

## Børne- og Ungdomsforvaltningen

<b>Navn på indsats: Kortlægning af de lokale ledelses- og selvforvaltningsrum</b>	
<b>Problem</b>	Frustration blandt ledere af decentrale enheder pga. af ledelsesfunktionens kompleksitet, skaber usikkerhed og bidrager til at fjerne fokus fra kerneydelse, dokumentationsopgaver og rapporteringer, der indgår i forvaltningens samlede styring af området. Fravær af autoritativt overbliksmateriale, medfører at regelsanering kompliceres i forbindelse med implementering af nye opgaver.
<b>Indsats</b>	Der iværksættes et arbejde med at kortlægge, hvilke krav og bindinger, der danner rammerne for det lokale ledelses- og selvforvaltningsrum.
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsatsen?</b>	Børne- og Ungdomsforvaltningen.
<b>Hvilket problem løser indsatsen?</b>	
<p>Formålet med indsatsen er dobbelt: Dels at sikre overblik ved implementering af nye politikker, der kan bidrage til at relevant regelsanering gennemføres; dels at sikre tydelighed ifht. decentrale leders opgaveansvar, og dermed sikre fokus på de relevante dokumentationsopgaver og rapporteringer, der er fundament for en effektiv styring på forvaltningsniveau.</p> <p>Processen vil understøtte identifikation af fremtidige resultatmål for styring af institutioner.</p>	
<b>Beskrivelse af indsatsen:</b>	
<p>I forbindelse med kortlægningen forpligtelser og bindinger, foretages en scanning for regler der er forældede eller overflødige. Efterfølgende formidles forpligtelser og bindinger i målgruppeorienteret form til ledere af decentrale enheder.</p> <p>På baggrund af kortlægning og formidling er der etableret grundlag for dialog omkring mål og indikatorer for fremtidig institutionsstyring og for dialog om mulig fremtidig ændring af styrelsesvedtægter og mål for fremtidig styringsmodel.</p>	
<b>Tidsplan og næste skridt:</b>	
<p>Næste skridt er at færdiggøre kortlægningen af forpligtelser og bindinger, der fremgår af hhv. lovgivning, overenskomster, politiske beslutninger i Borgerrepræsentationen og Børne- og Ungdomsudvalget samt administrative retningslinjer fra Københavns Kommunes Børne- og Ungdomsforvaltning. Arbejdes forventes afsluttet 1. halvår 2009.</p> <p>Samtidig ønsker forvaltningen, via udfordringsretten i Regeringens afbureaukratiseringsprogram, at igangsætte en række forsøg med institutioner, med det formål at afdække det fulde potentiale for regelsanering og forenkling. Forsøgsordningen giver institutioner mulighed for på forsøgsbasis, at blive fritaget for nogle af de gældende statslige og lokale regler og overenskomstbestemmelser, med henblik på at afprøve hvorvidt et større decentralt ledelses- og selvforvaltningsrum, giver bedre resultater i form af brugertilfredshed, faglighed, medarbejdertrivsel og økonomi.</p>	
<b>Hvordan kan indsatsen understøtte effektivisering og bedre styring?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedre udgangspunkt for løbende regelsanering</li> <li>• Reducere kompleksiteten i institutionsledelse gennem tydeliggørelse af selvforvaltningsrum</li> </ul>	
<p>Der foretages ikke en selvstændig evaluering af denne indsats, men den vil indgå i den løbende evaluering af forvaltningens styring, herunder rammer for institutionsledelse i BUF.</p>	

## Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

<b>Navn på indsats: Ny IT-løsning for sammenhæng mellem KOS (Københavns OmsorgsSystem) og udmelding af driftsbudgetter til enhederne i SUF</b>	
<b>Problem</b>	Stort tidsforbrug ved kontrol af KOS-afregningsrapporter, da det foregår manuelt og dermed giver større risiko for fejl i budgetafregningen for ydelser. Desuden er det en opgave som i mange tilfælde kun kan udføres af medarbejdere og som har et specifikt kendskab til hvilke ydelser den konkrete borger modtager, startdato på ydelser m.v., hvilket giver en inoptimal opgaveløsning.
<b>Indsats</b>	Indføre IT-løsning til elektronisk kontrol af KOS-afregningsrapporter, fx i form af et egentligt "afregnings-modul", så afregning og efterregulering kan foretages elektronisk og med en højere grad af automatik.
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsatsen?</b>	SUF
<b>Hvilket problem løser indsatsen?</b> Indsatsen løser problem med stort tidsforbrug på kontrol af afregningsrapporter samt minimerer fejlmargen på budgetafregning for ydelser i de tilfælde, hvor ydelserne er visiteret med tilbagevirkende kraft.	
<b>Beskrivelse af indsatsen:</b> SUF vil undersøge mulighederne og om muligt iværksætte, at der indføres en IT-understøttet snitflade mellem KOS og "budgetudmøntningen" til driftsenhederne. I dag bruges meget tid på manuel kontrol af KOS-afregningsrapporter - særligt i tilfælde, hvor en borger bliver visiteret til ydelser med tilbagevirkende kraft. I sådanne tilfælde er der meget stor risiko for, at udførerenheden ikke får korrekt budgetafregning for ydelserne.	
<b>Tidsplan og næste skridt:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Forår 2009: Intern undersøgelse af mulighederne for at udvikle IT-løsning.</li><li>• Forår 2009: Hvis undersøgelsen viser, at det er muligt at udvikle afregningsmodul eller anden IT-løsning tages kontakt til CSC (leverandør til KOS).</li><li>• Forår/sommer 2009 og ½ til 1 år frem: evt. udvikling af ny funktionalitet</li><li>• 2010: Evt. test og implementering</li><li>• 2011: Evt. vurdering og dokumentation</li></ul>	
<b>Hvordan kan indsatsen understøtte effektivisering og bedre styring?</b> Indsatsen kan: <ul style="list-style-type: none"><li>• Give et mere effektivt tidsforbrug for administrativt personale i lokalområderne ved at nedsætte tidsforbruget til administrativ kontrol</li><li>• Sikre en bedre budgetstyring</li><li>• Give en mere sikker afregning og dermed nedsætte fejlmargen</li></ul> Såfremt det viser sig muligt at udvikle en IT-løsning til effektivisering af udmelding af driftsbudgetterne vil tiltaget blive vurderet og effekterne dokumenteret. Effektmålingen vil fokusere på tidsforbrug til opgaveløsning, antal fejl, sikkerhed, brugervurdering o.a. Desuden vil muligheden for yderligere effektiviseringer indgå i konceptet for vurderingen af tiltaget.	

