

LÆS STJÆL FORTÆL

En casesamling med indstillingerne til
NYT SAMMEN BEDRE-prisen og Hverdagsinnovationsprisen 2019

Udgivet i forbindelse med Innovationsdagen 2019

Offentlig innovation - et modent felt i udvikling

I foråret 2019 inviterede COI og COK alle innovationsaktive på de offentlige arbejdspladser til at prale af deres innovationsarbejde. Indstil en innovation til de første nationale offentlige innovationspriser: NYT SAMMEN BEDRE-prisen og Hverdagsinnovationsprisen, lød opfordringen fra COI og COK.

Opfordringen blev i den grad hørt og besvaret. Vi modtog i alt 65 indstillinger til de to priser. Med innovationspriserne ønsker vi at fejre, anerkende og medvirke til spredning af det højt kvalificerede innovationsarbejde, der hver dag sker i offentlig sektor i samarbejde med mange forskellige aktører.

Indstillingerne til de to nye, nationale offentlige innovationspriser tegner konturerne af et modent offentlig innovationsfelt. Hvis vi ser tilbage over den udvikling, der er sket siden etableringen af Center for Offentlig Innovation (COI) i 2014, er der i den grad noget at fejre. Vi undersøgte dengang behov for og udfordringer ved innovationsarbejdet i den offentlige sektor og afdækkede, at offentlig innovation var en disciplin under udvikling mange steder i den offentlige sektor. Vi så, at innovative indsatser ofte var projektorganiserede og finansieret gennem midlertidige bevillinger, og det var undtagelsen at finde eksempler på samarbejder på tværs af kommuner, regioner og staten og med andre parter som private virksomheder, frivillige og videninstitutioner¹.

Fem år efter, i 2019, ser vi i indstillingerne, at det er normen snarere end undtagelsen, at innovations-tilgange er en integreret del af værktøjskassen, der tages i brug, når der skal løses komplekse velfærdspolproblemstillinger. Der er flere steder mere stabile fundament, der giver gode vilkår for det mere eksperimenterende innovationsarbejde med at finde løsninger på også de større samfundsudfordringer. Tilsvarende har COK (Center for Offentlig Kompetenceudvikling) iagttaget en øget efterspørgsel efter praksisnær kompetenceudvikling med afsæt i nye og helt anderledes kompetencebehov inden for innovationsfeltet. Også tværgående samarbejder om offentlig innovation træder tydeligt frem i indstillingerne. Der er opløftende mange eksempler på forskellige typer af samarbejder mellem særligt kommune, region og eksterne parter.

Dette hæfte samler 52 korte casebeskrivelser ud af den samlede pulje indstillinger. Vi håber, at også de indsatser, der ikke er blandt de nominerede til priserne, kan inspirere andre innovationsaktive. Måske der her er lige præcis den innovative løsning på et problem, I også bøvler med at finde en god løsning på. Måske har nogen arbejdet på en måde, I synes lyder inspirerende, og som kunne være en arbejdsform, der også kunne virke hos jer. Så er det bare om at tage kontakt og se, hvordan I kan kopiere eller tilpasse det, andre allerede har udviklet. De 52 beskrivelser er lavet med afsæt i indstillernes 'egne ord' fra interview og indsendt materiale.

Det kan også være, at hæftet mest af alt giver dig et nysgerrigt og fortrøstningsfuldt smil på læberne over de mange imponerende offentlige innovationer, der faktisk findes derude. Som juryen for NYT SAMMEN BEDRE-prisen konstaterede, er den forfaldshistorie om offentlig sektor, som vi ofte ser i medierne, heldigvis ikke den eneste relevante fortælling om offentlig sektor.

Vi håber, du finder glæde og inspiration i hæftet.

Pia Gjellerup
Centerleder, Center for
Offentlig Innovation

Hanne Bak Lumholt
Direktør, Center for
Offentlig Kompetenceudvikling

1 COI, 2014: Offentlig innovation: Ud på kanten, ind til kernen, over til naboen

Forord	3
Nominerede til NYT SAMMEN BEDRE-prisen	7
• Furesøs Fremtidsværksted	8
• Tilbage Til Skole	12
• Fælles beslutningstagning med kræftpatienter	16
• Datademokrati	20
Indstillinger til NYT SAMMEN BEDRE-prisen	25
• Læsehestene	26
• Nytænkning af sprogstimulering til 3-6-årige borgere	30
• Robotteknologi til børn, der ikke kan komme i skole	34
• HeartWork	38
• Talentudvikling	42
• Fokus på Talent	46
• Elevtjenesten	50
• Mindhelper.dk – guider unge gennem hårde tider	54
• InnoEvent	58
• Sammen om min vej	62
• Vi samler kræfterne	66
• Sani Nudge	70
• Digital Patientuddannelse	74
• Borgeruddannelse i hverdagsafloadning for mennesker med demens og deres pårørende	78
• Humøroptimisterne	82
• Visitation og Tillid	86
• Café Ingeborg	90
• Gefion: Genindretning og ombygning af botilbud	94
• Strategi for udsathed	98
• Sammen om Integration	102
• Borgerservice to go	106
• Medborgercentercentret Nordens Plads	110
• Borgerdesign	114
• Offentlig-Privat Innovation via Living Design Labs (OPI LDL)	118
• Innovationslaboratoriet CORO, CO-LAB Roskilde	122
• OS2autoproses	126
• Digitaliseringsforeningen Sjælland (DIGIT)	130
• TAK-Overblik	134
• SP-Link	138
• Smart Mobilitet	142
• Herning som Danmarks Smart City	146
• Klimasten	150

Nominerede til Hverdagsinnovationsprisen	155
• Virtual Reality hjælper unge med social angst	156
• Med et 'Swipe' til højre er gælden til kommunen betalt	157
• Hurtig diagnostik af infektioner for indlagte patienter hver dag 24-7-365	158
• Byviceværter holder byen ren og binder kommunen og borgerne sammen	159
• Åbne data effektiviserer Vejdirektoratets arbejde med visualisering	160
• Straksudlevering af hjælpemidler til borgere giver bedre service og sparer administration	161
Indstillinger til Hverdagsinnovationsprisen	163
• 'Spisegrupper' skaber tryk og nye fællesskaber	164
• Pårørende til demensramte tager på højskoleophold	165
• Idérig sygeplejerske løser hverdagens problemer på nye måder	166
• Forbedringstorsdage skaber et innovativt arbejdsmiljø i regionspsykiatrien	167
• Mikrolån realiserer ledige borgeres drøm om livet som selvstændig	168
• Borgerne visiterer selv madservice	169
• Fælles Lungeonkologisk samtale styrker patientforløb for kræftramte	170
• Fra bogsamling til tryk opholdsstue	171
• Natteværter skaber positiv stemning i nattelivet	172
• Digitale oplevelsesruter giver byens gæster indblik i det lokale liv	173

NOMINEREDDE TIL NYT SAMMEN BEDRE PRISEN



Det er så meget mere end et fysisk sted – det er et mindset og en samarbejdsform – det skyder helt vildt ud som satellitter til skolerne og i andre sammenhænge.



Furesø Fremtidsværksted

INDSTILLER: Furesø Kommune

MÅLGRUPPE: Primært udskolingsbørn (6.-9. klasse), men kan bruges af alle

ÅRSTAL: 2018

Furesø Kommune har skabt Fremtidsværkstedet – et fysisk sted, men også et mindset, hvor børn og unge kan være medskabere af deres egen fremtid, erhverve sig fremtidens kompetencer og få mulighed for livslang læring. Kommunen har set et behov for i højere grad at understøtte grundlaget for børnenes karrierevalg ved at stimulere deres digitale viden og øvelse og at skabe en øvebane for de mere praksisnære og håndværksbaserede tilgange til problemløsning. Fremtidsværkstedet bygger på en samskabelsestanke, hvor cases og materialer stilles til rådighed fra forskellige kommunale enheder samt fra virksomheder og foreninger. Eleverne får lov at arbejde virkelighedsnært og tæt på forskellige erhvervsområder.

Fra udfordring

I Furesø oplevede man et behov for i højere grad at stimulere karrierelæringsmiljøet især for elever fra 6. klasse og op. De fleste elever vælger gymnasiet, fordi deres kammerater gør, eller fordi forældrene ønsker det. Men nogle gange kan fx en erhvervsuddannelse være mere rigtig for den unge. Kommunen så et behov for, at børnene blev tilbudt flere muligheder for at skabe et bredere fundament for valg af uddannelse. Der var brug for at skabe et miljø, hvor man bedre kunne præsentere eleverne for praksisnære arbejds- og uddannelsesformer og samtidig afprøve digitale værktøjer, der kan komplementere den analoge viden.

Til løsning

Ved hjælp af en fysisk lokation og et lille team med tværfaglige kompetencer startede kommunen Fremtidsværkstedet med at udvikle og afholde en række læringsforløb for kommunens elever. De første forløb var 3-dags forløb for 6.-7. klasser. Værkstedet er designet som en kreativ legeplads, hvor eleverne selv styrer valg og brug af maskiner og materialer. Indholdet skabes i tæt samarbejde med forskellige fagområder i kommunen, og med foreninger og erhvervsliv, som leverer cases og materialer. Der trækkes i høj grad på delte ressourcer. Værkstedet har gjort det muligt i højere grad at engagere børn og unge i skabende aktiviteter med systematikker til at arbejde innovativt, at designe og anvende teknologi og ikke mindst at styrke praksisfaglighed. Værkstedet har været brugt af 44 klasser (6.-7. klasser), to specialklasser, og besøgt af 1. klasser og børnehaver.

De vigtigste elementer i innovationen

- Fremtidsværkstedet har skabt en værdifuld kobling af et fysisk rum og et mindset, og det er lykkedes at skabe fællesskaber og delt læring i både store forløb og spontant.
- Eleverne får mulighed for at arbejde med virkelighedsnære problemstillinger og et innovativt mindset, og for at skabe handlinger og realiserbare løsninger. Fx når opgaver sættes i relation til Verdensmålene, eller når kommunen bringer aktuelle problemstillinger i spil.
- Elever får opbygget tidssvarende kompetencer og får nye perspektiver på deres karrieremuligheder, hvilket bidrager til afklaring af deres karriereplaner.
- Fremtidsværkstedet giver værdi til de forskellige case-bidragere, som fx virksomheder, foreninger og kommunale enheder, i form af elevernes nye, konkrete bud på løsninger af definerede udfordringer.

”Der arbejdes med teknologier. Og børn, unge og voksne samarbejder og selvreflekterer om de forskellige værktøjer og processer. Det, de får på Fremtidsværkstedet, skal leve videre, når eleverne og lærerne går fra værkstedet. Man får inspiration og opdagelser med hjem. Man lærer om, lærer forfra og lærer på nye måder – man bliver aldrig færdig med at lære.”

- Emma, udviklingskonsulent, Fremtidsværkstedet



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Fremtidsværkstedet er etableret for få midler og med stor politisk opbakning og støtte fra lokale virksomheder, der fx bidrager med genbrugs- og restmaterialer og værktøj. Der er to fuldtidsansatte og to konsulenter tilknyttet. Derudover er skolernes it-patroljer involveret. Ni lokale samarbejdspartnere (fx elektriker, filmtekniker og naturvejleder) har indtil videre deltaget i de faste forløb. Og aftaler om samarbejde for dette skoleår er i fuld gang.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Foruden at være et tværgående projekt i kommunen har værkstedets samarbejde med erhvervsliv og foreningsmiljø været afgørende både i etableringsfasen og i den daglige drift. Innovationen er udviklet ud fra en åben skole-tanke og i en netværksstruktur, hvor virksomheder, foreninger, kommune og skoler løbende er inde over for at finde svaret på det næste, der opstår. Der arbejdes løbende på at invitere flere og flere eksterne aktører ind.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Innovationen understøtter Furesø Kommunes politiske mål om, at børn og unge er medskabere af deres egen fremtid, erhverver sig fremtidens kompetencer og får mulighed for livslang læring. Desuden har værkstedet været med til at fremme det politiske ønske om en innovativ kultur i kommunen og føder ind i kommunens arbejde med en model for politisk lederskab af innovation.



HØJERE KVALITET

Fremtidsværkstedet har højnet kvaliteten af samspillet på tværs af kommunens fagområder, ledelses- og medarbejdermæssigt og i de konkrete opgaveløsninger. Tværfaglighed og inddragelse af eksterne parter i de kommunale områder har tilført værdi. Eleverne og de øvrige parter, der er tilknyttet fremtidsværkstedet, giver nye perspektiver, ideer og løsninger til den case, der arbejdes med. Der er udviklet bæredygtige og frugtbare modeller, der kan bruges fremadrettet.



ØGET EFFEKTIVITET

I Fremtidsværkstedet øges effektiviteten i de nye mulighedsrum, som samarbejdet skaber, og i den måde man går til opgaveløsningen på. Idékapacitet udvides.

” *Det giver bare rigtig god mening, for i stedet for at købe et færdigt produkt ude i byen, kører vi i Furesø en proces mellem By og miljø og Fremtidsværkstedet, hvor eleverne selv kan løse problemerne. Så på den måde sparer vi penge, men vigtigst så får vi eleverne til at være endnu mere optaget af at ændre på vilkårene for nedbringelse af CO2 tæt på deres hverdag.*
- Stine, Miljømedarbejder i Center for By og Miljø



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Læringsmiljøet understøtter elever med forskellige forudsætninger, interesser og faglige niveauer. Elever inddrages i og beslutter selv i stor udstrækning proces og produkt. Fremtidsværkstedet rummer og styrker elevernes forskellige tilgange og mangfoldighed, hvilket bidrager til et væld af perspektiver i idégenereringen. Samtidig bidrager det innovative mindset til, at elever kan kombinere viden og praksis fra forskellige fagligheder. Fx ses håndens arbejde som et værdifuldt bidrag i gruppens samarbejde.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Fremtidsværkstedet medvirker til at styrke innovationskulturen i Furesø Kommune generelt. Det har således affødt en lang række nye samarbejder og initiativer, som ikke var indskrevet i den oprindelige plan.

” *Det er en organisk størrelse, der hele tiden knopskyder. Det er meget eksemplarisk. Utroligt spændende at se, hvad der vokser ud af en mening og et problem, der skal løses, og ikke ud af 'so ein ding'.*

Ledere fra forskellige forvaltninger har deltaget i workshop i Fremtidsværkstedet, hvilket har givet dem både indsigt i innovationsprocesser og ideer til, hvordan de selv kan arbejde anderledes med innovationsprocesser. Lærerne oplever desuden at kunne indtage en mere understøttende rolle, når eleverne kommer tilbage efter forløb på Fremtidsværkstedet, og skabe læring, der også i højere grad tager udgangspunkt i elevernes interesser.

Sådan er innovationen blevet delt

Fremtidsværkstedets indsatser bliver præsenteret, afspejlet og videreudviklet på de enkelte skoler bl.a. via de Pædagogiske Læringscentre (PLC), der samtidig kapacitetsopbygges. Skolerne opbygger fx simple makerspaces og sætter processer i gang, som svarer til forløb på Fremtidsværkstedet.

Fortællingerne bæres ind på skoleledermøder i Furesø og på it-ledermøderne. I skoleåret 2019/20 vil Fremtidsværkstedet holde "åbent makerspace" hver anden uge, hvor lærere inviteres ind i forskellige processer. Derudover inviteres dagtilbud, FFO-medarbejdere, ledere og andre medarbejdere, der kan drage nytte af Fremtidsværkstedets faciliteter og kapacitet. For at sikre ekstern deling, er der oprettet en blog, hvor processer formidles gennem fortællinger, der kan inspirere rundt omkring i landet. Værkstedet tager imod besøg fra forskellige aktører og andre kommuner, som overvejer at udvikle lignende steder. Indtil videre har tre kommuner været forbi for at få inspiration.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Samarbejde er værkstedets DNA. Fra starten har udviklingsteamet deltaget i mange kommunale arbejdsgrupper, både for at bidrage i idégenereringen, og også for at spotte problematikker, som måske ellers ville være forsøgt løst via eksterne konsulenter. Fremtidsværkstedet muliggør også et tæt og afgørende samarbejde med erhvervs- og foreningsliv.

"Samarbejdet har kolossal værdi for os. Spørgsmål bliver til svar. Værkstedet har været tovholdere for en proces med elever i Furesø, som skulle arbejde værdiskabende med vores teknologi. Robotterne bliver bedre. Og vi er som virksomhed skarpere i mødet med markederne både herhjemme og i udlandet."

- David, CEO, Shape Robotics

EVALUERINGSKAPACITET

Værkstedets medarbejdere deler løbende erfaringer og læring med de forskellige aktører og arbejdsgrupper. Der er et særligt fokus på oplevelsen af samspil mellem de forskellige aktører og på udviklingsprocessen. Fortællinger og medejerskab bruges som holdepunkter. Der udarbejdes spørgeskemaer, primært til de kommunale arbejdsgrupper.

SPREDNINGSKAPACITET

Fremtidsværkstedet kan anvendes i andre kommuner. Der bruges derfor ressourcer på kommunikation og inspirerende formidling. Der vurderes også potentiale for øget samarbejde med kommunale, private og frivillige aktører i Furesø. Derfor er formidlingen til samtlige tilknyttede arbejdsgrupper og til den kommunale ledelse prioriteret højt, så Fremtidsværkstedet kan spredes gennem fortællinger og relationer.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Emma Malene Rix Tversted, udviklingskonsulent i Fremtidsværkstedet, Furesø Kommune

📞 72 16 44 85

✉️ etv1@furesoe.dk



De mange børn og unge har i takt med deres tilbagevenden til stabil skolegang gennemgået en rigtig positiv udvikling på flere andre områder i deres liv. Flere har fx genoptaget fritidsinteresser og venskaber, fået færre konflikter i hjemmet, opnået øget selvværd og øget selvstændighed, samt fået drømme og planer for fremtiden.



Tilbage Til Skole

INDSTILLER: Psykiatrien i Region Syddanmark

MÅLGRUPPE: Børn og unge mellem 6-20 år, som er ved at afslutte et forløb med Børne- og Ungdomspsykiatrien

ÅRSTAL: 2015 - 2018

Med Tilbage Til Skole er det lykkedes at få 89 procent af de involverede børn og unge med massivt skolefravær grundet psykiske udfordringer tilbage til stabil skolegang, samtidig med at familien er kommet på ret køl. Skolen er en fundamental platform for børn og unge i deres liv, og et godt og afsluttet skoleforløb er væsentligt for deres fremtidige muligheder. Man ved, at fravær fra skolen medfører lavere trivsel, da man står uden venskaber og en normaliserende dagsstruktur. Ingen skole betyder derfor også øget psykisk mistrivsel og dermed flere henvisninger til psykiatrien. Tilbage Til Skole har udviklet og implementeret en innovativ metode til arbejdet med netop denne komplekse målgruppe, hvor samarbejde på tværs, klare aftaler og helt tæt opfølgning er blandt de centrale nøgleord.

Fra udfordring

Børn og unge, som har været ude af skolen i forbindelse med psykiske udfordringer, og fx været indlagt på et hospital, har svært ved at komme tilbage i skolen og tilbage til klasseværelset. I nogle tilfælde bl.a. fordi barnets oplevelser på skolen har været medvirkende til de psykiske problemer. Der var brug for noget andet i overgangen mellem region og kommune, fra regionalt forløb til reintegration i skole. Der var stor usikkerhed og ofte også uenighed hos familie og fagfolk om, hvad der skulle til - med det resultat, at for mange elever kom tilbage i de regionale tilbud. Kommunerne står over for en svær opgave med at sikre en bedre indsats og dermed undgå, at børn og unge udvikler yderligere, svære symptomer og følgelig langvarigt skolefravær. Det kræver nye tiltag og et styrket samarbejde mellem region og kommune, og mellem kommune og forældre.

Til løsning

Teamet bag Tilbage Til Skole (socialrådgiver, psykolog og sygeplejerske) har sat deres samlede faglighed i spil for at arbejde med familier og skoler om at genskabe en almindelig hverdag for målgruppen. Gennem et intensivt forløb får forældrene redskaber til at støtte og fastholde struktur for deres barn. Skolerne og øvrige kommunale fagpersoner får redskaber til at håndtere de konkrete udfordringer. Der har været iværksat 44 forløb, og for langt størstedelen gælder, at det skolefraværtsramte barns hverdag er normaliseret, og barnet deltager i den fagligt og socialt udviklende ramme, som skoledagen udgør. Derudover er trivslen i den samlede familie øget betragteligt. Bekymringer for, hvad morgendagen vil bringe, er reduceret, hvilket bevirker, at flere forældre har afsluttet orlov/sygemelding. Teamet har herudover ydet konsultativ bistand til fagpersoner ift. 165 familier.

De vigtigste elementer i innovationen

- Innovationen og dens metode er udviklet i et samarbejde mellem region og primært én kommune, hvorved der er skabt momentum for realisering og læring både på politisk niveau og på relevante niveauer i organisationen. Det har været muligt at arbejde face-to-face med forskellige aktører, så der var kontakt hele vejen rundt, både politisk, ledelsesmæssigt og hos medarbejderne. Denne tilgang har gjort det nemmere udbrede metoden.
- Alle bidrager aktivt med viden, erfaring og støtte der, hvor der er behov, frem for at vente til problemet 'lander på deres banehalvdel'. På den måde kan aktørerne sammen være undersøgende på årsagerne og de bagvedliggende grunde til skolefraværet og få etableret et tværprofessionelt samarbejde, der kan afhjælpe vanskelighederne.
- Med fokus på den konkrete opgave og med innovationens specifikke metoder, såsom Plan A, B og S, har der været det nødvendige afsæt til at skabe positiv forandring.

"Når Tilbage Til Skole bliver tilknyttet, er samarbejdet ofte kørt i hårdknude. Vi har sammen den konkrete opgave at få barnet i stabil skolegang. Vi går ret koncentreret ind i det tema, og så er vores tilgang, at der altid er noget, der skal justeres i skolen, i sagsbehandlingen, i ambulatoriet, hos forældrene osv. Der ligger gerne noget hos alle parter."
- Hanne, socialrådgiver, Børne og Ungdomspsykiatri Odense



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Det 4-årige projekt Tilbage Til Skole er forankret i regionens Børne- og Ungdomspsykiatri i Odense og finansieret af Sundhedsstyrelsen ved hjælp af satspuljemidler TUT (Tværgående Udgående Teams).



Hvem har samarbejdet om innovationen?

I projektperioden har Børne- og Ungdomspsykiatrien haft et formaliseret samarbejde med Odense Kommune, hvor størstedelen af familierne er bosat. Der er i de enkelte forløb været tæt koordinering og tværprofessionelt samarbejde med barnets/den unges familie, skole, kommunal socialrådgiver, skolepsykolog og evt. tilknyttede foranstaltninger som fx familiekonsulent og hvem, der i øvrigt vurderes relevante i forhold til den enkelte familie. Der har været gensidig sparring og inspiration med et søsterprojekt i Esbjerg, der havde et lidt anderledes set up.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Projektet understøtter stærke politiske ønsker om at sikre skolegang, mindske psykiske udfordringer for børn og unge, støtte familieforhold og støtte på en bæredygtig måde, der også giver økonomisk vinding. Tilbage Til Skole har indfriet de nationalpolitiske mål i TUT (Tværgående Udgående Teams) om bedring af overgange mellem sektorerne og den deraf følgende reduktion af genhenvisninger. Endeligt har Børne og Ungdomspsykiatrien i Odense besluttet at implementere Tilbage Til Skole som et af psykiatriens mange tilbud.



HØJERE KVALITET

De mange børn og unge har i takt med deres tilbagevenden til stabil skolegang gennemgået en positiv udvikling på flere områder i deres liv. Flere har fx genoptaget fritidsinteresser og venskaber, fået færre konflikter i hjemmet, opnået øget selvværd og øget selvstændighed (mindre afhængighed af mor og far), samt fået drømme og planer for fremtiden.



ØGET EFFEKTIVITET

Innovationens resultater viser, at ud af 44 familier med børn med diagnoser, er 40 børn stabilt i skole igen. Herudover har Tilbage Til Skole i den konsultative funktion besøgt alle kommuner på Fyn, der således har modtaget viden og opnået erfaring med, hvordan der kan arbejdes med skolefravær.

” *Det gør os mest stolte og glade, at vi i projektperioden har arbejdet intenst med 44 familier, der alle havde børn med psykiatriske diagnoser og dertil hørende massivt skolefravær. Ud af disse 44 børn og unge er de 40 i løbet af en 6 måneders indsats kommet stabilt i skole igen.*



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Oplevelsen af, at det kan lykkes at arbejde sammen på tværs af faggrupper og sektorgrænser er en stor gevinst og skaber gåpåmod og øget værdioplevelse hos flere faggrupper i forhold til arbejdet og opgaveløsningen.

” *Vi ser en række gode fagfolk, der var frustrerede. Det er et meget engageret fagpersonale, og vi oplever, at mange har noget på hjerte. Derfor hilser de det meget velkomment, at der kommer nogen og giver dem nogle konkrete strategier, de kan anvende i deres hverdag.*



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Der er skabt en ny energi i samarbejdet mellem faggrupper og i samarbejdet mellem aktører, hvilket vidner om en bæredygtig, fremadrettet model. Man går nu nysgerrigt til hinanden.

” *Særligt i disse ressourceknappe tider kan man godt være tilbøjelig til at sige, at de andre skal gøre mere eller 'hvis bare de andre gjorde noget'-armene over kors, og så sidder vi der. Forestil dig særligt, når skoleverdenen møder psykiatrien: to travle miljøer med ressourceknaphed.*

Sådan er innovationen blevet delt

Der har fra begyndelsen været fokus, på at det regionale samarbejde med Odense Kommune skulle spredes til de øvrige fynske kommuner, som er Børne- og Ungepsykiatriens primære optageområde. Innovationstemaet har tilbudt konsulenthjælp til alle fynske kommuner for at udbrede metoden. Der er stor søgning til både intensive forløb og konsultativ sparring.

” Med valget om én kommune først, var der også kun én kommunal retning at sigte efter. Så vi udviklede vores intensive forløb her, og har så nu, efter det er blevet implementeret, tilbudt det til de andre kommuner. Undervejs tilbød vi dog også de andre kommuner deltagelse fx i dag- og døgnforløbene. Og vi var rundt i alle de andre kommuner med de konsultative forløb. Her fik vi jo også viden med retur, som vi flettede ind. Og vi har hele tiden haft øje for at formidle en klar metode om tværprofessionelt samarbejde i forhold til at skabe stabil skolegang for børn og unge med psykisk sårbarhed, med plads til lokale tilpasninger.

Arbejdet har været frontløber for et nyt, større 3-årigt projekt ”Fremskudt funktion i Psykiatrien Region Syd-danmark”, hvor regionen sammen med de 22 kommuner bl.a. skal imødegå psykisk mistrivsel hos børn og unge gennem et tværsektorielt og tværprofessionelt samarbejde.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Det frugtbare samarbejde, som innovationen har skabt, er både på politisk-, ledelses- og medarbejderniveau. Nye former for samarbejder og heraf afledte nye metoder har været kernen i den forandring, der er skabt for målgruppen og deres pårørende.

”Noget af det, vi er lykkedes med at få etableret, er et fælles sprog og en fælles forståelse af opgaven og oplevelsen af, at alle parter er væsentlige her.”

EVALUERINGSKAPACITET

Via COWI er der fra opstart lavet halvårslige afrapporteringer til Sundhedsstyrelsen. Spørgsmålene i evalueringen har været ens fra gang til gang og har både haft et kvantitativt og et kvalitativt fokus. De har handlet om og kortlagt barrierer, tid, forbedringer, arbejdsforhold, samarbejde og meget mere. Evalueringen har givet værdifuld læring, der er brugt aktivt, fx i forhold til at synliggøre over for kommunerne, at ressourceforbruget ikke er højere, end hvad man tidligere har brugt på området.

SPREDNINGSKAPACITET

Innovationen har taget udgangspunkt i den anerkendte teori ”When children refuse school” og er i udviklingsfasen tilpasset lokale forhold samt tilført en mere psykiatrisk tilgang. Spredningskapaciteten er stor både i forhold til modeller for samarbejde mellem kommune og region, men også i forhold til tværfagligt samarbejde i løsningen af komplekse samfundsproblemer. Der er et godt fundament og potentiale for at sprede innovationen både til regioner og kommuner.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Hanne Holm, Socialrådgiver i Tilbage Til Skole, Børne og ungdomspsykiatri Odense

☎ 4019 8078

✉ psyk.bu.sdb.odense@rsyd.dk - att.: Hanne Holm





Patienterne får et helt andet forløb. Når jeg har taget en beslutning sammen med patienten, og hvis det så viser sig senere i forløbet, at behandlingen ikke har virket, så kan de finde det gamle beslutningsstøtteværktøj frem og kigge på de andre løsninger, der ikke blev valgt. Patienterne er selv med på banen.

Fælles Beslutningstagning med kræftpatienter

INDSTILLER: Vejle Sygehus (Region Syddanmark)

MÅLGRUPPE: Kræftpatienter

ÅRSTAL: 2016

Fælles Beslutningstagning handler om at skabe et bedre samarbejde mellem patient og kliniker, når der skal træffes beslutninger om udredning, behandling og opfølgning. Dette gøres gennem en struktureret samtale, hvor BESLUTNINGSHJÆLPEREN™ bruges som redskab. Værktøjet indeholder en række kort, der er tilpasset den konkrete behandling. Med brug af værktøjet støttes dialogen mellem kliniker og patient på en måde, der sikrer, at patienten er opmærksom på, at han/hun har et valg, og at disse valg tages på et velfunderet grundlag.

Fra udfordring

Kræftbehandling omfatter et stort antal behandlingsmuligheder, og patientens alder, øvrige helbred og livssituation har betydning for, hvilken behandling der sættes i gang. Nogle patienter ønsker for eksempel en "mildere" behandling med færre bivirkninger og accepterer en lidt højere risiko for, at deres kræftsygdom ikke bliver 100 procent helbredt. For andre betyder overlevelse alt, og de er villige til at betale prisen for en skrap behandling i form af kraftige bivirkninger, som kan have betydning for deres livskvalitet på længere sigt – selvom de overlever.

Kræftens Bekæmpelses barometerundersøgelse fra 2017 viste, at mange kræftpatienter har uopfyldte behov for information, hjælp og støtte.

Til løsning

For at imødegå den kompleksitet, et behandlingsforløb med mange muligheder og tilhørende udfald medfører, har Sygehus Lillebælt udviklet og indført tilgangen Fælles Beslutningstagning og beslutningsstøtteværktøjet BESLUTNINGSHJÆLPEREN™. Ved at anvende denne tilgang og dette værktøj får patienterne mulighed for at drøfte og reflektere over deres ønsker og behov, og over hvordan dette kan tilpasses de behandlingsmuligheder, der er. Lægen får mulighed for i fællesskab med patienten at vælge den behandling, der understøtter patientens ønsker og behov bedst. Værktøjet kan bruges gennem et længere forløb, hvor patient og læge fx kan vende tilbage til tidligere beslutninger. Patienten kan også bruge værktøjet til at drøfte valgmulighederne med pårørende.

De vigtigste elementer i innovationen

- Patienterne får i højere grad oplevelsen af at have indflydelse på egen behandling og i samarbejde med lægen at kunne træffe et reelt og velovervejede valg omkring deres behandlingsforløb.
- Innovationen muliggør svære samtaler mellem læge og patient - ikke kun i den situation, hvor første behandlingsvalg skal træffes, men også senere i forløbet. Det gælder også i de situationer, hvor behandlingen ikke virker, og hvor patienten skal træffe svære valg om anden behandling eller ophør af behandling.
- Brobygning mellem den lægefaglige verden og patienternes livsverden, mellem det faktuelle og det følelsesmæssige.
- Alt indhold er testet og opfylder internationale kvalitetskriterier (IPDAS) for beslutningsstøtteredskaber.
- Løsningen er skabt med stort fokus på inddragelse af patienterne og hele tiden med tanke på, hvordan løsningen også kan bruges på andre områder.

"Almindelige patienter har været involveret i, hvordan det skal se ud. De skal med ind i styrehuset og ikke bare teste det færdige resultat."

- Karina D. S., professor, overlæge og leder, Center for Fælles Beslutningstagning



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Projektet er dækket af ekstern finansiering fra Sundhedsstyrelsen, og det har kørt som et forskningsprojekt med SDU og Designskolen i Kolding.

Ved implementering på hospitalsafdelinger kræver det uddannelse af personalet. Når værktøjet er taget i brug, understøtter det de samtaler, der alligevel skulle afholdes, og det kræver derfor ikke ekstra ressourcer at benytte i hverdagen.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

BESLUTNINGSHJÆLPEREN™ er udviklet af Center for Fælles Beslutningstagning i et samarbejde mellem klinikere, patienter, pårørende tilknyttet Vejle Sygehus, internationale forskere og Designskolen Kolding, LAB for Social Design. Designskolen har særligt bidraget med designværktøjer og brugerinddragelsesmetoder. Patienter, pårørende og patientforeninger har deltaget direkte i projektstyrergrupper og som testpersoner. I testen af, hvordan værktøjet skulle se ud, har over 700 patienter og pårørende givet input, fx gennem afstemning på plakater i venteværelser. Til udarbejdelse af en tilknyttet elektronisk platform er der indgået samarbejde med den danske IT-virksomhed MedWare.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Projektet er udsprunget af en direktionsbeslutning, der byggede på en politisk strategiplan. Patientinddragelse er en dagsorden, der fylder meget i sundhedsvæsenet, og Fælles Beslutningstagning er en måde at udføre patientinddragelse på. Resultaterne fra udviklingen og test af produktet har været så positive, at Regionsrådet i Region Syddanmark har besluttet at implementere Fælles Beslutningstagning og BESLUTNINGSHJÆLPEREN™ på alle regionens hospitaler og i psykiatrien.



HØJERE KVALITET

Effektmålinger viser, at BESLUTNINGSHJÆLPEREN™ har en positiv effekt for både patienternes og lægernes oplevelse af det samlede behandlingsforløb. Der ses en markant forskel i patienttilfredshedsundersøgelser på de afdelinger, hvor Fælles Beslutningstagning anvendes, og personalet udtrykker, at de oplever bedre forløb for patienterne. Der er bl.a. målt på graden af fælles beslutningstagning i samtalen mellem læge og patient før og efter indførelse af BESLUTNINGSHJÆLPEREN™. Efter støtteredskabet blev taget i brug, steg gennemsnitsscoren fra 10 til 28. Max score er 48 ved OPTION redskabet, som bruges til at måle fælles beslutningstagning under en samtale.



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

I udviklingsprocessen er mange patienter og pårørende blevet inddraget, og patienterne oplever efter indførelse af BESLUTNINGSHJÆLPEREN™ i langt højere grad at have et valg i forbindelse med deres behandling.

” *Det er virkelig en skrøne, at kræftpatienter ikke kan tage stilling til noget omkring deres behandling,*
- Hanne, kræftpatient



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Designskolen Kolding har bidraget med metoder og værktøjer, som projektgruppen, der er forankret på Vejle Sygehus, har integreret med kendte værktøjer og tilgange, som fx validerede måleredskaber og PDSA-cirkler, til at planlægge testforløb. Derudover er personalet i høj grad blevet inddraget og er dermed blevet trænet i nye måder at gå til komplekse udfordringer på.

” *Man skal ryste posen og være villig til at gøre tingene på en anden måde. Personalet er blevet inddraget i projekterne. Det giver dem ejerskab, inddrager dem og giver ressourcer til, at deres stemme bliver hørt, så de føler, at de har udviklet det.*
- Karina D. S., professor, overlæge og leder, Center for Fælles Beslutningstagning

Sådan er innovationen blevet delt

På baggrund af projektets løbende resultater, besluttede Regionsrådet midt i forløbet, at Fælles Beslutningstagning skulle udbredes til hele Region Syddanmark. Undervejs har projektgruppen derfor sikret, at initiativet kan løftes ud til andre patientgrupper end kræftramte borgere. Blandt andet har man indhentet erfaringer fra et igangværende projekt omkring Fælles Beslutningstagning til patienter med diskusprolaps på rygcenteret på Midelfart Sygehus.

For at implementere Fælles Beslutningstagning i regionen, er der oprettet et regionalt center, hvor en række nøglemedarbejdere kan hjælpe de enkelte sygehuse og afdelinger med at komme godt i gang. BESLUTNINGSHJÆLPEREN™ er desuden lavet som onlineskabelon med tilhørende manual, så værktøjet kan tilpasses specifikke behandlingsforløb, hvor fagpersonalet selv kan udvikle deres egen Beslutningshjælper til en specifik klinisk situation og fx trække ikoner ind samt beskrive fordele og ulemper for de forskellige valg.

Vejle Sygehus samarbejder desuden med Odense Universitetshospital, Aarhus Universitetshospital og Rigshospitalet under Knæk Cancer midler ift. at udbrede Fælles Beslutningstagning. På sigt ønskes det også at videndele på nationalt niveau.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Både samarbejdet med patienter, pårørende, patientforeninger samt Designskolen Kolding fremhæves som essentielt for, at løsningen er blevet, som den er. Samarbejdskulturen mellem faggrupper på sygehuset er desuden blevet styrket.

EVALUERINGSKAPACITET

Da projektet har kørt som et forskningsprojekt, har der været stort fokus på evaluering fra starten. Der er blandt andet udført alpha-test på brugbarhed og usability med både kvalitative og kvantitative metoder. Derudover er der lavet beta-test med før- og eftermålinger. Målingerne er brugt aktivt undervejs til at tilpasse værktøjet, fx er den version, der bruges nu, version 22.

De nøglemedarbejdere, der nu er ansat til at sprede Fælles Beslutningstagning giver også de nye modtagerafdelinger redskaber til evaluering.

SPREDNINGSKAPACITET

Udover, at der undervejs i projektet er tænkt spredning til andre sygehuse i regionen, har projektgruppen haft stort fokus på at udforme værktøjet, så det kan tilpasses andre områder og på at gøre det tilgængeligt online. Derfor vurderes tilgang og værktøjer at have stort spredningspotentiale – også uden for regionen.

”Man skal være ordentlig og åben overfor, at andre, der vil bruge Beslutningshjælperen, måske har andre behov - men vi skal samtidig være opmærksomme på, at de ikke har haft den samme proces og derfor ikke de samme indsigter som vi har.”

Karina O., daglig leder af Center for Fælles Beslutningstagning

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

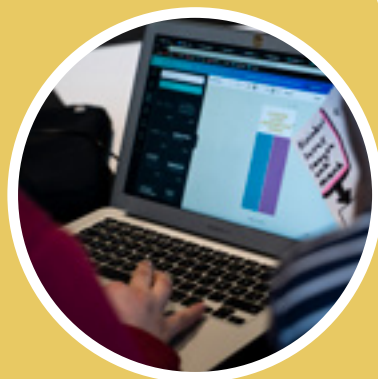
Charlotte Hald Fausbøll, ekspert i Beslutningsstøtteværktøjer, Cand.Scient.san

☎ 51 51 96 34

✉ charlotte.hald.fausboll@rsyd.dk

Se desuden <http://www.cffb.dk/kontakt/>





Vi nåede efterhånden frem til, at der måske faktisk også herhjemme er behov for, at vi i hele den her teknologiske udvikling også får borgerne med. Så det ikke bare er en lille elite af meget velorienterede og kloge mennesker, der træffer den her beslutning, men at vi også kan have en demokratisk dialog om: Hvad er det, vi vil med det her?

Datademokrati

INDSTILLER: Aarhus Kommune

MÅLGRUPPE: Borgere og skoleelever

ÅRSTAL: 2018

På bibliotekerne i Aarhus Kommune har man med Datademokrati taget fat på at ruste samfundet til demokratiske debatter om ny teknologi. Datademokrati søger at udvikle og teste forskellige måder at være i dialog med borgerne og skolebørn om, hvilken betydning væksten i data og udviklingen af kunstig intelligens har i og for vores lokalsamfund. Hvilke muligheder og konsekvenser efterlader den teknologiske udvikling i sit kølvand?

Fra udfordring

Debat og udsagn om nye teknologier og brugen heraf bliver hurtigt sort/hvid: Enten er man for eller imod.

Biblioteket kunne konstatere stor forskel på, hvor meget borgere vidste om, følte sig fortrolig med, eller måske endda bekymret over, ved ny teknologi. Samtidig har ikke alle borgere mulighed for at indgå i en demokratisk dialog om teknologiens muligheder og udfordringer for vores samfund og dagligdagsliv. En dialog, hvor de kunne få lejlighed til at få mere viden eller at udveksle synspunkter.

”Konkret i forhold til datakompetence, så blev det bare tydeligt i takt med, at der alligevel kom mere fokus i medierne på den her udvikling – kunstig intelligens og robotterne kommer og tager vores jobs osv., at der var rigtig mange borgere, som kom ned på biblioteket og kunne spørge bekymret. Jeg arbejder normalt med teknologiformidling, så tit kunne folk komme hen og opsøge mig, når jeg stod og arbejdede ved 3D-printeren, og fx have den her snak om: Kommer det her til at tage mit job, og hvad skal vi med det her?”

Til løsning

På initiativ fra biblioteket på DOKK1 blev projektet igangsat. Man er nu i gang med at teste koncepter for, hvordan man kan engagere lokalsamfundet i dialoger om data, teknologi og muligheder. Når koncepterne er testet, kan de replikeres på andre biblioteker. Der arbejdes i to spor: Borgere og Skoleelever. Tilbuddene til borgerne er forankret i bibliotekets fysiske rum, mens tilbuddene til skoleelever kobles på det nationale forsøgsfag ’teknologiforståelse’. I begge spor testes koncepter som fx workshop og dialog i større fora, eller koncepter, der gennem konkret arbejde med data, handler om at øge bevidstheden om data og brugen af det.

”Borgerne skal simpelthen have en oplevelse af selv at få fingrene i: Hvordan er det, disse data bliver skabt? Og hvordan er det i alle trin af processen, når man udvælger, hvilke data man vil indsamle? Når man udvælger, hvordan man bearbejder dem, så træffer man jo også hele tiden valg i forhold til, hvor man lægger sit fokus, og hvor man ikke lægger sit fokus. Så man kan få en bedre diskussion af: Hvad er det, de her data kan berige os med, og hvor skal vi som borgere være opmærksomme på, hvordan de er blevet fortolket.”

De vigtigste elementer i innovationen

- Biblioteket bruges som fysisk samlende rum, hvor teknologien tilbydes som afsæt for en datademokratisk dialog.
- Samarbejde med folkeskolen, fx i relation til faget teknologiforståelse.
- En hjemmeside hvor værktøj, ressourcer og konkrete erfaringer løbende formidles.

”Vores erfaring er, at det er vigtigt, at borgerne også selv er med til at indsamle data fx i et projekt med overskriften ’asfalt-oaser’. Her har vi fået adgang til at trække nogle data om lyden fra byen rundt omkring fra forskellige indfaldsveje, og hvor de er placeret. Vi vil have skoleklasser og borgere til at berige det her lyd billede ved, at de skal indsamle deres egne små data. Så vi har fået lavet nogle små dataindsamlingskits, som bl.a. bliver lavet ved hjælp af mikrobiter. De skal lave deres egne små undersøgelsesdesigns: Hvad er det for noget lyd, vi vil indsamle; hvor skal det indsamles henne; på hvilke tidspunkter. Og så skal de føde det tilbage til, hvad der bliver en stor visualisering af, hvordan er det, lyd billedet i Aarhus ser ud?”

Jane, projektleder på Datademokrati, Aarhus Kommune



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Projektet er finansieret af egne kommunale midler og støttet af Slots- og Kulturstyrelsens udviklingspulje med 975.000 kr. over to år. Arbejdet er forankret i Aarhus Kommunes biblioteker.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Projektet laves i samarbejde med Aarhus Universitet (Institut for ingeniørvidenskab, Alexandra Instituttet) og projektet Databasic (et samarbejde mellem MIT, Civic Media Lab og Stanford University, Engagement Lab). Tre danske biblioteker følger projektet, giver feedback undervejs, og tester koncepter i deres biblioteker med deres borgere (biblioteker i Roskilde, Gladsaxe og Viborg). Aarhus Kommunes ITK-afdeling (Innovation, Teknologi, Kreativitet) deltager også i projektet.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Projektet understøtter Aarhus Kommunes mål om øget medborgerskab – også digitalt.

” *I forhold til vores egen organisation og mål, så har vi en værdi om at øge det digitale medborgerskab i Aarhus Kommune. På den måde taler det direkte ind i det – at øge digitalt medborgerskab. Men konkret i projektet arbejder vi rigtig meget med det, vi kalder den demokratiske dialog eller den demokratiske samtale. At nuancere den.*



HØJERE KVALITET

Projektets støtter op om udviklingen af bibliotekernes kerneopgaver: At fremme viden og være ramme for oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet for alle borgere.

” *Jeg tænker, på den side er vi som bibliotek meget engagerede i, hvordan er det vi kan gøre borgerne til digitalt kompetente medborgere. For flere og flere offentlige services flytter over på digitale platforme, så er det super centralt for os, hvordan får vi alle med på den her vogn, så vi ikke får det her famøse a- og b-hold. Det er vores vinkel ind i det.*



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

At styrke borgernes datakompetencer, så den demokratiske samtale styrkes, er det primære sigte for projektet. Projektet arbejder målrettet for, at alle borgere skal have et vidensniveau, som gør det muligt for dem at deltage i en demokratisk debat om den teknologiske udvikling, og om hvordan forskellige retninger for udviklingen har indflydelse på de enkelte borgers egne dagligdags liv.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Projektet arbejder ud fra designtænkning, som der allerede er stærk kapacitet til i Aarhus Kommune. Biblioteket har fx været medudvikler på et værktøj om designtænkning, som er målrettet biblioteksområdet, og hvor andre biblioteker kan hente inspiration til metodikker og konkrete værktøjer. I projektet bliver alle aktører styrket i deres erfaringer med at arbejde designtænkende. Det gælder også borgerne.

” *Vi arbejder meget med den her idé om, at hvis vi har borgerne med i udviklingen og hele tiden arbejder i en beta-proces, så skaber vi den bedste forankring hos brugeren og skaber selv den mest relevante service. Så vi prøver at undgå at sidde og udvikle noget, der skal være færdigt, og så tager vi ud og tester det.*

Sådan er innovationen blevet delt

Inspirationen er hentet fra Boston MIT, hvor der er arbejdet med "civic media". Tre følgebiblioteker (Roskilde Bibliotekerne, Gladsaxe Bibliotek og Viborg Bibliotekerne) er tilknyttet arbejdet, giver feedback og tester koncepter af i egen kommune.

Projektet har indgået i en workshop på en stor bibliotekskonference, og der arbejdes på udgivelse af en "køgebog" med metoder og forløb, så andre biblioteker, skoler, uddannelser mv. kan genbruge viden og metoder fra indsatsen med datademokrati.

” *Det er vores tanke, at de redskaber, projektet efterlader sig, når det lukker ned, de skal kunne bruges af andre undervisere. Det kan både være på skoler, biblioteker, videregående uddannelser og ungdomsuddannelser. Det vil være det helt oplagte i forhold til at sprede det længere ud.*

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

At samarbejde og indgå partnerskaber er en vant arbejdsform på bibliotekerne, og projektets samarbejder forventes derfor også at fortsætte efter projektets afslutning.

I projektet er der blevet bygget videre på eksisterende samarbejder med fx Alexandra Institutet, mens nogle af samarbejdskonstellationerne er nye. Det gælder fx samarbejdet med et nyt institut på Aarhus Universitet og amerikanske kontakter på MIT og Stanford.

EVALUERINGSKAPACITET

Design-tænkning-tilgangen giver løbende viden om brugernes behov og samtidig også viden om, hvordan de konkrete koncepter virker eller ikke virker. Viden samles op løbende og bruges til at tilpasse det konkrete indhold. Ved afslutning af projektet vil evalueringen blive formidlet bredere ud.

”De lærere, vi har udsendt spørgeskemaer til, er positive over, at det giver mening over for deres elever, at det er noget, de har brug for mere viden om. Men vi har selvfølgelig også fået feedback på, at vi typisk gerne vil nå rigtig meget. Så vi har af flere omgange i vores undervisningsforløb justeret forventningsniveauet ned, så det bedre matcher de forudsætninger, eleverne kommer med.”

SPREDNINGSKAPACITET

Der er en stor bevidsthed om at andre ville kunne få gavn af den viden, der er skabt. Derfor er der tidligt indarbejdet spredningsmuligheder, fx ved at der er koblet følgebiblioteker på helt fra begyndelsen, og der udarbejdes en køgebog, så andre kan genbruge viden og erfaringer.

”Vi prøver at gøre det hele helt open source. Men selvfølgelig, det er klart, at hvis man vil ud at arbejde med at folk skal opsamle data osv., er man nødt til at skulle ud at investere i en form for teknologi eller sådan noget.”

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Jane Kunze, projektleder, Aarhus Kommunes Biblioteker

📞 41856519

✉️ jku@aarhus.dk



INDSTILLINGER TIL NYT SAMMEN BEDRE PRISEN





Læsehestene kan i praksis vise, hvad vil det sige at gå den ekstra mil for nogle, der har brug for den ekstra voksenkontakt og sproglige udvikling.

Læsehestene

INDSTILLER: Lejre Kommune

MÅLGRUPPE: Børn i alderen 2-6 år

ÅRSTAL: 2018

Læsehestene er et tiltag, hvor frivillige besøger daginstitutioner og dagplejere for at læse for de 2-6-årige børn i mindre grupper. Gennem læsningen og samværet støttes børnenes sproglige udvikling. Læsehestene er hovedsageligt pensionister og efterlønnere med forskellige faglige baggrunde og erfaringer. Fælles for læsehestene er, at de er ildsjæle, der deler en passion for bøger, oplæsning og det at støtte børn i deres sproglige udvikling. Lejre Bibliotek og Arkiv tilbyder en Læse-pakke til de frivillige og sætter rammerne for fællesskab, sparring og kompetenceudvikling.

Fra udfordring

At sikre læring og trivsel for alle børn og unge i Lejre Kommune er en kerneopgave. En rapport fra Egmontfonden, der peger på, at børn og unges livsduelighed grundlægges tidligt og hænger tæt sammen med deres sproglige udvikling, inspirerede kommunen til at søge nye løsninger for at stimulere børn sprogligt. Kommunen ønskede også at samarbejde med borgerne om at skabe bæredygtige løsninger inden for kernevelfærd.

"Hvad med om nogen læste op for små børn? Og hvordan kan vi koble det på arbejdet i daginstitutionerne?"

Til løsning

15 frivillige Læseheste besøger dagplejere og daginstitutioner, hvor de læser op for en mindre gruppe børn. Det er således meget håndgribeligt med til at sætte tidlig indsats på dagsordenen. Der er etableret et nyt, fagligt samarbejde på tværs af biblioteket og det pædagogiske personale.

Tovholderrollen er forankret på biblioteket, der bl.a. tilbyder Læse-pakker, faciliterer fællesskab blandt de frivillige og sørger for erfaringsopsamling til udvikling af indsatsen. Der er stigende efterspørgsel på Læsehestene, og der rekrutteres fortsat frivillige til indsatsen. De ældre frivillige trives med at bidrage til formålet og med fortsat at sætte deres passion og faglighed i spil. Frivillighed bliver omsat til kvalitet og merværdi for både børnene, deres forældre og fagpersonalet i institutioner og i dagplejen.

De vigtigste elementer i innovationen

- En simpel struktur, der tager afsæt i faglighed, frivillighed og passion.
- Forventningsafstemning fra begyndelsen om de frivilliges rolle og opgaver i forhold til fagpersonalets.
- Der er sørget for, at de frivillige Læseheste føler sig velkomne og bliver taget godt imod, og at der er skabt en tydelig relation.
- Kommunal forankring af opgaven blandt de rette aktører - her biblioteket - så innovationsindsatsen understøtter kerneopgaven. Biblioteket danner ramme for fællesskab blandt de frivillige, erfaringsopsamling, faglighed og videreudvikling af konceptet.

*"Gør det simpelt! Du skal have en tovholderfunktion, og vores erfaring er, at den kan godt ligge der, hvor du har erfaring med frivillige. Hos os er det på bibliotekerne."
- Sine, tovholder, +DIG*



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Indsatsen er opstået under partnerskabsprojektet +DIG, og herfra er der brugt relativt begrænsede ressourcer på at starte indsatsen. Indsatsen er designet, så den matcher kerneopgaver på biblioteket og det pædagogiske område, og den kræver på sigt ikke særskilte ekstra ressourcer.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Indsatsen er en del af Lejres partnerskabsprojekt +DIG, som udgøres af Helsefonden, Lejre Kommune og Socialt Udviklingscenter SUS. Indsatsen drives lokalt med et sekretariat placeret i Lejre Kommune med en tovholder og lokale udviklingskræfter. Læsehest-indsatsen er i dag forankret som et samarbejde mellem Lejre Bibliotek & Arkiv, Center for Børn & Læring og +DIG-sekretariatet. Øvrige samarbejdspartnere er Mary Fonden og Centralbiblioteket i Roskilde.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Indsatsen understøtter kommunens kerneopgave, hvor trivsel og læring defineres som hinandens forudsætninger, og at hver enkelt barn trives og lærer så meget, han eller hun kan. Samtidig understøtter indsatsen det politiske mål om, at andelen af borgere, der yder en frivillig indsats, udvikler sig positivt.



HØJERE KVALITET

De frivillige Læseheste bidrager til at skabe øget kvalitet i forhold til at styrke sprogudviklingen blandt de børn, der har brug for ekstra opmærksomhed.

” *Læseheste og pædagoger melder tilbage om, hvordan stille børn får plads til at sige noget, hvordan børn med dårligt sprog får mulighed for at høre om et emne, der også arbejdes med i institutionen. Og hvor de før ikke kunne tale med, er de nu blevet introduceret til svære ord og kan deltage i samværet med deres kammerater.*



ØGET EFFEKTIVITET

Indsatsen er designet til at kunne køre med allerede eksisterende ressourcer – mere velfærd inden for samme ramme.



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

De frivillige læseheste bidrager til at løfte velfærd og mindske tidlig læringsulighed blandt børnene og deres familier. Læsehestene opnår trivsel ved at bidrage til et formål og får adgang til nye fællesskaber.

” *De frivillige meldte sig til projektet, fordi de savnede kontakt med børn, da deres egne børn og børnebørn var blevet for store til højtlesning. Med projektet har de udover at få mulighed for at læse for børn også fået etableret et netværk på tværs af andre aktive Læseheste. Senest er der taget initiativ til uformelle café-møder hver 14. dag på ét af kommunens biblioteker, hvor der også er tid og plads til at lære hinanden at kende ud over Læsehest-indsatsen.*



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Innovationskapaciteten er styrket hos de lokale kræfter - både fagpersonale og frivillige ildsjæle. De nye samarbejder mellem det pædagogiske område og biblioteksområdet giver mulighed for nye innovative tiltag. Et nyskabende element her er den stedbundne aktivitet og det lokale ejerskab, som har medvirket til, at Læsehestene har opnået at forblive en håndholdt indsats, hvor frivillighed er en ”nærmiljø-handling”. Opstarten af Læsehestene opleves også som en del af kommunens samlede innovationskapacitet ift. at udvikle og understøtte nye, omkostningsfrie løsninger inden for kernevelfærd.

Sådan er innovationen blevet delt

Der er bl.a. publiceret en artikel på "Den Offentlige", og flere lokale medier har lavet omtale af indsatsen. Derudover er der lavet en film om indsatsen, der er tilgængelig på kommunens Facebookside. Som en del af partnerskabsprojektet +DIG, er man i gang med at lave pilotprojekter i kommunen, hvor Læsehestene laver sprogudvikling med skolebørn. Fx startes der op med 2. klasses elever i efteråret 2019.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Der er skabt nye samarbejdskonstellationer mellem bibliotekspersonalet og det pædagogiske personale i dagpleje og daginstitutioner, som kan danne afsæt for nye, innovative tiltag fremover.

EVALUERINGSKAPACITET

Der arbejdes med indikatorer i partnerskabsprojektet +DIG. Der laves evalueringer af konkrete delelementer, fx uddannelsesdage for de frivillige. Derudover fungerer halvårlige erfaringsopsamlinger både til at justere indsatsen (hvad virker/ virker ikke) og til at klæde Læsehestene på med yderligere fagligt input. Erfaringsopsamlingerne foregår på tværs af de frivillige, fagpersonalet fra børneområdet og biblioteket.

SPREDNINGSKAPACITET

Læsehestene er et projekt, der med fordel kan udbredes til andre biblioteker i andre kommuner. Afsættet for at gøre det i andre kommuner kan fx være et ønske om at styrke arbejdet med kernevelfærd og øge samskabelse med nye typer af frivillige ildsjæle. Indsatsen giver mulighed for at arbejde med frivillige, der tiltrækkes af en konkret aktivitet, som kan udføres mere uforpligtende og enkeltstående frem for længerevarende tilknytning til en bestemt organisation.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Sine Jung Gormsen, Tovholder på +DIG, Lejre Kommune

📞 61 19 58 31

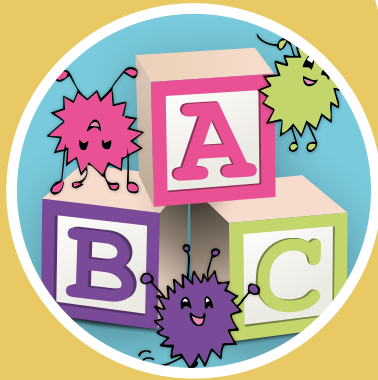
✉️ sjgo@lejre.dk

Kari Haugan Engberg, tovholder, Læsehestene

📞 24 79 03 12

✉️ kaen@lejre.dk





Noget tyder på, at de digitale mediers indtog har medført, at evnen til at læse tekster blandt mindre børn og unge er forringet. Konsekvensen af dårligere læsevaner kan få indflydelse på unge senere i livet, når de skal tage en ungdomsuddannelse. En uddannet ung generation er en fælles samfundsopgave.

Nytænkning af sprogstimulering til 3-6-årige borgere

INDSTILLER: Stevns Kommune

MÅLGRUPPE: Børn i 3-6 års alderen med behov for sprogstimulering

ÅRSTAL: 2018

Stevns Musikskole og Stevns Bibliotekernes kernekompetencer inden for musik, rytmik og højt-læsning bringes målrettet i spil i sprogstimuleringsforløb på udvalgte daginstitutioner i Stevns Kommune, hvor sprogvurderinger har afdækket et særligt behov. Musikskolen og biblioteket flytter ind i daginstitutionerne og afholder sprogstimulerende aktiviteter.

Fra udfordring

Undersøgelser viser, at børn knækker læsekoden senere og generelt læser dårligere end før. Alene inden for de sidste fem år er der sket en forværing. Undersøgelser viser også, at der er sammenhæng mellem det at kunne læse og generelt at tilegne sig viden. Det tenderer, at hver tiende forlader folkeskolen med så dårlige læseegenskaber, at de har svært ved at gennemføre en ungdomsuddannelse. De nationale sprogvurderinger i 2017 viste, at Stevns Kommune lå under landsgennemsnittet på 5 procent, idet 20 procent havde behov for en særlig indsats.

Til løsning

Løsningen er en tidlig indsats i de år, hvor fundamentet for læsning etableres, og læsekoden knækkes. På udvalgte daginstitutioner, hvor tale-høre-pædagogerne har påpeget, at der er særligt behov for sprogstimulering, afvikles forløb, hvor en bibliotekar og en musikskolelærer via rim, remser, rytmik og højtlesning over 8-9 gange arbejder med sprogstimulering af børnene. De lokale pædagoger på institutionen sammensætter grupper af 10-16 børn i alderen 3-6 år, der sammen følger forløbet.

De vigtigste elementer i innovationen

- En målrettet prioritering af indsatsen til de børn, der har størst behov for sprogstimulering.
- Kernekompetencer fra Musikskolen og Biblioteket bringes i spil på daginstitutionerne.
- Et fast forløb med klargøring af daginstitutionen, drejebøger for de enkelte aktiviteter, evaluering og med plads til løbende justeringer.
- Ledelsesmæssig forankring af initiativet på tværs af de forskellige kommunale aktører.
- Der er derudover produceret let tilgængeligt materiale, som forældre også selv kan bruge til sprogstimulering.

"Skal jeg pege på tre ting, der er rigtig godt ved vores løsning er det: 1) kulturens kerneopgave kan være med til at understøtte og løse op for samfundsmæssige problemer, 2) det er en virkelig billig og nem måde at gøre det på. Det er ikke højpandet, men ret let og enkelt og 3) medarbejderne, som skal løse den her opgave - de får vildt meget motivation og mening ud af det her. Medarbejderne bliver endnu mere glade for at gå på arbejde."
- May-Britt, biblioteksleder, Stevns Kommune



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

I kommunen er der afsat i alt 300.000 kr. til drift af projektet over to år, hvilket estimeres til at kunne omsættes til i alt 9 forløb, dvs. et tilbud til cirka 90-140 børn.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Innovationssamarbejdet foregår på tværs mellem Stevns Musikskole, Stevns Bibliotekerne, Tale-høre-pædagogerne samt udvalgte daginstitutioner i kommunen. Musikskolen og bibliotekerne bidrager med kernekompetencer i musik, rytmik og højtlesning. Tale-høre-pædagogerne bidrager med viden, der målretter indsatsen til de institutioner, der har størst behov bl.a. med afsæt i viden fra sprogtests. De lokale pædagoger på daginstitutionerne bidrager med lokal viden om børnenes behov og visiterer de børn, der har størst behov for en indsats. De lokale pædagoger bidrager også til, at forældrene får kendskab til problemstillingen, konceptet, og hvad de selv kan gøre.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Projektet er en tidlig indsats, der er med til at fremme overordnede politiske mål om, at alle skal have en uddannelse. Lokalt er der en politisk opmærksomhed på, at man ligger under landsnormen. 20 procent af kommunens 3-årige har behov for en særlig indsats mod landsnormen på 5 procent.



HØJERE KVALITET

Ved at prioritere og målrette indsatserne samt at inkludere nye fagligheder til sprogstimulering, skabes en bedre kvalitet, både i forhold til børnenes sproglige kompetencer og deres trivsel.

” *Det giver også børnene noget sammenhold. Forstået på den måde, at ikke alle børn er ressourcestærke. Når de får et særligt forløb, får de også noget særligt sammen – de får selvtillid. Det havde vi ikke lurt, at det fulgte med.*



ØGET EFFEKTIVITET

Den målrettede indsats involverer nye kompetencer i sprogstimuleringen, hvilket frigør og reserverer tale-høre-pædagogernes ressourcer til den del af målgruppen, der har helt særlige behov, som kræver en særligt specialiseret faglighed.

” *Vi har i hvert fald været med til at lave en øget effektivitet på sprogstimuleringsområdet hos høre-tale pædagogerne – hvor meget, det ved jeg ikke, det er lidt en påstand, men vi er jo med til, at de kan koncentrere sig om de 5 procent. Da vi er udfordret på økonomien, så hænger de jo lidt i økonomien allerede også i forhold til de 5 procent. Hvis vi kan frigive bare en lille smule energi ved, at vi tager dem, der er knap så ramt. Vi kommer længere for pengene med det.*



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Fra begyndelsen har det været en ambition i projektet at inddrage forældrene i sprogstimuleringen. Der arbejdes fortsat på det, men der er udfordringer ift. forældrenes ressourcer.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Gennem projektet er der opstået ny forståelse for hinandens fagligheder. Designtænkning bruges som den gennemgående tilgang i innovationsprojektet, hvilket fremmer kontinuerlig læring og videreudvikling, både af det konkrete tiltag og i forhold til nye projekter. Samtidig er skjulte kompetencer hos medarbejdere i projektet afdækket, og de bruges aktivt i forløbene.

Kendskabet til hinandens fagligheder på tværs og det kontinuerlige fokus på evaluering, læring og tilpasning i projektet har bidraget til en øget innovationskapacitet. I foråret 2020 skal forløbet afvikles på en daginstitution med mange tosprogede børn. Der tales allerede nu om, hvordan der formentligt skal testes, eksperimenteres og tilpasses til den nye målgruppe.

Sådan er innovationen blevet delt

De oprindelige materialer om sprogstimulering til 3-6-årige er nu tilgængelige på både Gentofte, Køge og Stevns bibliotekers hjemmesider. Der er udarbejdet drejebøger til de nuværende forløb, som kan genbruges af andre. Viden om projektet er delt på tværs af bibliotekerne i Danmark.

” Vi er jo ikke et bibliotek med mange ressourcer. Derfor har jeg den holdning, at det skal ramme, når vi laver noget. Også der, hvor vi kan bidrage mest muligt i forhold til kommunen. Bare det med at visitere børnene, som vi gør det. Vi kan på færre børn nå et større resultat, i stedet for de der spredehagl, vi tit kommer til at fyre af! Der tænker jeg, der er et stort spredningspotentiale.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Det er nyt at samarbejde så intensivt på tværs af kommunen, og gennem kendskabet til hinandens fagligheder opstår nye samarbejder. Musikskolen er fx i gang med nye samarbejder med daginstitutionerne.

”Når vi virkelig for alvor begynder at lave de her samarbejder på tværs, så smitter vi jo hinanden i forhold til vores fagligheder. Jeg kan jo se, at ude på daginstitutionen er de ikke i tvivl om læsningens effekt nu. Og de ved godt, hvor biblioteket ligger henne! Og når vi fra biblioteket kommer ud på daginstitutionerne, så har vi jo fået øjnene op for, hvordan det er at være pædagog. Før kunne vi måske godt have lidt et horn i siden på daginstitutionerne: ”De behandler ikke vores bøger særligt godt”. Det er vi ligeglade med nu! Og det synes jeg er fedt! Der er kommet en åbenhed og rummelighed overfor hinanden og hinandens faglighed.”

EVALUERINGSKAPACITET

Der har fra begyndelsen været en opmærksomhed på at indfange evalueringens viden om initiativet. Der er lavet aktivitetslog, observationer og simple før- og eftermålinger på børnenes sproglige kompetencer. Resultaterne af den næste nationale sprogvurdering afventes med spænding: Kan man se (bidrag) fra indsatsen i de nye sprogvurderinger?

SPREDNINGSKAPACITET

De eksisterende samarbejder med øvrige biblioteker peger på et stort spredningspotentiale. Også visiteringsprocessen kan spredes. Der tænkes kontinuerligt i genbrug af tidligere materialer, og det nuværende innovationsarbejde gøres delbart bl.a. i form af, at drejebøgerne gøres tilgængelige for andre. Det grundlæggende materiale, som den nuværende indsats bygger videre på, er skabt i 2017-18 i samarbejde mellem Gentofte Centralbibliotek, Køge Bibliotekerne og Stevns Biblioteker for midler fra en pulje under Kultur- og Slotsstyrelsen.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

May-Britt Diechmann, Biblioteksleder, Stevns Kommune

📞 21 15 69 85

✉️ maybritd@stevns.dk





Teknologi kan meget, men elevens behov kommer i første række. Kan robotten ikke imødekomme elevens behov, så er vi som undervisere nødt til at tilpasse robotten og tænke ud af boksen for at give eleven de optimale muligheder. Vi skal sørge for at samarbejde med teknologien og dens ejere, så vi justerer efter behov.

Robotteknologi til børn, der ikke kan komme i skole

INDSTILLER: Frederiksberg Kommune

MÅLGRUPPE: Børn, der ikke kan komme i skole af psykiske og/eller fysiske årsager

ÅRSTAL: 2016

En specialskole har opfundet, hvad de selv beskriver som et helt nyt fagfelt, kaldet robotteknologisk didaktik (human/robot interaction). Skolen er lykkedes med at integrere en telepresence robot i skolegangen, der skaber livskvalitet for elever, som har svært ved at komme i skole af psykiske og fysiske årsager. Eleverne kan hjemmefra bevæge, se og interagere via robotten og undgår derfor at blive ekskluderet fra det faglige og sociale fællesskab trods deres fysiske fravær. Innovationen er udviklet gennem et løbende samarbejde mellem skole og leverandører, hvor robotens funktioner med at understøtte behovet for de enkelte børn er blevet tilpasset.

Fra udfordring

Som i resten af landet oplever Frederiksberg Kommune, at flere og flere børn lider af angst eller skolevægring, som forhindrer dem i at komme i skole i kortere eller længere perioder. Skoler har været forpligtet til at sende en lærer hjem til den pågældende elev for at holde eleven fagligt opdateret, men de sociale relationer og den faglige interaktion med de andre elever er skolerne ikke lykkedes med at opretholde. Fraværet fratager eleverne mulighed for at dyrke de fællesskaber, der er altafgørende for børn i skolealderen.

Til løsning

Gennem en telepresence BeamRobot - en robot med skærm og hjul – kan elever med angst og skolevægring bevare kontakten til klassen, selvom de er hjemme. Robotten er placeret i klasselokalet. Eleven logger på en computer derhjemme, og gennem robotens kamera og mikrofon kan eleven se og høre alt, og dermed deltage aktivt i undervisningen. Ved hjælp af computerens pile-taster kan eleven bevæge robotten og dermed få en frihed til at være med i frikvarteret, køre rundt på skolen osv. Robotten gør det nemmere og hurtigere for eleverne at komme tilbage til skolen, fordi de bevarer den sociale kontakt.

De vigtigste elementer i innovationen

- Der skabes afgørende livskvalitet for børn, der ikke kan komme i skole.
- En eksperimenterende proces, hvor man har testet undervejs og fundet løsninger, der matcher det enkelte barn, fx at sætte tape over kameraret for et barn med angst, og hvor tapen blev fjernet i takt med barnets proces.
- Fokus har ikke kun været på robotter, men også på mindset og psykologiske aspekter ved sammenhængen mellem teknologi og barn.
- Robotten er oprindeligt udviklet til telekonferencer. Grundet de mange medvirkende fagligheder er det lykkedes at få robotten til at fungere i en ny sammenhæng.

”Udover, at vi var en af de første skoler til at omfavne denne nye teknologi, så er vi den skole i verden, som har gjort os flest erfaringer med brugen, og vi har videreudviklet på robotens potentiale for at skabe merværdi for de elever, der bruger den.”

Morten, teknologisnedker og Pædagogisk It-vejleder, Skolen ved Nordens Plads



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Som specialskole har der været mulighed for at købe en robot, da de har et særskilt budget til særlige tilkøb og processer. Ledelsesmæssig opbakning til at tage springet ud i en ny, anderledes og eksperimenterende tilgang, samt medarbejdernes villighed og interesse i at prøve en ny praksis af og give det den ekstra tid, det kræver, har været afgørende.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Innovationen har krævet dedikeret samarbejde både internt på skolen og eksternt i forhold til offentlige og private samarbejdspartnere. På skolen er der skabt et nyt, tværgående miljø.

”Hvis man virkelig vil lykkes med at integrere teknologi i skoleverdenen, så er det vigtigt, at man sætter det rigtige team. Internt har der været et tæt samarbejde mellem pædagogiske og tekniske kræfter.”

Der har også været tæt samarbejde mellem forældregruppe, ledelse og lærere for at sikre, at hver enkelt løsning understøttede det specifikke barns behov. Der har været løbende samarbejde med den amerikanske producent og den danske importør samt anden branchesparring. Derudover har skolen været en del af det socialøkonomiske netværk Virtus, som arbejder for at fremme digital støtte til børn, der ikke kommer i skole. Projektet har ført til samarbejde med startup-virksomheden Konfront, som arbejder med Virtual Reality til samme målgruppe.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Tilpasning af teknologi til brug i offentlige løsninger har både national og kommunal opmærksomhed. At innovationen derudover har skabt en løsning på et hidtil uløst problem og gjort dette ved samtidig at øge kvaliteten, skabe effektivitet og økonomiske besparelser, er der stor kommunalpolitisk interesse for.

” *Det har for alvor ændret noget at få fat i borgmesteren. Han har ikke kunne undgå at høre om os. Det har hjulpet på projektets skalerings- og spredningslegitimitet.*



HØJERE KVALITET

Den primære værdi ligger i innovationens evne til at fremme livskvalitet for elever, der har det svært. Eleverne, der bruger robotten kan bevare de sociale relationer og deltage aktivt i undervisningen ved hjælp af online dokumenter.



ØGET EFFEKTIVITET

Innovationen tilbyder en bedre service til de børn, som er udsatte, og samtidig er der et mindsket ressourcebrug, da der ikke skal sendes lærere på hjemmebesøg i samme omfang.



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Kommune og skole har fået etableret en fælles platform, der gør det muligt at have dialog om praksis og at forandre fra bunden. Medierne har været interesserede og positive omkring innovationen, hvilket har hjulpet frontmedarbejderne til at få en stemme, der lyttes til opad i systemet.

” *Vi har så mange muligheder i dag for at bruge sociale medier, men lige præcis skoleverdenen har virkelig svært ved det. Så jeg traf et valg om at prøve at tænke anderledes og ikke være bange for at snakke om det! Og at være stolt omkring det.*



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Innovationen fremmer overgange mellem faggrupper og mellem beslutningstagere og frontmedarbejdere, og det hjælper dem til at samarbejde om nye løsninger.

” *Innovationen handler om mennesker, mere end den handler om teknologi. Det virkelig essentielle ligger ikke i at købe robotten, men i den måde hvorpå innovationen har arbejdet med mindsettet omkring brugen af teknologi. Det har fremmet grundlag og potentialer for brug af teknologi til løsning af konkrete ikke-teknologiske problemer.*

Innovationen har desuden bidraget til at rykke ved praksisser for de involverede faggrupper og skabt lyst og mod til at tænke i nye baner.

” *Lærere kan være meget konservative – og gøre som de plejer. Der skal nogle særlige strategier til for at få dem til at tænke over noget nyt. Og her har vi været succesfulde med at skabe et nyt potentiale.*

Sådan er innovationen blevet delt

Der har været en massiv international og national interesse for processen og for teknologien bag. Der har jævnligt været besøg af delegationer fra andre europæiske lande, ligesom der har været holdt oplæg på konferencer i London og i Asien. Både fagpersoner og medier har udvist stor nysgerrighed. Innovationen har været præsenteret i landsdækkende medier ad flere omgange.

” Vi er allerede i gang med at lave en strategi for, hvordan vi breder vores erfaringer ud på de andre skoler i kommunen, og vi er i løbende dialog med både borgmesteren og skolechefen i kommunen.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Netværkssamarbejde har været det afgørende metodiske greb, da man har haft den tanke, at: *”hvis vi skal blive bedre i skoleverdenen, skal vi også tænke ud over skoleverdenen.”*

Nye tværfaglige miljøer er skabt for at sikre, at teknologien justeres til at møde de konkrete psykologiske udfordringer.

EVALUERINGSKAPACITET

Evaluering har ikke været et krav i projektet. Deltagerne har i stedet haft et evaluerende fokus via kvalitative og kontinuerlige refleksioner over muligheder og udfordringer, der opstod undervejs. Målgruppens oplevelser med teknologien er brugt som pejlemærker for projektet.

SPREDNINGSKAPACITET

Selve teknologien og tankerne bag har et stort potentiale og kan være en vej til at hjælpe alle børn i Danmark, som ikke kommer i skole grundet angst, skolevægring eller lign.

”Der er intet økonomisk incitament, der skulle stå i vejen for, at innovationen kan spredes over hele landet. Den billigste robot koster 15.000 kr. Regnet sammen med en lærer, der sendes hjem 10 timer om ugen til eleven, er det hurtigt tjent hjem.”

Projektet er skalérbart og kræver ikke den store investering eller tekniske snilde. Det handler om at have det rette mindset og den ledelsesmæssige opbakning og om hele tiden at have fokus på det enkelte barn fremfor på teknologien.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Morten Jacobsen, pædagogisk it vejleder, Skolen ved Nordens Plads

☎ 38 21 10 00

✉ mortenjacobsen@svnp.dk





Vores virke centrerer sig om at samtænke og udnytte det uudnyttede potentiale, der ligger i at samarbejde på tværs af organisationer. Altså bringe flere aktører sammen. Ved at anvende forskellige interessenters kunnen og ekspertise, løfter muligheder sig. Sammen opnår vi nyt, som bliver nyttigt for begge parter – og alle som berøres heraf. Altså to bundlinjer.

HeartWork

INDSTILLER: Herning Kommune

MÅLGRUPPE: Børn, ældre og personale på skoler og plejehjem

ÅRSTAL: 2016

HeartWork er et socialt innovationsprojekt, som bygger på samarbejde mellem folkeskole og plejehjem. Alt for mange børn og unge mistrives i den danske folkeskole, og et hastigt stigende antal unge falder ud af uddannelsessystemet. HeartWork handler om, at læringsrammerne én gang om ugen flyttes fra skolen til det lokale plejehjem. Det handler om at bygge bro og skabe relationer mellem to generationer for at øge elevernes og de ældres følelse af at være værdifulde. Der er dermed fokus på relationsbaseret læring og på entreprenante læringsprocesser i alternative rammer. I de forpligtende fællesskaber, som opstår mellem eleverne og de ældre, lægges vægt på såvel faglig læring som social trivsel.

Fra udfordring

Der ligger tre komplekse samfundsproblemer til grund for innovationen. En stor gruppe ældre på plejecentre, som sidder meget alene og føler sig ensomme og overflødige. Derudover mistrives mange børn og unge i folkeskolen, og et hastigt stigende antal unge gør ikke deres uddannelse færdig. Endelig går mange lærere ned med stress, fordi det er svært at bevare oplevelsen af at leve væsentligt og kvalitetsfyldt arbejde, når man både skal håndtere udfordrede børn og samtidig rumme den faglige og sociale diversitet, der er i en skoleklasse på 28 elever.

Til løsning

Med HeartWork har man forsøgt at tænke væk fra faglighedssiloer, og i stedet understøtte organisationernes parathed til at tænke i helheder. Helt konkret skaber HeartWork et match mellem skoleelever og ældre på plejecentre ved, at børnene besøger de ældre. Derigennem faciliteres alternative platforme for under-visning og for samvær. Børnene får udviklet andre kompetencer og færdigheder. Der knyttes bånd mellem elever og de ældre. De blive hinandens "forkælelsesmakere" og "følges-VENder", og der skabes værdighed for både elever og de ældre. HeartWork arbejder ud fra et forebyggende, inkluderende mindset og finder bl.a. sin begrundelse i flere af verdensmålene og Herning-modellen: Alle børn skal være en del af fællesskabet, alle børn skal blive så dygtige, de kan.

De vigtigste elementer i innovationen

- Koblingen af flere problemstillinger og forskellige målgrupper har givet en økonomisk mulighed for at skabe løsninger, der adresserer flere problemer.
- Pilotprojektet har skabt et innovativt og relationsbåret læringsrum for folkeskoleelever i alternative rammer, der giver mulighed for at opbygge nye kompetencer og relationer. Der er gjort brug af og implementeret medieret læring med henblik på elevinvolvering og meningsbåret undervisning.
- Der er skabt en sund samarbejdsrelation mellem offentlig og privat, og innovationen er lykkedes ved hele tiden at have det relationelle for øje.

"Her er det ensomme (ældre) og unges kompetenceudviklingsbehov. Men det kunne lige så godt være andre problemstillinger - som fx syge eller folk, der skulle integreres, eller handikappede. Det handler om at se, hvad disse forskellige grupper kan gøre for hinanden og så forsøge at skabe værdi omkring dette."

- Belinda, CEO, HeartWork



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Projektet er udviklet og afprøvet af én lærer på én skole i samarbejde med medarbejdere på et plejecenter. Fem skoler og to plejecentre deltog efterfølgende i et pilotprojekt. Indsatsen fortsætter med en målsætning for kommende runde om, at mindst 10 skoler og gerne flere plejecentre skal deltage. Udviklingsfasen foregik uden særskilte midler. Da indsatsen viste resultater, valgte kommunen at dække omkostningerne ved delvist frikøb af en lærer en dag om ugen til koordinering af indsatsen i regi af opstartet socialøkonomisk virksomhed, der tog projektets navn 'HeartWork'. Øvrige aktiviteter i innovationen er integreret i driften.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Kommunalt har projektet involveret de politiske udvalg for hhv. børn og unge, samt ældre, og har haft ledelsesopbakning i både Center for Børn og Undervisning samt Social og Sundhedscentret. Innovationen er muliggjort gennem konkret involverende og tæt samarbejde mellem deltagende plejehjem og skoler, samt med privat virksomhed (HeartWork). Man har desuden sparret med non-profit organisationen Reach for Change for at få vejledning og hjælp til at udvikle projektet succesfuldt. Studerende er inddraget af kommunen til at varetage evaluering.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Innovationen opstod som et individuelt hjerteprojekt, og der har fra start været ønske om at ramme flere målgrupper (skolebørn, plejehjembeboere og lærere i forhold til at styrke arbejdsmiljø). Innovationen imødekommer flere kommunalpolitiske mål og interesser, og der er skabt et link til verdensmålene som en løftestang for indfrielsen af projektets ambitioner (bl.a. mål 3, 4, 10 og 17). Politisk ses innovationen også som en mulighed for at markere sig med en ny løsning på centrale udfordringer.



HØJERE KVALITET

Elever trives i højere grad og får lyst til at dygtiggøre sig og bidrage. Ensomheden hos de ældre mindskes, de får øget livskvalitet og oplever værdi og nytte i samværet med eleverne. Det har en afsmittende effekt og skaber en positiv følelse, også hos personalet.

” *Eleverne nyder samværet med de ældre og oplever, at deres sociale kompetencer er blevet styrket. De oplever, at de er blevet bedre til at tale med personer, de ikke kender, samt at deres formidlingsevner er forbedret. Flere af eleverne fortæller eksempelvis, hvordan de både er blevet bedre til og føler sig mere trygge ved at fremlægge eller tale foran andre. Både elevernes forældre og deres lærere oplever samme tendens.*



ØGET EFFEKTIVITET

Man har skabt øget effektivitet gennem de omkostningsvenlige løsninger i skoleverdenen og for de ældre. Innovationen mindsker stresssygemeldinger hos lærerne. Desuden viser innovationen øget effektivitet som resultat af kommunens samarbejde og åbenhed over for fx et privat ben i udmøntningen af opgaveløsningen.



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Innovation involverer alternative stemmer i opgaveløsningen og giver plads til nye organiseringer og modeller. Ideerne kommer fra borgere og frontmedarbejdere, men understøttes af ledelse og fremmes i et politisk samspil.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Der er skabt innovationskapacitet hos medarbejderne og lederne, der har indgået i projektet, fx ved at skolerne og plejehjemmene samarbejder systematisk med at transformere udfordringer til nye løsninger. I skoleregi har den faglige værdighed, der er skabt gennem innovationen, dannet grobund for lyst til læring, og læringsoverførsel på tværs er derfor en naturlig følge af innovationen.

Sådan er innovationen blevet delt

Innovationen har spredt sig i kommunen fra et skole-plejehjems-samarbejde med én skole, én klasse, én lærer, ét plejehjem til nu at inkludere 9 skoler, 20 klasser, 23 lærere, 400 elever og 4 plejehjem. Videndeling og vidensspredning har fra start været en opmærksomhed, der er blevet handlet på. Den indsamlede erfaring videregives til de skoler, der måtte vise interesse. Der udbydes desuden camps og kompetenceudvikling til deltagende skoler og lærere. Der arbejdes på at udvikle et tilsvarende tiltag med nye match mellem fx ældre skolebørn og asylcentre eller skolebørn og hospitaler, bl.a. fordi samarbejdet med plejecentre har begrænsninger i omfanget. Innovationen har også høstet national opmærksomhed, og den er blevet præsenteret i flere medier.

”Der er mange, mange lærere, der gerne vil, men plejehjemmene kan ikke helt følge med. Det er en hæmsko for skalering, da plejehjem kun kan rumme x antal elever, samt at det er væsentligt for skolen, at det er i gåafstand.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Der er skabt nye og stærke samarbejdsrelationer på flere niveauer, som er bærende for innovationen og for dens spredningspotentiale. Et essentielt samarbejde har været mellem kommunen og den private aktør (oprindeligt en lærer på fuld tid).

”Det har været afgørende, at man har støttet ideen om, at denne person også skulle kunne agere i privat sektor regi, og som derfor kunne operere ud fra to sammenhænge, og herved er der muliggjort en ny form for effektivitet og handleparathed.”

Derudover er der skabt samarbejde mellem faggrupper og mellem faggrupper, borgere, frivillige og studerende.

EVALUERINGSKAPACITET

Projektet er afprøvet over 5 år, og der er løbende lavet kvalitative og kvantitative evidensindsamlinger, og der er blevet kalibreret og videndelt. Der har været to former for evaluering: Kommunen har betalt studerende for en ekstern evaluering, og projektets initiativtager og ejer af HeartWork har lavet en evaluering. Kommunens evaluering er koncentreret om effekterne og resultaterne, bl.a. børnenes lyst til læring, og involverer både lærere, elever og forældre. HeartWorks evaluering fokuserer i højere grad på indfrielse af de overordnede målsætninger, der både retter sig mod børn og ældre. Evalueringerne har vist positive resultater, og er brugt aktivt i arbejdet med spredning.

SPREDNINGSKAPACITET

Spredning har været i fokus i udviklingen, og vurderingen er, at innovationen er relevant i hele landet. Et vellykket genbrug kræver ledelsesopbakning, så der kan gives adgang til de nødvendige aktører, ressourcer og rum til udvikling og test af ideerne.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Belinda Hornshøj, CEO HeartWork, lærer, foredragsholder

📞 22 42 47 50

✉️ belinda@HeartWork.link





Noget af det, som de unge efterspørger, det er en varig relation til en, som er der, når de unge oplever at have brug for det. Det her er ikke en visiteret løsning, og det er ikke nogle hyldevarer, vi hiver ned. Det handler om at høre, hvad den enkelte unge har af behov.

Talentudvikling

INDSTILLER: Kolding Kommune

MÅLGRUPPE: Unge (i udskolingen) med sociale, faglige eller personlige udfordringer

ÅRSTAL: 2018

Kolding Kommunes talentudviklingskoncept er en tidlig indsats i udskolingsårene, der understøtter unge med sociale, faglige eller personlige udfordringer. Talentudviklerne tager afsæt i de unges livsverden og støtter dem til at blive uddannelses- eller beskæftigelsesparate. Talentudviklerne tager afsæt i de unges styrker og kompetencer frem for at arbejde ud fra en problemorienteret og systemcentreret tilgang.

Fra udfordring

Kolding Kommune oplevede øgede udgifter til socialpædagogisk støtte og at næsten 5 procent af en årgang var på uddannelseshjælp. Der var for mange unge uden job og uddannelse, og der var ikke tilstrækkeligt koordinerede forløb for denne gruppe unge.

”Det er et komplekst samfundsmæssigt problem, at en del unge ender med ikke at kunne forsørge sig selv, som ikke kan klare en hverdag med job, bolig, egen økonomi, og som generelt set har det mentalt svært, og svært ved at udfylde de ting, der skal være, for at man kan leve et ’normalt voksenliv’.”

Til løsning

Talentudvikling er et uddannelsesforløb til unge i udskolingen med sociale, faglige eller personlige udfordringer. Talentudviklerne tager udgangspunkt i den unges interesser og ressourcer og hjælper den unge med at udvikle sine talenter og finde en vej til og igennem uddannelse og videre til et arbejde. Talentudviklerne samarbejder med og bygger bro til relevante fagområder og kolleger og til civilsamfund og erhvervsliv, når tidspunktet er rigtigt for den unge.

Seks medarbejdere blev i første omgang ny-rekrutteret til rollen som personlig talentudvikler. Siden er der ansat yderligere to talentudviklere. Siden september 2018 har 110 unge været i et udviklingsforløb, og 10 har afsluttet forløbet.

De vigtigste elementer i innovationen

- Der er fokus på den gode og tillidsfulde relation mellem den unge og talentudvikleren. Derfor har talentudvikleren ikke en myndighedsrolle og er ikke bundet op på en bestemt lovgivning.
- Talentudvikleren tager udgangspunkt i, hvad den unge synes er vigtigt, og i hvad den unge er god til eller har interesse i, frem for at koncentrere sig om de forhold, som den unge har svært ved.
- Talentudviklingsforløbet er ikke visiteret eller begrænset, hverken tidsmæssigt eller til bestemte institutioner.
- Talentudvikleren er i kontakt med de relevante fagprofessionelle fra forvaltningerne, men også med øvrige aktører for at sikre tværfaglig og bred koordinering. Talentudvikleren kan koordinere og sikre den røde tråd i den unges forløb.

”Alt det systemtænkning, det har vi ligesom prøvet at smide ud af døren og i stedet sige: Det handler om at møde den unge på deres behov. På den måde er det er deres dagsorden, der er den vigtige, så det er den udfordring eller problemstilling, vi tager udgangspunkt i. Hele tiden med den her tænkning om, at vi gerne vil hjælpe dem til at blive klar til at tage en uddannelse eller at finde et arbejde eller en vej til noget beskæftigelse senere i livet.”

- Simon, udviklingskonsulent, Kolding Kommune



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Der er etableret tværorganisatoriske samarbejdsrelationer og -fora. Det er kommunens egne medarbejdere og ledere, der har udviklet indsatsen. Derudover har kommunen investeret i otte fuldtidsstillinger: De otte talentudviklere.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

I første omgang havde medarbejdere og ledere fra social-, uddannelses- og arbejdsmarkedsområdet fundet en løsning gennem en intern innovationsproces: Et nyt screeningsværktøj og et tværfagligt ungeteam. Da politikerne fik forelagt løsningen lød spørgsmålet: Hvad siger de unge? Talentudviklingskonceptet er derfor resultat af en ny innovationsproces, hvor 12 unge og nogle forældre deltog. Samtidig blev der trukket på erfaringer fra tidligere designprocesser, hvor flere hundrede borgere var blevet interviewet. Foreningen Talentspejderen har været inddraget i udviklingen af det nuværende koncept. De lokale virksomheder inddrages i stigende grad i videreudviklingen af tiltaget både med henblik på fritidsjob og praktikpladser til de unge og på at øge de unges tilgængelige net-værksressourcer.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Talentudviklingskonceptet er godkendt af tre politiske udvalg og understøtter en tidlig indsats, så flere unge bliver livsduelige og klar til uddannelse eller beskæftigelse.



HØJERE KVALITET

De første målinger viser, at de unges trivsel øges markant. Unge, forældre og fagpersonale oplever, at talentudviklerne bidrager med højere kvalitet af løsninger, der matcher de unges behov.



ØGET EFFEKTIVITET

I første omgang har der været en nyrekruttering med en forventning om en samfundsmæssig effekt på længere sigt. Et mål er, at færre unge bliver afhængige af offentlige ydelser, hvilket vil blive målt på længere sigt.

” *Det er en investering i at gøre noget før og i at gøre noget anderledes. Men hvis vi bare formår at flytte nogle få fra en livsbane, der går over i offentlig forsørgelse, eller i hvert fald mindsker trækket på offentlige ydelser, jamen, så bliver det jo hurtigt tjent ind mange gange.*



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Med afsæt i kommunens strategiske fokus på ”Borgerens Centrum” er talentudviklingskonceptet udviklet sammen med borgerne og med stærkt fokus på borgernes behov frem for på systemets.

” *Vi fandt ud af at det, vi troede var smart, den første løsning, det var overhovedet ikke det, de unge efterspurgte. Det var ikke det, de oplevede, de havde behov for - det var noget helt andet.*



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Der er ledelsesfokus på at skabe gode rammer for innovationsarbejdet, idet der er defineret 8 ledelsesprincipper, som støtter op om talentudviklingskonceptet og om den borgercentrerede tilgang i kommunen. Talentudviklerne er gennem deres ressourcefokuserede adfærd og med deres rolle i samarbejde med øvrige faggrupper med til at styrke innovationskapaciteten blandt medarbejdere og ledere.

” *De talentudviklere vi har, de kommer til at skubbe til en masse forskellige fagligheder på en masse forskellige måder i forhold til at køre forståelsen af Borgerens Centrum og er med til at påvirke noget nyt ud i at påvirke mødet med borgerne. Der er de en spydspids i forhold til at få nogle medarbejdere og ledere til at se, at vi kan faktisk godt gøre noget andet end det vi plejer at gøre.*

Sådan er innovationen blevet delt

Kommunen overvejer på sigt skalering af talentudviklingskonceptet, fx til at understøtte de unges fastholdelse på ungdoms- og erhvervsuddannelser. I første omgang er kultur- og fritidsområdet i højere grad inddraget som del af tilbud og løsninger til de unge.

Tilgangen har spredt sig til Vejen Kommune, der har ansat to talentudviklere. Andre kommuner og Væksthus for Ledelse har også udvist interesse.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Der er etableret nye samarbejder internt – tværfagligt og med øvrige forvaltninger. Der er også etableret nye samarbejder udadtil, bl.a. med ungdomsuddannelser, Business Kolding, Erhvervsgruppen og foreninger.

”På den måde er det nyt, at vi går på tværs på den måde. At vi investerer fra ét område i nogle medarbejdere, som sidder på et andet område. De aktiviteter, som de medarbejdere foretager, bliver finansieret primært via skoleområdet. Så på den måde er det forskellige kasser, og folk der spytter i for at få lavet den her løsning, der hænger sammen.”

EVALUERINGSKAPACITET

Der arbejdes med løbende evalueringer for at kunne justere implementeringen i forhold til de erfaringer og oplevelser, der skabes undervejs. Derudover er FIT (Feedback Informed Treatment) en del af konceptet, hvilket betyder, at der løbende måles på de unges trivsel og relationer.

”Vi kører implementeringen som en design-implementering. Det vil sige, at hver 3. måned så stikker vi fingeren i jorden og interviewer nogle samarbejdspartnere og nogle unge: Den måde vi gør tingene på nu: Funger det? Giver det mening for jer? Og så er der nogle ting, som vi troede ville virke, som ikke har virket så godt, og så er der andre ting, som har virket bedre, end vi troede. Så på den måde har vi hele tiden justeret konceptet hen over det sidste års tid.”

SPREDNINGSKAPACITET

Kommunen gør allerede nu en indsats for at formidle konceptet flere steder, fx overfor besøgende kommuner, Væksthus for ledelse og KL. Talentudvikling kan være en rollemodel i forhold til implementering af kontaktpersonordningen. Derfor kan den ressourceorienterede tilgang og fokus på den unges behov og ønsker spredes, når alle kommuner skal udforme kontaktpersonordningen, som en del af den kommunale ungeindsats.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Christina Arvad Brill, projektleder, Kolding Kommune

📞 23 24 76 50

✉️ chrib@kolding.dk



De unge føler ikke, at de er som de andre. De har opgivet tanken om, at de kan blive en del af det samfund, som de iagttager. Men ofte er det bare ganske almindelige unge mennesker, som har de samme interesser og drømme som alle andre unge.



Fokus på Talent

INDSTILLER: Knudmoseskolen, Herning Kommune

MÅLGRUPPE: Unge mellem 16 og 25 år, der ikke kan profitere af det ordinære uddannelsessystem

ÅRSTAL: 2017

Fokus På Talent er den første af sin slags inden for STU-området (Særlig Tilrettelagt Ungdomsuddannelse), hvor rammen for undervisningen flyttes ud i et arbejdende værksted i en gågade, så undervisningen og træningsbanen til arbejdsmarkedet bliver så virkelighedsnær som muligt. Gennem Fokus På Talent skabes en øget synlighed og bevidsthed om, hvad en udsat ungegruppe kan arbejdsmæssigt, og det er med til at skabe bedre kontakt til det omkringliggende samfund. Nærheden til butikker øger den unges mod og motivation til uddannelse eller beskæftigelse. 100 elever er involveret ad gangen (30 pr. årgang) og innovationen fører til, at langt flere af de unge kommer i arbejde.

Fra udfordring

Udsatte unge, fx unge med diagnoser, unge der er vokset op i udfordrede miljøer eller unge med andre særlige behov, kan ofte ikke profitere af det ordinære uddannelsessystem. Fælles for målgruppen er et grundlæggende behov for støtte til at finde deres plads i samfundet. En stor del af elevgruppen har svært ved at overføre læring fra klasseværelset til brug på arbejdsmarkedet. Mange af de unge i målgruppen ender måske på livsvarig kontanthjælp. Der er derfor et behov for at skabe bedre forudsætninger for, at denne målgruppe kan lykkes på et arbejdsmarked, som samtidig også betyder inklusion i samfundet.

Til løsning

Ved hjælp af kommunens opbakning er det lykkedes STU-skolen Knudmosen at finde vej gennem en ellers kringlet lovgivning og at udfordre det traditionelle organisatoriske setup med etableringen af det arbejdende værksted Fokus På Talent. En del af STU'en er flyttet til gågaden i Herning, hvor der både er værksted og butik. Den større synlighed og åbenhed over for omverdenen har bragt eleverne tættere på denne omverden og erhvervslivet, og omvendt. I værkstedet producerer eleverne de produkter, der sælges. De styrer lageret, og de servicerer kunder, der besøger butikken. Eleverne bringes i spil på en ny måde, og de øger forståelse, færdigheder og kompetencer i kommunikation, kundebetjening og samarbejde og i at varetage en selvstændig arbejdsfunktion.

De vigtigste elementer i innovationen

- Innovationen viser et gennembrud i forhold til at få unge på STU tæt på og engageret med det rigtige arbejdsmarked og herigennem få langt flere end sædvanligt til at opnå at få enten en elevplads eller et job efter afsluttet STU.
- Innovationen er en løsning, der virker, er bæredygtig og omkostningsfri.
- Erhvervslivet er blevet involveret på en ny måde, der gør, at de får øje på eleverne og deres talenter.
- Mødestabiliteten er blevet markant bedre, og STU'en kan derfor i højere grad levere på skolens formål om udviklede kompetencer samt medejerskab i eget liv.

”Vi har blandt andet et godt samarbejde med Natur og Grønne Områder samt Bilka, hvor målet for samarbejdet er at lave træningsbaner for en elevgruppe, der skal udvikle deres kompetencer i forhold til arbejdsmarkedet både i praksis og socialt. Her har vi sammen været med til at træne eleverne i konkrete opgaver, så de kan blive aktive deltagere på arbejdsmarkedet med så lidt støtte som muligt.”

- Mette, skoleleder, Knudmosen



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Fokus på Talent startede som en 1-årig prøveperiode og blev herefter gjort permanent. Udgifterne er dækket over skolens eget budget.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Innovationen er udviklet i et tæt samarbejde mellem skolen og kommunens jurist, som fx hjalp med at finde muligheder inden for gældende lovgivning. Der har været politisk og ledelsesmæssig opbakning fra kommunen og skolen, hvilket har givet kapacitet og støtte til at tænke ud af boksen. I udviklingsfasen er der sparret med repræsentanter på tværs af sektorer i byen. De primære samarbejdspartnere er Cityforeningen, repræsentanter fra By, Erhverv og Kultur, Jobcentret, Specialskoler, Frivillighedscenteret, de omkringliggende butikker og erhvervslivet i Herning og omegn.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Bedre forhold og muligheder for sårbare unge er et fokusområde for Herning Kommune, og dette indfrier innovationen. Innovationen er en succesfuld løsning på kommunens ønske om at skabe sammenhængskraft og bedre overgange for sårbare unge. Overgange, der hjælper de unge ind i beskæftigelse og/eller frivilligt arbejde, og dermed også bidrager til, at de føler sig som en del af samfundet.



HØJERE KVALITET

Der er skabt en markant øget livskvalitet for de unge, som ellers ofte oplever ikke at slå til i samfundet. Gennem Fokus på Talent får de unge øjnene op for, at de kan bidrage med noget til samfundet, og de får dermed også nye perspektiver på deres egen fremtid.

” Hvis man ser på succesraten, så er det helt klart, at flere kommer i arbejde. De har et ejerskab, og de føler, at nu er de en del af noget, der er normalt – altså en butik, et omverdensforhold og senere jobmuligheder – og det gør, at de vokser personligt.



ØGET EFFEKTIVITET

Der er skabt en direkte øget effektivitet i forhold til at få den pågældende borgergruppe i arbejde, og derved direkte ændre fremtidsudsigterne for, hvordan deres liv ellers kunne tegne sig. Innovationen er også en effektiv løsning på ønsket om at gribe de unge tidligt og at lade dem være hovedaktøren på at finde nøglen til deres egen løsning. Innovationen har også bidraget til styrket effektivitet i STU-indsatsen generelt, idet den har ført til en ny måde at organisere arbejdet og indsatsen på, som skolen og kommunen kan genbruge i andre sammenhænge.



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

De unge bliver løbende involveret i at udvikle tiltaget. De unge bliver bevidste om, at de har nogle kompetencer, som de faktisk kan bruge, og at disse kompetencer er værdifulde for samfundet.

” Og det er det, de arbejder på, når de kommer ind og tager nogle opgaver i værkstedet, som de ellers aldrig havde troet, de skulle gøre. Eller tager initiativ, fordi de har en tro på det nu, og en tro på, at de har ret til at være her.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Der er udviklet innovationskapacitet i organisationen gennem arbejdet med at udvikle en løsning, hvor det offentlige kan agere i et marked uden at være konkurrenceforvridende, og hvor øget servicekvalitet for borgeren er i højsædet.

Ledere og medarbejdere har fået øget tillid og mod til at løse udfordringer på nye måder.

Sådan er innovationen blevet delt

Der har været stor interesse for Fokus på Talent fra både erhvervslivet i Herning Kommune og fra STU'ere i andre kommuner, som gerne kommer langvejs fra for at se butikken og høre mere om projektet og tankerne bag. Ledelsen bag Fokus på Talent har formidlet innovationen i regionale og landsdækkende ledernetværk (fx Samrådet). Der er også sket en spredning internt i kommunen, bl.a. til Jobcentret.

” Nu har vi fået overskud til, at vi kan give noget tilbage. Så vi har et samarbejde med Jobcentret. Det er ikke om unge mennesker, men om voksne, der af en eller anden årsag er blevet sygdomsramte, og som skal trænes op i at komme tilbage i arbejde. Dem har vi en del af.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Innovationen har skabt et øget samarbejde mellem skolen og erhvervslivet, både i det direkte møde og i det mere strategiske samarbejde med flere parter ombord. Der er også skabt et øget samarbejde mellem kommunen og skolen, hvor kommunen har givet øget frirum og støtte til udvikling af nye ideer. Der er øget samarbejde mellem skolen og Jobcentret i forhold til, hvor man kan understøtte hinanden. Endelig har en øget åbenhed hos skolen bevirket, at samarbejdspotentialer i skolen og civilsamfund nemmere udnyttes.

EVALUERINGSKAPACITET

Som led i udviklingen af Fokus på talent som en ny forretningsmodel har det fra begyndelsen været nødvendigt at evaluere for at dokumentere og sikre værdi og inddragelse af nødvendige og relevante aktører. Innovationen har derfor fra start stået på et evaluerende og dokumenterende fundament.

”Vi skulle hele tiden evaluere og finde ud af, hvad er det, vi har lov til at gøre, og hvordan gør vi, så det ikke bliver konkurrenceforvridende. Vi har så hele tiden skulle tilpasse det, så det var optur i stedet for nedtur.”

SPREDNINGSKAPACITET

Kapaciteten til at sprede innovationen med interne og eksterne aktører er bygget op fra start gennem relationer og løbende indsatser. Fx er der afsat tid til at deltage i forskellige netværk af faggrupper for både at udvikle, dele og sprede erfaringer løbende.

Det er muligt for andre kommuner at genbruge innovationen direkte ved brug af modellen. Innovationen kan også tilpasses afhængig af lokal økonomi og organisering.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Anna Mette Bonde Pedersen, forstander, Ungdomscenter Knudmosen, Herning Kommune

📞 96 28 66 88

✉️ lgsm@herning.dk





Skal vi se på, hvad der gør os mest stolt ved innovationen, er det, at vi har sat elevtjenesten i gang – hurtigt! Og at elevtjenesten giver så god mening for elever og ansatte – og i mange tilfælde også for forældre.

Elevtjenesten

INDSTILLER: Holbæk Kommune

MÅLGRUPPE: Unge på ungdomsuddannelser

ÅRSTAL: 2017

Elevtjenesten er en "borgerservice" for den unge, som er lokaliseret på ungdomsuddannelserne, hvor de unge færdes. Elevtjenesten er en koordineret indsats, hvor medarbejdere fra statslige uddannelsesinstitutioner i Holbæk og Holbæk Kommune er blevet samlet i et tværfagligt team for at hjælpe de unge i nærmiljøet på de enkelte uddannelsessteder.

Fra udfordring

Unge borgere med behov for hjælp og støtte til et godt engelig, herunder fastholdelse på ungdomsuddannelse, skulle finde rådgivning og støtte flere steder i kommunen eller på den statslige uddannelsesinstitution. Det besværliggjorde hurtig og målrettet hjælp, og mange unge oplevede, at det var svært at finde den rette vej ind. En henvendelse til kommunen indebar typisk oprettelse af en journal. De unge oplevede det som stigmatiserende at 'blive en sag i kommunen' og uddannelsesinstitutionerne som spild af tid. Kommunen oplevede at komme ind med en dyrere og senere indsats.

Til løsning

Med indførelsen af elevtjenesten har unge nu hurtig adgang til tværfaglig støtte fra kommunale medarbejdere og medarbejdere fra ungdomsuddannelserne. Hjælpen er til stede der, hvor de unge har deres daglige færden - på uddannelsesinstitutionerne. Elevtjenesten er tæt, synlig og tilgængelig for de unge. Grundkonceptet er 'hvor lille en indsats kan vi klare os med', så alle henvendelser ikke bliver til en sag og en journal i kommunen. Nogle gange er en samtale og et netværk nok. Indsatsen sker oftere, hurtigere og tidligere - og kræver typisk færre ressourcer end før.

De vigtigste elementer i innovationen

- Medarbejdere fra uddannelsesstedet og fra kommunen indgår i en vagtordning, så der hver dag er åbent i elevtjenesten, og eleverne kan uden at have en aftale på forhånd gå ind og tale med en voksen.
- Både SSP-konsulenter, ungesagsbehandlere, UU-vejledere, sundhedsplejersker og misbrugsbehandlere indgår i ordningen.
- Hvis den unge har brug for anden hjælp end den, den pågældende medarbejder kan give på dagen, guides den unge videre.
- Det enkelte uddannelsessted udpeger en netværkskoordinator, der sammen med teamet på stedet bestemmer, hvordan lokalet skal indrettes, hvordan åbningstiderne skal være, og hvordan tjenesten 'markedsføres' over for de unge.

"Baggrunden er, at mange blot har brug for en snak. Uanset hvem der sidder i tjenesten den dag, man kommer forbi, og uanset hvad man har brug for at læsse af, får man et lyttende øre og umiddelbar hjælp til at komme videre. Der er ikke nødvendigvis behov for, at der skal gøres en sag ud af det."

- Mette, chefkonsulent og koordinator for elevtjenesten



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Elevtjenesten koster ikke kommunen ekstra penge, da man har omroket de kommunale medarbejdere, der har med unge at gøre.

"Vi har ikke haft ekstra penge til at bruge på Elevtjenesten, så vi har valgt at bruge de eksisterende ressourcer på en ny måde. Det betyder, at vi har samlet sagsbehandlere, misbrugskonsulenter, UU-vejledere, SSP-medarbejdere og en sundhedsplejerske, og ladet dem indgå i ordningen. Altså alle, der i forvejen arbejdede med de unge. Nu er de bare blevet et fælles team, og de er alle kommet til at sidde fysisk på uddannelsesstederne."



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Indsatsen er i gangsat af ledelsesaktører fra kommunen og de statslige uddannelsesinstitutioner i kommunen (EUC Nordvestsjælland, Slotshavens Gymnasium, Stenhus Gymnasium, VUC-Nordvestsjælland og SOSU-ZBC). Hovedaktørerne i den videre udvikling og drift er kommunale medarbejdere og medarbejdere fra de statslige uddannelsesinstitutioner. Der er nu en ny, naturlig og stærk forbindelse mellem Holbæk Kommune og uddannelsesinstitutionerne. Derudover er der skabt en ny bæredygtig forbindelse mellem uddannelserne i byen.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Innovationen bidrager til at implementere en uddannelsespolitisk strategi og bidrager til at løse en højt prioriteret kommunal kerneopgave: Uddannelse til alle unge.

” *Jamen, det handler jo om, at de unge i Holbæk kommer i gang med en ungdomsuddannelse og ikke mindst gennemfører den!*



HØJERE KVALITET

Der indsamles ikke systematisk tilbagemeldinger fra eleverne, men to gange har studerende fra RUC analyseret Elevtjenesten. Begge gange er konklusionen, at de elever, der bruger tjenesten, er glade for den. Derudover kommer flere unge både frivilligt og tidligere for at få støtte, fordi de eksisterende ressourcer nu er synlige og tilgængelige for de unge. Det tværfaglige samarbejde på uddannelsesinstitutionerne øger kvaliteten for de unge, idet medarbejderne på tværs af stat og kommune lærer hinanden at kende og bliver bedre til at afgøre, hvornår hvilke faggrupper bedst bidrager.

” *Fordi alle er samlet og lærer hinanden at kende, bliver man bedre og bedre til at afgøre, hvornår én type medarbejder kan hjælpe, og hvornår en anden faggruppe skal tage over. Og man får sat ansigt på, hvem man konkret skal henvise til. Disse relationer er afgørende for at skabe et fintmasket net under de unge.*



ØGET EFFEKTIVITET

Elevtjenesten er en smart anvendelse af ressourcer i kommunen og på de statslige uddannelsesinstitutioner. Ved at samle og tilrettelægge indsatsen har man fået et bedre tilbud for de samme penge. Medarbejderne oplever desuden, at den fleksible tilgang i tilrettelæggelsen af brug af relevante ressourcer bidrager til lavt ressourcespild.

Der spores en positiv udvikling i frafaldsprocenterne og dermed en højere grad af fastholdelse på uddannelserne siden Elevtjenestens etablering. Med forbehold for, at det ikke entydigt kan identificeres, om reduktionen alene skyldes elevtjenesten:

- På EUC Nordvestsjælland var der tidligere ca. 30 procent frafald, hvor det nu er ca. 10 procent frafald samlet set på grundforløbet i Elevtjenestens første år.
- På Slotshavens Gymnasium var frafaldet på 22 elever (3,92 procent) i august – december, 2017 mod 17 elever (2,4 procent) i samme periode 2018.
- På Stenhus Gymnasium er frafaldet mindre end forventet (16 elever). Det findes ikke en præcis opgørelse ift. tidligere år.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Elevtjenesten understøtter det tværprofessionelle samarbejde om kerneopgaven, både på tværs af de kommunale medarbejdere og på tværs af kommune og ungdomsuddannelser. Relationerne udvikler sig, og der skabes større kendskab til og gensidig brug af de komplementerende kompetencer. Kommunen beskriver, at der er sket et ryk i retning af et øget ”metafokus” og et styrket fællesskab om nye, tværgående løsninger.

Sådan er innovationen blevet delt

Elevtjenesten baserer sig på genbrug, da inspirationen er fundet i Larvik i Norge. Efter de involverede lederes besøg på Thor Heyerdahl Skolen i Norge var begejstringen stor, så der var vilje til at genbruge og tilpasse løsningen til en dansk kontekst. Innovationen er allerede skaleret fra de fire oprindelige uddannelser til SOSU-uddannelserne. Fra august 2019 er Elevtjenesten også til stede på den nye forberedende grunduddannelse (FGU).



Målet er, at vi kommer til at dække alle unge i kommunen.

Næste skridt er at udforske, om Elevtjenesten også giver værdi på videregående uddannelser i Holbæk, fx på den gren af sygeplejerskeuddannelsen (Professionshøjskolen Absalon), som er i Holbæk. Der er gjort en del for at formidle innovationen bredere ud og dermed potentielt dele og sprede innovationen, fx via artikel i Region Hovedstaden, deltagelse i løsningsgalleriet på Velfærdens Innovationsdag og blandt danske gymnasier. Der har endnu ikke været konkrete genbrugere uden for kommunen.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Der er etableret en ny og bæredygtig forbindelse blandt ungdomsuddannelserne i byen. De er gået fra at være konkurrenter til at have et fællesskab med det formål sammen at støtte op om, at alle unge gennemfører én - men ikke en bestemt - ungdomsuddannelse. Der er også skabt et nyt, frugtbart samarbejde på tværs af kommune og ungdomsuddannelserne. Kommunen er ikke længere en – oplevet – modspiller, men en stærk samarbejdspartner for uddannelserne.

”Nu har vi lettere ved at opdage unge, der er startet på en forkert uddannelse, og få dem gelejdet videre med det samme, uden at de behøver droppe ud og havne i et tomrum.”

EVALUERINGSKAPACITET

Der samles løbende data. Elevtjenestens værdi er hovedsageligt dokumenteret internt i kommunen: Ny løsning for de samme økonomiske ressourcer. Elevtjenesten er et eksempel på de dilemmaer, der rejser sig, når man skal måle borgerkvaliteten af et anonymt tilbud.

SPREDNINGSKAPACITET

Der er tænkt spredning ind i udviklingen af Elevtjenesten, da det ønskes at udvide målgruppen. Derudover er der opmærksomhed på formidling af innovationen, så andre kommuner kan gøre brug af den. Løsningen vurderes nemt at kunne tilpasses af andre kommuner.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Mette Gammelgaard, chefkonsulent og koordinator for elevtjenesten

72 36 24 24

megam@holb.dk





Det er et kæmpe menneskeligt problem, at så mange unge i Danmark mistrives. At de fx kæmper med angst, depression eller oplevelsen af ikke at kunne leve op til stigende krav. Rent samfundsmæssigt er det også et problem, at unge i høj grad dropper ud af ungdomsuddannelser, fordi de ikke trives. De unge er vores fremtid.

Mindhelper.dk

- Guider unge gennem hårde tider

INDSTILLER: Region Syddanmark

MÅLGRUPPE: Børn og unge med behov for viden og støtte til at håndtere mental sundhed

ÅRSTAL: 2016

Mindhelper.dk er en hjemmeside, hvor unge let kan finde viden og råd til at fremme mental sundhed og at forebygge psykisk mistrivsel. Unge bliver desuden guidet videre til yderligere hjælp i det nære netværk, frivillige organisationer og sundhedssystemet.

Fra udfordring

Antallet af børn og unge i psykiatrisk behandling er steget med 72 procent i perioden 2009-2017. Udover at det medfører et ekstra træk på psykiatriske ydelser over hele landet, har mental sundhed og trivsel også væsentlig betydning for børn og unges læring. Som ung kan det være særligt svært at håndtere psykiske lidelser. De unge føler sig alene og har svært ved at udtrykke sig til forældre, lærere eller andre. Undersøgelser viser, at målgruppen i stor udstrækning søger hjælp på nettet. Her viste der sig at være begrænset information om mental sundhed målrettet unge, og 'støtte/hjælpe'-ressourcerne var ikke at finde blandt de øverste søgeresultater.

Til løsning

Mindhelper.dk er en hjemmeside med det formål både at give unge viden og råd til håndtering af mentale sundhedsproblemer og at guide videre til yderligere hjælp. Mindhelper.dk fremmer, at unge med psykiske problemer søger hjælp, før problemerne risikerer at udvikle sig til alvorlige psykiske problemer. Mindhelper.dk er dermed et forebyggende tilbud. Men ikke kun. Ambitionen er også, at unge generelt får viden om og forståelse for, hvordan man som ung selv styrker sin mentale sundhed. Hjemmesiden ligger i dag i toppen af søgeresultaterne, når man fx søger på 'social angst', 'ked af det hele tiden' og 'mindfulness'. Mindhelper.dk giver unge kvalitetssikret viden og rådgivning om mental sundhed dér, hvor de foretrækker at søge den (digitalt).

De vigtigste elementer i innovationen

- Let tilgængelig digital viden om mental sundhed, råd om håndtering af mentale sundhedsproblemer, vejviser og videre guidning til anden hjælp, herunder fremme af målgruppens brug af eksisterende tiltag.
- Personlig hjælp i digital brevkasse.
- Kampagnematerialer til fagpersoner, der kan bidrage med at sprede kendskabet.

"Det er også en vejvisende platform. For det, vi fandt ud af i starten, var, at der findes vildt mange gode tilbud derude til unge mennesker, som også er gratis, og som har været velfungerende i mange år, men de unge mennesker kan simpelthen ikke finde dem – de ved ikke, de eksisterer. Så det var også for at vise videre – hvis du sidder med fx angstsymptomer, hvor er det så helt præcist, at du kan finde faglig viden og råd eller få faglig støtte gratis som ung, der har med angst at gøre? Vi vil guide dem videre på vej, så de ikke går med de her problematikker selv og ender med at være så hårdt ramt, at de skal ind i psykiatrien."
- Mildred, konsulent, Syddansk Sundhedsinnovation



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Mindhelper.dk er begyndt som et udviklingsprojekt med primær finansiering fra TrygFonden, men er nu et nationalt projekt, der finansieres og drives af de danske regioner i fællesskab. I perioden juni 2016-juni 2019 har hjemmesiden haft 1.320.225 besøg.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Psykiatrien i Region Syddanmark udviklede Mindhelper.dk i samarbejde med Syddansk Sundhedsinnovation samt Faaborg-Midtfyn, Odense, Svendborg og Varde kommuner. Alle parterne har indgået i styre- og arbejdsgrupper om projektet.

I udviklingen af projektet har mere end 350 unge deltaget i workshops, brugertests og interviews. Der blev herudover nedsat to faste ungepaneler, der løbende gav feedback og kritik på indhold, design og funktionalitet for derigennem at sikre, at slutproduktet fungerede for målgruppen.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Forebyggende og tidlige indsatser på psykiatriområdet er et nationalt, politisk fokusområde, som Mindhelper.dk understøtter.



HØJERE KVALITET

De unge, som er hovedmålgruppen, har let adgang til faglig korrekt og relevant viden. Ni ud af ti brugere har udtrykt, at Mindhelper.dk indeholder oplysninger, som de fandt nyttige i deres forespørgsler og til deres håndtering af psykiske problemer. Siden benyttes også af fagpersonale, der nu har nemmere ved at finde materiale, som er målrettet den specifikke målgruppe, og som samtidig er af høj kvalitet.

” *Så på den måde har vi også understøttet den unge i at få trivsel på dagsordenen ude på institutionerne og der, hvor fagpersonerne faktisk møder de unge mennesker.*



ØGET EFFEKTIVITET

Mindhelper.dk bidrager til et effektivt sundhedsvæsen ved at understøtte tidligere hjælp til mental sundhed hos unge og ved at guide videre til de rette eksisterende tilbud i systemet. En fordel ved Mindhelper.dk er også, at indsatsen er digital og dermed skalerbar.

” *Vi viser først og fremmest videre til fx kommunale tilbud og frivillige tilbud, og dernæst vil det gå længere og længere op i kæden som fx læge og dernæst psykolog eller psykiatrien, men siden er fundamentet for mental sundhedsinformation til unge.*



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

De unge i målgruppen er inddraget i udviklingen af hjemmesiden, hvilket har bidraget til at skabe relevant indhold på Mindhelper.dk. Dette blev gjort med ønsket om at møde de unge præcis der, hvor behovet er, og på den måde lade brugerne være med til at skabe den løsning, som bedst dækker deres ønsker og behov.

” *Det var vigtigt ikke at lave et projekt, hvor det blev voksne, der talte ned til unge – det var vigtigt, at det ræsonnerede med de unges hverdag og var noget, der ramte dem i øjenhøjde. Så det, man gjorde helt fra start, var at inddrage unge mennesker til at være med til at skabe indholdet og platformen, så man vidste, at det også gik i spænd med det, de havde behov for.*



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Helt fra begyndelsen har designtænkning, brugerinddragelse, usability tests mm. været redskaber i udviklingen af Mindhelper.dk. Det betyder, at der løbende er blevet oparbejdet kompetencer i projektteamet, som nu også efterspørges i andre digitale formidlingsprojekter i den offentlige sektor. Projektteamet får således jævnligt henvendelser med opfordring til at dele viden og erfaringer fra udviklingen af Mindhelper.dk

Derudover inddrages målgruppen fortsat i den videre udvikling af indholdet på siden.

Sådan er innovationen blevet delt

Udvikling og resultater af Mindhelper.dk er formidlet til Danske Regioner, og løsningen er fra 1. januar 2019 skaleret til hele Danmark og drives nu af regionerne i fællesskab i regi af Danske Regioner.

”Derudover er det blevet et landsdækkende projekt nu, som også har været målsætningen. Det her skal være noget, alle unge kan bruge i Danmark. Det kunne de også før, men i og med at det kan blive understøttet af alle regionerne, har vi også lettere ved at nå ud til alle unge og fagpersoner, der arbejder med unge.

Der overvejes nu, om der også skal udvikles et tilsvarende digitalt tilbud til pårørende til unge med mentale problemer. Arbejde med 'digital vejvisning' af unge er derudover blevet formidlet i forskellige regi i Danmark, men også ud over Danmarks grænser, bl.a. er løsningen præsenteret i Mexico. Desuden skal projektteamet indgå som eksperter i en afdækning af digitale tilbud om mental sundhed målrettet unge i norden bestilt af Nordisk Ministerråd.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Da tilbuddet nu drives nationalt, er de oprindelige fire kommuner og region ikke længere de bærende i samarbejdsrelationerne. Samtidig trækkes der på viden og erfaringer om samarbejde fra innovationens første fase. Der er etableret en ny struktur med kontaktpersoner i alle fem regioner. Der er en opmærksomhed på, at de nye kontaktpersoners profiler gerne må være tværfaglige og med godt netværk til kommunerne i den enkelte region.

”I Danmark kan man sige, at der er mange, der også prøver at starte hjemmesider op for at lave vejvisning i forhold til unge. (...) Men det er ikke så meget at skabe nye projekter, der minder om – det er mere at få skabt et samarbejde omkring, at man kan bruge platformen og få den bredt ud til flere.”

EVALUERINGSKAPACITET

Fra begyndelsen har der været workshops og brugertests med målgruppen, og ungepaneler evaluerer løbende indholdet. Spørgeskemaer på hjemmesiden bruges også til løbende at tilpasse indholdet. En ekstern effektevaluering er gennemført i 2017.

SPREDNINGSKAPACITET

Spredningskapaciteten er høj, da løsningen efter udvikling i Region Syddanmark er skaleret til at være national. Skaleringen er sket på baggrund af evalueringsresultater og i regi af Danske Regioner.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Jakob Mejlholm, projektleder, Telepsykiatrisk Center

📞 24 79 79 30

✉️ jakob@mindhelper.dk



InnoEvents mission er at skabe innovative løsninger til gavn for patienter og borgere samt at sørge for, at de studerende opnår innovative kompetencer. I løbet af seks dage samler InnoEvent aktører fra sygehus, kommuner, virksomheder og uddannelser, som tilsammen bringer den nyeste viden i spil fra forskning, uddannelse og teknologi. InnoEvent bygger på ideen, at man ikke kan lave innovation alene, og missionen er derfor at være et mødested, hvor der kan udvikles innovative løsninger, der inkorporerer behov og ekspertise fra alle aktører.



InnoEvent

INDSTILLER: Odense Universitetshospital (Region Syddanmark) og UCL Erhvervsakademi og Professionshøjskole

MÅLGRUPPE: Patienter, borgere, studerende og sundhedsprofessionelle

ÅRSTAL: 2009

InnoEvent er en årlig aktivitet, hvor studerende med forskellige uddannelsesbaggrunde fra UCL Erhvervsakademi og Professionshøjskole og Syddansk Universitet samles til en uge i innovationens navn. De studerende arbejder i løbet af ugen i tværprofessionelle teams, hvor de med sparring fra sundhedsprofessionelle og virksomhedsrepræsentanter skal skabe innovative løsninger inden for cases stillet af Odense Universitetshospital (OUH), Odense Kommune og lokale virksomheder. Alle casene omhandler nutidige og relevante udfordringer på sundhedsområdet.

Fra udfordring

I 2009 var der stort fokus på, at hospitalerne for alvor skulle gøre brug af telemedicin og teknologi i sundhedsindsatsen. Odense Universitetshospital (OUH) savnede input og inspiration til, hvordan sundhедsteknologi kunne give værdi i praksis. Samtidig havde erhvervsakademierne og sundhedsuddannelsernes studerende med såvel teknisk som sundhedsmæssig baggrund, savnet en mere praksisrelateret studieaktivitet og samarbejde på tværs.

Til løsning

InnoEvent blev skabt for at bringe uddannelsesinstitutionerne tættere på hospitalet og udnytte potentialet i, at sundhedspersonale samarbejder med studerende. Eventen fungerer som mødested, hvor institutionerne sammen med virksomheder udveksler viden og opdyrker netværk, som kan føre til samarbejdsprojekter, også uden for den årlige eventramme. InnoEvent har været afholdt i 10 år og udvikles kontinuerligt, så eventen taler ind i de krav, der stilles til innovative løsninger på sundhedsområdet. Kravene præges i dag af en stigende ældrebefolkning, effektivisering og patienter, der forventer mere information, involvering og medbestemmelse i egne forløb. I 2016 var virksomheder for første gang med som part i eventen.

De vigtigste elementer i innovationen

- Et fokus på værdi for patienter og borgere som grundlæggende præmis.
- Tæt kobling til strategier for både OUH og UCL's arbejde, så InnoEvent understøtter kerneopgaverne. Et afsæt i konkrete cases fra OUH, så viden fra patienter og sundhedsprofessionelle inddrages, og så de studerendes arbejde får værdi i praksis. Derudover er der også tæt kobling til læringsmålene på uddannelserne.
- Tværfaglig sammensætning af studerende i teams, hvor den gennemgående faciliteringsopgave er forankret hos underviserne, der bl.a. støtter teamsene i at arbejde ud fra en designtænkende tilgang.
- Støtte til de studerende, hvis de ønsker at arbejde videre med løsninger efter eventen.
- Et mandat fra den øverste ledelse i OUH og i UCL, og en relativ flad beslutningsstruktur i styregruppen, så samspillet mellem de involverede aktører fungerer optimalt.

"Mandag morgen får de studerende casen. Vi har en stor hal, som de studerende inddeler i 30 midlertidige rum. Så har de en hule, hvor de arbejder i løbet af ugen - og de arbejder virkelig igennem! I løbet af torsdag/fredag skal de udarbejde visuelt materiale for deres innovation, som de kan vise frem. Lørdag klæder vi dommerne på med kriterier osv. Så går de rundt i grupper og hører de studerende fortælle om deres løsning. Til sidst kåres vindere i forskellige priser."

Mette-Maria, projektansvarlig, OUH



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Ca. 200 studerende deltager i det årlige event, og ca. 40 dommere fra sundhedsvæsenet, vidensinstitutioner og virksomheder vurderer de studerendes arbejde. En række sundhedsprofessionelle, undervisere og virksomhedsrepræsentanter er sparringspartnere i løbet af ugen. Der er nedsat en styregruppe med repræsentanter fra OUH og UCL.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

InnoEvent er under kontinuerlig udvikling i et samspil mellem de involverede aktører. Styregruppen træffer årligt beslutning om afholdelse af eventet, afsætter budget og inddrager relevante aktører i arbejdet. Der defineres årligt en kompleks udfordring, som sætter ramme for, hvilke aktører der involveres. Seneste tema var diabetes, initieret af STENO Diabetes Center Odense, hvor også patientforeninger og Odense Kommune var involveret.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Eventen understøtter politiske mål om et sammenhængende sundhedsvæsen og patienten i fokus. Patientfokus er gennemgående uanset det konkrete tema i det årlige event, og der samarbejdes altid på tværs af sektorer. Derudover støtter InnoEvent mål om at give de studerende øgede entreprenante og innovative kompetencer, som de tager med sig videre i arbejdslivet. Virksomhedsinddragelsen understøtter målsætningen om øget vækst.



HØJERE KVALITET

De studerende får højere kvalitet i deres uddannelse, da de får indsigt i sundhedssystemet, viden om og redskaber til innovation, mulighed for at samarbejde med forskellige professioner og fagligheder samt møder med mulige, fremtidige arbejdsgivere. Eventen bidrager til forbedret praksis i OUH og til udvikling af nye relevante tiltag og indsatser med henblik på optimeret patient behandling.

” *De studerende er bedre til at idégenerere og at se muligheder i at lave noget, der er anderledes – at sætte de processer i gang. UCL vurderer, at de studerende får kompetencer, som de kan bruge undervejs i studierne, og når de er færdige.*



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Patienter, patientforeninger og studerende er involveret i at formulere tema og event. Virksomhederne inddrages og får hermed indsigt i aktuelle udfordringer inden for sundhedsvæsenet, feedback fra sundhedsprofessionelle, inspiration til nye løsninger samt branding af deres egen virksomhed både over for de sundhedsprofessionelle og over for de studerende som potentiel fremtidig arbejdskraft.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

InnoEvent fungerer som en synlig ramme for innovationsarbejdet. De sundhedsprofessionelle medarbejdere kan her arbejde aktivt med at få nye ideer og at udvikle egen praksis i en hverdag, hvor teknologi og forandringer er et vilkår, samt finde nye løsninger, inspiration og potentielle nye partnere og projekter.

” *Der er virkelig kommet en åbenhed omkring udviklingen af teknologi! I begyndelsen skulle vi næsten tigge klinikerne om at være med, men nu står de i kø for at være næste område og afdeling, vi arbejder med. Det med at fortælle deres historier i nye settings og få andre øjne på - det er godt! It og innovation behøver ikke at være forskning. Det her kan vi gøre smartere, tage de lavthængende frugter.*

Der er en styrket innovationskapacitet blandt personalet på OUH, der nu står i kø for at bidrage med cases til InnoEvent. Evaluering af seneste event viser, at næsten 80 procent af de studerende er meget enige eller enige i, at de har fået kompetencer til at arbejde i innovative processer ved at deltage i Inno-Event.

Sådan er innovationen blevet delt

Cases, materialer og viden om InnoEvent er tilgængelig på en selvstændig hjemmeside. Der er udarbejdet en 'køgebog' for forløbet, som er tilgængelig og kan bruges af alle interesserede. Samarbejdspartnerne bidrager med at formidle indsigter og løsninger videre ud. Der er hovedsageligt sket spredning internationalt. Konceptet er eksporteret til Finland (Tampere) og Spanien (Barcelona).

” Vi kan lære af hinanden – nu har vi lige taget kontakt for at lave et fælles forum for den internationale del.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Samarbejdskonstellationerne rundt om InnoEvent udvikles kontinuerligt, afhængigt af eventens årlige tema. Samarbejdet om det årlige event fremmer netværk og samarbejder om konkrete ideer og løsninger og på tværs af de deltagende parter. Et samarbejde, der rækker udover selve eventen.

”Men man skal have forankringen opad – men i princippet er det den store gruppe, der er interessant. Det er jo de menige læger og sygeplejersker og de studerende - ikke rektor.”

EVALUERINGSKAPACITET

Der udarbejdes årligt en evalueringsrapport, hvor studerendes, facilitatorers og dommernes input samles op. Evalueringsrapporten bruges til at tilpasse eventen det følgende år.

SPREDNINGSKAPACITET

Spredningsinteressen har hovedsageligt været fra international side. Her er der etableret et uformelt sparrings-setup. Der vurderes at være potentiale for spredning nationalt, til øvrige regioner og hospitaler.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Mette Maria Skjøth, Projektansvarlig, PhD, Center for Innovativ Medicinsk Teknologi, Odense Universitetshospital

📞 20 57 50 43

✉️ mms@rsyd.dk





Projektet løser en kompleks situation ved at arbejde ud fra borgernes præmisser og inddrage aktører, som i højere grad går på tværs af borgerens livsfelt. Det har krævet et samarbejde på tværs af fagligheder og på tværs af privat, kommunal, regional og ministeriel sektor.

Sammen om min vej

INDSTILLER: Region Sjælland

MÅLGRUPPE: Sårbare borgere mellem 18-70 år med mange akutte indlæggelser og kontakter på tværs af social- og sundhedsvæsenet

ÅRSTAL: 2015

'Sammen om min vej' er en indsats, der har fokus på, at 1 procent af borgerne ikke nytteløst skal bruge 30 procent af sygehusudgifterne. Kombinationen af kroniske diagnoser og psykiske lidelser, misbrug eller sociale problemer er svære at håndtere for et sektoropdelt sundheds- og socialsystem. Sammen om min vej tager udgangspunkt i den enkelte borgers behov og fokuserer på at finde løsninger sammen med borgeren, der giver mening for ham eller hende.

Fra udfordring

Sårbare borgere har ofte behov for behandling og støtte fra en række forskellige aktører på tværs af sektorer og forvaltningsområder. En kombination af fysisk og/eller psykisk sygdom og en eller flere andre problemer, som fx misbrug, mangel på fast bolig eller ensomhed betyder, at ressource-tung behandling af ét behov kan være nyttesløs, hvis der ikke er blik for helheden af borgernes behov. En ukoordineret indsats giver ofte dårlige resultater, og den enkelte behandling får ikke den effekt, den burde få. Det er samtidig en dyr løsning. Opgørelser har vist, at 1 procent af borgerne bruger op mod 30 procent af de samlede sundhedsudgifter.

Til løsning

Sammen om min vej har samskabelse som om-drejningspunkt, både mellem borger og systemet og mellem flere systemer på tværs af sektorer og fagområder. Med Sammen om min vej tilpas-ses rammerne på en måde, hvor den enkelte borgers prioriteringer og behov vægtes højere end systemets paragraffer og kvalitetsstandar-der. Når borgere i målgruppen er identificeret på sygehuset, får de tilbudt en fast forløbspartner, som hjælper med at skabe overblik, koordinere og sikre sammenhæng på tværs, fx mellem sygehus, psykiatrien, praktiserende læge, hjemmepleje, bostøtte og jobcenter. Fokus for forløbspartneren er at finde løsninger sammen med borgeren, der giver mening for ham eller hende.

De vigtigste elementer i innovationen

- Præcis afgrænsning af målgruppen, fx ingen demens eller kræftsyge.
- En fast forløbskoordinator til borgeren sikrer, at borgerens behov bliver sat i centrum frem for, at systemets siloer og logik bliver styrende.
- Inddragelse af borgeren i design af eget forløb: Borgerne har selv peget på behovet for en forløbspartner, som kunne hjælpe dem med at navigere i systemerne.
- Stærk tværsektoriel ledelse.
- Fælles sprog, værktøjer, udviklingstilgang og skemaer på tværs af de involverede parter.

"Det, at borgeren også føler sig hørt i den proces, er afgørende her. Man kunne godt tage den her borger: 'gammel, ryger så meget, har diabetes, er arbejdsløs' og så putter vi fakta ind i en maskine, som spytter en "løsning" ud, og så er det dét, vi gør for dig. Men det er ikke det, vi gør nu, for den her type borger tager ikke så godt imod det. Vi inddrager dem i stedet for og hører, hvor han føler, han har brug for hjælp, og så finder forløbskoordinatoren de muligheder, der er. Vi hører flere gange borgere sige, at de for første gang ikke bare føler sig afviste, men at de oplever, at deres behov er blevet forstået eller imødekommet."

Annette, programchef, Region Sjælland



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Projektet er forankret i Region Sjælland og var støttet af Sundheds- og Ældreministeriet i perioden fra 2015 til 2017 med 2 mio. kr. Region Sjælland, Lolland Kommune og Guldborgsund Kommune har udgjort stammen i projektet.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Sammen om min vej er udviklet i partnerskabet 'Broen til Bedre Sundhed', bestående af Lolland og Guldborgsund Kommuner, Region Sjælland (Psykiatrien, Det Nære Sundhedsvæsen og Nykøbing Falster Sygehus), Business Lolland-Falster samt repræsentanter fra almen praksis. Projektet har været organiseret i en styregruppe og med et projektteam for de deltagende aktører.

Læringen fra udviklingsprojektet er nu forankret i drift med forløbspartnere i de to projektkom-muner, Lolland og Guldborgsund, og Vordingborg Kommune er nu ved at implementere modellen. Herunder et fortsat fokus på direkte brugerinddragelse og systematisk dataunderstøttelse på tværs af aktører med henblik på fælles ansvar for løsningerne.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

I sundhedsaftalerne er der en politisk intention om styrket samarbejde i patientforløb, som går på tværs af kommuner, region og almen praksis. Projektet understøtter denne intention for en særlig patientgruppe. Regionalt og kommunalt er der samtidig politisk fokus på at skabe mere sundhed og mindre ulighed i sundhed i den sydlige del af Region Sjælland.



HØJERE KVALITET

Det øgede fokus på sammenhæng på tværs af sektorer skaber øget kvalitet i de services, borgeren modtager. Deltagernes positive vurderinger af forløbet på tværs af sektorer er steget med 31 procent. Deltagernes egen helbredsbedømmelse er forbedret med 17 procent, og deres vurdering af, om de i passende grad er med til at træffe beslutninger, er øget fra 63 til 85 procent.

” *Alle de tal er måske ikke så vigtige – det vigtige er, at han, som ikke passer sit fødsår, får en livsstil, så han i højere grad kan det. De gode resultater ligger i cases, som vi ikke kan lægge helt frem, men som kan bidrage til eksempler. For det handler om løsninger, der giver mening og skaber forandringer i de her menneskers liv. Det er svært at gøre op i procent, for hans liv er ikke blevet 17 eller 28 procent bedre, han har jo fundet en løsning.*



ØGET EFFEKTIVITET

Sammen om min vej indebærer en mere hensigtsmæssig brug af ressourcer på tværs. Løsningen har en opmærksomhed på rette tilbud til borgeren fra rette sektor og instans på rette tid, hvilket samlet set giver en øget effektivitet. Samtidig er der udviklet en database, der anvendes til at kortlægge, om løsningen også samfundsøkonomisk giver mening. Økonomisk var de samlede udgifter på tværs af kommune og region uændret i opfølgingsperioden, mens der var en stigning i forbruget af ydelser i almen praksis og i de kommunale sundheds- og plejetilbud. Slutevalueringen af projektet konkluderer, at Sammen om min vej på kort sigt skaber mere sundhed for pengene.



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

De deltagende borgere bliver aktivt inddraget i at finde de rette løsninger og tilbud, så deres trivsel og sundhed øges, og det er de tilfredse med.

” *Vi prøver at inddrage hans pårørende og de andre aktører, han allerede er i kontakt med, og derved afdække sammen med ham, hvad det er, der kan gøre en forskel. Hvis han har et misbrug og har følt sig opgivet af jobmarkedet og beskæftigelsesindsatsen, så ser vi på, hvad vi kan gøre for at få ham i en meningsfuld beskæftigelse, som han mener kan holde ham fra at ende i en depression eller et alkoholmisbrug. Vi prøver at finde nogle løsninger, der giver mening for ham.*



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Slutevalueringen viser, at det at nytænke med afsæt i borgerens behov har motiveret medarbejderne til at skabe vedvarende forbedringer. Fx har sparringen mellem forløbskoordinatoren og de øvrige fagligheder givet nye ideer til, hvordan ikke-behandlede borgere kunne komme i behandling. Større kontaktflader for den enkelte medarbejder, fælles sprog og udtryk og fælles skemastrukturer betyder, at medarbejderne har en fast og tryk ramme at agere frit i. Samtidig har indsatsen skabt kontaktflader, der muliggør et tættere samarbejde på en lang række andre områder i den kommunale og regionale sektor.

Sådan er innovationen blevet delt

Indsatsen er formidlet på konferencer og via oplæg. Der er afholdt læringsseminar for alle parter, relaterede parter, aktører og organisationer. Fokus har her været på de fremtidige tværsektorielle perspektiver, herunder kommunikationen mellem ledelseslag og på tværs af sektorer. Der har især været fokus på at sprede viden til resten af Region Sjælland, og Vordingborg Kommune er nu i gang med at implementere Sammen om min vej. Men også Randers og Morsø kommuner har ladet sig inspirere af Sammen om min vej og er i gang med lignende tiltag.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Samarbejdet på tværs af de deltagende parter fortsætter, og samarbejdskulturen er styrket. Lignende tankegange bliver anvendt på områder som Børn og Familie med hhv. fokus på tidlig, løsningsfokuseret tilgang til trivselsproblematikker hos børn og familieorienteret alkoholbehandling i Familie og Alkohol.

"Jeg har nogle eksempler på, hvordan der undervejs i forløbet er opstået nogle konkrete samarbejder omkring nogle afledte emner."

EVALUERINGSKAPACITET

Igennem projektet har man brugt løbende evalueringer til at lave tilpasninger hver gang, der blev taget flere borgere ind i projektet.

"Selvfølgelig er der foregået en stor spørge- og inddragelsesaktivitet af borgerne, så når vi taler om selvoplevet helbred, er det, fordi vi har spurgt dem. Der har været et systematisk arbejde med det. Og så har vi faktisk udviklet på det fra gang til gang, for vi bruger eskaleringsproces, hvor vi er startet med 5, og så har vi evalueret og fundet ud af, hvad der fungerer og ikke fungerer, og så forbedret på det og skaleret op til 25 og gjort det samme igen op til 125. Det var meningen, at det skulle ende på 625, men vi er indtil videre nået 200 i det regi, der hedder "Sammen om min vej."

Derudover er der lavet en mere omfattende midtvejs- og slutevaluering.

SPREDNINGSKAPACITET

Problemstillingen og målgruppen er kendt på tværs af ikke kun Region Sjælland, men også i resten af landet. Derfor er der både tænkt spredning ind i forhold til regionen selv via måden projektet er organiseret, og bredere ud i forhold til løbende at dele viden fra indsatsen med andre.

"Men så har vi jo stillet os selv det spørgsmål om, hvordan vi kan sprede det her - hvordan kan flere få gavn af det her? Og vi har derfor vurderet på om, der var en instans, der er en bedre samlingsfaktor for det, og derfor valgt at sprede det igennem psykiatrien og få dem med på vognen, som en løftestang for det vi laver i forhold til kommunerne, fordi de har en mere tværgående og ensartet struktur på tværs af Sjælland."

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Annette Palle Andersen, programchef, Broen til Bedre Sundhed, Region Sjælland

📞 29 17 46 36

✉️ anpan@regionsjaelland.dk





Vi er nødt til at løse den kommunale del af opgaven på en anden måde. I stedet for at sige, at hver kommune er unik, så siger vi, at vi kan godt opgaveløse i fællesskab. Så det handlede både om at få øget kvalitet i den rehabiliterende indsats over for patientgruppen og om at blive enige om den faglige standard.

Vi samler kræfterne

INDSTILLER: Egedal , Furesø, Gentofte, Gladsaxe, Herlev, Lyngby Taarbæk, Rudersdal, Ballerup og Rødovre kommuner

MÅLGRUPPE: Borgere i kræftrehabiliteringsforløb

ÅRSTAL: 2012

Vi samler kræfterne er et tværkommunalt samarbejde om en vifte af tilbud til kræftrehabilitering, som supplement til de hjemkommunale tilbud. Grundet samarbejdet kan borgerne tilbydes en lang række diagnosespecifikke træningshold, og derudover er der et kursusforløb for borgere med kræft og/eller senfølger til kræft. Alle borgere får en hjemkommunal kontaktperson, som sammen med den enkelte borger tilrettelægger et individuelt forløb med udgangspunkt i borgerens behov, ressourcer og mål for forløbet.

Fra udfordring

Forløbsprogrammet fra 2012 for rehabilitering og palliation i forbindelse med kræft satte gang i en dialog og et samarbejde på tværs af de ni indstillende kommuner. Det var tydeligt, at kræftområdet er bredt, og der er så mange kræftdiagnoser, at det ikke er muligt som enkeltkommune at råde over specialiserede fagpersoner på alle områder. Samtidig er antallet af borgere i en enkelt kommune ikke tilstrækkeligt højt til at kunne fastholde viden inden for hver enkelt kræftdiagnose.

Til løsning

Kommunerne kan samlet levere rehabilitering af høj kvalitet til de forskellige diagnosegrupper på kræftområdet, fordi eksisterende kompetencer og ressourcer forenes på tværs. Borgerne får derved også mulighed for at etablere netværk og sparre med andre med samme diagnose, hvilket øger den enkeltes motivationen for at deltage i den rehabiliterende indsats. Borgerne er glade for tilbuddene. Samarbejdsmodellen er tværkommunalt udgiftsneutral og baseret på tillid og seks samarbejdsprincipper. Samtidig bliver de ni kommuner tilsammen en stærk samarbejdspartner for og med Region Hovedstaden, og her særligt for Herlev-Gentofte Hospital, som kommunerne ofte samarbejder med.

De vigtigste elementer i innovationen

- Afklaring af grundlaget for samarbejdet: Hvad kan fungere som fælles, tværkommunale tilbud, og hvad skal være hjemkommunale tilbud, tilbudt af den enkelte kommune?
- Opstartsdialo g mellem borger og hjemkommunal kontaktperson med henblik på at afklare relevant rehabiliterings-tilbud.
- Fortsat hjemkommunale rehabiliteringstilbud (blandede diagnoser) til de borgere, der af forskellige årsager ikke kan indgå i de fælles tilbud.
- Definition af fælles kvalitetsstandarder for de fælles rehabiliteringstilbud.
- Dialog og samarbejde med Herlev-Gentofte Hospital om indsatser og henvisningsmuligheder.
- Samarbejde baseret på tillid, samarbejdsprincipper og gensidig forventning om udbytte.

"Fra starten har der været en grundlæggende tillid til, at vi kan løse det her i fællesskab. Ingen skal suboptimere eller lukrere på andre. Vi tror helt grundlæggende på, at vi kan løse det her i fællesskab. Nogle gange giver nogle mere end andre, og sådan er det. Store kommuner kan godt give mere end mindre kommuner. Sådan er det. De store får stadig noget ud af samarbejdet. Og det har jo vist sig at holde vand."
Britt, leder, Egedal Kommune



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Der er ansat en projektleder, som finansieres af de ni kommuner gennem samarbejdet. Modellen er baseret på tillid og samarbejdsprincipper og er udgiftsneutral på tværs af de ni kommuner.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

De ni kommuner har sammen udviklet samarbejdsmodellen og monitorerer løbende udviklingen i diagnoser, borgere mv. Samtidig er der etableret et tæt samarbejde med Herlev-Gentofte Hospital og deres to kræftrehabiliterings-sygeplejersker. Kommunerne bliver en stærk samarbejdspartner for hospitalet, der nemmere kan få et overblik over de samlede indsatser og henvisningsmuligheder i de ni kommuner. Kommunerne har fået bedre indblik i arbejdsgange og sparringsmuligheder på hospitalet. Der er også samarbejde med lokalforeningerne i Kræftens Bekæmpelse med henblik på at sikre den gode overgang fra det kommunale kræftrehabiliteringsforløb.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Forløbsprogrammet fra 2012 stiller nogle krav til sammenhæng i kræftindsatsen på tværs af kommuner og region og lægger en større del af rehabiliteringsindsatsen i kommunerne. Intentionerne i programmet efterleves i Vi samler kræfterne, og der har været national politisk interesse for måden, de ni kommuner løser opgaven på.



HØJERE KVALITET

Borgerne oplever højere kvalitet i de diagnosespecifikke rehabiliteringstilbud.

” *Det er værdifuldt for borgerne, det er det, de siger. De har ikke noget imod at køre frem og tilbage. Langt de fleste af borgerne, de kører bil, de er forholdsvist mobile. De har været igennem et cancerforløb, men bortset fra det er de ret velfungerende. De vil hellere køre ud til træning med ligesindede end til træning på blandede hold.*



ØGET EFFEKTIVITET

Fokus er på at sikre samme kvalitet for de samme penge ved bedre at udnytte ressourcerne på tværs af de ni kommuner.

” *Det har ikke handlet om at effektivisere økonomisk, men om at sikre en høj kvalitet for de samme penge. Det her med at prøve at sige, vi har nu de ressourcer, vi har, og nu skal vi levere ind på den her opgave. Måske er 2+2=5, hvis vi går sammen om det.*



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Der er løbende dialog med patientforeninger, særligt Kræftens Bekæmpelse. Som noget nyt afholdes der jævnligt fælles informations- og dialogmøder om rehabilitering, hvor kommunerne, hospitalet og Kræftens Bekæmpelse sammen er i dialog med relevante borgere om tilbuddene.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Innovationskapaciteten ligger især i den kontinuerlige opmærksomhed på og dialog om, hvilke områder det tværkommunale samarbejde kan omfatte. Samarbejdsmodellen afprøves på andre områder, i første omgang hjerneskadeområdet. Der er muligheder for at afprøve samarbejdet ikke kun på rehabilitering, men også sundhedsfremmende områder undersøges, fx tobaksforebyggelse og rygestop.

” *Skal vi ikke bare lukke op og sige, hør her, hvis du vil på rygestop, og du ikke synes tilbud i hjemkommunen passer i dit arbejds- eller privatliv, så er du velkommen i en af de andre kommuner. Hvis man arbejder i Gentofte eller kender én der, man vil følges med – så gør man bare det. Vi kan godt håndtere hinandens borgere. For det handler jo om, at de, der ryger, de skal holde op med at ryge, så er vi alle glade. Vi skal også samarbejde om at lave noget rygestop og om at undgå rygestart på ungdomsuddannelserne.*

Sådan er innovationen blevet delt

Innovationen er delt i de ni kommuner, overført til hjerneskaeindsatsen, og med mulighed for at blive delt til øvrige sundhedsindsatser. Der har været nationalpolitisk interesse for samarbejdsmodellen. Kommunerne har præsenteret samarbejdsmodellen på et KL Topmøde. Kommunerne ser selv deres tværkommunale samarbejde som en brugbar løsningsmodel på de udfordringer, alle kommuner løbende skal håndtere, hvor kompleksiteten i opgaverne er stigende, og forventningen fra borgerne er ikke at blive mødt med "one size fits all" løsninger.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Samarbejdskonstellationen på tværs af de ni kommuner er solid, og der arbejdes kontinuerligt med at udforske, hvilke nye områder der kan indgå i samarbejdet.

"Vi samarbejder om det, vi er enige om. Der er stadig udviklingspotentiale i samarbejdet. Men vi udvikler kun på det, vi alle ni er enige om at putte nyt ind i samarbejdet."

At modellen er udgiftsneutral fremhæves som noget unikt, og at det også understøtter samarbejdet. Dog er en høj tillid mellem de samarbejdende parter forudsætningen for, at modellen virker i praksis.

EVALUERINGSKAPACITET

Projektlederen laver løbende evalueringer af innovationen. Fokus er både på, hvordan medarbejderne og borgerne oplever samarbejdet, og på de konkrete tilbud.

SPREDNINGSKAPACITET

Kommunerne har særligt holdt opmærksomheden på at etablere et solidt samarbejde på tværs af de ni kommuner. Kommunerne vurderer selv, at der er sprednings- og skaleringspotentiale inden for andre områder internt i samarbejdet mellem de ni kommuner, men at andre kommuner med fordel også kunne lade sig inspirere af samarbejdsmodellen.

"Hvis kommunerne går sammen – så får vi større volumen, større borgergrundlag og dermed højere kvalitet."

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Susanne Mortensen, formand for driftsledergruppen

✉ smo@balk.dk

Birgitte Hoven Calmar, koordinator VSK

✉ bcal@balk.dk

Britt Rosendahl, styregruppemedlem

✉ britt.rosendahl@egekom.dk



Jeg kan identificere specifikke situationer eller rum, som vi skal arbejde med. Så er det et monitoringsystem, hvor jeg let kan følge op på om det har en effekt. Det har jeg aldrig kunnet før.



Sani Nudge

INDSTILLER: Aarhus Universitetshospital, Region Midtjylland

MÅLGRUPPE: Sundhedspersonale på hospitaler

ÅRSTAL: 2015

Sani Nudge er et produkt til at skabe bedre håndhygiejne på hospitaler. Sani Nudge bidrager til at øge håndhygiejne-compliance blandt sundhedspersonalet. Med afsæt i viden fra ad-færdsvidenskaben er der designet et produkt, der anonymt monitorer personalets håndhygiejneadfærd. Data fra monitoreringen samles i et dashboard, som danner afsæt for dialog og målrettede indsatser til forbedret håndhygiejne. Sani Nudge har også indbyggede nudging-funktioner, som yderligere kan styrke håndhygiejnen i konkrete situationer: En grøn smiley på håndspritdispenseren giver personalet umiddelbar feedback.

Fra udfordring

På trods af viden om betydningen af høj håndhygiejne på hospitaler for at reducere risikoen for infektion, er det en kendt problemstilling, at det er svært at få hospitalspersonalet til at efterleve retningslinjer om håndhygiejne.

"Jeg følte, at jeg stod med ryggen mod muren. Vi har informeret og undervist, lavet pjecer og e-læring, sendt mails – alt det traditionelle. Jeg fik nok for nogle år siden. Det virker ikke! Lad os indse, at vi har brug for at lave noget nyt. Læger og sygeplejersker ved det godt – hvordan påminder vi dem?"

Til løsning

På initiativ af en sygeplejerske blev Sani Nudge udviklet sammen med en adfærdsforsker og en ingeniørstuderende. Produktet indeholder flere elementer:

- **Indsigt:** En sensor påsat medarbejderens ID kort måler løbende og anonymt den enkelte medarbejders håndhygiejneadfærd.
- **Påmind:** En sensor registrerer al dispenserbrug og påminder med visuelle nudges, hvis håndhygiejniveauet falder.
- **Patientkontakt:** Patient-sensoren danner en to-delt sikkerhedszone om patientens seng for at påvise, om der har været patientkontakt.
- **Del:** Sensorerne deler anonymt og sikkert alle målinger og analyserer dem i et dashboard.
- **Indsats:** Indsigter fra dashboardet danner afsæt for målrettede indsatser for yderligere forbedring af håndhygiejneadfærden.

De vigtigste elementer i innovationen

- Innovationen er udviklet og testet i et samarbejde mellem offentlige og private aktører og testet på tværs af flere hospitaler.
- Der er udviklet en løsning, hvor man gennem indhentning af anonymiseret data om håndhygiejne adfærd i konkrete situationer, som f.eks. på personaletoiletter og i medicinrum, kan udvikle målrettede indsatser for at forbedre håndhygiejnen blandt personalet. Det kan være små, simple nudges fra Sani Nudge, der minder personalet om afspritning i konkrete situationer.
- Sundhedspersonalets håndhygiejne-compliance øges, og der skabes øget opmærksomhed på patienters og pårørendes håndhygiejne.

"Hvis du skal ændre adfærd, må du kende den præcise adfærd, du vil ændre. Men vi kan ikke følge personalet på toilettet, og vi kan heller ikke følge dem på patientstuen. En gang om året laver vi en audit, men det er tidskrævende, og det er en dårlig metode."
Anne-Mette, klinisk sygeplejespecialist, Aarhus Universitetshospital



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Arbejdet er begyndt som et ildsjælsprojekt, hvor flere aktører har indgået et innovationssamarbejde, før der var særskilt økonomi i det. Undervejs har Innovationsfonden og Sundheds- og Ældreministeriet støttet arbejdet med at udvikle prototypen.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Sammen med ingeniørstuderende fra DTU har en adfærdsforsker og de deltagende offentlige aktører (Aarhus Universitetshospital, Bispebjerg hospital, Rigshospitalet, Vejle hospital, Statens Serum Institut) udviklet en prototype, som er testet på afdelinger på Aarhus og Bispebjerg hospitaler. Prototypen blev til et produkt, som nu sælges og monteres af firmaet Sani Nudge, der er opstået som udløber af innovationsprocessen.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Bedre håndhygiejne og reduktion af infektionsrisiko på hospitalerne er et nationalt, politisk anliggende. Der er løbende monitorering og revision af hospitalernes efterrettelighed på området. Statsrevisorerne har i 2017 udtalt sig kritisk om niveauet.



HØJERE KVALITET

Bedre håndhygiejne bidrager til reduktion af hospitalsinfektioner og dermed til bedre kvalitet for patienter og pårørende.

” *I Aarhus kan vi se, at blot ved, at personalet præsenteres for disse data, ændres deres compliance-rate sig. Derved er vi gået fra en compliance på personaletoiletet på under 40 procent til en stabil kurve på over 90 procent.*



ØGET EFFEKTIVITET

Selvom det ikke er muligt at beregne, hvad hospitalsinfektioner præcis koster det danske sundhedsvæsen og samfund, er der viden om, at bedre håndhygiejne bidrager til færre hospitalsinfektioner, og dermed til kortere indlæggelser. Derudover er selve løsningen med at tænke adfærdsændringerne ind i hverdagen, i stedet for løsrevet oplæring og oplysning, en mere effektiv vej til forbedret håndhygiejne end de tidligere indsatser.

” *De skal mindes om det, uden at det er en tung opgave - for det virker ikke, vi har ikke tid til det. Derfor er løsningen lavet, så det ikke er personalet, der skal bruge tid på det.*



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Der er løbende blevet testet prototyper på afdelinger, og personalet er blevet en langt mere aktiv del af arbejdet med at forbedre håndhygiejnen end gennem traditionel undervisning.

” *Det har ikke været problemer – alle ville være med. De pjattede lidt med, at det var Big Brother. Men det gik over. De har skullet vænne sig til at kigge på data – det har været nyt at skulle stole på, at det er rigtigt. Man skal alliere sig med nogle positivt indstillede, der kan få resten af personalegruppen med. Og en tydelig leder - ellers kan det ikke lade sig gøre.*



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Det tværgående samarbejde på tværs af offentlige og private aktører med afsæt i adfærdsvidenskaben og løbende test af prototyper i praksis har bidraget til øget innovationskapacitet hos ledere og medarbejdere.

” *Vi fik udviklet et produkt, der passer til den praksis, vi har på tværs af hospitalerne. Jeg er så træt af at få trukket nogle produkter ned over hovedet, der ikke passer til praksis. Så vi skal passe ind i praksis. Jeg havde to krav: Produktet skal passe til praksis. Og det må ikke være dyrt.*

Sådan er innovationen blevet delt

Der er løbende formidlet viden om innovationen på konferencer og i artikler. Lokal presse har udvist interesse og formidlet innovationen. I adfærdsforskeren Morten Münsters bog om emnet indgår innovationen som en case. Den private virksomhed, som er en udløber af innovationsprocessen, bidrager allerede nu med spredning i form af salg til danske og udenlandske hospitaler.

”Jeg er netop blevet kontaktet af ”Global Hand Hygiene Partnership” fra Washington, som ønsker at skrive en artikel om projektet og løsningen, fordi de er imponeret over løsningen og vores arbejde.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Samarbejdskonstellationen på tværs af de deltagende aktører er en ny, men blivende konstellation, idet dialog og udveksling på tværs af aktørerne om bedre håndhygiejne fortsætter.

”Jeg er stolt af, at vi er lykkedes med at samle aktører på tværs af hospitaler i Danmark og fra det private erhvervsliv.”

EVALUERINGSKAPACITET

Innovationen er løbende evalueret, og den producerede viden er undervejs blevet omsat i tests, prototyper og løsninger med henblik på målrettede indsatser for forbedring af personalets håndhygiejne – særligt de steder og situationer, hvor efterretteligheden er lav.

Der søges nu midler til at forske yderligere i sammenhængen mellem håndhygiejne og hospitalsinfektioner.

SPREDNINGSKAPACITET

For at styrke innovationens robusthed, har det været et bevidst valg tidligt at udvikle og teste løsningen på flere hospitaler og i relation til forskellige specialer. Dette har også styrket spredningskapaciteten.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Anne-Mette Iversen, klinisk Sygeplejespecialist, Kræftafdelingen,
Aarhus Universitetshospital

📞 78 46 49 05

✉️ annive@rm.dk



En af styrkerne ved det her er den glidende overgang. Vi taler om sektoropdeling, men for patienterne er det bare en del af deres hverdagsliv. For dem er det ikke vigtigt, om det er os eller kommunen, der kommer med en ydelse. Lad os prøve at give patienten en større rolle, så de undgår indlæggelser eller komplikationer.



Digital Patientuddannelse

INDSTILLER: Region Syddanmark

MÅLGRUPPE: Patienter med kroniske sygdomme (type 2-diabetes og hjertekarsygdomme)

ÅRSTAL: 2015

Digital Patientuddannelse favner en bred målgruppe og inddrager borgere i deres behandlingsforløb på en måde, der er tilpasset borgerne og ikke systemerne. Løsningen muliggør, at flere borgere får indsigt i deres eget helbred og konkrete værktøjer til at håndtere og forebygge sygdom. Udgangspunktet er den enkelte borgers hverdag, aktuelle situation og motivation. Konkret er der udviklet, afprøvet og udbredt digitale tilbud om patientuddannelse til borgere med type 2-diabetes og med hjertekarsygdom. Det er gjort ved at eksperimentere med brugen af forskellige applikationer til formidling af sundhedsfagligt og pædagogisk indhold i relation til forebyggelsestilbud i kommunale sundhedscentre. 12 kommuner deltager pt. i projektet og flere er på vej.

Fra udfordring

Kommunerne har til opgave at tilbyde patientuddannelse til borgere med en kronisk sygdom, hvor emner som kost, motion og sygdomshåndtering gennemgås. Dette tilbud er typisk et fysisk tilbud, hvor borgerne skal møde op i kommunens lokaler på bestemte tidspunkter sammen med andre borgere. En del borgere har ikke kunnet eller ønsket at deltage i tilbuddet, enten pga. logistik, arbejdsliv eller andre udfordringer. De fleste tilbud er tilrettelagt som faste forløb, og ofte med fremmøde flere gange. Der tilbydes også individuelt tilrettelagte forløb. De er dog ret omkostningstunge.

Til løsning

Digital Patientuddannelse er udviklet på tværs af 12 kommuner i Region Syddanmark. Den digitale udgave af patientuddannelsesstilbuddet har gjort det muligt for borgere at deltage hjemmefra via egen pc eller tablet. Her kan de få adgang til information, gruppechats eller webinarer med fagprofessionelle. På den måde kan borgerne tilrettelægge deres egne forløb ud fra deres specifikke behov, motivation for livstilsændringer og travle hverdagsliv. For de fagprofessionelle har det betydet, at man har kunnet samarbejde på tværs af kommune- og faggrænser og derved optimere ressourceforbruget og højne kvaliteten i tilbuddet i kommuner med lav kapacitet.

De vigtigste elementer i innovationen

- Der er tre elementer i patientuddannelsesforløbet på cirka tre måneder, som understøtter hinanden:
 1. Individuel kontakt mellem borger og sundhedsprofessionelle, herunder start- og slutsamtaler.
 2. Hjælp-til-selvhjælp-forløb i form af en række e-læringsmoduler.
 3. Online gruppesessioner faciliteret af sundhedsprofessionelle i form af webinarer.
- Partnerskabet på tværs af mindre og større kommuner er en forudsætning for en bedre udnyttelse af ressourcer og fagekspertise i de enkelte kommuner. I praksis indebærer det, at en underviser fra én kommune eller patientforening online kan undervise borgere fra alle de deltagende kommuner. Den enkelte kommune er dog ansvarlig for at afholde afklarende samtaler og slutsamtaler med borgerne fra egen kommune.
- Der er fortsat mulighed for at lave fysiske tilbud til målgruppen.

”Vi ville bruge eksisterende teknologiplatforme og ikke lave ny teknologi, men nyt indhold. Vi har brugt meget af krudtet på at omforme det eksisterende fysiske materiale, der var i kommunerne, kigget på de nationale kliniske retningslinjer og på det, Diabetesforeningen og sygehuse havde. Innovationsprocessen har så handlet om at gøre materialet digitalt og sammen med projektdeltagerne at skabe refleksion, involvering og bygge videre på det, der er godt i det gruppebaserede forløb.”

- Anna-Britt, projektleder, Syddansk Sundhedsinnovation



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Projektet er tildelt 3 mio. kr. fra partnerskabspuljen Sundere liv for alle (Sundheds- og Ældreministeriet). Alle deltagere i partnerskabet bidrog med ressourcer i form af økonomiske midler og/eller medarbejdertimer. I den nuværende driftsfase betaler kommunerne et mindre beløb til en fælles pulje, der anvendes til opdatering af e-læringsmateriale, licenser til videoløsningen, timer til fælles koordinator samt til godtgørelse af timeforbruget hos de kommuner, der underviser online.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

I projektet har deltaget 12 kommuner (Assens, Faaborg-Midtfyn, Halsnæs, Kolding, Kerteminde, Langeland, Nordfyns, Nyborg, Odense, Svendborg, Varde og Ærø). Øvrige samarbejdspartnere er Diabetesforeningen, Hjerterforeningen og Region Syddanmark (Syddansk Sundhedsinnovation, Tværsektorielt Samarbejde og Steno Diabetes Center Odense). Kommunerne driver nu Digital Patientuddannelse i fællesskab. Region Syddanmark er bindeled mellem de udførende kommuner og har en koordinerede rolle i udvikling, afprøvning og udbredelse af Digital Patientuddannelse.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Innovationsprojektet understøtter politiske mål om håndtering af kroniske sygdomme, herunder mere fleksible løsninger for patienter, så de får en sammenhængende behandling af høj kvalitet og på tværs af regionen.



HØJERE KVALITET

Cirka halvdelen af deltagerne vurderer positive effekter på sundhedsvaner samt tiltro og evner til at kunne ændre vaner. E-læring og webinarer bliver positivt evalueret af deltagerne. Cirka fire ud af fem deltagere er tilfredse med tilbuddet og vil anbefale det til andre. Et uventet resultat er, at flere mænd deltager – en målgruppe, det har vist sig svær at nå med de øvrige nuværende tilbud.

” *Vi har ikke en baseline og evaluering af effekt af uddannelsen. Men ud fra de selvrapporterede effekter kan vi se, at det har givet dem empowerment – ‘Jeg kan gøre noget, jeg har redskaber’. Der er høj tilfredshed og en pæn score.*



ØGET EFFEKTIVITET

En businesscase viser, at Digital Patientuddannelse kan drives billigere end traditionelle, fysiske, hold-baserede patientuddannelsestilbud. Det forudsætter et samarbejde om tilbuddet på tværs af et større antal kommuner, fx 10 eller flere kommuner, så stordriftsfordelene ved et tværkommunalt samarbejde om det digitale tilbud for alvor kan slå igennem. Lige nu deltager 12 kommuner, mens fire nye er på vej ind i partnerskabet. Konkret har cirka en tredjedel af deltagerne i diabetestilbuddet kort efter at have deltaget fået kontrolleret syn hos egen læge/øjelæge og fødder hos fodterapeut, hvilket bidrager til at forebygge senere og større komplikationer af sygdommen.



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Innovationsprocessen har været brugerdriven og har taget afsæt i behov hos borgere med type 2-diabetes og hjertekarsygdom, deres pårørende og sundhedsprofessionelle i sundhedscentre. Teknologi, organisering og arbejdsgange er tilpasset undervejs som følge af den brugerdrivne tilgang.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Den innovationsfaglige viden er i udgangspunktet høj hos de deltagende parter. Selvom selve projektet om at etablere Digital Patientuddannelse er afsluttet, bliver der fortsat arbejdet med at innovere videre, herunder nå nye målgrupper, evaluere på gruppeforløb i sammenhæng med Digital Patientuddannelse mm.

” *Man kan også eksperimentere med mindre grupper med både lyd og billede oven på andre fællesskaber, fx køn og alder. Så der er stadig mange måder at lege med konceptet på. Det kan bruges og omformes på forskellig vis.*

Sådan er innovationen blevet delt

I overgangen fra projekt til drift blev der tænkt meget i, hvordan nye kommuner skulle kunne komme med i løsnin-gen. Materialet er på den baggrund fra start udviklet til at kunne spredes.

” *Vi har prøvet at lave noget fælles materiale, som kan bruges på tværs af partnerskabet, så alle ikke skal lave annoncer, vejledninger osv. Der er et organisatorisk og formidlingsmæssigt setup. Du får en pakke som ny kommune.*

Digital Patientuddannelse er formidlet på konferencer, og de 12 kommuner, der nu deltager i den daglige drift af tilbuddet, beskrives som ambassadører for projektet. Steno Diabetes Center Odense skal afholde gruppeforløb i fire vestjyske kommuner og bidrager i den forbindelse også med at sprede Digital Patientuddannelse til de kom-muner. Der har desuden været dialog med interesserede kommuner fra Region Nordjylland.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Partnerskabet er blivende og forankret i en styregruppe med en repræsentant fra hver kommune, patient-forening og Region Syddanmark samt Steno Diabetes Center Odense. Det tætte samarbejde har ført til øget - også tværkommunalt - samarbejde om relaterede sundhedsindsatser. Partnerskabets nye initiativer er p.t. at styrke digitale kompetencer hos sundhedspersoner i kommuner og på sygehuse og at give et kompeten-celøft inden for teknologiforståelse, anvendelse af digitale teknologier og kommunikation med borgere ved digitalt understøttet behandling, pleje og rehabilitering. Dette initiativ er støttet af Sundheds- og Ældremin-isteriet. Derudover arbejdes der nu på at udvikle digitale diabetestilbud til særligt sårbare borgere.

EVALUERINGSKAPACITET

Der er gennemført en grundig evaluering af projektet med henblik på tre ting:

1. at afklare, om innovationsprojektet skulle sættes i drift
2. afklare mulig udbredelse til øvrige kommu-ner regionalt/nationalt
3. afklare relevante målgrupper for tilbuddet.

Evalueringen er sket løbende, så viden herfra kunne bruges til at justere det digitale patient-uddannelseskoncept.

SPREDNINGSKAPACITET

Gennem projektet har der hele tiden været fokus på at skabe en skalerbar løsning, da det skulle være et tværkommunalt tilbud, og fordi der er behov for et vist antal borgere for at kunne være en rentabel løsning.

Efter evalueringen er gennemført, har det også vist sig, at tilbuddet når en bredere målgruppe end først antaget, da deltagerne har en meget blandet profil både ift. køn, alder, uddan-nelsesmæssig baggrund og erhvervmæssig stilling. Også borgere på over 75 år har haft tilstrækkelige it-kompetencer til at benytte tilbuddet.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Anna-Britt Krog, IT-projektleder, Digital Innovation, Syddansk Sundhedsinnovation

📞 30 43 31 72

✉ Anna-Britt.Krog@rsyd.dk



Vi kunne se, at der manglede noget i den tidlige fase og noget, der var fælles mellem de pårørende og den demensramte.



Borgeruddannelse i hverdagsaflastning for mennesker med demens

INDSTILLER: Aarhus Kommune

MÅLGRUPPE: Mennesker med demens i tidlig fase og deres pårørende

ÅRSTAL: 2019

Borgeruddannelse i hverdagsaflastning er et fire-dages uddannelsesophold til mennesker med demens i tidlig fase. Tiltaget har til formål at uddanne borgerne og deres familie og netværk til hverdagsaflastning og dermed til at klare hverdagen bedst og længst muligt i eget hjem. Afsættet er en viden om, at rådgivning, undervisning og samvær med ligestillede for demensramte og deres pårørende kan fremme livskvalitet hos demente og pårørende og have en forebyggende effekt på sygdomsudviklingen.

Fra udfordring

I Aarhus Kommune er der omkring 4.000 borgere med demens. Pårørende til mennesker med demens er udfordret på livskvalitet, psykisk og fysisk helbred. Meget mere end pårørende til andre patientgrupper med kroniske sygdomme. Blandt indsatserne under 'demensvenlig by' er der en række tilbud til borgere med demens og deres pårørende, men ikke et fælles tilbud for demensramte og deres pårørende tidligt i sygdomsforløbet.

Til løsning

Derfor har Aarhus Kommune indført et nyt tilbud om fire dages uddannelsesophold til mennesker med demens i tidlig fase og deres pårørende. Opholdet sigter efter at give hverdagsaflastning samt værktøjer og hjælp til at mestre hverdagen bedst og længst muligt i eget hjem.

"Der findes jo ikke en pille for demens – men der er uddannelse og mestring."

De vigtigste elementer i innovationen

- Et fire-dages uddannelsesophold på et badehotel. Den røde tråd i uddannelsen er borgerdrevne temaer: Mestring af livet med demens, faciliterede fællesskaber, brobygning til tilbud og kendskab til relevant velfærdsteknologi.
- Indholdet i uddannelsen er designet og afviklet sammen med borgere, fagpersoner, kulturinstitutioner, erhvervsliv og frivillige organisationer. Ved at inddrage aktører fra lokalområdet, der allerede nu er ressourcer på demensområdet, i uddannelsen, bliver der bygget bro til andre tilbud og aktører uden for kommunen.
- Indledende samtaler med alle deltagerne (parvist) lægger et godt fundament af tillid forud for et uddannelsesophold, hvilket fremmer deltagelse. Ligeledes fremmes udbytte af opholdet, fordi indholdet tilpasses de enkelte pars hverdagsudfordringer.

"Vi ved, at det svar, alle giver, når vi spørger "hvad er vigtigst for jer i jeres situation?" er at blive længst muligt i eget hjem. For at kunne leve op til målet om længst muligt i eget hjem kræver det, at både den demensramte og den pårørende uddannes til hverdagsaflastning, og at de får viden og redskaber til at kunne leve et godt hverdagsliv."

- Mette, innovationskonsulent, Aarhus Kommune



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Afvikling af to uddannelsesophold med cirka 20 deltagere på hvert ophold kræver et halvt årsværk. Derudover afholder kommunen et beskedent beløb til selve opholdet.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Målgruppen er inddraget via kvalitative interviews, hvor der bl.a. blev spurgt ind til: Hvad er vigtigst for jer i jeres situation? Derudover er centrale samarbejdspartnere på demensområdet af-dækket: Hvem er sjove og kompetente at få med ind, hvad har vi af tilbud i byen, hvem kan være med til at skabe netværk efterfølgende? Konkret har bl.a. Alzheimerforeningen, kirkerne, kunstformidlere fra Aros Kunstmuseum og Den Gamle By (erindringsformidling) været inddraget.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Uddannelsesopholdet understøtter "Sammen om demens", som er en lokalpolitisk vedtaget demensplan om at være en demensvenlig by for alle.

” *Vi har haft rådmanden meget tæt på fra starten – hun har været det politiske bindeled. Hun var med allerede til inspirationsbesøg på sklerosehospitalet.*



HØJERE KVALITET

Tilfredshedsmålingen fra uddannelsesopholdet viser bl.a., at deltagerne er tilfredse med opholdet og op-lægsholderne og oplever, at modulerne er meningsfulde. Foreløbige resultater viser, at op mod 50 procent af de pårørende har oplevet klinisk signifikant forbedring i trivsel efter opholdet. Både de demensramte og deres pårørende oplever bedre følelsesmæssig og praktisk mestring i hverdagen.

” *Jeg har fået en væsentlig større indsigt i demens. Det jeg tager med hjem, er nogle af de værktøjer, vi har lært om, hvorfor mennesker med demens gør, som de gør.*
- Pårørende-udtalelse i tilfredshedsmålingen af opholdet



ØGET EFFEKTIVITET

Den grundlæggende idé er længst muligt og bedst muligt i eget hjem. Ved at lave en mindre investering i en tidlig indsats forventes en langsigtet effekt – både på livskvalitet og i forhold til træk på kommunens ydelser.



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Borgerne og civilsamfundet har været inddraget i innovationsarbejdet, der har været præget af transparens og berørte borgere som centralt omdrejningspunkt.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

De drivende medarbejdere i projektet har under projektet deltaget i kompetenceforløb hos Center for Innovation Aarhus. Koblet med praksiserfaringerne om at arbejde borgerinddragende og designtænkende, er innovationskapaciteten øget.

” *Det brugerdrevne er en måde, vi arbejder på, og noget, vi prøver at implementere generelt. Det er et fælles fokus i afdelingen, og vi prøver hele tiden at lære af hinanden og af de erfaringer vi får.*

Sådan er innovationen blevet delt

Der er en direkte genbrugsværdi for andre kommuner, og to kommuner har allerede henvendt sig. Derudover har der været forskellige medier, der har formidlet tiltaget. Der planlægges et internt videndelingsarrangement for at udbrede konceptet omkring uddannelsesophold for borgere med sygdom og deres pårørende.

For at gøre det nemmere at genbruge konceptet, arbejdes der på en håndbog med drejebog, program og nyttige materialer.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Der er allerede stærke samarbejder på tværs af aktører på demensområdet i Aarhus, men gennem projektet er der også tænkt nye aktører uden for kommunen ind. Ikke kun i det eksisterende tiltag, men også fremadrettet, hvor det fx kunne være relevant at tænke arbejdsmarkedet ind ift. de pårørende.

"Vi begyndte at undersøge: Hvem er vores centrale samarbejdspartnere? Hvem er sjove at få med ind? Også fordi vi gerne ville brobygge til andre tilbud og facilitere fællesskaber. Og især det her med brobygning, her så vi på - hvad har vi af tilbud i byen, som også kan være med til at skabe netværk efterfølgende?"

SPREDNINGSKAPACITET

Inspirationen kommer fra sklerosehospitaller og gigtsanatorier, hvor konceptet om patientuddannelse ligger til grund for udvikling af opholdet.

Opholdet er udviklet med fokus på den konkrete målgruppe og i lokal kontekst, men det vil være nemt at for andre kommuner at kopiere direkte eller tænke hele ideen om uddannelsesophold til andre kroniker-patientgrupper.

"Lige nu er vi ved at finde ud af, hvordan det skal fortsætte. Konkret på det her koncept, men samtidig også sprede ideen med at uddanne borgerne – det er en del af vores strategi."

EVALUERINGSKAPACITET

Der er lavet før-, under- og eftermålinger, og der er planer om at lave en evaluering igen i efteråret for at vurdere langtidsvirkningen af opholdet.

"Vi har lavet en baseline - så godt vi nu kunne. Vi har forsøgt at være meget struktureret omkring det og lavet et evalueringsdesign."

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Linn Wittendorff Larsen, projektleder Borgeruddannelse i hverdagsaflastning, Sundhed og Omsorg, Aarhus Kommune

📞 41 85 87 61

✉️ lw@aarhus.dk



Det er vigtigt, at kommunen samarbejder med foreningslivet, fordi de kan tilbyde noget, kommunen ikke kan. Hos Humøroptimisterne får borgerne både trygheden fra sundhedsvæsenet og selvstændigheden fra foreningslivet.



Humøroptimisterne

INDSTILLER: Københavns Kommune

MÅLGRUPPE: Borgere med en demenssygdom i et tidligt stadie

ÅRSTAL: 2018

Humøroptimisterne er et demensvenligt træningsforløb for københavnere med en demenssygdom, hvor sygdommen endnu ikke er så fremskreden, at de skal være på et bosted eller et dagtilbud for borgere med demens. Københavns Kommune tilbyder normalt disse borgere et 15 ugers træningsforløb i Center for Demens - træning og rådgivning. Efter forløbet oplever deltagerne et fortsat stort behov for træning og støtte, som ikke kan dækkes af kommunens eksisterende tilbud. Humøroptimisterne, der er udviklet i et samarbejde mellem Danske Gymnastik- og Idrætsforeninger (DGI) og Københavns Kommunes Sundheds- og Omsorgsforvaltning (SUF), er en løsning på dette problem. Innovationen skaber hermed øget kvalitet og tilbud for borgere uden at blive en større økonomisk udgift.

Foto: Jens Astrup

Fra udfordring

I 2018 åbnede Center for Demens i Københavns Kommune. 80 borgere har indtil nu deltaget i et 15 ugers visiteret forløb med fysisk træning og kognitiv terapi. Efter endt forløb er de bare "al-mindelige borgere" igen, da de ikke er "syge nok" til at benytte de øvrige tilbud i kommunen, der henvender sig til borgere i et mere fremskredet stadie af deres demenssygdom. Kommunen er fokuseret på træning til mennesker med en demenssygdom, da der er evidens for, at træning har en positiv effekt i forhold til at nedsætte progressionen i symptomudviklingen. Det er derfor en udfordring, at der ikke er efterfølgende tilbud, da de diagnosticerede borgere sjældent vil kunne håndtere træning i et normalt fitnesscenter.

"Vi er som kommune bekymrede over, at vi har givet dem denne her positive rejse på 15 uger, men så står vi der. Og vi føler os forpligtede og ansvarlige overfor at finde på et eller andet til de her borgere."

Til løsning

Humøroptimisterne er navnet på træningshold for borgere med demens i tidligt stadie. Træningen tilbydes af DGI, men er udviklet og muliggjort i samspil med kommunen. Med træning skabes der ro hos de mennesker med en demenssygdom i et tidligt stadie, der ellers faldt imellem systemets tilbud. De har nu fået mulighed for at fortsætte deres fysiske træning. Der er en stærk holdånd og et stærkt socialt sammenhold, fordi deltagerne er i den samme situation. Samtidig hjælpes de til at vedligeholde træningen i en ikke-sygdomspræget kontekst.

Humøroptimisterne er et tilbud, som indfrier strategiske mål for DGI, der som forening gerne vil understøtte sociale formål. Fra kommunal side ønsker man, at borgere kan leve et godt liv med demens - også som hjemmeboende.

De vigtigste elementer i innovationen

- Borgere, der er i et tidligt stadie af en demenssygdom, gives et tilbud, der skaber et socialt netværk og fastholdelse af træning, som forebygger symptomer og mindsker sygdomskvaler.
- Merværdi i og med, at træningsforløbet giver de demente en følelse af at være mindre syge, fordi tilbuddet ikke gives og udføres i en sygdomskontekst.
- Stærkt samarbejde mellem kommune og foreningsliv, der ikke før var udnyttet.
- Stort spredningspotentiale til resten af Danmark. Erfaringen om samarbejdet mellem kommune og foreningsliv kan inspirere andre steder og både i forhold til mennesker med en demenssygdom i et tidligt stadie og potentielt også i forhold til andre borgergrupper.

"Når du går i et kommunalt træningstilbud, kan der være en opfattelse af, at du går der, fordi du er syg. I en forening går du der, fordi du har lyst og overskud. Det er den følelse af overskud og selvstændighed, som deltagerne får, når de er en del af humøroptimisterne."

- Peder, formand for DGI Storkøbenhavn



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Satsmidler har støttet og muliggjort projektets igangsættelse. SUF's projektleder har ageret ildsjæl og medieret mellem de forskellige aktører og behov. DGI har investeret ressourcer i at få projektet godt i gang. Der arbejdes på at finde en organisatorisk løsning, der kan sikre, at tilbuddet kan fortsætte i fremtiden.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Afdeling for Velfærdsinnovation er den kommunale projektejer og -leder, som har designet tilbuddet i et tæt samarbejde med Center for Demens og med den eksterne partner, DGI. Det har været essentielt, at Afdelingen for Velfærdsinnovation har været involveret som den medierende og koordinerende part. Borgere og pårørende har løbende været involveret i udviklingen af innovationen, og er det stadig, fx i overvejelser om og hvordan holdene i DGI kan videreudvikles: Skal tilbuddet i gang sættes flere steder? Skal pårørende have mulighed for at deltage mm.?

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

For både DGI og Københavns Kommune er innovationen en indfrielse af mål om bedst muligt at støtte borgerne. Fra kommunens side indfrier den også et mål om, at borgerne tilbydes en vedvarende støtte, som muliggør et godt liv med demens.



HØJERE KVALITET

Der gives et nyt og relevant tilbud til en trængende borgergruppe. Tilbuddet er vellidt og succesfuldt. Borgerne får socialt samvær med ligesindede, og støtte til at vedligeholde deres fysiske træning, som bidrager til øget livskvalitet. Medarbejderne på Center for Demens oplever, at de trygt kan sende borgerne videre - i modsætning til i tiden inden Humøroptimisterne.

” *Så for begge parter er der stor motivation. DGI vil gerne sprede deres service og for os er det ikke alene smart, billigere osv. – men det føles også bare rigtig trygt! Trygt at have et sted vi kan sige til vores borgere, at her kan de gå hen efterfølgende. Ca. 80 procent siger ja tak.*



ØGET EFFEKTIVITET

Udnyttelse af mulighedsrummet og ressourcerne mellem det offentlige og foreningslivet øger effektiviteten af de tilbud, som borgere gives. Innovationen er med til at forsinke borgernes demenssymptomer, der er med til at reducere og forsinke indlæggelser eller fraflytning fra eget hjem.



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Borgere med en demenssygdom og deres pårørende har løbende været inddraget i udviklingen af tilbudet, og de oplever derfor at blive hørt og inddraget på en ny måde i deres eget forløb.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

I SUF var der, allerede inden projektets start, etableret en innovationskultur med idégenerering, løbende afprøvning og evaluering af nye tiltag. Kapaciteten er derfor ikke specifikt skabt gennem dette projekt.

Gennem det vedvarende og ligeværdige samarbejde har DGI og SUF opbygget kapacitet til at finde løsninger på konkrete udfordringer, hvilket har skærpet blikket for udvikling af nye relaterede tiltag og samarbejder for øvrige udsatte borgergrupper.

” *Der har været en åbenhed for at prøve det her af – og skabe et projekt med potentialer.*

Sådan er innovationen blevet delt

Innovationen er blevet beskrevet i flere lokale medier og i DGI-regi. DGI præsenterede tilbuddet og erfaringerne med det tværsektorielle samarbejde på Københavns Kommunes Demensdage i maj 2019.

Både DGI og SUF ser positivt på, hvis Humøroptimisterne spredes rundt i landet, og i Københavns Kommune samarbejder DGI lige nu med foreninger og klubber, der kan overtage og drive tilbud og træningshold videre.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Gennem innovationen har SUF øget sine erfaringer med at samarbejde på tværs af sektorer. Samarbejdet er lykkedes, bl.a. fordi samarbejdet har været relativt ligeværdigt, motivationen gensidig og kompetencerne komplementerende. Man har fra begyndelsen foretaget tydelig forventningsafstemning og givet plads til justering af samarbejdet hurtigt undervejs, hvor der har vist sig behov. Endelig har begge parter investeret i, at projektet skulle lykkes.

"DGI har gjort et kæmpe arbejde for at få frivillige på benene og sikre fastholdelse og kvalitet i deres tilbud."

EVALUERINGSKAPACITET

Der er holdt jævnlige møder mellem kerneparterne, SUF og DGI, hvor de har holdt øje med, hvordan det går, og hvad der er behov for i de næste skridt. SUF laver desuden en evalueringsworkshop i 2020 med fokus på 'hvad erfarere vi', så dette kan bringes i spil i flere sammenhænge, og så tilbuddet kan videreudvikles.

SPREDNINGSKAPACITET

Innovationen anses for relevant for alle andre kommuner, der har nyligt diagnosticerede borgere med demenssygdom med behov for et træningstilbud. DGI synes, det har været udbytterigt at prøve tilbuddet af med en stor spiller som Københavns Kommune. De ønsker, at denne form for samarbejde vil spredes.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Thit Fredens, specialkonsulent, Afdeling for Velfærdsinnovation,
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Københavns Kommune

📞 20 49 19 57

✉️ gj7d@kk.dk



Det bygger på to af de store reformer: Tillidsreformen og Sammenhængsreformen. Det vi gør, er at gøre det og virkelig gøre det. Men den tillid til at samarbejde mellem borger og visitator – det kræver også tillid længere oppe i systemet.



Visitation og Tillid

INDSTILLER: Halnæs Kommune

MÅLGRUPPE: Ældre borgere og borgere med handicap

ÅRSTAL: 2016

I kommunens Ældre- og Handicapforvaltning har man vendt visitationstilgangen på hovedet. Borgerne mødes med tillid, og i en dialog om borgerens behov finder borger i fællesskab med visitator en løsning. Sammen med indførelsen af den nye tilgang er der udarbejdet 7 nye kvalitetsstandarder for visitationen. Den tillidsbaserede visitation, der bygger på Tillids- og Sammenhængsreformerne, har ud over et øget borger- og forebyggelsesfokus også skabt en effektivisering på 15 procent.

Fra udfordring

Mange borgere oplevede et visitationssystem baseret på mistillid, hvor fokus var på rettigheder frem for muligheder og løsninger. Halsnæs Kommunes kvalitetsstandarder afspejlede dette og var ikke udformet med borgerne som modtagere. Samtidig var der et krav om at skulle implementere reduktioner i budgettet.

Til løsning

Medarbejderne i Ældre- og Handicapforvaltningen i Halsnæs Kommune arbejder nu langt mere frit i forhold til at finde individuelle løsninger for den enkelte borger, og visitationen har udarbejdet nye kvalitetsstandarder i samarbejde med udførerledet og interesseorganisationer – godkendt af Byrådet. Efter indførelse af den tillidsbaserede visitationstilgang er antallet af klager fra borgerne faldet, medarbejderne oplever deres arbejde som mere meningsfuldt, og der er blevet mulighed for at lave forebyggende visitation. Samtidig har man opnået en økonomisk effektivisering på 15 procent, uden at der er sket serviceforringelser.

De vigtigste elementer i innovationen

- Tillid til, at de rette løsninger kan findes i dialog mellem borger og visitator blandt andet gennem brug af motive-rende samtaler og adfærdsdesign.
- Modet fra Byråd og administration til at se på behov først og dernæst rettigheder og at tro på, at man kan behandle alle lige godt, selvom man behandler dem forskelligt.
- Større fokus på at lave forebyggende visitation inden for de rammer, loven giver.
- 7 hæfter med "borgervenlige" kvalitetsstandarder, der beskriver formål før kriterier.

"Når man trækker folk meget med ind i at finde løsninger, så tager de også meget mere ansvar. I stedet for bare at sige ja eller nej, så spørger medarbejderne, hvad formålet er og hvad grunden er. For begrundelsen er meget mere vigtig end løsningen – og så har de mulighed for foreslå en bedre løsning. Borgerne kan se løsningerne på en anden måde. Selvom de måske ikke har ret til en bestemt løsning endnu, kan det godt være, at den kan bevilliges alligevel, hvis det giver mest mening."

- Jakob, leder af visitationen, Halsnæs Kommune



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Der er ikke tilført ekstra ressourcer i forbindelse med ændringen.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Ældre- og Handicapforvaltningen har været drivende part. Gennem processen med at omstille visitationen er borgere, Byråd, fagudvalg, Ældreråd, Handicapråd, udførervirksomheder (kommunal og private), frivillighedstilbud samt den administrative topledelse løbende blevet inddraget gennem dialog. Deres inputs har blandt andet været med til at udforme de nye kvalitetsstandarder.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Der har været bred politisk opbakning til at indføre den nye tilgang, bl.a. fordi et ønske om forebyggelse og manøvrerum til individuelle løsninger indgår i de kommunalpolitiske ambitioner. Byrådet har afgivet beslutningsmagt til visitator og borger. Det har givet mere rum til at overveje og udvikle individuelle løsninger.

” På ældreområdet har man i økonomisk henseende allerede taget guldet, der hvor det kunne findes med de store overordnede beslutninger. Derfor har vi valgt at fokusere på detaljen i stedet for. Det betyder, at man skal stole på den enkelte medarbejders dømmekraft, og på at denne dømmekraft bliver dyrket og styrket. Det er vejen til at finde guldet i detaljen – og på en mere følsom måde end ved de mere firkantede besparelser.



HØJERE KVALITET

Medarbejderne og ledelse oplever mere meningsfuldhed i deres arbejde og et løft i den kvalitet, de leverer. Der er lavet en simpel måling på klager, som viste et fald i klager.



ØGET EFFEKTIVITET

Der har været størst fokus på denne bundlinje og det er den eneste, der er konkrete målinger på. Indførelsen af de nye kvalitetsstandarder og den nye tillidsbaserede visitationstilgang har medført en effektivisering på 15 procent, uden at der er sket serviceforringelser.

” Den her måde at tænke på er jo forebyggelse. Ulempen kan være, at effekterne ikke viser sig lige med det samme, men det gjorde de faktisk hos os.

En afledt effekt af de nye kvalitetsstandarder er, at Byrådet på deres to sidste møder omkring kvalitetsstandarderne kun har brugt 15 minutter på at behandle emnet. Fordi der er tillid hele vejen rundt, og fordi tingene fungerer. Tidligere tog det typisk 3 timer.



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Medarbejdere og borgere giver udtryk for, at de i langt højere grad oplever at have indflydelse på formulering og beslutning af de konkrete løsninger.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Medarbejderne er blevet inddraget i processen, og det bevirker, at de er blevet mere frie og fantasifulde i deres tilgang til arbejdet med borgerne. Derudover er der skabt et fælles fagligt læringsrum, hvor medarbejderne underviser hinanden en gang om ugen i noget, de enten er særligt dygtige til eller finder særligt vigtigt.

Sådan er innovationen blevet delt

Lederen af visitationen har fortalt om løsningen på Substans' årskongres for myndighedsledere og her oplevet stor interesse fra andre kommuner. Innovationen er også formidlet internt i kommunen.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

I processen har samarbejdet med udfører-leddet været vigtigt, da visitationerne i mindre grad er udspecificerede bestillinger og dermed også påvirket af udførernes arbejde. Gennem løbende dialog og tilpasninger er der skabt løsninger, som tilgodeser både borgernes behov og medarbejdernes arbejdsmiljø.

Derudover har samarbejdet med Ældrerådet og Handicaprådet medvirket til mere positive og tillidsfulde relationer. Rådene har haft en konsulterende rolle i processen med udformning af nye kvalitetsstandarder. Efter implementering af de nye standarder har der kun været positive tilbagemeldinger fra Ældreråd og Handicapråd.

Også gennem det løbende samarbejde mellem byrådet og administrationen er der skabt en langt større grad af gensidig tillid.

EVALUERINGSKAPACITET

Projektet er evalueret. Der er frem til dato været størst fokus på at danne sig viden om værdien, der er skabt ift. effektivitet.

SPREDNINGSKAPACITET

Innovationen kan kopieres til andre kommuner, da tilgangen ligger inden for lovens rammer, og fordi den er en meget konkret realisering af hhv. Tillidsreformen og Sammenhængsreformen. Kommunen er bekendt med, at mange andre kommuner har prøvet forskellige tiltag for at gøre op med BUM-modellens udfordringer, men har ikke kendskab til andre kommuner, hvor en tilsvarende ændring er taget lige så langt. Der er stor lyst til at dele løsningen og at bidrage med understøttelse til interesserede modtagere.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Jakob Bovin, leder af Visitationen, Sundhed og Ældre, Halsnæs Kommune

📞 21 39 64 51

✉️ jaksb@halsnaes.dk





Opgaven hed: Løft kvaliteten af maden, skab et gladere ældreliv, og gør det gennem meningsfuld beskæftigelse – det var den overskrift vi fik. Det hæfter vi alt op på.

Café Ingeborg

INDSTILLER: Ældrerådet og Handicaprådet i Ringsted Kommune

MÅLGRUPPE: Ældre borgere, borgere på kanten af arbejdsmarkedet og udsatte børnefamilier

ÅRSTAL: 2011

Café Ingeborg er et professionelt produktionskøkken med tilhørende café beliggende i Ringsteds nyeste plejecenter, Knud Lavard Centret. Herfra leveres dagligt frokost og aftensmad, lavet fra grunden af friske råvarer, til kommunens plejecentre, bosteder, specialskoler og alle administrative kommunale enheder. Caféen er en kommunal socialgastronomisk virksomhed, hvor der skabes livskvalitet og meningsfuld beskæftigelse for en mangfoldighed af medborgere samtidig med, at der løses en lang række nødvendige, praktiske og sociale kommunale opgaver for ældre medborgere og andre.

Fra udfordring

En lukningstruet café på det nybyggede plejecenter Knud Lavard Centret blev afsættet for nytænkning. Den mere traditionelt tænkte café havde ikke den nødvendige omsætning og havde vanskeligt ved at skabe det ønskede liv på plejecenteret. Samtidig var kommunen opmærksom på de komplekse sociale og økonomiske konsekvenser, det giver, når borgere ikke har en meningsfuld hverdag eller ikke er del af sociale netværk. En kompleks problemstilling, som flere kommunale centre ofte er involveret i på en gang.

Til løsning

Et kommunalt ønske om at skabe bedre livskvalitet gennem bedre ældreområdet lavet fra grunden af gode råvarer blev kombineret med et ønske om at skabe arbejdspladser for borgere med handikap og psykiatriske problemstillinger. Cafeen er vokset fra at være et lille produktionskøkken med cirka 8 medarbejdere til nu at have tilknyttet 80 medarbejdere. De finder bl.a. beskæftigelse i et gartneri, hvor de producerer råvarer fra bunden, en satellit-café i borgerservice, et bilvaskeri, et idrætsprojekt og en generationscafé.

De vigtigste elementer i innovationen

- Gennem mødet mellem to befolkningsgrupper - ældre borgere og borgere med særlige behov på passiv forsørgelse - er der skabt synergi og uventede gevinster.
- Grundtanken er at løse opgaverne i ligeværdige, tværfaglige teams, der kombinerer fagmedarbejdere, fx kokke, pædagogisk personale og gartnere, med særlige medarbejdere, der af forskellige årsager står uden for arbejdsmarkedet.
- Der er god plads til at undre sig, få øje på udfordringer og finde nye løsninger sammen. Derfor er Café Ingeborg under fortsat udvikling.

”En af de største glæder er at opleve, hvor stor en mening Cafe Ingeborg giver for de særlige og ordinære medarbejdere, fleksarbejdere og praktikanter, de mange gæster i lokalsamfundet, som bruger huset og dets ydelser, og alle de mange mennesker, som besøger os fra uddannelsessteder, kommuner og ministerier. Alle mærker den spontane glæde og unikke synergi, når de træder ind ad døren i Café Ingeborg.”

-Citat fra rådene, der indstiller.

Samme pointe om glæde formidles af de to borgere, der også har indstillet cafeen.



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Café Ingeborg er startet op på tre årsværk. Nu er økonomien sund, og indsatsen er skaleret, så caféen har i dag 16 fuldtidsårsværk og 14 fleksjobbere.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Cafeen er født som et samarbejdsprojekt og samarbejderne er løbende udvidet. Cafeen samarbejder med en række kommunale centre og enheder, herunder Socialpsykiatrien i Ringsted, Ringsted Bibliotek og Borgerservice, Midtsjællands Aktiveringscenter, Musikskolen, daginstitutionsområdet og Ringsted Brandstation, men også med foreninger og frivillige i kommunen som fx ”Den Grønne Guide Om Oplevelsesstier”, sportsklubber i Ringsted og Økosamfundet i Hallingelille. Mange borgere kommer i huset til årstidsfester for byens pensionister og andre arrangementer. Her påtager man sig også chaufføropgaver som transport af ældre medborgere til og fra Café Ingeborg eller ”Demens-projektet”, som er et sundhedsministerielt samarbejde. Der er løbende afholdt møder med bl.a. Madkulturen, Fremfærd, Socialpædagogernes Landsforbund, fonde og ministerier med henblik på spredning og udvikling.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Afsættet for Café Ingeborg er et politisk ønske om at skabe ”bedre livskvalitet gennem bedre ældrepleje, lavet fra grunden af gode råvarer”. Samtidig skabes der meningsfuld beskæftigelse for borgere uden for arbejdsmarkedet.

” *Alle Café Ingeborgs aktiviteter skriver sig ind i kommunale strategier og politikker.*
-Anne, leder, Café Ingeborg



HØJERE KVALITET

Kommunens ældre borgere får høj kvalitet i den mad, de modtager. Samtidigt får borgere uden for arbejdsmarkedet mulighed for at bidrage produktivt og indgå i sociale (arbejds)fællesskaber, hvor de oplever at betyde noget for nogen.



ØGET EFFEKTIVITET

Café Ingeborg skaber og koordinerer løsninger, som har effekt på tværs af kommunale siloer og budgetter, og er på den måde blevet en institution i Ringsted Kommune, kendt af alle og brugt af mange afdelinger. Små såvel som store, komplekse problemstillinger finder hurtigt vej til løsning sammen med Café Ingeborg.



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Selve cafeen er et åbent, transparent sted, hvor mange aktører og interessenter på alle samfundsniveauer mødes. Det er et mulighedsrum for borgere, medarbejdere, frivillige og foreninger – og der er fuld transparens i arbejdet. Forskelligheden blandt de involverede aktører bruges som en styrke, som alle kan næres af, udvikles og lære ved. Der nedbrydes fordomme, og der skabes grundlag for inklusion og øget demokratisk deltagelse.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Cafeen er en fremskudt udkigspost, hvor problemer identificeres og undersøges, og hvor de nye indsigter og observationer medfører løsninger og handling, mens man går. Cafeen er præget af entreprenørånd og fleksibilitet, og det medvirker til, at medarbejdere andre steder i kommunen henvender sig til cafeen med nye problemstillinger og ideer til innovationer.

” *Princippet er det samme: Vi står med en udfordring. Vi løser den, så sker der noget mere.*

Sådan er innovationen blevet delt

Mange kommuner har været på besøg for at finde inspiration i Café Ingeborg, og cafeens tilgang og resultater er bl.a. formidlet i to publikationer med det mål at videndele og sprede. OK-fonden har indregnet Café Ingeborgs koncept og metoder i tilblivelsen af køkkenmad og det sociale liv i et plejecenter, som de åbner i Gribskov den 1. september, 2019. Internt i kommunen bruges Café Ingeborgs ”ydelser” i flere og flere indsatser, senest i et demensprojekt i kommunen.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Cafeen fungerer som et stærkt fundament for samarbejde på tværs af kommunen - både internt og eksternt. Ambitionen er nu i videre omfang at inddrage civilsamfundet og foreningslivet med skabelsen af ”Ingeborg på Hjul”, der skal opbygge og støtte fællesskaber i de mindre lokalsamfund i kommunen.

EVALUERINGSKAPACITET

Udover at cafeen lever op til alle kontroller og tilsyn (Fødevarestyrelsen, Socialtilsyn, APV etc.), er der løbende foretaget evalueringer af Café Ingeborg som helhed og de enkelte delprojekter. Caféen arbejder ud fra værdier, defineret på tværs af alle medarbejdere på såvel ordinære som særlige vilkår, hvilket danner baggrund for både udvikling af nye indsatser og for løbende, evaluerende dialog.

SPREDNINGSKAPACITET

Caféen er præget af transparens og har løbende videndelt og spærret om tilgang og metoder. Det er en høj prioritet at bruge ressourcer på at dele den innovative løsning med kommuner og andre interesserede. Vurderingen fra lederen er, at spredningspotentialet er stort. Der er tomme køkkener på mange plejehjem, som kan blive til mini-produktionskøkkener, der bidrager til produktion af kvalitetsmad til borgere og ansatte, samtidig med at skabe et arbejdsmarked for borgere på særlige vilkår.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

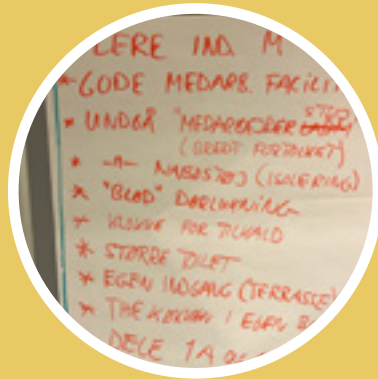
Anne Woergaard Mikkelsen, leder, Café Ingeborg

41 77 27 51

ami@ringsted.dk



Vi har fået opmærksomhed på, at vi har projiceret vores normalforestillinger ind i nogle mursten, som ikke passer til dem, der bor der.



Gefion

Genindretning og ombygning af botilbud

INDSTILLER: Rudersdal Kommune

MÅLGRUPPE: Borgere med svær autisme og kognitive funktionsnedsættelser på botilbud

ÅRSTAL: 2018

Meget byggeri, også til borgere med særlige behov, er bygget ud fra enten vanetænkning og forventninger til "normalboliger", som fx plads til fællesrum og hygge, eller med inspiration fra hospitaler og kollegier. Ved at stille spørgsmålstejn ved vanetænkningen og ved i en faglig bredt sammensat arbejdsgruppe at udforske nye muligheder med udgangspunkt i de behov, som beboerne med svær autisme har, er dele af botilbuddet Gefion genindrettet, så murstenene er tilpasset de mennesker, der skal leve inden for murene.

Fra udfordring

Gefion er et botilbud til borgere med svær autisme og kognitive funktionsnedsættelser. I en årrække har der været vedvarende og omfattende problemer på bostedet: Sammenstød mellem beboerne, for mange magtanvendelser, klager fra pårørende og påbud fra Arbejdstilsynet som følge af dårligt arbejdsmiljø med stor medarbejderudskiftning og højt sygefravær. Gentagne pædagogiske og relationelle indsatser kunne ikke løse problemerne op.

Opmærksomheden blev flyttet fra det direkte relationelle til at observere det fysiske rum og bevægelsesmønstre her. Hvordan kan man genindrette det fysiske rum, så livskvaliteten for beboerne og trivsel for beboere og personale øges?

"Borgerne er jo de vigtigste her – de var udsat for så mange stimuli, så de reagerede negativt med selvskade, uro, aggression og mistro på alle mulige måder."

Til løsning

Ved at udfordre vanetænkningen om vores alles ideer om behov for et hverdagsliv med fællesrum og hygge, har ombygningen af Gefion resulteret i færre fællesrum, færre impulser og stimuli til beboere, flere entydige funktioner i rummene mm. Målet med ombygningen var en genindretning, der tog hensyn til beboernes handicap og følsomheder. Borgere med autisme har brug for forudsigelighed og struktur, og ikke for fællesrum eller flertydighed i rummenes funktioner.

Fx var det vigtigt at mindske støj og unødige forstyrrelser og at skabe rammer for, at aktiviteter kan foregå i afgrænsede mindre rum i stedet for i ét stort. Samtidig skulle der være mulighed for, at medarbejderne havde et legitimt sted at opholde sig bl.a. for at foretage dokumentationsarbejde.

De vigtigste elementer i innovationen

- En bred arbejdsgruppe af repræsentanter for beboerne, blandt andet kritiske pårørende, blev inviteret ind og deltog.
- Der er arbejdet struktureret efter kommunens innovationsmodel ved at gøre følgende:
 1. Gå på opdagelse: Vi besøgte et helt nyt botilbud.
 2. Skab ideer: Vi udviklede ideer ud fra besøget sammenholdt med en behovsafdækning af hver enkelt beboer.
 3. Eksperimenter: Vi kobledede ideerne og behovene med store plantegninger af eksisterende indretning.
 4. Realiser værdi: Vi brugte nye plantegninger som prototyper og testede, hvilken værdi vi mente, de kunne tilføre.
- Brugen af innovationsmodellen har fremmet, at man kom i gang med innovationsarbejdet i stedet for at blive for længe i en planlægningsfase.
- En kort stram tidsfrist har sat en meget skarp tidsramme om projektet. En vandskade blev et kreativt benspænd.

"Det er jo også mennesker, som har nogle lidelser, som gør, at det ikke er helt let at hjælpe dem. Men da vi så fik mulighed for at bygge om, så var det, vi tænkte: Så er det da nu, vi måske skal prøve at kigge mere grundlæggende på det: Hvad er det for en tankegang, der er indlejret i murstenene her?"

Thomas, udviklingschef, Rudersdal Kommune



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Ombygningen er afholdt inden for kommunens egne budgetter. På baggrund af erfaringerne med ombygning af én afdeling, er der nu bevilget 2,8 mio. kr. til ombygning af de resterende afdelinger i botilbuddet.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Arbejdsgruppen havde repræsentanter for de pårørende, Landsforeningen for autisme, medarbejderne, en arkitekt og kommunens handicapråd. Rollefordelingen var, at projektleder fra Social og Sundhed sad for bordenden af arbejdsgruppen og styrede processen, mens arkitekten stod for byggedelen.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Der er politisk fokus på at højne livskvalitet for borgere i botilbud, herunder også at reducere magtanvendelser. Derudover er der fokus på medarbejdertrivsel og på at fastholde medarbejdere på det sociale område. Projektet indfrier de politiske ambitioner.



HØJERE KVALITET

De tre beboere har opnået øget trivsel og højere livskvalitet. Rummene er i langt højere grad tilpasset målgruppens behov, hvilket medfører mere ro og færre konflikter. Også medarbejderne har fået nogle bedre rammer for deres arbejde, og de oplever bedre mulighed for meningsfuldt samvær med beboerne.



ØGET EFFEKTIVITET

Medarbejderne har fået et bedre arbejdsmiljø, og der er en positiv udvikling af sygefraværet.



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Pårørende og pårørendeforeninger har været fuldt inddraget helt fra udforskning af muligheder til at medskabe rammerne for den endelige ombygning.

” *Det er nogle af de pårørende, hvor vi ikke har levet godt nok op til vores ansvar. Men i det her arbejde har de været positive i deres tilbagemeldinger. De er vedvarende positive overfor den forandring, det har skabt for deres børn. Den ene af dem har holdt oplæg for de andre pårørende i den videre byggeproces. Vi har også spurgt, om han vil komme ud og fortælle om samskabelse på en temadag for medarbejderne på hele området; det kunne han desværre ikke. Han er blevet formand for pårønderrådet. Fra at være skeptisk overfor institution og drift går han nu ind og tager medansvar. Det er vi super glade for!*



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Der er sket en yderligere modning af, hvordan innovationsarbejdet tilrettelægges bedst. Det er tidligere forsøgt at udbrede kendskab til kommunens innovationsmodel til en bredere medarbejdergruppe, og erfaringerne, der også forstærkes af dette innovationsprojekt, er, at innovationsprocesser fungerer bedst med en klar arbejdsdeling. Nogle er stærke på innovationsprocesser som fx facilitering og inddragelse. Andre har størst gavn af at levere viden og erfaringer i et afmålt tidsrum.

” *Hold kæft, hvor kan vi få stor glæde af at have gode metoder, være velforberedte og lave rammen og så kun trække medarbejderne ud af deres drift i den halvanden time eller 3½ time, eller hvad vi nu bruger, hvor vi siger: Her kan vi kun komme videre med jeres viden.*

Sådan er innovationen blevet delt

Der arbejdes allerede med at skalere tilgangen internt i kommunen, fx gentages innovationsprocessen, når resten af botilbuddet nu bygges om.

” Vi er allerede i næste fase. Nu skal det foldes ud på de øvrige afdelinger – der er bevilget midler til resten, der er 5 eller 7 halve huse til, hvor vi vil lave individuelle processer for dem med pårørende osv.

Der arbejdes desuden på at omsætte indsigterne om murstenenes betydning i arbejdet med at udvikle plejcentre for ældre beboere.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Særligt samarbejdet med pårørende fortsætter på en helt ny måde som følge af innovationsprocessen.

Samarbejdet om ombygninger, hvor det er socialfagligheden i stedet for byggefagligheden, der sidder for bordenden, har også vist potentialer, og det er derfor også noget, man fortsat vil tænke i.

EVALUERINGSKAPACITET

Der er fra begyndelsen sat mål op, som den interne evaluering er designet til at følge op på. Viden fra evalueringsarbejdet er afrapporteret til politiske og administrative ledelser og har bl.a. dannet fundament for, at der nu er bevilget 2,8 mio. kr. til ombygning af de resterende boliger i botilbuddet.

”Det er jo helt klassisk med en intern evaluering med de styrker og svagheder, det har. Ud fra et hardcore ønske i hvert fald: Kan vi på nogen måde måle de bundlinjer, vi forestiller os at finde nogle sandsynliggørende indikatorer på, om det er gået godt eller skidt. Sådan et klassisk forsøg på effektevaluering.”

SPREDNINGSKAPACITET

Der er søgt inspiration til nytænkningen af måden, man går til indretning af botilbuddet, i rapporter fra bl.a. AP-Møller, RealDania og Autismebladet. Hele arbejdsgruppen har været på besøg hos et nyopført botilbud i Danmark.

Der er endnu ikke konkrete spredningshandlinger eksternt, men en opmærksomhed på det.

”Vi får virkelig øjnene op for, hvem det egentligt er, vi bygger for. Er det for vores egen skyld eller for at tilgodese en pårørendes oplevelse, eller er det for at være klinisk og let at gøre rent eller...? Det her er så super godt, at jeg synes det skal videre ud i verden og være inspirationskilde til mere.”

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Thomas Tietgen Lund, udviklingschef, Rudersdal Kommune

72 68 33 24

ttlu@rudersdal.dk

Rikke Buhl, udviklingskonsulent, Rudersdal Kommune

72 68 33 33

ribu@rudersdal.dk



Vi tænker jo udsatteområdet i den bredeste forstand: 0-100 år, ensomhed, sorg og krise helt op til den anden ende med kriminalitet, misbrug og psykiatri. Det er så bredt. Så alene det at tænke: Kan vi samle det her enormt komplekse og store område? Det kunne vi godt!



Strategi for udsathed

INDSTILLER: Fredericia Kommune

MÅLGRUPPE: Udsatte borgere

ÅRSTAL: 2016

Strategi for Udsathed skaber mere koordinerede handlinger på tværs af alle aktører med relevante ressourcer for at reducere udsathed blandt Fredericias borgere i et 0-100 års perspektiv. Strategien er skabt af borgere, frivillige, virksomheder, organisationer, kommunale medarbejdere og politikere i et tæt samarbejde. Alle aktører har haft mulighed for at bidrage hele vejen i processen både i forhold til afdækning af indsatsområder, idégenerering, løsningsforslag og handlinger. Strategi for Udsathed bygger på en antagelse om, at bedre velfærd skabes ved at styrke fællesskaberne og involvere aktører på tværs af kommune, virksomhed og civilsamfund.

Fra udfordring

Fredericia Kommune havde en udsattepolitik fra 2011, der ikke havde et levet liv i praksis. Mange aktører bidrog til at løse udfordringer med ensomhed, misbrug, hjemløshed, arbejde, gæld, sorg og krise. Men ingen havde et funktionelt overblik over hvem, der gjorde hvad. Det vanskeliggjorde kommunens mulighed for at støtte, at forskellige aktører kunne supplere hinanden og skabe en helhedsorienteret støtte til borgerne. Borgerne blev ofte involveret i at definere behov og udfordring, men var sjældent med til selv at komme med løsningsforslag og sætte handling på initiativer.

Social- og Beskæftigelsesudvalget gav derfor mandat til handling på området bl.a. ved at indlede et samarbejde med det lokale Udsatteråd.

Til løsning

Makro- og mikroinitiativer og ressourcer trækker i samme retning. "Vi trækker vejret sammen". Aktører fra det offentlige, civilsamfundet og det lokale erhvervsliv har sammen med udsatte borgere lavet 12 korte og livgivende film, der peger på nye veje i løsningen af centrale problemer. Der er rekrutteret ca. 120 ambassadører for Strategi for Udsathed. Der etableres løbende handlingsnetværk på tværs af aktørerne. Der er nu 6 netværk. Der er afholdt events, dialogmøder og workshops. De mange involverede har bedre overblik over andre aktører, og det øger muligheden for selv at bidrage til at forebygge og mindske udsathed på tværs af Fredericia. Deltagerne oplever, at de er med til at gøre forskel – sammen.

"Borgerne – det, vi hører dem melde ind, det er det her med, at det net under dem lige pludseligt er blevet enormt stort. Og Gud, I snakker allesammen sammen nu!"

De vigtigste elementer i innovationen

- Strategi for Udsathed er samskabt med afsæt i et kickoff-møde i marts 2018 med 120 deltagere. Her blev der udledt 12 temaer, som aktørerne selv på kryds og tværs har samarbejdet videre om.
- Der er skabt en fælles forståelse af målene for indsatsen, bedre overblik over aktører på området, og et agilt samarbejde på tværs af aktører fra det offentlige, civilsamfundet og det lokale erhvervsliv.
- Samskabelse er hele tiden i fokus. Der er tale om fælles opgaveløsning, hvor alle kan bidrage på egne præmisser. Det skaber motivation og ejerskab hos ambassadørerne, som løbende bliver inviteret med i alle dele af strategien.

"Så den her ene lille mand, har nu stabled Sommerrock på benene – for nu skal vi altså blive bedre til at finde ud af, hvordan vi passer på hinanden i Fredericia. Det er helt vildt! Nu har han fået en af cafeerne, der ligger ud til torvet, en af frisørerne og en anden café-ejer og os og en anden borgerambassadør til at gå ind i arbejdet og så hjælpe hinanden. Altså, ét er at han får den her idé, men vi kan godt lige hjælpe hinanden med flyvehøjde. Så én borgerambassadør resulterede i, at vi havde 'Sommerrock med Kant' for flere tusinde mennesker den 31/5 i Fredericia."

- Louise, ledelseskonsulent, Fredericia Kommune



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

To projektlede varetager en sekretariatsfunktion, hvor de driver implementering af strategien og faciliterer møder, fremdrift og synergi. Derudover bidrager ambassadørerne med afvikling af dialogmøder mv. i handlingsnetværkene. I maj blev der ansat en borger på Socialt Frikort, der varetager praktiske opgaver og bidrager til at trække tråde mellem udsatte borgere og kommunen.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Fra den spæde begyndelse er "Strategi for Udsathed" samskabt med mange aktører: Strategiens 12 temaer, som fungerer som en rettesnor for alle initiativer, er formuleret ud fra input fra kickoff-mødet. De nu 6 handlingsnetværk er bredt sammensatte. Omkring 120 ambassadører bidrager nu på forskellig vis til at give strategien liv. Udsatte og andre borgere, som er relevante for eller interesserede i de konkrete handlingsnetværk, involveres løbende. Der kommer løbende nye til, da alle med interesse i at mindske udsathed i Fredericia, kan være med.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Der har fra starten været politisk opbakning, og politikerne har formuleret effektmål og procesmål for Strategi for Udsathed, som innovationen i høj grad imødekommer. Disse mål er fx færre hjemløse, færre, der ender i gæld og fattigdom, samt flere borgere, der skal ud af ensomhed og mistrivsel og ind i fællesskaber.



HØJERE KVALITET

Fordi flere aktører har bedre kendskab til hinanden og til mere samarbejde, kommer flere kompetencer, tilgange og hænder i spil, og det højner kvaliteten i den støtte, borgerne får.

Et tæt samarbejde mellem det politiske niveau og det lokale udsatteråd sikrer desuden, at strategien hele tiden tager udgangspunkt i de udsatte borgeres situation, og det højner dermed kvaliteten af de initiativer og handlinger, der sættes i gang.



ØGET EFFEKTIVITET

Aktørerne er "rykket sammen i bussen", hvilket giver en oplevelse af at få løst udfordringer hurtigt, effektivt og på tværs af kommune, foreninger, organisationer, virksomheder og politikere.

Allerede nu er der indfriet over forventning på et mål om, at flere udsatte borgere får en tilknytning til arbejdsmarkedet eller til uddannelse, hvilket mindsker de offentlige udgifter. Gennem indsatsen har 12 borgere indtil videre fået socialt frikort og heraf er syv i arbejde.

” Vi har i Strategi for Udsathed ansat Frank på 38 år. Frank har været på kontanthjælp i mange år og haft svært ved at finde en praktikplads qua misbrug og tatoveringer fra fingerspidser til hovedbund. I strategien er Frank fuldstændig fantastisk og uundværlig.



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Der er stor tilslutning til handlingsnetværkene, og i alle netværk deltager både udsatte og ikke-udsatte borgere. Der er også stor tilslutning til de øvrige aktiviteter. Fx deltog over 4.000 i 'Sommerrock med Kant'. 'Danmark spiser sammen' er udbredt til hele byen, og der har været afholdt over 30 dialog- og netværksmøder, temadage mv. i perioden 2019 – 2020.

Ved at engagere borgere, foreninger og medarbejdere som ambassadører styrkes inddragelsen, og indtil nu er der cirka 120 aktive ambassadører, hvoraf ca. 45 procent er borgere i Fredericia.

Der er fokus på styrket empowerment, fair proces og transparens i innovationsarbejdet og på at skabe en håndholdt oplevelse for alle involverede.

” Så er der det her med det politiske – hold op, hvor er der blevet kort fra borgere til politikere! At der er en borger, der spørger en politiker: 'Hvad så, hvordan står det til med det og det?' - Det glæder mig bare helt vildt. Så der er et politisk aspekt i det. Normalt siger politikerne, at bare vi bliver hevet lidt tættere på forvaltningen, så er der et bedre samarbejde. Men det her, det har bare bredt sig meget længere ud.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Den politiske opbakning og det stærkt tillidsbaserede samarbejde mellem embedsværk og politikere bidrager til, at der bliver højt til loftet, når nye ideer udvikles, og medarbejdere og leders innovationskapacitet kan udfoldes. Derudover er der udarbejdet en miniguide til medarbejdere, der ikke arbejder med udsatte, om rollen som kommunal ambassadør. Guiden understøtter en innovativ adfærd.

Sådan er innovationen blevet delt

Der er ikke arbejdet eksplicit med at sprede innovationen til andre, men flere steder i byen dukker handlingsnetværk op, inspireret af strategien. Projektlederne ser gode muligheder for at overføre dele af strategien til andre indsatser i kommunen og til andre kommuner. Flere har allerede vist interesse. Strategi for Udsathed lader sig gerne inspirere af andre, men det er vigtigt altid at tilpasse til egen kontekst, ligesom det altid er ambassadørerne, der skal være med til at idégenerere og handle. Et handlingsnetværk tog fx på studietur til Odense, for at se deres "hellesteder" til udsatte borgere, og de arbejder nu på en tilpasset version i Fredericia.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

EVALUERINGSKAPACITET

Der er politisk vedtagne effektmål for hver af strategiens 12 temaer. Der foretages evaluering, som matcher med de konkrete aktiviteter. Der udarbejdes fx pixi-evalueringer fra handlingsnetværkene som deles på Facebook, mens de halvårslige dialogmøder fungerer som afrapportering og idégenerering.

Der er stor opmærksomhed på, at evalueringerne finder anvendelse, at politikere og Udsatteråd er opdaterede og at der er transparens i arbejdet med strategien. Dette beskrives som særlig vigtigt pga. den store grad af samskabelse i aktiviteterne.

"Evalueringen skal jo i sidste ende gerne komme vores borgere til gode, så det er også noget med: Hvordan følger vi bedst op på det her for faktisk at få de bedste data samlet ind, så resultaterne kan blive bedst for borgerne."

SAMARBEJDSKAPACITET

Sekretariatet arbejder som katalysator for alle aktørers samarbejde om at nå ambitionen om, at alle borgere i Fredericia kan leve et godt og trygt liv. Sekretariatet ser sig som en paraply, som flere store og små aktører kan samle sig under.

Projektleder vurderer, at 60 procent af samarbejderne er nye, selvom man har kendt til aktørerne før. Der er fokus på at gøre de nye samarbejder på tværs af sektorerne bæredygtige uden sekretariatet som drivende kraft. Fx ved at italesætte en rolle som "fællesskabs-samlere", hvor en eller flere kan påtage sig ansvar for at skabe fællesskab som et alternativ til den klassiske rolle som frivillig i relation til en civilsamfundsorganisation.

SPREDNINGSKAPACITET

Det vurderes, at der er stor spredningskapacitet i strategi-arbejdet. Måden at arbejde med ambassadører og samskabelse gør det muligt at tilpasse til strategien til den konkrete kontekst. Strategien kan ligeledes skaleres ned og op efter behov og ressourcer.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Louise Gade Ellekrog, ledelseskonsulent, Sundhed og Velfærdsinnovation,
Fredericia Kommune

☎ 22 26 45 11

✉ louise.gade@fredericia.dk





Her på Lolland, hvor vi ligger geografisk med vand på tre sider: Det giver et afgrænset arbejdsmarked og det er afgrænset med uddannelse. Vi skal være innovative og gøre noget særligt, for at få det til at lykkes.

Sammen om Integration

INDSTILLER: Lolland Kommune

MÅLGRUPPE: Flygtninge og familiesammenført flygtninge uden for arbejdsmarkedet

ÅRSTAL: 2018

Sammen om Integration er en lokal tilpasning og implementering af den nationale trepartsaftale om Integrationsgrunduddannelse (IGU). Jobcenter Lolland, lokale uddannelsesinstitutioner, kommunale myndigheder og virksomheder har samarbejdet om at ansætte 16 IGU-elever, der kan følges ad på det samme hold gennem hele uddannelsen. Arbejdsgiverne har fået mulighed for at støtte og sparre med hinanden undervejs i forløbet.

Fra udfordring

Virksomhederne på Lolland oplever rekrutteringsproblemer. Kommunen har landets højeste placering på det socioøkonomiske indeks og har særligt fokus på, at så mange mennesker som muligt, herunder flygtninge og familiesammenførte, kommer i beskæftigelse. Trepartsaftalen om Integrationsgrunduddannelsen (IGU) blev indgået i 2016 med det mål, at flygtninge hurtigere kom i beskæftigelse vha. praktik- og skoleforløb med fokus på sproglig og faglig opkvalificering. Men infrastrukturen er en udfordring i landets yderkommuner. Deltagende flygtninge fra Lolland skulle tilmeldes en uddannelsesinstitution, der lå langt fra deres bopæl. Den lange transporttid gjorde det svært at fastholde deltagerne på de lovbestemte kurser.

Til løsning

Gennem en lokal, målrettet IGU-indsats søger kommunen at skabe løsninger både på lokale rekrutterings- og integrationsproblemer og på at fastholde målgruppen i IGU-forløbet. Lolland Kommunes forskellige myndigheder og arbejdspladser udgør tilsammen kommunens største arbejdsgiver. Derfor har Jobcentret taget afsæt i kommunen som uddannelses- og arbejdsplads for de nytilkomne flygtninge under overskriften 'Sammen om integration'. 16 IGU-elever blev ansat, hvoraf 14 fortsat er i gang med forløbet, mens to er stoppet; den ene er nu i SU-finansieret uddannelse og den anden er i ordinær beskæftigelse. Det beskrives af kommunen som en god gennemførelsesgrad i forhold til Jobcentrets andre IGU-forløb, der ikke har været en del af initiativet.

De vigtigste elementer i innovationen

- Samarbejde med lokale uddannelsesinstitutioner om at lave lokale sprogforløb og AMU-kurser tæt på målgruppens bopæl og praktikansættelser.
- Forankring af initiativet i de kommunale arbejdspladser drift. Medarbejdere, der forestår praktikforløbene for målgruppen, har været med i innovationsprojektet fra planlægningsfasen til implementering.
- Jobcenteret som én indgang til initiativet og med tæt samarbejde mellem de kommunale (praktik)arbejdspladser.
- Fællesmøder for de modtagende arbejdspladser med mulighed for sparring på tværs af de fire sektorer og virksomhedsbonus ved gennemførelse, som tilfalder den lokale arbejdsplads, der har haft IGU-eleven i praktik.
- Samling af alle 16 IGU-elever på ét undervisningshold, for at skabe tryk og fællesskab.

"Så er der en politisk beslutning om, at flygtninge og familiesammenførte skal ud og arbejde, men vi kan se, at mange af dem ikke har nogen uddannelse, og en stor del af kvinderne har aldrig været i job. Vi har et samfundsmæssigt problem med integrationen. Det her er vores bud på, at man kan løse indsatsen – ved at få flygtninge klar til arbejdsmarkedet ved IGU og danskundervisning og ved at blive en del af samfundet."

- Bente, teamleder, Jobcenter Lolland



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Der er nedsat en styregruppe med deltagelse af ledere på tværs af de fire sektorer i kommunen (Ældre og Sundhed, Center for Handicap, Teknisk Service og Intern Service). Derudover har indsatsen været forankret i Jobcenter Lolland, der har drevet projektet som del af den daglige opgaveløsning.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Det lokalt tilpassede IGU-forløb er skabt i samarbejde mellem de fire sektorer i kommunen og med Center for Erhvervsuddannelser Lolland-Falster (CELF), SOSU-skolen i Nykøbing Falster og Sprogskolen (NSI). På tværs af de fire sektorer i kommunen er både ledelse og medarbejdere i driften involveret i planlægning, udvikling, evaluering og implementering af projektet.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Innovationen spiller ind i det nationale og lokale mål om, at flygtninge skal i beskæftigelse eller uddannelse. Derudover er løsninger på rekrutteringsudfordringer for de lollandske virksomheder også en lokal, politisk prioritering, og kommunen har en politisk vedtaget beskæftigelsesstrategi.



HØJERE KVALITET

Ved at samle IGU-eleverne på samme hold har de fået højere kvalitet i sprogundervisningen og på AMU-kurserne. Med eleverne samlet på ét sproghold har danskundervisningen kunnet gøres mere målrettet arbejdsmarkedet. Tilsvarende har AMU-kurserne kunnet tilrettes kursisternes danskniveau. Fællesskabet blandt eleverne har gjort, at de har kunnet støtte hinanden på kurserne. Lolland Kommune har bevæget sig fra landsgennemsnittet på beståede danskprøver på cirka 67 procent til nu 82 procent.

” *Det med, at man kender hinanden, og at man kan gå sammen og hjælpe hinanden, det står ikke i lovgivningen. Men det betyder meget at gøre noget sammen med nogen, man kender, når man skal gøre noget, man er usikker i - man vil gerne være en del af en gruppe.*



ØGET EFFEKTIVITET

Indsatsen har været mere ressourcekrævende end ventet, bl.a. fordi det er tidskrævende at kommunikere med eleverne om arbejdsopgaver, når danskkompetencerne er svage. Kommer flygtningene i beskæftigelse eller uddannelse, giver det på sigt en øget effektivitet i form af et mindre træk på kommunens ydelser.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Innovationsarbejdet på tværs af kommunen og internt i jobcenteret har øget innovationskapaciteten i jobcenteret. Det har bidraget til et skifte fra individuel sagsbehandling og håndtering af borgerne til mere kollektivt fokus fra flere fagligheder. Man taler om noget nyt og tænker nye tanker - også om hvilke andre borgergrupper, tilgangen kan være relevant for.

Samtidig har samarbejdet om IGU på tværs af de fire sektorer i kommunen skabt et fundament for nye tværfaglige samarbejder.

” *Vi prøver også på at arbejde endnu mere tværfagligt - også i forhold til borgeren i centrum. Borgeren skal ikke forholde sig til 10 forskellige personer! Det er nok noget af det, jeg er mest glad for. Vi har været tvunget til at finde løsninger, for de her borgere kan ikke finde ud af at løbe til højre og venstre, som danskerne kan. Det har været en god ting, at vi var tvunget til det.*

Sådan er innovationen blevet delt

Der har først nu været lejlighed til at lave en samlet fortælling og beskrivelse af innovationsarbejdet med at tilpasse IGU lokalt, men man vil gerne dele viden og erfaringer. Og Jobcenter Lolland har allerede fået henvendelser om initiativet fra andre kommuners jobcentre, der har villet vide, hvordan initiativet er blevet udviklet og sat i drift. Der er desuden interesse fra et konsulenthus om, at kommunen og konceptet indgår som modelkommune for integration i et større projekt i 2020/2021.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Samarbejderne på tværs af de fire sektorer i kommunen er nye i forhold til integrationsindsatsen, og de fortsætter.

Samarbejdet er forankret helt ud på medarbejderplan, og dermed er der en rød tråd fra samarbejdet på medarbejderniveau til ledelsesniveau.

Samarbejdet på medarbejderplan har givet viden og forståelse for andre kulturer mange steder i organisationen. Hermed er der skabt flere ambassadører, der kan arbejde sammen med integrationsteamet om at styrke integrationen.

EVALUERINGSKAPACITET

Der er løbende evalueret for at kunne vurdere virkningen af indsatsen for at tilpasse løbende og for at løse de konkrete problemer, som dukker op undervejs i implementeringen af konceptet. Konkret er det sket både på styregruppemøderne og på fællesmøderne med kontaktpersoner på arbejdspladserne. Derudover er initiativet blevet evalueret i samarbejde med sprogskolen og Center for Erhvervsuddannelser Lolland Falster.

”Der er ikke et færdigt koncept. Vi evaluerer løbende og ordner det, der dukker op. Vi vidste jo ikke, hvilke problemer der ville være – det har været spændende: Hvor når vi hen med det her?”

SPREDNINGSKAPACITET

Grundkonceptet med lokale, skræddersyede IGU-forløb kan med ganske få tilpasninger bruges i landets øvrige kommuner. Derudover kan etablering af aftaler mellem uddannelsesinstitutionerne og kommuner om den teoretiske del af IGU-uddannelse også genbruges af andre. Tilsvarende kan etablering af et samarbejde mellem virksomheder og uddannelsesinstitutionerne om uddannelse af fælles IGU-hold lade sig gøre for både private og offentlige virksomheder.

”Den her indsats kan man godt brede ud. Jeg har tænkt på, at henede, hvor jeg kommer fra, har vi ikke store virksomheder, kun mindre. Hvis de private kan gøre det her – og vi kan gøre det sammen med dem, så kan andre også. Men med en forankring i jobcenteret – vi skal være en central part.”

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Bente Damkjær, teamleder, Job og Formidling, Virksomhedsservice, Integration

📞 54 67 67 67

✉ benda@lolland.dk





Projektet er unikt, fordi biblioteket både understøtter målgruppens digitale selvbetjening og yder digital vejledning på tværs af offentlige og private selvbetjeningsløsninger, således også til netbank, rejsekort osv. Samfundet har opnået en høj digitaliseringsgrad, men digitaliseringen har begrænset dialogen mellem systemet og dem, der ikke er digitale. Borgerservice to-go understøtter denne dialog.

Borgerservice to-go

INDSTILLER: Frederiksberg Kommune

MÅLGRUPPE: Voksne indvandrere, især fra ikke-vestlige lande, som har udfordringer med at håndtere kravene til digital selvbetjening

ÅRSTAL: 2018

Frederiksberg Biblioteks Borgerservice to-go er en opsøgende enhed, der ud fra bibliotekets tradition for folkeoplysning tilbyder personlig vejledning i digital selvbetjening i boligsociale områder i Frederiksberg Kommune. Den opsøgende enhed samarbejder med andre offentlige enheder, der også har kontakt med målgruppen, hvorved borgerne oplever synergi og sammenhæng i den støtte, de modtager.

Fra udfordring

Der er en stigende digital eksklusion af en gruppe borgere med ikke-vestlig baggrund. Det gælder især borgere, som ud over de digitale udfordringer har andre udfordringer såsom sprog og ledighed. I et meget digitaliseret samfund som det danske kan borgergruppen være svær at få kontakt med, da de ofte ikke selv henvender sig til myndighederne eller åbner den digitale post.

Til løsning

Bibliotekets Borgerservice to-go tager ud i byen og hjælper borgerne med skat, e-Boks, boligstøtte, NemID og øvrig kommunikation med det offentlige. Der er faste mødetider på faste steder i udsatte boligområder i kommunen. Alle er velkomne, og tilmelding er ikke nødvendig. I 2018 er der vejledt 175 borgere. Udgangspunktet i det konkrete møde er den enkelte borgers aktuelle behov, mens målet og metoden sigter på at løfte borgernes digitale kompetencer generelt.

”Vi gør det ved at tage fat i de helt konkrete akutte behov, de har. På længere sigt vil vi gerne bidrage til, at de selv kommer til at kunne overskue de her ting og bliver selvhjulpne. At de selv får styr på deres situationer og overblik over deres egen sag og kontakt til det offentlige.”

De vigtigste elementer i innovationen

- Udvikling af metoder til at nå en målgruppe, der ellers aldrig henvender sig til myndigheder efter hjælp. Fx dør-til-dør-metoden for at skabe tillid og kendskab til projektets tilbud.
- Der er skabt samarbejder på tværs af forvaltninger og fagligheder, som har givet gensidig inspiration til at løfte borgerne, men som også giver inspiration til hinandens indsatser i forhold til målgruppen.
- Kontinuerlig udvikling af samarbejdsrelationerne med fokus på, at synergien mellem forskellige fagligheder og frivillige sammen kan løfte såvel borgerne som hinandens indsatser.
- Opsøgende indsatser, hvor projektets medarbejdere har deltaget i en lang række lokale aktiviteter, fester og samlingspunkter samt arrangeret kultur møder på tværs med biblioteket som udgangspunkt.

”Den digitale eksklusion er det overordnede problem. Her taler vi os ind i Digitaliseringsstrategien 2016-2020. Indtil 2016 var fokus, at over 90 procent af den danske befolkning skulle være digital. Men der er lidt et mørketal bag, eftersom en del aldrig åbnede den digitale postkasse, så de fik ikke handlet på henvendelser eller brugt de værktøjer, der er, eller forstået en henvendelse, de får fra det offentlige. De lever i mange tilfælde lidt under radaren, og mange giver måske lidt op i forhold til kontakten med det offentlige.”

- Henrik, koordinator i Borgerservice og Læring, Biblioteket Frederiksberg



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Projektet er finansieret af Frederiksberg Kommunes Integrationspulje med 160.000 kr. i 2019 og 150.000 kr. i 2020.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Projektet er startet som en opsøgende indsats i lokalområder. Senere er der arbejdet med indsatsen som en del af et internt kapacitetsopbygningsforløb om samskabelse arrangeret af kommunens HR-afdeling. Det åbnede op for nye samarbejder med aktører, der allerede havde kontakt til målgruppen. Der er i dag etableret tætte samarbejder med de boligsociale medarbejdere i boligforeningerne, Bydelsmødrene (frivillige), Jobcentret for at understøtte målgruppen i at komme i beskæftigelse, Sundhedsplejen, skolerne bl.a. for at samarbejde om at undervise målgruppen i nyt skoleintra samt daginstitutioner i de boligsociale områder.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Projektet bidrager til de politiske mål i Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020 om at gøre flere borgere i stand til at klare de digitale udfordringer.



HØJERE KVALITET

Borgerservice to-go kommer ud i lokalsamfundet og ud til arrangementer, hvor borgere i målgruppen er til stede, hvor de målrettet kan bidrage med konkret vejledning og læring og dermed hjælpe borgere, der ellers ikke ville have benyttet borgerservice. Der er flere eksempler på, at projektet, udover at have styrket digitale kompetencer, også har bidraget til øget integration i samfundet.



Nogle af dem, som er kommet videre ved at komme i job, blevet en del af det lokale foreningsliv eller på andre måder kommet videre i en positiv udvikling, har opnået den succes, fordi de har fået hjælp til nogle af de digitale ting.



ØGET EFFEKTIVITET

Gennem en kombination af indsatsområder; 'Folkeoplysning', 'Digitale kompetencer' og 'Vejledning i det offentlige' skabes en strategisk hybrid, der sikrer højere effektivitet i arbejdet med at gøre flere borgere digitale.



Det, at vi kombinerer de tre indsatsområder, gør bare, at vi arbejder mere effektivt og løfter borgerne på en mere effektiv måde, fordi vi lærer dem både at bruge e-boks og NemID. Men de opnår også selv overblik over deres kontakt til det offentlige, fordi vi hen ad vejen støtter dem i selv at overskue tingene mere og mere.



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Gennem projektet styrkes målgruppens mulighed for at indgå som samfundsborgere i det danske (digitale) samfund. I en forskningsrapport fra ITU står der om projektet: 'et folkeoplysende projekt, der grundlæggende handler om at gøre den enkelte i stand til at mestre eget liv gennem læring, viden og øgede kompetencer. Ambitionen for mødet med borgeren er IKKE blot at "servicere dem", men at understøtte deres plads i fællesskabet på både den korte og den lange bane.'



Når man taler biblioteker, taler man meget om at hjælpe borgere til en højere grad af aktivt medborgerskab. Og der tror jeg bare, at det, man kalder digitalt medborgerskab, bare er rigtig vigtig. Der er det rigtig vigtigt også at se på nogle af de målgrupper, som ikke bruger bibliotekerne i forvejen, og se på, hvordan man kan koble sig på nogle samarbejder, der rent faktisk vil gøre, at man kan arbejde opsgående med det.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Samskabelsestilgangen og nye samarbejdsmetoder bidrager til at øge innovationskapaciteten blandt deltagere. Borgere er blevet inddraget i processen, og der arbejdes kontinuerligt sammen på tværs med at identificere nye samarbejder, indsatser og næste skridt i projektet.

Sådan er innovationen blevet delt

Innovationsprojektet er allerede formidlet via oplæg i forskellige sammenhænge eksternt, og der er dialog med flere kommuner om det. Digitaliseringsstyrelsen har formidlet projektet via deres læringsunivers. Det kommunikations- og kampagnemateriale, kommunen har udarbejdet, såsom postkort og videoer, kan tilpasses og genbruges af andre.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Der er etableret nye samarbejder, primært i kommunen, i forbindelse med projektet, som forventes at fortsætte - ikke kun i det konkrete projekt, men også i andre samarbejder.

"Det her projekt er lidt en isbryder i forhold til, at vi har et tættere samarbejde omkring borgerne, også på længere sigt. Der er nu en viden om, at biblioteket kan bidrage med læring og understøttende vejledning, som ellers er en barriere, når borgere skal videre i et eller andet forløb. Det har allerede åbnet for en vedvarende samarbejdsrelation. Når der fx kommer nye regler på områder for den her målgruppe, så kan vi allerede nu se, at jobcentret henvender sig og spørger, om vi kan hjælpe med at vejlede og informere borgerne om det."

EVALUERINGSKAPACITET

Der er foretaget interview med deltagere i projektet, og der har været koblet etnografisk følgeforskning til projektet. Sidstnævnte har bl.a. bidraget med begrebsmæssig forståelse og udvikling af projektet.

SPREDNINGSKAPACITET

Kommunen vurderer selv at være frontløber på den helt konkrete tilgang, men vurderer, at andre kommuner har samme digitale eksklusionsproblemer i forhold til målgruppen. Forsker ved ITU understøtter tanken om projektets spredningskapacitet, og taler om 'Frederiksbergmodellen' ud fra projektets strategiske hybrid.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Anna de Boer Klitgaard-Lund, projektleder, Biblioteket Frederiksberg

📞 28 98 18 52

✉️ ankl07@frederiksberg.dk





Samskabelse med borgere og interessenter i området er Medborgercentret Nordens Plads' DNA. Vi tror på, at vi når det dobbelte, hvis vi har modet, tålmodigheden og engagementet til at involvere andre i udførelsen og udviklingen af vores kerneydelser.

Medborgercenteret Nordens Plads

INDSTILLER: Medborgercentret Nordens Plads, Biblioteket Frederiksberg

MÅLGRUPPE: Alle borgere i kommunen

ÅRSTAL: 2015

Medborgercentret Nordens Plads har gennem nye samskabte veje til medborgerskab øget den sociale kapital og vækst i området omkring Nordens Plads og på Frederiksberg. Alle tilbud og aktiviteter i medborgercentret bliver til i et samarbejde med det omkringliggende samfund. Det kan være med borgere, organisationer, erhvervsliv eller andre kommunale interessenter i området. Ved at samle kulturelle, sociale og sundhedsmæssige tilbud under ét tag tiltrækker medborgercentret alle, uanset alder og social baggrund, og inspirerer til et aktivt medborgerskab.

Fra udfordring

Medborgercentret Nordens Plads ligger i et geografisk område, der ikke har haft fokus i en række år. Området har været plaget af kriminalitet, og det har desuden en særlig høj gennemsnitsalder. Der blev derfor iværksat en større, kommunal indsats med flere tiltag for at løfte området. Der er fx de seneste år bygget 200 ungdomsboliger for at nedsætte gennemsnitsalderen. Man oplevede også, at der ikke var efterspørgsel efter et traditionelt bibliotek, men efter noget, der favnede bredere. Kommunen besluttede derfor at lukke biblioteket og lave det om til medborgercentret. Formålet var at fremme service, øge livskvalitet og at involvere nye og flere af områdets aktører.

Til løsning

I medborgercentret bliver 90 procent af aktiviteterne valgt af borgerne og udviklet i samarbejde med borgerne. Der er fx udviklet tilbud om cykeltræning for flygtninge og indvandrere, yogahold, hvor borgere underviser hinanden, fortælleklub for ældre borgere, havefællesskab, brætspilscafé mv.

"Der er mange mennesker, som rigtig gerne vil være med til at lave ting, men som ikke har haft en vej ind. Og det har man ikke altid, hvis man ikke lige er medlem af den rigtige forening, eller hvis man ikke synes, man har den rigtige gejst, der skal til. Nu har de en kommunal medspiller, som kan understøtte det, de går med."

De vigtigste elementer i innovationen

- Grunddemokratisk tanke: Det er borgerne, der laver indhold, og kommunen, der faciliterer.
- Tilgangen: Medborgercentret Nordens Plads arbejder helt og aldeles efter en samskabende tilgang, hvor ambitionen om 'fuld kommunal kontrol' i forhold til de konkrete aktiviteter er forladt.
- Indsatsen kan ikke gå i stedet for andre indsatser, men fungerer som supplement, og det kan medvirke til at give noget andet og bedre for færre midler.

"Når borgere kommer hos os, så kommer de sådan set ind på en neutral plads. Det er det, som kultur- og fritidsområdet måske i det hele taget kan. Når borgerne ellers har noget at gøre med kommunen, så gør de det for eksempel som klienter, borger eller bruger, men de gør det ikke som medskabere af noget, og det er der, hvor vi ligesom sætter ind med vores tilbud og arbejder med dem."

- Jacob, leder, Medborgercentret Nordens Plads



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Medborgercentret har en selvstændig ledelse og opererer med et lille budget og en bemanning på tre. Der arbejdes med en deleøkonomi og ud fra en 'alle-bidrager'-kultur. Medborgercentret er bredt forankret i kommunen, og der trækkes derfor på ressourcer fra alle afdelinger. Aktiviteter dækkes derfor ofte ved at tænke ud af boksen i forhold til, hvordan nødvendige remedier og ressourcer kan tilvejebringes.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Konceptet er udviklet på tværs af forvaltningerne og med høj involvering af borgerne. I styregruppen sidder cirka 15 medlemmer, der repræsenterer kommunen bredt på tværs af de forskellige forvaltninger og fagområder (fx skoler, hjemmeplejen og Vej og Park). Udviklingsarbejdet i den tværfaglige styregruppe er sket i sammenhæng med løbende afholdelse af borgerinddragende møder. Borgerne er derudover nøglepersoner i udvikling og realisering af de konkrete aktiviteter.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Projektet taler ind i et kommunalpolitisk mål om at overkomme eksisterende problemer i et lokalområde gennem helhedsorienteret byudvikling. Samtidig har kommunen en strategi om at skabe løsninger i samarbejde med borgerne. Medborgercentret Nordens Plads indfrier dagligt målene gennem udvikling og afprøvning af løsninger sammen med de borgere, løsningerne skal komme til gode.



HØJERE KVALITET

Medborgercentret muliggør, at forandringsskabende samvær bliver muligt og let tilgængeligt for borgerne. To år efter centrets åbning er der fx tydelige tegn på, at den involverende og dialogbaserede tilgang har godt tag i de børn og unge i området, som tidligere har skabt utryghed gennem grænsesøgende opførsel. De er nu involveret i centret via en filmklub, som de selv står for, og gennem aftaler om, at de holder lidt øje med stedet uden for den bemandede åbningstid.



ØGET EFFEKTIVITET

Der er ikke et direkte fokus på denne bundlinje, men en formodning om, at centrets afledte effekter også omfatter øget effektivitet.



Så vi er et fristed, hvor det er okay at komme og sige, jeg har faktisk bare brug for det her. Og det er ikke sikkert, at effekten af det er mere end, at borgerne kommer til at leve et mere selvstændigt og empoweret liv, men det tror vi så til gengæld også har effekter på andre områder. Så på den måde arbejder vi også med, hvad vi tror, der har effekter.



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Medborgercentret Nordens Plads skaber en særlig værdi for borgerne, da der nu er etableret et sted, hvor de kan gå hen og være med til at skabe noget, de finder betydningsfuldt. Det øger borgernes demokratiske engagement. At kommunen faciliterer et sådant frit rum, er nyt og atypisk. Lignende steder er ofte skabt af civilsamfund og/eller foreninger.



De effekter, som vi allerede nu ser, indikerer, at den øgede involvering giver gavnlige effekter i forhold til demokratisk dannelse og en følelse af empowerment hos den enkelte borger.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Det innovative ligger særligt i udviklingen af en ny tilgang til, hvordan kommunen agerer: At facilitere frem for at tilbyde - eller ikke tilbyde - offentlige services. Det har været en stor innovation at udvikle en adfærd, hvor man som offentlig medarbejder og leder på et fagområde tør fravige sin ekspertrolle og sætte tid og ressourcer af til noget uden at vide præcist, hvad der kommer ud af det.



Herudover arbejder vi dagligt med udvikling af initiativer, arrangementer eller aktiviteter i et direkte og uformelt samarbejde med vores brugere. Når folk spørger os, "Hvad kan man lave her?", så lyder svaret altid, "Det skal du bestemme, men vi hjælper dig gerne.

Sådan er innovationen blevet delt

Der er ikke organiseret eksterne spredningsaktiviteter, men man har valgt at sætte tid og fokus af til at vise medborgercentret frem for interesserede og til at fortælle om proces og tilgang. Andre biblioteker og kulturhuse har aflagt besøg og hørt og set, hvordan de arbejder på Medborgercentret Nordens Plads.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Samarbejde og involveret deltagelse er fundamentet for Medborgercentret Nordens Plads, både i forhold til borgere og lokalsamfund og også det tværgående samarbejde internt i kommunen. En stor del af arbejdet i medborgercentret handler om at lytte til borgernes ønsker og ideer og at koordinere det samarbejde, der skal til for at få det til at ske. Centeret bidrager også med deres tilgang andre steder i kommunen, hvor de fx inviteres med, når der skal udtænkes ny integrationspolitik.

EVALUERINGSKAPACITET

Der har ikke været et specifikt krav om evaluering ved projektets start eller afsat økonomi til det. Centret har løbende indhentet kvalitativ feedback fra borgere og samarbejdspartnere. Center for Boligsocial Udvikling har på eget initiativ gennemført effektmåling i området i forhold til antal af samarbejdende relationer, som er sket på baggrund af medborgercentrets arbejde. Der er et ønske om evaluering og om løbende at udvikle centret herigennem, og det overvejes på nuværende tidspunkt, hvordan evalueringen skal tilrettelægges og hvor fokus skal lægges (tilfredshed, effekt, eller andet).

SPREDNINGSKAPACITET

Ideen kan nemt genbruges og kopieres i andre kommuner. Det kræver ikke de store ressourcer, da biblioteker jo ofte eksisterer i forvejen. Men det kræver nytænkning, tillid til formatet og villighed til at ændre mindset.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Jacob Brønnum, leder af Medborgercentret Nordens Plads

📞 28 98 19 59

✉️ jabr09@frederiksberg.dk



Noget af det vigtige i vores metode er, at vi ikke bare lytter til hvad borgerne siger, vi hører også hvad de siger i socialforvaltningen, på børneafdelingen og i psykiatrien. Så på den måde kommer vi hele vejen rundt, så vi får nogle perspektiver og nogle dagsordener, som jo ofte også er modstridende.



Borgerdesign

INDSTILLER: Aarhus Kommune og Region Midtjylland

MÅLGRUPPE: Mennesker inden for Sundhedsaftalens indsatsområder, såsom psykisk sårbare unge og unge med diabetes 1, deres pårørende, samt medarbejdere og strategiske ledere, der arbejder med disse målgrupper

ÅRSTAL: 2016

Borgerdesign er et tværsektorielt projekt, der blev igangsat i 2016. Det blev igangsat som et eksperiment til at udvikle en systematisk metode til, hvordan borgerperspektiver kan blive drivkraft for strategisk ledelse på tværs af regionale og kommunale sektorer. Metoden 'At borgerdesigner' samler de mange perspektiver i indsigter og mulighedsrum, og udvider beslutningsgrundlaget for løsninger på de store udfordringer, særligt inden for sundhedsområdet.

Fra udfordring

I gennem mange år er der udarbejdet strategier for borgerinddragelse i sundhedsvæsenet samtidig med, at topchefer og andre har måttet erkende, at det er noget man siger, men ikke noget man altid ved hvordan eller formår at gøre. I sektorerne er der kulturer på vej for øget inddragelse af borgernes perspektiver, men når det gælder inddragelse af borgernes perspektiver i det tværsektorielle sundhedssamarbejde, er der langt endnu. Det er et problem, for kun på den måde kan kvaliteten af servicen højnes.

"Jeg tror Morten Sodeman har sagt, 'vi kender jo kun patienterne de 3 % af deres liv, de er i klinikken – 97 % af deres tilværelse ved vi ikke hvordan de lever – og der lever de jo også med deres sygdom', så det er jo også alt den viden vi i systemet mangler eller ikke har om, hvordan borgeren agerer på tværs af de her grænser."

Til løsning

Borgerdesign startede i 2016 som et eksperiment med opgaven at udvikle en systematisk metode til at gøre borgerperspektiver til drivere for strategisk ledelse på tværs af sektorer. 'At borgerdesign' er en metode til at bevæge sig rundt i problemet og tale med de berørte personer for at vise, problemet har forskellig karakter, alt efter om perspektivet er fra borgerens levede liv, fra hospitalet, fra almen praksis eller fra den kommunale forvaltning. Metoden bidrager derfor til at forstå, om problemet er 'det rigtige problem', om de planlagte løsninger, er 'de rette løsninger', eller om der skal skabes andre mulige løsninger. Et eksempel på borgerdesign er udarbejdelsen af en ny diabeteshandleplan i Aarhus, hvor metoden har medvirket til, at man talte og testede med borgerne, før handleplanen blev sendt i høring.

De vigtigste elementer i innovationen

- Det er lykkedes at nå meget langt med udvikling og brug af metoden 'At borgerdesign'. I fællesskab med borgere og fagprofessionelle har man udviklet en systematisk metode til borgerinddragelse, som andre på tværs af sektorer bruger, og som flere andre viser interesse i at bruge.
- Regionen og kommuner lavede fra start en bæredygtig økonomisk aftale, der giver ro til i fællesskab at fokusere på indsatsen.
- Metoden 'At borgerdesign' bruger empati som strategisk løftestang, fordi det bringer borgerperspektivet ind i beslutningsprocesserne og kobler det med de fagprofessionelle og organisatoriske perspektiver.

"Når vi bliver givet at skulle arbejde med problemstillingen "livets afslutning", så er der en projektorganisering omkring det, og vi er en slags underleverandør. Det er projektet, der har det strategiske ansvar for gennemførelse, men vi bidrager med de mange perspektiver og til, at man i projektet bliver sikker på, at det problem, man gerne vil løse nu, også er det rigtige problem."

Kirsten, specialkonsulent, borgerdesign



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

I 2016 blev oprettet tre stillinger i Borgerdesign. Det var første gang, at kommune, hospital og psykiatri i Aarhus blev enige om at dele udgifterne til et fælles eksperiment. Regionen betaler en halvdel, og de fire involverede kommuner betaler den anden.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Borgerdesign er ejet af parter i sundhedssamarbejdet i Region Midtjylland, og ejerkredsen blev opskaleret i 2018. Ejerne frem til 2020 er Region Midtjylland og de fire kommuner Aarhus, Silkeborg, Viborg og Skive. Aktørerne tæller også civilsamfundet, da metoden løbende er udviklet, afprøvet og kvalificeret sammen med borgere og fagprofessionelle. Der er også samarbejde med et designbureau om at udvikle og konceptualisere "At borgerdesign" som en metode, der kan bruges af mange. Konceptet ligger klar som open source i efteråret 2019.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Den viden, Borgerdesign generer, understøtter Sundhedsaftalens fire visioner: Mere lighed i sundhed, På borgerens præmisser, Sundhedsløsninger tæt på borgeren og Mere sundhed for pengene, og der er en løbende og voksende politisk interesse for metoden 'At borgerdesigne'. Elementer af metoden anvendes fx allerede i flere kommunale og regionale udvalg. Som følge af metodens værdiskabelse undersøges mulighederne for, at Borgerdesign kan overgå til drift og være en fast del af sundhedssamarbejdet i Region Midtjylland fra år 2020.



HØJERE KVALITET

Metoden skaber en bredere forståelse for problemerne, og inddrager aktørerne i at finde bedre løsninger, hvilket fremmer kvaliteten.



ØGET EFFEKTIVITET

Borgerdesign bidrager med mange perspektiver og medvirker dermed til at afgøre, om det problem, man søger at løse, nu også er det egentlige problem. Det giver bedre løsninger og hermed reduceres spildudgifter.

” *Vi afleverer bidrag til et udvidet beslutningsgrundlag til den strategiske ledelse på tværs af sektorer. Fordi vi giver dem mange flere indsigter og større forståelse for problemstillingen og så afleverer vi nogle mulighedsrum og med afsæt i dét, lægger de en strategi for de handlinger, der skal sættes i gang.*



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Metoden er udarbejdet, afprøvet og kvalificeret løbende sammen med borgere. Borgerdesign er udviklet til at finde løsninger på problemstillinger, der går på tværs af sektorer. Derfor har teamet bag innovationen har været insisterende på brug af systematiske metoder og på ligeværdighed mellem samtlige deltagende aktører, eksperter, forskere, borgere, ledere, fagprofessionelle mv.

” *Der arbejdes for en sag, så selvom du ikke har stjerner på skulderen, kan du gå ind og tale til en med stjerner på skulderen, fordi du bærer sagen.*



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Det er lykket at skabe en metode, som muliggør, at strategiske ledere, der sidder langt væk fra borgerne, nu præsenteres for, anvender og omsætter borgernes og andre faggruppers perspektiver. Ledelsens tilgang giver dermed også medarbejderne mulighed for at samarbejde på tværs af fagområder og niveauer, og der kan fx konstateres en opbygning af innovationskapacitet hos de fagprofessionelle.

Sådan er innovationen blevet delt

Den første version af metoden er tilgængelig for alle, og et nyt og udbygget koncept er på vej. Der opleves en national efterspørgsel fra kommuner, regioner og uddannelsesinstitutioner på Borgerdesign. Der er fx afholdt 8 åbne 'Lær at borgerdesigne' workshops siden foråret 2017, og Borgerdesign inviteres løbende til nationale konferencer. Deltagerne repræsenterer sundhedsområdet, men også andre fagområder, som fx teknik- og miljøområdet viser interesse og deltager på workshops.

Arbejdet har skabt interesse fra både uddannelses- og forskningsmiljøet, der efterspørger en mere demokratisk måde at udvikle forskningsspørgsmål på.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Metoden er udviklet i relation til tværgående arbejde med komplekse problemstillinger inden for Sundhedsaftalens indsatsområder, såsom psykisk sårbare unge voksne, unge med diabetes 1, mennesker ved livets afslutning og pårørende til brugere af psykiatrien. Med den praksisnære tilgang opnås ikke kun løbende test af metoden, men også en opbygning af samarbejdskapacitet hos de fagprofessionelle på tværs af sektorer og hos de borgere, der som erfaringseksperter er med i dele af forløbet. Borgerdesign kan derfor også ses som en demokratiseringsproces.

EVALUERINGSKAPACITET

På opfordring af Borgerdesigns styregruppe er der lavet et evalueringssamarbejde med INEVA, der i alt resulterer i 3 delrapporter. I evalueringen har der været fokus på at give plads til komplementære indsigter, og til at evalueringen skulle anvendes i det løbende arbejde.

I starten havde ejerkredsen forskellige måder at evaluere på, men efterhånden har partnerne fundet en fælles måde at evaluere på. Arbejdet med evaluering har derfor, foruden at muliggøre spredning, også bidraget til udvikling af samarbejde omkring evaluering.

SPREDNINGSKAPACITET

Der er stor efterspørgsel på en systematisk metode til inddragelse af borgerperspektiver. Metoden er derfor allerede spredt. Når det opkvalificerede koncept ligger klar som "open source" øges spredningskapaciteten. Metoden er udviklet i det tværsektorielle sundhedssamarbejde, men kan også bruges på andres områder.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Kirsten Engholm, tværsektoriel projektleder, Borgerdesign.dk

📞 23 69 16 47

✉️ kiej@aarhus.dk / kirjen@rm.dk





Vi har gået på opdagelse sammen: Hvor har vi velfærdsudfordringer, som vi pt. ikke har løsninger på, og hvor er der potentiale til at finde løsninger med andre kommuner, borgere og private virksomheder.

Offentlig-Privat Innovation gennem Living Design Labs (OPI LDL)

INDSTILLER: Billund, Haderslev og Kolding kommune

MÅLGRUPPE: Borgere, virksomheder og kommunale medarbejdere

ÅRSTAL: 2016

OPI LDL er et offentlig privat innovationssamarbejde (OPI) mellem Kolding, Billund og Haderslev kommuner, Syddansk Universitet (SDU, lead partner), en række små og mellemstore virksomheder (SMV) og klyngenetværk. I OPI LDL er fire OPI-projekter igangsat for at finde løsninger på komplekse velfærdsproblemer. Alle fire har skabt raffinerede prototyper, hvoraf to allerede er i gang med næste skridt ift. at markedsmodne prototyperne.

Fra udfordring

I Kolding Kommune var der en stigende erkendelse af, at der er en række komplekse velfærdsproblemer, man som enkelt kommune har svært ved selv at løse. Man oplevede et behov for at finde nye veje, metoder og samarbejder for at løse de komplekse velfærdsudfordringer.

Med sit Living Design Lab og visionen om at designe livet, så kommunen værdien i, at tests og udvikling af nye velfærds løsninger foregik i kommunens driftsmiljøer sammen med borgere og virksomheder.

Til løsning

I samarbejde med SDU rakte Kolding Kommune ud til andre kommuner i området, hvorefter Billund og Haderslev kom med. OPI LDL er nu et program, som formaliserer og professionaliserer samarbejdet mellem de tre kommuner, tre erhvervskontorer, 12 private virksomheder og SDU. De tre kommuner har sammen identificeret udfordringer, der har dannet afsæt for fire innovationsforløb: Affald i det offentlige rum; Indeklima på folkeskoleområdet – med børns læring og trivsel i fokus; Mit hjem som arbejdsplads og Det demensvenlige samfund.

Alle fire projekter er klar med fire raffinerede prototyper, mens to allerede er i gang med markedsmodning. De to øvrige forløb forventes at indlede markedsmodning efter projektafslutning. De raffinerede prototyper skaber potentiale for vækst blandt virksomhederne samt værdi for borgere og kommuner.

De vigtigste elementer i innovationen

- Etablering af samarbejdsplatform på tværs af de tre kommuner og en tværgående proceslederfunktion, der i tæt samarbejde med forskningen (SDU) fastholder metodik og sikrer fremdrift i processerne.
- Konkrete designfacilerede OPI forløb om komplekse velfærdsudfordringer, hvor alle aktører er med til at definere problemer samt teste og udvikle sammen. Udvikling af workshop- og forløbskoncept, som anvendes i alle fire samarbejder. Full åbenhed om proces- og projektresultaterne i de fire forløb. Og inddragelse af eksterne designere for at sikre konstruktive benspænd.
- Der har været arbejdet ud fra fast struktur for involvering og samarbejde i de fire konkrete forløb:
 1. Etablering og kvalificering af innovationssamarbejder
 2. Netværkskonsortiedannelse og vurdering af business-case og forretningsmodel
 3. Udvikling og test af prototyper samt Next Step for markedsmodning
- Etablering af netværkskonsortier for de deltagende SMV'ere sikrer tæt samarbejde og fælles forretningsmodel.
- Etablering af Living Design Labs i relation til de kommunale driftsenheder, så al test og udvikling foregår i de levende miljøer så tæt på borgerne som muligt.

”Fordi vi har gået designmetodisk til værks, har vi været nysgerrige på: Hvad optager kommunerne og borgerne i forhold til store velfærdsudfordringer, som der ikke findes løsninger på nu? Hvordan kan vi udvikle og teste i tæt samarbejde mellem kommuner, private virksomheder og borgere?”

- Rebekka, procesleder, OPI LDL



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

OPI LDL er i programperioden hovedsageligt finansieret via EU regionalfondsmidler og Syddansk Vækstforums regionalfondsmidler, i alt 11.2 mio. kr. i en 3-årig periode (sep. 2016 – aug. 2019). Der til kommer medfinansiering fra alle parter.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Samarbejdet har været mellem de deltagende aktører i OPI LDL – kommuner, virksomheder, borgere og forskere. Afhængig af tematik er relevante aktører inddraget i problemdefinition, løsningsudvikling og test ud fra en designtilgang. Programmet faciliteres af en programgruppe med lead partner, SDU, i spidsen, sammen med strategiske repræsentanter fra kommuner og erhvervskontorer. Der er desuden en bredt sammensat styregruppe og arbejdsgrupper i tilknytning til hvert innovationsprojekt, hvor de centrale parter er repræsenteret.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

OPI LDL imødekommer politiske mål om udvikling af velfærdsområdet ud fra, hvad der giver mening for borgerne, og om understøttelse af vækst samt erhvervstilrækning i kommunerne og i regionen. For eksempel har virksomhederne udvidet deres kendskab til eksisterende markeder og entret nye. Flere af de deltagende virksomheder har allerede nu ansat nye medarbejdere, og de har både via de konkrete forløb og knopskydninger derfra øget deres vækstmuligheder.



HØJERE KVALITET

Gennem nye samarbejdskonstellationer og designfaciliterede forløb udvikles løsninger af højere kvalitet oplevet af borgere, kommuner og virksomheder gennem langt større inddragelse af borgere og virksomheder, end hvis kommunerne hver især selv skulle løfte de fire problemstillinger

” *Det er på tværs af flere kommuner, så vi adresserer behov, som ikke kun er gældende i én kommune, men får testet og udviklet løsninger på tværs af flere kommuner. Det giver god mening og værdi for både kommuner og borgere.*



ØGET EFFEKTIVITET

Ved at pulje ressourcerne til at løse en problemstilling på tværs af tre kommuner opnås en højere effektivitet. De raffinerede prototyper, der er udviklet inden for hver af de fire innovationsprojekter, giver desuden potentiale for effektivisering af det kommunale velfærdsområde.



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Borgerne har bidraget med deres oplevelser og perspektiver på problemerne samt løsningerne af dem. Det samme har kommunernes medarbejdere og ledere, som er dem, der skal anvende løsningerne i deres arbejde sammen med borgerne.

” *Tænker man i det konkrete produkt eller løsning, så er design interessant, fordi det sætter brugeren i centrum. Det har været vigtigt for hele programmet. Det meningsfulde for borgeren er simpelthen centralt. Derfor har de været medudviklere og medskabere og også med til at identificere problemområderne, udfordringer vi har taget fat på at arbejde videre med.*



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

De deltagende kommuner har fået erfaringer med en ny måde at arbejde med innovation på og har tilegnet sig nye kompetencer. Der er opstået nye samarbejder både internt, på tværs af kommuner og på tværs af kommuner og virksomheder.

Sådan er innovationen blevet delt

OPI LDL formidler åbent på hjemmesiden www.livingdesignlab.dk om proces og resultater. Flere guides er udarbejdet, bl.a. en guide til anvendelse af design i OPI, og en guide til dannelse af netværkskonsortier mellem flere virksomheder og er bl.a. til rådighed på OPIguide.dk. Og i takt med, at der kommer konkrete resultater af OPI LDL, har flere kommuner været på besøg for at få inspiration til tilsvarende tilgange. Der har også været besøg fra både Norge og Tyskland. Programmets tilgang og resultater er også formidlet på en række konferencer og i netværk.

” *Det kan være en kæmpe inspiration for, hvordan man andre steder kan arbejde med designfaciliteter offentlig-privat innovation. Ikke nødvendigvis helt det samme, men det her med at organisere og formalisere et samarbejde på tværs af virksomheder og kommuner. Det kan andre lade sig inspirere af – og hele tiden have borgerne inde i processen. Når vi formidler programmet, er andre kommuner ekstremt nysgerrige på, hvordan man gør det.*

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Sporadiske samarbejdsrelationer er erstattet af nye og mere solide og værdifulde samarbejdsrelationer på tværs af forvaltningsområder i kommunerne, mellem kommunerne og mellem kommuner og private virksomheder. Systematikken i tilgangen og arbejdsformen har konsolideret samarbejder mellem kommunerne og mellem kommuner og virksomheder.

”Kommunerne oplever en anden måde at arbejde med innovation på. Der er skabt nye samarbejder internt, på tværs af kommuner og på tværs af kommuner og virksomheder. Man får videndelt om ting, man ikke vidste, man skulle, og får handlet på noget nu og her.”

EVALUERINGSKAPACITET

Der er løbende arbejdet med at dokumentere proces og resultater til intern videndeling. På hjemmesiden og i netværk kommunikeres eksternt om resultater og tilgange.

SPREDNINGSKAPACITET

Tilgangen vurderes egnet til spredningen, dels i de tre kommuner, dels eksternt, da mange kommuner ikke har kapacitet til selv at løfte komplekse – og grænseoverskridende - udfordringer.

”Her er en model, som kan anvendes andre steder, og måske bare skal have små, lokale tilpasninger.”

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Majbritt Evald, lektor og udviklingsleder, SDU

☎ 65 50 13 15

✉ mre@sam.sdu.dk



Innovationskapaciteten findes der, hvor der er noget fælles – hvordan kan vi løfte det sammen? Det at starte lokalt er en styrke i sig selv – og de konkrete samarbejds- og forretningsmodeller eller bæredygtige løsninger, de kan så skaleres nationalt og globalt.



Innovationslaboratoriet CORO

Co-Lab Roskilde

INDSTILLER: Roskilde Kommune

MÅLGRUPPE: Borgere og virksomheder

ÅRSTAL: 2015

CORO er stiftet på initiativ af Roskilde Kommune med det formål at skabe vækst og arbejdspladser gennem udvikling og afprøvning af nye løsninger. I arbejdet fungerer alle medlemmer som viden- og testplatforme, hvad enten det er offentlige organisationer, private virksomheder og vidensinstitutionerne. CORO er i dag en platform, hvor der i partnerskaber udvikles nye bæredygtige løsninger til komplekse samfundsmæssige udfordringer og hele Roskilde-området fungerer som en real-life testplatform med demonstrationsfaciliteter.

Fra udfordring

Der var en politisk vision om at skabe vækst og en højere grad af innovationskapacitet gennem andre typer af samarbejder. Det traditionelle samarbejde foregik i to parallelle spor - mellem kommunen og uddannelsesinstitutionerne, og mellem kommunen og erhvervslivet. Visionen var at skabe blivende samarbejder på tværs af det offentlige, private og uddannelsesinstitutioner med henblik på at skabe innovative løsninger på samfundsmæssige problemstillinger.

Til løsning

Innovationsplatformen CORO's formål er at skabe vækst og arbejdspladser gennem udvikling og afprøvning af nye løsninger. Det sker i tværsektorielt samarbejde mellem offentlige organisationer, vidensinstitutioner og virksomheder på tværs af over 29 brancher og med over 40 aktive medlemmer. Ved at tage nye løsninger, prototyper eller forretningsmodeller, og prøve dem af i den reelle brugskontekst, kan nye ideer testes hos markedsrepræsentanter eller potentielle aftagere af løsningerne. Der arbejdes inden for fem indsatsområder; diversitet, kompetencer, social innovation, bæredygtighed og fødevarer. Hvert område har en styregruppe, som sætter retningen og sikrer engagementet ved at mobilisere ressourcer, mens CORO-sekretariatet sørger for fremdrift. Igennem arbejdet er der sat gang i 23 innovationsprojekter, som har skabt og testet en række konkrete løsninger, herunder terrorsikring og oversvømmelsesbeskyttelse.

De vigtigste elementer i innovationen

- Der arbejdes ud fra en triple helix tænkning, hvor arbejdet er forankret lokalt. Der tages udgangspunkt i både kapacitet og ressourcer samt komplekse samfundsudfordringer, som viser sig i lokalområdet.
- Der er lavet en foreningskonstruktion, som samler både strategiske samarbejdspartnere og medlemmer, samtidig med at det løbende arbejde organiseres i en klyngestruktur om komplekse samfundsmæssige indsatsområder med egne styregrupper.
- Kommunen arbejder langsigtet og laver en grundinvestering i innovationsplatformen, mens der er etableret et sekretariat, som driver innovationssamarbejder og faciliterer udviklingsprocesser.
- Innovationsplatformen bliver prioriteret og brugt til komplekse samfundsudfordringer, ikke de mere simple processer og projekter.

”Det handlede om: Hvordan kunne vi i højere grad skabe blivende samarbejder på tværs af offentlige, private og uddannelse? Vi ville tage forskellige samfundsmæssige problemstillinger op, sammen handle og måske skabe nye løsninger, som man ikke kan selv. Vi ville også forbinde de forskellige institutioner bedre. Vi oplevede også, at erhvervslivet råbte på nye løsninger – men de havde svært ved at mobilisere alle de andre aktører. Og som kommune skal vi jo også have ledige i job og skabe vækst.”

- Pernille, specialkonsulent, Roskilde Kommune



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Sekretariatet er p.t. 5 årsværk og øges snart til 8. Det er hovedsageligt finansieret af medlemsbetaling, som er afhængig af den deltagende institutions størrelse (antal medarbejdere). Dertil kommer konkrete projekt- og fondsmidler, fx senest fra EU og Region Sjælland. Innovationskapaciteten er medlemmernes tid og engagement i at ville deltage i samarbejdet på tværs.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

For hvert innovationsprojekt findes relevant metode og relevante aktører til at præcisere problemforståelsen samt skabe og teste nye løsninger. Det er ikke en forudsætning for at bidrage til løsningen, at man er medlem af foreningen.

Bestyrelsen består af repræsentanter fra virksomheder, vidensinstitutioner og kommunen.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Platformen understøtter politiske mål om at skabe vækst og arbejdspladser i området. Politikerne oplever platformen som nyskabende og værdiskabende.



HØJERE KVALITET

De deltagende parter oplever, at den kapacitet, der ligger i, at platformen forbinder aktører på kryds og tværs, skaber kvalitet i de konkrete innovationsprojekter og -løsninger.

” *Med CORO har vi skabt et netværk af tillid og indsigt i hinandens forskellige styrker. Innovation er noget, der sker, når mangfoldigheden kommer i spil i rette rammer - så nye ideer og samarbejdsalliancer kan opstå.* ”
- CSR Chef, Pernille Kiær, De Forenede Dampvaskerier



ØGET EFFEKTIVITET

I kraft af at have en neutral enhed, der kan navigere på tværs af både interne organiseringer i kommunen og på tværs af kommune, virksomheder og uddannelsesinstitutioner, skabes der en accelerering af processerne, og der er en delt oplevelse af at komme hurtigere fra idé til handling.



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Ved at bruge lokalområdet som real-life testplatform sker inddragelse løbende i de konkrete projekter. Der er stigende og bred interesse for at deltage i CORO's innovationsprojekter, arrangementer, konferencer mm.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Det har øget innovationskapaciteten hos kommunen at stille udfordringer via platformen og derved "give slip" på egne ideer om løsninger. Samarbejdet over tid beskrives som væsentligt for at øge innovationskapaciteten. Relationer og tillid skal have tid til at udfolde sig via de konkrete møder og samarbejder på tværs af sektorer, brancher og organisationer – herfra vokser innovationskapaciteten.

” *Vi forbinder, faciliterer og hjælper hele vejen hen til målsætningerne. Det er medlemmerne, der kommer med ideerne. Det er ikke os i sekretariatet, der gør det. Når der er flere medlemmer med - så kører vi.* ”
-Karolina, direktør, CORO

Sådan er innovationen blevet delt

Der har været interesse og besøg fra flere andre kommuner fra Region Sjælland. I fortællingen til de potentielle genbrugere lægges der vægt på at tage afsæt i de lokale kapaciteter og behov – hvilke aktører og ressourcer har I til jeres problemstillinger? Hvordan kan I få dem i spil?

” *Det er vigtigt at få den politiske opbakning og at få skabt en ressource i kommunen, som kan løfte det i starten. Det er en investering, der kommer tilbage efter tid. Man får samarbejdssteder, som man ikke har haft, eller man får styrket dem.*

- Pernille, specialkonsulent, Roskilde Kommune

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Både medlemstallet i foreningen, konkrete innovationsprojekter og deltagere i projekterne er øget over årene. Ud af de konkrete innovationsprojekter og arrangementer vokser nye samarbejder.

”Det har været helt bevidst, at det ikke skulle ligge hos kommunen. Det skulle ikke være kommunen, der ejede det. Det er foreningsparterne der ejer det, der sker. De har indflydelse og stiller udfordringer. Vi ville skabe det på mere lige fod og i fællesskab. Her er det bedre med et fælles tredje som faciliterende knudepunkt. Bestyrelsen afspejler også den konstruktion. Borgmesteren har selv sagt: ”Det er ikke mig, der er formand.”

- Pernille, specialkonsulent Roskilde Kommune

SPREDNINGSKAPACITET

Innovationsplatformen er baseret på inspiration fra to kommuner, som er tilpasset den lokale kontekst.

Derudover er der stor villighed til at sprede.

”Og så er det vigtigt at lægge den der konkurrence væk. Ligesom i gamle dage, hvor man lagde våbnene i våbenhuset – læg konkurrencen udenfor og vær åben overfor dialog. Du skal turde sætte noget på spil. Man vælger jo selv, hvad man tager med. Men det er ret vigtigt at være interesseret i at give.”

- Pernille, specialkonsulent, Roskilde Kommune

EVALUERINGSKAPACITET

Der evalueres og forventningsafstemmes årligt med medlemmerne om deres behov og udbytte af innovationsplatformen.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Henrik Kolind, kommunaldirektør, Roskilde Kommune

📞 46 31 80 01

✉️ henrikk@roskilde.dk



Fra udfordring

Automatisering er i fokus mange steder i den offentlige sektor - også hos kommunerne. KL har kørt flere projekter omkring automatisering og RPA (Robotic Process Automation) løsninger. Kommunerne har efterfølgende kunnet omsætte materialer og erfaringer til deres lokale virkelighed. Men ofte har kommunerne en interesse i at lære fra andre kommuners overvejelser og erfaringer. Dog har de færreste kommuner haft et værktøj, hvor erfaringer med automatisering kan registreres. Der har derfor været et behov for en løsning, der gør det nemmere at få indsigt i de øvrige kommuners arbejde på området, som kan danne grundlag for at begynde på egne automatiseringer af egnede processer.

Til løsning

Kommunerne Randers, Syddjurs, Skanderborg, Rudersdal og Helsingør tog initiativ til og fik udviklet ideen til den åbne platform OS2autoprocess. Det er en digital platform, der i høj grad muliggør indberetning, styring og deling af automatiseringsforsøg og -processer. Man kan fx starte med at lære fra andre gennem 400 cases, som er delt på platformen, og herved hurtigere identificere mulige sparingspartnere. Derved kan de gode automatiseringsprocesser genbruges i flere kommuner og regioner.

De vigtigste elementer i innovationen

- Der skabes effektivitet og øget kvalitet omkring arbejdet med automatisering, idet der nu nemt kan genbruges og deles løsninger på tværs af det offentlige.
- Det bliver mere synligt internt og eksternt i kommuner og regioner, hvad der laves, og hvad der lykkes og ikke lykkes. Dette bidrager til øget tillid og legitimitet omkring automatiseringsarbejdet.
- Projektet bygger på genbrug, samarbejde og det at bruge hinanden (netværksdelen), og det er knyttet til en digital platform. Hermed får man delt de gode løsninger, man kan rykke på ideer sammen, så der spares ressourcer og skabes mere effektive og kvalitetsstærke løsninger.

”Vi vil jo gerne dele de gode løsninger, og i stedet for, at vi hver især som enkelt kommune eller region begynder at kortlægge og analysere, kan vi ligeså godt bruge den del som en anden har testet og allerede ved, hvordan løses bedst. Det er det, der er fokus på at få løftet. Om det er fordi man gerne vil øge sin kvalitet af det, man laver, eller om man gerne vil spare tid for at frigive tid til andet, er så op til den enkelte kommune”
Line, digitaliseringskonsulent, Syddjurs Kommune



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

I udviklingen af OS2autoprocess har 41 kommuner bidraget økonomisk til version 1 (hver kommune med ca. 23.000 kr.). Efter innovationen er overgået til drift, er der en hel formel organisering omkring løsningen (OS2 governance model), og der er således afsat midler til koordination, videreudvikling, support, arrangementer mv.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

OS2autoprocess er primært et samarbejde mellem de 41 kommuner, men andre centrale, offentlige parter deltager også. Flere af regionerne og KOMBIT er også repræsenteret i styregruppen, da det er deres adgangsstyring, organisationssystem og støttesystemer, der bruges i OS2autoprocess. KL deltager som observatør i styregruppen. Efter overgangen til drift er Region Midtjylland og Region Nordjylland også kommet med som en del af OS2autoprocess. Det er kommunerne, der driver og ejer produktet. OS2autoprocess har fået en leverandør til at udvikle på back-end, en anden leverandør på front-end og en tredje leverandør til UX og brugertest.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Der er en stærk national, politisk interesse for og ambition om at styrke forskellige dimensioner af digitaliseringen i og af den offentlige sektor, herunder automatiseringer. OS2autoprocess bidrager til at nå ambitionen gennem professionaliseringen af automatiseringsindsatserne i den offentlige sektor.



HØJERE KVALITET

OS2autoprocess har været medvirkende til en øget kvalitet af det tværoffentlige samarbejde på området. Platformen bidrager med en afgørende viden om, hvad der virker og hvordan. Herved er det muligt, at man som kommuner får prioriteret og brugt ressourcerne bedst og øget kvaliteten i opgaveløsningen ved at genbruge de gode processer til automatisering.



ØGET EFFEKTIVITET

Gennem deling af de gode løsninger på tværs af platformen skabes en effektivisering i form af, at hver kommune ikke skal starte forfra. Man kan minimere, at der arbejdes med samme løsninger parallelt.

” *Det handler meget om at få så meget frem – altså gennemsigtighed med, hvad er det vi går rundt og laver, fordi vi ligner hinanden så meget. Og så dele det, så man ikke hver gang skal opfinde den dybe tallerken – for nabokommunen har måske løsningen.*



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

I forhold til den primære målgruppe for OS2autoprocess - medarbejderne, der arbejder med automatisering - så har innovationen givet dem et værktøj til at vise, hvad de laver og forklarer baggrunden for de midler, der bruges. Det skaber en øget gennemsigtighed i forhold til de digitale tiltag, der er leveret.

” *Det kan nogle gange være svært at vise, hvis man sidder i en digitaliseringsafdeling, fordi det er sådan noget der sker 'bagved'. Det er ikke sådan, at vi kan se, at vi har fået så og så mange i job, det er lidt nogle andre ting, vi måler på. Så på den måde giver det noget mere gennemsigtighed i vores organisation om, hvad vi laver internt.*



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Lederne og medarbejdere føler sig bedre klædt på til at finde nye løsninger, da OS2autoprocess hjælper dem med at finde de gode cases.

” *Så jeg ikke sidder som projektleder og ser på LinkedIn, at en anden kommune har gjort sådan og sådan. Jeg ville så typisk skrive en mail, hvor jeg går igennem alle de her processpørgsmål. I stedet for, at vi gør det alle sammen, så har vi lavet en mere systematisk proces, hvor informationerne kan findes i OS2autoprocess.*

Samarbejdet på tværs af det offentlige fremmer engagementet og mulighederne for at finde løsninger, og der er en stor villighed til mere åben deling af viden.

Sådan er innovationen blevet delt

I forhold til inkludering i den eksisterende innovation er spredningspotentialet stort. Alle landets kommuner og regioner kan tilslutte sig samarbejdet. Der er løbende aktivitet, der understøtter denne mulighed:

Vi kører rigtig meget på at få folk til at tilslutte sig – så der bliver nogle brugervejledninger og nogle små videoer, vi kan poste. Og workshops – om det bliver årligt eller halvårligt – det er ikke helt fastlagt, men der bliver noget, hvor der er noget erfaringsudveksling.

Det er meget forskelligt, hvordan aktørerne bruger platformen, og der arbejdes i den siddende koordinationsgruppe på at få folk til i endnu højere grad at lægge indhold på platformen.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Der er skabt et stadigt voksende samarbejde og fællesskab mellem partnerne, som er involveret i OS2auto-proces-platformen. Samarbejdet er særligt forankret på medarbejderniveau, hvilket styrker effekterne, da det muliggør mere direkte og hurtig omsættelig sparring og samarbejde.

Platformen er bygget op således, at samarbejdet uhindret kan vokse både i antal af samarbejdspartnere og i dybden og med fokus på indhold i samarbejderne.

EVALUERINGSKAPACITET

Der er afholdt introduktionsseminarer, hvor de tilsluttede kommuner er blevet klædt på til brug af løsningen. I marts 2019 blev der holdt et evalueringsmøde, hvor brugere drøftede, hvad der skal til for at få delt de gode løsninger endnu bedre. Det forventes, at fællesskabet også fremover vil invitere til workshops, bl.a. omkring brugen af platformen, herunder også videreudvikling af løsningen.

SPREDNINGSKAPACITET

Innovation har fra begyndelsen været open-source, og arbejdet med den åbne platform er nemt at sprede.

”Man kan tilslutte sig OS2auto-proces, hvor man betaler et årligt vederlag til videreudvikling og drift. Men så er det op til en selv, om man vil dele med andre, eller om man bare vil lytte.”

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Line Lynggaard Sørensen, digitaliseringsekspert og tovholder på OS2auto-proces, Syddjurs Kommune

☎ 23 35 17 58

✉ lils@syddjurs.dk





*I DIGIT's projekter deler
medlemskommunerne både
kompetencer og ressourcer
– for sammen er vi stærkere,
klogere og bedre.*

Digitaliseringsforening Sjælland (DIGIT)

INDSTILLER: DIGIT

MÅLGRUPPE: Borgere, virksomheder og ansatte i 12 kommuner

ÅRSTAL: 2016

Ved at pulje ressourcer og kompetencer på tværs af 12 sjællandske kommuner i en innovativ organisatorisk ramme fremmes faglighed, kvalitet og effektivitet i indkøb og implementering af nye it-systemer i medlemskommunerne. Omdrejningspunktet for digitaliseringsforeningen er forretningsdrevet digitalisering, hvor kerneforretningerne (de faglige enheder i kommunerne) er involveret fra idé til implementering. Hermed understøttes kommunernes kerneforretning, og der skabes mest mulig værdi for borgere og virksomheder.

Fra udfordring

Digitalisering og indkøb af teknologier til digitalisering varetager kommunerne hovedsageligt individuelt. Monopolbruddet og opsigelsen af kontrakter med KMD, gav anledning til, at flere sjællandske digitaliseringschefer så behov for en ny måde at håndtere digitalisering og indkøb fremadrettet.

”I virkeligheden er det et samfundsproblem, der handler om, at digitalisering er over os alle, især i den offentlige sektor. Det at skulle digitalisere på de fagområder, som kommunerne spreder sig over – det er et bredt spektrum af opgaver. At tænke digitalisering forretningsorienteret – det er en kæmpe opgave for hver og en kommune at stå overfor.”

Til løsning

12 kommuner er gået sammen i en digitaliseringsforening. Her realiserer de fælles digitaliseringsprojekter, herunder implementering af nationale digitaliseringsinitiativer.

Digitaliseringsforeningen er ikke et administrativt it-driftsfælleskab. Foreningens ambition er derimod at koble strategisk digitalisering tæt til forretningsudviklingen af kommunernes it-mæssige kerneopgaver. I foreningen puljes kommunernes ressourcer, og det er med til at fremme konkrete digitaliseringer af indsatser med høj effektivitet og kvalitet.

De vigtigste elementer i innovationen

- Der laves grundige foranalyser og træffes flertalsbeslutning om valg af de projekter, de 12 kommuner indkøber og implementerer. 'Alle for en, én for alle' er et grundprincip i foreningen. Det er ikke muligt at hoppe ind og ud af projekter.
- En stærk ledelsesmæssig forankring hos kommunaldirektører og digitaliseringschefer understøtter de fælles prioriteringer.
- Implementeringen foregår typisk ved, at fire kommuner starter sammen i en et-årig bølge, hvorefter de næste fire kommuner kører en et-årig bølge og derefter de sidste fire i en et-årig bølge. Der er stort fokus på gevinstrealisering og på at tage læring med til næste bølge.
- Kommunerne betaler et medlemskab ud fra en fordelingsnøgle på kommunistørrelse. Hermed er der budget både til at drive et tværgående sekretariat og til at frikøbe medarbejdere med relevante digitale ressourcer til at deltage i projekter på tværs af kommunerne.
- I alle projekter arbejdes der tæt sammen med de relevante fagområder i kommunerne, så digitaliseringen knyttes til udvikling af kommunens kerneopgaver.

”Det er de forretningsdrevne udfordringer og potentialer, der er de største og dem, vi har fokus på i vores samarbejde. Altså fx det at samarbejde om automatiseringer gennem softwarerobotter eller om implementering af nye arbejdsgange understøttet af it. Det driftsmæssige, hvor der står en server i en kælder, er indtil videre ikke vores fokus. Det arbejder kommunerne selv med.”
Malene, projektchef, DIGIT



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Der er etableret et sekretariat på 6 personer. Der er et årligt budget på cirka 10,5 mio. kr., finansieret af medlemskommunerne afhængigt af kommunistørrelse. Pt bruges cirka halvdelen på at frikøbe relevante ressourcer i kommunerne til digitaliseringsprojekterne.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Foreningen består af 12 sjællandske kommuner: Greve, Guldborgsund, Holbæk, Kalundborg, Køge, Lejre, Næstved, Odsherred, Ringsted, Roskilde, Slagelse og Vordingborg. Samlet set er det ca. 650.000 indbyggere. Foreningen er dannet på baggrund af dialog blandt de sjællandske digitaliseringschefer og kommunaldirektører, der så et stort behov for samarbejde. I udviklingen og implementeringen af de konkrete projekter samarbejder sekretariatet med medarbejdere og ledere i kommunerne samt med eksterne rådgivere og konsulenter.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Foreningen understøtter, at de enkelte kommuner kan imødekomme kommunernes lokalpolitiske visioner om digitalisering som løftestang til øget kvalitet og effektivitet. Foreningen medvirker også til, at nationalt politisk vedtagne digitaliseringsprojekter implementeres.



HØJERE KVALITET

Borgere og virksomheder oplever højere kvalitet i digitale løsninger, bl.a. fordi processer og arbejdsgange bliver optimeret.

” *Det, at vi sparrer på tværs af kommunerne omkring udfordringer og muligheder på de enkelte fagområder, er en kæmpe styrke, og det giver et væsentligt kvalitetsløft. I stedet for, at der sidder mange enkeltpersoner i kommunerne, kan vi nu skabe netværk på tværs og have fokus på fælles best practice og udnyttelse af den fælles gode viden og fælles ressourcer i forhold til at sikre fx kontrakt- og leverandørstyring.*



ØGET EFFEKTIVITET

Der opnås direkte besparelser og øget effektivisering gennem det at pulje ressourcer, kompetencer og kapacitet. Gevinstrealiseringsfokus understøtter, at dette opnås.

” *Så vi kan også drive mange flere projekter end den enkelte kommune ville have kunnet drive selv på samme tid.*



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Der er en stor digitaliseringsfaglighed i sekretariatet, som kommer i spil i kommunerne i de konkrete projekter. De ansatte involveres i at kortlægge og definere eksisterende og ønskede processer, så foreningen bidrager til at øge innovationskapacitet blandt medlemskommunernes ansatte.

” *Det er ressourcer fra kommunerne, der er med i projekterne. Uden dem kan vi ikke drive projekterne. Det er medarbejderne og lederne, som skal anvende systemerne og arbejdsgangene til hverdag, som skal bestemme, hvad de gerne vil have. Så vi involverer forretningen helt fra starten og kører langstrakte projekter for at sikre en god og ordentlig proces og implementering.*

Sådan er innovationen blevet delt

Digitaliseringsforeningen har løbende foretaget gensidig sparring med især de øvrige sjællandske digitaliseringsfællesskaber om organisering, arbejdsform og de konkrete projekter.

Foreningens erfaringer gives også videre til KOMBIT (Kommunernes IT-fællesskab), der bidrager til at sprede viden på tværs af landets kommuner om de konkrete projekter.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

I kraft af foreningskonstruktionen er der etableret et formelt og reelt samarbejde på tværs af de 12 kommuner. Der skabes kontinuerligt nye samarbejder, da alle digitaliseringsprojekterne er tæt knyttet til kommunernes kerneopgaver og fagområder. Dermed er der samarbejde med skiftende medarbejdergrupper.

"Vi starter næsten i en ny kommune, hver gang vi laver et nyt projekt på et nyt fagområde. Også når det er den samme kommune, så er det nogle helt nye, som sidder der på social og sundhed."

EVALUERINGSKAPACITET

Der arbejdes systematisk med evaluering og gevinstrealisering i alle projekterne. Der udvælges gevinstkort og strategiske målsætninger for projekterne, som indgår i før- og eftermålinger.

Løbende brug af indsigter fra evalueringen er også systematiseret. Implementering køres typisk i tre bølger med fire kommuner i hver bølge. Viden fra målingerne i de enkelte bølger videreføres, så implementering kan justeres i næste bølge.

"Vi laver gevinstkort og udvælger de strategiske målsætninger og de gevinster, vi følger. Der er altid minimum to fælles gevinster, som vi laver før og eftermålinger på."

SPREDNINGSKAPACITET

Foreningen var en af de første med denne konstruktion, så flere andre digitaliseringsfællesskaber har opsøgt foreningen med henblik på at trække på deres erfaringer.

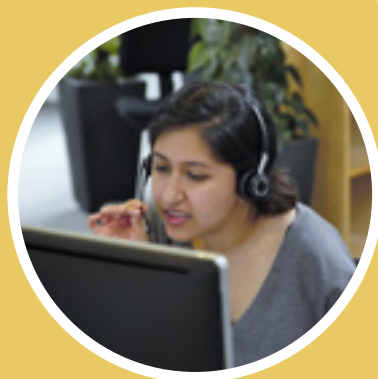
Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Malene Barman Rasmussen, projektchef, Digitaliseringsforening Sjælland (DIGIT)

📞 46 31 30 00

✉️ malenebr@digit.dk





Telefonagenterne har hele tiden haft fokus på at give virksomhederne en 360 graders vejledning, men det har været svært med de tidligere værktøjer. Med TAKO er det nu muligt at give virksomheden et dækkende servicetjek ved blot ét opslag.



TAK-Overblik

INDSTILLER: Skattestyrelsen og Udviklings- og Forenklingsstyrelsen

MÅLGRUPPE: Virksomheder og kundecentermedarbejdere i Skatteforvaltningen

ÅRSTAL: 2018

TAKO Moms giver et bedre overblik til skatteforvaltningens telefonagenter (kundecentermedarbejdere) på momsområdet. TAKO Moms medvirker til, at telefonagenterne kan give virksomhederne bedre og mere præcis støtte og vejledning, hvilket giver en bedre kvalitet i servicen til virksomhederne. Samtidig kan Skatteforvaltningen lettere og hurtigere medvirke til, at virksomhederne betaler korrekte skatter og afgifter til tiden.

Fra udfordring

Skatteforvaltningens kundecentre har ikke haft et samlet it-overblik, når borgere og virksomheder har ringet ind med henvendelser. Telefonagenterne har måttet tjekke i mange systemer for at afdække borgerens eller virksomhedens forhold. For at levere service af høj kvalitet stiller det store krav til telefonagenternes systemkendskab og evne til at forudse behov og adfærd hos borgere og virksomheder. At danne sig et overblik over borgeres og virksomheders forhold og give en god service i form af en 360 graders vejledning set fra både skatteforvaltningens og borgere og virksomheders behov, bliver særdeles vanskeligt.

"Jeg og mange af de andre projektdeltagere har siddet med på opkald og lyttet til, hvad det er, folk spørger om, og samtidig undersøgt, hvad det var, de skulle have spurgt om for at få et dækkende svar. Sådan kunne vi se, at virksomheden skulle have spurgt om de her tre ting, selvom de ikke vidste det. Så det er de behov, vi også har fået presset ind."

Til løsning

TAKO Moms blevet udviklet for at styrke telefonrådgivningen på erhvervsområdet. TAKO Moms er et dashboard, der samler de væsentlige informationer relateret til moms. TAKO Moms er første skridt på vejen til at øge telefonagenternes overblik – ikke kun på momsområdet, men på flere dele af erhvervsområdet. TAKO Moms er designet til at dække de hyppigst stillede spørgsmål fra virksomhederne og til at give yderligere informationer om øvrige vigtige forretningsmål for Skatteforvaltningen.

For at opnå optimal udnyttelse af de informationer, telefonagenterne præsenteres for i TAKO Moms, bruger telefonagenterne en fast arbejdsramme under samtalen. Derudover er dashboardet designet, så visse informationer fremhæves, hvis der er specifik vejledning, der er særlig vigtig for virksomheden.

"I it havde vi et ønske om lave nogle mindre løsninger og teste noget teknologi af inden for noget, der ikke var et stort højrisikoprojekt."

De vigtigste elementer i innovationen

- Ny digital visning af relevante informationer sorteret efter væsentlighed givet i ét overblik for moms-området.
- Markeringer i overblikket, der guider telefonagenterne til særlig vigtig vejledning til virksomhederne.
- Oplæring af telefonagenterne i dashboardet og den nye arbejdsramme til brug i samtalen.
- I udviklingen blev der afprøvet flere forskellige løsninger, som fx Robotic Process Automation (RPA), som dog ikke blev anvendt i den endelige løsning.

"Én ting er at være dygtig til sit fag - det er de alle sammen. En anden er at forstå den overordnede problematik, så man ved fælles hjælp kan skabe det bedste produkt. Det synes jeg, vi er lykkedes med."

Kit, projektleder, Skattestyrelsen



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

TAKO Moms er udviklet med få ressourcer (omkring 200.000 kr.) på tværs af de to styrelser og med det sigte at skabe et Minimal Viable Product, der nemt kan videreudvikles i takt med, at nye behov opstår. Innovationsforløbet blev desuden anvendt til oplæring af nyansatte it-udviklere.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Løsningen er udviklet i samarbejde med medarbejdere i Skattestyrelsens Kundecenter, Center for Økonomi og Forretningsstyring samt Udviklings- og Forenklingsstyrelsens Digital Udvikling og Innovation. Innovationsprocessen har taget afsæt i hyppigst stillede spørgsmål fra virksomhederne, behovsafdækning hos telefonagenterne og fagligt input fra andre dele af skatteforvaltningen.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Skattestyrelsens hovedmål er at sikre, at borgere og virksomheder betaler korrekte skatter og afgifter til tiden. Innovationsprojektets gevinstbillede om færre foreløbige fastsættelser (skøn af beløbstørrelse, såfremt virksomheden ikke har indberettet moms rettidigt) og færre virksomheder med gæld til skattekontoen bidrager til at opnå Skattestyrelsens hovedmål. Projektet har kunnet påvise en stigning på 8 procentpoint i betalinger til Skattekontoen og på 13 procentpoint i antallet af virksomheder, der efterfølgende har indberettet moms.



HØJERE KVALITET

Innovationen støtter en bedre vejledning med afsæt i virksomhedens behov. Der var ikke forventninger om at se den nye løsning afspejlet i en øget kundetilfredshed, da kundetilfredsheden på moms-slusen i forvejen er meget høj. Der var endog antagelser om, at kundetilfredsheden kunne falde, da den ekstra vejledning fra TAKO Moms havde fokus på virksomhedens manglende opfyldelse af pligter, fx ikke betalt gæld og manglende momsindberetninger. Men der er sket en stigning i kundetilfredsheden for de virksomheder, der blev vejledt ud fra TAKO Moms. Selv tilfredsheden med ventetiden blev vurderet højere, når virksomheden fik den ekstra vejledning.



ØGET EFFEKTIVITET

Der er en forventning om langsigtede effektiviseringer ved at mindske de efterfølgende opgaver med foreløbige fastsættelser, idet flere indberetter moms rettidigt. Der var også fokus på at få virksomhederne til at angive og opdatere deres mailadresser, således at der kan udsendes en digital påmindelse i forbindelse med momsfrist. Dette fokus fik 37 procent af virksomhederne i testforløbet til at angive en mailadresse.



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Virksomhedernes behov har ikke været direkte inddraget i udviklingen af løsningen, men indirekte via et fokus på hyppigste spørgsmål fra virksomhederne. To af de tre test undervejs er foregået på "mødet" mellem telefonagent og virksomhed. Derudover er der analyseret og anvendt resultater fra kundetilfredshedsmålinger fra testforløbet.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Der er arbejdet struktureret med test og udvikling af løsningen på tværs af fagligheder, geografi og organisatoriske skel. Forløbet har givet inhouse teknisk viden, fx om udtræk af data og procesforståelser, som efterfølgende er brugt i andre projekter. Det er åbent blevet italesat, at projektet var et 'Minimal Viable Product'-projekt, og at værdi i form af øget effektivitet eller kvalitet ikke kunne garanteres på forhånd. Det har givet plads til at eksperimentere og udforske inden for en evalueringsramme, så det kunne vurderes, om prototypen kunne implementeres og give værdi.

Som nyansat var det et spændende og lærerigt projekt at starte i. Alle var helt med på at gøre det, der skulle til for at lykkes. Vi testede RPA teknologi af i første version, som dog ikke opfyldte behovet tilstrækkeligt. Derfor er den nuværende version baseret på webservices, som vi havde i forvejen og kunne genbruge. Vi kan fejlrette i løsningen på 5 minutter, og det fungerer bare. Én ting var hele erfaringen med brugen af RPA, en anden ting at forstå den interne it-struktur i praksis. Begge dele har jeg brugt i efterfølgende projekter.
- Kristian, Udvikler, Digital Udvikling og Innovation (UFST)

Sådan er innovationen blevet delt

På baggrund af innovationsprojektets resultater arbejdes der nu på at afklare, om det giver værdi at skalere metoden til dele af eller hele erhvervsområdet.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

I løbet af innovationsprojektet er SKAT blevet delt i syv styrelser, og samarbejdskonstellationerne på tværs er fastholdt i løbet af den proces. Der er også etableret dialog og samarbejde på tværs af it-udviklerne i København, som var forholdsvis nyansatte, og telefonagenterne i Hjørring, typisk med mange års erfaring.

”Projektgruppen har været på besøg i kundecentret. Og det var utroligt interessant at se, hvordan de nyansatte udviklere og meget erfarne telefonagenter fik et fælles sprog på tværs af faglighed. Det medførte, at telefonagenterne kunne tage direkte kontakt til udviklerne og drøfte forbedringer og ændringsønsker. Det har givet en enorm indsigt for de kolleger, der var med i projektgruppen. En ting er at være dygtig til sit fag - det er de alle sammen. En anden er at forstå den overordnede problematik, så man ved fælles hjælp kan skabe det bedste produkt. Det synes jeg, vi er lykkedes med. I høj grad, faktisk.”

EVALUERINGSKAPACITET

Der har været arbejdet systematisk med test og evaluering fra begyndelsen af innovationsprojektet. Herunder:

- To prætests før den fulde test.
- Test- og kontrolgruppe for at måle effekten i drift på de udvalgte forretningsmål: Flere indberetninger, flere mailadresser, flere betalinger, kundetilfredshed, medarbejder-vurdering.

Evaluering og test er bl.a. blevet brugt til at vurdere resultater og værdien af at indføre TAKO Moms samt til at styrke forandringsledelse og driftsimplicering.

SPREDNINGSKAPACITET

Der er arbejdet ud fra eksisterende viden og behov i organisationen. Behovet og drømmen om et bedre overblik for telefonagenterne på alle sluser har hele tiden været et baggrundstæppe for arbejdet. Ved at ”skalere ned” og målrettet arbejde med ét område (moms-området), er der skabt resultater, som konkret kan danne afsæt for skalering til andre telefonsluser og fagområder i Skatteforvaltningen.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Kit Larsen, projektleder, Skattestyrelsen

📞 72 38 87 59

✉ kit.larsen@sktst.dk





Det er jo nyt i Danmark, at eksterne sundhedsfaglige kan tilgå en patientjournal udefra. De forskellige sektorer har været lukkede for hinanden. Nu har man et system og det succesfulde samarbejdes erfaringer, der viser, at det kan lykkes.



SP-Link

INDSTILLER: Region Hovedstaden

MÅLGRUPPE: Læger og sygeplejersker, der har behandlingskontakt med borgerne fx via 1813

ÅRSTAL: 2017

SP(Sundhedssplatformen)-Link styrker og understøtter samarbejdet mellem sundhedsaktører, idet det er en enkel måde at dele sundhedsdata mellem sektorer. SP-Link er det første af sin slags. Et tværoffentligt samarbejde har muliggjort udviklingen og implementeringen af SP-Link, som er en webbaseret løsning, der giver de visiterende læger og sygeplejersker hos fx Akutberedskabet læseadgang til opdaterede patientinformationer. Lægen eller sygeplejersken får adgang til at se en SP-Link journal, som er en forenklet kopi af SP-journalen. Forud for et opslag i SP-Link journalen, skal borgeren give et mundtligt samtykke. Det er primært lægerne og sygeplejerskerne hos 1813, der bruger SP-link i deres visitering, men 112 har også adgang.

Fra udfordring

Når patienter ringer til 1813, er det patientens egen fortælling, der er udgangspunktet i mødet med sundhedspersonalet. Det er dermed deres fortælling, som danner grundlag for at vurdere, hvilken behandling der skal gives. Særligt borgere med komplekse behandlingsforløb, kan have svært ved at skulle fortælle og huske alle detaljer og informationer i eget forløb. Når der ikke kan foretages opslag i patientens journal, kan det være svært at foretage den bedste visitering. Baggrunden for SP-Link og 1813 samarbejdet var meningitissagen (tre teenagedrenge dødsfald,) der igangsatte implementering af SP-Link. Sagen førte bl.a. til, at regionen besluttede, at der skulle iværksættes en indsats, som efter behov kunne understøtte visiteringen.

Til løsning

SP-Link er en webadgang til patienternes journal for sundhedspersonale, der ellers ikke har adgang. Adgangen skaber en vigtig forskel både for de visiterende læger og sygeplejersker, der modtager opkald i 1813, samt for en bred målgruppe af borgere, der henvender sig til 1813. SP-Link giver tidstro patientjournaldata og indeholder derudover flere oplysninger end Sundhed.dk. Dette kan give en mere præcis visitation og afklaring. Borgere, der er i kontakt med 1813, sikres derved en bedre kvalitet og opnår en større behandlingstryghed. Det sundhedsfaglige personale oplever at styrke servicen og sikkerheden i deres arbejde. Erfaringer viser bl.a., at SP-Link er med til at redde liv for patienter med komplekse sygdomsforløb eller patienter, der har vanskeligt ved selv at fortælle om deres symptomer.

De vigtigste elementer i innovationen

- Innovationen skaber en essentiel nærhed, tæthed og sammenhæng i patientens forløb, der ikke før har været mulighed for.
- Der skabes øget patientsikkerhed og bedre kvalitet i det tilbud, patienterne tilbydes, og patienterne responderer meget positivt på denne service.
- Det fremmer patientbehandlingen, særligt for patienter med fx sprogvanskeligheder, komplekse forløb eller demens, og kan potentielt redde liv.
- Det gør en særdeles stor forskel for det personale, der er i kontakt med patienterne, og det kan give dem en øget tryghed i, at de kan tilbyde den bedst mulige hjælp.

”Når en borger ringer til 1813 og er en smule konfus, så kan der være rigtig mange, gode grunde til det - fx kan det være væskemangel. Men med opslag i SP-Link kan sygeplejersken i 1813 nu se, om patienten er i et forløb og fx har haft en eller flere hjerneblødninger i perioden op til, og dermed vurdere, om der skal sendes en ambulance med blå blink.”

- Mette, sektionschef, Sundhedsplatformen



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Der er nedsat et tværfagligt team i regionen, som forestår den fortsatte udvikling og udbredelse af løsningen, herunder bl.a. i et aktuelt projektsamarbejde med Frederiksberg og Københavns kommuner. Selve anvendelse af SP-Link er en integreret del af driften, dvs. en del af borgerkontakten i Akutberedskabet. SP-Link-samarbejdet udmøntes endvidere i etableringen af en kommende styregruppe med ledelsesrepræsentation fra alle deltagende offentlige parter (Region, kommuner, sundhedsplatformen og CMT).



Hvem har samarbejdet om innovationen?

SP-Link startede i samarbejde med Københavns Kommune som et tre måneders afgrænset pilotprojekt. Efterfølgende blev SP-Link skaleret til 1813, hvor der samarbejdedes med Region Hovedstadens Akutberedskab, Center for IT Medico og Telefoni, Epic, Nem ID og Dubex, der har stor kompetence inden for it-sikkerhed.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Innovationen imødekommer den politiske ambition om det nære sundhedsvæsen og bedre patient-sikkerhed, og SP-Link er derfor blevet udviklet og sat i drift med politisk og ledelsesmæssig interesse og opbakning.



HØJERE KVALITET

Løsningen er med til at kvalificere og understøtte visitationen og dermed styrkes patientsikkerheden allerede ved den første kontakt med Akuttelefonen 1813 i Region Hovedstaden. Erfaringer viser, at opslag via SP-Link til patientjournaldata i Sundhedsplatformen kan være med til at redde liv.



ØGET EFFEKTIVITET

Den konkrete sagshåndtering er mere effektiv, men der er også øget effektivitet i forhold til tid.

” *Jeg snakkede med en sekretær under piloten som sagde ‘jamen jeg kan bruge et kvarter på at finde de oplysninger frem’. Så det handler simpelthen om at få nemmere adgang til de oplysninger, og at få dem hurtigere delt i krisesituationer osv. Det kan spare en masse tid, at man nemmere selv kan tilgå de oplysninger. Det er selvfølgelig også effektivisering.*



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Patienterne føler sig mere trygge ved, at deres journal er tilgængelig for 1813 personalet. Der er stor tilfredshed med, at deres behandlere nu har de nødvendige data, så de kan visiteres korrekt.

” *Borgerne har en forventning om, at når man flytter fra det ene til det andet er der sammenhæng. De overgange opleves meget store, og som patient forventer man, at det kan man bare... at man ikke skal starte forfra hver gang. Så det her er i hvert fald et skridt på vejen til at skabe et patientforløb på tværs af sektorerne.*



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

SP-Link har haft en stor indflydelse og positiv effekt på den ansvarsfølelse og faglighed, man er udstyret med som sundhedspersonale. Sundhedspersonalet oplever, at deres handlekapacitet i arbejdet med patienterne er øget.

” *Det er jo sådan, at når man er sundhedsfaglig, så vil man gøre det bedste for dem, man behandler. Vi er meget dedikerede til at give patienten den bedste behandling første gang, og det kan vi bedre nu.*

De udviklede teknologier og systemer øger muligheden for at bruge data til at fremme og kvalitetsudvikle services samt til at samarbejde om delte mål på tværs i det offentlige.

Sådan er innovationen blevet delt

Aktuelt arbejdes der i Region Hovedstaden på at indgå i nye SP-Link projekter, der kan betyde, at løsningen kan testes og udbredes til andre sundhedsområder og -organisationer, herunder fx kommunernes akutberedskab, sundhedspleje, hjemmepleje, rehabilitering, hospicer, speciallæger, fængselsvæsenet og flygtningecentre. Derudover ligger der et potentiale i at få alle aktører på Sundhedsplatformen med i løsningen.

” I princippet kan man sige, om det er Københavns Kommune eller en kommune i Region Syddanmark, som logger sig på systemet – det gør ingen forskel. Det er let nok, fx hvis en patient har været indlagt på Rigshospitalet og bor i Sønderborg, så skulle alle i teorien og princippet kunne gå ind i patientens journal i Sundhedsplatformen. Det er nu muligt, også teknisk muligt, og det er ikke noget problem. Det, der vil være udfordringen, er implementeringen og den organisatoriske implementering, for det er stort - det fylder.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Det tværsektorielle samarbejde mellem region og kommune har givet mulighed for øget viden om kommunale behov og tendenser i kommunerne. Det kan omsættes, så det bedst muligt understøtter et sammenhængende patientforløb på tværs af sektorer.

Der har været stor ledelsesmæssig interesse og samarbejde på tværs af ledelserne fra både region, kommune, sundhedsplatformen og CMT.

”Det er nødvendigt - når man skal ud og væk fra hospitalet - at have de her organisationer og samarbejdspartnere inde over for at sikre udviklingen af løsningen. Vi har ikke den viden og de kompetencer in-house, så det samarbejde og den hjælp, vi har fået fra dem, har været helt essentielt.”

EVALUERINGSKAPACITET

Der er evalueret på SP-Link piloten, som er lavet med Københavns Kommune, hvilket har gjort, at udfordringer og også alle mulighederne er blevet identificeret. I samarbejde med kommunen har man således også kunnet se, hvad det var for nogle områder, der skulle spredes til, og hvor det gav mening og værdi at give adgang. Evalueringsmetoden har været en rapport, lavet af Center for Brugertilfredshed, som primært har målt på patientens og medarbejdernes oplevelser og handlinger.

SPREDNINGSKAPACITET

Der er allerede efterspurgt spredning og fortsat udvikling fra Københavns Kommune, hvor man ønsker udvidelse af datadeling til det nære sundhedsvæsen, som fx hjemmeplejen. Derfor er der planer om at implementere SP-Link i Københavns og Frederiksberg Kommuner bl.a. til akutte enheder og døgnpladser.

De gode erfaringer viser, at SP-Link har potentiale for spredning også til andre sektorer. Der er i projektet stor interesse i at sprede løsningen, og man vil og tager gerne ud i større sammenhænge og fortæller om det.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Anne Danborg, projektleder, Center for IT, Medico og Telefononi

📞 21 69 22 53

✉ anne.danborg@regionh.dk



Udover at vise nye veje på trængsel og mobilitet er det med til at vise, hvordan vi udvikler byen overordnet, så man får brugt væksten til at skabe en bedre by. Der kan Smart Mobilitet være med til at vise en ny vej - ikke bare bredere veje, men tænke nyt.



Smart Mobilitet

INDSTILLER: Aarhus Kommune

MÅLGRUPPE: Borgere og kommunale medarbejdere

ÅRSTAL: 2014

Smart Mobilitet blev igangsat ud fra en erkendelse af, at der er behov for nye måder at arbejde med mobilitetsudfordringerne på. Formålet med Smart Mobilitet er at ændre den trafikale vanetænkning i Aarhus ved hjælp af bløde virkemidler. På baggrund af en kortlægning af nuværende transportvaner og -adfærd, blev der igangsat 22 projekter inden for fire indsatsområder: Unge, Folk, der bor i forstaden, Folk, der bor i byen samt Medarbejdere på kommunens egne arbejdspladser. Erfaringerne fra de 22 projekter skal fremadrettet anvendes i arbejdet med at reducere trængslen og udskyde store infrastrukturinvesteringer, fremme borgernes sundhed og være med til at skabe en by med plads til borgere.

Fra udfordring

Aarhus er en by i vækst, hvilket udfordrer trængslen på vejene. De mest anvendte greb for at reducere trængslen fokuserer på fysiske forandringer såsom anlæg og udvidelse af veje. Det er samtidigt meget langsigtede greb, der ofte er forbundet med store investeringer. Derudover er der en stærk monofaglighed inden for trafikområdet, som ikke altid befordrer nytænkningen af løsninger.

"Vi kan ikke blive ved med at gøre det samme. Så det var en erkendelse af, at der var behov for nye metoder, der var mere adfærdsregulerende. Det primære formål var at nedbringe trængslen, men håbet var også at få afledte sidegevinster, som kan motivere folk."

Til løsning

Gennem 22 konkrete pilotprojekter under projektet Smart Mobilitet har man arbejdet med en ny adfærdorienteret tilgang til at løse trafikale udfordringer. Ud fra nogle veldefinerede målgrupper og stor indsigt i transportvaner og motivationsfaktorer er der udarbejdet nye løsninger på, hvordan aarhusianerne kan ændre deres vaner og adfærd i forbindelse med transport. Helt konkret ved at flytte flere borgere fra bil til cykel, gåben eller offentlig transport. Der har været størst fokus på området 'forstad', hvor det største forandringspotentiale er vurderet at være. Nogle af projekterne er der allerede taget beslutning om at gøre til en permanent indsats. De samlede indsigter fra pilotprojekterne har vist flere mulige, fremadrettede retninger for at fremme smart, aktiv og bæredygtig mobilitet.

De vigtigste elementer i innovationen

- Nytænkning af et område (det tekniske), der er præget af en høj grad af monofaglighed. Ved at sætte nye fagligheder og metoder i spil, er udfordringerne blevet set fra andre og flere perspektiver og derved skabt nogle helt nye løsninger.
- Med en case-drevet og meget borgernær tilgang er det lykkedes at skabe resultater, der er nemme at forholde sig til, hvor effekterne af hvert enkelt tiltag er tydelige, og hvor det er nemt at sammenligne på tværs.
- Der er skabt en organisering med fokus på et samarbejde på tværs af fagområder, man normalt ikke tænker sammen (trafik og sundhed). Projektet har herigennem vist, at man kan løse flere problemstillinger ved at tænke og handle på tværs.

"Og så var der nogle projekter, der rummede det lange, seje træk. Der lavede vi et projekt, der hed 365 dage på cykel, hvor en borgergruppe - også fra forstaden - byttede bilen ud med cykel i et år. Og de blev så sundhedsmålt hver anden måned, hvor vi også snakkede med dem om deres mentale trivsel, og om hvilke barrierer de oplevede."

– Charlotte, landskabsarkitekt, Smart Mobilitet



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Smart Mobilitet har kørt som et 3-årigt innovationsprojekt, finansieret af Aarhus Kommunes Innovationspulje, Magistratsafdelingen for Teknik & Miljø samt Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen. Efter de tre år var der stadig midler tilbage, hvorefter projektet blev forlænget et år. Projektets bemanning bestående af en civilingeniør, en landskabsarkitekt og en antropolog er i dag blevet fastansat i Teknik & Miljø i kommunen.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

I projektets styregruppe har der været repræsentanter fra Sundhed & Omsorg og Teknik & Miljø. Derudover har en projektgruppe bestående af medarbejdere fra andre afdelinger i kommunen løbende mødtes for at diskutere fælles dagsordener og samarbejde på tværs af sektorer og fagligheder. Projektgruppen har haft løbende udskiftning og bl.a. haft deltagelse fra klimasekretariatet, Samskab Aarhus, Sundhed & Omsorgs sundhedsstab, Børn & Unge og Center for Innovation i Aarhus.

Som noget meget centralt for Smart Mobilitet har projektet løbende været støttet af en følgegruppe med eksterne interessenter og fageksperter fra bl.a. Aalborg, Odense og Københavns kommuner. Derudover er der blevet sparret med medarbejdere ansvarlige for kommunens Medborger-skabspolitik for at kunne trække på deres erfaringer med at arbejde med frivillighed.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Smart Mobilitet læner sig op ad 'Fortællingen om Aarhus', som Aarhus Byråd vedtog som fælles vision i 2014. Erfaringerne fra Smart Mobilitet har desuden spillet ind i kommunens Mobilitetsplan, Cykelplan og Sundhedsstrategi.



HØJERE KVALITET

Mobilitet er et stærkt samfundsrelevant område, som betyder meget for vores byrum og for den måde, folk bevæger sig på. Ved at trække flere væk fra biler over i offentlig transport, på cykel eller gåben, løser man ikke kun trafikale udfordringer, men øger potentielt også den mentale og fysiske sundhed hos borgerne.

” *Vi er blevet bedre til at se hinandens perspektiver og til at se, at hvis vi lykkes med vores, så er der en afledt effekt på sundhed. Men det kræver, at man sætter sig ind i hinandens perspektiver.*



ØGET EFFEKTIVITET

En del af tanken i Smart Mobilitet er at udvide løsningsrummet på mobilitetsområdet og derigennem også at finde alternativer til omkostningstunge investeringer i fysiske løsninger. I flere af de konkrete pilotprojekter er der udviklet bæredygtige, alternative løsninger. Derudover er der i nogle af pilotprojekterne skabt effekter på reduktion af trængsel.



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Baggrunden for udvælgelse af områder og fokus for Smart Mobilitet var en transportvaneundersøgelse, udført af TNS Gallup.

” *Ud fra den undersøgelse kunne vi se, hvor vi kunne finde et uløst potentiale, og hvor folk selv pegede på, at der kunne være et uløst potentiale.*

Derudover er der indhentet supplerende viden gennem de konkrete pilotprojekter, hvor deltagerne løbende gennem projektperioden skulle fortælle om motivation og barrierer ved det pågældende vanebrud. Smart Mobilitet har bevidst arbejdet med meget forskellige målgrupper, som alle har haft meget forskellige udfordringer, når det handler om transport.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

De tre medarbejdere, der blev ansat til at drive Smart Mobilitet, blev placeret i Teknik & Miljø, som er et monofagligt miljø, der ikke er vant til at benytte antropologiske og inddragende metoder. Gennem projektet er vanetænkningen blevet udfordret, og kollegaerne har fået øjnene op for, at der findes andre redskaber i værktøjskassen.

” *Vi mener, at effektive og skræddersyede indsatser kan skabe banebrydende resultater med konkrete tiltag, der på sigt kan opskaleres til hele kommunens geografi.*

Sådan er innovationen blevet delt

I projektet har man løbende tænkt i kommunikation og formidling af projektet og dets resultater. Derfor er Smart Mobilitet også aktive på faglige konferencer som fx en global cykelkonference, og man har bidraget med artikler til fagblade. Alle projekterne er tilgængelige på projektets hjemmeside.

I de enkelte projekter er der blevet skabt gode ambassadører, som spreder de enkelte tiltag, som derfor spreder sig ud over det geografiske område, de er udviklet i. Derudover har der været god omtale i medierne, som har været med til at sprede ringe i vandet.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Der er arbejdet på tværs i kommunen på en helt ny måde, hvor fx direktøren for sundhedsområdet har set potentialet i at tænke transport og sundhed sammen.

"Der er skabt nogle samarbejdssteder - også i øverste led. Det viser, at det ikke bare et projekt, der døde, da pengene slap op. Det har været med til at vise, at det kan betale sig at involvere sig på hinandens områder."

EVALUERINGSKAPACITET

Evaluering har været tænkt ind fra starten, og hvert projekt er blevet evalueret efter samme kriterier og metoder, så det derved har været muligt at sammenligne projekterne på både ressourcer, økonomi og den værdi, det giver borgerne.

SPREDNINGSKAPACITET

Der er stort potentiale i at sprede innovationen enten som tilgang eller som enkelte pilotprojekter. Projektorganiseringen med fx en følgegruppe, der involverer eksterne interessenter, er med til at lette spredningen.

"København, Aalborg og Odense Kommuner har været med i følgegruppen, og det giver et bredere ejerskab. De kender projekterne og har været med til at forme dem. Især Odense har set et perspektiv i at samarbejde mere. Vi har også været meget ærlige omkring vores udfordringer og omkring projektorganiseringens betydning."

Den overordnede tilgang og organisering i Smart Mobilitet vil være relevant for mange kommuner og vil kunne spredes relativt nemt, hvis ellers der er mod og villighed til at prøve at angribe trafikområdet på en ny måde. De konkrete projekter har dog størst relevans for større byer, som oplever samme eller lignende udfordringer som Aarhus.

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

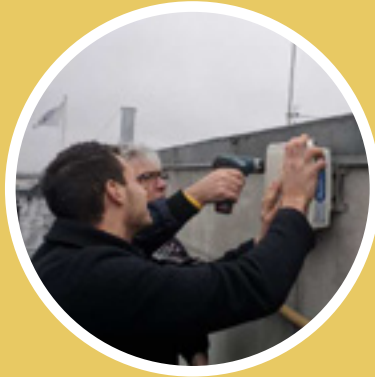
Charlotte Kjær Petersen, landskabsarkitekt, Aarhus Kommune

41 85 93 64

✉ chakp@aarhus.dk



Netværket er open source, så man kan koble alle mulige løsninger på. Al den her snak om big data bliver relevant, for vi får data ind, som kan analyseres og bruges til at udvikle og optimere i alle mulige andre retninger.



Herning som Danmarks Smart City

INDSTILLER: Herning Kommune

MÅLGRUPPE: Medarbejdere, borgere og virksomheder

ÅRSTAL: 2018

Ved at etablere sensorer på affaldscontainere – i første omgang på glascontainere – indsamles og bruges data, så containerne tømmes, når der er reelt behov for det. Derved spares både tid, kørsel, CO₂-udledning og ikke mindst penge. Over 5 år forventes en besparelse på ca. 1,8 mio. kr. I forlængelse af innovationen arbejdes der også på at bruge data om vægten af restaffald til at nudge adfædsændring i retning af øget sortering af affald.

Fra udfordring

Alle former for affaldscontainere tømmes efter en fastlagt ruteplan, og helt uafhængigt af, om der reelt er behov for at tømme containeren eller ej. Det betyder, at overfyldte, halv- og kvartfulde containere tømmes efter ruteplanen.

De overfyldte containere er til gene for borgerne. Samtidig sker tømningen af fx glascontainere indimellem på tidspunkter, der støjmæssigt generer beboerne i nærområdet.

Til løsning

Med opsætning af sensorer i containerne, er det nu muligt at tømme containerne efter behov. Løsningen reducerer antal kørte kilometer, CO₂-udledning, slid på maskiner mv.

Indtil videre er sensorerne i brug i glascontainere, men der er et ønske og en ambition om at udvide løsningen til andre containertyper. Der arbejdes fx på at bruge data fra vejning af restaffald til at udvikle et tiltag, der nudger borgerne til øget affaldssortering.

”Nu kræver det færre tømninger. Vi har data i systemet, så allerede nu har vi optimeret i halvdelen af kommunen, hvor netværket er sat op og aktivt. Når forskellige containere er ved at være fyldte, planlægger systemet den optimale rute. Maskinerne udtænker selv detaljerne – det er optimering af fremtiden.”

De vigtigste elementer i innovationen

- Opsætning af sensorer og LoRaWAN løsning (smalbånd), så relevant data kan indsamles. Open source-baserede løsninger til at analysere data og planlægge de nye ”behovsbestemte” ruter for affaldsindsamlingen.
- Samarbejde med private leverandører om sensorteknologi og dataanalyse. Både til internt brug for ruteplanlægning og til nudging-projekter med henblik på bedre affaldssortering.
- Samarbejde på tværs af kommunen mellem It & Digitalisering og Teknik & Miljø om udvikling og implementering af innovationen.
- Al teknologi er open source og kan nemt knyttes til andre teknologier – til nye forretningsområder og privat innovation.

”Ideen med det er, at man kan fortsætte vores projekt, så det dækker hele kommunen. Netværket er open source, så man kan koble alle mulige løsninger på. Al den her snak om big data bliver relevant, for vi får data ind, som kan analyseres og bruges til at udvikle og optimere i alle mulige andre retninger.”

Henrik, udviklingskonsulent, Herning Kommune



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Der er søgt og modtaget EU-midler til at dække noget af de private virksomheders omkostninger i innovationsarbejdet. Både sensor- og netværksløsninger beskrives som en beskeden investering, der kan afholdes inden for kommunens egne budgetter.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Innovationen er udviklet på tværs af Teknik & Miljø afdelingen og it-afdelingen i Herning Kommune og i samarbejde med hovedsageligt to private virksomheder WasteHERO og Zerocycle. WasteHERO har bidraget med viden om sensorteknologi og skabt kontakter til det internationale miljø ’Internet of Things’. Derigennem er skabt et samarbejde med ZeroCycle, som har viden om bearbejdning af store mængder data, hvilket bruges til nudgingdelen af projektet. It-afdelingen har set et bredt kommunalt potentiale i teknologien og har investeret i LoRaWan netværksopsætning og sensorer, så teknologien kan komme alle kommunens indbyggere til gavn.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Nedbringelse af CO2 og reduktion af udgifter til renovation, så midlerne kan bruges til fx sundhed og undervisning, er i tråd med de kommunalpolitiske visioner og imødekommer en national politisk interesse.

” *Nedbringelse af CO2 – det står jo øverst på alles liste. Og så at bruge færrest mulige skattekroner på renovationsområdet – og alle områder. Kan man spare penge og bruge dem på de steder, hvor der er større mangel – i sundhed og undervisning? Kan man flytte pengene, er det jo godt.*



HØJERE KVALITET

Borgere og virksomheder oplever en reduktion i støj forbundet med affaldsafhentning, og mere præcis affaldshåndtering, der fx modvirker, at man går forgæves til en fyldt affaldscontainer.

” *Vi har ”den grønne linje”, hvor folk ringer ind, hvis der er noget, der er galt med affald. Fx hvis der er overfyldt eller ikke er blevet tømt. Efter det her er kommet, har der ikke været opringer til den - tavshed er tegn på tilfredshed i den her sammenhæng.*



ØGET EFFEKTIVITET

Projektet reducerer omkostninger ved afhentning af affald. Over 5 år forventes en besparelse på ca. 1,8 mio. kr.

” *Vi har skabt noget, der kræver færre tømninger. Vi har data i systemet, så allerede nu har vi optimeret i halvdelen af kommunen, hvor netværket er. Nu er den og den container ved at være fyldt – så udregner systemet den optimale rute. Maskinerne tænker detaljerne – det er fedt! I stedet for de manuelle ruter. Tit har det jo været i nogle områder, hvor der måske kun er en fjerdedel fyldt – og det koster det samme at køre.*



STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Borgerne har ikke været inddraget i processen indtil nu, da det ikke har været relevant. Når data fra efteråret også bruges til nudging, bliver borgerne inddraget.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Der er opbygget ny viden og kapacitet både til samarbejde på tværs af aktører og om det datadrevne. Adfærdstænkningen er ny for de deltagende aktører, der er ved at tilegne sig viden herom.

” *Det er jo en meget fleksibel løsning, der kan bruges i andre sammenhænge. Jeg ved ikke meget om affald, men jeg er da blevet meget klogere. Jeg synes, det er sjovt at tænke det videre – ikke kun inden for kommunen, men i det hele taget.*

Sådan er innovationen blevet delt

Innovationen er præsenteret på konferencer i ind- og udland, og der er interesse for projektet fra lokale medier. Der arbejdes på, i samarbejde med WasteZero, at lave en "how-to-manual" til andre kommuner, der vil genbruge løsningen.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Både de interne og eksterne samarbejdskonstellationer er nye og fortsættes. Samarbejdet har i praksis understøttet it-afdelingens ambition om tæt samarbejde med øvrige fagområder om nye løsninger.

"Det er ret nyt, at vi kan lave interne samarbejdsaftaler på tværs i kommunen. It-afdelingen har investeret, de betalte 2/3 af etableringen af netværket. De ser så meget mulighed i det, at de spyer så mange penge i noget, som vi siger: "Det her er godt!". Det er jo kun, fordi der sidder en fremsynet it-chef, der kan se, at det lægger godt op ad den digitale strategi i kommunen om at bruge data på en smartere måde. Kan det bidrage til at reducere omkostninger et andet sted, så vil vi gerne bidrage med det. Men det kræver jo, at de kan se, at man får bedre resultater ud af det."

EVALUERINGSKAPACITET

Der er før- og efter-data på en række parametre, fx hvor langt, lastbilen har kørt, hvor længe motoren har været i gang, og hvor ofte containerne bliver tømt. Businesscasen er dermed gradvist blevet konsolideret og gjort stærkere og stærkere.

SPREDNINGSKAPACITET

Der har fra begyndelsen af innovationsprocessen været åbenhed om projektet, metoderne og mulighederne i teknologien og dataanalyserne. Og man ser et potentiale i at bruge sensorer og data på mange andre områder, både i kommunen selv og i andre kommuner.

"Nu får vi jo data ind på alt muligt – vi kunne jo også tænke på, at det kunne være interessant ift. uddannelsessystemet - At de får live data ind på, hvor meget vand, der bliver brugt, udledt osv. I sidder faktisk med noget, som er nu og her. Der er mange muligheder for at arbejde med valide data i stedet for at gætte. Man kan måle sig til meget."

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Bjarne Kallesø, ingeniør, Genbrug og Affald, Teknik og Miljø, Herning Kommune

📞 96 28 80 75

✉️ gafbk@herning.dk



Det er helt grundlæggende, når man skal håndtere regnvand i de mængder, det nu kommer i, at man er nødt til at bryde vanetænkningen og den måde, man har indrettet sig på før. Man er nødt til at designe byen anderledes for at håndtere regnvand. Og det er det, klimastenen kan.



Klimastenen

INDSTILLER: Frederiksberg Kommune

MÅLGRUPPE: Borgere og tekniske forvaltninger

ÅRSTAL: 2018

Klimaforandringerne skaber komplekse udfordringer for måden, vi forvalter vores byrum på. Skybrud er en af klimaforandringerne, vi i stigende grad har været udsat for. Skybrud er en udfordring i tæt bebyggede områder, hvor der er ringe forudsætninger for at lede regnvandet væk. Det har store omkostninger for borgere, kommune og virksomheder. Klimastenen, er en permeabel (vandgennemtrængelig) græsarmeringssten, der dels skaber gunstige vækstvilkår for græs, dels aflaster kloaknettet, når der kommer meget regnvand.

Fra udfordring

De sidste ti år har konsekvenser af klimaforandringerne været særligt tydelige, fx i form af skybrud. Skybrud i tæt bebyggede områder giver oversvømmelser, hvilket både giver besvær og er omkostningsfuldt for borgere, virksomheder og kommunen.

I Frederiksberg Kommune tænkte man: Kan man skabe et produkt, der både bidrager til at aflaste kloaknettet ved skybrud og samtidigt understøtter grønne byrum?

Til løsning

På initiativ af en medarbejder i kommunen blev der taget kontakt til et firma, og sammen med dem blev klimastenen udviklet. Klimastenen er en permeabel (vandgennemtrængelig) græsarmingssten, der både skaber gunstige vækstvilkår for græsset - og dermed grønt byrum - og samtidig aflaster kloaknettet.

Regnvandet "fastholdes" i længere tid på klimastenen, hvilket mindsker risiko for oversvømmede kloakker, skaber bedre vækstvilkår for græsset på udsatte steder, samtidig med at fordampningen af vandet fra stenen bidrager til afkøling af byrummet.

De vigtigste elementer i innovationen

- Selve produktet Klimastenen, som er færdigudviklet og i produktion, har skabt efterspørgsel hos virksomheder, og kommuner, der har deltaget i processen.
- Samarbejde på tværs af kommunen og med de private virksomheder Midtgaard A/S og Dines Jørgensen & Co. A/S
- Brug af prototyper og 3D printning i processen.

"Den tætte by skal kunne så meget, for der er mange lag i byen, som skal kunne fungere: Cykelstativer, fodgængere, veje, busser, parkering, legepladser osv. Den her sten kan lægges ind på udstigningsarealer eller i brandveje, legepladser osv. – den kan bruges i forbindelse med de mange lag, der nu skal fungere i en by."
- Mikkel, projektleder, Frederiksberg Kommune



Hvilke ressourcer er der brugt på innovationen?

Projektet er delvist finansieret af Frederiksberg Kommune, idet de to medvirkende virksomheder selv har afholdt udviklingsomkostningerne.



Hvem har samarbejdet om innovationen?

Klimastenen er udviklet i samarbejde med to virksomheder (Midtgaard A/S og Dines Jørgensen & Co. A/S). Teknologisk Institut er pt. inddraget i at lave en større potentialeevaluering af stenen. I innovationsprocessen blev der bl.a. arbejdet med 3D printning og prototyper med henblik på at formgive klimastenen, så den er optimeret til brug i byens tætte rum, før den blev sat i produktion.

Værdien, som innovationen har skabt



POLITISKE MÅL

Frederiksbergstrategien lægger vægt på klimaudvikling af byen i samarbejde med andre aktører, på det gode byliv samt på livskvalitet i hverdagen. Samarbejdet med virksomheder om udvikling af løsningen og løsningens bidrag til grønne byrum matcher derfor på flere punkter strategiens politiske målsætninger.

” *Vi har nogle ret gode politikere, der har sat midler af til det, og de er med – de blive hørt undervejs i høringer osv. De er ret fremsynede, synes jeg - gode at arbejde sammen med.*



HØJERE KVALITET

At Klimastenen kombinerer forebyggelse af oversvømmelse samtidig med, at græsset får gode vækstvilkår, understøtter gode byrum for borgerne i byen.

” *Tanken med klimastenen er faktisk at håndtere regnvandet, men samtidig skabe noget merværdi til byen: få noget grønt ind til byen og nedbringe varmeeffekten, når det grønne medvirker til fordampning. Og det grønne element er bare utroligt fedt at have i en by i stedet for, at det bare er beton og beton.*



ØGET EFFEKTIVITET

Klimastenen er med til at reducere oversvømmelser ved skybrud, hvilket bidrager til en mere effektiv kommune, da de store omkostninger ved oprydning reduceres. Derudover er klimastenen ikke en dyrere løsning end den traditionelle græsarmingssten, der normalt bruges ved nyanlæg.



ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Projektet har givet en involveret ledelse og medarbejdere større fortrolighed i at udvikle og afprøve nyt i samarbejde med andre aktører.

Der bygges videre på erfaringerne med 3D prototyper som en arbejdsform og på innovationssamarbejdet med virksomhederne, når der fremover skal arbejdes med udvikling af byrummet. Der arbejdes også løbende med driften af stenen, således at brugen kan optimeres.

Sådan er innovationen blevet delt

Arbejdet med klimastenen og resultaterne er formidlet via diverse fagblade samt lokalt i kommunen. Der er ligeledes lavet et faktaark og en kort formidlingsfilm om Klimastenen.

” *Det synes jeg, alle skal gøre, hvis de mener, de har skabt et produkt, der virker godt, så skal man dele det med andre, så andre ikke skal udvikle den dybe tallerken.* ”

Teknologisk Institut ser et stort potentiale i produktet og er derfor koblet på projektet i forhold til måling af produktets effekt. Effektmålingen vil fungere som basis for videre udbredelse.

Inspiration til samarbejde, evaluering og spredning

SAMARBEJDSKAPACITET

Der er skabt et godt netværk imellem Frederiksberg Kommune og de to virksomheder, kommunen har samarbejdet med. Begge har bidraget med viden og teknologi om beton og regnvand, og det betones, at løsningen kun har kunnet udvikles i samarbejde.

EVALUERINGSKAPACITET

Evaluering har været en integreret del af arbejdet fra projektets start.

Igennem innovationsprocessen har der været fokus på at teste, hvor meget vand stenen kan håndtere (infiltrationsevnen). Den kan nu håndtere 0,5 l vand/sekund, hvilket matcher behovet ved skybrud.

Efterfølgende udføres tests hos Teknologisk Institut for at få så høj infiltration i stenen som muligt og for at udvikle den, så den kan tåle tungere trafik.

SPREDNINGSKAPACITET

Klimastenen bruges allerede i flere områder af byen, fx langs parkeringspladser. Der er desuden bevidsthed om, at mange andre byer kunne have gavn af løsningen. De konkrete resultater, som følger når klimastenen har været længere tid i regulær drift, fremhæves som en væsentlig forudsætning for, at produktet kan sprede sig til andre tæt bebyggede områder, herunder også til andre kommuner.

”Jeg kan kun forestille mig, at alle tætte byer kan have glæde af den. Nu skal vi jo lige have noget erfaring. Man skal jo have erfaring med tingene, inden de rigtig får lov at sprede sig. Og det får vi forhåbentlig snart i forhold til driftsdelen.”

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

Mikkel Priess, projektleder, Frederiksberg Kommune

📞 28 98 42 94

✉️ mipr01@frederiksberg.dk



NOMINERED TIL HVERDAGS- INNOVATIONS- PRISEN



Virtual Reality hjælper unge med social angst

SILKEBORG KOMMUNE

De daglige gøremål i hverdagen, såsom at købe ind i supermarkedet, tage bussen eller gå på arbejde, er for psykisk sårbare unge ikke ligeså overkommelige som for andre. For personer med eksempelvis social angst er en tur i supermarkedet både skræmmende og uoverskuelig, fordi de skal begå sig blandt andre mennesker. Det har derfor stor indvirkning på deres hverdag og livskvalitet.



I Silkeborg Kommune har de udviklet fire Virtual Reality film, hvor sårbare unge på botilbuddet H.C. Branners Vej – i trygge rammer – kan blive trænet i at gå i supermarkedet og udfordre angsten. Med VR-brillerne på kan de unge træne at stå i kø og blive mødt af kassemedarbejderen, men med nem mulighed for at afbryde forløbet, hvis det bliver for udfordrende. Når der trænes med VR-brillerne, er der en medarbejder med, som vælger filmens forløb ud fra de unges reaktioner, og som kan snakke med dem under træningen.

Efter de første otte gange i VR-universet begynder der som regel at ske store forandringer hos de unge, men længden på forløbet afhænger af den enkelte person. Fem unge, der tidligere har fået hjælp til hverdagens gøremål, har indtil videre trænet med VR-brillen, hvoraf én nu er helt selvhjulpne og fire er blevet mere selvhjulpne. Træningen med VR-brillerne er skånsom, idet den unge ikke er stresset og angst af sansindtryk, allerede inden de er nået ned i supermarkedet. Ligeledes er det tidsbesparende og mere effektiv træning for både borger og medarbejder – da virkeligheden ligger i det nærmeste, trygge samtalerum.

I Silkeborg Kommune har de allerede udvidet med VR-film til træning i transport med bus, så de psykisk sårbare unge på sigt kan blive endnu mere selvhjulpne. Kommunen overvejer andre områder, hvor VR kan hjælpe borgerne.

Hvad skal du vide, hvis du vil genbruge innovationen?

1. VR-udstyret koster 10.000-25.000 kr., dertil kommer anskaffelsen af filmene.
2. Arbejdet med VR kræver ikke særlige kvalifikationer ud over viden om angst og kendskab til at arbejde med angsteksponering, og har man først filmene og teknikken på plads, er det nemt at gå i gang.
3. Socialafdelingen i Silkeborg Kommune har udviklet filmene i et OPI-samarbejde med Innovation Silkeborg og TimeStory VR.

Hvem kan du kontakte?

Rikke Bækgaard, funktionsleder på Botilbuddet H.C. Branners Vej, Silkeborg Kommune

✉ rfb@silkeborg.dk

Anneline Reuter, socialfaglig konsulent, Silkeborg Kommune

✉ arr@silkeborg.dk

Morten Bierbaum, direktør, Innovation Silkeborg

☎ 30 73 96 31 ✉ mb@innovationsilkeborg.dk

Anne Heeno, CEO, Concept Developer of VR, AR, MR and film, Timestory VR

☎ 23 82 90 12 ✉ ah@timestory.dk



Med et 'Swipe' til højre er gælden til kommunen betalt

AARHUS KOMMUNE

Mange kommuner har oplevet problemer med at få opkrævet gæld fra borgerne, og flere kommuner har, siden de i 2017 selv fik lov til at opkræve gæld og restancer, arbejdet med at finde løsninger, der gør det nemt for borgerne at få betalt deres gæld til kommunen tilbage.

I Aarhus Kommune undersøgte de, hvorfor borgerne ikke betalte deres gæld til kommunen, og fandt frem til, at mange borgere oplevede betalingssituationen som besværlig. Det krævede nemlig både NemID, E-boks og Indbetalingskort. Sagsbehandlerne i Opkrævningen fandt det frustrerende og tidskrævende at skulle følge op på sager med borgere, der egentlig gerne ville betale, men enten glemte det eller syntes, det var for besværligt.

Aarhus Kommune har derfor nu gjort det muligt for sagsbehandlerne at anmode privatpersoner og virksomheder om at betale skyldige beløb via MobilePay, mens de taler med dem i telefonen – en nem, sikker og hurtigt løsning, både sagsbehandlere og borgere er glade for. MobilePay er i forvejen en udbredt løsning til at betale indkøb i butikker og at overføre penge til venner, og det har derfor været nemt at få borgerne til at swipe og betale deres gæld.

Borgere og virksomheder kan følge deres indbetaling via Mit Betalingsoverblik og modtager ikke nogen yderligere kvittering. Hos kommunen bliver indbetalingen også automatisk bogført og kræver ikke manuel sagsbehandling.

Hvad skal du vide, hvis du vil genbruge innovationen?

1. Løsningen kræver, at kommunen er koblet til systemet "Mit Betalingsoverblik".
2. Løsningen er udviklet i samarbejde med MobilePay, der også har udviklet lignende tiltag for andre kommuner.



Hvem kan du kontakte?

Jesper Staberg Thomsen, leder af Opkrævningen, Aarhus Kommune

📞 41 87 49 11 ✉️ tsje@aarhus.dk

Sabina Umar, sagsbehandler, Opkrævningen, Aarhus Kommune

✉️ saum@aarhus.dk



Hurtig diagnostik af infektioner for indlagte patienter hver dag 24-7-365

ODENSE UNIVERSITETSHOSPITAL

På mange hospitaler venter indlagte patienter længe på prøvesvar for bl.a. meningitis, influenzavirus, roskildesyge og MRSA, og derfor forsinkes optimal pleje og behandling. Tidligere tog det op til to døgn at få svar på disse undersøgelser. Nu har Klinisk Mikrobiologisk Afdeling på Odense Universitetshospital (OUH) reduceret svartiden til 1-2 timer.



De hurtige svar på undersøgelserne for sygdomsfremkaldende bakterier og virus betyder, at behandling af infektioner hurtigere kan målrettes, og at man undgår unødigt isolation af patienter. Isolation er både ressourcekrævende og øger risikoen for utilsigtede hændelser.

Det er ny teknologi, som har gjort det muligt at få hurtige analysesvar. Oprindeligt er metoderne udviklet til brug i sengeafdelingerne, så plejepersonale selv kan analysere prøverne. Dette tager dog tid fra plejen af patienterne, og der er risiko for, at kvaliteten af prøvesvaret forringes. Herudover er der ringe mulighed for automatisk overførsel af svar til patientjournalen, og der er ikke ressourcer til, at alle afdelinger kan anskaffe den nye teknologi.

Det innovative ved OUH's løsning er at samle implementering af hurtigdiagnostik i centrale, eksisterende laboratorier og bemane disse 24-7-365. Det sikrer, at analyserne er tilgængelige for alle afdelinger på alle matrikler, og at kvaliteten af prøvesvaret er på højde med vanlig laboratoriediagnostik. Svarene bliver umiddelbart synlige i patientens journal og videresendes automatisk til den landsdækkende overvågning af infektioner.

Hvad skal du vide, hvis du vil genbruge innovationen?

1. Ledelser på alle niveauer skal se på organisationen som en helhed og turde flytte økonomiske ressourcer mellem enheder, så de ikke automatisk følger den organisatoriske struktur.
2. Klinisk Mikrobiologisk Afdeling på OUH har som de fagligt ansvarlige taget ansvar for udviklingen af hurtigdiagnostikken på hele hospitalet og samarbejdet på tværs af faggrænser.
3. Hvor geografisk afstand gør centralisering vanskelig, skal de fagligt ansvarlige turde samarbejde med andre specialer/enheder om opgaveløsningen (i dette tilfælde Klinisk Biokemisk Afdeling på Svendborg Sygehus).

Hvem kan du kontakte?

Marianne N. Skov, ledende molekylærbiolog, Odense Universitetshospital

✉ marianne.skov@rsyd.dk

Marlene Olsen, afdelingsbioanalytiker, Odense Universitetshospital

✉ marlene.olsen@rsyd.dk



Byviceværter holder byen ren og binder kommunen og borgerne sammen

GULDBORGSUND KOMMUNE

Ispapir, flasker og cigaretskodder er noget, de fleste dagligt oplever i bybilledet på trods af, at skraldespandene ofte befinder sig blot få meter fra affaldet. I Guldborgsund Kommune ønskede de at gøre bybilledet mere rent og indbydende for borgerne og de mange turister, der hvert år kommer til Marielyst og Nykøbing Falster. Derudover har kommunen også ofte fået at vide, at det var besværligt at komme i kontakt med den, og de ønskede derfor at blive mere synlige blandt borgere og erhvervsdrivende.



Med inspiration fra den snaksalige vicevært Meyer fra 'Huset på Christianshavn' begyndte kommunen at tænke i en lignende løsning for kommunens større byområder. De endte med at ansætte to byviceværter på fuldtid i sommerperioden til Marielyst og Nykøbing Falster, og de blev taget godt imod. Så godt, at løsningen nu tæller fire byviceværter og er en helårsløsning i de to byer samt en sommerløsning i fire andre byer i kommunen. De fire viceværter blev ikke ansat for deres tidligere erfaring eller uddannelse, men på grund af deres personlighed. Som kommunens ansigt udadtil var det vigtigste, at de var imødekommende og gode rollemodeller.

Guldborgsund Kommune modtager nærmest ingen borgerklager over renholdelsesniveauet længere, og både borgere, turister og erhvervsdrivende er glade for de nye ansigter, der holder byen ren, og fungerer som bindeled mellem borger og rådhuset. Det er nemmere at hive fat i en af byviceværterne og sige til, hvis der mangler noget, end det er at indgive en klage.

Hvad skal du vide, hvis du vil genbruge innovationen?

1. Ansæt efter personlighed – ansigtet udadtil – og i mindre grad efter faglig uddannelse og erfaring.
2. Byviceværterne finansieres i Guldborgsund Kommune inden for et årligt budget på 2 mio. kr.
3. Beskriv stillingsfunktionerne overordnet og lad det være op til byviceværterne selv at planlægge, hvordan de bedst leverer på den overordnede beskrivelse.

Hvem kan du kontakte?

Ole Jensen, leder af Entreprenørvirksomheden

📞 25 18 07 77

✉️ olj@guldborgsund.dk



Åbne data effektiviserer Vejdirektoratets arbejde med visualisering

VEJDIREKTORATET

En nysgerrig og opmærksom medarbejder hos Vejdirektoratet blev starten på en ny måde, hvorpå organisationen med brug af åbne data blev i stand til effektivt og tidsbesparende at løse visualiseringsopgaver. I et konkret projekt var der behov for at ændre en beslutning i anlægningsloven om en underføring af en vej til en overføring, da en underføring ville blive omfattende på grund af højt grundvand. Men for at ansøge om tilladelse til denne ændring var de nødt til at få lavet en visualisering af vejen og landskabet i området.



Tidligere ville en sådan opgave have krævet særskilte fotograferinger og særskilt indarbejdning af projektdata i billederne, men en medarbejder i Vejdirektoratet vidste, at de landsdækkende skråfoto optaget for skattemyndighederne om kort tid ville blive frit tilgængelige, og pegede på en ny anvendelse ved at danne skråfotoene til 3D-modeller ved hjælp af eksisterende teknologi. Dermed var der nu mulighed for at kunne udføre visualiseringen som en mere integreret del af projekteringen.

Dette gjorde, at ansøgningen kunne udarbejdes hurtigere og mere effektivt, da det både var mere tidskrævende og dyrere at udføre visualisering som en særskilt proces efter endt projektering. Både tid og økonomi var i forvejen pressede i dette projekt. Det har derudover også givet anledning til en ny måde at arbejde med åbne data på i Vejdirektoratet og en vished om, at man kan bruge åbne data til egne løsninger ved at bruge dem på en måde, som de oprindeligt ikke var tiltænkt.

Hvad skal du vide, hvis du vil genbruge innovationen?

1. Undersøg nye data, der ligger frit tilgængeligt og overvej, hvordan I kan bruge den på nye måder.
2. Vær opmærksom på nye teknologier. Kombinationen af ny teknologi og ny data åbner op for nye og mere effektive løsninger.
3. Det kræver, at man er risikovillig, når man vælger at benytte andres data på en ny måde, fordi det kræver ekstra ressourcer i opstartsfasen, og fordi man ikke nødvendigvis opnår et fuldt anvendeligt resultat.

Hvem kan du kontakte?

Tina Jonsen, ingeniør, Vejdirektoratet, Vejdesign

📞 72 44 22 20 ✉️ tjon@vd.dk

Svend Elgaard, fagkoordinator, Vejdirektoratet, Geodata

📞 72 44 23 05 ✉️ sve@vd.dk



Straksudlevering af hjælpemidler til borgere giver bedre service og sparer administration

KØBENHAVNS KOMMUNE

Udlevering af hjælpemidler til borgere kan ofte være en langsommelig proces, da det er baseret på visitering fra kommunen. Det er både dyrt i administration for kommunen og besværligt for borgeren at ansøge om de små hjælpemidler. Derfor har hjemmeplejen i Københavns Kommunes Sundheds- og Omsorgsforvaltning forsøgt sig med at spare et administrativt led væk i udleveringen af små hjælpemidler, hvor administrationsomkostninger til visitering og forsendelse overskrider prisen på selve hjælpemidlet.



Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har givet mulighed for, at social- og sundhedshjælpere kan bevillige og udlevere udvalgte hjælpemidler til borgerne uden en visitering. Medarbejderne vurderer selv borgerens behov og kan derefter finde hjælpemidlet på et lager i hjemmeplejen. Den nye måde at udlevere på giver borgerne en hurtigere og lettere adgang til mindre hjælpemidler, mindsker sagsbehandlingen, og reducerer distributionsomkostningerne, idet medarbejderne bringer hjælpemidlet hjem til borgeren.

Den lettere adgang til hjælpemidler har også medført, at borgerne bliver mere selvhjulpne, samt at medarbejderne føler et større ejerskab, da de nu selv kan tage beslutninger, der gavner de borgere, medarbejderne dagligt møder på deres arbejde.

Hvad skal du vide, hvis du vil genbruge innovationen?

1. Afgræns mængden af hjælpemidler, så det ikke bliver uoverskueligt for medarbejderne. De skal ikke bruge tid på at opsøge andre hjælpemidler, men kun dem, der er på lageret.
2. Klæd medarbejderne på til selv at visitere ved at introducere dem til de forskellige hjælpemidler og til information om, hvilke typer borgere de kan hjælpe.
3. Det kræver få ressourcer at indføre straksudlevering: En reol til produkterne, simpel lagerstyring og at man finder et sted i patientens journal, det kan føres ind.

Hvem kan du kontakte?

Marie Schack, projektleder, Afdeling for Velfærdsinnovation, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Københavns Kommune

📞 21 55 29 89 ✉️ em6l@kk.dk

Mette Rohrberg, implementeringskonsulent, Hjælpemiddelcentret Specialrådgivning Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Københavns Kommune,

📞 51 62 98 66 ✉️ tj91@kk.dk



INDSTILLINGER TIL HVERDAGS- INNOVATIONS- PRISEN



'Spisegrupper' skaber tryghed og nye fællesskaber

VEJEN KOMMUNE

Ensomhed er et stigende problem i befolkningen, men især de hjemmeboende, ældre borgere er ramt, da alderen og fysikken til tider gør det svært komme ud af hjemmet og opsøge nye fællesskaber. Vejen Kommune forsøgte sammen med Ældre Sagen, der har udviklet konceptet "spisevenner", at matche en frivillig spiseven med en ældre borger i kommunen, så de to kunne mødes hos den ældre til et måltid. Konceptet 'Spisevenner' er oprindeligt udviklet af Ældresagen, som arbejder for at skabe meningsfulde fællesskaber for de ældre borgere i Danmark.



På trods af, at de i Vejen Kommune oplevede, at mange frivillige ønskede at blive spiseven og dele et hyggeligt måltid, var der få ældre i kommunen, der tog imod tilbuddet. Holsted Aktiv Center begyndte i samarbejde med fire frivillige derfor at undersøge, hvorfor de ældre borgere ikke ønskede at være med. Det viste sig, at mange ældre synes, at det var for grænseoverskridende at sidde alene og spise med en fremmed person. 'Spisevenner' blev derfor til 'Spisevenner i grupper', hvor 6-8 ældre sammen med to frivillige spisevenner udgør en gruppe. En gang om måneden mødes gruppen privat hos en af de frivillige til et måltid, hvor den ene af spisevennerne sørger for anretningen, mens den anden henter de borgere, der ikke selv har mulighed for at transportere sig. Det, at man har en fast gruppe og rutine, giver borgerne en tryghed, der gør, at de har lyst til at komme igen.

Aktivitetscenteret har på to år dannet 6 spisegrupper, og det har vist sig at være en succes. De ældre ser frem til det månedlige måltid, men de fællesskaber og venskaber, der opstår i 'spisegruppen', giver også anledning til andre aktiviteter, som sætter gang i de ældres hverdag og mindsker ensomheden.

Hvad skal du vide, hvis du vil genbruge innovationen?

1. 'Spisevenner i grupper' er et kommunalt tilbud, der kræver en lokal organisering. Herunder en koordinator i kommunen, der har det overordnede ansvar for organisering og for de frivillige.
2. Aktivitetscenteret står selv for at markedsføre og rekruttere nye frivillige. Det er som udgangspunkt de frivillige spisevenner, der sørger for at finde ældre borgere, der vil deltage, og spisegrupperne finder i fællesskab et passende format for tilbuddet; hvor ofte de vil ses, hvad de vil lave osv.
3. Kommunen har ingen ekstra udgifter til 'Spisevenner i grupper', da borgerne selv betaler for maden. Borgerne visiteres særskilt til tilbuddet via den kommunale madservice.

Hvem kan du kontakte?

Dorthe Hallen, aktivitetsleder, MIDTPUNKTET, Holsted Aktiv Center

📞 24 80 15 96

✉️ doha@vejen.dk



Pårørende til demensramte tager på højskoleophold

KØBENHAVNS KOMMUNE

Demens påvirker ikke kun borgeren selv, men også hendes eller hans nærmeste. Det er både fysisk og psykisk krævende at leve sammen med et familiemedlem med en demenssygdom, og det giver helt konkrete udfordringer i hverdagen og anledning til mange overvejelser og bekymringer. Mange pårørende føler sig alene og efterspørger relationer til personer, der står i samme situation.



Center for Demens i Københavns Kommune har etableret et højskoleophold for pårørende, hvor de har mulighed for trygt at dele deres oplevelser og skabe et netværk med andre i samme situation. Højskoleopholdet er gratis og varer i fire dage. Der kan være 14 pårørende pr. gang. Opholdet afholdes to gange årligt på Gerlev Idrætshøjskole og har kørt siden 2018.

Tidligere har Center for Demens primært tilbudt møder og kurser til pårørende, men ikke et ophold som dette. Evalueringerne fra de to højskoleophold i 2018 var særdeles positive, og alle deltagere oplevede at tage derfra med en fornyet energi. 96 procent følte, at de havde fået brugbare værktøjer, som de kunne anvende i hverdagen. Størstedelen af deltagerne svarede også, at de var blevet en del af et netværk med andre pårørende i lignende situationer, hvilket har givet anledning til flere glade gensyn.

Hvad skal du vide, hvis du vil genbruge innovationen?

1. Tilbuddet til de pårørende til mennesker med en demenssygdom er gratis, da det er prioriteret, at tilbuddet skal være tilgængeligt uanset borgerens privatøkonomi. Kommunes udgift pr. ophold er 70.000 kr./ca. 5.000 pr. person. Alle aldersgrupper er velkomne.
2. På højskolen kan deltagerne bl.a. give sig i kast med yoga, bevægelse og musik samt få nye redskaber til hverdagen som pårørende.
3. Under højskoleopholdet har deltagerne mulighed for at få ekstra støtte til deres familiemedlem med en demenssygdom.

Hvem kan du kontakte?

Marie Damkjær Hybschmann, demensfaglig rådgiver, Center for Demens, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Københavns Kommune,

☎ 30 68 05 04

✉ jn7b@kk.dk



Idérig sygeplejerske løser hverdagens problemer på nye måder

AALBORG UNIVERSITETSHOSPITAL

Hverdagsinnovationer bliver ofte skabt af de medarbejdere, der er tættest på borgerne, og dette gør sig også gældende på Opvågningen på Aalborg Universitetshospital. Der har de en særlig idérig og energisk medarbejder, der hele tiden er opmærksom på, hvordan opgaver kan løses bedre og mere effektivt – til gavn for kolleger, patienter og økonomien. Det er både små hverdagsinnovationer, såsom ændringer i afdelingens indretning og større hverdagsinnovationer, sygeplejersken giver sig i kast med. Hun er lige nu i gang med to produktinnovationsprojekter.



Det ene er udvikling af en engangsstrømpe til patienter, da hospitalet nu kun har én størrelse, der skal passe alle fodstørrelser, og som gør at mange ikke kan bruge dem ordentligt. Mangel på strømper giver ikke kun kolde fødder, men også dårligere hygiejne på operationsstuerne. En engangsstrømpe vil løse de problemer, samt øge brugeroplevelsen.

I samarbejde med en industriel designer og Life Science Innovation North Denmark udvikler hun også på en benskinne til patienter, de kan bruge både under og efter hospitalsopholdet. Skinnen har til formål at hæve benet til den korrekte højde, for at mindske risikoen for blødning, hævelse og smerter. På hospitalet har de en skinne, men den kan patienten ikke tage med hjem, hvilket forlænger helingsprocessen efter hospitalsopholdet. Den nye skinne skal derfor være i et engangsmateriale, der gør det muligt for patienten at tage den med hjem.

Hvad skal du vide, hvis du vil genbruge innovationen?

1. De idérige medarbejdere hænger ikke på træerne, så det er vigtigt at støtte op om denne type medarbejder og lytte til deres spørgsmål og idéer. Det kan nemlig smitte af på hele teamet.
2. Ledelsen på afdelingen bakker op om sygeplejersken og giver plads til at hun tager tid til at udvikle og deltage i ekstra møder, men får ikke betaling for de ekstra timer. Det gør hun frivilligt.
3. Hverdagsinnovationer har et stort potentiale, især hvis man formår at samarbejde om og inddrage andre i de udfordringer, man ønsker at løse.

Hvem kan du kontakte?

Birgitte Hasselgaard Jensen, sygeplejerske, Aalborg Universitetshospital

📞 97 66 66 12

✉️ bihaj@rn.dk

Pernille Leth, afsnitsledende sygeplejerske Aalborg Universitetshospital

📞 97 66 17 52

✉️ p.leth@rn.dk



Forbedringstorsdage skaber et innovativt arbejdsmiljø i regionspsykiatrien

REGIONSPSYKIATRIEN HORSENS

I en travl hverdag på sygehusafdelingerne er det frustrerende at tilbringe tid på mere eller mindre ustrukturerede møder, hvor relevant beslutningskraft og faglig viden ikke er tilstede, og især når møderne er mange. Hos Regionspsykiatrien Horsens oplevede de også, at det på trods af mange møder, var svært at finde tid og rum til at videndele og lære af hinandens succeser og fejltrin.



De indførte derfor et nyt koncept, 'Forbedringstorsdage', hvor ledelse, nøglepersoner og stabsmedarbejdere mødes hver anden uge på tværs af afsnit og fagligheder for at skabe meningsgivende forbedringer for patienterne og finde løsninger på hverdagens problemer. Dagen fungerer som et dynamisk rum for innovation og læring, hvor der gennem dialog, involvering og indflydelse skabes fælles forståelse for og accept af de mange opgaver og krav, der stilles afdelingen. Forbedringstorsdagene skifter mellem fire forskellige "skoleskemaer", der viser, hvilke emner dagen bringer, og hvor lang tid der er afsat. Det giver en struktur og en klarhed for deltagerne, hvorefter dagen afsluttes med en evaluering på forbedringer til næste møde.

Forbedringstorsdage har været med til at reducere antallet af møder og styrke kvaliteten af de resterende, og de har haft en overraskende positiv effekt på arbejdsmiljøet, da alle har mulighed for at blive hørt og at arbejde sammen på tværs af afsnit. Det skaber derudover også værdi for patienterne, da konceptet har været med til at skabe et mere sammenhængende forløb, og da nye løsninger hurtigere kan blive implementeret.

Hvad skal du vide, hvis du vil genbruge innovationen?

1. S sammensætningen af mødedeltagere er vigtig: Der skal være nogle, der i praksis udfører opgaverne og nogle, der kan tage beslutningerne på dagen.
2. Brug strukturen til at sikre videndeling og innovation. Fx giver mødestrukturen mulighed for at ideer afprøves i 14 dage, hvorefter de bliver evalueret – og derefter enten implementeres eller afsluttes.
3. Konceptet virker tidskrævende, men skaber værdi på afdelingen. Når medarbejdere afsætter en hel dag er det især vigtigt, at det er struktureret og har et klart formål for dagen (hvorfor løbende evaluering er nødvendigt).

Hvem kan du kontakte?

Kirsten Yde, oversygeplejerske, Regionspsykiatrien Horsens

📞 24 96 49 48 ✉️ kirstengjerno.yde@ps.rm.dk

Louise Lunde Dinesen, udviklingskoordinator, Regionspsykiatrien Horsens

📞 27 28 33 64 ✉️ loudin@rm.dk



Mikrolån realiserer ledige borgeres drøm om livet som selvstændig

AALBORG KOMMUNE

Ledige borgere oplever, at deres jobsituation bliver gjort til en del af deres identitet, og de føler sig derfor fastlåst i situationen. På trods af, at størstedelen drømmer om en anden hverdag og nogle endda om et liv som selvstændig. Men når man er på kontanthjælp, har man ikke mulighed for at spare op eller søge lån og dermed starte egen virksomhed – til ærgrelse for både borger og kommune.

Aalborg Kommune undersøgte derfor muligheden for at kunne tilbyde et mikrolån til borgere, de vurderede et potentiale for at blive selvstændige. Lovgivningen umuliggjorde mikrolån til kontanthjælpsmodtagere, men da Aalborg Kommune blev en del af Frikommune-forsøgene, åbnede det op for nye muligheder.



Kommunen tilbyder nu et tre måneders kursus "Fra ledig til virksomhedsejer", hvor ledige kontanthjælpsmodtagere blandt andet bliver undervist i regnskab, markedsføring og skatteregler. Det ligner måske de klassiske iværksætterforløb, som bl.a. erhvervskontorer tilbyder, men forskellen er, at der under dette forløb er tale om deltagere, der måske har mistet troen på sig selv, og som har oplevet at fejle med job-søgning og måske livet. Det er derfor vigtigt, at der også bliver arbejdet med at skabe tro på egne ideer, evner og muligheder. Deltagerne med de stærkeste forretningsidéer bliver tilbudt et mikrolån på op til 50.000 kr. til opstart af egen virksomhed.

De foreløbige resultater viser, at 10 ud af de 20 deltagere nu har en virksomhed og forsørger sig selv. Mikrolånet blev givet til 13 personer i alt. Beregninger fra Center for Alternativ Samfundsanalyse (CASA) viser, at mikrolån til ledige kontanthjælpsmodtagere giver gode økonomiske resultater for kommunen, da investeringen er tjent hjem, såfremt blot 6 procent af deltagerne bliver selvforsørgende inden for en 5-årig periode.

Hvad skal du vide, hvis du vil genbruge innovationen?

1. Det kræver en ændring i lovgivningen at kunne tilbyde mikrolån til kontanthjælpsmodtagere.
2. Kurset er et mindre redskab hos Jobcenteret og tilbydes kun efter grundig screening.
3. Den enkelte rådgiver i Jobcenteret står for at spotte potentielle ledige og italesætte ideen for dem.

Hvem kan du kontakte?

Bente Kloster, konsulent, Jobcenter Aalborg

✉ bklo-jobcenter@aalborg.dk



Borgerne visiterer selv madservice

HJØRRING KOMMUNE

Når der visiteres madservice til ældre borgere i eget hjem, sørger plejepersonalet typisk for at sende borgerens ønsker til visitationen, der står for at godkende valget. Hver gang en borger eksempelvis får besøg af familie eller ønsker at pause madservicen, er plejepersonalet involveret i processen. Og visitatorerne må afbryde deres øvrige arbejde for hurtigt at håndtere ændringer i madbestillinger.



For at lette arbejdsgangene for plejepersonale og visitatorer samt at give borgerne mulighed for nemt selv at kunne vælge og ændre i bestillingen, har Hjørring Kommune udviklet en digital løsning, der er tilpasset borgerens og kommunens behov. Selvbetjeningsløsningen gør det muligt for borgere selv eller med hjælp fra pårørende at bestille madservice. De kan også selv pause eller genbestille. Derudover har plejepersonalet også mulighed for nemt at visitere madservice, når de befinder sig hos borgeren. Det sker igennem en medbetjeningsløsning på medarbejderens tablet, hvor borgeren kan give tilladelse til betaling over pension med en underskrift.

For borgerne betyder det, at de kan visitere sig selv til madservice, lige når det passer dem – fx når deres familie har fri i weekenden eller om aftenen. Borgerne er altså ikke afhængige af kommunens åbningstider. For visitatorerne i Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen har det betydet frigivne ressourcer, som kan benyttes til de mere komplekse opgaver. Arbejdsgangene er i dag automatiseret, så alt, der sendes til borgeren, automatisk bliver journaliseret og dokumenteret.

Hvad skal du vide, hvis du vil genbruge innovationen?

1. Løsningen er bygget op omkring IT-systemet SPSIB, som forbinder kommunens andre systemer, og som i forvejen anvendes i mange kommuner, og som kan tilpasses andre systemer.
2. Selvbetjeningsløsningen håndterer hele bestillingsprocessen fra madvalg, til valg af betaling over pension/faktura og afslutter med en digital underskrift og automatisk journalisering.
3. Selvvisitering af madservice er en del af et større digitaliseringsindsats, og tankerne og processen bag kan anvendes på andre områder; fx visitering af hjælpemidler.

Hvem kan du kontakte?

Heidi Lyng Løvschall, projektleder, Digitalisering og Velfærdsteknologi

📞 41 22 50 94

✉️ hll@hjoerring.dk



Fælles Lungeonkologisk samtale styrker patientforløb for kræfttramte

SJÆLLANDS UNIVERSITETSHOSPITAL

Kræftpakkerne har opstillet nogle ambitiøse krav til patienters behandlingsforløb i forhold til især ventetid og kvalitet. Nedbringelse af ventetid kræver ofte et tæt samarbejde mellem de forskellige afdelinger, patienterne er knyttet til, og tæt samarbejde kan give patienterne et mere sammenhængende behandlingsforløb.



For at levere på de ambitiøse krav i Kræftpakkeforløbene er Lunge-medicinsk og Klinisk Onkologisk afdeling på Sjællands Universitets-hospital, Roskilde, gået sammen i et projekt om at etablere en Fælles Lungeonkologisk samtale. Ved denne samtale deltager, foruden patient og pårørende, en lungemediciner og en onkolog. Patienten mod-tager diagnosesvar af den lungemedicinske læge, og der følges op af onkologen, som præsenterer patient og pårørende for behandlingsplanen.

Tidligere havde patienten samtale enkeltvis med de to læger og måtte derfor møde på hospitalet to gange, hvilket var til særligt besvær for de mest skrøbelige patienter. Ved at mindske antallet af konsulta-tioner, opnås der også en ekstra gevinst, da tiden til første onkologiske behandling forkortes. Yderligere har kommunikationen og den faglige dialog, som opstår under fællessamtalen, medført at patienterne i højere grad deltager aktivt i samtalen fremfor blot at lytte. Dermed styrker fællessamtalen patient-inddragelsen, så patienten oplever bedre sammenhæng, kvalitet og service af det samlede forløb.

Hvad skal du vide, hvis du vil genbruge innovationen?

1. Tænk sygdom før lægespecialer – hvordan kan forskellige afdelinger og specialer samarbejde om en given sygdom?
2. Fællessamtalen giver patienten samme tid med lægerne som ved enkeltsamtale. De mister derved ikke på, at slå samtalen sammen.
3. Det bør ikke tænkes som en spareøvelse, men som en måde hvorpå man kan mindske ventetid og forbedre patientens oplevelse.

Hvem kan du kontakte?

Peder Fabricius, ledende overlæge, Medicinsk afdeling, Sjællands Universitetshospital Roskilde

☎ 47 32 20 14

✉ pgf@regionsjaelland.dk



Fra bogsamling til tryk opholdsstue

KØBENHAVNS KOMMUNE

Københavns biblioteker har både betjente og selvbetjente åbningstider, hvilket er til stor glæde for byens borgere. Nogle biblioteker oplever dog, at tiden uden personale inviterer uroskabere og hjemløse indenfor, som gør det utrygt for byens andre borgere at opholde sig på biblioteket i det tidsrum. Blågårdens Bibliotek på Nørrebro har haft store problemer med dette og valgte i første omgang at låse udstyr inde bag gitre og lukkede skranker. Det inviterede blot endnu flere uroskabere ind, da det gav et indtryk af, at 'der ikke var nogen hjemme'. Københavns Kommune valgte derfor at kigge nærmere på, hvordan de kunne skabe et trygt opholdssted, og de allierede sig med foreninger i lokalområdet, der har kendskab til både grupperne af unge uroskabere og hjemløse.



Løsningen blev en ny og mere hjemlig indretning, der blev skabt i samarbejde mellem medarbejdere i Københavns Kommune og de forskellige segmenter af brugere og lokale foreninger. Lukkede og aflåste gitre er fjernet til fordel for åbne rum, der gør det let at overskue lokalet og giver mulighed for fleksibilitet. Skrankerne og personalet er nu rykket ud i rummet, hvilket giver anledning til flere samtaler mellem brugerne og personalet i den betjente åbningstid. Resultatet har medført, at flere forskellige segmenter af brugere oplever en større tryghed og derfor opholder sig længere tid på biblioteket.

I arbejdet med den tryghedsskabende indretning var det også vigtigt at få bygget en bro mellem bibliotekarerne og de unge rødder, da utrygge hændelser havde sat sine spor hos personalet. Mødet mellem de forskellige grupper og personalet har nedbrudt barrierer og har haft en positiv effekt for deres arbejde.

Hvad skal du vide, hvis du vil genbruge innovationen?

1. Tryghedsprojektet har fulgt 5 designprincipper: 1) Synlighed og overskuelighed, 2) Flexibilitet og multifunktionalitet, 3) Sanser og stimulans, 4) Forbind ude og inde og 5) Lokale partnerskaber
2. Det giver en stor værdi, indsigt, ejerskab og forankring, når personale, brugere og borgere løbende involveres i at teste, evaluere og teste igen.
3. Det er en kontinuerlig proces uden endeligt slut-tidspunkt, hvor der fortløbende kan arbejdes med bibliotekets indretning og funktion i et nærmiljø.

Hvem kan du kontakte?

Jakob Ilum, chef for Kreativ Vækst, Kultur- og Fritidsforvaltningen, Københavns Kommune

📞 40 23 41 34

✉️ h51n@kk.dk



Natteværter skaber positiv stemning i nattelivet

KØBENHAVNS KOMMUNE

Hver weekend strømmer unge, glade og fulde mennesker til København for at feste. Men ikke alle finder det lige festligt. Især beboerne i Indre By har længe klaget over støj og svineri fra de unge festende, der ind imellem glemmer, at de er gæster i byen. Københavns Kommune startede derfor pilotprojektet 'Natteværter', der har til formål at teste, om en innovativ kommunal værtstjeneste kan fremme et natteliv i større balance til beboernes hverdagsliv i byen – til gavn for både beboere og festglade gæster.



Det primære fokus er at motivere til en positiv udvikling i forhold til støj, skrald og uhensigtsmæssig adfærd blandt de festende. Natteværterne skal dermed supplere politiet i Indre By, så politiet ikke skal bruge tiden på at hjælpe fulde mennesker hjem og huske dem på, at man ikke må tisse i gadeportene. Værterne er rekrutteret blandt kommunens livreddere, da de i forvejen har erfaring med at være vært for besøgende i svømmehallerne. Derudover bliver de undervist i at håndtere fulde personer, der ikke altid opfører sig lige tilregneligt.

De festglade unge har taget godt imod Natteværterne og uddeler gerne krammere og high-fives, fordi de mærker, at værterne er der for at gøre det mere trygt at være i byen og for at hjælpe dem. Værterne uddeler ikke bøder eller kommer med anmærkninger. Beboerne og erhvervslivet er også glade for initiativet, og især barer og diskoteker oplever, at det giver mening at støtte op om de nye værter i byen.

Hvad skal du vide, hvis du vil genbruge innovationen?

1. Det handler om at nedbryde fronter og skabe fælles forståelse af problemer og løsninger. De er værter for byen – for alle de forskellige brugere af byen.
2. Natteværterne samarbejder med andre aktører i nattelivet, herunder politiet, dørmænd og beværtninger i byen og på tværs af kommunens forvaltninger.
3. Værtstjenesten, kompetencerne og de dialogiske tilgange kan også anvendes ved kommunens badeanstæder og kystlinjer.

Hvem kan du kontakte?

Jakob Ilum, chef for Kreativ Vækst, Kultur- og Fritidsforvaltningen, Københavns Kommune

☎ 40 23 41 34

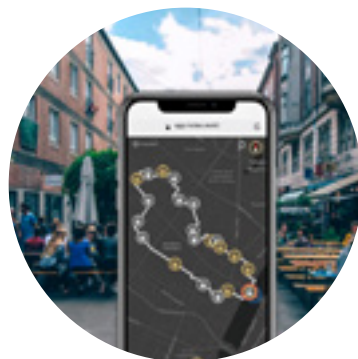
✉ h51n@kk.dk



Digitale oplevelsesruter giver byens gæster indblik i det lokale liv

KØBENHAVNS KOMMUNE

København er meget mere end klassiske seværdigheder som Nyhavn og Den Lille Havfrue. Det lokale liv i brokvartererne – the Copenhagen liveability, som mange uden for Danmark i dag taler om – er blevet en seværdighed i sig selv. Og den ønskede Copenhagen Visitor Service at formidle på en innovativ og bæredygtig måde.



Know Your 'Bro er navnet på byens digitale oplevelsesruter, som blev lanceret i foråret 2018 med det formål at guide internationale gæster i København til at opleve det lokale liv i brokvarterene. Nørrebro og bydelens mangfoldighed er omdrejningspunktet, og gåruten har siden lanceringen tiltrukket knap 10.000 brugere på platformen. I maj blev endnu en bydel gjort tilgængelig, da Know Your 'Bro indtog Vesterbro. Ruterne viser bl.a. vej til en række seværdigheder, hvor lokale stemmer i form af både lyd og video åbner for hemmelige perler og fascinerende fortællinger, som mange internationale gæster i deres søgen efter at blive 'midlertidige lokale' ofte jagter.

Ruten leder turister rundt på gaderne mellem seværdighederne, hvor mange caféer, butikker og restauranter holder til, og det er derfor også en god måde at få tiltrukket flere kunder til lokalområdet. Know Your 'Bro er med til at sprede Københavns turisme ud til andre bydele på en bæredygtig måde, da det foregår til fods eller på cykel.

Hvad skal du vide, hvis du vil genbruge innovationen?

1. Involver lokale borgere og virksomheder i at udvikle ruten og i at lægge stemmer til fortællingerne.
2. Webappen knowyourbro.dk er skabt i samarbejde med start-up virksomheden Motes og er gratis for alle brugere.
3. Platformen, der er udviklet af Motes, kan anvendes af andre kommuner, turistinformationer og virksomheder til at formidle lokalrådets historier.

Hvem kan du kontakte?

Annette Rosenkrands Matthiesen, projektleder, Internationalisering & Turisme, Kultur- og Fritidsforvaltningen Københavns Kommune

📞 51 18 72 97

✉️ anmatt@kk.dk



Center for Offentlig Innovation (COI) er et nationalt center, der understøtter øget kvalitet og effektivitet i hele den offentlige sektor gennem innovation.

COI samarbejder med innovationsaktive medarbejdere og beslutningstagere i stat, regioner og kommuner i hele landet.

COI blev etableret i 2014 i et samarbejde mellem regeringen, KL, Danske Regioner, FTF, OAO og Akademikerne.

COI arbejder for at få rammer og kompetencer i den offentlige sektor til at understøtte innovationsarbejdet, så indsatserne får større gennemslagskraft; for at opbygge innovationskapaciteten; for at understøtte systematisk spredning; og for at give beslutningstagere på alle niveauer let adgang til viden om offentlig innovation.



COK er en forening, som er stiftet af KL og dermed ejet af de danske kommuner. Derfor er COK en aktiv del af den kommunale velfærdsudvikling, og vores vigtigste opgave er ganske klar: COK skal understøtte kommunestyrets drift og udvikling gennem aktiviteter for ledere og medarbejdere, der fører til ny viden, nye færdigheder og nye kompetencer i den enkelte kommune og på tværs af kommunegrænser.

Som læringspartner understøtter COK kommunal udvikling og de aktuelle velfærdsreformer gennem praksisnær kompetenceudvikling for alle kommunale politikere, ledere og medarbejdere.

En fejring af offentlig innovation

I 2019 er COI og COK gået sammen om at uddele to nationale innovationspriser. Formålet med innovationspriserne og Innovationsdagen er fejring og synliggørelse af en del af det gode arbejde, der sker på – og især mellem – offentlige arbejdspladser. At få det allerbedste frem i lyset og formidle det, så andre kan lade sig inspirere og forhåbentlig kopiere eller tilpasse til egen kontekst. Hæftet her er udarbejdet i den ånd og specifikt til Innovationsdagens deltagere. Med hæftet vil vi kaste lys over ikke kun de nominerede, men også over det samlede felt af indstillede med det håb, at innovationsaktive overalt i den offentlige sektor kan finde inspiration i materialet til deres eget innovationsarbejde.