



PROFEKTO

Administrativ understøttelse til
fast selvstyrende teams
Back-office

ADMDESIGN

Administrativ understøttelse af plejeteams

Med etableringen af en ny organisering med faste selvstyrende teams, sker der en ændring af roller og ansvar i organisationen. Det har også betydning for den administrative understøttelse.

Ledelsesrollen ændrer sig fra at være delt mellem at understøtte med administrative opgaver og faglige opgaver, til i overvejende grad af være faglig. Det medfører at administrative opgaver, der har været løst af en teamleder eller områdeleder, placeres direkte i teamet, hvis opgaverne har en direkte sammenhæng med den daglige pleje, eller i et fælles back-office,

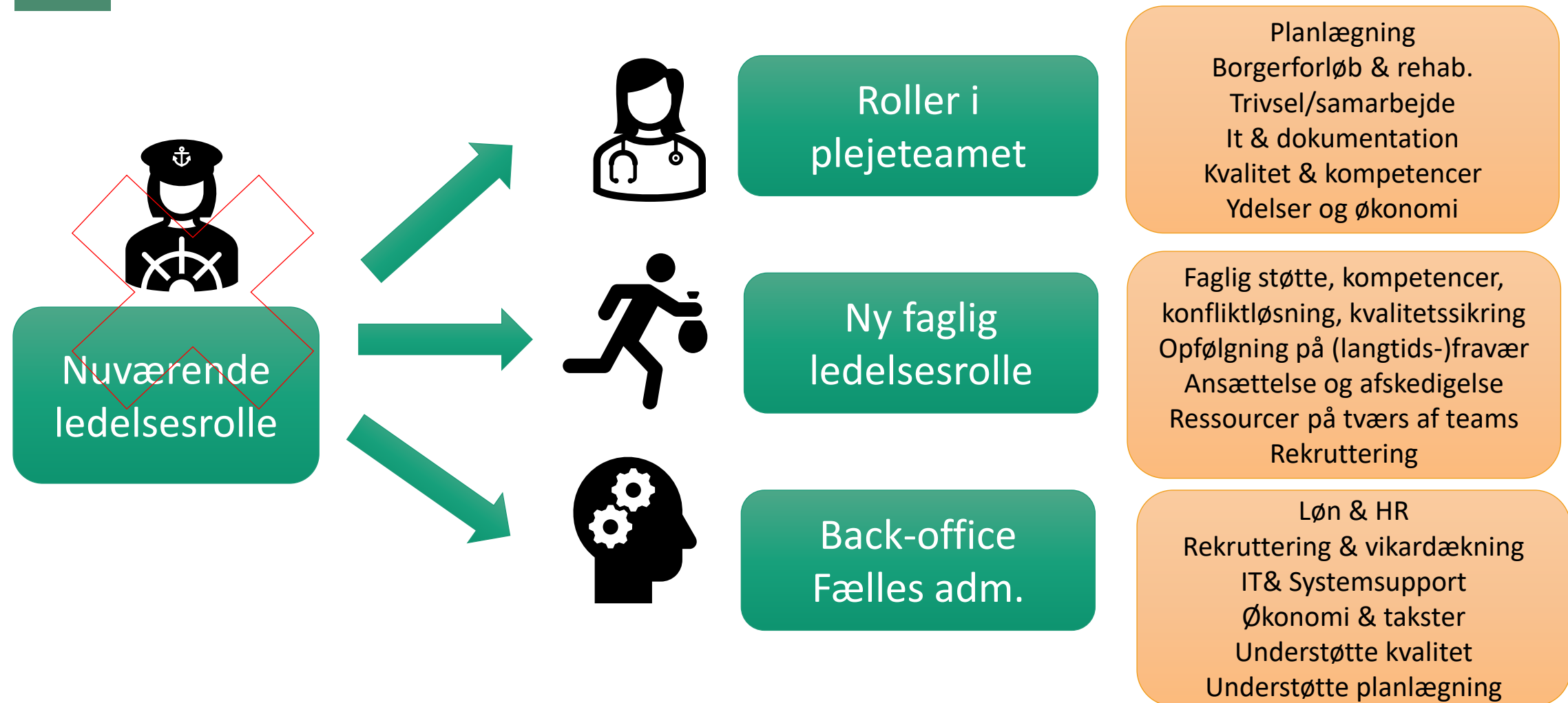
Back office skal understøtte borgerteamet i at udføre deres opgaver over for borgerne bedst muligt. Back office's eneste eksistensberettigelse er derfor som udgangspunkt, at det "gør livet nemmere" for medarbejderne i hvert plejeteam.

