

Evaluering af VUM og DHUV

Bilag 4: Baggrunden for evalueringen af dhuv

Forfatter: BDO og CEDI

Udgivet 2015

Download rapporten på www.Socialstyrelsen.dk.

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse af kilde.

Elektronisk ISBN: 978-87-93277-28-1

BILAG 4: BAGGRUNDEN FOR EVALUERINGEN AF DHUV

OM DHUV OG VUM

Kommunernes Landsforening, Social- og Integrationsministeriet og Socialstyrelsen udviklede i forbindelse med samarbejdet om digitalisering af sagsbehandling på Handicap- og Udsatte Voksne-området (DHUV) en samlet metode til sagsbehandling på handicap- og udsatte voksne-området, kaldet Voksenudredningsmetoden (VUM). Foruden udvikling af sagsbehandlingsmetoden indebar projektet også udarbejdelse af kravspecifikation til etablering af it-løsninger til digitalisering af VUM. VUM og dertilhørende it-understøttelse har til formål at forbedre den faglige og lovgivningsmæssige kvalitet i sagsbehandlingen med udgangspunkt i den enkelte borger.

De overordnede målsætninger for udviklingsprojektet omkring DHUV var¹:

- at skabe et overblik over faglig og juridisk kvalitet og systematik i sagsbehandlingen, bestillingen samt leverancen af sociale tilbud inden for handicap- og udsatte voksne-området,
- at sikre, at valide og opdaterede oplysninger er til rådighed som grundlag for at skabe en målrettet indsats, blandt andet i forhold til udredning af borgeren, bestilling til udfører og opfølgning,
- at skabe bedre muligheder for udtræk af ledelsesinformation og måling af effekter af indsatser med henblik på en mere optimal faglig og økonomisk styring samt kapacitetstilpasning,
- at lette kommunikationsflow mellem borgeren, kommunens sagsbehandlere, andre sektorområder internt i kommunen (f.eks. sundhed, beskæftigelse, uddannelse), regioner, øvrige eksterne interessenter, udførerne og centrale myndigheder i forhold til indberetning af data,
- at bidrage til en administrativ lettelse i sagsbehandlingen ved at samme type data kan anvendes til flere formål og på tværs af systemer.

Ni pilotkommuner og 12 netværksskommuner har været med i udviklingsforløbet af VUM og DHUV.² VUM skal understøtte følgende seks principper for god sagsbehandling:

- Borgerinddragelse.
- Indhentning af relevant sagsoplysning, herunder inddragelse af relevante aktører.
- Adskillelse af sagsoplysninger og vurdering.
- Relevant dokumentation.
- Ressourcefokus i sagsbehandlingen.
- Økonomisk ansvarlighed, det vil sige valg af den indsats, som både er fagligt rigtig og økonomisk mest fordelagtig.³

VUM understøtter hele sagsbehandlingsforløbet vedrørende sagsbehandling og tildeling af ydelser inden for Servicelovens voksenområde og Almenboligloven.

VUM indeholder således redskaber, som kan anvendes i forhold til alle faser i en sagsbehandlingsproces. Det vil sige modtagelse af henvendelse fra en borger om støtte, udredning af borgeren, udarbejdelse af Servicelovens § 141 handleplan samt afgørelse, bestilling af social indsats samt efterfølgende opfølgning på den tildelte sociale indsats. Metoden skal derudover bidrage til styringen af området ved at generere bedre

¹ Projektbeskrivelse "Evaluering af effekterne af DHUV (Digitalisering Handicap og Udsatte Voksne) og Voksenudredningsmetoden". Socialstyrelsen 2012, p. 17f

² De ni pilotkommuner var Faxe, Fredericia, Gentofte, Gladsaxe, Gribskov, Haderslev, København, Rudersdal, Vejle. I det kommunale netværk deltog Frederiksberg, Helsingør, Herlev, Viborg, Kalundborg, Lyngby-Taarbæk, Nyborg, Næstved, Roskilde, Varde, Aalborg og Aarhus.

