

# **Bilag B.1.6 Y26.II Social service og omsorg – Use cases**

Rammeaftale 02.19 Fagsystemer (2023)

Del II Kommuner

Version 1.0

## Indhold

<b>1</b>	<b>Introduktion .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Del II Kommuner .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Løsning af de administrative kerneopgaver .....</b>	<b>5</b>
3.1	UC.Y26.II.1: Afklaring, visitation og bestilling af indsatser .....	5
3.2	UC.Y26.II.2: Bestilling og levering af hjælpemidler .....	5
3.3	UC.Y26.II.3: Indhentning af social- og helbredsforhold .....	6
3.4	UC.Y26.II.4: Bestilling af indsats(er) .....	6
<b>4</b>	<b>Udførelse af kerneopgaver og interaktion med borgere/virksomheder/andre aktører .....</b>	<b>7</b>
4.1	UC.Y26.II.5: Udarbejdelse og opfølgning på indsatsplaner .....	7
4.2	UC.Y26.II.6: Opstilling og opfølgning på handleplaner for børn og unge .....	7
4.3	UC.Y26.II.7: Kommunikation mellem parterne på socialområdet .....	8
4.4	UC.Y26.II.8: Levering af sociale indsatser .....	8
4.5	UC.Y26.II.9: Planlægning og booking af møde med kommunens medarbejdere .....	8
4.6	UC.Y26.II.10: Borgeradgang til sag(er) .....	9
4.7	UC.Y26.II.11: Tryghedsalarm til medarbejdere .....	10
4.8	UC.Y26.II.12: Journalføring til alkohol- og misbrugsbehandling .....	10
4.9	UC.Y26.II.13: Boligstyring .....	10
<b>5</b>	<b>Løsning af personale og -lønopgaver .....</b>	<b>11</b>
5.1	UC.Y26.II.14: Arbejdstilrettelæggelse/vagtplanlægning .....	11
<b>6</b>	<b>Styring og ledelsesinformation .....</b>	<b>12</b>
6.1	UC.Y26.II.15: Generel ledelsesinformation ift. daglig forvaltning og administration .....	12
6.2	UC.Y26.II.16: Ledelsesinformation til planlægning, optimering og udvikling .....	12

## 1 Introduktion

Delaftalen dækker opgaver vedrørende sociale kontantydelse, hjælpemidler, og bistandsordninger med videre til personer med nedsat funktionsevne, personlig støtte og hjælp til hverdagens aktiviteter, som eksempelvis ambulante tilbud og botilbud til voksne med særlige behov og udsatte grupper samt forebyggende foranstaltninger, døgnanbringelse og støtte til børn og unge. Delaftalen er defineret og afgrænset med udgangspunkt i FORM niveau 1 for ydelsesområde 26 "Social service og omsorg".

Der er på denne delaftale dog ikke Use cases for følgende:

- Integrationsopgaver (dog omfattet af Y26 i det omfang, at der er behov for sociale indsatser eller ydelser i forbindelse med integrationsopgaven)
- Sociale pensioner (omfattet af Y14 Arbejdsmarked)
- Pleje og omsorg for ældre (omfattet af Y20 Sundhed)
- Administration og beregning af sygedagpenge og kontanthjælp, som sker i KY og KSD, der begge leveres af KOMBIT
- Administration og udbetaling af boligstøtte, familieydelse, barselsdagpenge, begravelseshjælp, og efterlevelseshjælp m.v., som varetages af Udbetaling Danmark.

## 2 Del II Kommuner

Y26 Social service og omsorg del II skal sikre, at kommunerne kan løse kerneopgaven inden for socialområdet, herunder opgaver relateret til sagsåbning, -oplysning og -vurdering, samt afgørelser, bestillinger, levering og opfølgning på indsatser for kommunens borgere med fysiske funktionsnedsættelser, psykiske funktionsnedsættelser, sociale problemer eller en kombination af disse forhold.