Back office-funktionen skal designes med et skarpt fokus på denne funktion. Den skal således opbygges ud fra en 360 graders vurdering af, hvad et plejeteam vil have brug for i forhold til fx:

- Løn- og personaleadministration
- Planlægning
- Dokumentation
- Økonomistyring
- Vikarbrug

Som udgangspunkt vil der skulle være ét, fælles back office, som supporterer alle plejeteams.

Ændring af ledelsesrollen i faste selvstyrende plejeteams



Placering af de administrative opgaver



Hvilke administrative opgaver (der i den nuværende organisering udføres af ledere eller andre) kan man flytte fra driften til et fælles back-office (fælles administration)?

- Opgaver der direkte påvirke daglige beslutninger placeres i driften for at understøtte hhv. borgerens selvbestemmelse og teamet selvstyring
- Opgaver der ikke direkte påvirker daglige beslutninger kan placeres uden for et borgerteams eks. bistand til rekruttering, løn, HR, økonomi.

Hvor skal de administrative opgaver placeres?

Placeringen af de administrative i hhv. plejeteam eller i den fælles administration på tværs af teams afgøres ud fra, hvor man bedst understøtter:

- At medarbejderne i borgerteamet kan tage alle daglige beslutninger om driften
- At borgerteamet har en høj og stabil BTP-tid, ved at fælles administrative opgaver effektivt løses af back-office for borgerteamet.
- At medarbejderne i borgerteamet kan varetager deres roller og ansvar i teamet
- At borgerteamet kan levere det besluttede service- og kvalitetsniveau samt overholde lovgivningen
- En ensartet og korrekt brug af it-systemerne værktøjer (Cura, Optima mm.) i borgerteamet
- At medarbejderne i borgerteamet har en indgang til den administrative support i Syddjurs Kommune.

Principper bag den administrative understøttelse

Der er 5 principper der er vigtige at arbejde efter, når man skal etablere en fælles administrativ understøttelse på tværs af plejeteams:

- **Det skal ske med afsæt i brugeren** dvs. at de tilbudte services skal ses gennem brugernes øjne i forhold til, hvordan brugerne oplever service (brugercentreret)
- **Det skal ske gennem samskabelse** dvs. alle interessenter skal inddrages, når vi fastlægger roller og ansvar samt processer
- **Det skal skabes flow** dvs. de administrative opgaver der skal løses, skal visualiseres som en rækkefølge af sammenhængende handlinger, hvor det er tydeligt hvem der gør hvad (roller og ansvar)
- **Det skal være synligt hvad der sker** dvs. at hver trin i processen skal beskrives (brugbare arbejdsgangsbeskrivelser)
- **Der skal tænkes i helhed** dvs. at alle forhold i omkring en administrativ service, der kan påvirke den måde en administrativ services forstås og bruges på, skal medtages i design processen

Eksempel på placering af administrative opgaver

Som led i etableringen af faste plejeteams udarbejdes der et servicekatalog, der angiver hvilke administrative opgaver der løses af de enkelte plejeteam, af back-office tæt på hver team og af de centrale stabe

Adm. opg.	Plejeteams (drift)	Back office/Fælles adm.	Stabe (centralt)
IT & dokumentation	Egen dokumentation It-oplæring	Fag-systemopsætning IT-support	2. Level support Brugeradministration Øvrigt IT
Økonomi	Budgetansvar Indkøb	Budgetopfølgning og bogføring Gennemføre Indkøb/bestilling Styringscockpit	Økonomistyring Kommunens indkøbsaftaler Budgetstyring
HR & løn og planlægning	Bemandingsbehov inkl. Vikar Ændringer til daglig plan Beslutning om ansættelse	Understøtte rekruttering Vagtplanlægning & ruteplanlægning Vikardækning på tværs af teams	Løn & HR-support Personalejura bl.a. ifm. afskedigelse
Kvalitet & praktik	Kvalitetsopfølgning i teamet Bookning af biler Daglig praktik	Systematisk kvalitetsopfølgning på tværs af teams Koordination på tværs af teams	Kvalitetskoordinator Delegation