

Felles innsats for utsatt ungdom

Bydel Gamle Oslo, Velferdsetaten, politiet og Utdanningsetaten

RAPPORT

Digitale samhandlingsverktøy i tverrfaglig og -etatlig samarbeid om utsatt ungdom

Delleveranse 3B i prosjektet

«Felles innsats for utsatt ungdom»

Arbeidsgruppa
November 2021

Trykk: Bydel Gamle Oslo

Foto: Thomas Ekström

Etterarbeid tekst: Marie Staven Lundereng

Ansvarlige: Marie Staven Lundereng

Innhold

Sammendrag	4
1 Innledning	5
1.1 Strategisk plan 2018 – 2021 i Bydel Gamle Oslo	5
2 Metodisk tilnærming.....	6
3 Tre alternativer	6
3.1 ACOS Interact Flow	6
3.2 Visma Flyt Samspill	6
3.3 Conexus ' Stafettloggen	7
4 Vurdering	7
4.1 Personvern.....	8
5 Forslag til fremdrift	8
5.1 Tidsplan.....	8
5.2 Organisering	9
6 Konklusjon	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Litteraturliste	10

Sammendrag

Samarbeid på tvers av fag og organisasjoner er viktig for å kunne gi ungdom med sammensatte behov helhetlig oppfølging. Slikt samarbeid viser seg å møte på noen utfordringer blant annet fordi ulike tjenester jobber med sine spesifikke oppgaver og hjelpen blir derfor silo-basert og fragmentert. Dette kan gå utover ungdommer som har behov for hjelp på flere arenaer samtidig. Dette viser innsiktsrapporten fra delleveranse 1A i prosjektet. Prosjektet Felles innsats for utsatt ungdom skal finne egnet metode for å tilrettelegge for tverrfaglig og -etatlig samarbeid og dermed heve kvaliteten på den oppfølgingen ungdommene får.

Som en del av prosessen med å finne gode løsninger for tverrfaglig og -etatlig samarbeid har prosjektet undersøkt hvilke digitale samhandlingsverktøy som eksisterer i dag og vurdert hvilke som er best egnet til å bruke i arbeidet med de mest utsatte ungdommene. Verktøyene som ble undersøkt og vurdert var Acos Interact Flow, Visma Flyt Samspill, og Stafettloggen fra Conexus. Visma og Conexus' løsninger er spesielt utviklet for individuell oppfølging av barn og ungdom og er derfor noe mer egnet enn Acos' løsning som handler mest om arbeidsflyt og systemer.

Stafettloggen fra Conexus stakk seg fram som mest intuitiv og har flere funksjoner som passer godt i oppfølging av ungdom. Flere bydeler i Oslo bruker allerede denne løsningen og i samtale med dem ga Stafettloggen et veldig godt inntrykk. Vurderingens konklusjon er at Stafettloggen er mest interessant å teste ut i et nytt tjenestetilbud for utsatt ungdom i Bydel Gamle Oslo. Rapporten foreslår å teste verktøyet i en pilot fra 2022 i samarbeid med andre tjenester i bydelen som jobber med tverretatlig samarbeid i oppfølging av ungdom. Da vil den være ferdig testet og klar til å benyttes i når nytt tjenestekonsept skal prøves ut i prosjektets gjennomføringsfase. Videre arbeid med Stafettloggen innebærer å avklare om det skal styres som et eget prosjekt eller være en del av Felles innsats for utsatt ungdom. Det må også gjennomføres en personvernkonsekvensvurdering.



1 Innledning

I januar 2021 ble det tverretatlige prosjektet «Felles innsats for utsatt ungdom» (heretter forkortet FIUU) igangsatt. Dette er et samarbeid mellom Bydel Gamle Oslo, Velferdsetaten, politiet og Utdanningsetaten. Ett av prosjektets mål er å tilrettelegge for tverrfaglig/-etatlig samarbeid rundt særlig utsatt ungdom mellom 15 og 23 år i Bydel Gamle Oslo. En sentral del av dette er å ta i bruk gode digitale løsninger som kan heve kvaliteten på samarbeidet på tvers av

Målgruppe

Særlig utsatt ungdom mellom 15 og 23 år fra Bydel Gamle Oslo som oppholder seg mye i bydelens uteområdet, og er i stor risiko for varig utenforskap og kriminalitet.

tjenester, etater og sektorer. Tjenester som jobber med samme ungdommer skal enklere vite om hverandre og kunne samarbeide til det beste for ungdommene.

