



VISNING AF JOURNALNOTATER

Version 0.1

Indholdsfortegnelse

1. Baggrund og den metodiske tilgang
2. Definition på journalnotat
3. De 4 udfordringer ved at vise journalnotater for borger
4. De 6 potentialer ved at vise journalnotater for borger
5. Faggruppens anbefaling
6. Bilag



KAPITEL 1

BAGGRUND OG METODE

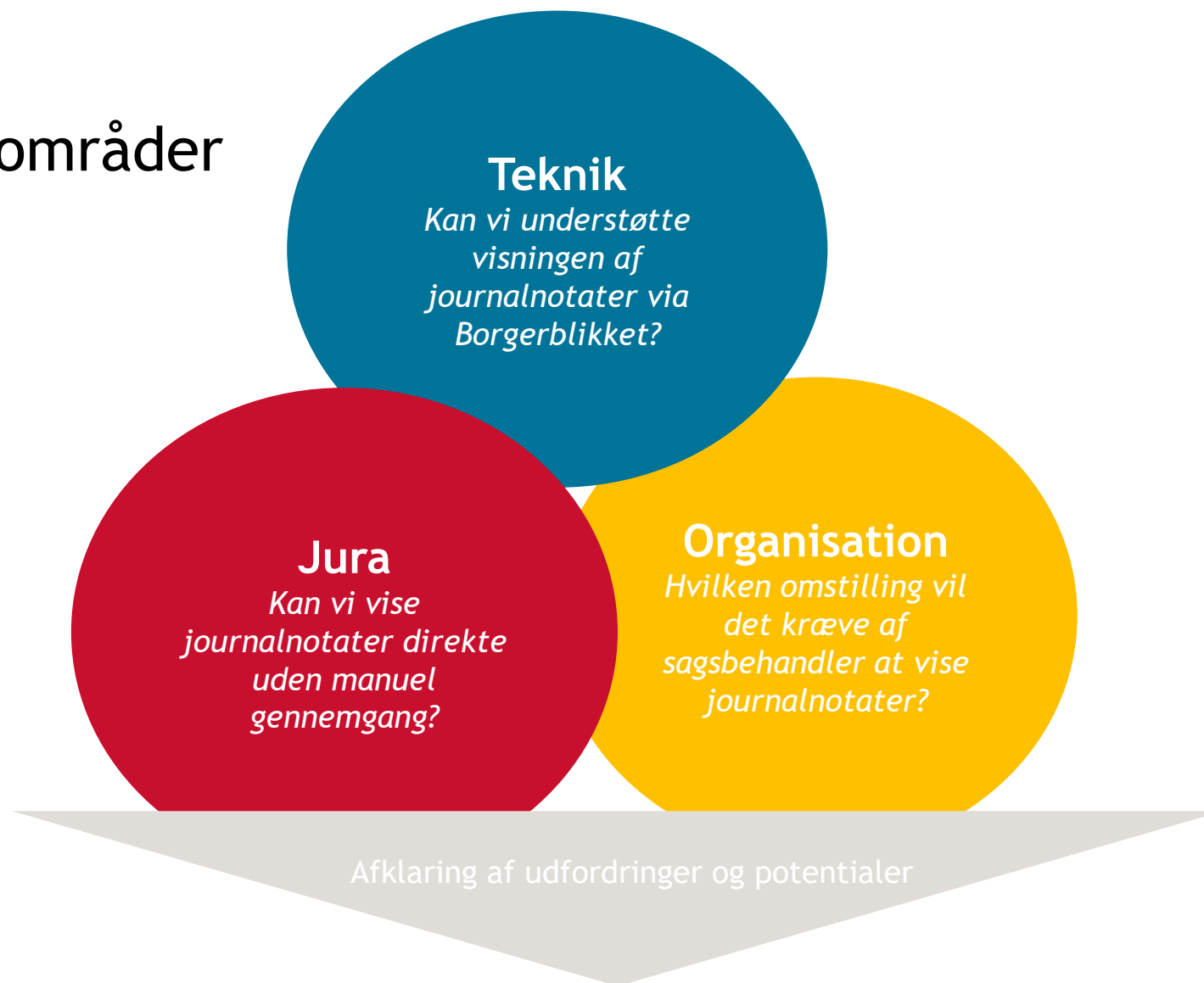
Baggrund

- Borgeren tilbydes i dag et digitalt overblik over egne oplysninger på tværs af offentlige myndigheder via "Mit Overblik" på borger.dk. Målet er gennem åbenhed at styrke borgernes tillid til den offentlige forvaltnings behandling af borgernes sager. Samtidig skal det digitale overblik bidrage til, at borgerne i højere grad oplever gennemsigtighed og får større ejerskab over data om dem selv i kommunerne. Igennem Mit Overblik har kommunerne taget et første skridt på vejen til dette mål.
- Borgernes oplysninger fra kommunen hentes, og samles, via den fælleskommunale løsning Borgerblikket og vises på Mit Overblik. Borgerblikket er udviklet som del af den fælleskommunale infrastruktur i KOMBIT, og de data om borgeren, som vises på Mit Overblik, hentes fra sags-/dokument-/ydelsesindekserne i infrastrukturen.
- De data, som er tilgængelige i infrastrukturen er metadata, fx kan man se dokumenttitlen men ikke selve dokumentet. Det eneste data, der faktisk viser mere end metadata er journalnotater, som er tilgængelige via infrastrukturen.
- Netop fordi data om journalnotater er tilgængelige, har der gennem projektets levetid være drøftelser af, hvorvidt det er relevant at give borgeren adgang til disse oplysninger. Fokus på visning af journalnotater har ligeledes været bestyrket igennem en række brugertest hvor borgerne efterlyser flere informationer i dybden fx om: "hvad der er skrevet på min sag".
- Udfordringen ved at vise journalnotater er imidlertid mange, såsom at det ikke uden videreudvikling er muligt at sortere hvilke journalnotater, der skal vises for borgeren. Derfor er visning af journalnotater ikke en helt trivial opgave.
- I nærværende dokument foretages en indledende undersøgelse af hvilke udfordringer og potentialer, der er ved at vise journalnotater for borgeren. Materialet skal danne grundlag for et beslutningsoplæg til Styregruppen for Borgerblikket.

Den metodiske tilgang

- Analysen er udarbejdet i et samarbejde mellem en kommunal faggruppe og Borgerblikprojektet
- Faggruppen bestod af **Aalborg Kommune, Aarhus Kommune og Ballerup Kommune**
- Undersøgelsen har taget afsæt i den eksisterende viden, der har været på området:
 - Indledende brugertest af prototype for visning af journalnotater
 - Dialog med enkelte kommuner
 - Dialog med KL's juridiske fagkontor
- Undersøgelsen er kvalitativ og baseret på spørgeskema besvaret af faggruppen
- Faggruppen har på forskellig vis inddraget konsulenter med faglig viden om hhv. tekniske (fx supportere med ekspertise i fagsystemet), juridiske og faglige aspekter (fx gennem fokusgruppemøde med sagsbehandlere).
- Besvarelsen dækker følgende fagområder:
 - Arbejdsmarkedsområdet (Fasit og Momentum)
 - Social og omsorgsområdet (Cura og Vitae)

Analysens fokusområder



Beslutningsoplæg: Er det ønskværdigt at åbne op for journalnotater og hvis ja, hvad kræver det?

KAPITEL 2

DEFINITION PÅ JOURNALNOTATER

Hvad er journalnotater?

Journalnotat bud på generel definition: Et journalnotat er den tekst, som en aktør (medarbejder, it-system) formulerer i forbindelse med en hændelse/aktivitet/kommunikation på en sag.

