



Bilag 5: Procesmønstre

(Bilag til dagsordenspunkt 3, Procesmønstre)

PROCESMØNSTRE.....	2....
HVAD ER ET PROCESMØNSTER?.....	2...
FORDEL 1 OG 2 - MANGE LØSNINGER PÅ ÉN GANG MED RAMMEARKITEKTUREN.....	3....
SELVBETJENINGSMØNSTERET	5...
KONKLUSION OG FORSLAG TIL PROCES.....	6..
APPENDIX A – METODISK POINTE: ADSKIL PROCES, DATA OG REGLER	8
APPENDIX B – DE ANDRE MØNSTRE	10
ANMELDELSE.....	10...
BOOKING	10...
INDSATS IFT BORGERE	11..

Den 4. april 2013

Sags ID: SAG-2013-02250

Dok.ID: 1687458

KAA@kl.dk

Direkte 3370 3442

Mobil 3125 3504

Weidekampsgade 10

Postboks 3370

2300 København S

Telefon 3370 3370

www.kl.dk

Side 1/11

Bilag 5 - Procesmønstre

Projekterne under Effektiv Digital Selvbetjening har vist, at der er mønstre i forretningsprocesserne, og i deres anvendelse af rammearkitekturens applikationsservices, som er væsentlige for digitalisering og forretningsarkitektur. Tilsvarende opdagelse af mønstre er gjort i andre projekter.

Således er der identificeret mønstre for:

- Selvbetjening generelt
- Ansøgninger
- Anmeldelser
- Indsats ift. borgere
- Booking af ressourcer

Hvad er et procesmønster?

Et procesmønster er en *identisk logisk struktur, der kan iagttages på tværs af to eller flere forskellige forretningsprocesser knyttet til forskellige ydelser*. Mønstrene kan iagttages på forskellige niveauer.

Fx helt overordnet, at alle *ansøgningsprocesser* gennemløber følgende faser (rosa er delprocesser, som er helt identiske med alle andre forløb, hvor der indgår sagsdannelse):



Figur 1 Ansøgningsmønsteret - øverste niveau

Den 4. april 2013

Sags ID: SAG-2013-02250

Dok.ID: 1687458

KAA@kl.dk

Direkte 3370 3442

Mobil 3125 3504

Weidekampsgade 10

Postboks 3370

2300 København S

Telefon 3370 3370

www.kl.dk

Side |1/11

Zoomer man ind på mønsteret vil man kunne se, at fx ”Ansøg” også har et mønster, som ikke har en logisk rækkefølge. Man kan gøre det vilkårligt.



Figur 2 Mønster for ansøg

”Oplys sag” vil være langt mere differentieret, og alligevel vil man også her kunne finde en række forretningsopgaver på næste niveau, som deles af to eller flere – men ikke alle - ansøgningsprocesser:



Figur 3 Mønster for oplys sag - elementer heri

Øvrige mønstre præsenteres senere. Formålet her var blot at vise, hvad der menes med et mønster.

Fordel 1 og 2 - Mange løsninger på én gang med rammearkitekturen

Første fordel er, at vi kan udvikle mange løsninger på én gang, og anden fordel er, at vi kan genanvende rammearkitekturen. Det udfolder vi her. Lad os fortsætte med ansøgningerne, og lad os tage to forskellige ydelser. Forretningsprocessen for *ansøg om kropsbårent hjælpemiddel* og *ansøg om lån til ejendomsskat* er på et vist niveau identisk – på næste niveau dukker forskelle op.

Forestiller vi os, at der sad en sagsbehandler i en kommune, der kunne håndtere begge slags ydelser i en fuldt analog verden, så ville de adskille sig på denne måde:

Procestrin	Hjælpemiddel	Lån til ejendomsskat		
Ansøg	Borgeren får en skabelon/blanket, hvor han skal skrive, hvem han er, hvad han søger og underskrive.			
Journaliser og fordel	Sagsbehandleren slår op i Emnesystematikken og undersøger i Sagssystemet, om der allerede ligger er en sag. Hvis der gør, journaliseres dokumentet på sagen, ellers oprettes en ny sag med det emnenummer og den facet, som Emnesystematikken peger på.			
Oplys sag	<p>Sagsbehandleren slår op i sit ringbind med Regler. Det fremgår at han skal have oplysninger om:</p> <table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> - Nedsat Funktionsevne. - Hjælpemidler der matcher. - Om hjælpemidlet vil aflaste hverdagen væsentligt. <p>For hver information er der angivet, hvor og hvordan informationen hentes. For funktionsevne fremgår det, at beskrivelsen skal følge en international Klassifikation.</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> - Borgerens alder. - Friværdi. - Boligen. - Evt. andre lån i andre boliger. <p>For hver information er der angivet, hvor og hvordan informationen hentes.</p> </td> </tr> </table> <p>Sagsbehandleren iværksætter de processer, der indhenter informationerne.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Nedsat Funktionsevne. - Hjælpemidler der matcher. - Om hjælpemidlet vil aflaste hverdagen væsentligt. <p>For hver information er der angivet, hvor og hvordan informationen hentes. For funktionsevne fremgår det, at beskrivelsen skal følge en international Klassifikation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Borgerens alder. - Friværdi. - Boligen. - Evt. andre lån i andre boliger. <p>For hver information er der angivet, hvor og hvordan informationen hentes.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Nedsat Funktionsevne. - Hjælpemidler der matcher. - Om hjælpemidlet vil aflaste hverdagen væsentligt. <p>For hver information er der angivet, hvor og hvordan informationen hentes. For funktionsevne fremgår det, at beskrivelsen skal følge en international Klassifikation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Borgerens alder. - Friværdi. - Boligen. - Evt. andre lån i andre boliger. <p>For hver information er der angivet, hvor og hvordan informationen hentes.</p>			
Afgør sag	I regler fremgår det, om der er objektive eller skønmæssige vurderinger, der ligger til grund for afgørelsen. Hvis det er objektive, kan sagsbehandleren entydigt udlede sin afgørelse, ellers må han anvende skøn. Hvis borgeren får afslag, sendes en partshøring og ellers sendes en afgørelse/bevilling. <i>Indholdet</i> i afgørelsen vil være forskellig og afspejle de regler, der gælder for de to områder.			
Effektuer	Sagsbehandleren slår op i sit ringbind med arbejdsgangsbeskrivelse og følger instruktionerne:			
	Enten modtager sagsbehandleren et tilbud fra en leverandør, som kommunen har aftale med, eller fra en leverandør der <i>ikke</i> er aftale med. Det kan sagsbehandleren slå op i sit ringbind med	Sagsbehandleren stopper indkrævning af ejendomsskat og iværksætter lån.		

	indkøbsaftaler. Hvis der er en aftale, godkendes den. Hvis ikke angives beløb, man vil give i tilskud. Herefter afventes afregning.	
Afslut sag	Sagen passiveres i Sagssystemet. I Emnesystematikken fremgår kassationsperiode. Når den indtræffer, afleveres eller slettes sagen.	

Eksemplet har taget to meget forskellige ansøgningsprocesser. Lighederne ville være langt større, hvis det fx var to forskellige kontantydelse, der blev søgt om. Her vil der også kunne findes ligheder i regler og information – udover proces.

Procesmønsteret med rammearkitekturen

Lad os nu se på procesmønsteret fra rammearkitekturens synsvinkel.

Den første delopgave – *ansøgningen* – vil anvende forskellige komponenter:

- NemID – til identifikation og underskrift.
- Fuldmagt – hvis der søges på en andens vegne.
- Grunddata – til at adressere ansøgeren ift. kommunen.

I dag vil vi naturligvis give borgeren så mange oplysninger som muligt, når han/hun ansøger. Altså i praksis starte oplysningsfasen allerede ifm.

ansøgningen. Så vil vi anvende flere komponenter:

- Grunddata – til at levere autoriserede data til borgeren.
- I Klassifikation vil vi kunne identificere opgaven via Emnesystematikken.
- I Partskontakt, vil vi kunne se, om der allerede er en sag for denne borger.

Den næste delopgave - journalisering:

- I Klassifikation hentes Emne og Facet, så det kan undersøges i Sag, om der allerede er en sag, eller der skal oprettes en sag.
- Sag opretter sag eller lægger på sag.
- I Organisation findes sagsbehandler, der matcher denne sagstype.

