



# Forprojekt vedr. digitalisering af handicap- og udsatte voksne- området.

Sammenfatning

Indenrigs- og Socialministeriet og KL

Maj 2009

Copyright © Deloitte Business Consulting A/S. All rights reserved.

#### Rapportens anvendelse

Denne rapport er alene udarbejdet til Deloitte's opdragsgiver ud fra det givne opdrag. Deloitte påtager sig intet ansvar for andres anvendelse af rapporten.

#### Kontakt

Spørgsmål til denne rapport's indhold kan stiles til:

- Mette Lindgaard, partner, telefon 36 10 26 53

#### Om Deloitte Business Consulting – Fra idé til virkelighed

Deloitte Business Consulting fokuserer på udvikling og effektivisering af kundernes organisation, kerneprocesser, økonomistyring og it for at bidrage til realisering af kundernes strategiske målsætninger.

Vi kender den offentlige sektor til bunds og kombinerer vores faglige kompetencer med evnen til at lede, styre og gennemføre projekter i et politisk miljø. Det kan være som rådgivere eller som ansvarlige for processer fra idéstadiet til implementering.

Deloitte er Danmarks største revisions- og rådgivningsfirma. Vi tilbyder en bred vifte af ydelser og kombinerer konsulentrollen i Deloitte Business Consulting med Deloitte's kompetencer inden for revision, skat og finansiering. Det giver vores kunder en unik mulighed for at få integrerede løsninger, som er skræddersyet til de enkelte opgaver.

Vi er en del af den globale virksomhed Deloitte Touche Tohmatsu med 165.000 medarbejdere på verdensplan. Vi udvikler og deler viden på tværs af kontorer i mange lande. Inspirationen fra udlandet kombineret med systematisk metodeudvikling på tværs af landegrænser sikrer, at vores løsninger altid tager udgangspunkt i den seneste viden. Det er forudsætningen for, at vi i dag og i fremtiden kan være en attraktiv og værdiskabende rådgiver.

Deloitte Business Consulting A/S

Telefon 36 10 20 30

Fax 36 10 20 40

E-mail: [businessconsulting@deloitte.dk](mailto:businessconsulting@deloitte.dk)

[www.deloitte.dk](http://www.deloitte.dk)

#### Besøgsadresse

Weidekampsgade 6  
2300 København S

#### Postadresse

Deloitte Business Consulting A/S  
Postboks 1600  
0900 København C

# 1. Indledning

Forprojekt vedrørende digitalisering af handicap- og udsatte voksne-området er igangsat af Indenrigs- Socialministeriet, KL og Danske Regioner og skal danne baggrund for et egentligt digitaliseringsprojekt på området.

Målet med digitaliseringen er at skabe grundlaget for en sammenhængende og helhedsorienteret indsats med borgeren i centrum. Det egentlige digitaliseringsprojekt skal således sikre etablering af it-understøttelse af den kommunale sagsbehandling med henblik på bedre overblik og mere systematik i sagsbehandlingen og leverancen af sociale tilbud, bedre ledelsesinformation og smidig kommunikation mellem de relevante aktører, herunder koordinering af indsatsen mellem myndighed og udfører.

I lyset af de omfattende ressourcer, der anvendes på handicap- og udsatte voksne-området, og den store kompleksitet i opgaveløsningen, som er af afgørende betydning for mange borgere, er der et stort kommunalt behov for bedre it-understøttelse. Digitaliseringen af området indgår således også som et element i den fællesoffentlige strategi for digitalisering på det sociale område, ligesom utallige analyser peger på behovet for it-understøttelse.

Forprojektet omfatter fem hovedleverancer, herunder:

- Kortlægning af arbejdsgange og kommunikationsstrømme
- Udvikling af en faglig struktur for god sagsbehandling på handicap- og udsatte voksne-området (fælles begreber)
- Oplæg om samlet it-arkitektur
- Projektplan for det samlede digitaliseringsprojekt fra medio 2009 og 2½-3 år frem samt
- Udvikling af en business case for det samlede digitaliseringsprojekt.

Forprojektet er gennemført med inddragelse af i alt 20 kommuner, jf. boksen til venstre.

Kommunerne har deltaget i et samlet netværk, som har givet input til processen og løbende er blevet inddraget i afprøvning, validering og perspektivering af projektets leverancer.

De fem leverancer er afrapporteret særskilt i projektet. Nedenfor præsenteres en kort sammenfatning af hovedpointer i forhold til hver leverance.

- 
- |                 |                     |
|-----------------|---------------------|
| • Aalborg       | • Næstved           |
| • Aarhus        | • Nyborg            |
| • Frederiksberg | • Odense            |
| • Gentofte      | • Ringkøbing-Skjern |
| • Gladsaxe      | • Roskilde          |
| • Haderslev     | • Rudersdal         |
| • Helsingør     | • Stevns            |
| • Kalundborg    | • Thisted           |
| • København     | • Tønder            |
| • Morsø         | • Vejle             |
-

## 2. Kortlægning

Kortlægningen omfatter en beskrivelse af kommunernes praksis på handicap- og udsatte voksne-området med særligt fokus på myndighedsopgaverne – arbejdsgange i sagsbehandlingen, sagsgennemgang, kommunikationsstrømme m.m. Endvidere beskrives den nuværende it-understøttelse på området, konsekvenserne af it-understøttelsen i forhold til arbejdsgange, kommunikation m.m. samt mulighederne for optimering gennem it.

