

Bilag 4: Status over forvaltningernes afbureaukratiseringsindsatser

Afbureaukratiseringsindsatser, jf. Det vigtigste job i byen (ØU 297/2007)

Indsats 1. Filter” for nye bureaukratiske regler og dokumentationskrav

Titel på indsats	Ansvarlig	Type indsats	Beskrivelse af indsats	Status		Forventede resultat(er)
				Start	Forventes afsluttet	
Filter for nye bureaukratiske regler og dokumentationskrav	Borgerrepræsentationens sekretariat	Udarbejdelse af løsningsmodel	Projektgruppen, der arbejder med justeringer af den nye indstillingsskabelon, vil undersøge, om der på en hensigtsmæssig måde kan tilføjes en tema i skabelonen vedr. administrative konsekvenser. Et sådan tema vil i så fald blive tilføjet i skabelonen som et bilag.	Primo 2008	Ultimo 2009	En model, der sikrer, at forvaltningerne vurderer sagers administrative konsekvenser, så politikerne sikres et beslutningsgrundlag i forhold til administrative konsekvenser.

Indsats 2. Administrativ forenkling af miljøledelse og miljøcertificering

Titel på indsats	Ansvarlig	Type indsats	Beskrivelse af indsats	Status		Forventede resultat(er)
				Start	Forventes afsluttet	

<p>Administrativ forenkling af miljø- og energiledelse og miljøcertificering</p>	<p>Teknik- og Miljøforvaltningen, Center for Miljø.</p> <p>Den enkelte forvaltning er selv ansvarlig for indførelse af miljø- og energiledelse i egen forvaltning.</p>	<p>BR-beslutning og Dogme 2000 forpligtigelse.</p>	<p>Vi har taget udgangspunkt i ”Det vigtigste job i byen, bilag 4, og forholdt os til de tre stillede spørgsmål:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Hvordan kan miljø- og energiledelse og miljøcertificering administrativt forenkles? 2) Fører miljøcertificering til bedre miljø? 3) Hvordan kan meningen og relevansen med miljø- og energiledelse kommunikeres bedre? 	<p>Vi er nået langt mht. administrativ forenkling af miljø- og energiledelse og miljøcertificering i Københavns Kommune.</p> <p>Administrativ forenkling var en integreret del af BR-beslutningen fra april 2005, hvor Energipuljen blev konverteret til miljø- og energiledelse. Eksempelvis via puljecertificering, udarbejdelse af et standard miljøledelsessystem til fri afbenyttelse og inspiration, samt sikring af vidensdeling på tværs af forvaltningerne.</p>	<p>Miljø- og energiledelse er indført i 5 forvaltninger pr. februar 2009. BUF arbejder med en væsentlig længere tidshorisont. Administrativ forenkling og vurdering af miljøeffekt vs. indsats vil fortsat fremover være en del af den regelmæssige dialog forvaltningerne imellem såvel som med det certificerende organ. I ØKF er brandvæsenet miljøcertificeret.</p>	<p>Yderligere tilpasning af miljøledelse til de enkelte forvaltninger. Herunder, at forvaltningerne får gentænkt deres miljøledelses-system med fokus på administrativ forenkling og miljøeffekt.</p> <p>Større kendskabsgrad til mening og relevans ved miljøledelse blandt ansatte i kommunen.</p> <p>Forbedret ledelsesmæssig opbakning fra direktionen og ledelsen i de enkelte forvaltninger, samt en forståelse for, at miljøledelse er med til at sikre dokumentation og styring af kommunens el-, vand- og varmemeforbrug.</p> <p>Eksempel på aktiviteter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afholdelse af workshop om yderligere afbureaukratisering af miljø- og energiledelse. - Oplæg i 7-dir.kredsen. - Afholdelse af kursus i miljø-formidling på DPU for forvaltningernes ankerpersoner. - Etablering af en fælles miljøportal. <p>Formidling af miljøhistorier til ansatte i kommunen.</p> <p>Effekt pr. marts 2009 - SUF:</p> <p>Alle SUF's institutioner er nu certificerede i forhold til BR-beslutningen om indførelse af miljøledelse i kommunen. I SUF er der valgt et koncept, som ikke alene indeholder miljøledelse, men også arbejdsmiljøledelse med samtidigt fokus på sundhedsfremme og mangfoldighed. Institutionerne har dermed fået et samlet ledelsessystem, som på samme tid sikrer overholdelse af aktuel lovgivning på disse områder og årlige forbedringer på hver enkelt institution</p>
--	--	--	--	--	---	---

Indsats 3. Skabelon til brug for forvaltningernes indrapporteringer af prognoser og kvartalsregnskaber

Titel på indsats	Ansvarlig	Type indsats	Beskrivelse af indsats	Status		Forventede resultat(er)
				Start	Forventes afsluttet	
Skabelon til brug for forvaltningernes indrapporteringer af prognoser og kvartalsregnskaber	Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Forbedring af det administrative værktøj på budgetopfølgning og indrapportering	Udarbejdelse af en fællesskabelon til brug for forvaltningerne ved indrapportering af prognoser	Projektet er ikke igangsat. Det kan først tage form efter implementeringen af det nye budgetmodul i 2009		Forenkling af budgetopfølgningsprocessen

Indsats 4. Københavns Ejendomme og bedre kundebehandling

Titel på indsats	Ansvarlig (f.eks. forvaltning og enhed)	Type indsats (f.eks. Regel, dokumentationskrav, arbejdsproces)	Beskrivelse af indsats	Status		Forventede resultat(er)
				Start	Forventes afsluttet	
1. Informationspjece til institutionsledere	Københavns Ejendomme	Arbejdsproces	1. Københavns Ejendomme vil i samarbejde med forvaltningernes bestillerenheder forbedre informationerne om Københavns Ejendomes ansvarsområder, arbejdsgange og rutiner. Produktet skal være en informationspjece til institutionsledere.	1. november 2007	Afsluttet. Pjecen er udarbejdet og sendt til brugerne i forvaltningerne i december 2007. Pjecen er desuden blevet genoptrykt i august 2008.	Forbedre slutbrugernes viden om det rigtige sted at henvende sig.

<p>2. Løbende kundetilfreds-undersøgelser i Københavns Ejendomme</p>	<p>Københavns Ejendomme</p>	<p>Dokumentation</p>	<p>2. Der foretages årlige målinger af kundetilfredsheden, som er sammenlignelige over tid, og adresserer de problemer med bureaukrati, som blandt andet fokusgruppeinterviews har afdækket.</p> <p>Københavns Ejendomme er ved at afrapportere på brugerundersøgelsen for 2007. Endvidere er en spørgeskemaundersøgelse til brug for 2008 ved at blive udformet. Dertil afholdes 4 temamøder med forvaltningernes bestillerenheder.</p>	<p>1. december 2007</p>	<p>Afsluttet 1. februar 2008</p> <p>Der er afholdt en fokusgruppeundersøgelse med bestillerenhederne i december 07</p> <p>Der er afholdt en brugerundersøgelse i foråret 2008.</p> <p>Der er afholdt en kundetilfredshed med bestillerne i oktober 2008.</p> <p>Fremtidigt forløb vedr. undersøgelser: der måles på bestillertilfredshed hvert andet år og på brugertilfredshed hvert andet år. Dvs. der foretages én tilfredshedsundersøgelse årligt.</p> <p>Der er i 2008 afholdt to temamøder med bestillerne vedr.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afrapportering af kundeundersøgelsen fra 2007 <p>Miljø</p>	<p>At få afdækket omfanget af kundernes tilfredshed og vurdere udviklingen i forhold til tidligere undersøgelser</p>
--	-----------------------------	----------------------	--	-------------------------	--	--

3. Ejendomsportal	Københavns Ejendomme	Arbejdsproces	3. Københavns Ejendomme vil offentliggøre en internetportal, "Ejendomsportalen", hvor opdaterede oplysninger om Københavns Ejendomes organisation, kontaktpersoner, forretningsgange mv. vil fremgå.	1. januar 2006	Afsluttet. Portalen har været i drift siden 1. maj 2007, men der arbejdes løbende på forbedringer. Der arbejdes på at få et ikon på kommunens intranet, så der er direkte adgang til portalen.	At give kunderne en enklere og mere direkte adgang til de relevante data om ejendommene
4. "Kunden i fokus" kompetenceprogram i Københavns Ejendomme	Københavns Ejendomme	Uddannelse	4. Indsatsen består i at uddanne frontliniepersonale i Københavns Ejendomme i kundefokus. Der er medio februar 2008 iværksat 2 projekter med henblik på at udforme uddannelsen til frontliniepersonale.	1.1. 2008	Afsluttet Der har været afholdt to uddannelsesdage vedr. kunder for alle medarbejdere i Københavns ejendomme med oplæg af ekstern fra ekstern kundechef	At medarbejdere bliver dygtigere til kunder Indgår i HR-strategi for 2008