Den næste og mest komplicerede opgave er oplysning:

- Med emne og facet hentes i Regel de regler, der gælder for ydelsen. Reglerne vil definere, hvilke betingelser der skal være tilstede, for at ansøgningen kan imødekommes, hele vejen ned til de konkrete informationer der skal hentes, og betingelserne for at

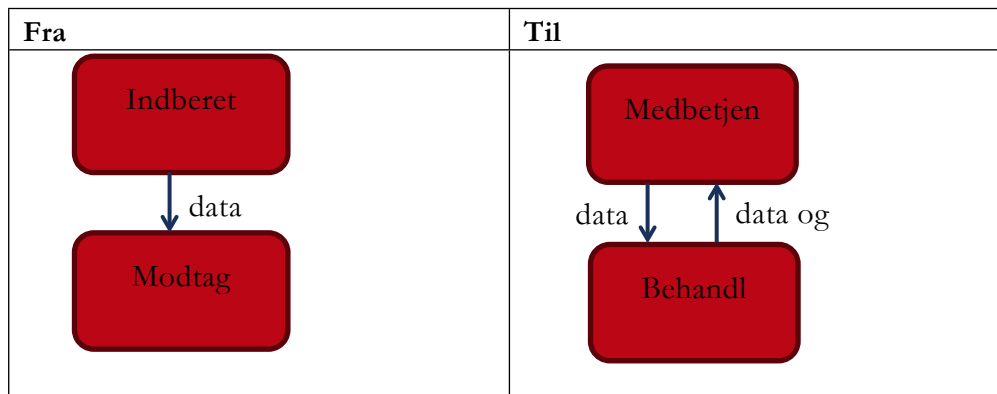
informationerne er gyldige. Fx skal diagnose for hjælpemiddel være stillet af en læge.

- Reglerne sætter forskellige informationsindsamlingsopgaver i gang. Nogle vil i dag være manuelle, mens andre vil være standardinformationer, der kan anvende de samme webservices. Men sammen med komponenten Arbejdsgang vil der være styr på, hvor langt vi er i informationsindsamlingen.

Pointen i ovenstående er, at mønstre og applikationsservicene bliver genanvendelige, når vi er gode til at adskille forretningsproces fra regler og information (se mere i Bilag A). Når regler og information ikke ligger inden i, men adskilt fra processen, så kan vi genanvende centrale applikationsservices.

Selvbetjeningsmønstret

Analyserne i EDS har også identificeret et generelt mønster for selvbetjening. Grundlæggende ændres billedet af selvbetjening fra *indberetningsløsninger* til *med- og selvbetjeningsløsninger*.



Det indebærer mere konkret, at løsningsbeskrivelserne bygger på, at:

- Ansøgeren får præsenteret de informationer, det offentlige allerede har.
- Regler synliggøres for ansøgeren således at denne, allerede på ansøgningstidspunktet, kan vælge at undlade at søge eller søge på anden vis. Det gælder fx lokalebooking, hvor løsningen skal vise, om lokalet/anlægget allerede er booket af en ansøger, der står foran i køen baseret på transparente kriterier og regler, og hvor ansøgeren så opfordres til at søge et andet lokale/anlæg eller på et andet tidspunkt.
- Ansøgningen kan sættes på pause, mens der skaffes nye oplysninger.

- Andre aktører – fx læger, andre afdelinger i kommunen m.v. – kan levere oplysninger til løsningen. Det er fx en del af løsningsbeskrivelsen for ansøgning om kropsbårne hjælpemidler.

Konklusion og forslag til proces

Papiret har argumenteret for, at der er en række fordele ved at anvende procesmønstre i design af nye digitale løsninger. Fordele der til sammen vil kunne øge tempoet i udvikling af nye løsninger, gøre det mere effektivt og billigere, fordi det muliggør genanvendelse af rammearkitekturens applikationsservices.

Men analysen er ikke tilendebragt. Der står flere spørgsmål tilbage:

1. Hvilke konkrete ydelser kan dækkes af mønstrene? Hvilke familier af anmeldelser, bookinger m.v. hænger i praksis sammen?
2. I hvilken grad kan mønstrene med tilhørende applikationsservices dække selvbetjeningsløsninger for ydelserne?
3. Konkrete og udfoldende analyser af sammenhængen mellem rammearkitekturens applikationsservices og nogle af de væsentligste mønstre – ansøgning, anmeldelse, bookning og udviklingsprocesser for borgere.
4. Forslag til konkrete handlinger og strategier der kan nyttiggøre mønstrene i den fysiske verden – altså som teknologier.