Uddybning Det kan fx være en telefonsamtale, en samtale med en borger eller kollega, eller en dokumentation af en handling, der er foretaget i et it-system. Aktøren har pligt til at skrive journalnotater på de borgersager, de arbejder med i henhold til offentlighedslovens §13.

§13. I sager, hvor der vil blive truffet afgørelse af en myndighed m.v., skal den pågældende myndighed m.v., når den mundtligt eller på anden måde bliver bekendt med oplysninger om en sags faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger, der er af betydning for sagens afgørelse, snarest muligt gøre notat om indholdet af oplysningerne eller vurderingerne. Det gælder dog ikke, hvis oplysningerne eller vurderingerne i øvrigt fremgår af sagens dokumenter.

Stk. 2. En myndighed m.v. skal i sager, hvor der vil blive truffet en afgørelse, endvidere snarest muligt tage notat om væsentlige sagsekspeditionsskridt, der ikke i øvrigt fremgår af sagens dokumenter.

Stk. 3. Notatpligten efter stk. 1 og 2 gælder ikke i forbindelse med behandlingen af sager inden for strafferetsplejen.

Den manglende ensartet standard for journalnotater

- Journalnotater er således der, hvor sagsbehandler dokumenterer det, der sker i en given sag.
- Åbnes der op for at vise journalnotater betyder det, at en borger i langt højere grad end i dag vil få indsigt i egen sag samt kunne følge status og aktiviteter på sagen. Men samtidig er notaterne i dag et redskab til sagsbehandler, og er ikke udarbejdet med henblik på at kommunikere med borgeren.
- Definitionen er meget bred da journalnotater dækker over mange forskellige ting.
- En grundlæggende udfordring er, at der på tværs af fagsystemer og fagområder er variation i, hvordan der arbejdes med journalnotater (jf. nedenstående boks). Dertil kommer, at der ikke er en ensartethed for hvornår og hvilke journalnotater, der lægges i de fælleskommunale indekser. Udfordringen knytter sig også til, at der ikke er en uddybet standard for journalnotater i OIO og derfor også variation i koblingen mellem sager, dokumenter og journalnotater på tværs af fagsystemer.
- Det betyder, at når vi taler om at åbne op for at visse journalnotater, vil der være stor variation på tværs af kommuner og fagområder, for hvad der vil blive vist for borgeren. Det kan på kort sigt håndteres ved, at vise forskellige journalnotater men sikre den nødvendige kommunikation til borgeren (UX i brugergrænsefladen).
- Det kalder på, at der i fælleskommunal regi udarbejdes en mere fast definition for journalnotater og herunder ensarte anvendelsen heraf ift. infrastrukturen. Denne opgave har et langsigtet perspektiv.

Eksempler på variation i hvilke journalnotater der lægges i indekserne:

- KY ser ud til blot at sende metadata, hvor medarbejdere får en henvisning til at læse notatet i KY (borgeren vil kun kunne se metadata)
- Momentum sender udover journalnotater også dokument-metadata som journalnotater, med dokumenttitlen som notat.
- KSD sender et rigtigt notat og har forståelige beskrivelser også for de automatiske notater, men til gengæld stempler de sagsbehandlerens navn (der har skrevet notatet) i selve notatteksten.
- DUBU/Vitae sender ikke journalnotater i dag.

KAPITEL 3

DE 4 UDFORDRINGER VED AT VISE JOURNALNOTATER FOR BORGER

Barrierer for at vise journalnotater	Uddybet	Potentiel håndtering
Udfordring 1: Relevans og forståelse for borgeren	1.1 Sikre en overskuelig visning af mange journalnotater pr. sag 1.2 Håndterer formatering fra fagløsning til borger.dk 1.3 Skal sikres at der er en tydelig kommunikation til borgeren om indhold på Mit Overblik	<p>Forudsætning før idriftsættelse af evt. pilot</p> 1.1/1.3 Håndtering gennem UX og god formidling på Mit Overblik. 1.2 Teknisk udvikling af funktionalitet, der kan konvertere tekst til ensartet formatering og videresende den til mit overblik. <p>Kan afvente til efter idriftsættelse af evt. pilot:</p> 1.3 Udarbejde en fælles definition og standard for journalnotater
Udfordring 2: Kunne undtage journalnotater af lovmæssige hensyn	2.1 Undtage interne notater 2.2 Undtage notater, der indeholder personhenførbare data om andre parter 2.3 Undtage informationer om flere parter i børns data	<p>Forudsætning før idriftsættelse af evt. pilot:</p> 2.1/2.2 Håndtere at der ikke vises irrelevante journalnotater fx ved ikke at sende til indekserne eller ved at undtage sagen, hvis ikke journalnotater skal vises. 2.3 Undtage KLE området <p>Kan afvente til efter idriftsættelse af evt. pilot:</p> 2.1 -2.3 Kunne undtage journalnotater, der ikke er borgerrettet både pr. journalnotat og baseret på typer. Enten automatisk eller via valg i fagsystemet.
Udfordring 3: Undtage uhensigtsmæssige journalnotater	3.1 Undtage notater, som ikke fordrer dialogen med borgeren 3.2. Undtage journalnotater, som ikke er forståelige for borgeren fx nogle autogenererede notater 3.3 Undtage journalnotater pr. KLE – underretningssager, kontrolsager mv.	<p>Forudsætning før idriftsættelse af evt. pilot:</p> 3.1/3.2 Håndtere at der ikke vises irrelevante journalnotater fx ved ikke at sende til indekserne eller ved at undtage sagen, hvis ikke journalnotater skal vises. 3. 3 Undtage konkrete KLE områder <p>Kan afvente til efter idriftsættelse af evt. pilot:</p> 3.1/3.2 Kunne undtage journalnotater, der ikke er borgerrettet både pr. journalnotat og baseret på typer. Enten automatisk eller via valg i fagsystemet.
Udfordring 4: Sikre nødvendig kvalitet i data og journaliseringspraksis således at der ikke sker fejlregistrering	4.1. Sikre god datakvalitet og journaliseringspraksis i kommunen 4.2. Identificere og undtage journalnotater med fejlregistreringer for dermed at undgå sikkerhedsbrud	<p>Forudsætning før idriftsættelse af evt. pilot:</p> 4.1/4.2 Vælge områder med høj datakvalitet samt lav risiko for sikkerhedsbrud til at vise data. <p>Kan afvente til efter idriftsættelse af evt. pilot:</p> 4.1/4.2 Igangsætte en omstilling i kommunerne for at sikre den nødvendige datakvalitet/journaliseringspraksis.

Udfordring 1. Relevans og forståelse for borgeren

Det at vise journalnotater giver kun den forventede gevinst hvis de opleves relevante og er forståelige for borgeren. Faggruppen har identificeret særligt tre underudfordringer, som på forskellig vis kan gøre det svært for borgeren at få et overblik over journalnotaterne.

