

# SOCIAL IT I KOMMUNEN

Til gavn for mennesker med funktionsnedsættelser



## KOLOFON

Tekst

Socialt Udviklingscenter SUS

Foto

Babdellahn Ihadian ([www.babdellahn.com](http://www.babdellahn.com))

Socialt Udviklingscenter SUS

Nørre Farimagsgade 13

1364 København K

[www.sus.dk](http://www.sus.dk)

Guiden er blevet til med inspiration fra medarbejdere og ledere på socialområdet i otte kommuner og to regioner.

En stor tak til Johnny, Nicolai B., Jonas, Winnie, Henrik, John, Kasper, Joan, Dan, Meral, Mette, Rosi, Bente, Nicolai S. og Johannes for at hjælpe til med at stille op til billeder.

Publikationen er udarbejdet som en del af projekt 'Implementering og spredning af Social IT, der er finansieret af Helsefonden, samt projekt 'Social IT', der er finansieret af Social- og Integrationsministeriet (2012).

April 2016



# INDHOLD

04

SOCIAL IT  
TIL ALLE

09

FRA VISION TIL  
KONKRETE MÅL

13

IT-SCREENING AF  
RESSOURCER OG BEHOV  
+ ETIK

21

GOD ORGANISERING GIVER  
ET SOLIDT FUNDAMENT

25

SOCIAL IT  
I PRAKSIS

29

IT FRIVILLIGE  
GØR EN FORSKEL

35

SØG INSPIRATION

# SOCIAL IT TIL ALLE

---

**D**enne guide giver inspiration til kommunale forvaltninger, der ønsker at sprede og implementere social IT til mennesker med funktionsnedsættelser. Guiden er til dig, der er ansat i en kommunal forvaltning og har ansvar for ledelse, udvikling eller drift af sociale tilbud til mennesker med funktionsnedsættelser. Du kan også bruge guiden, hvis du er ansat i en regional afdeling.

Social IT er informationsteknologi og digitale redskaber, der bruges til at kommunikere, fastholde sociale relationer, indgå i socialt samvær, lege, lære og få nye kompetencer. Redskaber som borgere med funktionsnedsættelse kan bruge til social kontakt og interaktion med andre mennesker. Det kan fx være i form af apps til talbets og telefoner, der understøtter kommunikation, træning og selvstændighed, ligesom det kan være sociale medier, robotter, 'wearable'-teknologier og meget mere.

Denne guide har særlig fokus på, hvordan I i kommunen kommer godt i gang med at implementere social IT ved:

- at udarbejde en vision, udforme målsætninger og organisere arbejdet med social IT
- at dele viden, systematisere indsatsen, samarbejde og iværksætte fælles strategier mellem forvaltningen og kommunens sociale tilbud til mennesker med funktionsnedsættelser.



Digitale løsninger appellerer mere til vores målgruppe end gammeldags laminerede ark, som er hængt op på væggen.

Teamleder på botilbud for unge med Autisme Spektrum Forstyrrelse,  
Gentofte Kommune

---

Der er i dag øget opmærksomhed på de muligheder, social IT kan give mennesker med funktionsnedsættelser, ift. kommunikation, egenmestring, udvikling og fastholdelse af sociale relationer, leg og læring. Kommuner i hele landet fokuserer i stigende grad på social IT som indsatsområde i udviklingen af deres sociale tilbud. Den øgede indsats skyldes i høj grad udbredelsen af digitale redskaber som tablets og smartphones.

For at komme godt i gang med anvendelsen af social IT, er det en væsentlig forudsætning, at forvaltning og de decentrale tilbud samarbejder om at styrke og sprede brugen af social IT. Mange IT-projekter bliver sat i gang på de sociale tilbud af enkelte ildsjæle. Når de sociale tilbud arbejder med IT, uden at forvaltningen deltager, risikerer tilbuddene fx, at de ikke får den fornødne tekniske support, økonomisk tilskud og adgang til uddannelsesmidler og netværk med andre sociale tilbud eller relevante videnspersoner. Forvaltningen kan omvendt gå glip af vigtig dokumentation fra tilbuddene og viden om effekten af arbejdet med social IT. Kommunen vil heller ikke få eventuelle stordriftsfordele i forbindelse med indkøb. Derudover risikerer forvaltningen, at der opstår store forskelle i kvaliteten af de IT-muligheder borgerne tilbydes på kommunens tilbud.

Denne guide giver ideer og råd til at planlægge og varetage kommunernes strategiske indsats med implementering af social IT på de sociale tilbud. I praksis vil implementeringsguiden kunne give inspiration til alle former for teknologiimplementering.



## VISION

Udpeg ansvarlige  
Lav konkrete mål  
Udform handlingsplan



## IT-SCREENING

Behov og interesser hos borgerne  
og medarbejdere  
Teknologi - muligheder og match  
Ressourcer og kompetencer  
Et blik på etikken



## ORGANISERING

Udpeg tovholder i kommunen  
Organiser samarbejdet med tilbuddene  
Organiser samarbejdet med øvrige  
IT-leverandør, frivilligcenter mv.



## PRAKSIS

Inddrag borgerne  
Søg ny viden om IT  
Spred interesse  
Følg op og juster  
Dokumenter og evaluer resultater

---

Denne guide er bygget op omkring en procesmodel for implementering af social IT, der består af fire faser: VISION - IT-SCREENING - ORGANISERING - PRAKSIS.

**Processen er dynamisk**, og det er således ikke afgørende, at elementerne gennemføres i en bestemt rækkefølge. Rækkefølgen afhænger i høj grad af, hvor man er, når indsatsen påbegyndes.

I nogle tilfælde er det en fordel en fordel at starte processen med en screening, således at der efterfølgende kan udvikles en vision, der bygger på de faktiske, eksisterende forhold, fx: borgernes udfordringer, behov og potentialer, samt mulighederne i det pædagogiske arbejde. I andre situationer er det en fordel at udvikle visionen uafhængigt af de faktiske forhold. Dermed løftes visionen ud af de eksisterende rammer - og begrænsninger - og bliver potentielt mere visionær. Hvor I vælger at starte processen kan afhænge af forhold, som eksempelvis om kommunen allerede har en strategi som indsatsen skal tale sig ind i. Uanset hvor man begynder, kan det være nødvendigt at holde sig de andre faser i processen for øje.

**Processen er cirkulær.** Teknologien udvikler sig konstant - det samme gør udfordringerne med at skabe den forandring, der skal til, før teknologiens potentialer kan blive indfriet. Processen er en konstant læring, hvis faser føder ind i den næste fase. Resultater og læring spiller direkte ind i udviklingen af fremtidige visioner og nye måder at gøre tingene på.

I de følgende afsnit kan du læse om faserne hver især.









En vision for arbejdet med social IT skal indeholde en myndighedsstrategi, der tydeliggør, hvordan arbejdet med social IT skal vægtes sammenlignet med øvrige ydelser i kommunens sociale tilbud.

Centerleder, Svendborg Kommune

## FRA VISION TIL KONKRETE MÅL



### VISION

Udpeg ansvarlige  
Lav konkrete mål  
Udform handlingsplan



### IT-SCREENING

Behov og interesser hos borgerne og medarbejdere  
Teknologi - muligheder og match  
Ressourcer og kompetencer  
Et blik på etikken



### ORGANISERING

Udpeg tovholder i kommunen  
Organiser samarbejdet med tilbuddene  
Organiser samarbejdet med øvrige  
IT-leverandør, frivilligcenter mv.



