

1 Eksempler på faglige og kvalitative gevinster

Arbejdsgange	Gevinster i DHUV	I dag
Bedre kvalitet i udredning og handleplaner:	De udviklede udredningsværktøjer med tilhørende undervisning vil løfte kvaliteten i sagsbehandlingen. Borgerens perspektiv vil fremgå tydeligere, og der vil ligge bedre dokumentation i sagen til vidensdeling mellem medarbejdere Begreber for målgrupper og indsatser vil skabe mulighed for bedre kvalitet i sagsbehandlingen.	Der findes i dag ikke en gennemarbejdet sagsbehandlings og udredningsmetode, der gør det muligt at følge udvikling i målgrupper eller funktionsevne i kommunen. Der foreligger sporadisk systematiske redskaber og selve sagsgangen er som regel ikke it-understøttet. Samtidig er overdragelse af sager mellem kommuner og sagsbehandlere ofte besværligt.
Bedre kommunikation ved bedre deling af informationer med samarbejdspartner.	Bedre muligheder for elektronisk kommunikation vil lette sagsbehandlernes kontakt til andre interessenter dvs. leverandører, jobcentre, leverandører, læger mv., typisk gennem etablering af integrationer mellem interessenternes systemer eller ved anvendelse af fælles ESDH-systemer som fælles kommunalt arkiv..	I dag bruger sagsbehandleren meget tid på at indhente data fra andre leverandører uden for forvaltningen. Der er også eksempler overlap i indhentning af de samme typer information fra forskellige forvaltninger fx LÆ-blanketter
Kortere sagsgang for borgeren.	Mulighed for bedre styring og opfølgning på komplekse sager fx botilbud, hvor der typisk indhentes bidrag fra sagsoplysningen fra en eller flere eksterne parter og hvor forløbet kan være meget langstrakt.	I dag er arbejdsgangen ofte ikke IT-understøttet, herunder opfølgning og advis i forhold til tidsfrister..
Bedre styring af opgaverne	Overblik over sagsmængde og -tyngde kan forbedre ledelsens mulighed for at afhjælpe flaskehalse og dermed skabe bedre arbejdsvilkår.	Manglende understøttelse af workflow betyder at ledelsen ofte ikke har særlig gode interne redskaber til personale ledelse ud fra sagsmængde, indhold mv. Tilsvarende i forhold til sagsbehandlernes overblik over sager.
Styring i forhold til kvalitet	Oplysninger om sagsbehandlingstider, tilbudte handleplaner o.l. giver mulighed for at styre på sagsbehandlingskvaliteten. Oplysninger om sammenhæng mellem funktionsniveauer og ydelser giver mulighed for at evaluere serviceniveauer.	Nøgletal vedr. kvalitet skal ofte hentes manuelt.
Bedre styring af magtanvendelse og tilsyn	Udvikling af standarder for udveksling af magtanvendelseskemaer giver mulighed for en lettere og mere systematisk behandling af sagerne, og digitalisering kan øge overblikket i forhold til at få gennemført de krævede tilsyn, institutionsrettet og personrettet.	I dag registreres disse data på meget forskellig vis og ofte ikke særligt systematisk

Tabel 2 A Eksempler på effektivisering af sagsbehandling for medarbejdere og ledere /administrative gevinster)

