



Malmö stad

1. Individuella introduktionsplaner
2. Statistik - Uppföljning
3. Kartläggning - Bakgrundsvariabler

• 3 aspekter av



Innehåll

Inledning

Bakgrund och syfte...3

Undersökningsdesign...4

Gruppdiskussioner

Södra Innerstaden...5

Hyllie...6

Fosie...7

Kirseberg...8

Rosengård...9

Analytisk diskussion

3 aspekter av Kundakt & Dart kan vara en startpunkt...11

Individuell introduktionsplan...12

Statistik – Uppföljning...15

Kartläggning – Bakgrundsvariabler...16

Sammanfattning...18

Referensmaterial...20

Inledning

Bakgrund och syfte

Välkommen till undersökningen *3 aspekter av Kundakt & Dart*, som jämför och tittar på delar av it-stöden Kundakt och Dart. Den inleddes i januari 2002 och avslutades i februari 2002, på uppdrag av Enheten för arbete- och kompetensutveckling, Malmö stad. Jag som engagerats för att utföra undersökningen heter Per Karlsson, och arbetar på Introduktionsenheten i Rosengård, Malmö stad. Undersökningen har genomförts på halvtid under två månader, parallellt med mitt ordinarie arbete.

3 aspekter av Kundakt & Dart har sin bakgrund i en mer omfattande översyn av introduktionsverksamheten i Malmö. Om översynen kan man läsa i dokumentet *Utredning angående Introduktionsverksamheten för flyktingar och nyanlända invandrare i Malmö* (Mats Andersson):

Översyn visade på behov av förändringar

"Stadskontoret har haft i uppdrag att genomföra en översyn av introduktionsverksamheten för flyktingar och andra nyanlända invandrare. Som ett led i uppdraget har en utredning genomförts av INREGIA AB. Denna utredning samt den ytterligare utredning stadskontoret genomfört visar på behov av förändringar inom introduktionsverksamheten." (Mats Andersson, s 1)

It-stöd behövde utredas närmare

"Kundakts ursprungliga funktion är att stödja handläggningen av introduktionshandläggningen i övrigt. Systemet har i sig fungerat bra. Numera finns emellertid även DART-systemet och stadskontoret bör utreda om datastöd för introduktionshandläggningen kan överföras till DART. Syftet med en samordning skulle vara att underlätta en samlad uppföljning och onödiga dubbleringar av arbete med kartläggning och individuella handlingsplaner, samt att möjliggöra en samlad uppföljning av kommunens insatser för de nyanlända." (Mats Andersson, s 13)

3 aspekter av Kundakt & Dart frågar inte efter vilket it-stöd som är bäst, Kundakt eller Dart, och jämför heller inte hela systemen, utan endast tre aspekter av dem. Undersökningens karaktär är att...

...med utgångspunkt i Malmös introduktionsverksamhetens intresse och behov, jämföra och titta på tre aspekter av datasystemen Dart och Kundakt, i syfte att identifiera vad Dart behöver inför en eventuell situation där introduktionsverksamheterna går över från Kundakt till Dart.

De tre aspekterna uttryckt i tre frågeställningar som undersökningen söker svar på är:

1. Individuell introduktionsplan: Hur ska Dart se ut för att vara ett verktyg som kan hantera upprättande och administration av de individuella introduktionsplaner. Introduktionerna ska göra gemensamt med introduktionsdeltagare?

2. Statistik - Uppföljning: Vilka uppgifter kan man få fram för statistik och verksamhetsbeskrivning i Oracle browser och Kundakt jämfört med Dart och KomIn?

3. Kartläggning - Bakgrundsvariabler: Är Kundakt och Dart jämförbara vad gäller uppgifter om kartläggning och bakgrundsvariabler? Behöver Dart utvecklas med olika variabler? Finns det variabler i Dart som idag inte finns i Kundakt och som kan vara till fördel i introduktionsverksamheten?

Undersökningsdesign

Insamlande av material

- **Fas 1: Inledande observationer**

Syfte: Att inhämta kunskap och material som kan vara relevant för undersökningens tre frågeställningar.

Hit räknas en orientering i it-stöden Kundakt och Dart, med tillhörande "syskonsystem" sökverktygen Oracle browser för Kundakt och KomIn för Dart, måldokument, lagtext, samt utrednings- och utvecklingsmaterial.

- **Fas 2: Gruppdiskussioner med introduktionspersonal i fem stadsdelar**

Syfte: Att samla in synpunkter och frågor som leder vidare utifrån material och kunskap inhämtad i fas 1.

Gruppdiskussioner fördes med introduktionspersonal i stadsdelarna Södra Innerstaden, Fosie, Hyllie, Kirseberg och Rosengård. Diskussionsunderlag mailades ut till berörda innan diskussionerna. Vid varje diskussion delades ytterligare material ut, framför allt bilder och utskrifter från Darts hjälpfiler, för att i möjligaste mån konkretisera bilden av ett program som de flesta i introduktionspersonalen bara hade hört talas om, inte upplevt i praktiken. Alla närvarande vid gruppdiskussionerna erbjöds att studera materialet ytterligare och återkomma med synpunkter skriftligt inom en utsatt tidsgräns.

- **Fas 3: Uppföljande observationer**

Syfte: Att följa upp inkommet material, exempelvis obesvarade frågor, insamlat i fas 1 och fas 2.

Analys av material

- **Fas 4: Relatera**

Syfte: Att relatera allt insamlat material inbördes, kopplat till undersökningens tre frågeställningar.

Presentera material

- **Fas 5: Rapportera**

Syfte: Att meddela beställaren vad undersökningen kom fram till.

Gruppdiskussionerna presenteras deskriptivt i rapportens avsnitt "Gruppdiskussioner". Undersökningen i sin helhet presenteras analytiskt i avsnittet "Analytisk diskussion", och sammanfattas i "Sammanfattning".

