av social service (NOPUS), Nordisk uddannelsescenter for døvblindepersonale (NUD) og Nordisk center för alkohol- och drogforskning i Helsingfors.

Centeret har hovedkontor med seks medarbejdere placeret i Stockholm og arbejder tæt sammen med NVC Danmark og NVC Finland samt Nordiska Högskolan för Folkhälsovetenskap i Sverige. NVC Danmark er det nye navn for Nordisk Uddannelsescenter for Døvblindepersonale, NUD, der ligger i Dronningelund i Nordjylland. Centeret yder service til personale og organisationer, der arbejder for og med personer med døvblindhed primært i de nordiske lande. NVC er desuden sekretariat for Nordiska Handikappolitiska Rådet.

» Læs mere om NVC på www.nordiskvalfardscenter.se

understøtte den daglige indsats på, så den kan varetages af færre hænder for færre penge i en tid, hvor borgernes forventninger til de sociale ydelser er stjernehøje og stadig stigende. Vi skal altså have fundet ud af, hvor vi skal bruge hænderne, og hvor vi med fordel kan bruge arbejdskraftbesparende teknologi. Her er de danske tanker om Social IT spændende. Også fordi vi med de rette it-systemer kan sikre, at nye dokumentationsbehov ikke blot betyder ekstra arbejde for medarbejderne, men rent faktisk kan omsættes til bedre ydelser, når vi kan se, hvad der virker og dermed får sat gang i det pædagogiske udviklingsarbejde i hverdagen.

Projekt Vestnorden

Hidtil har NVC blandt andet arbejdet med videokonferencer mellem institutioner og eksperter som et middel til at styrke og udvikle den sociale indsats:

– Vi er meget optaget af at finde nye måder at anvende teknologien på, og i Projekt Vestnorden har vi undersøgt, hvordan ny

kommunikationsteknologi kan anvendes af familier og ansatte som arbejder med udviklingshæmmede, og hvordan teknologien kan benyttes til kompetenceudvikling i det daglige arbejde, siger Marianne Smedegaard.

Projekt Vestnorden er et samarbejde mellem Grønland, Færøerne, Island og med NST, Nasjonalt senter for telemedisin i Tromsø som teknisk ansvarlig.

– Et andet vigtigt indsatsområde for NVC er videndeling. Her står vi også over for en udfordring, hvor internet og it-teknologien skal hjælpe os. Både i Norge og Sverige har man stærke traditioner for at forske i socialområdet, men problemet er, at den forskningsbaserede viden kan være svær at finde for andre. Her kan teknologien være med til at gøre det lettere for socialarbejderne i de nordiske lande at finde frem til den relevante viden. Vi har faktisk megen viden på socialområdet, men den har kun begrænset værdi, så længe den ikke er let tilgængelig. Viden skal bringes i spil og gøres til en del af hverdagen på de enkelte tilbud, hvor og når der er brug for denne viden.

Alene derfor kunne det være interessant at se nærmere på digitalisering af den sociale sektor og Social IT som et tema på nordisk plan, siger Marianne Smedegaard, som 1. maj erstattes i chefstolen af nordmanden Tone Mørk.

– Hele ideen med det nordiske samarbejde er, at stillingerne er tidsbegrænsede, men jeg har da endnu nogle år foran mig, hvor jeg vil koncentrere mig om de mange spændende projekter, som gennemføres i regi af NVC, og jeg ser frem til at samarbejde med den nye direktør. Allerede i dag er jeg jo på farten med mere end 100 rejsedage om året, så der bliver nok rigeligt at se til uden en direktørtitel – også i de kommende år, siger Marianne Smedegaard, konstitueret direktør for Nordisk Velfærdscenter i Stockholm.

» Læs mere om Nordisk Ministerråd på www.norden.org

Dialogbaseret BUM

i

Ringkøbing-Skjern Kommune

Tilbage i 2006 besluttede de fem kommuner, der i dag indgår i Ringkøbing-Skjern Kommune, at begynde arbejdet med dialogbaseret BUM for at højne kvaliteten af visitationerne samt for at udføre opfølgning via § 141 handleplaner. De har undervejs været i dialog med Institut for Serviceudvikling (ISU) om udarbejdelsen af en dialogbaseret Bestiller-Udfører-Modtager-model udviklet specielt til handicap- og psykiatri-området. Sideløbende med projektet har de arbejdet med holdningerne til BUM, og senest er der i den forbindelse gennemført en evaluering af modellen. Ringkøbing-Skjern Kommune er i øjeblikket i gang med opstartskurser i Team Onlines Bosted System.

