

FSIII implementeringsguide

version 1.51 - (06.11.17)

Opdateret version på baggrund af erfaringerne fra pilotfasen

En guide til kommunens FSIII projektleder

Version	Dato	Ændring
1.5	30.06.17	Opdateret efter pilotfasen. Væsentlige ændringer: slettet henvisninger til ikke eksisterende dokumenter, opdateret med erfaringer fra pilotfasen, særligt afsnit vedrørende lokale organisatoriske beslutninger og undervisning.
1.51	06.11.17	Rettet formatering af overskrift

Indholdsfortegnelse

1.	Fase: Mobilisering	5
1.1	Projektorganisering.....	5
1.2	Projektplan.....	7
1.3	Budget og lokal business case	7
1.4	Risikolog	8
1.5	Indgå aftale med leverandør af EOJ-system	9
1.6	Lokale organisatoriske beslutninger (LOB'er)	9
1.7	Modenhedsanalyse.....	10
2.	Fase: Teknisk implementering.....	11
2.1	Konvertering af data.....	11
2.2	Opgradering af EOJ-system til FSIII kompatibel version	12
2.3	Undervisningsmiljø i EOJ-system	13
3.	Fase: Organisatorisk implementering.....	14
3.1	Nye arbejdsgange med FSIII.....	14
3.2	Undervisning	15
3.3	Medarbejdernes ibrugtagning	17
4.	Fase: Overgang til drift.....	18
4.1	Overdragelse til drift.....	18
4.2	Forberedelse og gennemførelse af ibrugtagning.....	18
5.	Fase: Opfølgning	20
5.1	Medarbejdernes anvendelse	20
5.2	Gevinstmåling	21
6.	Kommunikation	22
7.	Yderligere information	24
7.1	Information om FSIII	24
7.2	Supportmuligheder	24

Indledning

Denne guide er en hjælp til implementeringen af FSIII og kan anvendes af kommunens FSIII projektleder som en støtte til projektledelsen i det samlede implementeringsforløb. Guiden er alene en guide til implementering af FSIII metoden. Den giver inspiration til kommunens planlægning af implementering af en FSIII kompatibel EOJ-version. For at sikre sammenhængen til EOJ-løsningen tager guiden udgangspunkt i, at der arbejdes med samtidigt med den tekniske implementering i EOJ-systemet. Den enkelte kommune skal beslutte, hvorledes samspil mellem organisatorisk og teknisk implementering skal være.

Guiden er udarbejdet på baggrund af erfaringerne fra Fælles Medicin Kort-projektet og i samarbejde med FSIII projektets kommunale arbejdsgruppe og EOJ-leverandørerne. Guiden var i første omgang målrettet pilotkommunerne, men er nu opdateret efter pilotfasen og henvender sig til alle kommuners FSIII projektledere. Du kan læse om alle erfaringerne fra pilotfasen i dokumentet "[Fælles Sprog III – erfaringsopsamling efter pilotfasen](#)".

To andre dokumenter supplerer denne guide og derudover henvises der til e-læringsvideoerne på www.fs3.nu:

- *FSIII implementeringstjekliste*¹ er et Excel-ark, hvor aktiviteterne i denne guide er omsat til tjeklister. Listen kan bruges som styringsværktøj og give overblik i implementeringsprocessen. **Nummereringen af kapitlerne i denne guide svarer til nummereringen af faneblade i implementeringstjeklisten.**
- *FSIII begreber*² indeholder en kommenteret liste med begreber og termer, som anvendes i forbindelse med FSIII.
- *E-læringsvideoerne*³ gennemgår med eksempler arbejdsgange, som beskriver fremtidige roller og opgaver, der har relation til kommunens dokumentationspraksis, uafhængigt af hvilket EOJ-system man anvender. Introduktion til FSIII e-læringsmateriale findes [her](#). For arbejdsgange i relation til EOJ-systemet henvises der til EOJ-leverandøren.

Som FSIII projektleder kan du få støtte til implementeringen fra MedComs FSIII team. Du kan læse mere om teamet på MedComs [hjemmeside](#), eller kontakte teamet via mail på: fs3@medcom.dk.

¹ [FSIII Implementeringstjekliste](#)

² [FSIII Begreber](#)

³ [FSIII e-læringsvideoer](#)

Hvis du har spørgsmål til FSIII metoden, kan du søge under "Spørgsmål & Svar", eller via FSIII FORUM for projektledere og instruktører på projektets hjemmeside fs3.nu. På hjemmesiden kan du også oprette dig som abonnent på FSIII's nyhedsbrev. Hvis ikke du finder svar her, kan du kontakte projektet via mail på: fs3@kl.dk

Plan for implementering af FSIII i en kommune

Implementeringen af FSIII i kommunen kan helt overordnet inddeles i 6 faser, jf. figur 1 nedenfor.



Figur 1: Figuren viser FSIII implementeringens forløb fra mobilisering til opfølgning på metode- og systemimplementering. Herefter overgår projektet til drift, med planlagt løbende opfølgning på arbejdsgange.

Når kommunen implementerer FSIII metoden er det vigtigt, at overgangen til dokumentation efter FSIII metoden er så kort som mulig. Dette er med til at sikre, at dokumentation på tværs af organisationen forstås af hele organisationen samtidig. Samtidig giver det erfaringsmæssigt det bedste implementeringsforløb, både målt på effektivitet og på brugeroplevelsen.

Baseret på erfaringer fra lignende implementeringsprojekter anbefaler vi, at kommunerne følger den foreslåede mobilisering og umiddelbart herefter går i gang med den tekniske såvel som den organisatoriske implementering. Teknisk vil der være behov for systemopgradering eller, hvis kommunen har valgt at skifte EOJ-system, tillige en datakonvertering (auto og/eller manuel) og læseadgang til gamle data.

De seks faser i kommunens FSIII implementering er kort beskrevet nedenfor:

- **Fase 1: Mobilisering** handler dels om at etablere et projekt og en organisering omkring dette og dels om, hvordan kommunen klargør organisationen samt kortlægning af medarbejdernes lærings- og kompetenceudviklingsbehov.
- **Fase 2: Teknisk implementering** handler om at etablere de tekniske forudsætninger for FSIII, hvilket primært handler om opgradering til FSIII kompatibel EOJ-version samt etablering af uddannelsesmiljø i EOJ-systemet.
- **Fase 3: Organisatorisk implementering** omfatter kommunens definition og evt. revidering af roller og arbejdsgange i relation til FSIII, planlægning af eventuelle kompetenceudviklingsforløb samt undervisning i FSIII metode og anvendelse.
- **Fase 4: Overgang til drift** omfatter driftsorganisation, overdragelse til driftsansvarlig og retningslinjer for support.
- **Fase 5: Opfølgning** gennemføres, når medarbejderne har taget den opgraderede version af EOJ-systemet i brug og omhandler sikring af opfølgning på, om medarbejderne anvender FSIII metoden efter hensigten, samt plan hvis metoden ikke følges.
- **Fase 6: Kommunikation** er relevant i alle FSIII implementeringens faser. Det handler om løbende at informere og involvere de relevante parter, samt om at skabe tryghed og sikkerhed omkring implementeringen.

