

SOCIALIT NYT

Ny fælleskommunal digitaliseringsstrategi:

Bedre styring og lettere sagsbehandling

Fra blyant til tastatur:
1200 medarbejdere i Region Sjælland skal til tasterne

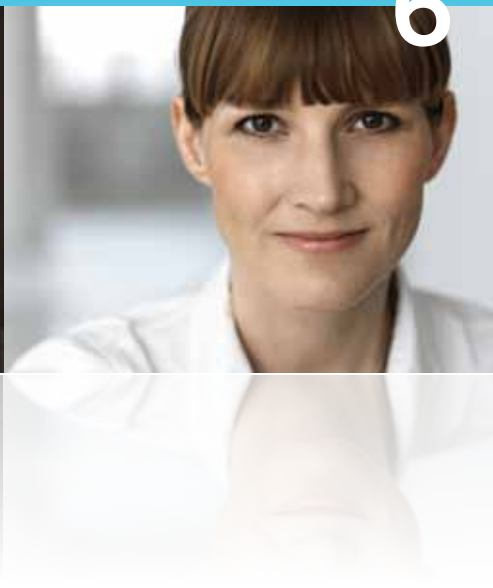
Køge Kommune digitaliserer deres specialinstitutioner:

Medarbejderne på Agerbækhuset sparer tid med Bosted Systemet

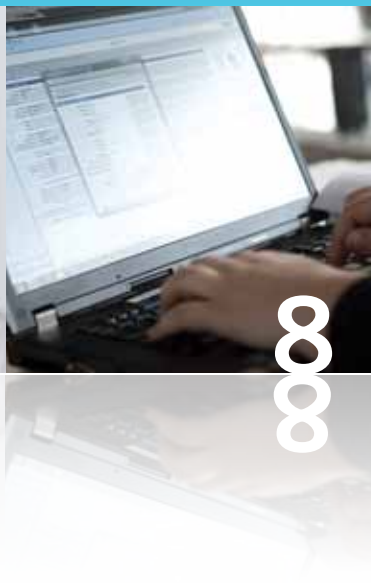
**Blinkende og dyttende sensorer:
Når træning + it = velfærdsinnovation!**



4



6



8



14

4 Jakob Harder og Peter Kjærsgaard Pedersen, KL:
Digital strategi i kommunerne

6 Kurt Hjortsø Kristensen, KL:
Mere fokus på virkning – og udvikling på bestillerfunktionen

8 inCorp:
Kommunekassens bedste ven

10 Region Sjælland:
Fra blyant til tastatur

12 Agerbækhuse:
Bosted sætter borgeren i centrum – og det passer os godt

14 Knowledge Lab, Syddansk Universitet:
Velfærdsinnovation skabes af god socialpædagogisk praksis

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
Kurt Hjortsø Kristensen, vicekontorchef, KL
Niels Henrik Helms, Knowledge Lab
Jacob Harder
Peter Kjærsgaard Pedersen, KL

Layout:
Katrine Dyreborg Strauch

Foto:
Fotograferne
Mikkel og Thomas
Thomas Lekfeldt/ Polfoto
Steen Evald

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


KL er sammen med landets kommuner i gang med et spændende udviklingsarbejde, der skal føre til en ny strategi for en stærkere fælleskommunal digital indsats. Digitaliseringsstrategien skal bidrage til at skabe større effektivisering og udvikling af den offentlige service. Kommunerne vil samlet øge digitaliseringen over de næste 5 år, og målet er at opnå effektiviseringer på mindst 1 mia. kr. årligt. Det er nødvendigt af tre grunde: Færre kroner, færre hænder og større efterspørgsel efter offentlig service. Udover øget fokus på arbejdskraftbesparende teknologier vil digitalisering af handicap- og udsatte voksenområdet stå centralt i strategien. Der er behov for en bedre styring af området og it-værktøjer der kan lette sagsbehandlingen. Det gælder fx på udsatte børn- og ungeområdet, hvor et fælleskommunalt sagsbehandlingssystem blandt andet skal skabe mere systematik i sagsbehandlingen og integrere økonomiske og socialfaglige overvejelser på et sagligt grundlag.

Målet for KL's initiativ er at øge kvaliteten i sagsbehandlingen og skabe et fælles sprog, som det kendes på ældreområdet. Det fortæller KL's centerchef Jakob Aagaard Harder og kontorchef Peter Kjærsgaard Pedersen denne gang i Social IT NYT.

I Region Sjælland er man allerede godt i gang ved at indføre Bosted Systemet på regionens mange forskellige sociale tilbud. I forbindelse med udbudsrunden undersøgte regionen de enkelte systemers brugervenlighed. Derfor har chefkonsulent Jan Hansen fra socialafdelingen i Region Sjælland en god mavefornemmelse

med valget af Bosted Systemet, når 1200 medarbejdere skal i gang ved tasterne frem til næste sommer. Fra forskningens verden peger direktøren for Knowledge Lab, Niels Henrik Helms, på, at velfærdsinnovation er svaret på mange af de udfordringer, kommunerne står over for netop nu. For ham handler velfærdsinnovation om at udvikle gode "hverdagsteknologier", som øger kvaliteten i den socialpædagogiske hverdag. Det gælder fx udviklingsprojektet "i-space", der skal udvikle mobile trænings- og udviklingsmiljøer, der indsamler og sender digitale data om træningens resultater retur til et socialfagligt it-værktøj. Projektet er en del af Welfare Tech Region, og er dermed et klyngesamarbejde mellem offentlige og private partnere, der bl.a. støttes af Syddansk Vækstforum.

I dette nummer af Social IT NYT kan du også læse, at Køge Kommune har valgt at digitalisere alle sine syv specialinstitutioner. De 175 medarbejdere på Bofællesskabet Agerbækhus var de første, der skulle i gang med Bosted Systemet, og det gik over al forventning. Viceforstander Kirsten Breinholt er positiv overrasket over, hvor mange medarbejdere, der straks gik i gang med at klikke rundt og prøve sig frem i systemet - selv medarbejdere, der endnu ikke har været på brugerkurser. Allerede efter de første to uger kunne Kirsten Breinholt i form af en dokumenterbar tidsbesparelse se effekten af at indføre Bosted Systemet, ligesom systemet har styrket den interne videndeling.



► God fornøjelse med læsningen
Direktør Michael Sandal

DIGITAL STRATEGI I KOMMUNERNE

Digitalisering i kommunerne – og særligt på de store velfærdsområder – er en nødvendighed for at kommunerne kan løfte serviceopgaverne fremover. Den kommunale sektor vil samlet øge digitaliseringen over de næste 5 år med en virkning på mere end 1 mia. kr. i forøget råderum.

AF CENTERCHEF JAKOB AAGAARD HARDER OG
KONTORCHEF PETER KJÆRSGAARD PEDERSEN, KL



Hvis

kommunerne fortsat skal løse de velfærdsopgaver, der ligger i kommunerne på en tilfredsstillende måde, er det nødvendigt, at kommunerne samlet ser på opgaveløsningen i et digitaliseringsmæssigt perspektiv.

