



## **Slutevaluering på Frisættelsesforsøg 2.0 i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

I Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er Frisættelsesforsøg 2.0 koblet på forsøg med lavere sagsstammer på Jobcenter København - Center for Jobindsats (JKI). Forsøget viste, at der ikke er kommet flere borgere i job, småjobs eller uddannelse fra forsøgsafdelingerne sammenlignet med borgere i jobcentrets øvrige afdelinger. Forsøget har dog betydet, at der er sket flere afklaringer til førtidspension, ressourceforløb og fleksjob sammenlignet med andre afdelinger i jobcentret.

Forsøget har også givet øget indsigt i, hvordan ændringen i medarbejdernes arbejdsgange og metoder til løsningen af kerneopgaven har øget kvaliteten i opgaveløsningen og produktiviteten ift. progression i komplekse borgersager. Derudover kan forsøgsafdelingens metoder ift. håndtering af faglig ledelse og kompetenceudvikling inspirere andre afdelinger i forvaltningen

### **Hvordan er processen forløbet siden midtvejsevalueringen i 2019?**

Forløbet frem til maj 2019 fremgår af midtvejsevalueringen, som i maj 2019 er fremsendt til ØKF som input til den samlede KK-midtvejsevaluering.

HovedMED har fået midtvejsevalueringen til orientering i juni 2019. Følgegruppen til Frisættelsesforsøget 2.0, som er forankret i HovedMED, mødtes ligeledes i juni 2019 for at drøfte fokus i slutevalueringen. Her blev det besluttet, at slutevalueringen især skal fokusere på, hvordan ledelse og kompetenceudvikling håndteres i forsøgsafdelingen, og om der er metoder herfra, der evt. kan overføres til øvrige afdelinger i BIF.

Det er Københavns Professionshøjskole, der har udarbejdet den kvalitative slutrapport af Forsøg med lavere sagsstammer på JKI, som Frisættelsesforsøget 2.0 har været gennemført på. Slutevalueringens kvantitative data stammer fra forvaltningens afrapportering af Forsøg med lavere sagsstammer til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget (BIU) d. 14. december 2020.

### **Hvilken metode er anvendt til at evaluere frisættelsesforsøget?**

Evalueringen sammenligner resultater for hhv. forsøgsafdelingen og en kontrolafdeling sammensat med borgere fra de ordinære afdelinger på JKI i forsøgsperioden.

Effekten på kvalitet er målt med afsæt i sagsgennemgange samt interviews med medarbejdere, ledere og borgere i både forsøgsafdelingen og i ordinære afdelinger.

Effekten på medarbejdertrivsel er udledt fra data om sygefravær og medarbejderomsætning, samt resultater fra KK's trivselsundersøgelse TU19, der er gennemført i perioden.

**December 2020**

Effekt på produktivitet måles kvantitativt på indikatorer som fx borgernes afgang til hhv. job, uddannelse eller anden afklaring.

### **I hvilket omfang er der opnået øget kvalitet?**

Med henvisning til forvaltningens afrapportering til BIU oplever borgerne blandt andet

- sagsbehandlere, der er forberedte, lytter og har kendskab til sagen
- sagsbehandlere, der har og tager sig tid i samtalerne
- sagsbehandlere, der kommunikerer klart og troværdigt
- sagsbehandlere, der tager initiativer og handler
- mere tillidsfulde relationer og højere inddragelse i egen sag
- sagsbehandlere, der er til at få fat i og fleksible i forhold til både mødeformer og -steder for samtaler.

### **I hvilket omfang er der opnået øget medarbejdertrivsel?**

Trivselsundersøgelsen 2019: Der er ikke grundlag for at påvise, at trivslen i forsøgsperioden er øget. Resultater fra TU19 viser, at trivslen i forsøgsafdelingen er højere sammenlignet med de øvrige job og indsatsafdelinger.

Sygefravær: På det foreliggende datagrundlag, kan man ikke konkludere, at de lavere sagsstammer i forsøgsafdelingen har en betydning for sygefraværet.