³ Socialstyrelsen (2012). Voksenudredningsmetoden. *Metodehåndbogen* for en uddybende beskrivelse af metoden.

ledelsesinformation gennem anvendelse af it-understøttelse. VUM er designet på en sådan måde, at økonomiske overvejelser bliver en integreret del af sagsbehandlingen.⁴

VUM består af følgende seks faser:

VOKSEUDREDNINGSMETODENS FASER:

1. Sagsåbning,
2. Sagsoplysning/udredning,
3. Sagsvurdering bestående af en samlet faglig vurdering på baggrund af udredningen, indstilling og handleplan,
4. Afgørelse,
5. Bestilling af social indsats, og
6. Sagsopfølgning.

På tværs af de seks faser har VUM til formål at understøtte, at sagsbehandlingen på området er lovmedholdig, samt at borgeren oplyses om rettigheder og pligter.

I tillæg til VUM-metodikken er der udviklet kravspecifikation og snitflader, som skal understøtte digitaliseringen af sagsbehandlingen på handicap- og udsatte voksne-området. Kravspecifikationen har været tilgængelig for kommunerne siden maj 2011. De enkelte kommuner har mulighed for at lave en konkret tilpasning af kravspecifikationen, så den matcher den pågældende kommunes ønsker og behov.

Tilsammen betegnes Voksenudredningsmetoden med it-understøttelse: DHUV - Digitalisering på Handicap og Udsatte Voksne-området. VUM referer dermed specifikt til metoden anvendt i hele sagsforløbet fra sagsåbning til sagsopfølgning.

I det efterfølgende anvendes primært terminologien DHUV om det samlede projekt, medmindre der specifikt refereres til Voksenudredningsmetoden (VUM).

I 2012 igangsatte Socialstyrelsen en evaluering af effekterne af DHUV og en analyse af faktorer, som kan forklare de opnåede resultater ved kommunernes implementering af metoden. Nærværende rapport afrapporterer resultaterne af den før- og eftermåling, som er blevet gennemført i forbindelse med evalueringen af DHUV. Rapporten indeholder således en analyse og vurdering af før- og eftermålingen af evalueringens ni projektkommuner og tre referencekommuner samt eftermålingen af de ni pilotkommuner, som har deltaget i udviklingsprojektet omkring DHUV.

DHUV-PROJEKTETS KOMMUNER

Pilotkommuner	Projektkommuner	Referencekommuner
<ul style="list-style-type: none">• Faxø• Fredericia• Gentofte• Gladsaxe• Gribskov• Haderslev• København• Rudersdal• Vejle	<ul style="list-style-type: none">• Ballerup• Guldborgsund• Holbæk• Kerteminde• Kolding• Middelfart• Randers• Thisted• Tårnby	<ul style="list-style-type: none">• Billund• Hillerød• Viborg

⁴ Se Socialstyrelsen (2012). Voksenudredningsmetoden. *Metodehåndbogen* for en uddybende beskrivelse af metoden.; Sanne Bertram (2011), "Sikker Sagsbehandling", *Socialt Fokus* nr. 4: 6-7.

EVALUERINGEN AF DHUV - FØR- OG EFTERMÅLINGEN

Formålet med evalueringen af VUM og den dertilhørende it-understøttelse på handicap- og udsatte voksneområdet er at opnå viden om effekterne af VUM og it-understøttelsen.

Evalueringen bidrager med:

- at belyse, om kommunerne med DHUV har opnået de forudsatte forandringer, herunder særligt den forbedrede kvalitet i sagsbehandlingen.
- input til den fortsatte udvikling, tilretning, udbredelse og implementering af DHUV.
- at belyse forskelle i implementeringen af DHUV, herunder barrierer for udbredelse og risici forbundet hermed.

I den samlede evaluering indgår følgende aktiviteter:

- En implementeringsanalyse af barrierer og forudsætninger for at implementere VUM og it-understøttelse.
- En før- og eftermålingen i de ni projektkommuner og tre referencekommuner⁵
- En eftermåling i de ni oprindelige pilotkommuner

Eftermålingen i de ni pilotkommuner, de ni projektkommuner og tre referencekommuner skal skabe grundlag for formidling af resultater og erfaringer med anvendelsen af DHUV. Herunder skal målingen belyse eventuelle forskelle i implementeringen af VUM og it-understøttelse samt barrierer herfor, som kan medvirke til at forklare forskelle i effekterne ved indførelse af DHUV.

