

Materiale – Hjælp på tværs af offentlige systemer og it-løsninger

Materialet bruges til dialog om de dilemmaer og spørgsmål, der dukker op, når I hjælper borgere, der ønsker digital støtte og vejledning med andre offentlige it-løsninger end dem, I arbejder med i jeres del af det offentlige.

Materialer om emnet - Viden på tværs af offentlige systemer og it-løsninger - består af:

- Drejebog – til at gennemføre en faglig dialog om emnet
- Praktiske råd - før I igangsætter dialogen
- En podcast som inspiration – hør medarbejdere og ledere fra Aabenraa, Høje-Taastrup og Egedal Kommune drøfter dilemmaer om emnet
- [Juridisk baggrund](#) om emnet

Med dialogmaterialet kan I drøfte de dilemmaer, I oplever, i forbindelse med hjælpe borgerne med viden på tværs af offentlige systemer og it-løsninger. Intentionen er også, at I finder frem til de måder og muligheder, der giver fagligt mening og understøtter god service til borgerne.

Hør podcasten [her](#) eller find den på din fortrukne podcast-app - Søg efter Viden på tværs i kommunerne. Episoden hedder Hjælp til digitalt udfordrede borgere – på tværs af offentlige systemer og it-løsninger.

Tag afsæt i emnet

Emnet kan indkredses i en række faglige spørgsmål:

Hvordan guider I bedst fx ældre, sygemeldte eller handicappede borgere på tværs af forskellige offentlige it-løsninger platforme. Hvad er god praksis?

Hvor går eventuelle grænser for hjælpen til andre offentlige it-løsninger, og hvordan giver I den bedst mulige digitale hjælp og service inden for de rent praktiske rammer?

Drejebog for dialog om hjælp på tværs af offentlige it-løsninger

Følg trinnene neden for, som en guide til dig, der faciliterer en dialog med kolleger.

God fornøjelse!

Forberedelse – før dialogen på arbejdspladsen:

- Materialer: Skrivedskaber til alle, papir/papkort samt en tavle eller papirflip.
- Sæt rummet: Sørg for at materialer er klar til deltagerne på bordet.
- Teknik: Sørg for at podcasten om emnet er klar her fra hjemmesiden – husk at skru op for lyden!
- DELTAGERE: 4-20.
- Tid: Ca. 60 minutter. Afhængigt af antal deltagere. Tider til hvert trin er cirkatider.
- Planlæg at en af jer i rummet faciliterer mødet med dialog og sikrer klar rammesætning og afrunding på samtalerne. Få gerne hjælp fra kollega til at holde øje med tiden.

- Læs den [juridiske baggrund](#) til emnet Viden på tværs af offentlige systemer og it-løsninger. Hav eventuelt det printet til deltagerne eller sendt ud på forhånd.

Trin 1 (15 min): Rammesæt emnet og dilemmaer

- Introducér emnet: Viden på tværs af offentlige systemer og it-løsninger.
- Hvorfor er det vigtigt hos jer, og hvilke dilemmaer indeholder det at hjælpe digitalt udsatte borgere på tværs af offentlige systemer og it-løsninger hos jer?
- Sig højt at I skal starte med at høre en podcast med Aabenraa, Høje-Taastrup og Egedal Kommuner, som handler om emnet og dilemmaer omkring emnet. Fortæl hvem der er med i podcasten, og at formålet er inspiration til jeres dialog.
- Bed deltagerne om at notere, hvad de særligt hæfter sig ved som væsentligt i podcasten.
- Hør podcast – den varer cirka 10 minutter. Husk god lyd!
- Hav nysgerrige dialogsspørgsmål klar til kollegerne, som du nævner før I lytter til podcasten – her er idéer til spørgsmål med inspiration fra budskaber i podcasten:
 - Hvad tænker I om overvejelserne om at skabe et overblik hos den enkelte borger – så borgeren kan komme "videre i systemet"?
 - Hvad er inspirerende i podcasten mht. idéerne om kollegial faglig sparring i dagligdagen og ugentlig de-briefing/efter-samtale i teamet i relation til emnet?

Tip: Hør podcasten sammen eller bed deltagerne høre podcasten, før I mødes.

Trin 2 (8 min): Indsaml pointer

- Når I har hørt podcasten, så bed deltagerne i makkerpar tale om 1-2 pointer fra de tre kommuner, som gjorde særlig indtryk eller som førte til en undring.
- Tag en kort runde i fællesskab på pointer fra hvert makkerpar.
- Under runden: Skriv pointer op i nøgleord eller korte sætninger på en tavle eller flip. Sig pointerne højt, mens du skriver dem op, så alle er med.
- Opsummér ved kort at nævne mulige mønstre eller temaer i de fælles input.
- Sig højt at nu har I sammen udtaget fælles pointer fra podcasten om emnet.

Tip: Er I over 12 deltagere, så "pluk" 2-3 makkerpar ud og bed dem komme med pointer.

Spørg resten af gruppen om pointer, der ikke er nævnt, men også fortjener at komme med.

Trin 3 (12 min): Reflektér over egen praksis

- Bed hvert makkerpar gå sammen med et andet makkerpar - eller bed deltagerne finde en ny makker, hvis I ikke er nok deltagere.
- Nu skal grupperne reflektere over spørgsmål om emnet - Viden på tværs af offentlige systemer og it-løsninger - som skrives op på tavle eller flip:
 - Hvilke erfaringer har vi med at hjælpe borgerne med viden på tværs af offentlige systemer og it-løsninger? Del kort – gode eller mindre gode erfaringer med hinanden
 - Hvilke retningslinjer har vi i vores kommune til dette?
 - Hvilke dilemmaer oplever vi i dialogen med borgere og pårørende om digital hjælp og viden på tværs af offentlige systemer og it-løsninger?

Trin 4 (10 min): Find mulige handlingsrum

- Bed deltagerne individuelt brainstorme 1 minut i tavshed på idéer til konkrete handlinger, der i fremtiden kan skabe endnu bedre praksis (ingen taler, de skriver idéer ned i stilhed så alle er inviteret ind i dialogen).
- I grupper/makkerpar tager de en lynrunde og deler idéer i egen gruppe/eget makkerpar.
- Hver gruppe/makkerpar udvælger 1-2 idéforslag, som de selv skriver op på en tavle eller flip.

Trin 5 (10 min): Saml op og beslut

- Saml op ved at hver gruppe/makkerpar kort præsenterer deres forslag til at forbedre praksis om digital fuldmagt. Gør gerne plads til afklarende forståelsesspørgsmål, men undgå vurderinger og bedømmelser i runden 😊
- Spørg om der er enighed om et konkret forslag, I vil prøve af i praksis – og hvorfor.
- Aftal hvordan I vil afprøve forslaget, hvem der er ansvarlig/hvem deltager, og hvornår afprøvningen er gennemført, så I kan drøfte læringen sammen.
- Aftal hvornår I vil følge op på afprøvningen af forslag til styrket digital hjælp og viden til borgerne på tværs af offentlige systemer og it-løsninger.

Tip: Hvis I har kort tid eller ikke kan blive enige via dialog, så bed deltagerne ”prik-afstemme demokratisk” ved at hver deltager tager en tusch og sætter 1 prik på det idéforslag på tavlen, de vurderer, vil skabe størst værdi. Forslaget med flest prik-stemmer er det, I arbejder videre med at afprøve. De øvrige forslag gemmer I til næste drøftelse.