

5.5.b. Bedre digital sagsbehandling på det specialiserede område (DHUV)

Målsætning

På det specialiserede socialområde er der behov for at sikre kvalitet i sagsbehandlingen og samtidig give kommunerne bedre muligheder for - gennem bedre overblik, dokumentation og statistik på området - at opnå en stærkere faglig og økonomisk styring.

KL og Social- og Integrationsministeriet har i fællesskab etableret et projekt, som udvikler og kravspecificerer IT-understøttede sagsbehandlings- og udredningsmetoder på udsatte voksne- og handicapområdet (DHUV-projektet).

Målsætningen er, at 2/3 af kommunerne har anskaffet sig DHUV-systemer med udgangen af strategiperioden.

Beskrivelse af initiativ

KL har sammen med Social- og Integrationsministeriet og en række kommuner udarbejdet en fælles kravspecifikation.

Det skal vurderes om der er basis for et fælleskommunalt udbud. Det foregår i givet fald i regi af KOMBIT.

Derudover er der behov for en række understøttede implementeringsaktiviteter:

- *Uddannelse* For at understøtte de lokale omstillingsprocesser er der behov for efteruddannelse af medarbejderne i de nye metoder. Denne efteruddannelse skal udvikles og gennemføres.
- *Markedsføring af kravspecifikationen i forhold til .it-leverandører.* Parallelt med understøttelsen af kommunale udbud markedsføres kravspecifikationen hos IT-leverandørerne. Hensigten er at leverandørerne løbende indarbejder elementer fra kravspecifikationen i nye versioner af deres systemer.

DHUV-projektet består af tre dele. En *kravspecifikation*, en *udredningsmetode*, der sikrer en systematisk og helhedsorienteret afdækning af borgerens samlede behov og identifikation af den relevante indsats og en *sagsbehandlingsmetode*, der sikrer en målrettet og smidig sagsbehandling på området, som lever op lovgivningen.

Gevinsterne ved at indføre DHUV afhænger således af, at it-understøttelsen udvides og metoderne og arbejdsprocesserne i projektet implementeres. Erfaringerne med digitalisering på socialområdet har vist, at der er en massiv udbredelses- og implementeringsudfordring, hvilket traditionelt har bremset udviklingen. Erfaringsmæssigt viser der sig blandt andre følgende problematikker:

- *Hvem går forrest?* Ofte vil man vente med at indkøbe systemer, indtil andre har testet det, og børnesygdommene er overstået.
- *Timing.* Timing passer ikke med de lokale planer
- *Implementeringsopgaven.* Ofte er man tilbageholdende pga. den efterfølgende implementeringsopgave.

Der er således stærkt behov for at understøtte implementeringen af DHUV i den enkelte kommune. Det forudsætter, at der systematisk tages højde for en række forhold. Det er blandt andet nødvendigt med tilpasning af arbejdsgange, at tilføre kompetencer til personalet og at tilrettelægge en organisatorisk understøttelse og forankring.

Økonomi

De økonomiske gevinster ved DHUV falder i to kategorier:

- *Administrative lettelser.* Gennem optimering af sagsprocesser og etablering af sammenhængende fagsystemer til it-understøttelse af den kommunale sagsbehandling på området forventes et betydeligt gevinstpotentiale som følge af administrative lettelser.
- *Effektiv indsats.* Anvendelse af udrednings- og sagsbehandlingsmetoderne indebærer en mere målrettet afdækning af borgerens behov og dermed bedre matchning af borger og indsats. Samtidig vil DHUV's bedre ledelsesinformation forbedre kapacitetsudnyttelsen og øge mulighederne for at sammenholde aktivitet og økonomi. Gevinsterne ved en mere effektiv indsats er herudover:
 - Bedre systematik for at sikre at borgerens krav på indflydelse og inddragelse opfyldes.
 - Bestilling af sociale tilbud med klare mål, så der kan følges op på at borgeren får noget ud af tilbuddene.
 - En målrettet indsats på baggrund af en god udredning.
 - En styrket ledelsesinformation og måling af effekt med henblik på bedre faglig og økonomisk styring.
 - Bedre kommunikation mellem borgeren, kommunens sagsbehandlere og udførerne.

Den forøgede systematik i sagsbehandlingen giver ligeledes et gevinstpotentiale, som kan være vanskeligere at kvantificere end de administrative lettelser. DHUV udgør et væsentligt bidrag til at øge kommunernes muligheder for styrbarhed.

Indsatsen gennemføres ved kommunal egenfinansiering. Finansiering af uddannelsesaktivitet med videre, forudsætter finansiering fra kommunerne.

Organisering og implementering

Indsatsen omkring fælles udbud er forankret i KOMBIT. Et eventuelt fælles udbud afholdes i første halvår af 2012.

KL og Social- og Integrationsministeriet forestår indsatsen omkring uddannelsesaktiviteter. Tidsplanen for uddannelsesaktiviteterne er fra primo 2012 til 2014.

Hertil kommer indsatsen i det metodesekretariat, som KL og Social- og Integrationsministeriet har oprettet til at understøtte kommunernes anvendelse af DHUV-metoden (Voksenudredningsmetoden).