Erfaringer viser at det er rettet stor innsats opp mot denne målgruppa, men hjelperne vet ikke om hverandre og jobber ikke nødvendigvis mot samme mål. Hjelpeapparatet jobber ofte silobasert og har først og fremst fokus på sine respektive oppgaver. Ofte blir ungdommen eller familien nødt til selv å koordinere innsatsen og de mange ulike hjelperne som er involvert. Det er krevende for en familie som fra før har store utfordringer. Ved bruk av digitale samhandlingsverktøy kan

hjelperne lettere samarbeide og koordineres. Det kan være et viktig virkemiddel for å strukturere arbeidet rundt den enkelte og delegere ansvar og oppgaver. Dette er et viktig ledd i visjonen om å gi ungdommene et helhetlig tilbud og sammenhengende tjenester.

I prosjektets gjennomføringsfase skal det testes ut et digitalt samhandlingsverktøy som en del av et nytt konsept i tilbudet til målgruppa. Arbeidet starter allerede nå i konseptfasen ved å kartlegge mulige alternativer og vurdere hvilke som er best egnet til å møte utfordringene og behovene som tjenestene og etatene står overfor i det tverrfaglige samarbeidet rundt den enkelte ungdom. Dette arbeidet er lagt til som en del av leveranse 3 «juridisk betenkning og skisse av handlingsrom for informasjonsdeling». Denne rapporten inneholder en kartlegging og vurdering av ulike løsninger for digitale samhandlingsplattformer, samt forslag til veien videre i dette arbeidet fram mot gjennomføringsfasen i prosjektet.

Leveranse 3B

Utrede ulike løsninger for digitale samhandlingsplattformer.

1.1 Strategisk plan 2018 – 2021 i Bydel Gamle Oslo

Bydel Gamle Oslo består av mange ulike tjenester som skal komme innbyggerne til gode. For å kunne sørge for et helhetlig kvalitativt tilbud til innbyggerne vil tilrettelegging for tverrfaglig samarbeid være avgjørende. Bydel Gamle Oslo har digitalisering som et viktig innsatsområde i Strategisk plan 2018 – 2021 og implementering av en slik digital løsning er et stort og riktig steg innenfor dette innsatsområdet. Målet må være at alle bydelens tjenester etter hvert kan bruke den samme digitale løsningen for interaksjon og samarbeid med andre tjenester og med innbyggerne.

Det er viktig å presisere at det her er snakk om digitale løsninger for samarbeid og samhandling – dette skal ikke erstatte de ulike journalsystemene som tjenestene benytter.

2 Metodisk tilnærming

For å finne frem til de ulike alternativene som er undersøkt er det først og fremst brukt internettsøk. Søkeord har blant annet vært «digitale samhandlingsplattformer», «digitale løsninger», «digitale samhandlingsverktøy», «digitalt samarbeid», «digitale tverrfaglige løsninger», «verktøy for digitalt samarbeid» og så videre. Det er også brukt kunnskap som finnes i eget faglig nettverk, på arbeidsplassen og i fagblader.

3 Tre alternativer

Arbeidsgruppa har valgt å undersøke tre ulike digitale verktøy som er tilgjengelige i dag. Disse er ACOS Interact Flow, Visma Flyt Samspill og Stafettloggen fra Conexus. Nedenfor redegjøres det kort for disse tre løsningene før det gjøres en vurdering av hvilken løsning som ser ut til å være best egnet til å tilrettelegge for tverrfaglig og -etatlig samarbeid rundt målgruppen i prosjektet.

3.1 ACOS Interact Flow

Denne løsningen ble undersøkt gjennom en video som demonstrerer løsningen og dens funksjonaliteter, samt informasjon på leverandørens nettside. I verktøyet fra ACOS er det tilrettelagt for å bygge og vedlikeholde digital arbeidsflyt fra start til slutt. Skjemaer kobles sammen til en arbeidsflyt som hjelper brukeren av verktøyet med å gi rett oppgave til rett person. Både ansatte og innbyggere kan være involvert. ACOS beskriver selv at verktøyet brukes *«når flere personer med forskjellige ansvarsområder skal bidra i tur og orden, men det kan også være snakk om oppgaver som en person skal gjøre i en viss rekkefølge, kanskje avhengig av resultatet av den forrige oppgaven.»*

Løsningen fra ACOS tilbyr skjemabasert arbeidsflyt og innebærer blant annet muligheten til å styre tildeling av oppgaver til ulike parter (personer eller grupper), tildele oppgaver til eksterne parter, styre rekkefølgen på utfyllinger, styre betingelser for hvilke skjema som skal fylles ut når, overføre data mellom ulike skjema og ulike parter, og sende skreddersydd informasjon på e-post og SMS.

3.2 Visma Flyt Samspill

Vismas digitale løsning ble undersøkt ved å delta på webinarer «Tverrfaglig samarbeid rundt utsatte barn og unge» der løsningen ble demonstrert. I tillegg er informasjonen på Vismas nettside brukt. Visma Flyt Samspill er et planbasert samhandlingsverktøy. Visma informerer om at dette er en løsning for plantypene IP (Individuell plan), IOP (plantyper for skoleverket), IUP (barnehager) og BTI (Bedre Tverrfaglig Innsats). Det er i dag omtrent 219 kommuner som bruker Visma Flyt Samspill i forbindelse med én av disse plantypene.