## Økonomiforvaltningen, Center for HR

<b>Navn på indsats <i>Elektronisk rekrutteringssystem</i></b>	
<b>Problem</b>	Tilførsel af større effektivitet og mere kvalitet til rekrutteringsprocesserne i Københavns Kommune
<b>Indsats</b>	Indførelse af fælles web-understøttet rekrutteringssystem
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsatsen?</b>	Alle forvaltninger, dog afhængigt af business case
<b>Hvilket problem løser indsatsen?</b>	
<p>Rekruttering er en ressourcekrævende proces, der i høj grad kan understøttes digitalt. I dag er store dele af rekrutteringsprocesserne i Københavns Kommune manuelt funderet, og indførelse af fælles elektronisk rekrutteringssystem vil kunne tilføre både effektivitet og kvalitet til disse processer.</p> <p>Ved at effektivisere og automatisere dele af rekrutteringsprocesserne vil administrationstiden for ledere, HR-medarbejdere m.fl. kunne reduceres. Der gennemføres årligt mere end 10.000 rekrutteringer i Københavns Kommune, og der vurderes derfor at være et væsentligt potentiale i at indføre et sådan system. Endvidere vil udgifterne til annoncering kunne reduceres gennem mere målrettet annoncering og mindre anvendelse af mediebureauer.</p> <p>Elektroniske rekrutteringssystemer tilbyder desuden en række efterspurgte funktionaliteter, som kan styrke rekrutteringseffekten og kvaliteten i kandidatudvælgelsen, ligesom der kan udarbejdes statistik og rapporter over rekrutterings- og HR-aktiviteter.</p> <p>Ved at gøre rekrutteringsprocessen professionel, sikker og etisk korrekt forbedres serviceniveauet overfor jobsøgere og borgere samtidig med at Københavns Kommunes employer brand styrkes.</p>	
<b>Beskrivelse af indsatsen:</b>	
<p>Anskaffelse af web-understøttet elektronisk rekrutteringssystem, som vil være tilgængeligt fra enhver PC med internetadgang</p> <p>Uddannelse af brugere/superbrugere.</p> <p>Etablering af system- og bruger support.</p>	
<b>Tidsplan og næste skridt:</b>	
<p>Personalechefkredsen har nedsat en arbejdsgruppe, som p.t. arbejder på en business case, der skal estimere provenu samt danne grundlag for forslag til udrulning. Business casen indgår i investeringskataloget for budget 2010.</p> <p>Efter ØU's eventuelle godkendelse af forslaget udarbejdes kravspecifikation m.h.p. EU-udbud og efterfølgende valg af leverandør december 2009.</p> <p>Implementering og udrulning forventes iværksat primo 2010.</p>	
<b>Hvordan kan indsatsen understøtte effektivisering og bedre styring?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Professionalisere, effektivisere og automatisere dele af rekrutteringsprocessen, hvorved administrationstiden for ledere, HR-medarbejdere m.fl. reduceres.</li> <li>• Målrettet annoncering og lavere annonceringsudgifter.</li> <li>• Bedre overblik over rekrutteringsprocessen.</li> <li>• Styrkelse af kandidatudvælgelsen og rekrutteringseffekten.</li> <li>• Muliggøre udarbejdelse af statistik og rapporter over rekrutteringsaktiviteter.</li> <li>• Forbedre serviceniveauet i forhold til borgere/jobansøgere ved at gøre rekrutteringsprocessen professionel og etisk korrekt.</li> </ul>	

## Teknik- og Miljøforvaltningen

<b>Navn på indsats - TMF Kundecenter</b>	
<b>Problem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den enkelte medarbejder afbrydes i sin sagsbehandling</li> <li>• Vanskeligt for borgere og kunder at ”finde rundt” i forvaltningen</li> </ul>
<b>Indsats</b>	Etablering af TMFs Kundecenter
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsatsen?</b>	Primært Teknik- og Miljøforvaltningen, dog også forvaltninger med erhvervsrettede opgaver grundet samlokalisering med Københavns Erhvervscenter.
<b>Hvilket problem løser indsatsen?</b> Manglende tid til kerneopgaver (sagsbehandling og udviklingsopgaver) pga. afbrydelser	
<b>Beskrivelse af indsatsen:</b> Etablering af TMFs Kundecenter.	
<b>Tidsplan og næste skridt:</b> På baggrund af det udarbejde koncept for TMFs Kundecenter er der nu ved at blive udarbejdet en implementeringsplan for Kundecenteret. Kundecenteret forventes ibrugtaget i foråret 2009.	
<b>Hvordan kan indsatsen understøtte effektivisering og bedre styring?</b> For medarbejderne i de faglige centre betyder etableringen af TMFs Kundecenter, at de ”lette henvendelser” (rådgivning og vejledning) fra borgere og kunder fremover håndteres i Kundecenteret. Dette betyder, at medarbejderne i fagcenterne får øget mulighed for at fordybe sig i deres kerneopgaver. Alt andet lige vil det betyde færre afbrydelser, hvilket bidrager til en mere sammenhængende arbejdsdag og mere ro til at arbejde koncentreret. En yderligere konsekvens af etableringen af TMFs Kundecenter er, at borgere og kunder nu ikke længere skal sætte sig ind i, hvilke dele af forvaltningen, der løser hvilke opgaver. Der bliver én indgang til Teknik- og Miljøforvaltningen, samt én indgang til Københavns Kommune på erhvervsområdet. Borgerne og kunderne vil opleve, at hele deres problem bliver løst. De bliver mødt af en forvaltning med en fælles identitet, der bruger al sin viden og sine ressourcer på tværs af organisatoriske rammer.	