Nedenfor samles kort op på hovedpointer fra kortlægningen.

### Organisering af handicap- og udsatte voksneområdet

Organiseringen af området har betydning for sagsbehandlerens mulighed for at samarbejde, systemunderstøttelsen på området, adgangen til oplysninger om målgrupper, indsatser (ydelser og tilbud) m.m.

Således kan der peges på en række konsekvenser af den nuværende organisering, herunder at: Der er begrænset mulighed for at skabe overblik over borgersager på tværs af forvaltninger og afdelinger, at der savnes mulighed for at udveksle relevante oplysninger på tværs af systemer og fagområder, at samarbejdet på tværs af enheder besværliggøres ved manglende snitflader mellem systemer, samt at der er begrænset mulighed for løbende opfølgning på aktiviteter og ikke mindst koblingen til udgifter.

### Kortlægning af arbejdsgange, kommunikationsstrømme og it

I forbindelse med kortlægningen er der i samarbejde med udvalgte projektkommuner gennemført en analyse af sagsgange og it-anvendelse på de relevante ydelsesområder under Serviceloven med udgangspunkt i de overordnede faser i sagsbehandlingsprocessen, herunder:



De enkelte faser i sagsbehandlingen er beskrevet, som de foregår i dag med særligt fokus på at belyse generelle tendenser og forskelle på tværs af ydelsesområder. Herudover er der gennemført en analyse af udvalgte sager med henblik på at koble beskrivelserne til praksis og identificere udfordringer i forhold til arbejdsgange og dokumentation.

Kortlægningen peger på en række generelle udfordringer i sagsbehandlingen i forhold til de nuværende redskaber, procedurer m.m. Herunder peges der bl.a. på at:

- Afdækningen af borgerens behov (udredningen) er ikke understøttet af systematiske metoder og er derfor meget varierende i omfang og indhold.

- Handleplaner anvendes meget uensartet og opfølgningen på sagerne dokumenteres ikke systematisk og konsekvent.
- It-systemerne på området understøtter ikke arbejdsgangene, og deres opsætning og anvendelse betyder, at det er svært at følge en enkelt sag eller få overblik over sager.
- Det er unødigt tidskrævende for sagsbehandlerne at kommunikere med interne og eksterne samarbejdspartnere (andre afdelinger, leverandører, læger, hospitaler m.m.), idet kommunikationen kun i begrænset omfang understøttes af de nuværende systemer. Dette bidrager til, at sagsbehandlingen ofte er langstrakt og betyder unødigt ventetid for borgerne.
- Der savnes basal ledelsesinformation på området, som kan belyse målgrupper, aktiviteter og udgifter.

### **En generisk model for sagsbehandling**

De udfordringer som kortlægningen peger på kan til dels håndteres ved at skabe en mere sammenhængende og målrettet it-understøttelse på området. Der er dog også behov for at justere i sagsgange og aktiviteter for at dokumentere, at sagsbehandlingen lever op til lovgivningen, at der er et relevant og dækkende grundlag for opfølgning, adgang til ledelsesinformation m.m.

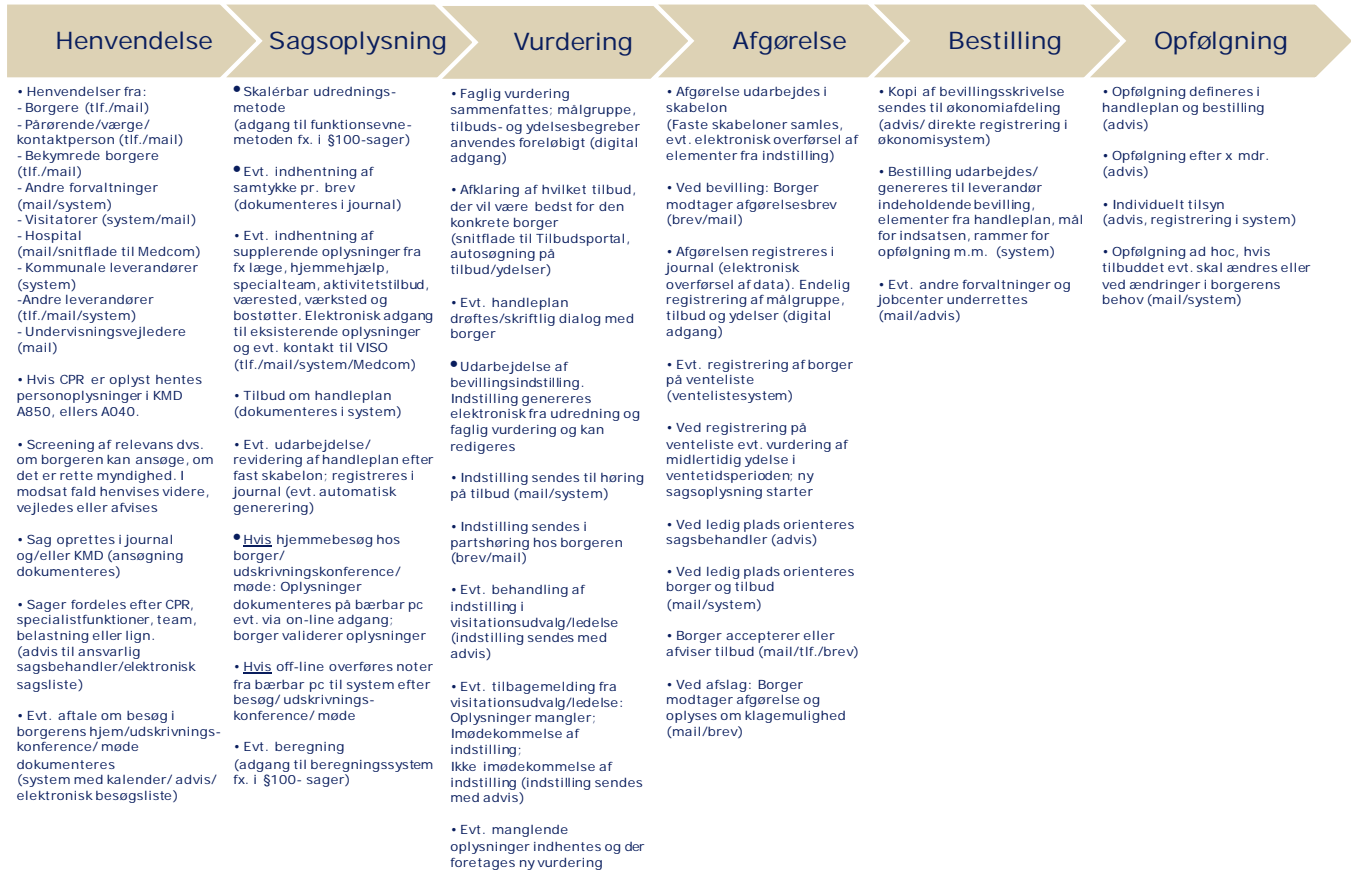
Der er derfor i forbindelse med foranalysen udviklet en generisk model, som rummer aktiviteterne i sagsbehandlingen på tværs af ydelsesområderne på handicap- og udsatte voksne-området. Den generiske model tilgodeser en mere helhedsorienteret tilgang til sagsbehandlingen og rummer alle faser i sagsbehandlingen på tværs af ydelsesområder. Samtidig er den generiske model et godt udgangspunkt for en eventuel udvikling af en egentlig metode til at understøtte sagsbehandlingen på området.

