

Team Online, Michael Sandal:

## 5 skridt mod en sammenhængende service - med respekt for borgerne

En afgørende forudsætning for at skabe en sammenhængende service med respekt for borgerne er en digitalisering af alle relevante arbejdsgange, så det bliver muligt, på rette tid og sted, at udveksle og genbruge data på tværs af sektorer. Baseret på erfaringerne med udviklingen af Bosted Systemet til de sociale specialinstitutioner, er der i dette notat fokuseret på 5 grundlæggende skridt, der kan fremme denne udvikling.

### 1. Udviklingsprojekter skal evalueres over en længere periode

For at forvaltninger og institutioner kan blive bedre til at sætte borgeren i centrum, er det nødvendigt til stadighed, at støtte udviklingsprojekter, hvor myndigheder, fagpersoner og teknologileverandører sammen kan udvikle de nødvendige redskaber til dokumentation og digitalisering. Udvikling på områder, hvor mennesker er i spil, tager tid. Derfor er det nødvendigt at acceptere en længere tidshorizont, når nye forsøg og tiltag skal evalueres. Samtidig er det vigtigt, at de evaluerede forsøg, der viser sig at virke, følges op, og at resultaterne af projekterne kommunikerer ud til andre på en systematisk og brugbar facon, lige som det er sket i forbindelse med projekt ESKJ i Region Midtjylland, hvor et lokalt projekt om udvikling af en elektronisk social klient journal er ført videre fra de enkelte institutioner via Århus Amt til den nye region.

**Case:** I 1999 startede et forløb, hvor den socialpædagogiske institution Lindebjerg satte sig for at udvikle et socialpædagogisk IT-værktøj, til at sikre den nødvendige dokumentation af indsats og effekt. Det har været en flerårig proces at definere behov og udvikle de relevante løsninger, en proces, som kun er lykkedes, fordi de relevante offentlige myndigheder har været med til at løfte og påvirke de lokale politikere og dermed skabt rammer for at udbrede gode digitale løsninger. Det havde desuden været umuligt at vurdere udbyttet og effekten af systemet i de første 3-4 år, fordi udviklingen af fagrelevante IT-værktøjer kræver et tæt samspil mellem fagpersoner, myndigheder og teknologileverandører for at sikre vidensdeling og brugerdreven innovation.

### 2. Staten skal i samarbejde med udvalgte teknologileverandører fastlægge åbne tekniske standarder for udveksling af data mellem sektorer og myndighedsniveauer

Åbne standarder er helt afgørende, når der skal etableres overskuelige og enkle adgange til det offentlige, der passer til borgernes behov og samtidig åbner mulighed for et sammenhængende forløb for borgere – også i skiftet mellem myndigheder og institutioner. Fælles åbne tekniske standarder gør det muligt at integrere systemer og udveksle data på tværs af ressortområder, så den relevante sagsbehandling til stadighed har adgang til de relevante data. Samtidig er det nødvendigt at inddrage relevante eksterne teknologileverandører, som kan være med til at kvalificere kravene til de åbne standarder.

**Case:** Uanset om sundhedsvæsenet og den sociale sektor ser på borgeren på forskellig vis, er det nødvendigt, at definere de fælles behov, der er for data mellem de to sektorer og samtidigt udvikle et fælles begrebsapparat, der gør det muligt for de to sektorer at kommunikere digitalt.

På misbrugsområdet opereres der f.eks. med to forskellige begrebsapparater, hvor informationer om borgeren defineres på én måde i sundhedsvæsenet og en helt anden måde i den sociale sektor, hvilket reelt gør det umuligt at udvikle fælles applikationer, der skal sikre udvekslingen af data, sammenhængende sagsbehandling, samt skabe grundlag for resultat- og effektmåling samt benchmarking, m.m.

