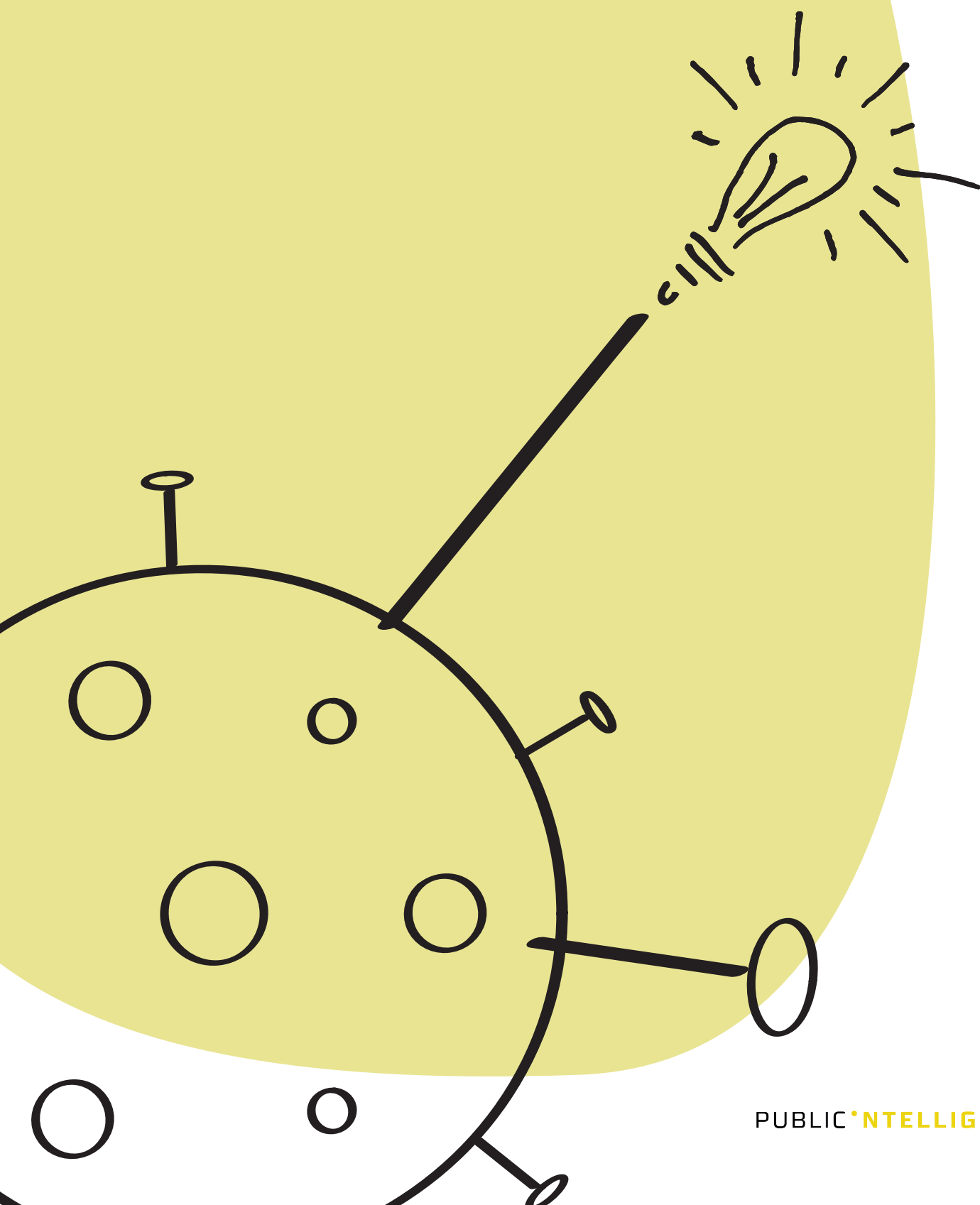


SAMSKABELSE FRA CORONA-TIDEN TIL
FREMTIDENS SUNDHED OG VELFÆRD
ET KIG IND I FREMTIDEN



TAK FOR HJÆLPEN



Haderslev



Varde
Kommune



ASSENS
KOMMUNE



ODENSE
KOMMUNE



Hjørring Kommune



ROSKILDE
KOMMUNE



Socialstyrelsen



ÆRØ KOMMUNE



Vejen
KOMMUNE



CENTER FOR
OFFENTLIG INNOVATION



OUH
Odense
Universitetshospital
Region Syddanmark



FAABORG-MIDTFYN
KOMMUNE



Kolding
Kommune
en del af trekantområdet

PRODUCERET AF

Rapport: Public Intelligence

Medskabere: Faaborg-Midtfyn Kommune, Varde Kommune, Odense Kommune, Hjørring Kommune, Ærø Kommune, Vejle Kommune, Kolding Kommune, Assens Kommune, Roskilde Kommune, Haderslev Kommune, OUH, Socialstyrelsen, LSI, COI, Tryg, ByLink og mange andre.

UDARBEJDET AF



Rasmus Balder
Design- og metodechef
Public Intelligence
rasmus@publicintelligence.dk
+45 3070 8852



Peter Julius
CEO
Public Intelligence
peter@publicintelligence.dk
+45 3070 8593



Britt Sørensen
COO
Public Intelligence
britt@publicintelligence.dk
+45 3075 1899

INDHOLDSFORTEGNELSE

VIRTUEL SAMSKABELSE UNDER CORONA

4

14 TEMAER OG 49 IDEER

6

**IDÉER TIL NYE SUNDHEDS- OG VELFÆRDSLØSNINGER
MÅLRETTET BORGERNE**

7

**IDÉER TIL NYE SUNDHEDS- OG VELFÆRDSLØSNINGER
MÅLRETTET MEDARBEJDERE**

14

**IDÉER TIL NYE SUNDHEDS- OG VELFÆRDSLØSNINGER
MÅLRETTET ORGANISATIONEN**

20

CORONA SOM INNOVATIONSDRIVER

28

VIRTUEL SAMSKABELSE UNDER CORONA

Vi glemmer aldrig d. 11. marts 2020

Sikke en tale Mette F. holdte. Vi sad hjemme og så på fjernsynet, som om tiden var 1969, og månelandingen var i fokus. Men det var den brutale maksimale konsekvens af en ikke inviteret gæst, der kiggede forbi.

Alle kan nok genkende billedet af at rykke sammen og handle konsekvent og hurtigt. Hos Public Intelligence tog vi et ledermøde samme aften. Telefonerne glødede, og alle blev bedt om øjeblikkeligt at arbejde hjemmefra. Et billede, som vi har bemærket, er gældende i en lang række organisationer, uanset om man knokler i det offentlig eller det private.

Et par dage senere er den umiddelbare krise-begejstring afløst af en snigende panik. Vil vores kunder - kommunerne, hospitalerne og de store internationale teknologivirksomheder - holde pause fra den evige jagt på sundheds- og velfærdsinnovation?

Vi tog et virtuelt møde med vores bestyrelse, der ganske enkelt sagde: "Hvis I ikke bruger tiden til at skabe virtuel samskabelse, så er det helt galt". Sådan blev tanken om "Et kig ind i fremtiden - samskabelse under Corona" skabt.

Her er den så. Rapporten, der er skabt sammen med kommuner, hospitaler, enkelte styrelser og private virksomheder. Mange har været med til at samskabe om fredagen. Nogle har lagt stemme til gennem sociale medier, og andre er blevet interviewet.

Vi hylder jer alle. Og takker for, at I gad. I satte ikke sundheds- og velfærdsinnovationen på pause. I tog ansvar og viste vejen.

Rapporten er til alle. Stjæl, inspirer os, videredel og kæmp videre for at skabe sundhed og velfærd.

Tak for samskabelse og rigtig god læse lys.

Mvh.

Public Intelligence-holdet

IDÉERNE BYGGER PÅ MANGE STEMME

For at lave samskabelse på afstand har vi anvendt en multi-channel tilgang, hvor vi har involveret så mange som muligt på tværs af analoge, digitale og virtuelle kanaler. I alt har mere end 80 personer bidraget med input til rapporten. Vi har brugt følgende metoder:

- Virtuelle samskabelsesmøder: 6 fredage i perioden er der blevet afholdt virtuel samskabelse, hvor grupper mellem 6 og 17 personer er mødtes for sammen at vende erfaringer, udfordringer, dilemmaer og løsninger under Corona-krisen. I alt har 52 personer været med til virtuelle samskabelsesmøder.
- SoMe: Sociale medier er blevet anvendt til at få input fra folk i forhold til, hvad de har været optaget af i forbindelse med Corona.
- Dybdeinterviews: Der er gennemført 8 dybdeinterviews med personer med specialistviden fra kommuner og hospitaler.
- Desk research: Der er blevet lavet desk research for at afdække både udfordringer og gode sundheds- og velfærdsløsninger under Corona fra ind- og udland.

14 TEMAER OG 49 IDÉER KLAR TIL BRUG

På tværs af multi-channel samskabelsen er der blevet skabt 14 temaer og 49 idéer. Ikke færdige løsninger, men idéer som alle giver et kig ind i fremtidens sundhed og velfærd på baggrund af det, vi sammen har lært under Corona. 54 idéer som alle må bruge, videreudvikle på og gøre til virkelighed. Til sammen er de et forsøg på at tage alle de udfordringer og gode løsninger, som Corona har afsløret lokalt, og bruge dem til at sikre innovation og udvikling på tværs af kommuner og hospitaler.

14 TEMAER OG 49 IDEER

De 14 temaer indeholder tilsammen 49 idéer. De fordeler sig naturligt indenfor fire områder, som har fyldt i alle de samskabelses-interaktioner, der har været i denne proces.

