

Fremfærd Borger: Digitalt udfordrede borgere

Inspiration til ledere i Borgerservice, beskæftigelses- og ydelsesafdelinger



Indhold

Sidetal

1

Introduktion: Dilemmaer i hjælpen til borgere med digitale udfordringer

6

Dialogmateriale med afsæt i 6 emner

9

Roller og ansvar

12

Eksempler og gode råd

16

Tre faser i din ledelsesopgave: Før, under og efter



Dilemmaer i hjælpen til borgere med digitale udfordringer

Kommunale medarbejdere i Borgerservice, i beskæftigelses- og ydelsesafdelinger har kontakt til en bred gruppe af borgere i deres dagligdag. En del borgere vil have svært ved at bruge digitale løsninger – mens andre "bare" er usikre ved at bruge dem.

Samtidig er digitale løsninger for langt de fleste af os nødvendige at bruge for at fungere i nutidens Danmark – derfor kan det være en stor udfordring, hvis man som borger er digitalt udfordret.

Det kan skabe dilemmaer for medarbejderne, der kan være usikre på, hvordan de hjælper borgerne bedst og inden for hvilke rammer.

Som leder har du en central rolle ift. at skabe rum til fælles dialog blandt dine medarbejdere, sådan at den enkelte medarbejder bliver tryk og oplever at få den rette opbakning.

Dette ledelseskatalog skal inspirere kommunale ledere som dig til, hvordan du kan understøtte kontinuerlig dialog og refleksion blandt medarbejderne omkring dilemmaer i hjælpen til borgere med digitale udfordringer.



Hvad giver ledelseskataloget dig som leder?

Ledelseskataloget stiller skarpt på **fire centrale emner**.

Under hvert emne er der inspiration og konkrete tips og tricks til, hvordan du kan understøtte medarbejdernes dialog om de dilemmaer, der kan opstå, når de skal hjælpe borgere med digitale udfordringer.



Roller og ansvar

der understøtter den gode dialog blandt medarbejderne



Eksempler og gode råd

der hjælper dig til at fastholde fokus og forankre forbedringer i servicen



Dialogmateriale med seks emner

du som leder kan anvende som dialogmateriale i jeres drøftelser af digital hjælp



Veldefineret proces

der giver et fælles sprog for at facilitere dialog i en før-under-efter model

”

Jeg håber, at arbejdet med dilemmaerne omkring vores hjælp til borgere med digitale udfordringer er noget, som ledelsen vil prioritere, så vi får sat scenen over for vores kolleger.

Medarbejder i Borgerservice

Indhold

Sidetal

- 1 Introduktion: Dilemmaer i hjælpen til borgere med digitale udfordringer
- 6 Dialogmateriale med afsæt i 6 emner
- 9 Roller og ansvar
- 12 Eksempler og gode råd
- 16 Tre faser i din ledelsesopgave: Før, under og efter



Dialogmateriale med afsæt i 6 emner

Ledelseskataloget er en del af Fremfærd Borgers projekt Hjælp til digitalt udfordrede borgere.

Seks overordnede emner

I projektet arbejdes der med seks overordnede emner for de dilemmaer i hjælpen til digitalt udfordrede borgere, man kan opleve som medarbejder i Borgerservice, beskæftigelses- eller ydelsesafdelinger. De seks emner er:

1. Personfølsomme data og GDPR
2. Fuldmagt og samtykke
3. Borgerens elektroniske udstyr
4. Offentlige løsninger (MitID, E-boks)
5. Private løsninger (Netbank, Rejsekort)
6. Forventningsafstemning og mulighed for hjælp

Dialogmateriale

Til alle seks emner er der udviklet dialogmateriale, som kan bruges til at skabe fælles dialog og refleksion i en medarbejdergruppe på for eksempel et teammøde eller et afdelingsmøde.