Malmö i februari 2002

Per Karlsson
Malmö stad

Gruppdiskussioner



Gruppdiskussioner har förts med introduktionspersonal i stadsdelarna Södra Innerstaden, Hyllie, Fosie, Kirseberg och Rosengård. Här presenteras stadsdel för stadsdel en beskrivning av diskussionerna. Varje gruppdiskussion tog cirka två timmar och inleddes med information om undersökningen och allmänna reflektioner innan diskussionen fokuserades på de tre frågeställningarna. De allmänna reflektionerna bestod ofta av frågor om hur man ska arbeta i framtiden, och kan mycket väl uppfattas som ett uttryck för oro. Ingen, inklusive undertecknad, hade vid diskussionstillfället så mycket information om kommande omorganisationsplaner att man kunde besvara undersökningens frågeställningar i andra termer än "om vi ska jobba med det och det så behöver vi detta och detta, annars inte". Den sociala dimensionen och vikten av information i den förändringsprocess ett skifte av it-stöd kan innebära är relevant för undersökningen och diskuteras i avsnittet "analytisk diskussion". Här fokuseras på vad som lyftes fram kring de tre frågeställningarna. Det görs ingen skillnad på uttalanden delade av hela gruppen och uttalanden av individer.

Södra Innerstaden

Individuell introduktionsplan

- Uppföljningsdatum är ett viktigt verktyg i arbetet med introduktionsplaner, och det bör finnas tillgängligt redan i det första fönstret.
- Under delmål bör det finnas en punkt för övrigt.
- Under delmål bör det finnas en beskrivning av hur långt man kommit i till exempel sin sfi, och man bör kunna välja beskrivningsnivå från en lista.
- Man bör kunna skriva ut en lista på delmål.
- Kan make och maka ha gemensamma journalanteckningar?
- Det bör finnas fler än 200 tecken på utskrift av individuell handlingsplan.
- Man måste kunna skilja Introduktionen från andra verksamheter i it-stödet, det måste finnas en avskild del som är Introduktionen i Dartmiljön, till exempel en knapp för Introduktionen i första fönstret.
- Man vill se utförligare introduktionsplaner, AMSYK ska inte vara det man väljer långsiktigt mål från, målet måste vara totalt åtskilt från arbetsmarknadsåtgärderna.
- Man ska samarbeta med Rosengård under våren, bland annat kring Rosengårds "Introduktionsbok".
- Man måste göra skillnad på introduktionsplaner och handlingsplaner. Detta är ett bekymmer kopplat till ersättningen. Om introduktionshandläggarna ska bedöma rätten till introduktionsersättning så bör ersättningsmodulen finnas. Det hänger ihop med introduktionsplaner och handlingsplaner. Båda måste följa sin planering för att hushållet ska få introduktionsersättning.

Statistik - Uppföljning

- Idag använder man Kundakt, Behandling rapporter.
- Man har försökt få någon att använda Oracle browser.
- Det är viktigt att källan finns tillgänglig, som i Oracle browser.
- Det finns ett behov av att veta var varje individ befinner sig i introduktionsverksamheten, och det finns ett behov av att följa upp individerna.
- Man lämnar statistik till stadsdelsnämnden.
- Man är positiv till ett sökverktyg för Dart motsvarande Oracle browser för Kundakt, det är viktigt att ta fram information centralt.
- Ett sökverktyg ska vara användarvänligt.

Kartläggning - Bakgrundsvariabler

Uppgifter om följande behövs i Dart:

- Ivik-studerande, oavsett ålder.
- Uppehållstillstånd.
- Tidigaste avaktualiseringsdatum.
- PUT, UAT, TUT.
- Asylsökande: eget boende.
- Sysselsättning just nu, i det första fönstret.
- Handlingsplan respektive introduktionsplan, kopplat till uppföljningsdatum, som i Kundakt.
- Alternativet "yrkesbakgrund saknas".
- Fri text till yrkesbakgrund.

Hyllie

Individuell introduktionsplan

- Det är viktigt att kunna dra fram listor på uppföljningsdatum som är på väg att passeras.
- Kommunikationen med ersättningsenheten inom systemet är viktig. Idag kommuniceras via journalanteckningar. Det vore flera steg tillbaka att kommunicera utanför it-stödet. Om ekonomi- och introduktionshandläggning ska ske i olika system, måste handläggarna ha tillgång till båda systemen. Juristerna i Lunds kommun ser inget hinder i behörighet till ProCapita och databasen för handlingsplaner.
- Ersättningshandläggaren måste kunna se den löpande dokumenteringen av klientens handlingsplan.
- Klienter har svårt att själva definiera långsiktigt mål, därför ska man kunna ändra långsiktigt mål.
- Ersättningen är så intimt kopplad till jobbet att det verkar befängt att ta bort ersättningsmodulen.
- Introduktionshandläggaren måste kunna se om en familj är aktuell för ersättning, samt om familjen får full eller halv norm.
- Man måste göra skillnad på introduktions- respektive handlingsplan.
- Det behövs en "snabbknapp" för att växla mellan mans och hustrus planer.
- Man måste ha hela familjen, introduktionen följer familjen i sin helhet. Ofta träffar man mannen och hustrun tillsammans. Och man vill kunna se till exempel tolk bokad på mannen även på kvinnans bild.

- Kundakt är ett trubbigt instrument för planer, alla skolor finns inte inlagda, man måste använda journalanteckningar. Dart verkar bättre än Kundakt när det gäller att hantera handlingsplaner.
- Ska det föras manuella register på klienter som inte vill skriva på samtycke till att bli registrerade i Dart?

Statistik - Uppföljning

- Man tar fram statistik, men det är inte introduktionspersonalen som arbetar med det.
- De uppgifter man tar fram är "Introduktionsersättning per hushåll".
- Man vill ha motsvarighet till Kundakt, Behandling rapporter i Dart, för att ta fram till exempel "Uppföljning av introduktionsplan/handlingsplan.
- Man vill veta antal hushåll oavsett introduktionsersättning.
- Man vill kunna se var individer befinner sig i systemet.
- Man är intresserad av ett sökverktyg motsvarande Oracle browser för Dart.

