



30-05-2008

Sagsnr.  
2007-98502

Dokumentnr.  
2008-285817

Sagsbehandler  
Nicole Andersson

**Nyt bilag 1 til indstilling ØU 174/2008, Afbureaukratisering i  
Københavns Kommune – medarbejderne i centrum**

I forbindelse med fremlæggelse af indstillingen Afbureaukratisering i Københavns Kommune – medarbejderne i centrum (ØU 174/2008) den 29. april 2008 blev der vedlagt et forkert bilag 1. Bilagt har betydning for indstillingspunktet og for beslutningsgrundlaget.

For at rette op på fejlen og for at give sagen den rette belysning vedlægges nu det korrekte bilag 1.

**Center for Økonomi**

Rådhuset, 2. sal, 47  
1599 København V

Telefon  
3366 2262

Telefax  
3366 7011

EAN nummer  
5798009800206

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)



			<p>tidlig social indsats over for udsatte børn og deres familier. - 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><b>3. Ekspedition af førtidspensionssager fra BIF til SOF</b></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 statistikschemat er oprettet i BIF. Dette vil hjælpe sagsbehandlerne i SOF, idet numrene er fortløbende.</p> <p>De øvrige sagsange i forhold til førtidspensionssager vil også blive revideret.</p>	<p>I førtidspensionssager udarbejder BIF et statistikskeema til Ankestyrelsen og ved sags afgørelsen skal sagsbehandlerne i SOF færdigkøpede dette skema.</p> <p>Sagsbehandlerne har klaget over, at der bruges for meget tid på at finde det statistikskeema som BIF har påbegyndt, da det skal findes under cpr.nr.</p>	<p>Marts 2008</p>	<p>April 2008</p>	<p>Der er tale om en lille konkret ændring, som vil gøre det nemmere for sagsbehandlerne at finde de korrekte sager.</p>
<p><b>4. Bedre samarbejde mellem BIF og SOF</b></p>	<p>SOF i samarbejde med BIF</p>	<p>Forenklet arbejdsproces</p>	<p>Der er arbejdet på at forbedre offentlighed og 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 ydelsesnes placering. Disse initiativer er iværksat</p>	<p>Sagsbehandlerne i SOF klager bl.a. over, at de ikke kan finde de relevante personer i BIF til at henvise borgerne til.</p> <p>Der ønskes derudover bedre oplysning om den nye organisation. Bedre udmelding vedr. ny organisation i de respektive forvaltninger samt sagsfordelingen.</p>	<p>2007</p>	<p>Afsluttet</p>	<p>Initiativerne forventes at forbedre samarbejdet mellem sagsbehandlerne i SOF og BIF. Der vil bl.a. betyde, at de enkelte sagsbehandlerne ikke bruger unødigt meget tid på at lede efter relevante kontaktpersoner.</p>

			<p>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>			
--	--	--	--	--	--	--

### SOSU assistenter og hjemmehjælpere

Titel på indsats	Ansvarlig	Type indsats	Beskrivelse af indsats	Hvilket problem løser indsatsen?	Start	Afsluttes	Forventet resultat
5. Lette det administrative arbejde ved håndtering af BUM-modellen	SUF	Forenkling af arbejdsprocess	<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>	Flere medarbejdere har peget på, at BUM-modellen er administrativ tung, tidskrævende og bureaukratisk.		1. halvår 2008 som pilot-projekt i hjemmeplejen. Derefter implementeres konceptet fuldt ud i 2009.	Større fleksibilitet i arbejdet med fokus på borgerne. Mindre administration og mere tid til kerneopgaver.

6. Oprettelse af et tværsektorielt udskrivningsnetværk mellem Københavns Kommune og hospitaler med optageområde i kommunen	SUF	Forenkling af arbejdsproces	Der er udarbejdet en samarbejdsaftale med hospitalerne, hvor formålet er, at forpligte Københavns Kommune og hospitalerne med optageområde i kommunen til ensartede arbejds gange 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.	Medarbejderne har pegt 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.	Er lanceret		Bedre samarbejde
			Udskrivningskoordinatorenes arbejde følges løbende af Samordningsudvalg København. Det er opfattelsen hos bl.a. hospitalerne, at ordningen er velfungerende og at udskrivningskoordinatorene bidrager til at reducere antallet af ekstra senge dage for københavnerne. Dette ses på de faktuelle tal på færdigbehandlede borgere på hospital.				

