

NYT SYGEDAGPENGE-SYSTEM KAN HELBREDES

Kommunernes nye system til håndtering af sygedagpenge har problemer. Men ifølge kommunernes it-fællesskab KOMBIT er der langt fra tale om en it-skandale. En fejlfri start på et kompliceret område findes ikke, men der er en plan for at rette op, lyder meldingen.

tekst **THOMAS KOKHOLM**

Når man skal tale om it-problemer, der i det daglige berører og belaster de mennesker, der bruger systemet, så er det jo altid med fare for at komme til at lyde som nogle "arrogante jakkesæt", fordi virkeligheden langt fra er sort og hvid. Med det forbehold har KOMBIT's projektdirektør Peter Lykke Egelund og vicedirektør Mikkel Tang Hedegaard alligevel mod på at sætte ord på situationen med det nye fejlbehæftede sygedagpengesystem kaldet KSD, der blev sat i drift i juni måned i år og erstatter det 37 år gammelt system, der hidtil har løst opgaven.

– Det er primært sagsbehandlere ude i kommunernes arbejdsmarkedscentre, der mærker problemerne med KSD. Som brugere oplever de, at driften af løsningen er for dårlig. Den er ikke stabil nok, og der er for mange fejl. Og så oplever de, at den support, leverandøren skal levere, ikke er god nok. De får ikke svar hurtigt nok. Alle tre punkter har de ret i, siger Peter Lykke Egelund. Der vil altid være et element af at skifte hjul, mens man kører, når man ruller et it-system ud i den skala på så kompliceret et område, og ifølge KOMBIT vil der altid skulle ske tilretninger i implementeringsfasen. Når det så er sagt, så erkender man i KOMBIT, at man måske tog en lidt for stor risiko, da man valgte at sætte it-systemet i drift i alle kommuner samtidig. I forbindelse med implementeringen af de andre store kommunale systemer, der er sat i drift i de senere år efter monopolbruddet med it-virksom-

heden KMD, har man valgt en bølgemodel, hvor man begynder med en mindre gruppe kommuner, går videre til næste gruppe og så fremdeles. Dermed undgår man, at alle skal døje med begynderfejl.

– I bagklogskabens lys skulle vi måske også have gjort det med det her system – dog ville det have haft den bivirkning, at alle jobcentre så skulle have lukket ned, hver gang der kom en ny bølge på. Der er alligevel en berettiget forventning om, at det kunne være løst bedre. Men det går fremad på alle kritikpunkterne – dog oplever både vi og kommunerne, at det går for langsomt, siger Peter Lykke Egelund.

Men hvad med borgerne og virksomhederne? Mærker de problemerne? Får de deres penge?

– Vi bliver mødt med overskrifter a la "KOMBIT sender fejlbehæftet it-stem i drift, borgere og virksomheder bliver ramt". Vi har ikke fået tilbagemeldinger om, at der for eksempel er hundredvis af virksomheder og borgere, der ikke har fået deres penge. Jeg siger ikke, at der ikke er sket fejludbetalinger, eller man har måttet vente en dag eller to for meget. Men der er altid muligheden for at løse det lokalt og udbetale manuelt. Det, går jeg stærkt ud fra, sker. Mon ikke også der skete den slags fejl i det 37 år gamle system? siger Mikkel Tang Hedegaard. Peter Lykke Egelund er sikker på, at hvis der var mange fejl i udbetalingerne, så havde man nok set faklerne og høtyvene i gaderne. – En it-skandale er jo defineret ved, at et system for eksempel ikke kan gå i drift på grund af fejl, har kæmpe budgetoverskridelser eller slet ikke kan udbetale, men det er jo slet ikke det, der er tale om. Så ved jeg godt,

at medierne nogle gange råber it-skandale, når man ser problemer som dem, vi står med, i KSD lige i øjeblikket – det er bare ikke rigtigt, siger Mikkel Tang Hedegaard. Peter Lykke Egelund forklarer, at det overvejende drejer sig om fejl i systemets funktionaliteter – i de situationer er den midlertidige løsning det, man på it-sprog kalder en "work around løsning".

– Det er da meget mere besværligt for brugeren og meget frustrerende. Men det løser



FOTO: COLOURBOX

sig som sagt henad vejen, siger Peter Lykke Egelund og tilføjer:

– Der er jo den tendens, når man skal udrulle it-projekter, at alle var ved at være trætte af den gamle løsning, men når den nye går i luften, så elsker man den gamle løsning, for der kunne man det hele med bind for øjnene. Og hvis det, der så skulle være det nye smarte system, så tilmed har fejl, så....