Løsningen tilbyr blant annet en planliste med mye relevant informasjon om hver enkelt planeier, hjemmeside med direkte lenker til viktig info i planen, oversikt over mål og aktiviteter, livsområde-kartlegging med to-veis kobling til mål/aktiviteter, fleksibelt meldingssystem, opplasting av dokumenter til planen, kalender med varslingsmuligheter, mulighet til å legge inn kommentarer til det andre har skrevet, tidslinjevisning og autentisering på sikkerhetsnivå 4.

Visma Flyt Samspill er et elektronisk møtested på tvers av fag og nivå. Gjennom meldingssystemet kan plandeltakerne sende beskjeder til hverandre om møteinnkallinger, avlysninger, endringer og så videre.

3.3 Conexus' Stafettloggen

Stafettloggen er en løsning som var kjent for arbeidsgruppa fra før, da det er blitt diskutert å ta i bruk dette verktøyet i Bydel Gamle Oslo tidligere, særlig hos ungdomstjenestene. Derfor var det også naturlig å undersøke denne løsningen som en del av «Felles innsats for utsatt ungdom». Arbeidsgruppa hadde et møte med tre representanter fra Conexus som presenterte og demonstrerte sin løsning. I tillegg har arbeidsgruppa hatt et møte med Bydel Nordre Aker som er godt i gang med å bruke Stafettloggen og Bydel Østensjø som akkurat har igangsatt en pilot.

Stafettloggen er en løsning som bidrar til kvalitet i oppfølging av enkeltbarn/-ungdom, tilrettelegger for profesjonalisering av samarbeid mellom tjenester, system for dokumentasjon, samt har et økonomisk aspekt der virksomheter kan spare både tid og penger ved å øke effektiviteten. Stafettloggens formål er

- Å skape felles forståelsesramme for foreldre, stafettholder og involverte aktører
- Klart definert samarbeidsstruktur for foreldre, stafettholder og involverte aktører
- Lokalt definerte handlingsveiledere knyttet til identifisering, vurdering, beslutning og tiltak
- Verktøy til støtte for arbeidet med identifisering, vurdering og beslutninger om tiltak

Stafettloggen har et enkelt brukergrensesnitt, lederfunksjonalitet, tydelig fokus på GDPR og personvern, autentisering på sikkerhetsnivå 4, rapporter til bruk for ledelse, kompetanseheving, pedagogisk analyse mm, samt kobling til andre relevante lærings- og utviklingsorienterte verktøy.

4 Vurdering

ACOS Interact Flow legger til rette for arbeidsflyt og -prosesser, og virker å være særlig godt egnet for søknader, saksbehandling og arbeidsprosesser. Den virker noe mer tungvint og mindre intuitiv enn de to andre løsningene, og passer ikke like godt til individuell oppfølging av barn og ungdom. ACOS Interact Flow er dermed ikke den løsningen arbeidsgruppa anbefaler å teste ut videre av disse tre.

Både Visma Flyt Samspill og Conexus' Stafettloggen er spesielt utviklet for individuell oppfølging av barn og ungdom. Arbeidsgruppa har fått demonstrert både Visma Flyt Samspill og

Stafettloggen og sitter igjen med et inntrykk av at Stafettloggen er noe mer intuitivt og brukervennlig enn Visma Flyt Samspill. Stafettloggen har i tillegg en funksjon som heter «lysglimt» der alle aktørene kan legge inn positive hendelser. Dette er en funksjon som kan være med på å gi økt optimisme, gi positivt inntrykk av oppfølgingen og kan gi ungdommen mestringsfølelse. Det er en form for positiv bekreftelse som kan ha en god effekt på oppfølgingen og ungdommens motivasjon.

Det er allerede fire andre bydeler i Oslo kommune som har tatt i bruk Stafettloggen. Dette gir mulighet til å inngå i et nettverk der erfaringer deles og bydelene kan hjelpe hverandre ved behov. Ved at flere bydeler anvender samme verktøy vil det også gi oss større gjennomslagskraft dersom vi ønsker at noe i verktøyet endres eller utvikles.