Medarbejderomsætning: Det kan ikke konkluderes, at de lavere sagsstammer har en betydning for personaleomsætningen pba. af det foreliggende datagrundlag.

### **I hvilket omfang er der opnået øget produktivitet?**

Den kvalitative sagsgennemgang viser en større progression i sagerne i forsøgsafdelingen sammenlignet med tidligere sagsforløb. I forsøgsafdelingen får sagsbehandlere hurtigere afklaret borgerne, end det er set tidligere. Det kan ses i antallet af borgere, der er afklaret til førtidspension, ressourceforløb eller fleksjob, som ligger højere i forsøgsafdelingen sammenlignet med de øvrige Job og Indsats-afdelinger.

Tallene for borgernes afgang til fx job, uddannelse, praktik eller løntilskud ligger imidlertid på niveau med de øvrige Job og Indsats-afdelinger. Således er der ikke opnået øget afgang til beskæftigelse.

### **Hvordan løses opgaven anderledes nu end tidligere?**

De forandringer, der er gennemført i forsøgsafdelingen, har medført forandrede rammer for de personligt koordinerende sagsbehandlere (PKS'ere). Forandringerne indebærer en bredere funktion med større opgaveportefølje, mere tid til samtaler, forberedelse, dokumentation og opfølgning.

Tabel 1 sammenfatter<sup>1</sup> de ændrede rammer og måder at arbejde på i forsøget ift. kompetencer og ledelse.

---

<sup>1</sup> En udfoldet liste over ændringer i rammer og opgaveløsning i forsøgsafdelingen kontra de øvrige afdelinger fremgår af midtvejsevalueringen af Frisættelsesforsøg 2.0 i BIF.

Tabel 1. Ændringer i rammer og opgaveløsning	
Sagsbehandler i ordinær afdeling	Sagsbehandler i forsøgsafdeling
Kompetencer og ledelse: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De forskellige trin i borgerens sagsproces er delt op og varetages af medarbejdere med specialiserede kompetencer</li> <li>• Primært specialiserede kompetencer iht. relativt afgrænset opgave</li> <li>• Produktionsstyring/kalenderstyring - processtøtte i form af arbejdsregler og sagsgange.</li> </ul>	Kompetencer og ledelse: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sagsbehandleren varetager opgaverne i hele borgerens sagsproces</li> <li>• Mere komplekse faglige krav og højere forventninger til opgaveløsningen</li> <li>• Tæt og regelmæssig faglig sparring mellem kolleger, faglig koordinator og afdelingschefen</li> </ul>

### Hvad har udfordringerne været på hhv. enhedsniveau og forvaltningsniveau?

Tidligt i forsøget udtrykte nogle af medarbejderne en faglig usikkerhed som følge af den udvidede opgaveportefølje. Det er igennem forsøgsperioden blevet tydeligt, at sagsbehandlerne med tiden har udviklet og udfoldet de nødvendige kompetencer.

### Hvad har de positive erfaringer været?

Sagsgennemgangen i forsøgsafdelingen viser en positiv udvikling i det faglige niveau og er kendetegnet ved højere borgerinddragelse og generelt forhøjet oplysnings- og dokumentationsniveau. Derudover er der et tydeligere sagsflow i forsøgsafdelingen end i perioden før. Det er kendetegnet ved:

- Tydelig social- og beskæftigelsesfaglig plan for borgerens fremadrettede forløb og herunder faglig sammenhæng mellem afholdte og planlagte opfølgningssamtaler (rød tråd).
- Hurtig sagsopfølgning. Korte tidsperspektiver mellem anmodninger, svar, forberedende plan og forelæggelse på rehabiliteringsteam.

Forudsætningen herfor, er at medarbejderne har tilegnet sig og udviklet kompetencer, der spænder over en bredere palette end tidligere.

