

#26

September 2009

bostednyt

10 | Bosted Systemet på friplejehjemmet Havglimt:

Vikar for beboernes hukommelse

Rekorddeltagelse:

Årets Bosted Temadag sprænger alle rammer

8 | Team Onlines Supportteam:
I ringer, vi svarer

6 | Døgntilbuddet Kilden har ekstranet:
Mor og far læser med hjemmefra



Dette nummer

Bosted Temadag. Arrangementet har stået i kalenderen hele året, og her hos Team Online er det en begivenhed, som vi ser frem til år efter år. Mødet med vores brugere er nemlig drivkraften i vores eget udviklingsarbejde, så det er altid spændende at få friske input fra hverdagens praksis. Samtidig har temadagen igen i år givet anledning til videndeling på tværs af tilbud og kommunegrænser, og vi er glade for at kunne være med til at lægge hus og rum til den dialogmulighed, som dagen giver alle.

I dette nummer af Bosted Nyt kan du i øvrigt læse beretninger fra to vidt forskellige tilbud, der begge har valgt at bruge Bosted Systemet. Kilden i Brejning er et døgntilbud for børn og unge med handicap. I 2006 implementerede tilbuddet Bosted Systemet, og siden har systemet fyldt meget i personalets kommunikation omkring børnene. Alle pårørende får tilbudt extranetadgang, som giver dem mulighed for at kunne følge med i børnenes hverdag via nettet.

På friplejehjemmet Havglimt i Hirtshals har beboerne til gengæld for længst passeret barndomsårene. Tværtimod er de fleste ældre mennesker, der har boet på hjemmet længere end de fleste medarbejdere

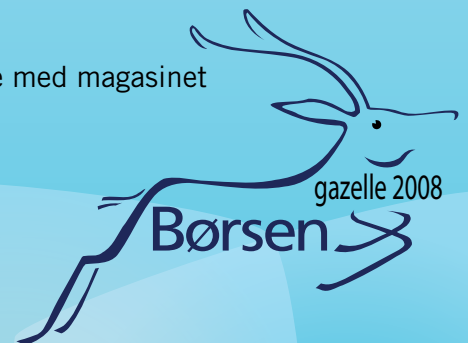
har været ansat. På Havglimt har mange af beboerne desuden problemer med hukommelsen på grund af mange års misbrug. Blandt andet derfor har Havglimt valgt Bosted Systemet for at styrke såvel medarbejdernes som beboernes hukommelse.

Vi fejrer også en lille fødselsdag. I disse dage er det præcis et år siden vi implementerede Bosted Systemet hos Richmond Foundation i Malta, og vi benytter lejligheden til at få en statusrapport på året, der er gået.

I dette nummer af Bosted Systemet kan vi desuden præsentere hele seks nye ansigter. De mange ansættelser er følgen af en kraftig udvikelse af vores aktivitetsniveau. Vi får stadig flere brugere på systemet. Senest har Aalborg Kommune valgt at implementere Bosted Systemet, og vi opmander samtidig vores nye kontor i København for bedre at kunne servicere vores brugere i Hovedstadsområdet.

Selv om vi vækster, holder vi fortsat fokus på vores eksisterende brugere, og det gør vi f.eks. i den daglige dialog med brugerne via vores supportlinje. I magasinet kan du læse mere om, hvad der sker, når du ringer til Team Online for at få råd og vejledning i hverdagen.

God fornøjelse med magasinet



BostedNYT

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

Ansvarshavende redaktør
Direktør Michael Sandal

Redaktion

Katja Broholm
Per Roholt

Tekst

Bureau4
Team Online

Layout

Katrine Dyreborg Strauch

Tryk

PR Offset A/S

Foto

Fotograferne Mikkel og Thomas

BostedNYT udkommer 6 gange om året i et oplag på 5.500 eksemplarer. Eftertryk er tilladt med kildeangivelse. BostedNYT er gratis og kan rekvireres ved henvendelse til:

bestilling@bostedNYT.dk

Team Online A/S

Edisonsvej 2

5000 Odense C

Telefon 66 17 73 13

Fax 66 17 73 18

E-mail info@TeamOnline.dk

Web www.TeamOnline.dk

Indhold

SEPTEMBER 2009

4 Bosted Temadag 2009

5 Knowledge Lab konference:

Innovation and ICT in the social service sector

6 Tid til udvikling og fokus:

Kilden har fået styr på handleplansarbejdet i Bosted Systemet

8 Team Onlines support:

"Hallo, det er Team Online"

10 Bosted Systemet holder styr på Havglimts historier:

Vi er jo vikarer for beboernes frontallap

12 Tillykke med fødselsdagen!

Første år med Bosted Systemet i Malta

14 Nye medarbejdere:

Fra produktstyret iværksætter til værdibaseret vækstvirksomhed

» Nye medarbejdere

- Vi har allerede udvidet medarbejderstaben med syv nye ansættelser i 2009, fortæller chef for HR og Kunderelationer Maria Hardt Madsen



14



6

» Tid til udvikling og fokus hos døgntilbuddet Kilden

— Vi gør meget ud af, at systemet underbygger den professionalisering af arbejdet, som vi ønsker, fortæller Kildens nye forstander Ole Graversen, der ser IT som en naturlig del af dagligdagen på et døgntilbud for børn og unge med handicap.



8

« Team Onlines supportlinje

Selv om vi vækster, holder vi fortsat fokus på vores eksisterende brugere, og det gør vi f.eks. i den daglige dialog med brugerne via vores supportlinje. I ni ud af 10 tilfælde kan brugersupporten umiddelbart hjælpe de brugere, der ringer. - Det er faktisk rart at opleve, hvor taknemmelige brugerne er, når vi kan hjælpe med noget, som volder problemer, fortæller Helle Howe Poulsen, der synes at telefonvagten giver en god variation i arbejdet.



12

« Fødselsdag

For præcis et år siden implementerede Team Online med succes Bosted Systemet hos Richmond Foundation, Malta, og vi benytter lejligheden til at se tilbage på året, der er gået.

Bosted Temadag 2009

Her mødes brugerne

Så er det igen tid til årets Bosted Temadag den 24. september, der afholdes på Syddansk Universitet i Odense. Vi glæder os meget til at se nye såvel som gamle kunder til en inspirationsdag, der kommer hele vejen rundt om systemet.

Dagen starter med morgenmadsbuffet i restauranten kl. 9.30. Programmet starter kl. 10 og byder bl.a. på 8 forskellige workshops om Bosted Systemet, hvor brugere af systemet deler ud af deres erfaringer. Der vil igen i år være mulighed for at få spørgetid hos en konsulent i alle pauserne.

Oplæg i salen

Chef for HR og Kunderelationer Maria Hardt Aaby byder velkommen og giver en orientering om Team Onlines aktiviteter siden sidste temadag

Direktør Niels Henrik Helms, Knowledge Lab ved Syddansk Universitet vil fortælle om et internationalt social IT projekt.