Dialogmaterialet indeholder blandt andet:

- Cases inspireret af praksiseksempler på dilemmaer
- Juridiske pointer for hvert af de seks emner
- En "drejebog", der trin-for-trin angiver, hvordan dialogmaterialet kan bruges til at skabe fælles dialog og refleksion i en medarbejdergruppe



”

Vi har forskellige serviceniveauer alt afhængig af tid og hvilken borger, vi står overfor.

Og det kan gøre dem forvirrede og måske endda utrygge.

Medarbejder i Borgerservice

Indhold

Sidetal

- 1 Introduktion: Dilemmaer i hjælpen til borgere med digitale udfordringer
- 6 Dialogmateriale med afsæt i 6 emner
- 9 Roller og ansvar
- 12 Eksempler og gode råd
- 16 Tre faser i din ledelsesopgave: Før, under og efter



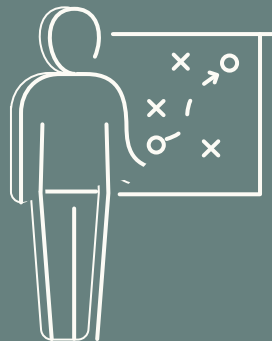
Roller og ansvar



LEDER

Som leder er du ansvarlig for den overordnede ledelse af den dialogproces, som dine medarbejdere kommer igennem ved at bruge dialogmaterialet – og for at de beslutninger, refleksioner og handlinger, som kommer på baggrund af dialogen, bliver overført til reelle ændringer i praksis i Borgerservice, beskæftigelses- eller ydelsesafdelingen, som du er leder i.

Som leder er det også dit ansvar, at dialogmaterialet bliver brugt aktivt – at det ”kommer på dagsordenen” på teammøder, afdelingsmøder eller lignende. Sammen med facilitatoren skal du sikre, at dialogen omkring dilemmaer i hjælpen til borgere med digitale udfordringer bliver prioriteret.



FACILITATOR

Facilitatoren er en medarbejder, der har orienteret sig i dialogmaterialet omkring dilemmaer i hjælpen til borgere med digitale udfordringer.

Facilitatoren igangsætter dialogen blandt en gruppe medarbejdere på teammøder, afdelingsmøder eller lignende – og kan bruge Dialogmaterialet fra Fremfærd Borger direkte til dette.

Facilitatoren skal sikre opsamling af refleksioner, beslutninger og handlinger, som medarbejderne i fællesskab udvikler – og skal sørge for, at dette bliver givet videre til lederen.

Alt dialogmateriale findes på vpt.dk



MEDARBEJDERE

Medarbejderne deltager i den fælles refleksion om dilemmaer i hjælpen til borgere med digitale udfordringer på det teammøde, afdelingsmøder eller lignende, som facilitatoren står for med afsæt i dialogmaterialet fra Fremfærd Borger.

Det er vigtigt, at medarbejderne deltager aktivt i dialogen og for eksempel kommer med eksempler på dilemmaer fra deres egen praksis i Borgerservice, beskæftigelses- eller ydelsesafdelinger, hvor de skal hjælpe borgere med digitale udfordringer.

”

Den digitale udvikling går meget hurtigt, og det kan være svært for mange borgere at følge med.

Medarbejder i jobcenter

Indhold

Sidetal

- 1 Introduktion: Dilemmaer i hjælpen til borgere med digitale udfordringer
- 6 Dialogmateriale med afsæt i 6 emner
- 9 Roller og ansvar
- 12 Eksempler og gode råd
- 16 Tre faser i din ledelsesopgave: Før, under og efter

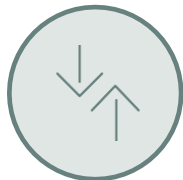


Eksempler og gode råd til dig som leder

EKSEMPLER PÅ LEDELSESOPGAVER I AT SKABE DIALOG OM HJÆLP TIL DIGITALT UDFORDREDE BORGERE



Rammesæt dialog og skab væsentlighed og relevans om emnet



Inddrag dine medarbejdere i processen og anerkend dilemmaerne i deres dialoger



Følg op på dialogen og beslutninger og understøt ny praksis i digital hjælp



Vær fast på værdi, fleksibel på handlinger og justér på handlinger, så I skaber gevinster

KONKRETE RÅD OG TIPS TIL HANDLINGER



• Brug vpt.dk som inspiration til at tale om 'hvorfor' jeres hjælp til digitalt udfordrede borgere er vigtig at tale om.