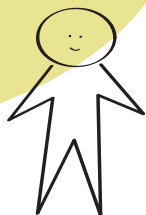
IDÉER TIL NYE SUNDHEDS- OG VELFÆRDSLØSNINGER

MÅLRETTET BORGERE

┌ 3 TEMAER



11 IDÉER



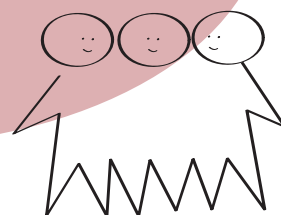
IDÉER TIL NYE SUNDHEDS- OG VELFÆRDSLØSNINGER

MÅLRETTET MEDARBEJDERE

┌ 3 TEMAER



8 IDÉER



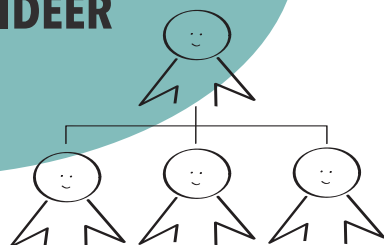
IDÉER TIL NYE SUNDHEDS- OG VELFÆRDSLØSNINGER

MÅLRETTET ORGANISATIONEN

┌ 5 TEMAER



18 IDÉER



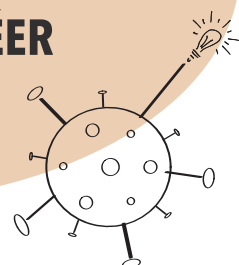
IDÉER TIL NYE SUNDHEDS- OG VELFÆRDSLØSNINGER

CORONA SOM INNOVATIONSDRIVER

┌ 3 TEMAER



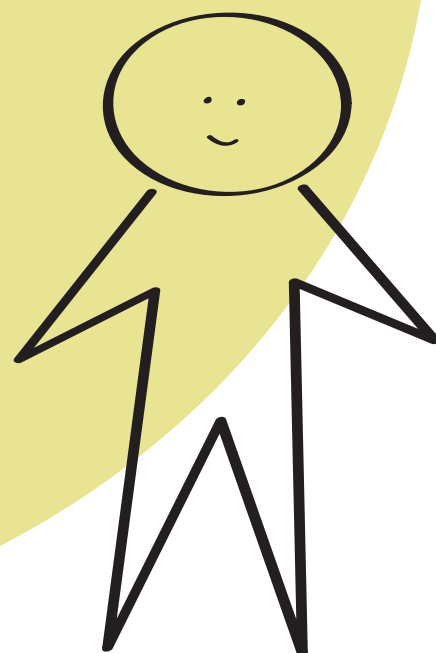
12 IDÉER



IDÉER TIL NYE SUNDHEDS- OG VELFÆRDSLØSNINGER **MÅLRETTET BORGERNE**

På alle områder af det danske sundheds- og velfærdssystem har borgere kunnet mærke konsekvenserne af Corona-krisen. I ældreplejen har borgere skullet klare sig med færre eller helt uden fysiske besøg fra kommunale medarbejdere, mange har fået aflyst deres operationer på hospitalerne, mennesker i socialt udsatte positioner har selv skullet håndtere deres udfordringer, og på tværs af dette har følelsen af ensomhed og isolation været en stor faktor i takt med, at kravene til den fysiske og sociale distancering er blevet øget.

Nogle kan have en tendens til at tro, at disse udfordringer kun skyldes Corona, men sådan er det desværre ikke. Mennesker møder disse udfordringer hver eneste dag, Corona har bare gjort dem ekstra tydelige for alle os andre. Den demografiske udvikling vil i fremtiden sørge for, at udfordringer som disse bliver hverdag for endnu flere mennesker. Derfor skylder alle vi, som arbejder med udvikling i det offentlige, borgerne at bruge Corona til at finde løsninger, som kan afhjælpe disse udfordringer, mens de stadig er tydelige og påvirker os alle.



TEMA 1: PLEJE PÅ AFSTAND

Mange borgere har et behov for pleje, som kræver kontakt med kommunens plejepersonale. Både ældre borgere og andre med fysiske og kognitive funktionsnedsættelser. Den pleje er vi i fremtiden nødt til at kunne give på afstand. Både i krisetider, som Corona, og i hverdagen, når antallet af medarbejdere og ressourcer falder.



INGEN HJEMMEPLEJE UDEN EN SKÆRM

Alle borgere skal være vant til, at en skærm er en naturlig del af den måde, de modtager hjemmepleje på. Det skal ikke være noget, som kun hører krisetider og ekstraordinære situationer til - det skal være ordinært, nemt og trygt i hverdagen. Forestil dig derfor, at hjemmepleje fra nu af altid inkluderer en skærm. Så snart en borger er bevilget hjemmepleje, er det første der sker, at der bliver installeret en skærm hjemme hos borgeren. En skærm, som bliver den primære kontakt til hjemmeplejen, og som aktivt kommer til at understøtte de fysiske besøg, som ikke kan undværes. Ikke for at spare, men for at kunne levere bedre service af højere kvalitet.



FJERNMONITORERING AF KRITISKE FYSISKE FUNKTIONER

En del borgere er i en situation, hvor deres fysiske funktioner er nødt til at blive kontrolleret løbende for at sikre den grad af sundhed, de har. I fremtiden skal sundhedspersonale fra kommuner og hospitaler kunne monitorere kritiske fysiske funktioner på afstand. Det kan allerede



VIRTUELLE KONSULTATIONER OG BESØG

lade sig gøre indenfor type 1-diabetes i forhold til blodsukker, men nu skal vi kunne gøre det på tværs af de fleste kritiske funktioner, så kontrol af kritiske funktioner kan klares uden et fysisk møde. I krisetider vil det være med til at sikre borgernes sundhed, og i hverdagen vil det kunne give dem mere frihed og tryghed.

Under Corona er udbredelsen af virtuelle konsultationer mellem borgere og sundhedsprofessionelle accelereret kraftigt. Begrænsningerne under Corona har været en katalysator, som har gjort det meningsfuldt og nødvendigt for sundhedsvæsenet at tænke nyt i driften og gøre brug af virtuelle møder i langt højere grad, end nogen før troede muligt. Det må ikke stoppe, når Corona stopper. Virtuelle konsultationer og besøg giver nye muligheder i mødet mellem borger og sundhedsprofessionel, som mange vil kunne drage stor nytte af i hverdagen.

TEMA 2: REHABILITERING PÅ AFSTAND

Corona har sat stort fokus på, hvordan man i krisen kan opretholde de mest nødvendige aktiviteter i driften. Typisk er det kun aktiviteter, som forhindrer de værste situationer i at opstå, men Corona har også sat fokus på, at det er vigtigt også at kunne opretholde de mere langsigtede, rehabiliterende aktiviteter med borgerne. Også uden det er muligt at mødes med dem fysisk.



DIGITAL TRÆNING I HJEMMET

Rehabilitering og træning hænger sammen, men træning behøver ikke at være understøttet fysisk. Der findes allerede i dag en række muligheder for at tilbyde borgerne digital træning af høj kvalitet med dokumenteret effekt. Fra programmer som ud fra borgerens fysiske funktionsniveau kan sammensætte et optimalt sæt af øvelser og vise dem til borgeren, til programmer som også kan "se" på borgerens udførsel af øvelser og derigennem sikre, at den enkelte borger udfører øvelserne korrekt. Den digitale træning kan naturligvis fint kombineres med vejledning fra en sundhedsprofessionel over en skærm. Disse muligheder for effektiv, digital træning i borgernes eget hjem kan udnyttes langt mere og bedre, end de bliver i dag.



VIRTUEL HOLDTRÆNING

For mange er træning sammen med andre mere motiverende og fastholdende end træning alene. Derfor er vi nødt til at arbejde langt mere med virtuel holdtræning, så det sociale element af træning kan fastholdes, selvom vi ikke kan