Klar, parat start

Det var både centerledere og medarbejdere fra Specialteamet samt øvrigt personale fra centrene, der sad på skolebænken på Rådhuset i Ringkøbing til tre dages opstartskursus i november 2008, da to konsulenter fra Team

Online underviste Ringkøbing-Skjern Kommune i Bosted Systemet. I løbet af de første måneder i 2009 vil superbrugerkurser, brugerkurser og grundlæggende IT-kurser følge for resten af personalet inden for Voksenhandicap og Socialpsykiatri. Opstartskurset var planlagt til tre dage, da i alt seks tilbud skulle starte på en gang. De seks tilbud er følgende: Bakkehuset, Center Vest, Center Øst, Skelbæk centret, Socialpsykiatri og Åcenter syd. Desuden deltog personalet fra Specialteamet, fordi det er dem, der udarbejder §141 handleplan samt funktionsudredninger, som ligger til grund for, hvilket tilbud borgeren visiteres til.

Team Onlines konsulent Annie Janssen fortæller, at den store udfordring i forbindelse med opstartskurset var at få de seks forskellige typer tilbud med tilsvarende forskellige arbejds gange til at passe ind, så der kunne udarbejdes fælles skabeloner, der bl.a. danner grundlag for de personlige udviklingsplaner,

som skrives på borgerne.

– Det gik imponerende hurtigt at komme til enighed om passende skabeloner, siger Annie Janssen efter et veloverstået opstartskursus i Ringkøbing.

Hun forklarer desuden, at for at medarbejderne på de forskellige centre kan kommunikere omkring borgere, som bor i et center og har dagtilbud i et andet center, er der oprettet en extranetadgang, der giver personalet adgang til aktiviteter, handleplaner, mål og delmål, dagbog, fora, dokumenter samt medicinoplysninger på den enkelte borger.



Fagchef for Voksenhandicap og Socialpsykiatri Inge Marie Vestergaard



Med fagchefen Inge Marie Vestergaard i spidsen delte Ringkøbing-Skjern Kommune deres erfaringer med deltagerne på KL's handicap- og psykiatrikonference i november 2008. De præsenterede her værktøjer fra arbejdet med dialogbaseret BUM på handicap- og psykiatriområdet. Vi fangede Inge Marie Vestergaard på konferencen og spurgte bl.a. til hendes visioner for arbejdet med BUM, hun er nemlig meget optaget af, hvordan arbejdet med BUM kan bane vejen for øget dialog mellem udfører- og bestillerledet.

I oplægget gjorde du meget ud af at fortælle, at det er vigtigt at få skabt ejerskab hos udførerledet i forhold til BUM. Hvordan gør man det?

– På første møde, hvor borgeren også deltager, udarbejdes funktionsudredningen, som vedrører borgerens funktionsnedsettelse og ressourcer. På dette møde eller et senere møde påbegyndes udarbejdelsen af §141 handleplan og bestilling. Her opsættes mål for borgeren, herunder borgerens ønsker for sit liv.
– Det er vigtigt, at man imødekommer den eventuelle forskrækkelse, der måtte være forbundet med BUM. Jeg frygter, at bestilleren anses for en, der sidder i et slot og er hævet over udføreren - det er totalt misforstået. Det er desuden vigtigt, at der fokuseres på indholdet,

og at man har en dialog om det. Alle parter har jo et ønske om, at det skal lykkes, siger Inge Marie Vestergaard.

– Anbefalingerne fra evalueringen af modellen Dialogbaseret BUM fra maj 2008 lyder bl.a. på, at det er vigtigt at bevare den tætte dialog med udførerledet og at inddrage udførerledet i læringsprocessen. Desuden efterspørges en opfølgning på bestillingerne. Udføreren har typisk spørgsmål om, hvad der forventes af deres arbejde, og om arbejdet har hjulpet borgeren?

Når inddragelsen af udførerledet øges, betyder det, at man kan planlægge, hvad der skal arbejdes med systematisk, og det gavner i sidste ende borgeren, at indsatsen bliver mere mål-

rettet, siger Inge Marie Vestergaard.