Kartläggning - Bakgrundsvariabler

Uppgifter om följande behövs i Dart:

- Primär eller sekundär flykting.
- Informationen i Kundakts folkbokföringsfönster.
- Till sfi-nivå och år: Antal timmar man läst sfi (bra särskilt om man flyttat in från en annan kommun).

Följande är bra i Dart:

- Yrkesbakgrund, med AMSYK sexsiffernivå och landet namngivet.
- Handläggarens namn telefonnummer mm, istället för bara handläggarkod, som i Kundakt.

Fosie

Individuell introduktionsplan

- Man måste kunna se vilka som tillhör Introduktionen och vilka som tillhör AUC.
- Det är en fördel att flera verksamheter jobbar i samma system, men ett skifte av it-stöd ska vara förberett så det inte blir kaos vid övergången.
- Det finns de som aldrig kommer ut på arbetsmarknaden, för vissa kan det vara bättre att bli till exempel en god mamma och på så sätt nå nästa generation.
- Man vill ha mer detaljerade handlingsplaner.
- 200 tecken på utskriften är bra.
- Problemet med handlingsplaner som ett aktivt instrument är mer allmänt, det finns planer idag men de är muntliga och i anteckningar. Dart verkar vara bättre än Kundakt i detta avseende.
- Det är bra att ersättningsmodulen inte är med i Dart. Vi blir renodlade introduktionssekreterare, som från början.
- Man vill ha tittbehörighet i ProCapita och på barnomsorgen. Men Introduktionen ska erbjuda individuell handlingsplan oavsett ersättning eller inte. Planeringen i sig ska inte skilja sig.
- Ersättningen är viktig när man *följer upp* handlingsplaner. Man vill ha uppföljningsdatum, i första fönstret.
- Det vore krångligare och skulle ta längre tid att kommunicera med ersättningsenheten utanför it-stödet.

Statistik - Uppföljning

- Avaktualiserade från Introduktionen bör finnas separat i it-stödet, med anledning till avaktualisering. Det vore intressant för att kunna följa deltagare som går vidare i systemet.
- Till avaktualiserad bör finnas en historik. Det är viktigt när någon blir avaktualiserad och återinskriven.
- Man vill kunna välja att få fram både statistiska siffror och individer.
- Alla system bygger på att man registrerar rätt.
- Man är intresserad av - kräver - ett sökverktyg motsvarande Oracle browser för Dart, man vill ha möjlighet att ta ut statistik i framtiden.
- Dartrapporterna verkar vara enkla och det är positivt.
- Man litar mer på Kundakt än på Oracle browser.
- Man har efterlyst fler fasta rapporter till Kundakt.
- Det är viktigt att behålla vinsterna i det gamla systemet.

Kartläggning - Bakgrundsvariabler

Uppgifter om följande behövs i Dart:

- Fiktivt personnummer, många har inte fått de fyra sista siffrorna när de börjar sin introduktionsutbildning.
- Tidigaste avaktualiseringsdatum. Det är kopplat till avaktualiseringsdatum tre år från folkbokföringsdatum, vi måste veta när vårt ansvar tar slut.
- Informationen i folkbokföringsfönstret.

Kirseberg

Individuell introduktionsplan

- Man måste se introduktionen som en helhet, se personens hela livssituation.
- Självförsörjandemålet är viktigt, men delaktighetsmålet är också viktigt, de går hand i hand, följs åt.
- Introduktion är inte bara sfi, man måste se till personens sociala situation – helheten.
- Utskriften av Darts introduktionsplan verkar vara mer detaljerad än Kundakts, och det är ingen nackdel. Men det handlar mindre om dokumentets utseende än om hur man förmedlar till kunden att ansvaret att följa upp planen finns hos kunden.
- Kundakt visar att personen läser sfi, men journalanteckningarna ger en förfinad bild, under förutsättning att anteckningar finns. Den samlade bilden från Kundakt bör ge en bild av personens planering.
- Om mottagningen respektive ersättningen jobbar i ett annat system, hur kommunicera? Ser ingen fördel i att stadsdelarna och mottagningen har olika datasystem. Det kan innebära extra arbete att kommunicera utanför it-stödet.
- Om introduktionsplanerna ska ha någon mening måste vi kunna följa upp dem, och det gör vi med hjälp av uppföljningsdatum.

Statistik – Uppföljning

- Det är viktigt att ha bra listor för uppföljning av introduktionsplaner, man använder idag "Aktuella personer mottagna" i Kundakt, Behandling rapporter.
- Man har inte jobbat med Oracle browser, vet inte vad det har att erbjuda.

Kartläggning – Bakgrundsvariabler

Uppgifter om följande behövs i Dart:

- Informationen i folkbokföringsfönstret.
- Särskilt användbara uppgifter är: klassning, folkbokföringsdatum, uppehållstillstånd, ankomstår Sverige och inrest från tidigare kommun.

