## *Case - Implementering af ESDH i Fredensborg Kommune*

*Casen skal ses som et eksempel på, hvordan brugen af virkemiddelkatalogets elementer kan udfolde sig, i centralt og lokalt perspektiv.*

**Baggrund**

Fredensborg kommune implementerede tilbage i 2007 ESDH-systemet Acadre som et tværgående system til sags- og dokumenthåndtering. Implementeringen gik efter datidens opfattelse godt. Der blev sat strøm til en ellers manuel arbejdsgang. Der blev afholdt kurser for alle medarbejdere, så de vidste, hvordan man opretter sager og journalisere dokumenter korrekt. Der blev arbejdet med standarder for sager og dokumenter gennem brug af autoprofiler.

I forbindelse med overdragelse til drift, blev der ikke udarbejdet en plan for løbende opfølgning på implementering, herunder vedligeholdelse af medarbejdernes kompetencer og udvikling ift. brug af systemet.

I dag står vi derfor med oplevelsen af, at vi kun udnytter et lille udsnit af de muligheder, systemet tilbyder. Set i sammenhæng med øgede krav til effektivisering og optimering er der behov for at ”hæve barren” og gøre en indsats for at optimere brugen af Acadre.



**Hvad gør vi så ved det?**

Arbejdet med ESDH sker centralt i ESDH-arbejdsgruppen, med repræsentanter fra Digitalisering og IT-Drift, men også ude lokalt i centrene. I ESDH-arbejdsgruppen laver vi en plan for implementering, der sætter rammerne for, hvordan der arbejdes videre lokalt. Rammerne bygger på Virkemiddelkatalogets elementer.

Digitale kompetencer

Vi sætter rammerne for, hvordan uddannelse skal foregå, og hvad man som bruger som minimum skal være i stand til. Vi udvikler uddannelsesmateriale. Vi sikrer, at der er uddannelsesmæssige kompetencer til rådighed internt i organisationen ved oprettelse af et trænerkorps. Korpset vil være udfører på uddannelse lokalt i centrene. Korpset mødes regelmæssigt til opfølgning og videndeling på tværs.

Optimering af arbejdsgange

Vi sætter standarden for brug af Acadre. Dette gør sig gældende ved tværgående optimering såvel som ved ibrugtagning af nye funktionaliteter. Vi sætter rammerne for det løbende arbejde med optimering lokalt. Dette sker ved opbygning af eksempler Best Practice, som videreformidles lokalt via trænerkorpset.

Opsamling af forbedringsforslag

Vi etablerer en arbejdsgruppe, der kan håndtere indkomne forslag til forbedringer. Arbejdsgruppen vil have til opgave at vurdere optimeringspotentiale i et tværgående perspektiv. Arbejdsgruppen vil ligeledes være ansvarlig for at videreformidle nye muligheder lanceret af leverandøren, således at man ude lokalt får denne viden til rådighed.

Initiativerne der igangsættes centralt fra, i arbejdsgruppen, skal anvendes lokalt, som eksemplet nedenfor viser.

**Lokal forandrings-/forbedringsproces**

I center X oplever vi lange svarfrister i forbindelse med aktindsigtssager. Det kan skyldes, at vi ikke er konsekvente i vores måde at oprette sager og journalisere dokumenter på. Det vanskeliggør fremsøgning af sager. Vi vil derfor være bedre til at oprette sager og journalisere dokumenter.

Vi ser et behov for uddannelse. I samarbejde med centerets ESDH-træner tilrettelægger vi undervisning i brug af autoprofiler. Vi prioriterer, at alle relevante medarbejdere gennemgår undervisning, således alle er i stand til at benytte funktionaliteten ”autoprofil”, og alle er bekendt med retningslinjer for journalisering.

For at nedsætte svartiderne må vi justere vores nuværende proces for sagsoprettelse. Vi får i den forbindelse afdækket vores nuværende brug af autoprofiler og får afdækket behovet for oprettelse af nye. Proces og arbejdsgang justeres og formidles til alle medarbejdere.

For at sikre at processer og arbejdsgange ift. Acadre vedligeholdes, etablerer vi en lokal arbejdsgruppe, der vil få til opgave at vurdere indkomne forslag til forbedringer fra medarbejderne. Centerets ESDH-træner er tovholder på arbejdsgruppen. På den måde sikrer vi, at viden og rammer centralt fra indarbejdes i det lokale arbejde.



Ved at benytte elementerne i Virkemiddelkataloget, opnår vi et 360 graders syn på problemstillingen og sikrer, at vi kommer helt i hus med den ønskede forandring.