

# Få data til at skabe kvalitet på det specialiserede socialområde

Dette er et partsindlæg skrevet af to nørdere, der tror på, at data gør godt. At data kan sikre bedre og mere rigtig støtte til de handicappede og udsatte borgere, styrke den socialfaglige praksis, hjælpe i udviklingen af politik og understøtte den økonomiske styring. Alligevel halter datakvaliteten i mange kommuner.

Det specialiserede socialområde er dér, hvor kommunen yder støtte til borgere med nedsat funktionsniveau – fysisk, psykisk eller socialt og ofte med behov for støtte inden for flere af områderne. Derfor er gode data et *must* på området. Samtidig må vi forstå, at data ikke er svaret, men er en anledning til at stille nogle lidt bedre spørgsmål.

Det kræver imidlertid, at vi har relevante data til rådighed, og at vi forstår at fremstille dem på en måde, så de bliver anvendelige og overskuelige for dem, der skal bruge dem.

I KLK har vi efterhånden hjulpet en del kommuner med at få overblik over økonomi, indsatser og borgere på området. Og det er overraskende, hvor lidt overblik mange kommuner har over området, og hvor lidt data bruges til at skabe overblikket.

Kommunerne har et hav af data, men spørgsmålet er, om der er det rigtige vand i havet, og om man forstår at navigere i det.

## Fem grundlæggende problemer

Indtil videre er der problemer med data overalt på det specialiserede socialområde. Det gælder for data

om borgere og indsatser og også på økonomiområdet, hvor det ellers er ret let at få overblik. Alle kommuner skal nemlig kontere deres udgifter på en særlig kontoplan, som er fælles for alle kommuner.

Kort sagt er der fem helt grundlæggende problemer med data på det specialiserede socialområde:

- Data bruges ikke systematisk til læring og udvikling.
- Det er vanskeligt at få valide data om borgere og indsatser.
- Det er vanskeligt at etablere tidsserier, så vi kan se udviklingen.
- Det er vanskeligt at skabe et sammenligningsgrundlag.
- Vi har ikke data, der gør det muligt at følge med i, om borgerne får nytte af den støtte, de modtager.

Vi er selvfølgelig klar med hjælp. Derfor bringer vi her en kort oversigt over de vigtigste data på området; hvad de kan bruges til, og hvem der kan bruge dem.

## Data om økonomi

Vi starter med det lette – nemlig data om økonomien. Økonomidata kan først og fremmest bruges til det store overblik. Dels kan man som kommune få overblik over, hvor mange penge man bruger på området, og kommunalbestyrelsen kan bruge data til at prioritere i økonomien. For mange kommuner stopper overblikket over økonomien på området dog her, fordi de går direkte fra det store overblik til et meget detaljeret niveau. I KLK har vi sammen med en række kommuner udviklet

“Kommunerne har et hav af data, men spørgsmålet er, om der er det rigtige vand i havet, og om man forstår at navigere i det.

et styringscockpit, som giver kommunerne overblik over økonomi og aktiviteter på området. Ikke bare i et enkelt år, men hen over en årrække. På den måde kan man følge med i, hvordan det går med udviklingen på de forskellige §§ eller indsatser, og se, om det stemmer overens med ens planer og forventninger.

Viden om økonomi kan også bruges til at sætte fokus på den faglige praksis. Som kommune kan man sammenligne sig med andre kommuner og herved få viden om, hvordan andre kommuner prioriterer mellem de forskellige indsatser på området. Det kan for eksempel være støtte i borgernes eget hjem, midlertidige botilbud og længerevarende botilbud til borgere med meget omfattende funktionsnedsættelser.

Det kaldes ofte for benchmarking og kan være en rigtig god ide. Men husk, at det ikke nødvendigvis gælder om at ligne de andre kommuner, men om at undre sig over, hvor man ikke ligner dem. For det er måske her, det kan være relevant at undersøge, hvad de andre kommuner gør, og få gode ideer til nye måder at gøre tingene på. Benchmark kan dog være vanskeligt, når de data, kommunen selv anvender, kommer fra andre systemer end dem, der leverer data til nøgletalsløsningerne, og ofte er der ikke overensstemmelse mellem de to datakilder.

### Data om borgerne

For mange kommuner er det ikke så let, som det lyder, når de skal finde ud af, hvor mange borgere de hjælper. De har nok styr på hjælpen til den enkelte borger, men det kan være vanskeligt at give et samlet overblik over antallet af borgere, der får hjælp, hvilken hjælp de får, og hvorfor de får hjælpen. Det skyldes ikke mindst, at fagsystemer og økonomisystemer ikke altid taler samme sprog, samt at kvalitetssikringen af data ofte sker med forskellige formål



PETER BOGH

Souschef i KL's Konsulentvirksomhed



IDA ANDRÉA STOLTZE RASMUSSEN

Chefkonsulent i KL's Konsulentvirksomhed, KLK

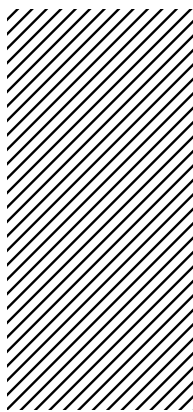


ILLUSTRATION: IDA ANDRÉA STOLTZE RASMUSSEN

og forskellige resultater i forskellige systemer. Det er ikke så godt. Dels er denne viden helt central for den enkelte kommune, når den skal planlægge sine indsatser og forstå, hvorfor det enten går eller ikke går som forventet med økonomien på området. Men det er også væsentlig viden for fagpersonerne på området, når de skal følge op på, hvordan de bedst kan støtte borgerne fremover. Hvis man har overblik over, hvilke borgere der modtager støtte, er det også muligt at få viden om, hvad der særligt karakteriserer disse borgere – for eksempel i forhold til sociale forhold, diagnoser m.v. Viden, der er helt central, hvis man skal udvikle sin faglige praksis og også i fremtiden kunne give den rigtige støtte til borgerne.

Det er samtidig et problem for kommunerne samlet set, at der ikke er overblik over, hvem der får støtte. Og problemet er så stort, at det nu for andet år i træk er skrevet ind i økonomiaftalen, at der skal gøres noget ved det.

Selv om der allerede er fokus på problemet, skal den enkelte kommune forstå, at den selv kan have stor nytte af dette overblik, hvis det for alvor skal rykke noget. Både for borgerne og økonomiens skyld. Og vi skal erkende, at det ikke er sådan lige til for en kommune at skabe overblikket. Men vi ved af erfaring, at det kan sagtens lade sig gøre.

### Data om støttebehov og effekter

Vi har endnu kun ringe muligheder for at skabe overblik over borgernes støttebehov og effekten af den støtte, borgerne får. Det ændrer projektet om Fælles Faglige Begreber (FFB) på det specialiserede socialområde forhåbentlig på. Der er udviklet et sæt af begreber, som kommunes sagsbehandlingssystem kan sættes op med, og som understøtter, at man taster viden om borgernes støttebehov og effekten af indsatserne ind i systemet.

Det lyder lovende og let, men vores erfaring er, at det ikke kommer af sig selv. For det første skal kommunens sagsbehandlingssystem rent faktisk understøtte og sættes op til brug af FFB præcist efter forskrifterne. Samtidig skal vi være sikre på, at det er de rigtige data, der tastes ind i systemet. Og det skal ikke kun ske for statistikens skyld. For vi ved, at vi oftest kun får gode data i vores fagsystemer, hvis de, der taster dem ind i systemet, selv har brug for dem for at kunne udføre deres eget faglige arbejde.

Og det har sagsbehandlerne faktisk. Ved at få systematisk viden om borgerne på tværs, og hvilke typer af indsatser der virker på hvilke problemer, får de mulighed for systematisk at drøfte denne sammenhæng på tværs af hinandens sager, afdelinger og kommuner. Det samme gælder for det politiske niveau, der vil kunne opnå en helt ny viden om, hvordan ressourcerne til handicappede og udsatte grupper bedst anvendes. Det siger sig selv, at vi ikke kan få det fulde udbytte af de nye data, hvis ikke vi samtidig med implementeringen sikrer os, at data om borgere og indsatser er korrekte.

Det er altså ikke nok, at man som kommune har et hav af data på området. Man skal også have en vilje og redskaber til at navigere i datahavet og skabe overblik, der kan bruges i udvikling og styring af området. ■