



En faglig teamleder i Visitationenheden hos en jysk kommune har de seneste år arbejdet med at implementere et nyt EOJ system og Case By Case. Det er her inkluderet udvikling og opdatering af arbejdsgangs-beskrivelser samt løbende opfølgning på, hvordan beskrivelserne anvendes i praksis.

***”Medarbejdernes motivation for at opsøge information er højere, når det er let tilgængeligt”***

Samarbejdet med Case By Case har været præget af et godt og konstruktivt samarbejde, hvor der altid har været velvilje til at tilpasse løsningen og finde løsninger på eventuelle udfordringer. Det har betydet at vi nu har fået et let tilgængeligt værktøj, der både understøtter arbejdsgangsbeskrivelser og fungerer som et effektivt redskab til ledelsesinformation. De detaljerede arbejdsgangsbeskrivelser, som systemet muliggør, skaber ensartethed i sagsbehandlingen og letter oplæringen af nye medarbejdere.

En særlig styrke ved Case By Case er, at alle relevante informationer er samlet ét sted, hvilket gør det nemt for medarbejderne at finde det, de søger.

Medarbejdernes motivation for at opsøge information er højere, når det er let tilgængeligt, og det er her, Case By Case har en klar fordel. Navigator-delen af systemet er især vigtig for os, da det sikrer kvalitets-sikring og giver værdifuld ledelsesinformation.

Da vi implementerede Cura sideløbende med Case By Case, hjalp systemet os med at forstå og tilpasse arbejdsgangene, hvilket har bidraget til en mere kvalificeret og ensartet sagsbehandling. Wiki-delen bruges som opslagsværk i uddannelsen af nye medarbejdere, og Navigator-delen fungerer som et vigtigt værktøj til at følge op på sagsbehandlingen.

Overordnet set lever Case By Case op til vores forventninger, og systemets udvikling åbner løbende for nye muligheder. Den største udfordring, vi oplever, er dog at få alle medarbejdere til at anvende systemet i højere grad. Nogle har taget det til sig, mens andre stadig mangler at integrere det som en fast del af deres arbejdsrutiner.





**”Navigator-  
delen er meget  
vigtig for os i  
kommunen, da  
den giver os  
information,  
vi ikke kan få  
andre steder..”**

Navigator-delen er meget vigtig for os i kommunen, da den giver os information, vi ikke kan få andre steder. Da vi for eksempel via Navigator kan identificere områder, hvor vi bl.a. kan forbedre vores sagsbehandling.

Desuden anvender vi Navigator til at udvælge sager til ledelsestilsynet. Fordelen er, at vi får et meget præcist overblik over hvilke sager der er arbejdet med og hvordan sagerne er løst. På den måde bliver samtalerne internt meget mere konkrete og kommer hurtigere til at handle om den sagsbehandlingspraksis, vi i fællesskab har aftalt. På denne måde adresserer vi om den formelle registreringspraksis er overholdt samtidig med, at der kommer meget mere organisatorisk læring ud af samtalerne.

### **”Mindre stress og mere ro ved nedbringelse af sagsstammen”**

Vi har f.eks. reduceret antallet af åbne sager fra mere end 1500 til omkring 30. Det var jo ikke sådan at vi arbejdede på 1500 sager samtidig, men vi afsluttede dem ikke korrekt, og derfor blev de ved med at figurere på medarbejdernes oversigtslister. Efter vi fik sagsstammen nedbragt, er der kommet meget mere ro på. Jeg tror at overblik er kodeordet. Den stress, der kommer fra manglende overblik, er i hvert fald meget mindre.

En anden vigtig effekt ved oprydningen er, at vi nu har 100% styr på vores sagsbehandlingstider. Sagsbehandlingstiden bliver opgjort fra det tidspunkt vi får en henvendelse til vi træffer en afgørelse. Det hele sker ud fra data i Cura og udregnes som gennemsnit af alle de sager vi behandler og ikke kun stikprøver. På den måde lever vi op til kommunens kvalitetsstandard om 7 dages behandlingsfrist, og

hvis der er sager der trækker ud, kommer de op på en liste så vi kan gøre noget ved det. Det er første gang nogensinde, at vi har dette overblik

Hvis jeg skulle fremhæve ét argument for, at andre kommuner burde implementere Case By Case, så er det, at alle informationer om sagsbehandlingen er samlet ét sted.

### **”Med den kommende ældreplejereform vil Case By Case være en stor hjælp”**

Samarbejdet med Case By Case-organisationen har altid været godt, præget af stor vilje til at løse udfordringer og en række faglige drøftelser om sagsbehandling og brugen af Cura. Den eneste anbefaling til forbedring ville være en bedre opstart med mere grundig oplæring i systemet, da det kan være lidt udfordrende at komme i gang med at lære noget helt nyt.

Kort sagt giver Case By Case os en stærk støtte til kvalificeret sagsbehandling og er et vigtigt redskab til ledelsesinformation. Med den kommende ældreplejereform vil behovet for styringsværktøjer kun vokse, og her vil Case By Case være en stor hjælp.

Derfor er Case By Case bestemt relevant for andre kommuner, som ønsker præcise arbejdsgangsbeskrivelser og muligheden for at trække data om sagsbehandlingen. Systemet skaber værdi ved at give medarbejderne let adgang til information, hvilket sparer tid og sikrer en ensartet sagsbehandling, der lever op til lovkrav og metodiske standarder.

Case By Case er bekendt med teamlederens navn og den omtalte kommune. Kontakt Flemming Weel for yderligere information: +45 40 14 78 22.



**CASEBYCASE**

casebycase.dk – info@casebycase.dk – tlf. 70 22 84 84