• Identificér en medarbejder der vil facilitere dialog og drive på de mulige forbedringsforslag fra dialogerne



• Sørg for at invitere bredt, så dialogen rummer alle relevante kolleger. Husk at bruge de 6 emner og dialogmaterialer på www.vpt.dk

• Understreg at du forventer, at alle er med til at udfolde dilemmaer og bidrage til mulige handlinger og løsninger



• En-til-en møder med facilitator efter hver dialog om forslag de beslutninger, refleksioner og handlinger, I vil arbejde videre med.

• Brug fx personalemøder, teammøder og anden kommunikation til at følge op på ny praksis. Tilbyd din beslutningskraft, hvor det giver mening

• Overvej fra start "hvad skaber værdi?" for jer og for digitalt udfordrede borgere? Beslutninger om ny praksis har værdiskabelse som "Nordstjerne"

• Sørg for at medarbejdernes input til forbedret praksis bliver prioriteret og afprøvet – og husk at evaluere dem!

Et trygt rum for dialog

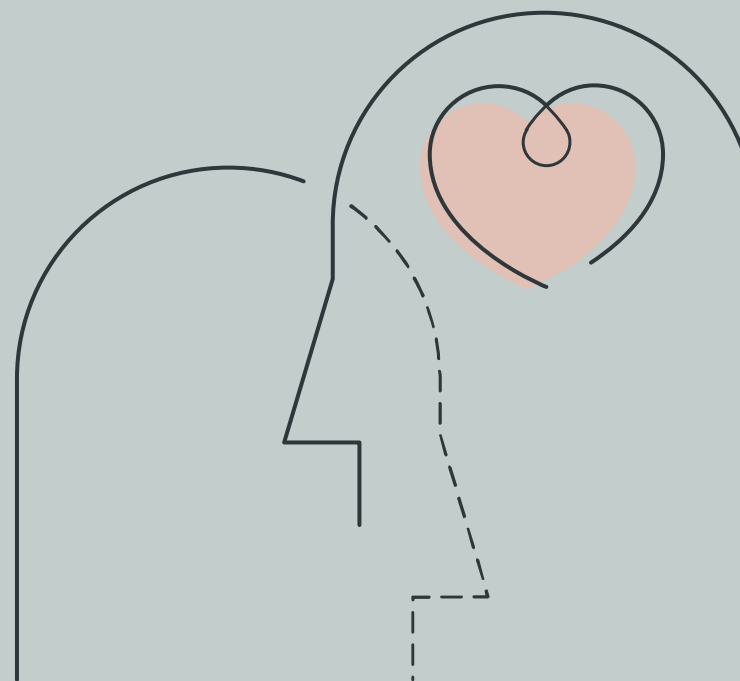
Som leder er det dig, som har **ansvaret for at dialogen skabes, og at der er fremdrift** i hverdagen mht. at skabe en endnu bedre hjælp til digitalt udfordrede borgere.

Sørg for, at der bliver etableret et **åbent og trygt rum for dialog om dilemmaerne – også om de svære ting**. Lad medarbejderne stille spørgsmål, lufte bekymringer og usikkerheder, og vær bevidst om din egen tilstedeværelse og den betydning, du som leder har på medarbejdernes ”rum”.

Overvej om du overhovedet skal være til stede, når dialogmaterialet tages i brug på afdelingsmøder, teammøder eller lignende. Det er dog vigtigt, at du som leder **rammesætter formål og introducerer, hvorfor dialogen om dilemmaerne er vigtig** – enten før afholdelse eller som indledning på selve mødet, hvor dialogmaterialet tages i brug.