<p>5. Evaluering af ansvarsfordeling og ny finansieringsmodel</p>	<p>Københavns Ejendomme</p>	<p>Arbejdsproces</p>	<p>5. En evaluering af Københavns Ejendomme sættes i gang i løbet af 2007. Samtidigt skal Københavns Ejendomme komme med et udspil til en ny finansieringsmodel, der øger Københavns Ejendommers kompetenceområder og sætter fokus på forretningsorienteret drift.</p> <p>Et projekt vedrørende udformning af finansieringsmodellen er ved at blive sat i gang. Samtidig er skitsen til modellen præsenteret for Økonomiudvalget ved budgetseminaret i februar.</p>	<p>1.10.2007</p>	<p>Afsluttet 1.juni 2008.</p> <p>Der er gennemført to evalueringer af Københavns Ejendomme (KPMG og COWI). Begge evalueringer peger på udviklingspotentialet ved nye finansieringsmodeller. Der er udarbejdet et forslag til alternativ finansiering af Miljøhuset i TMF. Dette er forslag er ikke realiseret.</p> <p>Københavns Ejendommers investeringsforslag vedr. energibesparelser er blevet godkendt i budgetforliget for 2009.</p> <p>Forslagene udmøntes og iværksættes i løbet af 2009.</p>	<p>Iværksætte ændringer ud fra de anbefalinger der fremkommer i evalueringen.</p>
---	-----------------------------	----------------------	---	------------------	---	---

Indsats 5. Styrket kundefokus og kundebetjening i Koncernservice – fleksible indkøbsaftaler

Titel på indsats	Ansvarlig (f.eks. forvaltning og enhed)	Type indsats (f.eks. Regel, dokumentationskrav, arbejdsproces)	Beskrivelse af indsats	Status		Forventede resultat(er)
				Start	Forventes afsluttet	
Lempelse af reglerne for fælles indkøbsftaler	Koncernservice	Regelforenkling	KS har undersøgt muligheden for at skabe større fleksibilitet i de centrale indkøbsaftaler til fordel for brugerne. Koncernservice anbefaler, at daginstitutionerne anvender formålsparagraffen om pædagogiske hensyn for at opnå større fleksibilitet i det daglige indkøb		Løsningen skal kommunikeres ud til medarbejderne	Mere fleksibilitet for medarbejderne i den daglige håndtering af indkøbsordningerne

Indsats 6. Opfølgning på afbureaukratiseringsprojekt på beskæftigelsesområdet

Titel på indsats	Ansvarlig	Type indsats	Beskrivelse af indsats
7 forslag til afbureaukratisering på beskæftigelsesområdet	BIF	Uddannelse, øget dialog, forenkling af regler og arbejdsprocesser	<p>BIF har 7 indsats til afbureaukratisering. Dette omfatter:</p> <ol style="list-style-type: none">1. fremskydning af ydelsesrådgivning i jobcentrene for at få hurtig afklaring af retten til ydelser2. bedre modeller for inputstyring i ydelsesdelen3. afskaffelse af kravet for at lægges fysisk kopi i sagen af underskrevne breve, der sendes til borgeren4. klare retningslinier for, under hvilke forhold samtaler skal afholdes5. uddannelse i udfyldelse af ressourceprofil6. dialog mellem sagsbehandler og læge7. tættere samspil i jobcentret om viden om arbejdsmarkedet <p>Det første forslag er desværre ikke muligt da det er i modstrid med jobcentrets retningslinier (job før ydelse). Nummer 2,4,6 er der foretaget tiltag indenfor og betragtes som gennemførte, mens de sidste 3 er under udvikling. Denne proces er godt i gang og det vurderes at der vil komme positive resultater ud af indsatsen.</p>

Indsats 7. Kontakt til Kommunernes Landsforening og nærmere undersøgelse af problemer med statslige

Titel på indsats	Ansvarlig	Type indsats	Beskrivelse af indsats	Status		Forventede resultat(er)
				Start	Forventes afsluttet	
Kontakt til Kommunernes Landsforening og nærmere undersøgelse af problemer med statslige regler	Økonomi- forvaltning en	Regelforenkling	Udarbejdelse af brev	Aflyst		Brev til KL og efterfølgende opfølgning

Indsats 8. Gennemgang af bureaukratiske politikker og tiltag

Der arbejdes videre med indsatsen i indsats 1.

Indsats 9. Mere tid til faglig og pædagogisk ledelse i skoler og institutioner

Titel på indsats	Ansvarlig	Type indsats	Beskrivelse af indsats	Status		Forventede resultat(er)
				Start	Forventes afsluttet	

Mere tid til faglig og pædagogisk ledelse i skoler og institutioner	BUF	Samlet afbureaukratiseringsprojekt med fokus på de udfordringer skoler og institutioner oplever i forhold til løsning af administrative opgaver	Projektet har til formål at mindske de administrative byrder hos medarbejdere i skoler og institutioner, så der kun ligger ledelsesmæssigt relevante administrative opgaver hos den enkelte skole- og institutionsleder <ul style="list-style-type: none"> Fokus hos de faglige medarbejdere skal i så høj grad som muligt koncentreres om kerneopgaverne Ressourcer til kvalitet og faglighed på kerneområderne skal optimeres 		Afsluttet	Øget kvalitet og service i kerneopgaver gennem frigørelse af tid
			A. Kortlægning af oplevede udfordringer og identificering af forbedringsforslag B. Første bølge af implementering af resultater fra fase A. Fokus er på projekter i relation til etablering af klar organisering og projekter der kan igangsætte uafhængigt af andre tiltag (fx kommunikationsprocedure og intro-pakke til nye ledere)	Juni 2007 Januar 2008	Afsluttet Afsluttet	Klar forventningsafstemning mellem BUF og den enkelte institution mht. ledelsesrelateret administrationsarbejde
			Herefter følger yderlige bølger af implementering af resultater fra fase A og B. Disse faser er pt. ikke detaljeret planlagt	Primo 2009	1. halvår 2010	Øget arbejdsglæde hos ledere i skoler og institutioner

Indsats 10. Klarere ansvars- og opgavefordeling i Københavns Kommune

Titel på indsats	Ansvarlig (f.eks. forvaltning og enhed)	Type indsats (f.eks. Regel, dokumentationskrav, arbejdsproces)	Beskrivelse af indsats	Status		Forventede Resultat(er)
				Start	Forventes afsluttet	
Klarere ansvars- og opgavefordeling i Københavns Kommune	ØKF projekt kontaktcenter, i samarbejde med de øvrige forvaltninger	Dokumentationskrav og arbejdsproces	Der etableres en fælles telefonbog for kommunen, som kan organiseres hierarkisk så den afspejler organisationen. Datadisciplin og retningslinier skal aftales mellem forvaltningerne.	Primo 2008	Ultimo 2009	Bedre overblik
Klarere ansvars- og opgavefordeling i Københavns Kommune	Kontaktcenteret i samarbejde med de øvrige forvaltninger	Arbejdsproces	Når den fælles telefonbog er gennemprøvet, og datadisciplinen er indarbejdet kan der udarbejdes vejledende forslag til interne processer for omstillinger, og andre henvendelser mellem sagsbehandlere, uden om kontaktcenteret.	Primo 2009	Medio 2010	Effektive interne henvendelsesmønstre

Indsats 11. Forenkling af høringsprocedurer

Titel på indsats	Ansvarlig	Type indsats	Beskrivelse af indsats	Status	Forventede resultat(er)
------------------	-----------	--------------	------------------------	--------	-------------------------

				Start	Forventes afsluttet	
Forenkling af høringsprocedurer	BR-sekretariat	Arbejdsprocesser	Der blev i foråret 2008 taget tiltag til en forenkling af høringsprocedurer. Arbejdet hermed har i efteråret 2007 indgået i Projekt Bedre politiske rammer for det politiske arbejde, delprojekt Bedre udvalgsarbejde, men er nu overført til Udvalgssekretærkredsen. Hensigten er, at der skal udarbejdes en procedure for høringer, herunder at antallet af udvalgshøringer for sager, der efterfølgende skal behandles i Borgerrepræsentationen, om muligt skal begrænses. Dette kan ifølge projektbeskrivelsen umiddelbart gennemføres ved at gennemføre forvaltningshøringer i sådanne sager eller ved at forelægge disse for direktørkredsen.	Efterår 2007	Afsluttet	Ny procedurer for høringer herunder tiltag til at begrænse antallet af udvalgshøringer

Indsats 12. Evaluering af budgetmodellen

Titel på indsats	Ansvarlig	Type indsats	Beskrivelse af indsats	Status		Forventede resultat(er)
				Start	Forventes afsluttet	
Evaluering af budget-modellen	Økonomiforvaltningen	Arbejdsprocesser	Udarbejdelse af et konkret forslag til forbedring og forenkling af budgetmodellen for så vidt angår ydelser.	December 2007	Afsluttet	At budgetmodellen tilpasses til en mere simpel struktur med færre ydelser.

Indsats 13. IT-udvikling og bedre borgerservice i Københavns Kommune

Titel på indsats	Ansvarlig	Type indsats	Beskrivelse af indsats	Status		Forventede resultat(er)
				Start	Forventes afsluttet	
Bedre IT-understøttelse af borgersager	Center for Borgerservice	Arbejdsprocesser og dokumentationskrav	Lean analyse i Københavns Borgerservice	Primo 2008	Løbende forbedringer	Prioriteret liste over indsatsområder samt ændring af arbejdsgange i KBS
			2 investeringsforslag vedrørende digital borgerservice i Budget 2009	Primo 2009	Ultimo 2010	Bedre IT-understøttelse af borgerbetjeningen i hele KK
			Digitalisering af sikringsydelsesområdet med det formål at opnå optimering af sagsgangen fra borgeransøgning til sagsafgørelse	Primo 2009	Medio 2010	
ESDH forum * adgang på tværs * tilbagemelding til sagsbehandlere	Center for Borgerservice	Arbejdsprocesser og dokumentationskrav	ESDH analyse med fokus på borgersager	2008	Medio 2009	Udarbejdelse af business case samt forslag til, hvordan ESDH kan bidrage til bedre IT-understøttelse af borgersager.