Den generiske model søger at tage højde for en række af de problemstillinger, som kortlægningen har afdækket, herunder at skabe mere smidige sagsgange, som giver overblik og understøtter en målrettet og effektiv proces. Herudover er det et væsentligt aspekt i modellen, at processerne er skalerbare, således at de kan tilpasses den enkelte borgers behov og kompleksiteten i den enkelte sag. Endvidere er det et bærende princip i modellen, at arbejdsprocesser og kommunikation så vidt muligt er it-understøttet, hvilket ikke er tilfældet i dag, og at dokumentationen, hvor det er relevant, genbruges, således at der undgås dobbeltregistrering.

Det er samtidig hensigten, at den generiske model – inden for lovens rammer – skal suppleres med en mere tværgående adgang til data, som på tværs af afdelinger, forvaltninger og ikke mindst på tværs af systemer kan give overblik over borgersager.

Endelig tilgodeser modellen, at der i modsætning til i dag kan registreres strukturerede data om blandt andet målgrupper, tilbud og ydelser m.m., som kan skabe grundlag for relevant ledelsesinformation.

## Generisk model: Handicap og udsatte voksne



### 3. Faglig struktur: Begrebsudvikling

Formålet med begrebsudviklingen er at skabe en faglig struktur for god sagsbehandling på handicap- og udsatte voksne-området. Den faglige struktur har til formål at sikre:

- At alle relevante aktører forstår det samme ved de samme termer, herunder understøtte den faglige proces med at beskrive borgeren og tildele de rette ydelser og tilbudstyper til borgeren samt koordinere og følge op på den indsats, som iværksættes i forhold til borgeren på tværs af sagsbehandlere og faggrupper.
- Udtræk af relevant, præcis og valid ledelsesinformation, eksempelvis data vedrørende aktiviteter, målgrupper, udvikling i behov, effekter m.m.

Desuden skal begreberne kunne anvendes i kommunernes rammeaftaler. Begrebsarbejdet forventes ligeledes at blive benyttet i forbindelse med dokumentationsprojektet (national indberetning) og til lokal og regional kapacitetsplanlægning, blandt andet i form af opgørelse af antal af forskellige målgrupper samt udviklingen heri.

I udviklingen af begreber er der taget højde for, at der skal være balance mellem det teoretiske terminologiarbejde og det socialfaglige arbejdsprog med henblik på relevans og praktisk anvendelighed i forhold til brugen af begreberne. Desuden er begreberne udarbejdet med udgangspunkt i det begrebsarbejde, som ligger til grund for Tilbudsportalen og begrebsarbejdet på det sociale område i øvrigt, jf. blandt andet de begrebsapparater, som ligger på socialebegreber.dk.

Samtidig er begreberne valgt ud fra et princip om at dække de relevante målgrupper, ydelser og tilbud, som en borger på handicap- og udsatte voksne-området omfattes af og har brug for. Begreberne skal med andre ord gøre det muligt at gennemføre en sagsbehandling, hvor borgeren kan:

- Tildeles en eller flere relevante ydelser, som kan imødekomme borgerens behov.
- Tildeles et eller flere tilbud, som kan levere de tildelte ydelser.
- Omfattes af en eller flere målgrupper, som karakteriserer borgerens funktionsnedsættelse og/eller problem i relation til afgørelsen.