De nødvendige kompetencer kan sammenfattes som:

- Relationskompetencer
- Bestillerkompetencer
- Opfølgningskompetencer
- Selvstændighed og initiativ
- Tværgående systemkompetencer

Sidstnævnte relaterer sig til det overblik og den indsigt, sagsbehandlerne har fået over systemet, der omkranser og interagerer med borgerens sag og situation, og som sagsbehandleren skal navigere i og mestre.

For at understøtte medarbejdernes udvikling, har der været ledelsesmæssigt fokus på faglig sparring og støtte. Herunder listes nogle af de konkrete ledelsesmæssige greb:

- Månedlig faglig sparring 1-1 (eller 2) mellem medarbejdere og ledelse
- Systematisk arbejde med først kollegiale kompetencecirkler og siden kørekortmodel til den forberedende plan, som også gælder i resten af forvaltningen
- Fællesmøder til at sætte dagsorden og retning
- Rum i dagligdagen til udvikling og træning af faglige selvstændighed og dømmekraft i en ny og mere selvstændig rolle som sagsbehandler

En forudsætning for den tætte ledelsesmæssige sparring er, at lederen og koordinatoren har fagligheden til at gå ind i konkrete sager og vejlede medarbejderne ift. næste skridt i sagerne.

#### **Metoder, der kan inspirere andre afdelinger:**

Forsøget har vist, at sagsbehandlingen forbedres, når sagsbehandleren kan gå mere i dybden med den enkelte borgers sag. "Ressourcer" dækker i dette tilfælde både arbejdets rammer ift. tid og rum, men også kompetencer og forudsætninger, der har været til stede, for at udvikle og udfolde dem – herunder den tættere og systematiske ledelsesmæssige og kollegiale, faglige sparring om konkrete sager og om faglighed generelt.

Konkrete metoder er:

- Kompetencecirkler og ledelsesmæssigt fokus på at udnytte forskellige medarbejders særlige kompetencer og ressourcer
- Træning i faglig selvstændighed og dømmekraft – herunder ledelsesmæssig støtte og dialog om faglige beslutninger
- Tæt og løbende faglig sparring medarbejder/medarbejder og medarbejder/leder

#### **I hvilket omfang er der opnået forenkling af regler?**

Forsøget har ikke haft som formål at forenkle regler, men sagsbehandlere har oplevet større fleksibilitet i arbejdsgange og frihed i tilrettelæggelsen af arbejdet.

#### **I hvilket omfang er det lykkedes at skabe nye og innovative måder at løse opgaverne på?**

Der har ikke været et særskilt innovationsfokus i forsøget, men i måden at arbejde på i forsøgsafdelingen ligger et innovationsperspektiv, der kan udfoldes og udbredes til øvrige afdelinger i forvaltningen.



## Bilag 1: Slutevaluering af KFFs frisættelsesforsøg 2.0

19. maj 2020

### Hvordan er processen forløbet?

Kultur- og Fritidsudvalget besluttede d. 11. oktober 2018, at der skulle arbejdes videre med frisættelsesforsøg om barselsrefusion i KFF. Frisættelsesforsøget er en del af det BR-besluttede Frisættelsesforsøg 2.0 i Københavns Kommune.

Sagsnummer  
2018-0325860

Dokumentnummer  
2018-0325860-23

Sagsbehandler  
Gitte Høtbjerg Hansen

Formålet med forsøget er at opslå færre tidsbegrænsede barselsvikariater samt at gøre det nemmere for KFFs enheder at sikre hurtig og kvalificeret vikardækning, når en medarbejder går på barsel. I forsøget har KFF arbejdet med to modeller:

- 1) Enheden ansætter en fast barselsvikar i overnorm, som løbende dækker enhedens egne barselsvikariater.
- 2) Enheden ansætter en fast barselsvikar i overnorm, som både kan dække enhedens egne barselsvikariater og lånes ud til øvrige enheder i KFF ved behov.

Indledningsvist blev krav til forsøget præciseret hos KS, og i samarbejde blev der udarbejdet vejledningsmateriale, der præciserede, hvordan krav og procedurer håndteres. Under forløbet har der været en god dialog om arbejdsgange med KS.

