

## Cases fra Tillidsreformforløbet i Kriminalforsorgen

Her præsenteres 6 cases, som deltagerne på Tillidsreformforløbet har arbejdet med.

### Statsfængslet i Nyborg

#### Ressourcemangel ved weekendudgang

Problemet var, at der blev foretaget udslusning til weekendudgang på samme tidspunkt som de indsatte kom tilbage fra arbejde. Det gav et ressourcepres, hvor medarbejderne skulle være to steder på samme tid (ledsage indsatte til weekendudgang og modtage indsatte fra arbejde). Der kunne opstå flaskehalse.

Deltagerne tog fat i problemstillingen ved at gå ud og snakke med medarbejderne i porten og på værkstederne/behandlingsstederne for at høre, om de kunne ledsage/modtage de indsatte, der skulle på udgang, eller om de kunne give dem før "fri" fra arbejde, så flaskehalsen ikke opstod. Det førte til to løsningsmodeller. De kunne enten lave om på proceduren, så det ikke var afdelingernes medarbejdere, der skulle ledsage, eller de kunne flytte tidspunktet for udgang.

De to løsningsforslag var konkrete, og deltagerne fik meget ud af at undersøge problemstillingen nærmere og involvere de medarbejdere, der kunne vise vejen til en løsning. Deltagerne søgte løsninger på tværs af opgaverne og fik meget viden ud af deres opsøgende indsats. Det har resulteret i en konkret løsning, der er under implementering.

#### Fordeling af de svære fanger

Deltagerparret var værk mestre på et af de værksteder, der tager imod mange svære fanger. Problemet var, at de oplevede, at deres værksted altid tog de svære fanger og de ønskede, at fordelingen blev jævnet mere ud for ikke at belaste få områder.

De undersøgte, hvordan de andre værksteder så på problemet og fandt de ud af, at de ikke var de eneste, der oplevede problemer med mange svære fanger. Mange andre værksteder havde samme oplevelse.

Løsningen endte med, at den overordnede fordelingen af fanger går på skift mellem værkstederne, så de tager et fælles ansvar på tværs af værkstederne. Hvert værksted har ansvaret 6 uger af gangen. Det har ikke resulteret i, at de der har fordelingsansvaret tager de "bedste" til sig selv. Tværtimod oplever de, at man er solidarisk og ønsker at være retfærdig, når man har ansvarsposten.

Deltagerparret havde særligt nytte af metoderne til at kortlægge en problemstilling og det at få en fælles forståelse af problemet på tværs af enheder. De havde desuden god gavn af at tage problemet med til ledergruppen for værkstederne.

### **Bedre kommunikation i fængslet og på fredagsmøder**

Flere deltagerpar arbejdede med kommunikationsproblemstillinger.

Hos et af parrene var problemet, at kommunikationen på fredagsmøderne ikke var velfungerende og at medarbejderne udtrykte utilfredshed. Deltagerparret forsøgte at undersøge problemet ved at sende et spørgeskema til medarbejderne, men modtog meget få besvarelser. De forsøgte at holde et oplæg for medarbejderne, men fik meget lille respons. Først da deltagerparret med udgangspunkt i de perspektiver, de var blevet præsenteret for på forløbet, begyndte at spørge medarbejderne direkte til møderne, fik det folk til at åbne op.

Deltagerparret oplevede, at det gjorde en forskel, at leder og medarbejder stod sidde om sidde og at de var undersøgende i deres dialog med de andre medarbejdere. Nu snakker folk meget mere og byder mere konstruktivt ind i dialogen. Det er lykket at få hul på den tavse utilfredshed. Deltagerparret har efterfølgende fortalt om deres erfaringer på morgenmøder, hvor alle faggrupper er til stede. Det er endvidere besluttet, at der skal dannes nye deltagerpar, som skal fortsætte med at lave nye projekter for at udbrede tillidsreformen.

