



13. juni 2019

Sagsnr.  
2018-0047817

Dokumentnr.  
2018-0047817-12

Sagsbehandler  
Lars Harpelund

## **Orientering om midtvejsstatus for frisættelsesforsøg 2.0 i IBØ-hjemmepleje**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF) deltager i frisættelsesforsøg 2.0, som er forankret under økonomiudvalget (ØU). ØU har bedt om en status på projektet. Denne status forelægges derfor også her til udvalgets orientering, inden forelæggelse for ØU d. 27. august 2019.

### *Baggrund*

Økonomiudvalget (ØU) godkendte 7. november 2017 kommunens plan for frisættelsesforsøg 2.0 for perioden 2018–2020. Forsøget indebærer en fritagelse fra regler, der begrænser udførelsen af kerneopgaven og sikrer, at de omfattede enheder kan arbejde med nye og innovative måder at løse kerneopgaven på.

SOU blev d. 25. oktober 2018 orienteret om temaerne for frisættelsesforsøget i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF):

- Tema 1. udfordring af rammerne for bestilling af arbejdsredskaber i hjemmeplejen
- Tema 2. udfordring af den administrative arbejdsgang ved bevilling af kropsbårne hjælpemidler hhv. bleer og kompressionsstrømper i hjemmeplejen.

### *Midtvejsstatus*

Forsøget i SUF foregår i hjemmeplejen i IBØ og er tilrettelagt som et bottom-up projekt med involvering og idegenerering blandt medarbejderne. En proces, der i lighed med erfaringer fra frisættelsesforsøg 1.0 har vist sig konstruktiv - om end tidskrævende.

Formålet med midtvejsstatus er at give en kort orientering om projektets nuværende erfaringer, og beskrive forventningerne til slutevalueringen af projektet ultimo 2020. Midtvejsstatus er vedlagt som bilag 1.

### *Nuværende erfaringer:*

#### *Tema 1: Anmodning og bestilling af arbejdsredskaber:*

I forsøget afprøves en forenklet udgave af anmodnings- og bestillerprocedurerne mellem hjemmepleje, visitation og Hjælpemiddelcentret. Denne ændring forventes at kunne reducere medarbejdernes administrationstid. Uafhængigt af dette forsøg, arbejder forvaltningen på et nyt it-system til styring af hjælpemidler og arbejdsredskaber. Hvis systemet bliver en realitet i

**Afdeling for Omsorg**

Sjællandsgade 40  
2200 København N

EAN nummer  
5798009290403

forsøgsperioden, vil det – som led i frisættelsesforsøget - samtidigt blive afprøvet at flytte bestillerfunktionen i forhold til arbejdsredskaber fra visitationen til hjemmeplejen. Denne ændring vil yderligere forventes at minimere arbejdsgangen for bestilling af arbejdsredskaber.

Medarbejderne har ved denne status givet udtryk for, at det praksisnære forsøg med frisættelse af arbejdsgange ift. *Tema 1* giver mening i deres hverdag, og at de oplever øget indflydelse og tid til kerneopgaven. Samtidig oplever medarbejderne at have opnået en større organisatorisk forståelse, da de i projektet er med i alle faser fra analyse til udarbejdelse af indsatser og løsninger. Det beskriver medarbejderne som øget indsigt i andre faggruppers og enheders arbejdsgange og problematikker, hvilket understøtter trivslen og styrker det tværfaglige samarbejde til gavn for borgerne.

*Tema 2: Bevilling af kropsbårne hjælpemidler:*

Konkret flytter forsøget myndighedsfunktionen fra hjælpemiddelcentret til hjemmesygeplejen for to udvalgte hjælpemidler. Denne ændring forventes at kunne reducere administrationstiden for medarbejderne, så borgerne hurtigere modtager hhv. standard kompressionsstrømper og bleer. Forsøget har endnu ikke opnået konkrete erfaringer for dette tema, men punktet vil blive beskrevet ved slutevalueringen ultimo 2020.

Vedlagte bilag 1 forelægges ØU d. 27. august 2019 og en slutevaluering forelægges SOU/ØU og Borgerrepræsentationen ultimo 2020.



## **Bilag 1: Midtvejsevaluering af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens frisættelsesforsøg 2.0 i IBØ-hjemmepleje**

Formålet med midtvejsevalueringen er at gøre kort status på projektets igangsættelse og beskrive forventningerne til slutevalueringen af projektet ultimo 2020.

### **Frisættelsesforsøg 2.0 i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF)**

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

#### *Medarbejderdrevet projekt*

Forsøget i SUF foregår i IBØ-hjemmepleje som et bottom-up projekt med involvering og idegenerering blandt medarbejderne. En proces, der i lighed med erfaringer fra frisættelsesforsøg 1.0, har vist sig konstruktiv omend tidskrævende. Særligt i forhold til at identificere områder indenfor den givne styringsmæssige og organisatoriske ramme, som ud fra et medarbejderperspektiv og fokus viser sig uhensigtsmæssige i daglig praksis.

Medarbejderne i IBØ har valgt at udfordre rammerne indenfor to områder, hvor de oplever kompleksitet og ser mulighed for optimering af arbejdsgange i den daglig praksis. Det drejer sig om hhv. *Tema 1: Arbejdsgang for anmodning og bestilling af arbejdsredskaber til borgers hjem* og *Tema 2: Arbejdsgang for bevilling af to kropsbårne hjælpemidler - bleer og kompressionsstrømper*.