### PRAKSIS

Inddrag borgerne  
Søg ny viden om IT  
Spred interesse  
Følg op og juster  
Dokumenter og evaluer resultater

**N**ogle kommunale forvaltninger har en samlet vision for fx det sociale område, hvor IT indgår som et element. Fordelelen ved en tydelig vision for social IT er, at den skaber helhed og sammenhæng i den kommunale indsats. Skal arbejdet med at implementere social IT lykkes, skal visionen kunne omsættes til konkrete mål for både forvaltningen og de sociale tilbud.

Hvis kommunikation og social IT er beskrevet som en del af det pædagogiske arbejde med borgeren, er der en god mulighed for, at arbejdet bliver prioriteret i en travl hverdag på de sociale tilbud. For at synliggøre arbejdet med social IT og give det den nødvendige prioritering, kan visionen indeholde mål om, at IT skal indgå i de pædagogiske planer på tilbuddet og i borgerens § 141-handleplaner.

For at synliggøre arbejdet med social IT og give det den nødvendige prioritering, kan visionen indeholde mål om, at IT skal indgå i de pædagogiske planer på tilbuddet og i borgerens § 141-handleplaner.



### TIP!

**EKSTERN KOMMUNIKATION** - Brug en målrettet ekstern kommunikationsindsats til at fortælle om visionen og dens værdier. Det kan være med til at signalere, at indsatsen med social IT handler om livskvalitet og faglig udvikling og afværge frygt på tilbuds niveau om, at et "stille" initiativ betyder skjult nedskæring.

Med udgangspunkt i "Strategi for Velfærdsteknologi og Digitale Løsninger" introducerede Region Sjælland i 2015 et regionalt retningsgivende dokument for, hvordan der kan arbejdes med afdækning af den enkelte borgers behov og muligheder i forhold til anvendelse af social IT.

---

### **Visioner og mål skabes i samarbejde mellem forvaltning og sociale tilbud**

De konkrete mål for arbejdet med implementering af social IT bør I formulere i dialog med ledere og nøglepersoner på de sociale tilbud. Det er dem, der kender borgernes potentiale og forudsætninger, og som får implementeringen til at lykkes i hverdagen. Forvaltningen skaber de overordnede rammer og muligheder i kommunens vision for social IT. Det er vigtigt, at både forvaltning og sociale tilbud oplever hinanden som konstruktive samarbejdspartnere i at formulere vision og mål, da det vil gøre implementeringen af mål for social IT levedygtig.

Ofte har kommunens forvaltning og de sociale tilbud forskellige afsæt for arbejdet med vision og mål. Det afgørende er, at målene er forenelige inden for den overordnede vision om social IT. Det er vigtigt, at I har en åben dialog og skaber forståelse for ønsker og eventuelle bekymringer for arbejdet med social IT. Forvaltning og tilbud kan have forskellige bevæggrunde: Måske er det sociale tilbud optaget af borgerens livskvalitet og mulighed for større indflydelse på eget liv via social IT, mens forvaltningen er mere optaget af potentialet for at effektivisere det pædagogiske arbejde, når borgerne får adgang til social IT.

Når kommunens vision bliver omsat til konkrete og operationelle mål, er det væsentlige, hvordan I løbende skaber fælles ejerskab til visionen og målene, så I sammen kan skabe sociale forandringer for borgeren. Spørgsmålet er her, hvor mange og hvem, der med fordel kan tage del i formulering af visioner og mål - og hvem der er involveret i den efterfølgende implementering og forankring i praksis.

I Aarhus Kommune har det pædagogiske personale på bosteder godt indblik i, hvilke teknologier der er relevante for borgerne. Kommunen har haft stor glæde af at få en økonomimedarbejder til at hjælpe bostederne med at dokumentere personalets teknologiarbejde fx ved at udforme business cases og evalueringsdesign.

## REFLEKSIONSSPØRGSMÅL

**Formulering af vision og mål kræver afklaring af de organisatoriske rammer:**

- Hvad er jeres formål med at formulere en vision og mål for arbejdet med social IT?
- Vil I udforme en særskilt vision for en enkelt målgruppe eller en fælles vision alle de målgrupper, der skal tage social IT i anvendelse?
- Hvordan kan borgernes stemme inddrages i formuleringen af vision og mål? Handicapråd i kommunen, beboer- og brugerråd på tilbuddene og evt. pårørende er vigtige interessenter
- Hvor i forvaltningen skal der være tovholder(e) på den samlede proces?
- Hvilke rammer - politiske, økonomiske, organisatoriske og kompetencemæssige, skal visionen og målene formuleres inden for?
- Hvordan vil I sikre et godt samarbejde mellem forvaltningen og de sociale tilbud om visionen?
- Hvordan vil I sikre, at vision og mål efterfølgende gøres kendt og anerkendt af alle? Hvordan skal de formidles?

### TIP 2

Placér ansvaret for at tilrettelægge processen med at udarbejde vision og målsætninger i forvaltningen. Det giver jer mulighed for at tænke målene ind i den samlede kommunale strategi på det sociale område. Inddrag ledere og engagerede nøglemedarbejdere i processen – og skab medejerskab.





Der er behov for systematisk og opdateret viden om brugen af social IT i praksis, så vi sikrer, at de gode erfaringer spredes til andre sociale tilbud og kommuner.

Handicapchef, Kolding Kommune

## IT-SCREENING AF BEHOV, TEKNOLOGI OG RESSOURCER



### VISION

Udpeg ansvarlige

Lav konkrete mål

Udform handlingsplan



### IT-SCREENING

Behov og interesser hos borgerne og medarbejdere

Teknologi - muligheder og match

Ressourcer og kompetencer

Et blik på etikken



### ORGANISERING

Udpeg tovholder i kommunen

Organiser samarbejdet med tilbuddene

Organiser samarbejdet med øvrige

IT-leverandør, frivilligcenter mv.



### PRAKSIS

Inddrag borgerne

Søg ny viden om IT

Spred interesse

Følg op og juster

Dokumenter og evaluer resultater

**N**år I sætter nye initiativer i gang med social IT, er det vigtigt, at I får et godt overblik over kommunens erfaringer med IT. Sørg samtidig for at få kendskab til medarbejdernes faglige kompetencer og viden om social IT - både på de sociale tilbud og i forvaltningen.