Endelig er der i udviklingen af begrebsapparatet taget højde for de særlige forhold på handicap- og udsatte voksne-området, herunder at målgrupperne både er meget forskelligartede og i nogle tilfælde ikke kan give udtryk for eller vurdere deres behov, samt at ydelserne både kan omfatte enkeltstående ydelser og en kombination af ydelser, herunder ydelser givet i kombination med socialpædagogisk støtte.

Der er i forprojektet udviklet et førstegenerationskatalog over begreber for henholdsvis målgrupper og indsatser (tilbud og ydelser) på handicap- og udsatte voksne-området. Begrebsudviklingen er sket i tæt samarbejde med en række projektkommuner, men er endnu ikke afprøvet i den egentlige sagsbehandling.

Målgruppeklassifikationen er inddelt i tre overordnede begreber, henholdsvis *aldersgruppe*, *funktionsnedsættelse* (handicap - fysisk såvel som psykisk),) og *socialt problem* med tilhørende underbegreber. De tre overordnede begreber giver tilsammen den nødvendige karakteristik af en borger.

Begreber for *tilbud* skal forstås som den organisatoriske ramme, inden for hvilken en eller flere ydelser leveres til borgeren. Et synonym for tilbud er en leverandør. Begreber for *ydelser* beskriver de lovbestemte ydelser på handicap- og udsatte voksne-området. Begreberne er yderligere valgt med henblik på at give den enkelte sagsbehandler det nødvendige overblik over de typer af ydelser, som en borger inden for en eller flere målgrupper på handicap- og udsatte voksne-området har behov for i forhold til at håndtere en nedsat funktionsevne og/eller et socialt problem.

Nedenfor fremgår de udviklede begreber for henholdsvis målgrupper, tilbud og ydelser:

## Målgrupper

- **Aldersgruppe**
  - 18-19 år
  - 20-23 år
  - 24-25 år
  - 26-29 år
  - 30-39 år
  - 40-49 år
  - 50-59 år
  - 60-65 år
- **Funktionsnedsættelse**
  - Fysisk funktionsnedsættelse
    - Mobilitetsnedsættelse
    - Synsnedsættelse
    - Hørenedsættelse
    - Kommunikationsnedsættelse
  - Psykisk funktionsnedsættelse
    - Intellektuel/kognitiv forstyrrelse
      - Demens
      - Hjerneskade
        - Medfødt hjerneskade
        - Erhvervet hjerneskade
      - Udviklingsforstyrrelse
        - ADHD
        - Autismespektrum
      - Udviklingshæmning
    - Sindslidelse
      - Angst
      - Depression
      - Forandret virkelighedsopfattelse
      - Personlighedsforstyrrelse
      - Spiseforstyrrelse
- **Socialt problem**
  - Problematisk adfærd
    - Seksuelt krænkende adfærd
    - Indadreagerende adfærd
    - Selvskadende adfærd
    - Udadreagerende adfærd
  - Hjemløshed
  - Kriminalitet
    - Ikke personfarlig kriminalitet
    - Personfarlig kriminalitet
  - Misbrug
    - Alkoholmisbrug
    - Stofmisbrug
    - Medicinmisbrug
  - Prostitution
  - Voldsramt
  - Seksuelt misbrugt
  - Tilknytningsforstyrrelse
  - Social isolation



## Tilbud

- **Dagtilbud til voksne**
  - Aktivitets- og samværstilbud
  - Beskyttet beskæftigelse
  - Uddannelsestilbud
- **Ambulant tilbud til voksne**
- **Botilbud til voksne**
  - Længerevarende botilbud til voksne
    - Sikret botilbud
  - Plejehjem
  - Almen bolig
    - Plejebolig
  - Bofællesskab
  - Midlertidigt botilbud til voksne
  - Behandlingstilbud
  - Forsorgshjem/herberg
  - Krisecenter
  - Rehabiliteringstilbud

## Ydelser

- **Socialpædagogisk støtte**
  - Praktiske opgaver i hjemmet
  - Personlig pleje
  - Kost/indkøb
  - Administration
  - Medicinhåndtering
  - Kontakt/samvær
  - Uddannelse/beskæftigelse
  - Varetagelse af forælderrollen
- **Behandling/træning**
  - Talepædagogisk behandling
  - Psykologisk behandling
  - Terapi
  - Misbrugsbehandling
    - Alkoholmisbrugsbehandling
    - Alkoholmisbrugsbehandling - underkastet behandlingsdom
    - Stofmisbrugsbehandling
    - Stofmisbrugsbehandling - underkastet behandlingsdom
  - Psykiatrisk eller anden speciallægelig behandling
    - Underkastet behandlingsdom
  - Socialpædagogisk behandling
    - Underkastet behandlingsdom
    - Underkastet ungdomssanktion
  - Genoptræning
  - Vedligeholdelsestræning
  - Botræning
  - Mobilitytræning
- **Aktivitets- og samværsydelse**
- **Rådgivning**
- **Beskyttet beskæftigelse**
- **Ophold**
  - Midlertidigt ophold
  - Aflastning
  - Udslusning
  - Længerevarende ophold
- **Undervisning**
  - Individuel undervisning
  - Kompenserende specialundervisning
  - Ungdomsuddannelse for unge med særlige behov
- **Støttepersonordninger**
  - Kontaktperson til døvblinde
  - Ledsageordning
  - Hjælpeordning (BPA)
- **Praktisk hjælp**
- **Personlig hjælp**
- **Kontantydelse**
  - Merudgift
- **Hjælpemiddel**
  - Særligt personlige hjælpemiddel
    - Kropsbåret
    - Ikke-kropsbåret
  - Forbrugsgoder
  - Støtte til boligindretning
  - Støtte til køb af bil
  - Støtte til individuel befordring

## 4. It-arkitektur

Visionen for den fremtidige it-understøttelse af handicap- og udsatte voksne-området skal anvendes som en rettesnor for etableringen af en fælles it-arkitektur, herunder angive de principper, der skal ligge til grund for valg af arkitektur.