Paneldebat: Kan IT skabe nærvær?

Maria Hardt Aaby vil være ordstyrer i debatten v/ Centerleder Lasse F Steenland, CenterCampo, Center for aflastningstilbud, projekter og midlertidige ophold, København

Pædagogisk konsulent Lars Bluhme & konsulent Hanne Kirk, Region Nordjylland

Afdelingsleder Hans Bjerregaard & Kirsten Leth, Syrenparken, socialpsykiatrisk døgntilbud, Region Syddanmark

Behandlingskonsulent Bethina Serran vil fortælle om sine erfaringer med handleplansarbejde i Kriminalforsorgen

Chefkonsulent og ekstern lektor Per Ryt-Hansen, Humor Resources runder dagen af med et humoristisk indslag i salen

Ingen udvikling uden brugerne

Den årlige Bosted Temadag samler landets administratorer af Bosted Systemet for at videndele og brainstorme på nye funktionaliteter til systemet.

– Vi har ingen udvikling uden brugerne. De sidste 10 år har vi inddraget brugerne i produktudviklingen, og det bliver vi ved med fremover, lover Michael Sandal, direktør i Team Online.

– Temadagen er en vigtig dag, da den giver brændstof til årets udvikling og sikrer, at vi hele tiden er på forkant med brugernes ønsker og behov, fortsætter Michael Sandal.

Stor interesse

Interessen for temadagen har i år været så stor, at der desværre ikke længere er ledige pladser. Men vi kan oplyse interesserede om, at vi holder temadag igen den 24. marts 2010 samme sted og med samme indhold, hvis det viser sig at være en succes. Kontakt Katja Broholm: kb@teamonline.dk eller 63 14 50 42. Hvis I ønsker at tilmelde jer på forhånd.

Alle workshops kører én gang enten om formiddagen eller om eftermiddagen.

Hver workshop vil tage udgangspunkt i brugernes erfaringer og efterfølgende debat om emnet, hvor en konsulent vil fungere som tovholder.

1. omgang workshops kl. 11.00-12.00 (flere afholdes samtidig men kun én gang)
2. omgang workshops kl. 13.00-14.00.



Workshop 1

Medicinmodul / Konsulent Majken Rasmussen og Granbakken samt Sydbo. Inspiration til gode medicininstrukser og kort om medicinmodulet v/ Karin Rentoft Larsen fra Granbakken og Leila Lund fra Sydbo.

Erfaringer fra Karin Rentoft Larsen fra Granbakken og Leila Lund fra Sydbo

Workshop 2

Extranet i Bosted Systemet / Konsulent Helle Howe Poulsen og Sønderparken center for socialpsykiatri

Erfaringer med borgere der skriver i Bosted Systemet. Sønderparken center for socialpsykiatri har givet extranetadgang til borgerne, så de bl.a. kan være med til at evaluere deres undervisere

Kommunikation med pårørende / Gruppekoordinator Charlotte Gräs, Børnehusene i Nyborg. Erfaringer med extranet i forhold til pårørende og samarbejdspartnere, der giver dem adgang til udvalgte data om borgeren. Erfaringer fra Sønderparken center for socialpsykiatri og gruppekoordinator Charlotte Gräs, Børnehusene i Nyborg

Workshop 3

Styr på handleplansarbejdet / Konsulent Rasmus Birkemose Krahn og Boformen Skovsbovej. Erfaringer med særlig indsats v/ Marianne Winther, Boformen Skovsbovej.

Workshop 4

Implementering af Bosted Systemet / Konsulent Jens Jacob Michaelsen og konsulent Hanne Kirk fra Region Nordjylland. Hvordan får man organisationen med, når forandringens vinde blæser? Erfaringer fra konsulent Hanne Kirk fra Region Nordjylland

Workshop 5

IT politik / Konsulent Niels Bækholm og Høje-Taastrup Kommune. Sikkerhed og etiske overvejelser

Erfaringer fra projektkoordinator Jesper Jessen, Høje-Taastrup Kommune

Workshop 6

Kommunikation kontra dokumentation / Konsulent Pia Vander og Bofællesskaberne i København

Hvordan man optimerer sin kommunikation, når man dokumenterer i Bosted Systemet. Erfaringer fra Bofællesskaberne i København v/ Mogens Juhl

Workshop 7

Tips og tricks og gode arbejdsgange i systemet

Konsulenterne Pia Quvang Alsløv Nielsen og Kristian Skjødt Rasmussen viser, hvordan man gør i systemet.

Workshop 8

Når forskellige faggrupper samarbejder via samme IT-system / Konsulent Lars Sjøblom og Kira Kruse Willmarst fra Socialpsyk Høje-Taastrup Kommune



Knowledge Lab inviterer til international konference i Malmö den 19.-20. Januar 2010.

Konferencen henvender sig til såvel forskere som praktikere fra den sociale sektor.

Digital teknologi er blevet en del af hverdagen, og flere og flere aktiviteter er blevet digitalt medieret. Men potentialerne inden for den sociale sektor er endnu ikke blevet fuldt udnyttet.

Udbredelsen af informations- og kommunikationsteknologi (IKT) er begyndt at ændre arbejdet hos sociale tilbud og praksis blandt fagfolk.

Teknologien gør brugerne i stand til at skabe nye forbindelser til myndigheder, pårørende, samarbejdspartnere og fagfolk i samfundet, og det ændrer vilkårene for læring og ledelse.

Konferencen lægger vægt på den rolle brugerdreven innovation har inden for det sociale felt.

Konferencen skaber en fælles platform for forskning på området. – At forskere inden for IKT, pædagogik og samfundsmæssige forhold sammen vil udvikle og forstå den sociale sektor.

Konferencen tager udgangspunkt i følgende emner:

- Brugerdreven innovation og den sociale sektor
- Uddannelse og IKT
- Strategi og IKT
- Udvikling inden for de sociale tilbud og IKT
- Samarbejde mellem erhvervslivet, den sociale sektor og offentlige organisationer
- Innovativ anvendelse af IKT og socialt arbejde

Sted: Scandic S:t Jörgen, Stora Nygatan 35, Box 4160, SE-203 12 Malmö, Sverige

Pris Før 1. Oktober 2009 - 3395 kr (ca. 455 euro); efter 1. Oktober 2009 - 3895 kr. (ca. 525 euro)

Konference

Tid til udvikling og fokus:

Kilden har fået styr på handleplansarbejdet i



Man kan hurtigt se, det er børn, der bor på Kilden. Kildens børnetræ møder en ved indgangen, og farverige bogstaver med klovnehoveder er brugt som navneskilte til børnenes værelser.