Fælles for de fem første faser er, at de afsluttes med en godkendelse af faseafslutning fra styregruppen. På denne måde aktiveres styregruppen, og som projektleder sikrer du dermed, at styregruppen er orienteret og har taget aktiv del i projektets fremdrift. Forslag til aktiviteter i de 6 faser ses i de efterfølgende afsnit.

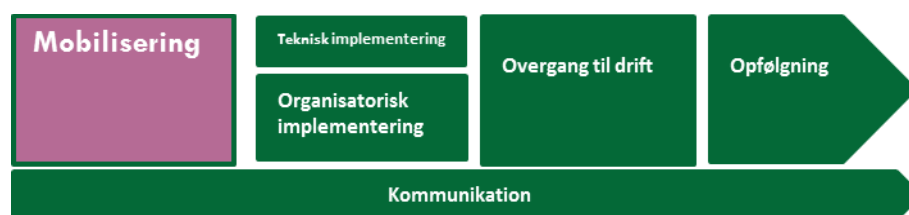
Metoden er teknisk implementeret ift. kommunens forpligtelse efter økonomaftalen, når kommunens EOJ-system FSIII har den fornødne digitale understøttelse af FSIII metoden.

Metoden er organisatorisk implementeret ift. kommunens forpligtelse efter økonomaftalen, når dokumentationen for borgere, der modtager indsatser ud fra Servicelovens (SEL) §§ 83, 83a, 84, 86 og Sundhedslovens (SUL) § 138 er omfattet af metoden.⁴

På landsplan udfører MedCom opgaven med at monitorere kommunernes tekniske og organisatoriske implementering af FSIII.

⁴ For aftaler om FSIII, se afsnittene ”Aftaler” og ”Målgruppe” i Metodehåndbogen. Kommunen kan vælge at inddrage flere områder. FSIII ser fra medio 2017 på udvikling af metoden på andre områder, fx træning efter SUL § 140.

1. Fase: Mobilisering



Figur 2: FSIII implementeringsforløb: Mobilisering

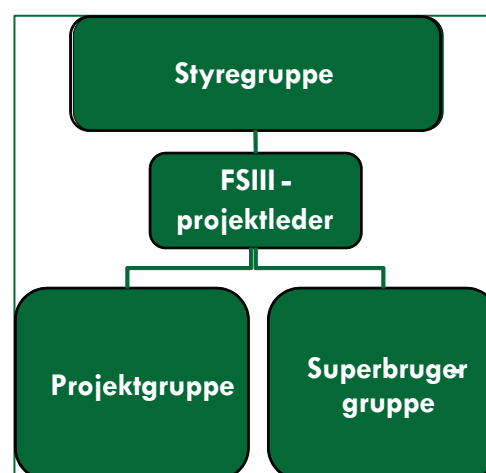
I mobiliseringsfasen udføres en række aktiviteter, der sikrer, at de projektmæssige forudsætninger for en god implementering er på plads.

Det efterfølgende omhandler:

- **Projektmobilisering**, som er dækket af afsnit 1.1 til 1.4. Bemærk i afsnit 1.3 om budget, at der skal allokeres de nødvendige ressourcer til klargøring af organisationen til implementering af FSIII, herunder revidering af arbejdsgange, samt ressourcer til eventuel digital kompetenceudvikling jf. 1.6.
- **Aftale med EOJ-leverandør**, som er dækket af afsnit 1.5.
- **Lokale organisatoriske beslutninger (LOB'er)**, som er dækket af afsnit 1.6.
- **Digital modenhed**, som er dækket af afsnit 1.7.

1.1 Projektorganisering

En god projektorganisering er vigtig for dig som projektleder i forhold til at opnå opbakning, involvering og forankring på ledelsesniveau og blandt medarbejderne, hvor arbejdsgange bliver forandret. I figur 2 ses en principiel organisering, som indeholder hhv. styregruppe, projektgruppe og superbrugergruppe. I praksis vil behovet være forskelligt alt efter kommunestørrelse, geografi, organisering mv.



Figur 32: Forslag til en organisering, som er typisk for implementeringsprojekter af samme størrelse som FSIII implementeringen.

Gevinstejer

For at gøre det helt klart, hvem der ejer gevinsterne og dermed har ansvaret for at de realiseres, er det godt at udpege gevinstejere.

Gevinstejerne vil typisk være de samme som styregruppemedlemmerne, da de forskellige lokale ledere vil have ansvaret for at realiserer gevinsterne på eget område. Chefen – som

måske også er styregruppeformand og projektejer – vil have det samlede ansvar for realiseringen af gevinsterne.

Forankring på ledelsesniveau

FSIII kommer til at berøre stort set alle medarbejdere i den kommunale ældrepleje. For at sikre en god implementering er det vigtigt at have opbakning fra medarbejdernes nærmeste ledere. Det kan dreje sig om teamledere eller ledere af træningsområdet, på plejecentre, i hjemmeplejen eller i hjemmesygeplejen, herunder eventuelle private leverandører.

Styregruppe

Projektet involverer mange personalegrupper i kommunen og involverer ændring af arbejdsgange. Du har derfor brug for at sikre dig en god ledelsesopbakning, bl.a. for at have opbakning til ændrede roller og arbejdsgange og for at afsætte de nødvendige ressourcer til undervisning og opfølgning.

Styregruppens rolle er at sikre ressourcer og fjerne forhindringer. Det er naturligt at sammensætte styregruppen med ledelsesrepræsentanter fra alle berørte faggrupper, fx leder af træningsterapeuter, sygeplejersker, plejecentre og –grupper samt visitation. Styregruppens organisering vil afhænge af din kommunes størrelse og organisering.

