

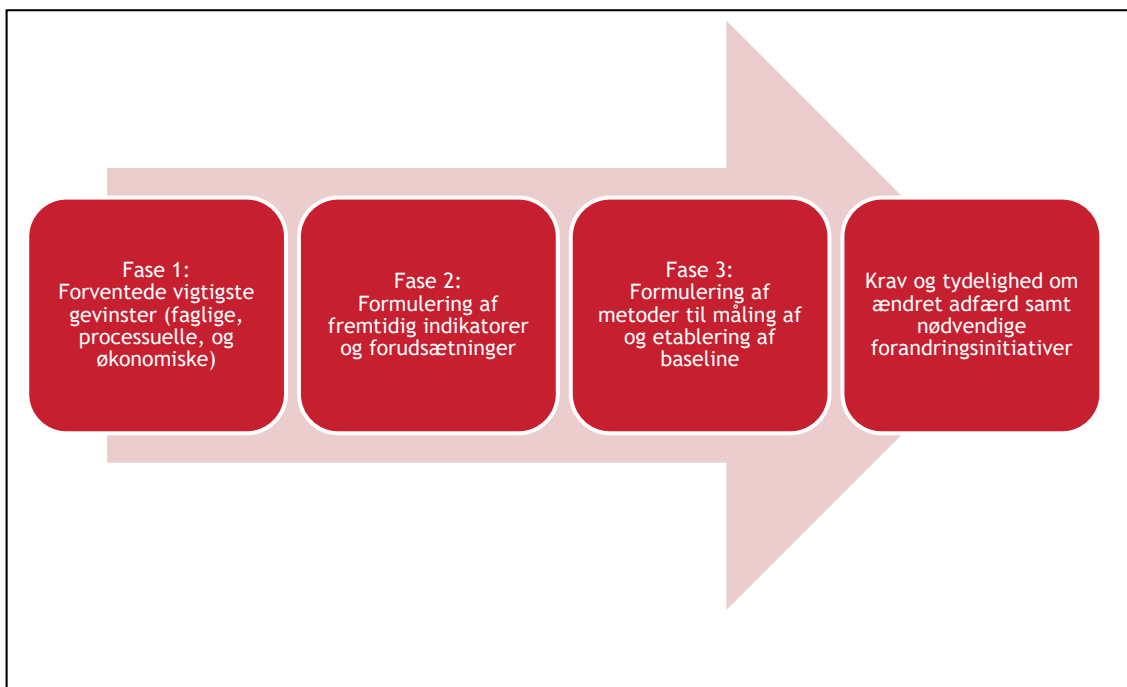
Proces for realisering af mål ved IT-understøttelse af sagsbehandlingen

At skulle implementere et nyt IT-system, en ny version af et IT-system eller dele af et IT-system til sagsbehandlingen kræver, at man som leder gør sig klart, hvordan IT-systemet understøtter sagsgangene, og hvilke potentielle fordele systemet kan give.

Ved at arbejde efter nedenstående model kan der skabes klarhed over, hvad der skal til for at kunne indfri de opstillede forventninger om faglige, økonomiske og processuelle gevinster.

De kommuner, som allerede har introduceret et IT system, kan med fordel arbejde direkte i fase 2, for herigennem at skabe dialogen omkring, hvilke indikatorer som skal være med til at vise, om målet er nået eller ej. Hermed kan en gennemgang være med til at danne systematik og struktur omkring brugen af eksisterende IT-systemer.

Figur: Faser ved implementering af nyt IT-system



Fase 1

Arbejdstilrettelæggelse: Hvordan understøtter IT-systemet god sagsbehandling?

Her beskrives lederens ønsker til ændringer i organisationen ved indførelse af et nyt system. I eksemplet nedenfor er det her et ønske om en mere systematisk tilgang til sagsarbejdet, som er i fokus. Potentialet for forbedringer kan ses fra forskellige aktøres perspektiv. Her er perspektiverne eksemplificeret i fire perspektiver: Den enkelte sagsbehandler, lederen, borgeren og andre aktører.

Fase 2

Her beskrives de indikatorer, som skal være med til at understøtte, om målet er nået eller ej. For at kunne foretage en måling må lederen overveje, hvorledes en progression er sket (positiv eller negativ) ud fra en baseline; altså en "før og efter måling". Målingen behøver ikke være kvantitativ, men kan også være af kvalitativ karakter.

Fase 3

Her beskrives de konkrete aktiviteter og processer, som sættes i gang for at få en succesfuld implementering af systemet.

