

Materiale – Hjælp til borgere med digitale fuldmagter

Materialet bruges til dialog om de dilemmaer og spørgsmål, der dukker op, når I skal vurdere om digital fuldmagt er en løsning for en borger, der ikke kan håndtere MitID sikkert og forsvarligt.

Materialer om digital fuldmagt består af:

- Drejebog – til at gennemføre en faglig dialog om emnet
- Praktiske råd - før I igangsætter dialogen
- En podcast som inspiration – hør medarbejdere og ledere fra Gladsaxe Kommune, Aabenraa Kommune og Egedal Kommune drøfter dilemmaer i digitale fuldmagter
- [Juridisk baggrund](#) om emnet

Med dialogmaterialet kan I drøfte de dilemmaer, I oplever, i forbindelse med digitale fuldmagter. Intentionen er også, at I finder frem til de måder og muligheder, der giver fagligt mening og understøtter god service til borgerne.

Hør podcasten [her](#) eller find den på din fortrukne podcast-app - Søg efter Viden på tværs i kommunerne. Episoden hedder: Hjælp til digitalt udfordrede borgere med digitale fuldmagter.

Tag afsæt i emnet

Emnet digitale fuldmagter kan indkredses i en række faglige spørgsmål:

- Hvornår overvejer vi at foreslå borgeren at udstede en digital fuldmagt?
- Hvordan tager vi dialogen om digital fuldmagt med borger og pårørende?
- Hvordan skaber vi en rammer der er hensynsfuld og inddragende, så dialogen giver bedst mulig mening for alle parter?

Målet med jeres dialog er at skabe et fundament for en god service, hvor borgere er tilfredse og oplever at kunne navigere med (eller uden) digital fuldmagt i de offentlige selvbetjeningsløsninger.

Drejebog for dialog om digitale fuldmagter

Følg trinnene neden for, som en guide til dig, der faciliterer en dialog med kolleger.

Forberedelse – før dialogen på arbejdspladsen:

- Materialer: Skriveredskaber til alle, papir/papkort samt en tavle eller papirflip.

- Sæt rummet: Sørg for at materialer er klar til deltagerne på bordet.
- Teknik: Sørg for at podcasten om digital fuldmagt er klar her fra hjemmesiden – husk at skrue op for lyden.
- DELTAGERE: 4-20.
- Tid: Ca. 60 minutter. Afhængigt af antal deltagere. Tider til hvert trin er cirkatider.
- Planlæg at en af jer i rummet faciliterer mødet med dialog og sikrer klar rammesætning og afrunding på samtalerne. Få gerne hjælp fra kollega til at holde øje med tiden.
- Læs den [juridiske baggrund](#) til emnet digital fuldmagt. Hav eventuelt det printet til deltagerne eller sendt ud på forhånd.

Trin 1 (15 min): Rammesæt emnet og dilemmaer

- Introducér emnet digital fuldmagt. Hvorfor er det vigtig hos jer, og hvilke dilemmaer indeholder udstedelse af digital fuldmagt hos jer?
- Sig højt at I skal starte med at høre en podcast med Gladsaxe, Aabenraa og Egedal Kommune, som handler om emnet og dilemmaer om digital fuldmagt. Fortæl hvem der er med på filmen, og at formålet er inspiration til jeres dialog.
- Bed deltagerne om at notere, hvad de særligt hæfter sig ved som væsentligt i podcasten.
- Hør podcast – den varer cirka 10 minutter. Husk lyd!
- Hav nysgerrige dialogspørgsmål klar til kollegerne, som du nævner før I lytter til podcasten – her er idéer til spørgsmål med inspiration fra budskaber i podcasten:
- Hvad tænker I om at anvende tilgangen om altid at overveje ”muligheder og konsekvenser” for borgerne ved digital fuldmagt?
- Hvordan kunne I anvende metoden med at skabe en anden kontekst for samtalen med borger og pårørende, hvor vi er væk fra den formelle skranke?
- Hvis vi skulle ”løsrive” os fra tilgangen med hurtig hjælp og i stedet arbejde med en mere grundig – og dermed ofte langsommere – hjælp i første omgang, hvordan vil det kunne fungere godt hos os?

Tip: Hør podcasten sammen eller bed deltagerne høre podcasten, før I mødes.

Trin 2 (8 min): Indsaml pointer

- Når I har hørt podcasten, så bed deltagerne i makkerpar tale om 1-2 pointer fra Gladsaxe, Aabenraa og Egedal Kommuner, som gjorde særlig indtryk eller som førte til en undring.
- Tag en kort runde i fællesskab på pointer fra hvert makkerpar.
- Under runden: Skriv pointer op i nøgleord eller korte sætninger på en tavle eller flip. Sig pointerne højt, mens du skriver dem op, så alle er med.
- Opsummér ved kort at nævne mulige mønstre eller temaer i de fælles input.
- Sig højt at nu har I sammen uddraget fælles pointer fra podcasten om emnet.

Tip: Er I over 12 deltagere, så ”pluk” 2-3 makkerpar ud og bed dem komme med pointer.

Spørg resten af gruppen om pointer, der ikke er nævnt, men også fortjener at komme med.

Trin 3 (12 min): Reflektér over egen praksis

- Bed hvert makkerpar gå sammen med et andet makkerpar - eller bed deltagerne finde en ny makker, hvis I ikke er nok deltagere.
- Nu skal grupperne reflektere over spørgsmål om digital fuldmagt, som skrives op på tavle eller flip:
- Hvilke erfaringer har vi med digital fuldmagt? Del kort – gode eller mindre gode erfaringer med hinanden
- Hvilke retningslinjer har vi i vores kommune til vores behovsvurdering og konkrete udstedelse af digital fuldmagt?
- Hvilke dilemmaer oplever vi i dialogen med borgere og pårørende om digital fuldmagt?

Trin 4 (10 min): Find mulige handlingsrum

- Bed deltagerne individuelt brainstorme 1 minut i tavshed på idéer til konkrete handlinger, der i fremtiden kan skabe endnu bedre praksis om digital fuldmagt (ingen taler, de skriver idéer ned i stilhed så alle er inviteret ind i dialogen).
- I grupper/makkerpar tager de en lynrunde og deler idéer i egen gruppe/eget makkerpar.
- Hver gruppe/makkerpar udvælger 1-2 idéforslag, som de selv skriver op på en tavle eller flip.

Trin 5 (10 min): Saml op og beslut

- Saml op ved at hver gruppe/makkerpar kort præsenterer deres forslag til at forbedre praksis om digital fuldmagt. Gør gerne plads til afklarende forståelsesspørgsmål, men undgå vurderinger og bedømmelser i runden 😊
- Spørg om der er enighed om et konkret forslag, I vil prøve af i praksis – og hvorfor.
- Aftal hvordan I vil afprøve forslaget, hvem der er ansvarlig/hvem deltager, og hvornår afprøvningen er gennemført, så I kan drøfte læringen sammen.
- Aftal hvornår I vil følge op på afprøvningen af forslag til styrket praksis om digitale fuldmagter.

Tip: Hvis I har kort tid eller ikke kan blive enige via dialog, så bed deltagerne ”prik-afstemme demokratisk” ved at hver deltager tager en tusch og sætter 1 prik på det idéforslag på tavlen, de vurderer, vil skabe størst værdi. Forslaget med flest prik-stemmer er det, I arbejder videre med at afprøve. De øvrige forslag gemmer I til næste drøftelse.