### Pædagoger og skolelærere

Titel på indsats	Ansvarlig	Type indsats	Beskrivelse af indsats	Hvilket problem løser indsatsen?	Start	Afsluttet	Forventet resultat
7. Forenkle og forbedre institutionernes	BUF	Forenkling af arbejdsproces	Etablering af samlet portal på KKniet med relevant viden (vejledninger, forretningsgange, værktøjer mv.) om	Mange institutions- og skoleledere oplever, at der er for	1. halvår 2008	Løbende, afhængig af indsats	Institutions- og skolelederne er bedre rustet til at varetage

oplevede budgetproces					økonomiopgaver.
		<p>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 kvalificere 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>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.</p> <p><i>"At få klare budgetindmeldinger i tide. De er først kommet nu, der var fejl i dem, der kom i først omgang".</i> (Leder- og medarbejderundersøgelse, <i>Ambios</i>, juni 2007)</p>		

8. Forenkle og effektivisere håndtering af løn og personaleopgaver	BUF	Forenkling af arbejdsprocess	<p>Forenkle og effektivisere håndtering af løn- og personaleopgaver (indsatserne supplerer eksisterende indsatser i LEAN projekt):</p> <p>Etablering af samlet portal på KKnnet 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>	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.	1. halvår 2008		Institutions- og skolelederne er bedre rustet til at varetage økonomiopgaver.
9. Forbedre forvaltningens service og kommunikation	BUF	Forenkling af arbejdsprocess	<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. Procedurene skal sikre skoler og institutioner bedre overblik over administrative opgaver og mindre tidsforbrug 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,</p>	Mange medarbejdere og ledere på daginstitutionerne og skolerne har efterspurgt klarere retningslinjer fra centralforvaltningen om hvem som har ansvaret for hvad.	1. halvår 2008		Bedre kommunikation og ansvarsfordeling mellem centralforvaltningen og de decentrale institutioner

			der pålægges skoler og institutioner at løse. Evaluation af skoler og institutioners oplevelse af forvaltningens kommunikation i forhold til administrative opgaver og mulighederne for at få hjælp og support til opgaveløsningen.			
<b>10. Forbedre institutioners mulighed for at få hjælp – Udvikling af introduktionspakke til nye ledere i skoler og daginstitutioner</b>	BUF	Forenkling af arbejdsprocess	Introduktionspakken skal give nye ledere en kortfattet introduktion til: Organisations 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	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.	1. halvår 2008	Bedre administrativ support til institutions- og skolelederne vil reducere tidsforbruget på administration og give mere tid til andre pædagogiske eller ledelsesmæssige opgaver.
<b>11. Forenkling og forbedring af institutionernes oplevelse af IT understøttelsen</b>	BUF	Forenkling af arbejdsprocess	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. 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.	Mange medarbejdere og administrative ledere har klaget over forvaltningens IT-systemer.	1. halvår 2008	Bedre IT-support vil reducere tidsforbruget på løsning af administrative opgaver i IT-systemet.



			<p>Revision og formidling af politikker på IT området</p> <p>Tydlig 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>Tydlig 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 fratredelse</p>				
12. Klare grænseflader mellem de tre organisatoriske niveauer	BUF	Forenkling af arbejdsprocess	<p>Entrydig 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>Fornudsætninger for de centrale kontorer</p>	Mange medarbejdere og ledere på daginstitutionerne og skolerne har efterspurgt klarere retningslinjer fra centralforvaltningen om hvem som har ansvar for hvad.	1. halvår 2008		Bedre kommunikation og ansvarsfordeling mellem centralforvaltningen og de decentrale institutioner.

			Etablering af en individuel handlingsplan for de enkelte distrikter med konkrete forberednings tiltag i forhold til at kunne indfri modellens målsætninger				
13. Sikre forbedring af virksomhedskulturen ved øget fokus på ikke-faglige initiativer	BUF	Bedre arbejdsprocesser og bedre dialog	Igangsætning af ikke-fagligt relaterede kulturskabende initiativer 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. Fastlæggelse af ramme og muligheder for igangsætning af medarbejderdrevne initiativer - herunder etablering af en økonomisk ramme, der kan understøtte initiativerne. Etablering af møderække med åbne tematiserede fyraftensmøder for alle medarbejdere	Flere medarbejdere har efterspurgt mere nærvær og dialog med centralforvaltningen.	1. halvår 2008		Bedre kommunikation og dialog mellem central- og decentralt niveau.