– Det smarte ved Bosted Systemet er, at målene og ønskerne i forhold til § 141 handleplanen bliver synlige og tilgængelige på kontaktpersonens startside i systemet. Det gør, at de bliver nærværende og retningsgivende, forklarer Inge Marie Vestergaard.

Dine visioner for arbejdet med BUM?

– Jeg ønsker sammenhæng mellem visitation og normering (penge), siger Inge Marie Vestergaard.



E-tilgængelighed: Handicappede overses på nettet

af: Birgitte Dalgård Johansen, kommunikationsmedarbejder, Hjælpemiddelinstitutet

Claus Thøgersen kan ved hjælp af sin skærmlæser og sin PDA få informationer om et websites struktur, opbygning og indhold. Er et sites bagvedliggende struktur ikke kompatibel med skærmlæseren, har Claus Thøgersen meget svært ved at få de informationer, han skal bruge, og websitet er ubrugeligt for ham og andre blinde. Trods krav fra EU-kommissionen og retningslinjer fra den danske regering halter det gevaldigt med de danske offentlige websites.



Webmaster Søren Aalykke

Claus Thøgersen er ved at føre mig ind i sin verden som blind bruger af internettet, og ord som tags, kodestandarder og skærmlæsere trænger sig uafslædt på. Han surfer rundt på forskellige websites, men langt fra med samme hastighed, som når jeg selv gør det.

Strukturen er altafgørende

Det er ikke helt nemt at forstå, hvad Claus Thøgersen laver, når han forsøger at danne sig et overblik over et website.

– Sider som dr.dk's forside er meget svære at overskue, men de kan da heldigvis det med overskrifterne, fortæller han.

– Det hele drejer sig faktisk om struktur. Ligger der en ordentlig gennemtænkt struktur bag websitet, så kan skærmlæseren finde rundt. Overskrifterne skal være tagget H1, og ikke H2 eller H3, fordi det nu ser smartest ud i fonten. Hvis overskrifterne er rigtigt tagget, så starter skærmlæseren der, og er resten af teksten tagget rigtigt, det vil sige i den rigtige rækkefølge tag 1, tag 2, tag 3 osv., ja, så er det til at finde rundt, forklarer Claus Thøgersen. Han bevæger sig videre på nettet, men bliver stoppet af et pdf-dokument. Pdf-filer kan forholdsvis simpelt

laves sådan, at skærmlæseren kan læse dem op. Men mange er utilgængelige, fordi der ikke tænkes på tilgængelighed.

– Tilgængelighed til pdf-filer er problematisk, fordi de eneste officielle retningslinjer for fremstilling af filerne forudsætter, at man anvender Adobes værktøjer. Men pdf-filer kan fremstilles med mange andre værktøjer end Adobe, særligt i store organisationer, der ikke bare bruger standardsoftware. Hvad nytter det så at henvise dem til de tekniske retningslinjer – intet som helst! Pdf i sig selv er en standard, men tilgængelighed kræver noget ekstra, som kun Adobe selv har en løsning på. Det er derfor, vi er så opmærksomme på, at pdf-filer er problematiske, og på at man ikke bare ukritisk kan bruge dem på nettet, fortæller Claus Thøgersen.

Det kan være svært for en ikke-blind at sætte sig ind i, hvad der virker, og hvad der ikke virker. Derfor er det også vigtigt, at virksomheder og offentlige instanser konsulterer forskellige brugergrupper og går i dialog med dem, når et website skal testes eller bygges op. Claus Thøgersen sidder af og til selv med ved bordet, når Århus Kommune og Midttrafik skal have gode råd om tilgængelighed for blinde.

Fastlæg en tilgængelighedspolitik

Hovedprincippet i web-tilgængelighed er, at alle skal kunne få al den information som et givent website tilbyder. Dvs., at bruger man f.eks. et lydclip, så skal man samtidig gøre den information tilgængelig på anden vis for døve og hørehæmmede, eller er der billeder, skal der laves en alt-tekst, så blinde også ved, hvad der er på billedet. Ligesom Claus Thøgersen giver gode råd om tilgængelighed, kan man også søge råd hos tilgængelighedsrådgiverne Sensus. De har udarbejdet redskaber til at sikre, at man får et tilgængeligt website. Det drejer sig først og fremmest om at få fastlagt en intern tilgængelighedspolitik, så alle arbejder i samme retning. Søren Aalykke, webmaster ved Hjælpemiddelinstitutet, udtrykker det således: – Det er sjældent webmasteren, der producerer alt indhold til et website. Derfor er det vigtigt, at der er konsensus om, hvilke principper man arbejder efter i den bredere medarbejdergruppe, som producerer indholdet. Søren Aalykke oplever at webmasterne generelt ikke er særligt oplyste om personer med funktionsnedsættelsers særlige behov på nettet. Ofte er det heller ikke webmasteren selv, der programmerer, så

vedkommende har svært ved at være garant for tilgængelighed på det pågældende website.