Indstilling:

- At der udarbejdes et forslag til kommissorium for analysen af ovenstående fire spørgsmål, som lægges frem til Arkitekturrådet.

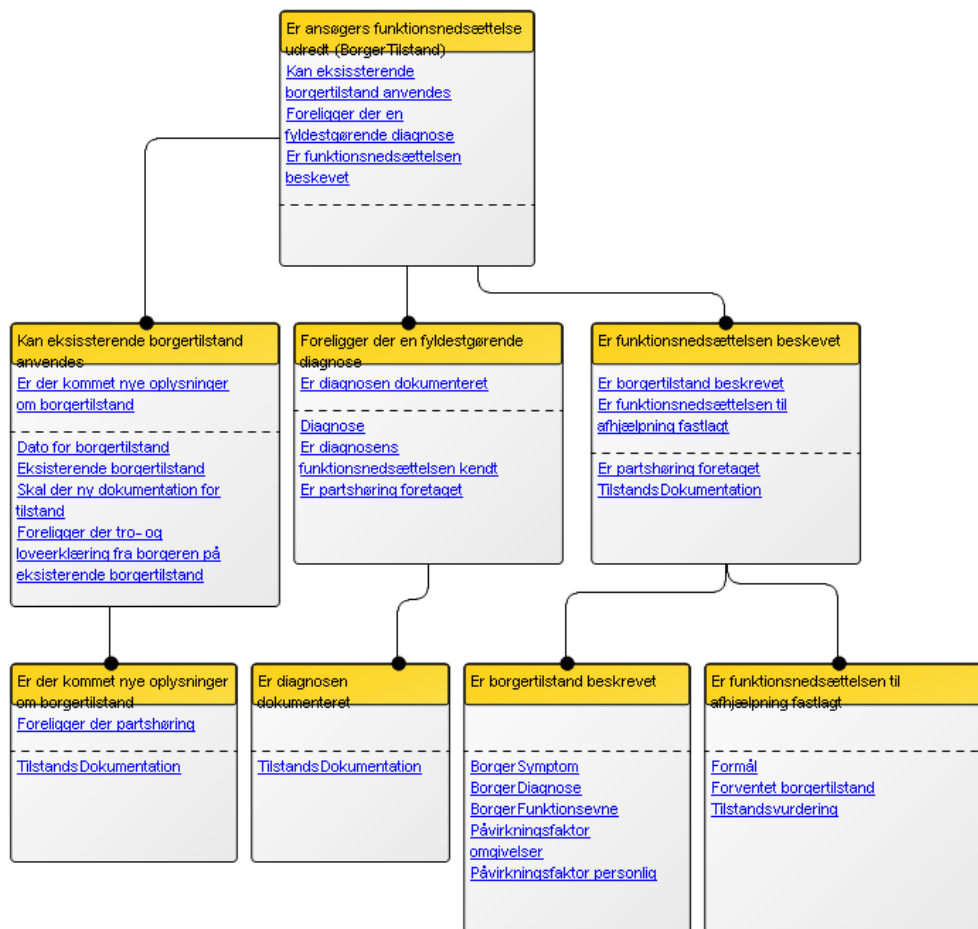
Appendix A – metodisk pointe: Adskil proces, data og regler

Forudsætningen for at vi får gavn af procesmønstre er, at vi bliver gode til at adskille tre elementer i forretningen: Proces, Data og Regler.

- *Processen* beskriver, *hvad* der skal udføres af arbejde og i hvilken rækkefølge (hvis der er en rækkefølge). Vi skal sørge for, at procesbeskrivelsen ikke kortlægger regler – som det fx ses, når et arbejdsgangdiagram indeholder et stort antal gateways (diamanter), der i praksis bare er regler.
- *Data* er de *objekter* som bearbejdes i processen. Der er naturligvis også processer, der bearbejder fysiske ting (jord, bygninger, mennesker m.v.). Men da vi her er orienteret mod digitalisering, holder vi os til data.
- *Regler* er her de forretningsregler, der definerer, *hvordan* data skal behandles, og hvad der er kriteriet for, at en procesopgave er færdigbearbejdet.