Ved at gennemføre en IT-screening sammen med borgere, medarbejdere og ledelse på de sociale tilbud, kan I få viden, der kan være afgørende for en god implementering. Det kan fx være nyttigt at afklare, hvilke behov der skal dækkes hos borgere og personale, hvilken teknologi og tekniske infrastruktur (wifi osv.) der findes på tilbuddene, samt - ikke mindst - hvilke kompetencer medarbejderne har ift. social IT. Som en del af IT-screeningen kan I stille jer selv følgende spørgsmål:

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Behov                     | <ul style="list-style-type: none"><li>Hvordan kan vi sikre, at indsatser på tilbudsplan tager udgangspunkt i borgernes behov, ønsker og interesser?</li><li>Hvordan kan vi afdække medarbejderes behov, begrænsninger og muligheder i forbindelse med brugen af IT?</li></ul>  |
| Teknologi                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Hvilken IT har de sociale tilbud og den enkelte borger allerede til rådighed?</li><li>Hvem betaler for den IT, vi ønsker at implementere? Kommunen eller borgeren selv?</li><li>Hvordan sikrer vi, at den IT vi implementerer svarer til de behov, som gør sig gældende på det enkelte tilbud?</li></ul> |
| Ressourcer og kompetencer | <ul style="list-style-type: none"><li>Hvad er tilbuddets økonomiske og personalemæssige ressourcer med hensyn til at arbejde med social IT?</li><li>Hvilken viden har medarbejderne på tilbuddene og i forvaltningen om IT (teknologi-parathed)?</li><li>Hvem har interessen?</li></ul>  |



Der mangler folk, som har kompetencer og viden om social IT i både forvaltning og på de sociale tilbud

Handicapchef, Kolding Kommune

Det er særligt vigtigt, at I undersøger og sammen formulerer, hvad der er formålet med IT-indsatsen. I kan bedst formulere meningsfulde og retningsgivende mål med borgerens og medarbejdernes input. Herefter kan I begynde arbejdet med social IT til borgere på de sociale tilbud.

Tag udgangspunkt i de behov, som teknologien skal understøtte, frem for i en ny smart teknologi. Spørg hellere: Hvad har borgeren brug for støtte eller hjælp til? end: Hvilken ny applikation findes der?

Med overblikket over kompetencer og viden om IT, kan I iværksætte initiativer, der styrker medarbejdernes og ledelsens kompetencer til at bruge teknologien.

En måde at understøtte videndeling og erfaringsudveksling på er at etablere netværk og arrangere temadage, fyraftensmøder m.m. Her vil I være en naturlig drivkraft for arrangementerne. Erfaringer fra kommuner, der har arbejdet med social IT, viser, at nogle sociale tilbud ikke kan løfte denne type opgave. Forvaltningen kan med fordel stå for at planlægge, gennemføre og følge op på arrangementerne.

I Aarhus Kommune opfordrer man til videndeling, når medarbejdere har været på konferencer og messer om IT. Fx har to socialrådgivere skrevet på kommunens intranet om deres oplevelser fra Digitaliseringsmessen.

Der er også flere eksempler på, at medarbejdere eller borgere underviser hinanden i at bruge relevante apps.

## TIP 2



Udpeg superbrugere blandt borgere med særlig interesse for IT til at bidrage til kompetenceudvikling af medarbejdere og ledere. Superbrugerne kan fx hjælpe ved at støtte og motivere andre borgere og medarbejdere i at bruge IT

### IT-ambassadører, videnspersoner, tek-agenter

En række kommuner og regioner arbejder med at uddanne medarbejdere til at have særlig viden om mulighederne i anvendelse af IT. Nogle kalder dem 'IT-ambassadører', andre steder hedder de 'tek-agenter'. IT-ambassadørerne kan enten have som rolle at inspirere andre medarbejdere og dele egne erfaringer, eller de kan få til opgave at starte lokale projekter op med enkelte borgere. IT-ambassadører er ikke professionelle IT-supportere og kan typisk ikke hjælpe med installation, opsætning og vedligeholdelse af IT-systemer m.m. Forvaltningen bør tilbyde support af denne slags separat til tilbuddene.

### Teknisk opsætning

Behovet for teknisk support er stort på de fleste sociale tilbud, og kan være afgørende for, om det lykkes at implementere teknologi på tilbuddet.

Ofte kan de mest tyngende udfordringer bunde i grundforhold som internethastighed, trådløs forbindelse samt kontoopsætning og brug af adgangskoder. Problemer kan fx opstå, når medarbejderen, der har styr på alles login-informationer, ikke er på arbejde eller får et nyt arbejde og ikke får overleveret. På samme måde kan der opstå udfordringer, når medarbejdere på aktivitetstilbud ikke kan hjælpe en borger med at logge på, fordi de ikke har adgang til samme login-informationer, som personalet på borgerens botilbud har.

Det kan derfor være en god ide at introducere en række arbejdsgange for fx oprettelse af brugerkonti på de nyindkøbte iPads, samling af adgangskoder til AppStore osv. Opsætningen af de større tekniske rammer, som fx ved installation af internet, kan også lettes ved, at der foreligger klare arbejdsgange og handlemuligheder for medarbejdere og borgere - fx i tilfælde af at internettet skulle gå ned. Her er det som udgangspunkt en rigtig god ide at inddrage kommunens IT-afdeling - særligt ift. installation af internet.



## REFLEKSIONSSPØRGSMÅL

- Hvordan får I viden om medarbejdernes IT-kompetencer både på forvaltnings- og tilbudsniveau?
- Hvordan vil I bakke op om kompetenceløft i forhold til social it? Skal det være fx uddannelsesforløb og sidemandsoplæring? Og hvordan finansieres det?
- Hvilke fordele og muligheder får I ved at etablere netværk for det pædagogiske personale og ledelse på tilbuddene?
- Hvordan kan I bedst dele viden og erfaringer mellem tilbuddene og mellem kommune og tilbud?
- Overvej om I vil have besøg af IT-virksomheder, der kan præsentere IT-løsninger for jer.
- På hvilke måder kan I trække på viden og erfaringer hos samarbejdspartner, videnspersoner, pårørende m.fl.?
- Hvordan kan I bruge IT-ambassadører?
- Hvordan kan I involvere kommunens IT-afdeling?



### TIP 3

Giv medarbejderne på de sociale tilbud og i forvaltningen mulighed for at låne fx computere, iPad eller andet med hjem, så de kan øve sig i at bruge det.

# ETIK

---

## Eksempler på etiske dilemmaer

Uanset borgerens funktionsniveau, og hvor meget social IT han/hun anvender, vil man som medarbejder skulle forholde sig til etik. Dilemmaerne kan dog være meget forskellige, fordi de ofte hænger sammen med borgerens forudsætninger. Følgende måder at anvende internettet kan eksempelvis rejse etiske dilemmaer:

### *Netsurfing*

Netsurfing giver borgeren adgang til hele verden. Men hele verden får også adgang til borgeren. Det kan føre til nye interessante men også mindre interessante bekendtskaber.

### *Sociale medier og netdating*

Sociale medier muliggør nye måder at skabe og pleje relationer - men er man venner med medarbejdere? Og hvordan skal medarbejdere forholde sig, når de bliver bedt om hjælp til at oprette dating-profiler? Og hvilken indflydelse skal medarbejderen have på, hvilke billeder der sendes frem og tilbage etc.

### *e-Handel*

Hvordan passer man på borgerne i deres online forbrug, samtidig med at man respekterer deres ret til at bruge penge som de vil? Og kan der være produkter på nettet, som man ikke synes en borger skal købe, fordi de på den ene eller anden måde er skadelige?

### *NEM-ID*

Brugen af NEM-ID skaber helt nye udfordringer for rigtig mange medarbejdere. Dette gælder først og fremmest i forhold til de borgere, der ikke er i stand til selvstændigt at logge ind med NEM-ID, og hvor medarbejderen dermed er nødt til at kigge med i borgerens fortrolige dokumenter. En politik for hvordan personalet håndterer borgerens NEM-ID kan ikke alene medvirke til at beskytte borgeren men også personalet.

## TIP

Undersøg i samarbejde med medarbejdere hvilke typer etiske dilemmaer, der findes i jeres kommunale tilbud. Undersøg herunder hvilke handlemuligheder, man som medarbejder har, og hvordan et sæt fælles, kommunale retningslinjer kunne gavne.







Din adgang til internettet skal være til at betale og må ikke være diskriminerende på nogen måde. Det vil sige, at du skal have størst mulig adgang til det, der ligger på internettet: indhold, applikationer og de tjenester, du har brug for. Og myndighederne skal fx gøre, hvad de kan for at give dig adgang til internettet, selvom du er fattig og/eller bor langt ude på landet. De bør også sørge for din adgang til internettet, hvis du har særlige behov, som fx et handicap.

#### Medierådet for Børn og Unge

**Det er en god idé** at være på forkant med de etiske dilemmaer, der kan opstå, når man arbejder med social IT. På den måde undgår medarbejderne at skulle træffe svære valg alene. Det kan være en god ide at formulere en politik for digital etik i jeres kommune, der lægger op til at kunne blive arbejdet videre med på tilbudsplan. På denne måde får medarbejdere på tilbuddene mulighed for at drøfte de etiske dilemmaer, der kan opstå og herefter blive enige om arbejdsgange for, hvordan man vil håndtere dem.

#### *Lav en politik for digital etik*

Kortlæg sammen med tilbuddene, hvilke etiske dilemmaer medarbejdere er stødt på eller forventer kan opstå. Gør det muligt for medarbejdere at diskutere og beslutte, hvad den fælles holdning skal være til dilemmaerne sammen med borgerne, og skriv holdningen ned i en politik for digital etik.

Det er vigtigt, at alle - både borgere og medarbejdere - er fortlige med politikken. Husk at der i arbejdet med social IT altid vil opstå nye dilemmaer og etiske spørgsmål. Jeres kommunes politik skal derfor løbende revideres.

- Lav et skema over den social IT i anvender på tilbuddet.
- Ud for hver teknologi listes faktiske og mulige dilemmaer.
- Ud for hver dilemma listes, det værdigrundlag I - på baggrund af en fælles diskussion - er nået frem til.

| Teknologi | Dilemma   | Værdigrundlag   |
|-----------|---|---|
| Facebook  | Borgeren ønsker at være venner med os på FB   | På vores tilbud er vi ikke venner med borgeren på vores private FB-konto ud fra en gensidig respekt for hinandens privatliv.  |
|           | Vi kan evt. være venner på en FB-konto, der er oprettet af mig som professional - ikke som privatperson | Borgerens ret til selvbestemmelse og at gøre erfaringer vægtes over den potentielle risiko for at komme i en konfliktfyldt situation. Borgeren har således ret til at skrive, hvad han/hun vil på sin FB.<br><br>Men det er vores ansvar at vejlede og gøre opmærksom på, hvad det kan betyde for borgeren selv, såvel som modtageren, når der skrives negative ting. Vi kan samtidig komme med forslag til alternative måder, hvorpå borgeren kan ytre sin kritik. |

Eksempel på politik for digital etik.









Der skal være et fælles VI mellem kommune og bosted, når arbejdet med social IT skal sættes i gang.

## GOD ORGANISERING GIVER ET SOLIDT FUNDAMENT

Udviklingskonsulent, Vejle Kommune



### VISION

Udpeg ansvarlige  
Lav konkrete mål  
Udform handlingsplan



### IT-SCREENING

Behov og interesser hos borgerne og medarbejdere  
Teknologi - muligheder og match  
Ressourcer og kompetencer  
Et blik på etikken



### ORGANISERING

Udpeg tovholder i kommunen  
Organiser samarbejdet med tilbuddene  
Organiser samarbejdet med øvrige  
IT-leverandør, frivilligcenter mv.



### PRAKSIS

Inddrag borgerne  
Søg ny viden om IT  
Spred interesse  
Følg op og juster  
Dokumenter og evaluer resultater

**O**rganisering og samarbejde er nøgleord, når I går i gang med at omsætte vision og mål for social IT til praksis sammen med de sociale tilbud. Et tæt og forpligtende samarbejde mellem forvaltning og sociale tilbud er grundstenen i en vellykket implementering af målene for social IT.

Det er vigtigt, at forvaltningen koordinerer samarbejdet med de enkelte sociale tilbud, da denne har det tværgående overblik over IT-arbejdet på de sociale tilbud – og det er på tilbuddene, at hverdagens succeser og vanskeligheder udfolder sig. Derfor skal ledelsen på tilbuddene involveres fra start. Det gør vejen fra visioner og mål til handling og forandring kortere. Ledelsen har den bedste indsigt i forhold som ressourcer, organisation og kompetencer, som der skal tages højde for på tilbuddet.

## TIP 4



Inddrag ledelsen på tilbuddene. Ledelsen skal igangsætte og motivere på det lokale tilbud og følge op og anerkende medarbejdernes indsats med social IT. Det gælder også, hvis det er "op ad bakke". Tilbyd gerne ledelsen dialog og sparring - fx på fælles ledelsesmøder.



Der bør gøres et større nummer ud af at skabe en organisatorisk forandring i kommunen, før forandringen kan ske på tilbuds niveau - ikke mindst for at sikre de økonomiske rammer.

Konsulent, KL



Kommunens forvaltning skal tage større del i tilbuddenes indsatser med social IT, og vi skal finde ud af, hvor vi skal sætte ind.

Fuldmægtig, Aarhus Kommune

### Task force organisering

For at muliggøre samarbejdet i praksis, er det en fordel at op-tegne tydelige og transparente rammer for organiseringen: Hvem bør mødes? Hvordan mødes de? Hvornår mødes de? Hvilke roller og beslutningskompetencer har de?

En effektiv måde at organisere indsatsen er ved at etablere en task force. Task forcen bør bestå af både en repræsentant fra forvaltningen samt repræsentanter fra de tilbud der skal i gang med at arbejde med social IT. På denne måde sikrer man viden-delning mellem tilbuddene og opadta.

Med en formel ramme for organiseringen på plads, er indsatsen desuden mindre udsat over for de komplikationer, der kan op-stå, når fx en tovholder får nyt job. Det skaber en fleksibilitet, der gør samarbejdet om indsatsen mere robust og omstillingsparat.

Gode råd til at komme i gang med at arbejde med task force organisering:

- Inviter både IT-interesserede og mindre IT-interesserede for at sikre et repræsentativt indblik i medarbejdernes ønsker, muligheder og udfordringer.
- Inddrag alle i udviklingen af mål. Det kan være både kommunale og lokale mål med indsatsen.
- Formulér et 'kommissorium' der beskriver, hvad der er task forcens bundne opgaver og hvilke beslutningskompetencer, samarbejdets parter kan agere ud fra. Dette mindsker risikoen for misforståelser på tværs af de deltagende parter i task forcen.