– Fra flere sider f.eks. fra EU og den danske regering lægges der op til, at samfundet skal være et e-samfund, og at flere og flere ting skal ordnes via nettet. Hvis der så er en gruppe mennesker, som bliver afskåret fra at agere i og interagere med det offentlige, så bliver vores demokrati bragt i fare, lyder det fra Søren Aalykke.

Tilgængelighed er ikke nødvendigvis dyrere

I forbindelse med en undersøgelse af tilgængeligheden til offentlige websites spurgte man indkøbere, udviklere og beslutningstagere om, hvor meget de troede udgifterne ville stige, hvis tilgængelighedskravene skulle opfyldes. En tredjedel af de adspurgte mente, at merudgifterne ville blive under 10%, mens godt halvdelen mente, at det ville blive 10-30% dyrere. Søren Aalykke forsøger at nuancere disse opfattelser:

– Generelt har folk en forestilling om, at det er meget dyrt at lave et website tilgængeligt, men det er en sandhed med modifikationer. Indtænkes tilgængelighed fra starten bliver det ikke så dyrt, forklarer Søren Aalykke.

De fleste større websites i Danmark er baseret på et CMS (Content Management System). Hvis tilgængelighed er tænkt ind i et CMS fra starten, så får man meget forærende. Derfor ser Søren Aalykke også tilgængelighedspolitikken som noget, der bør gå forud for udviklingen af ethvert nyt website eller tilføjelse af indhold til et eksisterende. Også for udviklernes egen skyld.

– Det er klart, at det tager lidt længere tid, når man skal tjekke, om man lever op til de forskellige tilgængelighedskrav, men har man nogle principper, man arbejder ud fra, så behøver det ikke blive så omstændeligt, siger Søren Aalykke. Han mener ikke, at man kan undskylde den dårlige tilgængelighed på internettet med, at den teknologiske udvikling går for hurtigt til, at man kan nå at gøre de nye muligheder tilgængelige for personer med funktionsnedsættelse eller, at det er for dyrt. Lars Ballieu fra Sensus bakker op. Han mener, at det er en rigtig god idé for offentlige myndigheder at levere tilgængelige løsninger.

– De skaber dermed mulighed for, at mennesker med særlige behov, f.eks. handicappede og ældre, kan betjene sig selv på internettet. Det er sandsynligvis samtidig de grupper, som har den største kontakt til den offentlige sektor. Omkostningerne kan derfor tjene sig selv ind, ved at det er billigere at vedligeholde og drive netsteder og andre IT-løsninger, som overholder accepterede standarder, og ved at det øger selvbetjeningen blandt alle borgere. Begge dele er højst sandsynlige, hvorfor man næppe kan argumentere, at tilgængelighed er for dyrt, siger Lars Ballieu.

Tilgængelighed et krav

Siden 1. januar 2008 har det været obligatorisk, at offentlige websites skal leve op til nogle tilgængelighedskrav, som er defineret i WCAG-standard. Det vil sige, at alle offentlige websites, der er udviklet i år bør være tilgængelige. Allerede da strukturreformen trådte i kraft 1. januar 2007, stod det klart, at dette krav var på vej, så det ville være oplagt, at de nye, sammenbragte kommuners websites var tilgængelige. Men det er desværre ikke tilfældet, viser en ny rapport fra IT- og Telestyrelsen. Resultaterne viser bl.a. at kun 14 ud af de 234 websites, som Sensus har testet tilgængeligheden på, er vurderet til at have en god tilgængelighed.

» Læs mere om de åbne standarder og kortlægning af offentlige hjemmesider på IT- og Telestyrelsens website:

www.itst.dk/kommunikation-og-tilgaengelighed/tilgaengelighed. Her finder du også en vejledning i, hvordan tilgængelighedskravene opfyldes samt praktiske tips til implementering og drift.