Allerede i dag er stort set alle opgaver i kommunerne it-understøttet. Men ofte er det kun de administrative opgaver, det gælder. Social- og sundhedsområdet er undtagelsen, der bekræfter reglen. Her spiller teknologi en stor rolle i selve leveringen af velfærdsydelserne. Men også her skal det endnu længere – og de øvrige kommunale områder skal følge trop.

Det er helt nødvendigt for at møde de nye rammevilkår kommunerne befinder sig i nu:

- 1 De økonomiske rammer er fastsat til 0-vækst over de næste år
- 2 Borgernes forventninger og efterspørgsel efter offentlig service er stigende såvel kvantitativt som kvalitativt – flere og mere
- 3 Kommunerne vil over de næste år mærke markant afgang i medarbejderstaben grundet alderssammensætningen på en række af kommunens kerneydelsesområder

Der bliver færre kroner, færre hænder og større efterspørgsel. Det er denne tre-dobbelte udfordring, den kommunale sektor kommer til at møde med stor kraft i de kommende år. Disse udfordringer skal kommunerne møde, både som enkeltkommuner, men også som samlet sektor. Det er afsættet for, at kommunerne er ved at udarbejde en ny fælleskommunal digitaliseringsstrategi.

Strategiens formål er at samle kommunernes indsats om at benytte digitalisering til at skabe råderum for politiske prioriteringer. Strategien skal an vise, hvordan kommunerne gennem fælles initiativer bliver mere effektive. Konkret er målet, at digitaliseringsstrategiens initiativer resulterer i effektiviseringer på mindst én mia. kr. om året.

Men økonomi er kun en del af strategiens formål. Digitalisering skal også bidrage til høj kvalitet.

På social- og sundhedsområdet starter digitaliseringen ikke på bar bund. Kommunerne anvender allerede i dag i stor stil it i velfærdsydelserne. Der er samtidig igangsat en række store ofte fælles-offentlige digitaliseringsprojekter, som kommunerne i de kommende år skal indhøste

gevinsterne af. Projekterne sigter både mod at udvikle eksisterende it-løsninger og på at fylde huller ud på områder, hvor it-understøttelsen i dag ikke er tilstrækkelig.

Social- og sundhedsområdet dækker et bredt udsnit af områder, herunder omsorg, misbrug, hjemløse, handicap, psykiatri, genoptræning, hjemmesygepleje, forebyggelse, tandpleje mv. I alt er der serviceudgifter for omkring 80 mia. kr. Anvendelsen af it skal dels sikre mest mulig kvalitet for pengene, dels bidrage til en effektivisering, hvor det er muligt, fx gennem anvendelse af teknologier, som sparer arbejdskraft.

Et af de helt centrale områder at få i hus på social- og sundhedsområdet i de kommende år er det fælles medicinkort (FMK), som kommunerne længe har arbejdet på at få implementeret i samarbejde med staten. Det startede med Den Fælles Medicinprofil, men målet er i dag, at kommunerne bliver en del af sundhedsvæsenets samlede fælles medicinkort.

Det vil give en række fordele. Først og fremmest er det en stor kvalitativ gevinst, fordi det kan mindske mulighederne for fejl, når data om medicin udveksles. For det andet vil det spare ressourcer i kommunerne, når FMK er fuldt udrullet og vedligeholdelsen af medicinkortet primært sker ved lægen.

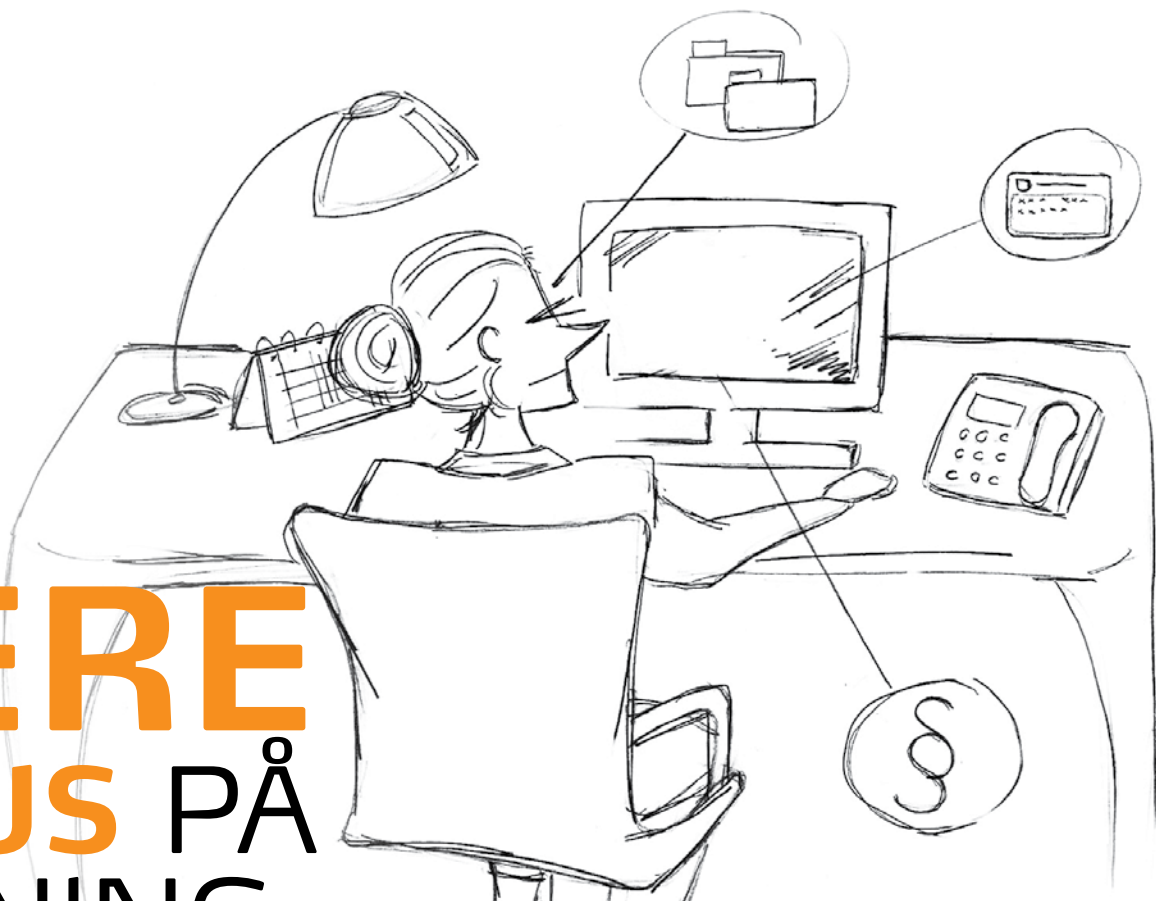
Et andet område, som kommer til at stå centralt i strategien er en øget digitalisering af det store område vedr. handicappede og udsatte på myndighedssiden. Også på det område kommer udviklingen til at ske i samarbejde med staten. Digitalisering skal tjene flere formål. Dels er der brug for en langt bedre styring af området, hvor digitalisering kan bidrage med centrale

værktøjer. Dels kan det give en bedre kvalitet i sagsbehandlingen og med udgangspunkt i et fælles sprog – på samme måde som det kendes på ældreområdet.