Helt præcist er Kilden et døgntilbud for børn og unge med handicap. De har både spædbørn og unge op til 18 år, hvilket betyder, at de har en bred vifte af aktiviteter. De tilbyder dagtilbud, hvor der indgår svømning og handicapridding på den lokale rideskole. Desuden har de en intern skoledel og samarbejder med to skoler i henholdsvis Jelling og Horsens.

Kilden er i udvikling

Et brev fra Vejle Kommunes børne- og familieafdeling og en ny forstander gav anledning til fornyet fokus på Kildens handleplansarbejde. Brevet indeholdt et aftale- og dialogstyringsdokument, som i korte træk opfordrede Kilden til at optimere kvaliteten af deres dokumentation på børnene. Den fornyede opmærksomhed omkring deres dokumentation i Bosted Systemet har krævet oplæring af den nye forstander Ole Graversen, der tiltrådte i januar 2009 samt genopfriskningskursus for personalet. Team Onlines konsulent Niels Bækholm har afdelingsvis gennemgået konceptet bag handleplaner for medarbejderne.

– Udfordringen lå i at få styr på Kildens

handleplansarbejde og herunder arbejde med mål og delmål. De bruger nu en skabelon til handleplansarbejdet for at sikre ensartethed, før havde de nemlig oprettet flere forskellige handleplaner, fortæller Niels Bækholm. Samtidig fik Kilden organiseret den interne kommunikation.

– I stedet for at bruge dagbog på afdelingsniveau som betød, at der var oprettet 30 afdelinger, er der nu oprettet fora til den interne kommunikation i personalegruppen, og der er oprettet afdelinger, der svarer til Kildens tre huse, siger Niels Bækholm.

Kilden er i udvikling, og Bosted Systemet er ikke det eneste sted, hvor der er fokus på forbedringer. Det næste store projekt, Kilden går i gang med, er, at anlægge en sansehøve mellem bygningerne til de tre huse, som tilsammen danner en hestesko. Nu er der et par gynger i haven, men der bliver mange flere aktiviteter, når sansehøven står færdig. Personalet har bl.a. fået penge til en trampolin af to lokale loger, der har fundet Kildens projekter interessante. Herudover vil de anlægge en høj sandkasse, som børnene kan blive løftet op i.

Professionalisme

Før Kilden fik implementeret Bosted Systemet i 2006, foregik kommunikationen med børnenes forældre telefonisk, og personalet nedskrev afvigelser fra dagens rutiner i hvert barns kinabog.

– Nu foregår kommunikationen med forældrene primært gennem extranettet, der giver adgang til børnenes dagbøger, fortæller Annemette Kjær, der er afdelingsleder på Kilden. Nu skriver hele personalegruppen, der tæller 60 medarbejdere, deres observationer i Bosted Systemet.

– Bosted Systemet sikrer koordinering og sætter fokus på indsatsen i vores daglige arbejde med børnene, forklarer Ole Graversen. Selvom han først blev introduceret for Bosted Systemet for et halvt år siden, da han tiltrådte som Kildens nye forstander, ser han IT som en naturlig del af dagligdagen på et døgntilbud. På hans tidligere arbejdsplads fyldte skoledelen meget, og han arbejdede derfor med mail- og konferencesystemet SkoleKom, der henvender sig til institutioner under Undervisningsministeriet.



– Her på Kilden fylder Bosted Systemet meget i vores kommunikation omkring børnene. Vi gør meget ud af, at systemet underbygger den professionalisering af arbejdet, som vi ønsker. Vores skabeloner i Bosted Systemet hjælper os til at ensrette den måde, vi går til vores arbejde på. Det kan ses som en opskrift, der er ens for alle. De nødvendige funktioner skal være kendt af alle, og vi har også et fælles sprog, hvor vi tilstræber en korrekt og tydelig formulering, når vi kommunikerer via Bosted Systemet, fortæller Ole Graversen.

Kommunikation med mor og far

Alle forældre får tilbudt extranetadgang til Bosted Systemet, som giver dem mulighed for at kommunikere om barnet med personalet.

– Det, der bliver skrevet i Bosted Systemet, det kan vi regne med, siger Ole Graversen om forældrenes syn på det, der kommunikerer omkring børnene. Han tilføjer, at troværdigheden skal være høj, og derfor består kunsten i, at der ikke skal stå for meget, og at det kun er de faktuelle oplysninger, der skal stå i Bosted Systemet.

– Vi oplever tit med forældrene, at de spørger ind til det, vi har skrevet i barnets dagbog. De kan f.eks. spørge: "Hvad var det med det øre?" Nogle gange reagerer de endda på dagbogsnotater med det samme ved at ringe og få spurgt ind til noget, som har gjort dem utrygge, forklarer Ole Graversen.

En mor til en 4-årig dreng på Kilden forklarer, at det giver tryghed, når man kan følge med på sidelinjen og vide, hvordan ens dreng har sovet. Hun ved, at det kan føles frustrerende, når man ikke selv kan få adgang til de informationer om barnet, man dagligt har brug for. Det var hendes erfaring fra det sted, hvor sønnen var tidligere.

– Det er vigtigst for mig, at personalet bruger tiden på børnene, og jeg vil ikke som forældre være til besvær. Jeg ved, at hvis jeg ringer, kan det hurtigt blive ubelejligt, hvis de står med noget

akut, forklarer moren. Hun logger på extranettet hver dag for at følge med i de daglige rutiner.

– Jeg kan tjekke dagbogen, når det passer mig, og det er en kæmpe fordel. Jeg tjekker typisk dagbogen om aftenen og nogle gange om morgenen for at se, hvordan han har sovet. Det kan være, at de skriver, at han har ligget vågen fra kl. 01-03, og så kan jeg læse om, han bare har ligget og kigget eller har været ked af det. Personalet skriver også, hvad de har gjort, om de f.eks. har sat musik på for at få ham til at slappe af, eller om de har haft ham ude af sengen.

Det kan også være informationer om, at de har lavet noget sjovt med min søn, f.eks. elsker han at lege "Titte-bøh", så skriver personalet ofte: "Han grinte så meget, at han glemte at trække vejret", så bliver man jo glad som forælder.

– Jeg ved, at de ringer, hvis der er noget ekstraordinært som f.eks. krampeanfald. Derfor kan jeg være ganske rolig. Hvis jeg ikke hører noget og ikke får tjekket hans dagbog en dag, ved jeg, at han har det godt, og at alle rutiner er gået som forventet.

Hun fremhæver, at det er vigtigt at have humoren med, når det gælder omsorg i forhold til handicappede børn. På Kilden er personalet meget humoristiske. Deres attitude gør, at jeg lettere kan kommentere på deres notater på humoristisk vis. – F.eks. skrev en medarbejder i dagbogen på et tidspunkt, at hun havde sunget for mit barn, og at han var gået ud som et lys. Så kunne jeg ikke lade være med at kommentere på vedkommendes sangtalent. Det er dejligt befriende, at man kan grine af de små ting i dagligdagen, selvom det selvfølgelig er forfærdeligt, når man tænker dybere over børnenes skæbner.

