



Startpakke til jer, der vil være med til at forny den offentlige sektor

Regeringen, KL, Danske Regioner, FTF, DAO og Akademikerne indgik i juni 2013 en aftale om samarbejde om modernisering af den offentlige sektor. Nu skal der sættes handling bag aftalens principper, så de bliver bærende for samarbejdet mellem ledere og medarbejdere i den offentlige sektor. Formålet er at fokusere ressourcerne, forbedre servicen og effekten af indsatserne samt at skabe attraktive arbejdspladser.

Aftalen skal understøtte dialogen mellem politikere, ledere, medarbejdere og borgere om modernisering af den offentlige sektor. Fornyelsen af den offentlige sektor er både en ledelsesopgave og en medarbejderopgave. Ideer og nye måder at lede og løse opgaverne på skal blomstre på alle niveauer. De lokale initiativer får kun gennemslag, hvis der opstilles de rette betingelser og rammer for arbejdet, og der sker en forankring i bl.a. samarbejds- og MED-udvalg.

De offentlige arbejdspladser har forskellige udfordringer, betingelser og potentialer. I kan derfor begynde med at tage fat på de principper, der er mest relevante for netop jeres udvikling.

De offentlige arbejdspladser, der allerede har taget initiativer og høstet resultater, har grebet det meget forskelligt an. Vi kan lære meget af andres succeser og fiaskoer, men det er også vigtigt at finde sin egen vej.

I denne startpakke er de syv principper hver illustreret med et par eksempler fra forskellige kommunale, regionale og statslige arbejdspladser og tre spørgsmål, som kan inspirere til at omsætte principperne til praksis hos jer.

Syv principper for samarbejde om modernisering

1. Styring i den offentlige sektor skal fokusere på mål og resultater
2. Dialog, åbenhed og klare mål skal være udgangspunkt for opgaveløsningen
3. Ledelse og styring skal tage afsæt i tillid og ansvar
4. Udvikling og fagligt handlerum skal bygge på velbegrunder dokumentation
5. Opgaveløsningen skal baseres på viden om, hvad der virker
6. Ledelse og engagement skal fremme innovation
7. Offentlig service skal inddrage borgernes ressourcer

1.

Styring i den offentlige sektor skal fokusere på mål og resultater

Styringen i den offentlige sektor skal baseres på mål og resultater, frem for på regler og procedurer. Der skal i stat, regioner og kommuner skabes mest muligt rum til at løse opgaverne med udgangspunkt i lokale og regionale forhold og behov. Det kræver gennemsigtighed i opgaveløsningen samt vilje til at stå på mål for resultaterne.

1. Hvad kan vi opnå ved at styre ud fra mål og resultater frem for regler og procedurer?

2. Hvordan kan politikere, ledere, medarbejdere og borgere blive involveret i at formulere mål og resultater?

3. Hvordan fastholder vi fokus på mål og resultater, også i drøftelsen af konkrete indsatser?

Fjerner unødige regler

Økonomiforvaltningen i Københavns Kommune har siden 2011 systematisk arbejdet på at fjerne regler og krav, der ikke bidrager til løsningen af kerneopgaverne. Det gælder fx indberetninger fra institutioner og arbejdspladser.

I 2012 pegede medarbejdere og ledere på 232 krav, der burde fjernes. 103 krav blev udvalgt til videre behandling. I foråret 2013 var 21 krav afskaffet, effektiviseret eller under effektivisering, 35 krav var fastholdt og 19 krav var sendt videre til KL. 28 krav var endnu ikke blevet behandlet.

Kommunen forsøger også på at undgå nye regler, der fjerner fokus fra kerneopgaverne. Politikerne har vedtaget et kodeks for tillid, der skal guide politikere og det øverste embedsniveau til at lede i et tillidsbaseret perspektiv.

Ifølge kodekset skal politikere "løse enkeltsager enkelt". Det politiske svar på dårlige sager i pressen må være fokuserede indsatser mod den konkrete, lokale problemstilling i stedet for at indføre nye generelle regler.

