

SOCIALIT NYT

Center CAMPO i Københavns Kommune:

**Håber på et socialfagligt IT-system
frem for et omsorgssystem**

InCorp er Bosted Systemets storebror:
Systemet understøtter hele
myndighedsopgaven

Velfærdsteknologi:

Babysimulator lærer unge med særlige behov
om moderollen

Indenrigs- og socialminister Karen Ellemann:

**It-værktøjer skal lette sagsbehandlingen
for handicappede og udsatte borgere**



6



18

4

12

4 Lokal koordinator
Hun binder enderne sammen i Varde Kommune

6 Lasse F. Steenland, Center CAMPO:
Sikker drift understøttes af Bosted Systemet

8 Indenrigs- og socialminister Karen Ellemann:
It-værktøjer skal lette handicappede og udsatte borgeres sagsbehandling

9 Nationalt digitaliseringsprojekt på skinner:
Baner vej for mere systematisk sagsbehandling

10 Projektet får stor betydning for kommunerne

11 InCorp
Bosted Systemets storebror

12 Handicap og IT
Latter, lækkerier og cyberspace

14 Udviklingsforum Odense:
Social IT – et satsningsområde inden for velfærdsteknologi

16 På rette vej med Bosted Systemet:
Ildsjælene i front for at inspirere deres fagfæller

18 Velfærdsteknologi:
Nu græder hun igen, den lille møgunge

19 Syddansk Universitet:
Social IT Konference

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
Indenrigs- og socialminister
Karen Ellemann (V)
Udviklingsforum Odense

Layout:
Katrine Dyreborg Strauch

Foto:
Modelfoto colourbox.com
Geir Haukursson/
Fotograferne
Mikkel og Thomas

Tryk:
PR Offset Aps

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

Dette nummer

Behovet for et digitalt informationsflow mellem udbyder og bestiller er mere udtalt end nogen sinde og med KL og Indenrigs og Socialministeriets store nationale digitaliseringsprojekt "Digitalisering på Handicap- og Udsatte Voksneområdet" er der nu for alvor kommet skred i bestræbelserne på at skabe en sammenhængende løsning i den sociale sektor. Projektets mål er sammen med et antal udvalgte kommuner at få defineret de optimale krav til et sagsbehandlingssystem, der både tager hensyn til kommunernes eksisterende systemer og erfaringer og samtidig understøtter den gode sagsbehandling. Projektet vil køre i de kommende 2-3 år og vil komme til at sætte helt nye standarder, der for alvor kan være med til at skabe sammenhæng i systemerne til gavn for borgerne.

Temaet for årets Social IT Konference på Syddansk Universitet den 23. september er derfor naturligt nok perspektiverne for Digitalisering på Handicap- og Udsatte Voksneområdet, og deltagerne får en kommunal og regional vinkel på digitalisering i den sociale sektor. Arrangementet har appelleret bredt til ledere og IT-ansvarlige fra landets tilbud, centerledere, IT-chefer og IT-ansvarlige i kommuner og regioner. Opbakningen betyder, at der igen bliver basis for en solid opdatering af viden og ikke mindst netværksdeling for alle deltagere, der mødes på tværs af kommuner og forvaltningsniveauer. Endelig ser vi naturligvis også frem til Bosted Temadag, som atter afvikles i forlængelse af Social IT Konferencen. I år har vi valgt at fokusere på brugernes

erfaringer, og har derfor en række workshops, hvor brugere af systemet deler ud af deres erfaringer bl.a. inden for emnerne medicin håndtering, handleplaner, extranet, der både bruges til kommunikation med pårørende og til IT-interesserede sindslidende, som f.eks. kan være med til at evaluere deres undervisere via extranetadgang. Bosted Temadag bliver en inspirationsdag, hvor deltagerne vil få et meget konkret udbytte i form af råd og vejledning om, hvordan man får mest ud af Bosted Systemet i den daglige brug.

I dette nummer af Social IT NYT har vi også set på hverdagens brug af IT i den sociale sektor. Fra Center CAMPO i det centrale København fortæller en af kommunens 11 nye centerledere om kvalitetsudvikling gennem digitalisering. Fra Varde i det sydvestlige Jylland beretter en lokal koordinator for syv af kommunens tilbud om arbejdet med at få 262 medarbejdere til at anvende Bosted Systemet i forbindelse med deres daglige dokumentationsarbejde. Og fra det nordøstlige Sjælland kan du læse om, hvordan Helsingør Kommune ruste sig til en digital fremtid. Her har man valgt at digitalisere de enkelte foranstaltninger på familie- og handicapområdet med Bosted Systemet, som det fælles rammesystem. Målet er at skabe en klar sammenhæng i den sociale sektor ved at implementere sagshåndteringssystemet InCorp i forvaltningen.



► God fornøjelse med læsningen
Direktør Michael Sandal

Hun binder enderne sammen i Varde Kommune

Heidi Peitersen er bindeleddet mellem tilbuddene i Varde Kommune. Hun er frikøbt 18 timer om ugen til at servicere syv forskellige tilbud i deres brug af Bosted Systemet.

I løbet af fire måneder er 262 medarbejdere fra syv forskellige tilbud i Varde Kommune blevet koblet på Bosted Systemet. Implementeringsforløbet er gået smertefrit, og det er bl.a. takket være en hjælpende hånd fra Heidi Peitersen. Hun har i rollen som koordinator blik for sammenhæng, og hvad der kan binde tilbuddene i Varde Kommune sammen. Hun er frikøbt 18 timer om ugen til at servicere kommunens syv tilbud i deres brug af Bosted Systemet, og arbejder derfor stadig halv tid som administrativ medarbejder på værkstedet Skovlunden.

Det var et ønske fra lederne af de 7 tilbud, at man fik et system, hvor man kunne få styr på handleplaner og dagbøger på borgere, så i samarbejde med Varde Kommune blev det besluttet at indføre Bosted Systemet.

262 medarbejdere logger på Bosted Systemet

I alt 262 medarbejdere arbejder nu med Bosted Systemet i Varde Kommune, og Heidi Peitersen har i rollen som koordinator lært en masse om de forskellige faggruppers arbejdsgange på tilbuddene. Når forskellige faggrupper skal samarbejde via et fælles system, bliver det pludselig synligt, hvor forskelligt man dokumenterer på en borger. Man kan imødekomme udfordringen ved at blive enige om en fælles måde at skrive om borgerne på, eller de forskellige faggrupper

kan fortsat skrive på hver sin måde men blot i samme system.

– Jeg ved, at de på Bo- og genoptræningscentret Lunden har oprettet nogle typer i dagbogen, som kun fysioterapeuter/ergoterapeuter kan skrive på, men som hele personalegruppen kan læse. På Bo- og servicetilbud – Varde bofællesskaber har de oprettet en afdeling for studerende, hvor den pædagogstuderende kan skrive sin log-bog. Samme sted er der oprettet extranet, så hjemmeplejen kan logge ind og skrive eller læse dagbogsnotater.

Desuden er værkstedet Skovlunden i samarbejde med Bo- og servicetilbud – Varde bofællesskaber i gang med at oprette extranetadgange til hinanden, så de kan dele handleplaner på fælles brugere/beboere.

I Varde Kommune har vi altså valgt, at de forskellige faggrupper bibeholder hvert sit fagsprog, og det er muligt i Bosted Systemet, fortæller Heidi Peitersen.

En hjælpende hånd

– Jeg mener, at én af grundene til at implementeringen er gået rigtig godt her i Varde Kommune skyldes, at Team Online stillede med den samme konsulent gennem hele forløbet. Jeg mener, at når den samme konsulent står for opsætningen af de fleste systemer i en kommune, sikrer det en rød tråd mellem alle tilbud. Team Onlines konsulent Kristian Skjødt Rasmussen har som den gennemgående figur kunne bruge erfaringerne fra Vardes forskellige tilbud ved at forklare,

hvordan man har gjort på de andre tilbud i kommunen. Det har sikret en ensartethed, selvom tilbuddene er forskellige, siger Heidi Peitersen. Kristian Skjødt Rasmussen og Heidi Peitersen har tilbragt rigtig meget tid sammen i byrådsalen i Oksbøl, hvor mange af brugerkurserne fandt sted.

– På brugerkurserne tog jeg rollen som fluen på væggen, hvor jeg iagttog, hvordan personalet fra de forskellige tilbud diskuterede, hvordan de ville bruge Bosted Systemet. Konsulent Kristian Skjødt Rasmussen tilføjer dog, at hun supplerede ham i løbet af brugerkurserne, hvor hun bl.a. oprettede medarbejdere i systemet, så opsætningen ikke tog så lang tid.

Support på landevejen

Heidi Peitersen har fulgt alle brugerkurserne på tæt hold og har siden den sidste implementering i specialbørnehaven Solsikken i marts kørt meget rundt mellem tilbuddene for på stedet at yde support til sine kolleger.