## Teknik- og Miljøforvaltningen

<b>Navn på indsats: Styrkelse af samarbejdet omkring byggesagsbehandlingen</b>	
<b>Problem</b>	I det daglige Byggemøde sker en kombineret sagsbehandling af ukomplicerede byggesager og visitation af tungere sager. Der er en forventning om, at sagsbehandlingen af de ukomplicerede byggesager kan effektiviseres, samt at visitationen kan kvalificeres ved at styrke samarbejdet omkring Byggemødet.
<b>Indsats</b>	Arbejdsgangsanalyse af byggesagsprocessen
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsatsen?</b>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<b>Hvilket problem løser indsatsen?</b>	
<b>Beskrivelse af indsatsen:</b> Formålet er at styrke samarbejdet omkring byggesager på tværs af forvaltningen ved at optimere centerbidragene til byggesagerne på Byggemøderne, samt ved at kvalificere visitationen af de tungere sager, således at et bedre overblik over sagerne og dermed en mere effektiv styring opnås.  Der skal derfor gennemføres en arbejdsgangsanalyse, der bl.a. kan bidrage til en afdækning af de fysiske sagsgange/flow, en afdækning af kanalstyringen af sager samt en kvalificering af Service Level Agreements mellem forvaltningernes centre.	
<b>Tidsplan og næste skridt:</b> Der er udarbejdet en idebeskrivelse, som der tages udgangspunkt i. Herefter påbegyndes en egentlig foranalyse, som udmunder i et kommissorium for opgaven.	
<b>Hvordan kan indsatsen understøtte effektivisering og bedre styring?</b> Indsatsen kan bidrage til at begrænse ressourceanvendelse på den ukomplicerede byggesagsbehandling. Ressourcerne kan i stedet bruges til den mere individuelle, proaktive styring af de større sager i dialog med og til gavn for de professionelle kunder. Herudover kan indsatsen bidrage til at nedbringe gennemløbstiden på et så stort antal sager som muligt, hvilket betyder at flere af de ikke professionelle kunder får et hurtigere svar. Desuden vil indsatsen bidrage til, at kunderne får en øget kvalificering af tidshorizonten på de øvrige sager, hvilket er meget efterspurgt (tidsmæssig forudsigelighed).	