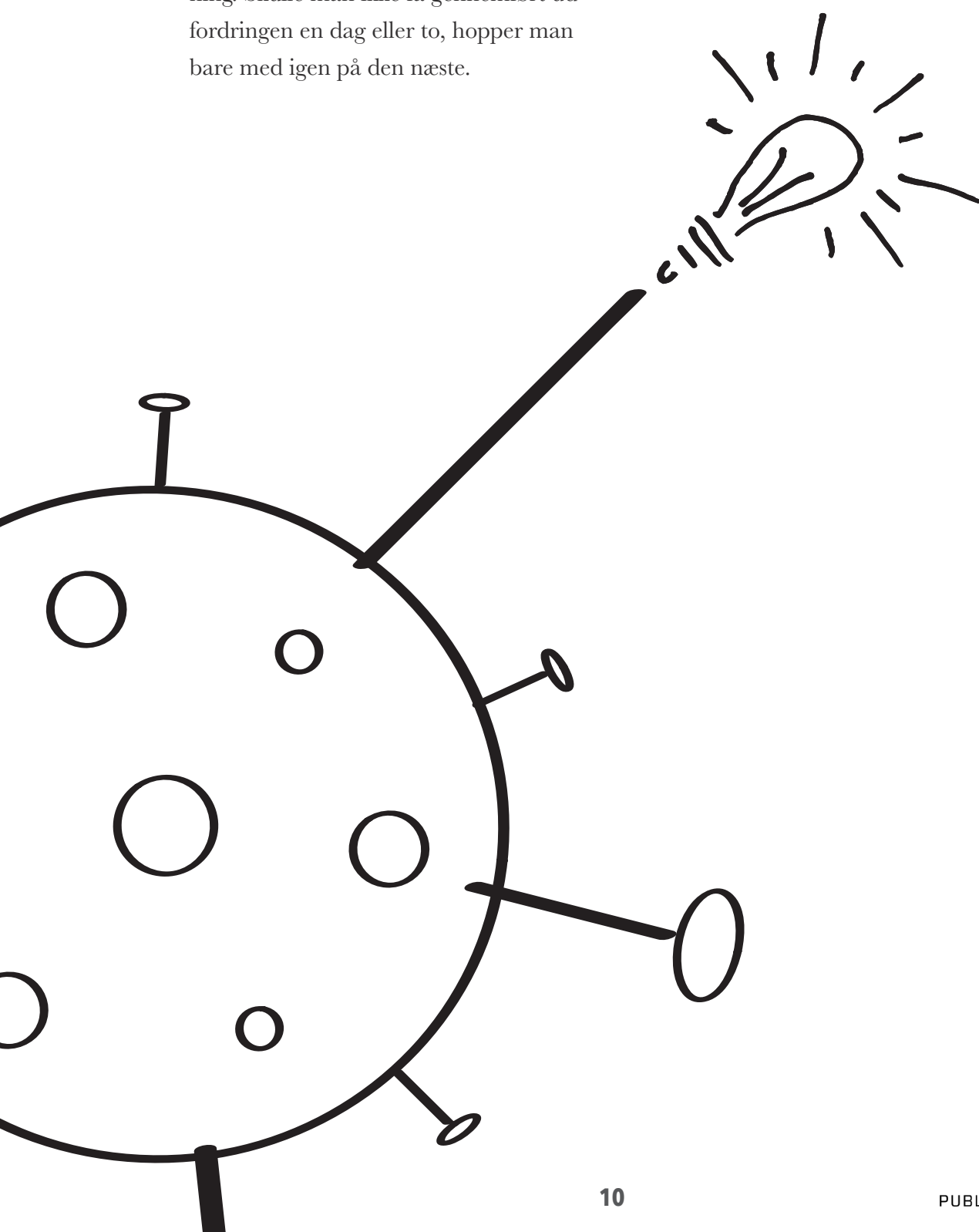
være sammen fysisk. Mulighederne for virtuel holdtræning skal både hjælpe os i krisetider, men også i hverdagen. Mange borgere bor langt væk fra det nærmeste offentlige rehabiliteringscenter, og en del har ikke overskuddet og kræfterne til at tage derhen. Med virtuel holdtræning vil de stadig kunne deltage på holdtræning sammen med andre, med alt det gode der følger med det. Virtuel holdtræning kan bygge på mere avancerede løsninger, men det kan også bare ske over de platforme til virtuelle møder, som mange i det offentlige er blevet bekendte med at bruge under Corona.



DAGLIGE UDFORDRINGER MED PRÆMIER

Når man har været alene i en længere periode, kan det være svært at finde motivationen til at holde sig i gang fysisk. Især fordi man ikke føler sig forpligtet overfor andre, eller fordi det kun er én selv, man konkurrerer i mod. I stedet for at stå alene med ansvaret for at finde ud af, hvordan man skal holde sig fysisk aktiv og bevare motivationen for det, kunne alle borgere få mulighed for at tilmelde sig, så de hver dag kunne modtage dagens udfordring. En fysisk udfordring,

som alle kan mestre, men som også er sjov og lidt spændende. En udfordring, som man ved, at hundredevis af andre også udfører samme dag, og som man måske får point for at gennemføre. Jo flere point, jo større sandsynlighed for at vinde en præmie i den ugentlige lodtrækning. Skulle man ikke få gennemført udfordringen en dag eller to, hopper man bare med igen på den næste.



TEMA 3: AT VÆRE SOCIAL ALENE

Ensomhed og følelsen af isolation har været en stor udfordring for mange under Corona-krisen. Når man ikke må være sammen med andre, få besøg af venner og familie og har svært ved eller ikke tør tage offentlig transport, er der mange, som løber tør for muligheder for at få dækket deres sociale behov. Det har under Corona skabt konkrete, nye måder for folk på tværs af landet at være sammen på uden at mødes fysisk, som kan bruges også i tiden efter. Det handler om at skabe følelsen af fællesskab med andre, både andre som man i forvejen er tæt på, men også andre, som man ikke kender i forvejen, eller nødvendigvis kommer til at have noget med at gøre i fremtiden. Vi skal bruge erfaringerne fra Corona-krisen, så man i fremtiden skal kunne være social, selvom man fysisk er langt væk fra andre.



DIGITAL FÆLLESSPISNING – HELT NATURLIGT

Måltidet er en stor del af det sociale i mange familier og fællesskaber. Uanset om maden er god eller mindre god, giver måltidet sammen med andre en anledning til at være sammen om noget, dele en oplevelse og mærke, at man ikke er alene. Omvendt kan måltidet alene også tydeliggøre, hvor alene man er, og hvis det ikke er ønsket af spise alene, kan det understøtte følelsen af ensomhed og isolation. Derfor skal det i fremtiden være en naturlig mulighed for alle – uanset deres netværk – at få oplevelsen af et godt måltid digitalt sammen med andre. Vi skal kunne facilitere digital fællesspisning på en måde, så alle, der har lyst, føler sig velkomne til at være med og nemt kan deltage både teknisk, socialt og i forhold til maden.



KONCERTER OG FÆLLESSANG PÅ AFSTAND

I en periode under Corona-krisen stod op til 200.000 danskere hver morgen foran deres fjernsyn og sang morgensang

sammen. Flere end 1.1 mio danskere har været med til fællessang på DR1 om fredagen. Initiativer som disse har for mange givet en oplevelse af fællesskab, selvom de fysisk har siddet alene. Det skal vi kunne fortsætte som en aktiv del af fremtidens sundheds- og velfærdsservices. Også lokalt i de enkelte kommuner.



VIRTUEL FRIVILLIGHED

Efter Corona skal vi udvikle nye måder at arbejde med virtuel frivillighed på. Ikke kun som besøgsvenner, hvor man kan snakke sammen, men frivillighed hvor man gør noget sammen – på afstand. Strikkeklubber, madklubber, debatklubber, og kaffe- og kage-møder. Den virtuelle frivillighed skal skabe naturlige anledninger til at være sammen digitalt. Det kræver, at kommuner, hospitaler og interesseorganisationer tænker frivillighed på nye måder, hvor digitale platforme kan lånes på lige fod med fysiske lokaler. Hvor der arbejdes med synliggørelse af de virtuelle muligheder på lige fod med andre aktiviteter. Og hvor frivil-

lige foreninger og mennesker, som bare gerne vil være frivillig for en dag, guides til at bruge de nye, virtuelle muligheder. På den måde skal der opstå nye match mellem behovet for frivillighed og alle dem, som har lysten til at hjælpe til.



STIMULI-STUER PÅ PLEJECENTRENE

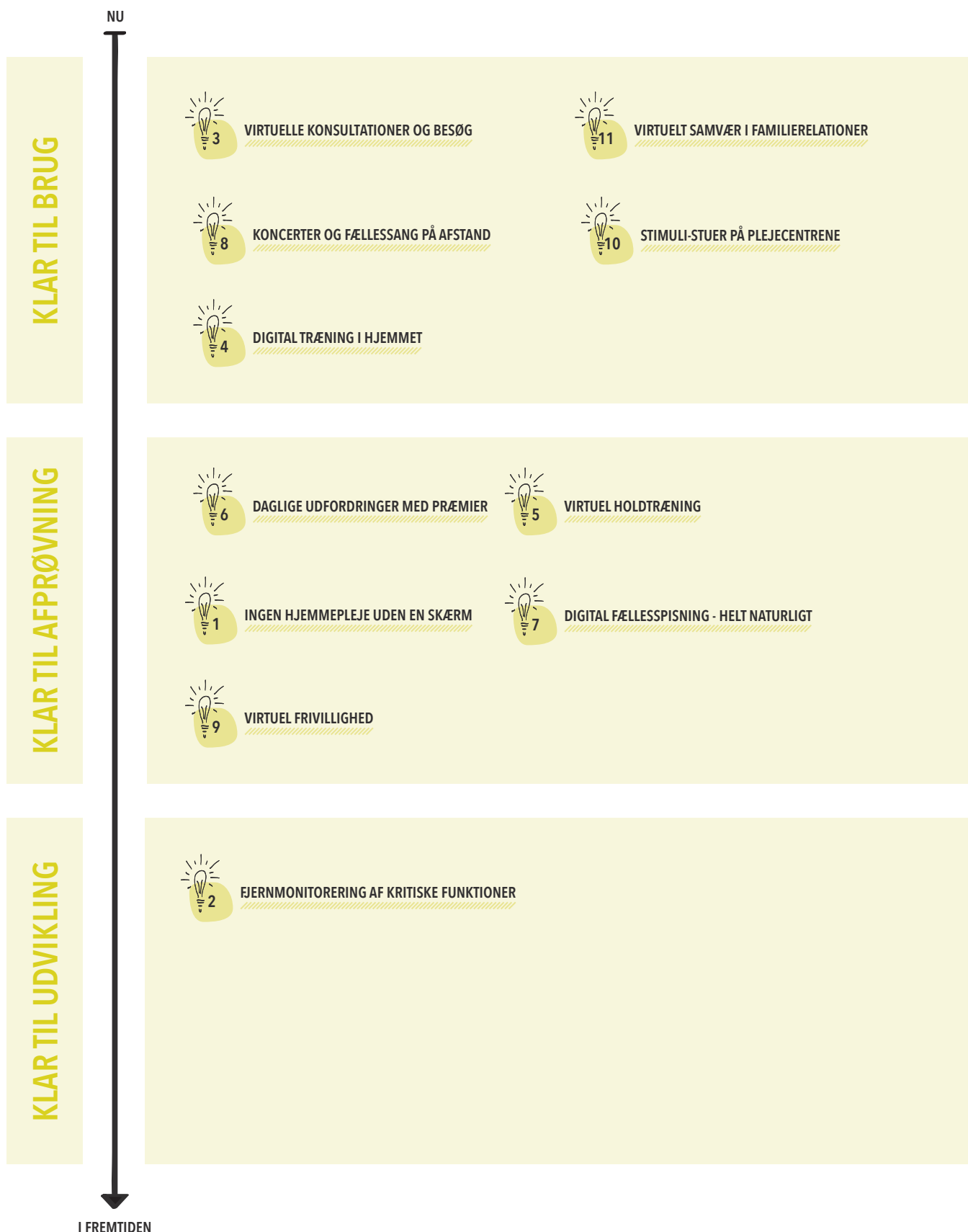
Corona-tiden har vist, at de svageste grupper også er dem i størst risiko for at blive alvorligt syge. Det har især gjort sig gældende på landets plejecentre, hvor ældre ikke har kunnet mødes med deres familie og nære. For nogen med så store konsekvenser at de i dag ikke længere kan genkende deres kære. Her kan stimuli-stuer spille en langt større rolle i fremtiden. Stuer som inkorporerer stimuli i form af lyd, lys, billeder, video og stemning. Hvor der kan laves personlige præsentationer målrettet den enkelte, så de bliver ved med at føle sig forbundet til deres kære. Og med muligheden for at mødes med hinanden på skærmen i trygge omgivelser. Stimuli-stuerne giver mulighed for via en ekstra I-pad, der kobles til skærmen, at mødes med pårørende udefra. Ved at bruge stimuli-stuen til dette skabes der en fornemmelse af at alle sidder i sammen rum, da billede kommer op i naturlig størrelse, samtidig med at lyden kommer fra højtalere og genererer en god kvalitet.