Barrierer for at vise journalnotater	Uddybet	Potentiel håndtering
Udfordring 1: Relevans og forståelse for borgeren	1.1 Sikre en overskuelig visning af mange journalnotater pr. sag	Forudsætning før idriftsættelse af evt. pilot Håndtering gennem UX og god formidling på Mit Overblik.
	1.2 Håndterer formatering fra fagløsning til borger.dk	Forudsætning før idriftsættelse af evt. pilot Teknisk udvikling af funktionalitet, der kan konvertere tekst til ensartet formatering og videresende den til mit overblik.
	1.3 Skal sikres at der er en tydelig kommunikation til borgeren om indhold på Mit Overblik	Forudsætning før idriftsættelse af evt. pilot Håndtering gennem UX og god formidling på Mit Overblik. Allerede tiltag i gang i det nuværende Mit Overblik. Kan afvente til efter idriftsættelse af evt. pilot: 1.3 Udarbejde en fælles definition og standart for journalnotater

Udfordring 1. Relevans og forståelse for borgeren

1.1. Sikre en overskuelig visning af mange journalnotater pr. sag

- Der er stor variation i måden, hvorpå kommuner, fagområder og fagløsninger anvender journalnotater, herunder i hvilket omfang autogenererede journalnotater fylder på en sag. Dertil kommer at nogle områder har sager, der strækker sig over lang tid og dermed generes mange journalnotater på den enkelte sag. Det betyder, at der for mange systemer/fagområder kan være mange journalnotater pr. sag.
- Mange journalnotater pr. sag kan betyde at borgeren hurtig kan miste overblikket og få en dårlig oplevelse af Mit Overblik.
- Igennem et samarbejde mellem Borger.dk og Borgerblikket, udviklede man i 2019 et bud på en visning af journalnotater på Min Side (før det blev til Mit Overblik). Mock-up versionen blev indledningsvist brugertestet af 6 borgere. Resultaterne af denne brugertest var blandt andet, at man i brugergrænsefladen skulle arbejde med håndteringen af visning af lange lister af journalnotater. Denne problemstilling er ikke kun aktuell med visning af journalnotater, men er allerede relevant for på Mit Overblik for de borgere, der har mange sager i det offentlige.

Faggruppens estimat på journalnotater pr. sag:

- Momentum: 50-75 notater
- Fasit: 10-1000 ofte over 250 notater
- Cura: 1-10 notater
- Vitae: Nogle har over 1000 pr. sag

Udfordring 1.1.: Sikre en overskuelig visning af mange journalnotater pr. sag

Åbnes der for at vise journalnotater, skal det sikres at formidlingen af mange journalnotater sker på en brugervenlig måde som understøtter, at borgeren får et overblik.

Mulig håndtering:

En overskuelig visning af mange journalnotater på en sag, skal håndteres i udviklingen af brugergrænsefladen på borger.dk, gennem UX-arbejdet. Der kan afprøves forskellige metoder, fx gennem filtreringsmekanismer eller søgefunktioner.

Projektet skal i samarbejde med borger.dk afprøve og teste udviklingen af en brugergrænseflade, som kan håndtere de mange journalnotater.

Udfordring 1: Relevans og forståelse for borgeren

1.2. Håndtere formatering fra fagløsning til borger.dk

- Den tidligere brugertest af journalnotater viste at, for at borgerne oplever at journalnotatet er forståeligt og relevant, skal man sikre en vis form for formatering. Altså er det afgørende at journalnotatet har overskrifter, afsnit og evt. formatering såsom fed, kursiv og understregning. I faggruppen blev det undersøgt om der var formatering i journalnotaterne og om de blev oprettet i skabeloner.
- I alle løsningerne var der mulighed for formatering i journalnotaterne. Samtidig var der en række af journalnotaterne, som blev oprettet i faste skabeloner, hvor formateringen var givet.
- For at data vises med den korrekte formatering på Mit Overblik, kræver det dels at Mit Overblik, Borgerblikket og indekserne kan håndtere de relevante tekststandarde og beholder formateringen. Men for at data kan vises ensartet skal borger.dk, modtage data i et aftalt format, hvilket betyder at Borgerblikket skal samle forskellige typer af tekstformatering, ensrette det og sende det videre til Borger.dk.

1.2. Håndterer formatering fra fagløsning til borger.dk

For at journalnotaterne er overskuelige og forståelige for borgeren, kræver det at de indeholder formatering. Det er ikke i dag muligt at ensarte formatering af de journalnotater, der sendes til infrastrukturen.

Det vurderes ikke at være hensigtsmæssigt at udstille journalnotater, såfremt der ikke sker formatering.

Mulig håndtering:

For at sikre den nødvendige formatering af journalnotatet, skal der ske en teknisk udvikling enten i Borgerblikket og evt. også i infrastrukturen, som gør det muligt at ensrette formatering i et fælles format og videresende til Borger.dk

Udfordring 1: Relevans og forståelse for borgeren

1.3 Skal sikres at der er en tydelig kommunikation til borgeren indhold på Mit Overblik

- Indholdet af journalnotater vil variere fra område til område, blandt andet på grund af forskellige måder at levere journalnotater til infrastrukturen fra fagsystemerne. Jf. slide 10. Det stiller det krav til kommunikationen til borgeren om, hvad de kan forvente af journalnotaterne. Da de fleste journalnotater i dag ikke er tilgængeligt for borgeren automatisk, er det væsentligt at være tydelig omkring hvad data indeholder.
- Endelig er der en generel udfordring med at kommunikere, hvad Mit Overblik er. Fx vises udvalgte journalnotater også på Jobnet i dag. Jobnet stiller en del krav til borgeren som del af aktiveringen, mens Mit Overblik er udelukkende et tilbud til borgerne. Igen er det afgørende at borgeren forstår hvad Mit Overblik tilbyder af informationer og sikrer en hensigtsmæssig kobling til øvrige platforme. Dette er en væsentlig del af Mit Overblik's arbejdet - også uden visning af journalnotater.

1.3 Skal sikres at der er en tydelig kommunikation til borgeren om indhold på Mit Overblik

For at visning af journalnotater bliver relevant og forståelig for borgeren, kræver det at der sker en kommunikation om hvad journalnotater er og generelt formålet med Mit Overblik.

Mulig håndtering:

For at imødegå udfordringen med at borgerne ikke forstår eller kan overskue egne data, anbefales det at der arbejdes med brugergrænsefladen forud for udstillingen af journalnotater. Det gøres allerede i dag, men brugergrænsefladen på Mit Overblik udvikles af borger.dk, derfor vil en håndtering af udfordring 1. skulle ske af borger.dk i et samarbejde med Borgerblikprojektet. Det vil være afgørende at mulige løsninger brugertestes i væsentligt omfang.

På den lange bane bør der udarbejdes en fælles definition og standard for journalnotater, samt udbrede dette til fagløsninger.

Udfordring 2: Kunne undtage journalnotater af lovmæssige hensyn

Åbnes der op for at vise journalnotater for borgeren, vil disse journalnotater vises direkte uden manuel gennemgang. Det betyder, at det bliver afgørende, at sikre at de journalnotater, der vises, ikke er lovstridige at udstille for borgeren. Anden udfordring knytter sig til den problemstilling at kunne undtage journalnotater af lovmæssige hensyn. Det er vigtigt at nævne, at Mit Overblik ikke er en aktindsigtsløsning og at der i en aktindsigt ofte vil blive vist langt flere informationer. Men når faggruppen skeler til håndtering af en aktindsigt, skyldes det, at der kan være samme hensyn ved undtagelse af visning i Mit Overblik.

Barrierer for at vise journalnotater	Uddybet	Potentiel håndtering
Udfordring 2: Kunne undtage journalnotater af lovmæssige hensyn	2.1 Undtage interne notater	Forudsætning før idriftsættelse af evt. pilot: Håndtere at der ikke vises irrelevante journalnotater fx ved ikke at sende til indekserne eller ved at undtage sagen, hvis ikke journalnotater skal vises.
	2.2 Undtage notater der indeholder personhenførbare data om andre parter	Kan afvente til efter idriftsættelse af evt. pilot: Kunne undtage journalnotater, der ikke er borgerrettet både pr. journalnotat og baseret på typer. Enten automatisk eller via valg i fagsystemet
	2.3 Undtage informationer om flere parter i børns data	Forudsætning før idriftsættelse af evt. pilot: Undtage KLE området Kan afvente til efter idriftsættelse af evt. pilot: Funktionalitet til at kunne undtage ikke borgerrettede journalnotater.