Arbejdsgange	Gevinster i DHUV	I dag
Etablere overblik over borgerens eksisterende sager i andre forvaltninger og andre relevante oplysninger	Systemunderstøttet kommunikation med andre afdelinger/forvaltninger mhp. overblik over relevante oplysninger om andre relevante sager, forsørgelsesgrundlag, civilstand mv. Snitflade til søgning på cpr-nr. i relevante systemer og/eller adgang til borgeroverbliksmodulet	Sagsbehandlere og ledere har ofte vanskeligt ved at opnå overblik på tværs af forvaltningsområder, og sagsbehandlere bruger en stor del af deres tid på at skabe overblik og indhente oplysninger fra både interne og eksterne samarbejdspartner – oplysninger som oven i købet ofte allerede er indhentet én gang i fx arbejdsmarkedsforvaltningen eller ældreafdelingen.
Etablere overblik over borgerens eksisterende sager i egen forvaltning	Overbliksskærm-billeder sikrer et let overblik over hvor i processen sagsbehandleren/afdelingens sager er. Advis/elektronisk liste over udestående og/eller kommende frister og opgaver, fx opfølgning, tilsyn. Input til disse dannes gennem den procesguidning, systemet indeholder.	Overblik skal skabes ad hoc blandt andet i papirkalendre regneark.
Færre skift mellem systemer	Integrationer og fagsystem som ”en indgang” for sagsbehandleren mindsker behovet for at springe mellem systemer.	Sagsbehandleren skal ofte springe mellem flere systemer.
Genbrug af data i kommunens sagsbehandling	Præudfyldte felter/autogenerering af stamdata, overførsel af faglig vurdering/indstilling/afgørelser/bevilling og mål mellem dokumenter, herunder dokumenter afsendt til borger . Bemærk der kan automatisk genereres skabeloner for bestilling og senere opfølgning med præudfyldte felter/autogeneret tekst med udgangspunkt i eksisterende dokumentation (fx faglig vurdering og afgørelse).	Kommuner anvender forskellige sagsbehandlingsredskaber, som varierer meget i forhold til mulighed for genbrug af data. Samme tekst og data indtastes ofte flere forskellige steder, fx i faglig vurdering, indstilling, handleplan, afgørelse og bestilling.
Understøttelse af fleksibel udredning	Understøttelse af, at man anvender udredningsmetoden på en måde, som ikke er ”mere omfattende end formålet tilsiger”.	Skemaer lægger ofte op til en ufleksibel anvendelse, hvor alle felter udfyldes.
Indhentning af samtykke	Elektronisk indhentning af samtykke fx via digital signatur. Kun relevant, hvor målgruppe kan betjene sig af digital kommunikation.	Der udsendes typisk papirbrev mhp. indhentning af samtykke.
Lettere dokumentation ved samtale med borger fx ved hjemmebesøg	Bla. bedre faglige struktur vil gøre det lettere, at udfylde dokumentation direkte på bærbar pc via adgang til relevante skabeloner og redskaber (med evt. online adgang til system). Borgerens data dokumenteres med det samme.	Sagsbehandlerne noterer forhold vedr. borgeren på blankt papir (de har enten den anvendte udredningsstruktur med i print eller husker den i hovedet), og bruger derfor meget tid på at rekonstruere og redigere i noter, når de kommer tilbage til kontoret. De dokumenterer dermed det samme mindst to gange.
Registrering af afgørelser	Automatisk overførsel af data vedr. afgørelser og bevillinger (fx advis i økonomisystem eller beskæftigelsesforvaltningens system ved afgørelse, som er relevant for disse)	Sagsbehandlerne bruger i mange tilfælde rigtig meget tid på at dokumentere den samme aktivitet eller hændelse mange gange, fx i forbindelse med afgørelser som i dag typisk skal registreres i både fagsystem, ESDH-system,

		budgetstyringsredskab/dispositionsregnskab (typisk et regneark), økonomi- og afregningssystem mv.
Gevinster ved reduktion af LÆ-gebyrer og sparede arbejdsgange	Som led i IT-understøttelsen kan kommunerne skabe sig overblik over allerede indhentede LÆ-undersøgelser på borgeren. Derved spares udgifter til nye gebyrer og der spares tid på indhentelse af undersøgelser. .	Der indhentes statusnotater fra læge eller hospital i hovedparten af sager, herunder sager om fx botilbud og større hjælpemidler. Borgeren har ofte sager på tilgrænsende områder, hvor tilsvarende oplysninger allerede er indhentet én gang.
Gevinster ved reduktion af LÆ-gebyrer og sparede arbejdsgange	Som led i IT-understøttelsen kan kommunerne skabe sig overblik over allerede indhentede LÆ-undersøgelser på borgeren. Derved spares udgifter til nye gebyrer og der spares tid på indhentelse af undersøgelser. .	Der indhentes statusnotater fra læge eller hospital i hovedparten af sager, herunder sager om fx botilbud og større hjælpemidler. Borgeren har ofte sager på tilgrænsende områder, hvor tilsvarende oplysninger allerede er indhentet én gang.