VIRTUELT SAMVÆR I FAMILIERELATIONER

Vores ældre har i Corona-tiden skulle passe ekstra meget på sig selv, samtidig har der været borgere med kroniske sygdomme, som også skulle passe ekstra på. Det har gjort at de skulle isolere sig og ikke deltage i forskellige sociale sammenhænge. Der har været familier, som ikke har haft fysisk kontakt. Ældre, der ikke har set deres børn og børnebørn fysisk. Søsken, der ikke har mødtes. Familie-fødselsdage og fester, der er ikke har kunne afholdes. Mange familier har fundet andre veje til at være sammen på afstand. Face-time imellem bedste-forældre og børn er blevet en normal kommunikationsform. Spilleaftenen via Skype er i nogen familier blevet en tilbagevendende begivenhed. Fødselsdage med både fysisk og virtuel tilstedeværelse har været praktiseret. Hvordan kan man som kommune fremadrettet hjælp og facilitere disse virtuelle mødeformer i familierne, der hvor der er behov?

HVORNÅR KAN IDÉERNE IMPLEMENTERES?

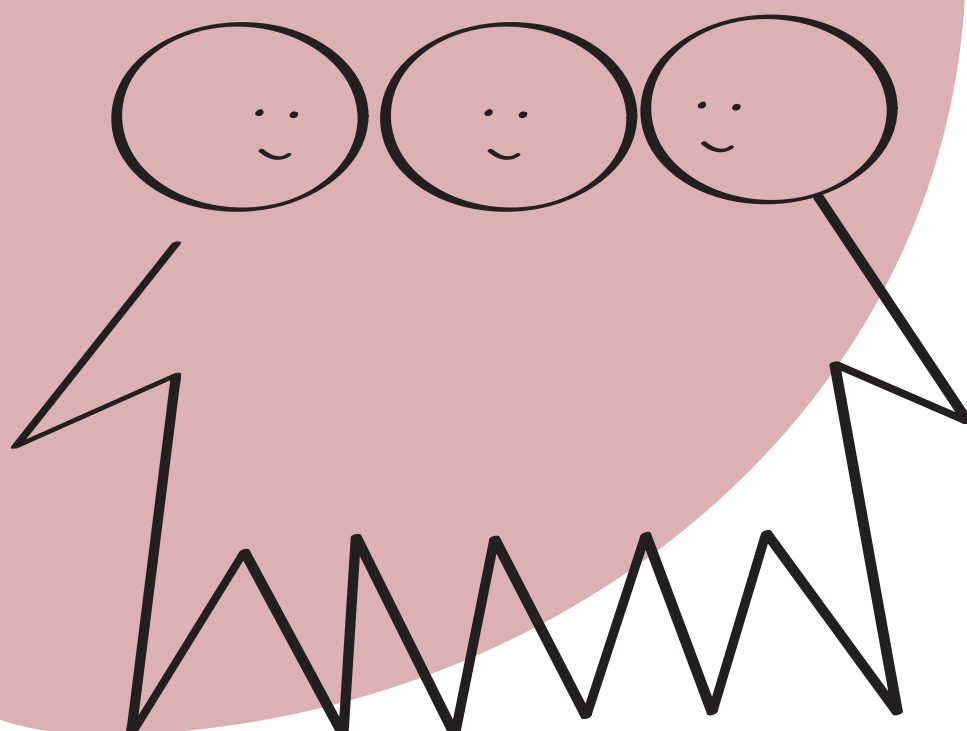


IDÉER TIL NYE SUNDHEDS- OG VELFÆRDSLØSNINGER

MÅLRETTET MEDARBEJDERE

Det er ikke uden grund, at sundheds- og velfærdsmedarbejderne er blevet udråbt til hverdagens helte under Corona-krisen. På utrolig kort tid har de omstillet deres arbejdsgange, ændret deres metoder og fuldt ud tilpasset sig en helt ny og anderledes hverdag. Det gælder frontpersonalet, men det gælder også alle de understøttende funktioner, som ikke længere måtte møde fysisk på arbejde.

Det manglende fysiske samarbejde har været et benspænd i forhold til, hvordan de fleste normalt arbejder sammen. Et benspænd, som nogen steder har været stort, da det i mange tilfælde en kompleks opgave, der bliver løst, og da der under Corona har været ekstra behov for nye kompetencer og oplæring af nye medarbejdere.



TEMA 4: NYE KOMPETENCER PÅ AFSTAND

Mange velfærds- og sundhedsmedarbejdere har haft brug for mange nye kompetencer. Flere steder er personale fra den ene dag til den anden gået ind og har varetaget kritiske arbejdsopgaver andre steder i organisationerne, som har krævet ny viden og nye kompetencer. Samtidig har der været et stærkt fokus på nødvendigheden af, at Corona ikke kom til at stoppe uddannelsen af nye, dygtige praktikere til sundheds- og velfærdsområderne.



VIRTUEL UNDERVISNING

Under Corona er undervisningsbranchen blevet dygtig til at anvende et væld af forskellige digitale og virtuelle værktøjer til at undervise på afstand. Den viden og de nye muligheder må ikke gå tabt, når Corona er ovre. Mange steder i Danmark kunne medarbejdere få gavn af undervisning på afstand, også når hverdagen bliver mere normal igen. Mange steder er der nemlig langt fra de decentrale enheder til de steder, hvor nye kompetencer læres, og her kan den virtuelle undervisning være en stor hjælp til kompetenceudvikling i hverdagen.

afstand. På disse eller andre måder vil praktikanter kunne være med i virkelighedens arbejde og stå med en tilpas del af ansvaret uden at være fysisk tilstede.



VIRTUEL PRAKTIK

Hvordan kan man komme i praktik, når man ikke kan deltage fysisk i arbejdet med borgerne? I fremtiden kunne praktik arrangeres virtuelt, hvor praktikanten deltager på afstand. Måske hvor en erfaren kollega er tilstede fysisk og er udførende, mens praktikanten guider og spørger ind på afstand. Eller gennem tele-presence robotter, som praktikanten kan styre på afstand og derigennem interagere socialt med mennesker på

TEMA 5: IKKE-FYSISKE ARBEJDSFÆLLESSKABER

Hvordan arbejder man sammen uden at være sammen? Corona har synliggjort behovet for at kunne skabe stærke arbejdsfællesskaber uden nødvendigheden af at være fysisk tilstede.



FÆLLES DIGITALE PLATFORME

Under Corona er det blevet tydeligt, at en af forudsætningerne for moderne arbejdsfællesskaber på afstand er fælles, digitale platforme. Ikke nødvendigvis én fælles, digital platform, men i stedet et udvalg af platforme, som medarbejdere kan vælge at bruge i forhold til den opgave, de skal samarbejde om. Her er fælles data nødvendigt, og det samme er fælles kommunikation, samt at nogle af deltagerne har erfaringer på forhånd med den givne platform, så andre kolleger kan hjælpes undervejs.



VIRTUELLE MØDER

Det siger nærmest sig selv. Virtuelle møder er nødvendige, når man ikke kan mødes fysisk. Under Corona er der blevet skabt gode erfaringer med en række forskellige digitale platforme, hvor man kan mødes virtuelt. F.eks. Microsoft Teams, Zoom, Whereby og mange andre. Oplevelsen er generelt, at virtuelle møder fungerer godt i forhold til at udveksle informationer og afklare aftaler. Helst to og to, eller i meget små grupper. Er man flere sammen virtuelt, kræver

det klar struktur, en god kombination af både det talte ord og chat, og at folk markerer tydeligt, når de vil sige noget. De gode erfaringer med virtuelle møder kræver dog, at de virtuelle møder har en klar struktur, og at deltagerne har fælles retningslinjer for, hvordan deltagelse i de virtuelle møder foregår.