– Jeg kan godt lide at have travlt, men har selvfølgelig kunnet mærke, at henvendelser med

spørgsmål til systemet er vokset efter, at alle tilbud er kommet på. Det er noget andet, når man sidder ved siden af og viser, hvordan systemet fungerer frem for at blive guidet telefonisk via Team Onlines support. Al kontakt til Team Online foregår så vidt muligt gennem mig, og jeg ringer da indimellem til supportlinjen, hvis der er tvivlsspørgsmål. Det er mit bud, at jeg har brugt Team Onlines

Tilbud der har fået implementeret Bosted Systemet

- Værksted Skovlunden og Viaduktvej
- Østbæk hjemmet bofællesskab
- Pensionatet Center Bøgely
- Bo- og servicetilbud – Varde bofællesskaber
- Bo- og genoptræningscentret Lunden
- Varde Kommunes socialpsykiatri (Værestedet Slotsgade)
- Specialbørnehave Solsikken

support til 25% af spørgsmålene, mens jeg i 75% af tilfældene selv har løst problemet ude ved tilbuddene, siger Heidi Peitersen.

Hun indrømmer i samme sekund, at hun med tiden selvfølgelig er blevet bedre til at se mulighederne i systemet, og at hun måske i virkeligheden kun ringer til supportlinjen i 10% af tilfældene. Når hun er i kontakt med Team Online, sker det også, at hun videregiver ønsker om nye funktionaliteter i systemet.

– Medarbejderne kommer med så mange gode idéer til, hvad der kunne være smart i systemet, fortæller Heidi Peitersen.

Inspiration og nye idéer

Hun ser sig selv som budbringer med inspiration mellem tilbuddene og har lært meget om systemet ved at være med på sidelinjen i implementeringsprocessen.

– Det har været dejligt at komme ud og få inspiration til, hvordan man kan bruge systemet. Jeg har bl.a. erfaret, at det har været forskelligt, hvilket fokus de enkelte tilbud har haft i Bosted Systemet.

Her på Værkstedet Skovlunden har vi haft meget fokus på handleplanerne og mindre på dagbogsskrivning, fordi vi kun arbejder med borgerne i dagtimerne. På Lunden har de derimod haft større behov for overlevering af informationer mellem personalet, da det er døgnbemandet, siger Heidi Peitersen.

Hun forklarer, at hun personligt har fået det ud af rollen som koordinator, at hun har fået et helt andet overblik, et nyt netværk og indsigt i de forskellige tilbudstyper i kommunen.

– Vi kan lære meget af hinandens erfaringer, og jeg har da også sparret en masse med min leder undervejs. Jeg har løbende fodret min leder med idéer til, hvordan man også kan bruge systemet, siger Heidi Peitersen.

Spring ud i det!

– Min anbefaling til andre, der skal i gang med at bruge Bosted Systemet, er at starte i det små og først bygge flere moduler på, når man er fortrolig med at bruge systemet. F.eks. har det været vigtigt for nogle tilbud at starte med dagbogsdelen og få koblet medicinmodulet på senere, siger Heidi Peitersen.

Bare lidt erfaring med internettet er ifølge Heidi Peitersen den eneste forudsætning for at komme godt fra start med Bosted Systemet.

– Hvis bare man har et åbent sind og er omstillingsparat, skal IT-kundskaberne nok komme, når man går i gang med at bruge systemet. Bosted Systemet er brugervenligt, og derfor er det ikke afgørende, om man i forvejen har gode IT-kompetencer. Der er jo ikke noget, der kan gå galt, så det er bare om at springe ud i det, siger Heidi Peitersen.



Værkstedet Skovlunden

Lundvej 135B



Lasse F. Steenland, Center CAMPO:

Sikker drift understøttes af Bosted Systemet

Mediernes afsløringer af forholdene på flere bosteder rundt om i landet har, sammen med ønsket om at styrke den faglige lokale ledelse, ført til store ændringer i organisationen af de sociale tilbud i Københavns Kommune fra 1. januar 2009

Alle handicapområdets tilbud er siden blevet fordelt på 11 centre med hver sin centerleder som har det overordnede ansvar for at sikre driften, herunder ikke mindst kvaliteten af indsatsen og kommunikationen mellem de enkelte tilbud og forvaltningen.

– Den eksisterende organisation var for skrøbelig, fordi der var for langt fra forvaltningen til de enkelte forstandere, siger en af de nye centerledere, Lasse F. Steenland, Center CAMPO.

I forbindelse med etableringen af centrene udarbejdede forvaltningen samtidig en instruks med en klar arbejds- og ansvarsfordeling mellem centerledelsen og den lokale ledelse på de enkelte tilbud.

– Centerlederne har gjort ledelserne på de enkelte bosteder stærkere og sikrer i højere grad mod lokale ledelsessvigt, siger Lasse F. Steenland. Den nye centerkonstruktion har i sin relativt korte levetid været med til at forbedre kvaliteten af indsatsen, gjort administrationen mere enkel og kommandovejene overskuelige.

– Tidligere skulle socialforvaltningen mødes

med 40 forstandere på handicapområdet. Nu skal de kun mødes med 11 centerledere. Og jeg som centerleder skal kun mødes med mine fire ledere og min udviklingskonsulent. Det giver langt større garanti for, at alle blive hørt, og at udfordringer opdages i tide, siger Lasse F. Steenland.

Centerkonstruktionen og kravene fra forvaltningen har også skabt grundlaget for en langt mere ensartet administration og praksis. Det gælder ikke mindst de fælles kvalitetsstandarder, retningslinjer for medicinhåndtering og kravet om, at alle tilbud skal udarbejde handleplaner efter et fælles koncept, der skal revideres løbende.

– Det har været som at vende en supertanker. Men den økonomiske styring har fået langt bedre vilkår og kvaliteten af dokumentationen er hævet, og dermed også muligheden for i højere grad at arbejde med udgangspunkt i viden og evidens frem for at agere på følelser og personlige erfaringer, siger Lasse F. Steenland. Han mener, at den drastiske og konsekvente indgriben fra forvaltningen derfor har været med til at ændre en negativ kultur visse steder på området, præget af en traditionel modstand mod forandring og en emotionel tilgang til faget.

– En typisk udviklingshæmmet har i sit livsforløb haft kontakt med flere hundrede om-

sorgspersoner, der alle vil hendes bedste. Men prøv at forestille dig, hvad det betyder, hvis alle omsorgspersonerne føler, mener og tror, at de gør det bedste? Og hvis deres erfaringer gennem årene overleveres mundtligt eller i slidte kinabøger? Hvorfor skal vi dog udsætte så mange borgere for den behandling med alle de anledninger til eksperimenter og fejlindsatser, som det giver? Selvfølgelig vil der opstå situationer, hvor vi ikke kan forudse resultatet af en indsats, når vi arbejder med mennesker. Men det er uacceptabelt, hvis alt, hvad vi gør, har et uforudsigeligt resultat. Viden skal ligge forankret i organisationen, ikke i den enkelte medarbejders hukommelse eller følelser, siger Lasse F. Steenland, der fra starten har satset på digital dokumentation og udarbejdelse af handleplaner efter et fast fælles koncept. Det betød, at de centralt udmeldte krav fra kommunens socialforvaltning har været lige til at indarbejde i organisationen med få justeringer:

– Jeg hilser forvaltningens nye samlede koncept meget velkommen, fordi det jo meget uheldigt viste sig, at uhyggeligt mange borgere i kommunen ikke havde en handleplan, der var kvalitativ og opfyldte minimumskrav. Når det så er sagt, vil jeg understrege, at mine tilbud ikke blev stillet over for krav, som vi ikke opfyldte på forhånd, og det var derfor enkelt

at indarbejde det nye handleplanskoncept i Bosted Systemet, der i sig selv understøtter alle de krav, som blev stillet til os, siger Lasse F. Steenland.

Den 1. januar 2009 gik de tilbud under Center CAMPO, som endnu ikke havde Bosted Systemet, i gang med at implementere systemet, og 1. april var systemet i gang på alle tilbud. I de kommende måneder skal brugen af systemet optimeres, ikke mindst skal medicinmodulet implementeres fuldt ud, ligesom Lasse F. Steenland lægger vægt på, at alle tilbud på sigt skal bruge iMETA modulet. Bosted-iMETA modulet er et fagligt værktøj til dokumentation af den pædagogiske praksis, hvor viden om praksisarbejdet kan dokumenteres med både tal og tekst. Det gør det muligt at arbejde dynamisk med videndeling i form af grafer og overskuelig dokumentation opdelt i objektive og subjektive data. Bosted-iMETA modulet giver socialarbejderen mulighed for at søge meget specifikt i alle de data, som personalet har indtastet - og få svar, som ikke forklares med enhed og enighed, men med den bedre forskel, som giver grobund for at stille kritiske spørgsmål og udvikle pædagogikken og fagets faglighed.

- Hvis vi har et mål om, at en beboer skal kunne tage tøjet på selv, kan vi hurtigt se at det altid lykkes for medarbejder A at få ham til at tage bukser på, men aldrig for medarbejder B og C. Ved at følge op på indsatsen via Bosted-iMETA modulet kan vi derfor udvikle os ved at undersøge, både hvad B og C måske gør forkert, men i lige så høj grad, hvad det er A gør rigtigt, siger Lasse F. Steenland. Han er ikke i tvivl om, at Bosted Systemet er med til at understøtte kommunens krav om sikker drift:

- Det bedste argument for at anvende Bosted Systemet er faktisk, at det er et decideret operationelt system til dokumentation af social praksis og ikke er et omsorgssystem, hvor

man måler og registrerer det somatiske, siger centerleder Lasse F. Steenland.

De fleste af de øvrige centre under Handicap i Københavns Kommune er også i gang med at bruge eller implementere Bosted Systemet. I 2010 beslutter kommunen desuden om alle tilbud i socialforvaltningen skal have samme system.

- Jeg vil i hvert fald håbe på, at man vælger et socialfagligt IT-system som Bosted Systemet frem for et omsorgssystem. Alt andet ville være som at få besked på at køre 200 km i timen, og så få udleveret en elbil med en tophastighed på 30!



"Da jeg selv i sin tid startede som socialpædagog på et projekt for unge med særligt udadrettet adfærd handlede det mest om at finde ud af at overleve dagen. Der var ingen brugbar dokumentation til hjælp, og alt gik på mundtlig overlevering. Det er ikke godt nok i dag. Nu stiller jeg langt større krav til mine medarbejdere. Det er jo deres faglighed, jeg betaler for. Derfor skal deres viden dokumenteres og deles."

Centerleder Lasse F. Steenland, Center CAMPO, Københavns Kommune

FAKTA BOX

OM CENTER CAMPO

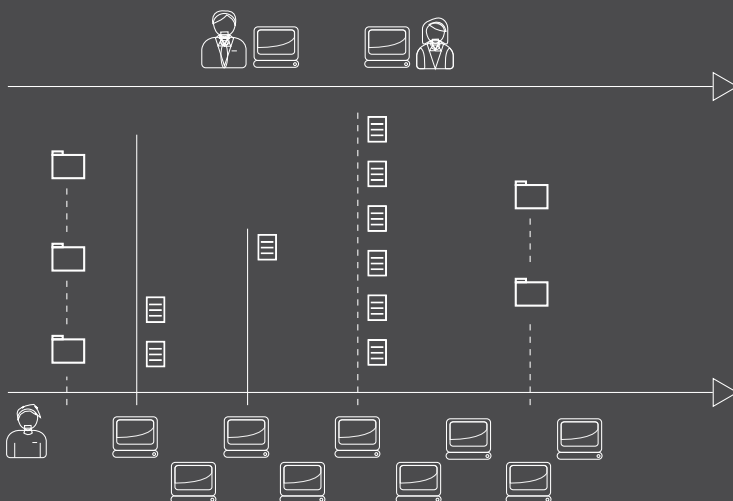
Center CAMPO er sammensat af institutioner og tilbud for psykisk udviklingshæmmede unge og voksne i Københavns Kommune. CAMPO står for center for aflastning, midlertidige Boophold & projekter. Centeret er et af i alt 11 under socialforvaltningen i Københavns Kommune. Center Campo favner principielt psykisk udviklingshæmmede borgere i alderen 0-65 år og omfatter botilbuddene Hans Knudsens Plads og Virkefeltet, Aflastningen med tilbuddene Tomatvej og Kjærstrupvej, fire netværkscafeer for udviklingshæmmede samt en § 85-hjemmevejlederordning. I Københavns Kommune har man i øvrigt indført fuld åbenhed om tilsynsrapporten på kommunens bo- og dagtilbud, der offentliggøres på nettet.

» Se www.kk.dk/Nyheder/2009/August/NyAabenhedOmKoebenhavnBosteder.aspx

Læs også mere om Center CAMPO på » www.centercampo.dk



KØBENHAVNS KOMMUNE



I Center CAMPO arbejder centerleder Lasse F. Steenland tæt sammen med sin eksterne udviklingskonsulent Lars Bluhme for at sikre et hensigtsmæssigt informationsflow i hele organisationen. Opgaven består i at fastholde overskueligheden, så de mange konkrete data om de enkelte borgere, der opsamles af den enkelte medarbejder i Bosted Systemet, ender med brugbar ledelsesinformation på alle niveauer



It-værktøjer

skal lette handicappede og udsatte borgeres sagsbehandling

AF INDENRIGS- OG SOCIALMINISTER
KAREN ELLEMANN (V)

Hvis ikke værktøjet er i orden, er det svært at lave godt håndværk. It er et helt basalt og nødvendigt værktøj for, at borgere kan få løst deres sociale sager i kommunerne i dag. Senest har ministeriet sammen med KL og ca. 20 kommuner udviklet en række faglige begreber og en beskrivelse af, hvad it bør kunne på handicap- og udsatte-voxsområdet. Denne sommer har vi inviteret alle landets kommuner til at deltage i det videre arbejde med nye metoder og it-løsninger.

Lovgivning alene gør det ikke

Vi ved, at man ikke sikrer god socialpolitik gennem lovgivning alene. Selve udførelsen afhænger blandt andet af, hvor gode værktøjer sagsbehandlerne har til rådighed. Hvis udførelsen ikke er på plads, kommer man let ind i en negativ udvikling, hvor manglende overholdelse af lovgivning hele tiden forårsager nye problemer og krav om ny lovgivning. De rigtige værktøjer vil ofte være et mix af gode metoder, der indeholder den bedste aktuelle viden på området, og it til at understøtte dem.

It understøtter fleksible metoder

Gode metoder kan godt gennemføres uden it, men det går betydeligt bedre med. Det er nemlig helt afgørende, at sagsbehandleren kan tilpasse metoden til sagens omfang og kompleksitet. I dag sidder de fleste sagsbehandlere stadig med blanketter og skabeloner, hvor man ikke kan nøjes med at åbne de felter, der er relevante for sagen. Det burde være banalt at få løst denne type problemer, men har desværre langt fra vist sig at være det i praksis - ikke bare i Danmark men også i en række andre europæiske lande.

Jeg ved fra blandt andre Socialrådgiverforeningen, at sammenhængende og fleksibel it-understøttelse virkelig efterspørges. Vi er heldigvis på vej væk fra en tid, hvor it blev betragtet som noget, der var fremmed for faget, eller som blev set som en modsætning til at beskæftige sig med men-

nesker. Tværtimod må vi forvente, at fremtidens Socialrådgivere vil forlange at den it, de anvender på deres arbejdsplads, er lige så velfungerende, som den it, de bruger i deres fritid. Jeg tror også, at der er ved at være en fælles forståelse af, at it på det sociale område hverken kan eller skal være en "afgørelses-maskine", der sætter sagsbehandlerens faglige skøn ud af kraft.

Systemer skal kunne tale sammen

Det er afgørende, at it-systemer skal kunne tale sammen, frem for udvikling af flere isolerede systemer. Sagsbehandlerne har rigeligt med "ikoner" på deres computerskærm i forvejen. Sammenhæng forudsætter en vis national standardisering og ensartethed af de faglige begreber, vi anvender. Hvis f.eks. "indsatserne" overfor borgerne kaldes noget forskelligt i Tilbudsportalen og kommunens systemer, giver det rod i kommunikationen både mellem mennesker og maskiner. Det er et langt sejt træk at få den slags på plads. Arbejdet kan blandt andet følges på www.socialebegreber.dk.

Fælles metoder giver fordele

Fælles metoder på tværs af kommuner gør det lettere for både borger og kommune, når borgeren flytter eller skifter sagsbehandler. Så kan den ene sagsbehandler give sagen videre til en anden, med en solid, pålidelig og genkendelig dokumentation, så borgeren ikke skal "starte forfra" i forhold til det offentlige. Fælles metoder kan også være med til at skabe nogle bedre faglige miljøer og dermed løfte kvaliteten i sagsbehandlingen, og de kan skabe en bedre kommunikation mellem tilbud og forvaltning f.eks. i forbindelse med udarbejdelse og opfølgning på handleplaner.

Afbureaukratisering

Regeringen gør meget for at forenkle reglerne. Samtidig med at vi afbureaukratiserer, må vi erkende, at der er behov for information, som

gør det muligt at udvikle indsatsen og styre økonomien - både lokalt og centralt. Det behov vil projektet kunne dække på en måde, hvor der tages så lidt tid som overhovedet muligt fra kerneopgaverne.