Endelig skal det fremhæves, at kommunerne i strategiperioden ønsker at sætte øget blus på teknologier, som sparer arbejdskraft. Området er et af de mest arbejdskraftintensive områder i kommunerne. Derfor er det også helt oplagt at inddrage teknologi. Et af målene er, at kommunerne får en større andel i ABT-puljen, som netop går til velfærdsteknologi. Det kræver, at kommunerne går sammen om ansøgninger og udvikler i fællesskab.

Med strategien skal kommunerne derfor gerne nå et stort skridt længere i digitaliseringen på social- og sundhedsområdet. Både på de tre områder, som er nævnt ovenfor, og på flere andre. Det vil kræve samarbejde med mange parter, men det vil ikke mindst kræve, at kommunerne udvikler og investerer i

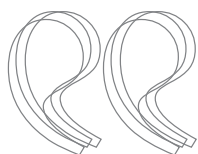
fællesskab.



MERE FOKUS PÅ VIRKNING

– og udvikling af
bestillerfunktionen

AF KURT HJORTSØ, VICEKONTORCHEF,
SOCIAL- OG SUNDHEDSPOLITIK, KL



LAD OS STARTE MED AT SE PÅ TO TYPISKE UDSAGN OG DERES INDBYRDES UDFORDRING:

”Der går al for megen tid med dokumentation.
– Tid som tages fra det borgervendte arbejde!”

”Vi har stort set ingen viden om,
hvilken virkning vores indsats har!”





Umiddelbart lyder det som uforenelige modsætninger. Men det er det ikke nødvendigvis. For hvis vi dykker lidt dybere ned i de to udsagn, så vil det i mange situationer give denne analyse:

Set fra sagsbehandlere

Sagsbehandlere på handicap- og psykiatriområdet oplever helt tydeligt, at der er kommet større krav om dokumentation til deres sagsbehandling. Større fokus på skriftligheden i journalføringen, af vejledningen til borgeren, af borgerens situation, af egne overvejelser og vurderinger og af selve afgørelsen (og ikke mindst begrundelsen for evt. afslag).

Alligevel viser statsforvaltningerne løbende praksisundersøgelser af forskellige sagsområder, at der stadig er et "udviklingspotentiale". Og de seneste ankeafgørelser om utilstrækkelig vejledning og rådgivning til borgeren viser, at den skriftlige dokumentation i sagsarbejdet absolut ikke ser ud til at blive mindre.

Så sagsbehandlere oplever større krav om dokumentation. Men det har været et fokus på primært den formelle sagsdokumentation. Den mere indholdsmæssige dokumentation af borgerens situation, udviklingsretningen i en handleplan, aftaler med udfører om overordnede mål, forventet virkning, aftale om pris, tilbagemelding på virkning m.v. er nogle steder kommet mere i fokus, men langt fra alle.

Jo, selvfølgelig bliver der lavet funktionsvurdering – men der er en meget svingende kvalitet i brugen af dette. Der skrives ofte meget "fri prosa" om borgeren, som i en ustruktureret fremstilling gør det svært at foretage analysen og vurderingen – og svært for andre kolleger og samarbejdspartnere at vurdere situationen, hvis man ikke kender borgeren ganske tæt. Det gør det også svært at foretage en opsamling og refleksion på arbejdet med forskellige borgere – og mellem sagsbehandlere og for ledelse af området.

Der bliver ikke udviklet en fælles viden om, hvilke indsatser, der er erfaring for virker bedst til forskellige borgertyper.

Set fra udførerne

Hos udførerne (hvad enten det er i bo- eller dagtilbud, hos hjemmevejledere eller andre) opleves også øgede krav til skriftlighed. Der er mange steder blevet udviklet egne funktionsvurderingsmetoder, journalføringer om aktiviteter og observationer m.v. Det er i driftsled-

et, der har været den største udvikling af it-understøttede systemer. Alligevel er de færreste udførere, der kan præstere en oversigtlig dokumentation på, i hvilket omfang stedets indsats har haft en positiv eller negativ virkning på borgerne. Der er udbredt tradition for, at udførere beskriver, hvilke aktiviteter og pædagogiske metoder, der anvendes – men meget lidt om, hvilken virkning det har på forskellige borgertyper.

Ikke engang for rigtig dyre tilbud til domfældte udviklingshæmmede, en-keltmandsprojekter, BPA-ordninger m.v. foreligger der dokumentation for deres virkning.

Der findes metoder til virkningsevaluering, men de er ofte meget ressourcekrævende. Det Sociale Indikator Program (SIP) er et eksempel på dette, og foreløbige SIP-evalueringer (af bl.a. sikrede institutioner til unge) har vist nogle interessante resultater om forskelle mellem det, man tror som medarbejder og så den faktiske indsats og virkning. Men SIP stiller store ressource- og kompetencekrav til udførerne. Og så er der ikke fællesskab om dokumentationen mellem udførere og myndighedsniveau, så hver part har sit eget.

Bedre bestillere med fokus på virkning

Situationen kan variere mellem kommunernes myndighedsenheder og mellem udførere. Så der kan være flere strategier for udviklingen.

Én strategi er at styrke bestiller-funktionen, altså sagsbehandlernes rolle. Hidtil har indsatsen i al væsentlighed været defineret af udførerne på området. Et bidrag til udvikling vil derfor være at styrke sagsbehandlernes bestillerfunktion – og "indkøbsfunktion" – så sagsbehandlere kan stille klarere krav til udførerne.

Det er bl.a. formålet med KL og Socialministeriets såkaldte DHUV-projekt: Digitalisering på handicap- og udsatte voksenområdet. Her er der fokus på udvikling af it-understøttelse af bl.a.:

- Udredningsmetode som med udgangspunkt i ICF skal sikre en systematisk og helhedsorienteret afdækning af borgeren. Man kan følge borgerens funktionsudvikling over flere år og se om indsatsen har en tilfredsstillende virkning.
- Sagsbehandlingsmetode som skal understøtte selve sagsbehandlingsprocessen og efterlevelse af de formelle krav. Her vil også være skabeloner til udarbejdelse af handleplan, til bestilling og aftale med udfører, til opfølgning i sagen m.v.

22 kommuner deltager i udviklingen, som skal være færdigt medio 2011.

Målet er både at styrke sagsbehandlernes opgaveløsning og samarbejdet mellem bestiller og udfører – men også skabe vidensgrundlag for evaluering og egen refleksion om, hvilken indsats, der har den bedste virkning i forskellige borgersituationer.

Og så er det målet at forbedre dokumentationen, så det giver mening og ikke går ud over andre vigtige opgaver.



inCorp: Kommunekassens bedste ven

I en tid, hvor de kommunale pengekasser er slunkne, er Team Onlines nye sagsstyringssystem inCorp det rene guld. For ved at sikre en sammenhængende it-understøttelse af sagsbehandlerne arbejde kan sagsbehandlerne spare kostbare minutter og timer, når de skal indhente og indtaste oplysninger fra andre dele af organisationen. Ofte er det jo oplysninger, som allerede er indhentet og indtastet, men i forskellige systemer, der ikke arbejder sammen.

inCorp kan derfor give den enkelte sagsbehandler mere tid til både nye sager og opfølgning på de indsatser, som allerede er sat i værk. Og især på de eksisterende sager, kan der være mange penge at spare.

