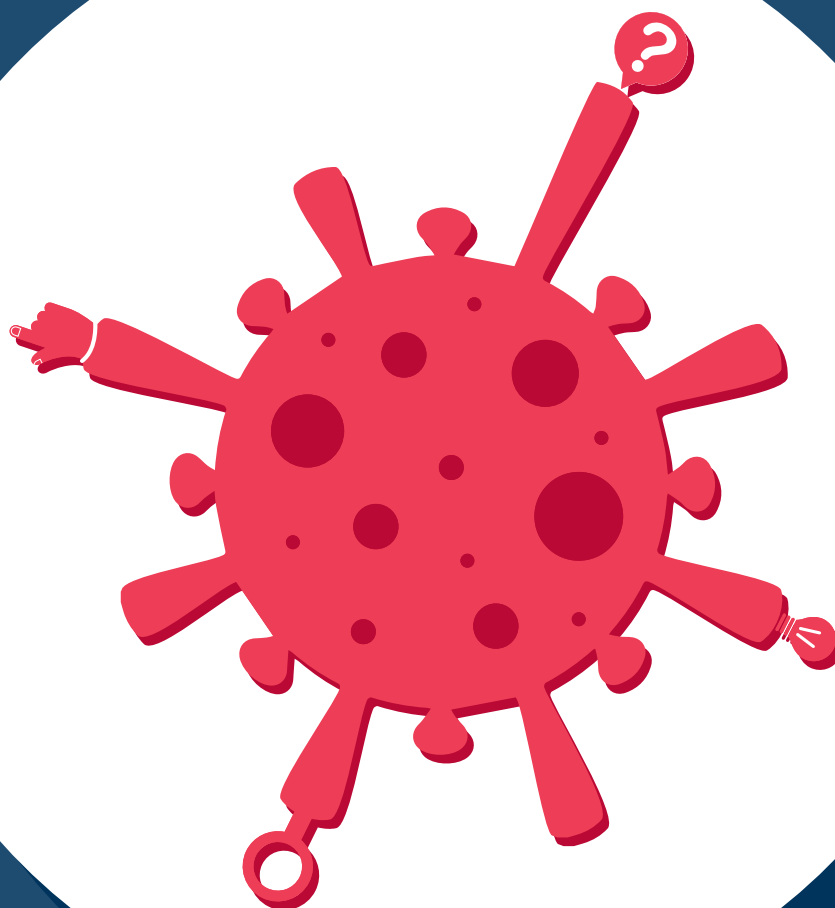


Effekttemaer og idéer til nye handlinger  
**7000STEMMER**  
Fredericia Kommune

---

September 2020



## **7000STEMMER**

### **i Fredericia Kommune**

Effekttemaer og idéer til nye handlinger

### **Projektperiode**

Input indhentet  
juni-juli 2020

### **Projektejer**

Fredericia Kommune

### **Udarbejdet af**

Public Intelligence

### **Kontakt**

Mette Skov

mette@publicintelligence.dk

+45 30 74 99 23

## **PUBLIC INTELLIGENCE**

Inputtene i denne rapport er udarbejdet af Public Intelligence efter feltarbejde udført af Fredericia Kommune. Public Intelligence er et innovationshus, der fokuserer 100% på sundheds- og velfærdsinnovation. Vi er særligt gode til at arbejde med velfærdsinnovation, når det sker helt tæt på mennesker. Når det betyder noget. For børn, ældre, familier og deres pårørende. Og for de medarbejdere, der hver dag går på arbejde ude i kommunerne for at gøre en forskel for borgerne. Vi understøtter kommuner i deres arbejde med servicedesign, samskabelsesprocesser og velfærdsteknologi.

# Indholdsfortegnelse

---

- 5 **FORORD**  
Mange menneskers mange oplevelser under COVID-19
  
- 7 **EFFEKTTEMA 1**  
Oplevelsen af mindre sygdom
- 10 Idéer til nye handlinger
  
- 13 **EFFEKTTEMA 2**  
Oplevelsen af større ligestilling og fleksibilitet i mødet med borgerne
- 16 Idéer til nye handlinger
  
- 19 **EFFEKTTEMA 3**  
Oplevelsen af, at flere ressourcer bliver aktiveret hos borgerne
- 22 Idéer til nye handlinger
  
- 25 **EFFEKTTEMA 4**  
Oplevelsen af større effektivitet
- 28 Idéer til nye handlinger
  
- 31 **EFFEKTTEMA 5**  
Oplevelsen af mere ro
- 34 Idéer til nye handlinger
  
- 37 **EFFEKTTEMA 6**  
Oplevelsen af færre konflikter på skole og institutionsområdet
- 40 Idéer til nye handlinger

- 43** **EFFEKTTEMA 7**  
Oplevelsen af anerkendelse, tillid og stolthed
- 46 Idéer til nye handlinger
  
- 49** **EFFEKTTEMA 8**  
Oplevelsen af at stille stemmer bliver hørt
- 52 Idéer til nye handlinger
  
- 55** **EFFEKTTEMA 9**  
Oplevelsen af ensomhed og afsavn
- 58 Idéer til nye handlinger
  
- 61** **EFFEKTTEMA 10**  
Oplevelsen af en anderledes balance mellem arbejdsliv og fritid
- 64 Idéer til nye handlinger
  
- 67** **EFFEKTTEMA 11**  
Oplevelsen af mindre inddragelse og manglende kommunikation
- 70 Idéer til nye handlinger

# Mange menneskers mange oplevelser under COVID-19

Denne rapport er en gengivelse af de mest typiske input fra kampagnen 7000stemmer, som blev afviklet i Fredericia Kommune i juni og juli 2020. Det foregik gennem fysiske møder i Borgerservice, Biblioteket, i Det Grønne Rum i gågaden, i Sundhedshuset, i Democraticontaineren, på Østerstrand i samarbejde med Urbania Beach Bar, i Medborgerhuset i Korskærparken, på genbrugspladser og i Føtex og Superbrugsen. Til sessioner ude på skolerne, i daginstitutionerne, på bosteder og plejehjem. Gennem virtuelle møder, spørgeskemaer og workshops. Og ved at alle borgere i Fredericia Kommune modtog et brev i deres e-boks, blev der på kun to uger indsamlet 5023 input om folks oplevelser under corona.

## 5023 input peger på 11 oplevede effekter under corona

De 5023 input om tiden med corona kommer fra borgere, medarbejdere, ledere, politikere og samarbejdspartnere i Fredericia Kommune. Input om oplevelser, tanker, erfaringer, gode råd og andet, som havde fyldt for folk under den særlige tid med nedlukning grundet COVID-19. Input som disse kan man arbejde videre med på mange måder, men det særligt interessante i denne sammenhæng er, at de 5023 input tilsammen peger på 11 oplevede effekter. 11 temaer på tværs af inputtene, som beskriver noget om, hvordan mennesker oplevede påvirkningen af tiden under nedlukningen. I denne rapport vil disse omtales som *effekttemaer*.

## Effekttemaerne kigger tilbage, ikke frem

Effekttemaerne i denne rapport er et unikt øjebliksbillede af tiden med coronanedlukning beskrevet af mennesker i Fredericia Kommune. De fortæller, hvad folk har oplevet, og hvad de selv tror er grunden til de oplevelser. På den måde er det et unikt

indblik i overvejelser om en hverdag, som fra den ene dag til den anden pludselig så helt anderledes ud. Og det er præcist, hvad det er. Et tilbageblik, som kan bruges til at fastholde de helt særlige oplevelser, som coronanedlukningen medførte helt lokalt i Fredericia Kommune.

## Pas på forelskelser og gamle kæpheste

Når man læser effekttemaerne, kan man let blive forelsket i nemme løsninger. Hurtigt kan man komme til at tro, at hjemmearbejdsdage er vejen til større effektivitet. Eller at flere pædagoger er vejen til større trivsel blandt børn. Det kan man desværre ikke bruge denne rapport til at konkludere. Man kan bruge den til at blive nysgerrig på nye interessante sammenhænge, som man ikke tidligere ville have overvejet. Eller til at blive bekræftet i, at der er mere viden at hente på bestemte områder. Men vi må alle passe på med fortolkning og vores egne gamle kæpheste, for effekttemaerne fortæller ikke noget om løsninger. Til det er deres validitet for lav.

Man kan stole på, at effekttemaerne indeholder de påvirkninger, som de fleste har oplevet under corona-nedlukningen, men de kan ikke sige noget om, hvad de reelle, bagvedliggende grunde til de oplevede effekter er. Det kræver mere viden.

### **Alle effekttemaer indeholder flere perspektiver**

Når du læser effekttemaerne, er de en kondenseret version af de samlede 5023 input fra kampagnen 7000stemmer. Effekttemaerne var ikke defineret på forhånd, men er fundet gennem arbejde med inputtene. Alle input er derfor arbejdet igennem, hvorefter de er reduceret til maksimalt 100 repræsentative input pr. effekttema, og til sidst er de reduceret til 40. Blandt dem er der valgt de mest repræsentative og sigende input ud, som kan vise de udsagn, som flest har skrevet noget om blandt de samlede input.

Det viser sig nu, at alle effekttemaer er både nuancerede og indeholder input fra både borgere og folk ansat i Fredericia Kommune. Nuancerede, fordi påvirkninger som er gode for nogle mennesker af én type, ikke er gode for mennesker af en anden type. Det er rigdommen i de nuancer, som vi kan bruge i det videre arbejde, når nye måder at arbejde på skal udvikles og afprøves.

### **Idéerne er skabt med inspiration i inputtene**

Til hvert effekttema er der blevet udviklet 15 idéer til nye handlinger, som kan være med til at skabe de oplevede effekter. Idéerne er skabt med stærk inspiration i og på tværs af inputtene, og nogle er skabt med et kig på andres beskrivelser af tiden med corona.

### **Om en idé er god eller dårlig afhænger af konteksten**

Det er ikke blevet vurderet, om idéerne er gode eller dårlige. Det kan man nemlig ikke. For om en idé er god eller dårlig, afhænger af den kontekst, den bliver omsat til virkelighed i. Idéerne er i stedet udvalgt ud fra, om de kan være med til at inspirere til ny praksis ud fra erfaringerne fra corona-tiden. Derfor er de alle beskrevet så overordnet, at de kan passe til de fleste kontekster, men samtidig så konkret, at de giver et klart billede af nye muligheder.

På tværs af idéerne går nogle ting igen: Nogle af idéerne vil virke genkendelige, fordi de allerede i dag sker lokale steder i Fredericia. Nogle idéer er Fredericia Kommune nødt til at gå sammen med andre for at gøre til virkelighed. Og, en del af idéerne peger på, at vi nu skal til at finde en god balance mellem digitale og fysiske løsninger.

### **Grib dét, som griber jer**

Tanken med idéerne er ikke, at alle skal gribe dem alle sammen, eller at man skal starte fra toppen og arbejde sig igennem dem, indtil alt er implementeret i hverdagen. Tanken er i stedet, at idéerne er inspiration til nye handlinger og ny praksis. Grib dét, som I synes passer bedst til jeres egen hverdag, dét som inspirerer jer og naturligvis dét, som I tror vil skabe den største værdi.

Rigtig god læsning!



## Effekttema 1

# Oplevelsen af mindre sygdom



## Oplevelsen af mindre sygdom

Aldrig har vi vasket så meget hænder, brugt så meget håndsprit, gjort så meget rent og holdt social distance - et begreb vi overhovedet ikke kendte før corona. Og effekten er markant.

Under corona er en af de mest udtalte effekter; at vi som medarbejdere og borgere samlet har en klar oplevelse af, at der er markant mindre sygdom, end vi var vant til før corona. En del input knytter effekten sammen med bedre håndhygiejne, social distance og mere rengøring.

Mange gør opmærksom på, at de allerede i forvejen vidste, at mere og bedre hygiejne og rengøring betyder mindre sygdom, men hvor stor betydning er måske kommet bag på mange.

Vi har kunnet sænke yderligere spredning af corona, og der rapporteres om oplevelsen af væsentligt mindre sygdom blandt børn og medarbejdere i skoler og daginstitutioner. Også på øvrige arbejdspladser og i de enkelte hjem, har man oplevet væsentligt mindre sygdom end ellers.

Der har været en række forskellige formuleringer og historier, der alle peger på en oplevet direkte sammenhæng mellem hygiejne, rengøring og social distance. Et bærende eksempel er;

” Bedre håndtering af hygiejne, med ekstra rengøring og håndvask, dette har medført mindre sygdom og stort set ingen snotnæser

Medarbejder i daginstitution

Samtidigt fortæller mange om deres oplevelse af, at der er kommet en meget større opmærksomhed, ikke kun på rengøring og hygiejne, men også på at blive hjemme - selv ved mild sygdom. Flere fortæller, at de oplever det som en generel holdningsændring, at man f.eks. ikke sender sit halvsøje barn af sted i institution.

Fokus på at undgå corona har skabt både en ændret holdning til vigtigheden af hygiejne og rengøring, men også en ændret adfærd omkring mild sygdom, og hvad man kan være bekendt at udsætte andre for.

” Når børnene er halvsøje, skal de ikke i børnehave. Hvis vi voksne er halvsøje, skal vi blive hjemme.

Medarbejder i daginstitution

”Hjemme” kobles ikke nødvendigvis sammen med afholdelse af en sygedag. En del peger på, at man kan arbejde hjemmefra, når man er usikker på, om man er syg. Det peger i retning af en anderledes adfærd, hvor man ikke automatisk oversætter mistanke om sygdom med afholdelsen af en sygedag.

” Vi skal forsætte med at blive hjemme ved mild sygdom, da vi har lært, at meget kan gøres hjemmefra.

Medarbejder

Ud over glæden ved, at der er mindre sygdom, af de ovenfor nævnte årsager, så glæder mange sig også over en højere rengøringsstandard rundt omkring på kommunens institutioner – og det er ikke





"kun" fordi det fortolkes som en bærende årsag for mindsket sygdom, men også fordi det opleves rart. Flere peger i retning af en oplevet øget arbejdsglæde.

**”** Rengøringen er blevet beskåret gennem alle de år, jeg har arbejdet i kommunen, og det er skønt at opleve, at her faktisk KAN blive rent

Medarbejder på en skole

**”** Vi skal have mere rengøring på skoler og i børnehaver - der duftede jo ligefrem rent, når man kom

Borger

hvad dét skyldes er: Bedre hygiejne f.eks. håndvask, mere rengøring, det at vi ikke møder halvsløje op på arbejde eller skole samt, at vi holder afstand. Samtidigt med den erfaring er der mange, som gør opmærksom på, at de meget gerne vil holde fast i den adfærd - også i tiden efter corona. Alle udtrykker et ønske om at skabe en hverdag, der er med til at fastholde effekten med mindre sygdom end fra tiden før corona.

**”** Til dem, som arbejder decentralt er det godt med et "rejsesæt" med håndsprit, spritservietter, engangshandsker, afstandspind og reglement i en lille taske.

Medarbejder

Mange er enige om, at rengøring, hygiejne og afstand er vigtige parametre i kampen mod sygdomsspredning, og mange giver også udtryk for gerne at ville bevare de tiltag, der har været sat i værk. Mange udtrykker et ønske om at fastholde gode vaner og bruge social distance som en del af en fremtidig ny virkelighed. Mange peger ligefrem på, at afstand og god hygiejne er udtryk for respekt for andre, og at vi som samfund skal passe på hinanden.

**”** Jeg vil med sikkerhed stadig spritte og vaske hænder og ting af, også når alt det her engang er forbi.

Medarbejder på plejehjem

Når 7000 stemmer er blevet spurgt om "Hvad er en vigtig effekt af tiden med corona?" Så svarer mange tilbage, at det er mindre sygdom. Den gennemgående oplevelse af,

# Effekttema 1: Oplevelsen af mindre sygdom

## Idéer til nye handlinger



### **Fasthold fokus på hygiejne**

I corona-tiden har der været et udpræget fokus på hygiejne i alle dele af samfundet. Det fokus kan med fordel fastholdes, så der for eftertiden stadig er håndsprit tilgængeligt overalt, at håndvasken er i fokus, at vandhaner og sæbedispensere altid er med sensor, og at døre så vidt muligt åbner automatisk. På den måde forbliver hygiejne en fast del af de miljøer, alle borgere og medarbejdere bevæger sig i.



### **De gode vaner starter i børnehøjde**

Børn og unge har under corona lært at vaske hænder som aldrig før. Det er med til at skabe gode vaner for livet, men kun hvis det fastholdes i alle dagtilbud og på alle klassetrin i skolerne. Derfor skal det prioriteres at være en del af hverdagen, hvor der sættes tid af til håndvask, og hvor der snakkes om hygiejne i børnehøjde. På en spændende, legende og vidensbaseret måde, så det motiverer og ikke skræmmer.



### **Involvér ungerne i rengøring**

Rengøringen har mange steder været øget markant under corona. På sigt kan man fortsætte det høje niveau ved at tænke ungerne og andre borgere som en aktiv del af det. Rengøring er en vigtig ting at lære, når man er barn og

ung, og det kan blive en naturlig del af hverdagen ved f.eks. at lade ungerne være med til at gøre legetøjet rent. Lad klasserne i skolen skiftes til at være ansvarlige for at gøre toiletter rene et par gange om dagen. Ikke for at undgå den professionelle rengøring, men for at supplere den, og give børnene og de unge ansvar og forpligtelse i forhold til renholdelse af deres egne omgivelser.



### **Uddan hygiejne-ambassadører**

Én måde at fastholde og styrke arbejdet med hygiejne, også for eftertiden, er at uddanne et korps af hygiejneambassadører. Medarbejdere, som brænder for hygiejne, bliver uddannet i - på en involverende og spændende måde - at lære andre medarbejdere og borgere om, hvordan de nemt kan gøre det naturligt at holde et højt hygiejneniveau i hverdagen. Ikke ved at gøre en masse ekstra, men ved at indtænke små hygiejnerutiner i de handlinger, de i forvejen gør.



### **Skab hygiejne-smiley'er**

Lad os i Fredericia lave en hygiejne-smiley ordning for alle offentlige steder. Ligesom vi kender det fra fødevarer-smiley'er og arbejdsmiljø. En hygiejne-ordning, hvor man kan få fire smiley'er ud fra klart beskrevne kriterier for, hvordan man arbejder med hygiejne, og



hvordan den faktiske hygiejne lever op til vidensbaserede standarder.



### **Brug uderummene så naturligt som fysiske lokaler**

Når man er udenfor, er der mere luft omkring én og ofte også mere afstand til andre. Det gør, at sygdom ikke smitter så let. I corona-tiden blev uderum benyttet i langt højere grad end tidligere, og det skal fastholdes nu. Uderum skal indgå som en ligeså naturlig lokation som fysiske lokaler, så man kan booke gyngesvømmehaven til dansktimen, sansehaven til stoletræningen, parken til sommerfesten eller noget helt andet. Uderum skal tænkes som en aktiv og naturlig del af al planlægning.



### **Alle møder er som udgangspunkt digitale**

Det skal være nemt at arbejde på afstand, så medarbejdere ikke altid er nødt til at sidde fysisk sammen med hinanden eller borgerne. Det har vist sig under corona, at arbejde på afstand med digitale værktøjer har været lettere end forventet. Derfor bør alle møder i fremtiden som udgangspunkt afholdes digitalt. Hvis der er en særlig grund, kan man mødes fysisk, men som udgangspunkt er det digitalt.



### **Indfør frivillige aftaler om hjemmearbejde**

Hjemmearbejde har for mange været en positiv oplevelse under corona og kan bidrage aktivt til at mindske smittebåret sygdom. Ved at give øget

mulighed for at lave frivillige aftaler om og vide muligheder for hjemmearbejde, kan man både øge fysisk sundhed og mental trivsel. Samtidig vil det frivillige aspekt tilgodese forskelligheden blandt medarbejdere og arbejdsopgaver, så det skaber værdi for både borgere, medarbejdere og arbejdspladsen.



### **Fleksibel arbejdsdag**

Mindre sygdom er ikke kun mindre fysisk sygdom. Ved at gøre det muligt for medarbejdere at have en mere fleksibel arbejdsdag, hvor man selv kan tilrettelægge den under hensyn til arbejdsopgaver, møder, samarbejde med borgerne og hjemmeliv, kan man styrke den mentale trivsel. Mere fleksible arbejdsdage vil med de rette rammer, med stor sandsynlighed, kunne afhjælpe stress og oplevelsen af pres i hverdagen.



### **COVID-19-app til medarbejdere**

Lav en COVID-19-app målrettet medarbejdere i Fredericia Kommune. En app, som viser sygdom og smittetryk på deres arbejdsplads og i kommunen generelt, og som kan give konkrete råd og anbefalinger til, hvordan de bør forholde sig. Til de mange medarbejdergrupper, som arbejder tæt på borgerne, kunne den også vise de nyeste og aktuelle, sundhedsfaglige retningslinjer, så man som medarbejder aldrig er i tvivl, om man er opdateret i forhold til sit arbejde.



### **Gør det legitimt at blive hjemme ved sløjdom**

Når man er syg, er man syg. Nogle gange er man sløj. I coronatiden har det været legitimt at blive hjemme, også når man var sløj, og det har med stor sandsynlighed været med til at mindske smitte generelt. Med den øgede mulighed for hjemmearbejde, vil det være muligt at arbejde hjemmefra, hvis man er sløj og i tvivl om, det kan blive til sygdom. Men det bliver kun muligt, hvis både ledelse og kolleger ser det som legitimt og prisværdigt, når man som medarbejder bliver hjemme ved sløjdom.



### **Døren åbner kun, når du har vasket og tørret hænder**

Uanset gode intentioner glemmer folk ofte at holde fokus på god hygiejne. Derfor skal de nudges og hjælpes i hverdagen, f.eks. ved at lave automatiske åbnere på dørene til toiletter, som kun åbner, når man har vasket og tørret hænder. På den måde mindes alle om at holde hygiejnen til gavn for alle andre.



### **Følg de lokale sygdomstal tæt**

Rigtig mange har en oplevelse af, at der generelt har været mindre sygdom under corona. I fremtiden kan man med fordel opgøre og følge lokale sygdomstal langt tættere end tidligere. Mål på antallet af sygemeldinger blandt medarbejdere og borgere, og sæt hurtigt ind, så snart der er en stigende tendens.



### **Renovér altid corona-venligt**

Skoler, plejehjem, idrætsfaciliteter og andre offentlige bygninger skal løbende renoveres. I fremtiden kan den renovering forbedres ved at have et aktivt fokus på at gøre dem så corona-venlige som muligt. Renoveringer, som aktivt arbejder med at forhindre smittespredning, højne hygiejnen, gøre det muligt at arbejde både fysisk og digitalt, gøre uderummene attraktive osv. Et aktivt fokus, som gør bygningsmassen og udearealer fremtidssikret i forhold til sygdom i Fredericia Kommune.



### **Etablér et kriseråd sammen med det lokale erhvervsliv og foreninger**

Fredericia Kommune er ikke kun kommunen, men også et aktivt erhvervsliv og stærke foreninger. Ved at etablere et kriseråd på tværs af erhvervsliv, foreninger og kommune kan man reagere hurtigt på kommende pandemier og andre kriser med fælles tiltag og tilgange til gavn for alle.



## Effekttema 2

# Oplevelsen af større ligeværdighed og fleksibilitet i mødet med borgerne



## Oplevelsen af større ligeværdighed og fleksibilitet i mødet med borgerne

Populært kan man sige, at vi på 24 timer ændrede vores standardmødeform mellem kommunens ansatte og borgerne i Fredericia Kommune. Fysiske møder blev afløst af en række anderledes tilgange til dialog og samarbejde med borgerne. Der har været afholdt virtuelle online-møder, telefonen er brugt som et arbejdsværktøj, og der er gået ture i skoven for at mindske risikoen for smitte. Der er mange andre eksempler på en kreativ og omstillingsparat organisation, der har grebet muligheden for at skabe effekt af de forskellige indsatser.

To andre eksempler på en anderledes hverdag med større fleksibilitet, er brugen af chat-rum i computerspil til kontakt med de unge mennesker, hvor pædagogisk personale har ført dialoger med unge i forbindelse med deres spil. Det andet eksempel er afleveringen af børn i skole og daginstitutioner, hvor proceduren har været helt anderledes og dermed har man mødt børnene på en anden måde, end man plejer.

Effekten har været markant. Borgerne udtrykker en oplevelse af en mere tilgængelig kommune – at kommunen som institution har været mere fleksibel i forhold til mødeform og tidspunkt. Medarbejderne udtrykker samtidig høj kvalitet i forhold til effekten af indsatsen i forhold til den enkelte borger. Vi ser også flere udsagn, der peger på, at medarbejderne er opmærksomme på, at de fysiske møder ikke nødvendigvis har været den mest effektive mødeform i samarbejdet med den enkelte borger.

” Mødet med borgerne – de fysiske møder hos kommunen er ikke nødvendigvis det bedste

Medarbejder

En anden konsekvens er en stigende opmærksomhed på at selve mødeformen kan have stor indvirkning på resultatet af indsatsen. Altså en mere individuel tilgang til form i forhold til den ønskede effekt i relation til den enkelte borger. Borgernes situation bliver altså med andre ord bestemmende for form. Den konsekvens oplever både medarbejdere og borgere som udtryk for mere ligeværd i dialogen.

” Vi skal tænke over, hvordan møderne holdes – det skal give mening for den enkelte borger. Det kan være virtuelt, i skoven, i telefonen.

Medarbejder

Flere peger også på, at de ændrede mødeformer i fremtiden med fordel kan kombineres med f.eks. et fysisk møde, da et telefon- eller et online møde ikke altid kan stå alene i længden. Det skal ikke være et enten eller. Mødeformen skal være fleksibel og dynamisk, for på den måde kommer ressourcerne bedst i spil, mener flere.

” I starten var det godt, men til sidst blev det sværere. Efter corona kan man blande fremmøde med telefonisk opfølgning.

Medarbejder



Digitale (telefoniske samtaler, onlinemøder, sms) kontaktformer er værdifulde værktøjer i kontakten med borgere, der har udfordringer med socialfobi og angst. En konsekvens har været færre afbud til planlagte møder, og dermed også en mere sammenhængende indsats.

” Den høstede erfaring viser, at for mange psykisk sårbare borgere, er det en fordel af være på hjemmebane/eget hjem ved digital kontakt

Medarbejder

Ud over ændrede mødeformer betød coronanedlukningen også nedlukning af pårørendes besøg til plejehjemmene. Konsekvensen var, at pårørende og andre udefra fik ingen eller kun begrænset adgang til deres kære. Det har ifølge flere medarbejdere tvunget beboerne til at være mere sammen. Det har også givet medarbejderne et øget fokus på at samle de ældre og igangsætte nye aktiviteter – som en slags kompensation for manglende pårørendekontakt.

” Vi har været opmærksomme på at de ældre på plejehjemmet ikke fik besøg af familien længere. Så der har været fokus på, at de ældre samles - med afstand - til nogle gode hyggestunder. Det har skabt nye venskaber og snakke om fælles interesser.

Medarbejder

Effekten har været, at medarbejderne har skabt nye fællesskaber for beboerne og

er lykkes med at skabe nye værdifulde situationer og oplevelser inden for plejehjemmets rammer. Her peges der på en oplevet konflikt mellem ”det, der virker” og ”det, der er synligt i forhold til pårørende og det omgivende samfund i det hele taget”. Men en udtalt effekt er etableringen af nye fællesskaber og et nyskabt tættere naboskab mellem de enkelte beboere.

” ...det har borgerne haft meget ud af. Aktiviteter i små grupper af borgere er ikke så synligt, som de store fælles aktiviteter, men kvaliteten for borgeren er generelt højere.

Medarbejder

Uanset om der tales om møder med kommunen eller forholdene for ældre borgere på plejehjem, fortæller ovenstående udsagn om, at corona-tiden har rykket ved den måde kommune, medarbejdere og borgere mødes på. Der har været brug for en større fleksibilitet og en kreativitet i forhold til form og indhold. Effekten har været en oplevet større ligeværdighed i mødet mellem borger og kommune.

## Effekttema 2: Oplevelsen af større ligeværdighed og fleksibilitet i mødet med borgerne

# Idéer til nye handlinger



### **Skab neutrale mødesteder væk fra kommunen**

Fredericia Kommune skal i fremtiden ikke møde borgerne på "kommunale" kontorer. I stedet kan vi skabe faste mødesteder og neutrale samtalerum på f.eks. biblioteket, værestedet eller i storcentret, som hjælper os med at skabe en dialog, som ikke afspejler et klassisk kommune/borger-perspektiv.



### **Digitale mødesteder skal accepteres**

Under Corona mødtes borgere og medarbejdere på mange forskellige, digitale platforme. Det skal vi blive ved med ved at møde borgerne online via Teams eller andre værktøjer til online dialog. På den måde skal det være lige så accepteret at mødes på telefon, i forskellige chatfora eller i online spil med mulighed for digital eller virtuel samtale, som det er at mødes fysisk.



### **Træn i den gode ligeværdige samtale**

Kommunens ansatte skal i samtale-træningslejr. Det er ofte små ting, som afgør, om en borger føler sig mødt med respekt og ligeværdighed, og de ting skal vi dyrke i Fredericia Kommune. Der

skal både trænes i stil, tone, indhold og i hvilken form, der passer bedst til den enkelte borger i den konkrete situation.



### **Lav små hold i alle kommunens tilbud og aktiviteter**

I alle kommunale tilbud skal det overvejes, hvordan der kan skabes små hold, så de stille og de sårbare borgere oplever at blive en del af små værdiskabende fællesskaber. I skolen og børnehaven, men også på plejehjemmet, det beskyttede værksted og alle andre steder, skal vi aktivt bruge erfaringerne med små hold fra tiden med Corona.



### **Lav frisættende lokalaftaler**

Under Corona blev ansvaret for at få hverdagen til at fungere, taget af den enkelte medarbejder. De erfaringer skal vi bygge videre på ved at lave lokalaftaler, der skaber fleksibilitet for den enkelte afdeling og medarbejder, så de bedst kan tilpasse deres tilbud og form i forhold til personale og borgergrupper. Lokalaftaler, som skaber fleksible rammer for medarbejderne, så hun eller han kan skabe mest mulig værdi for hver enkelt borger.





### **Skab frihed for medarbejderne, så de kan møde borgerne, når det passer borgerne bedst**

Forudsætningen for at møde borgerne fleksibelt og dynamisk er, at medarbejderne har tid, når det passer i forhold til den enkelte borgers hverdag og ressourcer. Ved at arbejde aktivt med flekstilid og muligheden for dynamisk planlægning af arbejdstid, kan vi frisætte både medarbejdere og borgere.



### **Brug det fysiske og det digitale bevidst**

I tiden med corona blev der skabt mange erfaringer med digitale værktøjer. Nu er tiden kommet til at skabe forløb, der både indeholder fysiske og digitale eller virtuelle elementer. Brug det fysiske møde, når det skaber den bedste effekt. Ring, når det er nok eller ligefrem bedst. Brug online eller virtuelle former, når det er optimalt. Men skab den rigtige blanding, der skaber den bedste balance mellem omkostning, effekt og værdi for borgerne.



### **Skab nye fysiske møder som en accepteret mødeform**

Det fysiske møde kan have mange forskellige former. Gå en tur. Sæt jer på en bænk. Løb en tur. Kram et træ sammen. Sov i en skov. Alle forskellige typer fysiske mødeformer bør være naturlige samarbejdsarenaer for fremtidens møder mellem borgere og kommunale medarbejdere.



### **Hold åben 24/7. Skab en altid tilgængelig kommune**

Hvorfor er kommunens tilgængelighed begrænset af åbningstiden. Vi kan i stedet skabe en hotline, hvor man altid kan få fat i kommunen. Skabe et mødested, der altid har åbent. Skabe netværk med frivillige, der altid har tid. Skabe en chat, hvor man altid kan finde en at tale med om sit liv, sine bekymringer eller sin sag. Man kan måske ikke altid få et færdigt svar, men i Fredericia Kommune "tager vi altid telefonen".



### **Udgangspunktet er mødet med borgerne i egen bolig – gerne hjemmefra**

Borgeren er mest tryk i sit eget hjem. Derfor kan vi i fremtiden med fordel altid møde borgerne digitalt, hvis det er en mulighed. Tænk, hvis møder som udgangspunkt foregik mellem mennesker, der begge sidder hjemme. Det vil skabe en naturlig ligeværdighed i dialogen.



### **Skab større dialog med pårørende om handlinger og aktiviteter – radio Fredericia Kommune**

Skab nye former for kommunikation med pårørende. Når man som kommune "lukker ned" for besøgende på plejehjemmene, kan det være svært at forstå for dem, der har en mor eller far på plejehjem. Tænk hvis man f.eks. kunne få forklaringen på en lokalradio, der fortæller, hvorfor det har været



nødvendigt, og hvilke konsekvenser det har for livet som beboer på et plejehjem.



### **Skab digitale muligheder for pårørende-kontakt**

Vi skal gøre det nemt for pårørende at mødes med deres kære på afstand. Det kan være faste samtalerum med behørig sundhedsmæssig afstand og alle forholdsregler. Men, vi skal også skabe muligheder for en række forskellige digitale eller virtuelle kontaktformer, der kan bruges, når plejehjemmet lukker ned. Digitale samtalerum, hvor man sidder hjemme og vises på skærm på det respektive plejehjem eller institution.

som har fundet på dem eller helt lokalt hos afdelingen. Det skal vi bryde med f.eks. inspirationskassen, online inspirationsgrupper på tværs af kommunens afdelinger og den fælles markedsdag, hvor vi præsenterer vores bedste hverdagsløsninger for hinanden.



### **Løs administrative opgaver online eller på telefon**

En del kontaktpunkter med nogle borgere er kontrol- og administrative opfølgningssamtaler. I fremtiden skal vi lave så mange af dem som muligt digitalt. Det vil blive nemmere for borgerne og opleves langt smidigere end nødvendigheden for det fysiske møde.



### **Udvikling af et katalog over digitale muligheder for fællesskab**

Digital samspisning, digitale undervisningsforløb, virtuelle tryghedsbesøg, sociale telefonsamtaler. Corona har vist, at mulighederne er mange, når det kommer til at tænke digitale, kommunale services. Derfor skal vi udvikle et katalog over, hvordan man kan skabe digitale fællesskaber for vores forskellige typer borgere.



### **Skab videndeling om succesfulde nye arbejdsformer til inspiration for alle**

Når en medarbejder "opfinder" en ny succesfuld mødeform, så skal den straks sendes til inspirationskassen, så kollegaer kan lade sig inspirere til ny mødepraksis. I dag bliver nye hverdagsløsninger typisk hos dén,



## Effekttema 3

# Oplevelsen af, at flere ressourcer bliver aktiveret hos borgeren



## Oplevelsen af, at flere ressourcer bliver aktiveret hos borgeren

Mange har i løbet af corona-tiden oplevet, hvordan borgernes ressourcer er kommet i spil på nye måder. Det kan være borgere, der pludseligt kommer i arbejde, ældre naboer der hjælper den unge børnefamilie eller beboere på et plejehjem, der finder hinanden på nye måder, fordi pårørende ikke kan komme på besøg. Både borgere og medarbejdere udtrykker en positiv overraskelse over, hvad den enkelte borger kan, og hvordan ansvar for nye fælleskaber skaber nye resultater. Til gavn for både borgere og medarbejdere.

” Jeg er arbejdsløs. Blev involveret i noget fabriksarbejde, hvor de lagde om til produktion af sprit. - det var rigtigt godt tænkt, at de kunne bruge os arbejdsløse. Fik 6 ugers arbejde.

Borger

En del udtrykker også, at naboskaber bliver til hjælpsomme fælleskaber, hvor man kigger på hinanden og skaber en hjælpsomhed, der er større og mere målrettet end i tiden før corona. Det er en effekt, der gælder både i villakvarteret og i boligblokken.

” Beboerne i afdelingerne har fundet hinanden på en ny måde. Der er blevet lavet fælles aktiviteter for borgerne sammen. Det har betydet, at de har fået mere kontakt med hinanden, når der ikke måtte komme besøg.

Medarbejder på plejehjem

Mange har også oplevet, hvordan corona-tiden har frigivet borgernes ressourcer og skabt grundlaget for en større effekt af den

enkelte indsats eller forløb. Flere input peger på, at der ikke er så stort et oplevet pres på grund af de nye mødeformer. Flere fortæller om deres oplevelser omkring, hvordan udsatte borgere eller borgere med f.eks. stress har haft glæde af ikke at skulle møde fysisk op i kommunen, og at det faktisk har frigivet ressourcer på en måde, der gør, at nogen kan mere selv.

” Det har givet borgerne mere overskud, at de ikke skulle møde frem hos Jobcentret og andre krav (færre eksterne krav).

Medarbejder i Jobcentret

På samme måde har skolebørn med særlige udfordringer som autisme, angst eller stress i mange tilfælde reageret positivt på coronanedlukningen. Medarbejdere peger på, at både skoler og daginstitutioner oplever, at der er kommet meget mere fokus på det enkelte barns ”dagsform” og ressourcer.

” Vi har haft mere fokus på børnenes dagsform, og det der fangede den enkelte i stedet for at have fokus på vores ugeskema, der er lavet ud fra læreplans temaer og de enkelte børns pædagogisk planlagte mål.

Medarbejder i daginstitution

Inddeling i mindre grupper, etablering af faste legegrupper og kortere skoledage er 3 eksempler på handlinger, der har skabt ro, mere overskud og mindre stress. Borgernes fortællinger og input understøtter en positiv effekt med hensyn til den enkelte



borgers ressourcer, og hvordan frigivelsen og forstærkningen opleves som en forbedring af normaloplevelsen.

” Det giver mig virkelig stof til eftertanke at disse ændringer har så stor betydning for hans mulighed for et normalt skoleliv.

*Borger*

Når 7000 stemmer taler, er det helt tydeligt at corona-tiden har betydet, at ressourcer er blevet sat i spil på nye måder, som har været til gavn for mange. Medarbejderne oplever, at borgerne kan mere, end de troede, og at når deres ressourcer aktiveres i samarbejdet, bliver resultatet større kvalitet af de planlagte indsatser.

Eleverne bliver mere rolige, mindre kede af det og reelt mere selvstændige og selvhjulpne i hverdagen når ressourcer bliver sat i spil på nye måder.

# Effekttema 3: Oplevelsen af, at flere ressourcer bliver aktiveret hos borgeren

## Idéer til nye handlinger



### **Gå i dialog med borgerne om deres ressourcer og drømme**

Alle borgere har ressourcer, vi som kommune ikke kender til. Nogle gange kender de dem heller ikke selv. Her skal vi udvikle en systematisk tilgang til at gå i dialog med borgerne om netop deres ressourcer og drømme for eget liv. På den måde kan borgernes liv blive endnu mere styrende for de aktiviteter og indsatser, vi tilbyder dem.



### **Vær eksperimenterende sammen med borgerne for at finde deres ressourcer**

Under corona er mange medarbejdere og borgere blevet positivt overrasket over, hvor meget borgerne selv har mestret i hverdagen. Overraskelsen er kommet, fordi de sammen er blevet tvunget til at eksperimenterede med, hvor meget borgerne kunne håndtere på egen hånd. I fremtiden skal medarbejdere og borgere blive ved med at eksperimenterede sammen og ikke lade sig overbevise om, at borgerne ikke kan, før det er prøvet af. Ikke som et pres, men som en fælles nysgerrighed til at skabe mere frihed og stolthed i borgernes liv.



### **Lav akut-job til arbejdsløse**

I corona-tiden opstod der pludseligt akutte og vigtige, nye jobs. Midlertidigt skulle der f.eks., med kort varsel, produceres håndsprit i store mængder, som skabte jobs til arbejdsløse. I fremtiden skal vi tænke akut-jobs mere aktivt, for der opstår hele tiden situationer, som kalder på hurtig handling - både i det kommunale og det private. De situationer skal vi matche med lediges kompetencer, så deres ressourcer kan bruges aktivt til gavn for dem selv og for samfundet.



### **Slip borgerne fri fra eksterne krav**

Når borgernes ressourcer ikke bindes af eksterne krav, frigives de til andre ting. I corona-tiden oplevede mange borgere at kunne mere, fordi de ikke skulle leve op til krav, som stjal deres tid og kræfter. Lad os bruge corona som en anledning til at frigøre borgerne fra så mange eksterne krav som muligt, så de kan fokusere deres ressourcer på de udfordringer, netop de står i. Og de steder, hvor vi ikke kan frisætte borgerne helt, skal vi gentænke den måde, vi sammen med borgerne lever op til de eksterne krav på. Ikke blindt og ureflekteret, men fagligt og i samarbejde med borgerne.



### **Frisæt borgernes ressourcer ved altid at møde dem på deres egen banehalvdel**

Mange borgere har under corona været glade for ikke at skulle møde op i kommunens lokaler. Især borgere i udsatte positioner. I fremtiden skal møder som udgangspunkt altid være, hvor borgerne ønsker. På den måde oplever de at have indflydelse og medbestemmelse, som i sidste ende kan frigøre deres ressourcer.



### **Én dag om ugen er altid digital**

De digitale muligheder, som corona-tiden har skabt, må ikke stoppe, når corona stopper. Vi skal fastholde de digitale løsninger, fordi mange borgere og medarbejdere oplever, at det frigiver ressourcer og skaber nye muligheder. Men det kræver en systematisk fastholdelse. F.eks. ved at skemaet viser, at torsdag altid er en virtuel dag i skolen, så undervisning foregår på afstand.



### **Målret den digitale undervisning til elevernes niveau**

De nye digitale muligheder i skolerne skal blive til en ny digital didaktik og pædagogik. Med dem, er der pludselig mulighed for at skabe digitale læringsfællesskaber på tværs af klasser, årgange og skoler. Lad os bruge det til at skabe digital undervisning målrettet elevernes niveau i stedet for deres klassestrin. Vi kan samle elever, som har brug for de samme typer faglige udfordringer og med de samme læringstilgange, så de kan

udvikle sig maksimalt sammen. Ikke bare én gang, men mange gange, så de lærer hinanden at kende og kan følge hinandens udvikling.



### **Lav ADL-træning digitalt**

For borgere med angst, depression, PTSD eller andre psykiske udfordringer er ADL-træning ofte en del af deres aktiviteter, så de lærer at mestre hverdagen ud fra den situation, som netop de står i. Ved at gøre ADL-træningen digital er det nemmere for disse borgere at invitere medarbejderen fra kommunen ind i deres hjem og hjælpe dem på afstand. Det kan give dem en ro, kontrol og stolthed at kunne klare ADL-træningen digitalt.



### **Giv ungerne mere ansvar**

Under corona er mange ting blevet ændret i børns hverdag. En af de tydeligste er, hvordan de er blevet afleveret. På steder udenfor skolen og udenfor hegnet i børnehaven. Børnene har selv haft mere ansvar for egen opførsel, egne ting og egen tid - naturligvis sammen med professionelle voksne, men uden mor og far. Vi skal holde fast i at give børn og unge mere ansvar i deres egen hverdag. Ansvar som ikke bæres af mor og far, men af dem selv i samarbejde med professionelle voksne.



### **Hold fast i små og overskuelige grupper**

I corona-tiden oplevede mange børn at have en mere overskuelig hverdag i mindre grupper. Små grupper og klar



struktur skal være en del af fremtidens børneliv i Fredericia Kommune, så ungeres ressourcer bruges på leg og udvikling fremfor hele tiden at skulle orientere sig socialt og strukturelt. Især for de mindste og yngste. Ved at skabe klare strukturer sammen med afgrænsede områder og grupper, kan vi fastholde overskueligheden uden at det nødvendigvis kræver flere voksne.



### **Lad børnenes interesser styre dagens aktiviteter**

Planlægning er nødvendigt for at skabe stærke læringsmiljøer. Tiden med corona har vist, at børn kan mere og engagerer sig på nye måder, når de fagprofessionelle lader dagen styre af børnenes dagsform og interesser. At en plan kan tilpasses, når børnene bliver særligt optaget af noget, og at de voksne hele tiden er nysgerrige på, hvad børnene er nysgerrige på.



### **Lad fællesskaberne blomstre**

Som kommune skal vi blive bedre til at understøtte lokale netværk. Med nye apps skal vi gøre det nemt for naboer at hjælpe hinanden, for mennesker at mødes på tværs og at tilbyde hjælp, når man har tid og muligheder, som andre kunne få gavn af. Netværk, som i sig selv ikke har noget med kommunen at gøre, men som vi som kommune kan gøre stærkere, nemmere og mere tilgængelige lokalt.



### **Lad borgerne føre deres egen pen**

Når man selv skriver sin plan, er der langt større sandsynlighed for, at man

faktisk følger den. Derfor skal borgere, som er i gang med tilbud i kommunen, selv føre deres egen pen, når vi skal lave aftaler og planer sammen. De skal ikke sidde passivt på sidelinjen, men være dem, som skriver ned og skriver under på, at det er en plan, som de tror på, vil hjælpe dem mest muligt. Det skal være deres plan, ikke vores.



### **Aktivér borgernes eget netværk**

I tiden med corona har mange borgere været hjulpet i langt højere grad af deres eget netværk, og nogle har opdaget netværk, som de ikke vidste, var der. For de borgere, hvor det er en mulighed, skal vi i langt højere grad hjælpe dem med at bruge deres eget netværk til at mestre hverdagen. Det er mere bæredygtigt for både dem og os som kommune, at de selv kan aktivere deres netværk, når de har brug for det – og at de selv kan hjælpe netværket, når det er nødvendigt.



### **Læg beskyttede værksteder, bosteder og sociale caféer tæt på hinanden**

Når vi som kommune planlægger, hvordan vores tilbud skal placeres fysisk, skal vi huske at tænke i borgernes helheder. Ved at placere f.eks. beskyttede værksteder tæt på bosteder og sociale caféer, kan vi skabe et lokalmiljø, hvor borgerne kan gå på arbejde, blive mere selvhjulpne i hverdagen og få et socialt liv, uden at skulle bruge ekstra ressourcer på transport og navigering i ukendte miljøer.





## Effekttema 4

# Oplevelsen af større effektivitet



## Oplevelsen af større effektivitet

På "24 timer" indførte det offentlige Danmark hjemmearbejdspladser, distancearbejde og virtuelle mødeformer.

Mange har til deres overraskelse oplevet større effektivitet i løbet af corona-tiden. Mange fortæller, at de havde forventet et effektivitets-tab. Oplevelsen er, at hjemmearbejde i mange sammenhænge har skabt en klar oplevet mere effektiv produktion.

Samtidigt med, at mange fortæller om en oplevelse af større effektivitet, fortæller de også om en oplevelse af mere og bedre trivsel og en bedre sammenhæng mellem arbejde og familieliv.

De begrundelser, mange nævner som årsager til effektiviteten er flere, men enslydende. Et klart tema er mere ro og langt færre forstyrrelser i løsning af dagens arbejde.

**”** Rigtig meget kan løses på distancen. Mere hjemmearbejde har lært mig: - større effektivitet - øget koncentrationsevne - færre afbrydelser - bedre tid til fordybelse - leverer bedre kvalitet - mindre stress - øget stolthed

Medarbejder

Samtidigt havde mange medarbejdere og ledere i kommunen en oplevelse af, at der kom mere fokus på kerneopgaven og ikke alt det uden om. Mange input handler direkte om, at de tidligere afholdte fysiske møder blev oplevet som spildtid.

**”** Jeg har været på gulvet næsten alle mine timer, jeg får løn for. Dvs. ikke rendt til fællesmøder eller andre mødeaktiviteter som 80% er spildtid.

Medarbejder

Også den pludselige udbredelse af onlinemøder har haft stor betydning. Det, at man nu kan holde møder på tværs af organisationen, på alle niveauer, uden at skulle booke lokaler eller bruge tid på at flytte sig fysisk, er blot nogle af de fordele, der nævnes.

**”** Det sparer tid til transport for alle mødedeltagerne. Det sparer penge til evt. lokaleleje samt forplejning. Det er dog vigtigt at huske, at der skal være styr på teknikken.

Medarbejder

Flere peger på at brugen af digitale møder, skaber mulighed for at dele f. eks. tegninger og andre dokumenter. Man kan altså noget andet digitalt, end man kan på telefon.

Det ser ikke ud som om, at den oplevede stigning i effektivitet er på bekostning af kvalitet. Borgere oplever, at den online kontaktform fungerer bedre for dem.

**”** Aldrig har jeg haft så god kontakt til min sagsbehandler før.

Borger



Samtidigt er der også en erkendelse af, at onlinemøder ikke helt kan erstatte de fysiske møder, og det at møde ind på arbejde har betydning for det kollegiale og for arbejdsmoralen. Der er en erkendelse af en variation af mødeformer i forhold til den konkrete situation. Flere medarbejdere peger også på, at der kan være et behov for at være ekstra disciplinerede i forhold til at bevare motivationen over tid.

” Generelt har møder på Teams og Skype været effektive, men der mistes noget interaktion mellem deltagerne. Så det egner sig ikke til alle møder.

Medarbejder

Et opmærksomhedspunkt er at skabe en fleksibel og dynamisk tilgang til brugen af virtuelle kontra fysiske møder. En palette af mødeformer, der kan bruges i en specifik situation på et bestemt tidspunkt til den enkelte borger. Det kommer til at stille krav til både teknologiske muligheder og medarbejderens forståelse for de enkelte værktøjers brug.

Når borgere og medarbejdere taler om effektivitet, er det helt tydeligt, at det handler om effektivitet på arbejdspladsen, og at den oplevede effektivitet er en konsekvens af parametre som: Ro, færre forstyrrelser, fleksibilitet og ændrede arbejdsformer som hjemmearbejde og onlinemøder. Det giver nogle nye muligheder, som påvirker arbejdsgange og balancen mellem arbejdsliv og familieliv og til sammen ender op i oplevelsen af større effektivitet og vel at mærke også bedre trivsel og kvalitativ effekt.

# Effekttema 4: Oplevelsen af større effektivitet

## Idéer til nye handlinger



### **Tænk alle møder som virtuelle**

Tænk hvis alle møder i Fredericia Kommune kunne afholdes virtuelt. Det kunne være skole-hjem-samtaler, alle interne møder i kommunen, de lidt større ledermøder og mange andre steder, hvor man i dag afsætter mødetid og køretid. Hvis det virtuelle møde ikke fungerer godt, så kan mødet gøres fysisk – men først, når man har prøvet at afholde dem virtuelt.



### **Aflys alle planlagte faste møder og skab møder-efter-behov**

Mange har oplevet at have mere tid til kerneopgaven under corona, bl.a. fordi mange faste møder ikke skulle holdes. En måde at fastholde det på, er at aflyse alle faste møder. Alle møder, som har en fast kadence i kalenderen fjernes, og ingen møder må afholdes før nogen aktivt har et behov og efterspørger dem.



### **Evaluér på alle møder**

Møder er spild af tid, hvis de ikke er meningsfulde og skaber værdi. Det bør vi måle på i Fredericia Kommune, så alle borgere, medarbejdere og ledere løbende kan evaluere de møder, de deltager i, ud fra, om det gav mening for dem, skabte værdi og gjorde dem i stand til at gøre noget nyt eller bedre,

som de ellers ikke ville kunne have gjort.



### **Lav virtuelle frokostmøder for kollegaer, der arbejder hjemmefra**

Mange har oplevet hjemmearbejdet under corona som mere effektivt, men for nogle har det også været mere ensomt. Derfor skal vi have den daglige frokostrutine ind i det virtuelle arbejde. Spis sammen virtuelt, når nogen arbejder hjemmefra, så vi sikrer et væsentligt socialt element, når man sidder alene hjemme og arbejder.



### **Skab fysiske fordybelseszoner på arbejdspladsen**

For mange skaber ro mere effektivitet. Ikke hele tiden, men nogle gange. Det kan vi tage med ind på arbejdspladsen ved at skabe steder, hvor man kan fordybe sig. Hvor ro er udgangspunktet, og hvor man som leder eller medarbejder kan arbejde koncentreret og uforstyrret – uden at blive afbrudt af hverdagens mange små forstyrrelser.



### **Skab en digital folkeskole, der kan fungere som alle skolars digitale tilbud**

Lav en ekstra skole: Folkeskolen uden siddepladser! Tænk hvis man i Fredericia Kommune lavede en digital skole, der kunne fungere som alle



skolers digitale tilbud. Til de elever, der har fravær på grund af sygdom, er på lange ophold i udlandet eller til storholdsundervisningen, hvor eleverne kan undervises online.



### **Skab en model for digital distanceledelse**

Corona har vist, at der i fremtiden bliver behov for digital ledelse. Det kan vi være på forkant med i Fredericia Kommune ved at skabe en klar model for digital ledelse på afstand. En model, som sikrer, at hjemmearbejdere føler sig tæt på deres nærmeste leder i hverdagens arbejde.



### **Skab helt nye digitale nichetilbud**

Med coronatidens digitale muligheder har vi nu chancen for at udvikle helt nye, digitale nichetilbud. Tilbud som fra starten af er udviklet til at være digitale, og som er målrettet specifikke borgergrupper, som f.eks. psykisk sårbare, socialt udsatte eller elever, der har behov for et elitetilbud.



### **Skab digital adgang til kommunen**

Alle steder, hvor der i dag møder borgere op fysisk, kunne vi udvikle et digitalt eller virtuelt alternativ. En adgang til kommunen, som man kunne bruge uanset hvor, man som Fredericianer befinder sig fysisk, og hvornår på dagen, man kunne have brug for den.



### **Skab et akut-call-center til det akutte behov**

Den rigtige hjælp hurtigt nok er over tid den bedste investering. Tænk, hvis man som borger altid kunne få akuthjælp med det samme. Til hullet i vejen, til risikoen for fald i hjemmet, til barnet som er ved at havne i store sociale problemer. En akuthjælp, hvor der kan træffes rigtige beslutninger, så handlinger kan sættes i gang med det samme.



### **Vælg digitale repræsentanter, der kan inspirere til ny digital praksis**

På alle arbejdspladser i kommunen er der en tillidsrepræsentant og en arbejdsmiljø-repræsentant. Hvorfor er der ikke også en digital repræsentant? En kollega, som har en særlig funktion i forhold til at introducere, udvikle, kontrollere og guide i forhold til digitale løsninger i hverdagens arbejde.



### **Skab fleksibilitet i arbejdsdagen**

Har du brug for at arbejde hjemme? Så gør det. Det bør være svaret, når vi sammen omdanner Fredericia Kommune til landets mest fleksible arbejdsplads. Har du lyst til at arbejde søndag i stedet for mandag. Så gør det. Fredericia Flexibilitet skal være det nye mantra på tværs af afdelinger og kerneopgaver.



### **Giv plads til effektiviserings- frontløbere**

Mange gode og effektive løsninger, under corona, blev skabt, fordi medarbejdere blev sat fri til at finde deres egne løsninger i hverdagen. Lad os nu give en udvalgt gruppe medarbejdere mulighed for at eksperimentere med digitale, virtuelle og fysiske forbedringer på tværs af kommunens kerneopgaver. Sæt dem fri, følg op på deres løsninger og skalér de bedste løsninger til resten af organisationen.



### **Udvikl Fredericias Fantastiske Fjernundervisning**

Vi skal give borgere og medarbejdere i Fredericia Kommune muligheden for at tage et online kursus i økonomistyring for unge og ældre. Eller et kursus i løbetræning for pensionister. Vi kan i det hele taget skabe et digitalt tilbud på alle de områder, hvor forberedelse, fornuft og fysisk træning kan forebygge uheld eller uheldig adfærd.



### **Så ring dog**

Brug telefonen til det meste. Man kan meget mere på telefon, end man skulle tro.



## Effekttema 5

# Oplevelsen af mere ro



## Oplevelsen af mere ro

Anderledes aflevering af elever og børn på skole og daginstitutionsområdet, færre eller ingen besøg af pårørende på plejehjem og bosteder er to eksempler på tiltag som har skabt mere ro.

Mere ro i hverdagen står som en af de tydeligste fortællinger om tiden under corona. Ro opleves og oversættes til oplevet trivsel og mange fortæller, at de simpelthen har oplevet at have haft det bedre under corona. Specielt for denne effekt er der tale om en effekt, der ses – både under den første del af nedlukningen og igen i forbindelse med en langsom genoplukning af det danske samfund.

” For vores vedkommende, har corona og dén pause, det gav i hverdagen, betydet rigtig meget for vores familie. Vores yngste (...) har aldrig været så meget i trivsel, som da han blev undervist hjemme! Det har været meget tankevækkende! Selvom han er glad for skolen, klassekammeraterne og trives derude

Borger

De input, der er kommet, drejer sig i udpræget grad om den ro, som corona har genereret på skoler og daginstitutioner, men også i hjemmet og den betydning, den har haft, for især børn, deres trivsel og læring. Da samfundet så småt åbnede op igen efter længere tids nedlukning, var især uddannelsesinstitutioner, skoler og børnehaver tvunget til at finde nye måder at indrette sig på både fysisk i deres lokaler, i skemoplanlægning, i undervisningen og i mange andre situationer.

Mange, både elever, lærere og pædagoger, oplevede, at det gav markant mere ro, trivsel og mere læring. Der er mange udsagn, der knytter sig til en markant oplevet kvalitetsforbedring i forhold til de mange forskellige tiltag. Tre udsagn udtrykker tre forskellige oplevede værdier.

” Vi har virkelig set en helt anden dreng, der er glad for at komme i børnehave, er faldet til ro og er ikke så stresset mere. Jeg synes kun, jeg har positivt at sige.

Borger

” Børnene giver udtryk for, at de bedre kan koncentrere sig, at der er mindre larm, at læreren skælder mindre ud. Børnene fortæller, at de har lært mere under corona, end de gør normalt på grund af ovenstående punkter

Borger

” At opleve, hvordan man selv, og ikke mindst børnene, trives lige nu, giver en helt enorm arbejdsglæde og motivation, som jeg ikke på noget tidspunkt har oplevet før som pædagog.

Medarbejder i daginstitution

Mange har også oplevet, at børn og voksne med diagnoser som angst og PTSD, og borgere med stress havde gavn af roen. Det har givet stof til eftertanke hos flere omkring, hvordan det er, vi skal indrette os - også i fremtiden. Man ved godt, at corona er en speciel situation og en del udtrykker en bekymring for, om effekten kan bevares i en normalt tilstand.





**”** *Jeg har PTSD og livet med det, er noget af en udfordring. Men under coronaen har jeg fået lidt mere overskud, livsglæde og er generelt blevet gladere i hverdagen.*

*Borger*

**”** *Jeg har en søn med alvorlig angst. Under corona nedlukningen og genåbningsfasen er det lykkedes at få ham tilbage i skole for første gang siden november '19.*

*Borger*

Det er dog ikke alle, der har trivedes med mere ro og nedlukning. For nogen har nedlukningen betydet en oplevelse af isolation og affødt angst og ensomhed. Også børnefamilier har oplevet at være pressede, og på plejehjemmene har der både været beboere, som har trivedes med de færre besøg og omvendt.

**”** *Vores datter (...) har haft det meget svært inden corona lukkede landet ned - og det blev kun værre da hun blev isoleret her hjemme...*

*Borger*

**”** *Ro - der har været meget ro - det har været godt for de borgere, der har brug for det. Svært demente. Andre demente borgere er blevet rastløse, fordi de plejer at få besøg.*

*Medarbejder på plejehjem*

Dette effekttema viser kompleksiteten i det videre arbejde. Behovet for ro er individuelt – både hos borgere og medarbejdere.

Når borgerne beskriver, hvordan de har oplevet roen og hvilken betydning, det har haft, er det primært positive fortællinger. Mange har oplevet roen som en pause i en hektisk hverdag, som har skabt trivsel for både store og små, hjemme, i skolen og på arbejdspladsen. På den anden side er der en gruppe, der udtrykker, at de har følt sig alene, isolerede og afskåret.

Behovene er forskellige og corona har betydet, at mange har reflekteret over, hvordan de har oplevet roen, og hvad det betyder for dem og deres situation.

# Effekttema 5: Oplevelsen af mere ro

## Idéer til nye handlinger



### **Skab stillezoner i Fredericia**

Vi påvirkes hele tiden af støj og visuelle indtryk, og vi skal ofte forholde os til mange ting på én gang. Vi skal finde de steder, hvor der er larm og skabe et stillerum i stedet for. Et sted, hvor man lige kan sætte sig og få et pusterum. Det kan være på sygehuset, i Sundhedshuset eller i gågaden.



### **Arbejd med det mentale som en del af kerneopgaven**

Der er fart på hverdagen for såvel børn som voksne. Vi har brug for at kunne mærke efter – mærke os selv og dermed få mere overskud til alt det, livet byder på. Der er brug for en øget kropslighed, mere afspænding og afslapning. Det kan man gøre ved at sætte timer af til meditation, massage og yoga i børnehaven, i folkeskolen og på plejehjemmet.



### **Skab et mobilt ro-tilbud**

Mange har en hektisk hverdag. I tiden under corona fik vi øje på, at vi måske også løber for stærkt med mange gøremål. Nu er vi så småt vendt tilbage til en hverdag med skole, job og fritidsinteresser. Så hvordan fastholder vi fokus på mere ro i livet? Det gør vi ved at have en "ro-bus", der kører rundt i kommunen, og hjælper os til netop at holde fokus på roen.



### **Skab mulighed for flere relationer**

Medmenneskelige relationer er afgørende for trivsel og det gode liv. De fleste har brug for at føle, at de hører til et sted – at der er brug for én. Vi skal skabe mulighed for, at flere får flere relationer, at vi styrker deres relationelle fællesskab. Det kan vi gøre ved at aktivere foreninger, netværk, familier og hjælpeorganisationer. I corona-tiden var der stor hjælpsomhed blandt borgerne – det skal vi fastholde.



### **Skab en anderledelse start på skoledagen**

Tænk, hvis vi tog imod vores elever på en anden måde, end vi gør i dag. Vi laver flydende mødetidspunkter, så eleverne møder ind på faste tidspunkter mellem kl. 7 og 8. Det giver mere ro på vejene, en mere trafikikker skolevej og en mindre hektisk start på dagen. Eleverne kan komme stille og roligt, tage morgenmaden med, sætte sig og lande mentalt til en god undervisning.



### **Fjern så mange administrative krav som muligt**

I corona-tiden har mange borgere haft det bedre, fordi der ikke var så mange krav og regler. Vi skal kigge reglerne efter i sømmene. Udfordre dem og fjerne så mange som muligt. Det kan



være på Jobcenteret eller i andre tilbud, hvor borgere oplever et pres for at overholde regler og procedurer. Kan man ikke fjerne reglerne, så løs dem så digitalt eller virtuelt som muligt.



### **Hjemmet som stillezone for medarbejdere**

I stedet for at skabe stillezoner på arbejdspladsen, kunne man bruge medarbejdernes hjem som deres egne personlige stillezoner. Når man arbejder hjemme, arbejder man uforstyrret, så der bliver mulighed for ro og fordybelse i opgaven.



### **Arbejd med teknologier, der skaber ro for borgerne**

Der findes en stribe teknologier, der er med til at sikre ro i mange sammenhænge. Det kan være stimuli-produkter, det kan være lys til de mørke tider, og det kan være gyngestole med indbygget musik. Der er mange muligheder til alle borgergrupper – vær nysgerrig, find dem og brug dem.



### **Forebyggelse slår behandling**

Det er stressende at være i et forløb eller behandling. Det kan være en svær situation i familien, sygdom, dårlig trivsel i en børnegruppe eller i en gruppe af borgere på et plejehjem. Vi skal have fokus på, hvordan vi kan forebygge så meget som muligt og dermed mindske belastningen på borgerne i disse situationer - eller måske helt undgå dem. Det vil skabe mere ro i livet.



### **Møder skal foregå i rolige omgivelser**

Mange har oplevet, at det giver mere ro at bruge andre mødeformer. Det kan være møder med borgerne eller kollegaer. Vær kreativ, løft hovedet, se dig omkring og brug nærområderne. Gå en tur, brug naturen, cykel en tur, find en strand – der er mange muligheder. Andre mødeformer giver mere ro, mere luft og plads til nye tanker.



### **Skab mere ro med små hold**

I corona-tiden har børnene været opdelt i mindre grupper. Det har givet en helt anden ro for børn og voksne. Vi skal tænke i nye muligheder for at opdele børnene i mindre grupper. Det kan være en kombination mellem fysisk undervisning og online undervisning. Det kan også være at tænke uderummene mere ind og veksle mellem at være inde og ude i mindre hold.



### **Anderledes aflevering og afhentning af ungerne i børnehaven**

Ungerne kan klare meget mere, end vi voksne tror. Ved at give dem mere ansvar, når vi afleverer dem om morgenen, kan vi frigive mere ro til det pædagogiske arbejde. Det tager ikke så lang tid at sige farvel, ungerne kan selv lægge madpakken i køleskabet, og lægge deres ekstratøj på plads. Mor eller far skal ikke med ind på stuen, og derfor forstyrrer de ikke resten af børnegruppen og de voksne i det, de er i gang med.



### **Spørg borgeren: Hvad kan jeg hjælpe med?**

Mange borgere kan godt opleve, at en samtale med en kommunal medarbejder kan skabe uro og utryghed. Vi skal tænke over, om vi – ved at ændre på de ord, vi bruger – kan skabe mere ro og tryghed, og dermed skabe større effekt for borgerne. "Hvad kan jeg hjælpe dig med?" kan skabe fornyet tillid og tryghed i samarbejdet mellem borger og kommunen.



### **Styrk fysikken og bliv mere rolig**

Fredericia Kommune skal være den mest fysisk aktive kommune i Danmark. Vi går forrest, når det gælder fysisk træning. Fysisk træning er med til at skabe overskud. Mere overskud skaber mere ro. Vi skal – sammen med foreninger og organisationer - opmuntre borgere og medarbejdere til at tage ansvar for fysisk og mental velvære. De skal få lyst til at løbe en tur, gå en tur, nyde naturen – for pulsen op er en vej til ro.



### **Grib ind i tide – bliv en del af ro-klubben**

Mange af os har oplevet, at der i corona-tiden var en helt anden ro. Vi blev opmærksomme på, hvad uro kan gøre ved os. I ro-klubben, skal man kunne tale om ro som en vigtig del af livet og hverdagen. Både borgere og medarbejdere skal kunne lære, hvordan man kan gribe ind, når de ser en situation, hvor larm og støj ikke er leg eller tegn på liv og aktivitet, men tegn på konflikter, udadreagerende adfærd eller råb om hjælp.



## Effekttema 6

# Oplevelsen af færre konflikter på skole og institutionsområdet



## Oplevelsen af færre konflikter på skole og institutionsområdet

Aflevering af børn i døren eller på legepladsen i børnehaverne, kortere skoledage, mindre grupper og undervisning på distance har skabt markante effekter på skoler og institutionsområdet.

Et tema der fylder en del i 7000stemmer, er oplevelsen af, at der især på skoleområdet, men også i daginstitutioner har været oplevet færre konflikter.

Frikvarterene er helt anderledes end i tiden før corona. Skolegården er opdelt, så eleverne er i mindre grupper. Udeområderne bruges helt anderledes, og afleveringen af de mindre elever er helt anderledes styret. Afleveringen forgår uden, at forældrene kommer med ind i skolen.

En stor del af undervisningen foregår udenfor og grænsen mellem indenfor og udenfor flyttes markant i retning af mere aktiv brug af udeområderne.

Effekterne er ganske tydelige. Eleverne kommer til tiden. De er mere læringsparate. De udstråler mere glæde og mere overskud. Alle effekter, der peger i retning af mere læring og langt bedre trivsel for den enkelte elev.

*” Både i kraft af mit arbejde som pædagog og mor til et skolebarn oplever jeg mere trivsel og færre konflikter (...) Tror ikke jeg kan komme på noget negativt at sige.*

Medarbejder i daginstitution

Et andet område, der knyttes til oplevelsen af færre konflikter, er den kortere skoledag og den måde lærerne har været sammen med eleverne på.

*” Vi har en større kontakt med eleverne efter opstart, i og med der altid er en lærer sammen med dem, både i timerne og i pauserne.*

Medarbejder på skole

Flere peger på at når der er færre konflikter, er der også bedre trivsel og mere ro i undervisningen, og dermed et større fagligt udbytte.

*” Der har været mere ro, mere fordybelse, færre konflikter og større skoleglæde. Ikke at det er det, der er afgørende for mit input, men mit barn var i forvejen rigtig glad for at gå i skole, en glæde der kun blev forstærket af ovenstående.*

Borger

Kortere skoledage med flere voksne og mindre grupper har været rigtig godt, er der mange der mener. Det har givet mere ro, færre konflikter og skabelsen af et bedre læringsmiljø. Resultater, der kan være væsentlige at bevare i fremtiden. Området har været præget af store og synlige forandringer, og det har været markant anderledes hverdage i tiden under corona end før.



# Effekttema 6: Oplevelsen af færre konflikter på skole og institutionsområdet

## Idéer til nye handlinger



### Brug uderum som inderum

I corona-tiden var alle meget mere udenfor. Der er højere til loftet, der er mere albuerum, og man får frisk luft. Vi skal derfor bruge legepladsen, skolegården og naturen til undervisning eller pædagogisk arbejde endnu mere – uderum skal indgå som en ligeså naturlig lokation som fysiske lokaler, og det skal tænkes som en aktiv og naturlig del af al planlægning. Mere plads skaber god energi og færre konflikter.



### Skab skovbusser

Børn og voksne elsker at være i naturen. Her er frisk luft, mindre larm og højere til loftet. Vi laver en bus og et skov-/strand-/eng-koncept, der kan skabe mere plads til alle og mindre grupper i hverdagen. Når man er ude, opstår der en anden dynamik uanset om det er blandt børnene, unge eller voksne, og der opstår færre konflikter. "Kan skoven ikke komme til børnehaven/bostedet/arbejdspladsen, så må de komme til skoven".



### Lav fleksible mødetider for elever i folkeskolen

Når alle elever møder ind samtidig, er det lettere at komme i konflikt. Vi laver derfor fleksible mødetider for

udskolingen – de møder mellem kl. 8 og 10. De er mere friske, opmærksomme på deres omgivelser og mere klar til undervisning, når de selv er herre over, hvornår de møder i skole. Der er samtidig mere plads til de øvrige elever på skolen, og mere plads giver mindre rum til konflikter.



### Ingen voksne med ind i skolerne og i dagtilbuddene

Hver morgen er der rigtig mange børn, elever og voksne, der skal ind ad den samme dør indenfor meget kort tid. Det skaber utryghed – specielt for de yngste. Vi skal finde nye måder at aflevere børnene på i skole og dagtilbud. De voksne skal ikke med helt ind. Der laves "Kys og smut-zoner", afleveringsintervaller, ringeklokke ved indgangen og andre løsninger, der er tilpasset det enkelte sted. Vi giver børnene mere ansvar – de kan sagtens selv lære at finde ind og holde styr på deres ting.



### Lav faste 2 persons-teams på alle klasser

Flere voksne omkring børnene giver mange muligheder for at lave en anderledes og mere varieret undervisning. Vi kan f.eks. lave teams





omkring hver klasse, hvor der i alle timer både er lærere og pædagoger. Det skaber mulighed for mindre grupper og dermed også færre konflikter – børnene bliver set og hørt på en helt anden måde.



### **Tænk nye måder at skabe små fællesskaber**

Corona-tiden viste os, at de små fællesskaber virker positivt på børnene. Vi skal være mere åbne for, hvordan vi skaber de mindre fællesskaber. Kan fire elever klare sig selv? Kan man dele klassen op i fem zoner? Kan man bruge uderummet på en anden måde? Skal alle børn have den samme undervisning på samme tid? Vi skal ikke være bundet af, at strukturen umiddelbart kan spænde ben – vi skal turde udfordre sædvanlig praksis, og lave de gode løsninger for vores børn.



### **Løs de små konflikter, inden de bliver store**

De fleste mennesker trives bedst i positive omgivelser. Vi vil have ekstra fokus på konflikthåndtering. Vi vil styrke børns og voksnes kompetencer i forhold til måden, man håndterer uenigheder på. Ved at styrke vores evner til at håndtere konflikter, kan vi forhindre, at konflikterne bliver store og svære at løse.



### **Digital konflikthåndtering**

Det kan være svært at være i en konflikt. Måske har den stået på over længere tid. Hvis det er muligt, undgår

parterne måske hinanden, for det føles ubehageligt at skulle mødes. Vi vil derfor tilbyde online rådgivning til børn og voksne. Man får hjælp til, hvordan man selv kan være med til at løse op for konflikten, og til hvordan man på den bedste måde kan komme videre.



### **Grin sammen**

Grin – bare grin. Når man har det sjovt og oplever, at man griner ad de samme ting, så opstår der et fællesskab, og man kommer tættere på hinanden. Vi skal skabe muligheder for at have det sjovt sammen og udvikle og understøtte miljøer, hvor man griner sammen dagligt. Et godt grin om dagen nedsætter stresshormonerne og styrker evnen til at bearbejde konflikter.



### **Virtuel samspisning**

Vi vil lave Danmarks største samspisnings-koncept. Fredericia spiser sammen hver onsdag kl. 18.00. Vi mødes online – man er ikke afhængig af transport - alle kan være med uanset, hvor de bor i kommunen. Man skaber et nyt fællesskab, man hjælper naboen med at blive koblet på netværket, man knytter nye venskaber – og det er bare lidt sværere at være uvenner, når man har spist sammen.



### **Forældresamarbejde som en vej til færre konflikter**

Forældrene kender deres børn bedst, og de er vigtige medspillere i skole-hjem-samarbejdet. Med åbenhed og kommunikation skaber vi større



forståelse for de situationer, der opstår. Vi skal skabe et nyt koncept for, hvordan forældre hurtigt og nemt kan komme tidligt på banen og være medvirkende til at forhindre, at konflikter vokser sig store. Vi skal skabe et endnu tættere samarbejde, hvor tillid og åbenhed skaber fundamentet for dialogen.



### Digital konfliktmægling

Under corona er mange mennesker kommet tættere på naboen, de har lært hinanden bedre at kende. Det er dog ikke alle, der har formået at få et bedre forhold til hinanden, og hvad gør man så, når der opstår en konflikt? Vi laver et tilbud, hvor man kan få hjælp via digital konfliktmægling. Man får hjælp til at invitere f.eks. naboen til en virtuel konfliktmægling, eller de pårørende får hjælp til at få sagt de svære ting til plejepersonalet, fordi der er en dygtig og neutral mægler med.



### Færre trafikanter på vejene.

Langt mindre Road Rage - vejvrede  
Under corona var der langt færre biler på vejene. Rigtig mange arbejdede hjemmefra og var derfor ikke ude i trafikken om morgenen og igen om eftermiddagen. I Fredericia Kommune kunne vi gå forrest ved at indføre fleksible arbejdstider for medarbejderne. Det vil bidrage til mindre trængsel, og mindre trængsel vil give færre konflikter i trafikken.



### Digital idébank

Vi kender det alle. Vi får en god ide, men hvor skal man aflevere den? Vi opretter en lettilgængelig idébank, hvor borgerne kan indgive deres konkrete idéer til, hvordan noget kan gøres bedre, så der ikke opstår konflikter.



### Evaluering fra de pårørende efter besøg på plejehjemmene

Under corona havde beboere på plejehjem og deres pårørende meget anderledes muligheder i forhold til at ses. Det betød, at der var mange frustrationer, som plejepersonalet skulle tage sig af. I fremtiden kunne vi bede de pårørende lave en evaluering, hver gang de går ud ad døren. Ligesom i butikker med en rød, gul og grøn knap. Hvis deres evaluering er rød, kan de få et tilbud om at blive ringet op, så der kan skabes en gensidig forståelse for og afklaring af situationen.



## Effekttema 7

# Oplevelsen af anerkendelse, tillid og stolthed



## Oplevelsen af anerkendelse, tillid og stolthed

Corona ændrer fra dag til dag anseelsen af den offentlige ansatte. Rengøringspersonale, SOSU assistenter og hjælpere, sygeplejersker og mange andre offentlige ansatte oplever en helt anderledes respekt fra det omkringliggende samfund.

Da Danmark lukkede ned, var der stadig medarbejdere, som skulle møde ind på arbejde, på skoler, daginstitutioner, plejehjem, hospitaler og andre steder med direkte fysisk borgerkontakt. Sammen med den store gruppe af distance-arbejdere oplevede de ansatte en respekt og en stolthed over at være en del af kampen mod corona.

Det har efterladt en oplevelse af stolthed, af viden og af, at det arbejde, man udfører, er uundværligt og har værdi for samfundet. Samtidigt er der en oplevelse af, at den værdi man skaber, også er blevet mere synlig ude i samfundet, hvilket har skabt stolthed og mere arbejdsglæde

*” Jeg har indset at mit arbejde har værdi og er betydningsfuldt, da vi har skullet gå på arbejde for at passe vores beboere selvom hele DK var lukket*

Medarbejder

Pressen og omgivelsernes anerkendelse af den offentligt ansatte har betyder meget for stoltheden for den enkelte. En stolthed, der også udtales som tiltrængt, og som er med til at skabe en følelse af mere trivsel og en lyst til at arbejde videre med et job, der måske nu i højere grad opleves som accepteret værdifuldt.

*” Medarbejderne føler sig mere anerkendt i samfundet. Det er blevet opdaget, hvor vigtigt et arbejde, de udfører.*

Leder

Medarbejdere har skullet omstille sig og finde nye måder at gøre tingene på. I den proces har de oplevet, at de blev anerkendt af deres ledere, og det har skabt glæde og stolthed. Der har været en oplevelse stor grad af tillid og troen på ressourcerne hos den enkelte institutionsleder og den enkelte medarbejder.

*” Medarbejderne har været kreative og iverige, og de har oplevet, at deres input blev positivt modtaget af alle. Det har været med til at give dem en større begejstring i dagligdagen.*

Leder

Mange input-givere udtrykker et ønske om, at den tillid og medinddragelse, de har oplevet i løbet af corona-tiden, vil vare ved. Flere peger på tillid som en bærende ingrediens i fremtidens kommunale ledelse.

*” Jeg håber, det kommer til at afskaffe alt det bureaukrati vi har, og at vi helt oppe fra politisk fremover bliver mødt med tillid og ikke mistillid, både medarbejdere og borgere.*

Medarbejder

Flere peger også på, at med frihed og tillid kommer der også et behov for tydelige rammer, krav og forventninger. Og at der arbejdes med at fastholde og udvikle en tilgængelighed for ledelse, når det opleves som nødvendigt.



” Giv dine medarbejdere frihed og støt deres initiativer.  
Men vær tydelig omkring krav og forventninger, og hold dem  
op på det. Vær synlig og tilgængelig.

Medarbejder

Et opmærksomhedspunkt kunne være at inddrage erfaringer fra dette effekttema, når arbejdet med Nærhedsreformen skal igangsættes. Den anderledes praksis under corona understøtter de bærende elementer i Nærhedsreformen såsom; færre procedurer, mindre dokumentation, mere nærhed og beslutningskompetencen helt ud til de ansatte, der er tættest på borgerne.

Anerkendelse, tillid og stolthed. Det kan komme til udtryk og skabes på mange måder. Tiden under corona har frisat ressourcer og skabt frirum for nye handlinger. Medarbejdere har oplevet at få lov og at turde handle. Mange peger på nødvendigheden for at fastholde den effekt i tiden efter corona.

# Effekttema 7: Oplevelsen af anerkendelse, tillid og stolthed

## Idéer til nye handlinger



### **Kom med kommunen på arbejde**

Hvad laver de egentlig på kommunen?

Det vil vi rigtig gerne fortælle vores borgere om. Vi tilbyder "brug-en-dag-sammen-med-en-kommunal-medarbejder". Det vil skabe gennemsigtighed og større forståelse for, hvad der sker inde i det kommunale maskinrum og være med til at skabe interesse for de mange fag og funktioner, en kommune varetager. Det kan også være med til at rekruttere nye medarbejdere.



### **Vi holder åben kommune**

Hvordan ser der ud inde bag de lukkede døre på Rådhuset? Hvorfor tager det så lang tid at lave en lokalplan? Hvor kører renovationsvognen hen, når de har hentet mit affald? Hvordan ser en almindelig dag ud på et plejehjem? En eller to gange om året inviterer vi til "Åben Kommune". Kom og se. Tal med os og få en forståelse for, hvordan vi arbejder.



### **Gå på kollega-praktik**

Tænk hvis man kunne tage på intern praktik for at se, hvordan en kollegas arbejdsdag ser ud. Det vil skabe en større forståelse for, hvad der hænger sammen, og hvordan man

vil kunne hjælpe hinanden, så man samlet set bliver mere effektive og får respekt for hinanden og de forskellige arbejdsområder.



### **Lav virtuel samskabelse med borgere eller medarbejdere**

Under corona oplevede vi, at vi godt kan inddrage borgerne og medarbejdere på andre måder end de sædvanlige stormøder. Vi laver et fast koncept til hurtig og effektiv brugerinddragelse. Kvikt, online og effektivt. En time kan være nok til at skabe gode idéer til en ny praksis eller til lige at teste en idé, et brev eller en ny service. Mange små samskabelsesprocesser kan skabe en ny og anderledes dynamik mellem kollegaer og mellem kommune og borgere.



### **Nabo-hjælp på de kommunale kontorer og på de kommunale institutioner**

I vores fritid er mange engageret i foreninger, vi hjælper naboen eller vi er besøgsven for en ældre borger. Hvad hvis vi gør det samme, når vi er på arbejde? Tag et nabo-hjælp skilt på, når du har lyst og overskud til at hjælpe andre. Det kan skabe nye samtaler og sikre, at erfaringer går fra kollega til kollega.



### **Radio Fredericia**

Under Corona har vi set, at kommunen er en afgørende lokal aktør. Lav en radiokanal, der fortæller om, hvad kommunen går og arbejder med. Tal om sundhed, nye tiltag, behov for hjælp, og hvad man som borger kan hjælpe til med.



### **Alle der brokker sig skal inviteres til "Kaffe og klage"**

Vi kender det; vi elsker at brokke os, men gør ikke noget ved det. Brok kan være enormt demotiverende, men brok kan også være en kilde til evig fornyelse. I Fredericia skal vi sætte brok i system og invitere til "Kaffe og klage". Vi kan få inspiration til nytænkning, og det vil samtidig dæmpe utilfredsheden hos den brokkende part, når han eller hun bliver hørt og taget alvorlig.



### **Skab online oplevelser for medarbejdere**

Under corona lærte vi, at vi sagtens kan mødes online. Mange informationer kan med fordel gives på nye platforme. Vi vil skabe nye online fællesskaber. Vi laver webinarer for medarbejderne, hvor vi fortæller om aktuelle emner eller udviklingstiltag i kommunen. De vil blive optaget, så medarbejdere, der ikke kan se med live, også har mulighed for at få de samme informationer. Det er en ny on-demand-kanal til intern kommunikation i kommunen.



### **Trust-pilot for borgere**

Alle ansatte har hver dag fokus på kerneopgaven og på at yde en god service overfor borgerne, men hvad oplever borgerne? Hvilken oplevelse har de, når de har været i kontakt med kommunen? Vi oprettet en "trust-pilot", hvor Fredericias borgere kan give deres feedback på en afdelings service. Man hører ofte fra dem, der ikke er tilfredse, men sjældent fra dem, der er. Nu får borgeren en nem adgang til at give positiv feedback, der kan være med til at give et velfortjent klap på skulderen, og gode input til, hvordan vi kan gøre det endnu bedre.



### **Synliggør stil og tone på skrivebordet**

Kender I hinanden godt i jeres team? Ved I, hvordan I hjælper hinanden bedst? Hvordan I hver især motiveres? Vi vil være nysgerrige på hinanden. Vi vil optimere vores teamsamarbejde. Det gør vi ved at være åbne omkring, hvordan vi kommunikerer, og hvordan vi får det bedste ud af hinanden. Vi kan f.eks. sætte et skilt på vores bord, hvor vi skriver, om vi er til lige-ud og direkte feedback, eller om vi hellere vil tale om tingene på en anden måde.



### **Styrk tilliden ved at skabe frie rammer og en fleksibel arbejdsdag**

Under corona har mange medarbejdere oplevet en større grad af tillid til, at de var effektive og udførte deres opgaver hjemmefra. Fremover vil vi lade vores medarbejdere selv vælge, om de vil



have en ugentlig hjemmearbejdsdag, eller om de som udgangspunkt kan arbejde hjemmefra, hvis de oplever, at behovet er til stede.



### **Lav oplevelseskontrakter til medarbejdere**

Hvad motiveres vi af som medarbejdere? Er det lønnen? Er det at yde en god service og gøre en forskel for borgerne? For langt de fleste er det, det sidste. Hvad nu, hvis vi laver oplevelseskontrakter med medarbejderne? Der skal være klare mål for, hvilke oplevelser og resultater, de skal skabe sammen med borgerne. Når de mål er opfyldt, får man som afdeling, en belønning, der er værd at kæmpe for.



### **Bestem selv, om du vil med til møde**

Under corona blev det tydeligt, at en del møder ikke er relevante for alle medarbejdere i et team/afdeling. Vi vil lade medarbejdere selv bestemme, om de vil med til næste møde. Hvis man ikke føler behovet for at være med, så er det nok begrænset, hvad man skaber eller får af værdi ved vane-deltagelse på grund af tradition.



### **Ros i hverdagen**

Alle mennesker har brug for ros og anerkendelse. Vi vil gøre os umage for at huske at rose vores kollega, vores leder eller borgeren. Vi vil øve os i ros. Gøre den konkret og værdifuld for den, der modtager. Send en kort mail. Sig det til en kollega. Ros smitter, når den ikke er rutine og ligegyldigt. Men den skal være der – og ros skaber trivsel.



### **Fortæl om en afdeling, og hvilken forskel de gør i kommunen**

”Ugens portræt på Broen”. Vi vil skabe en række fortællinger om de forskellige afdelinger i kommunen. Afdelingen skal beskrive, hvad de laver, og hvad der er det helt særlige hos dem. Vi laver også et sted på Broen, hvor man kan se, hvad afdelingerne laver – det kan være en virtuel rundtur på plejehjemmet, en fortælling fra dagplejen eller tips og tricks fra kollega til kollega. Viden og indblik skaber grundlaget for tillid, anerkendelse og stolthed.





## Effekttema 8

# Oplevelsen af at stille stemmer bliver hørt



## Oplevelsen af at stille stemmer bliver hørt

Mindre grupper, digitale mødeformer og fjernundervisning har skabt en lille – men alligevel klar effekt. De anderledes møde- og samarbejdsformer har skabt en oplevelse af, at andre stemmer end de sædvanlige er hørt i højere grad. En del peger på, at i de traditionelle fysiske møder var der en næsten forudsigelig rytme i deltagernes adfærd. De stille var stille og de larmende larmede.

Alle ved, at der er forskel på folk og den måde, de samarbejder med kollegaerne på. Nogle er mere højtråbende end andre, nogle er introverte andre ekstroverte. Corona-krisen har ændret på flere af de ting, vi plejer at gøre. Mange oplever, at det har haft positiv betydning for de mere stille stemmer, fordi de har fået bedre mulighed for at komme til orde i de anderledes mødeformer.

Det er ikke kun i de anderledes mødeformer at konsekvenserne opleves. På skolerne fortæller mange for eksempel om, hvordan de mindre hold har gjort, at der er kommet mere fokus på de mere stille børn.

” Der har været mere fokus på de stille børn. De mindre grupper har gjort, at der er blevet plads til dem og de er trådt mere frem.

Medarbejder på en skole

Medarbejdere fortæller også om, hvordan de oplever en effekt hos de tidligere stille elever, der nu opleves som mere åbne i forhold til deres dialog med de voksne. Her peges der på, at lærere og pædagoger har mere tid til at lytte end tidligere.

” Eleverne tør at åbne mere op, fordi de erfarer, at os lærere har mere tid til at lytte.

Leder

Også fjernundervisning for elevernes vedkommende og onlinemøder mellem borgere og medarbejdere har haft betydning for, at de stille stemmer har fået mere ørenlyd.

” Fjernundervisningen har betydet, at de elever, der ellers har svært ved at sige noget eller fremlægge, nu tør sige noget og har rykket sig fagligt. De er mere trygge bag skærmen hjemme.

Medarbejder på en skole

Mindre grupper på skolerne og eksperimenterende online mødeformer, har som ovenstående citater giver udtryk for, haft betydning for, hvordan de mere stille stemmer kommer til udtryk. Et opmærksomhedspunkt, er at ikke alle borgergrupper passe godt til online mødeformen. For eksempel har man været udfordret med digitale møder, hvis man er døv eller svagthørende

Andre input peger på at sårbare børn og voksne har åbnet mere op og følt sig mere trygge ved at kunne deltage i samtaler hjemmefra.

Erfaringen er, at de mindre grupper gør det lettere at få øje på dem, der ikke selv råber op, og samtidigt gør det mere trygt selv at komme på banen. Det samme gør sig gældende for onlinemøder og fjernundervisning, som på samme måde ser ud til at skabe en tryk ramme at tale ud fra.



# Effekttema 8: Oplevelsen af at stille stemmer bliver hørt

## Idéer til nye handlinger



### Hold mange flere online møder

Fra den ene dag til den anden erstattede vi næsten alle fysiske møder med online-møder. Det vil vi fortsætte med. Alle medarbejdere skal selv kunne bestemme, om de vil deltage fysisk eller digitalt. Borgere skal også have buddet om online-møder. Og vi vil være eksperter i at facilitere onlinemøder hvor alle stemmer bliver hørt.



### Skab anderledes fysiske møder

Det fysiske møde kan ikke altid erstattes af et online-møde, men stedet, hvor vi mødes, kan flyttes og gøre det nemmere for mennesker at lade deres stemme fylde mere. Nogle borgere vil have det bedre, hvis møderne bliver holdt i naturen, i en park, på en gåtur eller på en café. Vi vil skabe en række forskellige fysiske muligheder, hvor man kan møde de borgere, der har brug for et anderledes mødested for at løse op for stemmen.



### Skab mindre fællesskaber for medarbejderne

Mange mennesker er mere tilbageholdende med deres synspunkter og idéer, når de er i større grupper. Vi kan løse opgaverne i mindre grupper. Det kan både være digitale

og fysiske fællesskaber. Kodeordet er, at i mindre grupper er det lidt nemmere at komme til orde og føle den nødvendige trykthed til at deltage aktivt i opgaveløsningen.



### Lav interview-panel til inspiration

Når du skal have testet en idé eller en ny service, så kan det være en god idé at søge sparring fra "de stille stemmer". Men måske er det ikke lige dem, der råber højest i de store grupper. Så lad "de stille" melde sig til et panel, hvor man altid kan finde en person, der kan lade sin stemme høre på et telefoninterview. Det kan også være på mail eller i andre former, der bryder de traditionelle rammer, hvor de højtråbende råber højest.



### Lav et digitalt tilbud til de elever, der har brug for en stillestund for at udvikle sig

Læringsfællesskaber kan være mange steder. Vi kan skabe en digital klasse, der er et målrettet tilbud for de børn, der trives og udvikles i ro. Man kan som elev både være tilknyttet en fysisk klasse og samtidig være en del af et mindre digitalt fælleskab.



### **Hjemmeundervisning sammen med mor, far, bror eller søster**

Under corona opstod hjemme-skolen. Der var rigtig mange børn, der have en oplevelse af, at de lærte mere og bedre kunne koncentrere sig. De oplevede også, at den hjælp de fik fra mor eller far var god, hurtig og let tilgængelig. Vi laver et pædagogisk koncept, hvor hjemme-netværket kan give en hånd med. F.eks. en slags kuffert med opgaver kombineret med digital adgang til en lærer eller en pædagog. Altså en kombineret fysisk og digital læringsstilgang.

den enkelte familie kunne tilpasse sig den aktuelle situation i hjemmet og i livet.



### **Lav pædagogiske koncepter med forskellige læringsstilgange**

Børn og andre gode mennesker lærer og udvikles gennem forskellige tilgange til læring. Nogle er gode til tal og at sidde på en bænk. Andre skal helst røre ved ting for at kunne forstå dem. Vi skal have endnu mere fokus på at udbygge de forskellige læringskoncepter for at få alle med på en god læringsrejse.



### **Skab en stribe mikro-jobs**

Alle mennesker har brug for at fylde noget en gang i mellem. Ved at skabe en stor stribe mikro-jobs med fokus på fælles, kortvarige opgaver i små arbejdsfællesskaber, kan vi skabe et mere tilgængeligt arbejdsmarked for alle. Det kan være et lille ekstra job til efterlønnen, pensionisten, den unge, den ledige eller en helt anden, der har lyst til og mod på at være med til at skabe mindre arbejdsfællesskaber sammen med andre.



### **Lav anderledes læringsmiljøer**

Hvordan indretter vi vores fysiske lokaler? Er der mulighed for en fleksibel indretning? Vi skal skabe miljøer, der skaber mulighed for små grupper i den store klasse. Inddel klasseværelset i forskellige zoner og skab plads og mulighed for de stille. Det kan også gøre i børnehaven og måske endda også på plejehjemmet, hvor der kan være behov for at matche naboskaber, så de passer bedst muligt sammen.



### **Svingende arbejdstid gennem arbejdslivet**

Tænk hvis man kunne arbejde 50 timer om ugen, når man havde energi og overskud til det. Og 10 timer når det bedre passede til familielivet. På den måde vil den enkelte medarbejder og



### **Arbejd med fordybelse på skemaet eller i løbet af dagen**

Mange mennesker har en travl hverdag og rigtig mange bliver ramt af stress – både børn og voksne. Tænk, hvis man havde træning i ro og fordybelse, træning i at kunne mærke efter, så man får en bedre livskvalitet. Vi skal sætte



det på dagsordenen – lige fra dagtilbud til plejehjemmet. Vi kan også arbejde med stukturen til møder. Vi holder møder, hvor kun de, der normalt ikke taler får taletid siger noget – resten lytter. Man vil kunne skabe situationer, hvor ny viden og dialog kunne opstå.



### **Meld dig til et korps af stille stemmer**

Medarbejdere går rundt med en masse viden, som de egentlig gerne vil spille ind, men de orker bare ikke at råbe op. Vi laver en digital platform, hvor vi kan indsamle feedback. Så kan medarbejderne melde sig til panelet, og blive inviteret sammen med andre, der ikke bare råber op.



### **Træn i gruppesamtaler**

Vi er alle født med to ører og én mund! Det er bare ikke alle, der er trænet i, at være gode lyttere og give plads til de mere stille personer. Vi skaber kompetenceudvikling i god lytning og aktiv mødestyring, så der skabes mere plads alle.



### **Lav værktøjer til at styre og udvikle en god dialog**

Vi har på mange måder et samfund, hvor det mest er de ekstroverte, der får deres stemme hørt. Vi skal udvikle værktøjer, der sikrer, at alle får de samme muligheder for at blive hørt uanset om de mest er udadvendte eller indadvendte. At være stille må ikke være en hæmsko i Fredericia.



### **Brug summe-møder**

Vi skal udvikle vores mødeform, så vi alle kommer til orde og bidrager med deres viden. Det kan vi gøre ved at lave summe-møder. Den mindste gruppe er 2 personer, der gør noget sammen. Bryd møder ned i temaer og sæt personer sammen 1 og 1. Sum og fortæl – så kan flere komme til orde helt systematisk.



## Effekttema 9

# Oplevelsen af ensomhed og afsavn



## Oplevelsen af ensomhed og afsavn

Corona-tiden har ikke kun bidraget med positiv ny læring og erfaringer, som er vigtige ingredienser i fremtidens Fredericia Kommune, og som man med fordel kan tage med videre. På tværs af f.eks. alder, beskæftigelse, civilstatus og køn har den enkelte borgers, valgte eller påtvungne, isolation hos mange haft en mental påvirkning som ensomhed og usikkerhed, og for nogle også lavere selvværd, angst og depression.

At være alene eller blot afgrænset fra at se andre mennesker i det omfang, vi plejer, har i varierende grad påvirket de fleste. Mange input peger i retning af ensomhed og isolation som en voldsom oplevelse med en tydelig negativ effekt som konsekvens. Der er mange udsagn, der understøtter den negative oplevede effekt af isolation, men dette udsagn sætter ord på voldsomheden.

*” Jeg lærte, at jeg vil MEGET hellere dø af corona, end jeg vil være ensom uden kram fra mine kære, hvis jeg er på plejehjem, når corona i en ny udgave kommer til landet!*

Borger

Selvom ”corona-skolen”, med hjemmeundervisning og undervisning i mindre hold, for mange har haft sine positive sider, har mange også oplevet følelsen af socialt afsavn og ensomhed. Det sociale aspekt – oplevelsen af det fysiske fællesskab opleves som et stort savn for en del af borgerne.

*” Corona-tidens restriktioner har vist mig hvor vigtigt det fysiske sociale forum er på min skole. Jeg har savnet sammenholdet og diskussionerne ansigt til ansigt.*

Elev på en skole

Der er også en gennemgående oplevelse af at psykisk sårbare borgere, udsatte børn og borgere med diagnoser har været udfordret i corona-tiden, og især hvis de aktiviteter eller tilbud, der har været brug for, har været lukket ned. En del udsagn handler om at passe på de borgere, der ikke har et naturligt ressourcestærkt bagland, og hvor skolen eller det kommunale tilbud er det bærende værdiskabende fællesskab.

*” Pas på de udsatte børn og mennesker i det hele taget, når sådan noget her sker. Udsatte børn har ikke mulighed for at få en pause fra hjemmet (alkoholiserede eller voldelige forældre f.eks.), når de er hjemme fra skole i lange perioder.*

Medarbejder

Flere oplever, at de har været fagligt isolerede, på trods af manges begejstring for onlinemøder, og at det har været svært at fuldføre opgaver. Flere nævner, at der, når mange arbejder hjemmefra, skal være en opmærksomhed omkring at få talt sammen - både om det sociale og det faglige. Så det ser ud til, at der på den ene side opleves en effektiviseringsgevinst, men at der samtidig opleves et behov for at tænke de sociale fysiske eller virtuelle fællesskaber som en del af en eventuel ny hverdag. Og at der er behov for at tænke både faglige og sociale fællesskaber som en nødvendig del af trivsel og velvære.





” ...frustrationer over manglende samarbejde med kollegier, nedsat funktionalitet på arbejdspladsen og manglende kommunikation.

Medarbejder

Oplevelsen af ensomhed og afsavn rammer hårdt. Det ser ud som om, der er behov for at vurdere konsekvenserne af nye tiltag i forhold til, om der er forskellige borgergrupper og situationer, der kalder på ekstra opmærksomhed i forhold til at arbejde med at skabe inkluderende fællesskaber. Fællesskaber, hvor man netop har fokus på det sociale og det sociale netværk, vi som mennesker peger på som det centrale i oplevelsen af kvalitet i hverdagen og i livet i sin helhed.

# Effekttema 9: Oplevelsen af ensomhed og afsavn

## Idéer til nye handlinger



### **Brug hjemsendt personale som aktivitetsteam – hvis nedlukningen kommer igen**

Under corona har der været mange, der har været isoleret og følt ensomhed og savn. Hvis en lignende situation opstår, så skal vi bruge det hjemsendte personale fra f.eks. biblioteker, kontorer og genbrugspladser til at lave aktivitetsteams, der kan være med til at skabe gode og aktive fællesskaber for de grupper, der er i risiko for at føle sig alene og ensomme.



### **Skab aktivitetskoncepter til alle institutioner, når der er krise**

Da Danmark lukkede ned, lukkede også en række aktiviteter for mange borgere. Vi skal bruge erfaringerne til at tænke over, hvilke aktiviteter, der kan give mening, hvis der kommer en pandemi forbi igen, og vi bliver nødt til at lukke ned. Forberedelse og en form for beredskabsplan for aktiviteter, vil kunne gøre, at man rykker hurtigt ud, så ensomhed minimeres.



### **Digitale fællesskaber**

Under corona opstod mange digitale fællesskaber. Det kan vi lave meget mere af. Lav samtalegrupper, spisefællesskaber, bogklubber, historielæsning, strikkeklubber og alt det, der gør, at vi kan hoppe med på

et digitalt fælleskab. Samtidig skal vi tænke over, hvor simpel en teknologi vi kan sætte i spil for de borgere, der har brug for en enkel platform.



### **Gå-klubber**

Motion og frisk luft er godt for krop og sjæl. Vi vil etablere endnu flere gå-klubber, der styres af frivillige. Gå dig til en relation og en følelse af et fællesskab. Vi skal i det hele taget organisere en række forskellige fysiske tilbud – i hjemmet online, i naturen, på den lokale skole, og i byen som man kender det.



### **Lav digitale venner**

På Facebook er der mange grupper til forskellige formål. Tænk, hvis man kunne udvikle noget tilsvarende - en app eller lignende - så man kunne blive matchet med en digital ven. Måske på tværs af alder, køn og etnicitet. Vi kan lære rigtig meget af hinanden, og vi kan blive stimuleret til mange nye fællesskaber.



### **Ring til en, der har brug for en venlig stemme**

Vi kender alle én eller flere, der sidder for meget alene. De kommer ikke ret meget ud og har kun et meget lille netværk. Vi skal etablere grupper, der tager ansvaret for at ringe til de



borgere, der har brug for en venlig stemme. Det kan gøres kort eller langt. Men blot det, at der ringes til en i hverdagen, kan være forskellen på at være alene og følelsen af ensomhed.



### **Midlertidig frivillighed**

I Danmark har vi stor tradition for at lave frivilligt arbejde. I nogle perioder af livet gør vi en stor indsats, og i perioder undlader vi det helt. Vi vil egentlig gerne forsætte med det frivillige arbejde, men vi ikke forpligtede os helt så meget. Så tænk, hvis man kunne være samtale-frivillig i 30 minutter, når man lige havde overskud og lyst til det. Man kunne udvikle en app, der kan skabe et midlertidigt match mellem to, der taler sammen.



### **Spis ensomheden væk**

Under corona var der mange, der spiste sammen online. Det kan vi forsætte med. Det er dog ikke alle, der har et netværk at spise sammen med. Så vi skal skabe nye mad-fællesskaber, hvor vi får flere ud af hjemmet og ind i et fælleskab. Lav mad i skolekøkkenet. Send madpakker ud til fællesborde, der står rundt omkring på skoler og i kommunens lokaler. Vi kan komme et godt skridt på vejen til at afskaffe ensomhed, hvis vi stimulerer til fællesspisning.



### **Sæt samtale-bænke op overalt**

Du er ude og gå en tur, du har brug for et lille hvil. Overalt står der bænke, hyggeligt placeret og udformet så

man ikke kan undgå at tale med den anden, der også sidder på bænken. Bænke stimulerer til samtale. Selv en kort samtale med én du kender, eller én du lige har mødt, kan gøre dagen bedre og skubbe følelsen af ensomhed på afstand. Lad byens virksomheder sponsorerer dem – lad det bliver kommunens varetegn; at her taler vi sammen.



### **Ensomheds-hotline**

Tænk, hvis man kunne ringe til én, der altid tager telefonen, når man er ensom og bare har brug for én at tale med. Vi opretter en kæde af frivillige, der altid tager telefonen. Man skal blot lytte og snakke med. Samtale fremmer forståelsen og bekæmper følelsen af ensomhed.



### **Udbyd ensomhedshunde til mennesker, der trænger til en længere relation**

Man kan få meget på recept, men man kan ikke få en pille, der fjerner ensomhed. Man kan få motion på recept – tænk, hvis man kunne få en hund på recept. Man kan træne hunde til at fungere som ensomhedshunde. De forpligter, og de har brug for et menneske for at kunne fungere. Match ensomhedshunde med mennesker, der har brug for en, der har brug for dem.



### **Skab teknologi-understøttede samtalerum på plejehjem**

Under corona var specielt de ældre og deres pårørende hårdt ramt af, at de kun kunne se hinanden i begrænset omfang. Fremover skal vi have et rum, hvor den ældre kan tale med og se sine børn og børnebørn. Sæt samtaler i system og brug de teknologiske muligheder for at gøre det let og tilgængeligt – både for den ældre og de pårørende.



### **Uddan ensomhedskonsulenter**

Ensomhed er et stigende problem i vores verden. Det skal vi tage alvorligt. På samme måde som der findes demens-koordinatorer, opretter vi ensomhedskonsulenter. Vi skaber en faglig uddannelse, der kan være medvirkende til, at vi kan bekæmpe ensomhed – det er en ødelæggende tilstand, som vi ikke skal finde os i.



### **Sæt de ensomme i gang med et stykke arbejde**

Når man er ensom, er man ofte i en tilstand af, at der ikke er brug for én. Vi skaber 7000 små ting, der tager to timer om ugen. Det kan være opgaver på en skole, i et dagtilbud eller på et plejehjem. Alle steder er der brug for frivillige, og de frivillige har brug for at være en værdiskabende del af samfundet. De får opgaver, der er det lille ekstra, der ellers ikke ville blive løst, men som gør hverdagen bedre for deres medborgere.



### **”Vi giver en kop kaffe”-kampagne i de små haver**

Det er de små ting, der tæller i hverdagens kamp mod ensomhed. Vi skal skabe flere små fællesskaber. I Fredericia vil vi opfordre til, at vi taler mere sammen. På hjørnet af parcelhusene, på legepladsen og på fællesarealerne ved boligblokken. Om torsdagen drikker vi kaffe sammen kl. 16.00 – det er helt frivilligt, men vi sætter det i system, og styrker fællesskaber gennem frivillige græsrodde.



## Effekttema 10

# Oplevelsen af en anderledes balance mellem arbejdsliv og fritid



## Oplevelsen af en anderledes balance mellem arbejdsliv og fritid

Mange – både medarbejdere og borgere – fortæller om, at tiden under corona har betydet en anderledes grænse mellem arbejdsliv, familieliv og fritid. For nogen opleves balancen som forbedret og for andre har det været svært at etablere den oplevede rigtige balance.

En del beskriver corona som et pusterum – en slags frikvarter, hvor man er kommet til kræfter igen og har fået ladet op. Mens nogen taler om fleksibilitet og oplevelsen af frihed, er der andre, der peger på, at man skal træne i at finde og fastholde en fornuftig balance mellem arbejde og fritid. For den gruppe, der ikke er vant til at arbejde fleksibelt og uden fast arbejdstid, ser det ud til at udfordringen naturligt er større.

” Jeg blev overrasket over, hvor meget man arbejder når man sidder hjemme. Jeg glemte helt at holde pauser. Det var både fedt og lidt skræmmende..

Medarbejder

I forhold til skoleområdet har det især været hjemmeskolen, flydende mødetid og muligheden for at afholde onlinemøder, der har genereret en række positive oplevelser hos både børn, forældre og medarbejdere.

” Der har været afholdt virtuelle skole-hjem-samtaler. Det har været mere fleksibelt for familierne og de har lettere kunne få samtalerne til at passe ind i hverdagen.

Medarbejder på en skole

” Undervisningen startede kl. 9, men børnene kunne møde ind fra kl. 8. Stille og roligt, når familien var klar. Ingen stress.

Borger

Også muligheden for selv at tilrettelægge undervisningen har skabt oplevelsen af selvbestemmelse, og at balancen mellem arbejdsliv, familie og fritid har fungeret godt.

” I forhold til den digitale undervisning: Jeg kan godt lide at man havde hele dagen til at lave tingene og selv kunne bestemme hvornår man lavede hvad

Elev på en skole

” Pludselig er det ok at lade sig fordybe i projekter søndag eftermiddag, og jeg kan igen huske og mærke hvorfor det er godt. Min arbejdsglæde har fået et boost.

Medarbejder på en skole

Flere oplever, at nu må de arbejde hjemmefra, og det er en stor fordel. Det at slippe for at pendle og fleksibiliteten i forhold til selv at planlægge sin arbejdsdag, betyder for mange øget trivsel og arbejdsglæde. Det har for mange betydet øget arbejdsglæde og en oplevelse af at kunne få arbejds- og familieliv til at hænge bedre sammen. Der peges også konkret på, at transporttid veksles til mere tid i for eksempel børnefamilier.



” Det har været godt for dem, der har arbejdet hjemme at de er sluppet for at pendle. De har sparet transporttiden - det har givet mere tid i børnefamilierne.

Medarbejder

Mange borgere og medarbejdere, især i corona-tidens første fase, hvor det meste af landet lukkede ned, har oplevet en meget positiv afsmitning på forholdet mellem arbejdsliv og fritid. Som det fremgår af ovenstående fremhæves fleksibiliteten i forhold til selv at kunne planlægge og tilpasse sin arbejdsdag, mødetider samt det at undgå tid på transport, som nogle af de væsentlige elementer i den balance.

# Effekttema 10: Oplevelsen af en anderledes balance mellem arbejdsliv og fritid

## Idéer til nye handlinger



### **Skab rotation i arbejdstider**

Kan man forestille sig en kommune, hvor arbejdstiderne ikke er ens for alle afdelinger? Hvad vil det betyde for servicen til borgerne og for medarbejdernes arbejdsliv? Vi skaber mulighed for, at man kan have forskellige arbejdstider i de forskellige afdelinger, og roterer dem blandt medarbejderne, så de kan tilpasse deres hjemmeliv med deres arbejdsliv.



### **Fleksible arbejdstider og et dynamisk arbejdsliv**

Et liv i balance, hvor arbejds- og familieliv går hånd i hånd. En arbejdsplads, hvor der er plads til at tage individuelle hensyn – det er Fredericia Kommune. Vi skaber rammer for, at medarbejderne selv kan bestemme, hvornår de arbejder hjemme, og hvornår de møder ind om morgenen. Vi kan måske endda skabe mulighed for at arbejde mere eller mindre, når den familiære livssituation kalder på det.



### **Skab en uddannelse i balancefastholdelse**

Det er nyt for mange at arbejde med en høj grad af selvbestemmelse og fleksibilitet. Vi udbyder en uddannelse

eller skaber en stribe seminarer, der holder fokus på tips, træning og gode råd i forhold til at fastholde en sund balance mellem arbejdsliv, familie og fritid.



### **Skab forskellige muligheder på job**

Forskellige arbejdsopgaver kalder på forskellige fysiske rum. Vi skaber forskellige arbejdszoner på jobbet. Stillezone, diskussionsområde, mødelokaler bygget til møder – både fysiske og digitale - og neutrale steder, hvor man ikke på forhånd kan forudse, hvad der kan ske, når man bevæger sig derind.



### **Træn lederne i at spotte uheldig og usund adfærd**

Hjemmearbejde og muligheden for fleksibel tilrettelæggelse af arbejdet betyder, at ledelse også skal kunne foregå på distancen. Vi træner lederne i at være opmærksomme på, om hjemmearbejde og fleksibilitet er godt for den enkelte medarbejder. Ledelse er vigtig – både hvis medarbejderne arbejder for meget og for lidt.





### **Indfør digital trivselsmåling**

Fornemmelsen for den enkelte medarbejder kan være svær på afstand. Vi bruger teknologi til at tage en daglig temperaturmåling på den enkelte medarbejder. På den måde kan medarbejderne hejse et flag i tide og få lederens hjælp til at finde den rigtige balance.



### **Hold fast i de sociale nedslag**

Hjemmearbejde bliver en del af den nye normal. Når vi ikke ses dagligt, så er der brug for, at vi skaber en række sociale nedslag – både fysisk og på nettet. Vi kan spise virtuel frokost sammen eller holde digitale arbejds pauser. De sociale nedslag skal være med til, at vi holder et positivt øje med hinanden.



### **Tal sammen om det svære i at fastholde balancen**

Muligheden for en mere fleksibel tilrettelæggelse af arbejdstiden kræver tilvænning. Vil vi derfor dele erfaringer og skabe samtaler om gode og dårlige eksempler. Nye muligheder og vaner kan være svære at implementere, og derfor skal vi – især i starten - tale mere sammen om, hvor vi tilrettelægger en god hverdag.



### **Tidsregistrering som ledelsesværktøj**

Under corona var der mange, der arbejdede hjemmefra. Nogle oplevede at arbejde og familietid flød sammen, og at man arbejdede mere end fuld tid. Vi

vil indføre tidsregistrering som værktøj til at styre tiden. Der kan være mange fordele ved at vide, hvad man bruger sin tid på. Arbejder man for meget – eller for lidt? Begge situationer kan være udfordrende for den enkelte og skabe mistrivsel og forstyrre den rigtige balance.



### **Meget mere offentlig transport**

Fleksibilitet handler også om mobilitet. Skab en stribe mikro-transport muligheder. Måske kunne der være små busser, der kører rundt som supplerende transport i spidsbelastninger. Måske kunne Fredericia Kommune skabe en delebilsordning, der øger fleksibiliteten og som samtidig er miljømæssigt bæredygtig.



### **Arbejd med mental træning**

Der er fart på hverdagen i mange familier. Mange bliver ramt af stress. Vi skal skabe rammerne for at arbejde proaktivt med stress. Vi skaber zoner, hvor medarbejderne kan tage 15 minutter til at koble fra, inden de kører hjem. På samme måde som med fysisk træning, kan man arbejde med, at sindet og det mentale skal trænes og styrkes.



### **Udvikle job-hjemme konsulenter, der kan støtte i forandringen**

At skabe balance mellem arbejdsliv og fritidsliv kan være svært. Vi uddanner kolleger, der er specialister i den gode balance. Vi sender dem rundt efter behov for at styrke den generelle forståelse for den gode balance mellem arbejde og fritid. De kan også bruges som akutteam, der rykker ud, hvis balancen tipper.



### **Tag på praktik i de virksomheder, der allerede benytter sig af hjemmearbejde**

Virksomheder kan lære rigtig meget af hinanden – også når det gælder tilrettelæggelse af arbejdet. Vi laver partnerskaber med virksomheder, der allerede er i fuld gang med fleksibilitet. Vi tager i praktik og tager erfaringerne med hjem.



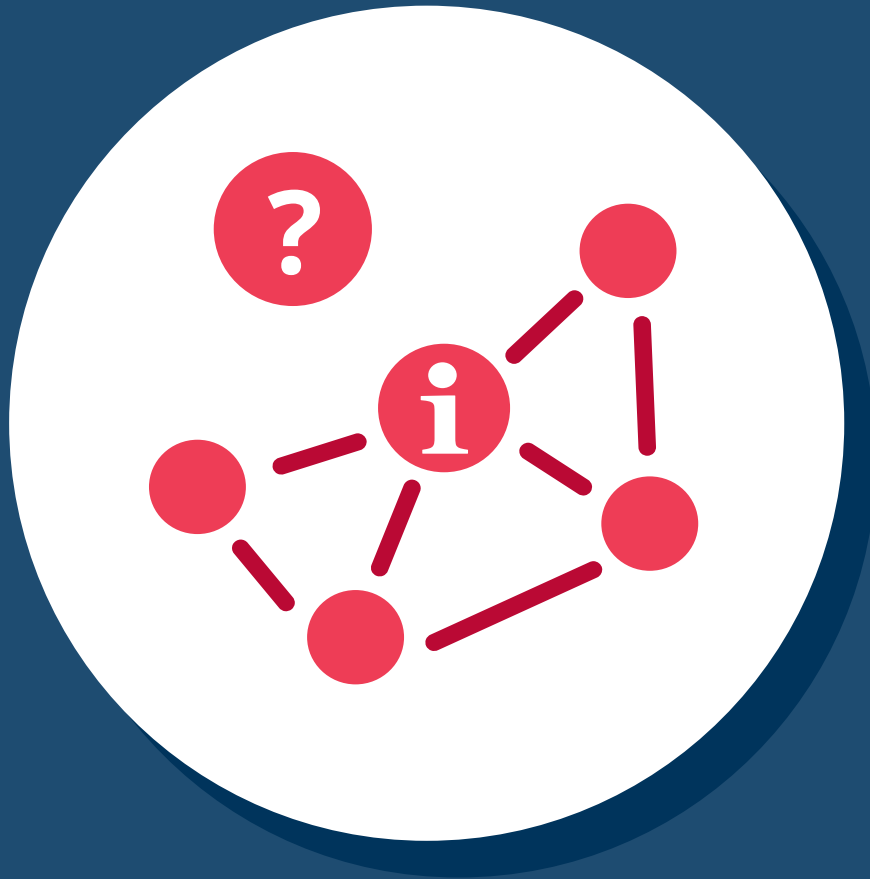
### **Lav gode hjemmearbejdspladser**

Hjemmearbejdspladsen skal være god som arbejdsplads. Men måske skal det slet ikke lige de krav, der er til en arbejdsplads på kontoret. Men hvordan skal den optimale hjemmearbejdsplads se ud? Vi vil eksperimentere med forskellige former og modeller og dele erfaringerne på tværs af kommunen.



### **Skab arbejdspladser på byens caféer og virksomheder**

Det kan give et godt afbræk, og give god inspiration, hvis man ikke kun arbejder på sin sædvanlige plads. Tænk, hvis man en gang imellem tog sin computer under armen og arbejdede på byens caféer eller på de virksomheder, der gerne vil lægge kantine til. Man kan møde borgerne over en kop te eller juice. Måske kunne det være en effektiv og værdiskabende måde at skabe balance på.



## Effekttema 11

# Oplevelsen af mindre inddragelse og manglende kommunikation



## Oplevelsen af mindre inddragelse og manglende kommunikation

En række input peger på, at behovet for hurtige beslutninger, og de mange oplevede ændringer i hverdagen, har efterladt en række medarbejdere med en oplevelse af, at de hverken er blevet inddraget eller hørt i processen.

En naturlig konsekvens, da landet lukkede ned, har været ændrede arbejdsformer og dermed andre - eller mindre - fællesskaber.

Flere har på forskellige måder oplevet enten at skulle leve op til ændrede krav til deres arbejdsgange eller at skulle tilpasse sig nye arbejdsformer, hvor de ikke har oplevet samme grad af inddragelse i beslutningerne eller i de muligheder, de nu havde for kommunikation med borgere, undervisere eller kollegaer.

Mens mange arbejdede eller gik i skole hjemmefra, oplevede f. eks. hjemmeplejen, at de stadig passede deres job ude hos borgerne i deres hjem.

Da landet åbnede op, kunne f. eks. dagplejere føle, at de stod meget alene med at håndtere ændrede krav til rengøring.

I hjemmeplejen og på plejehjem oplevede både borgere og medarbejdere frustration over situationer, hvor der ikke blev brugt værnemidler.

**”** Jeg er dybt skuffet over, at min hjemmehjælper ikke må bruge værnemidler, og os i risikogruppen skal leve i frygt for at blive smittet eller bede hjemmehjælperen om at blive væk, sikke et valg man skal tage

Borger

Samtidigt er der en undring over, når nu der ikke blev brugt værnemidler, at man så ikke sørgede for, at det var de samme medarbejdere, som kom hos borgerne. Mange peger på en oplevelse af manglende koordinering og logik i forhold til beslutninger.

**”** Der er eksempler på, at der kommer 4-5 forskellige sosu-assistenten hos en beboer på en dag. Næste dag kommer der andre 4-5 forskellige personer.

Borger

En gruppe medarbejdere fortæller at de har oplevet, at de stod meget alene med ændrede krav til rengøring, information til forældre samt de ændrede procedurer.

**”** Som dagplejer står vi helt alene med alt hvad der skal laves. Omsorg, pædagogisk arbejde, rengøring. Vores dag er blevet stresset og flere har arbejde efter lukketid, andre om morgenen inden børnene kommer.

Medarbejder i dagplejen

På skoleområdet fortæller elever om, hvordan de har oplevet, at online-skolegang kan være en udfordring. Nogle elever oplevede, at det var svært at få fat i lærerne til lektiehjælp, eller hvis de havde spørgsmål. Flere mener, at de i de første to uger fik rigtig mange lektier for, så det var svært at nå det hele.

**”** Vi blev bombarderet med lektier i to uger. Det var voldsomt, og vi mistede lidt motivationen. Vores lærere var ikke så lette at få fat i.

Elev på en skole



I løbet af corona-tiden har der været mange nye informationer, som har skullet kommunikeres ud.

Det har betydet, at der er givet forskellig information fra f.eks. skole og daginstitutioner. Det kan også være inden for ét område, hvor der ikke er givet samme information.

” Det har været vanskeligt at være tydelig i kommunikationen grundet mange informationer. Nogle personer har været frustreret over ikke at få samme beskeder som andre.

---

Medarbejder

Kriser kalder på klar information og inddragende kommunikation. Hvis informationen ikke opleves som tilfredsstillende bliver konsekvensen usikkerhed og uro i forhold til det daglige arbejde. Det skaber en oplevelse af topstyring og manglende inddragelse i de mange beslutninger, der har været nødvendige at tage undervejs.

# Effekttema 11: Oplevelsen af mindre inddragelse og manglende kommunikation

## Idéer til nye handlinger



### Skab virtuel inddragelse

Inddragelse er en vigtig motivationsfaktor for mange, og en vigtig del i samarbejdet med borgerne. Vi vil bruge korte virtuelle workshops til at sikre sparring og inddragelse, når der skal skabes nyt. Man når langt på én times virtuelt samarbejde, når man først er trænet i virtuel mødeledelse. Virtuel inddragelse kan både bruges internt og i mødet med borgerne.



### Nyhedsbrev under kriser

Hurtig, klar og tydelig information er særdeles vigtig under kriser. Vi vil skabe en række kommunikationskanaler, der kan bruges i krisesituationer. Det kunne være et dagligt nyhedsbrev til alle medarbejdere med informationer om de daglige udfordringer, man står over for, hvilke handlinger det kalder på og status på situationen.



### Lav en værnemiddel-strategi

Da corona lukkede Danmark ned, og der blev brug for værnemidler, var der mange usikkerheder forbundet med brugen af det. Det skal vi undgå, hvis der opstår noget lignende igen. Vi laver en strategi for arbejdet med værnemidler i fremtiden. Vi skaber et overblik, og skaber retning for

det fremtidige arbejde i forbindelse med brug/ikke brug af værnemidler – herunder en kommunikationsplan. Det er vigtigt, at alle får den nødvendige og samme information.



### Den digitale ledelsesstreng

Hvordan opretholder man en klar ledelsesstreng, når organisationen er opslugt af krisehåndtering? I Fredericia skal vi gøre det digitalt. Vi skal bruge virtuelle eller digitale møder til at sikre at ledelsesstrengen fungerer ved at planlægge korte møder, hvor alle løbende kan få direkte adgang til deres nærmeste leder eller chef. Flere gange om dagen.



### Hotline til spørgsmål om ting, som ikke giver mening

Tænk, hvis der mulighed for, at man som medarbejder og borger altid kunne ringe ind og få svar på sit spørgsmål. Fast mellem kl. 8 og 9 – hverdag. Måske kan telefonen tages af hjemsendte kollegaer, der så kan finde et svar på det, der bliver ringet om.



### Den kommunale FAQ

De fleste mennesker har de samme spørgsmål i krisetider. Hvorfor laver vi ikke en hjemmeside, som indeholder



klare svar på de mest typiske spørgsmål fra borgere og medarbejdere. En dynamisk FAQ, som udvikler sig efterhånden som folks spørgsmål og bekymringer ændrer sig.



### **Indfør cafémøder med ledere fra institutioner – evt. online**

Lad ledere på forskellige områder og niveauer holder dialogmøder med deres og andres kollegaer i et café-format, hvor stemningen er uformel, og der kan tages en dialog om de forskellige indsatser, aktiviteter og beslutninger. I krisetider kan det skabe større indblik, indsigt og inddragelse, når beslutninger træffes og ændrer sig hurtigt.



### **Lav et internt krisenet, der kommunikerer så klart, at ingen falder igennem**

Specielt i krisetider er information enormt vigtig. Vi skal sikre os, at alle har mulighed for at få de samme informationer, så hurtigt som muligt. F.eks. ved at skrive daglige artikler om beslutninger og forhold, der er særligt relevante og aktuelle. Her kan både politikere, direktører, chefer, ansatte og andre komme til orde og være med til at sikre, at alle føler sig orienteret om status, udfordringer og løsninger.



### **Akut-hjælp til frontmedarbejdere**

Tiden med corona har skabt helt nye krav og dermed ekstra arbejde hos bestemte medarbejdergrupper. I krisetider kunne en del af løsningen

være, at der var et team, som stod klar til at levere akut-hjælp til frontmedarbejdere, der er ved at brænde sammen. Et team man kunne kalde på til f.eks. at klare den ekstra rengøring netop i dag, så i morgen ikke også bryder sammen.



### **Hurtig evaluering af hurtige beslutninger**

I krisetider er mange beslutninger nødt til at blive truffet hurtigt, men det gør dem ikke nødvendigvis gode. Derfor skal hurtige beslutninger altid følges op af hurtig evaluering med et lille antal af de medarbejdere og borgere, som beslutningen berører. Hurtig feedback, så hurtige beslutninger hurtig kan rettes til.



### **Mål på borgernes oplevelse i krisetider**

Nye arbejds gange og nye tiltag kan have store konsekvenser for borgernes oplevelse af den service og de tilbud, vi som kommune leverer. I krisetider som under corona skal vi blive gode til at måle mere konkret på borgernes oplevelser af mødet med kommunens tilbud og services. Den viden kan vi bruge til at sikre høj faglig kvalitet og samtidig finde de borgere, hvor tingene ikke kører, som de skal.



### **Find 5 fejl i krisekommunikationen**

Vi laver alle fejl, når tingene går stærkt, som de gjorde under corona. Også når det kommer til kommunikationen. Lad os gøre det til en ugentlig



konkurrence, at medarbejdere og ledere kan sende deres bud på 5 fejl i ugens krisekommunikation. De bedste, vigtigste og sjoveste fejl får en præmie – og det hele giver god viden, som kan bruges til bedre kommunikation.

mestre i at lave bekymringsdrevet krisestyring. Afdække de bekymringer, som fylder mest hos flest og bruge dem til at styrke beslutninger og kommunikation.



### **Kommunikér i spændende og tilgængelige formater**

I krisetider er informationsbehovet stort og tempoet i hverdagen er for mange medarbejdere højt. Hvis ikke krisekommunikationen skal ende med at drukne i hverdagens arbejde, skal vi i Fredericia blive gode til at kommunikere på mange forskellige måder. Gennem film, korte tegneserier, piktogrammer, og meget mere. Noget der er kort, klart og spændende nok til, man vil bruge sin tid på det - også når man er træt efter en hård dags arbejde.



### **Gå de svære skridt sammen med andre**

For mange medarbejdere har der været svære tidspunkter under corona. F.eks. oplukningen, hvor man skulle vænne sig til at være sammen med andre, som potentielt kunne være smittede. I fremtiden skal vi have en kultur, hvor man altid kan bede om at få hjælp til de tidspunkter, man synes er udfordrende. Man skal kunne gå de svære skridt sammen med andre.



### **Lav bekymringsdrevet krisestyring**

Uro og bekymringer fjerner fokus fra kerneopgaven, og under kriser som f.eks. corona er der brug for fuldt fokus på netop den. Derfor skal vi blive