Det er afgørende, at dokumentation kun skal registreres én gang, således at f.eks. en afgørelse ikke skal registreres separat til henholdsvis journalen, brevet til borgeren, lokal ledelsesinformation, statslige indberetninger, lokale sagsstyringssystemer etc. Det lyder banalt, men har i praksis vist sig at være noget af det allersværeste. Det går ikke bare ud over sagsbehandlerens tid til dialog med borgerne, men også kvaliteten af de informationer, der samles ind. I praksis fordi den kommunale medarbejder ofte sidder og "rekonstruerer" informationer lang tid efter den faktiske begivenhed.

Hvis vi omvendt anvender it til at gøre de administrative opgaver lettere, får vi ikke alene bedre viden, men kan også skabe mere plads til de faglige og skønsprægede kerneopgaver.

Udvikling i samarbejde med kommunerne

Jeg er en stor tilhænger af det kommunale selvstyre. Derfor har vi også valgt en model, hvor vi laver sagsbehandlingsmetoder i fællesskab og i tæt samarbejde med kommunerne og KL, og hvor implementeringen er baseret på frivillighed. Det følger også heraf, at projektet så vidt muligt baserer sig på, at det er kommunerne, der indkøber de it-systemer, de har brug for. Og endelig, at det er kommunernes ansvar at sikre den organisation og de "hænder", der skal til for at kunne omsætte visionerne til virkelighed, inddragelse af kommunale institutioner m.v. Der har været stor interesse fra både kommuner og deres it-leverandører for at deltage i den første del af projektet. Jeg håber - og tror - at denne interesse fortsat vil være til stede.

Nationalt digitaliseringsprojekt på skinner:

BANER VEJ FOR MERE systematisk sagsbehandling

Med lanceringen af Digitalisering på Handicap- og Udsatte Voksneområdet er Kommunernes Landsforening og Indenrigs- og Socialministeriet godt på vej med at definere kravene til fremtidens IT-systemer på området. Projektet kommer derfor til at stille nye krav til alle områdets teknologileverandører, men det vil samtidig medføre store fordele for alle de involverede parter.

Stort forprojekt

Forud for det egentlige digitaliseringsprojekt er gået et omfattende forarbejde med deltagelse af 20 kommuner og en række IT-leverandører i et forprojekt. Og forundersøgelsen har bekræftet behovet for en systematisk sagsbehandling og en mere bedre registreringspraksis i kommunerne. Konsulentfirmaet Deloitte, der har stået for forprojektet, peger for eksempel på, at der stadig er begrænset mulighed for at skabe overblik over borgersager på tværs af forvaltninger og afdelinger, ligesom der ofte savnes mulighed for at udveksle relevante oplysninger på tværs af systemer og fagområder.

Visionen for indsatsen

Visionen for IT-understøttelsen af handicap- og udsatte voksneområdet er, at området skal understøttes effektivt af en fleksibel og åben IT-arkitektur, der tilgodeser den enkelte kommunes behov herunder digital kommunikation

med relevante interessenter. Målet med digitaliseringen er at skabe grundlaget for en sammenhængende og helhedsorienteret indsats med borgeren i centrum.

DELTAGERE I FORPROJEKTET

- Aalborg
- Aarhus
- Frederiksberg
- Gentofte
- Gladsaxe
- Haderslev
- Helsingør
- Kalundborg
- København
- Morsø
- Næstved
- Nyborg
- Odense
- Ringkøbing-Skjern
- Roskilde
- Rudersdal
- Stevn
- Thisted
- Tønder
- Vejle

Derfor skal IT-arkitekturen:

- Understøtte bedre overblik og mere systematik i sagsbehandlingen og leverancen af sociale tilbud.
- Understøtte en målrettet indsats på baggrund af valide og opdaterede oplysninger.
- Understøtte udtræk af ledelsesinformation og måling af effekt med henblik på bedre faglig og økonomisk styring.
- Lette kommunikationen mellem relevante interessenter, herunder borgeren, kommunens sagsbehandlere, andre sektorområder internt i kommunen, sundhedsvæsenet, leverandører og centrale myndigheder.

Ny invitation til projektarbejdet

Forprojektet vedrørende digitalisering af handicap og udsatte voksneområdet blev gennemført af Velfærdsministeriet, KL og Danske Regioner i samarbejde med 20 pilotkommuner. Nu har KL sammen med Indenrigs- og Socialministeriet inviteret både pilotkommunerne og nye kommuner til at deltage i det egentlige digitaliseringsprojekt, der forventes at vare 2-3 år.



Projektet får **STOR** betydning for kommunerne

Projektpartnerne har valgt at satse på udviklingen af nationale standarder frem for at få udviklet et egentligt fælles nationalt system til alle kommunerne, som det var tilfældet med Tilbudsportalen. Samtidig er der lagt op til, at flere private leverandører kan deltage og give deres bud på en kommerciel teknisk løsning. Meningen er, at der skal bygges videre på nuværende løsninger i kommunerne, så det sikres, at kommunernes IT-investeringer respekteres og nyttiggøres.

Projektet skal altså bidrage med fælles metoder og begreber, overordnede IT-krav, standarder og kravspecifikationer. Herudover skal projektet bidrage med processtøtte i forbindelse med anskaffelse og implementering af konkrete løsninger og dermed understøtte kommunernes mulighed for at realisere en forbedret IT-understøttelse. Løsningerne skal udvikles i tæt samarbejde med en række pilotkommuner, som sammen med IT-leverandører og andre relevante aktører inddrages i en aktiv dialog om konkrete behov, muligheder og løsninger.

– For os som leverandør vil det blive lettere at udvikle de ønskede IT-løsninger, fordi der nu foreligger en national funderet kravspecifikation. Jeg mener også, at projektet er en fordel for kommunerne, fordi de får hjælp til at udforme kravspecifikationer, så de sikrer sig, at de får alle vigtige krav med fra starten og undgår at stille krav, som kun fordyrer projekterne uden at bidrage tilstrækkeligt til den gode sagsbehandling, siger direktør Michael Sandal, Team Online A/S.

Dansk ekspertise er til stede

Umiddelbart vurderer Michael Sandal, at der højst vil være en håndfuld seriøse danske leverandører på området, hvor internationale leverandører dog også banker på for at levere til de danske kommuner. Den

internationale konkurrence bekymrer imidlertid ikke Michael Sandal: – Vi er jo selv ude og konkurrere på et internationalt marked, hvor vi oplever stor interesse for vores Bosted System, der er summen af mange års tæt samarbejde mellem udviklere, socialpædagoger, ledere og myndigheder på det sociale område. Det er en stor vidensplatform, som giver os et solidt forspring i udlandet. Udenlandske virksomheder vil derfor have meget svært ved at bidrage med samme viden, hvis de forsøger at sælge til danske kommuner. Samtidig er det tydeligt, at kommunerne - og resten af den offentlige sektor – i øjeblikket gør meget for at konsolidere deres IT-brug. Det sker både ved at begrænse antallet af systemer og leverandører og ved at sikre sig, at systemerne taler sammen på tværs via veldefinerede snitflader. Systemerne skal være genkendelige fra sektor til sektor, men også på tværs af kommunerne, siger Michael Sandal, der mener, at projektet vil få stor betydning både for digitaliseringsprocessen som helhed og for de enkelte kommuner: – Flere af de kommuner, der anvender Bosted Systemet i dag, har ligesom os været involveret i forprojektet til digitaliseringsprojektet på området for handicappede og udsatte voksne. Det har været en både spændende og lærerig proces, hvor vi som leverandør af Bosted Systemet har haft meget at byde ind med ikke mindst i forhold til vores eget sagshåndteringssystem InCorp.

Vi agter derfor også fremadrettet at deltage i det nationale projekt. Samtidig implementerer vi løbende de beslutninger og visioner, som der ligger i projektet i vores egne systemer, så vi til stadighed er på forkant med de krav og forventninger, som både myndigheder og brugere med rette kan have til os, siger direktør Michael Sandal, Team Online A/S.

InCorp

Et system der understøtter hele myndighedsniveauet

– Bosted Systemets storebror

InCorp er navnet på Team Onlines IT-system, der understøtter myndighedsopgaven, og skaber helhed og sammenhæng i indsatsen. InCorp er et administrativt, webbaseret dialog- og sagsstyringssystem, udviklet til at håndtere den daglige sagsbehandling og udveksling af data mellem forvaltninger og tilbud.

I takt med, at de offentlige forvaltninger har styrket digitaliseringen på det sociale område, er Team Onlines sagshåndteringssystem InCorp kommet på banen. Det er et system, der bl.a. hjælper sagsbehandlere, faglige konsulenter og centerledere med at dokumentere og styre sagsgange mellem forvaltningerne og de enkelte tilbud. Når bestiller og udfører har tilgang til samme IT-system slipper både forvaltning og tilbud for dobbeltindtastninger, hvilket er med til at frigøre tid til såvel det administrative som det pædagogiske arbejde. InCorp bidrager til et tæt samarbejde omkring borgeren trods adskillelse i opgaven.