Læs mere på [DAO.dk](#)

Indsats der giver mening for borgeren

Vejle Kommune har fået dispensation til at tilrettelægge kontaktførelser med arbejdsledige individuelt.

Kommunen kan bl.a. fravige fra reglerne om, hvor mange samtaler, der skal være mellem den ledige og jobcentret, hvornår den ledige senest skal modtage et aktivt tilbud, og reglerne for tilbuddets varighed. I stedet for kan sagsbehandlerne holde samtalerne, når de giver mening i forhold til at flytte borgeren tættere på arbejdsmarkedet.

Nogle borgere får hyppigere samtaler med sagsbehandlerne i Jobcentret, andre får færre. Dem, der er i tilbud, bliver ikke længere indkaldt til samtale. Det frigiver en masse ressourcer til de borgere, der reelt har behov for samtalerne.

Frisættelsen af jobcentret har også ændret karakteren af samtalerne. Sagsbehandlerne skal ikke blot sætte flueben i sagerne af hensyn til statsrefusioner. De ser sig selv som en del af den aktive indsats, der er med til at flytte borgerne tættere på job.

Læs mere på [Modernisering.nu](#)

Kommunestrategi med fokus på politisk målstyring

Byrådet i Gladsaxe Kommune vedtager én gang i hver byrådsperiode en kommunestrategi. I strategien indgår kommunens visioner sammen med få, klare og målbare mål – ca. fem mål pr. serviceområde med tilhørende resultatkrav.

Eksempelvis har kommunen sat som mål, at andelen af unge, der fortsætter i ungdomsuddannelse skal stige med 3 procentpoint over en periode på fire år.

Med strategien og de klare mål kommunikerer Byrådet retningen for kommunens udvikling, og strategien fungerer som et nyttigt redskab for den politiske ledelse, der følger op på de fastsatte mål. Samtidig viser den ledere og medarbejdere, hvad der fra politisk side prioriteres.

Læs mere på [KL.dk](#)

"Kommunestrategien fungerer som et nyttigt redskab for den politiske ledelse, der følger op på de fastsatte mål."

2.

Dialog, åbenhed og klare mål skal være udgangspunkt for opgaveløsningen

Der skal være åbenhed om prioriteringer og klare mål for opgaveløsningen på alle niveauer i den offentlige sektor. Dialog om formål, resultater og dokumentation skal gøre arbejdet meningsfuldt og understøtte de ønskede mål.

1. Hvad kan vi opnå gennem åbenhed om prioriteringerne og klare mål for opgaveløsningen?
2. Hvordan fremmer vi dialogen om formål, resultater og dokumentation?
3. Hvordan fremmer vi dialog mellem faggrupper, enheder og niveauer om fælles mål?

Politisk lederskab – decentral frihed

Byrådet i Skanderborg Kommune sætter en politisk dagsorden for hele lokalsamfundet. Det gør de i kommunens politiske udvalg og ved hjælp af dialog med borgerne.

De kontraktstyrede institutioner/fagområder får metodefrihed til at tilrettelægge og udvikle de kommunale servicetilbud fagligt bedst muligt inden for de overordnede politiske mål og rammer. Det er institutionernes opgave at sikre, at deres arbejde er med til at virkeliggøre Byrådets visioner og beslutninger.

“Skanderborgmodellen” bygger på en grundopfattelse af, at resultater og forandringer skabes i mødet med borgere og brugere, og at ledere og medarbejdere præsterer deres bedste, når de har handlefrihed og behandles med tillid og respekt.

I den indeværende byrådsperiode vil der blive fulgt op på resultaterne.