Tabel 2 B Eksempler på administrative gevinster i relation til indsamling af strukturerede data

Arbejdsgange	Gevinster i DHUV	I dag
Generel opsamling af data	Relevante data opsamles løbende som et naturligt led i de arbejdsprocesser, hvor data fødes.	Data indsamles og/eller indtastes ofteefterfølgende, hvilket betyder stort tidsforbrug og mindre valide data.
Ledelsesgrundlag i forhold til planlægning af sagsbehandlingen.	Mulighed for udtræk af faste rapporter giver et bedre overblik over anvendelse af personaleressourcer ift. sagsmængder/-tyngder, sagsbehandlingstider, opfølgingsfrister mv.	Data hentes og sammenstilles fra mange forskellige systemer og forefindes kun sjældent i en form, så de kan krydstabuleres direkte. Data etableres ofte via manuelle sagsgennemgange og/eller manuel registrering.
Beslutningsoplæg vedrørende indsatsen	Løbende registrering af strukturerede data om bl.a. målgrupper, iværksatte aktiviteter/indsatser, økonomi mv. giver et lettere tilgængeligt grundlag for udarbejdelse af strategisk beslutningsgrundlag til og besvarelse af spørgsmål fra administrativ ledelse og politiske udvalg, udarbejdelse af rammeaftaler og løbende opfølgning herpå.	Statistik etableres via løbende manuel opsamling i hjemmelavede regneark eller manuel gennemgang af sager og afgørelser.
Indberetninger til centrale statistikker mv.	Data baseret på fælles faglig struktur (for fx målgrupper eller indsatser), kan opsamles løbende som del af sagsbehandlingen og trækkes fra systemet og evt. overføres automatisk ifm. tilbagevendende indberetninger.	Statistik etableres via løbende manuel opsamling i hjemmelavede regneark med risiko for, at de opsamlede dataelementer ikke er præcisedem, der skal indberettes. Alternativt gennemføres manuel gennemgang af sager. Data indtastes manuelt.