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

Hjemmeplejen påbegyndte afprøvning af *Tema 1* primo april 2019. I forhold til *Tema 2*, pågår der fortsat dataindsamling, planlægningsarbejde og kompetenceudvikling af medarbejderne, før afprøvning af ny arbejdsgang kan igangsættes.

### **Hvordan er processen forløbet?**

Forsøget kører som en bottom-up proces, hvor medarbejderne i hjemmeplejen først har identificeret indsatsområder, der opleves komplekse og ressourcekrævende. På baggrund af arbejdsgangsanalyser, har medarbejderne i samarbejde med konsulenter udarbejdet arbejdsgangsendringer og nye løsninger for arbejdsgangene, der efterfølgende afprøves i mindre skala med brug af elementer fra den såkaldte forbedringsmetode, fx en PDSA-model (Plan, Do, Study, Act). Ledere og medarbejdere har endvidere givet input og kvalificeret effektmål for indsatserne.

SUF-MED-udvalget blev orienteret i forbindelse med igangsættelsen af forsøget, ligesom lokale tillidsrepræsentanter og fællestillidsrepræsentanter for hhv. FOA og DSR løbende er blevet informeret. Sundheds- og Omsorgsudvalget er orienteret d. 25. oktober 2018 samt med denne status d. 20. juni 2019.

### **Hvordan forventes frisættelsesforsøget evalueret i forhold til de tre besluttede indikatorer?**

ØU har besluttet, at forsøget skal evalueres ud fra tre indikatorer, hhv. produktivitet, medarbejdertrivsel samt kvalitet.

#### *Tema 1: Anmodning og bestilling af arbejdsredskaber*

*Produktivitet:* Monitoreres via tidsregistrering på hhv. gammel og ny arbejdsgang med baselinemålinger i februar 2019 samt punktmålinger i afprøvningsperioden.

*Trivsel og kvalitet:* Monitoreres ved interview af medarbejderne i hjemmeplejen. Samtidig anvendes hypotesen om mindsket tidsforbrug på administration som en proxy for kvalitet.

#### *Team 2: Bevilling af kropsbårne hjælpemidler*

*Produktivitet:* Monitoreres ved sammenligning af sagsbehandlingstiden fra 2018 med 2019/2020 under afprøvning af nye arbejdsgange. Projektet forventer at kunne nedsætte sagsbehandlingstiden med ca. 4 dage for standard kompressionsstrømper. For bleer er det ikke endeligt afklaret og fastsat, hvad sagsbehandlingstiden forventes nedsat med.

*Trivsel og kvalitet:* Monitoreres ved interview af medarbejderne i hjemmeplejen og evt. interview af involverede borgere ved forsøgets afslutning. Samtidig anvendes hypotesen om mindsket tidsforbrug på administration som en proxy for kvalitet for både borgere og medarbejdere. For overblik, se projektdiagram (bilag A).

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

*Tema 1: Anmodning og bestilling af arbejdsredskaber:*

I forsøget afprøves en forenklet udgave af anmodnings- og bestillerprocedurerne mellem hjemmepleje, visitation og Hjælpemiddelcentret. Denne ændring forventes at kunne reducere medarbejdernes administrationstid. Uafhængigt af dette forsøg, arbejder forvaltningen på et nyt it-system til styring af hjælpemidler og arbejdsredskaber. Hvis systemet bliver en realitet i forsøgsperioden, vil det – som led i frisættelsesforsøget og integrationen af de forenkledede arbejdsgange - samtidigt blive afprøvet at flytte bestillerfunktionen fra visitationen til hjemmeplejen. Denne ændring vil yderligere kunne minimere arbejdsgangen for bestilling af arbejdsredskaber.

*Team 2: Bevilling af kropsbårne hjælpemidler:* Forsøget har endnu ikke opnået konkrete erfaringer for dette tema, men punktet vil blive beskrevet ved slutevalueringen ultimo 2020. Konkret arbejder projektet på at flytte myndighedsfunktionen fra hjælpemiddelcentret til hjemmesygeplejen for de to udvalgte hjælpemidler.

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

Medarbejderne har ved denne status givet udtryk for, at det praksisnære forsøg med frisættelse af arbejdsgange ift. *Tema 1* giver mening. Samtidig oplever medarbejderne at opnå en større organisatorisk forståelse, da de i projektet er med i alle faser fra analyse til udarbejdelse af indsatser og løsninger. Det beskriver medarbejderne som øget videndeling samt indsigt i andre faggruppers og enheders arbejdsgange og problematikker.

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

Forsøget oplever løbende organisatoriske udfordringer, da de to valgte temaer har snitflader til mange enheder i SUF. Et eksempel på dette er, hvis en opgave fx flyttes fra Hjælpemiddelcentret til varetagelse af hjemmesygeplejen. Dette punkt vil blive beskrevet i slutevalueringen ultimo 2020.

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

Se beskrivelse vedr. de positive erfaringer. Yderligere erfaringer med forenkling af regler vil blive beskrevet i slutevalueringen ultimo 2020.

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

Som led i forsøget afprøves og tilpasses nye arbejdsgange helt aktuelt, og der kan derfor endnu ikke svares konkret herpå. Punktet vil blive beskrevet i slutevalueringen ultimo 2020.