Projektgruppe

Der kan etableres en projektgruppe, bestående af de medarbejdere, der i det daglige kan udføre opgaverne i projektet. Projektgruppen kan være FSIII projektlederen og medarbejdere fra de berørte områder – plejecentre, hjemmepleje, hjemmesygepleje og træningsterapeuter, dokumentationsansvarlige samt en systemadministrator.

Superbrugergruppe

Hvis I har organiseret jer med superbrugere i din kommune, vil det være oplagt at inddrage gruppen aktivt i implementeringen af FSIII. De kan blive ambassadører for projektet, din forlængede arm. De kan være med til at præge implementeringen lokalt, og de kan medvirke til at opnå den rette metodeanvendelse hos slutbrugerne.

Superbrugerne kan supportere og evt. undervise deres kollegaer, kan bistå på café-møder, sørge for opfølgning lokalt i grupperne på gruppemøder og bistå ved problemer i forhold til e-læringen, der anvendes i undervisningsforløbet. Din konkrete anvendelse af superbrugere afhænger af jeres behov, og hvad I har god erfaring med i din kommune.

Det er vigtigt at huske, at der kan være to typer af superbrugere. Dels de it-stærke og dels de, der er stærke på dokumentationspraksis. Det kan være en god idé at sammensætte gruppen, så begge profiler er repræsenteret.

1.2 Projektplan

I et projekt af denne størrelse er der brug for at lave en plan for, hvordan kommunen kommer fra den nuværende dokumentationsmetode til at anvende FSIII som dokumentationsmetode. Planen kan være mere eller mindre detaljeret alt efter kommunens størrelse og behov

Start med at skabe overblik over indholdet i alle faserne. Brug FSIII implementeringstjeklisten som din huskeliste i projektet. I FORUM på fs3.nu finder du forskellige matrixer, du kan anvende til at skabe overblik over hvilke faggrupper, der bliver berørt af arbejdet, og i hvilket omfang. Hermed kan du synliggøre behov for ressourceallokering i de forskellige dele af organisationen. Erfaringer fra pilotperioden har vist, at nogle kommuner har valgt at have fuldt fokus på implementeringen af FSIII og evt. nyt EOJ-system, og sætte andre projekter i bero, for at kunne afse de nødvendige ressourcer i hverdagen.

Der skal også udarbejdes en kommunikationsplan, hvor du fastlægger intervaller for, hvordan og hvornår du sender information ud i organisationen. Under punkt 6. kommunikation finder du anbefalinger til, hvem der skal informeres og om hvad. Tjeklisten giver dig desuden mulighed for at holde styr på, hvem der er informeret og hvornår.

1.3 Budget og lokal business case

Der vil være forskellige omkostninger i forbindelse med, at kommunen implementerer FSIII.

Budgettets størrelse afhænger af:

- hvilke læringsformer kommunen anvender (e-læring, sidemandsoplæring, klassebaseret, efter faggruppe, blandede hold mm).
- hvorledes kommunen ønsker at gennemføre FSIII metodeundervisningen (læs mere under punkt 3.2. Undervisning).
- hvilken type arbejdsgange og tværfagligt samarbejde, der allerede eksisterer i kommunen, deler I fx allerede jeres dokumentation og er fælles om arbejdsgange, eller er dette nyt.
- hvor stor digital modenhed, der er i kommunen og dermed hvilket behov, der er for yderligere kompetenceudvikling.
- hvorledes kommunen vælger at implementere de lokale organisatoriske beslutninger, der er omtalt i punkt 1.6.
- udgifter til FSIII kompatibel EOJ-version.

I Excel-dokumentet *FSIII implementeringstjekliste* er der en fane med forslag til punkter, der kan budgetestimeres, jf. også figur nedenfor.

Interne ressourcer		
	[medarbejder tid]	[omsat i kroner]
FSIII-projektleder		
Projektgruppe deltagere		
Styregruppe deltagere		
Modenhedsanalyse		
Digital kompetenceudvikling		
Opdatering af EOJ-system (it-medarbejdere)		
Test af EOJ-opdatering		
Undervisning af superbrugere		
Undervisning af slutbrugere		
I alt:		

Eksterne omkostninger		
	Engangsinvestering/ etableringsomkostninger [kr]	Årlig vedligehold [kr]
Opgradering af EOJ-system (licens)		
Installation af EOJ-opdatering (konsulent timer)		
Evt. konvertering af data		
EOJ-leverandør undervisning		
Indkøb af vikarer i forbindelse med medarbejderes deltagelse i undervisning		
I alt:		

Figur 4: Fra FSIII implementeringstjeklisten: Budget

Der er udarbejdet en [national business case](#) for det samlede FSIII projekt⁵. Bemærk at kommunerne har forskellige organiseringer og udfordringer, og dermed også mulighed for at høste forskellige gevinster, derfor bør der udarbejdes en [lokal business case](#) for at tydeliggøre den enkelte kommunes gevinstpotentialer. Gevinster kan være kvalitet, fx i form af medarbejdertrivsel og faglig stolthed pga. klare arbejdsgange og bedre overblik over dokumentationen; et godt tværfagligt samarbejde, der udmøntes i bedre service og pleje af borgeren, med øget borgertilfredshed til følge eller bedre ledelsesinformation til at understøtte kommunens beslutninger på ældre- og sundhedsområdet. Afhængig af kommunens nuværende organisering, og evt. nedbragt sygefravær pga. øget medarbejdertrivsel, kan gevinsten også være et øget økonomisk råderum. Den enkelte kommunes business case vil være et redskab til at kortlægge de mulige gevinster, gevinstejeren er ansvarlig. Den er også et redskab, der skal anvendes til at synliggøre vigtigheden af ledelsesopbakning på alle niveauer og synliggøre behovet for ressourceallokering over for styregruppen og projektejeren.

1.4 Risikolog

For at sikre bedst mulige overblik over de risici der findes ved alle projekter som for eksempel forsinkelser og andre udfordringer for FSIII implementeringen, er det vigtigt, at du opretter en risikolog.

Nedenstående risici gør sig gældende for stort set alle landets kommuner:

- 1) Manglende ledelsesopbakning på et eller flere ledelsesniveauer
- 2) Projektet drukner i daglig drift og for mange andre samtidige projekter

⁵ [Estimering af gevinster og omkostninger ved implementering af Fælles Sprog III](#)

- 3) Manglende lokal forankring blandt super- og slutbrugere
- 4) Et midlertidigt produktivitetsfald under og umiddelbart efter implementeringen. Produktivitetsfaldet vil være individuelt fra kommune til kommune bl.a. afhængig af implementeringens omfang, kommunens nuværende arbejdsgange og modenhed.