Styring og dokumentation af sagsforløb

InCorp understøtter sagsbehandlingen fra henvendelse og udredning til afgørelse og i sidste ende bestillingen med oprettelse af eksempelvis en §141 handleplan på borgeren. Systemet giver derfor overblik over borgernes bevillinger og forbrug af ydelser, samt fakturering. Systemet er udviklet i overensstemmelse med Indenrigs- og Socialministeriets generiske model for sagsforløb og DUBU (Digitalisering – Udsatte Børn og Unge). InCorp er samtidig så fleksibelt at sagsstyringen, der foregår via oprettede sagsmodeller, kan tilpasses kommunens individuelle behov. Sagsstyring i InCorp følger derfor både de nationale standarder og kan skræddersys kommunens individuelle arbejdsgange.

InCorp skaber sammenhæng

InCorp er webbaseret og modulopbygget ligesom det velkendte socialfaglige Bosted System. Det betyder, at InCorp og Bosted Systemet kan udveksle oplysninger og data om f.eks. borgere og deres handleplaner. Systemet

er opbygget med samme brugergrænseflade som Bosted Systemet, hvilket gør det nemt for brugere, som allerede kender Bosted Systemet, at anvende InCorp. InCorp bygger på samme sikkerhedsprincipper som Bosted Systemet, der overholder alle sikkerhedskrav til personfølsomme data. Team Online A/S, der står bag begge systemer, er anmeldt og registreret ved Datatilsynet som EDB servicebureau.

Nogle af mulighederne i InCorp

- Fælles login for centerledere eller samarbejdspartnere
- Sagsstyring af et sagsforløb for sagsbehandlere

"Fælles log in" i InCorp giver mulighed for, at man som f.eks. centerleder er logget på alle de Bosted Systemer, man har adgang til. På start-siden listes tilbuddene, så man med et klik er aktiv i forskellige tilbuds Bosted Systemer. Brugerrrettighederne defineres nedefra og sikrer, at det enkelte tilbud har fuldt overblik over, hvem der har adgang til deres/ tilbuddets dokumentation. Det "fælles log in" kan også med fordel anvendes af samarbejdspartnere som f.eks. psykologer og læger, der skal have adgang til systemet. Hvis kommunen har anbragt borgere i forskellige typer behandlingstilbud vil man via "fælles log in" funktionaliteten kunne trække oplysninger fra de pågældende tilbuds Bosted Systemer.

InCorp understøtter sagsbehandlingen fra henvendelse og udredning til afgørelse og i sidste ende bestillingen med oprettelse af en §141 handleplan på borgeren. Sagsstyringen i InCorp foregår via oprettede sagsmodeller, der tilpasses kommunens individuelle behov. En sagsmodel er en skabelon for faserne i kommunens sagsforløb, og herunder kan man oprette forskellige aktiviteter i den pågældende fase. Aktiviteter i et sagsforløb skal udføres, inden der kan laves en afgørelse til sagen. At skrive et afgørelsesbrev til borgeren kunne være et eksempel på en aktivitet. De oprettede sagsmodeller sikrer en ensartethed i arbejdet ved at understøtte kommunens vedtagende workflow og behandlingstider.

Synlige fordele

InCorp er ét samlet system for kommunen/regionen, der giver følgende fordele:

- Underbygger sagsforløb
- Giver overblik over sager og deres status i kommunens behandlingsflow
- Sikrer ensartet styring og overblik over indsats og ressourcer
- Videregiver elektroniske informationer til tilbud, der anvender Bosted Systemet
- Sikrer samspil mellem §141 handleplanen og den individuelle handleplan
- Sikrer ensretning af skabeloner på tværs af kommunens tilbud
- Giver let adgang til statistisk materiale fra de tilhørende Bosted Systemer eksempelvis utilsigtede hændelser i forbindelse med medicinbehandling og magtanvendelser
- Reducerer tidskrævende administration og dobbeltindtastning af stamdata
- Giver adgang til flere systemer via ét log-in
- Samler borgerens oplysninger i centralt register og sikrer opdateret data på tværs af kommunen/regionens sociale område



HTK får tre systemer i ét

Høje-Taastrup Kommune samarbejder med Team Online om at implementere en integreret løsning,

der dækker hele kommunens Social- og Handicapcenter.

– Udgangspunktet har været at få et integreret myndigheds-, dokumentations- og ledelsesinformationssystem med det formål at opnå en tværgående ressourcestyling på vores social- og handicapområde. Alle disse krav og forventninger bliver indfriet i den samlede løsning, som Team Online leverer til os, siger centerchef Anni Roikjær.



Latter, lækkerier &

TILBUDET OM EN HYGGESTUND FORAN SKÆRMEN MED EN SODAVAND ELLER GODTER I DEN ENE HÅND OG MUSEN I DEN ANDEN VÆKKER STOR BEGEJSTRING HOS DE FREMMØDTE BEBOERE.

Det er torsdag aften og igen blevet tid til månedens netcafé for beboerne på Jonstrupvang Bebyggelsen i Værløse. Det er et initiativ, der er kommet i stand i kraft af et projekt fra puljen: "Handicap og IT", der handler om at få handicappede til at bruge IT som hjælpemiddel til at kommunikere med omverdenen. Tilbuddet om en hyggestund foran skærmen med en sodavand eller godter i den ene hånd og musen i den anden vækker stor begejstring hos de fremmødte beboere.

Nogle er inde på "HerBor" for at tjekke egne billeder fra de ture ud af huset, de har været på, en anden lytter til musik på YouTube, og en tredje tjekker sin profil på Facebook. Mens det for andre er ren hygge. De kommer for at iagttage de andre og nyde samværet med godter og rødvin eller sodavand.

Hanne Linde, der er social- og sundhedsassistent, er mødt ind for at stå for caféen i aften, og så snart hun annoncerer caféen over højtaleranlægget flokkes aftenens computerglade beboere om hende. Hun opfordrer dem til at tage plads med det samme.

Da caféen er på sit højeste tæller Hanne Linde til elleve beboere, og det antal er hun godt tilfreds med. Hun er normalt kun tilknyttet den unge gang i huset men fortæller, at hun har fået mange flere venner på Jonstrupvang, efter hun er begyndt at være med til at afholde netcaféen.

– At se deres glæde det er det hele værd, nogle af dem "vokser" mentalt, når det lykkes for dem. Det er rart at se beboerne på en anden

måde. Væk fra det stressende arbejde til hverdag, siger Hanne Linde. Hun har været på Jonstrupvang i halvandet år, og kommer fra sundhedsvæsnet, hvor IT er en integreret del af arbejdslivet. Derfor så hun det som en selvfølge at være med i projektet om netcaféen til Jonstrupvangs beboere.

Kommunikation med omverdenen

Hanne minder beboerne om, at caféen er åben via kaldeanlægget. Det kan nemlig være svært for beboerne at huske arrangementet. Det gælder også dem, der har deltaget – nogle kan have glemt det efter et par timer – det er en del af deres hjerneskade. Derfor tager Hanne Linde også tit billeder, der bliver hængt op som en påmindelse om netcaféen på gangene i Jonstrupvang Bebyggelsen.

Der er syv faste medarbejdere, der står for caféen på skift. Hanne Linde støtter op om initiativet, fordi hun mener, at det er enormt vigtigt for beboerne, at de får kommunikeret med omverdenen f.eks. familien, selvom de ikke har et verbalt sprog. Hun glæder sig f.eks. på Heidis vegne over, når hun kommer til at kunne skype med sin familie. Hun kan kun kommunikere via øjnene, og derfor er kommunikation over Skype med webcam ideelt.

Ungdomsgangen, hvor Hanne Linde er tilknyttet, tager sig af de 18-30-årige. Hanne Linde forklarer, at det ofte er en stor omvæltning for forældrene, når de skal give slip på deres handicappede unge mennesker. På Jonstrupvang skal de unge lære at acceptere deres handicap og for at nå derhen, hvor de lærer sig selv bedre at kende, oplever de både succeser og nederlag undervejs. Succeserne giver dem selvtillid og

nederlagene får de bearbejdet i samarbejde med personalet. De gennemgår en modningsproces, hvor de med tiden finder ud af, hvad de vil i fremtiden.

– De er jo lige flyttet hjemmefra, og derfor er alt det som forældrene skal tage sig af overdraget til personalet. En opgave kan typisk være at undersøge udbuddet af klubber for en ny beboer.

– Man kan ikke tage en beboer med hver gang – det kan være for mange indtryk, og derfor er det tit løsningen at Hanne Linde og en kollega tager ud for at besøge flere forskellige klubber. Hvorefter beboeren selv tager den endelige beslutning om, hvor vedkommende vil gå.