Større systematik i sagsbehandlingen

Fase 1:

Ønsket gevinst	Beskrivelse af potentiale			
	Socialrådgiver	Ledelsen	Borgerne	Andre
Større systematik i sagsbehandlingen	Mere ensartet og rettidig sagsbehandling. Højere faglighed ved fælles metode	Højere effektivitet Hurtigere og mere ensartet sagsbehandling	Kommer til at opleve, at serviceniveauer på ydelserne er ens	Dagtilbud og skoler mere ensartet samarbejde
	Guider og støtter socialrådgiveren gennem sagsforløbet til sikring af overholdelse af lovgivning, serviceniveauer samt, at procedurer overholdes	Bedre mulighed for overholdelse af budgettet via overholdelse af tidsfrister	At der er en lettere overgang ved skift af sagsbehandler	Adm. medarbejdere har nemmere ved at udtrække og sammenligne data (økonomi mm.)

Arbejdstilrettelæggelse: Hvordan understøtter IT-systemet god sagsbehandling?

Ønsket gevinst	Beskrivelse af potentiale			
	Socialrådgiver	Ledelsen	Borgerne	Andre
	Letter overdragelse af sager mellem rådgivere eller andre myndigheder	Bedre mulighed for dokumentation og overblik, som giver bedre grundlag for arbejdets tilrettelæggelse, opfølgning, videns deling samt oplæring		

Arbejdstilrettelæggelse: Hvordan understøtter IT-systemet god sagsbehandling?

Fase 2:

Ønsket gevinst	Beskrivelse af indikatorer				Ansvarlig
	Gevinst-indikatorer	Forudsætninger	Metode til måling af implementering	Mulig baseline	
Større systematik i sagsbehandlingen	<p>1. xx % af socialrådgiverne siger, at der arbejdes mere ensartet end tidligere</p> <p>2. Ved ledelsestilsyn konstateres det, at der arbejdes efter de aftalte retningslinjer i xx % af sagerne</p>	At processerne i IT-systemet understøttes af en fælles faglig praksis	<p>Spørgsmål stilles af leder direkte til socialrådgivere:</p> <p>- I hvor høj grad vurderer du, at der er ensartethed i sagsbehandlingen i forhold til BFU og handleplan?</p> <p>- I hvor høj grad vurderer du, at der er ensartethed i sagsbehandling i forhold til ressourceforbrug? (Arbejdstid, økonomi mm.)</p> <p>- I hvor høj grad vurderer du, at der er ensartethed i sagsbehandling i forhold til fordeling af opgaver?</p>	Anvende samme spørgsmål som under "Metode til måling af implementering"	Teamleder

Arbejdstilrettelæggelse: Hvordan understøtter IT-systemet god sagsbehandling?

Ønsket gevinst	Beskrivelse af metoder				Aktiviteter - organisering - processer - personalet
	Gevinst-indikatorer	Hvad skal der gøres af nyt?	Hvad skal vi gøre bedre?	Hvad skal vi stoppe med?	
Større systematik i sagsbehandlingen	<p>1. xx % af socialrådgiverne siger at der arbejdes mere ensartet end tidligere</p> <p>2. Ved ledelsestilsyn konstateres det, at der arbejdes efter de aftalte retningslinjer i xx % af sagerne</p>	<p>Arbejde systematisk efter samme faglige metode og bruge programmet til løsning af opgaven</p> <p>Anvende de samme faglige begreber og definitioner</p> <p>Fælles forståelse af faglige begreber</p>	<p>Mindre print af papir, da socialrådgiverne gives et større overblik i den enkelte sag</p> <p>Synliggørelse af fælles faglige metode</p> <p>Kontinuitet i sagen skabes gennem gennemgående problemstillinger</p>	<p>Overlevering af ufuldstændige sager mellem de enkelte rådgivere</p> <p>Brug af metoder efter eget valg</p>	<p>Organisation: Sikre vedvarende fokus på implementeringen</p> <p>Beskrive superbrugernes rolle og opgaver vedr. support til socialrådgiverne</p> <p>Sikre superbrugernes uddannelse og samarbejde</p>
		<p>Integrere serviceniveau og anbringelsesgrundlag i opgaven</p>	<p>Børnefaglige undersøgelser skal ikke være mere omfattende, end formålet tjener</p>	<p>At vi benytter egne hjemmelavede skabeloner</p>	<p>Proces: Implementere og forandre faglig metode, som understøtter arbejdet med fælles IT-system</p> <p>Sikre, at lokal IT-afdeling er infor-</p>

Arbejdstilrettelæggelse: Hvordan understøtter IT-systemet god sagsbehandling?

Ønsket gevinst	Beskrivelse af metoder				Aktiviteter - organisering - processer - personalet
	Gevinst-indikatorer	Hvad skal der gøres af nyt?	Hvad skal vi gøre bedre?	Hvad skal vi stoppe med?	
					meret og inddraget i implementeringsprocessen Sikre, at sagsunderstøttende IT-system kan integreres med andre IT-systemer i kommunen Sikre, at brugen af fagsystemet er på som fast punkt til teammøderne
					Personalet: Grundig instruktion af nyansatte til programmet. Lave opfølgningskurser for alle