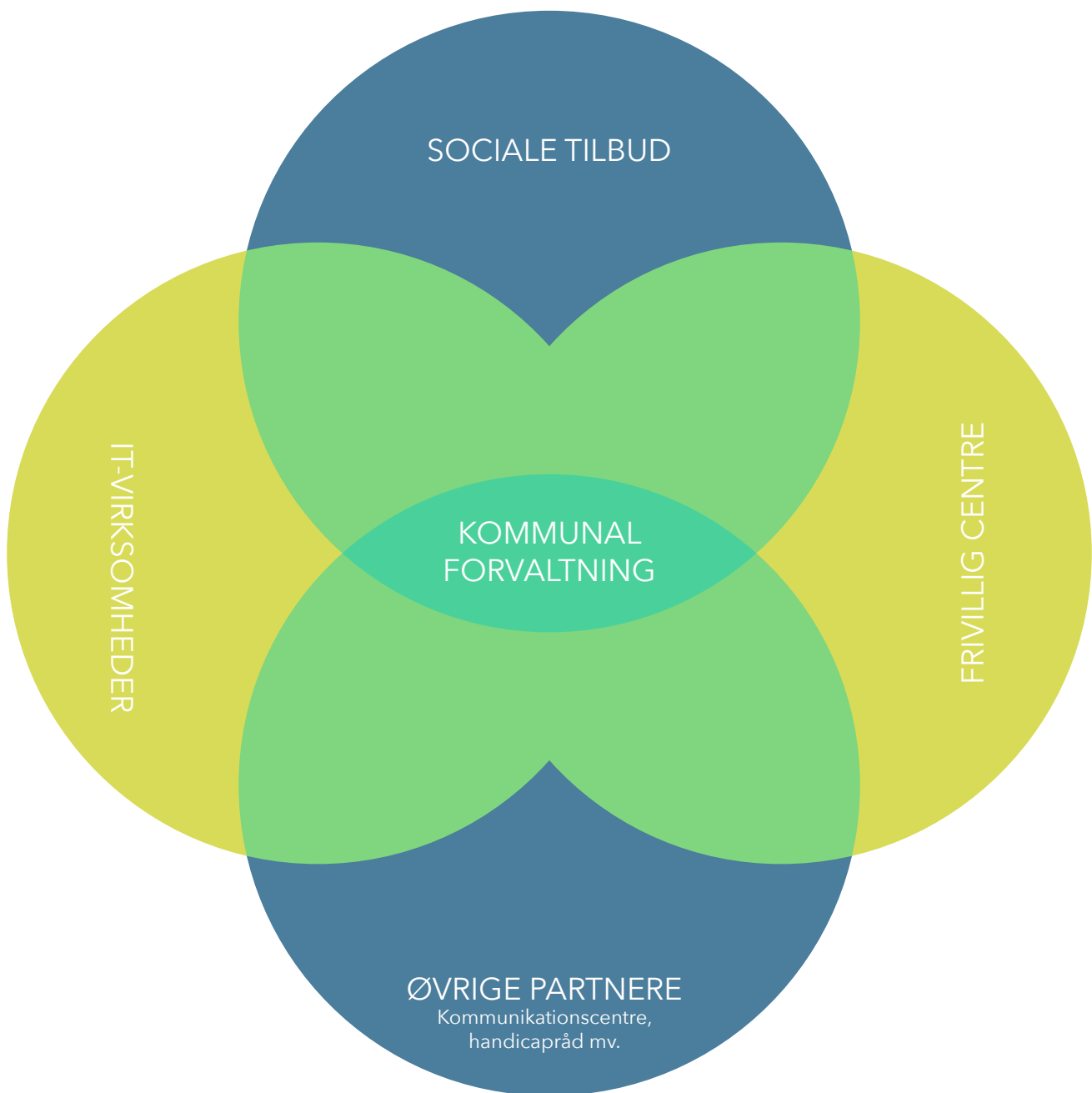
Eksempel på elementer fra kommissorium:

- Der skal afholdes kvartalsvise møder, hvor der videndeles om social IT
- Det forventes, at der deltager mindst en person fra hvert tilbud til mødet - der kan inviteres en ekstra person med pr tilbud
- Deltagerne har et særligt ansvar for den daglige implementering og vedvarende fokus på social IT på det enkelte tilbud.
- TF har et ansvar for løbende at samle op på den viden der produceres på tilbuddene og at videndele med andre - også uden for kommunen.

I Rødovre Kommune udarbejdede man i 2015 et kommissorium, der skulle sikre, at de formelle rammer kom på plads for samarbejdet mellem forvaltningen og en række tilbud, om månedligt at mødes i en task force og vurdere og justere indsatsen med social IT.

# SAMARBEJDSPARTNERE

Overvej hvilke samarbejdspartnere og sociale tilbud, der kan have relevante erfaringer, I kan trække på eller som I kan samarbejde med.



## REFLEKSIONSSPØRGSMÅL

- Hvordan vil I organisere samarbejdet om socialt IT til mennesker med funktionsnedsættelser - i forvaltningen og med tilbuddene?
- Skal der være en tovholder fra jeres forvaltning for indsatsen med social IT?
- Hvordan vil I kommunikere med tilbuddene?
- Hvordan vil I formidle jeres indsats til andre relevante parter?





# SOCIAL IT I PRAKSIS

---



## VISION

Udpeg ansvarlige  
Lav konkrete mål  
Udform handlingsplan



## IT-SCREENING

Behov og interesser hos borgerne  
og medarbejdere  
Teknologi - muligheder og match  
Ressourcer og kompetencer  
Et blik på etikken



## ORGANISERING

Udpeg tovholder i kommunen  
Organiser samarbejdet med tilbuddene  
Organiser samarbejdet med øvrige  
IT-leverandør, frivilligcenter mv.



## PRAKSIS

Inddrag borgerne  
Søg ny viden om IT  
Spred interesse  
Følg op og juster  
Dokumenter og evaluer resultater

**N**år indsatsen er trådt i kraft i praksis, er der behov for løbende opsamlings- og evaluering. Børnesygdomme er næsten uundgåelige, så det er en enorm ressource at have planlagt indsatsen med en fleksibilitet, der gør det muligt at justere løbende.

Sideløbende med implementeringsarbejdet er det formålstjenligt at tilbyde de, der arbejder med indsatsen

Meget ofte vil medarbejderne på de sociale tilbud have behov for flere input til, hvilke teknologier der findes - fx nye apps til kommunikation og dagsstruktur, tablets, mailprogrammer og nye typer touchskærme. Spørgsmålet er, hvordan I kan etablere et stærkt samarbejde om videndeling og kompetenceudvikling mellem forvaltningen og de sociale tilbud? Der er mange fordele ved at dele viden. Det kan derfor være en god ide at have en central vidensperson.

## TIP 5



Send en task force fra forvaltningen - fx psykiatri- og handicapafdelingen - på relevante konferencer som fx den årlige IKT-Messe og messen Health & Rehab Scandinavia. Organisér en inspirationstur sammen med ledelse og medarbejdere fra forskellige tilbud i kommunen. Meld jer ind i faglige netværk med fokus på kommunikation og teknologi for at holde jer opdateret og ajour. Der findes forskellige netværk som fx ISAAC [www.isaac.dk](http://www.isaac.dk) eller Nordic Innovation Network for Welfare Technology [www.welfareinnovation.net](http://www.welfareinnovation.net)



Nogle tilbud omgås kommunale IT-restriktioner ved ikke at fortælle forvaltningen om deres arbejde med teknologi sammen med brugerne.