E-tilgængelighed i praksis

Hjælpemiddelinstitutet anbefaler:

- 1 Lav ikke tekst om til grafik.
- 2 Giv mulighed for skalering af tekst.
- 3 Angiv alt-tekst til billeder.
- 4 Brug ikke tabeller til præsentation og layout.
- 5 Husk at sikre tilgængelighed i filer til download.
- 6 Sørg for alternativer til lyd og billeder.
- 7 Undgå musebaserede drop-down menuer til navigation.
- 8 Angiv korrekt og entydigt mål for link.
- 9 Sørg for, at alternative browsere kan anvende websitet korrekt.
- 10 Advar brugeren, hvis du bruger pop-up-vinduer.
- 11 Sørg for tilstrækkelig kontrast mellem tekst og baggrund.
- 12 Anvend ikke farver, som giver problemer for farveblinde.

Århus Kommune på rette kurs

I Århus Kommune har man en klar målsætning: Kommunens kommende website skal leve op til de nye obligatoriske krav til offentlige hjemmesiders tilgængelighed, som de refereres af Kompetencecenter IT for alle (KIA). For at planen skal lykkes, kræver det en indsats på mange fronter. Borgmesterens Afdeling er f.eks. i dialog med Danske Handicaporganisationer omkring udviklingen af siden for netop at sikre, at der tages et vidtgående hensyn til borgere med funktionsnedsættelse. Målet er, at borgere med nedsat funktionsevne ud fra egne præmisser skal kunne benytte den web-baserede kommunikation og service fra kommunen på lige fod med andre borgere. Det betyder, at hjemmesiden skal være tilgængelig for mennesker med handicap, der benytter forskellige former for kompenserende hjælpemidler. På baggrund af viden indhentet på hjemmesiden får alle kommunens borgere hermed et redskab til at deltage i demokratiske processer og handle i forhold til at kunne påvirke egen livssituation. Århus Kommunes nye hjemmeside lanceres primo 2010, der med garanti vil overholde WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) for tilgængeligt webdesign på niveau AA.

» Kom og hør Århus Kommune fortælle om deres erfaringer og udfordringer på web-tilgængelighedskonferencen 9. juni 2009, hvor der bliver sat fokus på den digitale tilgængelighed.

Om Hjælpemiddelinstitutet

Hjælpemiddelinstitutet er et landsdækkende videncentret og en del af den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO). Vi udvikler og formidler viden om, hvordan hjælpemidler og andre teknologiske løsninger kan bidrage til at inkludere og skabe bedst mulige vilkår i samfundet for mennesker med funktionsnedsættelser.

» Læs mere www.hmi.dk

AUTISME-VIRKSOMHED MED STORT INTERNATIONALT POTENTIALE

På femte år har IT-firmaet SPECIALISTERNE succes med at udnytte spidskompetencerne hos personer med autisme til testopgaver. Konceptet skal nu udbredes på internationalt plan.

SPECIALISTERNE, hvor de fleste medarbejdere har en autismediagnose, har haft stor mediebevågenhed. De har haft fornemt besøg af bl.a. EU's Beskæftigelseskommissær, Velfærdsminister Karen Jespersen og vores egen Beskæftigelsesminister Claus Hjort Frederiksen. Den overvældende interesse fra mediernes side skyldes, at SPECIALISTERNE er den hidtil eneste af sin slags i verden. Der har allerede vist sig at være stor udenlandsk efterspørgsel på deres koncept - indtil videre har de fået 44 henvendelser fra interesserede lande.

"Heartcore"- idealisme og forretning

Virksomhedens mission er at anvende autismsens karaktertræk positivt til løsning af værdifulde



opgaver for erhvervslivet på markedsmessige vilkår. Især det med at agere på lige vilkår med resten af erhvervslivet ligger den administrerende direktør Lisbeth Zornig Andersen meget på sinde.

– Det tænder mig at kunne anvende markedskræfterne og samtidig kunne gøre en god gerning, hvor jeg kæmper for at skabe jobs til personer med en autismediagnose. Hvad angår fakturering og salg af ydelser, er vi ikke forskellige fra andre IT-virksomheder, siger Lisbeth Zornig Andersen og fortæller, at disciplinen kaldes "heartcore" – vi tjener penge for at sikre arbejdspladser til mennesker med autisme og det vil sige, at profitten bliver et middel til at nå målet. Hun tilføjer, at de jævnligt får tilkendegivelser fra pårørende til mennesker med autisme, der roser SPECIALISTERNEs initiativer. Det giver håb at arbejde i en virksomhed som vores, mener Lisbeth Zornig Andersen.