VIRTUAL REALITY PROCESRUM

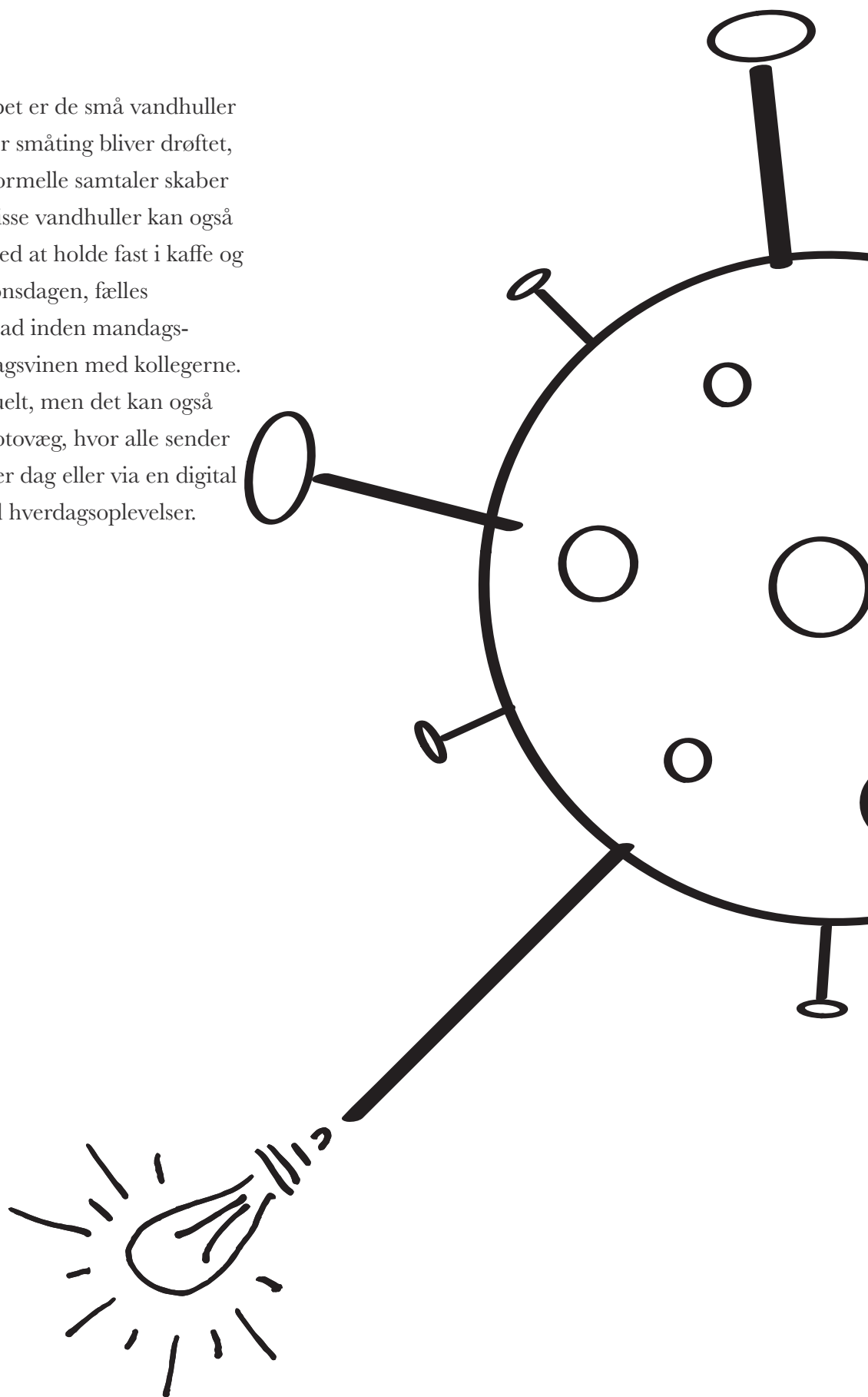
En af de aktiviteter, som har vist sig udfordrende ved virtuelle møder, er reelt samskabende processer. Virtuelle møder er gode til at udveksle informationer, men at udvikle noget sammen og udfordre hinanden har vist sig mere udfordrende. Her kan man i stedet anvende nogle af de virtual reality procesrum, som er begyndt at blive tilgængelige. Det kræver, at alle deltagere har en VR-brille, men kan til gengæld give en anden oplevelse af fælles deltagelse i processer.



DIGITAL SAMHØRIGHED I HVERDAGEN

Hvordan fastholder man følelsen af at være en del af et arbejdsfællesskab, når man ikke mødes fysisk? En stor del af

arbejdsfællesskabet er de små vandhuller i hverdagen, hvor småting bliver drøftet, og hvor mere uformelle samtaler skaber samhørighed. Disse vandhuller kan også skabes virtuelt, ved at holde fast i kaffe og kage-møde om onsdagen, fælles digital morgenmad inden mandags-mødet eller fredagsvinen med kollegerne. Det kan ske virtuelt, men det kan også være en digital fotovæg, hvor alle sender et billede ind hver dag eller via en digital opslagstavle med hverdagsoplevelser.



TEMA 6: TVÆRSEKTORIET SAMARBEJDE

Tværasektorielt samarbejde er i forvejen ikke let. Under Corona har det været vigtigt, at det tværasektorielle arbejde ikke blev bremset af, at offentligt ansatte i størst mulig grad skulle undgå at mødes fysisk.



KLART BESKREVNE SERVICEREJSER

Meget tværasektorielt arbejde er båret af relationer mellem individer og de erfaringer, de besidder. Corona-tiden har sat fokus på, at samarbejde skal være systematisk og ikke (kun) båret af relationer og individer. Derfor kan brugerrejser og servicerejser med fordel beskrives meget klart - især med fokus på de kontaktpunkter, der er mellem brugerne og medarbejderne, men også kontaktpunkterne mellem de forskellige typer medarbejdere. Hvem har ansvar for hvad og hvornår. På den måde ved alle, hvornår andre skal involveres, hvordan de skal involveres og med hvilket formål. En fælles beskrivelse afstemt på tværs af de involverede aktører.

noget hos borgeren siden overførslen. En digital forsikring mod at borgere med tværasektorielle udfordringer ikke falder mellem to stole.



FÆLLES DIGITALE OVERBLIK

Hvor langt er en borger i sit tværasektorielle forløb? På tværs af sektorer og systemer kan det være svært at have et fælles overblik over, hvor borgerne er i forløbet. Det vil et fælles digitalt overblik hjælpe med. Her kunne en funktion være, at relevante aktører fik en notifikation, hvis en borger var blevet overført fra én aktør uden en anden havde kvitteret for modtagelsen. Eller uden at der var sket

HVORNÅR KAN IDÉERNE IMPLEMENTERES?



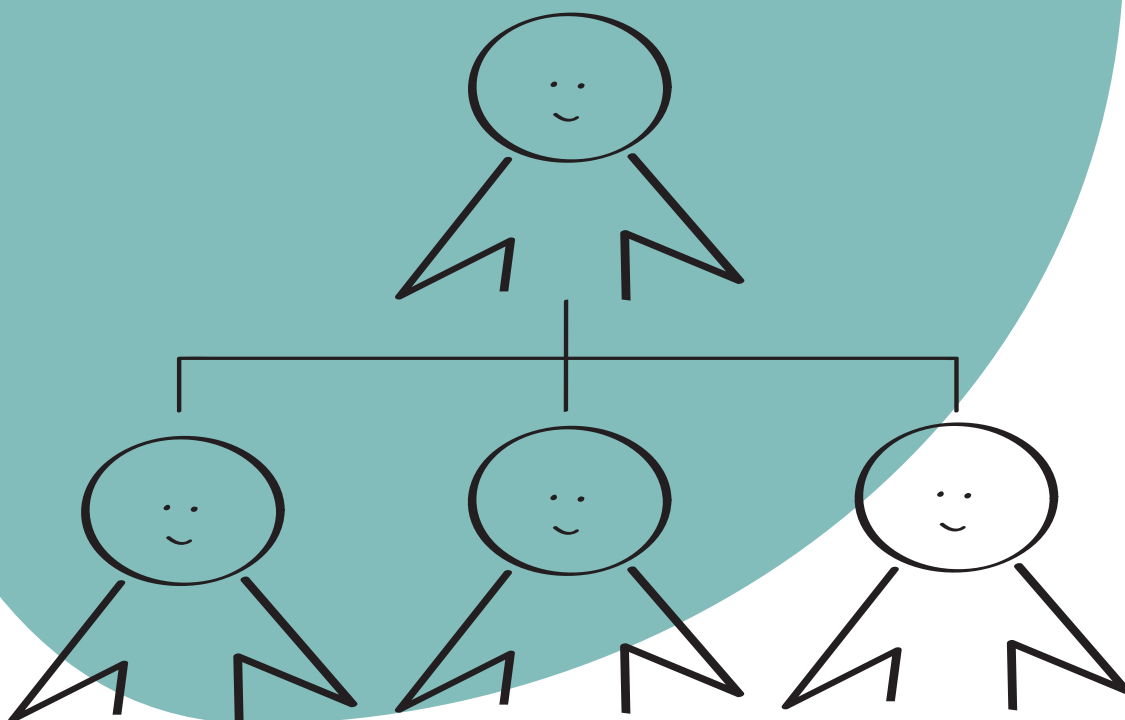
IDÉER TIL NYE SUNDHEDS- OG VELFÆRDSLØSNINGER

MÅLRETTET

ORGANISATIONEN

Corona-krisen har afsløret en række udfordringer for sundheds- og velfærdsorganisationerne i Danmark når kriser opstår, store medarbejdergrupper bliver syge og karantænelignende tilstande med stor social og fysisk afstand indføres på kort tid. Disse udfordringer er blevet særligt tydelige under Corona-krisen, men de er også et blik ind i en fremtid, hvor demografiske og ressourcemæssige udfordringer med stor sandsynlighed vil afføde nogle af de samme problemer i hverdagen, som Corona har. Ikke af samme årsag, men med samme eller lignende problemer til følge.

Derfor kan erfaringerne fra Corona-tiden bruges aktivt til at finde idéer og løsninger, som kan bruges i fremtiden.



TEMA 7: UNDGÅ STOR SYGDOM BLANDT MEDARBEJDERE

Vi har oplevet det før: Pludselig kommer influenza- eller nu Corona-epidemier, som tvinger os til at indføre strengere hygiejne og selvkontrol. I mange organisationer viser det sig, at på trods af epidemier skaber et øget fokus på at undgå sygdom langt færre sygedage end normalt blandt medarbejderne.