Table 3 Examples of gains in relation to a more effective effort

Faktor	Gevinster i DHUV	I dag
<i>Mere målrettet indsats</i>		
Bedre udredninger giver grundlag for mere målrettede afgørelser	Digitalisering af sagsbehandlingen vil betyde, at der gennem anvendelse af den underliggende udredningsmetode, skabeloner og systematiske sagsgange kan ske en mere målrettet afdækning af borgerens behov og ressourcer og dermed en bedre matchning af borger og indsats, så unødigt dyre indsatser undgås og mere målrettet indsats iværksættes.	Der er i dag stor forskel på, hvordan og i hvilket omfang borgerens behov og ressourcer afdækkes. Nogle kommuner overlader i dag store dele af den faglige udredning til udførerledet. Uden fælles faglig ramme for udredningen er det svært at sikre en økonomisk styring.
Styrkelse af kommunens rolle som indkøber	Kommunens rolle som indkøber af sociale indsatser styrkes. Bl.a. fordi anvendelse af fælles begreber danner grundlag for en tydeligere fastsættelse af mål og ydelser i indsatsen for den enkelte borger. Endvidere bidrager bedre udredning også til et bedre beslutningsgrundlag.	Der er i dag stor forskel på, hvordan kommuner foretager bestillinger hos udførerledet, herunder i hvilket omfang der opstilles mål og konkrete ydelser. Kommuner der arbejder aktivt med opstilling af mål og ydelser efterspørger et fælles sprog herfor.
Bedre grundlag for opfølgning	Kommunen står stærkere i den efterfølgende dialog med leverandøren om en konkret indsats, da mål og ydelser er tydeligere. Fx i tilfælde hvor leverandøren kommer med krav om tillægstakster eller ændringer i den indgåede aftale mellem kommunen og leverandøren. DHUV medfører, at både bestilling og opfølgning kan foregå smidigt, og at der kan ske en løbende opfølgning på målopfyldelse og indsats.	Der er i dag stor forskel på, hvordan opfølgning foregår, og ofte foretages opfølgning på foranledning af udfører. Opfølgning fører kun meget sjældent til en mindre omfattende indsats.
<i>Styrket vidensgrundlag</i>		
Kvaliteten af ledelsesinformation	Mere og bedre data om målgrupper, behov (funktionsniveau), indsatser mv., da de generes som led i sagsbehandlingen. Digitalisering vil sikre, at en stor del af det nødvendige vidensgrundlag etableres direkte gennem sagsbehandlingen, og integrationer til kommunens øvrige relevante it-systemer sikrer koblingen til fx aktivitets- og økonomidata på visiterede ydelser.	Nyttig ledelsesinformation findes ofte ikke og samles ikke ind over tid. Datakvaliteten er ofte dårlig, da den registreres i en isoleret proces uden betydning for (og ex post) sagsbehandlingen. Systemet meget sårbart, hvis ”regnearksansvarlig” har fravær.
Kapacitetsplanlægning	Bedre forudsætninger for at udnytte og tilrettelægge kapaciteten i kommunens eget regi eller i samarbejde med fx nabokommunen Det sker på baggrund af bedre viden om målgrupper, behov og indsatser koblet med bedre muligheder for fremskrivning og prognostisering styrker kommunens vidensgrundlag. .	Data registreres i dag ikke særlig systematisk og meget forskelligt på tværs af kommuner. Kommunerne har i dag kun i kun begrænset viden om udviklingstendenser i forhold til målgrupper og behov.

<i>Bedre økonomistyring</i>		
Økonomistyring/budgetopfølgning/løbende økonomistyring	Grundlag for at kunne udarbejde økonomiske fremskrivninger/budgetter og følge op på og styre den økonomiske udvikling, samt bedre mulighed for løbende udtræk.. Det sker på baggrund af adgang til langt mere valid, dækkende og anvendelsesorienteret ledelsesinformation, fx i forhold til at sammenholde aktivitet og økonomi.	De fleste kommuner anvender i forskellig udstrækning regneark til at styre og følge op på den økonomiske udvikling. Regnearkene kræver en stor arbejdsindsats ifm. indtastning og vedligeholdelse og er en meget sårbar, ufleksibel og ofte ikke lovmedholdelig metode til at sikre valide og relevante styringsdata.
Strategisk beslutnings- og opfølgningsgrundlag	Data opsamlet i DHUV sikrer et bedre og mere validt strategisk beslutningsgrundlag for ledelse og kommunalbestyrelse, herunder grundlag for systematisk opfølgning på budgetter og kommunens strategiske beslutninger i det hele taget.	Beslutningsgrundlag og grundlag for opfølgning etableres ofte ad hoc, efterhånden som behovet opstår, hvilket gør det vanskeligt at følge systematisk op, herunder lære af tidligere erfaringer.
Økonomistyring i den enkelte sag	DHUV vil understøtte integration af økonomiovervejelser i sagsbehandlingen. Det kan for eksempel ske ved at <ul style="list-style-type: none"> - Sikre, at forvaltningen modtager advis, hvis fx en borgers forsørgelsesgrundlag eller andre forhold ændres (som evt. kan give anledning til opfølgning på sag). - Sammenligne og evt. indstille alternative indsatsmuligheder med alternative omkostninger samt for at - Sammenholde faktiske og forventede udgifter. (Dette forudsætter som minimum integrationer til økonomisystem, periodisering, og evt. ændret anvendelse af kontoplan). 	Data findes ofte ikke i dag i struktureret form, ingen digital understøttelse af økonomistyringsprocesser.