Et andet deltagerpar satte fokus på at lave en bedre kommunikation i hele fængslet. Særligt mellem leder/TR og de resterende medarbejdere. Parret lavede et spørgeskemaundersøgelse, og fokuserede deres indsats på at lave spilleregler for kommunikation. De kan nu være mere tydelige om, hvilket rum de kommunikerer i (forhandlingsrummet, det individuelle rum eller arbejdspladsrummet), hvordan de kommunikerer på en god måde, hvornår kommunikationen skal foregå og hvordan den rette information bliver kommunikeret ud til de rette mennesker. Resultatet er, at der er udarbejdet en kommunikationsstrategi, som er sat i værk.

### **Statsfængslet i Kragshovede**

#### **CPR-krav hos kunder i landbruget**

Problemet var et nyt krav om indhentning af cpr-numre hos kunderne, der køber varer produceret hos landbruget. Der har været stor modstand mod at bede kunderne om cpr-numre blandt medarbejderne af frygt for, at kunderne ikke kunne forstå behovet og ikke ville udlevere deres cpr-numre.

Der blev afholdt møde blandt medarbejderne i landbruget, hvor der blev indsamlet ideer til, hvordan indsamlingen af cpr-numre kunne foregå. Det var en udfordring at blive i ide-fasen

og at vente med at komme med endelige løsninger. Der kom mange ideer på bordet. En af ideerne - at kunderne kunne betale forud - blev undersøgt, men var ikke administrativt mulig.

Der blev herefter arbejdet på en teknisk løsning, så der nu er to følgesedler på en ordre. En, hvor kunden bliver bedt om cpr nr. og som opbevares centralt på fængslet, og en der er ude på landet, hvor cpr-nummeret ikke fremgår. Kunderne har ikke været imod at oplyse cpr nummeret. Forandringskurven var et godt redskab til at se og forstå, at de længe har været i modstandsfasen på ændringen, men nu er bevæget sig over i accept og løsning.

### **Stressende morgenmodtagelse i skolen**

Problemet var morgenmodtagelsen på skolen. Meget stresset, når undervisningen skulle påbegyndes samtidig med, at der skulle tjekkes op på fraværende mv.

De har haft en fælles drøftelse i lærergruppen af problemet, hvor der i første omgang kom mange løsningsforslag, der handlede om, hvad andre ansatte på fængslet kunne gøre for at gøre lærernes dag lettere.

Herefter kom de frem til, at der ikke umiddelbart kan ændres på andre ansattes arbejdsform, så de skal selv finde metoder til at håndtere det. Lærerne håndtere det lidt forskelligt, f.eks. først at sætte eleverne i gang med at arbejde el. lign. og så herefter tjekke fraværende.

Der er blevet lavet en ny protokol, hvor der på forhånd er indskrevet, hvis eleverne skal noget andet i løbet af dagen (socialrådgiver, afvending el. lign.). Der er kommet mere ro på om morgenen og problemstillingen er blevet kogt ned – de er rykket sig fra brok til selv at gøre noget ved problemet.

### **Færre betjente i porten**

Problematikken var, at der var færre ressourcer (1 betjent mindre om formiddagen) til bemanning af porten. Opgaverne skulle derfor tilpasses og fordeles anderledes.

Et par medarbejdere udarbejdede skemaer med beskrivelse af opgaverne på de forskellige vagter, og vurderede, hvad der kunne flyttes fra formiddag til andre vagter.

Forslagene blev vendt med ledelsen og tilpasset. De blev drøftet med kollegerne og der var 3 uger til at ændre/tilpasse dem. Kollegaerne blev spurgt ansigt-til-ansigt af andre kolleger om deres input til den nye opgavefordeling, hvilket gav en god dialog i stedet for en fælles mail med oplæg og mulighed for at svare tilbage.

Det var svært at have den lange periode uden en beslutning, men det har virket at blive i løsningsrummet. Da den nye opgaveløsning blev taget i brug, gik det rigtig godt. Der har ikke efterfølgende været kritik af den nye arbejdsfordeling.