Visionen for it-udviklingen inden for handicap- og udsatte voksne-området er udarbejdet med henblik på at imødekomme de udfordringer, som området står over for i dag og i fremtiden, både for den enkelte borger, sagsbehandleren og den daglige ledelse af området.

Visionen for it-understøttelsen af handicap- og udsatte voksne-området:

Handicap- og udsatte voksne-området skal understøttes effektivt af en fleksibel og åben it-arkitektur, der tilgodeser den enkelte kommunes behov, herunder digital kommunikation med relevante interessenter.

Målet med digitaliseringen er at skabe grundlaget for en sammenhængende og helhedsorienteret indsats med borgeren i centrum.

Derfor skal it-arkitekturen:

- Understøtte bedre overblik og mere systematik i sagsbehandlingen og leverancen af sociale tilbud.
- Understøtte en målrettet indsats på baggrund af valide og opdaterede oplysninger.
- Understøtte udtræk af ledelsesinformation og måling af effekt med henblik på bedre faglig og økonomisk styring.
- Lette kommunikationen mellem relevante interessenter, herunder borgeren, kommunens sagsbehandlere, andre sektorområder internt i kommunen, sundhedsvæsenet, leverandører og centrale myndigheder.

### **Principper for it-understøttelsen**

Mulighederne for at realisere visionen for it-understøttelsen på handicap- og udsatte voksne-området skal ses i tilknytning til den markedsbaserede udbredelsesmodel, der påtænkes anvendt, og de overordnede principper for arbejdet med it-understøttelse, som i øvrigt gælder for det sociale område.

Overordnet set opereres der i arbejdet med standardisering på det sociale område med en række principper:

- Den fælles arkitektur etableres og implementeres med respekt for de allerede foretagne investeringer.
- It-løsninger etableres med udgangspunkt i forretningens behov.
- Strategiske it-investeringer og -initiativer skal tage udgangspunkt i den fælles arkitektur.
- Den fælles it-arkitektur tager udgangspunkt i og understøtter fællesoffentlige og tværgående initiativer.
- Der anvendes en komponentbaseret it-arkitektur.
- Dokumentation af arkitektur og standarder deles med og stilles til rådighed for andre myndigheder.
- Der sker en løbende overvågning af og opfølgning på den teknologiske udvikling.

Disse principper er formuleret med udgangspunkt i det gældende markedsparadigme, som både den fællesoffentlige nationale strategi og digitaliseringsstrategien på det sociale område er et udtryk for, og som også er klart udtrykt i KL's "Kommunernes digitale strategi"

### **Modulbaseret It-arkitektur**

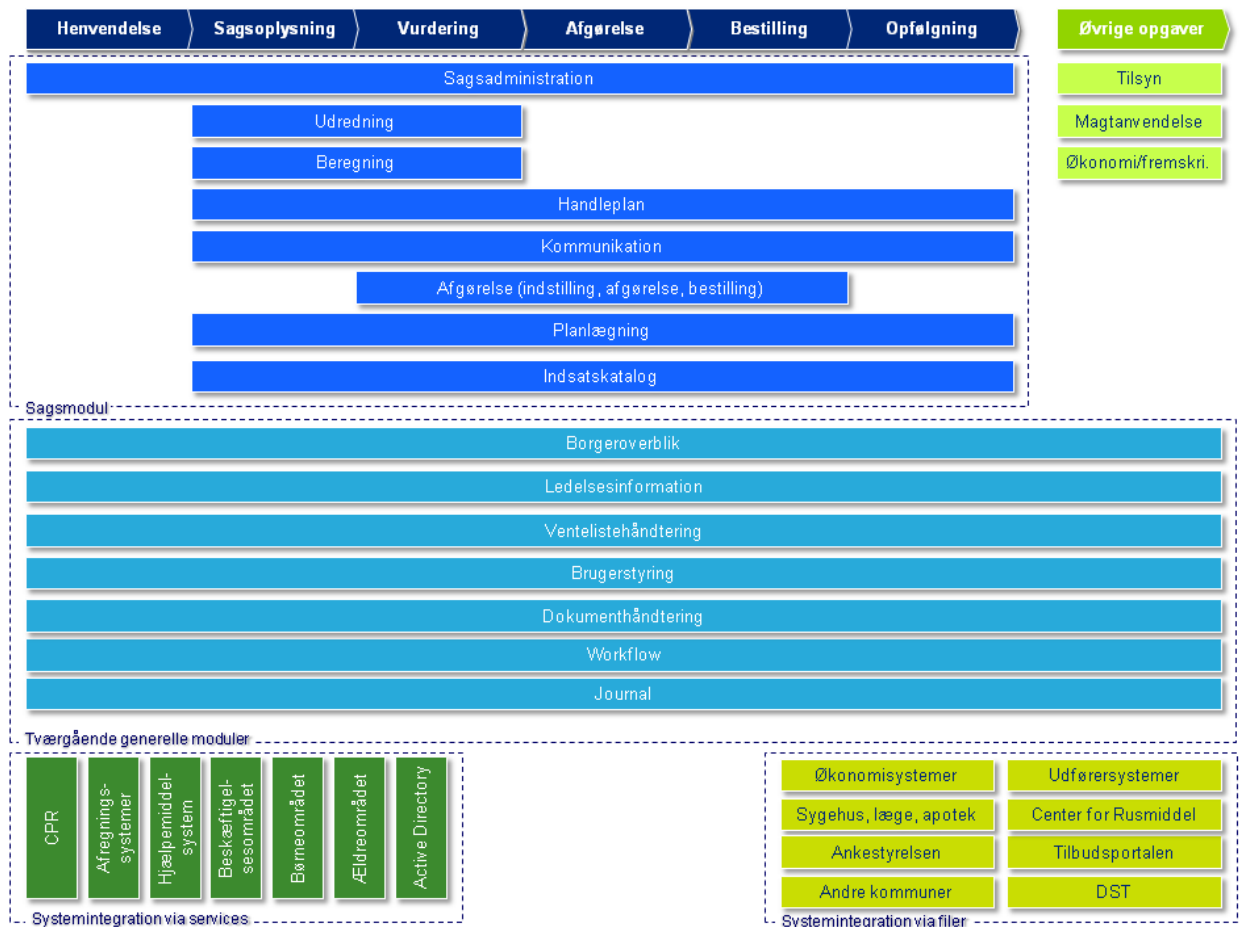
Da arkitekturen skal kunne fungere i samtlige landets 98 kommuner og respektere de it-investeringer, der allerede er foretaget i videst muligt omfang, jf. it-visionen, er det centralt, at arkitekturen beskrives på en måde, som gør det muligt at implementere denne i kommunernes forskelligartede miljøer.