Indsats 14. Bedre mødekultur og færre mails

Der arbejdes videre med indsatsen i andet regi

Indsats 15. Task force for afbureaukratisering

Der arbejdes videre med indsatsen i andet regi

Indsats 16. Online-indberetninger af afbureaukratiseringsforslag

Der arbejdes videre med indsatsen i andet regi

Beskrivelse af de afsluttede / igangværende og planlagte afbureaukratiseringsindsatser over for de 4 faggrupper, jf. ØU 174/2008)

Indsatsgruppe 1 – Afsluttede / igangværende indsatser

Sagsbehandleren i jobcentrene

Titel på indsats	Ansvarlig	Type indsats	Beskrivelse af indsats	Hvilket problem løser indsatsen?	Start	Afsluttes	Forventet resultat
------------------	-----------	--------------	------------------------	----------------------------------	-------	-----------	--------------------

1. Bedre dialog mellem sagsbehandler og læge	BIF	Forenklet arbejdsproces / bedre kommunikation	BIF har igangsat et projekt med henblik på at forbedre den digitale kommunikation mellem de ansvarlige sagsbehandlere og sundhedssektoren. Projektet gik ud på at gøre det muligt at indhente speciallægeerklæringer via særlige databaser.	Sagsbehandlerne har klaget over den dårlige kommunikation mellem sagsbehandlere og læger.	Oktober 2007	Afsluttet	Bedre dialog mellem sagsbehandlere og læger. Bedre sagsbehandling og mindre tidsspild på administrative opgaver. Evaluering pr. marts 2009: Første modul af kursusrække planlagt af COK i samarbejde med BUF og SOF på 3 moduler samt en konference er gennemført februar 2009. der har fra de tværfaglige grupper, herunder bl.a. socialrådgivere og sundhedsplejerske været tilfredshed med kurser. På baggrund af erfaringer af første kursusmodel er der i foretaget justeringer ift. de sidste to moduler.
---	-----	---	---	---	--------------	-----------	--

Sagsbehandleren i socialcentrene

Titel på indsats	Ansvarlig	Type indsats	Beskrivelse af indsats	Hvilket problem løser indsatsen?	Start	Afsluttes	Forventet resultat
------------------	-----------	--------------	------------------------	----------------------------------	-------	-----------	--------------------

<p>2. Bedre samarbejde med Sundhedsplejen</p>	<p>SOF i samarbejde med BUF</p>	<p>Forenklet arbejdsproces</p>	<p>SOF og BUF arbejder løbende på at forbedre samarbejdet mellem forvaltningerne, specielt på familieområdet.</p> <p>- Der er nedsat lovpligtige § 49 grupper i alle børnefamilieteam. De giver god mulighed for et bedre samarbejde mellem de forskellige instanser med henblik på at koordinere en tidlig social indsats over for udsatte børn og deres familier.</p> <p>- BUF og SOF har igangsat et stort opkvalificeringsprojekt omkring de tværfaglige grupper med uddannelse, supervision mv., hvor det forventes, at effekten af projektet på tværs af forvaltningerne vil være mere ensartede tværfaglige grupper.</p>	<p>Samarbejdet med Sundhedsplejen er for sagsbehandlerne i socialcentrene besværliggjort efter overgangen til ny forvaltningsstruktur. Det gælder specielt omkring udveksling af oplysninger om familier. Det er særdeles problematisk i situationer, hvor udveksling af informationer er vigtig for en tidlig indsats i en familie.</p>	<p>2007</p>	<p>Løbende</p>	<p>BUF har budgetmidlerne til denne opgave, hvor der er afsat 0,2 mill. kr. pr. år i en 3 årig periode. Der arbejdes p.t. på at få etableret en kursusrække, hvor der i øjeblikket indkaldes tilbud fra forskellige leverandører. Det forventes, at kursusrækken gennemføres i foråret 2009.</p> <p>Evaluering pr. marts 2009: Første modul af kursusrække planlagt af COK i samarbejde med BUF og SOF på 3 moduler samt en konference er gennemført februar 2009. der har fra de tværfaglige grupper, herunder bl.a. socialrådgivere og sundhedsplejerske været tilfredshed med kurser. På baggrund af erfaringer af første kursusmodel er der i foretaget justeringer ift. de sidste to moduler.</p>
--	---------------------------------	--------------------------------	---	--	-------------	----------------	---

<p>3. Ekspedition af førtidspensionssager fra BIF til SOF</p>	<p>SOF i samarbejde med BIF</p>	<p>Forenklet arbejdsproces</p>	<p>Det fælles netværk vedrørende førtidspension skal ændres tjeklisten. Der skal indføres plads til det nummer, hvorunder statistikskemaet er oprettet i BIF. Dette vil hjælpe sagsbehandlerne i SOF, idet numrene er fortløbende.</p> <p>De øvrige sagsgange i forhold til førtidspensionssager vil også blive revideret.</p>	<p>I førtidspensionssager udarbejder BIF et statistikskema til Ankestyrelsen og ved sags afgørelsen skal sagsbehandlerne i SOF færdigekspedere dette skema.</p> <p>Sagsbehandlerne har klaget over, at der bruges for meget tid på at finde det statistikskema som BIF har påbegyndt, da det skal findes under cpr.nr.</p>	<p>Marts 2008</p>	<p>Ikke afsluttet. Afhænger af tilbagemelding fra Ankestyrelsen</p>	<p>Der er kontakt til Ankestyrelsen mhp. at få genetableret søgemuligheden på indberetningsportalen, hvilket vil lette søgningen på tidligere indberettede sager yderligere.</p> <p>Evaluering pr. marts 2009: Der er på nuværende tidspunkt ikke åbnet for søgemulighed på ankestyrelsens portal. Men det er fortsat et ønske fra Socialforvaltningens side ift. Ankestyrelsens portal</p>
--	---------------------------------	--------------------------------	--	--	-------------------	---	--

4. Bedre samarbejde mellem BIF og SOF	SOF i samarbejde med BIF	Forenklet arbejdsproces	<p>Der er arbejdet på at forbedre offentliggørelse af relevante oplysninger på BIF-SOF portalen.</p> <p>Der er på BIF-SOF portalen oprettet en liste med kontaktpersoner i både BIF og SOF, som medarbejdere i søsterforvaltningen kan rette henvendelse til, såfremt de er i tvivl omkring ydelser.</p> <p>Ligeledes er der også på BIF SOF portalen samt kk.dk oprettet en Social- og Jobcenter ABC, der er borgerrettet, og overordnet viser ydelseernes placering. Disse initiativer er iværksat umiddelbart samtidigt med at afbureaukratiseringsforslagene har været indgivet.</p> <p>Hvis det drejer sig om en særlig indsats overfor borgere, hvor der ydes en indsats fra begge forvaltninger, er der etableret fælles sagsgange, som findes på BIF-SOF portalen. Konkret ift. ungegruppen er der ved at blive etableret en sagsgang for unge med psykosociale problemer og deres overgang til voksenområdet.</p>	Sagsbehandlerne i SOF klager bl.a. over, at de ikke kan finde de relevante personer i BIF til at henvise borgerne til. Der ønskes derudover bedre oplysning om den nye organisation. Bedre udmelding vedr. ny organisation i de respektive forvaltninger samt sagsfordelingen.	2007	Afsluttet	<p>Initiativerne forventes at forbedre samarbejdet imellem sagsbehandlerne i SOF og BIF. Det vil bl.a. betyde, at de enkelte sagsbehandlere ikke bruger unødigt meget tid på at lede efter relevante kontaktpersoner.</p> <p>Evaluering pr. marts 2009:</p> <p>Der er i forlængelse af BIF-SOF samarbejdet politisk blevet vedtaget en BIF-SOF strategi for samarbejdet omkring udsatte borgere. Der vil i foråret som led i strategien organisatorisk blive etableret en BIF-SOF-enhed som skal analysere samarbejdsfladerne og arbejdsgange mellem forvaltningerne.</p>
--	--------------------------	-------------------------	--	--	------	-----------	--

SOSU assistenter og hjemmehjælpere

Titel på indsats	Ansvarlig	Type indsats	Beskrivelse af indsats	Hvilket problem løser indsatsen?	Start	Afsluttes	Forventet resultat
------------------	-----------	--------------	------------------------	----------------------------------	-------	-----------	--------------------