1.5 Indgå aftale med leverandør af EOJ-system

Kommunens EOJ-system skal opdateres til en systemmæssig understøttelse af FSIII metoden. Kontroller, hvad der står i jeres eksisterende aftaler om opgraderinger til nye versioner og snitflader. Kontakt EOJ-leverandøren og få afklaret, hvad der konkret gør sig gældende for din kommune.

Hvis kommunen skifter system, er det vigtigt, at kontrakten indeholder en aftale om mulighed for datamigrering, så kommunens data overføres korrekt, hvis I skal foretage datamigrering.

1.6 Lokale organisatoriske beslutninger (LOB'er)

Forud for og under implementeringen af FSIII skal hver enkelt kommune foretage en række organisatoriske beslutninger, der er nødvendige for at kunne anvende FSIII metoden optimalt. Beslutningerne fordeler sig i flere kategorier:

- Ledelsesinformation, økonomi og styring
- Arbejdsgangs- og dokumentationsbeslutninger, der berører de lokale retningslinjer for dokumentation og lokale arbejdsgange
- Systemopsætningsbeslutninger, der berører rettigheder i EOJ-systemet og kommunens lokale systemopsætning.

I Excel-dokumentet *FSIII implementeringstjeklisten* er der en fane bagerst med en liste over disse lokale organisatoriske beslutninger – LOB'er, listen er opdateret på baggrund af erfaringerne i [pilotfasen](#).

Lokale organisatoriske beslutninger	
Ledelsesinformation, økonomi og styring	
1	Hvad skal data anvendes til: kvalitetssikring, styring, andet?
2	Er der behov for justering omkring økonomi ved adskillelse af SUL indsatser fra SEL indsatser?
3	Er der økonomiske konsekvenser af nye indsatskataloger, evt. pakker og hvordan håndterer vi dem?
4	Er der behov for justering af økonomi, hvis visitation på plejecentre indføres som noget nyt?
Arbejdsgange og rettigheder	
5	Arbejdsgangsbeskrivelser, hvem har opgaver og ansvar for hvad igennem alle delprocesserne, herunder hvordan anvender vi helhedsvurdering og generelle oplysninger

Figur5: Fra FSIII implementeringstjeklisten: udsnit af liste over lokale organisatoriske beslutninger

Kommunen kan med fordel træffe så mange af ovenstående beslutninger som muligt, forud for FSIII implementeringen og dermed forberede organisationen på den nye dokumentationsmetode.

Du skal som projektleder sikre at:

- der udarbejdes nye arbejdsgangsbeskrivelser baseret på FSIII procesmodellen.
- der træffes afgørelse om ansvar for dokumentation og rettigheder i forhold til dokumentation i EOJ-systemet.
- indsatskataloget på serviceloven og evt. sundhedsloven⁶ revideres, så det er overensstemmende med det fælles nationale indsatskatalog.
- kommunens evt. brug af pakker tilrettes FSIII indsatskataloget. Vær opmærksom på om der er økonomiske konsekvenser af ændringer i pakkernes sammensætning, også i forhold til delegerede ydelser.
- der træffes afgørelse omkring anvendelse af den række funktionaliteter i EOJ-systemet, der er nævnt i LOB-listen.
- sammenhæng til dokumentation til andre områder, fx træning efter SUL §140.

Det er vigtigt at kommunen, allerede i projektinitieringsfasen, begynder at overveje EOJ-systemets opsætning, da systemopsætningen er en del af den tekniske og organisatoriske implementering.

1.7 Modenhedsanalyse

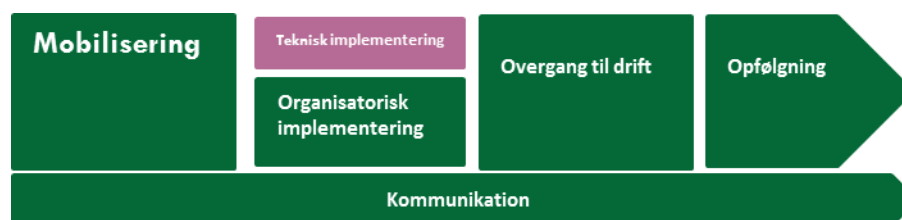
En forudsætning for at høste de forventede gevinster ved FSIII implementeringen er, at kommunens medarbejdere besidder de fornødne digitale kompetencer til at anvende metoden optimalt. Dette indbefatter at kunne anvende og omsætte det omfattende e-læringsmateriale, der er udviklet til understøttelsen af uddannelsen i FSIII metoden, samt anvende den FSIII kompatible EOJ-løsning, der skal sikre den digitale understøttelse af dokumentationsmetoden korrekt.

For at sikre dette kan kommunen gennemføre en modenhedsanalyse, der kortlægger, hvor medarbejderne evt. har behov for digital kompetenceudvikling.

Såfremt der er behov for digital kompetenceudvikling, skal der tages højde for disse udviklingsforløb i projektplanen herunder ressourceallokering.

⁶ Gælder for kommuner, der har været en del af KL's Partnerskabsprojekt på hjemmesygeplejeområde, hvor man har arbejdet med et fælleskommunalt indsatskatalog.

2. Fase: Teknisk implementering



Figur 6: FSIII implementeringsforløb: Teknisk implementering

Teknisk implementering omhandler de tekniske elementer, der skal til, for at kommunerne har den fornødne digitale understøttelse af FSIII metoden via deres EOJ-system.

De efterfølgende afsnit omhandler:

- **Konvertering af data**, afsnit 2.1
- **Opgradering af EOJ-system til FSIII kompatibel version**, afsnit 2.2
- **Undervisningsmiljø i EOJ-systemet**, afsnit 2.3.

2.1 Konvertering af data

Afhængig af hvordan det FSIII kompatible EOJ-system er opbygget, kan det betyde, at kommunens data skal konverteres, så de lagres korrekt i henhold til FSIII metoden. Denne proces kan betyde nedetid uden adgang til EOJ-systemet. Konvertering skal aftales med EOJ-leverandøren og planlægges, så det medfører færrest mulige gener for medarbejderne.

Såfremt der er data, der skal konverteres manuelt, er det vigtigt at afsætte ressourcer til dette. Konverteringen kan bl.a. ske i forbindelse med undervisningen, men der skal allokeres ressourcer til det i organisationen.