Medarbejderne har forskellige behov, og det er vigtigt at sætte tonen for, at **forskellige holdninger er velkomne, og at alle perspektiver, erfaringer og tilgange har lige værdi i dialogen**. At dele gode erfaringer kan inspirere og øge motivationen, og uhensigtsmæssige erfaringer og usikkerhed kan få hjælp og støtte.

Hvis dine medarbejdere efter første dialogmøde prøver noget nyt af i praksis – for eksempel gennem en prøvehandling – **så byd al læring velkommen!**



”

*Jeg er ofte i tvivl om, hvordan vi
giver den korrekte hjælp
– særligt i relation til private
virksomheder.*

Medarbejder i Borgerservice

Indhold

Sidetal

- 1 Introduktion: Dilemmaer i hjælpen til borgere med digitale udfordringer
- 6 Dialogmateriale med afsæt i 6 emner
- 9 Roller og ansvar
- 12 Eksempler og gode råd
- 16 Tre faser i din ledelsesopgave: Før, under og efter



Tre faser i din ledelsesopgave

Som leder er det vigtigt, at du både før, under og efter brug af dialogmaterialet støtter medarbejderne i deres arbejde med at forbedre praksis i forhold til dilemmaer i hjælpen til borgere med digitale udfordringer.

1. Før

Når du som leder skal sikre, at det bliver prioriteret at sætte fokus på og arbejde med dilemmaer i hjælpen til borgere med digitale udfordringer

2. Under

Når du som leder skal sikre, medarbejderne i et trygt og tillidsfuldt rum i fællesskab kan reflektere over og komme med forslag til beslutninger, refleksioner og handlinger.

3. Efter

Når du som leder skal sikre, at de rigtige handlinger bliver iværksat på baggrund af medarbejdernes dialog

Før: Konkrete forslag

Før

Når du som leder skal sikre, at det bliver prioriteret at sætte fokus på og arbejde med dilemmaer i hjælpen til borgere med digitale udfordringer

Skab rammen for bevidst design af dialogprocessen

- Etablér ”kontrakt” for proces og facilitering med medarbejdere.
- Sørg for at medarbejdergruppen forstår proces og opgave samt jeres intention om at forbedre praksis.
- Der er 6 emner at vælge i mellem på vpt.dk – tag afsæt i medarbejdernes input og vælg hvilke(t) emne(r), medarbejderne skal arbejde med. Brug for eksempel **redskabet** på næste side.
- Involver evt. andre ledere, der har en interesse eller ansvar mht. hjælp til digital udfordrede borgere
- Sammensæt medarbejdergruppe og find facilitator, der har lyst til opgaven med at bruge dialogmaterialet på www.vpt.dk
- Støt facilitator i at designe proces og program for dialog – vær tilgængelig ved spørgsmål
- Sørg for at være synlig i afsendelse af invitation til dialog og bak om evt. forberedelsesopgave til medarbejderne
- Skab gode praktiske mødeforhold

Før


Redskab: Beslut emne og basisdesign for dialog

Vælg et eller flere af de 6 emner

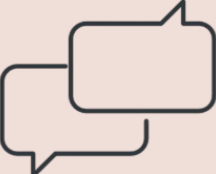
- Vurdér og drøft med medarbejderne, hvilke emner der fylder mest. Print for eksempel oversigten ud og bed medarbejderne om at sætte en prik ved det emne, de mener er vigtigst.
- Start med at bruge dialogmaterialet omkring det emne, der er særlig vigtigt og værdifuldt at få drøftet og løst.

VPT
VIDEN PÅ TVÆRS
☰


Skab dialog med 6 dilemmaer




Private it-løsninger




Forventningsafstemning om mulighed for hjælp




Digital fuldmagt



Viden på tværs af offentlige systemer og it-løsninger



Hjælp med borgernes hardware

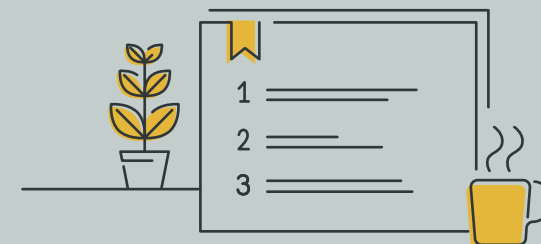


Adgang til borgernes data og hensyn til GDPR

Basisdesign for dialog

Brug basisdesign til den medarbejder, der faciliterer dialog – husk der er drejebøger på www.vpt.dk for alle 6 emner. .