<p>5. Lette det administrative arbejde ved håndtering af BUM-modellen</p>	<p>SUF</p>	<p>Forenkling af arbejdsproces</p>	<p>I 2007 og 2008 har SUF udviklet kvalitetsstandarder efter et nyt koncept, som i en målrettet og lettilgængelig form skal skabe en tættere kobling mellem lovgivningen på området, den nye ældrepolitik og serviceniveauet, som danner rammen for indsatsen.</p> <p>Der udarbejdes endvidere en række faglige redskaber, herunder operationelle visitationskriterier og beskrivelser af de konkrete faglige indsatser. De faglige redskaber skal sikre en smidig tilrettelæggelse af arbejdet med plads til fleksibilitet i mødet mellem borger og medarbejder.</p>	<p>Udviklingen af de nye kvalitetsstandarder skal således opfylde følgende tre målsætninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Borgerne skal have klar besked om, hvad de kan forvente, hvis de får behov for hjælp. - Politikerne skal være tydelige som beslutningstagere i kommunikationen med borgerne. - Medarbejderne skal have overskuelige redskaber, som sikrer sammenhæng i indsatsen. 		<p>De borgerrettede kvalitetsstandarder "Tilbud til ældre" og "Tilbud til ældre i plejebolig" er offentliggjort og implementeret primo 2008.</p> <p>Der er udarbejdet "Katalog over visitationskriterier og ydelser 2008", som blev implementeret medio 2008, og fulgt op af Vejledning om fælles sprog i København ultimo 2008.</p> <p>Desuden er konceptet for pakke-moduler i hjemmeplejen afprøvet i pilottest</p>	<p>Større fleksibilitet i arbejdet med fokus på borgerne. Mindre administration og mere tid til kerneopgaver.</p> <p>Der er udarbejdet og politisk vedtaget kvalitetsstandarder samt et operationelle visitationskriterier. Der pågår pt. et pilotprojekt med test af det nye pakkekoncept.</p> <p>Pilottesten er at afdække anvendelsen af pakkemoduler i praksis, herunder hvordan de kan tilgodese fleksibilitet og smidighed i arbejdstilrettelæggelse n for medarbejderne, samtidig med at den nødvendige dokumentation tilvejebringes.</p> <p>Evaluering pr. marts 2009: Projektet med pilottest af nyt koncept for pakkemoduler er i øjeblikket under evaluering. En evalueringsrapport forventes klar ultimo maj. Den videre implementering og vurdering af effekter vil fremgå i forbindelse med offentliggørelse af evalueringen eller som</p>
--	------------	------------------------------------	---	--	--	--	---

<p>6. Oprettelse af et tværsektorielt udskrivningsnetværk mellem Københavns Kommune og hospitaler med optageområde i kommunen</p>	<p>SUF</p>	<p>Forenkling af arbejdsproces</p>	<p>Der er udarbejdet en samarbejdsaftale med hospitalerne, hvor formålet er, at forpligte Københavns Kommune og hospitalerne med optageområde i kommunen til ensartede arbejdsgange vedrørende udskrivning af færdigbehandlede patienter på det somatiske område. Samordningsudvalget for Københavns Kommune har besluttet, at et tværsektorielt udskrivningsnetværk mellem Københavns Kommune og hospitaler med optageområde i kommunen skal medvirke til udmøntning af aftalen.</p> <p>Udskrivnings-koordinatorernes arbejde følges løbende af Samordningsudvalg København. Det er opfattelsen hos bl.a. hospitalerne, at ordningen er velfungerende og at udskrivnings-koordinatorerne bidrager til at reducere antallet af ekstra sengedage for københavnere. Dette ses på de faktuelle tal på færdigbehandlede borgere på hospital.</p>	<p>Medarbejderne har peget på problemerne med overgange mellem hospital og ældrepleje. Det opleves f.eks. i forbindelse med udskrivningsforløb, at aftalerne om udskrivning giver for dårlige forløb, og at der er utilstrækkelig kontakt mellem hospitaler og sygeplejerskerne.</p>	<p>Er lanceret</p>	<p>Afsluttet</p>	<p>Forventet resultat: Bedre samarbejde og dermed hurtigere hjemtagning af borgere til plejebolig og/eller hurtigere udskrivning af borgere fra hospitalerne</p> <p>Evaluering pr. marts 2009: Netværket er etableret. Det vurderes, at netværket har medvirket til at forbedre samarbejdet mellem sektorerne og været et godt grundlag for at forenkle arbejdsprocesserne og skabe et bedre forløb for patienterne. SUF arbejder fortsat med at optimere hjemtagelse af færdigbehandlede patienter bl.a. gennem en organisatorisk centralisering af udskrivningskoordinatorerne mhp. at sikre opfyldelse af de politisk fastsatte måltal, men også for at effektivisere udskrivningskoordinatorernes arbejde i forhold til regionens nye hospitalsplan. Dette arbejde drøftes løbende i netværket Pr. 1. februar 2009 indføres indlæggelsesrapport ved akutte indlæggelser således at</p>
--	------------	------------------------------------	--	--	--------------------	------------------	---

Pædagoger og skolelærer

Titel på indsats	Ansvarlig	Type indsats	Beskrivelse af indsats	Hvilket problem løser indsatsen?	Start	Afsluttes	Forventet resultat
-------------------------	------------------	---------------------	-------------------------------	---	--------------	------------------	---------------------------

<p>7. Forenkle og forbedre institutionernes oplevede budgetproces</p>	<p>BUF</p>	<p>Forenkling af arbejdsproces</p>	<p>Etablering af samlet portal på KKnet med relevant viden (vejledninger, forretningsgange, værktøjer mv.) om økonomiopgaver for skoler og institutioner</p> <p>Etablering af fast standard og kadence for budgetreguleringer</p> <p>Udvikling af det eksisterende økonomistyringsværktøj på daginstitutionsområdet og udbredelse af værktøjer, der kan bruges af alle institutionstyper og udvikling af vejledning for økonomisk styring på skoler</p> <p>Evaluering af skoler og institutioners forretningsgange, værktøjer mv.) om økonomiopgaver for skoler og institutioner</p> <p>Etablering af fast standard og kadence for budgetreguleringer</p> <p>Udvikling af det eksisterende økonomistyringsværktøj på daginstitutionsområdet og udbredelse af værktøjer, der kan bruges af alle institutionstyper og udvikling af vejledning for økonomisk styring på skoler</p> <p>Evaluering af skoler og institutioners oplevelse kommunikation i forhold til de nye budgetmodeller – herunder evaluering af budgetvejledningerne – med henblik på at kunne kvalitetssikre og forbedre kommunikationen fremadrettet</p> <p>Klarhed i snitflader i forhold til Koncernservice på Økonomiområdet og tydelig kommunikation til skoler og institutioner om, hvilke opgaver Koncernservice skal løse og/eller yde support i forhold til.</p>	<p>Mange institutions- og skoleledere oplever, at der er for dårlig administrativ support i forhold til de mange komplicerede administrative opgaver, de ikke har tilstrækkelig viden om. Der efterspørges herunder klarere retningslinjer i forhold til budget- og økonomiopgaverne. <i>"At få klare budgetudmeldinger i tide. De er først kommet nu, der var fejl i dem, der kom i først omgang". (Leder- og medarbejderundersøgelse, Ambios, juni 2007)</i></p>	<p>1. halvår 2008</p>	<p>Indsats-erne er afsluttet –Der er gennemført evaluering af processen 1. halvår 2009</p>	<p>Institutions- og skolelederne er bedre rustet til at varetage økonomiopgaver.</p> <p>Der er foretaget kvalitativ evaluering af forenklingen af budgetprocessen, der viste, at indsatsen har bidraget til at skoler og institutioner oplever en forbedring af budgetproces, mulighed for support, og at den faste kadence for budgetreguleringer har skabt større sikkerhed omkring budgetter.</p>
--	------------	------------------------------------	---	---	-----------------------	--	--

<p>8. Forenkle og effektivisere håndtering af løn og personaleopgaver</p>	<p>BUF</p>	<p>Forenkling af arbejdsproces</p>	<p>Etablering af samlet portal på KKnet med al relevant viden (vejledninger, cirkulærer, værktøjer mv.) om håndtering af løn- og personaleopgaver for skoler og institutioner. Portalen vil også omfatte oplysninger om forventet sagsbehandlingstid på forskellige typer af sager.</p> <p>Etablering og distribution af årshjul for løn- og personaleopgaver for hhv. skoler og institutioner. For nogle typer af opgaver vil der være tale om ”månedshjul”</p>	<p>Mange institutions- og skoleledere oplever, at der er for dårlig administrativ support i forhold til de mange komplicerede administrative opgaver, de ikke har tilstrækkelig viden om.</p>	<p>1. halvår 2008</p>	<p>Indsatserne er afsluttet.</p> <p>Der er indført en ny version af LPA portalen pr. 1. marts 2009.</p>	<p>Institutions- og skolelederne er bedre rustet til at varetage økonomiopgaver.</p>
--	------------	------------------------------------	--	---	-----------------------	---	--