Facebookgruppe

Alt i mens mange arbejdspladser overvejer, hvad de skal stille op med Facebook, så har kommunikationsformen fundet vej til Jonstrupvang Bebyggelsen. Den IT-frivillige Lars Budek, der hjælper med det tekniske i forbindelse med netcaféen, har sørget for

at gruppen er kommet på Facebook. Gruppen er til alle som har en eller anden tilknytning eller interesse for de aktiviteter, der sker i Jonstrupvang Bebyggelsen. Idéen er, at uanset om man er beboer, pårørende, ansat eller besøgende, så kan man have glæde af et fælles forum på nettet. Hanne Linde

fortæller, at det er meget forskelligt, hvilket forhold beboerne har til deres pårørende. Nogle ser deres familie hver weekend, mens andre kun ser deres søskende til særlige lejligheder som handleplansmøder og fødselsdage. Netop derfor kan de rette digitale værktøjer gøre en verden til forskel for de unge, mener direktør Michael Sandal, Team Online, der med stor

"At se deres glæde det er det hele værd ..."

HANDICAP OG IT

Botilbuddet Jonstrupvang Bebyggelsen i Værløse deltog i et projekt, der handlede om at bruge IT som hjælpemiddel til at kommunikere med omverdenen. Projektet var et samarbejde mellem Socialt Udviklingscenter SUS, Kommunikationscentret i Hillerød, ITU i København og DPU, hvor Socialt Udviklingscenter SUS havde projektledelsen. Projektet blev en stor succes, og nu står Jonstrupvang selv for netcaféen med hjælp fra to IT-frivillige. Målet for Hanne Linde, der nu er tovholder for netcaféen, er at få de beboere, der ikke har noget verbalt sprog til at bruge nettet, så de kan kommunikere med familien.



Gert og Nawjin er med i netcaféens superbruger-gruppe



"Det er sjovere med Facebook end Skype for der er flere på", siger Jens

CYBERSPACE

interesse har fulgt forsøget på Jonstrupvang: – Vi kan se, at handicappede unge præcis som alle andre unge gerne vil kommunikere med andre digitalt. Det er blot et spørgsmål om værktøjer. Her kan et program som HerBor være en god støtte til de svageste, mens andre kan have glæde af at udfolde sig i andre beskyttede miljøer som extranettet i Bosted Systemet, hvor de kan skrive med i deres egen dagbog, læse nyt fra bostedet med mere. Og så er det meget spændende med den store gruppe, som altså også kan benytte de helt almindelige åbne sociale netværk som Skype, Facebook og datingsider. Det er naturligvis muligheder og værktøjer, som vi er meget opmærksomme på, når vi tænker dialog og kommunikation bredt i den sociale sektor, siger Michael Sandal.

Livet som ung handicappet

Jonstrupvang Bebyggelsen er et bo og behandlingstilbud til unge og voksne med fysisk handicap. En del af Jonstrupvangs beboere kan læse og skrive, men nogle har vanskeligt ved at kommunikere, og har derfor også brug for hjælp til at komme i gang med forskellige former for kommunikationsmidler.

– Beboerne kan mere end man skulle tro. De er så stædige og viljefaste, de kæmper med tingene, det er de vant til som handicappede. Mange beboere har computer på deres værelser og logger sig på nettet dagligt. De bruger nettet ligesom jævnaldrende, der orienterer sig om nye film og nyt musik, fortæller Hanne Linde. Interesserne ændrer sig ikke selv om man er handicappet, det bekræfter en yngre fyr ved netcaféen, der begejstret fortæller om sin musikinteresse. Han er en garvet koncertgænger og har en imponerende cd-samling. En anden beboer fortæller begejstret om Sølundfestivalen, han deltog i sidste år. Men det kan være en bekostelig affære, når der skal ledsagere med i flere dage. Hver beboer har nogle ressourcer til

at betale en ledsager til f.eks. en bytur.

– Ledsagerkorpet er en god idé, de giver beboerne nogle andre input, end dem vi kan give dem.

Beboerne kan godt føle sig isolerede på Jonstrupvang, der ligger i et beboelseskvarter, siger Hanne Linde og efter et øjeblik tænkepause tilføjer hun:

– Det er f.eks. kun to af de beboere, jeg kender til, der er dygtige nok til selv at køre ned på den lokale tank for at hente en DVDfilm.

Godt sted at være handicappet

En fællesnævner for beboerne på Jonstrupvang er, at de er meget aktive. De er på "arbejde" i dagtimerne og har klub om aftenen. Kun torsdag er friaften, og derfor ligger netcaféen der.

– Det er et godt sted at være handicappet, siger Hanne Linde uden at tøve. Beboerne er glade, og der er uden tvivl grund til glæde, for intet er umuligt for beboerne. De kommer på to udlandsture årligt – en tur til Holland med flodpram om sommeren og en til Norge om vinteren. Herudover arrangerer personalet en årlig udflugt i det københavnske, som sidst gik til Christiania med picnic.

Årets julefrokost gælder både for personale og beboere, hvor der er festlige indslag som kåring af årets torsk blandt personalet og årets makrel og sild kåres blandt beboerne.

– Det er fedt at være handicappet her, kommer det da også prompte fra Nawjin, der er meget engageret i netcaféen. Han er med i den superbruger-gruppe Jonstrupvang har etableret, som består af seks beboere med særlige forudsætninger for og interesse i at arbejde med IT.



Johny får hjælp til at høre musik på YouTube af Lars, der er it-frivillig



Lianne Linde viser, hvordan hun kommunikerer med Martin ved hjælp af tegnsprog



Carsten bowler på nettet

SOCIAL IT

– ET SATSNINGS- OMRÅDE INDEN FOR VELFÆRDS- TEKNOLOGI

Velfærdsteknologi er på dagsordenen på flere forskellige niveauer i det offentlige Danmark: Region Syddanmarks Vækstforum valgte i 2008 velfærdsteknologi og –service som et af deres fire satsningsområder, når det gælder den regionale erhvervsudvikling. Denne satsning på velfærdsteknologi har Odense Kommune valgt at matche på flere måder.

I 2007 vedtog Odense Byråd en ambitiøs Erhvervs- og Vækstpolitik, der i løbet af ti år skal

gøre Odense-området til et af landets førende og mest velstående. Og hvis vi skal lykkes med det, er det vigtigt, at erhvervmæssige styrkepositioner dyrkes til at blive endnu større og stærkere – til gavn for byen og for øen. Udviklingsforum Odense blev derfor i forbindelse med Erhvervs- og Vækstpolitikken etableret – for at løfte den opgave.

Og i Udviklingsforum Odense er det holdningen, at 'social IT' har potentialen til at blive en af disse erhvervmæssige styrkepositioner. Ikke blot i Odense men også på Fyn har vi meget stærke leverandører af it-løsninger til den offentlige, sociale sektor i Danmark. Disse dygtige virksomheders position på det danske marked skal ikke bare understøttes men også støttes i at vokse ud over landets grænser, således at vi - via en internationalisering af salget i disse virksomheder – udnytter vækstpotentialen bedst muligt.

I regi af Odense Kommunes erhvervsudviklingsinitiativer har man igennem mange år støttet udviklingen af arbejdet inden for 'social IT'. I regi af det daværende BizzKIT-sekretariat var Odense Kommune og Fyns Amt med til at støtte klyngeudviklingen i form af opbygningen af et leverandørnetværk og etableringen af udviklingsprojekter på tværs af forskning, erhverv og offentlige instanser. Der blev lagt mange timer i at understøtte vores virksomheders udvikling og vækst. Og der blev bygget bro mellem universitetet og erhvervslivet inden for feltet. Og der blev skabt et netværk mellem virksomhederne, der muliggjorde samarbejde omkring leverancer og kunder.

For potentialen er der. Ikke blot i kraft af vores eksisterende virksomheder – men også i kraft af en stigende efterspørgsel på it-løsninger, der kan lette personalet fra administrative rutiner i



kommunerne – der jo er den offentlige instans, der har ansvaret for social-området. I årene fremover vil efterspørgslen for it-løsninger på området vokse. Kommunerne vil få brug for it-systemer, der kan lagre, systematisere og gøre informationer tilgængelige for alle relevante medarbejdere. Sådanne it-systemer kan gøre servicen for vores borgere bedre, idet de offentlige ansatte ikke skal bruge tid på at lede efter informationer, bruge unødigt tid på at journalisere eller administrere. It kan give dem tid til de vigtige, medmenneskelige opgaver, som social-området rummer.

Så når vi indleder med at nævne Region Syddanmarks satsning på velfærdsteknologi som vækstområde, så hænger det sammen med netop dette: at det offentlige – både på regionalt og kommunalt plan – i disse år sætter fokus på, hvordan it og teknologi i øvrigt kan bidrage til at

gøre vores globalt anerkendte danske velfærds-system bedre. Og når det offentlige – som en meget væsentlig indkøber – sætter gang i processen med at opgradere it-systemer og teknologi, så betyder det også øget forretning for vores virksomheder. Så opstår efterspørgslen, og der bliver behov for virksomheder – også nye virksomheder – der kan løfte opgaverne.

