

Proces for introduktion til nye sagsbehandlere

Formål med introduktionsprogram for nye sagsbehandlere

Her beskrives formål med og mål for introduktionsprogrammet:

Det overordnede formål med introduktionsprogrammet bør være at gøre den nye medarbejder i stand til at udføre sit arbejde på egen hånd i løbet af introduktionsperioden, og at få den nye medarbejder til at føle sig hjemme i de vigtigste kulturelementer og rutiner på sin nye arbejdsplads.

Introduktionsprogrammet har en varighed på tre måneder, hvorefter målene for introduktionsperioden skal være opnået.

Ved afslutningen af introduktionsforløbet forventes den nyansatte at have følgende kompetencer:

Faglige kompetence (eksempler – indsæt egne)	Niveau
Det politiske styringsgrundlag	Kendskab til
Service niveauer	Anvende
ICS og hvordan vi anvender det	Anvende
Visitationsprocedure	Anvende
DUBU	Anvende
Office pakke og kalender	Anvende
NIS og andre hjælpeværktøjer	Anvende
Kommunens overordnede organisering	Kendskab til
Familiehuset (tilbudsvifte)	Anvende
Samarbejde og kontakt med: PPR, Skole og dagtilbud, Sundhedspleje, Voksensocial	Kendskab til
Faglige mødefora	Anvende
DUBU superbruger og faglig koordinator	Anvende
Faglige retningslinjer	Anvende
XX	XX
Personlige kompetencer (eksempler – indsæt egne)	
Kommunikation	
Robusthed	
XX	

Medarbejderens leder er ansvarlig for, at målene for introduktionsforløbet nås. Medarbejderens leder mødes med den nye sagsbehandler på første arbejdsdag, mindst én gang til i løbet af første arbejdsuge og derefter til et møde med varighed på ca. ½ time hver anden uge i introduktionsperioden. Formålet med mødet er at sikre, at den nye medarbejder opnår de opstillede kompetencer, og oplever sig tilstrækkeligt orienteret og klædt på til at varetage socialrådgiverrollen set i forhold til andre fagprofessionelle.

Følgende skal være klar, når en medarbejder begynder

Faglig udvikling: Hvordan introduceres nye medarbejdere?

- Udsendelse af introduktionsprogram for de første dage inden fremmøde i centret. Sekretariatet sørger for dette.
- PC, mobil og almindelige kontorartikler. Sekretariatet sørger for dette. Besked til IT.
- Blomst.
- Invitation til fastlagte møder i Outlook. Sekretariatet sørger for at videresende kalenderbookinger til fx teammøder, personalemøder mv.
- Booking af tre-måneders samtale.

Mentor

En ny medarbejder vil få tildelt en mentor, som er en sagsbehandler, der har været ansat i centret i en længere periode og har kendskab til arbejdsgange og procedurer. Mentorens opgave er følgende:

- Tilrettelægge program for ny medarbejder i samarbejde med nærmeste leder, så det er tilpasset den nye medarbejders forudsætninger
- Gennemføre introduktionsprogram – to dage i forbindelse med opstarten
- Være "vært" for den nye kollega på tredje og fjerde arbejdsdag, hvor den nye kollega følger mentor i dennes arbejde
- Fast sparring af cirka en times varighed en gang om ugen i op til en tre måneders periode

DUBU

Sekretariat er ansvarlig for at give superbrugerne besked ved nyansættelser.

Superbrugerne introducerer den nye medarbejder til 2-3 times introduktion i DUBU i løbet af de første to arbejdsdage – dette indgår i planen for de første tre arbejdsdage. Der er fokus på:

- Brugeropsætning.
- Vise, hvor brugermanualer mv. er.
- Udlevering af oversigt over DUBU, søgeguide, aktivitetstypeoversigt, genvejstaster.

Herefter kommer medarbejderen på et et-dags kursus i DUBU, når der er nok til et hold. Hvis ikke der er nok til et hold inden for en måned, afholder superbrugerne en dags undervisning for den nye medarbejder.

NIS

Mentor er ansvarlig for introduktion til NIS herunder:

Faglig udvikling: Hvordan introduceres nye medarbejdere?

- Oprettelse af ny medarbejder i NIS med brugernavn og opsætning af bl.a. nyhedsbreve.
- Introduktion til søgning.
- Introduktion til "sagshjælp".
- Introduktion til centrets håndbog.

Den nye medarbejder får udleveret vejledning til NIS.

Tilbudsportalen

Mentor er ansvarlig for introduktion af tilbudsportalen www.tilbudsportalen.dk herunder:

- Introduktionsvideo: www.tilbudsportalen.dk.
- Sagsbehandlers brug af den i forbindelse med at finde en foranstaltning.