Som FSIII projektleder bør du i forhold til den tekniske konvertering:

- indgå aftale med EOJ-leverandør om evt. konvertering af data
- indgå aftale om, at kommunens systemadministratorer eller superbrugere står til rådighed til løbende at kontrollere, om data er konverteret korrekt
- i god tid at informere organisationen og samarbejdspartnere om, i hvilke tidsrum, der kan forventes nedetid
- få klarmelding fra EOJ-leverandør efter endt opgradering
- sikre, at der udføres en lokal test af datakonverteringen, inden ibrugtagning
- informere organisationen, når EOJ-systemet igen er klar til anvendelse.

I forhold til den manuelle konvertering:

- Udarbejde en plan for den manuelle konvertering af data
- Få godkendt planen i styregruppen med tilhørende ressourceallokering

- Overdrage konverteringen til driftsorganisationen, så du sikrer den ledelsesmæssig forankring af processen, ved at lade driften være ansvarlig for at planen overholdes.

2.2 Opgradering af EOJ-system til FSIII kompatibel version

Inden kommunen foretager opgraderingen af EOJ-systemet, skal du sammen med kommunens it-afdeling og systemadministratorer sikre, at kommunens hardware, styresystemer og mobile enheder kan håndtere den nye version af EOJ-systemet. Selve opgraderingen af EOJ-systemet vil typisk blive foretaget af enten en it-tekniker fra kommunens it-afdeling eller en driftsleverandør, (det vil for flere kommuner være EOJ-leverandøren, der også er driftsleverandør).

Opgraderingen af EOJ-systemet kan betyde, at kommunens it-plattform skal leve op til nye specifikationer fra EOJ-leverandøren. Specielt, hvis man i forvejen afvikler EOJ-systemet på en it-plattform, som ikke helt lever op til EOJ-leverandørens specifikationer, kan det være tid til at få opgraderet it-plattformen.

Som FSIII projektleder bør du:

- indgå aftale med it-tekniker eller driftsleverandør om at foretage opgraderingen
- kontrollere at it-teknikeren har adgang til leverandørsupport på opgraderingstidspunktet
- i god tid informere organisationen og samarbejdspartnere om, i hvilke tidsrum, der kan forventes nedetid
- få klarmelding fra it-teknikeren efter endt opgradering
- få udført funktionalitetstests. Disse test kan med fordel udføres af superbrugere.
- få udført svartidsmålinger "end-to-end". Svartidsmålinger skal verificere, at de svartider medarbejderne kommer til at opleve, vil være acceptable
- få tildelt brugerrettigheder i EOJ-systemet til relevante medarbejdere
- informere organisationen, når EOJ-systemet igen er klar til anvendelse.

Du bør få de specifikationer som it-plattformen skal leve op til, når EOJ-systemet opgraderes til den FSIII kompatible version, og kontrollere, at it-plattformen lever op til specifikationerne.

Du bør kontrollere hvilke mobile enheder, som EOJ-leverandøren forventer at supportere med FSIII versionen, og om de stemmer overens med de mobile enheder, som anvendes i kommunen.

En del kommuner får driftet deres EOJ-løsning hos en driftsleverandør, som er ansvarlig for at IT-plattformen eller dele af IT-plattformen, lever op til EOJ-leverandørens

specifikationer. Hvis kommunen anvender en driftsleverandør, bør man sikre sig, at driftsleverandøren kender til EOJ-leverandørens specifikationer.

Hvis EOJ-leverandøren også er driftsleverandør, bør man sikre sig, at de medarbejdere, som i det daglige er ansvarlige for driften, kender de nyeste specifikationer.

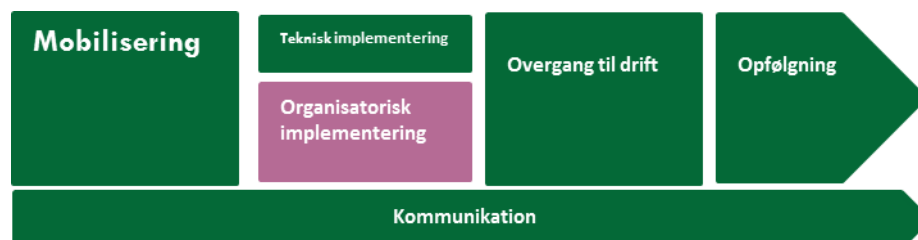
2.3 Undervisningsmiljø i EOJ-system

I forbindelse med test og undervisning skal der være adgang til et undervisningsmiljø i EOJ-systemet.

Dette indebærer:

- At der er adgang til de rette typer af klientenheder (pc'er, bærbare, tablets, smartphones), og at der er et tilstrækkeligt antal
- At undervisningsmiljøet er opgraderet til FSIII kompatibel version
- At alle medarbejdere har adgang til undervisningsmiljøet
- Hvis din kommune har aftalt, medarbejderne skal have mulighed for at tilgå et testmiljø, skal du sikre dig, der er adgang til dette.

3. Fase: Organisatorisk implementering



Figur 7: FSIII implementeringsforløb: Organisatorisk implementering

Organisatorisk implementering omhandler de aktiviteter, der er rettet imod at få FSIII metoden implementeret for brugerne som kommunens dokumentationsmetode. I praksis vil det betyde, at der skal læres en ny dokumentationsmetode, nye arbejdsgange og anvendes en ny brugergrænseflade i EOJ-systemet for både social- og sundhedsfaglige moduler.

Det efterfølgende omhandler:

- **Nye arbejdsgange med FSIII** i afsnit 3.1
- **Undervisning og ibrugtagning** i afsnit 3.2 og 3.3.

3.1 Nye arbejdsgange med FSIII

Kommunens medarbejdere skal have nye arbejdsgange i forhold til den daglige dokumentation. Arbejdsgangene skal være konkrete og kendte i organisationen, så der ikke hersker tvivl om, hvem der har ansvaret for dokumentationen i de enkelte delprocesser i FSIII.

Arbejdet med at fastlægge arbejdsgangene kan med fordel påbegyndes i god tid inden selve implementeringen af FSIII. Der vil være arbejdsgange, der er afhængige af EOJ-understøttelse. I de tilfælde, hvor det kan lade sig gøre at ændre arbejdsgangene forud for implementeringen, vil det være hensigtsmæssigt at gøre det. På denne måde kan de nye arbejdsgange nå at blive en fast forankret del af dagligdagen, og dermed lette implementeringen af en ny dokumentationsmetode. Anvend evt. de i afsnit 1.2 nævnte matrixer fra FORUM på fs3.nu, som en hjælp i dette arbejde.

