

Aalborg Kommune sikrer sig fuldt udbytte af nyt fagsystem



I forbindelse med lanceringen af **fagsystemet Cura** har Aalborg Kommune indført en samlet procesoptimeringsløsning fra Infoventure. Løsningen skal medvirke til at sikre en god implementering af Cura og hurtigst muligt gøre medarbejderne trygge ved og i stand til at arbejde efter de nye arbejdsprocesser. Med løsningen bliver det muligt at udforme virkelighedstro arbejdsgangsbeskrivelser, gøre beskrivelserne lettilgængelige for medarbejderne og påvise, i hvor høj grad medarbejderne følger processerne og benytter Cura som tilsigtet. Aalborg Kommune er foregangsmænd med løsningen og forventer at opnå et kvalitetsløft i deres borgerservice og en højere compliance i forhold til at bruge systemet rigtigt.

Aalborg Kommune står klar til at lancere sit nye fagsystem, Cura, over for Ældre- og Handicapforvaltningens cirka 7.000 medarbejdere, hvoraf mange er på farten og ude hos borgerne en stor del af tiden. Forud for lanceringen har kommunen arbejdet målrettet på at sikre, at medarbejderne kommer til at arbejde efter de nye arbejdsprocesser, fra de tager systemet i brug.

Handler om at skabe tryghed

”Det er altid kritisk, når man tager et nyt it-system i brug, fordi medarbejderne helst skal lære at bruge det hurtigst muligt, så borgerne ikke kommer til at opleve en nedgang i kvaliteten af vores arbejde. Samtidig ønsker vi, at vores medarbejdere kommer godt fra start og oplever Cura som en god kollega”, fortæller **Lasse Østergaard, som er chefkonsulent i Aalborg Kommune** med ansvar for kommunens dataløsninger. Han fortsætter: ”Det handler i høj grad om at gøre medarbejderne trygge ved det nye system fra dag 1, så vi opnår det størst mulige udbytte af systemet.”

For at understøtte implementeringen af Cura og sikre gevinstrealisering valgte Aalborg Kommune derfor at investere i en ny, tredelt procesoptimeringsløsning fra Infoventure. Løsningen gør det muligt at udarbejde og dokumentere præcise, virke-

lighedstro arbejdsgangsbeskrivelser, gøre dem tilgængelige for medarbejderne på en nem og søgbar facon og sidst men ikke mindst at måle, hvordan medarbejderne arbejder i forhold til de beskrevne arbejds gange. Det giver både en langt lettere indkøringsfase for Cura og en langsigtet optimering af kommunens arbejde, hvor de følger FS3-metoden.

Virkelighedstro arbejdsgangsbeskrivelser

Dorthe Bruun Jakobsen, som er konsulent i Aalborg Kommune og tilknyttet Cura-

projektet med ansvar for kvalitetssikring og gevinstrealisering, siger: ”Først og fremmest består løsningen af værktøjet DCR, som benyttes til at udforme proces flows og arbejdsgangsbeskrivelser.

Arbejdsgangsbeskrivelserne er et vigtigt fundament for vores forretning, fordi de dokumenterer vores arbejds gange og er med til at sikre en effektiv og korrekt oplæring af vores medarbejdere sammen med en optimal konfiguration af Cura.”

”Inden vi fik DCR, havde medarbejderne et næsten 100 siders Word-dokument med beskrivelser af deres arbejds gange, som var svære at holde opdateret,” supplerer Lasse Østergaard. ”Med DCR har vi fået et værktøj, som giver et visuelt overblik over vores arbejds gange og samtidig er supernemt at opdatere.



Herudover kan vores arbejdsgangsbeskrivelser nu udformes, så de reflekterer den naturlige måde at arbejde på, hvor rækkefølgen af de aktiviteter, der udføres, kan variere meget lige som i den virkelige verden. Det er en stor aflastning at bruge DCR, og de medarbejdere, der laver arbejdsgangsbeskrivelser, er hurtigt blevet selvkørende i at bruge værktøjet.”

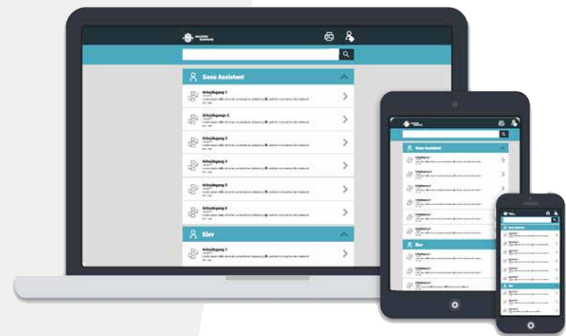
Brugervenligt opslagsværktøj

Opslagsværktøjet Process Wiki, som også er en del af den samlede løsning fra Infoventure, trækker på dataene fra DCR og gør arbejdsgangsbeskrivelserne tilgængelige for medarbejderne, også når de er på farten. På deres iPads er det nu muligt at søge præcis den information, de skal bruge ud fra den rolle, de har, og dermed udføre deres arbejde hurtigt og ensartet i henhold til de bagvedliggende arbejdsgangsbeskrivelser. ”Ved pilotafprøvningen af wiki-løsningen har vores organisation udvist stor begejstring for wikien og dens meget brugervenlige vejledninger, som tillige er nemme at søge i. Vi er overbeviste om, at den vil skabe en øget trykthed for medarbejderne – både generelt og for nye medarbejdere – fordi den fjerner usikkerhed og stress og derved muliggør et bedre møde med borgerne”, siger Dorthe Bruun Jakobsen. ”Og så er wikien bare genial at have i forbindelse med lanceringen af Cura, hvor der opstår naturlig utryghed hos mange, indtil de bliver fortrolige med det nye it-system”, tilføjer Lasse Østergaard.

Beslutningsværktøj til ledelsen

Med Infoventures Process Navigator, som fyldes med data fra DCR, er det desuden muligt for ledelsen at gå ind bag systemet og se, hvordan medarbejderne rent faktisk bruger Cura i forhold til det tilsigtede. ”En ting er, hvordan medarbejderne oplever, at de bruger systemet, ud fra hvad vi har aftalt, at de skal gøre. Noget andet er praksis. Vi får nu mulighed for at se ud fra konkrete data, hvad der sker i virkeligheden og stille spørgsmål for at finde ud af, om de arbejdsgange, vi har tilrettelagt, er gode nok. Det giver ledelsen et unikt beslutningsværktøj, så de kan se, hvor skoen trykker, fx de steder hvor svartiderne ikke overholdes. Ud fra de konkrete data – frem for en mavefornemmelse – kan de så tage beslutning om og prioritere, hvad der skal gøres”, forklarer Dorthe Bruun Jakobsen.

Aalborg Kommune ser frem til at være de første til at tage den nye procesoptimeringsløsning i brug og blive endnu skarpere på sine arbejdsprocesser. ”Det støtter os virkelig i vores bestræbelser på at sikre gode arbejdsgange og dokumentere vores compliance. Indtil nu har vi måttet finde frem til forbedringer i vores arbejdsgange via tidskrævende dialoger, fordi vi ikke har vidst, hvor fejlene lå, og det har taget lang tid at finde ud af det. Fremover har vi et screeningsværktøj, hvor vi er 100 procent klar til at møde de udfordringer, der kommer med implementeringen af Cura, og samtidig tager vi et vigtigt skridt i vores overordnede bestræbelser på at arbejde digitalt smartere,” slutter Lasse Østergaard fra Aalborg Kommune.



Fakta om:

Cura

Cura er Aalborg Kommunes nye EOJ- og EKI-fagsystem, som skal anvendes på ældre- og handicap- så vel som socialområdet. Systemet skal benyttes af forvaltningens cirka 7.000 medarbejdere. EKI står for Elektronisk Klient Journal, mens EOJ står for Elektronisk Omsorgs Journal.

Aalborg Kommune

Aalborg Kommune ligger i Region Nordjylland og er med sine 213.558 indbyggere (2018) Danmarks tredjestørste kommune. Kommunen ønsker med sin digitaliseringsstrategi at skabe bedre muligheder for borgere og virksomheder ved løbende at finde nye og smartere måder at løse opgaverne på. De ser nytænkning som en nødvendighed og digitalisering som et af de stærkeste redskaber til det.

Infoventure

Infoventure er specialister i Process Mining og procesoptimering. De stiller innovative metoder og værktøjer til rådighed til at hente data ud af it-systemer, sætte dataene sammen til procesdiagrammer og påvise, hvordan medarbejderne anvender it-systemerne. Deres kunder inkluderer blandt andre Aalborg Kommune, Københavns Kommune, Frederiksberg Kommune, Holbæk Kommune og Region Syddanmark.

DCR Solutions

DCR Solutions står bag den nye, banebrydende løsning, ved navn DCR, til modellering og digitalisering af arbejdsprocesser. DCR er udviklet baseret på et mangeårigt forsknings samarbejde med førende universiteter i Danmark og benyttes blandt andet af Syddjurs Kommune, Aalborg Kommune og Dreyers Fond, mens DCR-partnere som fx Infoventure benytter DCR som værktøj til at arbejde med kundernes forretningsprocesser eller til at levere deres it-løsninger med ”DCR Inside”.