Læs mere på Skanderborg.dk og KL.dk [.pdf-fil]

Styringslaboratorier i Frederikssund og Ballerup

Frederikssund og Ballerup Kommune etablerede sammen med BUPL og forskere fra CBS en række eksperimenter, hvor politikere og medarbejdere i forvaltningen og institutionerne blev sat sammen på kryds og tværs for at tale om kvalitet, godt børneliv og god styring. Laboratoriemøderne skabte nye indsigter og forståelser hos alle parter. Politikerne var glade for at få ny indsigt og direkte viden om medarbejdernes arbejde med børnene (teorier, metoder og resultater). En viden, de kan bruge til at træffe bedre beslutninger på området.

Forvaltningen oplever, at det at bringe parterne sammen giver en langt mere nuanceret og indsigtsfuld dialog om området. Forvaltningerne finder det spændende ikke bare at skulle være “oversættere” mellem praksis og politikere – men også få en ny rolle som dem, der skal facilitere gode møder mellem praktikere og politikere. Praktikerne var begejstrede for den direkte dialog med politikere om deres faglighed. Alle parter i styringskæden var enige om, at den direkte og autentiske dialog på mange måder er den bearbejdede, fortolkede, og ofte omfattende skriftlige dokumentation overlegen.

Læs mere på FTF.dk

Overbelægning på sygehuse bekæmpes med dialog

I Region Midtjylland bekæmper de problemer med overbelægning på akut og medicinske afdelinger gennem et dialogforum. Dialogforummet består af ledelses- og medarbejderrepræsentanter, der skal give deres vinkler på, hvordan problemet med overbelægning bliver løst. Den fælles indsigt, som kommer fra de forskellige parter, kobler viden om faglighed, nøgletal og arbejdsmiljø.

Dialogforummet kom sammen frem til 12 anbefalinger for at mindske overbelægningen, som skal bruges aktivt ude i afdelingerne til glæde for patienter og ansatte.

Læs mere på DSR.dk og Regionmidtjylland.dk [.pdf-fil]

“Den fælles indsigt, som kommer fra de forskellige parter, kobler viden om faglighed, nøgletal og arbejdsmiljø.”

3.

Ledelse og styring skal tage afsæt i tillid og ansvar

Ledelse og styring skal baseres på tillid til medarbejderne, så der skabes plads og rum til, at medarbejderne kan udfolde deres faglighed og engagement. Tilliden og det faglige handlerum følges af pligt til at holde fagligheden ved lige samt af et fælles ansvar for at målene nås, at politiske prioriteringer følges, og at opgaveløsningen udvikles. I sidste ende er det et politisk og ledelsesmæssigt ansvar at sikre, at dette sker.

1. Hvad kan vi opnå, når vi fokuserer på tillid og ansvar?

2. Hvordan sikrer vi som ledere og medarbejdere, at vi har gode rammer for at følge de politiske prioriteringer, når de fælles mål og udvikle den måde, vi løser opgaverne på?

3. Hvordan kan politikere, ledere og medarbejdere skabe plads til fagligheden?

Dialog om at udvikle arbejdet

Grubelederen i Hjemmeplejen Vanløse-Brønshøj-Husum involverede medarbejderne i udviklingen af deres arbejde og den daglige drift.

Før var der ansat en medarbejder, der sørgede for hver enkelt hjemmehjælperes vagtplan. Nu indgår hjemmehjælperne i teams på 6-7 personer. De enkelte teams er selv ansvarlige for at prioritere deres opgaver og nå at hjælpe teamets borgere.

Hjemmehjælpernes motivation er steget og deres sygefravær faldet, siden de har fået ansvar, og de oplever, at ledelsen har tillid til dem.

Læs mere på OAO.dk

”De enkelte teams er selv ansvarlige for at prioritere deres opgaver og nå at hjælpe teamets borgere.”

Lederskab og følgeskab – i relationen mellem chef og medarbejder

Det Danske Filminstitut arbejder med udformning af et ledelsesgrundlag med fokus på arbejdsglæde og engagement. Formålet er at styrke effektivitet og sammenhængskraft og på den måde også forebygge produktions- og motivationstab i en organisatorisk omstillingsproces.