- Introduktion – formål, dagsorden, arbejdsform, roller og virkemidler fra dialogmaterialet til et emne
- Rammer – forventningsafstemning og ”spilleregler”
- Emnet – det emne og de dilemmaer I skal arbejde med i dialogen
- Processen gennemføres og dilemmaer drøftes ved hjælp af dialogmateriale og drejebog fra www.vpt.dk
- Konklusion – opsamling og beslutninger
- Næste skridt – opgaver, ansvar og aftaler



Under: Konkrete forslag

Under

Når du som leder skal sikre, medarbejderne i et trygt og tillidsfuldt rum i fællesskab kan reflektere over og komme med forslag til beslutninger, refleksioner og handlinger.

Støt faciliteringen og engagementet hos medarbejderne

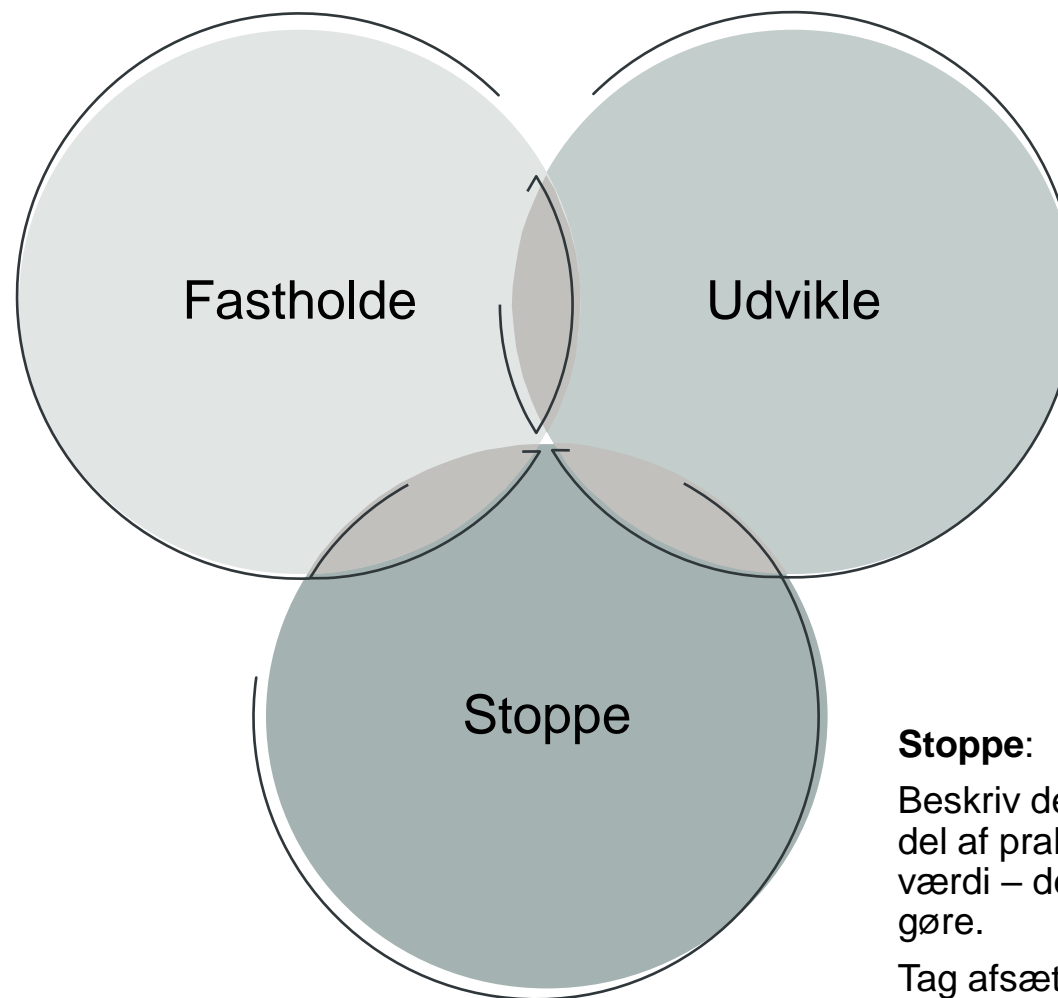
- Bak synligt op om medarbejderen der faciliterer dialogen med kollegerne.
- Sørg for at en medarbejder står for dokumentation af dialog undervejs.
- Bak om medarbejdernes fælles erkendelse af dilemmaer og idéer til forbedringer.
- Støt faciliterende medarbejder i, at der er en mulig beslutning om ny praksis.
- Støt op om facilitatorens proces og fremdrift i dialogen - hvis der er brug for det!
- Sørg for at facilitator samler op på delprocesser og hele dialogen, så alle går fra samtalen med klarhed om, hvad der er drøftet og skal ske nu.
- Vær sikker på, at facilitator samler op på beslutninger, refleksioner og handlinger, som medarbejderne udvikler i deres dialog. Brug for eksempel **redskabet** på næste side.

