



02-06-2016

Til Socialudvalget

Sagsnr.

2016-0035139

Uddybende beskrivelse af forslag

Dokumentnr.

2016-0035139-36

Neden for uddybes indstillingens forslag vedrørende:

Sagsbehandler

Pernille Hviid

- Forenkling og effektivisering af CSC Social
- Arbejde for forenkling og reduktion af dokumentation på misbrugsområdet
- Forenkling af Akkreditering

Forenkling og effektivisering af CSC Social

Manuel deling af informationer kontra rettigheder på tværs af alle enheder i CSC Social

Nuværende situation:

1. Manuel deling: I CSC Social kan brugerne på nuværende tidspunkt manuelt dele informationer på tværs af indsatser og enheder. Det er dermed muligt for brugerne at dele alle informationer på tværs af enheder. Det kræver en aktiv handling fra en bruger for at benytte delingsfunktionaliteten. Det vil sige, at brugeren aktivt skal vælge at dele f.eks. en formular til en anden enhed.
2. Tværgående rettigheder: Brugere kan alternativt bede den autorisationsansvarlige om at blive autoriseret til flere enheder. For at blive autoriseret til andre enheder, skal brugeren og den autorisationsansvarlige vide, hvilken enhed brugeren skal have adgang til. Når brugeren har fået tildelt rettigheder til den pågældende enhed, ville denne automatisk have adgang til alle informationer, der er oprettet af den pågældende enhed. Brugeren vil samtidigt kunne skrive på den anden enheds indsatser. Brugeren vil også se den anden enheds indsats-, formular-, standardnotat- og brevskeletter, når brugeren skal tilføje deres egne skabeloner.

Der er flere brugere der har givet udtryk for, at det er tidskrævende at dele informationer på tværs af enheder samt at myndighedsområdet tit glemmer at dele til udførerområdet og omvendt.

På baggrund af ovenstående er der blevet udtrykt et behov om, at alle brugere af CSC Social får rettigheder til at se alle informationer på tværs af alle enheder. SOF-IT vurderer at der er behov for, at der igangsættes en analyse af ovenstående behov og de mulige konsekvenser såfremt dette implementeres i CSC Social. Analysen bør omfatte nedenstående problemstillinger:

1. Kender brugerne alle de delingsmuligheder der er i CSC Social?
2. Hvilke konsekvenser vil rettigheder på tværs af alle enheder medføre for brugeren i forhold til oversigter, valglister, søgninger osv. I CSC Social?
3. Hvordan vil medicinmodulet blive påvirket?
4. Skal de eksisterende roller tilpasses?

5. Hvorfor benytter brugerne sig ikke af muligheden for, at få rettigheder til de enheder de samarbejder med?
6. Er der et reelt behov om at dele alle informationer mellem alle enheder i CSC Social?
7. Hvordan vil det påvirke brugernes arbejdsgange i CSC Social?
8. Er der systemændringer på vej til CSC Social, som vi skal tage forbehold for?

Procesoptimering

Socialforvaltningen igangsatte i 2015 et projekt om procesoptimering af CSC Social. Baggrunden var, at der på myndighedsområdet var identificeret et generelt problem med lav brugertilfredshed hos slutbrugerne med opsætningen af de faglige og systemunderstøttende processer i CSC Social, fordi processerne opleves som komplicerede, besværlige og tastetunge. Der var derfor behov for at optimere, forenkle og ensrette processer, arbejdsgange og indsatser i CSC Social. Projektet skrider planmæssigt frem. Der er på de udvalgte sagsområder planlagt massive forenklinger, som er på vej til at blive testet.

Eksempel: Procesoptimering har på området børn og unge myndighed (der dækker både BBU og BCH) gennemgået dokumentationskravene, der dækker den primære sagsbehandling – fra underretning til opfølgning. Dette har forenklet dokumentationen betragteligt. Metodisk har man gennemgået arbejdsgangen ud fra devisen ”hvilken værdi giver denne dokumentation”. Dette har betydet reduktion af kliketunge huskelister, dobbeltdokumentation og ikke mindst utydelige formkrav, der har betydet dårlig datakvalitet. Dette har især haft betydning for ændringerne i indberetning til Ankestyrelsen på §153/50-51 (Underretning/Børnefagligundersøgelse). Her har forenklingen gjort det muligt at finde en løsning, der understøtter sagsgangen og ikke kun dokumentationskravene. Dette har kun kunne lade sig gøre grundet forenklingen samt en velvilje hos IT-leverandøren.

Ny superbrugerorganisering i CSC Social

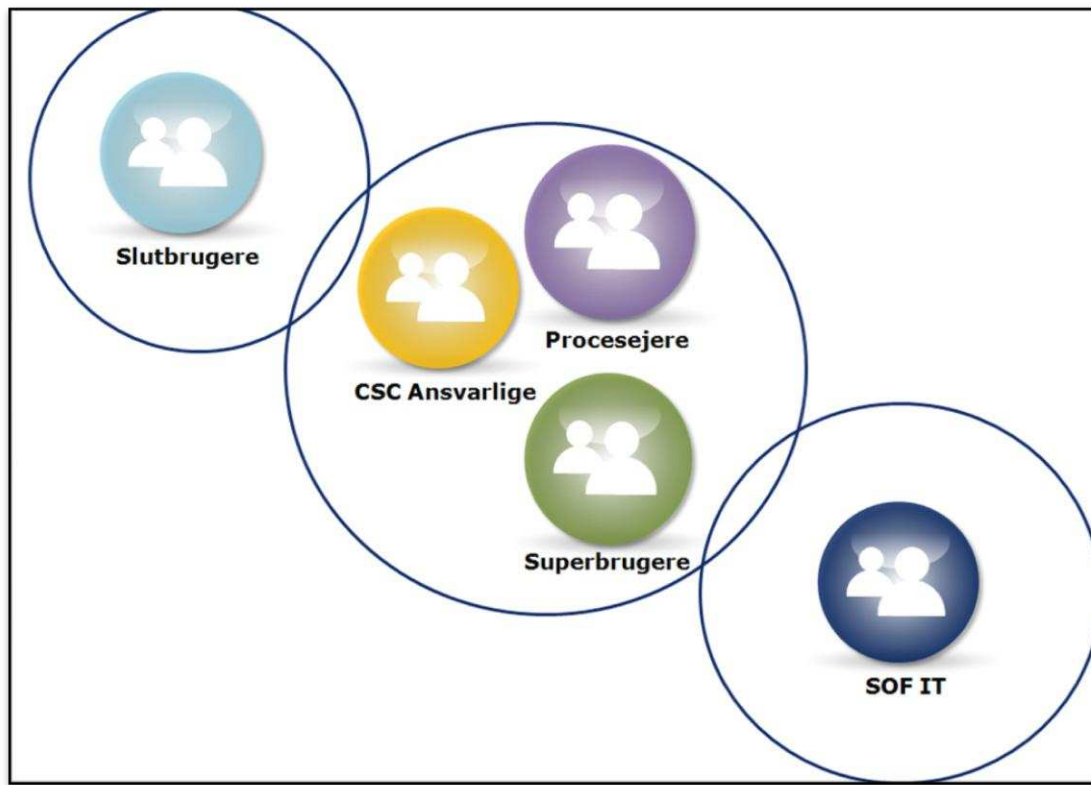
En forudsætning for at gennemføre projektet ’CSC Social Superbrugeruddannelse’ var et redesign af hele superbrugerorganisationen.

Superbrugerorganisationen var kendetegnet ved mangel på governance, intet fast uddannelsesstilbud, sidemandsoplæring med risiko for forkert brug af systemet, samt uklarhed om hvordan man som bruger kan få support, få rettet fejl og håndtere ændringsønsker til systemet.

Den nye organisering introducerer en ny rolle; ’CSC Social Ansvarlig’. Formålet med denne rolle er, at;

- Have et overordnet bindeled mellem SOF IT og superbrugerne
- Sikre mere ensartet undervisning til superbrugerne
- Lægge mere ejerskab og ansvar ud til SOF

Dermed har superbrugerorganisationen fire roller der tilsammen udgør et bindeled mellem forretningen og SOF ITs support og applikationsteam.



Projektet CSC Social Superbrugeruddannelse leverer følgende som afsæt til det videre arbejde med at forbedre superbrugerorganisationen:

- Rollebeskrivelser inklusiv estimeret tidsforbrug
- 2-dags kursus for de nye CSC Social Ansvarlige
- Oplæg til fast uddannelsesstilbud til nye CSC Social Ansvarlige og superbrugere
- Støtte til forankring af den nye rolle: trykte materialer, ledelsesinfomøder og kommunikation
- Førstehjælpsfolder med særlig vigtig information til CSC Social brugere

CSC Social Mobility

Projektet indebærer implementering af CSC Social på tablets til 1350 medarbejdere. Løsningen skal sikre øget fleksibilitet, ansigt til ansigtstid med borgerne, effektivitet i arbejdsgangene og sørge for, at medarbejderne har de nødvendige informationer ved hånden, når de er sammen med eller på besøg hos borgerne.

Udrulning af CSC Social på tablets i forvaltningen vil samtidig også skabe grundlaget for yderligere mobility, idet den grundlæggende arkitektur (software, support, mm.) dermed vil være på plads. Løsningen skal derfor også ses som grobund for yderligere ideer, apps og tiltag. Projektet startes op 1. april 2016. Der er jf. business-casen forudsat markant effektivisering som en del af forslaget. Foreløbige pilotresultater fra brugen af en mobilversion af CSC Social ser lovende ud.

Performanceforbedringer

I forbindelse med overtagelsesprøven af CSC Social i 2015 har SOF IT målt performance på forskellige arbejdsgange i systemet. Det har vist sig, at der var nogle områder i CSC Social, som ikke levede op til kravene om svartid. Siden da har CSC arbejdet på at forbedre performance på de områder, som har slået ud. Det har resulteret i forbedringer ved udsøgningsfunktionaliteten og i medicinmodulet, hvor væsentlige forbedringer allerede er

godkendt. CSC har derudover lavet forbedringer ved login-tiden, medarbejderoverblik, gem af indsats/formular og visning af indsats/formular m.m. Disse forbedringer forventes implementeret ved næste udrulning efter sommeren 2016.

SOF IT tester grundigt 35 forskellige testcases, som favner de mest gængse arbejdsgange i CSC Social. Testcasene er en blanding af komplekse, middeltunge og simple handlinger og testen berører alle de moduler vi har taget i brug i forvaltningen. Det foregår i praksis ved, at vi tester flere gange om dagen over en længere periode, for at være sikker på at vi ikke overser eventuelle udsving i performance.

Forenkling på misbrugsområdet

De lovpligtige indberetningskrav til Stofmisbrugsdatabasen (SMDB) er stadig stigende. Stigningen har medført, at der siden oktober skal udfyldes 14-19 ekstra felter sammenlignet med tidligere, inden en borger starter i behandling. Det betyder, at der samlet skal udfyldes ca. 140 felter ved indskrivning. 78 af disse oplysninger er en besvarelse af ASI-skemaet, hvor borgeren skal svare på en bred vifte af spørgsmål vedrørende familie-, helbreds- og arbejdsforhold samt kriminalitetsbaggrund og misbrug.

Hvis en borger indskrives i substitutionsbehandling, skal der efter indskrivning indberettes yderligere 18 spørgsmål. Ydermere skal der udfyldes en række oplysninger, når borgeren udskrives af behandling.

Flere af kravene har karakter af dobbeltregistreringer. F.eks. skal datoen for den første iværksatte behandling indberettes tre forskellige steder. Andre spørgsmål er metodisk svage og vil ikke kunne generere valid information.

Endelig giver flere borgere udtryk for utilfredshed med at skulle svare på alle de spørgsmål, og registreringerne kan således blive hæmmende for skabelsen af den gode relation mellem borger og behandler.

Socialforvaltningen har i foråret 2016 været i dialog med KL med henblik på at gå i en kritisk dialog med staten om de nuværende dokumentationskrav på særligt misbrugsområdet.

Akkreditering

Evalueringen af akkrediteringsprocessen 2014/15 har vist behov for en mere fleksibel ordning. Eksempelvis efterspørger nogle tilbud, at audit har fokus på konkrete problemstillinger, der kan bidrage til at få det faglige fundament på plads. Andre tilbud efterspørger at audit som et rum for refleksion over egen praksis og udviklingsperspektiver, herunder dilemmaer og udfordringer. Tilsvarende er der forskellige behov i forhold til Socialtilsynet. Nogle tilbud efterspørger, at audit får karakter af en forberedelse til Socialtilsynet, mens andre i højere grad efterspørger audit som en måde at følge op på resultaterne af tilsynet.

For at imødekomme disse behov, og for at styrke akkreditering som redskab til at få feedback til brug for arbejdet med sikring og udvikling af kvalitet, foreslår forvaltningen følgende ændringer i ordningen:

Fravalg af audit

For yderligere at imødekomme ønsket om fleksibilitet i arbejdet med kvalitet foreslår

Socialforvaltningen, at det fremover er centercheferne, der beslutter, om de enkelte centre skal modtage feedback til arbejdet med kvalitet via audit eller om ledelsesansvaret for kvalitetssikring løftes på anden vis.

Dette gælder dog ikke de dagtilbud, hvor Socialforvaltningen varetager sin tilsynsforpligtigelse gennem ordningen. Her vil audit stadig være obligatorisk.

Ingen bedømmelse

Socialforvaltningen foreslår også, at akkreditering afskaffes som et bedømmelsessystem. Erfaringerne er, at det er svært at skabe et trygt og tillidsfuldt rum, hvor man kan tale om det, der er svært og dilemmafyldt, og som bidrager med konkret feedback til arbejdet med kvalitet, når samtalen skal afsluttes med en bedømmelse.

Tilbuddene vil fortsat få en skriftlig feedback, der tydeliggør de udfordringer, styrker og udviklingsmuligheder, der er trådt frem under audit. Feedbacken skal styrke fokus på læring og det fortsatte arbejde med at udvikle tilbud af høj kvalitet, og bidrage til den fortsatte deling af viden – lokalt og på tværs i organisationen.

Nyt navn for arbejdet med kvalitet

Evalueringer viser, at formålet med forvaltningens akkrediteringsarbejde står ikke tydeligt frem for centre og tilbud. Dette skyldes bl.a. at mange forbinder navnet akkreditering med et tilsyn, der har fokus på kontrol.

På den baggrund foreslår forvaltningen, at navnet *Akkreditering* erstattes med *Kvalitet i SOF*, for at tydeliggøre formålet med kvalitetsarbejdet.

Reduktion i krav til skriftlighed som en del af arbejdet med kvalitet

Erfaringer fra arbejdet med kvalitet i 2014/15 viser, at beskrivelser af udfordringer, dilemmaer eller særlige interessepunkter i tilbuddenes arbejde med kvalitet ofte er tilstrækkeligt til at understøtte drøftelser blandt ledere og medarbejdere, som kan give grundlag for en feedback til det videre arbejde med kvaliteten af tilbuddet.

Samtidig har størstedelen af forvaltningens tilbud i dag en række beskrivelser enten fra tidligere akkrediteringsrunder, fra hjemmesider, tilbudsportal og socialtilsyn, som kan bruges til at få viden om tilbuddene på de områder, som både Socialtilsynet og Socialforvaltningen har i fokus.

På den baggrund vil Socialforvaltningen fremover stille væsentligt færre krav til den skriftlige del af ordning, og lade det være en lokal ledelsesbeslutning, hvor meget skriftlighed der er nødvendig.

Kvalitet i SOF fra 2016 og frem

Hvis Socialudvalget godkender ovenstående ændringer, vil arbejdet med "Kvalitet i SOF" således blive en mere fleksibel ordning, der består af:

- en kvalitetsmodel som formidler forventninger til og rammer for arbejdet med borgerne,

- en beskrivelse med fokus på konkrete udfordringer og dilemmaer i arbejdet med borgerne,
- et frivilligt auditbesøg, som bidrager med konkret feedback til arbejdet med kvalitet,
- processer tilpasset tilbud og centres behov, så de fremmer fælles refleksioner om det faglige arbejde med og borgere, medarbejdere og ledere – før, under og efter audit,
- deling og udvikling af viden – lokalt og på tværs i organisationen.