



## **CSKF - Borgers og medarbejders erfaringer i forbindelse med Covid-19 nedlukningen**

**Fra individuelle erfaringer til organisatorisk viden og innovation**



***“Nedlukningen har på mange måder fungeret som en test. Altså vi har ligesom haft muligheden for at prøve en masse ting af, som vi så har fundet ud af om, fungerer eller ikke fungerer.”***

## Indhold

Indhold .....	4
Kontaktinformation og Læsevejledning .....	5
Resume .....	6
Introduktion.....	7
Undersøgelsesdesign .....	8
Formål .....	8
Undersøgelsesspørgsmål .....	8
Metode .....	8
Analysemetode .....	10
Resultater – Analyse 1 - Spørgeskema og borgerinterview .....	11
Bibliotekerne .....	11
Kulturskolen.....	16
Naturskolen.....	21
Sundhedsplejen .....	23
Tandplejen .....	29
Træning og Rehabiliter .....	33
Rusmiddel og Sundhedsfremme og Forebyggelse .....	37
Ungdomsskolen .....	44
Konsulenter og administrative medarbejdere.....	49
Sammenfatning og samlet resultat.....	54
Resultater – Analyse 2 - medarbejderinterview.....	63
Konklusion.....	69
Perspektiver og anbefalinger .....	71

---

## Kontaktinformation og Læsevejledning

Denne rapport er udarbejdet mellem april (indledende arbejde) og september 2020 (udgivelse) af Mads Rasmussen, Udviklingskonsulent Idræt og Fritid ved Center Sundhed, Kultur og Fritid.

Forfatterens kontaktinformationer: mail: [mara@rebild.dk](mailto:mara@rebild.dk), telefon: 20671645

Rapportens indhold kan findes i indholdsfortegnelsen ovenfor.

Rapporten indleder med en introduktion. Her beskrives motivationen og baggrunden for undersøgelsen. I introduktionen vil læseren også finde undersøgelsesspørgsmålet, som rapporten har til hensigt at svare på. Introduktionsafsnittet indeholder ligeledes en beskrivelse af de metoder, som er benyttet. Det er ikke valgt at lægge stor vægt på dette afsnit i indeværende rapport, da formålet er at præsentere og analysere resultaterne fra spørgeskema og interview. Det anbefales dog at man læser *formål* og *undersøgelsesspørgsmål* grundigt.

Undersøgelsens resultater præsenteres i to kapitler. I det første resultatkapitel præsenteres svar fra borgere (interview og spørgeskema), samt svar fra medarbejdere (spørgeskema). Resultaterne præsenteres separat for hver af 9 funktionsområder under Center Sundhed Kultur og Fritid, som har været genstand for undersøgelsen. Der vil for hvert funktionsområde være en delkonklusion. Er læseren interesseret i ét specifikt funktionsområde, kan hun med fordel springe direkte til det respektive afsnit. Det anbefales, at læseren nærlæser det afsnit som vedkommer hendes funktionsområder og derefter springer til det sammenfattende sidste afsnit under dette kapitel. I det andet resultatkapitel, som anbefales alle læsere at læse præsenteres, gennem en analyse, svar fra interview med medarbejdere.

Læseren gøres opmærksom på at der, grundet funktionsområdernes størrelsesforskel, er stor forskel på hvor mange borgere og medarbejdere, der har deltaget i henholdsvis spørgeskemaundersøgelse og interview. For få funktionsområder har det ikke været muligt at skaffe borgere til interview. Læseren gøres ydermere opmærksom på, at én respondent (borger) godt kan fremgå for to eller flere funktionsområder, hvis denne har været i kontakt med flere områder under nedlukningen.

Sidst i rapporten findes sammenfattende konklusion.

Slutteligt vil der i et perspektiveringsafsnit reflekteres over det videre arbejde og benyttelse af rapportens resultater. I dette afsnit vil læseren også finde forfatterens anbefalinger.

315 borgere og 126 medarbejdere har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen. 15 borgere har deltaget i interviews. 18 medarbejdere har deltaget i 9 gruppeinterviews (2 personer pr gruppeinterview).

Spørgeguides, rå data og transskriptioner kan rekvireres ved forfatteren til denne rapport.

## Resume

Nedlukningen af Danmark d 11. marts 2020 som reaktion på Covid-19, har på kort tid tvunget Kommunens medarbejdere til at tænke i nye arbejdsmetoder for at løse vanlige opgaver. Man har været nødsaget til at være opfindsomme, eksperimentere, tænke innovativt og kreativt for at løse kerneopgaveren. Dét har skabt erfaringer som på den anden side af sundhedskrisen, når Rebild Kommune igen går "normalt" på arbejde, kan danne grobund for, at man ændrer praksis fra før krisen. For at sikre at disse erfaringer bliver samlet op, har man i Center Sundhed, Kultur og Fritid iværksat en undersøgelse som har til formål at svare på følgende spørgsmål: *Hvilke erfaringer har medarbejdere og borgere gjort sig i forbindelse med Covid-19-nedlukningen, der kan danne baggrund for praksisændring på organisatorisk niveau i CSKF, når a) medarbejdere igen møder fysisk på arbejde og b) hvis vi i fremtiden står i lignende situation?*

I undersøgelsen er der benyttet tre metoder, *spørgeskema, individuelle interview og gruppeinterview*. Disse er forgået på to primære grupper (borgere og medarbejdere).

Analysen har været todelt. Første analyse har behandlet spørgeskemaer fra borgere og medarbejdere samt interview med borgere. Anden analyse har behandlet gruppeinterview med medarbejdere.

De to analyse har dannet baggrund for at konkludere at nedlukningsperioden af flere respondenter opleves som en test. Flere medarbejdere har haft mulighed for at erfare, hvad der kan lade sig gøre, når man skal holde afstand og ikke møde fysisk på arbejde. Respondenterne har erfaret, at særligt hjemmearbejde og virtuelle møder kan være forbundet med øget effektivitet. Dog påpeges væsentlige begrænsninger som tab af uformel sparring og mulighed for komplekse faglige diskussioner. Under nedlukningen har flere borgere paradoksalt oplevet, at Kommunen har været mere tilgængelig, hvilket har højnet værdien og oplevelsen af serviceniveauet for borgeren.

Der vil på baggrund af denne rapport blive udarbejdet en mere let tilgængelig folder til alle medarbejdere i Center Sundhed, Kultur og Fritid, som indeholder rapportens mest væsentlige pointer.

På baggrund af rapportens konklusion anbefales følgende:

- Virtuelle møder bør fastholdes i en vis grad
- Der bør gøres mere plads til hjemmearbejde, når medarbejderen har behov
- Nedlukkes der igen bør der oprettes mulighed for, at mødes i mindre teams
- Under nedlukning er behovet for orientering og information højt
- Der bør være ensretning af retningslinjer forvaltningerne imellem
- Rapportens konklusion og anbefalinger bør ses i lyset af lokale funktionsspecifikke forhold. Derfor bør de enkelte enheder og teams drøfte og diskutere disse med henblik på at skabe en fælles forståelse.

## Introduktion

11. marts 2020 besluttede Regeringen og Statsministeren på baggrund af smittefare i forbindelse med Covid-19 at sende alle offentligt ansatte, som ikke varetager kritiske funktioner, hjem. Hjemsendelsen af medarbejdere har haft stor betydning for borgere såvel som medarbejdere, også i Rebild Kommune.

Mange af Kommunens medarbejdere har under nedlukningen arbejdet hjemme og de medarbejdere, der under normale omstændigheder har meget borgerkontakt (eksempelvis misbrugsrådgivning, rehabilitering, biblioteket), har været nødsaget til at ændre arbejdspraksis markant.

Covid-19-situationen har således på kort tid tvunget både medarbejdere og ledere til at tænke i nye arbejdsmetoder for at løse vanlige opgaver, men også ad hoc-opgaver forbundet til sundhedskrisen.

Møder har været afholdt i (meget) små grupper, med afstand og helst virtuelt. De fleste arrangementer, kurser, seminarer, workshops osv. er blevet aflyst eller udsat. Medarbejdere har ydermere været tvunget til at prioritere opgaver og møder (både internt og eksternt), efter om de er mulige og nødvendige at afvikle, om de kan klares med en mail eller en telefonsamtale.

Med andre ord har medarbejdere i Rebild Kommune været nødsaget til at være opfindsomme, eksperimenterende, tænke innovativt og kreativt for at løse deres opgaver.