Forsøget blev igangsat i januar 2019 via en kommunikationsindsats rettet mod lederne i KFF. Alle 13 enheder i KFF blev inviteret til at deltage i forsøget. 3 stabsenheder har deltaget i forsøget: Sekretariat og Byudvikling (2 medarbejder) HRSØ (4 medarbejdere) og CDI (1 medarbejder). Derudover har bydelsenheden Kultur Ø deltaget (1 medarbejder).

I foråret 2019 blev der lavet en midtvejsevaluering. KFFs Hoved-MED blev orienteret herom via mail d. 9. april 2019, og KFU blev forelagt midtvejsevalueringen d. 2. maj 2019, som herefter blev videresendt til ØU. Siden midtvejsevalueringen har de deltagende enheder arbejdet videre med forsøget. Slutevalueringen er baseret på den besluttede model og forholder sig til følgende tre indikatorer i frisættelsesforsøgene, som er politisk besluttet: Kvalitet, produktivitet og trivsel.

HR, Strategi og Økonomi  
HR og Strategi  
Nyropsgade 3  
1602 København V

EAN-nummer  
5798009780577

**Hvilken metode forventes frisættelsesforsøget evalueret efter i forhold til de tre besluttede indikatorer?**

Slutevalueringen er baseret på kvalitative interviews med ledere og medarbejdere i de deltagende enheder ift., hvad de generelt oplever og vurderer, at ordningen har af betydning for teamet på de tre udvalgte parametre: produktivitet, kvalitet og trivsel.

Indledningsvist blev der lavet en før-måling. I midtvejsevaluering og slutevaluering blev der anvendt kvalitative interviews (dette blev ændret fra spørgeskema), da styrken i denne metode er at indfange forskellige behov, ønsker og erfaringer, hvilket er hensigten med evalueringen.

**Hvordan løses opgaven anderledes nu end tidligere?**

Det er ikke relevant at beskrive den konkrete opgaveløsning, da denne varierer fra enhed til enhed og ikke direkte er berørt af forsøget. Generelt oplever de deltagende enheder ift. kvaliteten af opgaveløsningen, at det er en fordel med fastansatte barselsvikarer, da de med kendskab til organisation og sagsgange hurtigere kan løfte opgaven.

**Hvad har udfordringerne været på hhv. enhedsniveau og forvaltningsniveau?**

I enhederne har man oplevet udfordringer på det administrative niveau, da det er en særordning, og systemerne derfor ikke er indrettet til at kunne håndtere ordningen på nuværende tidspunkt. Man oplever derfor, at skulle behandle sagerne anderledes end ved ordinære barselsvikariater, og grundet det begrænsede stillingsomfang har man ikke opnået en rutine inden for området. Til gengæld oplever enhederne det som nemmere ift. at skulle bruge færre ressourcer på rekruttering, onboarding og oplæring.

Da der løbende opstår vakancer, kan ordningen medføre økonomiske udfordringer i perioder, hvor en fastansat vikar ikke dækker et barselsvikariat. Hos enheder oplever man, at ordningen kræver, at man har en fleksibilitet i lønrammen, der kan håndtere perioder uden lønrefusion fra barselsfonden. Særligt kan dette være en udfordring for enheder med en mindre personaleomsætning.

Forsøgsordningens midlertidige ramme har været en udfordring. Både fordi det indledningsvist har taget tid at få formaliteterne for forsøget på plads og derefter tid for enhederne at sætte sig ind i ordningen. Dette har medført, at det i forsøgsperioden ikke har været muligt at se den fulde effekt af ordningen. Flere enheder (CDI, HRSØ og Sekretariat og Byudvikling) har haft en intention om at benytte model 2 (se ovenfor) og udlåne den faste vikar til andre enheder. Dette er man ikke kommet i gang med endnu både grundet enhedernes eget behov for den faste vikar, og fordi man først er kommet godt i gang med ordningen lokalt i enhederne, og derfor ikke er nået til at rokere på tværs af KFF.