- fra tanke til handling

### **3. Staten skal i højere grad involvere de private teknologileverandører i arbejdet med myndigheder, forvaltninger og institutioner om udvikling af løsninger**

Teknologi-leverandører sidder ofte inde med værdifuld viden om en række problemer, i kraft af deres konkrete arbejde med hverdagens udfordringer, som meget få i den offentlige forvaltning har. Derfor bør man sikre sig et endnu tættere samarbejde med teknologi-leverandørerne, så de kan rejse generelle problemstillinger og indgå i udvikling af og dialog om hensigtsmæssige løsninger. For at sikre en systematisk udbredelse af gode løsninger er det nødvendigt at udvikle samarbejdsmodeller, hvor private teknologileverandører kan indgå i længerevarende og forpligtigende samarbejder med offentlige myndigheder og institutioner. Hvis teknologileverandører skal kunne påtage sig ansvaret med at udvikle brugbare løsninger på brugernes betingelser, er det nødvendigt at begge parter sidder med ved bordet som ligeværdige partnere.

**Case:** Arbejdet med at udvikle det socialfaglige IT-system Bosted Systemet begyndte som et lokalt forsøg i tæt samspil mellem myndigheden Fyns Amt, institutionen Lindebjerg og teknologileverandøren Team Online. Siden har systemet været i konstant udvikling. Det har kun været muligt, fordi teknologileverandøren qua samarbejdet har haft løbende adgang til og et tæt samarbejde med slutbrugerne. Projektet er med tiden vokset til et klyngesamarbejde med deltagelse af myndigheder, vidensinstitutioner, organisationer og teknologileverandører, så projektet nu udgør en stærk kompetenceklynge på tværs af social- og sundhedssektoren med et stærkt regionalt og nationalt perspektiv, hvor målet er etableringen af et nationalt center for social- og sundhedsteknologi.

### **4. Grænserne mellem det social- og sundhedsområdet skal nedbrydes**

For at gøre overgangen mellem social- og sundhedssektor så smidig og sammenhængende som muligt og undgå spildtid er det helt afgørende, at alle relevante oplysninger om en borger til stadighed er tilgængelige for den relevante sagsbehandlende part. Det betyder, at datastrømmene mellem social- og sundhedsområdet - i endnu højere grad end i dag - skal standardiseres og integreres i de respektive fagsystemer ved hjælp af klare åbne standarder for udveksling af data.

**Case:** I regi af klyngesamarbejdet Social IT er der etableret et tæt samarbejde med Center for Sundheds-telematik. Ved at benytte de nationale MedCom-standarder for kommunikation på sundhedsdatanettet kan Bo- og aktivitetsstedet Lindebjerg i Aarup nu modtage ambulantomater, samt modtage og sende korrespondancebreve til og fra sundhedsvæsenet. Den digitale overførsel af korrespondancebreve og video med optagelser af beboernes epilepsianfald - direkte til Odense Universitetshospital - har forkortet sagsbehandlingstiden fra 14 dage til 1-2 dage.

### **5. Staten skal gennemføre lovgivning, der klart definerer og synliggør de fælles overordnede mål**

For at sikre samarbejdet mellem fx pædagoger og de sociale myndigheder er det nødvendigt at definere klare retningslinier for, hvordan man på tværs af forvaltninger og sektorområder i det offentlige sikrer alle relevante parter indblik i, hvordan man håndterer og dokumenterer handleplaner m.m. I dag ved den ene hånd sjældent, hvad den anden hånd gør. Konsekvensen er, at effekten af en indsats umuligt kan evalueres, når man end ikke har et samlet overblik over, hvilke aktuelle ydelser en borger modtager, og hvad målet for borgeren er.

**Case:** Indførelsen af § 111-handlingsplanerne i socialloven har sat gang i en næsten eksplosiv kvalitetsudvikling i den sociale sektor og skabt grundlag for digitalisering af de nødvendige arbejdsgange, der sikrer dokumentation og kommunikation mellem de ansvarlige parter, herunder borger og pårørende. Desuden er retssikkerheden styrket. Den entydige placering af ansvaret for de sociale institutioner i kommunerne understøtter denne udvikling.