Udfordring 2: Kunne undtage journalnotater af lovmæssige hensyn

2.1 Undtage interne notater

- Offentlighedsloven §12: Retten til aktindsigt omfatter ikke en myndigheds interne arbejdsdokumenter. Som interne arbejdsdokumenter anses dokumenter, der ikke er afgivet til udenforstående.
- Det er således muligt at undtage journalnotater af intern karakter, hertil skal nævnes at der knytter sig en række undtagelsesbestemmelser til denne mulighed. Ved en aktindsigt skal kommunen imidlertid vurdere, om der skal gives aktindsigt i videre omfang end nævnt i offentlighedsloven §§12-15b. Det betyder at kommunen kan vælge at udlevere de interne dokumenter, hvis der er ønske om det.
- Faggruppen har vurderet, i hvilket omfang der sker en hel eller delvis undtagelse af interne journalnotater ved en aktindsigt.
 - *For arbejdsmarkedsområdet er vurderingen at der sjældent undtages interne journalnotater fra en aktindsigt. Dog kan det forekomme, særligt i sager hvor hensynet til ansøger taler for det, fx ved lægelige materialer.*
 - *For social- og sundhedsområdet vil der oftere ske undtagelse af de interne dokumenter. Fx som sker som kommunikation om borgeren mellem medarbejdere.*
- Uagtet at kommunerne ofte udleverer alle dokumenter i en aktindsigt, er der et behov for at kunne undtage de interne dokumenter ved behov.
- Når det i dag er muligt at undtage ved en aktindsigt, kan det skyldes, at der er et ønske om at give sagsbehandleren et rum til arbejde. Dette behov er vigtigt at fastholde for ikke at risikere at sagsbehandlere i stigende grad ender med at notere andre steder, for at bevare sit faglige rum. Hertil skal dog påpeges at faggruppen ikke vurderer, at det vil have en væsentlig betydning for medarbejderens rum, hvis der åbnes for at vise journalnotater.

2.1 Undtage interne notater

Det skal være muligt for sagsbehandler at kunne undtage notater skrevet til internt brug. Både for at sikre medarbejderens rum, men også for at sikre den gode dialog med borgeren. De interne notater bør enten kunne undtages manuelt eller automatisk baseret på type.

Mulig håndtering:

Forudsætning før idriftsættelse: For enkelte kommuner i faggruppen har man håndteret dette ved at de interne journaler ikke lægges på sagen, men som en reference til sagen og dermed bliver det ikke sendt med i infrastrukturen. Det betyder at borgeren ligeledes ikke vil få adgang til disse data i Mit Overblik. Derudover er der i dag mulighed for, at undtage hele sagen for visning på Mit Overblik, så en anden kortsigtet løsning er, at kommunen kan undtage hele sagen, hvis journalnotatet ikke ønskes vist. Udfordringen med løsningen er dog at man risikere at undtage mange sager på grund af enkelte journalnotater. Endelig bør man vælge fagområder, hvor udfordringen vurderes at være minimal.

Efter idriftsættelse: Der skal udvikles en funktionalitet, som muliggøre at journalnotatet kan undtages af lovmæssige hensyn (journaler der ikke er borgerrettet). Enten manuelt for sagsbehandler eller automatisk pr. type (såfremt fagsystemerne har interne notater som type). Denne udvikling skal også tages i anvendelse i fagsystemer.

Udfordring 2: Kunne undtage journalnotater af lovmæssige hensyn

2.2 Undtage notater der indeholder personhenførbare data om andre parter

- *Offentlighedsloven §10: Det skal i forbindelse med behandlingen af en anmodning om aktindsigt overvejes, om der kan gives aktindsigt i dokumenter og oplysninger i videre omfang, end hvad der følger af §§12-15 b. Der kan gives aktindsigt i videre omfang, medmindre det vil være i strid med anden lovgivning, herunder regler om tavshedspligt og regler i Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger, databeskyttelsesloven og lov om retshåndhævende myndigheders behandling af personoplysninger.*
- Kommunen må således godt vise flere informationer end tilfældet er i en aktindsigt, så længe det ikke strider mod fx tavshedsloven. En væsentlig udfordring som faggruppen har identificeret er, at der i journalnotater kan fremgå personhenførbare oplysninger om andre borgeren end parten.
 - For arbejdsmarkedsområdet, vil der sjældent blive noteret andres cpr. nr. men der kan fremgå beskrivelser af børn/samlever/andre familiemedlemmer, hvor det har relevans for sagen.
 - Ligeledes fremhæves det på social- og omsorgsområdet at der kan være personhenførbare data. Dertil kan der ligeledes være noteret cpr. nr. fx hvis en partsrepræsentant ønsker korrespondance sendt til sin e-Boks, og i den forbindelse oplyser sit cpr.nr.
- Der er her tale om oplysninger som sagsbehandler har pligt til at notere, og som ikke kan vises for borgeren. For disse sager er det derfor nødvendigt at kunne undtage disse for visning på Mit Overblik.

2.2 Undtage notater der indeholder personhenførbare data

Det er afgørende, at kommunen kan undtage journalnotater, der indeholder personhenførbare data om andre parter.

Mulig håndtering:

Forudsætning før idriftsættelse: For enkelte kommuner i faggruppen har man håndteret dette ved at de interne journaler ikke lægges på sagen, men som en reference til sagen og dermed bliver det ikke sendt med i infrastrukturen. Det betyder at borgeren ligeledes ikke vil få adgang til disse data i Mit Overblik. Endelig bør man vælge fagområder, hvor udfordringen vurderes at være minimal.

Efter idriftsættelse: På længere sigt udvikles en måde, hvorpå sagsbehandleren kan undtage journalnotater (og evt. dokumenter) fra visning for borgeren og dermed fra visning på borger.dk (jf. løsning på 2.1). Der kan være forskellige muligheder for at udviklet denne løsning, fx gennem tilføjelser af nye handlingsfacetter, som allerede medsendes i dag. Alternativt er der systemer i dag, som har udviklet muligheden for at markere om journalnotater skal undtages for aktindsigt fx Sbsys, dermed ikke relevant at vise på Mit Overblik. Udfordringen er at finde en løsning, som virker på tværs af fagsystemer. Dertil arbejdes der med typer i flere fagsystemer, fx har Fasit 224 notattyper. Denne information kommer imidlertid ikke med over i infrastrukturen som det ser ud i dag, hvilket dermed kræver udvikling af ny funktionalitet.

Udfordring 2: Kunne undtage journalnotater af lovmæssige hensyn

2.3 Undtage informationer om flere parter i børns data

- I tråd med 2.2 er der en særlig problemstilling ved de sager som omhandler børn, da der for disse sager ofte er flere parter involveret. Her vil der igen kunne fremgå personhenførbare informationer om andre parter end en selv, fx om samleveren eller barnet. Ofte vil barnet være primær part i disse sager, hvilket igen komplicerer en automatisk visning uden manuel behandling.
- Udover at der i langt de fleste sager om børn vil fremgå informationer om flere parter i sagen, vil der også være problemstillingen om hvornår barnet skal have adgang til disse oplysninger, og om adgangen skal være historisk, så når barnet bliver 18 har de så adgang til alle deres oplysninger?
- Udfordringerne med at vise data for børn på Mit Overblik er allerede en problemstilling, som er aktuel i den nuværende visning. Men ved at åbne for journalnotater, vil man forventeligt få endnu større udfordringer end tilfældet er i dag.