– I dag er mange offentlige forvaltninger så pressede, at de reelt ikke har tid til at følge op på bunken af sager. Det kan være meget dyrt for den enkelte kommune, hvis fx anbringelser viser sig at være uden effekt eller får lov til at køre længere end nødvendigt, men også hvis borgere får ydelser, som de ikke har krav på. Derfor har Team Online A/S i samarbejde med en række af landets kommuner og regioner udviklet inCorp, der understøtter sagsgangene i hverdagen, forklarer direktør Michael Sandal, Team Online.

Hånd om alle arbejdsgange

I inCorp løser sagsbehandlerne alle de typiske myndighedsopgaver, der hører til en offentlig BUM-model på det sociale område, lige fra borgeren visiteres til en offentlig ydelse til opfølgningen på effekten af de leverede ydelser. inCorp er først og fremmest tænkt som en naturlig overbygning på det socialfaglige it-system, Bosted Systemet, som i dag anvendes på sociale tilbud i mere end 60 kommuner og i fire af landets fem regioner. inCorp kan dog

også anvendes i forvaltninger og private organisationer, der ikke benytter Bosted Systemet. Systemet understøtter bl.a. sagsbehandlere, faglige konsulenter og centerledere ved at dokumentere og styre sagsgange mellem forvaltninger og de enkelte tilbud.

– For når både bestiller og udfører har tilgang til data via inCorp og Bosted Systemet, slipper både forvaltning og tilbud for dobbeltindtastninger, hvilket er med til at frigøre tid til såvel det administrative som det pædagogiske arbejde.



Kendt i forvejen

inCorp er webbaseret og modulopbygget. Det betyder, at inCorp ligner Bosted Systemet meget i brugergrænsefladen og tankegangen. Men indholdet er skræddersyet til forvaltningens behov, så det understøtter sagsbehandlerens, centerlederens og forvaltningschefens arbejdsgange og behov for data.

inCorp og Bosted Systemet kan dele og udveksle alle relevante oplysninger og data om fx borgeren og deres handleplaner. Til sammen indeholder systemerne de væsentligste redskaber til håndtering af den enkelte borger, lige fra første henvendelse, udredning, bevilling og bestilling af ydelser til udarbejdelse af individuelle handleplaner med digital opfølgning på mål og delmål, dialog med samarbejdspar-

nere og pårørende, medicin håndtering, lovpligtige indberetninger til fx Sundhedsstyrelsen og Servicestyrelsen samt individuelt tilsyn og ledelsesinformation.

Følger offentlige standarder

Team Online er som it-leverandør repræsenteret i det nationale digitaliseringsprojekt, der baner vej for en mere systematisk sagsbehandling. KL og Socialministeriet står sammen med et antal udvalgte kommuner bag dette projekt på handicap- og udsatte voksneområdet.

– Vi vil også fremadrettet deltage i det nationale projekt, hvor vi løbende implementerer projektets beslutninger og visioner i vores egne systemer, understreger Michael Sandal, direktør i Team Online. Konkret følger inCorp de nationale standarder i form af Socialministeriets generiske model for sagsforløb, og understøtter WHOS's klassifikationsværktøj ICF. Samtidig kan inCorp skræddersys kommunens eller regionens individuelle arbejdsgange.

– Det er egentlig logisk nok, for når Team Onlines versioner af inCorp matcher de resultater, der kommer ud af det nationale projekt, sikrer det, at vi til stadighed er på forkant med de krav og forventninger, som både myndigheder og brugere med rette kan have til os, siger Michael Sandal.

– Ved at sikre en sammenhængende it-understøttelse af indsatsen og finde andre innovative måder at løse hverdagens udfordringer på, skærer vi ned på bureaukratiet, arbejder smartere og opfylder borgernes berettigede forventninger. Med inCorp føler vi derfor selv, at vi har været med til at sætte en national standard for dokumentation og videndeling, der er med til at fremme kommunikation og dialog mellem socialområdets aktører på, siger Michael Sandal.

FAKTABOX

MULIGHEDER I INCORP

For sagsbehandleren er inCorp det daglige administrationsværktøj, der giver overblik over borgernes bevillinger og forbrug af ydelser samt fakturering og opfølgning på aftaler. inCorp leverer fx de nødvendige informationer, når der skal være statusmøde om borgeren evt. med øje for en revisitering. Systemet understøtter man sagsbehandlingen fra henvendelse og udredning til afgørelse og i sidste ende bestillingen med afsendelse af eksempelvis en § 141 eller § 140 handleplan på borgeren. inCorp trækker oplysninger om leverandører og ydelser fra Tilbudsportalen, hvilket betyder, at mange dobbeltindtastninger kan undgås. Sagsbehandleren bruger desuden inCorp til registrering af den aktuelle afgørelse og registrering på venteliste.

inCorp:

- Understøtter sagsstyring af et samlet sagsforløb for borgeren fra henvendelse til opfølgning
- Giver adgang til systemer på flere niveauer via ét log-in
- Sikrer samspil mellem fx § 141 eller § 140 handleplanen og den individuelle behandlingsplan
- Eliminerer tidskrævende administrative rutiner og dobbeltindtastning af data
- Sikrer en helhedsorienteret og individuel indsats på tværs af bestiller og udførelsniveau med borgeren i centrum

inCorp giver også mulighed for, at alle kommunens tilbud med Bosted Systemet kan udveksle data om borgeren. Det er især relevant for dag- og døgntilbud, hvor det er hensigtsmæssigt at dele oplysninger i borgerens journal/dagbog. Selve dataudvekslingen administreres via et beriget CPR-register (BCPR) i inCorp, der samler relevante oplysninger på den pågældende borger.



[Socialminister Benedikte Kiær]

It-værktøjer skal være med til at gøre de administrative opgaver lettere og skabe mere tid til de faglige og skønsprægede kerneopgaver i de konkrete borgersager. Sagsbehandlerne bruger i dag rigtig megen tid på at indhente oplysninger fra interne og eksterne samarbejdspartner – ofte oplysninger, som allerede er indhentet i andre dele af forvaltningen eller af andre afdelinger i kommunen. Dermed oplever borgerne unødigt ventetid i sagsbehandlingen – og sagsbehandlerne spilder rigtig meget af deres tid på unødigt administration.

[Overassistent Berith Nanett Christensen, Aktivitetstilbuddene Favrskov Kommune]

Vi står over for en kæmpe udfordring. Vi er tre tidligere dag- og døgninstitutioner, der nu opdeles og sammenlægges til et samlet døgntilbud og et samlet dagtilbud. Men det er jo de samme borgere, og de bor stadig, for manges vedkommende på de samme bosteder, så vi vil gerne bibeholde dem i det samme Bosted System. Derfor er vi meget interesseret i at få indført inCorp, så vi slipper for at flytte rundt på alle borgerne mellem systemerne.