Tilbudsleder, Vejle Kommune

Nogle kommuner har afsat puljemidler til at støtte arbejdet med velfærdsteknologi. Det er en god idé at indhente viden om tilgængelige midler og formidle eventuelle muligheder for finansiering eller medfinansiering videre til de sociale tilbud. Et væsentligt spørgsmål er, om en IT-indsats kræver, at personalet får nye kompetencer, og om der kan sættes ressourcer af til det? Uanset hvordan økonomien ser ud, er det fornuftigt at undersøge, om der er andre relevante teknologier, som er billigere eller gratis at anskaffe. Det kan være fx apps og tablets, der oftest er langt billigere end programmer og specialdesignet hardware. Fx er flere specialskoler begyndt at anvende tablets og apps i undervisningen.

I nogle kommuner tillader forvaltningen ikke, at personale og brugere på sociale tilbud benytter bestemte hjemmesider såsom Facebook på kommunens computere på tilbuddet. Her er det vigtigt, at forvaltningen overvejer en mere åben politik. Mange kommuner har selv ganske populære Facebook-sider, og dem skal man også kunne bruge på kommunens computere. Derudover er det væsentligt, at de sociale medier kan anvendes i det pædagogiske arbejde, uanset om det borgerens egen eller personalets computer. Hvad gør I i jeres kommune?

## REFLEKSIONSSPØRGSMÅL

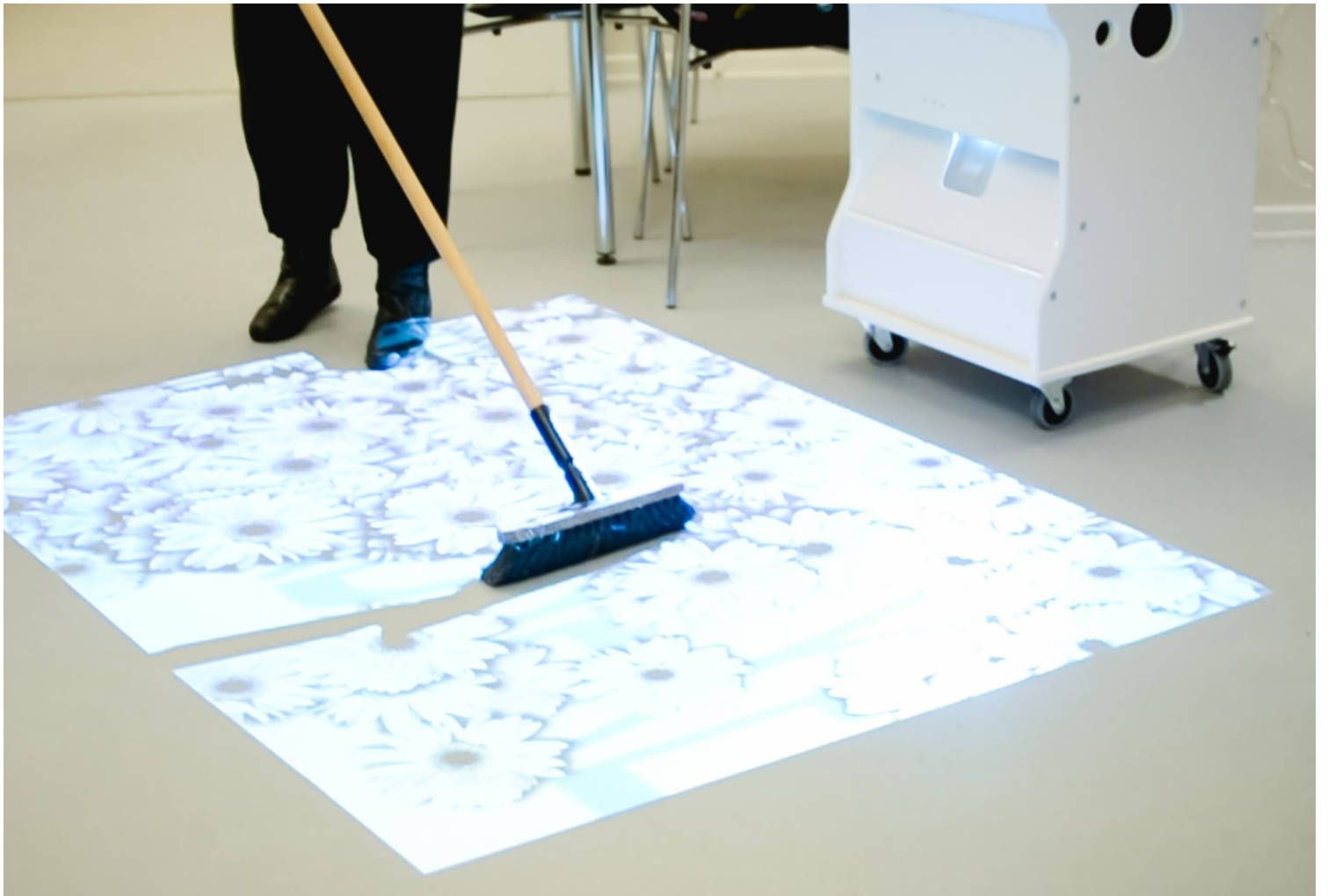
- Hvordan vurderer I, om en specifik indsats (fx afprøvning af en teknologi) er succesfuld og skal fortsættes, justeres eller stoppes?
- Hvad er mulighederne for at planlægge en indsats for at holde gang i hjulene med videndeling og kompetenceudvikling?
- Hvad ønsker I af dokumentation og viden om resultaterne af arbejdet med social IT på tilbuddene?
- Hvordan afgør I hvilken teknologi, borgeren skal tilbydes?
- Hvem skal have ansvaret for viden om eksisterende IT løsninger?
- Hvordan kan I mest effektivt indsamle og dele viden om projekter og brug af social IT i jeres kommune?
- Hvordan kan I støtte arbejdet med social IT med hensyn til ressourcer og teknisk support?

### TIP 6

Etabler et frirum for ideer, inspiration og dialog om social IT. I samarbejde med tilbuddene kan I formulere, afprøve og lege med projektidéer om social IT - og samtidig give hinanden konstruktiv sparring på, hvordan ideerne gennemføres i tråd med kommunens vision og mål.

### TIP 7

Der er meget god læring og viden at hente om eksisterende social IT på nettet. Brug fx [www.ITbanken.dk](http://www.ITbanken.dk) til at søge blandt brugeroprettede, erfaringsbaserede teknologianmeldelser.





## IT FRIVILLIGE GØR EN FORSKEL

---



IT-frivillige er mennesker med gode IT-kompetencer, der er interesseret i at inspirere og hjælpe mennesker med funktionsnedsættelser og evt. deres støttepersoner i at bruge social IT. IT-frivillige hjælper borgeren med fx med sociale medier samt at maile, skype, surfe eller finde musik på internettet.

Som noget nyt er nogle kommuner begyndt at arbejde med IT-frivillige. IT-frivilliges ressourcer øger borgernes mulighed for at anvende computer, internet og sociale medier. Både fordi frivillige har viden, og fordi de ofte har god tid til at støtte den enkeltes brug og læring med IT. Det skaber social værdi for borgerne, og det bringer mennesker fra lokalsamfundet ind på de sociale tilbud.