Fx kan vi have en proces ”Oplys sag” i forbindelse med en ansøgning om hjælpemidler. *Reglerne* definerer, at vi skal have afgjort om 1) funktionsevnen er væsentligt nedsat, 2) om hjælpemidlet vil give en væsentlig lettelse i hverdagen, og 3) om der findes et hjælpemiddel. Derudover kræver retssikkerhedsloven, at der 4) foretages en helhedsvurdering – altså om borgeren har andre behov end hjælpemidlet. For hver af disse 4 procesopgaver, er der så yderligere regler, fx kræver beslutningen om hvorvidt funktionsevnen er væsentlig nedsat, at det er dokumenteret. Beslutningstræet ser således ud:



Appendix B – de andre mønstre

Anmeldelse

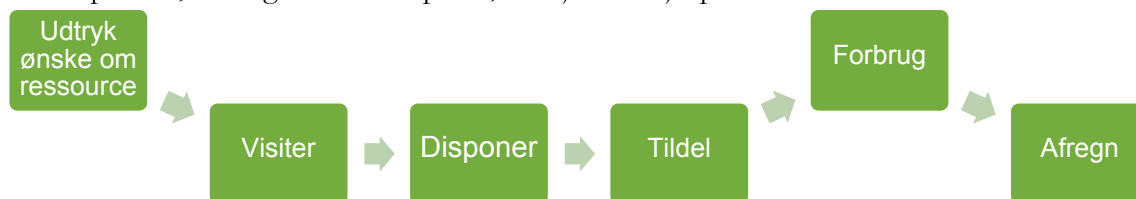
Ved anmeldelser henvender en borger sig til kommunen og oplyser et problem eller en tilstand, som borgeren mener kommunen skal tage sig af. Det kan være rotter, huller i vejene, en forladt bil, et forsømt barn og meget mere.



De centrale processer i kommunen er at prioritere tilsyn – dvs. egen observation eller oplysninger om det, som anmeldelsen handler om. Derefter foretages tilsynet, og herefter vurderes behovet for en indsats og der foretages en indsats.

Booking

Ved booking ønsker en person at anvende en begrænset ressource. Fx et sæde i et fly eller en biograf, eller i kommunal kontekst fx et lokale, en anden person, en daginstitutionspads, en hjemmehjælper m.v.



Brugeren udtrykker ønsker om ressource (det kan være ved at pege på en specifik ressource, eller ved at beskrive sit behov). Visitering betyder her, at det afgøres, om brugeren er en legitim anvender af ressourcen. Fx om man opfylder kriterierne for at kunne anvende lokale A, en hjemmehjælper, en bil o.s.v.

Hvis man er gyldig ansøger, disponeres ressourcen til brugeren. Hvis der er en ansøgningsfrist, afventes tildeling til alle ønsker om ressourcen er kommet ind, hvorefter ressourcen tildeles efter regler eller vurdering. Hvis der ikke er ansøgningsfrist, springes disponering over. Ressourcen forbruges og der afregnes evt.

Indsats ift. borgere

Sager med indsats ift. borgere dækker beskæftigelsesindsats, social indsats, sundhedsindsats, uddannelsesindsats m.v. Det afgørende i disse processer

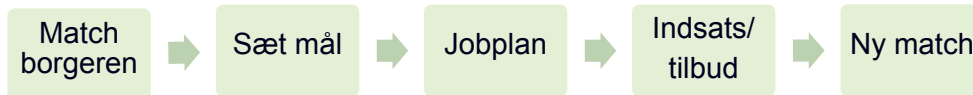
er, at der leveres en indsats, der ventes at bringe borgeren fra en tilstand til en bedre tilstand.



”Tilstanden” beskrives forskelligt fra område til område. I Sundhed beskrives den måske med en diagnose og en funktionsudredning, mens den ift. uddannelse beskrives med en testscore og i beskæftigelse måske med en matchkategori.

Når tilstanden er udredt, sættes et mål. Hvor skal vi hen? Der vælges en indsats, og den afvikles, hvorefter man igen kan måle tilstanden. De to forløb herunder illustrerer de forskellige sprogbrug, man anvender på forskellige ydelser – men det er den samme proces som vist ovenfor.

Beskæftigelse:



Udsatte børn og unge:

