

Indsigt i egen sag

Min *sag*

08. oktober 2018
Tim Pabst og Simon Mæng

Hvorfor investere i min sag?

- Tillid og gennemsigtighed
 - Et signal til borgerne om gennemsigtighed
 - En mulighed for at tage styring i egen sag
- Et skub til kulturen
 - Har haft stor indflydelse på vores arbejdsgange
 - Har givet anledning til dialog om hvordan vi ønsker at møde borgeren

Hvad er Min sag?

- Med lancering af selvbetjeningsløsningen Min sag kan hver enkelt borger i Silkeborg Kommune læse med i sin sagsbehandling hjemmefra. Beskæftigelsesafdelingen, Borgerservice og Socialafdelingen er inkluderet i løsningen aktuelt
- Borgerne har med Min sag mulighed for at anmode om en digital aktindsigt, og dermed få adgang til dokumenter, journaler og sager via deres digitale postkasse indenfor få timer
- Min sag er ikke "bare digital aktindsigt". Kombinationen af ændrede arbejdsgange, robotteknologi, adgang til "alt" og adgang med det samme gør løsningen unik
- Direktionen har lagt plan for implementering i hele kommunen inden udgangen af 2019

Dataprocess® Min sag Silkeborg Teeeeeeeeeeeeeeeeeeeeest Miljø 2.1.6-dev [Log ud](#)

[Ansejninger](#)
[Historik](#)
[Ledelsesinformation](#)
[Administration](#)
[Bestil sag](#)

Sags-id	Borgernavn	CPR	Bestillingsdato	Periode	Frist	Sagsbehandler	Status
			27/08/2018 - 09:53	01/01/2006 - 27/08/2018	03/09/2018	Administrator	Igangværende
			05/09/2018 - 09:50	02/01/1984 - 16/08/2018	12/09/2018	Bjørn Kellemann Thomsen	Klar til afsendelse
			14/09/2018 - 11:12	01/01/2000 - 31/08/2018	21/09/2018	Administrator	Igangværende

☰ **Menu**



🔍

Selvbetjening
▼

Min sag

Med selvbetjeningsløsningen, Min sag, har du mulighed for at se dine egne sager og dokumenter i kommunens sagsbehandling via borger.dk. Du kan simpelthen generere din egen aktindsigt.

f
t
in

Er du borger i Silkeborg Kommune, kan du med 'Min sag' få direkte adgang til en række oplysninger om dig selv. I øjeblikket kan du finde dine oplysninger, hvis de har at gøre med

Min sag
➤

+ Hjælp

Hvad har vi gjort?

- Ændret vores arbejdsgange
 - Journaliserer samme dag
 - Indarbejdet tid til det administrative efter hver samtale
 - Skriver sammen med borgeren
 - Det administrative team – går fra at udarbejde aktindsigt til at supportere systemet og problemløse
- Dialog om hvad der kan undtages... intet
- Arbejder med vores skriftlige sprog
 - De ti skriveråd

Hvad har vi gjort?

- Journalens indhold og De 10 skriveråd
 - Tænk på din modtager
 - Fortæl det vigtigste først
 - Lav en sigende overskrift
 - Skriv aktivt – husk grundled
 - Undgå endelserne ing, -else, -ion og -ende
 - **Brug korte sætninger**
 - Begræns fagudtryk og sammensatte ord
 - Skriv personligt
 - **Vær konkret**
 - Læs korrektur

Hvad betyder det for kulturen?

- Det er borgerens sag - højere grad af indsigt for borgeren
- Større fokus på datadisciplin
- Mere nutidigt og direkte sprogbrug
- Hurtigere journalisering og oprettelse af notater i systemet
- Dialog omkring data registreret på borgeren (borgeren får præsenteret al data)

Velkommen til din nye kollega

Silke

den digitale assistent...

Silke kommer til at løse mange opgaver for os i fremtiden

Fra Min sag til andre RPA-cases

- Min sag er købt og driftet eksternt af Dataprocess
- Silkeborg Kommune drifter også selv et RPA-setup
 - Pr. 15-09-18 har vi 7 automatiserede arbejdsgange i drift via blueprism.

MARC MUNICIPAL AUTOMATIC ROBOT
CASEWORKER



blueprism®

Hvad er og kan robotter?

- "Min sag" og RPA'er generelt (Robotic Proces Automation)
 - En selvstændig it-bruger / en virtuel kollega
 - Med samme brugerflade som kollegerne med Office-pakke og fagsystemer
 - => udføre automatiserede processer

Hvorfor introducerer vi robotter?

- Effektivitet
 - Vi er i en virkelighed med løbende besparelser og stigende krav
 - Vi skal derfor effektivisere for at holde samme serviceniveau
 - Hvordan bruger vi det frirum robotterne giver?
 - Ikke en optimering der er afhængig af implementeringen, men time for time reduktion
- Bedre service
 - Automatisering af standardiserende processer, betyder at menneskelige kompetencer og ressourcer kan anvendes tættere på borgeren

Betydning for fremtidens kompetencer?

- Stigende efterspørgsel på:
 - Work-flow forståelse - forstå og beskrive processerne
 - Arbejdsgangsanalyse
 - Controlling
 - Programmering
- Større krav til vejledning af borger mod selvbetjening
- Vores kompetencer og ressourcer kan anvendes tættere på borgeren
 - Relationsarbejde, sagsbehandling, virksomhedskontakt mm.

Hvad kan vores nye kollega Silke ikke?

- Håndtere forandringer
- Opbygge eller arbejde med relationer
- Være innovativ

Dialog

“Fastholder”