

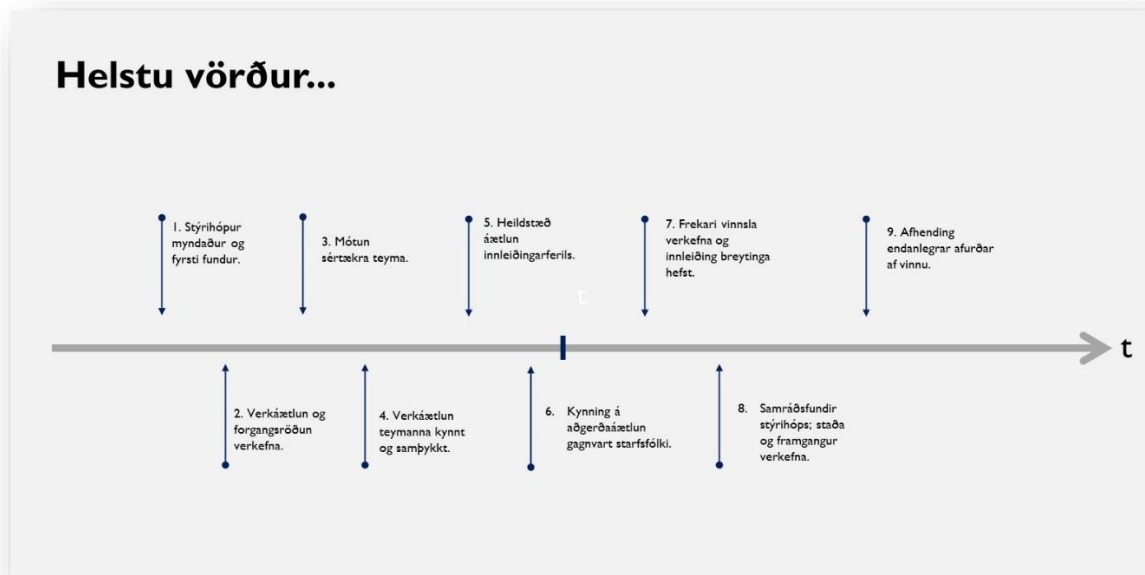
Barnavernd Hafnarfjarðar

I. Hvernig var ferlið við vinnuna

Í kjölfar úttektar sem unnin var á starfsemi Barnaverndar, var óskað eftir því af bæjarstjóra Hafnarfjarðar að ráðgjafar Stratagem gerðu tillögu að því hvernig skynsamlegast og skilvirkast væri að útfæra og vinna til enda þau verkefni sem skilgreind voru í úttektinni og með hvaða hætti verklag við þá vinnu gæti verið. Í úttektinni hafði komið skýrt fram að töluvert álag var innan barnaverndar og því mikilvægt að stjórnandi sviðsins fengi stuðning í útfærslu og að lokum innleiðingu á þeim breytingum sem nauðsynlegt væri að gera.

Tímalínan

Ráðgjafar Stratagem byrjuðu á því að stilla upp tímalínu sem tiltók þær lykilvörður sem vinnan byggði á.



Ráðgjafar hófu vinnuna á því að rýna þau átta verkefni sem skilgreind voru í úttektinni (sjá hér til hliðar) og jafnframt að kanna skyldleika verkefnanna þannig að hægt væri að „knippa“ þau saman. Eða meta hvort að einhver verkefni voru þess eðlis að þau ættu að fara í annan farveg innan stjórnsýslunnar.

Í ljós kom að af þeim átta verkefnum sem skilgreind voru í úttektinni voru það tvö sem fóru í annan farveg innan stjórnsýslunnar:

1. Ný og endurbætt málaskrá
2. Rafræn vinnsla og vistun skjala

1. Ný og endurbætt málaskrá
2. Greining tölfraedi- og fjárhagsupplýsinga
3. Útbúa verklagsreglur og stöðluð skjöl
4. Stuðningur við nýliða
5. Rafræn vinnsla og vistun skjala
6. Skilvirkari meðferðarfundir
7. Sameiginlegt vistheimili
8. Skilgreining á notkun og markmiðum úrræða

Eitt verkefni - **sameiginleg vistheimili** - var dregið út fyrir sviga og talið vera annað eðlis en þau sem áttu að vinnast áfram.

Því voru fimm verkefni úr úttektni sem fóru í frekari úrvinnslu og voru sérstök teymi mynduð utan um þau. Teymin einbeittu sér að því að útfæra ítarlega hvert verkefni og leita leiða við að gera það á skilvirkan og hagkvæman hátt. Teymin samanstóðu af starfsfólki barnaverndar og ráðgjöfum Stratagem.

Verkefnin sem sérstöku teymin einbeittu sér að voru þessi:

1. **Útbúa verklagsreglur og stöðluð skjöl**
2. **Stuðningur við nýliða**
3. **Skilvirkari meðferðarfundir**
4. **Skilgreining á notkun og markmiðum úrræða**
5. **Greining tölfræði- og fjárhagsupplýsinga**

Haldnir voru 3-6 vinnufundir í hverju teymi þar sem verkefnin voru útfærð og unnin frekar. Þannig var þekkingu starfsfólks og innsýn nýtt auk þess efnis sem þegar var til.

II. **Hverju átti að ná fram**

Áður en teymin hófu störf var ítrekað þau meginmarkmið vinnunnar sem stefnt væri að:

- Styrkja innra starf og menningu innan barnaverndar.
- Auka skilvirkni í barnaverndarmálum.
- Draga úr álagi starfsfólks.
- Skapa aukna yfirsýn yfir stöðu mála, farveg þeirra og úrlausn.
- Kortleggja þá lykilverla sem vinna á eftir innan barnaverndar.
- Útbúa stöðluð skjöl og gátlista sem styðja við ráðgjafa og samræma vinnubrögð og verklag.
- Efla faglega meðferðarfundir og skapa vettvang faglegrar umræðu um skjólstæðinga og samræma þannig vinnubrögð.
- Einfalda greiningu á tölulegum gögnum og fjárhagsupplýsingum sem tengist barnavernd Hafnarfjarðar.
- Gefa stjórnendum betri innsýn inn í stöðu mála, kostnað úrræða og skjólstæðinga.

III. **Lykilatriði í næstu skrefum**

Að baki er mikilvæg vinna sem skilað hefur ítarlegri útfærslu og lýsingu á því sem gera þarf í framhaldinu, þegar hin raunverulega innleiðing niðurstaðna hefst. Nokkur lykilatriði þarf að hafa í huga til að sú vegferð verði árangursrík og nýti þá góðu vinnu sem hefur átt sér stað:

1. Það kerfi (Málaskráin) sem ráðgjafar barnaverndar vinna í er í grunninn bókhaldskerfi (Navision) og því takmarkað sniðin að þörfum barnaverndarinnar. Engan veginn hægt að kalla kerfið notendavænt og því er lykilatriði að rétt og skilvirkt kerfi verði notað við starf barnaverndar. Ekki er hægt að kalla fram úr navision fjárhagsupplýsingar um hvað hver og einn skjólstæðingur, barn eða fjölskylda kostar, hvað hvert úrræði kostar eða kostnaðar yfir ákveðið tímabil.

2. Ljóst er að núverandi kerfið (Navision), sem ráðgjafar eru að vinna með dags daglega, dregur verulega úr skilvirkni ráðgjafa, tekur dýrmætan tíma frá þeim og hægir á vinnslu mála. Þrátt fyrir það að töluverðar viðbætur hafa átt sér stað í Navision eru ráðgjafar ekki að upplifa að sú vinna skili sér í einföldun á vinnubrögðum og aukinni skilvirkni. Þetta þarf að breytast.
3. Rafrænar leiðir og notkun hugbúnaðar og tölvukerfa er lykillinn að skilvirkri innleiðingu niðurstaðna úr vinnunni. Tryggja verður gagnsæi, aðgengi, heildarsýn, samskipti, miðlun upplýsinga, skýrslugerð o.s.frv. Slíkt fæst með réttu kerfi sem er að mæta þörfum í starfinu.
4. Verulegur tími ráðgjafa fer í að vinna afar einfalda hluti, eða um 3,5 - 7 klst. á hverri viku (byggt á könnun á meðal ráðgjafa) sem fara í að sinna einföldum þáttum eins og:
 - Færa upplýsingar inn í kerfi; niðurstöður af fundum, afrit af tölvupóstum, aðrar dagnótur
 - Prenta öll samskipti
 - Afrita yfir á systkini eða annað barn sem tengist sama máli
 - Ljósrita gögn fyrir öll systkini
 - Skanna gögn
 - Raða í möppur
 - Setja upp greinargerðir og fylgiskjöl í rétta röð og skanna inn
 - Breyta skjölum í pdf og senda öðrum í gegnum Signet eða vista á sérstakan hátt og senda.
 - Skrá könnunargreinargerðir á allar tilkynningar
 - Skrifa lokunarbréf og senda
 - Skráning á praktískum upplýsingum; fylla inn nöfn og kennitölu í rétta reiti í tölvukerfinu
 - Finna upplýsingar í þjóðskrá
 - Ganga frá og raða málum þegar verið er að loka máli
 - Kanna hvort eldri gögn liggi fyrir og óska eftir eldri möppum
 - Ljósrita fyrir nefndarfundum og taka til gögn
5. Þetta þýðir að miðað við 9 ráðgjafa þá fara milli 30 - 60 klst. á viku í ofangreinda vinnu. Út frá því má áætla að hagkvæmara og skilvirkara væri að raða einstakling inn í barnavernd sem myndi sinna þessum verkefnum og þannig létta á rágjöfum og draga úr álagi þeirra og þannig gefa þeim frekar kost á að sinna kjarnaþjónustu gagnvart skjólstaðingum. Þangað til kerfið léttir á þessum verkum.
6. Í vinnunni kom fram að greining á tölulegum gögnum og fjárhagsupplýsingum sem tengist barnavernd Hafnarfjarðar er erfið í framkvæmd og ábótavant. Leitað var leiða til þess að ná fram upplýsingar með einföldum hætti en enn er sú leið oft á tíðum flókin og kallar á mikla handavinnu. Það þýðir að þrátt fyrir verulegt rýni hagdeildar og ráðgjafa barnaverndar þá er þessi staða enn fyrir hendi. Brýnt er að þetta lagist.
7. Í núverandi kerfi (Navision) liggja fjárhagslegar upplýsingar í ýmsum skjölum (aðgerðum, og öðrum skjölum í Navision) sem enn kalla á töluvert mikla handavinnu ráðgjafa til þess að afla. Þetta þarf að skoða betur.
8. Starfsmaður úr Hagdeildinni (Ólafur Heimir) hefur gerst tengiliður barnaverndar og hefur því greiddan aðgang að öllum tölulegum upplýsingum. Þannig hefur náðst að skapa greiðari aðgang að ýmsum upplýsingum og stjórnendur því fengið betri stuðning í vinnslu tölulegra upplýsinga og skýrslna.
9. Af þeim sökum á nú að vera auðveldara að greina ávinning (fjárhagslegan og faglegan) ólíkra leiða þ.e. af því að vera áfram í Navision og nýta það sem „málaskrá“ og fjárhagskerfi, eða fara í ONE system.

10. Við val á kerfi þarf að hafa það í huga að kerfið sé notendavænt, einfalt og auki skilvirkni ráðgjafa, en tryggji um leið öryggi í að halda utan um gögn, betra aðgengi að þeim og aukna yfirsýn.
11. Ef niðurstaðan verður áframhaldandi vinna með Navision þarf að fara í þær breytingar sem skilgreindar hafa verið og mæta ofangreindum lýsingum.

Að lokum:

Á vinnufundi með Stratagem og starfsfólki barnaverndar þann 9. nóvember sl. var farið yfir ofangreind verkefni og starfsfólki falið umsjón ákveðinna verkefna, t.d. sem varða rafræna geymslu skjala, ganga frá verklagsreglum og stöðluðum skjölum, tilnefndir voru umsjónarmenn tiltekinna úrræða, þ.e. að uppfæra og upplýsa um breytingar á úrræðum, skilgreining á notkun þeirra og markmiðum. Þá verður óskað eftir því að Ólafur Heimir frá hagdeild komi mánaðarlega á fund til barnaverndar til að fara yfir kostnað barnaverndarinnar, en það verður gert til að auk kostnaðarvitund starfsmanna. Kostnaður vegna vistunar er þó erfitt að hafa fyrirsjáanlegan, en starfsmenn kappkosta við að sækja fyrst um úrræði frá Barnaverndarstofu og veita víðtækan stuðning áður en gripið er til að þess að gera samning við einkarekin búsetuúrræði sem er og verður alltaf neyðar- og lokaúrræði.