Kommunens primære opgave er at vurdere behov og træffe afgørelser, udarbejde handleplaner for indsatserne og følge op i dialog med borgerne. Både kommunale, regionale og private leverandører kan planlægge og levere indsatser. Endelig er det kommunens opgave på baggrund af visiterede indsatser at sikre beregning og udbetaling af sociale kontantydelse, hjælpemidler og støtte.

Delaftalen omfatter Use cases inden for følgende områder:

### Løsning af de administrative kerneopgaver

Følgende Use cases UC.Y26.II.1-4 er knyttet til de services med funktionalitet og data, der understøtter medarbejdernes løsning af administrative kerneopgaver som myndighed, herunder sagsbehandling, inkl. sagsdannelse og afgørelser over for borger, virksomhed, andre myndigheder og andre aktører. Digitale værktøjer, der kan understøtte sagsgange og processer, fx ved anvendelsen af guides (vejledning, proces, lovgivning), data og teknologier som AI, ML og RPA.

Use case UC.Y26.II.1: Afklaring, visitation og bestilling af indsatser

Use case UC.Y26.II.2: Bestilling og levering af hjælpemidler

Use case UC.Y26.II.3: Indhentning af social- og helbredsforhold

Use case UC.Y26.II.4: Bestilling af indsats(er)

### Udførsel af kerneopgaver og interaktion med borgere/virksomheder/andre aktører

Følgende Use cases UC.Y26.II.5-13 er knyttet til de services med funktionalitet og data, der understøtter medarbejdernes udførelse af kerneopgaven på socialområdet og kommunikation mellem borgere, værger, udfører og private aktører via bl.a. selvbetjening. I tilknytning til services kan indgå funktionalitet og data, der understøtter effektiv planlægning og kommunikation med forældre/værger og andre aktører, herunder selvbetjening, guides og kommunikation via forskellige kanaler, herunder fx Digital Post, SMS og videokonferencer. I services kan ligeledes indgå digitale værktøjer, der understøtter levering af serviceydelser, dokumentation og processtøtte, fx ved anvendelsen af guides (vejledning, proces, lovgivning), data og teknologier til automatisering og databehandling.

Use case UC.Y26.II.5: Udarbejdelse og opfølgning på indsatsplaner

Use case UC.Y26.II.6: Opstilling og opfølgning på handleplaner for børn og unge

Use case UC.Y26.II.7: Kommunikation mellem parterne på socialområdet

Use case UC.Y26.II.8: Levering af sociale indsatser

Use case UC.Y26.II.9: Planlægning og booking af møde med kommunens medarbejdere

Use case UC.Y26.II.10: Borgeradgang til sag(er)

Use case UC.Y26.II.11: Tryghedsalarm til medarbejdere

Use case UC.Y26.II.12: Journalføring til alkohol- og misbrugsbehandling

Use case UC.Y26.II.13: Boligstyring

### Løsning af personale- og lønopgaver

Følgende Use case UC.Y26.II.14 er knyttet til de services med funktionalitet og data, som kommunen kan anvende på socialområdet i forhold til arbejdstidstilrettelæggelse og vagtplanlægning. I services kan indgå digitale værktøjer, der understøtter arbejdsgange og processer ved anvendelse af data og teknologier til automatisering og databehandling.

Use case UC.Y26.II.14: Arbejdstilrettelæggelse/vagtplanlægning

### Styring og ledelsesinformation

Følgende Use cases UC.Y26.II.15-16 er knyttet til de services med funktionalitet og data, som kommunen anvender på socialområdet i forhold til indsamling og indrapportering af data til staten og andre myndigheder, samt til ledelsesinformation som styringsgrundlag for, at kommunerne kan træffe målrettede beslutninger i forhold til socialområdet. I services kan indgå analyseværktøjer, der kan anvendes til planlægning og optimering af ressourcer og opgaver, fx ved anvendelsen af data og teknologier til avanceret databehandling.

Use case UC.Y26.II.15 Generel ledelsesinformation ift. daglig forvaltning og administration

Use case UC.Y26.II.16 Ledelsesinformation til planlægning, optimering og udvikling

### 3 Løsning af de administrative kerneopgaver

#### 3.1 UC.Y26.II.1: Afklaring, visitation og bestilling af indsatser

Hvem: Use casen vedrører kommunens medarbejdere, der til dagligt arbejder med løse kommunens kerneopgaver på socialområdet.