<p>9. Forbedre forvaltningens service og kommunikation</p>	<p>BUF</p>	<p>Forenkling af arbejdsproces</p>	<p>Forbedre kommunikationsprocedure og politik for håndtering af frister</p> <p>Der etableres faste procedurer for forvaltningens kommunikation til skoler og institutioner, med henblik på koordinering af kommunikation omkring administrative opgaver. Procedurerne skal sikre skoler og institutioner bedre overblik over administrative opgaver og minimere tidsforbruget ved behov for support.</p> <p>Etablering af årshjul, der giver overblik over alle faste tilbagevendende administrative opgaver for hhv. skoler og institutioner. Årshjulet skal være udgangspunkt for bedre koordinering af opgaverne på tværs af fagområder.</p> <p>Udarbejdelse af politik for svarfrister i forbindelse med administrative opgaver, der pålægges skoler og institutioner at løse.</p> <p>Evaluering af skoler og institutioners oplevelse af forvaltningens kommunikation i forhold til administrative opgaver og mulighederne for at få hjælp og support til opgaveløsningen.</p>	<p>Mange medarbejdere og ledere på daginstitutionerne og skolerne har efterspurgt klarere retningslinjer fra centralforvaltningen om hvem som har ansvaret for hvad.</p>	<p>1. halvår 2008</p>	<p>Indsætserne er afsluttet.</p> <p>Der arbejdes løbende videre med at forbedre kvaliteten i kommunikationen.</p>	<p>Bedre kommunikation og ansvarsfordeling mellem centralforvaltningen og de decentrale institutioner</p>
---	------------	------------------------------------	--	--	-----------------------	---	---

<p>10. Forbedre institutioners mulighed for at få hjælp – Udvikling af introduktionspakke til nye ledere i skoler og daginstitutioner</p>	<p>BUF</p>	<p>Forenkling af arbejdsproces</p>	<p>Introduktionspakken skal give nye ledere en kortfattet introduktion til:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organisationens opbygning Personaleadministration Administrative opgaver IT systemer der er nødvendige for håndtering af administrative opgaver Tilgængelige redskaber der understøtter det administrative arbejde Hvor man kan få hjælp og support i forbindelse med administrative opgaver Orientering om overordnede pædagogiske redskaber 	<p>Mange institutions- og skoleledere oplever, at der er for dårlig administrativ support i forhold til de mange komplicerede administrative opgaver, de ikke har tilstrækkelig viden om.</p>	<p>1. halvår 2008</p>	<p>Indsats-erne er afsluttet og implementeret</p>	<p>Bedre administrativ support til institutions- og skolelederne vil reducere tidsforbruget på administration og give mere tid til andre pædagogiske eller ledelsesmæssige opgaver.</p>
--	------------	------------------------------------	---	---	-----------------------	---	---

<p>11. Forenkle og forbedre institutionernes oplevelse af IT understøttelsen</p>	<p>BUF</p>	<p>Forenkling af arbejdsproces</p>	<p>Etablering af let tilgængeligt overblik over det eksisterende IT landskab for institutioner med fokus på hvem der skal anvende hvilke (dele af) IT systemer, hvordan og i hvilke sammenhænge.</p> <p>Etablering af et IT forum på institutionsområdet med repræsentanter for institutioner og distrikter med det formål at sikre løbende tilbagemeldinger om oplevelse af IT understøttelse, skabe udvikling i løsningerne og bidrage til videndeling.</p> <p>Revision og formidling af politikker på IT området</p> <p>Tydelig kommunikation om, hvilke opgaver Koncernservice skal løse og/eller yde support på IT-området.</p> <p>Udarbejdelse af plan for udvikling af elektroniske workflows hvor oprettelse og nedlæggelse sikre løbende tilbagemeldinger om oplevelse af IT understøttelse, skabe udvikling i løsningerne og bidrage til videndeling.</p> <p>Revision og formidling af politikker på IT området</p> <p>Tydelig kommunikation om, hvilke opgaver Koncernservice skal løse og/eller yde support på IT-området.</p> <p>Udarbejdelse af plan for udvikling af elektroniske workflows hvor oprettelse og nedlæggelse af brugere i IT system sker automatisk i forbindelse med ansættelse og fratrædelse</p>	<p>Mange medarbejdere og administrative ledere har klaget over forvaltningens IT-systemer.</p>	<p>1. halvår 2008</p>	<p>De fleste indsatser er afsluttet – resten af sluttet i løbet af 2009</p>	<p>Bedre IT-support vil reducere tidsforbruget på løsning af administrative opgaver i IT-systemet.</p>
---	------------	------------------------------------	--	--	-----------------------	---	--

<p>12. Klare grænseflader mellem de tre organisatoriske niveauer</p>	<p>BUF</p>	<p>Forenkling af arbejdsproces</p>	<p>Entydig og klar varetagelse af skoler og institutioners administrative arbejde</p> <p>Etablering af en velfungerende model for, hvordan forvaltningen skal supportere institutioner og skolers administrative arbejde, herunder en specificering af:</p> <p>Rolle og ansvar for skole- og institutionsledere, distrikter og centrale kontorer</p> <p>Ydelser, opgaver og serviceniveau overfor institutioner og skoler</p> <p>Ressource- og kompetencebehov i distrikterne</p> <p>Forudsætninger for de centrale kontorer</p> <p>Etablering af en individuel handlingsplan for de enkelte distrikter med konkrete forbedringstiltag i forhold til at kunne indfri modellens målsætninger</p>	<p>Mange medarbejdere og ledere på daginstitutionerne og skolerne har efterspurgt klarere retningslinjer fra centralforvaltningen om hvem som har ansvaret for hvad.</p>	<p>1. halvår 2008</p>	<p>De fleste indsats er afsluttet – resten af sluttes i løbet af 1. halvår 2009</p>	<p>Bedre kommunikation og ansvarsfordeling mellem centralforvaltningen og de decentrale institutioner.</p>
<p>13. Sikre forbedring af virksomhedskulturen ved øget fokus på ikke-faglige initiativer</p>	<p>BUF</p>	<p>Bedre arbejdsprocesser og bedre dialog</p>	<p>Igangsætning af ikke-fagligt relaterede kulturskabende initiativer</p> <p>Indsamling af ønsker til aktiviteter og tiltag, der kan bidrage til at forøge arbejdsglæden og styrke den fælles virksomhedskultur i BUF. Indsamling foretages via ASU'erne.</p> <p>Fastlæggelse af ramme og muligheder for igangsætning af medarbejderdrevne initiativer - herunder etablering af en økonomisk ramme, der kan understøtte initiativerne.</p> <p>Etablering af møderække med åbne tematiserede fyraftensmøder for alle medarbejdere</p>	<p>Flere medarbejdere har efterspurgt mere nærvær og dialog med centralforvaltningen.</p>	<p>1. halvår 2008</p>	<p>Indsatsen er delvist afsluttet. Dele af indsatsen er dog under re-vurdering.</p>	<p>Bedre kommunikation og dialog mellem centralt- og decentralt niveau.</p>

Indsatsgruppe 2 – Planlagte indsatser

Sagsbehandleren i jobcentrene

Titel på indsats	Ansvarlig	Type indsats	Beskrivelse af indsats	Hvilket problem løser indsatsen?	Start	Afsluttes	Forventet resultat
14. Elektronisk dokumentation af borgersamtaler erstatter krav om fysisk kopier	BIF	Forenklet arbejdsproces / digitalisering	Løsning af problemet hænger sammen med en evt. anvendelse af ESDH i de borgerrettede dele af forvaltningen. BIF undersøger muligheden for finansiering. BIF afventer den undersøgelse, der er iværksat af Center for Borgerservice om anvendelse af ESDH på personsagsområdet.	Krav om dokumentation af fysisk kopi i papirsagen, når borgeren indkaldes til samtale i jobcentret, opleves af sagsbehandlerne som unødigt bureaukratisk. En elektronisk registrering ville være en lige så valid dokumentation.	Fase 1 løber fra sept. 2008 til jan. 2009	Fase 2 løber i 2009	Administrationsarbejdet reduceres og sagsbehandlerne vil have mere tid til rådighed.
15. Uddannelse i udfyldelse af ressourceprofiler	BIF	Uddannelse / IT-processer	BIF planlægger at afholde 3 kurser i 2008 i Arbejdsevnetoden. Derudover vil anvendelsen af ressourceprofilen blive markant forbedret rent teknisk, idet forvaltningen fra 1. oktober 2008 overgår fra IT-systemet "Profil" til KMD-Opera.	Arbejdet med ressourceprofiler opleves af sagsbehandlerne som meget tidskrævende.	2008	3. del af uddannelsen er afsluttet i november 2008. Indfasning af KMD-Opera starter den 8. dec. 2008	Sagsbehandlerne vil blive bedre til at administrere ressourceprofiler og opleve mindre tidspres i sagsbehandlingen

<p>16. Tættere samspil i jobcentrene om viden om arbejdsmarkedet</p>	<p>BIF</p>	<p>Vidensdeling / forenklet arbejdsproces</p>	<p>BIF planlægger en opfølgning på en konsulentundersøgelse af modtagelserne, hvor der bl.a. er peget på behov for at styrke jobfokus yderligere. Antallet og karakteren af borgerhenvendelser samt ekspeditioner i modtagelserne skal kortlægges. På baggrund af denne undersøgelse vil der blive igangsat forskellige initiativer.</p> <p>Der drøftes aktuelt en række initiativer som led i konsulentundersøgelsens anbefalinger mhp. gennemførelse i modtagelserne</p> <p>Der er i 2008 etableret en central/lokal arbejdsgruppe der skal sikre, at der implementeres en fælles strategi på virksomhedsområdet med fokus på jobordrer i jobcenterafdelingerne</p> <p>Viden om arbejdsmarked og job er et led i det statslige afbureaukratiseringsprojekt med henblik på effektive modtagelser.</p> <p>Arbejdsmarkedsstyrelsen har juli 2008 udsendt</p>	<p>Sagsbehandlerne føler, at der mangler jobfokus i rådgivningen af borgerne og at de mangler viden om arbejdsmarkedet.</p>	<p>I løbet af 2008</p>	<p>I løbet af 2009.</p> <p>Jobplanen i beskæftigelsesaftalen for 2009 implementeres i 2009 som led i budgetaftalen.</p>	<p>Øget kvalitet i sagsbehandlingen og bedre service som følge af, at medarbejderne har en større opdateret faglig viden.</p>
---	------------	---	---	---	------------------------	---	---