Indblik i barnets hverdag

– Jeg besøger min søn på Kilden en gang om ugen, og kommunikationen via Bosted Systemet gør, at jeg som alle andre forældre kan følge med i, hvordan mit barns dag er gået. Jeg har ham også hjemme ind imellem, og i den forbindelse skriver jeg i dagbogen, hvornår han har spist, haft afføring osv. De samme oplysninger er meget centrale for mig, når jeg henter ham og vil

have ham med på ture ud af huset, så er jeg ikke afhængig af, hvem jeg lige kan spørge i huset. Vi kan bare logge på Bosted Systemet og se, hvad der er skrevet.

Børnenes rutiner

– Der er mindst 10 ting, der dagligt indgår i barnets rytme. Over et døgn kan det være op til fem forskellige medarbejdere, der skal gøre disse ting, og for at sikre den bedste livskvalitet for barnet er det vigtigt, at vi bader eller giver medicin på den samme måde. I nogle tilfælde følger man faktisk en opskrift på arbejdsgangen, mens man hjælper barnet. Det betyder, at man har "metoden" liggende ved siden af sig, forklarer Ole Graversen.

Personalet udfylder dagligt et dagsskema på hvert barn i hånden, og senere skrives alt det, de har nået i forhold til de fastsatte delmål på barnet ind i dagsrapporten i Bosted Systemet.

Annemette Kjær tilføjer, at der kun skrives det, vi skal vide noget om. Hun nævner, at nødvendige informationer i dagbogen eksempelvis omhandler bad, ståstativ, krampeskema, afføring og notater om, hvornår ét af børnene har haft klap for øjet, det er nemlig en del af dette barns delmål i hand-leplanen.

– Når alle disse rutiner er noteret korrekt, er det muligt at søge på dem i Bosted Systemet, og det er et godt værktøj til statistik, siger Annemette Kjær.

Til de daglige rutiner hører blandt andet bad, mad og aktiviteter, der kan stimulere børnenes sanser. Der er legetøj lige gyldigt, hvor end man kigger hen, bl.a. langs gangarealet er der forskellige sanseduskykninger, som kan stimulere børnene. Der er f.eks. en, der spiller musik alt efter, hvilken knap man trykker på. Den kan f.eks. spille "Lille Per". Social- og sundhedsassistent Dorris Olesen fortæller, at den er lagt ind, fordi et af børnene er vild med den melodi.

Ligesom mange andre døgntilbud for børn og unge skiltes Kilden også med Sølundfestivalen på denne tid af året. Annemette viser da også en dreng i en kørestol, der har beholdt festivalarmbåndet på. Lidt efter finder vi Nikolaj i sin seng, hvor han slapper af efter en hård dag i skole. De børn og unge, der har ressourcer til det, bliver dagligt hentet af skolebussen og kørt til skolerne Skovager i Jelling eller Lundager i Horsens. Skovagerskolen har ligesom forældrene extranetadgang til Bosted Systemet, så de kan læse om, hvordan dagen/weekenden er gået, og hvordan barnet har sovet om natten.

Om Kilden

Kilden er et døgntilbud til børn og unge med betydelig og varig nedsat fysisk og psykisk funktionsevne. Kilden ligger i naturskønne omgivelser mellem Fredericia og Vejle i Brejning.



Har du undret dig over, hvem der siger:

“Hallo, det er Team Online”

Når du ringer på supporttelefonen på telefon 66 17 73 32, får du direkte kontakt med én af Team Onlines egne konsulenter, der sidder parat til at svare på dit spørgsmål. Men hvem er det egentlig, der tager røret? Det er blandt andet Majken, Pia og Helle.

– Det er altid spændende at høre, hvad brugerne har svært ved. Og personligt er det også en udfordring at skulle finde svar på spørgsmål til moduler, hvor jeg ikke selv lige er ekspert. Det lærer jeg meget af og bruger det til at tilpasse min egen undervisning, når jeg er ude på de enkelte tilbud, siger Majken Rasmussen. Hendes kollega Pia Quvang Alsløv Nielsen mener også, at brugersupporten er vigtig for dialogen med brugerne:

– Lige efter en opdatering er vi jo for eksempel de første til at få respons fra brugerne, og det er meget givende, for så kan vi hurtigt sætte ind med yderligere information lige der, hvor brugerne har mest brug for mere vejledning, siger Pia Quvang Alsløv Nielsen.

For konsulenterne, der arbejder sammen i supportteams to og to i en uge ad gangen er telefonvagten en god variation i arbejdet:

– Det er faktisk rart at opleve, hvor taknemmelige brugerne er, når vi kan hjælpe med noget, som volder problemer. Jeg tror, det skyldes, at vores brugere selv er vant til at arbejde med mennesker, og derfor er meget rummelige. I brugersupporten har de fleste af os også en baggrund fra den sociale sektor, og det gør

det lettere for os at sætte os i brugernes sted. Jeg er selv langt fra at være IT-nørd og kan stadig huske min usikkerhed første gang jeg skulle “oprette en mappe” på min computer, fortæller Helle Howe Poulsen.

I ni ud af 10 tilfælde kan brugersupporten umiddelbart hjælpe brugerne, der ringer:

– Ofte er det brugere som kommer tilbage fra ferie og er blevet låst i systemet, fordi de har glemt at de skiftede password eller bruger små og store bogstaver forkert. Hvis jeg får et spørgsmål, som jeg ikke selv umiddelbart kan besvare, lader jeg det gå videre til en af de andre supportere, der er bedre inde i lige præcis det modul eller den funktionalitet. Det er både hurtigere og mere seriøst end at forsøge at svare på noget, som man reelt ikke ved nok om, siger Majken Rasmussen.

Support på to niveauer

Brugersupporten er først og fremmest beregnet på de lokale superbrugere og systemadministratorer på de enkelte tilbud.

– Vi hjælper naturligvis alle der ringer så godt vi kan. Men det er i virkeligheden mest hensigtsmæssigt, hvis den almindelige bruger først går til sin egen superbruger med et hverdagsproblem. Ofte kender superbrugeren allerede svaret på spørgsmålet og kan løse problemet på stedet.



Hvis superbrugeren ikke kender svaret, kan han eller hun med fordel være den, der ringer til brugersupporten, så hun kan løse det konkrete problem og kender svaret på spørgsmålet næste gang, det kommer, siger Janne Poulsen, der er Team Onlines souschef for kunderelationer.