It-arkitekturen beskrives som en modulbaseret applikationsarkitektur<sup>1</sup>, idet denne model opfylder kravene til løsningen. Arkitekturen er baseret på kortlægningen af kommunale arbejdsgange og it-anvendelse og på den generiske sagsbehandlingsmodel.

Den modulbaserede applikationsarkitekturmodel er teknologiuafhængig, hvilket gør det muligt for de enkelte kommuner at tilpasse løsningen til deres konkrete it-arkitektur. Moduler skal i denne sammenhæng forstås som it-systemer, der enten kan fungere for sig selv, eller indbygges i andre it-systemer, hvor modulet vil fungere som en integreret del af systemet. Modulerne er opbygget af en eller flere funktioner, der udfører bestemte opgaver, fx at understøtte udarbejdelsen af handleplaner, jf. figuren nedenfor.

---

<sup>1</sup> Svarer til leverance "C2. Applikationsarkitektur" i OIO EA-metoden.



Arkitekturen består af et sagsmodul med funktioner målrettet sagsbehandling, moduler vedrørende øvrige opgaver, som ikke er relateret til den generiske sagsbehandlingsmodel, samt en række tværgående generelle moduler, der kan anvendes inden for alle områder i kommunen.

Endvidere angiver it-arkitekturen, hvilke integrationer der skal etableres, herunder om de skal etableres som systemintegrationer (servicekald) eller som filudvekslinger.

### Trinvis implementering

Implementeringen af it-arkitekturen vil være en forholdsvis stor opgave for kommunerne, idet arkitekturen er forholdsvis kompleks med mange moduler og grænseflader mellem modulerne og til andre systemer.

Det forventes derfor, at implementeringen af it-arkitekturen vil foregå i en række trin både for at håndtere koordineringen med allerede planlagte og igangsatte initiativer i kommunerne og for at imødegå risici forbundet med implementeringen af it-arkitekturen.

Det vurderes, at det mest sandsynlige scenarie er en implementering i tre trin, hvor den mest grundlæggende funktionalitet omkring sagsbehandlingen etableres i trin 1, mens den mere avancerede funktionalitet, som bl.a. omfatter snitflader, etableres i trin 2 og færdigudbygges i trin 3. De tre trin forventes implementeret over 5-7 år, afhængig af kommunernes forskellige forudsætninger og ambitioner på området. Det skal dog understreges, at implementeringen kan forløbe hurtigere.

## 5. Projektplan

Udarbejdelsen af en detaljeret projektplan for det samlede digitaliseringsprojekt tager udgangspunkt i de tidligere leverancer fra forprojektet, herunder særligt kortlægningen og it-arkitekturen.

Der er som udgangspunkt identificeret tre særskilte indsatsområder for det fremtidige digitaliseringsprojekt, herunder:

- **Sagsbehandlingsmetode:** Udvikling af en metode til understøttelse af en målrettet og lovmedholdelig sagsbehandling.
- **Udredningsmetode:** Udvikling af en metode til at understøtte en systematisk afdækning af borgerens behov og identifikation af den relevante indsats.
- **It-understøttelse:** Etablering af it-arkitekturen, herunder udvikling af kravspecifikationer til it-understøttelse af de moduler, som indgår i den overordnede it-arkitektur.

De tre indsatsområder hænger tæt sammen og understøtter samlet set en god varetagelse af myndighedsopgaven på handicap- og udsatte voksne-området:



### Sagsbehandlingsmetode

Formålet med udvikling af en sagsbehandlingsmetode er at sikre en fast systematik i sagsbehandlingen, tilgodese en relevant sagsoplysning, synliggøre myndighedsrollen og borgeren i sagsbehandlingen samt sikre en hensigtsmæssig dokumentation og gode afgørelser og handleplaner. Metoden skal således både bidrage til at sikre, at de centrale dokumenter indeholder de rigtige elementer, kommunikerer hensigtsmæssigt til modtageren (borgeren, tilbuddet m.m.) og sikrer lovmedholdelighed.