Hvordan: Servicen skal understøtte arbejdsgange og processer vedrørende hele sagsbehandlingsforløbet på kommunens socialområde, herunder oprettelse af sag, udredning af borgere, faglig vurdering, udarbejdelse af indstilling, udarbejdelse af handleplaner, udarbejdelse af afgørelser, bestilling af indsatser, kommunikation med private, regionale eller kommunale udførere om indsatser og opfølgning på indsatser.

Servicen skal sikre, at kommunens medarbejdere kan håndtere lovmedholdelig sagsbehandling og administration i forhold til borgeren indenfor målgruppen og rammerne af lovgivningen på socialområdet.

Servicen skal understøtte håndtering af underretninger til kommunens personale og ledelse fra andre aktører fx institutioner eller PPR.

#### 3.2 UC.Y26.II.2: Bestilling og levering af hjælpemidler

Hvem: Use casen vedrører kommunens medarbejdere, der til dagligt arbejder med løse kommunens kerneopgaver på socialområdet.

Hvorfor: Servicen understøtter opgave- og lagerstyring af hjælpemidler internt i kommunen og i samarbejde med andre kommuner.

Servicen understøtter udstilling af data om eksisterende og tilgængelige hjælpemidler til at sikre et samlet overblik over udlånte hjælpemidler og kommunens lagerbeholdning heraf.

### 3.3 UC.Y26.II.3: Indhentning af social- og helbredsforhold

Hvem: Use casen henvender sig til kommunens medarbejdere, der til dagligt arbejder med at vurdere, afgøre og følge op på indsatser for kommunens borgere på socialområdet.

Hvorfor: Servicen understøtter arbejdsgange i kommunen til samarbejde og koordination mellem parterne, ved indhentning og videregivelse oplysninger om borgerne fra egen læge, speciallæge, psykolog, hospital, tidligere opholdskommune, leverandører, borgeren selv, pårørende mm.

Servicen skal understøtte indhentning af oplysninger fra fx læger, skoler, leverandører og pårørende, for at kunne udrede behov hos borgeren.

### 3.4 UC.Y26.II.4: Bestilling af indsats(er)

Hvem: Use casen henvender sig til kommunens medarbejdere, som arbejder med at bestille og igangsætte indsatser til borgere indenfor socialområdet.

Hvorfor: Servicen skal understøtte generering og overlevering af bestilling af indsatser til leverandører på socialområdet på baggrund af en faglig vurdering af borgerens behov.

Servicen skal understøtte videregivelse af den nødvendige viden om borgeren til leverandør, som skal igangsætte og levere indsatsen. Servicen skal understøtte, at der er indhentet samtykke om videregivelse af borgerens handleplan til udfører fra borgeren eller borgerens værge inden videregivelse.

Servicen understøtter den konkrete sagsbehandling og dokumentation som en del af arbejdsgange og processer for Use case UC.Y26.II.1.

## **4 Udførelse af kerneopgaver og interaktion med borgere/virksomheder/andre aktører**

### **4.1 UC.Y26.II.5: Udarbejdelse og opfølgning på indsatsplaner**

Hvem: Use casen henvender sig til kommunens medarbejdere som skal udarbejde og implementere indsatsplaner for borgere på kommunens socialområde.

Hvorfor: Servicen skal understøtte udarbejdelsen af indsatsplaner for borgere med fysisk funktionsnedsættelse, psykisk funktionsnedsættelse og/eller sociale problemer, ved digital dokumentation af indsatsplanen.

Servicen skal bidrage til at sikre koordinering i udarbejdelsen af borgerens indsatsplaner med de kommunale, regionale eller private leverandører af sociale indsatser med henblik på at sikre en sammenhængende indsats for borgeren.

### **4.2 UC.Y26.II.6: Opstilling og opfølgning på handleplaner for børn og unge**

Hvem: Use casen henvender sig til kommunens medarbejdere, som arbejder med at udforme handleplaner i dialog med borgere på socialområdet.