I disse måneder foregår der på regionalt og kommunalt plan mange aktiviteter, der danner grundlaget for en – forventeligt – storstilet, syddansk satsning på velfærdsteknologi. Udviklingsforum Odense og Odense Kommune har således bidraget til udarbejdelsen og sammensætningen af en 82 millioner kroner stor ansøgning om midler til at etablere en satsning kaldet 'Welfare Tech Region', der via velfærdsteknologiske udviklingsprojekter skal vise vejen til hvordan teknologi og it kan skabe

vækst og bedre service. Her er 'social IT' også en del af satsningen.

Vi har tidligere haft held med vores ansøgninger – på det velfærdsteknologiske område har Udviklingsforum Odense senest hentet 22 mio. kr. til projektet 'Sund vækst', der består af en mængde udviklingsprojekter, der skal skabe vækst på området. Og med Odense Kommunes udnævnelse af en direktør specifikt på det velfærdsteknologiske område er der lagt op til de kommende års satsning – kommunalt såvel som regionalt – på den erhvervsmæssige udvikling knyttet til dette faglige område – og dermed også på en fortsat udvikling og satsning på 'social IT'.

AF: MARIA HUNOSØE & STEFAN BIRKEBJERG,
Udviklingsforum Odense

PÅ RETTE VEJ MED BOSTED SYSTEMET:

Ildsjælene i front

for at inspirere deres fagfæller

I 2008 tog Helsingør Kommune den første bid af kagen og implementerede Bosted Systemet på de første fire foranstaltninger i kommunen. Det var en omfattende opgave, hvor medarbejdere skulle i gang med at lære systemet at kende og anvende det i dagligdagen.

Men med afsæt i erfaringerne fra de første fire foranstaltninger, har kommunen fået smag på mere.

– I første omgang valgte vi at indføre systemet på de foranstaltninger, der var i gang, havde akut behov eller virkelig brændte for at få systemet. Men det var også et mål at få skabt et korps af ambassadører, der kunne bistå med deres erfaringer i anden fase.

For den bedste måde at indføre et nyt system på er nu en gang, når man lader de virkelig interesserede ildsjæle gå forrest og inspirere deres fagfæller, siger planlægger Asger Ringsing, Helsingør Kommune.

På rette vej

Strategien lykkedes. Den 18. juni 2009 var der introdag for lederne på de foranstaltninger, der endnu ikke har fået Bosted Systemet, og her deltog ledere fra "første bølge":

– Vi fik en beretning med deres erfaringer fra det virkelige liv om Bosted Systemet. Både hvad man skal passe på, hvilke barrierer der

skal overvindes, men også et klart indtryk af, at de virkelig mener, at det er den rigtige vej, vi har valgt at gå, siger Asger Ringsing.

Lederne forklarede blandt andet, at nogle medarbejdere kan have svært ved at skifte fra kinadagbøger til Bosted Systemet, fordi ikke alle medarbejdere har de samme IT-kundskaber – og de har jo typisk valgt deres fag, netop fordi de er mere til mennesker end maskiner.

– Skriftligheden kan være en stor udfordring i vores sektor. Derfor har vi belært af erfaringerne fraveget vores ellers meget faste strategi om at køre MS-produkter og installere Firefox-browsere. Firefox har indbygget stavekontrol, og det er med til at understøtte medarbejderne, så de føler sig mere trygge, og vi får derved implementeringen til at glide lettere, siger Asger Ringsing, der dog er sikker på, at implementeringen af Bosted Systemet på stort set hele foranstaltningsområdet i kommunen vil medføre store fordele for både den enkelte medarbejder, tilbuddene og forvaltningen.

– Lige fra starten har vi lagt vægt på, at systemet skulle understøtte medarbejdernes faglighed, så de ikke skal stå tilbage med en oplevelse af at skulle anvende et system for andres skyld. Men vi har også et stort behov for at skabe sammenhæng på det enkelte tilbud og mellem myndighedsdelen og foranstaltningerne. Det

samme gælder integrationen til kommunens øvrige systemer.

Her er det væsentligt, at vi opnår den ønskede integration til KMD Sag, så vores sagsbehandlere kan få et overblik over, hvor sagerne er, og hvordan de står. Der er ingen tvivl om, at det er et område, hvor den kommunale sagsgang kan blive meget bedre og mere effektiv. I dag sender vi alt for meget papir frem og tilbage mellem de enkelte foranstaltninger og forvaltningen. Det bliver meget mere fleksibelt, enkelt og ubureaukratisk den dag, forvaltningen selv kan trække og sende de ønskede oplysninger via integration til Bosted Systemet, mener Asger Ringsing.

Fase 2 i udrulningsprojektet bliver derfor i første omgang et spørgsmål om at få implementeret Bosted Systemet på alle kommunens foranstaltninger. Når det er planmæssigt gennemført, vil vejen til gengæld være banet til fase 3 i projektet:

– Så skal vi have skabt sammenhængen mellem foranstaltningerne og forvaltningen, og i Team Onlines koncept for sagshåndteringssystemet InCorp er der nogle rigtig lovende tanker, som vi glæder os til at afprøve. Men lige nu tager vi helt bevidst implementeringen i klumper, så vi kan overskue, hvad der sker og løbende få vores egne erfaringer, siger Asger Ringsing.

I projektets fase to skal Bosted Systemet implementeres på følgende tilbud og foranstaltninger i Helsingør Kommune:

 SPUC, Socialpædagogisk Udviklingscenter

 Center for Job Og Oplevelse

 Helsingør Lokalcenter

 Sociale Dagtilbud

 Støtte og kontaktpersonordning for misbrugere og psykisk syge

 Pensionatet i Hornbæk

 Valhalla

 Petersborg

 Seniorhuset

 Værkstedet Ellehammersvej

FAKTABOX

"Digitalisering af den sociale sektor er en nødvendig udfordring, men også en lettelse i hverdagen. Når systemet er implementeret på alle foranstaltninger, tror jeg, vi vil se helt nye muligheder for at professionalisere og videreudvikle hele området", *Asger Ringsing,*

"I kommunerne oplever vi et øget krav om dokumentation af vores indsatser og påvisning af effekten af vores foranstaltninger. Samtidig skal vi kunne udveksle data, både internt og eksternt. Og alle data skal kunne opbevares trygt og sikkert. Derfor er der ingen vej uden om at digitalisere", *Asger Ringsing, Helsingør Kommune*

Baggrunden for projektet

Kimen til Bosted Systemet i Helsingør Kommune blev lagt allerede i 2006, da Frederiksborg Amts misbrugscenter ønskede at implementere systemet. Kommunen blev som den kommende ejer af misbrugscenterets afdeling i Helsingør involveret i beslutningsprocessen og godkendte, at Helsingør-afdelingen implementerede Bosted Systemet og gav grønt lys for fortsat drift efter 1. januar 2007.

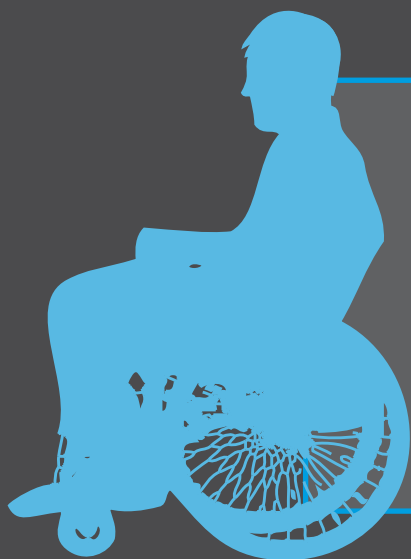
To andre tidligere amtslige foranstaltninger, et botilbud for udviklingshæmmede, Kronborghus,

og det socialpsykiatriske tilbud Lindevang benyttede et amtsligt system Dagbogen. Efter overgangen til Helsingør Kommune fik lov til at fortsætte med Dagbogen. Men da de i starten af 2007 fik demonstreret Bosted Systemet, blev de interesseret i at skifte hurtigst muligt. Det var startskuddet til implementeringsprojektets fase 1 i Helsingør Kommune, der også kom til at omfatte to andre bostøttetilbud.

Social og Sundhedsforvaltningen i Helsingør Kommune har så efter en evaluering af driften

af Bosted Systemet på de fire foranstaltninger i starten af 2009 valgt Bosted Systemet som et fælles rammesystem for foranstaltningsområdet på familie og handicap-området.

Systemet skal muliggøre videndeling og kommunikation på tværs og mindske sårbarheden på de enkelte tilbud/foranstaltninger og understøtte sammenhæng en mellem bestiller og udfører samt lette arbejdsgangen mellem de forskellige enheder – med respekt for parternes forskellige roller og opgaver.