4.1 Personvern

Stafettloggen har autentisering på sikkerhetsnivå 4 som er høyeste sikkerhetsnivå. De innebærer to-faktor pålogging via BankID. Helsedirektoratet har gjort en vurdering av Stafettloggens hjemmelsgrunnlag og konkluderer med at målet med Stafettloggen ikke er helsehjelp til den enkelte og er derfor ikke regulert av pasientlovgivningen. Helsedirektoratet vurderer videre at formålet med Stafettloggen er å samle informasjon om innsats og beslutninger rundt den enkelte og at Stafettloggen vil inneholde både personopplysninger og helseopplysninger. Dette gjør at Stafettloggen må ha et annet behandlingsgrunnlag enn i pasientjournalloven. Helsedirektoratet vurderer at Stafettloggen kan etableres på bakgrunn av den enkeltes samtykke og personvernforordningens art. 6 nr. 1 a), og art. 9 nr. 2 a) blir behandlingsgrunnlaget.

5 Forslag til fremdrift

Etter en vurdering av tre aktuelle digitale løsninger er det vurdert at Stafettloggen fra Conexus er det beste alternativet. Conexus har gitt et tilbud til Bydel Gamle Oslo som er likt det siste tilbudet de ga (Bydel Østensjø). Tilbudet og hjemmelsvurdering fra Helsedirektoratet er gjennomgått av personvernkonsulent i Bydel Gamle Oslo og det er besluttet at det må gjennomføres en DPIA.

Det er interesse for Stafettloggen også i andre tjenester i bydelen og personvernkonsulent er involvert i arbeidet. I et samarbeidsmøte med disse er det foreslått at det igangsettes en pilot i Oppfølgingsteam 10 – 15 (Avdeling Oppvekst) med gradvis skalering til for eksempel Oppfølgingsteam 15 – 17 (Avdeling Lokalsamfunn). Disse tjenestene bygger sin metodikk på tverrfaglig/-etatlig samarbeid og har i dag ingen digitale verktøy for å tilrettelegge for slikt samarbeid. Ideen bak dette er å teste ut verktøyet i oppfølging av ungdom med ulike typer tiltak, ulik alvorlighetsgrad i bekymring, og ulike aldre. Testing vil på den måten skje gradvis, under kontrollert risiko og med en smidig tilnærming. Videre erfaringsutveksling med de andre bydelene som har tatt i bruk verktøyet eller piloterer det nå vil også være viktig.

5.1 Tidsplan

Det er utarbeidet et utkast til tidsplan for pilotering av Stafettloggen:

Tidsplan - Stafettloggen (utkast)

AKTIVITET	PLANLAGT START UKE	PLANLAGT VARIGHET UKER	År	2022				2023			
			Kvartalsnr.	1	2	3	4	1	2	3	4
			Ukenr.	1 - 13	14 - 26	27 - 39	40 - 52	1 - 13	14 - 26	27 - 39	40 - 52
Beslutte oppstart av pilot	9	1									
Planlegge pilot, finne måleindikatorer og utarbeide implementeringsplan	10	3									
Gjennomføre DPIA	10	8									
Opplæring i Stafettloggen	14	2									
Gjennomføre pilot	17	30									
Evaluerings	48	3									
Beslutte implementering	2	1									
Implementering	4	15									

5.2 Organisering

Det må tas stilling til om testing av digitalt samhandlingsverktøy skal være et eget prosjekt eller om det skal være en del av FIUU. Årsaken til at det bør vurderes organisert som et eget prosjekt er at piloteringen vil gå sitt eget løp som ikke samsvarer helt med faseløpet til FIUU som ikke er i gjennomføringsfase før januar 2023. Ved å ha en pilot som går i 2022 og som er ferdig evaluert på slutten av året vil prosjektet kunne ta i bruk en ferdig testet løsning som en del av konseptet som skal testes i gjennomføringsfasen.

Det er interesse for Stafettloggen også utenfor prosjektet, flere ønsker å være involvert i prosessen og det er ønske om å forankring i flere tjenester på tvers av avdelinger. Det bør vurderes om dette skal løftes til toppledergruppa i bydelen.

6 Oppsummering

Stafettloggen som leveres av Conexus er vurdert å være den løsningen som i størst grad ivaretar de behov som er identifisert i prosjektet. I tillegg er det en fordel at flere bydeler i Oslo kommune allerede bruker verktøyet. Arbeidet videre innebærer å gjennomføre en DPIA i samarbeid med personvernkonsulent i bydelen, beslutte hvordan gjennomføringen av en pilot bør være, og beslutte hvordan arbeidet skal organiseres, hvilke personer som skal være involvert og hvor det skal forankres.

Litteraturliste

Bydel Gamle Oslo. 2018. *Strategisk plan 2018 – 2021*. Oslo: BGO

Visma. Visma Flyt Samspill. <https://www.visma.no/samhandlingssystem/samhandlingsverktoy/>

Conexus. *Stafettloggen*. <https://stafettloggen.conexus.no/Account>

Acos. Acos Interact Flow. <https://www.acos.no/produkter-og-tjenester/skjema-og-arbeidsflyt/arbeidsflyt/>