Du bør som FSIII projektleder:

- sikre udarbejdelse og implementering af nye arbejdsgange
- sikre klare retningslinjer for, hvem der vedligeholder og opdaterer arbejdsgangene, i tilfælde af ændringer.

I overgangen til FSIII metoden kan det være nyttigt for medarbejderne at blive gjort opmærksom på, hvor FSIII delprocesserne er væsentligt anderledes end den nuværende praksis.

3.2 Undervisning

Alle medarbejdere, der skal arbejde efter FSIII metoden, samt deres ledere, vil have behov for en indføring i metode og arbejdsgange. Der er, som nævnt i indledningen, udarbejdet [e-læringsmateriale](#) med tilhørende skriftlig introduktion, som kommunen frit kan anvende.

Undervisningen, der er præsenteret her, drejer sig om den metodiske del af FSIII implementeringen. Undervisning i EOJ-løsningen skal kommunen aftale særskilt med EOJ-leverandøren. anbefalingerne inkluderer erfaringerne fra pilotperioden⁷

Hvis kommunen ikke allerede har et korps af superbrugere anbefales det at oprette et. Superbrugerne vil være en vigtig støtte for dig som projektleder ude i områderne, og kan hjælpe med den daglige opmærksomhed og prioritering af metodeanvendelsen.

Dernæst skal der træffes en beslutning om, hvordan kommunen ønsker at tilrettelægge undervisningen inklusive de nye arbejdsgange. Dette kan gøres på forskellige måder.

Du bør som projektleder sikre:

- at der vælges den metode, der passer bedst til din kommunes modenhed og som kan sikre dig bedst mulig ledelsesopbakning.
- at der afsættes ressourcer, ikke blot til slutbrugerundervisningen, men også til superbrugere og evt. lokale kommunale undervisere.

Erfaringerne fra pilotperioden viser, at kommunerne organiserer undervisningen meget forskelligt. Nogle sender læringspakker ud til den enkelte medarbejder med et fast interval. De fleste kombinerer forskellige læringsformer, for at tilgodese flest mulige medarbejdere.

Overordnet kan pilotperiodens erfaringer opsummeres i følgende 10 anbefalinger:

1. Lokal forankring af ansvar og kompetencer er essentielt. Kan fx være et lokalt "3-benet læringssteam" med ledelsesmæssige kompetencer, faglig viden og kendskab til EOJ-systemet.
2. Differentieret undervisning af medarbejderne ud fra funktion / opgaver.
3. Differentieret materiale til medarbejderne ud fra funktion / opgaver. Kun det absolut nødvendige materiale, for at medarbejderen kan udføre sit arbejde, skal udleveres. Medarbejderen vil altid have mulighed for at opsøge mere viden, fx på fs3.nu, hvis der opstår ønske om dette senere.

⁷Fælles sprog III – erfaringsopsamling efter pilotfasen” findes her: [MedCom/FSIII-erfaringsopsamling](#)

4. Ambassadører⁸ tæt på frontpersonalet, opsøgende og proaktive i kontakten med kollegaerne.
5. Konkret tid allokeret til ambassadørens støtte/ oplæring af kollegaer.
6. Hurtig og tæt opfølgning for at sikre, at FSIII metoden og tilknyttede arbejdsgange anvendes korrekt. Tilbage melding via lokal leder, der – i samarbejde med sin ambassadør - har ansvar for opfølgning, hvis der er behov for ændringer i praksis.
7. Cases ud fra den lokale kontekst giver mening: Fasthold undervisningen hverdagsnær.
8. Ved anvendelse af e-læring: Afsæt tid til at se e-læringen sammen i små grupper, afslut med diskussion ud fra egen praksis. Dersom medarbejderne selv har ansvar for at få set e-læringen, kan der være konkurrerende opgaver i hverdagen, der gør, at de ikke får gjort det. Efterfølgende kobling til egen praksis sikrer en bedre fastholdelse af den nye viden.
9. Italesæt, at det er helt ok og naturligt, at der vil være tider med frustrationer, når gammelt skal aflæres og nyt tages i brug. Kom gerne med eksempler fra tidligere ændringer, der - efter frustrationer - er resulteret i ny god praksis, som alle ser som gavnlig.
10. Start med en kort metodeintroduktion som udgangspunkt, og lad herefter undervisningen og oplæringen være et "ping pong" mellem metode/arbejdsgange/system. På denne måde kan medarbejderne relatere FSIII metoden til egen daglig praksis.⁹

Desuden har flere kommuner udarbejdet pixibøger/vejledninger/navigationssedler, der er nemme at have med i marken.

Du bør altså som FSIII projektleder sørge for at sikre:

- at der er en funktionel superbrugergruppe, du kan trække på under den organisatoriske implementering
- at der sammensættes et undervisningsforløb, der passer til din kommunes digitale modenhedsniveau og som sikrer dig bedst mulig ledelsesopbakning
- at alle ledere allokerer ressourcer til deltagelse i undervisning og opfølgingsforløb
- at der er udarbejdet en implementeringsplan, der kan understøtte de lokale ledere og superbrugerne i ibrugtagning af metoden
- at implementeringsplanen tager højde for og allokerer ressourcer til opfølgning
- evt. koordinere kommunens ibrugtagning med EOJ-leverandørens undervisning i den tekniske løsning af FSIII.

⁸ "ambassadører" dækker over frontmedarbejdere med særligt kendskab til EOJ-system.

Har mange forskellige betegnelser alt efter kommune, fx superbruger, dokumentationsansvarlig, dokumentationsnøgleperson.

⁹ Kilde: Afsnit om undervisning i ”[FÆLLES SPROG III erfaringsopsamling efter pilotfasen](#)”.

3.3 Medarbejdernes ibrugtagning

For den enkelte medarbejder (gruppe) vil FSIII ibrugtagningen bestå af:

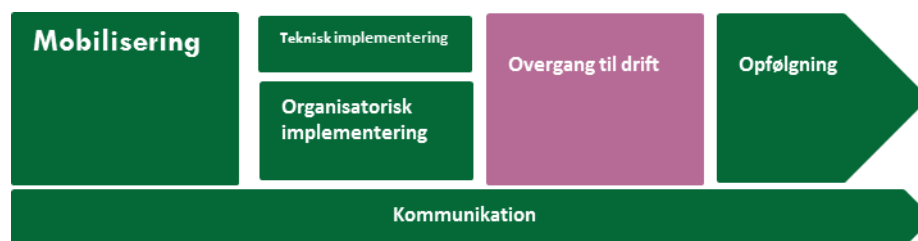
1. Undervisning
2. Overgå til daglig drift

Det kan være en god ide at få nedfældet arbejdsgange i en samlet implementeringsplan, som tager udgangspunkt i jeres eksisterende organisering af medarbejdere. Her kan man også skabe overblik over, hvordan man kan gennemføre ibrugtagningen og samtidig opretholde den daglige drift.

