



CASE HØJERE KVALITET OG STYRKET EFFEKTIVITET I ARBEJDET MED AKTINDSIGT VED FAMILIE OG SUNDHED I HILLERØD KOMMUNE

I Familie og Sundhed i Hillerød Kommune er der store forventninger til REVIEW, Dataprocés' værktøj til sikker gennemlæsning og effektiv aktindsigt.

Med REVIEW forventer kommunen at spare tid, organisere aktindsigtsopgaver mere effektivt og levere klare og letforståelige dokumenter til borgerne. Dette initiativ er et positivt skridt i retning af at styrke håndteringen og højne kvaliteten i kommunens arbejde med aktindsigt.

Hillerød Kommune besluttede i 2023 at købe REVIEW, og i den kommende tid tages REVIEW i brug på en række forvaltningsområder. Et af de første områder, der kommer til at benytte sig af det nye værktøj, er Familie og Sundhed, hvor opgaven med aktindsigt ofte er tung og tidskrævende.

Vi har fået lov til at interviewe Pernille Astrid Ulrich, som er Digitaliseringskonsulent og ansvarlig for opgaven med at digitalisere arbejdet med aktindsigt på tværs af Hillerød Kommune.

Kan du fortælle lidt om processen der ledte op til, at Hillerød Kommune ville finde en løsning til aktindsigtsopgaven?

Det var faktisk en henvendelse fra Familie og Sundhed og fra en leder på det område, som ønskede at finde en it-løsning, som kunne understøtte medarbejderne i at sikre sig, at kvaliteten i aktindsigt sager er god og overskuelig.

Man modtager måske ikke så mange anmodninger på det her område, men når man gør er det en stor og tidskrævende opgave. Sagerne er typisk rigtig store. Og den proces man havde, det var at printe akterne ud finde og overstrege. Typisk først med én farve, og så videre til en anden medarbejder, der skulle se på det og godkende, og så endelig med en sort farve for at fjerne det helt.

Der har også været et været et stort arbejde med at indscanne akterne igen, inden de skulle samles og sendes til borgerne. Det betød, at filerne ofte var for store til at borgeren kunne modtage dem i Digital Post, så de skulle også ind og opdele filerne for overhovedet at kunne sende det til borgeren. Så samlet set har det været et ønske om at lette hele processen og øge kvaliteten i sagerne.

Er der noget, der har ændret sig, eller kommer til at ændre sig, i den måde opgaven med aktindsigt er organiseret på, når REVIEW for alvor bliver taget i brug?

Vi havde en arbejdsgruppe, der skulle være med til at finde ud af, hvilken løsning der kunne hjælpe os. Her var det organisatoriske slet ikke i spil. Det var svært for dem at se, hvordan man skulle lave organisationsændringer i forhold til, når man kører aktindsigt. Men det har vi faktisk gjort.

Når vi med REVIEW får en selvbetjeningsløsning, så giver det mening at samle ansvaret for behandlingen af aktindsigt et sted i forvaltningen. Vi har valgt, at fællessektionen, som den hedder i Familie og Sundhed, egentlig har det overordnede ansvar. Det tror jeg bare er en god beslutning.

For på den måde kommer sagen hurtigere frem til de rette, hvor den før i tiden har flydt lidt frem og tilbage. På den her måde minimerer vi også risikoen for at sagen falder ned mellem to stole.

Hvad er forventningerne til REVIEW?

Som sagt er der klare forventninger til, at man kommer til at spare en del tid. For eksempel ved, at REVIEW hjælper med at finde akterne, og at det forbereder sagen på den måde. Lige nu er vi gået all in og på at lave effektive ordlister, så man får nogle lister som er helt fagspecifikke for børneområdet, som automatisk vil blive søgt frem på tværs af dokumenterne.

Vi arbejder også med vores breve i REVIEW's brevkæbelon, så vi har en forventning om en ensartethed i kvaliteten på de breve vi sender ud i forbindelse med afgørelserne.

Kan du sætte nogle ord på implementeringsprocessen og samarbejdet med Dataproces?

Samarbejdet har været godt. Man kan sige at det allerede startede i udvælgelsesprocessen, hvor vi skulle afdække behov og matche det med mulighederne i REVIEW.

Vi har selvfølgelig også været udfordret i processen. For eksempel havde vi undervurderet arbejdet med brevskelelone. På samme måde har det vist sig at være ret tidkrævende at udarbejde de workflowbeskrivelser, der skal bruges til at lave robotterne. Men her er vi sammen med Dataproces kommet frem til en metode, hvor vi videodokumenterer og optager processerne. Det er ret sejt, og det har også vist sig at være en fordel for udviklerne at arbejde på den måde.

Og så har der jo været undervisning af brugerne hos os, og det har også forløbet rigtig godt. Her har det fungeret særligt godt med et testmiljø, hvor de kommende brugere har fået hands-on-erfaring.

Hvorfor faldt valget på REVIEW og Dataproces?

Beslutningen skal ses i sammenhæng med overordnede Digitaliserings- og Velfærdsteknologi-strategi. Her har vi haft en kæmpe vægtning på kvalitet. Det er en klar vision for os at gøre kvaliteten over for borgerne bedre.

Det er ikke kun kvaliteten i selve arbejdet med sagerne. Det er også særligt i det, man leverer til borgeren. Man tænker ikke lige over det, men hvis man scanner dokumenterne flere gange, så falder kvaliteten i det endelige materiale, som når ud til borgeren. Det kan simpelthen være svært at se hvad der står.

Jeg forestiller mig, at borgeren med REVIEW simpelthen får et produkt i hånden, der er langt bedre end hvad vi har kunne levere tidligere.


Vi er spændt på at følge Hillerød Kommunes rejse med REVIEW og høre mere om, hvordan det vil forbedre aktindsigtsprocessen på området for Familie Sundhed.

Samtidig glæder Dataproces sig over det fortsatte samarbejde med kommunen for at sikre, at REVIEW opfylder alle behov og skaber positive resultater i fremtiden.




**HILLERØD
KOMMUNE**

For yderligere information, kontakt:

 Skalhuse 13, 9240 Nibe

 www.dataproces.dk/kontakt

 Salg@dataproces.dk



Om Dataproces

Dataproces skaber værdi med data. Primært for den offentlige sektor og i særdeleshed for de danske kommuner.

Ved hjælp af data optimerer Dataproces digitale administrationers økonomi, infrastruktur og arbejdsgange, til gavn for ressourceforbruget, effektiviteten og kvaliteten.

Dataproces ...vi skaber værdi med data!

 **Dataproces®**

Kontakt Dataproces
www.dataproces.dk