[Stedfortræder Anne-Mette Kjær, Kilden]

Mange af børnene her på Kilden er jævnligt indlagt på sygehuset, og det udløser altid en omfattende dialog og korrespondance mellem tilbud, forvaltning og sygehus. Derfor synes jeg især journalsystemet i inCorp er godt. Her får man et godt overblik over alle de typer handlinger, som sker i en borgers sag. Alt er samlet, og det gør det meget lettere.

[Faglig konsulent Susanne Madsen, Høje-Taastrup Kommunes Social- og Handicapcenter]

Det bliver dejligt at komme i gang med inCorp, bl.a. fordi systemet vil være med til at lette vores arbejdsgange betydeligt. Det bliver nu muligt at få et samlet overblik over borgernes bevillinger, uanset om det er den ene, der arbejder med borgerens mellemkommunale sag, eller en anden der bevilger et tilbud efter § 104 eller en tredje, der har visiteret borgeren til botilbuddet på egen institution.



[Forstander Ole Graversen, Kilden]

Jeg er ikke i tvivl om, at inCorp er det helt rigtige værktøj, hvis man sidder som centerleder på en 4-5 bosteder. Det vil uden tvivl lette den administrative byrde for både ledelse og fagpersonale som fysioterapeuter og pædagogiske konsulenter, hvis tilbuddets samarbejdskommuner har inCorp. Et tilbud som Kilden skal jo ofte levere data i form af statistikker til kommunernes forvaltninger, og det ville selvfølgelig være nemmere, hvis kommunerne selv kunne trække de ønskede data direkte i systemet. Samtidig kan jeg også se, at det kunne være en fordel, hvis kommunen selv havde adgang til både de relevante ledelsesinformationer og konkrete borgeroplysninger, når vi holder opfølgningssmøder.



Fra *blyant*

til



Region Sjælland digitaliserer de sociale tilbud

Stille og roligt er Region Sjælland gået i gang med at implementere Bosted Systemet som fælles klientjournalværktøj på sine sociale tilbud.

Projektet omfatter tilbud spredt over Sjælland, lige fra det sikrede tilbud for kriminelle udviklingshæmmede, Kofoedsminde og børneskolen Kolonien Filadelfia til Synscenter Refsnæs og Platangårdens tilbud til stofmisbrugere, utilpassede unge, senhjerneskedede og voksne i erhvervsafklaring.

Oprydning efter strukturreformen

Baggrunden for beslutningen er strukturreformen i 2007, hvor de tre amter, i Roskilde, Vestsjælland og Storstrøm blev lagt sammen til det nye Region Sjælland.

– Da regionen blev etableret, stod vi med 20 forskellige sociale tilbud, der registrerede deres oplysninger om borgerne på 10-15 forskellige måder. Kun et par af tilbuddene benyttede samme dokumentationsværktøjer, og flere arbejdede endda med papirjournaler. Så lige siden regionens opstart, har vi haft et erkendt behov for at konsolidere måden, vi håndterer persondata på, siger chefkonsulent Jan Hansen, Region Sjælland.

Grundig forberedelse

I første omgang undersøgte socialafdelingen uden held, om der var nogen ide i at køre videre med et eller flere af de eksisterende systemer.

– Vi fik udarbejdet en business case, som blev

godkendt først i direktionen og efterfølgende i Regionsrådet, hvorefter vi formulerede en omfattende kravspecifikation, forklarer Jan Hansen, der har stået i spidsen for projektet i hele forløbet.

– Processen har taget tid, men det har også været vigtigt for os, at vi fandt vores organisatoriske udgangspunkt, inden vi traf beslutningen, siger Jan Hansen.

Fokus på kvalitet

I socialafdelingens businesscase har hovedmålet med et fælles klientjournalssystem ikke været et bespareelsesprojekt

– Vi mener, at der kan være en økonomisk gevinst for regionen at hente på sigt. Men det har ikke været hovedargumentet for at indføre Bosted Systemet i Region Sjælland.

Hvis businesscasen viser sig at holde, skal gevinsten gøre det muligt at konvertere kolde hænder til varme. Det egentlige formål med projektet er at opnå en standardiseret metode til registrering af persondata og en kvalitetsudvikling af de enkelte tilbud og indsatsen over for borgerne, fastholder Jan Hansen.

– Lidt populært sagt er målet at gøre det, vi allerede gør, bedre og vise det til omverdenen, tilføjer han.

Starten er gået

De første opstartskurser er nu afviklet, og implementeringen af Bosted Systemet blev sat i gang på Region Sjællands sociale tilbud medio april 2010. Jan Hansen er nu spændt på at følge forløbet, der efter planen skal være afsluttet næste sommer.

– Der er jo altid en risiko for, at medarbejderne ikke er it-modne i et projekt af denne art. På

nogle af vores tilbud går man jo lige fra blyant til tastatur, og det er en proces, som vi er meget opmærksomme på.

Men i forbindelse med udbuddet har vi blandt andet undersøgt, hvordan forskellige brugergrupper har oplevet systemernes brugervenlighed, og det er vores opfattelse, at såvel medarbejdere med høj som lav it-parathed hurtigt har været i stand til at arbejde med Bosted Systemet. Så jeg håber, at den risikofaktor er minimeret i projektet, siger Jan Hansen, der peger på en anden udfordring i projektet:

– En større udfordring er måske at få arbejds-gangene på de sociale tilbud gearret i forhold til det it-system, som de nu får at arbejde med, også i forhold til pårørende, der nu får lettere ved at følge med i, hvad der foregår. Men Team Online, der leverer Bosted Systemet har stort

"Lidt populært sagt er målet at gøre det, vi allerede gør, bedre og vise det til omverdenen ..."

fokus på den del af projektet, så det bliver forhåbentligt løst på en ordentlig måde, siger Jan Hansen.

I forhold til hele regionen er projektet i socialområdet ikke særligt stort, men for socialområdet

er implementeringen af Bosted Systemet i de kommende måneder det største projekt i lang tid.

– Vi har 1200 ansatte med stor aldersspredning, der skal lære at bruge og anvende Bosted Systemet.

Men nu er vi gået i gang med at implementere systemet stille og roligt, så det skal nok blive en succes. Jeg har i hvert fald en ok mavefornemmelse, siger chefkonsulent Jan Hansen, socialafdelingen i Region Sjælland.



FAKTABOX

REGION SJÆLLAND OG BOSTED SYSTEMET

Region Sjælland omfatter de gamle Roskilde, Vestsjællands og Storstrøms amter. Omkring 15.000 ansatte er med til at sikre velfærdsydelse og udvikling til Region Sjællands 816.000 indbyggere. Langt de fleste arbejder i sundhedsvæsenet og psykiatrien eller gør en indsats for børn og voksne på

højt specialiserede sociale tilbud. Anskaffelsen af Bosted Systemet skal medvirke til at øge kvaliteten af arbejdet og danne baggrund for en kvalitetsudvikling på tilbuddene. Det skal forbedre dokumentationen af arbejdet og kommunikationen aktørerne indbyrdes, ligesom det skal forbedre integrationen samt medvirke til at få kanaliseret tid fra administration til brugerkontakt tid.