Dygtige testere

Stifteren Thorkil Sonne modtog Årets Autismepris i 2004, hvilket da også vidner om, at hans initiativ foruden at være en god forretning vækker begejstring hos personer med autisme og deres pårørende. Han har selv problematikken tæt inde på livet som far til en søn med autisme-diagnose. Fremtidsudsigterne ser normalt dystre ud for disse mennesker, der kan se frem til et skånejob eller et liv på førtidspension. Ingen har før Thorkil Sonne tænkt på at udnytte autismsens karaktertræk, som ofte er fødte testere af soft- og hardware. Lisbeth Zornig Andersen peger på den finansielle sektor og bogholderi som brancher, hvor

man med fordel også kan bruge autister, som har præferencer for den logisk matematiske måde at tænke på.

– Mennesker med autisme er oplagt arbejdskraft i brancher, hvor tal og logik er involveret, og hvor det at håndtere, validere og vedligeholde komplekse data betragtes som spidskompetencer, forklarer Lisbeth.

Til forskel fra Thorkil Sonne har Lisbeth Zornig Andersen ikke selv haft personlig berøring med mennesker med autisme, før hun begyndte sit arbejde hos SPECIALISTERNE. Tværtimod havde hun et stereotypet billede af mennesker med autisme ligesom de fleste andre, men hun er siden blevet klogere.

– Jeg havde selv den opfattelse, at mennesker med autisme havde svært ved at skabe sociale relationer, men de viser empati og følelser, så snart de føler sig trygge. Man skal vide, at mange af dem er sårbare og har lidt mange nederlag, inden de kommer til os, når samfundet har stemplet dem som "utilpasset" og "mærkelig". Det er en af grundene til, at det er tydeligt at se, hvor meget det betyder for dem at få et arbejde, når det lykkes hos os, fortæller Lisbeth.

Varieret arbejdsdag

Selvom Lisbeth Zornig Andersen har været vant til travle arbejdsdage fra sin tidligere ansættelse hos KMD, vidner hendes nuværende kalender om et ikke helt almindeligt direktørjob. På en ganske almindelig tirsdag har hun sin kalender fyldt med to interviews, et kundebesøg hos en IT-virksomhed og et møde med en LEGO-direktør. Hun mener selv, at det kan være svært at prioritere i et travlt arbejdsliv.

For der skal også være tid til at drage omsorg og støtte for specialisterne. Det er essentielt for Lisbeth at kunne prioritere at spørge en af de diagnosticerede medarbejdere om han f.eks. vandt skakturneringen forleden.

– Mennesker med autisme har nemlig også brug for støtte og sparring fra 16-8, og er der først taget hånd om deres privatliv kan de også fungere i arbejdslivet, mener Lisbeth.

Det er da også ét af de ansvarsområder, som SPECIALISTERNE påtager sig, og som andre IT-virksomheder ikke behøver at bekymre sig om. Det er én af grundene til, at de har ansat socialpædagoger, der støtter medarbejderne i forhold til at få struktureret en hverdag, hvor regningerne er betalt, og der er købt ind. Lisbeth lægger i den forbindelse heller ikke skjul på, at det kræver ekstra ressourcer at bruge specialister som arbejdskraft.

Samarbejdspartnere

En central del af SPECIALISTERNEs arbejde er at foretage en arbejdssevnevurdering af den enkelte ansøger, den er nemlig udgangspunktet for at skaffe job til mennesker med autisme. Lisbeth forklarer, at når en kunde henvender sig med en datahåndterings- eller testopgave, går de straks i gang med at klarlægge opgavens karakter og finde et match blandt konsulenterne.

Her kommer arbejdssevneafklaringen ind i billedet, hvor SPECIALISTERNEs pædagoger og erfarne IT-folk i forbindelse med et 5-måneders afklaringsforløb iagttager, hvordan personen tilgår en opgave og holder øje med koncentrationsevnen. Vurderingen foretages ud fra stillede opgaver og arbejdsituationer.

Når den rette konsulent er fundet til at løse opgaven, vil konsulenten i de fleste tilfælde få en arbejdsplads hos SPECIALISTERNE evt. med placering som konsulent ude hos kunden.