Sagsbehandleren i socialcentrene

Titel på indsats	Ansvarlig	Type indsats	Beskrivelse af indsats	Hvilket problem løser indsatsen?	Start	Afsluttes	Forventet resultat
------------------	-----------	--------------	------------------------	----------------------------------	-------	-----------	--------------------

<p>17. Forenkling af handleplansskemaer</p>	<p>SOF</p>	<p>Interesse-varetagelse</p>	<p>Socialforvaltningen er allerede i gang med at revidere vores skemaer herunder også handleplans- og opfølgningsskemaer. Der kan desværre ikke blive tale om en væsentlig reduktion eller forenkling af skemaet. De processuelle lovgivningskrav til handleplaner er meget omfattende jf. servicelovens § 140, og vi er nødt til at have alle lovgivningskravene indbygget i skemaet. I Ankestyrelsens Praksisundersøgelse fra januar 2008 anbefales følgende i relation til at sikre at de lovgivningsmæssige krav overholdes: ”<i>En måde til at sikre en øget opmærksomhed på kunne være at benytte et fortrykt skema, der i sin opbygning indeholder alle kravene til en handleplan efter § 140</i>”.</p>	<p>Sagsbehandlerne har klaget over, at handleplansskemaerne er meget omfattende og de passer ikke altid til de forskellige foranstaltninger</p>	<p>2008</p>	<p>Anses for afsluttet pr. september 2008</p>	<p>Der blev udsendt reviderede og nye undersøgelses-, handleplans- og opfølgningsskemaer den 19. september 2008. I øvrigt er skemaerne nu tilgængelige på en børneportal på knknet, hvilket bør lette sagsbehandlernes adgang til disse skemaer. Skemaerne er nøje gennemgået med meget grundig inddragelse af både sagsbehandlere og børnefamilieteamchefkredsen. Skemaerne er udbygget – efter opfordring og ønske fra børnefamilieteamene - med den socialfaglig metode ”signs of safety”. Der er udarbejdet et opfølgningsskema, der har færre krav til opfølgningen (såfremt indsats og mål er de samme). Socialforvaltningen er yderligere af den opfattelse, at indholdet i skemaerne til sagsbehandlingen på området er udtryk for den kvalitet forvaltningen ønsker i arbejdet med børnene for at sikre at de børn, unge og deres familier</p>
--	------------	------------------------------	--	---	-------------	---	---

<p>18. Bedre IT-systemer til håndtering af børnesager</p>	<p>SOF</p>	<p>IT-systemer</p>	<p>Forslaget er en del af SOF's bidrag til investeringskataloget 2009, der vil blive besluttet i april. Der søges midler til driften af en forbedret IT-understøttelse til registrering af de foranstaltninger, der iværksættes på området børnefamilier med særlige behov.</p>	<p>Det er for svært at overskue, oprette og vedligeholde sager i det eksisterende IT-system på børneområdet. Systemet er nemlig forældet og modsvarer ikke nutidens behov.</p> <p>Sagsbehandlerne har klaget over, at de har svært ved at tilrettelægge deres arbejde og registrere igangværende sager på en tilfredsstillende og fyldestgørende måde. Sagsbehandlerne bøvler ofte med indtastningsfejl, de har svært ved at overskue økonomien og bruger i det hele taget rigtig meget tid på sagsbehandlingen.</p>	<p>2009</p>	<p>Uafklaret</p>	<p>Et nyt IT-system vil sikre bedre kvalitet i sagsbehandlingen og registreringsarbejdet. Konsekvensen forventes at være mindre administrativt arbejde og øget arbejdsglæde for sagsbehandlerne. Det vil også påvirke økonomistyringen på området i god retning. Der arbejdes på afklaring af, hvilken IT-understøttelse af børnesagerne vil give det bedste udbytte.</p> <p>Evaluering pr. marts 2009: Indsatsen er ikke færdig, hvorfor der ikke kan evalueres på den endnu.</p>
--	------------	--------------------	---	--	-------------	------------------	---

19. Digitalisering og dokumenthåndtering af borgerjournaler	SOF	IT-systemer	<p>Forslaget er en del af SOF's bidrag til investeringskataloget 2009, der vil blive besluttet i april. Forslaget går ud på, at man får mulighed for at scanne alle dokumenter i forbindelse med en sag ind i en digital journal, så den er lettilgængelig for alle de sagsbehandlere, der har med den enkelte sag at gøre. Ved at arkivere sager i papirform, som er den arbejdsmetode der benyttes nu, tager sagsbehandlingen unødvendigt lang tid, der er kun én sagsbehandler der kan tilgå en sag af gangen, papirarkiverne tager alt for meget plads og det tager alt for lang tid at finde en specifik sag. Der vil endvidere være mulighed for at få Lean'et arbejdsgangene.</p>	<p>Sagsbehandlerne har klaget over det utidssvarende sagsbehandlingssystem. Der er ikke noget (sikret) system til elektronisk dokumenthåndtering/postregistrering. Det indebærer, at der skal laves separate registreringer i fbm. målinger af sagstider, klagesagsbehandling, tilbagemeldingsgaranti mv. Det øger den administrative byrde og tager tid fra den enkelte borgers sagsbehandling.</p> <p><i>"Vi registrerer de samme ting i fire forskellige systemer, fordi systemerne ikke kan kommunikere. Det er ekstremt tidskrævende"</i> (Leder- og medarbejderundersøgelse, Ambios, juni 2007)</p>	2009	<p>Forventes endeligt færdigt i 2011, men dele kan evt. blive indført tidligere.</p>	<p>Digitalisering af borgerjournaler og dokumenthåndteringen forventes at effektivisere ressourcestyringen. Det forventes endvidere at lette det administrative arbejde for sagsbehandlerne. Der er afsat midler til projektet bl.a. i budgetaftalen for 2009.</p> <p>Evaluering pr. marts 2009: Indsatsen er ikke færdig, hvorfor der ikke kan evalueres på den endnu.</p>
--	-----	-------------	--	---	------	--	--

Forvaltningernes decentrale afbureaukratiseringsindsatser

Forvaltning	Titel på indsats	Ansvarlig	Type indsats	Beskrivelse af indsats	Start	Forventes afsluttet	Forventede Resultat
-------------	------------------	-----------	--------------	------------------------	-------	---------------------	---------------------

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	Elektronisk dokumentation af borgersamtaler erstatter krav om fysiske kopier	BIF	Forenklet arbejdsproces / digitalisering	Løsning af problemet hænger sammen med en evt. anvendelse af ESDH i de borgerrettede dele af forvaltningen. BIF undersøger muligheden for finansiering. BIF afventer den undersøgelse, der er iværksat af Center for Borgerservice om anvendelse af ESDH på personsagsområdet	2008	Afventer undersøgelse Fase 1 løber fra sept. 2008 til jan. 2009. Fase 2 løber i hele 2009.	Sagsbehandlerne vil have mere tid til rådighed.
	Uddannelse i udfyldelse af ressourceprofil	BIF	Uddannelse / IT-processer	Arbejdet med ressourceprofiler opleves af sagsbehandlerne som meget tidskrævende. BIF planlægger at afholde 3 kurser i 2008 i Arbejdsevnetoden. Derudover vil anvendelsen af ressourceprofilen blive markant forbedret rent teknisk, idet forvaltningen fra 1. oktober 2008 overgår fra IT-systemet ”Profil” til KMD-Opera.	2008	2. halvår 2008 3. del af uddannelsen er afsluttet i november 2008. Indfasning af KMD-Opera starter den 8. dec. 2008	Sagsbehandlerne vil blive bedre til at administrere ressourceprofiler og opleve mindre tidspres i sagsbehandlingen
	Bedre dialog mellem sagsbehandler og læge	BIF	Forenklet arbejdsproces / bedre kommunikation	BIF har igangsat et projekt med henblik på at forbedre den digitale kommunikation mellem de ansvarlige sagsbehandlere og sundhedssektoren. Projektet gik ud på at gøre det muligt at indhente speciallægeerklæringer via særlige databaser.	Oktober 2007	Afsluttet	Bedre dialog mellem sagsbehandlere og læger. Bedre sagsbehandling og mindre tidsspild på administrative opgaver.

