

# Borgerens møde med kommunen

*Udviklingsuge del 1 – tirsdag den 5. december*



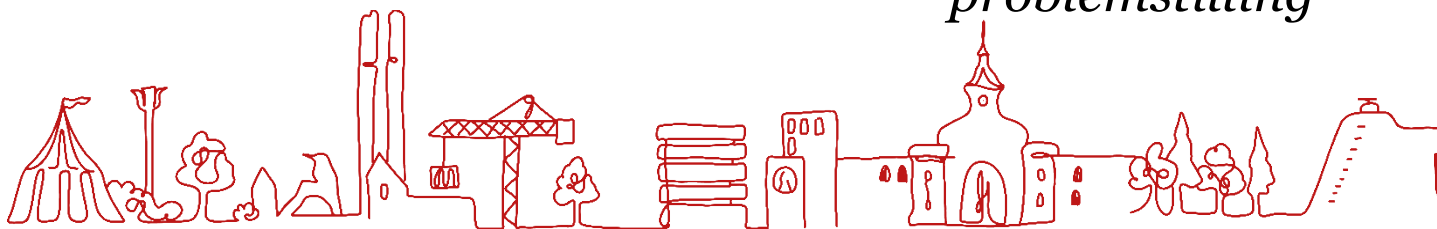
Albertslund Kommune  
Den beredvige by for barnene, det grønne og fællesskabet

# Introduktion til vores udviklingsdag

## **Udfordringen:**

*”Hvordan kan vi arbejde for et bedre møde med borgeren både i vores myndighedsudøvelse og i samskabelsesdialogen?”*

- *På lederdag den 28. november har I arbejdet med at formulere mål til givne målsætninger*
- *I dag skal I kvalificere målene*
- *I dag skal vi tænke tværfagligt, tværgående og ambitiøst*
- *Når I går herfra, skal I undersøge og afsøge andres erfaringer med samme problemstilling*



# Hvorfor er udfordringen relevant?

*Kan vi forandre nutiden?*

## **Forsker:** Vi står ikke i en jobcenterkrise, men i en tredobbelt tillidskrise

Der mangler tillid til jobcentrene som organisation, der mangler tillid til de ansatte i jobcentrene, og der mangler tillid til de borgere, der er afhængige af jobcentrene.

► AUTOMATISK OPLÆSNING



Det er nødvendigt, at politikerne på Christiansborg får en større forståelse for den kommunale virkelighed, hvis problemet skal løses, mener Nina Smith.  
- Foto: Philip Davall/Ritzau Scanpix (arkiv)

## **Nina Smith: Manglende tillid til kommuner skaber velfærdskrise**

"Mit billede er, at vi reelt er kommet til at skabe et monster af reguleringer, som gør, at opgaven for kommunerne er umulig at løse i praksis på en god måde," siger Nina Smith, der senest har været formand for Reformkommissionen.

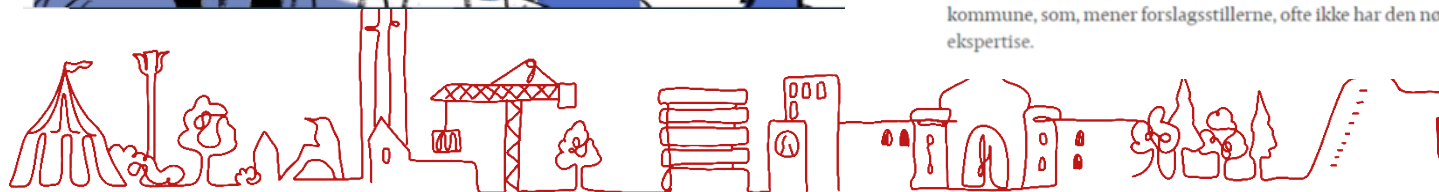
Udgivet: 08/11/2023

## **28.000 har allerede skrevet under: Desperate forældre vil fjerne handikapsager fra kommunerne**

Et nyt borgerforslag vil have handicapområdet væk fra kommunerne. Stillerne mener, at der er for mange forkerte beslutninger, som bliver truffet af den samme myndighed, som skal betale regningen, og som ikke har den nødvendige ekspertise. KL erkender problemerne.

► FOR ABONNENTER

Derfor står hun sammen med andre bag det borgerforslag, som ifølge dem skal rette op på, at kommunerne i 2007 fik det ansvar, som amterne tidligere sad med og havde specialiseret viden om. Nu er det op til den enkelte kommune, som, mener forslagsstillerne, ofte ikke har den nødvendige ekspertise.



Albertslund Kommune  
Din helse og liv er vores vigtigste opgave

# Introduktion af sygefraværseksemplet

## Eksempel - for højt sygefravær

### Udfordring (nutid)

Medarbejderne har højt sygefravær

### Mål (fremtid)

Medarbejderne har højt trivsel og lavt fravær

### Virksomme mekanismer

- Tættere faglig ledelse
- Fortælle om de faglige miljøer i hjemmeplejen/borgernes oplevelser
- Lønforbedringer for medarbejdere med mere nærvær
- Styrelse af HR-kompetencer i hjemmeplejen
- Bevidsthed hos lederne af deres betydning for det psykiske arbejdsmiljø

### Prøvehandlinger

- Små teams i hjemmeplejen
- Ansættelse af faglige ledere for hvert team
- Implementering af App'en Min Arbejdsdag fra TeamEffect
- So-Me studentermedarbejder ansættes
- Fastholdelsestillæg til medarbejdere med øget fremmøde
- Ansættelse af HR-konsulent i ÆSS
- 3-dages undervisningsmodel i lederens betydning for det psykiske arbejdsmiljø

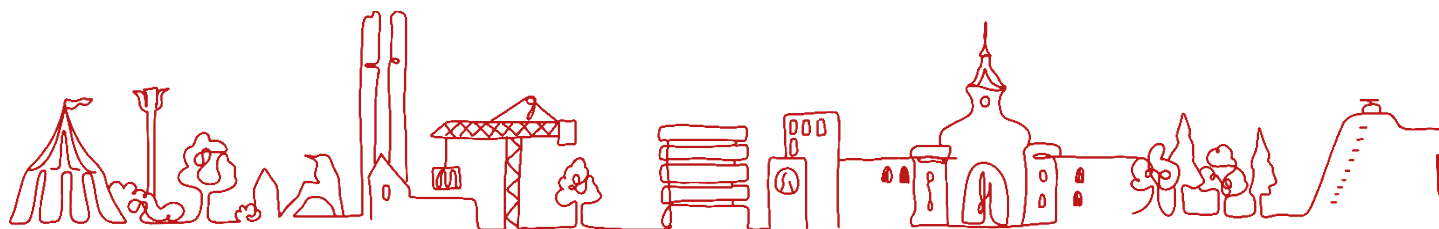
### Tegn

- Borgerne oplever kontinuitet i deres pleje
- Medarbejdernes fravær mindskes
- Højere trivsel hos medarbejderne
- Fastholdelse af medarbejdere
- Faglig stolthed hos medarbejderne
- Forøgelse i ansøgere til ældreplejen

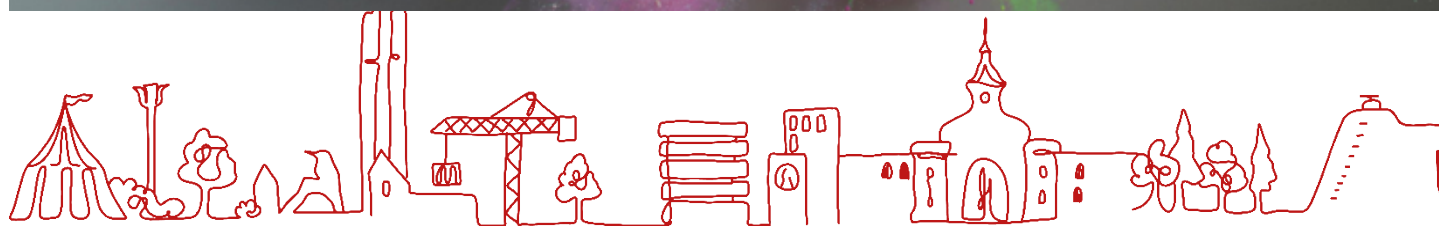


# Dagens program

- *09.00 - Velkommen til udviklingsdag og dagens program*
- *09.30 – Om mål*
- *10.30 – Om virksomme mekanismer*
- *11.30 - Frokost*
- *12.00 – Oplæg ved Anne Torzen, stifter og direktør af Center for Borgerdialog*
- *13.00 – Om tegn*
- *14.00 – Køreplan og aftaler frem til næste fase*
- *15.00 Tak for i dag*



# Kan I tælle til 3?



Stil jer i grupper af 4 overfor hinanden

*Tæl til 3 ved at skiftes til at sige et tal.*



# Udskift 1 med et klap

*Eksempel:*

*Klap*

2

3

*Prøv at holde et flydende tempo.*





# Udskift 2 med et tramp

*Eksempel:  
Klap  
Tramp  
3*

*Prøv at holde et flydende tempo.*



# Udskift 3 med et hop

*Eksempel:*

*Klap*

*Tramp*

*Hop*

*Prøv at holde et flydende tempo.*



Skift klap ud med 1 og hop ud med 3

*Eksempel:*

1

*Tramp*

3

*Prøv at holde et flydende tempo.*

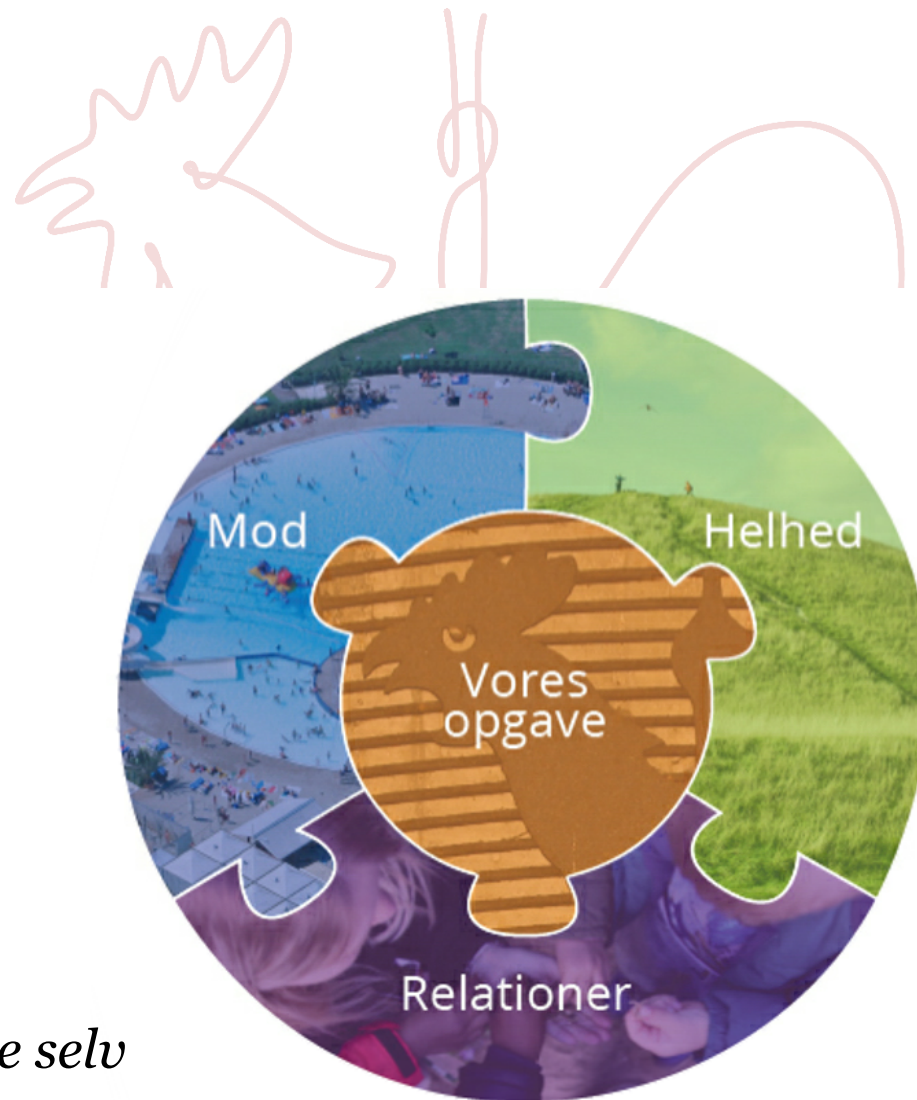
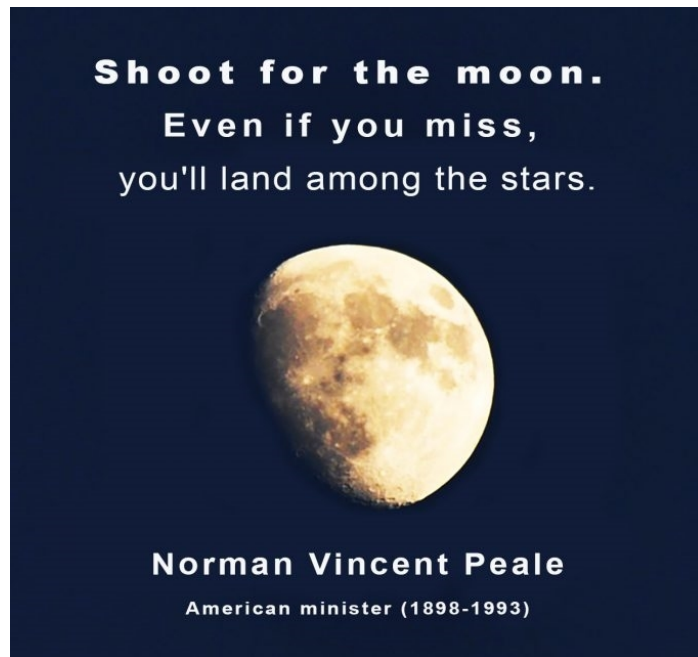


# Kunne I tælle til 3?

- *Hvordan var det at skifte strategi?*
- *Hvor hurtigt blev det en rutine?*
- *Hvad kræver det af jer at blive i rytmen?*



# Mål – tænk stort



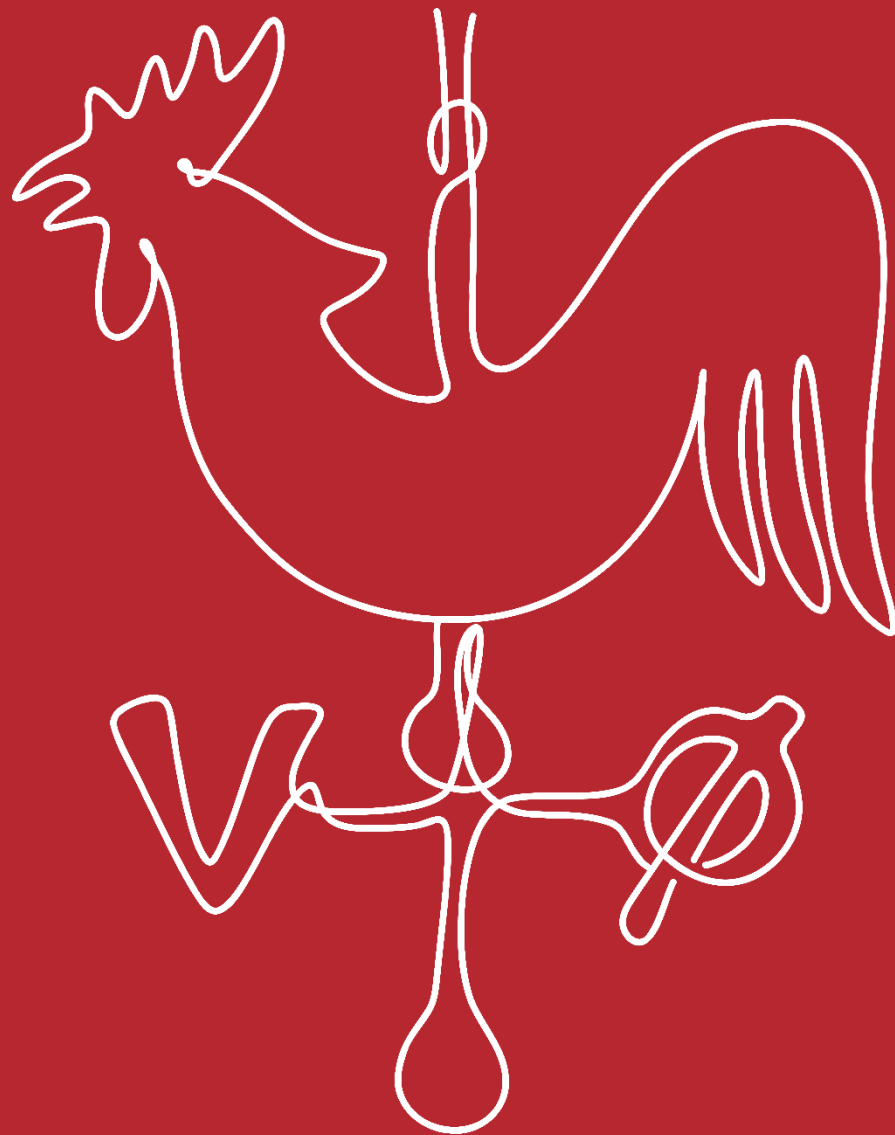
*Tænk stort og tværfagligt*

- *og i forandringer*
- *og vi kan ikke løse problemerne selv*



# Drøm målene større

*Øvelse i grupperne*



# Pause



Albertslund Kommune  
Den beredte by for børnene, det grønne og fællesskabet

# Virksomme mekanismer

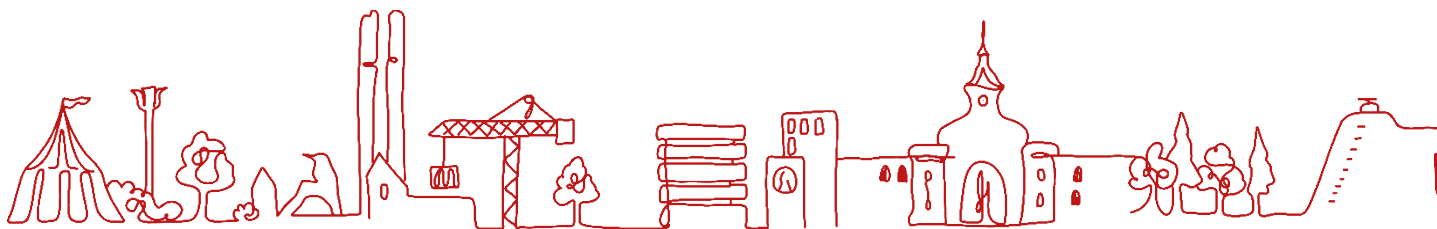
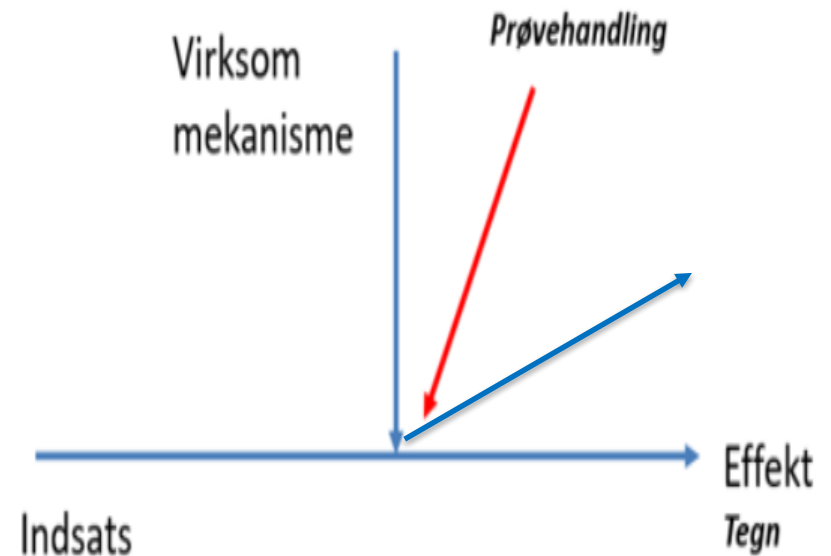
- *Fra teori til praksis*
- *Hvis vi gør det samme sker det samme*
- *En virksom mekanisme er det som danner grundlag for prøvehandlingen*
- *Før prøvehandlingen*
- *Eksempler*
  - *Sygefravær*
  - *Slankekur*





# Virksomme mekanismer

- *Opgaven er, at tænke over hvad der skal ændres i indsatsen for at ændre den effekt vi får*
- *Uden at gå til den konkrete handling*



# Sygefraværseksemplet

## Eksempel - for højt sygefravær

### Udfordring (nutid)

Medarbejderne har højt sygefravær

### Mål (fremtid)

Medarbejderne har højt trivsel og lavt fravær

### Virksomme mekanismer

- Tættere faglig ledelse
- Fortælle om de faglige miljøer i hjemmeplejen/borgernes oplevelser
- Lønforbedringer for medarbejdere med mere nærvær
- Styrelse af HR-kompetencer i hjemmeplejen
- Bevidsthed hos lederne af deres betydning for det psykiske arbejdsmiljø

### Prøvehandlinger

- Små teams i hjemmeplejen
- Ansættelse af faglige ledere for hvert team
- Implementering af App'en Min Arbejdsdag fra TeamEffect
- So-Me studentermedarbejder ansættes
- Fastholdelsestillæg til medarbejdere med øget fremmøde
- Ansættelse af HR-konsulent i ÆSS
- 3-dages undervisningsmodel i lederens betydning for det psykiske arbejdsmiljø

### Tegn

- Borgerne oplever kontinuitet i deres pleje
- Medarbejdernes fravær mindskes
- Højere trivsel hos medarbejderne
- Fastholdelse af medarbejdere
- Faglig stolthed hos medarbejderne
- Forøgelse i ansøgere til ældreplejen



# Formuler virksomme mekanismer

*Øvelse i grupperne*



Albertslund Kommune  
Den beredte by for børnene, det grønne og fællesskabet

# Opsamling i Plenum

- *Hvilke meningsfulde - og ambitiøse forandringer ift. målgrupperne har I fundet?*



# Frokost

*Kl. 11.30-12.00*



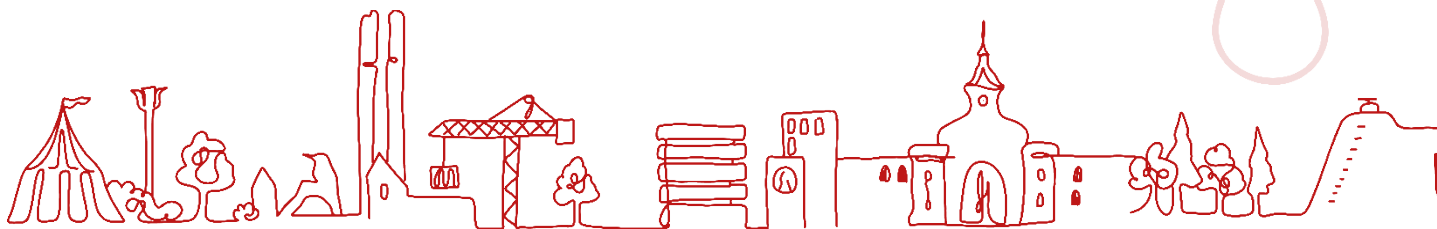
Albertslund Kommune  
Den bæredygtige by for børnene, det grønne og fællesskabet

# Oplæg ved grundlægger/direktør Center for Borgerdialog Anne Torzen



# Refleksion

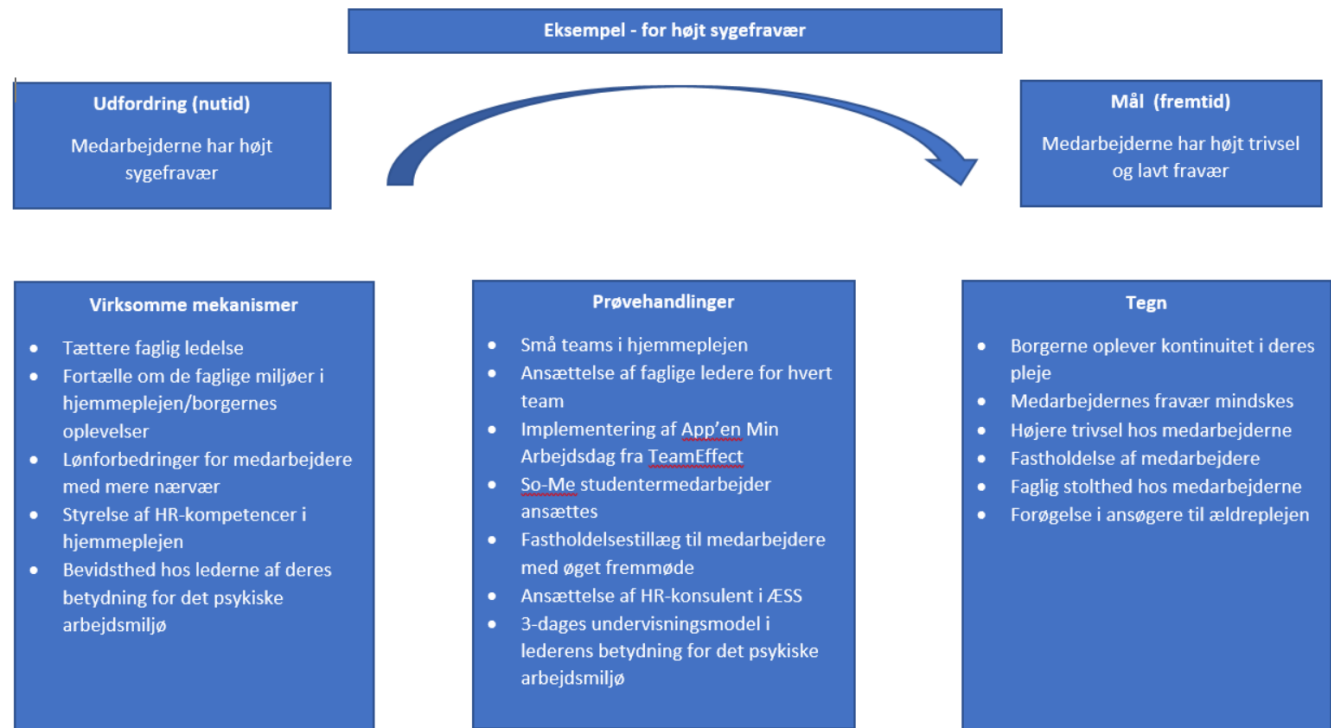
- *Giver Annes oplæg anledning til at ændre/tilføje noget til det der blev drøftet i formiddags – måske særligt ift. de virksomme mekanismer?*
- *Genbesøg formiddagens arbejde*



# Tegn og borgerperspektiv

- *Vi har i dag arbejdet med at udvikle relationer, dialog og samarbejde, så den forandring, som vi ønsker at skabe får effekt og skaber læring*

- *Vi bruger mål, tegn og prøvehandlinger til at udvikle og kvalificere vores indsatser i forhold til borgerne*
- *Vi forstår hinandens roller, opgaver i processen*





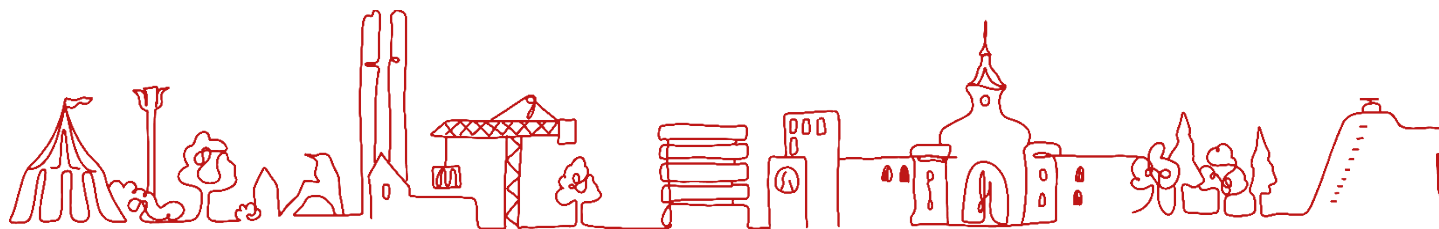
# Formuler tegn

## Hvordan ser vi, at vi lykkes med de mål vi har formuleret

*Øvelse i grupperne*



# Opsamling i Plenum



# Køreplan frem til udviklingsdag 2

Udviklingsdage del 1 - 4. & 5. december 2023



Ledere og medarbejdere udarbejder tegn og virksomme mekanismer for mål

*Afsøgende arbejde – hvordan arbejder andre med udfordringen?*

*Borgerperspektiv – hvordan får vi denne viden inddraget?*

*Tovholder og arbejdsgruppe mødes*

*Tovholder har dialogmøde med ansvarlig afdelingschef*

*Dialog på arbejdspladsen med relevante nøglemedarbejdere*

Udviklingsdage del 2 - 18. & 19. januar 2024



Ledere og medarbejdere udarbejder prøvehandlinger for mål



1. marts 2024

Arbejdet med målplaner kan igangsættes på arbejdspladser

# Gruppearbejde: Aftaleskema



*Hvilke perspektiver kan berige det videre arbejde?*



*Hvem vil vi gerne inddrage og hvordan?*



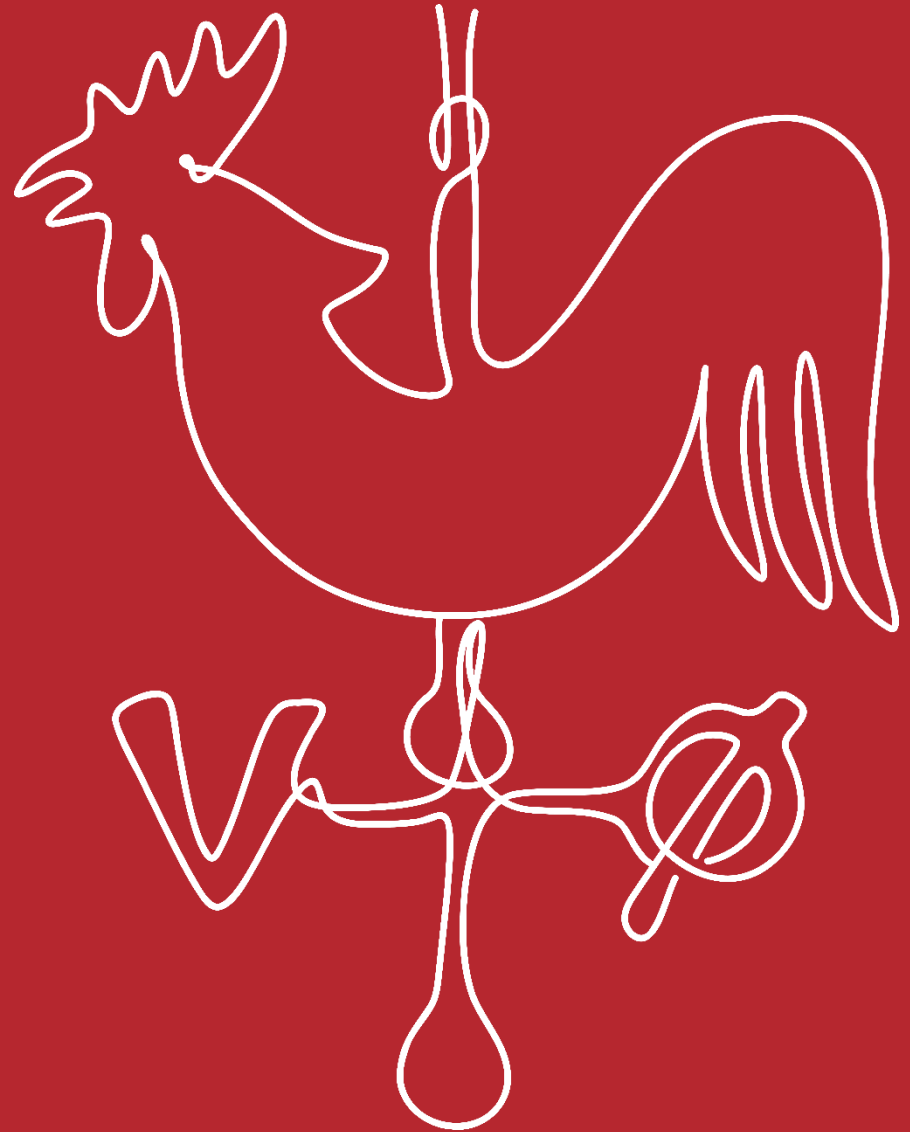
*Konkrete aftaler – hvem indsamler hvilken viden inden vi ses igen?*



*Hvornår mødes gruppen igen, og hvem er tovholder?*



# Præsentation og afrunding i plenum



Tak for i dag  
– vi glæder os til at høre om jeres  
erfaringer og fund i januar