Bredt felt af borgere

Bosted Systemet dækker behovene på Region Sjællands sociale tilbud, der arbejder med et bredt felt af borgere. De har profilbeskrivelser med en kombination af følgende karakteristika:

- Voksne
 - Børn & unge
 - Særligt udsatte
 - Udviklingshæmmede
 - Fysisk handicappede
 - Hjerneskadede
 - Epilepsi
 - Autister og ADHD
 - Synshandicappede
-
- Sindslidende
 - Unge kriminelle
 - Voldsramte kvinder
 - Stofmisbrugere
 - Personlighedsforstyrrede
 - Andre psykiatriske tilstande som spiseforstyrrede, eller angst- og tvangstilstande
 - Incestofre



Bosted sætter borgeren i centrum: OG DET PASSER OS GODT!

Bare to uger efter Go Live er viceforstander Kirsten Breinholt, Agerbækhuse klar i mælet: – Bosted Systemet har stor betydning for den interne videndeling, og vi har opnået en dokumenterbar tidsbesparelse. Vi har lynhurtigt set en stor effekt af beslutningen om at indføre Bosted Systemet.



opgaverne meget forskelligt an. Men fælles for processen er, at indførelsen af Bosted Systemet har givet super god mening for alle, og jeg er positivt overrasket over, hvor mange der allerede er godt i gang med at trykke på taster og prøve sig frem i systemet - selv de medarbejdere som endnu ikke har været på brugerkurser, siger Kirsten Breinholt.

Borgeren i centrum

På Agerbækhuse har man valgt at tage tydeligt afsæt i den enkelte borger i dokumentationen.

– Vi består jo både af bofællesskaber og et dagcenter, og tidligere blev der dokumenteret i dagbøger, der lå forskellige steder, og vi har forsøgt os med at lade dagbogen følge med borgeren rundt, men det var ikke optimalt. Nu dokumenterer vi alle i det samme system i borgerens dagbog, og det betyder, at indsatsen nemt kan formidles og koordineres, når fysioterapeuten fx skriver, at han har bestilt et hjælpemiddel hjem til borgeren, der skal bruges på plejehjemmet. Det er vigtigt for mig, for på Agerbækhuse er det et helt centralt princip, at alle medarbejdere tager ansvar for den enkelte beboer, både hvad angår helbred, udtryk og sansestimulering. Derfor har vi undladt at tage udgangspunkt i de enkelte faggrupper og undladt at oprette særlige dagbøger til fx terapeuter og dagcenter. I stedet dokumenterer vi alt med øje for indsatsen pædagogikken over for den enkelte borger, siger viceforstander Kirsten Breinholt, Agerbækhuse.

Om Agerbækhuse

Agerbækhuse i Køge består af syv bofællesskaber og et dagcenter for svært handicappede borgere i Køge Kommune. Tilbuddets mission er, at borgere med svære udviklingshæmninger har mulighed for at få og støtte til livsudfoldelse på egne præmisser.

Læs mere om Agerbækhuse på www.agerbaekhuse.dk

Styr på dokumentationspolitikken

Alle specialinstitutionerne i Køge Kommune er netop nu i færd med at implementere Bosted Systemet og i januar 2010 holdt Agerbækhuse, som et af de første tilbud, opstartskursus. Superbrugerkurser og brugerkurser blev afviklet i løbet af februar og den 8. marts gik tilbuddet med ca. 175 medarbejdere og knap 50 borgere så i luften med deres nye system.

– Fra starten havde vi taget en klar ledelsesmæssig beslutning om, hvad der skulle dokumenteres i hvilke dele af systemet. Tidligere havde vi fx en informationsbog, og vi besluttede, at oplysningerne fra den fremover skal stå i afdelingens digitale dagbog. Det samme gjorde vi med andre former for dokumentation, og det tror jeg har været vigtigt for processen. For jeg er overbevist om, at klare ledelsesmæssige udmeldinger er vigtig og kan gøre en forskel, når man forandrer de daglige arbejdsgange.

Agerbækhuse har desuden udpeget en stor superbrugergruppe med to superbrugere i hver afdeling, der jævnligt holder møder og koordinerer arbejdet med Bosted Systemet.

– Alligevel har de enkelte afdelinger grebet

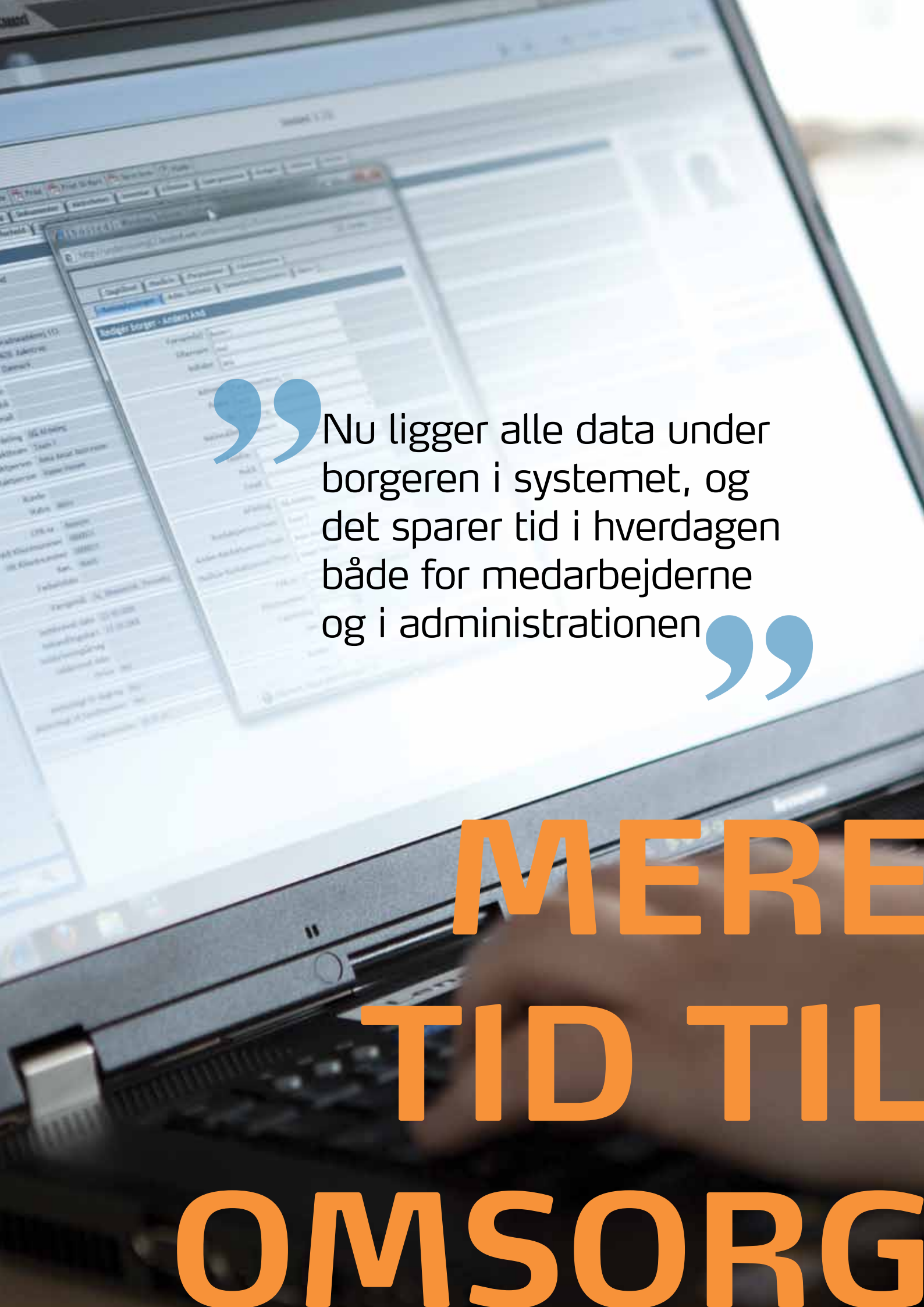
Altid opdaterede informationer

I første omgang er Agerbækhuse startet med at udnytte de mest grundlæggende dele af systemet:

– Vi har valgt at fokusere på de mest borgerrettede dele af systemet som dagbog og stamdata, men har fra valgt handleplansmodulet i opstarten.

Allerede nu kan vi se effekten. Medarbejderne i dagcenteret er nu fuldstændig opdateret. Al den relevante information er tilgængelig, så medarbejderne får en god føling med borgernes trivsel, allerede inden de ankommer med bussen fra bofællesskaberne til dagtilbuddet. Personalet kan fx hurtigt se, hvordan borgeren har sovet i nat. Vi er på den måde sluppet af med den evindelige frustration over, at data ikke er opdateret.

I administrationen er det også mærkbart, at medarbejderne der får langt færre opringninger med forespørgsler om vægemål, fototilladelser med mere. Nu ligger alle de data under borgeren i systemet, og det sparer tid i hverdagen både for medarbejderne og i administrationen, siger Kirsten Breinholt.



” Nu ligger alle data under borgeren i systemet, og det sparer tid i hverdagen både for medarbejderne og i administrationen ”

**MERE
TID TIL
OMSORG**



AF NIELS HENRIK HELMS, DIREKTØR
KNOWLEDGE LAB, SYDDANSK UNIVERSITET

Velfærdsinnovation skabes af god socialpædagogisk praksis

Velfærdsinnovation er svaret på mange af de store udfordringer, som velfærdssamfundet står overfor. Det ses som måden at håndtere krydspresset mellem stadig større behov, begrænsede ressourcer og kravet om øget kvalitet. I stedet for besparelser skal ressourcerne bruges bedre og "smartere". Samtidig skal der dokumenteres og måles - virker det? får vi det, som vi skal have for pengene? Et af de vigtigste instrumenter er digitalisering, altså en øget anvendelse af it i arbejdet. - Men hvordan kan vi forstå det i forhold til den socialpædagogiske praksis. Dræber strøm ikke det gode pædagogiske arbejde?

Det socialpædagogiske arbejde

For at svare på, hvordan vi kan arbejde med it indenfor det socialpædagogiske område, så har vi brug for at formulere, hvad det pædagogiske arbejde er. Det må efter min mening være den sociale praksis, der er det centrale i det pædagogiske arbejde – ikke som ene enkeltstående relation mellem pædagogen og fx den funktionsnedsatte, men som samspillet mellem organiseringer, indsatser og engagementer, der skaber betingelserne for brugerens liv. Det er derfor ikke en simpel årsags-virkningskæde, hvor der sker netop A, hvis vi gør netop B. Det pædagogiske arbejde udfoldes i en flertydighed og mangfoldighed af faktorer og relationer, som virker sammen i borgerens liv. Det er en kompleksitet, hvor det netop er den pædagogiske professionalitet, som gør, at der kan træffes de rigtige valg, gøres det rigtige – og, at pædagogerne derfor ikke bare gør det på den rigtige måde. Det sidste er traditionelle it-systemer jo rigtig gode til. De foreskriver, hvad man skal gøre og tjekker, hvorvidt det nu også er sket. Hvis vi laver velfærdsinnovation

ved at lave it-systemer på den måde, så vil de opleves som ydre kontrolinstrumenter, som noget der skal gøres, fordi nogen siger, at det skal gøres. Men "God" teknologi er en del af os, forstået på den måde, at vi holder op med at opfatte den som teknologi, som noget ydre. Det bliver en del af det, vi gør. Teknologien skal derfor ikke spille sammen med den pædagogiske professionalitet, men være en del af den. Det lyder jo smukt, men hvordan kommer vi derhen? Igen må vi vende tilbage til hverdagen og skabe forbindelser mellem den og udviklerne af teknologi.

Hverdagen er ikke innovativ!

I et af sine digte skrev Dan Turell: "Mest af alt holder jeg af hverdagen" – Praksis er hverdagen. Men den er ikke i sig selv innovativ, den er snarere konservativ forstået på den

måde, at den ændrer sig for at opretholdes. Vi skaber løbende mening og stabiliserer vores hverdag og ind imellem skaber vi forandring eller møder et udefrakommende krav om forandring og fornyelse, som igen fører til, at vi indarbejder nogle rutiner, der gør, at hverdagen kan håndteres professionelt. I det socialpædagogiske felt er der ikke tale om simple rutiner eller viden, men om en meget kompleks viden, hvor den pædagogiske praksis handler om, at få en række forskellige dagsordner transformeret eller om man vil oversat til en meningsfyldt hverdag for borgeren. Her skal pædagogen kunne være i rollen som samfundets repræsentant, hvor der er udlagt en dagsorden om "det gode liv", hvor borgeren får et så stort råde- og handlerum som muligt for at kunne være en så kompetent borger som muligt, men samtidig skal pædagogen

også kunne forstå og muliggøre borgernes egne forestillinger om, hvad det er han eller hun vil eller som det ofte er, ikke vil. Pædagogens empati og kompetence til at skabe meningsfyldte horisonter skal spille sammen – det kræver en rytmisk sans, en særlig viden, som ikke kan sættes på tal eller handleplan. Men som udvikles gennem den forståelse for nuancer og variation, som netop hverdagens gentagelser skaber. Denne ikke håndgribelige viden kan vanskeligt indfanges af it-systemer – det er den socialpædagogiske kunst, som et it-system netop ikke skal indfange, men være en del af.

Teknologi og hverdag

Når vi udvikler nye teknologier bliver vi nødt til at forstå, at vi ikke udvikler nye dimser eller teknologier, men at vi udvikler en ny hverdag, en ny og ændret praksis: Derfor er brugerne omdrejningspunktet. Det er altså en proces, hvor praksis er afsættet. Men fordi praksis netop er den hverdag, hvor den fagprofessionelle løbende reflekterer "in practice." Altså "løbende" justerer og skaber mening, men ikke italesætter den, så kræver brugerdreven innovation en anledning. Den anledning kan være udkastet til en ny teknologi. Her kan medarbejderne så sige, hvordan kan denne teknologi indgå og øge kvaliteten af vores arbejde. Hvad skal den kunne mere eller mindre af. Teknologien bliver dermed ikke en oversættelse af praksis til it, men et spejl, som gør det muligt at overveje diskutere og meningsudveksle om praksis. Det kan udviklerne, så tage med sig hjem og videreudvikle deres teknologi efter, så den netop ikke bliver "deres" teknologi, men en del af brugerens hverdag.