## Socialforvaltningen

<b>Navn på indsats: Klare og enkle arbejdsgange på HR området i Socialforvaltningen</b>	
<b>Problem</b>	Nye arbejdsgange og forretningsgange på personaleområdet i forbindelse med overgang til ny struktur i Socialforvaltningen
<b>Indsats</b>	Klare og enkle arbejdsgange på HR området i SOF
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsatsen?</b>	Socialforvaltningen
<b>Hvilket problem løser indsatsen?</b>	
<p>I forbindelse med at Socialforvaltningen etablerer ny lokal organisering samt i forbindelse med den nye centerstruktur på institutionsområdet, skal der udarbejdes klare og enkle arbejdsgange/forretningsgange på HR området. Udarbejdelsen af arbejdsgange skal understøtte at medarbejderne bedst muligt kan varetage deres opgaver ved at afklare den enkelte enheds og medarbejders opgaver og rolle. Samtidig giver omorganiseringen mulighed for at se på arbejdsgangene i et afbureaukratiseringsperspektiv mhp. at tilrettelægge processerne, så de opleves enkle og hensigtsmæssige for medarbejderne.</p>	
<b>Beskrivelse af indsatsen:</b>	
<p>Derfor skal der i 2009 arbejdes med at afklare kompetence- og opgavefordelingen samt forretningsgange på HR området i lyset af Socialforvaltningens nye organisering. På baggrund heraf skal der udarbejdes beskrivelser af kompetence- og opgavefordelingen samt de fremtidige arbejdsgange for at sikre en effektiv og klar opgavehåndtering og arbejdsdeling. Derudover skal arbejdet sætte fokus på eventuelle afbureaukratiseringstiltag, således at det sikres at de nye arbejdsgange bliver så enkle og effektive som muligt og opleves som hensigtsmæssige af de involverede medarbejdere.</p> <p>Arbejdet vil foregå i forlængelse af arbejdet i de nedsatte implementeringsarbejdsgrupper på det administrative område.</p>	
<b>Tidsplan og næste skridt:</b>	
<p>Arbejdet vil foregå i anden halvdel af 2009, når implementeringsarbejdsgrupperne har færdiggjort deres arbejde. Det færdige resultat skal foreligge primo 2010 i takt med at den nye organisering er etableret.</p> <p>Effekten af indsatsen vil kunne måles ved, at SOF har et fælles sæt af sags- og forretningsgange, at disse er kendte af alle "agenter" og at der sker færre fejl.</p>	
<b>Hvordan kan indsatsen understøtte effektivisering og bedre styring?</b>	
<p>En klar arbejds- og opgavefordeling samt klare forretningsgange er en forudsætning for en effektiv og meningsfuld opgavevaretagelse. Forslaget skal endvidere kobles til ideen om en HR-portal, hvor bl.a. forretningsgange mv. skal ligge.</p>	

## Socialforvaltningen

<b>Fælles sags- og forretningsgange på bogføringsområdet</b>	
<b>Problem</b>	Nye sags- og forretningsgange på bogføringsområdet i forbindelse med overgang til ny struktur i Socialforvaltningen
<b>Indsats</b>	Klare og enkle arbejdsgange på bogføringsområdet
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsatsen?</b>	Socialforvaltningen
<b>Hvilket problem løser indsatsen?</b> Socialforvaltningen er ved at etablere ny lokal organisering. Med den nye organisering samles en række medarbejdere, der i dag sidder fordelt på forskellige enheder. Der skal i den forbindelse udarbejdes klare og enkle sags- og forretningsgange på bogføringsområdet. Udarbejdelsen af arbejdsgange skal understøtte at medarbejderne bedst muligt kan varetage deres opgaver ved at afklare den enkelte enheds og medarbejders opgaver og rolle. Samtidig giver omorganiseringen mulighed for at se på arbejdsgangene i et afbureaukratiseringsperspektiv mhp. at tilrettelægge processerne, så de opleves enkle og hensigtsmæssige for medarbejderne.	
<b>Beskrivelse af indsatsen:</b> Socialforvaltningen skal i 2009 afklare kompetence- og opgavefordelingen samt forretningsgange på bogføringsområdet i lyset af Socialforvaltningens nye organisering lokalt. Kompetence- og opgavefordelingen samt de fremtidige arbejdsgange skal beskrives, for at sikre en effektiv og klar opgavehåndtering og arbejdsdeling, samt forbedre de styringsmæssige muligheder. Derudover skal der fokus på eventuelle afbureaukratiseringstiltag, således at det sikres at de nye sagsgange bliver så enkle og effektive som muligt og opleves som hensigtsmæssige af de involverede medarbejdere. Arbejdet vil foregå i forlængelse af arbejdet i den nedsatte implementeringsarbejdsgruppe om bogføring, indkøb og controlling på det administrative område.	
<b>Tidsplan og næste skridt:</b> Arbejdet vil foregå i anden halvdel af 2009, når implementeringsarbejdsgruppen har færdiggjort deres arbejde. Det færdige resultat skal foreligge primo 2010 i takt med at den nye organisering er etableret.  Effekten af indsatsen vil kunne måles ved, at SOF har et fælles sæt af sags- og forretningsgange, at disse er kendte af alle "agenter" og at der sker færre fejl.	
<b>Hvordan kan indsatsen understøtte effektivisering og bedre styring?</b> En klar arbejds- og opgavefordeling samt klare forretningsgange understøtter den enkelte medarbejders opgaveløsning og hindrer at medarbejdere skal bruge deres tid på unødigt administrativt tunge processer. Det er derfor en forudsætning for en effektiv opgavevaretagelse og en bedre styring.	