I forbindelse med sagsbehandlingsmetoden skal der udvikles skabeloner til at understøtte udarbejdelsen af centrale dokumenter, autogenerering af elementer, automatisk registrering af centrale dokumenter i journalen m.m.

## **Udredningsmetode**

Der er i forbindelse med både en tidligere foranalyse og forprojektet peget på, at der er behov for en udredningsmetode på handicap- og udsatte voksne-området. Metoden udgør et centralt element i sagsbehandlingen, idet den skal understøtte en systematisk, ressourcefokuseret og dækkende afdækning af borgernes behov, ensartet begrebsanvendelse samt dokumentation af strukturerede data som grundlag for vurdering (og ledelsesinformation).

Kommunerne har i forbindelse med forprojektet fremhævet det presserende behov for en udredningsmetode og ønsker herunder en genkendelig ramme (som er målrettet området), strukturerede data på centrale områder, en systematisk og ressourceorienteret vurdering af funktionstab gennem anvendelsen af en skala, en skalerbar proces, der kan målrette forskellige behov og ansøgninger samt sikring af en hensigtsmæssig sagsoplysning.

I forhold til både sagsbehandlingsmetode og udredningsmetode vil der skulle træffes en række strategiske valg i forbindelse med det videre arbejde, herunder i hvilket omfang der bygges videre på eksisterende erfaringer og metoder samt omfanget af afprøvning. Projektplanen præsenterer således et forslag til, hvordan udvikling af henholdsvis en sagsbehandlingsmetode og en udredningsmetode overordnet kan gribes an.

## **It-udvikling**

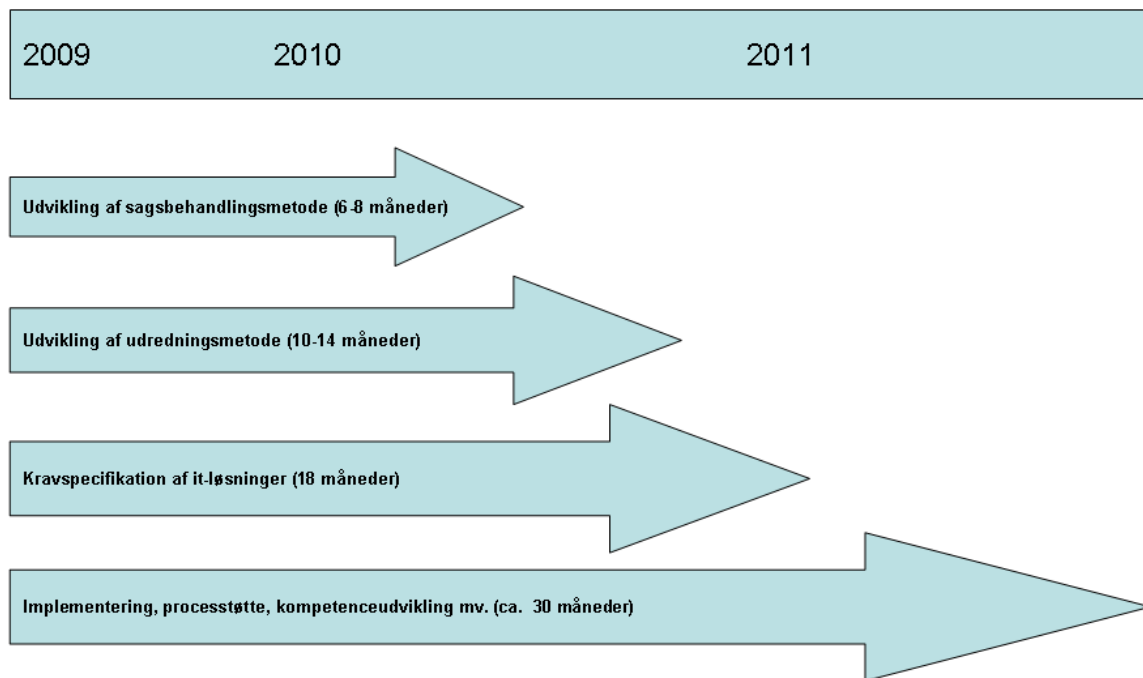
For at sikre en ensartet og sammenhængende it-arkitektur på handicap- og udsatte voksne-området har Indenrigs- og Socialministeriet og KL besluttet at stimulere markedsudviklingen og støtte op omkring kommunernes it-udvikling ved blandt andet at specificere, hvilke funktioner modulerne i it-arkitekturen bør indeholde.

Projektet skal sikre, at der udvikles sammenhængende systemer på tværs af handicap- og udsatte voksne-området, som understøtter og fremmer brugen af den generiske sagsbehandlingsmodel, sagsbehandlingsmetoden og udredningsmetoden. Projektet skal endvidere understøtte kommunernes anskaffelse af systemer, der passer ind i den udarbejdede it-arkitektur, og som kommunerne kan tilpasse lokale behov.

Endelig skal projektet stimulere markedet, således at eksisterende systemer videreudvikles i henhold til den udarbejdede it-arkitektur, og gør det muligt for leverandørerne at udvikle nye systemer på de områder, hvor der ikke i dag er it-understøttelse.