Team Onlines support internt er organiseret på to niveauer. Første niveau består af de samme konsulenter, som drager i marken, når der skal undervises eller ydes rådgivning. De arbejder sammen to og to en uge ad gangen og kan derfor følge langt de fleste spørgsmål helt til dørs. Hvis der er spørgsmål, som de ikke umiddelbart kan besvare, tager de kontakt med andet niveau, det



vil sige projektafdelingen, der kender alle systemets muligheder helt til bunds. De tager sig af de mere drilske spørgsmål, forsøger at genskabe fejl og finder løsningen på de mest umulige udfordringer.

– Når en supporter i andet niveau har fået en opgave, er det hans ansvar at følge den, lige til brugeren har fået det rette svar, om det så tager en time eller to uger, forklarer Mark Kvistgaard Thomsen, der er projektleder i projektafdelingen:

– Det sikrer den hurtigste og mest effektive opgaveløsning, og vi undgår, at vigtige informationer går tabt, eller opgaver falder ned mellem to stole.

Statistik over henvendelserne

Siden uge 25 har konsulenterne systematisk registreret indholdet af de opkald, der kommer

fra brugerne.

– Vi kan blandt andet se, at de to supportere i uge 25 tilsammen fik 86 henvendelser, hvoraf langt de fleste var spørgsmål, som umiddelbart blev besvaret. Det var især brugere, der var blevet låst i systemet og havde brug for at blive låst op igen. Men det er typisk for sommerperioden, hvor tilbuddenes egne superbrugere er taget på ferie, forklarer Mark Kvistgaard Thomsen, der holder øje med statistikken for at finde ud af, om der er særlige funktioner eller procedurer, der volder brugerne problemer.

– Målet er jo egentlig helt at undgå support.

Det ville jo betyde, at vores 16.000 brugere bare var i fuld gang med arbejdet, og at vi kunne koncentrere os 100 pct. om udviklingsarbejdet.

For hele tiden at søge at nedbringe behovet for support bruges erfaringerne fra brugersupporten også i arbejdet med at udvikle Team Onlines kursusmateriale og de brugerguides, der ligger indbygget i systemet:

– Vi ajourfører løbende indholdet af vores kurser og brugerguides, så vi får sat det rigtige fokus på de områder, hvor vi får de fleste spørgsmål fra brugerne, forklarer projektleder Mark Kvistgaard Thomsen.



Janne Poulsen, der er souschef for kunderelationer ser den daglige dialog med brugerne som helt afgørende for arbejdet med at digitalisere den sociale sektor.

Inspiration til udviklingsarbejdet







– Jo hurtigere vi kan hjælpe en bruger videre med arbejdet eller bliver gjort opmærksom på et nyt behov eller ønske, jo bedre. I sidste ende handler det jo om at reducere den tid, der bliver brugt til administration og dokumentation til fordel for omsorg og pleje, siger Janne Poulsen:

– Brugernes ønsker og behov er nemlig drivkraften i vores eget udviklingsarbejde. Vi opdaterer Bosted Systemet tre gange om året, og det er en proces, der går begge veje. Naturligvis er vores udviklere hele tiden opmærksomme på, om vi af egen drift kan tilføje noget nyt og smart til systemet. Men det er først og fremmest brugerne, der skal komme med det nødvendige input til os. De er jo tæt på praksis. De er de første til at møde nye behov eller få ideer til nye moduler eller funktioner, som vi så kan tage fat på og omsætte til praktiske løsninger i systemet, siger Janne Poulsen.

– Så hvis vi lyder glade, når vi tager support-telefonen, så det faktisk rigtigt nok!

Gode råd om Log-in

De fleste opkald til supportlinjen kommer fra administratorene, der har problemer med at logge ind på systemet. Her er seks gode råd om login:

-  **1. Undersøg, om du har skrevet den rigtige internetadresse**
-  **2. Kontroller, om capslock er slået til eller fra på din computer**
-  **3. Overvej, om du bruger de små og store bogstaver rigtigt**
-  **4. Husk, at der altid er mindst et tal i dit password**
-  **5. Få beskrevet en lokal procedure for, hvad en bruger gør, når vedkommende ikke kan komme ind på systemet**
-  **6. Sørg for, at der altid er en medarbejder i huset, der har rettigheder til at låse op for en medarbejder, også i ferietiden**

Af sikkerheds hensyn må Team Onlines supportere ikke give brugere nyt password. Supporteren kan fortælle brugeren, hvem vedkommende skal kontakte for at blive låst op eller få ændret sit password. Kun det enkelte tilbuds egen superbruger eller administrator kan ændre brugerens password.

Direkte Linje til support

Hvis du har brug for hjælp eller informationer om Bosted Systemet, så kontakt os direkte på telefon

66 17 73 32. Vores medarbejdere i supporten vil gøre alt for at løse dit problem med det samme. Brugersupport er åben på alle hverdage:

- Mandag – torsdag: 8.30 - 12.00 og 12.30 - 15.45
- Fredag: 8.30 - 12.00 og 12.30 - 13.45

Uden for åbningstiden afhjælper Team Online kun egentlige driftsforstyrrelser.

Læs mere om Team Online på

» www.TeamOnline.dk

Bosted Systemet holder styr på Havglimts historier: Vi er jo vikarer for beboernes frontallap



På friplejehjemmet Havglimt i Hirtshals kniber det med hukommelsen hos mange af de 16 beboere og såmænd også hos medarbejderne. For Havglimt er beboernes hjem, hvor de tilbringer mange, mange år af deres liv - som regel flere år end langt de fleste medarbejdere er ansat. Den længstboende er f.eks. 77 år gammel og har boet på hjemmet i 46 år. I årevis har beboernes historie været dokumenteret i håndskrevne beboerbøger, men i maj 2009 indførte Havglimt Bosted Systemet for at styrke den fælles hukommelse.

For forstander Anna Van Divier var digitaliseringen en naturlig udvikling:

– Da jeg kom til Havglimt efter 20 år i ældreplejen i 2005, undrede jeg mig over, at man slet ikke brugte IT i huset. Men jeg måtte jo i gang med kuglepennen igen, fortæller Anna Van Divier.

Al viden om beboerne blev primært dokumenteret i tre slags bøger, der stod på hylderne ved siden af ringbind og mapper med oplysninger om f.eks. økonomi og arbejdspladsvurderinger: Den enkelte beboers bog, en fælles kalenderbog og personalets meddelelsesbog, der blev brugt

til alle former for interne meddelelser.

– Handleplaner var næsten ikke eksisterende, så jeg fik lavet de første skemaer, som mine medarbejdere fyldte ud i hånden - og som jeg så selv efterfølgende skrev ind på computer. Det var mig, der skrev det hele ind! Jeg opdagede i den forbindelse, at mange af medarbejderne var kede af at skrive. Det kunne være på grund af håndskriften, eller fordi de var dårlige til at stava. Det betød, at nogle medarbejdere skrev næsten ingenting, mens andre skrev side op og side ned om både stort og småt.