Automatisering deler vandene

Der er sket teknologiske spring, siden det gamle sygedagpengesystem blev lavet for 30 år siden. Det nye KSD har i høj grad automatiseret sagsbehandlingen. Det betyder, at sagsbehandlerne slipper for en del tastearbejde.

– Vi bliver mødt med en del spørgsmål som: Regner det rigtigt? Kan vi stole på det, og er det vejen frem? Det sidste bliver jo lidt et trosspørgsmål. Automatiseret sagsbehandling er interessant. Nogle vil have den holdning, at det er stærkt bekymrende, for hvad betyder det for den menneskelige relation i sagsbehandlingen. Den positive version er, at automatiseringen af det praktiske kan frigøre tid til at tale med borgerne og virksomhederne om de ting, der er vigtige for at komme videre, siger Mikkel Tang Hedegaard.

“

Der har været fejl i refusion og udbetalinger. Men jeg tror, vi har fået fanget dem og rettet de ting, der har været.

Torben Bahn Petersen, arbejdsmarkedschef i Næstved Kommune

En hård omgang

Arbejdsmarkedschef i Næstved Kommune Torben Bahn Petersen kan skrive under på, at det har været en hård tid for de syv medarbejdere, der siden juni har arbejdet med KSD.

– Der har været rigtig mange fejl, og supporten har været svær at få fat i. Der har været mange features, der ikke fungerede, hvor man skulle arbejde sig udenom. Det har været en hård og frustrerende tid for medarbejderne, men de har kørt på med krum hals. Heldigvis, ellers kunne det være gået helt galt, siger Torben Bahn Petersen og tilføjer:

– Det er lidt specielt, at de (KOMBIT og

KMD, red.) kører så stort ud i alle kommuner på en gang. Der har jo været pilotkommuner, der har testet det inden, som man tænker, de kunne have lært noget af. Vi kan mærke, der bliver arbejdet på det, og at viljen til at gøre noget er stor fra KOMBIT's side. Den ros skal de have. Arbejdsmarkedschefen mener, at borgere og virksomheder har mærket problemerne.

– Der har været fejl i refusion og udbetalinger. Men jeg tror, vi har fået fanget dem og rettet de ting, der har været. Der kunne jo også ske fejl i det gamle system, siger Torben Bahn Petersen.

Hans overordnede direktør på området er Jakob Bigum Lundberg, der også er formand for Foreningen af kommunale social-, sundheds- og arbejdsmarkedschefer i Danmark. Han løfter perspektivet op i helikopteren, og reflekterer over det delte ansvar, der er mellem KOMBIT, leverandører og kommunerne selv, når store digitaliseringsprojekter rulles ud.

– Vi må nok erkende, at det ofte ikke er dér, vores spidskompetence i direktionen og organisationen er; at overskue omfanget af den arbejdsbyrde, der ligger i implementeringen af nye store digitaliseringsprojekter. Vores blik er typisk rettet mod den politiske betjening, og udskiftning af it-systemer har heller ikke den store bevågenhed fra politikerne, medmindre der er borgere, der kommer i klemme, lyder det selverkendende fra Jakob Bigum Lundberg.

Han påpeger, at på den ene side breder erkendelsen sig af, at digitalisering er en opgave for topledelsen. På den anden side mangler der endnu oftere en moden dialog mellem kommunen og it-leverandør om implementeringen. Og selvom KOMBIT prøver at hjælpe processen, så er det ikke så enkelt.

– Jeg kan godt savne det fælles blik og den systemunderstøttelse, der gør, at vi får implementeret i bund og derfor opnår den fulde effekt af de her systemer. Det kræver, vi ser på hele organisationen og de arbejdsgange, der er. Leverandøren har ikke det blik, så de får ikke nødvendigvis gjort kunden opmærksom på, hvor stor en arbejdsbyrde, der ligger i det, hvis vi skal have det ud af systemet, som businesscasen siger. Der er ofte lagt forudsætninger ind, der i værste fald ikke holder og i bedste fald er forbundede med rigtig store omkostninger, siger Jakob Bigum Lundberg. ■ tkn@kl.dk