De overordnede mål for anvendelsen af Bosted Systemet på foranstaltningsområdet i Helsingør Kommune er:

- At understøtte en systematisk dokumentation af indsatser og opgørelse af effekter
- At lette inddragelsen af borgeren i egen handleplan/samarbejdsaftale
- At lette vidensdeling mellem medarbejderne internt på institutioner og foranstaltninger
- At sikre en hurtig og sikker kommunikation i forhold til andre myndigheder og samarbejdspartnere, herunder via snitflader og lignende at understøtte indberetning af data til andre myndigheder
- At være grundlaget for en forenkling af arbejdsgange og effektivisering, så der kan kanaliseres flere ressourcer til kerneopgaverne: omsorg, pleje og behandling.
- At systemet opleves at understøtte de behov, som de enkelte institutioner, foranstaltninger har – og ikke ses som et system, der primært skal anvendes for at dække andres behov.



"Det har været rigtig hårdt for mig at finde ud af, at kommunen faktisk havde ret i det de sagde, for jeg stoler ikke ret meget på kommunen"

NU GRÆDER HUN IGEN, DEN LILLE MØGUNGE

"Laura kommer op ad trappen, bærende på Patricia. På hendes ansigtsudtryk er det tydeligt at se, at Laura har det svært og er stresset. Patricia græder og Laura siger: "Nu græder hun igen, den lille møgunge".

Citatet om Laura og Patricia stammer fra rapporten "Baby – skal skal ikke, og beskriver frustrationen hos den unge kvinde Laura, som så gerne vil have sit eget barn og vise, at hun også er i stand til at passe godt på det.

Rapporten handler om et tre ugers intensivt baby-kursus, som CSV Sydøstfyn har gennemført for seks unge kvinder, som led i den tre-årige ungdomsuddannelse for unge med særligt behov.

Og babyen Patricia er ingen rigtig baby. Hun er derimod en 3,5 kilo tung meget realistisk babysimulator, der skal give de seks kvinderne en fornemmelse af, hvordan det er at få en rigtig baby.

Patricia er et stykke naturtro datastyret velfærdsteknologi, der kræver omsorg både dag og nat, nøjagtig som en rigtig baby. Hun kan efterligne 15 forskellige døgnrytmer, og hun hoster, når hun fryser, og hun græder, når

bleen skal skiftes. Så snart dukken giver lyd fra sig, har moderen to minutter til at finde ud af, hvad behovet er. Jo længere tid der går, inden behovet bliver opfyldt, jo højere græder dukken. Undervejs registrerer dukkens computerchip alt, hvad der foregår, så det bagefter er muligt at vurdere, hvor godt babysimulatoren er blevet passeret. Det gælder også, hvis dukken er blevet rusket, holdt forkert, har ligget med for lidt tøj på etc.

Ud over babysimulatoren får mødre leveret dukken sammen med en barnevogn med lift, dyne, pude og pusletaske. Pusletasken er udstyret med vådservietter og skiftetøj, så babysimulatoren kan blive vasket og få nyt tøj på hver dag. Desuden medfølger en speciel sutteflaske og en ekstra ble samt en chip til moderens bluse, hvis hun ønsker at "amme".

Babysimulatoren kan desuden registrere, om bleen virkelig er blevet skiftet, da chippen kan afsløre, om den samme ble bliver brugt to gange i træk.

Målet med kurset var at øge de unges beslutningsgrundlag i forhold til at vælge børn til eller fra. I evalueringen, der er udgivet som

et hæfte med fotos fra kurset, vurderes det, at målet er opnået.

De unge gav således efter kurset udtryk for at have fået en større forståelse af, hvad det vil sige at passe et nyfødt barn. Og de gik alle fra at ønske at få en baby i nærmeste fremtid til at udskyde det på ubestemt tid – til de føler sig mere klar og modne til det.

– Kurset er – så vidt vi ved – det første af sin art herhjemme, og vi har fået rigtig mange forespørgsler fra andre kommuner, siger afdelingschef Keld Hansen, Børn og Unge i Svendborg.

– Derfor vil projektgruppen bag kurset tilbyde at komme ud og fortælle om erfaringerne fra kurset, ligesom gruppen er parat til at arrangere kurser sammen med lokale medarbejdere rundt om i kommunerne. Vi får seks babysimulatore til kurserne, og dem låner vi gerne ud, siger afdelingschef Keld Hansen, Børn og Unge i Svendborg

» Læs mere om kurset og erfaringerne med at bruge de elektroniske babyer i evalueringsrapporten, Baby – skal skal ikke? udgivet af Svendborg Kommune.



"Og da jeg gik med barnevognen, følte jeg mig som en rigtig mor"



"... jeg har så fundet ud af, at jeg ikke 100 pct. kan klare det. Altså lige nu ... men jeg vil stadigvæk gerne have en lille en"

Social IT Konference
onsdag den 23. september

Konferencer: Niels Henrik Helms, Knowledge Lab

09:30 - 10:00 Morgenkaffe	12:30 - 13:15 Frokost i restauranten
10:00 - 10:15 Velkomst v/ Niels Henrik Helms, Knowledge Lab	13:15 - 13:45 Organisatorisk forandring v/ Centerleder Michael Henriksen, Center for Udviklingshæmmede i Assens Kommune
10:15 - 10:45 Formiddagens oplæg giver en kommandit og bredt overblik på udfordringerne i den sociale sektor	13:45 - 14:15 Social IT giver både professions- og organisationsudvikling v/ Overlæge Ib Poulsen, Socialt Leder Forum
10:45 - 11:15 Afsættelse og organisatoriske udfordringer ved implementering v/ Centerchef Anne Højgaard, Høje Taastrup Social- og Handicapcenter	14:15 - 14:45 Organisering på Handicap- og Udsatte voksenområdet v/ Projektleder Peter Anton Sørensen, Indenrigs- og Socialministeriet
10:45 - 11:15 Særlige og fælles behov v/ IB Centerchef Steffen Damgaard, Region Midt	14:45 - 15:00 Kaffe og kage
11:15 - 11:45 Frode implementering? Samtaler mellem teori og digitalisering v/ Niels Henrik Helms, Knowledge Lab	15:00 - 15:30 Social IT og velfærdsteknologi som samarbejdsredskab v/ Udviklingsrådgiver Steffen Erikvang, Udviklingsforum Odense
11:45 - 12:00 Koffertens hoved fugt	15:30 - 16:00 Debat om eftermiddagens oplæg
12:00 - 12:30 Debat om formiddagens oplæg	16:00 Slut for i dag

Der bliver taget op til debatten efter hver oplægspunkt i salen

Målgruppe: Ledere og IT-ansvarlige fra de sociale tilbud, centerledere, IT-chefer og IT-ansvarlige i kommuner og regioner m.m.

Sted: Syddansk Universitet, Lokale 100, Campusvej 55, 5220 Odense N
Pris: 950,- for hele dagen inkl. frokost og tilmelding

Tilmelding: www.knowledgelab.dk

SOCIAL IT

Konferencen sætter rammerne for at diskutere og netværke med landets beslutningstagere om digitalisering af den sociale sektor.

Traditionen tro afholder Knowledge Lab Social IT Konference på Syddansk Universitet den 23. september. Temaet for årets Social IT Konference tager udgangspunkt i perspektiverne for det nationale digitaliseringsprojekt på handicap- og udsattevoksenområdet.

Konferencens initiativtager direktør for Knowledge Lab ved Syddansk Universitet Niels Henrik Helms er spændt på konferencens udfald.

– Det er helt centralt, at der skal fokuseres på, hvordan IT kan understøtte og integreres i den socialpædagogiske praksis. De nye strukturelle og organisatoriske forandringer på socialområdet stiller krav til pædagogisk nytænkning. Nytænkning kræver ledelsesmæssige beslutninger, og derfor skaber vi igen i år rammerne for erfaringsudveksling blandt beslutningstagere i kommunalt og regionalt regi, siger Niels Henrik Helms.

Udover projektleder Peter Anton Sørensen fra Indenrigs- og Socialministeriet, der fortæller om det nationale digitaliseringsprojekt, deltager blandt andre centerchef Anni Roikjær fra Høje-Taastrup Kommunes Social- og Handicapcenter og centerleder Michael Henriksen fra Center for Udviklingshæmmede i Assens Kommune.

Konferencens oplægsholdere giver med udgangspunkt i egne erfaringer forskellige vinkler på de ledelsesmæssige udfordringer, der er forbundet med digitalisering af den offentlige sektor.

Konferencen sætter bl.a. fokus på de nye strukturer og organisatoriske forandringer, der præger området. IT kan ikke alene understøtte og integrere men også skabe sammenhæng i indsatsen for borgere med særlige behov. Banen er kridtet op til pædagogisk nytænkning og nye samarbejds- og ledelsesformer.

Arrangementet har appelleret bredt til ledere og IT-ansvarlige fra landets tilbud, centerledere, IT-chefer og IT-ansvarlige i kommuner og regioner. Opbakningen betyder, at der igen bliver basis for en solid opdatering af viden og ikke mindst netværksdeling for alle deltagere, der mødes på tværs af kommuner og forvaltningsniveauer.