### Indsatsgruppe 2 – Planlagte indsats

#### Sagsbehandlernes 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.	Krav om dokumentation af fysisk kopi i papirsagen, når borgeren indkaldes til samtale i jobcentret, opleves af sagsbehandlere som unødigt bureaukratisk. En elektronisk registrering ville være en lige så valid dokumentation.			Administrationsarbejdet reduceres og sagsbehandlere vil have mere tid til rådighed.
15. Uddannelse i udnyttelse af ressourceprofiler	BIF	Uddannelse / IT-processer	BIF planlægger at afholde 3 kurser i 2008 i Arbejdsevnenemoden.	Arbejdet med ressourceprofiler opleves af sagsbehandlere som meget tidskrævende.	2008	2. halvår 2008	Sagsbehandlere vil blive bedre til at administrere ressourceprofiler og

			Derudover vil anvendelsen af resourceprofilen blive markant forbedret rent teknisk, idet forvaltningen fra 1. oktober 2008 overgår fra IT-systemet "Profil" til KMD-Opera.		opleve mindre tidspres i sagsbehandlingen	
16. Tættere samspil i jobcentrene om viden om arbejdsmarkedet	BIF	Vidensdeling / forenklet arbejdsproces	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.	Sagsbehandlere føler, at der mangler jobfokus i rådgivningen af borgerne og at de mangler viden om arbejdsmarkedet.	I løbet af 2008	Øget kvalitet i sagsbehandlingen og bedre service som følge af, at medarbejderne har en større opdateret faglig viden.

### Sagsbehandlernes i socialcentrene

Titel på indsats	Ansvarlig	Type indsats	Beskrivelse af indsats	Hvilket problem løser indsatsen?	Start	Afsluttes	Forventet resultat
17. Forenkling af handleplansskemaer	SOE	Interesse- varetagelse	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	Sagsbehandlere har klaget over at handleplansskemaerne er meget omfattende og de passer ikke altid til de forskellige foranstaltninger	2008		Det er pga. lovgivningskrav ikke muligt at forenkle handleplansskemaerne væsentligt.

			<p>alle lovgivningskravene indbygget i skemaet. I Ankestyrelsens Praksisundersøgelse fra januar 2008 anbefales følgende i relation til at sikre at de lovgivningsmæssige krav overholdes: "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".</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 sagsbehandlere. Det vil også påvirke økonomistyringen på området i god retning.</p>
<p><b>18. Bedre IT-systemer til håndtering af børnesager</b></p>	SOF	IT-systemer	<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>Sagsbehandlere har klaget over, at de har svært ved at tilrettelægge deres arbejde og registrere igangværende sager på en tilfredsstillende og fyldstgørende måde. Sagsbehandlere bøvler ofte med indtastningsfejl, de har svært ved at overskue økonomien og bruger i det hele taget rigtig meget tid på sagsbehandlingen.</p>		
<p><b>19. Digitalisering og dokumenthåndtering af borgerjournaler</b></p>	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</p>	<p>Sagsbehandlere har klaget over det utidssvarende sagsbehandlingssystem. Der er ikke noget (sikret) system til elektronisk dokumenthåndtering/postreg</p>		<p>Digitalisering af borgerjournaler og dokumenthåndteringen forventes at effektivisere</p>

						ressourcestyringen. Det forventes endvidere at lette det administrative arbejde for sagsbehandlerne.
			forbindelse med en sag ind i en digital journal, så den er letligængelig 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.	istrering. Det indebærer, at der skal laves separate registreringer i f.bm. målinger af sagsider, klagesagsbehandling, tilbagemeldingsgaranti mv. Det øger den administrative byrde og tager tid fra den enkelte borgers sagsbehandling. "Vi registrerer de samme ting i fire forskellige systemer, fordi systemerne ikke kan kommunikere. Det er ekstremt tidskrævende" (Leder- og medarbejderundersøgelse, Ambios, juni 2007)		