Mest centralt står borgeren som alt andet lige oplever en anden og ny kontakt med Kommunen.

Dét har resulteret i "aha-oplevelser" og ny viden og erfaringer er opstået. Erfaringer som på den anden side af sundhedskrisen, når Rebild Kommune igen går "normalt" på arbejde, kan være gavnlige, brugbare og danne grobund for, at man ændrer praksis fra før krisen. Derudover opstår der refleksioner over hvorledes der bør reageres, hvis man i fremtiden står i lignende situation.

Disse erfaringer er dog lige nu hos den enkelte medarbejder eller i en snæver gruppe. Hvis den øvrige organisation (Center Sundhed, Kultur og Fritid) som helhed skal få gavn af den enkelte medarbejders erfaringer og opfindsomhed, og hvis vi kollektivt som arbejdsplads skal lære af den situation vi har været i og i et vist omfang stadig står i, og således være organisatorisk innovative, er der behov for en struktureret indsamling og analyse af erfaringer. Altså en proces gående fra individuelle erfaringer til organisatorisk implementering og innovation i følgende trin:

- 1) Individuel viden indsamles
- 2) Analyse af data (kvalitativt og kvantitativt)
- 3) Rapportering
- 4) Vurdering af brugbarheden og værdien af nye, opfindsomme og kreative praksisser
- 5) Implementering – ændring af praksis på organisatorisk niveau
  - a. ændringer i den daglige drift og forvaltning
  - b. ny beredskabsplan eller lign.

## Undersøgelsesdesign

### Formål

Formålet med undersøgelsen er:

- 1) at indsamle de oplevelser og erfaringer, som medarbejdere i CSKF og borgere har gjort sig i forbindelse med nedlukningen
- 2) at undersøge om, hvordan og på hvilke områder borgerne og medarbejdere har oplevet øget værdi
- 3) at undersøge hvilke nye metoder og arbejdsgange der bør fastholdes når man igen møde "normalt" på arbejde
- 4) at undersøge hvilke erfaringer som er relevante at drage nytte af, hvis man igen står i en lignende situation
- 5) gennem en rapport at fremstille resultaterne og danne baggrund for efterfølgende dialog, sparring og videndeling og således bane vejen for organisatorisk innovation

### Undersøgelsesspørgsmål

*Hvilke erfaringer har medarbejdere og borgere gjort sig i forbindelse med Covid-19-nedlukningen, der kan danne baggrund for praksisændring på organisatorisk niveau i CSKF, når a) medarbejdere igen møder fysisk på arbejde og b) hvis vi i fremtiden står i lignende situation?*

Underspørgsmål:

- *På hvilke område er CSKF blevet mere effektive til at løse de sædvanlige kerneopgaver under nedlukningen?*
- *På hvilke områder har CSKF været fornyende i relation til borgeren og kerneopgaven?*
- *På hvilke områder har borgerne oplevet øget værdiskabelse?*
- *Hvilke nye metoder og arbejdsgange bør fastholdes (under normale forhold og under lignende krise)?*

### Metode

Den benyttede metode i denne undersøgelse er valideret gennem en pilotundersøgelse foretaget forud for indeværende undersøgelse. Pilotundersøgelsen blev foretaget på ledere i CSKF, samt medarbejdere, leder og borgere på Rebild Bibliotekerne. Resultaterne forelægges ikke i indeværende rapport, men kan rekvireres ved forfatteren. Pilotundersøgelsen har dannet baggrund for at ændre dele af metoden, blandt andet spørgsmålene i spørgeskemaet og har således styrket undersøgelsesdesignet.

Det er essentielt for undersøgelsesdesignet, at det er struktureret. Det er altafgørende for undersøgelsesresultat, at det står skarpt, klart og utvetydigt hvad der ønskes undersøgt. Samtidig er der sigtet mod at designet og dataindsamlingsmetoden har været tilpas bred, så det sikres at væsentlig viden ikke går tabt, og omvendt er det forsøgt at metoden har været så smal at forekomsten af støj mindskes.



I undersøgelsen er der benyttet tre metoder, *spørgeskema*, *individuelle interview* og *gruppeinterview*. disse er forgået på 2 primære grupper.

*Gruppe 1: Medarbejdere i CSKF*

- 1) Spørgeskema (Survey)
- 2) Kvalitative semistrukturerede gruppeinterviews (2 personer pr interview)

*Gruppe 2: Borgere*

- 3) Spørgeskema (Survey)
- 4) kvalitative semistrukturerede interviews

Spørgeguides kan rekvireres hos forfatteren, men kan læses i principper og hovedtræk nedenfor

### **1) Spørgeskema til medarbejdere**

Alle medarbejdere i CSKF har, på mail, fået tilsendt et spørgeskema. Programmet Surveyxact er benyttet. Spørgeskemaet har bestået af 5 korte spørgsmål, som besvares på en skala og 3 åbne spørgsmål der giver respondenter mulighed for at uddybe og svare mere nuanceret.

### **2) Semistrukturerede gruppeinterviews med udvalgte medarbejdere**

18 medarbejdere har deltaget i semistruktureret gruppeinterviews. To personer har deltaget i hvert gruppeinterview som er fortaget for hvert af CSKFs funktionsområder. Interviews er forgået over Microsoft teams eller ved fysisk møde. Metoden har haft til formål at få et mere dybdegående og nuanceret billede af medarbejderens erfaringer.

### **3) Spørgeskema til borgere**

Borgere der har været i berøring med Kommunen, har haft mulighed for at svare på spørgeskemaet. Spørgeskemaet er blevet distribueret gennem tilgængelige kanaler som Facebook, hjemmeside og mail. Programmet Surveyxact er benyttet. Spørgeskemaet har bestået af 5 korte spørgsmål, som skal besvares på en skala og 3 åbne spørgsmål der giver respondenter mulighed for at svare mere nuanceret.

### **4) Semistrukturerede interviews med udvalgte borgere**

Borgere som har besvaret spørgeskemaet, har haft mulighed for at svare på om de ønskede at deltage i et kort interview. Der er på baggrund deraf fortaget interview med 15 borgere. Det er forsøgt at få 2 respondenter pr funktionsområde. Interviews er forgået over telefon. Denne metode har til formål at få et nuanceret billede af borgerens oplevelser.

## Analysemetode

### Analyse 1:

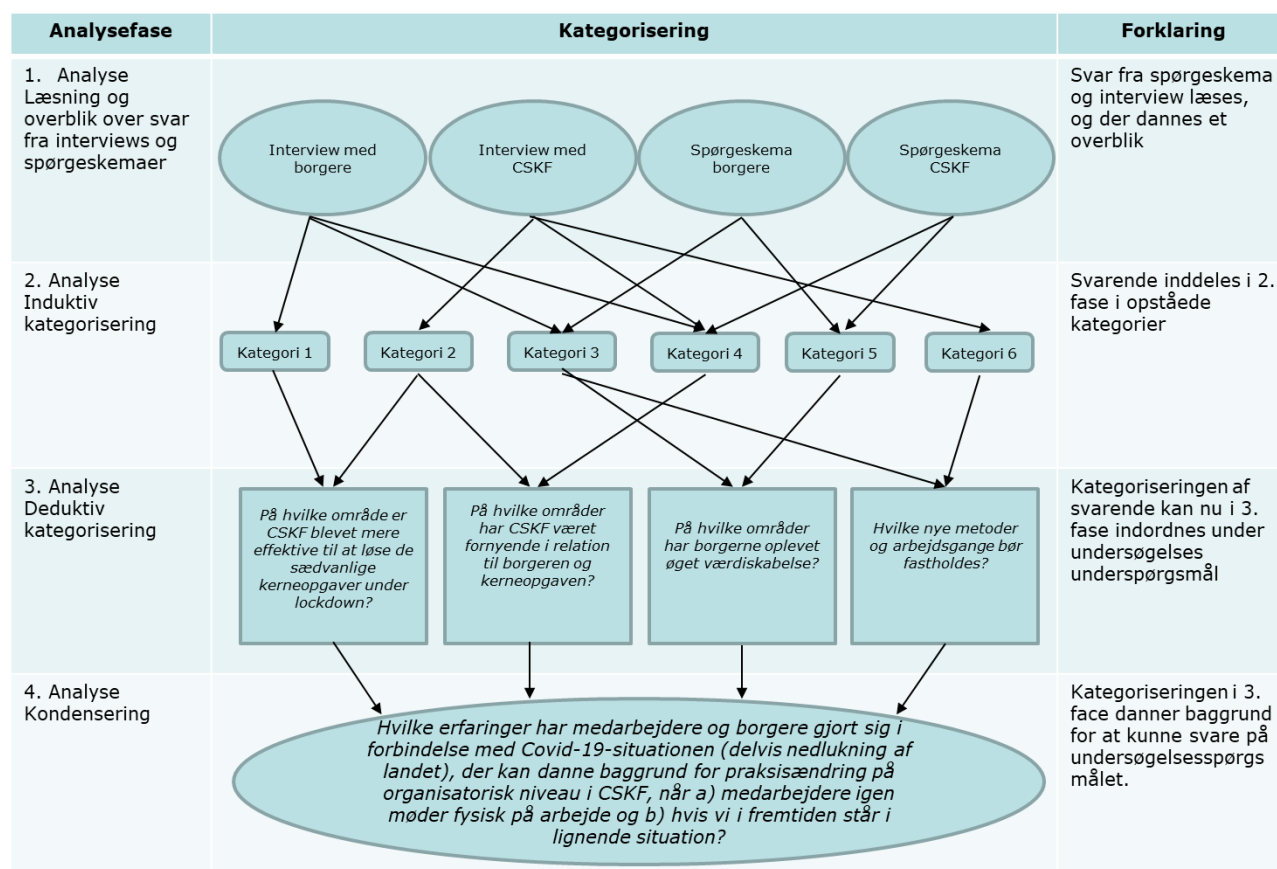
Der foretages ikke nogen dybere analyse af svarende fra spørgeskemaundersøgelsen i første omgang. Resultaterne eller svarene bliver præsenteret mere eller mindre som de umiddelbart fremstår. Svar fra interviews med borgerne benyttes hvor det findes relevant, enten for at modsvare, underbygge eller uddybe svar fra spørgeskema. Under udarbejdelsen af delkonklusioner og konklusioner foretages der en syntese af de vigtigste pointer fra svarene, som derpå lægges under kategorier formuleret ud fra undersøgelses underspørgsmål.