Digital hukommelse og overblik

Med indførelsen af Bosted Systemet slap Anna Van Divier for at være sekretær for medarbejderne, og samtidig blev dokumentationskulturen ændret fuldstændigt:

– Problemet med håndskriften er i hvert fald væk, og notaterne er blevet meget mere ens og overskuelige. Det er også meget hurtigere at finde de relevante oplysninger, fordi man kan søge i systemet. Hvor mange gange har beboeren været fuld i de sidste tre måneder? Hvor tit har han undladt at tage sin medicin? Det er vigtigt at have de informationer lige ved hånden, når der er revurderingsmøder eller samtaler med

læge, psykiater eller for eksempel kriminalforsorgen, siger Anna Van Divier:

– For vores beboere husker selv meget lidt. Beboerne er mellem 45 og 82 år gamle, og de fleste er svært alkoholskadede. Flere af beboerne har f.eks. tegn på Korsakow's syndrom, en organisk hjerneskade, der skyldes B-vitamin mangel som følge af massivt alkoholforbrug og mangelfuld kost.

Beboerne er samtidig meget driftsstyrede og kan derfor være både utålmodige og udadreagerende.

– Hvis en beboer f. eks. får nej til at få en smøg, så går han videre til den næste medarbejder og den næste og den næste. Samtidig er deres tålmodighed meget kort, og det betyder, at de vil have den cigaret her og nu. Derfor er det meget vigtigt, at vi som personalegruppe alle kender hver enkelt beboer, vedkommendes historie og ikke mindst de aftaler, som er indgået med beboeren.

På Havglimt har de enkelte beboere deres kontaktpersoner, men i praksis har det vist sig



at være umuligt at have en firkantet opdeling i hverdagen, fordi beboerne er så opsøgende:

– Vi er alle sammen nødt til at kende alle beboerne, for de kommer jo bare hen til dig. Vi er simpelthen vikar for deres frontallap. Vi skal hjælpe dem med at begrænse dem i deres misbrug, vi skal holde hverdagens struktur, vi skal sikre, at de holder deres aftaler. Ellers ville de spise, drikke og ryge alt, hvad der blev sat foran dem på bordet. Mange har diabetes, så alene af den grund ville det være katastrofalt. Så vi skal have alting dokumenteret, så vi hurtigt kan få overblik over den enkelte beboers historie og de aftaler, der er indgået.

Alt efter planen

Foreløbig er indførelsen af Bosted Systemet gået helt efter planen, og efter at være kommet i gang er medarbejderne godt tilfredse:

– For mig er Bosted Systemet en stor lettelse og tidsbesparende i hverdagen, forklarer social- og sundhedsassistent Pernille Jensen.

– Jeg er nysgerrig og læser altid i Bosted Systemet om morgenen, inden jeg går på arbejde for at se, hvad der er sket i det sidste døgn, eller hvis jeg har været på ferie. Tidligere skulle jeg igennem 16 beboeres individuelle bøger, men nu er det hele samlet for alle, siger Pernille Jensen.

Allerede dagen efter brugerkurserne var

afviklet, blev bøgerne stillet på hylden, og Pernille og hendes kolleger begyndte i stedet at anvende, dagbog og kalender. I starten af juli blev medicinmodulet taget i brug, og til oktober skal alle handleplaner være lagt ind i systemet.

Ud over, at oplysningerne allerede nu er lettere at finde i systemet, har medicinmodulet især ført til at øge sikkerheden. Tidligere førte medarbejderne både en ordinationsliste og den enkelte beboers individuelle medicinkort.

– Dels var der tale om dobbeltarbejde, dels var der desværre tilfælde, hvor de to lister ikke stemte overens. Det var utilfredsstillende, når f.eks. beboeren skulle på sygehuset og vi pludselig stod med et forældet medicinkort. Nu kan medarbejderne hurtigt indtaste de nye oplysninger, når lægen ændrer i recepten, og printe et nyt medicinkort ud.

– Samtidig er der mange – inklusiv mig selv – der har fået opfrisket deres viden om medicin ved at arbejde med systemet, hvor det er let at slå op og læse om de enkelte præparater siger Pernille Jensen.

Nye ideer på vej

Næste punkt i implementeringsplanen, handleplanerne, er allerede iværksat.

– Jeg fik en ny beboer, som jeg oprettede med handleplan i Bosted Systemet, og det var let. Jeg tror, at handleplanerne fremover vil blive læst og brugt mere – ikke mindst fordi både mål og delmål for den enkelte beboer bliver mere tydelige. Tidligere kunne de godt forsvinde lidt i bøgerne. Nu står de på forsiden, og man kan derfor målrette sine notater bedre, fordi man hele tiden kan forholde dem til de aktuelle mål. Man kan også hurtigt se, om der er eksisterende aftaler eller kommet nye aftaler til, siden man sidst arbejdede med beboeren, siger Pernille Jensen.

Så snart alle handleplaner er inde i systemet, er forstander Anna Van Divier klar med næste projekt:

– Vi skal have opsat systemet, så vi kan bestille medicin direkte på apoteket via Edifact i en arbejdsgang, så snart ordinationen ændres. Det vil nemlig også være meget tidsbesparende i hverdagen, siger Anna Van Divier efter de første måneder med Bosted Systemet og den nye fælles digitale hukommelse:

– Vi har måske ikke fået nye redskaber, men vi har fået redskaberne samlet i et system, der bedre opfylder lovens krav, og det har samtidig givet et godt overblik. Så vi er meget tilfredse!



Havglimt – en digital forpost ved Vesterhavet

Friplejehjemmet Havglimt i Hirtshals by har eksisteret som selvejende institution siden 1934. Havglimt har plads til 16 beboere, og målgruppen er voksne med kroniske psykiske lidelser, samt personer, der har haft et tidligere misbrug med deraf psykiske problemer og disse har udviklet sig til en kronisk tilstand.

Havglimt er ikke et behandlingssted, selv om der arbejdes med miljøterapi og samtale.

En gang om måneden får personalet supervision af en tilknyttet psykolog.

Tilbuddet er netop blevet certificeret friplejehjem og har taget hul på ny- og ombygning for 23 mio. kroner, der blandt andet skal sikre mere tidssvarende boliger til beboerne.

■ Læs mere om Havglimt på www.havglimt.dk

Første år med Bosted Systemet hos **Richmond Foundation, Malta**

For præcis et år siden implementerede Team Online med succes Bosted Systemet hos "Richmond Foundation", Malta. Richmond Foundation er en maltesisk selvejende institution for borgere med særlige behov heriblandt udsatte børn samt psykisk og fysisk handicappede.

