

Hjælp til digitalt udfordrede borgere

Et initiativ fra Fremfærd Borger målrettet frontmedarbejdere i Borgerservice, beskæftigelses- og ydelsesafdelinger

OM INITIATIVET

Kommunale medarbejdere i Borgerservice, i beskæftigelses- og ydelsesafdelinger har kontakt til en bred mangfoldighed af borgere i deres dagligdag. En del af disse borgere vil have svært ved at bruge digitale løsninger – og nogle er ”bare” usikre ved at bruge dem. Samtidig er digitale løsninger for langt de fleste af os nødvendige at bruge for at fungere i nutidens Danmark – derfor kan det være en stor udfordring, hvis man som borger er ”digitalt udfordret”.

Og de ”digitalt udfordrede” borgere beder naturligt ofte kommunale frontmedarbejderne om hjælp. Det kan sætte medarbejdere i forskellige dilemmaer, som kan gøre dem usikre på deres handlemuligheder, og samtidig skabe frustrationer hos borgerne.

Derfor har KL og HK Kommunal i Fremfærd-regi sat dette initiativ i værk sammen med Implement.

Hvilken værdi har initiativet?

På baggrund af denne viden om dilemmaer har Fremfærd Borger derfor iværksat et initiativ, der via praksisnære dilemma-cases skal...

- ...skabe fælles refleksion i en medarbejdergruppe om de dilemmaer, der fylder hos dem.
- ...sætte fokus på relevante overordnede og lokale retningslinjer og rammer.
- ...øge kompetencerne hos medarbejderne til at hjælpe borgere, der har forskellige behov for hjælp til det digitale.

I sidste ende er målet, at projektet understøtter at medarbejdere bedst muligt kan støtte borgere, der har brug for digital hjælp, og henvender sig til Borgerservice, beskæftigelses- eller ydelsesafdelinger.

OM KURSUSDAGEN

Hvad handler det om?

Denne kursusdag giver deltagerne en grundlæggende **viden om og inspiration til handlemuligheder i nogle af de dilemmaer, de står overfor, når de skal hjælpe "digitalt udfordrede" borgere.**

Kursusdagen tager afsæt i en række praksisnære dilemma-cases, som medarbejdere fra Borgerservice, beskæftigelses- og ydelsesafdelinger har oplevet eller kan risikere at opleve.

Ambassadører i egne kommuner

Med afsæt i dilemma-cases er der udviklet et læringskit om emnet, som alle medarbejdere fra Borgerservice, beskæftigelsesområdet og ydelsesafdelinger i Danmark kan bruge for at få mere viden og inspiration.

For at det fungerer bedst i praksis, vil deltagerne på dagen blive klædt på til at fungere som **ambassadør på deres egen arbejdsplads**; ambassadører, der kan "sætte læringen i spil" ved at bruge læringskit på fx teammøder, afdelingsmøder, i faglige fora eller lignende.

Udbytte for deltagerne

På dagen vil deltagerne bl.a.:

- Få viden om de grundlæggende juridiske rammer for den hjælp, du skal tilbyde digitalt udfordrede borgere.
- Få mulighed for selv at få viden om og inspiration til handlemuligheder i udvalgte dilemmaer i mødet med "digitalt udfordrede" borgere.
- Blive klædt på til som ambassadør selv at bruge læringskit sammen med kolleger og på den måde sprede læring på din egen arbejdsplads.

Udbytte for kommunen

De kommuner, som deltagerne på kursusdagen kommer fra, vil bl.a. opleve:

- At deltagerne i højere grad selv er afklarede omkring de dilemmaer, man kan opleve i mødet med behov og krav fra "digitalt udfordrede" borgere.
- At deltagerne som ambassadører på egen arbejdsplads sætter læringskit i spil og således sikrer, at viden og inspiration om emnet "spredes" i organisationen til de øvrige medarbejdere

- At borgerne på sigt oplever større tryghed gennem en mere ensartet reaktion på deres ønsker om digital støtte fra medarbejderne i jeres kommune.

Målgruppe

Kursusdagen henvender sig til medarbejdere i Borgerservice, beskæftigelses- og ydelsesafdelinger, som har direkte borgerkontakt. Der er et begrænset antal pladser. To medarbejdere fra en afdeling/kommune kan tilmeldes kursusdagen.

Praktiske oplysninger

- Mandag d. 30. oktober, kl. 9:30-16:30 – København – Scandic Kødbyen, Skelbækgade 3A, 1717 København V
- Tirsdag d. 31. oktober, kl. 9:30-16:30 – Odense: Comwell, H.C. Andersen Odense, Claus Bergs Gade 7, 5000 Odense
- Mandag d. 13. november, kl. 9:30-16:30 – Vejle: Best Western Torvehallerne, Fiskergade 2-8, 7100 Vejle

De to næste dage vil blive udbudt, når de ovenstående kursusdage er fyldt op:

- Torsdag d. 16. november – København
- Mandag d. 20. november – Vejle

På kursusdagen vil der være max. 20 deltagere.

Prisen er 300 kr. pr. deltager til at dække omkostninger til forplejning.

Link til tilmelding:

[Kursusdag i hjælp til digitalt udfordrede borgere \(kl.dk\)](#)

Cirka to uger inden træningsforløbet vil alle deltagere modtage yderligere information om dagen.

Alle deltagere vil desuden i mailen blive bedt om at forberede sig inden dagen – det vil tage ca 2-3 timer i alt.