### Analyse 2:

Analysen af gruppeinterview foregår i følgende trin:

- 1) Grundig læsning af transkription fra interview
- 2) Induktiv kategorisering af svar
- 3) Deduktiv kategorisering
- 4) Konklusion

Samlet analysen er illustreret i figuren nedenfor.



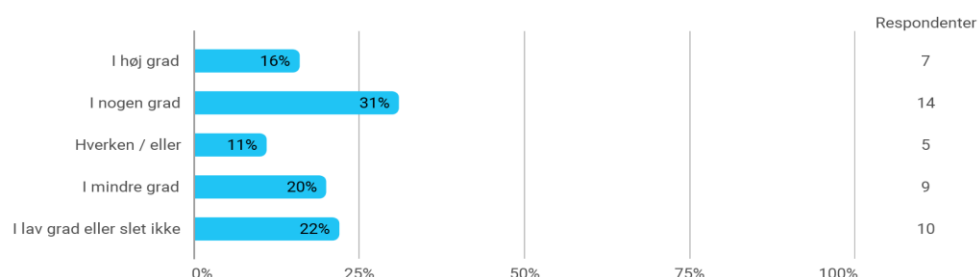
## Resultater – Analyse 1 - Spørgeskema og borgerinterview

### Bibliotekerne

55 borgere og 12 medarbejdere har besvaret spørgeskemaet (af disse har 21 borgere kun svaret delvist). Det har ikke været muligt at rekvirere respondenter til interview.

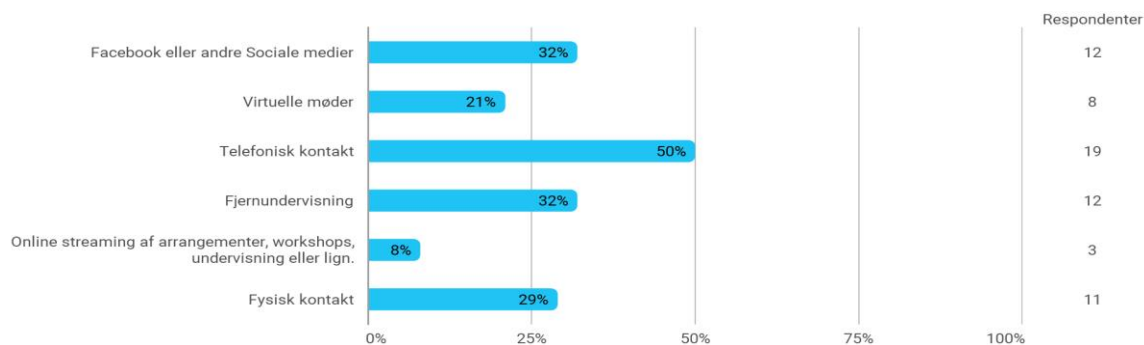
### Borgeren

- *I hvilken grad føler du at du, under nedlukningen, har fået den service fra Kommunen, som du normalt modtager?*



47% af respondenterne føler, at de enten i nogen grad eller i høj grad har fået den service fra Kommunen under nedlukningen, som de normalt modtager. 44% føler, at de enten i mindre eller i lav grad har modtaget den service de plejer at få.

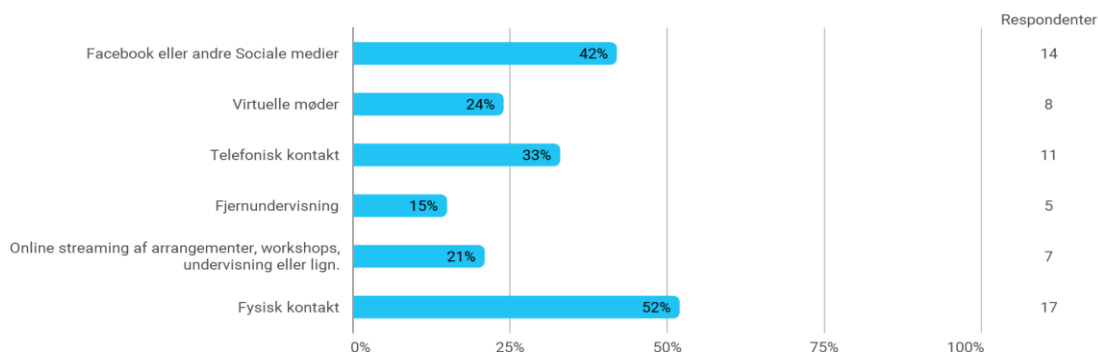
- *Hvordan har du, under nedlukningen, været i kontakt med Kommunen?*



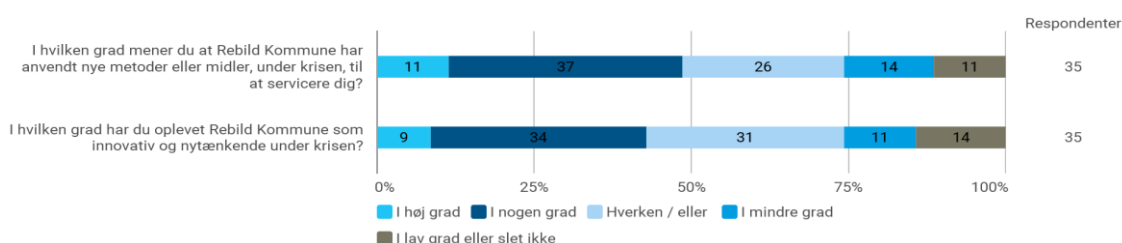
De borgere som har været i kontakt med bibliotekerne under nedlukningen, har i høj grad (50%) været i telefonisk kontakt. Facebook (32%) og fjernundervisning (32%) har også været velbenyttet.

Flere respondenter uddyber i deres svar, at man kunne have tænkt sig en form for nødåben med bestilling af materiale online og afhentning, eller udbringning med minimal fysisk kontakt.

- *Hvilke af nedenstående ser du værdi i, at Kommunen fastholder eller øger brugen af efter krisen?*



Til spørgsmålet om hvad Kommunen bør fastholde eller øge brugen af svarer respondenterne bredt. De nævner i særlig grad sociale medier, virtuelle møder og streaming og telefonisk kontakt.



48% mener, at Rebild Kommune har anvendt nye metoder under nedlukningen, 33% ser at Kommunen har tænkt nyt og været innovativ.

De respondenter som ikke finder, at biblioteket har tænkt nyt og kreativt svarer blandt andet, at man kunne have ønsket sig en form for online lånesystem og afhentning eller udbringning. Ydermere svarer nogle, at en bogbus eller ligningen kunne have gjort en forskel.

- *Hvad har betydet en positiv forskel i din relation til Rebild Kommune (Center Sundhed, Kultur og Fritid) under den seneste tids nedlukning?*

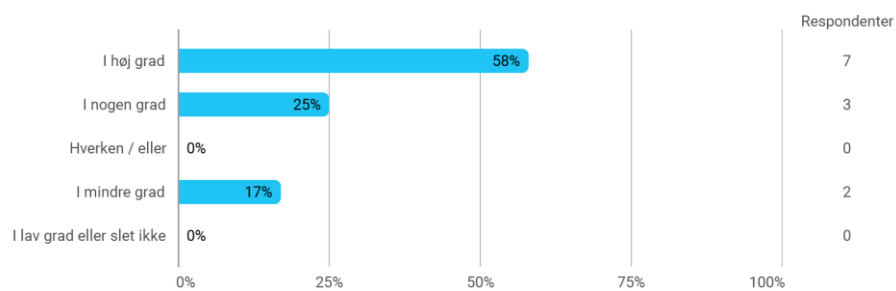
En del borgere svarer, at forventningerne ikke har været store, da situationen har været vanskeligt. Derfor har borgerne typisk været glade for de tiltag, der har været gjort. Det som i særlig grad står frem i svarene på ovenstående spørgsmål er, at det har været afgørende at kunne få hurtigt svar på henvendelser og de spørgsmål borgere måtte have.

- *Kommunens praksis har været ændret på mange områder under krisen. Hvad mener du, Rebild Kommune skal fastholde fremadrettet?*

En del respondenter svarer til ovenstående spørgsmål, at de blot ser at situationen kommer tilbage til "normalen" igen. Respondenterne svare dog i høj grad også at den gode og mere hyppige kommunikation og orientering både på sociale medier og gennem mail og telefon bør fastholdes.

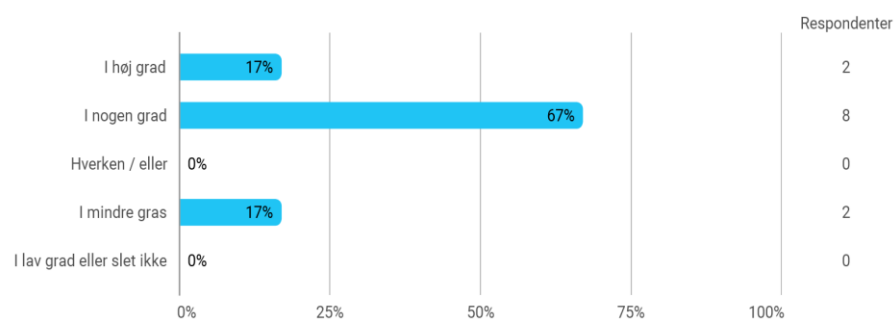
### Medarbejderen

- *I hvor høj grad har du, under krisen, været nødsaget til at finde nye metoder til at løse dine sædvanlige opgaver og levere den samme kerneydelse?*



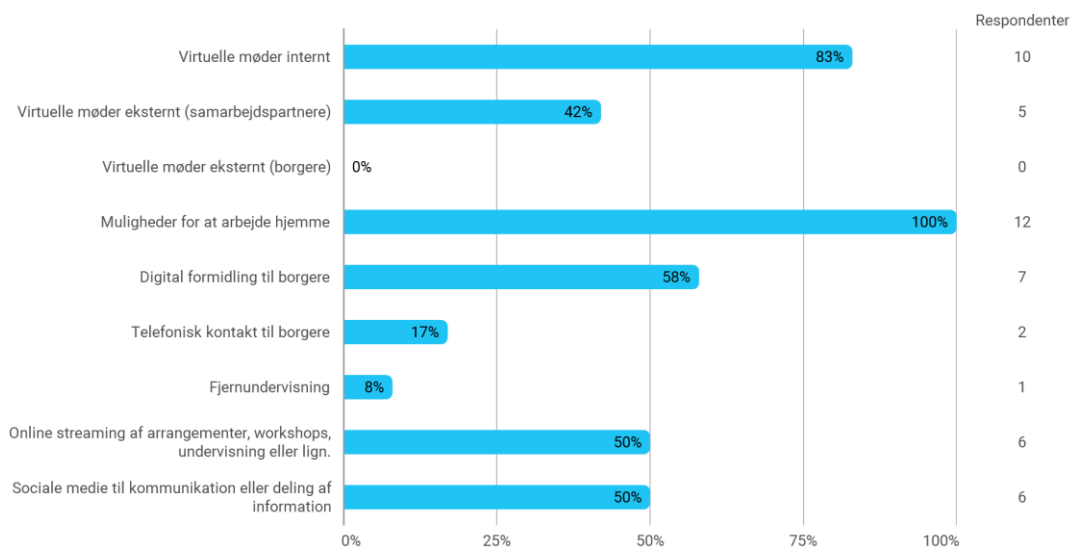
83% af respondenterne svarer, at de i nogen eller høj grad har være nødsaget til at finde nye metoder til at løse deres opgave under nedlukningen.

- *I hvor høj grad har krisen givet dig erfaring og viden, som du vil benytte efter krisen?*



83% har ligeledes opnået ny viden under krisen, som de vil benytte efter nedlukningen.

- *Hvilke af nedenstående ser du værdi i at fastholde eller øge brugen af efter krisen*



Medarbejderne ser i høj grad, at man fastholder øget brug af virtuelle møder og mulighed for at arbejde hjemme også efter krisen. Det påpeges uddybende at den ro, fordybelse og fokus man kan opnå ved at arbejde hjemme, kan mindske risikoen for arbejdsrelateret stress og øge overskuddet og arbejdsglæden, som i sidste ende vil smitte af på borgeren.

Respondenterne ser, at øget brug af virtuelle møder kan øge værdien hos borgeren ved at frigive tid til kerneopgaven. Øget brug af streaming og onlinearrangementer påpeges også som et værktøj til at nå de borgere, som normalt ikke benytter biblioteket fysisk.

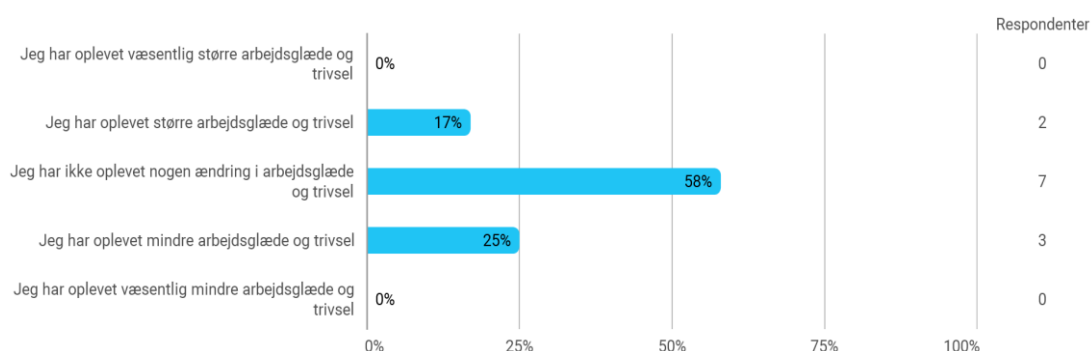
Det påpeges omvendt at en stor del af kerneopgaven for biblioteket er mødet med borgeren, som ikke kan klares hjemmefra.

Respondenterne svarer uddybende, at oprettelse af mindre teams også kan have en fordel. Derudover er flere medarbejdere glade for at føle sig velinformeret fra ledelsen.

Respondenterne svarer, at det er afgørende at IT-udstyr bliver udleveret og eller opgraderet for at gøre det muligt for medarbejderne at arbejde hjemme. Derudover er det selvfølgelig væsentligt, at lederen er indstillet på at give plads til hjemmearbejdsdage, hvor det giver mening.

Flere respondenter påpeger, at det er vigtigt, at alle medarbejdere er indforståede med den øget brug af virtuelle møder og hjemmearbejde, og at der bør skabes enighed og homogenitet omkring denne eventuelle nye kultur og i forbindelse med intern og ekstern kommunikation.