Bosted Systemet giver klare fordele for organisationen

Efter systemet er implementeret og taget i brug i praksis, har det vist sig at være en stor hjælp i dagligdagen. Sådan lyder evalueringen ved Bosted Systemets 1 års fødselsdag i Malta, Katia Schembris version:

– Selvom der var nogle udfordringer i starten, som vi var nødt til at løse undervejs, har Bosted Systemet vist sig at være anvendeligt, og det byder på klare fordele for organisationen. Det har f.eks. forbedret kommunikationen mellem vores enheder. I stedet for at spille tiden med at lede efter en person - og måske aldrig finde vedkommende - kan vi nu sende en avis i Bosted Systemet til den person, man søger, forklarer Katia Schembris, der arbejder i Home Support Service under Richmond Foundaton:

– Med Bosted Systemet kan vi også tilgå brugernes journaler fra flere forskellige enheder i organisationen. Adgangen er dog begrænset, så

vi kun ser det, vi har tilladelse til at se. Systemet har forbedret sammenhængen i arbejdet mellem medarbejderne og enhederne.

Bosted Systemet har også vist sig at være en stor hjælp i nødstilfælde, idet systemet giver alle medarbejdere adgang til enhedens liste over brugerne, så man undgår at spille tiden med at lede efter journaler og mapper. Der er nu allerede gået et år siden, vi blev undervist, og anvendeligheden og brugen af Bosted Systemet har vist sig at være en positiv oplevelse.

Det er ikke svært at drage den konklusion af den ovenstående beskrivelse af Bosted Systemet, at implementeringen af systemet er en mulighed for at skabe udvikling, fordi systemet fremmer og understøtter brugen af moderne teknologi inden for vores felt, siger Katia Schembri, Home Support Service

Let og hurtig implementering

– Selve implementeringen blev gennemført efter tre møder på Malta og en uge med brugerkurser på institutionen Richmond Foundation. Richmond Foundation fik nøjagtig det samme introduktionsforløb som de sociale institutioner i Danmark, fortæller hun.

– De har taget grundmoduler i brug som handleplan, dagbog, medicin, kalender, aktiviteter, forum og avis, der tilsammen dækker de væsentligste behov også for en maltesisk

Team Onlines projektleder Janani Thevavickneswaran, der er ansvarlig for Team Onlines internationale projekter, ser tilbage på hele implementeringen i landet med stor begejstring.

– Det har været en af de største succeser i min karriere som projektleder, siger hun uden at tøve.



socialarbejders hverdag.

– Fordelene ved systemet viste sig at være større end ulemperne. Derfor besluttede vi i januar 2009, at alle ansatte skulle begynde med at anvende Bosted Systemet officielt og dermed gå væk fra de traditionelle ringbind med papirer. Vi begyndte at indtaste alle data samt brugernes journaler i systemet, forklarer Katia Schembri, Home Support Service.

Har løst udfordringerne

Efter brugerkurset i oktober i 2008 iværksatte Richmond Foundation en prøveperiode i november og december, for at medarbejderne kunne blive fortrolige med systemet ved at indtaste brugeres data og handleplaner.

– Som med alt nyt var der også udfordringer med Bosted Systemet. De største udfordringer var mangel på computere og at tackle den udbredte opfattelse af, at teknologi ikke hører hjemme i det sociale arbejde, så systemet bare ville komplicere tingene, fortæller Katia Schembri. Richmond Foundation løste dele af problemet ved at afsætte ekstra ressourcer, så man havde mulighed for at blive fortrolige med at arbejde ved en computer i Community Technology and Learning Centre (CTCL). Et andet tiltag som Katia Schembri nævner er etableringen af et "guruteam" bestående af en "guru" fra hver afdeling. Katia Schembri mødes

jævnligt med de andre afdelingers guruer for at drøfte eventuelle problemstillinger og udveksle idéer til, hvordan man bruger systemet.

– Fra første færd har ledelsen på Richmond Foundation været åben over for systemet og tankegangen bag systemet, der er udviklet i samarbejde med socialpædagogerne på de danske tilbud, fortæller Janani Thevavickneswaran.

Driftsleder Holger Saliba, Richmond Foundation er også bevidst om ledelsens ansvar i forhold til at kunne håndtere forandringerne omkring en vellykket systemimplementering.

– Enhver organisation og dens medarbejdere har brug for kontinuerlig støtte fra ledelsen for at kunne lære nye metoder og afvikle de gamle, siger Holger Saliba, Richmond Foundation.

Centerleder Dolores Gauci, Richmond Foundation ser tilbage på den store forandring med et stort smil på læben. Hun er ikke længere i tvivl om, at det var den helt rigtige beslutning at springe ud i at digitalisere socialarbejdernes dokumentation.

– Som selvejende institution, der er afhængig af fundraising og sponsorater, er vi nødt til at være accepteret af omverdenen, og derfor har vi brug for professionelle værktøjer som Bosted Systemet, der kan dokumentere og synliggøre kvaliteten og resultaterne af vores daglige indsats, siger Dolores Gauci.

Vil fejre flere fødselsdage

Med et år på bagen er implementeringen af Bosted Systemet på Malta en succes for Team Online, der står bag systemet:

– Strategien er derfor også klar, så vi regner bestemt med, at det bliver en tilbagevendende begivenhed at holde fødselsdag for systemet i flere lande, siger direktør Michael Sandal, der ser udbredelsen af Bosted Systemet som et udtryk for systemets fleksibilitet, som bl.a. hænger sammen med Team Onlines egen udviklingsstrategi.

– I udviklingsarbejdet tager vi altid udgangspunkt i brugernes behov og myndighedernes krav. På den baggrund har vi skabt et bæredygtigt produkt, som ikke alene holder i vores eget lille land – men også internationalt. Det er også meget tilfredsstillende at vide, at vi på samme tid udvikler både vores eget forretningsområde og kvaliteten i den socialpædagogiske indsats til gavn for dem, det hele handler om – borgeren – hvad enten det er danskere, maltesere, tunesere, hollændere eller tyrkere, siger Michael Sandal.




**RICHMOND
FOUNDATION**

Afdelinger: 6

Beboere: 188

Dagbogsnotater: 7107

Medarbejdere/brugere: 47

Oprettede handleplaner: 135

Richmond Foundation er en ikke-statslig almennyttig organisation, som bestræber sig på at yde service til personer med psykiske lidelser, så de kan leve selvstændigt i samfundet. Richmond Foundation har 42 ansatte samt en række frivillige fordelt på følgende afdelinger: Villa Chelsea, Home Support Service, Supportive Housing Scheme, Employment Service, Floriana Hostel, Kids in Development og Community Technology and Learning Centre. Institutionen tager mange nye initiativer og ca. hvert andet år iværksættes nye projekter. De aktuelle aktiviteter er: Self Help Groups, Wellness Programme og Never Mind Leisure Centre.

» Læs mere på www.richmond.org.mt

En virksomhed i forandring:

Fra produktstyret iværksætter til værdibaseret vækstvirksomhed



Team Online gennemgår i øjeblikket en forandring. Virksomheden er på få år vokset fra 2 til knap 40 medarbejdere.