### Forslag til løsning:

At forsøget gøres permanent fremfor at forlænges i en ny forsøgsperiode. Effekten af ordningen kræver både tid og timing ift. konkrete behov i de enkelte enheder. Gøres ordningen permanent kan enheder fastansætte vikarer i frisættelsesstillinger med et længere tidsperspektiv for øje, og dermed få bedre mulighed for at drage fuld effekt af ordningens gevinster, herunder de forventede gevinsterne ved rokering af medarbejdere på tværs af KFF.

Gøres ordningen permanent anbefales det, at man opretter en mulighed i selvbetjeningsløsningen til at håndtere frisættelsesstillingerne.

### **Hvad har de positive erfaringer været?**

Muligheden for at rykke en fast medarbejder ind i et barselsvikariat opleves som værende en gevinst både af medarbejdere og ledere.

De positive erfaringer, der nævnes, handler særligt om:

- at sparre rekrutteringsproces, onboarding og oplæringstid
- at det er nemmere at tiltrække kvalificerede profiler med mere erfaring og/eller specialistkompetencer
- at få hurtigere og bedre levering på opgaven pga. en kandidat med erfaring (m. opgave/organisation/sagsgange)
- at viden og organisationsforståelse fastholdes
- at forsøget understøtter at kortere vikariater på 10 uger dækkes af en vikar (ifm. mænds barsel)

Derudover nævnes det også som en forventet gevinst, at rokering på tværs af KFF vil styrke og understøtte organisationens sammenhængskraft, det Fælles Vi og dermed en bedre fælles løsning af Kerneopgaven på tværs af KFF.

### Kvalitet

Ledere og medarbejdere mener, at det påvirker kvaliteten af opgaveløsningen positivt, idet medarbejderen fra start kan løse opgaven med højere kvalitet via kendskab til organisation, opgaver og sagsgange mv. Med muligheden for at ansætte en fast vikar i overnorm kan man planlægge mere strategisk og langsigtet ift. opgaverne, og dermed sikre en bedre kontinuitet i kvaliteten af opgaveløsningen.

Derudover er det en forventet gevinst, at medarbejdere som rokerer på tværs af KFF, kan bidrage med nye input og indsigter fra andre enheder og derved bidrage til at styrke de tværgående strategiske indsats og løsningen af kerneopgaven.

### Trivsel

Trivslen vurderes af medarbejdere og ledere at blive højere, idet:

- ordningen giver mindre medarbejderudskiftning, hvilket giver stabilitet og sammenhængskraft i afdelingen
- det giver en ro i teamet, at man med ordningen har bedre mulighed for at få dækket kortere vikariater

- en fastansættelse motiverer teamet til at bruge mere energi på at inddrage og oplære den nye medarbejder
- den fastansatte vikar oplever i højere grad at blive en del af arbejdspladsen, hvilket styrker trivslen
- medarbejdere får mulighed for kompetenceudvikling via rotering internt og fremadrettet også på tværs af KFFs enheder.

### Produktivitet

Produktiviteten opleves øget, når en fastansat rykker ind i stillingen sammenlignet med en vikar, hvilket skyldes:

- at opgaverne kan løftes hurtigere, da vedkommende har en vis (og nogle gange stor) kendskab til og/eller erfaring med organisationen, opgaver, sagsgange mv.
- opgaverne kan løses mere kvalificeret, fordi man med længere ansættelser kan tiltrække medarbejdere med større erfaring og/eller specialistkompetencer
- at der spares ressourcer hos ledere og medarbejdere ift. rekruttering, onboarding, oplæring og overlevering ved opgaver (og derved øges deres produktion)

Dog vil en nyansat fast vikar ikke påvirke produktiviteten positivt, før vedkommende er oplært.

