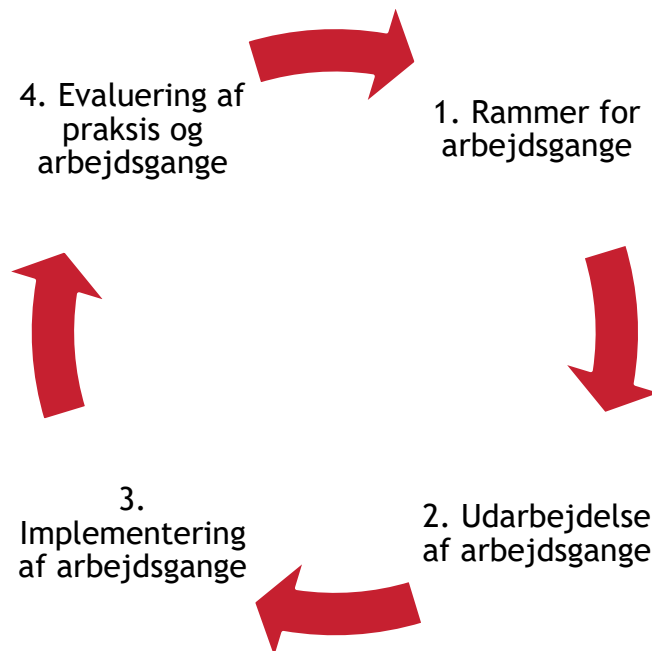


# Vejledning til udarbejdelse af arbejds gange

Denne vejledning understøtter udarbejdelse af arbejds gange for sagsbehandlingen på området for børn og unge med særlige behov. Arbejds gangene skal understøtte en god fælles faglige praksis, der lever op til lovgivning og politiske mål, viden om god socialfaglig praksis, effektiv udnyttelse af ressourcerne mv.

De overordnede elementer i udarbejdelsen af (nye) arbejds gange kan illustreres i nedenstående figur:

**Figur: Elementer i udarbejdelsen af nye arbejds gange**



## Rammerne for arbejds gangene

Her oplistes de rammer, der er for arbejds gangene. Det er fx:

- Hvilke krav er der til de enkelte dele af sagsbehandlingen i retningslinjerne?
- Har vi viden om god sagsbehandling, som ikke indgår i retningslinjerne, og som har betydning for arbejds gangene?
- Hvilke opgaver er der i de forskellige teams, og hvilke overgange i sagsbehandlingen giver teamorganiseringen anledning til?
- Hvilke krav til arbejds gangene skal opfyldes, for at sagsbehandlingssystemet bedst understøtter sagsbehandlingen?
- Udføres der dobbeltarbejde eller unødvendige kontroller?

### **Arbejdstilrettelæggelse:**

Hvordan kan retningslinjerne for sagsbehandling omsættes til faglig praksis?

- Er der andre forhold, arbejdsgangene skal understøtte?

### **Udarbejdelse af arbejdsgange**

Ved udarbejdelse af arbejdsgangene kan man med fordel tage udgangspunkt i at følge forskellige standardiserede sagstyper gennem sagsbehandlingsforløbet fra opstart af en sag til opfølgning på foranstaltning og afslutning af sagen:

- For hvert element i sagsbehandlingen beskrives, hvad der skal gøres, og hvem der gør det.
- For overgangene mellem trin i sagsbehandlingen eller mellem teams beskrives, hvordan overgangen skal ske, og hvem der har ansvaret for, at det sker.
- I beskrivelsen af arbejdsgangene kan det også med fordel fremgå, hvordan IT-systemet understøtter de enkelte elementer af sagsbehandlingen, samt hvad der skal dokumenteres i IT-systemet.
- Er der behov for udarbejdelse af skabeloner til understøttelse af arbejdsgangene, og kan disse indarbejdes i IT-systemet, eller er der skabeloner i IT-systemet, som kan hjælpe med understøtte sagsbehandlingen, og som dermed kalder på bestemte arbejdsgange?
- Arbejdsgangene dokumenteres skriftligt, gerne på en IT-baseret platform, som alle med behov for det har adgang til. Overvej evt. om sagsbehandlingssystemet kan håndtere denne opgave.

### **Implementering af arbejdsgange**

Når arbejdsgangene er udarbejdet skal de implementeres i arbejdet på området, i de enkelte teams og hos den enkelte sagsbehandler. Ved implementeringen er det særlig vigtigt at være opmærksom på:

- Hvordan sikres det, at alle har en fælles forståelse af formålet med arbejdsgangene, og hvordan de skal anvendes?
- Er IT-systemet klar til at understøtte arbejdsgangene, og hvordan er arbejdsgangene indtil IT-understøttelsen er på plads?
- I hvilke fora tales der om arbejdsgangene?
- Hvordan får alle sagsbehandlere viden om de nye arbejdsgange, og hvad det betyder for den enkeltes arbejde?

### **Evaluerings af praksis og arbejdsgange**

Når arbejdsgangene er implementeret skal det både sikres, at de overholdes, og at de fortsat lever op til deres formål.

Der kan med fordel udarbejdes specifikke punkter til opfølgning. Punkterne markerer de afgørende opgaver og tiltag i af arbejdsgangsbeskrivelserne, som ledelse og medarbejdere løbende skal følge op på, så de nye arbejdsgangsbeskrivelser bliver implementeret.

**Arbejdstilrettelæggelse:**

Hvordan kan retningslinjerne for sagsbehandling omsættes til faglig praksis?

Punkterne til opfølgning kan fx være:

- Er der kommet ny lovgivning, politikker mv., som har betydning for arbejdsgangene?
- Er der sket ændringer i organiseringen af sagsbehandlingen eller hos dem vi samarbejder med i sagsbehandlingen, som har betydning for arbejdsgangen?
- Er der dele af arbejdsgangene, som er vanskelige at overholde i praksis?
- Er der uhensigtsmæssige elementer i arbejdsgangen, som er til hinder for effektiviteten i sagsbehandlingen, og som ikke har betydning for kvaliteten?

Opfølgningen er ikke en engangsforeteelse, men en løbende proces, som giver tidlige indikationer på, om man er på rette vej og dermed hjælper ledelsen og medarbejdere med at sætte ind, der hvor der er allermest behov for, at de nye arbejdsgangsbeskrivelser bliver implementeret med succes.

Ved indførelse af nye eller ændrede arbejdsgange er der behov for særlig opmærksomhed på, at de overholdes i praksis. Dette kan fx ske ved, at der løbende tales om arbejdsgangene ved overlevering af sager mellem teams eller sagsbehandlere, og at overholdelse af arbejdsgange indgår som fast element i dialogen om de enkelte sager.

Den løbende opfølgning på, om arbejdsgangene overholdes, kan med fordel ske ved sagsgennemgang, ledelsestilsyn mv.

Selve arbejdsgangene bør også med jævne mellemrum udsættes for evaluering af, om de stadig lever op til formålet for arbejdsgangene, og om de stadig bedst muligt understøtter den gode og effektive sagsbehandling.