2.3 Undtage informationer om flere parter i børns data

Det er en udfordring at sikre at de relevante parter, som har adgang til sager om børn, fx forældremyndighedsindehavere, ikke får adgang til personhenførbare data om fx den anden forældremyndighedsindehaver. Da der ofte vil fremgå informationer som er personhenførbare om flere parter i børnesager.

Mulig håndtering:

Før idriftsættelse: På den korte bane er en mulig håndtering at fravælge at vise KLE nr. som knytter sig til sager om børn.

Efter idriftsættelse: På den lange bane bør der arbejdes for at kunne undtage de informationer, som ikke må vises for borgeren. Jf. løsning i 2.2. Eller vurdere om der skal vises journalnotater på børnesager.

Udfordring 3: Undtage uhensigtsmæssige journalnotater

Den tredje udfordring som faggruppen har identificeret, knytter sig til de mange forskellige typer af journalnotater, der eksisterer i fagsystemerne i dag. Da journalnotater benyttes til en række formål, vil der være en række journalnotater, som af sagsbehandlerne ikke vurderes at være hensigtsmæssige at vise for borgeren via Mit Overblik automatisk.

Barrierer for at vise journalnotater	Uddybet	Potentiel håndtering
Udfordring 3. Undtage uhensigtsmæssige journalnotater	3.1 Undtage notater, som ikke fordrer dialogen med borgeren	<p>Forudsætning før idriftsættelse af evt. pilot: Håndtere at der ikke vises irrelevante journalnotater fx ved ikke at sende til indekserne eller ved at undtage sagen, hvis ikke journalnotater skal vises.</p> <p>Kan afvente til efter idriftsættelse af evt. pilot: Kunne undtage journalnotater, der ikke er borgerrettet både pr. journalnotat og baseret på typer. Enten automatisk eller via valg i fagsystemet.</p>
	3.2. Undtage journalnotater, som ikke er forståelige for borgeren fx nogle autogeneratede notater	<p>Forudsætning før idriftsættelse af evt. pilot: Håndtere at der ikke vises irrelevante journalnotater fx ved ikke at sende til indekserne.</p> <p>Kan afvente til efter idriftsættelse af evt. pilot: Kunne undtage journalnotater, der ikke er borgerrettet både pr. journalnotat og baseret på typer. Enten automatisk eller via valg i fagsystemet.</p>
	3.3 Undtage journalnotater pr. KLE – underretningssager, kontrolsager mv.	<p>Forudsætning før idriftsættelse af evt. pilot: Undtage konkrete KLE områder</p>

Udfordring 3: Undtage uhensigtsmæssige journalnotater

3.1 Undtage notater, som ikke fordrer dialogen med borgeren

- Som det fremgår af definitionen, anvendes journalnotater også til at kommunikere mellem medarbejdere om borgere. Det kan fx være en beskrivelse af en aggressiv eller undertrykt borger. Disse sager er ikke nødvendigvis undtaget fra aktindsigt, men vurderes stadig uhensigtsmæssige at vise direkte for borgeren selv. For disse sager kan det samtidig være afgørende for medarbejdere at kunne kommunikere om disse hændelser sammen. Derfor er det en udfordring at kunne undtage sager, som vurderes ikke at være fordrende for dialogen med borgerne.
- I faggruppen var vurderingen at det på arbejdsmarkedsområdet ikke vurderes at være en væsentlig udfordring, da der i forvejen er fokus på at formulere sig på måder, der kan udleveres til en borger ved aktindsigt, samtidig var der i faggruppen variation mellem hvor man noterer disse data, og dermed om det vil være information, der kommer med via journalnotater i indekserne. Mens der på social- og sundhedsområdet i højere grad, kan være behov for at kunne kommunikere mellem medarbejdere i en given sag.

3.1 Undtage notater som ikke fordrer dialogen med borgeren

Det skal være muligt for sagsbehandler at kunne undtage de konkrete journalnotater hvori der fremgår notater, som ikke er hensigtsmæssige for den videre dialog med borgeren. Både for at sikre medarbejderens rum, men også for at sikre den gode dialog med borgeren. Disse notater bør enten kunne undtages manuelt eller automatisk baseret på type.

Mulig håndtering:

Forudsætning før idriftsættelse: For enkelte kommuner i faggruppen har man håndteret dette ved, at disse informationer ikke lægges på sagen, men som en reference/notifikation til sagen og dermed bliver de ikke sendt med i infrastrukturen. Det betyder at borgeren ligeledes ikke vil få adgang til disse data i Mit Overblik. Derudover er der i dag mulighed for, at undtage hele sagen for visning på Mit Overblik. En anden kortsigtet løsning er således, at kommunen kan undtage hele sagen, hvis journalnotatet ikke ønskes at vises. Udfordringen med løsningen er dog at man risikerer at undtage mange sager på grund af enkelte journalnotater. Endelig bør man vælge fagområder, hvor udfordringen vurderes at være lav.

Efter idriftsættelse: Der skal udvikles en funktionalitet, som gør det muligt for sagsbehandler at undtage journalnotater, der ikke vurderes at være borgerrettede. (jf. udfordring 2.1 og 2.2).

Udfordring 3: Undtage uhensigtsmæssige journalnotater

3.2. Undtage journalnotater, som ikke er forståelige for borgeren, herunder udvalgte autogenererede notater

- I nogle fagsystemer autogenereres en række journalnotater fx hvis der sker et skift i sagsbehandler i systemet eller der oprettes fravær. Nogle af disse autogenererede journalnotater kan være relevante for borgeren og give et indtryk af, hvad der sker i sagen (sagsforløbet), mens andre vil være direkte uforståelige og kan generere flere spørgsmål.
- Samtidig vil de mange autogenererede journalnotater kunne mudre overblikket for borgeren, da der kan være mange på en sag – jævnfør problematikken om lange sagslister.
- Skal der åbnes for journalnotater på en relevant og værdifuld måde for borgeren, vil det derfor være relevant at kunne sortere i hvilke autogenererede journalnotater, der vises.
- Igen er der systemer fx Vitae som ikke har autogenererede journalnotater.

3.2. Undtage journalnotater som ikke er forståelige for borgeren, herunder udvalgte autogenereret notater

For at give borgeren et godt overblik vil det være relevant at kunne fravælge at vise udvalgte autogenererede journalnotater.

Mulig håndtering:

Forudsætning før idriftsættelse: På den korte bane kan kommunen vurdere, hvordan det bedst sikres at de uhensigtsmæssige journalnotater vises for borgeren. Fx ved ikke lægge data i indekserne for de udvalgte KLE områder, eller vælge områder hvor det ikke er problematisk at vise de autogenererede journalnotater.

Efter idriftsættelse: På længere sigt udvikles en måde, hvorpå der kan undtages journalnotater baseret på type (jf. løsning på 2.1 og 2.2). Der kan være forskellige muligheder for at udvikle denne løsning fx gennem tilføjelser af nye handlingsfacetter, som allerede medsendes i dag. Udfordringen er at finde en løsning, som virker på tværs af fagsystemer. Samtidig vil det kræve at fagsystemerne kan sortere de irrelevante journalnotater fra, fx baseret på typer. Det anvendes i flere systemer i dag. Men det er ikke muligt at vælge typer i infrastrukturen, hvilket dermed kræver udvikling af ny funktionalitet.

Udfordring 3: Undtage uhensigtsmæssige journalnotater

3.3 Undtage journalnotater pr. KLE – underretningssager, kontrolsager mv.

- For nogle sagstyper kan det være uhensigtsmæssigt at vise journalnotater for borgeren. Det kan fx være de journalnotater, der knytter sig til en kontrolsag.
- Disse sager knytter sig til specifikke KLE nr. Hvis der skal vises journalnotater for borgeren, skal der derfor udvikles en funktionalitet, som vi allerede kender fra i dag i Borgerblikket, således at administrator kan fravælge at vise journalnotater pr KLE nr. samt vælge en særskilt skæringsdato for hvornår journalnotater skal vises for borgeren.