Den IT-frivillige er tilknyttet et bestemt bosted og kommer regelmæssigt på besøg et par timer - typisk en gang hver eller hver anden uge. Her mødes den frivillige med beboere og hjælper med det, der er meningsfuldt og muligt. Det kan ske på flere måder: Den frivillige kan hjælpe enkelte beboere, beboere i små grupper eller hele fællesskabet, fx ved at stå for en internet-café. Frivillige kan også hjælpe med support til pårørende og hjælpe det pædagogiske personale med at bruge diverse programmer.

## KLARE AFTALER ER VIGTIGE

---

### For beboerne er det vigtigt:

- at det er klart og tydeligt, hvornår den IT-frivillige kommer på tilbuddet
- at den IT-frivillige kommer regelmæssigt
- at den IT-frivillige har gode IT-kompetencer og selv kan løse mindre tekniske udfordringer
- at den IT-frivillige er opfindsom og nysgerrig på ny social IT, som beboeren gerne vil bruge
- at den IT-frivillige er rolig, empatisk og tålmodig.

Det kræver god forberedelse på det enkelte sociale tilbud at samarbejde med IT-frivillige. Beboere, personale og ledelse skal have en dialog om de fælles overordnede rammer. IT-frivillige bidrager med deres tid, engagement og viden. Omvendt kræver det også tid og opmærksomhed fra ledelse og personale at etablere et frugtbart samarbejde.

### For IT-frivillige er det vigtigt:

- at opgaverne som IT-frivillig er tydeligt beskrevet
- at tilbuddet har udpeget en ansvarlig kontaktperson for den IT-frivillige
- at alle på tilbuddet kender den IT-frivillige og hans eller hendes opgaver
- at ledelse eller personale giver mulighed for faglig sparring på den frivilliges indsats og anerkender denne
- at stedet og den frivillige løbende afstemmer forventninger til opgaver og den frivilliges indsats
- at de IT-frivillige i kommunen har mulighed for at dele erfaringer med hinanden på enkelte tilbud og på tværs af tilbud. Det kan fx foregå i samarbejde med frivilligcentret i kommunen.

Det kan være hjælpsomt for det enkelte bosted, at kommunen har drøftet og besluttet, hvordan kommunen kan bidrage til at understøtte de enkelte bosteder i at få IT-frivillige til at hjælpe med IT-arbejdet.

### TIP 8

Hent inspiration til kommunens indsats med IT-frivillige på [www.sus.dk](http://www.sus.dk). Konkrete eksempler på IT-frivilligt arbejde, kommunalt samarbejde med frivilligcenter og de sociale tilbuds rolle mm.



---

### **Samarbejde med frivilligcentret**

Rekruttering af IT-frivillige kan med stor fordel ske i samarbejde med det lokale frivilligcenter, som omdrejningspunktet for frivilligt arbejde i lokalsamfundet. Her hjælper man med at rekruttere frivillige, kvalificere dem gennem kurser og støtte nye initiativer. Frivilligcentrene kender de lokale frivillige foreninger og kan pege på relevante samarbejdsrelationer i fx et initiativ med IT-frivillige på et bosted. Frivilligcentrene kan hjælpe bostederne med at finde IT-frivillige – gennem deres netværk, opslag og den landsdækkende frivilligportal [www.frivilligjob.dk](http://www.frivilligjob.dk) Hvor meget frivilligcentret kan hjælpe med, kan I afklare sammen med frivilligcentret og de sociale tilbud.

### **IT-frivillige fra lokale virksomheder**

IT-frivillige kan desuden rekrutteres i samarbejde med lokale virksomheder, der har IT-kyndige medarbejdere. Virksomheden kan – fx som en del af deres CSR-strategi – anbefale sine medarbejdere at blive IT-frivillige og på forskellig vis bakke initiativet op. Nogle virksomheder opfordrer medarbejderne til frivilligt arbejde et antal timer i arbejdstiden. I andre virksomheder har medarbejderne fleksible arbejdstider, så de kan udføre frivilligt arbejde inden for den normale arbejdstid. Frivilligcentrene kan være behjælpelige med at etablere selve samarbejdet.

### **IT-frivillige er en ekstra ressource**

IT-frivillige er ikke en del af den pædagogiske normering på det sociale tilbud. Og det er vigtigt for både borgere, personale og IT-frivillige, at der er fælles klarhed over, hvad den IT-frivillige kan bidrage med og hvor grænserne for frivillighed går. De IT-frivillige indgår i samarbejdsrelationer på bostedet, men er ikke en del af personalet. Derfor er det vigtigt, at de IT-frivillige er knyttet til netværk med andre IT-frivillige. Det kan være i frivilligcentret eller en frivillig forening.

# IT-FRIVILLIGE PÅ DE SOCIALE TILBUD I KOMMUNEN

Forslag til opgaver og rollefordeling



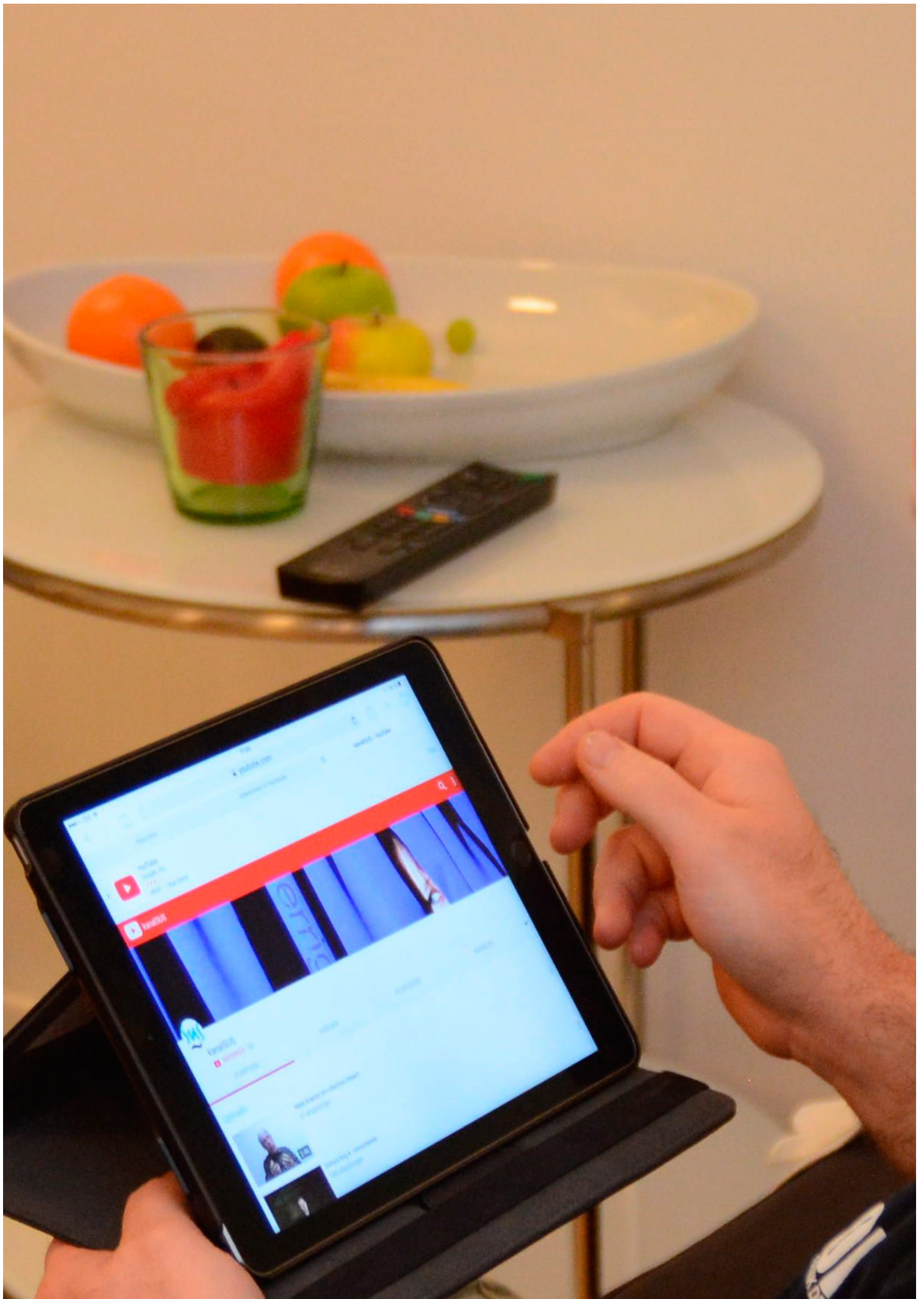


Gribskov Kommune har i samarbejde med frivilligcentret, ledere og medarbejdere på de sociale tilbud og handicaprådet udviklet en samarbejdsmodel om IT-frivillighed. Kommunen indsamler de sociale tilbuds/beboernes ønsker til IT-frivillig hjælp. Tilbuddene udarbejder jobannoncer, som frivilligcentret og kommunen distribuerer via bl.a. [www.frivilligjob.dk](http://www.frivilligjob.dk). Frivilligcentret modtager henvendelser fra frivillige og matcher disse med tilbuddene, som samarbejder i det

---

## REFLEKSIONSSPØRGSMÅL

- Hvordan kan IT-frivillige bidrage til at iværksætte kommunens strategi for social IT på de sociale tilbud på handicaprådet eller i socialpsykiatrien?
- Hvordan vil kommunen etablere et solidt samarbejde med beboere, ledere og medarbejdere på de sociale tilbud og frivilligcentret omkring IT-frivillige?
- Hvordan vil kommunen kunne skabe den bedst mulige dialog med beboere, ledere og medarbejdere om ønsker til IT-aktiviteter, som de IT-frivillige kan hjælpe med? Og hvilke IT-aktiviteter skal IT-frivillige ikke hjælpe med?
- Hvilke redskaber kan sikre, at kommunen og tilbuddene altid tager afsæt i beboernes behov for og perspektiv på IT-frivillige?
- Hvordan vil kommunen kunne understøtte frivilligcentrets og de sociale tilbuds annoncering og rekruttering af IT-frivillige?
- Hvilke tidligere positive erfaringer fra samarbejde med



## SØG INSPIRATION OG VIDEN

---

Der er mange, som beskæftiger sig med velfærdsteknologi - såsom spiseroboter og smart home-teknologi. Social IT er kun et lille hjørne af arbejdet med velfærdsteknologi og får væsentligt mindre opmærksomhed. Desuden er mangel på systematisk videndeling og dokumentation af arbejdet med social IT i kommuner stadig en af de helt store udfordringer.

I kan hente mere viden her:

### **[www.sus.dk](http://www.sus.dk)**

Socialt Udviklingscenter SUS har gennem de sidste otte år arbejdet med udvikling og implementering af social IT på bosteder for mennesker med funktionsnedsættelser.

### **[www.itbanken.dk](http://www.itbanken.dk)**

På [itbanken.dk](http://itbanken.dk) kan du finde og selv lave anmeldelser af social IT til mennesker med funktionsnedsættelser. Hjemmesiden er udviklet af SUS og 18 kommuner og en region til at dække behovet for videndeling på området.

### **[www.socialstyrelsen.dk/bo-liv](http://www.socialstyrelsen.dk/bo-liv) og [www.hmi.dk](http://www.hmi.dk)**

Socialstyrelsen har lavet hjemmesiden Bo Liv, der samler viden om projekter og initiativer til fagpersoner inden for botilbudsområdet. Der er et særligt tema om kommunikation på siden. Her kan I få viden om projekter, publikationer og websteder, der relaterer sig til emnet social IT.

### **Kommunikationscentre**

Der er godt 20 kommunikationscentre i Danmark. Kommunikationscentrene er specialundervisningscentre og har stor viden om, hvilke muligheder der findes for kommunikationshjælpe-midler og betjeningsudstyr. Kommunikationscentrene kan også være vigtige sparringspartnere i forhold til at afdække, hvilken social IT borgeren er i stand til at betjene. De fleste kommunikationscentre er specialiseret i alternativ eller kompenserende kommunikationsteknologi og har kun begrænset erfaringer med sociale teknologier.

### **Praksisfeltet**

Socialt Udviklingscenter SUS har samarbejdet med en række sociale tilbud rundt omkring i landet om implementering af social IT. På en række af disse tilbud er der blevet uddannet IT-ambassadører, der tilbyder rådgivning og vejledning i arbejdet med social IT med udgangspunkt i egen erfaring fra praksis. Kontakt SUS for at høre om hvilke tilbud, der har arbejdet med social IT.



# KOM GODT I GANG

Håndplukkede ideer og gode råd fra guiden.

Brug dem som inspiration og kom godt i gang med social IT i din kommune.

---

- Formulér en vision for kommunens arbejde med social IT
- Sørg for at alle tilbud kender til kommunens vision
- Læg en strategi for den praktiske forankring af visionen
- Nedsæt en gruppe med en repræsentant fra forvaltningen og fra tilbuddet, som koordinerer indsatsen på tilbuddet
- Find ud af, hvem der naturligt kan indgå i samarbejdet i forhold til de opgaver, I skal løse
- Overvej, hvilke samarbejdspartnere og sociale tilbud, der har relevante erfaringer, I kan trække på
- Overvej, hvordan kommunen kan understøtte bostedernes arbejde med social IT - fx i forhold til økonomi, support og kompetenceudvikling
- Overvej, muligheden for at understøtte bostedernes brug af IT-frivillige
- Sørg for, at rollen som IT-frivillig er tydeligt beskrevet, og at der udpeget en ansvarlig kontaktperson for den frivillige
- Understøt at IT-frivillige har mulighed for at erfaringsdele med hinanden på tværs af sociale tilbud
- Overvej, hvordan I kan evaluere og dokumentere resultaterne af arbejdet med social IT på tilbuddene
- Overvej, om medarbejderne på de sociale tilbud og i forvaltningen kan få mulighed for at låne fx en computer eller en iPad med hjem, så de kan øve sig i at bruge det
- Overvej, om det er værd at have en medarbejder i forvaltningen, som har særlig viden om social IT og fx deltager i IT-messer og konferencer