Da FSIII metoden understøttes af funktionaliteter i EOJ-systemet, kan det anbefales at kombinere systemundervisning og ibrugtagning. Erfaringer fra andre projekter viser, at det er en god ide, at slutbrugere får en kort og koncentreret undervisning efterfulgt af ibrugtagning. Det kunne fx være en kombination af e-læringssekvenser, efterfulgt af dokumentation i et EOJ-uddannelsesmiljø.

Den officielle ibrugtagning skal først ske, når der er underskrevet et overdragelsesdokument, der overdrager ejerskabet fra projektejer til driftsejer.

4. Fase: Overgang til drift



Figur 8: FSIII implementeringsforløb: Overgang til drift

Overgang til drift omhandler de aktiviteter, der skal til, for at kommunens medarbejdere kan anvende FSIII i hverdagen.

Det efterfølgende omhandler:

- **Hvordan projektet overdrages til drift** i afsnit 4.1
- **Hvordan ibrugtagningen forberedes og gennemføres** i afsnit 4.2.

4.1 Overdragelse til drift

Når den organisatoriske implementering er gennemført, og den digitale understøttelse fra EOJ-leverandøren er på plads, skal projektet nedlægges som projekt og overdrages til at være en del af den daglige drift. I mange kommuner vil der være én projektejer, der har det overordnede ansvar for igangværende projekter, mens der vil være en anden daglig leder, der har ansvar for, at driften fungerer. Denne driftsleder skal have overtaget projektet, så denne nu er ansvarlig for, at FSIII metoden er en del af medarbejdernes hverdag og anvendes korrekt.

Du bør som FSIII projektleder sikre, at der er udarbejdet et overdragelsesdokument, der klart definerer, hvad driftslederen har ansvar for. Ansvarsområdet vil variere fra kommune til kommune, men det vil være en god idé som minimum at sikre, at der er taget højde for en løbende opfølgning, kvalitetssikring og hvornår en eventuel gevinstrealisering skal evalueres.

4.2 Forberedelse og gennemførelse af ibrugtagning

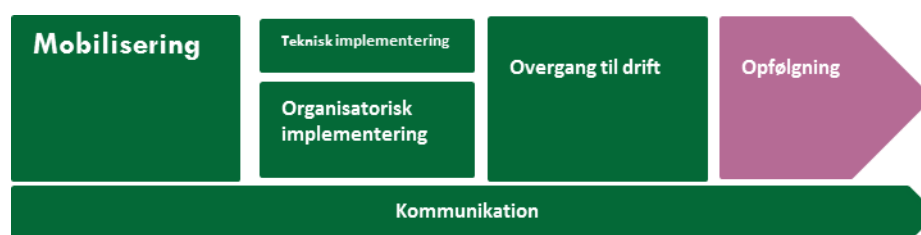
Før medarbejderne tager FSIII metoden i brug som dokumentationsmetode i jeres EOJ-system, bør du sikre dig, at der er tilgængelig support fra såvel kommunens systemadministrator som EOJ-leverandøren, da sandsynligheden for fejl i denne periode vil være høj.

Det kan være fejl i konverterede data, fejl i opsætning og rettigheder. Det er vigtigt for en optimal implementering, at medarbejderne ikke skal vente for længe på at få løst evt. udfordringer, da det kan skabe unødigt frustration blandt medarbejderne. Det er vigtigt, at der på forhånd er taget stilling til og meldt ud i organisationen, hvem medarbejderne skal henvende sig til i hverdagen, både i tilfælde af system- og metodespørgsmål.

Det er endvidere en god ide, at informere dine samarbejdspartnere (fx de praktiserende læger i kommunen, nærmeste sygehus og andre forvaltninger i kommunen) om, hvornår I overgår til ny dokumentationsmetode, da de oplysninger, der videregives til samarbejdspartnere kan være opstillet anderledes og med anden ordlyd, end de tidligere har været vant til.

Kommunen skal påregne en ekstra arbejdsindsats samtidig med et produktivitetsfald i forbindelse med ibrugtagningen af FSIII, fordi alle medarbejdere i det traditionelle ældreområde skal vænne sig til en helt ny dokumentationspraksis. Produktivitetsfaldet kan formentlig mindskes ved at sikre en optimal løbende opfølgning.

5. Fase: Opfølgning



Figur 9: FSIII implementeringsforløb: Opfølgning

Når medarbejderne har taget den opgraderede version af EOJ-systemet i brug, skal der følges op på:

- Om medarbejderne anvender FSIII metoden efter hensigten og om man har taget FSIII i brug i det omfang, det er planlagt (afsnit 5.1)
- Om kommunen kan høste de gevinster, som kommunen selv forventer (afsnit 5.2).

5.1 Medarbejdernes anvendelse

Når medarbejdere tager FSIII i brug og skal anvende de nye arbejdsgange, er det vigtigt at følge op på anvendelsen:

- Dokumenterer og arbejder medarbejderne efter FSIII procesmodellen?
- Opdaterer medarbejderne ved hjælp af de strukturerede klassificerede data eller via fritekst?

Dokumenterer og arbejder efter FSIII procesmodellen

Læg en plan for løbende opfølgning. Dette kan gøres på flere forskellige måder. Brug fx superbrugerne som nøglepersoner for opfølgning i grupperne og via fx café-møder, opfølgingsundervisning mv. På denne måde kan du, via superbrugernes tilbagemeldinger, måle udfordringerne i metodeanvendelsen.

I kan lave stikprøver, hvor medarbejdere efter nogle ugers anvendelse viser superbrugerne, hvordan de har dokumenteret ændringer i fx borgers tilstand, indsats eller forventet tilstand. Her kan superbrugerne give medarbejderne direkte feedback på deres metodeanvendelse.

Opdaterer ved hjælp af de strukturerede klassificerede data

Stikprøverne kan også anvendes til at undersøge, om medarbejderne opdaterer ved hjælp af klassifikationerne, eller om de forfalder til at anvende fritekst, hvor det ikke er nødvendigt, eller dokumenterer, selvom der ikke har været en ændring i hverken, indsats, tilstand eller forventet tilstand.

