

Temadag om digital inklusion

Skab bedre løsninger for frontmedarbejdere og digitalt udfordrede borgere



Afholdes fra 9.00 – 15.30 i kommunen
Dato aftales

KL

Temadag om digital inklusion:

Skab bedre løsninger for frontmedarbejdere og digitalt udfordrede borgere

På temadagen mødes deltagerne på tværs af faglige skel, opbygger kendskab til hinanden, danner grobund for opbygning af indbyrdes relationer med det sigte at hjælpe kollegaer og borgere.

Borgere med særlige behov og borgere i ældrepleje, der har udfordringer med digitale færdigheder, søger ofte hjælp fra de kommunale medarbejdere, som de møder i deres hverdag. F.eks. i eget hjem, et botilbud, eller på et plejehjem.

Disse medarbejdergrupper ønsker at hjælpe, men står desværre ofte i gråzonestituationer, hvor de reelt ikke føler sig kompetente til at hjælpe eller bliver i tvivl om, hvor langt de må gå i hjælpen.

Det sker, at borgere presser medarbejderen til at taste deres cpr. nummer

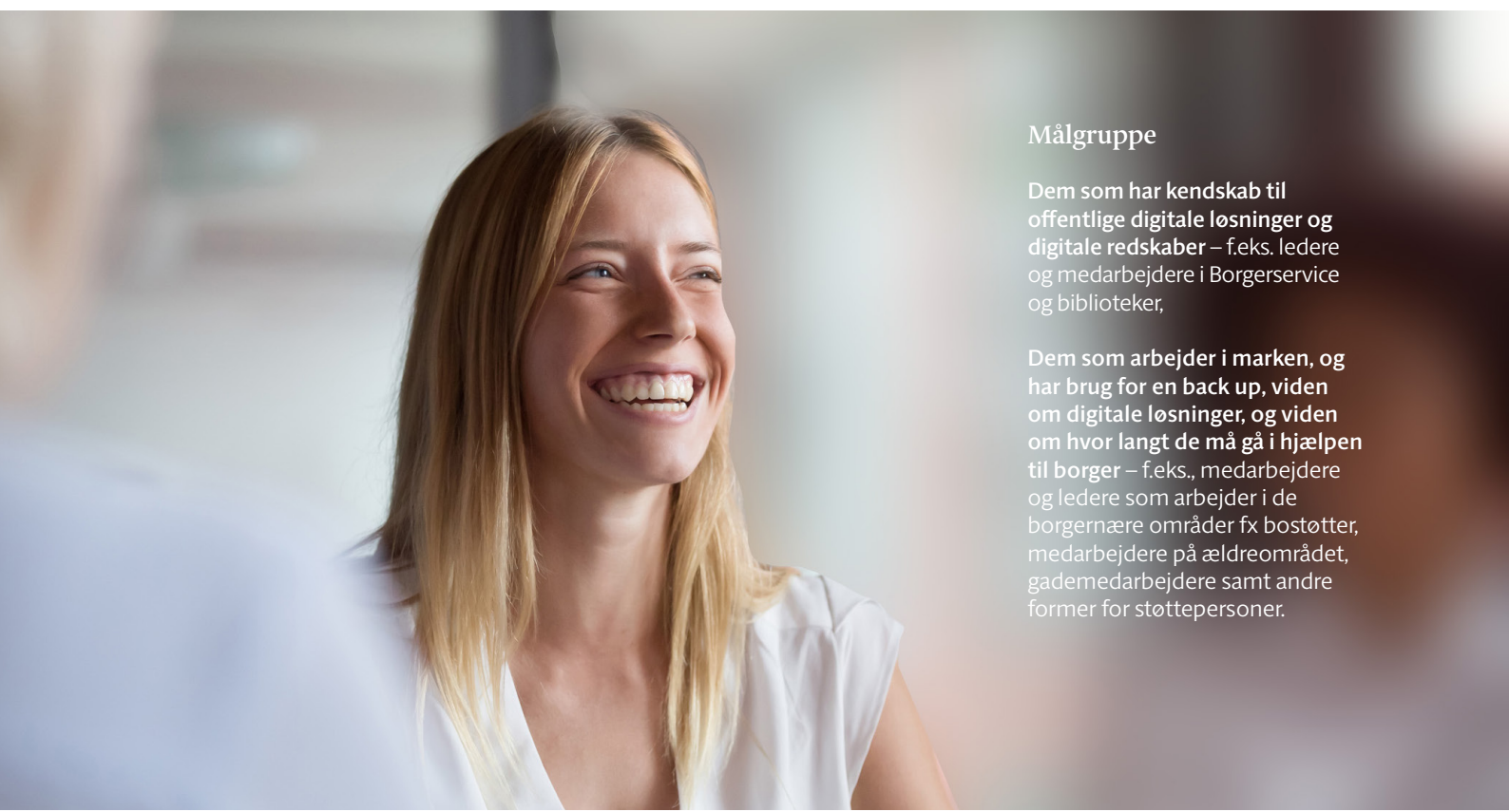
ind, eller beder om at medarbejderen husker en personlig kode. Dette sker især, hvis borgeren ikke har en pårørende til at assistere.,