IT

Sekretariat er ansvarlig for introduktion af Outlook herunder:

- Oprettelse af brugeroplysninger i "Værktøjskassen" – C:\Documents and Settings\All Users\Skrivebord\Værktøjskassen.
- Oprettelse af mail og mapper til styring af mail.
- Ikke-til-stede-assistent.
- Autosignatur.
- Kalenderstyring.
- Booking af lokaler og mødeforplejning.
- Introduktion til, hvordan IT-afdelingens vejledninger kan findes (på intranettet).
- Introduktion til Office-hjælp på intranettet.
- Oprettelse af ny medarbejder i skannerfunktion på kopimaskinen.

Intranet

Pia/Peder er ansvarlig for introduktion af kommunens intranet herunder:

- Tilbuddene og vejledningerne under "Ansæt fra A-Z".
- "Vejledninger på tværs".
- Nyhedsarkiv.
- Centrets sider.

Faglig udvikling: Hvordan introduceres nye medarbejdere?

Organiseringen i centret og afdelingernes hovedopgaver

Mentor er ansvarlig for:

- Rundvisning i centret.
- Præsentation af centrets organisering samt virksomheder og deres opgaver.
- Præsentation af tillidsrepræsentant og sikkerhedsrepræsentant.

Mødefora i afdelingen

Mentor er ansvarlig for præsentation af de forskellige mødefora i centret herunder formålet med teammøder og personalemøder.

Arbejdsgange i centret

Mentor er ansvarlig for præsentation af vigtigste arbejdsgange i teamet, som er tilgængelig i NIS. Dette drøftes nærmere med faglig koordinator. Disse introduceres løbende, eftersom opgaverne passer dertil i tre måneders perioden.

Visitationsprocedure

Mentor er ansvarlig for præsentation af:

- Kompetenceplan.
- Visitationsudvalg.
- Indstilling til visitationsudvalg herunder indstillingsskema i DUBU.
- Arbejdsgang i forbindelse med udfyldelse af bevillingsskema.
- Vagtordning.
- Sekretariat er ansvarlig for præsentation af dagvagt og vagtskema.
- Voldspolitik samt procedure for alarm.
- Sikkerhedsrepræsentant er ansvarlig for præsentation af voldspolitikken.
- Mentor er ansvarlig for præsentation af alarmprocedure i samtalerummene.

Faglige retningslinjer

Faglig koordinator er ansvarlig for introduktion til:

- Faglige retningslinjer.

Det er vigtigt at der løbende tages en dialog med den nye medarbejder hvorledes der skal arbejdes med de faglige retningslinjer, således at der bliver en naturlig del af sagsbehandlingen.

Faglig udvikling: Hvordan introduceres nye medarbejdere?

Tværfaglige fora

Faglig koordinator er ansvarlig for introduktion til:

- Handleguiden.
- Arbejdet i de tværfaglige fora.

Vigtigste samarbejdspartnere

Mentor er ansvarlig for introduktion til de vigtigste samarbejdsparter:

- XXX
- XXX
- XXX

Feedback

Den nye medarbejder opfordres til løbende at notere undren og refleksioner over arbejdet i centret. På et teammøde efter ca. to måneders ansættelse præsenterer den nye medarbejder sin undren for resten af teamet. Punktet har en varighed på ca. 20 minutter.

Forslag til program, som kan sendes ud med velkomstbrevet

De to første arbejdsdage er deciderede introdage jf. nedenfor. Tredje og fjerde arbejdsdag er den nye sagsbehandler "føl" hos mentor i dennes arbejdet.

På femte arbejdsdag introduceres den nye medarbejder for egen sagsstamme af leder eller faglig koordinator.

Dag	Aktivitet	Ansvarlig
8.30-9.00	Velkomst og morgenmad i teamet	
9.00-9.30	Rundvisning i centret samt centrets organisering	
9.30-10.00	Samtale med teamleder om forventninger og arbejdsområder/opgaver	
10.00-11.00	Samtale med mentor omkring introduktionsprogram og tjekke kalender	
12.00-12.30	Frokost i kantinen	
12.30-15.00	Introduktion til IT, telefon og intranet	

Faglig udvikling: Hvordan introduceres nye medarbejdere?

Dag	Aktivitet	Ansvarlig
8.30-9.00	Introduktion til alarm i samtalerummene	
9.00-10.00	Telefontid og telefonpolitik	
9.30-10.00	Introduktion af vagtordning	
10.00-12.00	Introduktion til DUBU	
12.00-12.30	Frokost	
12.30-14.00	Introduktion til NIS og Netblanket	
14.00-15.00	Introduktion af tilbudsportalen	

Dag	Aktivitet	Ansvarlig
8.30-9.00	Morgenmøde med mentor	
9.00-10.00	Telefontid og telefonpolitik	
9.30-10.00	Introduktion af vagtordning	
10.00-12.00	Introduktion til DUBU	
12.00-12.30	Frokost	
12.30-14.00	Introduktion til NIS og Netblanket	
14.00-15.00	Introduktion af tilbudsportalen	