- *Hvorledes har din arbejdsglæde og trivsel været påvirket under lockdown?*



58% af medarbejderne på biblioteket har ikke oplevet nogen ændring af arbejdsglæde og trivsel under nedlukningen. De 25% der har oplevet mindre arbejdsglæde og trivsel svarer uddybende, at savnet til kollegaer har fyldt meget. Derudover har den daglige uformelle sparring og idéudvikling kollegaer imellem manglet. Respondenterne fortæller ydermere, at der opstår en barriere når man på afstand gennem telefon, Skype eller Microsoft Teams, skal kontakte kollegaer, da man ikke vil forstyrre mere end højst nødvendigt.

Flere respondenter svarer også, at den daglige kontakt med brugerne, som er yderst vigtig for flere af medarbejderne, har været savnet.

De respondenter (17%) som har oplevet større arbejdsglæder, begrundes dette med oplevelsen af større frihed, færre kollegiale konflikter, ingen transporttid og mere effektivitet/fordybelse i de opgaver der kræver det.

### **Delkonklusion**

Ud fra svarene fra spørgeskemaerne, står det klart at den øget brug af virtuelle møder har effektiviseret medarbejdernes arbejde. De virtuelle møder er kortere og medarbejderne sparrer samtidig transporttid. Den øget effektivitet kan potentielt betyde, at der bliver mere tid til brugerne både fysisk, men også gennem udvikling af tilbud via sociale medier og onlinearrangementer.

---

Muligheden for at arbejde hjemme har på mange punkter også effektiviseret arbejdet da medarbejdere svarer, at de hjemme ofte nemmere kan fordybe sig og fokusere på opgaven.

Svarene fra spørgeskemaerne tyder på at bibliotekerne har fornyet deres relation til brugerne. Det har de gjort ved at øge deres brug af sociale medier og ved at være mere tilgængelig både telefonisk og gennem mail. Den øget brug af online tilbud og streaming kan potentielt betyde, at man kommer ud til borgere som normalt ikke vil benytte bibliotekernes fysiske tilbud. Ydermere har den gode og hyppige eksterne kommunikation under krisen har på flere måder forkortet vejen til brugerne. Borgerne svarer i høj grad, at den gode og mere hyppige kommunikation og orientering både på sociale medier og gennem mail og telefon bør fastholdes.

Medarbejderne ser i høj grad, at man fastholder øget brug af virtuelle møder og mulighed for at arbejde hjemme også efter krisen. Det påpeges uddybende at den ro, fordybelse og fokus man kan opnå ved at arbejde hjemme, kan mindske risikoen for arbejdsrelateret stress og øge overskuddet og arbejdsglæden som i sidste ende vil smitte af på borgeren. Det påpeges omvendt, at en stor del af kerneopgaven for biblioteket er mødet med borgeren, som ikke kan klares hjemmefra. Ligeledes er savnet af den fysiske kontakt til borgerne også noget der, under nedlukningen, har været central.

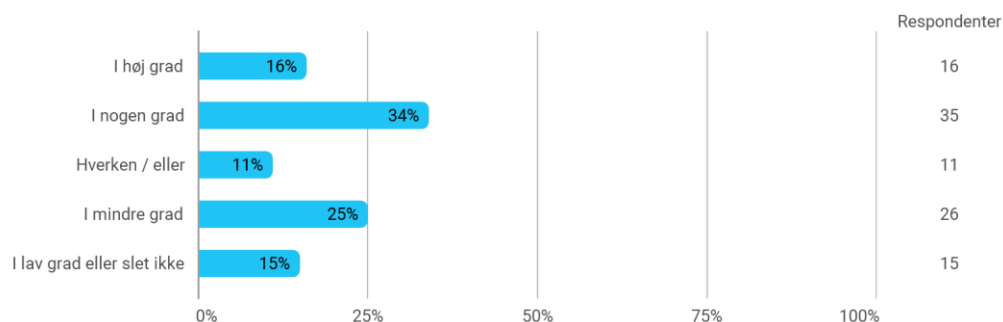
Står vi i fremtiden i lignende krise, påpeger respondenterne at ledelsen bør være opmærksom på hyppig kommunikation så uvisheder og frustrationer mindskes ligesom muligheder og begrænsninger klarlægges.

## Kulturskolen

110 borgere og 8 medarbejdere har besvaret spørgeskemaet (ud af disse har 36 borgere kun svaret delvist). 3 borgere har deltaget i interview.

### Borgeren

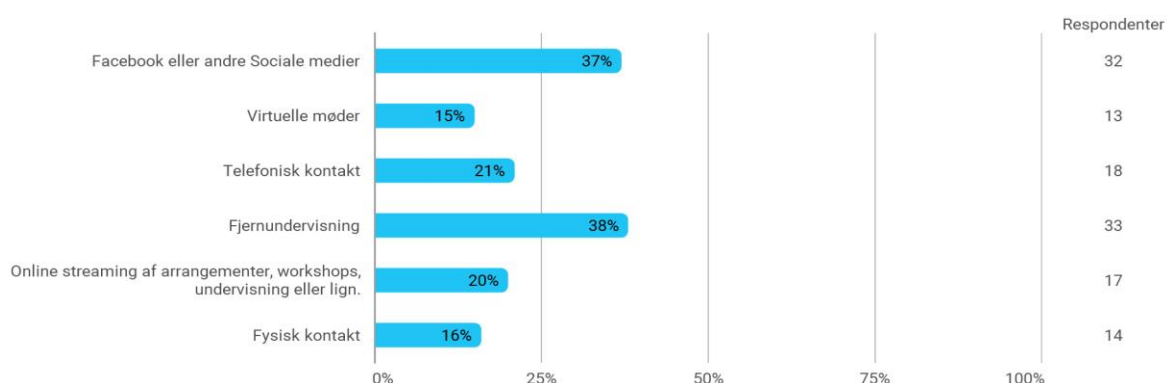
- *I hvilken grad føler du at du, under nedlukningen, har fået den service fra Kommunen, som du normalt modtager*



En stor del af respondenterne (50%) svarer, at de enten i høj eller nogen grad har modtaget den samme service fra Kulturskolen under nedlukningen som de normalt modtager. 40% mener, at de i mindre grad eller slet ikke har modtaget samme service.

Respondenterne svarer blandt andet i de uddybende interview, at for meget undervisning blev aflyst, i stedet for at finde alternative formidlingsmetoder. En respondent siger ydermere: *"Det har ikke været optimalt. Jeg føler ikke, at undervisningen blev gjort nærværende nok"*.

- *Hvordan har du, under nedlukningen, været i kontakt med Kommunen?*



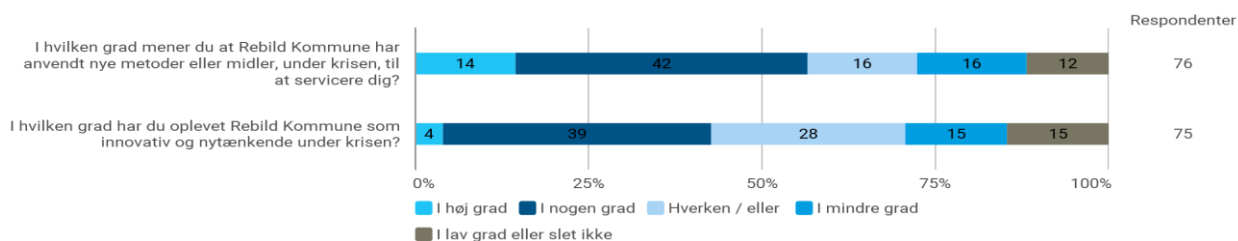
Svarene på ovenstående spørgsmål tyder på, at brugerne har haft mulighed for og benyttet sig af en bred vifte af kontaktmuligheder med Kulturskolen. Særligt sociale medier og fjernundervisning er blevet benyttet.

Derudover påpeges tegneopgaver til børn over Facebook som et godt initiativ.