Forskelle skaber udvikling

Ofte er det en god idé at involvere en række forskellige kompetencer i udviklingen af nye socialpædagogiske praksisser. Lige nu har vi fx et udviklingsprojekt, der hedder "i-space".

Projektets skal udvikle mobile trænings- og udviklingsmiljøer, der indsamler og sender digitale data om træningens resultater retur til digitale, socialfaglige it-værktøjer. En række botilbuds viden om socialpædagogisk praksis, Team Onlines mangeårige erfaring med Bosted Systemet og firmaet PlayAlives kompetencer indenfor interaktive legepladser skal kobles sammen med fysio- og ergoterapeuter fra University College Lillebælts viden om krop, bevægelse og læring og Knowledge Labs viden om innovationsprocesser. Det vil sige, at der er en række forskellige kompetencer i spil, og hvis projektet skal lykkes er det vigtigt at fastholde det som netop forskellige kompetencer, der sammen kan skabe en forskel. Her er teknologien igen omdrejningspunktet, hvor prototyper gør det muligt at skabe fælles forståelse og billeder.

Fælles forsknings- og udviklingsprojekter sker i en proces, som gennemløber forskellige faser. Det kan opstilles som en generel model, men vi, der deltager i projektet, kan også bekræfte, at sådan forholder det sig. Projektet (og det gælder vel de fleste projekter) starter med, at partnere mødes. Her er der indledningsvis tale om almindelig høflighed og en jagt på, hvordan det nu er de forskellige aktører ligner hinanden. Det er en helt almindelig proces, som vi kender fra alle gruppesammenhænge. Men den afløses af en kritisk distance til de andre partner, hvor det er forskellene, der bliver tydelige. Det er en rigtig vigtig fase – for som jeg sagde ovenfor – så er det vigtigt ikke at blive ens. Det er forskellene, der skaber udvikling og viden. Men denne fase skal helt gå over i en fase, hvor samarbejdet giver mulighed for kritisk selvrefleksion, hvad er det nu vi er for nogle, hvad er det vi kan? Denne fase er afsættet til den egentlige innovative del, hvor de enkelte parter på baggrund af kendskab til deres egen kompetence kan bidrage til det fælles udviklingsprojekt, hvor der kan skabes

den viden, som ikke bare er en forbedring af den daglige praksis, men giver mulighed for radikale innovationer, der kan skabe spring i udviklingen til gavn for både den enkelte deltager og projektet som sådan. Det er ikke tværfaglighed baseret på den laveste fællesnævner, men snarere en flerfaglighed, der er afsættet for det nogle kalder emergerende viden. – Det er den viden, som vi er på vej til at have, men som vi kun i den fælles dialog baseret på forskellighed kan få formuleret og oversat til innovative løsninger. Det er den emergerende kreative viden. Den radikale om-tænkning, der skal omsættes til kompetencer, der kan udfoldes i den komplekse socialpædagogiske hverdag – Teknologien bliver dermed en del af praksis, den forsvinder så at sige.

Anerkend kompetencerne – skab forandring!

Det dynamiske samspil mellem udvikling af socialpædagogisk praksis og udvikling af it er velfærdsinnovation til fordel for både borger, pædagog og samfund. Men det skal netop være et samspil, en fælles læreproces, hvor de forskellige kompetencer anerkendes – og den vigtigste anerkendelse er netop, at kompetencerne nyttiggøres og bruges. Derfor skal vi skabe fælles projekter og ikke acceptere, at udvikling handler om, at nogen ved noget, som andre så skal implementere. Vi skal ligesom Dan Turell holde af hverdagen, som en gentagelse og som en stadig fornyelse. Brugerdreven udvikling af it giver mulighed for at skabe både nye pædagogiske praksisser og it-løsninger, der er til gavn for alle. I udviklingen af velfærdsinnovation er der sikkert brug for spektakulære projekter, som kan sætte velfærdsinnovation på dagsordenen, men der er først og fremmest brug for gode "hverdagsteknologier", som øger kvaliteten i den socialpædagogiske praksis.

Note

Ovenstående forståelse af den socialpædagogiske praksis bygger på Ida Schwartz's artikel "Liv med pædagogerne" i Social Kritik nr. 120 dec 2009. En artikel, som alle indenfor dette felt med fordel kunne læse.



Projektet i-space er en del af Welfare Tech Region. Et klyngesamarbejde mellem offentlige og private partnere, der skal fremme nye forretningsområder og produkter inden for velfærdsteknologi. Gennem samarbejde og konkrete udviklingsprojekter er hovedmålet at skabe flere virksomheder og arbejdspladser inden for udvikling, produktion og salg af velfærdsteknologiske produkter og løsninger. Welfare Tech Region støttes af Den Europæiske Fond for Regionaludvikling og Syddansk Vækstforum.



God Social Praksis: Sådan hjælper vi børn og unge med handicap

36 gode eksempler på hvordan kommunerne hjælper børn og unge med handicap

Forældre, som har børn og unge med fysiske og psykiske handicap, kan få hjælp til at støtte deres børn og unge, så familien aktivt kan indgå i barnets rehabilitering.

Servicestyrelsens database godsocialpraksis.dk har i sit nye tema fokus på forældreuddannelse og eksempler på, hvordan handicappede kan få en uddannelse og inkluderes på arbejdsmarkedet.

– Det er godt, at kommunerne har fokus på forældrenes ressourcer og tilbyder dem uddannelse. Det er også vigtigt, at børn og unge med et handicap får mulighed for at tage en uddannelse, siger socialminister Benedikte Kiær.

Færre anvender magt

De sociale tilbud i Esbjerg Kommune indberetter løbende magtanvendelser på Socialministeriets skemaer. En opgørelse viser, at antallet af indberetninger om magtanvendelse fra 2008 til 2009 er faldet med 55% i Esbjerg Kommune.

– Vi er rigtig glade for, at tilbuddene til vore handicappede borgere har haft så flot et fald i antallet af magtanvendelser. Jeg er overbevist om, at faldet hænger sammen med den personalemæssige og pædagogiske indsats. Personalet har været gode til både at konflikthåndtere og trække sig væk fra borgerne frem for at foretage magtanvendelser, udtaler formand for socialudvalget, Henrik Vallø til KommuneNyt.dk.

God sagsbehandling på stofmisbrugsområdet

Servicestyrelsen har udgivet hæftet: "God sagsbehandling på stofmisbrugsområdet". Hæftet er tænkt som et dagligt arbejdsredskab, der kan opfriske gældende regler og god praksis i den kommunale forvaltning og på misbrugscentre.

Hæftet forholder sig bl.a. til spørgsmål som:

- Hvordan sikrer vi, at borgere der ønsker at komme i behandling for et stofmisbrug får en juridisk korrekt sagsbehandling?
- Hvordan sikrer vi, at socialt udsatte mennesker med et stofmisbrug får mulighed for at medvirke i behandlingen af deres egen sag?