TVUNGEN HYGIEJNE

Når antallet af sygemeldinger falder drastisk under en periode som Corona-tiden, er det bl.a. et udtryk for, at de skærpede hygiejnekrav følges. Samtidig er det et udtryk for, at hygiejnen normalt kunne være langt bedre, og hvis den var det, kunne mange sygedage måske undgås. Det kræver klare retningslinjer også i hverdagen og tydelige konsekvenser, hvis disse ikke bliver fulgt. Opmærksomhed både fra ledere og kolleger, så alle hele tiden bliver mindet om dem, og så fokus ikke forsvinder i mængden af andre ting, der skal nås på en helt almindelig dag.



TEKNOLOGIDREVET HYGIEJNE

Når folk ikke overholder almindelig håndhygiejne, kan det ofte skyldes glem-somhed eller uopmærksomhed. Her kan teknologi hjælpe. F.eks. ved at døren ud fra toilettet kun kan åbne, når man har vasket hænder, app's som minder én om at spritte hænder, når man forlader sin arbejdsplads eller en borgers hus, eller helt andre ting.



TIDLIG OPSPORING AF SYGE MEDARBEJDERE

Syge medarbejdere skal vide, de er syge, så de ikke smitter andre unødigt. Det kræver tidlig og systematisk opsporing enten gennem fælles opmærksomhed på symptomer eller gennem decideret løbende test i forhold til smittefarlig sygdom. Jo mindre vurderingen af, om man smitter, bygger på selvevaluering, jo bedre.



SYGDOM UDEN DÅRLIG SAMVITTIGHED

Under Corona er alle med selv de mindste symptomer blevet bedt om at blive hjemme, indtil symptomerne igen var væk. De fælles retningslinjer har gjort det legitimt for folk at blive hjemme og arbejde derfra, hvis de ikke følte sig friske. I hverdagen ville mange nok være taget på arbejde for at knokle sammen med deres kolleger, men det kan føre til langt flere smittede og derfor også flere sygedage på tværs af hele medarbejdergruppen. For ikke at tale om alle de borgere, som medarbejderne typisk er i berøring med. Med de mange muligheder for at arbejde

hjemmefra, som Corona har bragt frem, kan medarbejdere i fremtiden med bedre samvittighed arbejde hjemmefra, hvis de føler, at en forkølelse eller værre ting er på vej.



SYNLIG HYGIEJNE

Corona har gjort, at hygiejne er hot, og synlig hygiejne er endnu mere hot. Mange steder er håndspritten kommet helt frem i bygningen sammen med plakater, måtter, billeder og nudging-materialer der husker os højlydt på at 'Huske spritten'. Toiletter er blevet opgraderet i Corona-tiden, så de understøtter god hygiejne. Det samme er touch-fri vandhaner, håndklæde automater og sæbe dispensere. Det har vist sig at hygiejne har haft stor impact på smittespredningen af Corona og mange andre sygdomme så som almindelig influenza. Derfor vil det give mening at bevare den store synlighed fremadrettet og arbejde endnu mere med indretning af toiletter og nudging i forhold til hygiejne.

TEMA 8: HURTIG TILPASNING TIL RADIKALE ÆNDRINGER

Corona-krisen har vist, hvor hurtigt danske sundheds- og velfærdsorganisationer kunne omstille deres arbejde til at imødegå de udfordringer, som dagligdagen pludselig bestod af. Der foregik meget hverdags-innovation i driften for stadig at kunne skabe sundhed og velfærd i høj kvalitet. Samtidig gik en stor del af den strategiske innovation i stå. Mens driften kørte videre i krisen, blev den strategiske innovation sat på stand by, strategisk kommunikation skulle gentænkes eller opfindes, og for mange medarbejdere var de første uger forvirrende. I fremtiden skal store velfærds- og sundhedsorganisationer kunne reagere langt hurtigere strategisk og kunne fastholde den langsigtede innovation også i krisetider.



STÆRKERE TEKNOLOGISK OG DIGITAL INFRASTRUKTUR

I fremtiden skal kommuner, hospitaler og andre sundheds- og velfærdsaktører have en langt stærkere teknologisk og digital infrastruktur. Bedre internet helt hjem i medarbejdernes boliger, flere skærme til virtuelle møder, flere typer teknologier klar til at blive fordelt til medarbejdere og borgere. Infrastrukturen skal være på plads, så organisationen kan bruge den til at tilpasse sine services og sit arbejde.



STRATEGISKE OG KOMMUNIKATIVE NØDBEREDSKABER

Der er kommet et stærkt fokus på opbygningen af nødberejdskaber i driften, så denne kan fortsætte i kommende krisetider. Det samme skal ske i forhold til strategisk udvikling og kommunikation. Der skal være et klart og entydigt beredskab, som kan sikre, at arbejdet med strategiske indsatsområder innovationsprojekter,

samskabelsesprocesser og andre langsigtede fokusområder kan fortsætte uhindret sammen med en skarp og klar kommunikation til borgere, medarbejdere, ledere og samarbejdspartnere. Nødberejdskaber, som kan træde i kraft med en dags varsel, så det strategiske arbejde i organisationen kan fortsætte.



BRANDØVELSER PÅ KOMMUNIKATION OG STRATEGISK UDVIKLING

De strategiske og kommunikative nødberejdskaber skal løbende afprøves for at sikre, at de faktisk virker og er klar til at træde i aktion. Ligesom brandøvelser, hvor alle tvinges ud af bygningen for at se, om de nu virker, som det skal. En uge om året, hvor ingen må mødes fysisk, men hvor alle møder, workshops, seminarer og andet skal fortsætte uhindret ved at følge det strategiske og kommunikative nødberejdskab.

TEMA 9: MINDRE SPILDTID

Flere har en opfattelse af, at de har reduceret spildtid under Corona-krisen. At der bliver brugt mindre tid, som ikke er produktiv i forhold til de opgaver, man har, og det arbejde man udfører. Spildtid, som måske kan undgås også i tiden efter Corona.



VIRTUELLE MØDER SOM STANDARD

En udløber af de mange gode erfaringer med virtuelle møder er en oplevelse af, at virtuelle møder kan gøre nogle mødeaktiviteter mere effektive. Både fordi man undgår transporttid, men også fordi den øgede struktur i sig selv gør mødet mere fokuseret. Derfor kunne én idé være, at alle møder i fremtiden som standard planlægges virtuelt. Kun hvis der er en særlig grund, mødes man fysisk.



MEDARBEJDERE KØRER UD HJEMMEFRA

En del medarbejdere, f.eks. i den udkørende hjemmepleje, har haft mulighed for at køre ud direkte hjemmefra i stedet for først at skulle møde ind på en fælles lokation. Især i de geografisk større kommuner, kan det have stor betydning for den enkelte medarbejder.

TEMA 10: MANGEL PÅ FORSYNINGER

Corona-krisen afslørede at sundheds- og velfærdssystemet pludselig kunne blive lammet pga. manglen på forsyninger. Her var det værnemidler og håndsprit, som især kom i fokus, men i fremtiden kunne det også være andre typer forsyninger. Her kan andre typer procedurer hjælpe til, at nye forsyninger kan anskaffes på nye måder udenom de traditionelle købskanaler.



LOKALE PRODUKTIONER OG SAMARBEJDER

Corona-tiden har vist, at det i mange tilfælde er muligt på kort tid at lave helt nye samarbejder med lokale virksomheder, som er villige til at producere netop dét, som organisationen har brug for. I fremtiden kunne lokale virksomheder spille en helt anden og større rolle i forhold til at levere forsyninger til sundheds- og velfærdssektoren. Målrettet sektorens behov i et tæt og lokalt samarbejde.



FÆRRE TEST- OG GODKENDELSESPROCEDURER

Når der er mangel på forsyninger, skyldes det nogle gange, at procedurer står i vejen for anskaffelsen af dem. Det kan være udbudsregler, testprocedurer, interne godkendelsesregler eller andre. Under Corona har en del af disse mere eller mindre bevidst været tilsidesat i flere tilfælde for at kunne skaffe vigtige forsyninger. I fremtiden kunne der måske være gradueringer af indkøbs-, test- og godkendelsesprocedurer i forhold til, hvor akutte og hvor vitale forsyninger der er tale om, så det ikke bliver enten procedurer eller ingen procedurer.

TEMA 11: NÆRVÆRENDE LEDELSE

Som leder er det vigtigt at have en føling med medarbejderne, både i forhold til deres arbejdsopgaver og til trivsel på arbejdspladsen. Det er også vigtigt, at medarbejderne oplever, at man er tilgængelig og nærværende. Når man ikke må mødes fysisk, er det langt sværere at fastholde denne daglige føling og oplevelse af nærvær som leder.



STRUKTURERET TILGÆNGELIGHED

Følelsen af at have adgang til ledelse efter behov har vist sig at være med til at skabe en følelse af nærvær. Det kan være telefon, mail, video eller på andre måder. Men der skal skabes en struktur og et system, der sikrer at medarbejdere oplever virtuel ledelse i hverdagen.



KLARE MÅL OG LEGITIMITET.

Tydelig kommunikation om problemer og mål er med til at skabe tryghed for de medarbejdere, der skal løse problemerne i fronten. Tydlige mål skal kombineres med tillid. Tillid skabes med dygtighed.



KORTE NEDSLAG

Samtaler på 2 minutter er vejen frem. Kort og konkret sparring er løsningen på meget mere nærværende ledelse. Skab rammer for kortidssparring.



ERSTAT STRUKTUR MED FLEKSIBILITET

Slå de planlagte møder ihjel og skab en akutstruktur i en hverdag efter Corona.