Mange respondenter svarer, at de også har modtaget mails med links til youtubevideoer med undervisningsmateriale. Denne service er der i svarene delte meninger om. Nogen ser det som et fint alternativ, og ser ligeledes en fordel i at have links liggende til senere benyttelse. Andre svarer at man

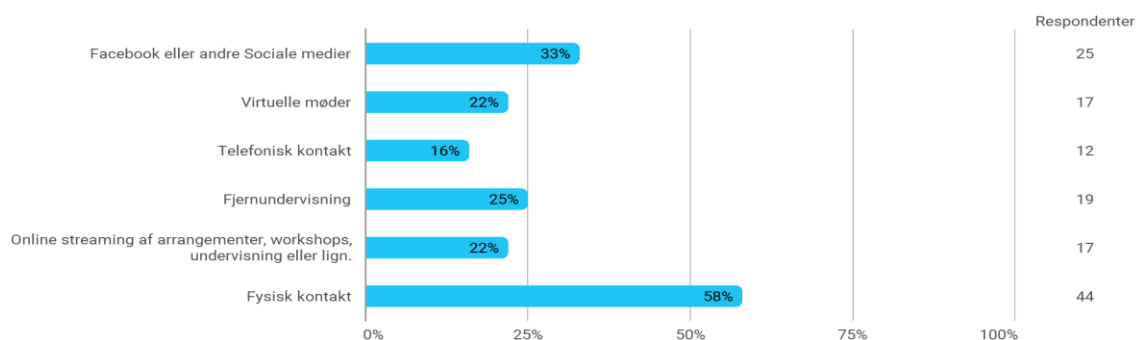


kunne have gjort denne type formidling og undervisning mere nærværende og spændende. Andre igen efterspørger livestream som et alternativ til undervisningen.



56% mener, at Rebild Kommune har anvendt nye metoder under nedlukningen og 43% ser at Kommunen har tænkt nyt og været innovativ.

- *Hvilke af nedenstående ser du værdi i, at Kommunen fastholder eller øger brugen af efter krisen?*



33% af respondenterne ser, at man fastholder eller øger brugen af sociale medier efter krisen. En respondent svarer blandt andet:

*"Fortæl hvad der sker på de forskellige hold. Post et billede der er blevet tegnet, et klaverspil der netop er lært, et 'sådan kan du med to akkorder spille en sang' eller en 'vidste du at'. Det vil gøre jer mere synlige og fremhæve jeres elever."*

25% ser, at man fastholder brugen af fjernundervisning blandt andet gennem links til YouTube, så det er muligt at gense undervisningen. Flere respondenter svarer dog uddybende, at fjernundervisning i musik kun fungerer i et vist omfang.

*"Fjernundervisning af musik har været en mulighed, men virker kun begrænset og kun ved de elever som er ret selvkørende"*

*"Fjernundervisning kan ikke erstatte rigtigt undervisning. Videoerne har dog været rigtigt gode under omstændighederne og jeg tænker vi vil bruge dem herhjemme også efter undervisningen er slut"*

- *Hvad har betydet en positiv forskel i din relation til Rebild Kommune (Center Sundhed, Kultur og Fritid) under den seneste tids nedlukning?*

Respondenterne påpeger, at fjernundervisning, på trods af det begrænset udbytte, har gjort en forskel. De fortæller, at det har været godt, at der var en mulighed for at fortsætte undervisningen på en alternativ måde og bibeholde tilknytningen til Kulturskolen. Flere påpeger, at man med fordel kunne have gjort mere ud af youtubevideoerne og fjernundervisningen.

*“Det har været ret fantastisk, at musikunderviserne på trods af nedlukningen har lavet videoer til børnene, og selvom det langt fra er det samme, har vores børn kunne bibeholde en vis tilknytning til musikskolen.”*

Derudover svarer respondenterne, at den gode og hyppige kommunikation og information både gennem sociale medier og gennem mail har været givende.

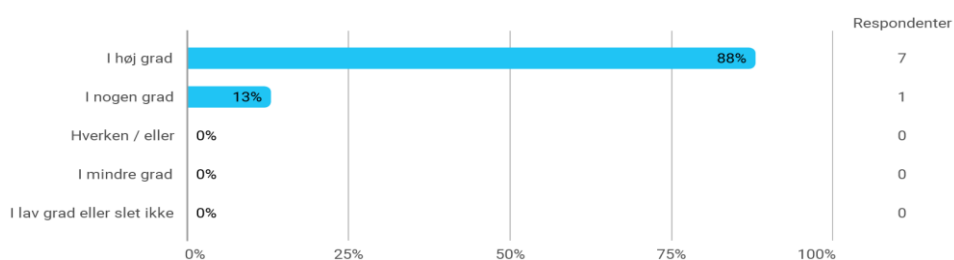
Som det fremgår af svarene ovenfor, kan en del af respondenterne se visse fordele i at fastholde fjernundervisning i en vis grad. De påpeger, at muligheden for at kunne se videoerne igen kan være givende.

Respondenterne svarer også, at Kulturskolen skal fastholde, at man hurtigt tager alternative undervisningsmetoder i brug, når den traditionelle undervisning ikke kan lade sig gøre.

Derudover ser en del respondenter, at Kulturskolen forsætter det øget informationsniveau.

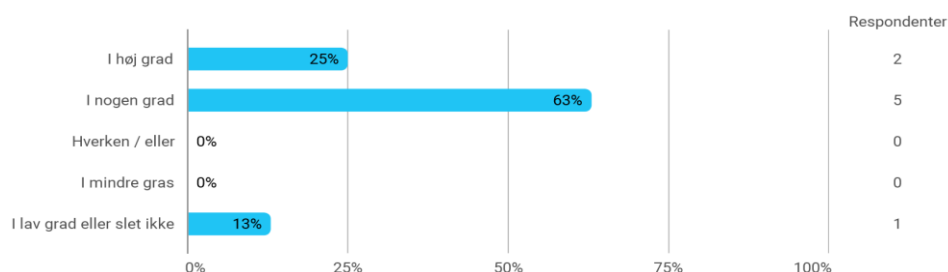
### Medarbejdere

- *I hvor høj grad har du, under krisen, været nødsaget til at finde nye metoder til at løse dine sædvanlige opgaver og levere den samme kerneydelse?*



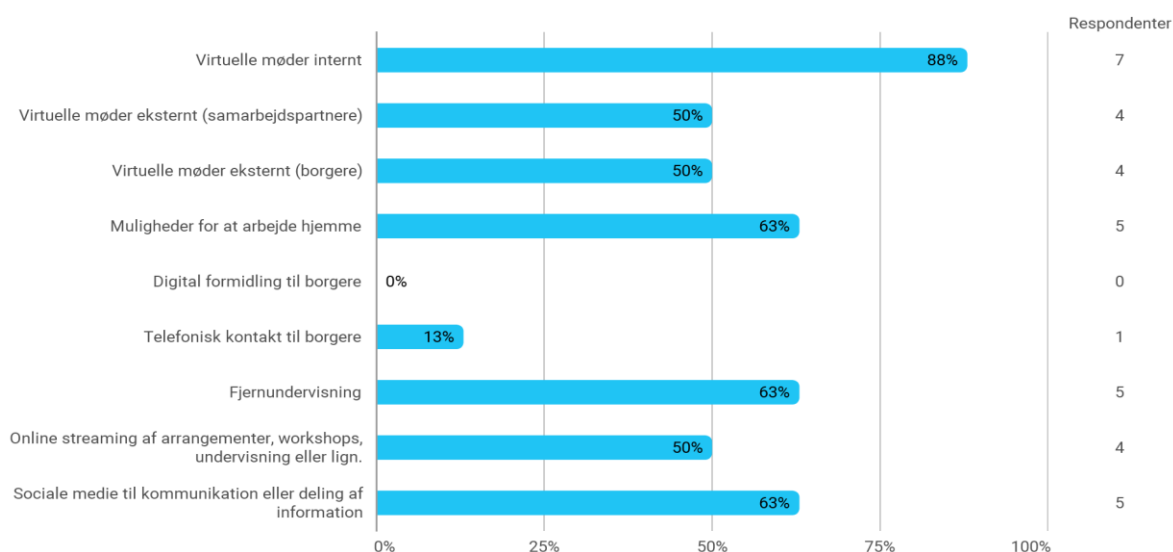
Alle respondenter har enten i nogen eller i høj grad været nødt til at finde nye metoder til at løse deres opgaver på.

- *hvor høj grad har krisen givet dig erfaring og viden, som du vil benytte efter krisen?*



78% har i enten nogen eller høj grad opnået erfaringer, som man vil benytte efter krisen.