### **I hvilket omfang er der opnået forenkling af regler?**

Forenklingen ligger især hos medarbejdere og ledere i teamet, som oplever, at skulle bruge færre ressourcer på rekruttering, onboarding og oplæring. Administrativt opleves det som nemmere, at man har færre rekrutteringssager og administration med fastansatte vikarer. Dog opleves det ikke som administrativt nemmere ved rekruttering af frisættelsesstillinger, da systemerne ikke understøtter ordningen samt at man med det begrænsede antal frisættelsesstillinger ikke har opbygget en administrativ rutine.

### **I hvilket omfang er det lykkedes at skabe nye og innovative måder at løse opgaverne på?**

Denne form for barselsvikardækning har medført, at:

- man bruger færre ressourcer på rekruttering, onboarding og oplæring ifm. barsel i de enkelte enheder.
- man bedre kan fastholde ressourcer og viden i organisationen
- ansættelse af en fast vikar medvirker til trivsel, bedre opgaveløsning og produktivitet i medarbejderstaben.

Derudover er det en forventet gevinst, at medarbejdere, som roterer på tværs af enheder i KFF både vil kunne bringe flere kompetencer i spil. Og gennem rotering opnå et bedre kendskab til borgernes behov, hvilket vil være et fundament



for udvikling af nye værdifulde måder at løse opgaverne på. Denne gevinst er pga. forsøgsperiodens længe ikke realiseret endnu.



## Bilag 3

### Evaluering af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens frisættelsesforsøg 2.0 i IBØ-hjemmepleje

5. oktober 2020

#### Frisættelsesforsøg 2.0

Frisættelsesforsøget tager udgangspunkt i Københavns Kommunes (KK) tillidsdagsorden og er en del af KK's frisættelsesforsøg 2.0 for perioden 2018-2020. I forsøget indgår følgende forvaltninger: BIF, BUF, KFF og SUF. På tværs af forvaltninger ledes forsøget af ØKF. Frisættelsesforsøg 2.0 giver en enkelt enhed i den deltagende forvaltning mulighed for at blive midlertidigt frisat fra eksisterende kommunale eller interne regler og procedurer, samt mulighed for at afprøve nye innovative tiltag for at afdække, om disse medfører frigørelse af tid og en bedre kvalitet i løsningen af kerneopgaven.

#### Frisættelsesforsøg 2.0 i SUF

##### Hvordan er processen forløbet?

Forsøget i SUF er foregået i Indre by/Østerbro (IBØ-hjemmepleje) som et bottom-up projekt med involvering og idegenerering blandt medarbejderne. En proces, der i lighed med erfaringer fra frisættelsesforsøg 1.0, har vist sig konstruktiv omend tidskrævende.

Medarbejderne i IBØ har valgt at udfordre rammerne indenfor to områder, hvor de oplever kompleksitet og ser mulighed for optimering af arbejdsgange i den daglig praksis. Det drejer sig om hhv.:

- **Tema 1:** Arbejdsgang for anmodning og bestilling af arbejdsredskaber til borgers hjem og
- **Tema 2:** Arbejdsgang for bevilling af to kropsbårne hjælpemidler - bleer og kompressionsstrømer.

Med ændrede, forenklede arbejdsgange er målet at nedsætte sagsbehandlingstiden til gavn for både borgeren og medarbejderen.

SUF-MED-udvalget blev orienteret i forbindelse med igangsættelsen af forsøget og om denne slutevaluering d.28. september 2020, ligesom lokale tillidsrepræsentanter for hhv. FOA og DSR har været en del af projektets styregruppe. Sundheds- og Omsorgsudvalget er orienteret d. 25. oktober 2018, d. 20. juni 2019 samt orienteres om denne slutevaluering d. 29. oktober 2020.

Center for Omsorg og Rehabilitering  
Afdeling for Omsorg  
Sjællandsgade 40  
2200 København N

EAN-nummer  
5798009290403

www.kk.dk

### Hvilken metode er anvendt til at evaluere frisættelsesforsøget ift. de tre besluttede indikatorer?

ØU har besluttet, at forsøget skal evalueres ud fra tre indikatorer, hhv. produktivitet, medarbejdertrivsel samt kvalitet. Forsøget er evalueret på baggrund af de hypoteser, som er præsenteret herunder.