En anden tilgang er, at lave systematisk audit af dokumentationen ud fra nye arbejdsgange/ dokumentationsstandard.

Uanset metoden, er det vigtigt, at I har lagt en plan for, hvem der er ansvarlig for opfølgning på resultatet. Det kan fx være lokal ledelse og superbrugere/ambassadører, der er ansvarlige for den nødvendige opfølgning lokalt.

5.2 Gevinstmåling

Til at skabe overblik over kommunens opnåede økonomiske gevinster, kan du anvende værktøjerne i ["Kommunalt værktøj til estimering af gevinster og omkostninger ved implementering af FSIII"](#).

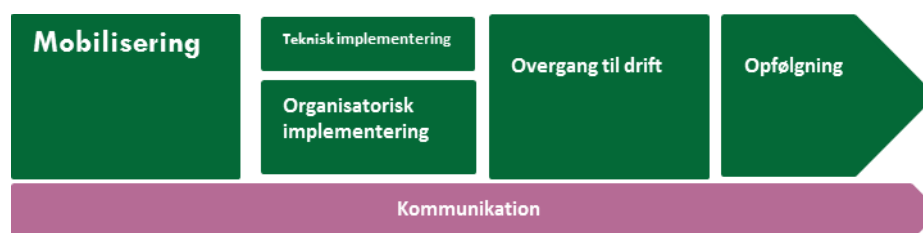
Det økonomiske gevinstpotentiale i den enkelte kommune vil, som allerede nævnt, være afhængig af fx nuværende dokumentationspraksis og arbejdsgange.

Kvalitative gevinster som bedre kvalitet i dokumentationen, medarbejdertrivsel, bedre service og bedre tværfagligt samarbejde, kan fx vises ud fra anvendelsen af strukturerede data i journalaudit, sygefraværstatik, samt borgertilfredshedsundersøgelser og arbejdsmiljøundersøgelse, enten i form af interview eller spørgeskemaer.

Du skal som projektleder:

- sikre, at der foretages gevinstmålinger i forhold til den lokale business case
- udarbejde en gevinstrealiseringsrapport, der godkendes af styregruppen.

6. Kommunikation



Figur 10: SIII-implementeringsforløb: Kommunikation

Kommunikation bør foregå løbende igennem projektet og kan indeholde aktiviteter, der kan forberede medarbejdere, ledelser i kommunen, samarbejdspartnere og borgere på, hvad indførelse af FSIII kommer til at betyde, og hvad de evt. skal forholde sig til. Ved hjælp af tjeklisten, kan du sikre dig, at I overholder de fastsatte intervaller for, hvornår der sendes information ud i organisationen.

Ledere

For at sikre en god implementering er det vigtigt, at have opbakning fra lederne indenfor de områder i kommunen, der bliver berørt af FSIII projektet. Det kan dreje sig om teamledere eller ledere på plejecentre, i hjemmeplejen eller i hjemmesygeplejen og omfatter både kommunale og evt. private leverandører. En forudsætning for opbakningen til projektet er, at den øverste ledelse på de berørte områder signalerer i hverdagen, at anvendelse af FSIII er vigtig og skal prioriteres.

Nogle centrale temaer og budskaber i kommunikationen til lederne er følgende:

- Visionen: **Det fælles mål med FSIII er at sikre sammenhæng på tværs** – Vi skal vide, hvad vi gør på tværs af faggrupper.
- **Dokumentation er struktureret og kan derfor genanvendes** - medarbejderne skal bruge mindre tid på at fremsøge dokumentation og på at dokumentere.
- Det er vigtigt, at ledelsen er opmærksom på, at det i sidste ende er dem, der har ansvaret for:
 - At medarbejderne har forstået, hvordan de skal anvende FSIII metoden
 - At medarbejderne anvender FSIII metoden til daglig dokumentation
 - At de vedtagne arbejdsgange overholdes og efterleves.
- Samarbejde: Et godt samarbejde mellem hjemmehjælp, sygepleje og træningsenhed er udgangspunktet for, at vi får succes med at overgå til at dokumentere efter FSIII metoden.

Medarbejdere

Medarbejderne skal i god tid informeres om den forestående FSIII implementering, og hvad det kommer til at betyde for dem. Idéer til kanaler, som kan benyttes til kommunikationen kan være:

- Eksisterende nyhedsbreve til medarbejderne eller indlæg i medarbejderblade
- Information på medarbejdermøder
- Ophængning af posters
- Nyheder på kommunens intranet/egen FSIII hjemmeside/Forum/Blog
- Information på medarbejdernes mobile enheder
- Foldere med de vigtigste budskaber.

Du kan tage afsæt i, hvad der er muligt, og hvad der erfaringsmæssigt virker i den jeres kommune.

Temaer og budskaber i kommunikationen til medarbejderne:

- Visionen: **Det fælles mål med FSIII er at sikre sammenhæng på tværs**
- **Dokumentationen bliver lettere** ved hjælp af strukturerede og klassificerede data, der kan genanvendes
- **Informationssøgningen bliver lettere**, fordi det i højere grad er muligt at se alle tilstande og indsatser på en borger.

Borgere og pårørende

Det kan være en god ide, at informere borgerne og deres pårørende om, at kommunen overgår til ny dokumentationsmetode, især for de borgere, der allerede modtager hjælp og deres pårørende, der er vant til at se afgørelsesbreve, funktionsevnevurderinger mv. Det kan ske ved at sende et brev til de relevante borgere, lave en folder, der tages med ud til borgeren eller informere via kommunens hjemmeside.

Temaer og budskaber i kommunikationen til borgere og pårørende:

- Visionen: **Det fælles mål med FSIII er at sikre sammenhæng på tværs**
- For borgeren betyder det, **de terapeuter, hjælpere, assistenter og sygeplejersker, der kommer i dit hjem ved, hvad du har brug for hjælp til**

7. Yderligere information

7.1 Information om FSIII

Alle FSIII dokumenter kan findes på: www.fs3.nu

Her kan du abonnere på nyhedsbreve, og projektledere og instruktører kan tilmelde sig FORUM.

Du kan finde information om bølge- og netværksmøder, samt referater og andre materialer om FSIII på MedComs hjemmeside, under [MedCom/projekter/faellessprogIII](#) .

7.2 Supportmuligheder

For spørgsmål vedrørende netværksmøder og støtte til implementering, kontakt MedCom på: fs3@medcom.dk .

For faglige spørgsmål til FSIII, kontakt KL på fs3@kl.dk .