- *Hvilke af nedenstående ser du værdi i at fastholde eller øge brugen af efter krisen*



Medarbejderne ser i høj grad en værdi i at fastholde virtuelle interne møder og muligheden for at arbejde hjemme. I den forbindelse efterspørger nogle respondenter større frihed til at planlægge sin arbejdsdag. En respondent påpeger, at sygefraværet under nedlukningen har været lavere end normalt, måske grundet muligheden for at arbejde hjemme; *”hvilket på kulturskolen ville betyde færre aflysninger, hvilket ville komme brugerne til gode. Desuden vil den øgede fleksibilitet være befordrende for mere kreativ udvikling af undervisning og større projekter der kunne løbe af stablen på andre tidspunkter.”*

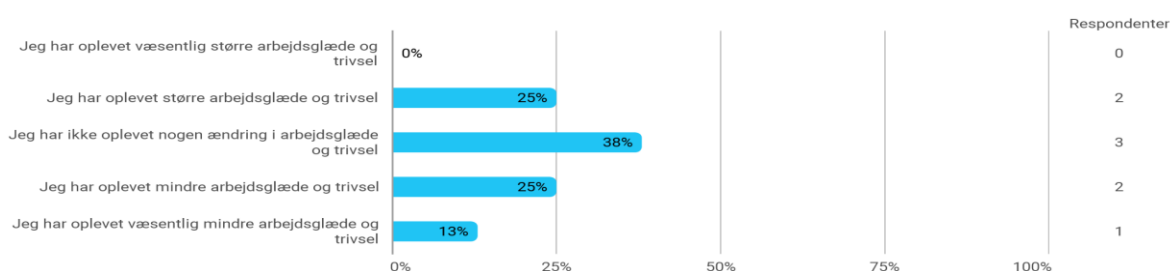
Større fordybelse og øget kreativitet nævnes af flere som et potentielt udbytte af hjemmearbejde.

Medarbejderne ser ligeledes en værdi i at fastholde fjernundervisning og streaming samt deling og kommunikation gennem sociale medier. *”Ved afbud fra eleven kan jeg i nogle tilfælde undervise online, som erstatning,”* svarer en respondent. Og en anden; *”fjernundervisning er ikke en lige så god undervisningsform når det drejer sig om musikundervisning. Men det kan være et ok alternativ, hvis almindelig undervisning ikke kan foregå.”*

Det fremhæves ydermere, at en øget benyttelse af sociale medier kan være med til at højne værdien hos borgeren, da man således er mere synlig.

Det påpeges af flere respondenter, at man bør sætte tid og ressourcer af til i fællesskab at klarlægge hvilke redskaber der er hensigtsmæssige at benytte fremadrettet, samt hvilken kultur der bør være omkring dette.

- *Hvorledes har din arbejdsglæde og trivsel været påvirket under lockdown?*



38% af respondenterne svarer, at de har oplevet mindre eller væsentlig mindre arbejdsglæde under nedlukningen. Den mest udbredte årsag er savnet til kolleger og elever. Derudover er der flere af medarbejderne som fortæller, at de ikke føler de har kunne undervise optimalt, hvilket også har påvirket trivslen. Manglende sparring og daglig "ping-pong" med kollegaer har ligeledes påvirket arbejdsglæden.

25% svarer, at man har oplevet større arbejdsglæde under nedlukningen. Respondenterne fortæller, at nedlukningen og hjemmearbejde har givet mere frihed og bedre mulighed for at tilrettelægge egen tid. Flere fremhæver at muligheden for hjemmearbejde har øget kreativiteten og fordybelsen. En respondent fortæller det på følgende måde:

*"Det har også gjort, at jeg har tænkt mere kreativt og faktisk fået arbejdet både ekstra effektivt men også fået taget hul på nye projekter, som kommer til at gavne mine elever her på den anden side af krisen"*

Og en anden:

*"Jeg har haft mere tid til at udvikle mig kreativt og tillært nye ting, jeg kunne bruge direkte hos mine elever."*

### **Delkonklusion**

Det fremstår ikke umiddelbart tydeligt, at Kulturskolen under nedlukningen har udviklet metoder som har gjort dem mere effektive. Halvdelen af respondenterne svarer dog, at de oplever at Kulturskolen har været innovative og udviklet nye metoder for at levere samme service.

Kulturskolen har under nedlukningen benyttede sig af fjernundervisning, blandt andet gennem youtubevideoer. Mellem respondenterne er der meget delte meninger om udbyttet af denne metode, men både medarbejdere og brugere påpeger, at undervisningsmetoden med sine begrænsninger kan være et fint alternativ. Nogle respondenter ser også, at man i nogen grad fastholde denne form for formidling, da brugerne således har mulighed for at gense videoerne.

Flere respondenter fremhæver, at de har været glade for den øget kommunikation og informationsflow gennem Facebook og andre sociale medier, og man ser at Kulturskolen vedholder formidlingsniveauet gennem disse kanaler, for således at være tilgængelig på flere måder til hverdag.

Det er yderst væsentligt at påpege, at flere medarbejdere fremhæver at brugen af virtuelle møder og muligheden for at arbejde hjemme som gavnlig på flere måde. Medarbejderne oplever større frihed, mindre sygefravær og øget kreativitet i forbindelse med hjemmearbejde. Det kan potentielt være med til at øge værdien hos brugerne som en respondent påpeger:

*"Det har også gjort, at jeg har tænkt mere kreativt og faktisk fået arbejdet både ekstra effektivt men også fået taget hul på nye projekter, som kommer til at gavne mine elever her på den anden side af krisen"*

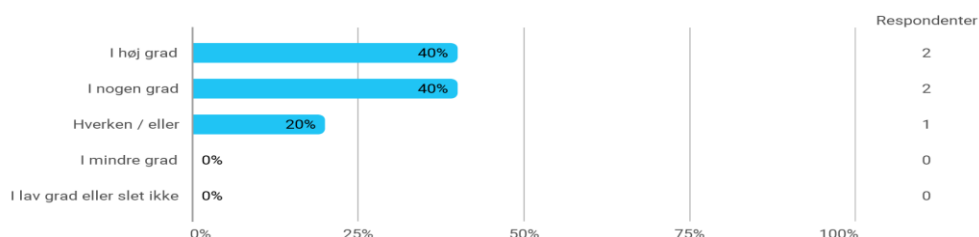
Det fremhæves af flere medarbejdere, at man bør sætte tid og ressourcer af til i fællesskab at klarlægge hvilke redskaber der er hensigtsmæssige at benytte fremadrettet, samt hvilken kultur der bør være omkring dette.

## Naturskolen

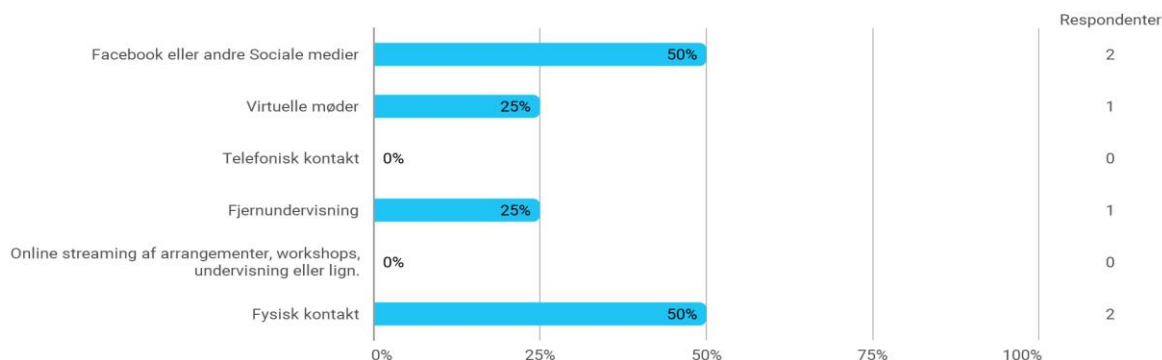
1 medarbejder og 6 borgere har besvaret spørgeskemaet (heraf har 3 borgere svaret delvist). Det har ikke været muligt at rekvirere borgere til interview.

### Borgeren

- *I hvilken grad føler du at du, under nedlukningen, har fået den service fra Kommunen, som du normalt modtager*

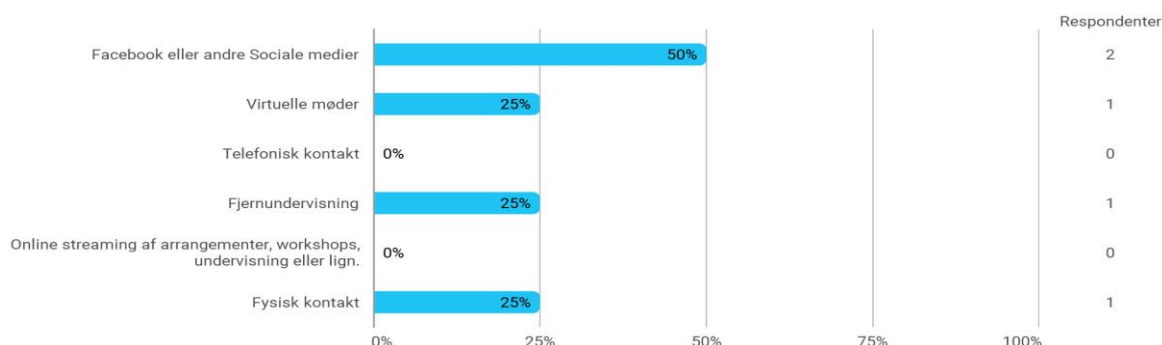


80% af respondenterne har i nogen eller høj grad oplevet, at de har modtaget samme service fra Naturskolen under nedlukningen som normalt.