**Table 1** Oversigt over hypoteser for de to temaer

Tema	Indikator	Hypotese
<b>Anmodning og bestilling af arbejdsredskaber</b>	Produktivitet	Administrations- og bestillingstid for medarbejdere i hjemmeplejen nedsættes (se note).
	Medarbejdertrivsel	Medarbejdere i hjemmeplejen oplever lettere arbejdsgange og større indflydelse på bestillingspraksis og dermed afledt ejerskab og større indflydelse på opgaven.
	Kvalitet	Medarbejdere oplever lettere arbejdsgange og mindsket tidsforbrug. Anvendes som proxy for kvalitet for medarbejderne /organisationen.
<b>Bevilling af kropsbårne hjælpemidler</b>	Produktivitet	Forsøget forventes at kunne nedsætte sagsbehandlingstiden med <b>10</b> kalenderdage for blebestilling og <b>fire</b> kalenderdage for standardkompressionsstrømper.
	Medarbejdertrivsel	Kontinenssygeplejersker og sårsygeplejersker tildeles større ansvar, gør brug af kompetencer og får mere indflydelse på opgaven og fremdrift i sagsgangen.
	Kvalitet	Nedsat sagsbehandlingstid og tidligere iværksættelse af indsatserne anvendes som proxy for øget borgertilfredshed og dermed kvalitet.
Note: Forsøget ændrer ikke ved leveringstiden på arbejdsredskaber til borgerens hjem (hhv. én hverdag ved akutbestilling og tre dage ved standardbestilling).		

Table 2 præsenterer sammenhængen mellem hypoteser og hvorvidt hypoteserne kan af- eller bekræftes i forsøget.

**Table 2** Oversigt med status på hypoteser

Tema	Hypotese	Resultat
<b>Anmodning og bestilling af arbejdsredskaber</b>	Administrations- og bestillingstid for medarbejdere i hjemmeplejen nedsættes.	<b>Hypotese bekræftet:</b> Sagsbehandlingstiden med den nye arbejdsgang nedsættes fra 29 min. til 10 min.
	Medarbejdere i hjemmeplejen oplever lettere arbejdsgange og større indflydelse på bestillingspraksis og dermed afledt ejerskab og større indflydelse på opgaven.	<b>Hypotese bekræftet:</b> Personalet beskriver en generel tilfredshed med arbejdsgangen, som frigiver tid til andre opgaver.
	Medarbejdere oplever lettere arbejdsgange og mindsket tidsforbrug. Anvendes som proxy for kvalitet for medarbejderne /organisationen.	<b>Hypotese bekræftet:</b> Personalet beskriver en generel tilfredshed med arbejdsgangen, som frigiver tid til andre opgaver.
<b>Bevilling af kropsbårne hjælpemidler</b>	Forsøget forventes at kunne nedsætte sagsbehandlingstiden med <b>10</b> kalenderdage for blebestilling og <b>fire</b> kalenderdage for standardkompressionsstrømper.	<b>For blebestilling: Hypotese bekræftet:</b> Sagsbehandlingstiden er reduceret fra 32 til 15 dage.

		<b>For kompressionsstrømper: Hypotese kan ikke bekræftes:</b> Få borgere har været inkluderet i forsøget.
	Kontinenssygeplejersker og sårsygeplejersker tildeles større ansvar, gør brug af kompetencer og får mere indflydelse på opgaven og fremdrift i sagsgangen.	<b>For blebestilling: Hypotese bekræftet:</b> Sygeplejerskerne kan agere som ressourcepersoner ift. pårørende, borgere og kolleger.  <b>For støttestrømper: Hypotese bekræftet:</b> Sygeplejerskerne kan agere som ressourcepersoner ift. kolleger.
	Nedsat sagsbehandlingstid og tidligere iværksættelse af indsatserne anvendes som proxy for øget borgertilfredshed og dermed kvalitet.	<b>For blebestilling: Hypotese bekræftet.</b> Borgerne får hurtigere iværksat indsatsen. Sygeplejersker oplever en faglig stolthed over, at specielt terminale borgere og borgere med demens får glæde af forsøget. Sygeplejerskerne oplever færre henvendelser fra frustrerede borgere.  <b>For støttestrømper: Hypotese kan ikke bekræftes</b>