MEDARBEJDERDREVET OPFØLGNING

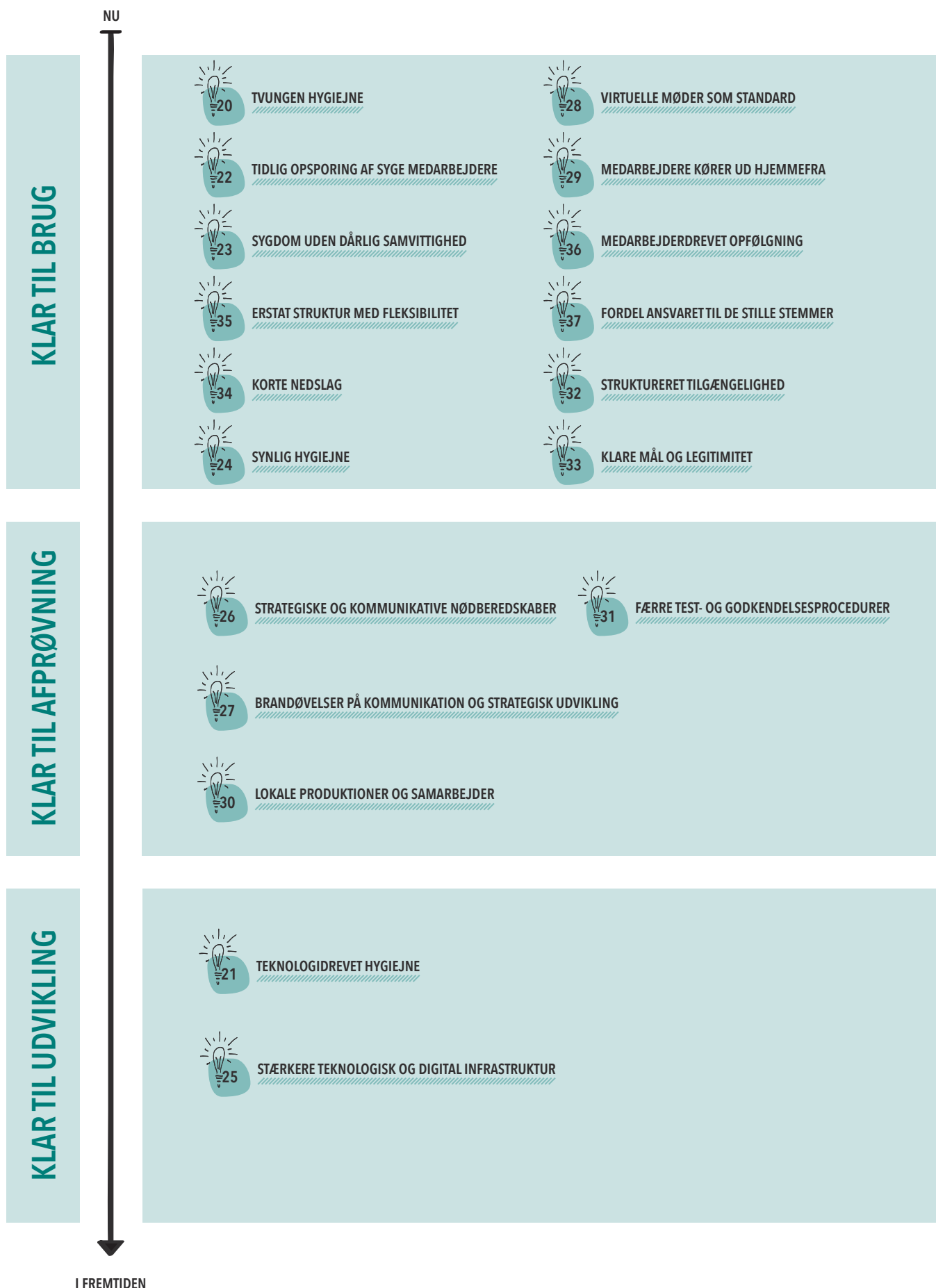
Meld tilbage, når du er færdig med opgaven. Nærværende ledelse er et to-vejs spejl. Sig til, når du er i mål. Ring til chefen. Send en mail. Ros-On-Demand er den nye stil.



FORDEL ANSVARET TIL DE STILLE STEMMER

Corona har vist at de medarbejdere, der ikke normalt er de mest højtråbende også er en super ressource, der kan sættes mere i spil. Bryd vanen og lyt til de stille stemmer.

HVORNÅR KAN IDÉERNE IMPLEMENTERES?

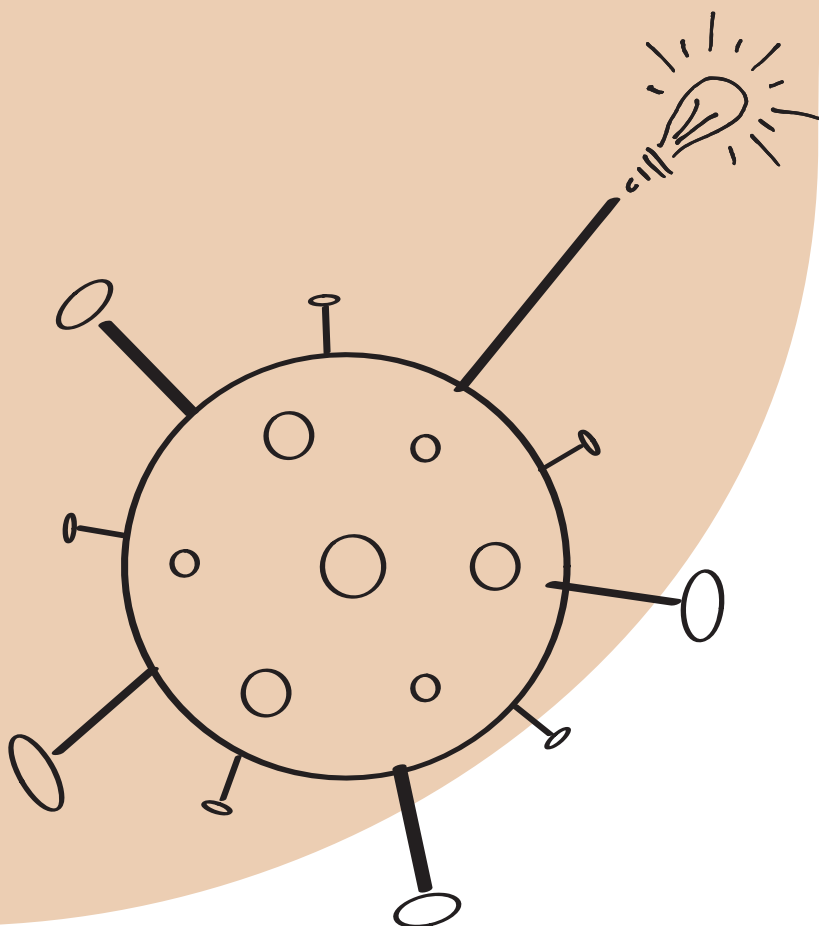


IDÉER TIL NYE SUNDHEDS- OG VELFÆRDSLØSNINGER

CORONA SOM INNOVATIONSDRIVER

Corona er ikke bare en krise. Den er også et blik ind i fremtidens mulige udfordringer og et benskænd, som tvinger os til at arbejde på nye måder. Det gør den til en mulighed for at skabe udvikling af nye sundheds- og velfærds-løsninger, som vi ellers ikke ville kunne udvikle.

Måske giver det god mening at arbejde mere aktivt med Corona-drevet inno-vation. At bruge udfordringerne, erfaringerne, løsninger og problemerne fra Corona-tiden til at skabe positive, blivende forandringer i sundheds- og velfærdssystemerne. Nedenfor er en række konkrete idéer til, hvordan det kunne ske.



TEMA 12: FASTHOLDELSE AF DEN VIGTIGE VIDEN

Corona-tiden er netop et blik ind i nogle af fremtidens sundheds- og velfærdsudfordringer. Det blik skal fastholdes, så vi kan bruge det aktivt og vende tilbage til det, når nye løsninger skal udvikles. Det kræver, at det fastholdes som mere end blot minder hos os alle sammen. Det skal fastholdes gennem dokumentation og nye handlinger i hverdagen.



CORONA-DATA ER ET SNAPSHOT AF FREMTIDENS USIKKERHEDER

Lige nu er der et gyldent vindue til at opsamle data, som gør os i stand til at kigge ind i nogle af fremtidens usikkerheder og udfordringer på sundheds- og velfærdsområderne. Kvalitative data i forhold til borgere, medarbejdere og lederes oplevelser og erfaringer under Corona, og kvantitative data i forhold til ydelser, omkostninger, henvendelser og andet fra de offentlige systemer. Det skal dokumenteres og gemmes netop nu, før de bliver påvirket af en mere normal hverdag.



SYNLIGGØRELSE AF DET UNØDVENDIGE

Medarbejdere i kommunerne og på hospitalerne er under Corona stoppet med til at udføre bestemte arbejdsopgaver. Arbejdsopgaver, som viste sig i Coronaens klare lys ikke at være nødvendige, og som ikke er blevet efterspurgt undervejs. De arbejdsopgaver skal synliggøres, så det er muligt at træffe strategiske beslutninger ud fra dem om,

hvordan organisations arbejde kan skærpes og blive mere værdiskabende. Ikke ved blindt at stoppe arbejdsopgaverne på listen, men ved strategisk og velovervejet at beslutte, hvad der faktisk kendetegner værdiskabende aktiviteter i organisationen.



MUST-WIN BATTLES SKAL HUSKES

Corona-krisen har tydeliggjort en række must-win battles i sundheds- og velfærds-systemet. Vi skal kunne levere langt mere pleje på en tryk og god måde uden at være fysisk tilstede i samme omfang som tidligere. Vi skal kunne skabe oplevelsen af fællesskaber på nye måder for mennesker, som fysisk, kognitivt eller socialt er forhindret i at være sammen med andre. Vi skal kunne fortsætte både kortsigtet og langsigtet udvikling. Og, liaten er sikkert længere. Must-win battles som disse skal dokumenteres, så der kan arbejdes systematisk med at udvikle løsninger til dem.