	Tættere samspil i jobcentrene om viden om arbejdsmarkedet	BIF	Vidensdeling / forenklet arbejdsproces	<p>Sagsbehandlerne føler, at der mangler jobfokus i rådgivningen af borgerne og at de mangler viden om arbejdsmarkedet.</p> <p>BIF planlægger en opfølgning på en konsulentundersøgelse af modtagelserne, hvor der bl.a. er peget på behov for at styrke jobfokus yderligere. Antallet og karakteren af borgerhenvendelser samt ekspeditioner i modtagelserne skal kortlægges. På baggrund af denne undersøgelse vil der blive igangsat forskellige initiativer.</p>	I løbet af 2008		Øget kvalitet i sagsbehandlingen og bedre service som følge af, at medarbejderne har en større opdateret faglig viden.
--	---	-----	--	--	-----------------	--	--

<p>Kultur- og Fritidsforvaltningen</p>	<p>Projekt organisationsudvikling</p>	<p>Pernille Bahnson Personalechef og Thomas Jakobsen, sekretariatschef</p>	<p>Gennemgang af arbejdsprocesser</p>	<p>Projektets formål er, at rense de faglige borgerrettede enheder fra de opgaver, som ikke er deres kerneopgaver i forhold til borgerne.</p> <p>Samtidig er det formålet - gennem tydelige ydelsesbeskrivelser og snitfladedefinitioner - entydigt at placere ansvar for de administrative støttefunktioners drift, funktionsduelighed og stabilitet.</p> <p>Hvis der gennem afbureaukratiseringsprojektet er skabt forventninger om, at de decentrale enheder med et stort decentraliseret ansvar fremover kan slippe for centralt udarbejdede styringsredskaber (f.eks. BSC) så er det ikke dette projekt, man skal sætte sin lid til.</p> <p>Projektet har taget udgangspunkt i dialogmøder om afbureaukratisering, der blev afholdt i foråret.</p>	<p>Efterår 2007</p>	<p>Rapport er afleveret til direktionen januar 2008.</p> <p>Ydelseskataloger og serviceaftaler afsluttet</p>	<p>Yderligere centralisering af administrative støttefunktioner samt digitalisering af de opgaver, som fortsat skal løses decentralt.</p> <p>Hermed frigives tid til de borgerrettede opgaver.</p> <p>Indsatsen omfatter ca. 125 decentrale enheder.</p> <p>Evaluering Projektet indebærer indførelse af en løbende afbureaukratiseringskultur i KFF. 3 fora omkring stabene, sikrer, at nye og gamle centrale initiativer vurderes af decentrale ledere, m.h.p. at undgå bureaukratiske konsekvenser.</p>
---	---------------------------------------	--	---------------------------------------	---	---------------------	--	---

	Forenkling af blanketudfyldelse	Sekretariatet, Personale og Organisation m.fl.	Forenklet arbejdsproces	I stedet for at underskrive en række papirblanketter (fx sygefravær, feriededler og lign.) accepteres det fremover som gyldigt, når chefer bekræfter blanketterne via mail.	Primo 2008	Autorisationsblanketten er digitaliseret. Fraværs- og ferieblanketter håndteres decentralt.	Forenklede arbejds gange. Mindre papir. Indsatsen omfatter alle 150 med ledelsesansvar Evaluering Arbejdsgangene er forenklede, der er intet nyt at berette.
	Elektronisk bestilling af Blå sygesikringsbevis uden brug af digital signatur	Folkeregistret	Digitalisering og nemmere borgerbetjening	Fremover bliver det muligt for borgerne at bestille Det Blå sygesikringsbevis på Internettet, uden at skulle bruge den digitale signatur.	2008	Afsluttet	Nemmere borgerbetjening
	Opdatering af økonomiske forretningsgange	Økonomi	Forenklede arbejds gange	Samtlige arbejds gange i Økonomiafdelingen gennemgås mhp. opdatering og fejlrettelse.	Januar 2008	Delvist afsluttet i maj 2008. Arbejdet pågår fortsat.	Forenklede arbejds gange Evaluering: Arbejdet afventer projekt opdatering af kommunens kasse- og regnskabsregulativ inkl. rammebilag jf. Økonomikreds møde den 6. februar 2009 sag nr. 4.

	Dialogfora mellem Økonomiafdelingen og decentrale afdelinger	Økonomi	Bedre dialog	Der etableres dialogfora om økonomi mellem decentrale enheder (indenfor Fritid & Idræt samt Kunst & Kultur), centrale forvaltningsenheder og økonomiafdelingen. Målet er en mere direkte dialog mellem de forskellige dele af forvaltningen.	2007	Afsluttet i 2008	Mere direkte dialog mellem decentrale og centrale enheder i forvaltningen og hermed bedre forventningsafstemning. Evaluering: De er etableret.
	Koordinering af stabenes arbejde	Stabsafdelingerne	Rationelle arbejdsgange	Fremover koordineres stabenes arbejde og dermed kontakten til de decentrale enheder, således at deadlines ikke falder samme og så enhederne ikke skal aflevere samme oplysninger mere end en gang.	Primo 2008	Der er oprettet et koordinerende stabsforum.	Forenkede arbejdsgange for decentrale enheder

<p>Socialforvaltningen</p>	<p>Afbureaukratisering i Socialforvaltningen</p>	<p>SOF</p>	<p>Samlet afbureaukratiseringsprojekt i Socialforvaltningen</p>	<p>Socialforvaltningen har via Hovedsamarbejdsudvalget sat fokus på afbureaukratisering internt i Socialforvaltningen.</p> <p>Formålet er at skabe en bedre og mere attraktiv arbejdsplads med flere tilfredse medarbejdere og en bedre service over for borgerne.</p> <p>Med projektet er der sat fokus på de muligheder, der er for afbureaukratisering internt på de enkelte arbejdspladser og mellem forvaltningens forskellige arbejdspladser.</p> <p>Konkret handler det om bl.a. om smidig organisation og hurtige beslutningsprocesser, mindre administration, færre regler og kontrol mv.</p> <p>Da det er SOF's ledere og medarbejdere på de enkelte arbejdspladser, der har viden om og kendskab til de områder og arbejdsprocesser, hvor der er overflødigt bureaukrati, er forvaltningens ASU'er anmodet om at komme med forslag til afbureaukratisering.</p> <p>Der er indkommet omkring 300 forslag til afbureaukratisering, som der nu arbejdes med. Nogle af forslagene kan der umiddelbart eller hurtigt arbejdes videre med. Andre forslag vil være længere undervejs, f.eks. fordi de involverer andre forvaltninger eller indebærer økonomi. Andre igen vil der ikke for nuværende arbejdes videre med, f.eks. fordi noget lovgivning står i</p>	<p>Medio 2007</p>	<p>HSU har i 2008 behandlet alle de indkomne forslag til afbureaukratisering – og der er udarbejdet handleplaner for de forslag, som det er besluttet at arbejde videre med. Der arbejdes nu videre med de godkendte forslag.</p>	<p>Handleplaner for arbejdet med at implementere afbureaukratiseringsforslag.</p> <p>Evaluering pr. marts 2009:</p> <p>HSU har i 2008 behandlet alle de indkomne forslag til afbureaukratisering – og der er udarbejdet handleplaner for de forslag, som det er besluttet at arbejde videre med. Der arbejdes nu videre med de godkendte forslag.</p>
-----------------------------------	--	------------	---	---	-------------------	---	--

Teknik- og Miljøforvaltningen				<p>Teknik- og Miljøforvaltningen arbejder fortsat med at optimere et stort antal af sine arbejdsgange, ligesom der fortsat i forbindelse med Den nye Driftsstrategi arbejdes med at udarbejde en række nye stærkt forenklede forretningsgange på hele forvaltningens driftsområde.</p>		<p>Opgaven med at optimere arbejdsgange er en fortløbende proces, som ikke er tidsmæssigt afgrænset.</p> <p>Ifht. til Den nye Driftsstrategi gennemføres der i efteråret 2009 en effektevaluering, hvorefter projektet forventes at overgå til drift.</p>	
Økonomi- forvaltningen	Afbureau- kratisering af LIS- rapporterings- lister	ØKF/ Ledelses- sekretariat	Arbejdsproces	Fokus er på at minimere antallet af forskellige afrapporteringssteder for projektledere og opgaveansvarlige i ØKF. Dette sker ved at lave en fælles systemunderstøttelse af disse opdateringer i regi af Focal Point.	01/12 2007	Afsluttet	Mindre bureaukrati for medarbejdere i ØKF, der har gentagne rapporterings-opgaver. F.eks. sker rapportering til OB-statusliste, projektrådets porteføljeoversigt og decentrale produktionsplaner nu samme sted.