### Hvordan løses opgaven anderledes nu end tidligere?

#### Tema 1

Forsøget har forenklet anmodnings – og bestillerproceduren for arbejdsredskaber mellem hjemmepleje, visitation og Hjælpecenteret (HMC). Administrations- og bestillingstid er reduceret med i gennemsnit 19 minutter pr bestilling for hjemmeplejens medarbejdere, og dermed frigivet tid til kerneopgaven. På baggrund af forsøgets positive resultater, er den afprøvede arbejdsgang i forsøget videreudviklet i samarbejde med HMC og dokumentationsmedarbejdere i SUF og udbredt til de øvrige hjemmeplejeenheder primo marts 2020.

#### Tema 2

Inden for tema 2 er det afprøvet at flytte bevillings- og bestillerfunktionen fra HMC til hjemmesygeplejen for hhv. bleer og standard kompressionsstrømper. Hjemmesygeplejen er i forsøget blevet tildelt bevillings- og bestillingsretten, hvor HMC fortsat har ansvaret for den administrative og økonomiske del af sagsbehandlingen. Yderligere har tre sårsygeplejersker modtaget omfattende kompetenceudvikling i kompressionsbehandling og måltagning til standard kompressionsstrømper, så det undgås, at borgerne afventer, at en bandagist foretager opmålingen.

### Hvad har de positive erfaringer været?

*Tema 2 Arbejdsgang for bevilling af kropsbårne hjælpemidler - bleer*

Forsøget har vist, at sagsbehandlingstiden for bevilling af bleer med den nye arbejdsgang er reduceret fra 32 dage til 15 dage. Medarbejderne beskriver i forsøget, at de oplever en faglig stolthed ved, at specielt terminalt syge borgere og borgere med demens får gavn af den nedsatte sagsbehandlingstid. På baggrund af de positive erfaringer fra forsøget arbejder SUF pt. på at udbrede den ændrede arbejdsgang på bleområdet til at omfatte alle fem hjemmeplejeenheder i SUF.

### **Hvad har udfordringerne været på hhv. enhedsniveau og forvaltningsniveau?**

#### *Tema 2 Arbejdsgang for bevilling af kropsbårne hjælpemidler – standard kompressionsstrømper*

Det har i forsøget ikke været muligt at påvise en nedsættelse af sagsbehandlingstiden for bestilling af standardkompressionsstrømper. I forsøgsperioden har det kun været muligt at inkludere 29 borgere, hvoraf få (10 borgere) endte med en standard kompressionsstrømpe, som var målgruppen for afprøvningen til måltagning til kompressionsstrømper.

Forsøget har afdækket en række barrierer i organisationens arbejdsgange, som har stået i vejen for et effektivt borgerforløb. Barriererne omfatter primært udfordringer i samarbejdet med praktiserende læger, manglende sufficient afvanding af borgernes ben samt udfordringer med borgernes accept af den tætsiddende kompressionsbehandling.

På baggrund af forsøgets erfaringer vil forvaltningen ikke implementere arbejdsgangen, hvor sygeplejen foretager opmåling til standard kompressionsstrømper. Afprøvningen af arbejdsgangen med bevillingsfunktionen for hjemmeplejens borgere giver dog en agil arbejdsgang for sårsygeplejerskerne. Derfor arbejder forvaltningen videre med at udvikle af arbejdsgangen og evt. senere at udbrede denne til de øvrige hjemmeplejeenheder i SUF.

### **I hvilket omfang er der opnået forenkling af regler?**

Der henvises til ovenstående svar.

### **I hvilket omfang er det lykkedes at skabe nye og innovative måder at løse opgaverne på?**

Der henvises til ovenstående svar.