Med afsæt heri skal den samlede evaluering belyse de forventede og afvigende effekter ved indførelse af VUM og it-understøttelse på forskellig sigt i evalueringens inddragede kommuner. Først og fremmest skal evalueringen vurdere effekterne af metoden samt it-understøttelse på kort sigt for projektkommunerne, som har haft implementeret metoden i 1-1½ år. Dernæst vil evalueringen opnå indblik i effekterne af sagsbehandlingsmetoden og dertilhørende it-understøttelse på mellemlangt og lang sigt for pilotkommunerne, idet disse kommuner har anvendt metoden i 2-3 år. Evalueringen forholder sig til, om der med DHUV er opnået de forventede forandringer i kommunernes sagsbehandling - særligt i forhold til den forbedrede kvalitet i sagsbehandlingen.

Evalueringen skal således give svar på:

OVERORDNEDE EVALUERINGSSPØRGSMÅL

1. Hvad er effekterne af DHUV i forhold til kvaliteten i sagsbehandlingen (juridisk og fagligt, borgerne's behov, borgerinddragelse, 'tværfagligt' samarbejde, opfølgning mv.)?
2. Hvad er de økonomiske gevinster ved DHUV (kapacitetsstyring, administrative lettelser og ændringer i bevillingspraksis og bevillingsniveau)?
3. I hvilket omfang er VUM og de understøttende it-metoder implementeret?

SPECIFIKKE EVALUERINGSSPØRGSMÅL

1. Hvorvidt og hvordan DHUV fremmer en bedre og mere målrettet sagsbehandling?
2. Hvordan er udviklingen i bevillingspraksis i både pilot- og projektkommunerne sammenlignet med referencekommunerne?
3. Hvordan påvirker DHUV sagsbehandlerne's faglighed, herunder om DHUV fører til et mere systematisk sagsbehandlingsforløb fra henvendelse til afgørelser og opfølgning?
4. Hvilke administrative lettelser og forbedret kvalitet i sagsbehandlingen kan dokumenteres?
5. Har DHUV skabt øget overblik og systematik i samarbejdet med leverandører og andre aktører?
6. Har DHUV skabt mere smidige arbejdsgange?

⁵ I evalueringens formålingen var tre referencekommuner inddraget til at skabe klarhed omkring systematiske effekter af DHUV. I eftermålingen inddrages kun to referencekommuner, idet en referencekommune har besluttet at implementere it-understøttelsen DHUV.

7. Kan der i kraft af DHUV genereres relevant ledelsesinformation?
8. Har kommunerne med DHUV fået bedre redskaber til økonomistyring?

Evalueringen er blevet gennemført i perioden 2012-2014.

Evalueringens eftermåling har fokus på at vurdere effekterne af DHUV i de ni pilotkommuner og de ni projektkommuner med udgangspunkt i resultaterne fra førmålingen. Eftermålingen har fokus på at formidle resultaterne for de deltagende kommuner i forhold til implementering og anvendelse af DHUV relateret til realiseringen af de opstillede mål for DHUV. På tidspunktet for eftermålingerne er der stor forskel på, hvor langt projektkommunerne er i implementeringsprocessen. Dette har stor betydning for eftermålingens af-rapportering. Derfor vil evalueringsspørgsmål, der primært knytter sig til førmålingen også blive inddraget i eftermålingen. Besvarelsen af disse spørgsmål bidrager med et mere dækkende billede af kommunernes erfaringer med metoden.

I evalueringens eftermåling er det derfor formålet at give en status på pilot- og projektkommunernes implementeringsproces med henblik på at vurdere, hvilke effekter introduktionen af DHUV har på pilot- og projektkommunernes sagsbehandling på handicap- og udsatte voksne-området. De foreløbige effekter af DHUV belyses ud fra et socialfagligt, ledelsesmæssigt og it-teknisk perspektiv. Ydermere vil udførerne og ikke mindst borgernes perspektiv blive inddraget. Herudover vil eftermålingen eksplicit forholde sig til den baseline, som blev skabt i førmålingen for analysen af effekterne af indførelsen af DHUV i forhold til en række forhold som kvalitet i sagsbehandlingen, ledelsesinformation og klarere kommunikation med udførerne.

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab og BDO Kommunernes Revision, Godkendt revisionsaktieselskab, begge danskejede revisions- og rådgivningsvirksomheder, er medlemmer af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og dele af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 59.000 medarbejdere i 151 lande.