Trin 1:
Identificér udfordringerne

Når I har lavet jeres kortlægning, vil der sandsynligvis begynde at vise sig et billede af, hvor der er opgaver, som på en eller anden måde udfordrer – fx ved at tage uforholdsmæssigt lang tid eller tage tid fra andre vigtige opgaver. Næste skridt er at identificere udfordringerne, så I kan få en bedre og fælles forståelse for, hvor skoen trykker, og vurdere hvor det vil give bedst mening at sætte ind.

I kan få hjælp til at identificere og prioritere udfordringerne med værktøjerne "Beskriv udfordringerne" og "Prioriter udfordringerne".

Beskriv udfordringerne

- Dette værktøj hjælper jer med at skabe overblik over udfordringerne ved bl.a. at beskrive hvorfor, hvordan og for hvem de er en udfordring. Værktøjet kan bruges af de medarbejdere og ledere, der har viden om eller erfaringer med udfordringen.

Prioritér udfordringerne

- Dette værktøj hjælper jer, når I har fundet en række udfordringer, men ikke er sikre på, hvilke I skal kaste jer over først. Værktøjet kan bruges af de medarbejdere og ledere, der har været med til at pege på udfordringerne, men I kan med fordel inddrage relevante kolleger fra andre faggrupper eller afdelinger.

Hvordan bruger vi værktøjerne?

- Brug værktøjerne på et møde eller en workshop, hvor I gennemgår alle udfordringerne én efter én og hænger dem op på væggen, så I får et overblik. Tegn figuren fra værktøjet "Prioritér" udfordringerne op på et whiteboard og placér hver enkelt udfordring i figuren, alt efter hvor let/svær I tror, den er at løse, og hvor stor værdi, det vil have, at udfordringen bliver løst.

Beskriv udfordringerne

HVORFOR
er det en udfordring?

HVORNÅR
er det en udfordring?

NAVN
på udfordring:

HVAD
ville vi få ud af at
løse udfordringen?

HVEM
er det en
udfordring for?

HVEM
skal vi have med omkring
bordet for at blive klogere på
udfordringen?

Prioritér udfordringerne

STOR
værdi at løse

LET
at ændre

SVÆR
at ændre

LILLE
værdi at løse

Trin 2: Brainstorm

Nu har I fået kortlagt de administrative opgaver og identificeret udfordringer og eventuelle uhensigtsmæssigheder i opgaveløsningen. Næste skridt er at få idéer til, hvordan I kan gribe opgaven anderledes an. Her kan en brainstorm være et nyttigt værktøj til at hjælpe jer med at komme fra udfordringer til løsninger på en måde, hvor alle kan være med og kommer til orde.

Hvordan bruger vi værktøjet?

- Værktøjet skal bruges af både medarbejdere og ledere som en fælles øvelse, der kan laves på et møde eller en workshop, hvor alle, der har aktier i udfordringen, er til stede. Det kan være en fordel at have en facilitator til at styre brainstormen.

Hvordan foregår en brainstorm?

En brainstorm foregår i 4 dele:

1. STILLE BRAINSTORM – ca. 10 min.

Alle skriver så mange idéer ned på post it's, de kan komme i tanke om.

2. DEL JERES IDÉER – ca. 10 min.

I skiftes til at fortælle om alle jeres idéer. Kommer man i tanke om en ny, mens de andre fortæller, skriver man den ned og fortæller den til sidst.

3. SYSTEMATISERING OG SAMLING – ca. 10 min.

I samler alle jeres idéer under overskrifter. Kan I samle det til en løsning? Har I brug for flere løsninger til udfordringen? Mangler I noget?

4. EVT. VÆLG EN LØSNING – ca. 5 - 25 min.

Vælg en eller flere løsninger, som I kan arbejde videre med. Har I mange, kan I som næste skridt bruge prioriteringsværktøjet for at finde de mest relevante.

Trin 3: Handleplan

Nu er I nået til det punkt, hvor I kan begynde at gå fra løsning til handling og afprøve de gode idéer til, hvordan I kan udvikle og optimere jeres administrative praksis. Nogle løsninger kan være simple og lette at implementere, mens andre kan være mere omfattende. Uanset omfanget er det vigtigt, at alle tager deres ansvar for at løse udfordringen, og at relevante kolleger og ledere informeres og engageres, så de også kan se meningen.

Til at hjælpe jer videre fra løsning til handling skal I have lagt en klar plan for, hvordan I griber løsningen an, og hvem der skal være med til at føre den ud i livet.

Hvordan bruger vi værktøjet?

- Værktøjet skal bruges af de medarbejdere og ledere, som har arbejdet med udfordringen og dens løsning indtil nu. Udfyld handleplanen som en fælles øvelse på et møde, hvor I gennemgår alle områderne i planen, så I til sidst er kommet hele vejen igennem.
- Det kan være en fordel at benytte en facilitator, der sørger for at skrive input ned og samle op, så der i slutningen af øvelsen ligger en plan med en klar ansvarsfordeling.

Handleplan

RESSOURCER

Hvilke ressourcer skal vi bruge på at føre løsningen ud i livet?