Specifikationer af moduler i it-arkitekturen er dog blot en del af de aktiviteter, der bør gennemføres for at sikre etableringen af den samlede it-arkitektur for området.

Herudover skal projektet bidrage med processtøtte i forbindelse med anskaffelse og implementering og dermed understøtte kommunernes mulighed for at realisere en forbedret it-understøttelse. Projektplanen præsenterer formål, aktiviteter, leverancer og forløb i forhold til de tre indsatsområder. Planen omfatter endvidere et samlet overblik over tidsplan og milepæle for de tre indsatsområder. Projektet er inddelt i en række overordnede faser over en projektperiode på i alt 2 ½ - 3 år, jf. nedenstående figur:



### Centrale forudsætninger for planen

Projektplanen er udarbejdet med afsæt i en række centrale forudsætninger:

- Kommunerne efterspørger allerede i dag it-understøttelse på området. Ligeledes er en række leverandører allerede i gang med at udvikle og sælge løsninger. Planen skal derfor komprimeres så meget som muligt.
- Der er forskellige leverandører, som må formodes at være interesserede i at udvikle løsninger til området. Leverandørerne har forskelligt systemmæssigt udgangspunkt og vil derfor sandsynligvis være interesserede i at gå i gang med forskellige moduler først. Projektet baseres derfor på en markedsbaseret udbredelsesmodel, hvor der på forskellig vis kan bygges videre på de nuværende løsninger i den enkelte kommune, hvormed det sikres, at kommunernes it-investeringer respekteres og nyttiggøres.



- De endelige specifikationer kan først udarbejdes, når sagsbehandlings- og udredningsmetoderne er udviklet. Ikke desto mindre kan it-udviklingen i vidt omfang foregå parallelt med udviklingen af de to nævnte metoder.
- Standardiseringsarbejdet i form af etablering af begreber er centralt for it-understøttelsen. Således skal der udarbejdes tværgående begrebs- og datamodeller, som skal danne grundlag for it-udviklingen, herunder for integration mellem moduler og systemer, med henblik på udveksling af data mellem forskellige myndigheder og interessenter i sagsbehandlingsforløbet. Datamodellen bygger videre på de tværgående begrebsmodeller, hvorfor det er centralt at der foretages koordinering på tværs af indsatsområderne.

## 6. Business case

Business casen tager udgangspunkt i de forudgående leverancer i forprojektet. Formålet er at vurdere, om man kan forvente, at der er økonomisk grundlag for at påbegynde et egentligt digitaliseringsprojekt på handicap- og udsatte voksne-området. Business casen skal derfor ses som en indledende vurdering med henblik på at skabe et strategisk beslutningsgrundlag i forlængelse af forprojektet.

Udbredelsesmodellen tager således her udgangspunkt i en markedsbaseret model, hvor der på forskellig vis kan bygges videre på de nuværende løsninger i den enkelte kommune, og dermed at kommunernes it-investeringer respekteres og nyttiggøres.

Udbredelsesmodellen er en væsentlig forudsætning for business casen, idet den medfører, at de forretningsmæssige konsekvenser i høj grad vil være afhængige af ønskerne, ambitionsniveauet og udgangssituationen i den enkelte kommune. Realiseringen af gevinstpotentialet vil ligeledes være afhængig af det ledelsesmæssige fokus og styring i den enkelte kommune i forbindelse med selve implementeringen. Dette afspejles i opgørelsen af fordele for den enkelte kommune og for handicap- og udsatte voksne-området som sådan – og i forhold til opgørelsen af it-investeringer for den enkelte kommune.

Business casen beskriver de omkostninger, der er identificeret i forhold til digitaliseringen af handicap- og udsatte voksne-området, de gevinster, som digitaliseringen vil medføre samt potentielle risici, som der skal tages højde for i forbindelse ved digitaliseringen.

### Potentielle gevinster

Der er identificeret en række potentielle gevinster i forhold til digitaliseringen. De potentielle gevinster ved digitaliseringen stammer blandt andet fra redskaber til at understøtte sagsbehandlingen samt de metoder til sagsbehandling og udredning, der skal udvikles i det videre forløb. Gevinsterne skyldes naturligvis også de fordele, der kommer af digitale arbejdsgange og snitflader, som gør det muligt at kommunikere smidigt med samarbejdspartnere og generere lokal og central ledelsesinformation osv. Ud over de fordele, der vil være for landets kommuner, vil digitaliseringen gøre det lettere for centrale aktører at opsamle data, fx i forbindelse med national dokumentation på handicap- og udsatte voksne-området. Gevinsterne omfatter:

- Kvalitet i sagsbehandlingen (bedre udredninger og lovmedholdelighed)
- Smidige arbejdsgange og systematik
- Bedre kommunikation (med institutioner/på tværs af kommunale forvaltninger)

- Kortere sagsbehandlingstider
- Bedre arbejdsmiljø som følge af smidige arbejdsgange og bedre overblik
- Bedre ledelsesinformation/styring og grundlag for dokumentation
- Bedre styring af magtanvendelse og tilsyn
- Effektivisering af arbejdsgange (for både medarbejdere og ledere)
- Lettere opsamling og adgang til data/ledelsesinformation
- Reduktion i gebyrer (genbrug af allerede indhentede attester o. lign.)
- Effektivisering af indsats (målrettet afdækning, bedre matching af borger og indsats, øget kapacitetsudnyttelse, styrket prognostisering, bedre økonomistyring).