	Lean-analyse af interne forretningsgange, herunder gule sider	ØKF/ Ledelsessekretariat	Arbejdsproces	<p>Projektet afbureaukratiserer de interne processer, f.eks. de gule sager, hvorved der sikres kortere gennemløbstid. Projektet koncentrerer sig om 3 indsatser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Optimering af dagsorden til ØU og BR møderne. Det har primært handlet om en bedre arbejdstilrettelæggelse i BR Sekretariatet. - Hurtigere og bedre håndtering af borgerhenvendelserne: Det handler primært om de henvendelser fra borgerne, der kommer ind i OB Sekretariatet. - Optimering af mødeforberedelsen på selskabsområdet: Det har handlet om kvalitetsforbedringer af mødematerialet til politikerne i forbindelse med bestyrelsesmøder i selskaberne (CBU). 	01/09 2007	Afsluttet	Projektet reducerer medarbejdernes tidsforbrug og sikrer hurtigere sagsforløb. Overholdelse af tidsfrister overfor borgere
--	---	--------------------------	---------------	--	------------	-----------	--

	Budsys/ arbejdsplan	ØKF/ Ledelses- sekretariat	Arbejdsproces	Forvaltningens budgetsystem (BudSys) er en IT understøttelse af den aktivitetsbaseret økonomistyringsmodel (ABC) der anvendes i Økonomiforvaltningen. Systemet tilser at såvel finansielle som personalerelaterede omkostninger kan registreres på aktiviteterne samt at forvaltningens ansatte et sted kan tilgå de nødvendige styringsinformationer. Integreret i systemet er forvaltningens tidsregistreringssystem.	01/08 2006	Afsluttet	At alle relevante ansatte foretager en retvisende tidsregistrering og derved understøtter ABC styringsmodellen At ansatte får lettere ved at tilgå de nødvendige styringsinformationer At der kan opnås en forbedret økonomistyring, eftersom alle oplysninger tilgås og lagres et sted
--	------------------------	-------------------------------	---------------	---	---------------	-----------	---

<p>Sundheds- og Omsorgsudvalget</p>	<p>Borgerrettede kvalitetsstandarder</p>		<p>Arbejdsproces</p>	<p>Kvalitetsstandarderne udarbejdes efter et nyt koncept, som i en målrettet og lettilgængelig form skal skabe en tættere kobling mellem lovgivningen på området, den nye ældrepolitik og serviceniveauet, som danner rammen for indsatsen.</p> <p>Der udarbejdes endvidere en række faglige redskaber, herunder operationelle visitationskriterier og beskrivelser af de konkrete faglige indsatser. De faglige redskaber skal sikre en smidig tilrettelæggelse af arbejdet med plads til fleksibilitet i mødet mellem borger og medarbejder.</p>		<p>Konceptet afprøves i pilottest frem til februar 2009, og evalueres 1. halvår 2009.</p>	<p>Større fleksibilitet i arbejdet med fokus på borgerne. Der henvises til pkt. 5 i bilag 1.</p> <p>Evaluering pr. marts 2009:</p> <p>Folderen Tilbud til ældre/Tilbud til ældre i plejebolig bliver udsendt snarest. Konceptet vil tydeliggøre serviceniveauet for borgerne.</p> <p>De operationelle visitationskriterier giver mulighed for en mere ensartet visitationspraksis. I kombination med undervisning og støtteredskaber forventes de at resultere i mere fleksible og rationelle arbejds gange.</p>
--	--	--	----------------------	--	--	---	---

	Medarbejder-dialog		Arbejdsproces	<p>Der arbejdes løbende med udvikling af dialogen mellem medarbejdere og ledere.</p> <p>Siden november 2007 har forvaltningen holdt <i>Kaffe-mik</i> tre gange, hvor medarbejderne har været inviteret til dialog med sundheds- og omsorgsborgmesteren. Spørgsmål og kommentarer fra møderne har efterfølgende kunne ses på intranettet. "Kaffe-mik" gentages løbende, og fremover vil der også blive inviteret til dialog med Sundheds- og omsorgsudvalgets medlemmer.</p> <p>I november 2007 holdt forvaltningen <i>Tour de SUF</i>, hvor formålet bl.a. var involvering af medarbejdere og ledere omkring et fælles arrangement med fokus på faglighed og videndeling. <i>Tour de SUF</i> forventes gentages i efteråret 2009.</p> <p>I efteråret 2007 er indgået en <i>MED</i>-aftale, og <i>MED-organisationen</i> er etableret. Der er i 2008 arbejdet med udvikling af samarbejdet mellem <i>MED</i>-udvalgene på de forskellige niveauer, ligesom der arbejdes med form og indhold i forhold til samarbejds- og arbejdsmiljøopgaverne samt det strategiske arbejde i forvaltningen.</p> <p>I forbindelse med arbejdet med forvaltningens <i>strategiske fokus og indsatser</i> for det kommende år har der været dialog med medarbejdere og ledere bl.a. gennem informationsmøder og workshops.</p> <p>I 2009 etableres en <i>blog</i> på forvaltningens intranet med henblik på dialog mellem Direktionen og medarbejderne. Direktørerne vil på skrift skrive om aktuelle sager</p>		Løbende	<p>Styrkelse af dialog mellem medarbejdere og ledelse</p> <p>Evaluering pr. marts 2009: Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vurderer løbende tiltaget med <i>Kaffemik</i>. Tilbagemeldingerne fra de medarbejdere, der har deltaget i <i>Kaffemik</i> med borgmesteren er meget positive</p>
--	--------------------	--	---------------	--	--	---------	--

	Nyt hjælpemiddel-system		Arbejdsproces	<p>Systemet vil indebære digitalisering og automatisering af en række arbejdsgange, som i dag er karakteriseret ved manuelle papirgange, eller hvor de samme oplysninger registreres og håndteres flere gange i forskellige systemer.</p> <p>Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har igennem en periode samarbejdet med KMD om udviklingen af et nyt hjælpemiddelsystem, der skulle tilgodese både en langt lettere arbejdsgang for medarbejdere, der bevilger hjælpemidler, og en bedre lagerstyring. KMD kunne imidlertid ikke tilvejebringe de fornødne udviklingsressourcer, hvorefter Sundheds- og Omsorgsforvaltningen valgte at opsige aftalen. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gik i december 2008 i udbud for at få et nyt hjælpemiddelsystem, der fortsat skal lette arbejdsgange for medarbejdere, der har den direkte borgerkontakt. Tilbudsfrist er 16. februar.</p>		Ultimo 2009	<p>Større effektivisering og mindre tid på registrering</p> <p>Evaluering pr. marts 2009: Sundhedsforvaltningen er i færd med at evaluere de indkomne tilbud er p.t. under evaluering.</p>
--	-------------------------	--	---------------	---	--	-------------	--

	Parkering	SUF i samarbejde med TMF	Regelforenklning	<p>Københavns Kommune har desværre ikke nogen lovlig mulighed for at give særlige tilladelser til udkørende medarbejdere, der giver dem ret til overtrædelse af færdselslovens parkeringsregler. Dette gælder således heller ikke sundheds- og plejepersonale, selvom arbejdet er vigtigt for borgerne i København. Færdselsloven specificerer, at det kun er køretøjer fra brandvæsen og politi, der kan få lov til at overtræde færdselsloven, når de udfører deres akutte opgaver.</p> <p>Den 11. juni 2008 besluttede BR et medlemsforslag om bedre parkering for sundhedspersonale. Dette indebar, at Teknik- og Miljøforvaltningen med inddragelse af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen skal udarbejde et forslag om bedre parkeringsmuligheder for sundhedspersonalet. Det forventes, at forslaget bliver behandlet i Teknik- og Miljøudvalget marts 2009.</p> <p>Hjemmeplejens ledere drøfter løbende parkerings-problemstillingen med medarbejderne med henblik på at sikre bedre arbejdsplanlægning ved hjemmebesøg. Derudover etableres et samarbejde med Center for Parkering med henblik på at øge information om parkeringsreglerne hos sundhedspersonalet.</p>	Løbende	Løbende	<p>Løses parkeringsproblemerne forventes det at sikre bedre arbejdsplanlægning ved hjemmebesøg.</p> <p>Såfremt Teknik- og Miljøudvalget godkender indstillingen om særlig tilladelse til overtrædelse af færdselslovens parkeringsregler for udkørende medarbejdere, vil Sundheds- og Omsorgsforvaltningen sende et brev til Justitsministeriet, hvor der anmodes om dispensation for parkeringsreglerne. Opnås dispensationen forventes tiltaget igangsat i løbet af 2009.</p> <p>Evalueret pr. marts 2009: Der er ikke planlagt en evaluering af tiltaget, jf. proces beskrevet ovenfor.</p>
--	-----------	--------------------------	------------------	--	---------	---------	--

	Kompetenceudvikling / klippekort	Københavns Sundhedsakademi	<p>Uddannelse - efter og videreuddannelse</p> <p>Styring, drift og administration af en samlet kompetenceudviklingsindsats</p>	<p>Det overordnede mål er, at sikre høj kvalitet i hjælpen til borgerne ved at give medarbejderne et fagligt løft, der kan mærkes. Alle medarbejdere i ældreplejen tilbydes et systematisk efteruddannelsesforløb med bevis for gennemført uddannelse.</p> <p>Etablering af Københavns SundhedsAkademi betyder, at der høstes stordriftsfordele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • på såvel den faglige kvalitet i uddannelsesplanlægning og gennemførelse. <p>som styring af kursusadministration og økonomi</p>	1. januar 2007	Aktivitet i varig drift	<p>Større faglighed og bedre medarbejdertrivsel forventes at give mindre personaleomsætning, mindre sygefravær og lettere adgang til rekruttering. Det betyder, i henhold til HR redegørelsen store besparelser på drift af vikarordninger og lønadministration samt løn, besparelser i forbindelse med rekrutteringsprocesser og registrering af sygefravær og afvikling af sygefraværssamtaler og afskedigelsessager.</p> <p>Ydelserne til borgerne forventes at kunne driftes med højere kvalitet og effektivitet.</p> <p>KSA er bedst og billigst på alle efter- og videreuddannelsesaktiviteter i det etablerede efter- og videreuddannelsessystem (SUF's egne beregninger ved sammenligning med eksterne konsulenter/udbydere).</p> <p>Evaluering marts 2009: Der er ikke foretaget egentlige</p>
--	----------------------------------	----------------------------	--	---	----------------	-------------------------	--