3.3 Undtage journalnotater pr. KLE – underretningssager, kontrolsager mv.

Det skal være muligt at konfigurere på hvilke KLE områder, der skal vises journalnotater.

Mulig håndtering:

Forudsætning før idriftsættelse: Udvikling af funktionalitet i administrationsmodulet for Borgerblikket, der muliggør konfiguration af hvilke KLE områder, der skal vises samt skæringsdato.

Udfordring 4: Sikre nødvendig kvalitet i data og journaliseringspraksis således at der ikke sker fejlregistrering

Hvor de tidligere udfordringer på forskellig vis handler om, at undtage nogle særlige typer af journalnotater, så handler udfordring fire om, hvordan man håndterer når der sker fejl, og man som sagsbehandler ikke ved at journalnotatet skal undtages.

Samtidig er denne udfordring kendetegnede ved at håndteringen heraf vil skulle ske i fagsystemerne, og ikke kan løses direkte ved at udvikle nye funktionaliteter i Borgerblikket.

Barrierer for at vise journalnotater	Uddybet	Potentiel håndtering
Udfordring 4. Sikre nødvendig kvalitet i data og journaliseringspraksis således at der ikke sker fejlregistrering	4.1. Sikre den nødvendige datakvalitet og journaliseringspraksis i kommunen.	<p>Forudsætning før idriftsættelse af evt. pilot: Vælge områder med høj datakvalitet samt lav risiko for sikkerhedsbrud til at vise data.</p> <p>Kan afvente til efter idriftsættelse af evt. pilot: Igangsætte en omstilling i kommunerne for at sikre den nødvendige datakvalitet/journaliseringspraksis.</p>
	4.2. Identificere og undtage journalnotater med fejlregistreringer for dermed at undgå sikkerhedsbrud	<p>Forudsætning før idriftsættelse af evt. pilot: Vælge områder med høj datakvalitet samt lav risiko for sikkerhedsbrud til at vise data.</p> <p>Kan afvente til efter idriftsættelse af evt. pilot: Igangsætte en omstilling i kommunerne for at sikre den nødvendige datakvalitet/journaliseringspraksis. Dertil bør kommunen vurdere ønskede indsats gennem ledelsesforankring eller anvendelse af valideringssystemer.</p>

Udfordring 4: Sikre nødvendig kvalitet i data og journaliseringspraksis således at der ikke sker fejlregistrering

4.1. Sikre den nødvendige datakvalitet og journaliseringspraksis i kommunen

- De journalnotater, der vises for borgeren, skal være skrevet i et forståeligt og ensartet sprog. Det er fortsat forventningen at dokumentationen sker i fagsprog, men datakvaliteten skal være af et vist niveau.
- Udover at datakvaliteten i det enkelte journalnotat skal være på et vist niveau, skal der også være et stort fokus på journaliseringspraksis er korrekt. Det vil sige at sager, der omhandler en part, også journaliseres på den korrekte borger, samt at der ikke fremgår forkerte informationer på sagen.
- På flere fagområder arbejder man med skabeloner, som gør at niveauet for journalnotaterne vurderes at være rimeligt højt. Dertil kommer at nogle kommuner har uddanner medarbejdere i gode arbejdsgange, og generelt har fokus på at journalerne skal kunne tåle dagens lys ved aktindsigter. Fx har nogle den praksis at journalnotatet kun slettes såfremt der er skrevet et notat på en forkert borger. Dette har skærpet opmærksomheden for at skrive mere korrekt.

4.1. Sikre den nødvendige datakvalitet og journaliseringspraksis i kommunen

Det er en udfordring at sikre at journalnotater har den nødvendige datakvalitet, så notatet er forståeligt for borgeren. Samtidig at journaliseringspraksis er god, så fx sagen registreres på den korrekte borger med korrekt KLE nummer.

Mulig håndtering:

Forudsætning for idriftsættelse af evt. pilot: an bør vælge områder hvor risikoen for fejlregistreringer er lav fx arbejdsmarkedsområdet. Samtidig bør kommunen vælge et område hvor der allerede er fokus på god journaliseringspraksis. Dertil kan kommunen sætte en skæringsdato for at vise journalnotater der fx er frem i tiden, således at medarbejderen ved at fra den dato skal der være særlig fokus da det vises direkte for borgeren.

På længere sigt bør den enkelte kommune arbejde for at sikre en god datakvalitet og registreringspraksis, på tværs af fagområder i kommunen. Herunder forholde sig til hvordan der sikres et ensartet sprog som også er forståelig for borgeren. Der er i dag fokus på journaliseringspraksis, men faggruppen vurderer at et ensartet sprogbrug som er forståeligt for borgeren, kan kræve en større omstilling og en målrettet indsats i kommunen. Da journalnotater allerede i dag kan indgå i en aktindsigtssag, vurderes det imidlertid at data er i en form der kan vises for borgeren. Omstillingen stiller krav til medarbejderne.

Ansvar for at sikre datakvalitet og god journaliseringspraksis er i kommunerne, men Borgerblikket, bør indsamle gode erfaringer til at understøtte omstillingen. Der er tidligere udarbejdet gode råd til at komme på Borgerblikket, disse bør opdateres ift. journalnotater. ([De gode råd findes her.](#))

Udfordring 4. Sikre nødvendig kvalitet i data og journaliseringspraksis således at der ikke sker fejlregistrering

4.2. Identificere og undtage journalnotater med fejlregistreringer for dermed at undgå sikkerhedsbrud

- Som sagsbehandler skriver man mange journalnotater og derfor er der naturligvis også risiko for, at der sker fejl. Det kan fx være at man noterer en forkert borgernes data i et journalnotat eller journalnotatet registreres på et forkert KLE nr. eller på en forkert sag. Problemet ved disse fejl er, at det ikke vil blive identificeret når journalnotaterne vises direkte for borgeren. Denne type af fejl finder man i dag når det er en aktindsigt, hvor dokumenterne gennemgås manuelt inden de udleveres til borgeren.
- Udfordringen er at fejlregistreringer øger risikoen for sikkerhedsbrud, hvis der kommer forkerte data direkte ud til borgeren.
- For mange kommuner er der fokus på god datadisciplin, men disse fejl kan alligevel opstå. Nogle kommuner har en systemunderstøttet valideringsfilter der validere at data er korrekt efter regler opsat i kommunen, fx om der fremgår andres cpr. nr. end primære part i notatet mv. Bruges disse filtre må man forvente en lavere risiko for fejlregistreringer.

4.2. Identificere og undtage journalnotater med fejlregistreringer for dermed at undgå sikkerhedsbrud

Det er en udfordring, at sikre at der ikke opstår sikkerhedsbrud, grundet uidentificeret sikkerhedsbrud.

Mulig håndtering:

Forudsætning før idriftsættelse af evt. pilot: Man bør vælge områder hvor risikoen for fejlregistreringer er lav fx arbejdsmarkedsområdet. Samtidig bør kommunen vælge et område hvor der allerede er fokus på god journaliseringspraksis. Dertil kan kommunen sætte en skæringsdato for at vise journalnotater, der fx er frem i tiden, således at sagsbehandlere har tid til at omstille sig til at data, fra en given dato, vises direkte for borgeren.

På længere sigt bør kommunen arbejde for at understøtte en god datakvalitet og registreringspraksis, på tværs af fagområder i kommunen, samt forholde sig til hvordan man ønsker at håndtere evt. sikkerhedsbrud. For kommunerne i faggruppen var der imidlertid en generel vurdering af, at niveauet for korrekt journalisering er højt i kommunerne, da der også er fokus på det i aktindsigtssager, men vil styrkes yderligere ved direkte visning af journalnotater.

Faggruppen vurderer ikke det er muligt og hensigtsmæssigt hvis Borgerblikket får ansvaret for at validere data, dels er det langt væk fra den faglige vurdering og derfor meget teknisk svært. Samtidig skal fejlretningen ske i fagsystemet data og ikke i Borgerblikket.

Opsamling på udviklingsbehov for visning af journalnotater

Hvor skal udviklingen håndteres	Udviklingsbehov	Hvilken udfordring håndteres
Borgerblikket	Udvikle muligheden for at vise journalnotater, der kan konfigureres på bl.a. skæringsdato, KLE-nr. mv.	Udfordring 1 - 4
	Udvikle muligheden for at medsende formatering til borger.dk	Udfordring 1
	Udvikle funktionalitet til at fravælge visning af journalnotater for borgeren, samt fravælge visning af konkrete typer af journalnotater	Udfordring 2 og 3
Mit Overblik	Udvikling af UX for visning af journalnotater, herunder sikre nødvendig brugertest mv.	Udfordring 1
	Udvikle teknisk understøttelse på mit overblik – både i borger.dk og orkestreringslaget	Udfordring 1
Fælleskommunal infrastruktur	Udvikling af funktionalitet i indekserne som muliggøre at fagsystemerne kan sende markering om at sager ikke er borgervendte samt markering af type af journalnotat.	Udfordring 2 og 3.
Fagsystemer	Udvikle funktionalitet til at kunne markere at et journalnotat ikke er borgerrettet (ulovmedholdelige eller uhensigtsmæssige), samt kunne medsende typer af journalnotater. Dette for at kunne frasortere typer af journalnotater, som ikke vurderes relevante for borgere (fx udvalgte autogeneratede journalnotater).	Udfordring 2 og 3
Kommunen	Klargøring af data til at vise for borgeren, sikre nødvendig datakvalitet og journaliseringspraksis. Omstilling i kommunen. Væsentligt at vælge områder, der vurderes at have høj kvalitet og journaliseringspraksis.	Udfordring 4.

KAPITEL 4

DE 6 POTENTIALER VED AT VISE JOURNALNOTATER FOR BORGER

Potentialer ved at vise journalnotater	Uddybet
Potentiale 1: Borgeren får empowerment og ejerskab over egne data	1.1. Mulighed for at bedre forberedelse til møde med sagsbehandler 1.2 Mere kontrol over egen sagsbehandling 1.3 Borgeren inddrages mere i sagen 1.4 Politisk ønske at borgeren får mere ejerskab over egne data.
Potentiale 2: Styrke borgerens tillid til kommunen og sagsbehandler	2.1 Mere gennemsigtighed for borgeren i hvad der sker i kommunen. Det kan skabe større tillid til kommunen og sagsbehandler.
Potentiale 3: Borgeren har mindre behov for at søge aktindsigt og generelt henvende sig til kommunen	3.1 Henvendelser og aktindsigter kræver ofte mange ressourcer i kommunen, så en reduktion heraf kan give sagsbehandlere bedre tid til sagsbehandlingen. Fx også ift. at hente data til brug for forsikring o.l.
Potentiale 4: Giver borgeren et bedre overblik over sagen	4.1 Muligt for borgeren at få et bedre overblik over sagsforløbet 4.2 Mulighed for at få løbende status på sagen.
Potentiale 5: Sagsbehandlerne får fokus på god skriftlighed, datakvalitet og journaliseringspraksis, til gavn for kommunen og borger	5.1 Sagsbehandler skal overveje, hvad og hvordan de skriver, det kan lede til bedre skriftlighed, hvilket vil have værdi internt, da det kan lette overdragelse til andre sagsbehandlere. 5.2 Giver skærpet opmærksomhed ift. at skrive notater i korrekte journal samt overholdelse af offentlighedsloven ift. at skrive på rette tidspunkt.
Potentiale 6: Lettere mulighed for inddragelse af pårørende/bisiddere	6.1 Pårørende med fuldmagt får lettere overblik over sagen. 6.2 Bedre mulighed for bisiddere.

Potentialer

- De seks potentialer er identificeret af faggruppen
- Derudover er det gentagende gange blevet bekræftet at borgeren efterlyser mere data i dybden, fx gennem brugertest med borgere (der er udarbejdet en meget tentativ brugertest af visning af journalnotater med positive tilbagemeldinger jf. bilag)
- Potentialerne kan imidlertid ikke vurderes før der sker en egentlig afprøvning af at vise journalnotater.

KAPITEL 5

FAGGRUPPENS ANBEFALING

Hvilke informationer ved vi ikke fra analysen?

- Hvilken omstilling det reelt vil kræve for kommunerne
 - Omstillingen vil variere fra kommune til kommune og fra område til område. For at få en bedre vurdering af hvilken omstilling det vil kræve i en kommune, kræver det at arbejdet for at vise journalnotater faktisk igangsættes.
- Hvilke potentialer visning af journalnotater giver for borgeren og kommunen
 - De identificerede potentialer er alle vurderinger af medarbejdere og borgere. Men førend det afprøves at vise journalnotater for borgere, og ikke mindst evalueres, er det ikke muligt at lave en vurdering af om potentialerne kan forventes at blive opfyldt.
- Endelig estimer for udviklingsopgaver både i fagløsninger og KOMBIT
 - Der er identificeret hvilke udfordringer, der skal løses for på en hensigtsmæssig måde at kunne vise journalnotater. En endelig vurderingen af faktiske udviklingsomkostninger og kompleksiteten ved udviklingen har ikke været del af denne analyse, men vil indgå såfremt man påbegynder en udvikling.
- Fælles standard for journalnotater

Faggruppens anbefaling

- Afprøv på arbejdsmarkedsområdet, da der er høj datadisciplin og ikke mange personfølsomme data (Et mere ufarligt område). Dog vises allerede 2 typer af journalnotater på JobNet, men der kan stadig være værdi i at vise yderligere journalnotater på Mit Overblik.
- Visning af journalnotater skal ikke være obligatorisk, men valgfrit (som dokumenter). Dette for at tage hensyn til den store forskel, der er på tværs af områder og kommuner.
- Enighed om at man bør arbejde videre med at vise journalnotater, da det vurderes at være værdifuldt for borgere og for kommunen jf. identificerede potentialer. Samtidig vurderes det at være den rigtige retning at gå.
- Faggruppen vurderer, at det vil være et langt sejt træk, som vil kræve en omstilling i kommunerne, men den nødvendige omstilling til at kunne vise journalnotater kommer først, når det faktisk bliver muligt at kunne åbne op for borgeren.
- Faggruppen vurderer, at det ville være mest hensigtsmæssigt at være meget ambitiøse, men hellere starte et sted gennem en pilot på et ufarligt område, fx arbejdsmarkedsområdet.

BILAG

(INDLEDENDE BRUGERTEST AF VISNING AF JOURNALNOTATER)

OM TESTEN

Hallway brugertest, hvor tilfældige borgere deltager i et kort interview og test af en prototype

10-20 minutters **interview / test af prototype**

Afholdt på **borgerservice i København** (Nyropsgade) for at fange repræsentanter af danske borgere, som i øjeblikket har en kontakthlade med kommunen

6 personer deltog (4 kvinder og 2 mænd)



PROTOTYPE

2 alternative versioner med forskel i navigation til sagsnotatet og muligheder for side med sagsnotat.



1A: notat åbnes som accordion på underside med alle notater



1B: notat åbnes på selvstændig side

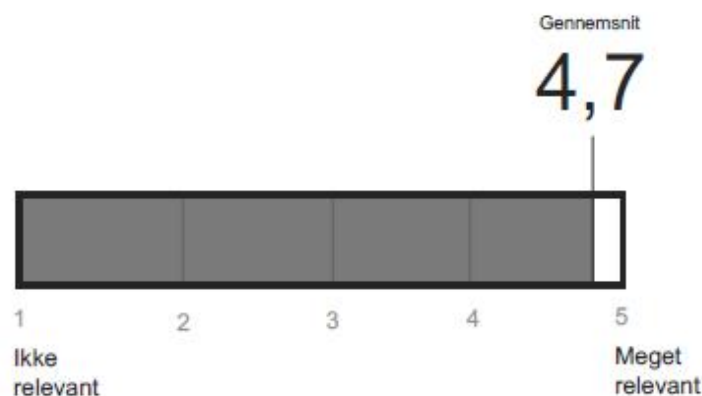
UNDERSØGELSESPUNKTER

1. **Relevansen af notater på min side:** Opleves det relevant at kunne se alle sagsbehandlerens og de autogenererede sagsnotater "råt for usødet" på Min Side?
2. **Hvad fungerer bedst af de to koncepter?** (Splittest): 1A notat åbnes som accordion på underside med alle notater, 1B notat åbnes på selvstændig side
3. **Hvor meget kan tidslinjen bære hvis der er mange notater og beskeder?**

1. RELEVANSEN AF NOTATER PÅ MIN SIDE

Alle deltagere giver udtryk for, at det er **meget relevant**, at have muligheden for at se de sagsnotater, som en sagsbehandler har skrevet på sagen eller autogenererede sagsnotater.

Det giver en oplevelse af borger *empowerment* og offentlig transparens.



Disclaimer: Ikke statistisk undersøgelse, men kan udelukkende bruges som en pejling





2. HVAD FUNGERER BEDST AF DE TO KONCEPTER?

- 2 testdeltagere foretrækker 1A
- 3 testdeltagere foretrækker 1B
- 1 testdeltager vil ikke vælge en fremfor en anden

Konklusion: Der er ikke noget i testen, der indikerer, at det ene alternativ vil fungere væsentlig bedre end det andet. Men flere foretrækker 1B end 1A.

- 1 testdeltager, der foretrækker 1A:
 - Synes oversigten med accordions er mere overskuelig og scanbar ift tidslinjen
- 2 testdeltagere, der foretrækker 1B:
 - Synes det er meget forvirrende at have 2 forskellige visninger for de samme oplysninger (notater)
 - Synes det er forvirrende at man springer ned midt i en strøm af notater

Anbefaling: Ud fra observationer og erfaring med tidligere løsninger anbefales **version 1B** for at undgå den forvirring det kan give, når der er flere væsensforskellige visninger for det samme.

3. HVOR MEGET KAN TIDSLINJEN BÆRE HVIS DER ER MANGE NOTATER OG BESKEDER?

Ingen deltagere giver udtryk for at tidslinjen er uoverskuelig når tidslinjen foldes ud og man kan se mange punkter (15 punkter i prototypen).

En deltager foreslår, at lægge datoer ud til venstre for at gøre dem mere scanbare.

Flere deltagere roser tidslinjen for at være let afkodelig ift at det er ting, der er sket på sagen.

Anbefaling: Det anbefales at arbejde videre med tidslinjen som centralt koncept for sagsnotater og beskeder. Det bør afdækkes i det videre arbejde, hvor mange sagsnotater, der i gennemsnit er på sagerne og hvad worst case antallet er. Det vil være vigtigt, at vurdere om det skal håndteres på en særlig måde, hvis der er rigtig mange sagsnotater.

Forløb og status



NU

Sagen behandles



18. nov 2019

Besked: Regler for forsørgelse

13. nov 2019

Bevilling sagsbehandler rettet →

11. nov 2019

Besked: Guide til forsørgelse og ferie

11. nov 2019

Partshøring om ophold i Thailand →

10. nov 2019

Vedr. henvendelse fra pgl →

8. okt 2019

Referat af samtalen den 12. aug 2019 i ydelsescenteret →

8. okt 2019

Personlig fremmøde med timesedler →

24. sep 2019

Bevilling sagsbehandler rettet →

21. sep 2019

Bevilling notat →

KVALITATIV INDSIGT OM SAGSNOTATET

NOTAT

Partshøring om optagelse i Thailand

11. nov 2019

Sag: Hjælp til forsørgelse (kontanthjælp mv.)

13.4.2019

Rådghedsforpligtelse / Social begivenhed

Den 25.4.2019 personlig henvendelse fra pgl., idet pgl. vil søge om hjælp til forsørgelse. Han har modtaget SU, men denne er stoppet på grund af afmeldelse fra VUC den 18.3.2019.

Sidste

udbetaling af SU var den 28.2.2019 for marts 2019.

Grundet ovenstående vurderes det derfor, at pgl. opfylder betingelser i LAS § 11 og § 13 for udbetaling af ydelse, idet pgl. er ledig, er tilmeldt JC Farskov og forsørgelsen ikke kan dækkes

gennem andre ydelser

Personoplysninger / Ophold:

Pågældende kommer fra XXXXXX. Han er indrejst i DK den 22.1.2019. NNNNN har fået forlængelse

af ophold i DK i perioden 31.5.2019 - 31.5.2021.

Grundet ovenstående vurderes det, at pgl. ikke opfylder opholdskravet iht. LAS § 11 stk. 3-4, hvorfor pgl. vil være berettiget til integrationsydelse. Formular og indtægtsoplysninger:

Endvidere har undertegnede den 25.4.2019 foretaget opfølgning på pågældendes økonomiske

sag på E indkomst og R 75, og der er intet at bemærke.

Rådghedsvurdering i JC:

Pgl. vurderes at være udsat for seksuel overlast.

Bevilling af integrationsydelse:

Pgl. bevilges iht. LAS § 22, stk. 2, nr. 3 integrationsydelse med virkning fra den 1. april 2019, da det vurderes, at pgl. opfylder betingelser for udbetaling af integrationsydelse, idet pgl. er

ledig, tilmeldt JC Farskov ikke er i besiddelse af formue.

Ydelsen udgør kr. 6.072,00 brutto. Ydelsen er bagudbetalt.

Engangshjælp:

Endvidere er pgl. berettiget til engangshjælp iht. LAS § 25a. Engangshjælpen bevilges for perioden 26.4.2019 - 30.4.2019.

Ud fra sagens aktiver fremgår det, at pgl. har fået sidste udbetaling af SU, dækkende forsørgelse for april 2019.

Dansk Udlæg

Borgeren har bestået 10 klasse eksamen og derfor er pgl. berettiget til Dansk bonus PC. LAS § 22, stk. 5.

De fleste deltagere responderer **negativt** når de møder eksemplet på sagsnotatet.

Årsagen er, at teksten opleves som rodet og ustruktureret.

En deltager giver kun et 4-tal i relevansscoren fremfor 5 pga et uoverskueligt sagsnotat.

Der **efterspørges**, at teksten i notatet er gjort mere læsevenlig ved brug af simpel formattering: Overskrifter, bullets, linjeskift etc.

Indsigten betyder, at hvis sagsnotatet lægges op "råt for usødet" uden at sagsbehandler har forholdt sig til grundlæggende læsbarhed af notatet, vil borgeren have en negativ oplevelse af funktionen på min side.

Anbefaling: Det bør afdækkes hvilket mulighedsrum der er for at sagsbehandlerne i fremtiden kan arbejde med grundlæggende formatering og formidling i deres sagsnotater, så de bliver læsevenlige for borgerne.