## Socialforvaltningen

<b>LEAN-proces omkring optimal anvendelse af familie- og netværkspleje som anbringelsesformer</b>	
<b>Problem</b>	Socialforvaltningen arbejder for at øge brugen af familie- og netværkspleje som anbringelsesformer, fordi det vurderes, at det både socialfagligt og økonomisk vil være hensigtsmæssigt. Det er derfor væsentligt, at der i sagsbehandlingsprocessen sker en tidlig, systematisk og kvalificeret vurdering af, om disse anbringelsesformer er aktuelle i den konkrete sag, ligesom den videre proces fordrer et tæt samspil mellem børnefamilieteamet og Center for Familiepleje.
<b>Indsats</b>	Der gennemføres en LEAN-proces omkring anvendelsen af familie- og netværkspleje som anbringelsesformer.
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsatsen?</b>	Socialforvaltningen
<b>Hvilket problem løser indsatsen?</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Det opleves som bureaukratisk, når man skal samarbejde på tværs af enheder og hvor der ikke er tilstrækkelig klarhed om, hvorfor der skal samarbejdes og hvad de forskellige aktørers rolle er. LEAN skal skabe klarhed over forskellige aktørers rolle i samarbejdet.</li><li>• Øget sikkerhed for, at mål om øget anvendelse af familie- og netværkspleje opnås. (Alternativt øget viden om, hvilke udfordringer, der ligger i at opnå dette mål).</li></ul>	

### Beskrivelse af indsatsen:

Socialforvaltningens mål med at gennemføre LEAN på området er overordnet at sikre en udbredt og kvalificeret brug af familie- og netværkspleje som anbringelsesformer, hvilket kræver et tæt og komplekst samspil mellem børnefamilieteam og Center for Familiepleje i den enkelte sag. Uklarhed om formål og roller i et sådant samspil indebærer frustration blandt medarbejderne og risiko for fejl. Uden klarhed herom kan Center for Familieplejes eksistens og rolle let blive set som en unødigt bureaukratisk konstruktion, hvilket naturligvis ikke er tanken med centret.

De specifikke mål, der skal være styrende for LEAN-projektet vil være følgende:

- Klarhed over og øget ensartethed i processer forud for og under anbringelser.



- Sikkerhed for at der sker en tidlig, systematisk og kvalificeret vurdering af, om anbringelsesformerne er aktuelle med en forventning om, at dette vil medføre øget brug af anbringelsesformerne.
- Optimere processen med at sikre et hurtigt og relevant match af barn og netværksplejefamilie/plejefamilie.
- Øget viden om udfordringer i forhold til øget brug af familie- og netværkspleje gennem den ledelsesinformation, der indgår i LEAN-projekter.

LEAN-projektet vil inddrage repræsentanter fra børnefamilieteam, Center for Familiepleje, MR Børn og DU Børn. Analyser og anbefales udarbejdet af en erfaren LEAN-konsulent. Projektet vil være forankret i MR Børn.

#### **Tidsplan og næste skridt:**

LEAN-processen skal planlægges, gennemføres og implementeres. Socialforvaltningen forventer, at implementeringen kan ske omkring september 2009.

Socialforvaltningen vil følge op på erfaringerne med LEAN-processen i 2010. Etablering af relevante målepunkter vil være en del af LEAN-processen. Det kunne bl.a. være en mulighed at måle på antallet af børn og unge, som børnefamilieteamene ønsker anbragt i en plejefamilie, men hvor det ikke kan lade sig gøre, fordi der mangler en relevant plejefamilie.

Der vil endvidere blive foretaget før- og eftermålinger på, hvor stor en andel af nyetablerede anbringelser, der sker i hhv. familiepleje og netværkspleje, da målet er at øge brugen af disse anbringelsesformer. Samtidig vil det blive målt før og efter, hvor længe det er nødvendigt for børnene at vente fra færdiggørelsen af handleplanen til de kan anbringes i en relevant plejefamilie, da målet er at nedbringe dette.

#### **Hvordan kan indsatsen understøtte effektivisering og bedre styring?**

*Effektivisering:* LEAN skal optimere det daglige samarbejde mellem teams, så relevante aktører inddrages på de rigtige tidspunkter. Herudover ligger der en væsentlig effektivisering i at øget brugen af disse anbringelsesformer, som sammenlignet med andre anbringelsesformer giver gode resultater/effekter i forhold til barnet og er væsentligt billigere.

*Styringsmæssigt:* Optimal anvendelse af disse anbringelsesformer er en væsentlig del af Socialforvaltningens strategi for at effektivisere området, hvilket også afspejles i fremsatte og vedtagne spareforslag på området. Implementering af disse besparelser kræver, at anbringelsesformerne udnyttes optimalt, og LEAN øger systematikken omkring dette, ligesom det øger ledelsens mulighed for at følge disse afgørende processer.

## Socialforvaltning

<b>Navn på indsats: Investeringer i IT-værktøjer for den socialpsykiatriske indsats</b>	
<b>Problem</b>	Papirtunge sagsgange
<b>Indsats</b>	Udvikling og implementering af IT-værktøjer
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsatsen?</b>	SOF
<b>Hvilket problem løser indsatsen?</b>	
<p>Der gøres i dag i mindre og varierende omfang brug af forskellige IT-systemer på forvaltningens botilbud. Systemerne er dog langt fra tilstrækkelige, og det vurderes umiddelbart, at der er et potentiale i at digitalisere arbejdsopgaver der i dag udføres manuelt.</p>	
<b>Beskrivelse af indsatsen:</b>	
<p>Socialforvaltningen foreslår (i forbindelse med Budget 2010), at der investeres i en digitalisering af sagsgange på socialcentre og botilbud. Digitaliseringen af sagsgange skal ske med henblik på bedre koordinering og indblik i sagsflow, for at sikre effektivisering, bedre dokumentation og effektorientering af indsatsen.</p> <p>For på en god måde at kunne følge den enkelte borgers udvikling og dokumentere sammenhængen mellem indsats og effekt, er der behov for et digitalt værktøj, der kan støtte op om denne tilgang.</p> <p>Et nyt system vil skulle kunne indsamle data på individniveau, der kan dokumentere i hvilket omfang indsatsen fører til konkrete resultater og virkninger for borgerne. IT-systemet skal hænge sammen med eller erstatte det eksisterende dokumentationsarbejde og skal ideelt set være et redskab i medarbejdernes daglige arbejde. En anden gevinst ved IT-systemet er, at det vil blive langt lettere at "genbruge" data/information om den enkelte borger. Tanken er, at man med et nyt system vil skulle kunne overføre relevant information fra samme "beboer-mappe" og ikke genindtaste eller finde filer i forskellige systemer.</p> <p>En bedre IT-understøttelse vil ligeledes kunne højne kvaliteten og datasikkerheden indenfor områderne magtanvendelser, håndtering af beboernes økonomi samt medicinbehandling.</p> <p>Mere konkret foreslås det, at der udvikles og indføres en slags "digital borger/beboer mappe". Det vil sige et værktøj, der gør det muligt at følge indsatsen overfor den enkelte. Både i socialcenterregi og i botilbuddene.</p>	

## Socialforvaltningen

<b>Bedre IT-understøttelse af sagsbehandlingen på området for udsatte børn og unge</b>	
<b>Problem</b>	IT-understøttelsen af sagsbehandlingen på området for udsatte børn og unge er meget utidssvarende. Sagsbehandlerne må registrere de samme oplysninger i flere forskellige systemer, og det kræver opslag i flere systemer at få et samlet overblik over en sag. Det gør sagsbehandlingen unødigt tidskrævende og bureaukratisk.
<b>Indsats</b>	Etablering af system til understøttelse af sagsbehandlingsprocessen på området for udsatte børn og unge og sikre sammenhæng med andre relaterede systemer.
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsatsen?</b>	Socialforvaltningen
<p><b>Hvilket problem løser indsatsen?</b></p> <p>Socialforvaltningen ser et stort potentiale i at sikre en bedre it-understøttelse af sagsbehandlingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Effektivisering:</i> Bedre it-understøttelse vil kunne reducere den anvendte tid pr. sag til registrering samt skabe lettere adgang til overblik over sager. En række dobbeltregistreringer kan fjernes, fx ved at automatisere indberetningen af statistikker til statslige myndigheder.</li> <li>• <i>Styring:</i> Bedre datakvalitet og dermed bedre grundlag for økonomistyring, herunder effektstyring, fordi systemet skal skabe grundlag for at koble flere typer af oplysninger om sagen med økonomioplysninger.</li> <li>• <i>Medarbejdertilfredshed:</i> Sagsbehandlerne oplever de mange dobbeltregistreringer samt den utidssvarende brugergrænseflade som frustrerende. Endvidere er det vanskeligt at få et hurtigt samlet overblik over en sag. En løsning af disse problemer forventes alt andet lige at bidrage til en bedre medarbejdertilfredshed.</li> <li>• <i>Kvalitet i sagsbehandlingen:</i> Bedre overblik over sagerne samt et effektivt system til at styre sagsflowet vil understøtte, at Socialforvaltningen overholder alle sagsbehandlingsfrister i lovgivningen, hvilket historisk har givet vanskeligheder, og som også bidrager til at skabe kvalitet i sagerne.</li> </ul>	

**Beskrivelse af indsatsen:**

Der skal udarbejdes en kravsspecifikation, der understøtter behovene i sagsbehandlingsprocessen og behovene for at understøtte god økonomistyring og relevant ledelsesinformation. It-systemet skal således samtænkes med Socialforvaltningens arbejde med at implementere effektstyring og -læring. Herefter skal systemet indkøbes, evt. gennem en udbudsproces, ligesom systemet skal testes og udrulles. Som et led i udrulningen skal der gennemføres relevant kompetenceudvikling af medarbejderne.

**Tidsplan og næste skridt:**

Socialforvaltningen arbejder på en indstilling til Socialudvalget vedrørende finansieringen af Bedre it-understøttelse af sagsbehandlingen på området for udsatte børn og unge og forventer at fremlægge denne for udvalget i løbet af sommeren 2009.

Såfremt Socialudvalget godkender finansiering af systemudvikling og -implementering vil Socialforvaltningen iværksætte etableringen af systemet

**Hvordan kan indsatsen understøtte effektivisering og bedre styring?**

Bedre IT-understøttelse af sagsbehandlingen vil kunne reducere den tid, sagsbehandlerne bruger på registrering, og dermed give mere tid til det socialfaglige arbejde, hvilket samtidig vil kunne bidrage til en højere medarbejdertilfredshed. Bedre IT-understøttelse vil desuden medføre et bedre datagrundlag hvilket vil forbedre styringen af området.