– Vi har allerede udvidet medarbejderstaben med syv nye ansættelser i 2009, fortæller chef for HR og Kunderelationer Maria Hardt

Madsen, der er bevidst om de udfordringer, der følger med en vækstvirksomhed:

- Det er en stor kulturmæssig udfordring at gå fra en lille lokal iværksætterenhed til en organisation, hvor afsætningen sker over hele landet – og de første eksportaktiviteter er en realitet. Derfor har vi iværksat en kulturbærerpris som uddeles hver anden måned. Vi gør værdierne synlige, langtidsholdbare og håndgribelige i bogstavelig forstand ved at belønne en medarbejder med en kulturbærerpris i form af en bronzeskulptur, der symboliserer den værdi, som den pågældende har levet op til. De syv bronzeskulpturer er designet og fremstillet af bronzestøber og billedhugger Lene

Purkær Stefansen.

Det ligger Maria Hardt Madsen meget på sinde at have fokus på at få videreført en god virksomhedskultur. Især efter etableringen af en ny afdeling i hovedstadsområdet er det blevet endnu vigtigere at skabe aktiviteter, der kan samle organisationen, understreger hun.

For at kunne tilgodesee vores brugere øst for Storebælt bedst muligt har Team Online udvidet med en afdeling centralt beliggende i København. Team Onlines konsulent Niels Bækholm flytter med til det københavnske kontor, hvor han sammen med nyansatte Rasmus Christensen vil servicere tilbud i stor-københavn og resten af Sjælland.



ScrumMaster Dennis Thomsen

Dennis skal hjælpe Team Online med at indføre Scrum, og han vil desuden bidrage til arbejdet på Atlas-projektet, der er en videreførelse af Bosted Systemet.

Han er uddannet datamatiker, og er certificeret inden for projektledelse og Scrum-metoden. Han har de sidste otte år arbejdet med mellemstore IT-virksomheder og indførelse af bl.a. Scrum, der er en moderne lean-baseret projektmetode ofte anvendt inden for IT-udvikling.



Systemudvikler Hans Ole Andersen

Ole er nyuddannet datamatiker med speciale i webudvikling. I løbet af studietiden har han leveret forskellige typer webløsninger på freelance niveau og haft et studiejob, hvor han udviklede software til kundetilfredshedsanalyse i form af spørgeskemaer til PDA



Konsulent Lars Sjøblom

Lars arbejdede efter endt pædagoguddannelse på et bo og aktivitetstilbud for voksne udviklingshæmmede. Udover at varetage det daglige pædagogiske arbejde fungerede han som sikkerhedsrepræsentant og som IT ansvarlig i huset.



Scrum som udviklingsmetode

– Vi vægter som hidtil, at vores medarbejdere har domænekendskab til det socialpædagogiske felt højt, og derfor har de nye konsulenter en socialfaglig baggrund, forklarer Maria Hardt Madsen. En anden kompetence, virksomheden har vægтет højt i rekrutteringen af nye medarbejdere til udviklingsafdelingen, har været erfaring med udviklingsmetoden "Scrum". Metoden bliver implementeret i hele organisationen, og vil betyde at Team Online bliver endnu bedre og hurtigere til at tilpasse sig markedet. Desuden har Team Online haft en certificeret Scrum Coach tilknyttet for at hjælpe med at få implementeret Scrum, således at hele organisationen bliver tilrettet en lean-tankegang.



Konsulent Rasmus Birkemose Krahn

Rasmus er uddannet professionsbachelor som international socialrådgiver. Han har tidligere arbejdet som familierådgiver og bl.a. som SSP repræsentant. Rasmus har gennem en årrække arbejdet på en socialpsykiatrisk døgninstitution for unge sindslidende.



Projektleder Mark Kvistgaard Thomsen

Mark er uddannet Cand. IT – Multimediedesign, -teknologi og -produktion med en BA i Filosofi. Sideløbende med og efter studierne har han arbejdet med freelance webdesign – og administration. Derudover har han været undervisningsassistent på Syddansk Universitet samt webprogrammør i en medievirksomhed.



Systemudvikler Sandi Schøllhammer

Sandi er uddannet IT-ingeniør og har bl.a. erfaring med at udvikle en række større systemer til styring af datacentre. Herudover har han arbejdet på et større system til produktionsplanlægning hos et firma, der arbejder med styring af robotceller og software til produktionsplanlægning via gantt-princippet. Senest har han været en del af en venture virksomhed, hvor han udviklede software til overvågning af IT-sikkerhed. Gennem årene har Sandi udviklet software vha. Scrum-metoden.

Nyt & Noter



Kundetilfredshedsundersøgelse 2009

Det er igen blevet tid til den årlige kundetilfredshedsundersøgelse blandt brugerne af Bosted Systemet. Vi fik rigtig mange gode besvarelser sidste år, hvilket vi har været meget taknemmelige for. Formålet med undersøgelsen er at synliggøre de områder, hvor vi kan gøre systemet og kundeservicen endnu bedre. Kundetilfredshedsundersøgelsen 2009 måler på den generelle tilfredshed med Bosted Systemet, men har bl.a. også fokus på områder såsom brugervenlighed af systemet, dokumentationsarbejde, understøttelsen af det daglige arbejde, og Team Onlines support.



Kundetilfredshedsundersøgelsen gennemføres i slutningen af september, og der vil blive sendt besked ud til alle brugerne i Bosted Systemet, når den er aktiv. Det tager ca. 5 minutter at deltage, og resultaterne af undersøgelsen vil blive præsenteret i næste nummer af BostedNYT.

Kender du en tidsrøver?

Hvad er det for opgaver, der stjæler din tid i hverdagen? Og har du ligefrem en god ide, der kan løse problemet? Så bør du overveje at deltage i projektlaboratoriet for velfærdsteknologi, der afholdes den 7. oktober i Fredericia.

Her vil Servicestyrelsen og Hjælpeinstituttet nemlig gerne høre friske ideer og erfaringer fra både medarbejdere, ledere og virksomheder, der kan gøre hverdagen lettere på det sociale område.

» Læs mere på <http://www.servicestyrelsen.dk/wm151347>

Region Syddanmark sætser på velfærdsinnovation

Region Syddanmark har ansat den tidligere administrerende sygehusdirektør for Odense Universitetshospital, Jens-Otto S. Jeppesen, som vicedirektør i Regional Udvikling i Region Syddanmark. Her bliver han leder af en helt ny enhed for Velfærdsinnovation, der skal sikre, at Region Syddanmark kommer helt i front i forhold til at udvikle og anvende velfærdsteknologiske løsninger.

Bosted Temadag 2010



Sæt kryds i kalenderen

Socialt Leder Forum



Sæt kryds i kalenderen