Direktion, ledere og medarbejdere arbejder sammen om opgaven i en involverende proces med løbende implementering og forankring af ledelsesgrundlaget. I dialog med medarbejderne opbygges grundlaget for en konstruktiv feedbackkultur og en værktøjskasse til blandt andet prioritering og graduering af kvaliteten i opgaveløsningen.

Der er nu stort ejerskab til ledelsesgrundlaget og bedre mulighed for at forandre. Arbejdet med ledelsesgrundlaget giver ledere og medarbejdere bedre forudsætninger for at tale sammen om organisationen og bære en udvikling igennem.

Tillid har været en underliggende og vigtig forudsætning for at komme så langt. Det Danske Filminstituts indsats viser, at tillid kan fungere som en forretningsmæssig drivkraft, give mennesker større forandringskompetence, og tilføre en udbytterig dynamik.

Læs mere på AC.dk

Resultater i fokus med tillidsbaseret ledelse

Vej og Park på Bornholm har indført tillidsbaseret ledelse. Nu styrer medarbejderne efter resultater og ikke bestemte arbejds gange. Græsset skal for eksempel ikke længere slås mandag, onsdag og fredag, men når det er 7 cm højt.

Medarbejderne tilrettelægger selv arbejdet. De er vokset med ansvaret og arbejder bedre sammen om målene.

Det giver bedre service over for borgerne og mere tilfredse medarbejdere.

Læs mere på OAO.dk og Lederne.dk

”Medarbejderne er vokset med ansvaret og arbejder bedre sammen om målene.”

4.

Udvikling og fagligt handlerum skal bygge på velbegrunderet dokumentation

Frihed til at tilrettelægge arbejdet forudsætter, at der kan redegøres for indsatsen, og at opgaveløsningen dokumenteres. Samtidigt er dokumentation et redskab til kvalitetsudvikling og effektiv anvendelse af ressourcerne. Meningsfuld dokumentation er velbegrunderet, enkel og integreret i arbejdsprocesserne. Der skal være ledelsesfokus på opfølgningen i samarbejde med medarbejderne.

1. Hvad kan vi som ledere og medarbejdere få ud af at dokumentere vores arbejde?

2. Hvordan gør vi det til en del af vores dagligdag at dokumentere vores arbejde?

3. Hvordan kan ledere og medarbejdere bruge dokumentationen til at forbedre arbejdet/opgaveløsningen?

Resultatdokumentation

Socialforvaltningen i Århus Kommune har udviklet et koncept for resultatdokumentation, der skal bidrage til, at udsatte og handicappede får det bedre.

Når et barn eller en ung indskrives på et tilbud, foretager medarbejderne en statusvurdering og opstiller mål for barnet/den unge ud fra otte forskellige faktorer, for eksempel familieforhold, skole/beskæftigelse, fritidsforhold og venskaber. Medarbejderne fastsætter mål efter en skala fra 0 til 4 (fra ingen problemer og intet støttebehov til alvorlige problemer og omfattende støttebehov). Efter et halvt år følger de op på målene og ser, om der er sket en forbedring, mens de har været indskrevet på tilbuddet.

Konceptet er indført på alle døgn- og dagtilbud til familier, børn og unge inden for det sociale område. Resultaterne anvendes på alle niveauer. Politikere og ledere bruger resultaterne til at få en samlet vurdering af indsatsen. Myndighedsrådgiverne bruger resultaterne til at følge op på de individuelle handleplaner. Døgn- og dagtilbuddene anvender resultaterne som input til den løbende faglige udvikling. Det er en grundtanke, at man på denne måde kan sprede gode tilgange og erfaringer i organisationen.

Læs mere på [Aarhus.dk](#)

Dokumentation skal give mening

Professor Lotte Bøgh Andersens forskning i offentligt ansattes motivation viser, at når offentligt ansatte skal ledes, er det ofte ikke afgørende, hvilket styringsredskab, ledelsen vælger, men hvordan det implementeres. For redskabet virker kun motiverende, hvis de ansatte opfatter det som understøttende for deres arbejde. Hvis medarbejderne opfatter det som kontrol eller i modsætning til deres faglige normer, virker et hvilket som helst styringsredskab demotiverende. Og det går ud over kvaliteten af de ansattes arbejde.

Hendes anbefaling til lederne i det offentlige er, at de inddrager medarbejderne og går i dialog med dem, når de vil indføre nye styringsredskaber.

Læs mere på [DAO.dk](#) [.pdf-fil]

”Styringsredskaber virker kun motiverende, hvis de ansatte opfatter dem som understøttende for deres arbejde.”

5.

Opgaveløsningen skal baseres på viden om, hvad der virker

Udvikling, kvalitet og god ressourceudnyttelse opnås ved at anvende viden om, hvad der virker, og ved at lære af dem, som opnår bedre resultater. Metodefrihed skal anvendes til at vælge mellem de bedst mulige metoder i den givne situation, og til aktive fravalg af metoder, som ikke skaber resultater.

1. Hvad kan vi opnå ved at indsamle og sprede viden om det, der virker?

2. Hvordan vil vi indsamle og sprede viden om det, der virker?

3. Hvordan kan vi inddrage andres viden og erfaringer i opgaveløsningen?

Forskning og evidens skaber bedre børneliv

I Herning Kommunes Center for Børn og Forebyggelse anvendes evidensbaserede programmer i det praktiske arbejde med udsatte børn og unge. Programmerne dækker hele børneområdet og bruges aktivt i det forebyggende arbejde.

Ledelsen ønsker klar sammenhæng mellem den effekt, man gerne vil opnå, og de tiltag, som sættes i gang. Det er ambitionen at skabe en vidensbaseret organisation, hvor det medarbejderne plejer at gøre, bliver det de ved, har den rette effekt.

Programmerne handler ikke om at fjerne medarbejdernes metodefrihed, men om at undgå at gøre noget, der ikke virker. Med programmerne visiteres alle udsatte børn og unge i Herning ikke efter én bestemt metode eller til en bestemt service. Men programmerne er med til at sikre, at den palet, som visiteres efter, indeholder metoder og viden, som virker.

Centret har investeret i bl.a. kompetenceudvikling af medarbejderne. Det er tanken, at investeringer i børne- og ungeområdet senere giver gevinster på voksenområdet for eksempel i psykiatrien og fængselsvæsenet. Investeringen betyder at flere børn og unge kan lære at klare sig selv og indgå i relationer til andre mennesker.

Læs mere på [Sverigesprogrammet](#), [Herning.dk](#) og [Socialstyrelsen.dk](#)

Samarbejde om faglig viden forbedrer indsatsene

Projektet Psykiatri på Tværs viser fordelene ved, at medarbejdere deler viden og samarbejder på tværs af fag og sektorer. Projektet er afholdt af Danske Regioner og KL i samarbejde med FOA – Fag og Arbejde, Sundhedskartellet og Socialpædagogerne Landsforbund. Projektet har nedbrudt fordomme og barrierer og har samtidig spredt viden og faglighed til gavn for patienterne.

Ved 33 lokale projekter på tværs af kommuner og regioner har medarbejdere delt viden og styrket deres samarbejde. Det er sket ved temadage, uddannelsesdage, borgerinddragelse og netværk.

F.eks. er der afholdt 6 temadage med 780 deltagere om misbrug/dobbelt-diagnoseproblematikker og ADHD. Her drøftede deltagere bl.a. videndeling og samarbejde til gavn for patienterne. Et andet projekt havde fokus på at dele viden om patienter med spiseforstyrrelser. Viden er meget spredt på området, men projektet resulterede i, at deltagerne oprettede tværfaglige og sektorielle vejledningsgrupper.

Psykiatri på Tværs har klædt medarbejderne bedre på med løsninger og metoder, der sikrer den rette og effektive hjælp til mennesker med psykiske lidelser og deres pårørende.

Læs mere på [Regioner.dk](#) og [Personaleweb.dk](#) [.pdf-fil]

Videnspredning i Sundhedsvæsenet

Videnspredning i Sundhedsvæsenet (ViS) og hjemmesiden [www.vis.dk](#) er en løsning, som regionerne sammen med Danske Regioner har udviklet til brug for alle aktører i sundhedsvæsenet, offentlige som private.

ViS giver aktørerne mulighed for at have dialog om mål, resultater og opgaveudvikling på tværs af fag, sektor og professionsgrænser. Det er et sted, hvor man kan dele såvel fiaskoer og succeser, stille sine erfaringer til rådighed og efterlyse inspiration til sit arbejde.

ViS er et godt eksempel på, hvor og hvordan aktørerne kan samarbejde om modernisering og effektivisering af sundhedsvæsenet med det fælles mål at skabe merværdi for patienter og borgere.

Læs mere på [ViS.dk](#)

”Man kan dele såvel fiaskoer og succeser, stille sine erfaringer til rådighed og efterlyse inspiration til sit arbejde.”

6.

Ledelse og engagement skal fremme innovation

Nytænkning, innovation og teknologianvendelse forudsætter, at offentlige ledere tager ansvar for at udvikle organisationerne og skabe engagement blandt medarbejderne, så man sammen kan finde bedre løsninger. Det kræver, at der aktivt læres af både egne og andres fejl og succeser.

1. Hvad kan vi opnå ved at fremme medarbejderdrevne innovation?

2. Hvordan bliver vi bedre til at lære af vores egne og andres fejl og succeser?

3. Hvad skal vi gøre for, at lederne bedre kan udvikle organisationen og engagere medarbejderne i at finde bedre løsninger?

Mange initiativer skal skabe en innovativ kultur

Ikast-Brande Kommune har udråbt sig selv som "Mental Frikommune", og gør en massiv indsats for innovation.

Som mental frikommune har Ikast-Brande en ambition om, at alle, der har en innovativ ide, skal kunne dele den. Kommunen arbejder også på at gøre op med nul-fejlskultur. Konkret har de afholdt innovationsworkshops, temaaften, møder med faglige organisationer og tillidsrepræsentanter og møder i politiske styregrupper om nytænkning. Medarbejdere og ledere uddannes til forandringsagenter. Bladet MuligHeden husstandsomdeles.

Nogle af resultaterne er elcykler i hjemmeplejen, mere læring i SFO'erne, ledige der cykler til Alpe d'Huez, at socialpsykologiske patienter får medbestemmelse for besøgstiderne, og fleksible jobcentre.

Læs mere på OAO.dk og Ikast-Brande.dk

Systematisk udvikling af medarbejderdrevne innovation

Ideklinikken på Aalborg Universitetshospital opmuntrer medarbejdere i regionen til at tænke innovativt og hjælper dem med at gøre ideer til virkelighed.

Medarbejderne kan få vurderet deres ideer og hjælp til at videreudvikle dem, hvis de er gangbare. Ideklinikken er nu åben for alle ansatte i Region Nordjylland. Stort set alle faggrupper på hospitalet har bidraget med ideer.

For at opmuntre medarbejderne til at komme med flere ideer har Ideklinikken uddannet 60 medarbejdere som ambassadører på alle sygehuse i regionen. De fungerer som en slags "fødselshjælpere" for kollegernes ideer. Ambassadørerne, som kaldes idéguides, rekrutteres blandt rengørings- og køkkenassistenter, sygeplejersker, fysioterapeuter, radiografer, bioanalytikere, læger og portører. Flere ideer er blevet til patenter og produkter, som gør hverdagen lettere for både personale og patienter.

Læs mere på OAO.dk, RN.dk og Ideklinikken.dk

"Flere ideer er blevet til patenter og produkter, som gør hverdagen lettere for både personale og patienter."

7.

Offentlig service skal inddrage borgernes ressourcer

Borgernes, de pårørendes og lokalsamfundets viden, ressourcer og engagement skal inddrages i opgaveløsningen, så det fremmer kvalitet og effektivitet. De offentlige ydelser skal fokusere på at understøtte borgeren i at tage ansvar for eget liv med afsæt i den enkeltes individuelle ressourcer og potentialer.

1. Hvad kan vi opnå med større borgerinddragelse?

Fremskudt indsats i udsatte boligområder

Slagelse Kommune har en tværfaglig enhed, der består af 28 medarbejdere fra en række forvaltninger. I 2011 flyttede enheden ud i kommunens to udsatte boligområder.

Kommunen rykkede tilbud og myndighedsopgaver tættere på borgerne og etablerede et tværgående samarbejde mellem forskellige kommunale fagområder, men også med politi, boligorganisationer og civilsamfund.

Formålet var at mindske kriminaliteten og øge trygheden i boligområderne, samt at øge det gennemsnitlige indkomst- og uddannelsesniveau blandt beboerne i de to boligområder.

Evalueringen viser, at det har været en succes, ikke mindst hvis man kigger på borgernes oplevelse af tryghed og udviklingen i uddannelsesniveauet. Fx er halvdelen af de udsatte borgere på kontanthjælp, som har været inddraget i projektet, kommet i uddannelse eller beskæftigelse. Indsatsen har også medført, at antallet af påsatte brande er reduceret til en tredjedel i forhold til de foregående år. På baggrund af de gode resultater besluttede Børn, Unge og Familieudvalget i Slagelse Kommune at forlænge projektet til udgangen af 2014.

Læs mere på [KL.dk](#)

2. Hvordan kan vi inddrage borgerne i at forbedre servicen?

Borgere giver et praj om fejl og mangler

Borgere i Københavns Kommune kan give et praj om fejl og mangler på byens gader og veje.

Med "Giv et praj" er det borgerne, der indsamler oplysninger til kommunen. Praktisk foregår det på den måde, at borgere kan give et praj via en app til smartphones og på hjemmesiden [www.givetpraj.kk.dk](#). Løsningen gør det muligt at medsende et billede af det, henvendelsen drejer sig om.

Det har forbedret og lettet kommunikationen mellem borger og kommune og sikret, at henvendelserne bliver sendt det rigtige sted hen i forvaltningen. Samtidig understøtter det, at der rent faktisk gøres noget ved problemet, og at borgeren får svar på sin henvendelse.

Status efter to års drift er, at der er indsendt ca. 14.500 praj i alt, heraf 43 pct. fra mobiltelefoner. Det viser, at brug af teknologi kan være med til at nedbryde traditionelle administrative skel og gøre det lettere at bringe borgernes ressourcer i spil.

Læs mere på [Modernisering.nu](#) og [Givetpraj.kk.dk](#)

3. Hvordan klæder vi ledere og medarbejdere på til at inddrage borgerne i at forbedre servicen?

Frivillige øger trivsel blandt borgere og medarbejdere på ældreområdet

Randers og Syddjurs Kommune har siden 2012 haft et særligt fokus på at etablere samspil mellem personalets trivsel og inddragelse af frivillige ressourcer i ældreplejen – omfattende borgere i eget hjem, plejehjem og borgere tilknyttet trænings- og aktivitetsområdet.

Projektet har bl.a. til formål at tiltrække og fastholde stærke frivillige, der kan varetage de ikkevisiterede omsorgsopgaver på ældreområdet. Frivillighedsguiden og et særligt ældrepanel skal bygge bro mellem de frivillige, de ældre og det kommunale plejepersonale og bl.a. medvirke til at sikre, at der frigøres ressourcer hos personalet gennem inddragelse af frivillige.

De foreløbige erfaringer fra projektet er, at brug af frivillige:

- skaber mere liv på plejecentrene i hverdagen og særligt efter kl. 15.00 – til glæde for brugerne.
- øger personalets trivsel og forebygger stress og fysisk nedslidning.
- skaber grobund for stærkere kobling til samfundet i øvrigt.

Læs mere på [KL.dk](#)