Hvordan får vi de ressourcer?

INVOLVERING AF KOLLEGER

Skal vores kolleger gøre noget nyt (hvad)?

Hvem har ansvar for at klæde dem på til at gøre det?

Handleplan

INVOLVERING AF ANDRE

Hvem skal involveres uden for vores gruppe?

Hvad skal de gøre?

Hvem har ansvar for, at det sker?

EFFEKTER

Hvilken effekt forventer vi, løsningen har?

Hvornår skal vi tjekke – og hvem gør det?

Handleplan

INTRODUKTION TIL NYE KOLLEGER OG ANDRE INTERESSEREDE

Hvordan får vi det introduceret til nye medarbejdere?

Hvem gør hvad for at sikre, at det sker?

HVEM GØR HVAD

Hvad skal vi gøre for at få løsningen implementeret?

Hvornår skal vi gøre det?

Trin 4: Effektmåling

Når I har afprøvet den eller de nye løsninger, er det vigtigt, at I husker at følge op og vurdere, om jeres løsninger virker efter hensigten. Frigiver de rent faktisk tid til mere borgernære opgaver? Er kvaliteten af arbejdet blevet bedre? Er udfordringerne blevet løst – eller har det blot skabt nye udfordringer?

Det er vigtigt at få syn for sagen – både for jer selv og for jeres kolleger – og at fortællinger om gode eller dårlige resultater ikke bare er baseret på fornemmelser. Det kan hjælpe jer til at beslutte, om løsningen skal gøres permanent, justeres eller droppes.

I får her tre værktøjer, som kan hjælpe jer med at vurdere effekten af jeres løsninger.

Hvordan bruger vi værktøjet?

- Brug det værktøj, der passer bedst til at vurdere netop jeres løsning. Værktøjerne kan med fordel bruges af alle medarbejdere, der har en aktie i løsningen.

Effektmåling

Tegn på at løsningen virker

- Dette værktøj hjælper jer til at finde ud af, hvad I skal være opmærksomme på, når I vil finde ud af, om en løsning virker efter hensigten. Det handler i første omgang om at blive enige om, hvilke tegn I skal være opmærksomme på i dagligdagen.
- Et tegn kan eksempelvis være, at en opgave bliver mere enkel at løse, et fald i antallet af henvendelser til borgerne om mangelfulde oplysninger til en visitation, mere tid til hjemmeplejebesøg eller noget helt fjerde. Når I er enige om jeres tegn, kan I skrive dem ind i skemaet eller skrive jer dem bag øret i en periode på for eksempel en uge. Bagefter kan I gå tilbage og bruge skemaet som et udgangspunkt for at vurdere jeres løsning.

TEGN PÅ, AT LØSNINGEN VIRKER

Tegn	Hvordan kan vi se det?	Hvor tydeligt er tegnet? 1: lav – 5: høj
1:		
2:		
3:		
4:		
5:		

Effektmåling

Hvor meget, hvor mange og hvor tit?

- Tit vil man gerne vurdere, hvor ofte man gør noget, hvor lang tid en opgave tager, eller hvor meget tid man sparer ved at gøre noget på en ny måde. Brug et enkelt skema som det nedenfor og gør det nemt for de involverede at notere, hvor lang tid de har brugt, eller hvor mange gange de har gjort det, du skal vurdere.

- Sæt en periode af, hvor kollegerne skal notere svar. Perioden skal passe til det, som du skal vurdere og bør ikke være for lang – for eksempel to uger. Herefter kan du samle resultaterne af undersøgelsen.
- Lav eventuelt en måling før og en måling efter I implementerer jeres løsning. På den måde kan I sammenligne resultaterne, og se om der er sket en ændring.

HVOR MEGET, HVOR MANGE OG HVOR TIT?

Hvornår startede du?	Hvornår sluttede du?	Tid i alt	Hvor mange gange gjorde du xx i dag?
1:			
2:			
3:			
4:			

Effektmåling

Vurderingslinjen

- Vurderingslinjen er et værktøj, man kan bruge, hvis man har brug for sine kollegers vurdering af sin løsning. Hvis man spørger kollegerne helt åbent, hvor godt det er gået, kan det være svært at svare på, og man kan få svar i mange forskellige retninger, som kan være svære at sammenligne. For eksempel vil "det gik fint" for nogen betyde, at det gik "rigtig godt", mens det for andre vil betyde "nogenlunde".
- En måde at løse det problem på er at bede folk om at vurdere løsningen på en skala fra 1 til 10. Du kan for eksempel printe vurderingslinjen ud og bede kollegerne vurdere, hvor god den nye løsning er ved at sætte et kryds på skalaen. Her er det vigtigt, at du fortæller, hvad tallene betyder, hvor 10 for eksempel kan betyde "Høj effekt – rigtig god løsning" og 1 kan betyde "Ingen effekt – dårlig løsning". Det er en god idé at bruge vurderingslinjen både før og efter, I implementerer den nye løsning, så I har noget at sammenligne med.

VURDERINGSLINJEN

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10