NÅR DET UMULIGE BLIVER MULIGT

På tværs af kommuner, hospitaler og sektorer er der en bred oplevelse af, at Corona pludselig gjorde det umulige muligt. To eksempler er blevet arketypiske: I mange år er der blevet arbejdet på at indføre videokonsultation hos de privatpraktiserende læger uden succes. Med Corona blev det indført succesfuldt på én uge. Implementering på tværs af en stor organisation af nye digitale platforme, som f.eks. Office365, blev pludselig gjort succesfuldt på 14 dage i stedet for 9 måneder, som først var planen. I fremtiden skal innovationsprocesser måske arbejde med et bredere blik på, hvordan rammer kan ændres, så det umulige bliver muligt.



DEMONSTRATIVE CASES

Erfaringerne fra Corona-tiden skal beskrives som demonstrative cases. Ægte og helt konkrete cases, hvor alt det, som pludselig kunne lade sig gøre, bliver ekstremt tydeligt sammen med klare beskrivelser af, hvad folk konkret gjorde, for at det blev til virkelighed. Demonstrativt, så ingen kan afvise det eller komme med undskyldninger for ikke at fortsætte det, når Corona igen er ovre.

TEMA 13: NÅR DRIFTEN ER ULTRA-FOKUSERET PÅ DRIFT

De fleste som arbejder med udvikling af nye sundheds- og velfærds løsninger har under Corona oplevet, at driften har sat deres arbejde på pause. Fokus var pludselig nødt til at være entydigt på driftsopgaver, så hverdagens arbejde kunne fortsætte. Der er ingen tvivl om, at det har været nødvendigt, men måske ikke alle steder og måske kun i de første uger? Kan vi bruge Corona til at lære noget om, hvordan innovation kan ske i driften - også når den er meget presset?



NÅR RAMMERNE FORSVINDER, TVINGES VI TIL AT TÆNKE NYT

Pludselig var hverdagen helt anderledes med nye udfordringer og nye muligheder. Det handlede pludselig ikke bare om at tænke uden for boksen, det handlede i mange tilfælde om at opfinde boksen, for den var enten væk eller helt anderledes. Kan man i fremtiden bruge den tilgang til at drive innovation? Ved radikalt at fjerne rammerne, skærpe opgaven og sætte folk helt fri til at løse de udfordringer, som de måtte møde på deres vej? Når boksen ikke findes, giver det mulighed for nytænkning.

krise som alle andre kriser, som påvirker vores hverdag pludseligt og direkte. Som de store influenza-udbrud, stormfloderne eller som orkanen i '99. Tilfælde, hvor vi er tvunget til på kort tid at ændre vores arbejde og dagligdag. Hvis vi kigger på tværs af kriser som disse, kan vi måske lære nogle helt andre ting og sætte nogle helt andre foranstaltninger i værk?



CORONA SOM EN IKKE-SÅ-SÆRLIG KRISE

Alle taler om, at Corona har været en krise og en tid, som vi som samfund kommer til at tale om og huske i meget lang tid. Noget ekstraordinært, som har krævet ekstraordinære indsatser. Men, måske forhindrer den tanke os i at lære alt, hvad vi kan, af tiden med Corona. Måske skulle vi tænke på Corona som en

TEMA 14: INNOVATION POST CORONA

Corona har lært os noget om innovation, som vi ikke var opmærksomme på før. Både i forhold til den stærke hverdags-innovation, der er foregået i driften for at få hverdagen til at fungere, og i forhold til noget af det, der mangler for at styrke offentlig innovation også efter Corona.



CORONA LIVING LABS

Erfaringerne og alle de nye hverdagsløsninger har et stort potentiale i forhold til at skabe nye og mere værdiskabende sundheds- og velfærdsløsninger i hverdagen. Det potentiale bliver kun forløst, hvis det lykkedes at udvikle dem og udbrede dem på tværs af afdelinger, organisationer og sektorer. Det arbejde kunne styrkes ved at etablere Corona Living Labs, hvor kommuner og hospitaler på tværs samarbejder om at omsætte erfaringer og idéer fra Corona-tiden til sammenhængede koncepter, der kan udbredes og implementeres på tværs. Living Lab med en fælles, systematisk tilgang til innovation og en struktur, som gør det nemt at prøve de nye koncepter af i hverdagen sammen med borgere og medarbejdere.



VIRTUELLE UDVIKLINGSFÆLLESSKABER

Denne rapport er bl.a. blevet skabt på baggrund af virtuelle samskabelsesmøder, hvor fokus var på at dele Corona-udfordringer, -erfaringer og -løsninger. Fra første dag blev samskabelsesmøderne hurtigt også til virtuelle udviklingsfællesskaber, hvor deltagerne spurgte ind og

lærte af hinanden, for selvom der var mange overlap i deltagernes input, var der også store forskelligheder i perspektiver og løsninger. Forskelle, som skabte god dynamik og et fællesskab om at finde de næste gode veje frem. På den måde var møderne en god anledning til at dele viden og erfaringer på tværs af organisationer og personer, som ikke normalt mødes. Fremtiden kunne med fordel fastholde sådanne virtuelle udviklingsfællesskaber, hvor personer fra kommuner og hospitaler kan mødes løbende i faste grupper 45 minutter hver anden uge eller en gang om måneden til at videns- og erfaringsudveksle.



SLIP ILDSJÆLENE FRI

I Corona-tiden har mange udfordringer i hverdagen kaldt på innovative løsninger her og nu. Det har mange steder skabt nye muligheder for de mange ildsjæle i driften, som brænder for at udvikle arbejdet med kerneopgaven, og som trives i at lægge mærke til hverdagsproblemer og løse dem. Den frisættelse af ildsjælene må ikke stoppe med Corona. Ildsjælene skal stadig have fripas til i høj grad på egen hånd at opdage og løse hverdagens problemer på den korte bane. Ikke

ustruktureret og alene, men ved at gå forrest, prøve nye ting af og med et klart ønske om, at dele nye løsninger med resten af kollegerne og ledelsen.



FRI MEDARBEJDERNE FRA PROCEDURER

En del af de innovationskræfter, der er blevet sat fri under Corona, er blevet til, fordi sundheds- og velfærdsmedarbejdere blev sat fri i forhold til en række procedurer. En slags hverdags-force-majeure, der har givet muligheder for at tage ansvaret selv og gøre det bedste i netop de situationer, de har stået i. Det har skabt en ekstra nærhed i løsningen af kerneopgaven, hvor medarbejdernes løsninger på Corona-hverdagens udfordringer har bygget på tillid og faglighed. Måske kunne vi skabe en fremtid, hvor medarbejderne i langt højere grad skulle forholde sig til den situation og den borger, de står overfor, og langt mindre de procedurer, der beskrevet på forhånd. På den måde kan erfaringer fra Corona-tiden med fordel tænkes ind i det arbejde, der kommer omkring Nærhedsreformen.



ALT DU KAN SE, ER DIT ANSVAR

Med Corona blev det mange steder tydeligt, at ansvaret for kerneopgaven pludselig var nødt til at ligge i aller yderste led hos de medarbejdere, som møder borgeren hver dag. Ledelsen fik til opgave at oversætte de nye og ofte skiftende retningslinjer til klare og forståelige rammer, som medarbejderne kunne handle sikkert indenfor. Måske kunne fremtiden holde fast i den ansvarliggørelse af frontmedarbejderne: Alt du kan se, er dit ansvar. Hvis du ser noget, som kunne være bedre, er det dit ansvar og din ret at gøre noget ved. Med en stærk tro på, at du gør det ud fra de retningslinjer og rammer, der er blevet formidlet til dig, som du frit må bestemme inden for.

HVORNÅR KAN IDÉERNE IMPLEMENTERES?



TAK

...for et godt og inspirerende samarbejde.

Nu, når vi er færdige og har samskabt et bud på læringer fra tiden med Corona, så kunne det være fristende at erklære, at dette var et planlagt strategisk initiativ fra Public Intelligence. At vi vidste, at vi ville stå på et faktisk ret solidt fundament. Og at vi ikke har rystet på hånden undervejs.

Sandheden er noget anderledes. Vi var faktisk nervøse, da vi lavede det første LinkedIn-opslag. Ville nogen reagere? Ville vi stå alene og ligne private konsulenter, der blot ville bruge lejligheden til at markedsføre os selv. Eller ville I være med og gribe muligheden for at bidrage til et vidensfundament med et indhold, som vi tror ingen kunne have skabt hver for sig. Heldigvis landede vi på den sidste udgave.

Vi er stolte af resultatet. Det er gået hurtigt, så er der en slåfejl eller et andet irritationsmoment, så tag det som en kreativ (og naturligvis) planlagt pædagogisk forstyrrelse. Mange stemmer har været hørt i denne proces. Vi har været glade for, at I har ville været med. Og at I også har holdt en lettere insisterende hånd i ryggen på os til tider.

Sådan er samskabelse, når det er bedst.

Nu er resultatet klar. Download den. Sjæl fra den. Prøv jer frem og brug idéerne til at skabe det næste og det nye. Til gavn for os alle sammen.

Ring til os, hvis du er nysgerrig på mere. På processen. På nye innovationer. Eller på os i Public Intelligence.

Fra alle os til alle jer

Samskabelsesgruppen

PUBLIC•NTELLIGENCE

Public Intelligence
Billedskærmvej 17
5230 Odense M
Denmark
www.publicintelligence.dk
LinkedIn: www.linkedin.com/company/publicintelligence/

© Juni 2020 – Public Intelligence ApS