Under Redskab til opsamling på dialog

Fastholde:

Beskriv de ting, som allerede er en del af praksis, og som fungerer rigtig godt.

Tag afsæt i medarbejdernes input.



Udvikle:

Beskriv de ting, som medarbejderne har peget på bør udvikles for at sikre forbedringer i praksis.

Stoppe:

Beskriv de ting, som allerede er en del af praksis, men som **ikke** har værdi – det, I skal stoppe med at gøre.

Tag afsæt i medarbejdernes input.

Efter: Konkrete forslag

Efter

Når du som leder skal sikre, at de rigtige handlinger bliver iværksat på baggrund af medarbejdernes dialog

Sørg for opfølgning og forankring af forbedringer

- Sørg for at følge op på beslutninger, refleksioner og handlinger, som medarbejderne har udviklet i deres dialog om dilemmaerne.
- Det er vigtigt, at medarbejderne oplever, at deres input får reel betydning for praksis – at det fører til forbedringer i deres arbejde.
- Du kan med fordel igangsætte prøvehandling på lidt større forandringer i praksis – se næste side for **redskab** til prøvehandling. Prøvehandling er med til at undersøge, om forandringen har reel værdi i praksis.
- Følg op på medarbejdernes oplevelser med dilemmaer i hjælpen til borgere med digitale udfordringer: Opstår der nye typer af dilemmaer? Er der brug for løbende dialog om dilemmaerne? – og hvordan gør vi så det?
- Overvej om jeres forbedringer kan have værdi på andre områder i kommunen – måske er de brugbare for andre medarbejdere, der har kontakt med borgere med digitale udfordringer (hjemmepleje, SKP etc.)?

Efter

Redskab til prøvehandlinger



Erfaring

Hvad er vores konkrete erfaring med dilemmaer, når vi skal hjælpe borgere med digitale udfordringer?

Skriv her:



Undring

Hvad vil vi opnå med prøvehandlingen? Hvem skal have noget ud af det? Hvad skal de have ud af det? Hvordan skal det hjælpe dem?

Skriv her:



Prøvehandling

Hvad vil vi prøve i praksis? Hvem skal gøre det? Hvornår og hvor skal det ske? Hvad skal vi bruge for at kunne gennemføre det?

Skriv her:



Observationer

Hvad vil vi kigge efter? Hvordan vil vi kunne se, om handlingen virker eller ikke virker?

Skriv her:



Refleksion efter prøvehandlingen

Hvilken effekt havde den? Er der noget, der overrasker os?

Skriv her:



Nye handlinger

Skal vi igangsætte nye handlinger på baggrund af prøvehandlingen? Skal vi justere, afvikle eller fortsætte?

Skriv her: