

## Bilag 2

### 8 eksemplariske cases fra 7000stemmer

De 8 cases blev udvalgt af koncernledelsen i august 2020. I september blev der på hver case gennemført interviews med henholdsvis udvalgte medarbejdere, ledere samt udvalgte borgere. Interviewene dannede baggrund for nedenstående casebeskrivelser.

#### Oversigt over de 8 cases:

Case 1: Kirstinebjerg distriktet (Dagtilbud)

Case 2: Fjordbakkeskolen (Skole)

Case 3: Unge

Case 4: Jobcentret

Case 5: Bostøtte for Voksne

Case 6: Plejehjem - Hybyhus

Case 7: Serviceafdelingen

Case 8: Koncern HR

#### 1: Eksemplarisk case:

### Corona fik os til at møde børn og forældre på en helt ny måde

I Kirstineberg distriktets børnehuse har tiden med Corona givet anledning til at gentænke hverdagen med børnene og mødet med forældrene. En tid med små børnegrupper og klare regler for aflevering og afhentning har skabt ro og tættere relationer mellem børn, voksne og forældre.

*Man har lige de to minutter om morgenen og eftermiddagen, hvor man kan nå at spørge – normalt får man måske ikke lige spurgt – her har vi dialogen så tæt på, at det er meget mere naturligt lige at få spurgt.”*

- Forælder

#### Hvad har Kirstineberg distriktet gjort helt særligt under Corona

Aflevering	I løbet af dagen	Afhentning
1. Aftalt mødetid	4. Mindre børnegrupper	10. Forældre skal ringe 10 min. før de kommer
2. Ringeklokke på lågen	5. Legepladsen er inddelt i zoner	11. Én til én tid med forældre
3. Ingen adgang uden håndvask	6. Ingen dokumentation og tvungen forberedelse	<i>”Så skulle vi ringe 10 minutter før, så de kunne gøre børnene klar og sådan. Det var godt. Så kunne man også lige nå at</i>
<i>”En bedre måde at aflevere sit barn på. Der er kun voksen, barn</i>	7. Stærke hygiejne-rutiner	

<p>og forælder – ikke alt det virvar i garderoben” - Forælder</p>	<p>8. Flere udegrupper</p> <p>9. Aktiviteter uden legetøj højner fællesskabet</p> <p>”Vi har set legepladsen og udeområdet på en ny måde.” – Medarbejder</p>	<p>snakke om, hvordan dagen er gået.” - Forælder</p>
---	--	--

## Den nye praksis har skabt værdi

- Færre konflikter: Der har været færre konflikter mellem børnene i de små grupper og færre konflikter mellem voksne og forældre
- Mindre sygdom: Der har været mindre sygdom både blandt børn og voksne
- Mere ro: Der har været mere ro i alle dagens faser. Både under aflevering, i løbet af dagen og under afhentning.

## Hvad har det krævet under Corona

- Større bemanning: Især de mindre børnegrupper har i den organisering, der var under Corona, krævet større bemanning. Der har været 2 voksne pr. børnegruppe med 9 børn.
- En ansat til rengøring: Under Corona har der været en ansat udelukkende med fokus på rengøring. Nogle steder 30 timer, andre steder 37 timer om ugen.
- Telt som uderum: Udegrupper kræver også overdække. Det har været i form af et telt i Corona-perioden.

## Men det er også vigtigt at huske...

Kirstineberg distriktet er en eksemplarisk case på, hvordan man under Corona har arbejdet med ny pædagogisk praksis. Hvis andre vil lade sig inspirere af deres nye praksis, skal man være særligt opmærksom på:

- Indkøring: Når forældre ikke må komme ind i børnehuset, har indkøring af nye børn det med at blive mere udfordrende.
- De nødvendige handleplaner: Ø-tiden er blevet konverteret til børnetid. Men, der er stadig brug for at udarbejde handleplaner, forberede aktiviteter og møder om overgange mellem f.eks. vuggestue og børnehave.

Sideskift

## Beskrivelser af praksispunkter til servicerejsen:

**1. Aftalt mødetid:** Ved at give alle forældre afleveringstidspunkter i 10 minutters intervaller undgik Kirstineberg distriktet, at forældrene klumpede sig sammen om morgenen.

**2. Ringeklokke på lågen:** På lågen blev der monteret en ringeklokke. Når en forælder ringede på, kom en voksen og tog imod barnet. *"Vi har aldrig oplevet en bedre aflevering"* – medarbejder

**3. Ingen adgang uden håndvask:** Som det første, når et barn blev afleveret, blev der vasket hænder ved den nye udendørs håndvask.

**4. Mindre børnegrupper:** Alle børn blev inddelt i mindre grupper med maksimalt 9 børn, som var sammen en hel dag med de samme to voksne. *"Dejligt at kunne have fokus på mine børn."* – medarbejder

**5. Legepladsen er inddelt i zoner:** Legepladsen blev inddelt i et antal zoner svarende til det antal grupper, børnene var inddelt i. Grupperne blev i den samme zone ugen igennem, hvorefter der blev byttet rundt.

**6. Ingen dokumentation og tvungen forberedelse:** Al Ø-tid (tid til møder, dokumentation og forberedelse) blev konverteret til børnetid. Dokumentationskrav blev fraveget, møder aflyst og handleplaner blev udskudt så meget som muligt.

**7. Stærke hygiejne-rutiner:** Hygiejne var en fast del af hverdagen for børn og voksne. Legetøj blev delt i formiddags- og eftermiddagskasser, som blev brugt og gjort rent på skift. Børnene fik faste pladser. Der blev vasket hænder på faste tidspunkter og bestemte måder. Der blev gjort rent flere gange i løbet af dagen. Nogle steder blev de store børn inddraget i rengøringen.

**8. Gør indegrupper til udegrupper:** Flere grupper blev til udegrupper. Især blandt de lidt større børn, så de helt små kunne bruge lokalerne indenfor. Det blev muligt med et telt på legepladsen som overdække, ture ud af børnehuset hver dag, og nye kreative udendørs læringsmiljøer, hvor perler, farver og sakse kom i spil, når borde, stole og sejl mod vinden blev sat i spil.

**9. Aktiviteter uden legetøj højner fællesskabet:** Flere steder prøvede man helt at fjerne legetøjet. Også i sandkassen. Det skabte mere fællesskab og kreativitet, og gjorde det nemmere for de voksne at følge børnenes initiativ.

**10. Forældre skal ringe 10 minutter før de kommer:** Når børnene skulle hentes, skulle forældrene ringe 10 minutter, før de ville komme. Så gjorde de voksne børnene klar både fysisk og mentalt til at blive hentet, fandt tøj og tasker, som skulle med hjem. Det gav også de voksne mulighed for bedre at koordinere hvilke informationer, der skulle gives til forældrene, og hvordan de voksne kunne dække af for hinanden, når et barn blev hentet.

**11. Én til én-tid med forældrene:** Med større koordinering og færre forældre ad gangen blev det muligt at prioritere én-til-én tid med hver forælder. 2 minutter hvor der faktisk var tid til at snakke om dagen i børnehuset.

**2: Eksemplarisk case:**

## **En ny skoledag med mindre grupper og mere bevægelse**

På Fjordbakkeskolens to afdelinger i Taulov og Skærbæk gav coronatiden anledning til at gentænke måden at drive skole på. Der gav mere tid til kerneopgaven, fokus på rammerne for skoledagen og kommunikationen med forældrene. Det har generelt ført til mere ro, færre konflikter, bedre trivsel og en oplevelse af mere læring.

*Det gav en ro. Alle fungerede under det. I inklusionens navn var det super godt!  
Har ikke set nogle af de børn ikke-have-det-godt under coronatiden.”*

- Medarbejder, Fjordbakkeskolen

## Hvad har skolerne gjort helt særligt under corona

Ankomst på skolen	I løbet af dagen på skolen	Skole & hjemme
1. Kys og køør – Aflevering på P-pladsen	4. Udeundervisning med kreativitet og bevægelse	12. Kommunikation mellem forældre og skole
2. Forældrefri skole	5. Undervisning i små grupper	13. Særlige tiltag for elever i sårbare positioner
3. Elever møder i rul	6. Undervisning med den samme lærer.	14. Digital undervisning
<i>”Det her med, at der står en lærer og tager i mod, det synes jeg er rigtigt godt. Om det så bare er for at sige hej eller følge børnene ned og lige sige godmorgen også til forældrene.”</i> - Forælder	7. Inddeling af uderummet	
	8. Kortere skoledage	
	9. Fokus på kernefagene	
	10. Undervisning i klumper	
	11. Ny tydelighed omkring hygiejne	
	<i>”Læreren havde været ude og sætte poster op med regneopgaver. Det var mega sjovt. Vi cyklede 10 km. og fik lavet noget matematik”</i> - Forælder	

## Den nye praksis har skabt værdi

- **Oplevelse af at flere ressourcer bliver aktiveret hos borgerne:** Kortere skoledage har betydet, at eleverne fik mere overskud - også i undervisningen.

- **Oplevelse af større effektivitet:** Udeundervisning og mere bevægelse i undervisningen gav en oplevelse af bedre læring.
- **Oplevelse af mere ro, færre konflikter og bedre trivsel:** Undervisning i mindre grupper og undervisning ved den samme lærer hele dagen gav mere ro og færre konflikter.
- **Oplevelse af, at de stille stemmer bliver hørt:** Klassernes inddeling i mindre grupper og undervisning i "klumper" betød, at flere af de mere stille elever kom mere på banen.
- **Oplevelse af mindre sygdom:** Der har været væsentligt mindre sygdom blandt elever og lærer

## Hvad har det krævet under Corona

- Ekstra hygiejneforanstaltninger: For at kunne imødekomme behovet for ekstra hygiejne blev der opsat ekstra håndvaske, ekstra toiletter på skolen og sprit ved klasserne.
- Omfordeling af lærere og pædagoger: Der blev ikke ansat nyt personale, men personalet blev rokeret rundt for at dække behovet for undervisning i mindre grupper, gårdvagt, p-vagt og vagt ved rullende skolestart.

## Men det er også vigtigt at huske...

Fjordbakkeskolen er en eksemplarisk case på, hvordan man under corona har arbejdet dynamisk på mange forskellige fronter for at sikre skolegangen på bedst mulig vis. Især i coronatidens første fase, hvor alle elever og lærere var hjemme, krævede det helt nye undervisnings- og kommunikationsformer. I fase to åbnede skolen i første omgang op for indskoling og mellemtrinnet. Først senere kom udskolingseleverne tilbage. Både i starten af Corona og ved genåbningen af skolen var der brug for at tænke undervisning og skole i helt nye baner.

Hvis andre vil lade sig inspirere af skolens nye praksis, skal man være særligt opmærksom på:

- At koordinere kommunikationen til forældre og elever, så de får samlede beskeder og ikke fra samtlige lærere.
- At fysisk afstand og opdeling af klasser både kan skabe ro og øge det sociale sammenhold, men det kan også modsat afføde afsavn og mistrivsel, fordi det splitter relationer på tværs.
- At mange af tiltagene fungerede under coronakrisen, men skal tilpasses til en mere normal hverdag.

## Beskrivelser af praksispunkter til servicerejsen:

### 1. "Kys og kø" - aflevering på P-pladsen

Børnene er blevet afleveret på P-pladsen (eller i rundkørslen), hvor der har stået to personaler klar i flotte gule veste til at tage i mod børnene. Personalet har spottet, hvis der var børn, der havde brug for hjælp. Børnene blev informeret, så de også vidste, hvem de kunne gå til.

### 2. Forældre-fri-skole

Forældrene har under corona ikke måttet gå med ind på skolen og aflevere deres børn. Forældrene blev informeret i god tid og med den begrundelse, at deres børn udvikler sig ved selv at gå ind på skolen. Det har givet forståelse og opbakning fra forældrene.

### **3. Elever møder i rul**

Indskolingen, mellemtrin og udskoling mødte forskudt, så ikke alle kom på samme tidspunkt og stimlede sammen ved indgangen. (Søskende kunne få dispensation). På den måde var der aldrig for mange samlet samtidig og ankomsten til skolen blev mere overskuelig for eleverne.

### **4. Udeundervisning med kreativitet og bevægelse**

Børnene blev undervist mere ude for at undgå smitte. Det gav plads til flere fysiske undervisningsformer som stafetløb og hoppe-tabeller. Det vil sige mere bevægelse i undervisningen, hvor eleverne kom ud og lærte på en anden måde end i tekstbogen.

### **5. Undervisning i små grupper**

Da indskolingen og mellemtrinnet startede op igen, blev de undervist i små grupper med 9-13 elever i hver gruppe. Klasserne blev delt op, så de sad færre i hvert lokale. Eleverne sad med afstand til hinanden, og grupperne blev sammensat "på kryds og tværs" af eksisterende relationer. Grupperne og den fysiske afstand til hinanden gav en oplevelse af mere ro, færre konflikter, bedre socialt liv i klassen og mere læring.

### **6. Undervisning med den samme lærer**

I hvert klasselokale var der i indskolingen én fast lærer som den primære voksne. Den samme lærer underviste både i dansk og matematik. Det betød, at overgangene mellem fagene ikke var så opdelt, men også at de voksne fik et større indblik i eleverne, når de udelukkende var sammen med dem.

**7. Undervisning i klumper:** Udskolingseleverne blev undervist i fuldt skema fra start (med undtagelse af håndværksfagene). De havde glæde af at blive undervist i "klumper", hvor f.eks. alle ugens matematiktimer blev samlet én formiddag i stedet for at være fordelt over hele ugen. Det gav mere sammenhængende tid og tid til fordybelse.

**8. Inddeling af uderummet:** Skolens uderum blev inddelt i zoner, hvor hver klasse kunne være én ad gangen. I hver zone var en voksen i tydelig gul vest. Den voksne kunne hentes ved konflikter eller kunne hjælpe med at sætte lege i gang, men blandede sig ellers ikke.

### **9. Kortere skoledage**

Da eleverne vendte tilbage til skolen, var det til skoledage, der sluttede kl. 13.00. Det betød, at de havde mere overskud til at lære og være.

### **10. Fokus på kernefagene**

Under corona blev der undervist mere i kernefagene. Det vil sige ikke så meget i alt det udenom, som emneuger, temadage eller arrangementer ud af huset. Det krævede et gentænkning af læreplanerne, men gav også mere tid til fordybelse.

### **11. Ny tydelighed omkring hygiejne**

Der blev sat håndvaske, toiletvogne og sprit op på skolen, som sikrede god hygiejne. Eleverne blev instrueret af deres primære voksne i, hvordan og hvornår de skulle vaske og spritte hænder i løbet af dagen.

## **12. Kommunikation mellem forældre, elever og skole**

Kommunikationen med forældre og elever blev ”systematiseret” under corona, så ikke alle lærere skrev hjem på tilfældige tidspunkter. Lærerne talte sammen og sendte én samlet besked ud. Det var vigtigt med en klar og tydeligt kommunikeret undervisningsstruktur, som kunne give eleverne et overblik over hele dagens indhold; hvilke fag hvornår, afleveringer og online sessioner. Denne struktur blev meget vigtig for at fastholde eleverne i en undervisningssituation, selvom de sad hjemme – og forældrene i indskoling og på mellemtrin havde gavn af, at beskederne var handlingsanvisende, så de ikke blot beskrev, hvad der skulle laves, men også hvordan.

## **13. Særlige tiltag for elever i sårbare positioner**

Der blev lavet en koordineret indsats for gruppen af elever i sårbare positioner - især i udskoling. Gruppen bestod både af allerede kendte elever, men også af elever, som lærerne ikke kunne nå gennem onlineundervisningen. Der blev lavet et arrangement på Sognegården, hvor eleverne mødtes fysisk og fik hjælp. Der blev oprettet små grupper, som holdt møder online, og der blev arrangeret basketball.

## **14. Digital hjemmeundervisning:**

I løbet af coronatiden blev der eksperimenteret med digitale undervisningsformer, og der var mange muligheder, der blev taget i brug. Der var særlig fokus på at skabe læring og en oplevelse af fællesskab på afstand.

### 3: Eksemplarisk case:

## Skabelsen af et fritidsmiljø, hvor alle unge vokser

Corona ændrede hverdagen for mange borgere. Også for udsatte unge, som fik langt mere tid, som de selv skulle håndtere. Og hvad gør man så, når byens udsatte unge begynder at hænge langt mere på gadehjørnerne? I Fredericia blev corona en anledning til at tænke nyt. Her inviterede man de unge til en åben snak, hvor deres og forældrenes idéer endte med at blive til tre nye tilbud, som tilsammen kunne skabe den fedeste sommer for byens unge. Uden at skele til kasser, typer eller andre inddelinger.

*Så kom vi ned til Surfbutikken, og det ændrede hele vennegruppen. Vi er meget gladere, og vi skal ikke nødvendigvis ryge joints hele tiden. Jeg har endda fået et arbejde.*

- Ung borger

### Hvad har ungeområdet i Fredericia gjort helt særligt på baggrund af corona

Tre konkrete, nye tilbud til unge	Nye greb
1. Surfbutikken	4. Samskabelse med de unge og forældrene
2. Skaterbanen	5. Samarbejd med lokale aktører
3. Ungdommens hus	6. Drop inddelingen af unge
<i>"Surf er fedt! Når jeg kommer hjem, har jeg en høj-på-livet følelse i kroppen!"</i>	7. Skole og fritid må gerne være opdelt
- Ung borger	8. Giv et overblik til de unges ambassadører
	9. Bolde og cykelværktøj
	10. Gør de unge mobile
	11. Synlige voksne overalt
	<i>"Vi spurgte de unge: Når vi ikke lykkedes med vores opgave; når I hænger på gadehjørnerne; hvad skal vi gøre for jer?"</i>
	- Leder



## Den nye praksis har skabt værdi

- Flere ressourcer aktiveret hos borgerne: Flere unge har med de tre nye tilbud blevet i stand til at mestre deres hverdag på nye måder. Mindre misbrug, bedre sociale relationer, færre utryghedsskabende aktiviteter, færre konflikter og flere har endda fået fritidsjob og er blevet en del af etablerede fritidsmiljøer.
- Mere ligeværdige møder mellem borgere og medarbejdere: Det er lykkedes at skabe ungemiljøer, hvor der er betroede voksne, som de unge skaber stærke relationer med. Det understøttes af, at tilbuddene er skabt med udgangspunkt i åbne dialogmøder med unge og forældre.

## Hvad har det krævet under Corona

Corona var en særlig anledning til at tænke nyt, som var med til at skabe fundamentet for de tre nyudviklede tilbud til unge i Fredericia. De nye tilbud krævede følgende ekstra for at blive stablet på benene og køre i hverdagen:

- Midler til opstart: Der blev givet ekstra projektmidler til at udvikle og etablere de nye ungemiljøer
- Ekstra medarbejdere: Samlet har der i perioden været, hvad der svarer til 2 ekstra fuldtidsressourcer i tilbuddene foruden de normalt allokerede medarbejdere.

## Beskrivelser af praksispunkter til servicerejsen:

### 1. Surfbutikken

Surfbutikken blev udgangspunktet i skabelsen af en hel ungdomskultur på havnen. Den havde åbent alle dage fra morgen til aften, alle unge kunne låne udstyr og lære Stand-up-paddling, der var altid ukomplicerede voksne og mulighed for at være sig selv. Om man ville lave burgere, svømme, surfe eller bare hænge ud sammen med de andre, så var området omkring Surfbutikken et positivt samlingssted.

### 2. Skaterbanen

På skaterbanen i Fredericia blev det muligt for de unge at låne professionelt skaterudstyr. Trickløbehjul, skateboards, rulleskøjter, BMX, sikkerhedsudstyr og værktøj. Flere gange om ugen var der aktiviteter, hvor de unge kunne lære nye ting på skaterbanen, f.eks. OPEN skater skole og skater skole for piger. Der var i perioden flere voksne tilstede, som kunne facilitere fællesskabet om banen. Særligt blev der arbejdet med at lære de unge de uskrevede spilleregler, der er på en skaterbane, så alle kunne føle sig som en velkommen del af de uformelle fællesskaber banen gjorde muligt.

### 3. Ungdommens hus

Ungdommens hus i Fredericia blev omdannet til et fysisk sted med et loose miljø, hvor alle typer unge kunne mødes omkring musik, film, streetaktiviteter og andre alternative ungdomsaktiviteter. Et sted, hvor de blev budt velkomne af imødekommende voksne, som hjalp dem med at finde sig

til rette. Hvor man lige kunne få en pandekage og komme i snak med nogle andre. Der blev lavet flere voksenstyrede aktiviteter og mulighed for at låne materialer. Og altid plads til alle.

*"Der er kommet alle mulige typer unge her. Det har været en slags alternativt forsamlingshus!"*  
- Leder

#### **4. Samskabelse med de unge og forældrene**

I Fredericia inviterede man de unge og deres forældre ind til en åben snak. Ikke sammen. De unge for sig og forældrene for sig. En snak om, hvad de godt kunne tænke sig af aktiviteter, hvad der ville være særligt interessant for dem, hvad Fredericias professionelle voksne skulle gøre anderledes.

#### **5. Samarbejde med lokale aktører**

Fredericia indså at de ikke kunne skabe de unikke ungemiljøer selv. Derfor samarbejdede de tæt med og på tværs af lokale aktører. Erhvervslivet, foreninger, helhedsplaner, boligselskaber, og afdelinger. Hver mandag var der en times møde, hvor idéer, input og tanker fik lov til at flyde frit, så de nye gode løsninger kunne opstå i fællesskab.

#### **6. Drop inddelingen af unge**

Det er de tværgående tilbud, som virkelig gør en forskel for de unge, men det er meget svært at tænke tværgående, hvis vi holder fast i inddelingen af de unge. Vi inddeler dem altid. I udsatte og ikke udsatte, i røde, gule og grønne unge, og alt muligt andet. De nye tilbud til unge i Fredericia blev skabt for alle unge. Uanset hvem. Alle blev inviteret ind helt åbent, både til dialoger, til aktiviteter og til fællesskaber.

#### **7. Skole og fritid må gerne være opdelt**

Et afgørende tiltag var, at de unge ikke mødte de samme voksne i både skolen og fritiden. Nogle gik på tværs, men de fleste voksne, som de unge mødte i Surfbutikken, på skatebanen og i Ungdommens hus var ikke en del af skolen. Det gav mulighed for andre relationer og andre forventninger – og deraf en anden stolthed.

#### **8. Giv et overblik til de unges ambassadører**

Hver uge blev der lavet et overblik over den kommende uges aktiviteter for unge i byen. Med input fra alle, der havde lyst til at have de unge med. Foreninger, klubber, kommunale tilbud og alle mulige andre. Et nemt overblik, som blev sendt rundt til at alle de forskellige aktører, som har en stemme ind i de unges liv: Forældre, kommunale medarbejdere, erhvervsliv, foreninger, elevråd, og mange andre.

#### **9. Bolde og cykelværktøj**

Små fællesskaber var en nødvendighed under corona, men hvis de skal være positive fællesskaber, skal man have noget meningsfuldt at lave sammen. Derfor var det muligt for de unge at låne f.eks. bolde i ungdommens hus. Ikke bare for en dag, men indtil de var færdig med at bruge den. Måske en uge, måske to eller tre. Det blev også muligt at låne cykelværktøj og lære at reparere sin cykel i det nyoprettede cykelværksted.

## **10. Gør de unge mobile**

Der blev arbejdet aktivt med at gøre de unge mere mobile, så de kunne komme omkring til de aktiviteter i byen, som netop dé synes var spændende. Der blev indkøbt 10 mountain bikes, som de unge kunne låne, og der blev stillet en minibus til rådighed, så de unge, som ikke havde mulighed for at transportere sig langt, fik mulighed for at være med. F.eks. aktiviteter med at fiske, rappelle, grille og hygge.

## **11. Synlige voksne overalt i ungemiljøerne**

En stor del af indsatserne har været at skabe langt mere synlige voksne i de unges miljøer. Voksne, som naturligt kunne skabe en god relation til de unge, som kunne hjælpe dem med at være en del af nye fællesskaber og give plads til, at de kunne udvikle sig og vokse i de nye ungemiljøer. Det gav muligheden for langt flere voksenstyrede aktiviteter og til en større fleksibilitet for de voksne til at stå til rådighed lige dér, hvor der var brug for dem.

#### 4: Eksemplarisk case:

## Digitale muligheder satte borgere og medarbejdere fri

På jobcentret i Fredericia dikterer lovgivningen normalt, at man skal mødes med borgere fysisk. Coronatiden viste, at møder på afstand ofte bringer mere værdi med sig end de fysiske – både for borgere og for medarbejdere. Nye mødeformer skabte mere effektivitet og nye muligheder for alle.

*Jeg synes, det har været utroligt rart, at sagsbehandleren ikke har vidst, hvordan jeg så ud... på den måde har corona sat alle vores fordomme om hinanden ud af spil.*

- Borger

### Hvad har Jobcentret i Fredericia gjort helt særligt under Corona

Borgerrettede nye handlinger	Medarbejderrettede nye handlinger
1. Ligeværdige telefonmøder	7. Online personalemøder for 170 medarbejdere
2. Mange tilgange til de unge	8. Online frokost
3. Webinarer viser nye muligheder for job og uddannelse	9. Fælles udmeldinger fra ledelsen
4. Korte film med større indblik	10. LMU-møder hver 14. dag
5. Servicekald til alle fyrede borgere	11. Hjemmearbejdspladser med effekt
6. Corona-jobs på skoler og i dagtilbud	<i>"Vi opdagede: Hold da på, hvor er medarbejderne effektive derhjemme!"</i>
<i>"Samtaler fik en anden karakter. Borgerne var mere afslappede i telefonen og snakkede om, hvad der optager dem i deres hverdag. Man får en rigtig god indsigt i, hvad det egentlig er, de slås med."</i>	- Leder
- Medarbejder	

### Den nye praksis har skabt værdi

- Større effektivitet: Ledelse og medarbejdere oplever at have været mere effektive

- Mere ligeværdige samtaler: Borgerne oplevede mere ligeværdige møder i telefonen og online. Møder hvor de i højere grad havde styringen, og hvor deres dagsorden fik mulighed for at fylde mere
- Flere ressourcer hos borgerne: Flere unge begyndte at deltage i webinarer og møder

### **Hvad har det krævet under Corona**

- Nye digitale værktøjer: Der var brug for nye digitale værktøjer til at gennemføre webinarer og optage videoer
- Nyt telefonudstyr: Det blev nødvendigt med nye headsets til medarbejderne, så arbejdsmiljø og lydkvaliteten i samtalerne blev forbedret.

### **Men det er også vigtigt at huske...**

Jobcentret i Fredericia er en eksemplarisk case på, hvordan man under Corona har samarbejdet på nye måder – både som borger og som medarbejder. Hvis andre vil lade sig inspirere af deres nye praksis, skal man dog være særligt opmærksom på:

- Mennesker med anden etnisk baggrund: Hvis man ikke er sprogligt stærk på dansk, kan det være meget svært at få den hjælp, man har brug for på afstand. (Der kan der være brug for nye løsninger i forhold til helt praktisk at kunne guide borgerne på f.eks. computeren). Det kan være svært at aflæse den anden: Mennesker kommunikerer ikke kun mundtligt. De kommunikerer også med kroppen, og det kan man ikke se i telefonen. Derfor kan man som medarbejder godt blive i tvivl, om hvordan borgeren faktisk har det, og om de forstår, det man siger.
- Nogle medarbejdere har svært ved at arbejde hjemme: Generelt har de fleste medarbejdere haft det godt med hjemmearbejde, men for nogle er det ikke nemt at arbejde hjemme. Her er det vigtigt med en ekstra ledelsesindsats for at skabe trivsel på afstand.

## **Beskrivelser af praksispunkter til servicerejsen:**

### **1. Telefonmøder som førstevalg**

Alle møder med borgere var som udgangspunkt i telefonen. Borgerne blev ringet op på et tidspunkt efter eget valg, som de selv kunne booke. Det gav flere samtaler med borgerne end normalt, som i mange tilfælde skabte en tættere relation uden at bruge flere ressourcer, fordi borgerne havde nemmere ved at tale om det, som var svært.

### **2. Mange tilgange til de unge**

Til de unge blev der brugt tre forskellige tilgange. Onlinemøder, opringninger og sms. Det øgede fremmødet blandt de unge markant.

### **3. Webinarer viser nye muligheder for job og uddannelse**

Under corona begyndte jobcentret at lave webinarer, hvor borgerne kunne deltage på afstand. Webinarer med uddannelsesinstitutioner, vikarbureauer og virksomheder, hvor de præsenterede sig selv. Inden et webinar fik deltagerne altid tilsendt en huske-sms 2 dage før.

#### **4. Korte film med større indblik**

For at give borgerne mulighed for at få større indblik i aktiviteter på jobcentret, blev der lavet en række korte film. Bl.a. film om, hvad der sker, når man møder ind på Jobcentret og om vejen til det rehabiliterende team.

#### **5. Servicekald til alle fyrede borgere**

I coronatiden fik alle borgere, som meldte sig ledig, et servicekald på telefonen. Et opkald, hvor man spurgte ind til deres situation, om de var blevet fyret pga. corona, om de forventede at kunne vende tilbage til deres tidligere job, når corona aftog igen og naturligvis, hvilke muligheder de nu havde.

#### **6. Corona-jobs på skoler og i dagtilbud**

Corona gjorde det muligt at skabe en masse tidsbegrænsede job på skoler og i dagtilbud. Ikke praktikker, men jobs hvor man som borger var ansat fra dag 1. Det gav både gode oplevelser og mere i løn til borgerne.

#### **7. Online personalemøder for 170 medarbejdere**

Hver 3. uge under corona blev der holdt fælles, online personalemøder for alle 170 medarbejdere i Jobcentret. Møder, hvor der blev givet en status på corona, på faglige områder, i forhold til trivsel og hvor der også blev krydret med underholdning, musik og andre ting, der kunne skabe en god og fælles stemning på afstand.

#### **8. Online frokost**

For at fastholde det sociale arbejdsfællesskab på Jobcentret blev der holdt online frokost, så man som medarbejder havde nogen at spise sammen med digitalt.

#### **9. Fælles udmeldinger fra ledelsen**

Under corona havde ledelsen på Jobcentret et særligt fokus på, at alle udmeldinger skulle være samlet fra ledelsen. For at skabe klarhed og tydelighed i det daglige, blev der løbende udsendt fælles mails fra hele ledergruppen ift. beslutninger, retningslinjer og tiltag.

#### **10. LMU-møder hver 14. dag**

For at fastholde trivslen i arbejdet, som nu udelukkende foregik på distancen, begyndte LMU at holde møder hver 14. dag. Digitale møder, hvor man sammen kunne arbejde sig ind i at skabe de bedste mulige forudsætninger for det gode arbejde for medarbejderne.

#### **11. Hjemmearbejdspladser med effekt**

Hjemmearbejde havde tidligere ikke været en stor del af Jobcentrets tilgang, men under corona viste hjemmearbejde at skabe høj effektivitet hos medarbejderne ift. kerneopgaven. Særligt ift. antal samtaler pr. borger, hvor mange sager der blev gjort klar og antal kontakter til virksomheder.

## 5: Eksemplarisk case:

### Den tætte bostøtte på afstand

Bostøtten for voksne i Fredericia er vigtig for mange borgere, som kan være udfordret i at få hverdagen til at fungere. Tiden med corona krævede nye måder at støtte borgerne på, men skabte også nye muligheder for den mindre planlagte støtte. Flexibiliteten og de nye begrænsninger viste, at mange borgere kunne mere end både de selv og Bostøtterne havde forventet.

*Borgerne kan mange flere ting, end vi først troede. Corona-tiden har tvunget os til at få nye øjne på dem, og de ser også selv, at de faktisk godt kan!”*

- Medarbejder

### Hvad har Bostøtten for voksne i Fredericia gjort helt særligt under Corona

Nye måder at mødes med borgerne på	Nye tilgange i arbejdet som bostøtte
1. Digital bostøtte på afstand	7. Åbenhed skaber forståelse
2. Facetime-gåture i hver sin skov	8. Livline til borgerne
3. Walk-and-talk	9. Flexibilitet i hverdagen
4. ADL-træning på afstand	10. Tæt kommunikation med samarbejdspartnere
5. Daglig telefonkontakt	<i>”Hun siger altid, at jeg bare skal ringe, hvis der er noget. Jeg synes, hun har været der i den grad under det her.”</i>
6. Kontakt om aftenen	- Borger
<i>”Det er svært at høre på en stemme, om man hallucinerer. På skærmen havde vi bedre føling. Jeg kunne bedre forstå, hvad hun sagde”</i> - Borger	

### Den nye praksis har skabt værdi

- Større effektivitet: De mange telefon- og digitale møder har gjort samtalerne med borgerne mere effektive. Der er mindre småsnak, når man ikke sidder overfor hinanden fysisk. Det har gjort det muligt at bruge den sparede tid til livliner til borgerne, når de mere akut stod i en situation og havde brug for støtte.
- Mindre sygdom: At være hjemsendt har haft en række positive effekter for medarbejderne i Bostøtten. Nok har de savnet småsnakken med kollegerne i hverdagen, men til gengæld har

de oplevet at det har givet dem mere tid til borgerne. Tid, hvor de har oplevet at lykkedes i deres arbejde, og det har både øget arbejdsglæden og skabt færre stress-sygedage.

- Flere ressourcer hos borgerne: I tiden med corona er både borgere og medarbejdere i Bostøtten i Fredericia blevet positivt overraskede over, hvor meget borgerne selv har mestret og magtet under corona.

*”Borgerne tør pludselig mere, fordi de pludselig har skullet selv.” – Medarbejder*

## Hvad har det krævet under Corona

- Større mulighed for fleksible kalendere: Fra både ledelsens og medarbejdernes side har tiden med corona krævet en anden tilgang til planlægning. Borgernes behov har været sværere at forudsige, og de har kunnet ændre sig fra dag til dag. Det har krævet en mere fleksibel tilgang til, hvordan arbejdsdagen planlægges og bruges.

## Men det er også vigtigt at huske...

Bostøtten for voksne i Fredericia er en eksemplarisk case på, hvordan man under Corona har skabt værdi på nye møder. Hvis andre vil lade sig inspirere af deres nye praksis, skal man dog være særligt opmærksom på:

- Det er ikke alle borgere i bostøtten, som formår at bruge de nye teknologiske hjælpemidler som f.eks. Teams, Skype eller Facetime.
- Digitale besøg er gode, men fysiske besøg er nogle gange mere forpligtende. Det kan være nemmere for nogle borgere at leve op til aftaler, hvis de ved, at der kommer en medarbejder på besøg hjemme hos dem.
- Muligheden for kontakt med en bostøtte om aftenen lyder umiddelbart som en god idé, men det er det ikke altid i praksis. Nogle borgere får det dårligere af at få den mulighed.
- Når de fleste møder flyttes over på telefonen, opstår der naturligt en anden samtalekultur. En kultur, som ikke altid lader meget plads til refleksion, for stilhed har det bare med at virke mere akavet i telefonen, end når man er sammen fysisk.

## Beskrivelser af praksispunkter til servicerejsen:

### 1. Digital bostøtte på afstand

Da det ikke var muligt at mødes fysisk med borgerne, blev bostøtten digital. Samtalerne begyndte at ske via Teams, Skype, Facetime og især på telefon. Det gjorde typisk samtalerne kortere, hvilket gav mulighed for flere samtaler i løbet af en uge. Det gjorde det også meget nemmere at være flere sammen i samtalerne, så f.eks. andre fagligheder eller borgerens kæreste kunne være med, og man kunne have fælles samtaler og lave fælles aftaler.

### 2. Facetime-gåture i hver sin skov

Facetime er blevet brugt kreativt under corona. F.eks. da borgeren og bostøtten gik tur sammen i hver sin skov. Walk and talk på afstand, men stadig med en stor følelse af nærvær.



### **3. Walk-and-talk ned borgerne**

Samtale under gåture er blevet brugt flittigt under corona. Det har ikke kun været praktisk for at leve op til restriktioner, det har også givet mulighed for andre typer af dialog. Når man går sammen, er stilhed ikke så akavet, og det øger sundheden at bevæge sig.

### **4. ADL-træning på afstand**

Mange borgere modtager ADL-træning i hverdagen, og under corona er det med stor succes blevet gjort på afstand. F.eks. ved at borgeren og bostøtten har været på Facetime sammen, mens borgeren har vasket op eller handlet ind. Eller når en opgave er blevet aftalt med borgeren over telefonen, og bostøtten bagefter har modtaget en SMS, når borgeren er færdig med den.

### **5. Daglig telefonkontakt**

Nogle borgere fik under corona tilbud om at have kontakt til deres bostøtte dagligt, selvom de normalt modtager én, times understøttelse én gang om ugen. Der var ikke tale om lange samtaler hver dag, men en kort opfølgning på, hvordan hverdagen gik og med mulighed for konkret understøttelse på afstand.

### **6. Kontakt om aftenen**

De digitale møder med borgerne gjorde det også muligt for medarbejderne at åbne for kontakt uden for normal åbningstid. For nogle borgere var det relevant at have kontakten om aftenen i stedet for om dagen.

### **7. Åbenhed skaber forståelse**

En del af de voksne borgere, som modtager bostøtte, har det bedst med forudsigelige rammer. Da corona ramte og landet blev lukket ned, blev rammerne ændret. Bostøtterne i Fredericia valgte at hjælpe borgerne ved altid at være åbne og gennemsigtige, når corona tvang dem til at lave nye aftaler. F.eks. da én bostøtte havde været til fest med én, som bagefter blev konstateret smittet og derfor måtte lave alle sine aftaler om til digitale møder. Det mødte først stor modstand, men når borgerne hørte, at det skyldtes corona, var det helt ok.

### **8. Livline til borgerne**

Under corona har alle borgere med bostøtte haft en livline. De måtte altid ringe til deres bostøtte, og så ville der komme kontakt til en medarbejder hurtigst muligt. Hurtigere og med mere tid til at hjælpe borgeren akut end normalt.

### **9. Flexibilitet i hverdagen**

Overgangen til digitale møder med borgerne har frigivet tid blandt medarbejderne i bostøtten i Fredericia. Tid, som de kunne bruge til at skabe større flexibilitet i hverdagen, så det blev nemmere at planlægge møder ud fra borgernes behov.

### **10. Tæt kommunikation med samarbejdspartnere**

Borgere, der modtager bostøtte, modtager i mange tilfælde også andre tilbud fra det offentlige. Under corona har samarbejdet og kommunikationen med de samarbejdspartnere været endnu tættere end normalt. For at sikre, at alle borgere havde løbende kontakt til nogle, der kunne støtte

dem, blev kollegaer fra f.eks. plejen og lokalpsykiatrien kontaktet, så understøttelsen kunne koordineres.

## 6: Eksemplarisk case:

### Det sociale plejehjem i en lukket verden

På plejehjemmet Hybyhus bød tiden med corona på en helt anden hverdag en tidligere. En hverdag som normalt er fyldt med sociale aktiviteter og pårørende på besøg krævede nu nytænkning for at fastholde så meget som muligt på nye måder.

*Normalt har vi en fredagsbar, som vil kunne få ethvert gymnasium til at rødme! Det betyder meget for beboerne her.*

- Leder

### Hvad har plejehjemmet XX i Fredericia gjort helt særligt under Corona

For beboerne på plejehjemmet	Tiltag målrettet pårørende
1. Forkælelser udefra	5. Infomail til alle pårørende, som ønskede det
2. Balkon-bar	6. Særlig kontakt til pårørende langt væk
3. Koncerter med to meters afstand	7. Besøgspunkter udenfor
4. Virtuel træning	8. Indebesøg til de mest syge beboere
<i>"Det var ikke det samme, men de gjorde da, hvad de kunne!"</i>	9. Tydelig telefontid til pårørende
- Borger	10. iPads/tablets fra pårørende
	<i>"Jeg oplevede ikke tiden under corona som ro, men som tomhed."</i>
	- Borger

### Den nye praksis har skabt værdi

- **Større effektivitet:** Især telefontiderne til pårørende har gjort hverdagens arbejde med borgerne mere fokuseret. Nu kan man som medarbejder gøre sit arbejde med borgerne færdigt uden at blive forstyrret undervejs – og når de pårørende ringer, er der faktisk tid til at snakke med dem.
- **Flere ressourcer hos pårørende:** Pårørende har under corona måtte omstille sig meget til en ny virkelighed med meget lidt adgang til deres kære på plejehjemmet. Det har det gjort både fysisk og digitalt – også nogle af de pårørende, som normalt ikke har haft så stor mulighed for at være i kontakt.

### **Hvad har det krævet under Corona**

- **Udendørs mødesteder:** Under corona har det for de flestes vedkommende ikke været muligt at mødes beboer og pårørende indenfor. Det har krævet udendørs mødesteder, og kravene til disse vil stige i takt med, at vejret bliver dårligere og koldere.
- **iPads/tablets:** For mange beboere har det virket godt med den digitale kontakt til deres pårørende. Men, det kræver iPads eller andre tablets i et antal, som plejehjemmet ikke kunne stille til rådighed.

### **Men det er også vigtigt at huske...**

Plejehjemmet Hybyhus i Fredericia er en eksemplarisk case på, hvordan man under Corona har været innovative og tænkt normale aktiviteter i hverdagen helt anderledes til gavn for beboere og pårørende. Hvis andre vil lade sig inspirere af deres nye praksis, skal man dog være særligt opmærksom på:

- Når der kommer mennesker udefra på plejehjemmet og når der bliver givet ekstra mange blomster, gaver og kager, sætter det særlige krav til hygiejne og afspritning. På plejehjemmet krævede det en del ekstra planlægning og resourceallokering i starten.
- Selvom det er lykkedes at fastholde en række sociale aktiviteter på plejehjemmet, opleves de ikke ligeså energiske som normalt af beboerne. Det er meget bedre end ingenting, men de fleste ønsker de normale aktiviteter tilbage.

### **Beskrivelser af praksispunkter til servicerejsen:**

#### **1. Forkælelser udefra**

Under corona var der mange udefra, som var så søde at sende forkælelser til beboerne på plejehjemmet. Muffins, kagemænd, burger til alle og meget mere. Forkælelser, som blev tænkt ind, så de kunne forsøde dagen på plejehjemmet.

#### **2. Balkon-bar**

Hvordan fortsætter man verdens bedste fredagsbar, når der skal være afstand mellem alle folk? Det gjorde man på balkonerne. Alle beboere havde på forhånd bestilt de drinks, som de ønskede og så kom barvognen rundt, så alle kunne sige skål til hinanden på nogenlunde samme tid. En fest med afstand.

#### **3. Koncerter med to meters afstand**

Gennem hele perioden med corona blev der løbende holdt koncerter på plejehjemmet. Koncerter med god plads, så ingen beboere på noget tidspunkt kom tættere end to meter på hinanden. Koncerter med kirkekor, pensionistklubber, teatret og lokale bands, som havde fået deres andre aftaler aflyst.

#### **4. Virtuel træning**

De beboere på og borgere med tilknytning til plejehjemmet, som havde adgang til en iPad eller en anden tablet, kunne deltage i virtuel træning en gang om ugen. En medarbejder fra plejehjemmet lavede et gruppekald via messenger eller et andet gratis program, så borgerne kunne træne sammen på afstand.

#### **5. Infomail til alle pårørende, som ønskede det**

Under hele tiden med corona arbejdede plejehjemmet aktivt med at sende infomails til alle de pårørende, som gerne ville have dem. Alle pårørende fik en sms, hvor de fik tilbudt at sende deres mailadresse, hvis de var interesserede i infomails – og det var de fleste. I mailene blev der sendt retningslinjer ud, gode råd fra hygiejnesygeplejersken og især forklaringer på, hvorfor plejehjemmet helt lokalt havde valgt at træffe de foranstaltninger og beslutninger, som de havde. Målet var fuld gennemsigtighed, så de pårørende altid vidste, hvordan corona blev tacklet og hvorfor netop sådan.

#### **6. Særlig kontakt til pårørende langt væk**

Det er ikke alle pårørende, som har mulighed for ofte at besøge deres kære på plejehjemmet. Det blev endnu tydeligere under corona, og derfor ringede kontaktpersonerne til netop dem med en status på, hvordan deres kære havde det, med et åbent spørgsmål om de pårørende var interesseret i at blive ringet op igen. For det meste skete opkaldet sammen med borgeren, hvis både borgeren og de pårørende ønskede det.

#### **7. Virtuelle besøg på iPads/tablets fra de pårørende**

For nogle beboere var corona en meget stor omvæltning. Nogle gik fra besøg hver dag eller flere gange om ugen til ingen besøg. Derfor stillede plejehjemmet personale til rådighed for de beboere og pårørende, som gerne ville mødes virtuelt på en iPad eller anden tablet. iPad'en/tabletten var de pårørende nødt til at selv at købe og give til beboeren, mens medarbejdere støttede borgerne i selve de virtuelle besøg. Under corona blev der på den måde både sunget fødselsdagssange, sendt små videohilsner og afviklet helt almindelige besøg via Messenger eller Skype digitalt.

#### **8. Besøgspunkter udendørs**

Under corona etablerede plejehjemmet en række besøgspunkter udendørs. Forskellige stationer eller besøgspunkter, som f.eks. i udeteltet, i cykelskuret, i feriehytten og andre steder, hvor beboer og pårørende var skærmet mod vejr og vind. Dem kunne pårørende ringe og booke, så alle vidste, at der var plads til alle besøg udendørs.

#### **9. Indebesøg til de mest syge beboere**

Nogle beboere var så syge og svækkede, at de ikke kunne mødes med deres pårørende udendørs. For disse borgere blev der lavet særlige forholdsregler, så deres pårørende kunne besøge dem indendørs.

#### **10. Tydelig telefontid til pårørende**

For at skabe tid og tryghed for både beboere, pårørende og personale blev der indført telefontid hver dag for at imødekomme et stærkt stigende behov blandt de pårørende for at ringe op. Telefontider, som naturligvis skabte mindre fleksibilitet for de pårørende, men som samtidig sikrede, at medarbejderne faktisk havde tid til at snakke med dem, når de ringede ind. Og, at medarbejderne ikke hele tiden blev forstyrret i deres arbejde med beboerne.

## 7: Eksemplarisk case:

### Den tryghedsskabende og fleksible rengøring

Serviceafdelingen i Fredericia spillede en ekstra stor rolle under corona. Faktisk kunne deres arbejde gøre forskellen på liv eller død, for hygiejne var et nøgleelement i at bekæmpe smittespredning. Det krævede stor fleksibilitet, mange omstillinger og høj kvalitet i hverdagen fra både medarbejdere, ledere og kunder.

*Det fede var, at personalet stod og klappede, da jeg kom ind. "Jaaa, vi har fået en spritter!", råbte de ... jeg havde det pissegodt derude, må jeg sige!"*

- Rengøringsassistent

### Hvad har Serviceafdelingen i Fredericia gjort helt særligt under Corona

Nye tilgange som gjorde opgaveløsningen ekstra fleksibel	Nye måder at skabe tryghed for medarbejderne
1. Lynansættelse af ekstra personale	6. Den gode første dag på jobbet
2. Hurtig omstilling til nye kunder	7. Tæt kontakt til hver enkelt medarbejder
3. Løsningsfokuserede opgavefordelinger	8. Sparring med hygiejnesygeplejersken
4. Den tætte dialog med kunderne	9. Faglige organisationer helt tæt på
5. Festivalteamet på tur	10. Kommunens psykologer på banen
<i>"Tiden med corona har virkelig styrket vores samarbejde og fælles forståelse for opgaveløsningen med vores kunder – også her bagefter!"</i> - Leder	<i>"Man er jo bange for at glemme et eller andet - man vil ikke være skyld i, at nogen bliver smittet."</i> - Rengøringsassistent

### Den nye praksis har skabt værdi

- Ressourcer blev frigivet hos borgere og medarbejdere: Både hos borgere og medarbejdere har serviceafdelingens arbejde under corona frigivet flere ressourcer. Ledige borgere, som tidligere har sagt nej til job, melder sig nu klar til job, fordi de har oplevet at lykkedes i de midlertidige jobs. Og, rengøringsassistenter er i dag meget mere trygge i at komme nye steder, fordi coronatiden har vænnet dem til at skulle arbejde alle mulige nye steder med stor succes.
- Anerkendelse og stolthed: Under corona er rengøringsassistenternes arbejde virkelig blevet bemærket. Serviceafdelingens kunder har skrevet rosende mails, der har været mange rosende ord ude hos kunderne og der er kommet et stærkt fokus på, hvor vigtigt deres arbejde er for at begrænse smitte og gøre det muligt for andre medarbejdergrupper at fokusere på deres kerneopgaver.
- Mere ligeværdig kommunikation: I tiden med corona har skabt langt større tillid mellem serviceafdelingen, kunderne og rengøringsassistenterne. En tro på, at alle løser deres arbejdsopgaver med kvalitet og en fortrolighed, hvor man kan hjælpe hinanden med at løse de rengørings- og hygiejneopgaver, som kan være svære i en travl hverdag.

### **Hvad har det krævet under Corona**

- Ekstra personale: Tiden med corona krævede flere ressourcer end normalt. Ressourcer i form af corona-assistenter, som midlertidigt blev hyret til at varetage konkrete rengøringsopgaver især i daginstitutioner og på skoler.
- Ændring af arbejdsopgaver: For de fastansatte rengøringsassistenter blev den normale rengøring udvidet og fokuseret på overflader og berøringsflader, som kunne overføre smitte.

### **Men det er også vigtigt at huske...**

Serviceafdelingen i Fredericia er en eksemplarisk case på, hvordan man under Corona har arbejdet aktivt med rengøring og hygiejne på nye og omskiftelige måder. Hvis andre vil lade sig inspirere af deres nye praksis, skal man dog være særligt opmærksom på:

- Selvom der var ekstra hænder i form af corona-assistenterne, blev der stadig fordelt ekstra rengøringsarbejde til det faste personale. Flere overflader, flere håndtag, flere armlæn osv. skulle rengøres ekstra i forhold til tidligere.
- At skulle arbejde de steder, hvor corona potentielt kunne smitte og samtidig være ansvarlig for, at det ikke sker, kan for nogle medarbejdere være et stort pres. Et pres, som kan føre til utryghed i hverdagens arbejde, hvis man ikke som serviceafdelingen arbejder aktivt med det.

### **Beskrivelser af praksispunkter til servicerejsen:**

#### **1. Lynansættelse af ekstra personale**

Da corona kom rullende og især under oplukningen af daginstitutioner og skoler blev der pludselig brug for ekstra meget, midlertidigt rengøringspersonale. Fra beskeden blev givet onsdag eftermiddag til den efterfølgende mandag blev der fundet, rekrutteret og igangsat 25 nye medarbejdere. Med hjælp fra jobcentret blev relevante ledige identificeret, som ledelsen ringede rundt til og sammen med personaleafdelingen fik ansat, så de på lyntid kunne komme i gang.

#### **2. Hurtig omstilling til nye kunder**

Det var ikke kun serviceafdelingens faste kunder, som pludselig fik brug for mere rengøringshjælp. Også helt nye kunder havde et akut behov og det krævede hurtig omstilling, nye aftaler og allokering af medarbejdere. F.eks. til nye plejecentre, museumsgården og andre steder.

### **3. Løsningsfokuserede opgavefordelinger**

De fleste kunder har forskellige behov for rengøring under corona. Selvom de var samme type afdeling, f.eks. skoler, kunne behovet være forskelligt. Det krævede tæt dialog for at afklare, hvad behovet var, hvilke konkrete opgaver der skulle løses, og hvad de selv og serviceafdelingen så skulle tage sig af. Hele tiden med et fokus på, hvordan opgaverne bedst kunne løses for alle parter.

### **4. Den tætte dialog med kunderne**

For at sikre høj kvalitet og godt samarbejde i en hektisk tid, sørgede ledelsen af serviceafdelingen løbende i hele perioden at kontakte alle kunder for at høre, hvordan samarbejdet gik. Men også for at informere om små ting i hverdagen, koordinere ift. ændringer hos kunden og hele tiden sikre at alle vidste, hvordan rengøringen bedst kunne forløbe lokalt.

### **5. Festivalteamet på tur**

Rengøring er en vigtig opgave, som ofte kan blive overset eller set som en nem opgave i hverdagen. Derfor var det et stærkt signal, at den øverste ledelse tog ud som festival-team og hjalp med rengøring af overflader på daginstitutioner og i skoler. Sammen med rengøringsassistenterne, så den høje kvalitet blev fastholdt.

### **6. Den gode første dag på jobbet**

Når man er ny eller man skal arbejde et nyt sted, er den første dag vigtig for at få en god oplevelse. I serviceafdelingen sørgede man for, at der altid var en kollega klar til at tage imod én ved indgangen på den første dag. Sammen snakkede de lige lidt, og de havde fået en seddel med nogle punkter og en plan for, hvad der skulle gøres rent og hvornår. Hver ting på sedlen skulle underskrives med initialer, når man havde taget det. Undervejs kunne de tilføje flere ting til listen, hvis der var berøringsflader, der manglede.

### **7. Tæt kontakt til hver enkelt medarbejder**

Tryghed skabes bl.a. ved at være godt klædt på. Derfor blev alle rengøringsassistenter forberedt helt konkret, hvis de skulle ud på et nyt sted, så de på forhånd vidste, hvad de skulle gøre. Der var klare opgavebeskrivelser til alle og konkrete guides til, hvordan f.eks. legetøj skulle rengøres, overflader tørres af osv. Undervejs i tiden med corona blev alle besøgt af deres leder ude på stederne, hvor de gjorde rent, og der blev ringet til dem for at følge op.

### **8. Sparring med hygiejnesygeplejersken**

Hygiejnesygeplejersken blev en tæt sparringspartner under corona. Især i forhold til at forstå og oversætte retningslinjerne fra sundhedsmyndighederne, så rengøringsassistenterne vidste præcist, hvad de skulle gøre. Det gjaldt om at finde den gode balance mellem at gøre det, man skulle, leve op til alle krav, og samtidig ikke gøre for meget.

### **9. Faglige organisationer helt tæt på**



Gennem hele coronatiden var der et tæt samarbejde mellem ledelsen af serviceafdelingen og de faglige organisationer. Et samspil, hvor man i hverdagen ringede sammen, gjorde hinanden opmærksomme på vigtige ting og hjalp hinanden med at finde gode løsninger. Både for at sikre medarbejderne og for at sikre kerneopgaven.

#### **10. Kommunens psykologer på banen**

For de medarbejdere, som blev ekstra utrygge af situationen med corona, blev der skabt en tæt kontakt til kommunens psykologer, så alle kunne have det godt med at gå på arbejde og få gode værktøjer til at håndtere presset i en ny og nogle gange utryg arbejdsdag.

## 8: Eksemplarisk case:

### Digitale muligheder og mere frihed i administrationen

I Koncern-HR skabte tiden med corona helt nye forudsætninger for det administrative personale. Selvom mange opgaver i forvejen blev løst på afstand i hverdagen, skulle de nu også kunne løses hjemmefra. Væk fra arbejdscomputer, kolleger og leder.

*En af mine kolleger fortalte, at hun havde fået mere selvtillid af at arbejde derhjemme – fordi hun var blevet tvunget til at træffe flere beslutninger på egen hånd.*

- Medarbejder

### Hvad har Koncern-HR i Fredericia gjort helt særligt under Corona

Organisationsrettede nye handlinger	Medarbejderrettede nye handlinger
1. Digitalt kontaktcenter	7. Nærledelse på afstand
2. Lønforhandlinger på Teams	8. Hyggemøder på Teams
3. Den skriftlige dialog	9. Faste møder med lederen
4. Digital intro for 210 nye medarbejdere	"Teknikken er jo kun 5% af det, for den har vi jo haft hele tiden. Det var dét, at vi blev tvunget til at bruge den."
5. Online kurser i det mest almindelige	- Leder
6. Telefonen lige ved øret	
" Normalt sidder jeg ikke med de opgaver, men nu har jeg mange medarbejdere og nogen i risikogrupper... Men hvis jeg blev i tvivl, så ringede jeg jo bare til nogen: Vi ringer bare til Cecilie inde fra løn."	
- Skoleleder	

### Den nye praksis har skabt værdi

- Større effektivitet: Ledelse og medarbejdere oplever at have været mere effektive
- Mere ligeværdige samtaler: Samarbejdspartnere i organisationen har oplevet, at det var nemt at få fat på og svar fra Koncern-HR.

- Flere ressourcer hos medarbejderne: Flere medarbejdere har oplevet øget selvtillid og stærkere beslutningskompetence i hverdagen.

## Hvad har det krævet under Corona

- Nye digitale værktøjer: Microsoft Teams har været det altoverskyggende, nye digitale værktøj, som er blevet brugt i Koncern-HR. Men det har krævet, at alle har haft adgang til det og vidst, hvordan det skulle bruges.
- Arbejdstelefoner til alle: En stor del af Koncern-HR's understøttelse af organisationen på afstand er sket gennem telefon. For at skabe det bedst mulige arbejdsmiljø fik alle medarbejdere en arbejdstelefon tildelt.

## Men det er også vigtigt at huske...

Koncern-HR i Fredericia er en eksemplarisk case på, hvordan man under Corona har samarbejdet på nye måder med administration og understøttelse. Hvis andre vil lade sig inspirere af deres nye praksis, skal man dog være særligt opmærksom på:

- Nogle medarbejdere har svært ved at arbejde hjemme: Generelt har de fleste medarbejdere haft det godt med hjemmearbejde, men for nogle er det ikke nemt at arbejde hjemme. Her er det vigtigt med en ekstra ledelsesindsats for at skabe trivsel på afstand.
- På afstand kan flere ting misforstås: Når det meste kommunikation flytter til mail, telefon og Teams er det sværere at aflæse hinanden og om man forstår ting på samme måde. Det kan skabe udfordringer og mere arbejde i hverdagen.
- Det er sværere at lære nyt via skærm: Når en del arbejdsopgaver handler om at lære andre at bruge bestemte systemer, er det bare lettere, når man sidder sammen. På afstand er det sværere.

## Beskrivelser af praksispunkter til servicerejsen:

### 1. Digitalt kontaktcenter

Koncern-HR skabte et digitalt kontaktcenter, hvor de decentrale ledere og medarbejdere kunne få direkte hjælp, når de sad med udfordringer i forhold til løn-, personale- og administrationssystemer. De kunne kontaktes via Teams, hvor man kunne blive guidet, skærmen kunne overtages og der kunne blive vist relevante slides.

### 2. Lønforhandlinger på Teams

Hvordan gennemfører man lønforhandlinger, når man ikke må mødes fysisk. Med Koncern-HR's hjælp blev lønsamtaler gennemført på Teams, så de relevante parter kunne mødes på afstand.

### 3. Den skriftlige dialog

Langt flere henvendelser blev håndteret via mail under corona. Det skabte færre telefonmøder, men også muligheden for, at man som medarbejder i Koncern-HR fik mulighed for at forberede sit svar, når man ikke skulle give det på stående fod.

### 4. Digital intro for 210 nye medarbejdere

Alle nye medarbejdere i Fredericia Kommune får en fælles introduktion og velkomst af borgmesteren, kommunaldirektøren og HR-chefen. Normalt fysisk, men under corona var det digitalt, hvilket sparede både kørsel, forplejning og fysiske materialer uden at gøre arrangementet mindre vellykket.

#### **5. Online kurser i det mest almindelige**

Under corona afholdte Koncern-HR en række kurser online, som normalt ville have været fysiske. F.eks. om den nye ferielov, hvor ledere, planlæggere og sekretærer kunne tilmelde sig gennem den interne kursusplatform, hvorefter de modtog en teams-invitation, så de alle kunne deltage digitalt. Kurserne blev optaget og lagt op på intranettet.

#### **6. Telefonen lige ved øret**

Koncern-HR gjorde en ekstra indsats for i arbejdstiden at være tilgængelig for resten af organisationen. Især blev mange ting håndteret på telefonen, hvor det altid var nemt at træffe en medarbejder.

#### **7. Nærledelse på afstand**

I en travl hverdag kan det være svært at få fat i sin leder. I Koncern-HR har lederen arbejdet aktivt med at være tilgængelig via telefon og især Teams under corona. Det har i langt højere grad end tidligere været muligt at få et kort møde i løbet af dagen, fordi man ikke var bundet af at skulle mødes fysisk.

#### **8. Hyggemøder på Teams**

For at fastholde det sociale sammenhold i Koncern-HR blev der løbende holdt hyggemøder over Teams med alle fra afdelingen, som havde lyst til at være med. Møder, hvor stort og småt blev vendt, mens kaffen blev drukket.

#### **9. Faste møder med lederen**

Hver uge under corona mødtes hvert team i Koncern-HR med deres leder. Tid dedikeret til teamet, hvor de alene kunne snakke med lederen om arbejdsopgaver og trivsel.