Hvorfor: Servicen skal understøtte udarbejdelsen af handleplaner for børn og unge inden for socialområdet. Servicen skal understøtte, at handleplanen skal udarbejdes i dialog med borgen og evt. pårørende og sætte mål for, hvad der kan nås med indsatsen, samt danne grundlag for leverandørens indsatsplan.

Servicen skal sikre, at medarbejderen løbende kan følge op på handleplanen og den planlagte indsats.

Servicen skal sikre, at kommunens medarbejdere kan håndtere lovmedholdelig sagsbehandling og administration i forhold til barnet eller den unge med udgangspunkt i den børnefaglige undersøgelse eller den unges forhold fx ICS - Integrated Children's System.



### **4.3 UC.Y26.II.7: Kommunikation mellem parterne på socialområdet**

Hvem: Use casen henvender sig til kommunens medarbejdere, der til dagligt arbejder med at løse kommunens kerneopgaver inden for socialområdet.

Hvorfor: Servicen skal understøtte kommunikationen mellem kommunens medarbejdere og andre parter på socialområdet herunder kommunens sagsbehandlere, praktiserende læge og regionen.

Servicen skal sikre, at parterne kan dele og indhente relevant information om borgere under udredning og behandling inden for kommunens socialområde.

### **4.4 UC.Y26.II.8: Levering af sociale indsatser**

Hvem: Use casen henvender sig til kommunens medarbejdere som arbejder med at levere indsatser for borgere på socialområdet

Hvorfor: Servicen skal understøtte tilrettelæggelsen og leveringen af indsatser for borgere med fysisk funktionsnedsættelse, psykisk funktionsnedsættelse og/eller sociale problemer.

Servicen skal bidrage til at sikre koordinering i leveringen af sociale indsatser for borgeren af kommunale, regionale eller private leverandører med henblik på at sikre en sammenhængende indsats for borgeren.

### **4.5 UC.Y26.II.9: Planlægning og booking af møde med kommunens medarbejdere**

Hvem: Use casen henvender sig til kommunens medarbejdere, borgere, værger eller andre aktører.

Hvorfor: Servicen skal sikre borgeren eller borgerens værger mulighed for selvbetjening til booking af samtaler og møder med kommunen og evt. andre aktører, der skal deltage i mødet.

Servicen skal kunne oplyse og give mulighed for ressourceoverblik over ledige tider, der udbydes af kommunens sagsbehandlere på socialområdet. Servicen skal kunne registrere og dokumentere fremmøde, fravær og afbud fra borgere til planlagte møder, aktiviteter og indsatser. Servicen skal også kunne registrere og dokumentere aflyste møder, aktiviteter og indsatser.

## **4.6 UC.Y26.II.10: Borgeradgang til sag(er)**

Hvem: Use casen henvender sig til borgere og værger som er tilknyttet en eller flere sager inden for kommunens socialområde.

Hvorfor: Servicen skal understøtte borgerens overblik over egen socialsag gennem indblik i eksempelvis udredningen af borgeren og handleplanen samt understøtte borgerens mulighed for at indgå i planlægningen og udarbejdelsen af egen sag.

Servicen skal give borgeren mulighed for at være aktiv i egen sag gennem udstilling af udvalgte sagsinformationer.

#### 4.7 UC.Y26.II.11: Tryghedsalarm til medarbejdere

Hvem: Use casen henvender sig til kommunens medarbejdere som arbejder med borgere inden for socialområdet.

Hvorfor: Servicen skal understøtte anvendelsen af tryghedsalarmer og alarmsystemer på botilbud, døgninstitutioner, dagbehandlingstilbud, døgnbehandlinger, forsorgshjem, døgntilbud til børn og unge mm. i kommunen.

Servicen skal understøtte modtagelse, behandling og dokumentation af kald eller alarm fra en medarbejders computer, mobil el. lign til en eller flere medarbejdere.

#### 4.8 UC.Y26.II.12: Journalføring til alkohol- og misbrugsbehandling

Hvem: Use casen henvender sig til kommunens medarbejdere, der til dagligt arbejder med at løse kommunens serviceopgaver inden for socialområdet.

Hvorfor: Servicen skal understøtte sagsbehandlingen for borgere som modtager alkohol- og/eller misbrugsbehandling i kommunen, ved at sikre opsætning og justeringen af borgernes sager, samt generel digital journalføring.

Servicen skal sikre et samlet overblik over borgernes tidligere og nuværende sager vedrørende alkohol- og misbrugsbehandling til brug for sagsbehandleren eller anden relevant kommunal medarbejder inden for det kommunale socialområde fx overblik over tidligere og nuværende behandling.

Servicen skal understøtte opfølgningen på fastlagte mål og planer mellem kommunens medarbejdere, borger og evt. pårørende.

#### 4.9 UC.Y26.II.13: Boligstyring

Hvem: Use casen henvender sig til kommunens medarbejdere, der til dagligt arbejder med at løse kommunens serviceopgaver inden for socialområdet.

Hvorfor: Servicen skal understøtte bolig- og pladsstyring på det kommunale socialområde, ved at understøtte styring og fordeling af botilbud, aktivitetstilbud og midlertidige pladser til kommunens borgere som modtager sociale indsatser i kommunen.

## 5 Løsning af personale og -lønopgaver

### 5.1 UC.Y26.II.14: Arbejdstilrettelæggelse/vagtplanlægning

Hvem: Use casen henvender sig til kommunens medarbejdere som skal planlægge og fordele ressourcer til borgere på socialområdet.

Hvorfor: Servicen skal understøtte arbejdsgange og processer vedrørende planlægning af arbejdstid, ferie, orlov samt vagtplanlægning indenfor kommunens socialområde.

Servicen skal sikre, at kommunens medarbejdere kan udføre planlægning og dermed sikre korrekt og tilstrækkelig bemanning på kommunens forskellige funktionsområder i åbningstiden. Heri kan indgå, at servicen hjælper med automatisk vagtplanlægning gennem veldefinerede regler, der udformes af vagtplanlæggeren. Værktøjet skal tage højde for regler vedrørende hviletider og gældende overenskomster. Ydermere skal ansatte have mulighed for at bytte vagter imellem sig og angive deres ønsker i forhold til vagtskifte.

Servicen skal sikre intern tværgående koordination mellem planlæggere, de berørte medarbejdere og ledere samt HR/løn-funktionen.

## 6 Styring og ledelsesinformation

### 6.1 UC.Y26.II.15: Generel ledelsesinformation ift. daglig forvaltning og administration

Hvem: Use casen henvender sig til kommunens medarbejdere, ledere og beslutningstagere

Hvorfor: Servicen skal sikre ledelsesinformation til kommunens medarbejdere og ledere som præsenteres for styringsdata og indblik til at kunne danne et overblik over aktiviteten, udgifterne og målgruppernes sammenhænge.

Servicen skal understøtte indhentning af oplysninger til brug for ledelsesinformation som registreres løbende af kommunens medarbejder som et led i sagsbehandlingen. Herunder data i forhold til daglig produktion og planlægning, eksempelvis fremstilling af viden om antal åbne og lukkede sager, varighed og effekt af indsatser, aktiviteter på målgrupper, afledte økonomidata mv.

Servicen skal således danne grundlag for opsamling og analyse af relevant og valid ledelsesinformation til økonomisk og faglig styring af indsatser på kommunens socialområde.

### 6.2 UC.Y26.II.16: Ledelsesinformation til planlægning, optimering og udvikling

Hvem: Use casen henvender sig til kommunens medarbejdere, ledere og beslutningstagere

Hvorfor: Servicen skal kunne stille data til rådighed fra kommunen og relevante offentlige registre, fx fra Danmarks Statistik.

Servicen skal understøtte kommunens arbejde med at udarbejde relevante prognoser for eksempelvis udvikling i behovet for sociale indsatser og den tilhørende økonomi på baggrund af udvikling i målgrupper.

Servicen skal understøtte udstilling af relevante data fra udsatte borgere, udfører og andre relevante registre med henblik på at kunne understøtte kommunens behov for udviklingen af nye sociale indsatser.