Der lægges et stort pres på medarbejderen til at hjælpe borgeren, ofte uden helt at vide, hvor langt de må gå for at hjælpe borgeren, og uden viden om, hvem der ellers ville kunne hjælpe. Dette skaber dilemmaer for medarbejderne, og samtidigt fører det til frustration hos borgerne.

Hvad mange ikke ved er, at disse medarbejdere risikerer at blive stillet til ansvar, og kan blive straffet, når de i bedste

mening har fået adgang til borgerens personlige oplysninger, adgang til deres netbank, MitID eller andet, blot for at hjælpe med at betale husleje eller sørge for mad til borgeren.

Medarbejderne skal være bekendt med de tilgængelige ressourcer. Både i form af online løsninger og gennem etablering af solide samarbejder med f.eks. borgerservice, så medarbejderne i marken har sikkerhed for støtte i baglandet.



Målgruppe

Dem som har kendskab til offentlige digitale løsninger og digitale redskaber – f.eks. ledere og medarbejdere i Borgerservice og biblioteker,

Dem som arbejder i marken, og har brug for en back up, viden om digitale løsninger, og viden om hvor langt de må gå i hjælpen til borger – f.eks., medarbejdere og ledere som arbejder i de borgernære områder fx bostøtter, medarbejdere på ældreområdet, gademedarbejdere samt andre former for støttepersoner.

Eksempel på program:

Prioritering af andre temaer kan aftales med kommunen.

Kl. 9.00 Velkomst og intro

Kl. 9.15
Rammesætning af arbejdet med digital inklusion og dilemmaerne

Kl. 9.45
Forventningsafstemning med borger om hjælp til det digitale

Kort intro til emnet, rollespil i plenum, egen refleksion, refleksion ved bordet, drøftelse af mulige løsninger, opsamling i rummet, aftale om det videre forløb. Aftale om hvem har ansvaret og følger op.

Kl. 11.45 Frokost

Kl. 12.30
GDPR – hvad må man?

Kort intro til emnet, se video, egen refleksion, refleksion ved bordet, drøftelse af mulige løsninger, opsamling i rummet, aftale om det videre forløb. Aftale om hvem har ansvaret og følger op.

Kl. 14.00 Kaffepause

Kl. 14.15
Hvad kan man bruge fuldmagter til?

Gennemgang af forskellige typer fuldmagter. Fælles drøftelser af, hvad der med fordel kan gøres for at finde den rette løsning.

Kl. 15.15 – 15.30
Opsamling på dagen

Undervisere/kontaktpersoner



Chefkonsulent
Annie Bekke Kjær,
KL's Center for
digitalisering og teknologi
Mail: anbk@kl.dk



Vicekontorchef
Jan Struwe Poulsen,
KL's Kontor for
It-Arkitektur og Standarder
Mail: jtp@kl.dk

Kursusindhold

Med udgangspunkt i hverdagsdilemmaer gennemgås emner som f.eks. GDPR, forventningsafstemning med borgeren, samt forskellige fuldmagter.

Udbytte

- Deltagerne vil få kendskab til, hvor langt de må gå i at hjælpe borger, samt hvilke hjælpeværktøjer de kan tage i brug.
- Deltagerne vil få forståelse for, hvordan samarbejdet imellem forvaltningerne kan udgøre en vigtig forskel i at hjælpe både medarbejdere og borgere.
- Undervisningen sker gennem faciliterede hverdagsdilemmaer, hvor alle deltagere involveres og inddrages.
- Dagen afsluttes med en opsamling, hvor deltagerne laver indbyrdes aftaler om emner der skal arbejdes videre med efter dagen.

Tid, sted og pris

Temadag fra 9.00 – 15.30.
Kurset afholdes lokalt i kommunen.

De nærmere detaljer aftales ved bestilling. Temadagen tager bl.a. udgangspunkt i materiale udviklet i regi af Fremfærd: Materiale til dialog om digitalt udfordrede borgere | VPT

Pris: 25.000 kr.

+ moms samt omkostninger til transport og ophold for underviserne. Kommunen sørger for undervisningslokale og forplejning til deltagere.

Der er plads til max. 25 deltagere på et hold.