Rosengård

Individuell introduktionsplan

- Uppföljningsdatum behövs för att veta/påminnas om att det är dags att följa upp en person. Och kopplat till ekonomin stoppas pengarna med utbetalningsdatum.
- Det är viktigt att vi kan se om en person har introduktionsersättning, att vi ser deras ekonomiska situation.
- Det är lättare att arbeta efter självförsörjningsmålet än delaktighetsmålet. Man blir delaktig när man får jobb. Självförsörjande är mer ett "delmål" till att bli integrerad i samhället.
- Om vi ska kunna diskutera Dart måste vi veta hur vi ska jobba i framtiden. Pengar, uppehållstillstånd, vem ska syssla med detta? Ska vi jobba med planer som vi gör idag så behövs folkbokföringsbilden, SIV-dossier nr och aktuell utbildningsnivå.
- Vid avslag behövs en beslutsbild med besvärshänvisning som skickas till kunden.
- Det är bra att se vilken planering kunder har på AUC, dvs det är bra att dela it-stöd.
- Journalanteckningar delas idag av Introduktionen och ersättningsenheten, så det blir problematiskt att kommunicera med ersättningsenheten om vi får Dart. Men om vi inte ska ha ekonomin så är det inget problem, vi får ringa eller maila för att stoppa pengarna.
- Om vi ska besluta om rätt till ersättning så behöver vi flera stycken bilder från Kundakt, men om vi bara ska jobba med planer och motivation så duger Dart.
- Det finns ingen plats att skriva in introduktionsaktiviteter på Kundakts utskrift av introduktionsplan. Darts utskrift verkar vara bättre, den ser mer långsiktigt och är inte kopplad till ersättning.
- Innan man läser sfi kan man sätta upp ett långsiktigt mål, ett yrkesmål, som sedan kan följas upp ett i taget med delmål. Dart verkar vara mer långsiktigt än Kundakt.,

Statistik – Uppföljning

- Man behöver kunna se vilka som gått från Introduktionen till AUC.
- Det är viktigt att sökkriterier kan kombineras fritt.
- Vi behöver kunna se var varje introduktionsdeltagare befinner sig i systemet, till exempel hur många och vilka som är i introduktionsprogram separerade och totalt, vilka och hur många som är i arbete, i annan utbildning, hur många och vilka som är sjukskrivna, föräldralediga osv. Dessa uppgifter tar vi fram månadsvis idag med Oracle browser och det går oerhört snabbt att göra det när sökningarna väl är definierade. Vi har så gott som rationaliserat bort manuellt arbete med statistikframtagning tack vare Oracle browser.

- Vi tar fram statistik och uppgifter till hjälp för vårt eget arbete och till stadsdelsnämnden.
- Vart tar de som avaktualiseras från Introduktionen vägen? Ett Dart med särskilda avslutningssorsaker från Introduktionen kan vara en hjälp för att följa introduktionsdeltagare genom hela systemet.

Kartläggning – Bakgrundsvariabler

Uppgifter om följande behövs i Dart:

- Folkbokföringsfönstret
- SIV-dossier nr.
- Hyresintyg, ett dokument man skriver ut och som deltagaren visar hyresvärlden.
- Uppgift om den sammanlagda ekonomin, vad som går till hyra, utgifter, inkomster...

Följande är bra i Dart:

- Handläggarens hela namn syns, inte bara en kod, som i Kundakt.
- Utbildningsbakgrund innehåller plats för uppgifter om betyg är översatt, ekvivalerat eller validerat.
- Det är bra att landet där man utbildat sig eller arbetat är namngivet.

Analytisk diskussion

3 aspekter av Kundakt & Dart kan vara en startpunkt

Två inledande förslag

Gruppdiskussioner har förts med introduktionspersonal i fem stadsdelar. Varje gruppdiskussion inleddes med information om undersökningen och allmänna reflektioner innan diskussionen fokuserades på de tre frågeställningarna. De allmänna reflektionerna bestod ofta av frågor om hur man ska arbeta i framtiden, och kan mycket väl uppfattas som ett uttryck för oro. Därmed inte sagt att varje enskilt yttrande som inte har en direkt koppling till frågeställningarna uttrycker oro. Men betraktade som en helhet ger de det intrycket.

Någon upplever att ett skifte till Dart innebär en slags degradering till assistent, flera talar om en övergång till Dart som ett nerköp trots att man kan se samordningsvinster. Och det är inte bara en eventuell förlust av ersättningsmodulen som emellanåt närmar sig beskrivningen av oro för att mista en kär vän, detsamma kan sägas om kritik mot Darts arkitektur. Man vet hur man är van att arbeta i Kundakt, man vet var man har sina fönster och vad det finns i dem.

Detta intryck är viktigt att lägga märke till och det är relevant för undersökningen. Det bubblar upp en social dimension till frågan om vad Dart behöver inför introduktionsverksamhetens eventuella övergång från Kundakt till Dart.

Dart behöver användare som är delaktiga och engagerade i arbetet med att utveckla det it-stöd de ska jobba med. Dart behöver också användare som är informerade om hur de ska använda Dart, det vill säga användare som informeras löpande om omorganisationsplaner som påverkar hur it-stödet ska användas.

3 aspekter av Kundakt & Dart föreslår att:

- introduktionspersonal från varje berörd stadsdel - i god tid före ett eventuellt skifte från Kundakt till Dart - får tillgång till Dart på sina datorer och inkluderas i det utvecklingsarbete av Dart som pågår idag mellan dardanvändare i arbetsgrupper. *3 aspekter av Kundakt & Dart* innehåller en mängd synpunkter från gruppdiskussionerna, och kan vara en startpunkt för kundaktsanvändare och dardanvändare att närma sig varandra för att nå lösningar som passar alla.
- det så snart som möjligt skapas en informationskanal till alla (även dardanvändare) som kommer att beröras av introduktionsverksamhetens eventuella skifte av it-stöd, och att det genom den kanalen informeras löpande om omorganisationsplaner som påverkar hur it-stödet ska användas.

Individuell introduktionsplan

Hur ska Dart se ut för att vara ett verktyg som kan hantera upprättande och administration av de individuella introduktionsplaner Introduktionerna ska göra gemensamt med introduktionsdeltagare?

Uppföljningsdatum

Varje stadsdel poängterar vikten av uppföljningsdatum som ett verktyg i arbetet med introduktionsplaner. Och det ska inte vara ett uppföljningsdatum vilket som helst, utan ett som är lättillgängligt och synligt redan i det första fönstret man öppnar. Man vill också kunna dra fram listor på uppföljningsdatum som är på väg att passeras, det är nämligen via uppföljningsdatum man vet när det är dags att följa upp en persons planering.

Nu är det kanske inte riktigt så illa som det ser ut. Även darts användare träffar kunder och behöver veta när en uppföljning ska äga rum. I Dart sköter handläggaren själv sina uppföljningsdatum. Man drar fram listan "Aktuella ärenden per handläggare" och får ut de personer som har måldatum registrerat för ett delmål under den period man beställt från listan, till exempel innevarande månad, eller nästa dag.

Vill man ha ett mer distinkt och tydligt markerat uppföljningsdatum än måldatum för delmål, kan enligt rådfrågad "dartsuperanvändare" en teknisk lösning vara att inkludera ordet "uppföljning" till listan man väljer delmål från, och sedan skriver handläggaren in det datum då man ska träffa sin kund nästa gång under måldatum. Därefter drar man fram listan "Aktuella ärenden per handläggare" för den period man önskar.

Däremot finns inte delmål i det första fönstret, inskrivningsfönstret, utan i det andra, planeringsfönstret, och är alltså inte det första man ser, och har därmed inte den lättillgängliga och synliga placering man önskar.

Utförligare introduktionsplaner

Gruppdiskussionerna förmedlar två bilder att gå vidare på. Den ena bilden berättar att Kundakt är ett trubbigt instrument för planer och att Dart verkar vara bättre. Den andra bilden är inte nödvändigtvis en motsats till den första, men uttrycker en önskan om introduktionsplaner som sträcker sig längre än Dart i utförlighet.

Är denna önskan om utförligare planer intressant kopplad till måldokument med mera som beskriver förutsättningar för introduktionsverksamhet? Ja, det är den. Såväl Integrationsverkets måldokument som Inregias undersökning uppmärksammar vikten av bra introduktionsplaner.

I gruppdiskussionerna återkommer uttalanden som uttrycker en vilja att se hela personens livssituation. Där hittar man ståndpunkter som "det finns ingen plats att skriva in introduktionsaktiviteter på Kundakts utskrift av introduktionsplan, Darts utskrift verkar vara bättre" (RO), "introduktion är inte bara sfi, man måste se till personens hela sociala situation – helheten" (KB), "problemet med handlingsplaner som ett aktivt instrument är mer allmänt, det finns planer idag men de är muntliga och i anteckningar" (FO), och "det bör finnas fler än 200 tecken på utskrift av individuell handlingsplan" (SI).

Södra Innerstaden hänvisar till Rosengårds utvecklingsprojekt "Introduktionsbok". Introduktionsboken består av fyra delar: Introduktionsavtal, individuell introduktionsplan, servicedeklaration och utvärdering. Idén bakom introduktionsavtalets relation till introduktionsplanen kan ha förutsättningar att ge Dart textmässigt utförligare introduktionsplaner och minimera Introduktionernas pappershantering.

Introduktionsbokens idé är enkel. Istället för att skriva ut introduktionsplanen i två kopior för underskrift och arkivering varje gång den följs upp, skriver man ett enda introduktionsavtal på ett separat dokument där parterna Introduktionen och Deltagaren förbinder sig att ansvara för sin del av introduktionsplanen. Det dokumentet skrivs under av parterna och arkiveras. Därefter kan man följa upp introduktionsplanen utan att behöva skriva under och arkivera den varje gång.

Givetvis bör deltagaren få en utskrift av den uppdaterade planen, och handläggaren bör spara den i sin lösenordsskyddade serverkatalog, men när man en gång skrivit under introduktionsavtalet finns inte behovet att skriva under och arkivera varje uppdaterad introduktionsplan.

Därmed kan Darts utrymme på 200 tecken vid utskrift av handlingsplan göras längre, och ge förutsättningar för en i textavseende utförligare introduktionsplan. Den nedre delen av Darts handlingsplan innehåller plats för underskrifter. Dessa kan tas bort och istället ge handläggaren mer utrymme för fri text.

Individerna i en familj

Frågan om it-stöd i handläggning för fler individer i en familj är en problematik som uppmärksammas i gruppdiskussionerna, där man kan läsa följande synpunkt: "Man måste ha hela familjen, Introduktionen följer familjen i sin helhet" (HY). Detta kan innebära olika krav på it-stödet.

Hyllie menar att man ofta träffar mannen och kvinnan tillsammans, och att det borde finnas en "snabbknapp" för att växla mellan mannens och kvinnans planer. Om man bokar en tolk åt mannen vill man kunna se den bokningen även på kvinnans bild. I samma anda vill Södra Innerstaden att det ska finnas gemensamma journalanteckningar för makar.

Problematiken hänger också ihop med hur introduktionsersättningen ska hanteras, och att göra skillnad på introduktionsplaner respektive handlingsplaner. De individer i ett hushåll som har planering – introduktionsplan eller handlingsplan – måste idag samtliga följa sin planering för att hushållet ska få ersättning. Det framtida behovet att handlägga fler individer i en familj kan emellertid inte identifieras förrän frågan om introduktionsersättningens hantering är avgjord.

Att kommunicera med ersättningsenheten

"Det vore krångligare och skulle ta längre tid att kommunicera med ersättningsenheten utanför it-stödet" (FO). Liknande synpunkter återkommer i gruppdiskussionerna. På vilket sätt kommunicerar man då i it-stödet idag? Enligt Rosengård är delade journalanteckningar och uppföljningsdatum exempel på kommunikation i it-stödet. I journalanteckningar kan man följa en persons planering, och med uppföljningsdatum kan man stoppa utbetalning för en person som inte följer sin planering.

Det finns delade meningar om hur kommunikationen med ersättningsenheten kan lösas. Återigen är vi tillbaka vid ersättningsmodulen och ovissheten om hur ersättningen kan komma att hanteras. Trots denna ovisshet kan två vägar till lösning presenteras här.

Den första lösningen kommer från Hyllie: "Om ekonomi- och introduktionshandläggning ska ske i olika system, måste handläggarna ha tillgång till båda systemen. Juristerna i Lunds kommun ser inget hinder i behörighet till ProCapita och databasen för handlingsplaner."

Lösning nummer två står Rosengård för: "Journalanteckningar delas idag av Introduktionen och ersättningsenheten, så det blir problematiskt att kommunicera med ersättningsenheten om vi får Dart. Men om vi inte ska ha ekonomin så är det inget problem, vi får ringa eller maila för att stoppa pengarna."

Avskild del av Dart för Introduktionen

Att Introduktionen kan komma att dela it-stöd med till exempel AUC föranleder två sorters synpunkter i gruppdiskussionerna. Den ena synpunkten ser en fördel i att flera verksamheter jobbar i samma system, den andra menar att man måste kunna skilja Introduktionen från andra verksamheter i it-stödet.

De båda synpunkterna motsäger inte nödvändigtvis varandra. Södra Innerstaden föreslår att det ska finnas en knapp för den separerade introduktionsdelen i det första fönstret.

Ett användningsområde för en avskild del av Dart för Introduktionen tar Fosie och Rosengård upp, under frågan statistik – uppföljning. Eftersom det användningsområdet har en stark koppling till att följa introduktionsdeltagarens väg genom ett it-stöd som flera verksamheter arbetar i med handlingsplaner, presenteras dessa synpunkter här.

Fosie anser att avaktualiserade från Introduktionen bör finnas separat i it-stödet, med orsaken till avaktualisering, och att det till avaktualiseringen bör finnas en historik, som är viktig när någon blir avaktualiserad och återinskriven. Rosengård menar att man behöver kunna se vilka som gått från Introduktionen till AUC, och att ett Dart med särskilda avslutningsorsaker från Introduktionen kan vara en hjälp i att följa introduktionsdeltagare genom hela systemet.

3 aspekter av Kundakt & Dart föreslår att:

- frågeställningen rörande individuell introduktionsplan får följande dellösningar:

1. Uppföljningsdatum

Ordet *uppföljning* läggs till listan över Darts delmål för att ge handläggaren ett mer distinkt och markerat uppföljningsdatum.

2. Utförligare introduktionsplaner

Introduktionsavtalet skrivs på ett separat dokument för att ge plats till mer fri text på pdf-dokumentet som idag benämns *Individuell handlingsplan* i Dart.

3. Individerna i en familj

I den mån det finns ett framtida behov att handlägga fler individer i en familj görs det i Dart möjligt att växla snabbt mellan dessa individers planer och tolkbeställningar, det görs möjligt att de kan ha gemensamma journalanteckningar, samt det görs skillnad på introduktionsplan och handlingsplan.

4. Att kommunicera med ersättningsenheten

Beroende på hur man ska jobba i framtiden får handläggarna antingen tillgång till it-stödet för ersättning och Dart, eller så kommunicerar man med ersättningsenheten via telefon och mail.

5. Avskild del av Dart för Introduktionen

Introduktionen får en avskild del av Dart i den meningen att användaren kan betrakta introduktionsdeltagare separerade från övriga ärenden i systemet, och i den meningen att Dart förses med introduktionsdeltagares avslutningsorsaker från Introduktionen, för att kunna följa dessa personers väg genom it-stödet.

Statistik - Uppföljning

Vilka uppgifter kan man få fram för statistik och verksamhetsbeskrivning i Oracle browser och Kundakt jämfört med Dart och Komln?

Verktyg i jämförelse

Det går att få fram data för statistik och verksamhetsbeskrivning ur Kundakt och Dart, både direkt och via dess "syskonsystem" Oracle browser och Komln. Här presenteras en översikt av vad systemen har att erbjuda.

- *Kundakt Behandling rapporter*

I Kundakt behandling rapporter finns ett antal färdigdefinierade databassökningar. Det finns ingen hjälpfil som förklarar sökningarna. Man har ingen insyn i sökningarnas uppbyggnad (källa), ett begränsat urval av sökkriterier (färdiga "fönster"), enbart fasta parametrar inom ramen för en sökning, och får inte ut individdata eller redigerbara tecken.

- *Oracle browser*

Oracle browser söker i Kundacts databas. Man bygger upp sina egna sökningar. Någon hjälpfil som förklarar kriterielistans motsvarighet i Kundakt finns inte, men eftersom man har full insyn i källan och får ut individdata kan man verifiera sökresultat i Kundakt. Man har full insyn i sökningarnas uppbyggnad (källa), full kontroll över urval av sökkriterier, sökkriterier kan kombineras fritt, man får ut individdata och redigerbara tecken (export till Excel).

- *Dart*

I Dart finns ett antal färdigdefinierade databassökningar, kallade listor, som beskriver information inlagd i Dart. Det finns en hjälpfil som räknar upp vilka parametrar som hör till listor. Man har ingen insyn i sökningarnas uppbyggnad (källa), ett begränsat urval av sökkriterier (färdiga "fönster"), enbart fasta parametrar inom ramen för en sökning, man får ut individdata, men inte redigerbara tecken (pdf).

- *Komln*

I Komln finns ett antal färdigdefinierade databassökningar. Det finns ingen hjälpfil som förklarar sökningarna. Man har ingen insyn i sökningarnas uppbyggnad (källa), ett begränsat urval av sökkriterier (färdiga "fönster"), enbart fasta parametrar inom ramen för en sökning, man får inte ut individdata, men däremot redigerbara tecken (Excel).

Sammanfattning av verktyg i jämförelse

Vid en jämförelse av verktygens tekniska möjligheter framstår Oracle browser som överlägset för att ta fram uppgifter för statistik och verksamhetsbeskrivning. Den som vill göra statistik från Darts listor får lägga tid på manuellt arbete för att räkna och skriva in data från pdf-filerna i sitt statistikprogram, och den som vill använda Komln eller Kundakt behandling rapporter har inte tillgång till individdata. Men teknisk överlägsenhet är en sak, och Introduktionernas behov kan vara en annan.

Hur använder Introduktionerna sökverktygen idag?

Alla stadsdelar använder Kundakt behandling rapporter. Södra Innerstaden har försökt få någon att använda Oracle browser, Fosie litar mer på Kundakt behandling rapporter än på Oracle browser, Rosengård använder Oracle browser systematiskt för att ta fram statistik varje månad.

Vilket behov av statistik och verksamhetsbeskrivning har Introduktionerna?

Man behöver verksamhetsbeskrivningar för det egna arbetet. Exempel på sådana är "Uppföljning av introduktionsplan/handlingsplan" och "Aktuella personer mottagna" i Kundakt behandling rapporter. Man behöver statistik att presentera för sin stadsdelsnämnd, och man behöver veta var individer befinner sig i introduktionssystemet, till exempel hur många och vilka som är i introduktionsprogram, arbete, i annan utbildning och så vidare. Man behöver se vilka som gått från Introduktionen till AUC, och man behöver se avslutningsorsaker från Introduktionen.

Hur vill man att ett framtida sökverktyg ska se ut?

Även om Rosengård är den enda av de tillfrågade stadsdelarna som använder Oracle browser, vill alla – med reservation för Kirseberg som inte vet vad Oracle browser har att erbjuda – ha tillgång till ett sökverktyg motsvarande Oracle browser för Dart. Motiveringarna sträcker sig från "det är viktigt att sökkriterier kan kombineras fritt" (RO) till att "man vill ha möjlighet att ta ut statistik i framtiden" (FO).

Andra önskemål på ett framtida sökverktyg är att det ska vara användarvänligt (SI). Fosie framhåller att "dartrapporterna verkar vara enkla och det är positivt". Kirseberg menar att "det är viktigt att ha bra listor för uppföljning av handlingsplaner".

3 aspekter av Kundakt & Dart föreslår att:

- någon i varje stadsdels Introduktion får tillgång till ett sökverktyg motsvarande Oracle browser för Dart.
- introduktionspersonal som, enligt tidigare nämnt förslag, deltar i utvecklingsarbetet med Dart arbetar särskilt noga med att anpassa Darts listor till övriga förändringar av Dart.
- Darts listor ska gå att få ut i excelformat.
- KomIn förses med en hjälpfil, som beskriver hur man söker och vad sökresultatet visar.

Kartläggning – Bakgrundsvariabler

Är Kundakt och Dart jämförbara vad gäller uppgifter om kartläggning och bakgrundsvariabler? Behöver Dart utvecklas med olika variabler? Finns det variabler i Dart som idag inte finns i Kundakt och som kan vara till fördel i introduktionsverksamheten?

Är Kundakt och Dart jämförbara vad gäller uppgifter om kartläggning och bakgrundsvariabler?

Frågan kan bara besvaras med ett nej – med förbehåll. I vissa delar är programmen jämförbara i den meningen att de innehåller liknande uppgifter, som programmen presenterar på var sitt sätt. Det gäller uppgifter som namn, telefonnummer, utbildnings- och yrkesbakgrund och snarlikt. När det gäller uppgifter som introduktionspersonal använder i sitt arbete idag saknar Dart mycket som finns i Kundakt, och frågan som uppstår är egentligen inte om programmen är jämförbara, utan hur Introduktionen ska arbeta i framtiden, och vilka uppgifter man behöver i det sättet att arbeta.

Behöver Dart utvecklas med olika variabler?

I gruppdiskussionerna identifierades en mängd uppgifter utöver de som finns i Dart, och som introduktionspersonal behöver i sitt arbete. I vissa fall beskrevs även hur man vill att uppgifterna ska inordnas i Darts arkitektur. I ett fall var det ett dokument man behövde.

Uppgifter som introduktionspersonal behöver i sitt arbete

- Uppgifterna i Kundakts folkbokföringsfönster (uppehållstillstånd, klassning, ankomst Sverige, ankomst Malmö med mera).
- Ivikstuderande – oavsett ålder.
- Tidigaste avaktualiseringsdatum.
- Asylsökande: eget boende.
- Fiktivt personnummer.
- SIV-dossier nr.
- Uppgift om den sammanlagda ekonomin.

Uppgifter som introduktionspersonal behöver och som man vill ska inordnas på ett särskilt sätt i Darts arkitektur

- Sysselsättning just nu, i det första fönstret.
- Handlingsplan respektive introduktionsplan, kopplat till uppföljningsdatum, som i Kundakt.
- Fri text till yrkesbakgrund.
- Till sfi-nivå och år: Antal timmar man läst sfi.

Dokument introduktionspersonal behöver i sitt arbete

- Hyresintyg.

Finns det variabler i Dart som idag inte finns i Kundakt och som kan vara till fördel i introduktionsverksamheten?

Gruppdiskussionerna gav vissa detaljer i Dart beröm. Det ansågs bra att:

- yrkesbakgrund beskrivs ur AMSYK på sexsiffernivå.
- landet där man arbetat eller utbildat sig är namngivet.
- handläggarens hela namn och telefonnummer med mera syns, och inte bara en kod.
- utbildningsbakgrund innehåller plats för uppgift om betyg är översatt, ekvivalerat eller validerat.

3 aspekter av Kundakt & Dart föreslår att:

- de i gruppdiskussionerna identifierade uppgifter som introduktionspersonalen anser sig behöva i sitt arbete tillförs Dart, i den mån de behövs i Introduktionernas framtida sätt att arbeta.
- de uppgifter som ska tillföras Dart från Migrationsverket tillförs genom en direktkoppling mellan databaser, om möjligt.

Sammanfattning

3 aspekter av Kundakt & Dart kan vara en startpunkt

Två inledande förslag

Gruppdiskussioner har förts med introduktionspersonal i fem stadsdelar. Varje gruppdiskussion inleddes med information om undersökningen och allmänna reflektioner innan diskussionen fokuserades på de tre frågeställningarna. De allmänna reflektionerna bestod ofta av frågor om hur man ska arbeta i framtiden, och kan mycket väl uppfattas som ett uttryck för oro. Därmed inte sagt att varje enskilt yttrande som inte har en direkt koppling till frågeställningarna uttrycker oro. Men betraktade som en helhet ger de det intrycket.

Dart behöver användare som är delaktiga och engagerade i arbetet med att utveckla det it-stöd de ska jobba med. Dart behöver också användare som är informerade om hur de ska använda Dart, det vill säga användare som informeras löpande om omorganisationsplaner som påverkar hur it-stödet ska användas.

3 aspekter av Kundakt & Dart föreslår att:

- introduktionspersonal från varje berörd stadsdel - i god tid före ett eventuellt skifte från Kundakt till Dart - får tillgång till Dart på sina datorer och inkluderas i det utvecklingsarbete av Dart som pågår idag mellan dartanvändare i arbetsgrupper. *3 aspekter av Kundakt & Dart* innehåller en mängd synpunkter från gruppdiskussionerna, och kan vara en startpunkt för kundaktsanvändare och dartanvändare att närma sig varandra för att nå lösningar som passar alla.
- det så snart som möjligt skapas en informationskanal till alla (även dartanvändare) som kommer att beröras av introduktionsverksamhetens eventuella skifte av it-stöd, och att det genom den kanalen informeras löpande om omorganisationsplaner som påverkar hur it-stödet ska användas.

Individuell introduktionsplan

Hur ska Dart se ut för att vara ett verktyg som kan hantera upprättande och administration av de individuella introduktionsplaner. Introduktionerna ska göra gemensamt med introduktionsdeltagare?

3 aspekter av Kundakt & Dart föreslår att:

- frågeställningen rörande individuell introduktionsplan får följande dellösningar:
- 1. Uppföljningsdatum**
Ordet *uppföljning* läggs till listan över Darts delmål för att ge handläggaren ett mer distinkt och markerat uppföljningsdatum.
 - 2. Utförligare introduktionsplaner**
Introduktionsavtalet skrivs på ett separat dokument för att ge plats till mer fri text på pdf-dokumentet som idag benämns *Individuell handlingsplan* i Dart.

3. Individerna i en familj

I den mån det finns ett framtida behov att handlägga fler individer i en familj görs det i Dart möjligt att växla snabbt mellan dessa individers planer och tolkbeställningar, det görs möjligt att de kan ha gemensamma journalanteckningar, samt det görs skillnad på introduktionsplan och handlingsplan.

4. Att kommunicera med ersättningsenheten

Beroende på hur man ska jobba i framtiden får handläggarna antingen tillgång till it-stödet för ersättning och Dart, eller så kommunicerar man med ersättningsenheten via telefon och mail.

5. Avskild del av Dart för Introduktionen

Introduktionen får en avskild del av Dart i den meningen att användaren kan betrakta introduktionsdeltagare separerade från övriga ärenden i systemet, och i den meningen att Dart förses med introduktionsdeltagares avslutningsorsaker från Introduktionen, för att kunna följa dessa personers väg genom it-stödet.

Statistik - Uppföljning

Vilka uppgifter kan man få fram för statistik och verksamhetsbeskrivning i Oracle browser och Kundakt jämfört med Dart och Kom In?

3 aspekter av Kundakt & Dart föreslår att:

- någon i varje stadsdels Introduktion får tillgång till ett sökverktyg motsvarande Oracle browser för Dart.
- introduktionspersonal, som enligt tidigare nämnt förslag, deltar i utvecklingsarbetet med Dart arbetar särskilt noga med att anpassa Darts listor till övriga förändringar av Dart.
- Darts listor ska gå att få ut i excellformat.
- KomIn förses med en hjälpfil, som beskriver hur man söker och vad sökresultatet visar.

Kartläggning – Bakgrundsvariabler

Är Kundakt och Dart jämförbara vad gäller uppgifter om kartläggning och bakgrundsvariabler? Behöver Dart utvecklas med olika variabler? Finns det variabler i Dart som idag inte finns i Kundakt och som kan vara till fördel i introduktionsverksamheten?

3 aspekter av Kundakt & Dart föreslår att:

- de i gruppdiskussionerna identifierade uppgifter (se avsnittet Analytisk diskussion, s 17) som introduktionspersonalen anser sig behöva i sitt arbete tillförs Dart, i den mån de behövs i Introduktionernas framtida sätt att arbeta.
- de uppgifter som ska tillföras Dart från Migrationsverket tillförs genom en direktkoppling mellan databaser, om möjligt.

Referensmaterial

Dokument

- Arbetsmarknadsstyrelsen m fl: **Överenskommelse om utveckling av introduktionen för flyktingar och andra invandrare**, Arbetsmarknadsstyrelsen, Integrationsverket, Migrationsverket, Skolverket och Svenska Kommunförbundet, 2001
- Inregia: **Granskning av introduktionsverksamheten i Malmö kommun**, s 71-75, Inregia, april 2001
- <http://www.integrationsverket.se/pdf/Nyanlpsvenska.pdf> : Integrationsverkets måldokument **Introduktion för nyanlända invandrare**, Integrationsverket, oktober 2001
- Integrationsverket: **Nöjd-Kund-Index – en brukarorienterad undersökning**, Integrationsverkets rapportserie, 2001:08
- **Lag (1992:1068) om Introduktionsersättning för flyktingar och vissa andra utlänningar**, SFS 1992:1068
- Mats Andersson: **Utredning angående Introduktionsverksamheten för flyktingar och nyanlända invandrare i Malmö**, Tjänsteutlåtande, Malmö Stad, 2001-09-14
- Per Karlsson: **Introduktionsbok**, utvecklingsprojekt, Introduktionsenheten Rosengård, Malmö stad 2002

Personer

Gruppdiskussioner med introduktionspersonal i fem stadsdelar:

1. Södra Innerstaden
2. Fosie
3. Hyllie
4. Kirseberg
5. Rosengård

Rådgivning och samtal med därtanvändare:

1. Aida Kurtovic, Rosengård sdf
2. Peter Bodis, Hyllie sdf