For at sikre de bedst mulige arbejdsbetingelser for deres ansatte holder SPECIALISTERNE foredrag hos kunden om autisme og om den pågældende konsulents personlighed for at sikre at arbejdsgiveren ved så meget om medarbejderen som muligt, og på den vis kan sikre at vedkommende trives på arbejdspladsen. Helt



op mod 2/3 af SPECIALISTERNEs medarbejdere arbejder ude hos kunderne, og det kræver da også samarbejde og ekstra ressourcer fra begge parter for at løfte opgaven, indrømmer Lisbeth.

– Mennesker med autisme har nemlig en væsentlig lavere stresstærskel end andre mennesker, og som følge heraf har de også et højt sygefravær, forklarer hun. For at få nedbragt sygefraværet opfordrer SPECIALISTERNE deres kunder til at være særligt opmærksomme på konsulenternes humør og arbejdssevne. Hvis projektlederne får mistanke om, at der kan være noget galt, tager de med det samme ud til kunden, og undersøger om der er noget, der kan ændres, så konsulenten får det bedre.

Lego-laboratoriet

Dagens møde med LEGO-direktøren skyldes et projekt, som Lisbeth Zornig Andersen forventer sig meget af. Det gælder et projekt med LEGO mindstorm robotter, hvor SPECIALISTERNE kan bidrage med deres gode erfaringer, hvor de bruger robotten som et afklaringsredskab over for personer med autisme. Der er i autisemeforskningen visse indikationer på, at børn med autismediagnose har en overhyppighed af interesse for LEGO. Lisbeth forklarer, at LEGO er velegnet til mennesker med autisme, fordi, der er noget kendt over produktet, og vigtigst af alt handler det om struktur og om at

samle. Mennesker med autisme finder ifølge Lisbeth konstruktørollen meget tiltalende.

SPECIALISTERNE bruger LEGOs produkt til at teste nye ansøgers flair for teknik i afklaringsforløbet og for at undersøge, hvordan de går i gang med en opgave. Lisbeth forklarer, at nogle læser vejledning inden de går i gang, mens andre straks går i gang med at eksperimentere, bygge og programmere. Hun tror dog på, at LEGOklodserne muligvis også kan være et redskab, når det gælder social træning, hvor det at bygge sammen forbedrer personer med autisms sociale kompetencer. Hvis projektet sammen med LEGO lykkes er SPECIALISTERNE igen med til noget nyt, som ikke er set før. Både LEGO-direktøren og Lisbeth er meget engageret i projektet og mener, at samarbejdsmodellen kan formidles på verdensplan.



Om SPECIALISTERNE

IT-firmaet SPECIALISTERNE arbejder for at skabe jobs til personer med en autismediagnose. 38 ud af deres 55 medarbejdere har en autismediagnose. De arbejder med dataregistrerings- og testopgaver

af soft- og hardware hos anerkendte virksomheder som f.eks. TDC og e-Boks. For nylig har SPECIALISTERNEs stifter Thorkil Sonne omlagt firmaets ejerstruktur således, at firmaet nu drives som en erhvervsdrivende fond med et almennyttigt formål for specialistpersonligheder.



KL's Sociale temamøde

Temamødet 2009 sætter fokus på forebyggelse – i bred forstand. Forebyggelse er blevet et centralt tema, der giver kommunerne nye forpligtelser, både fagligt og økonomisk, men samtidig skaber mulighed for at tænke social- og sundhedspolitik på nye måder og i nye sammenhænge.

Hvilke erfaringer har vi med forebyggelse i det sociale arbejde? Hvordan får vi socialområdet og de nye sundhedsopgaver til for alvor at spille sammen? Og hvad kommer Forebyggelseskommissionens forslag til at betyde for kommunerne? Disse og mange flere emner sættes til debat i Aalborg.



Socialt Leder Forums Landsmøde

Temaet på Socialt Leder Forums Landsmøde 2009 er innovativ ledelse. Bestyrelsen har i år set konkret og praktisk på, hvordan man som leder i et aktivitets- og botilbud i en kommune eller en region kan fremme en anderledes tilgang til ledelse. Det kan være, at det netop ikke drejer sig om de mange små løbende forbedringer af hverdagens rutiner, men om den radikalt anderledes måde at gøre tingene på. Til gengæld kan "revolutioner" sagtens begynde i detaljen eller på et afgrænset område, lyder det i oplægget fra Socialt Leder Forum. Der vil desuden være faglige oplæg og mulighed for at dyrke fællesskabet og skabe nye netværk.