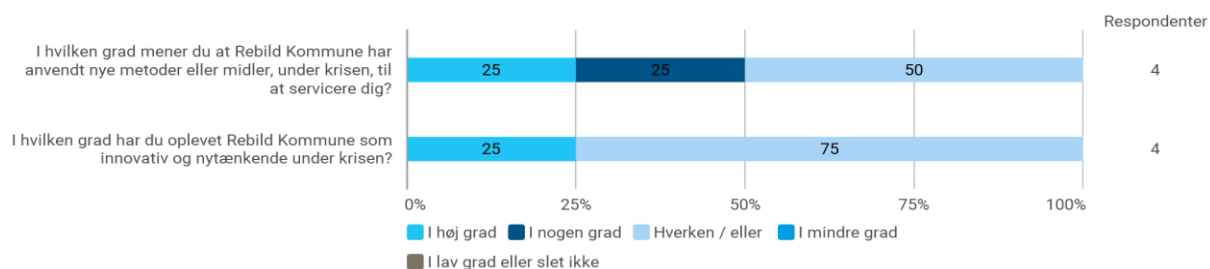
- *Hvordan har du, under nedlukningen, været i kontakt med Kommunen?*

Brugerne har primært benyttet sig af Facebook og Sociale medier, men også fjernundervisning og fysisk kontakt har været brugt.



- *Hvilke af nedenstående ser du værdi i, at Kommunen fastholder eller øger brugen af efter krisen?*

Respondenterne ser en værdi i at fastholde eller øge brugen af Facebook og Sociale medier også efter krisen. Derudover ser man, at virtuelle møder og fjernundervisning fastholdes i nogen grad.



50% oplever, at Naturskolen har anvendt nye metoder under krisen til at servicere borgeren. 25% har oplevet Naturskolen som innovativ og nytænkende.

### Medarbejderen

Da det kun er en medarbejder, som har besvaret spørgeskemaet, vil resultaterne nedenfor ikke præsenteres med tabeller og grafer.

Medarbejderen finder, at man under nedlukningen i høj grad har fundet nye metoder til at servicere borgeren. Medarbejderen har i høj grad opnået erfaringer, som man vil benytte efter krisen. Man ser blandt andet en værdi i at fastholde interne virtuelle møder, øget digital formidling og fjernundervisning. Medarbejderen fremhæver, at man ved at øge eller fortsætte den digitale formidling og brugen af sociale medier kan nå ud til flere og nye brugere.

Medarbejderen fortæller, at det har øget arbejdsglæden, at man under nedlukningen har været nødsaget til at tænke kreativt og innovativt.

### Delkonklusion

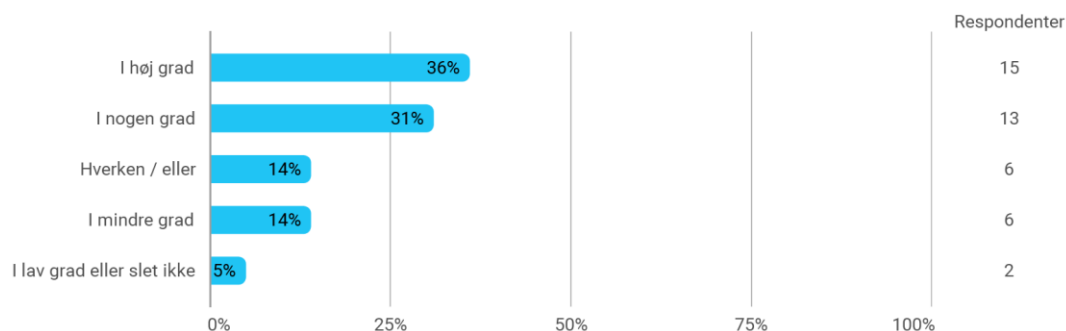
Naturskolen har under nedlukningen benyttede sig af fjernundervisning og øget formidling gennem sociale medier og Facebook. Borgerne ser en værdi i at fastholde dette. Medarbejderen på Naturskolen ser også, at der er øget værdi forbundet med at øge formidlingen virtuelt, digitalt og gennem sociale medier, da man således potentielt kan nå flere og nye brugere. Man ser således, at man efter krisen fastholder denne nye tilgang, som supplement til de traditionelle metoder.

## Sundhedsplejen

15 medarbejdere og 46 borgere har besvaret spørgeskemaet, heraf har tre medarbejdere og 13 borgere kun delvist besvaret spørgeskemaet. To borgere har medvirket i interview.

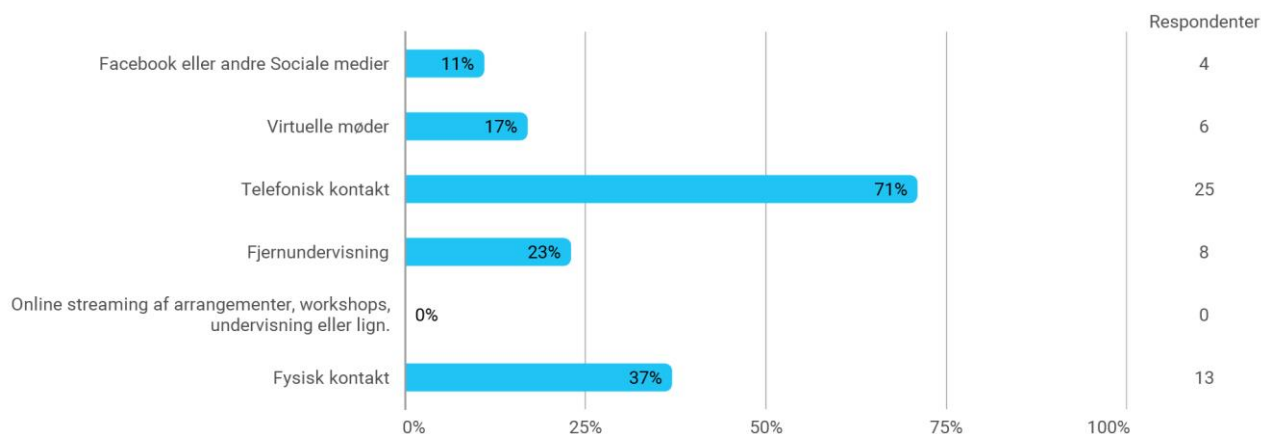
### Borgeren

- *I hvilken grad føler du at du, under nedlukningen, har fået den service fra Kommunen, som du normalt modtager*

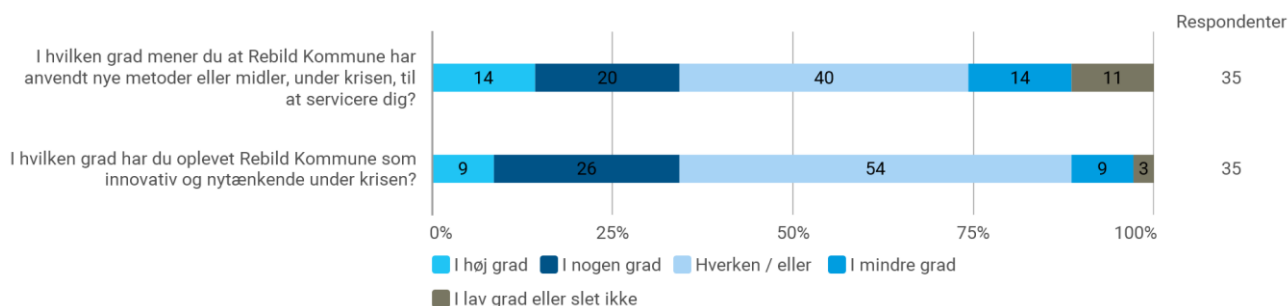


37% af respondenterne føler, at de i nogen eller høj grad har modtaget samme service fra Sundhedsplejen under nedlukningen som normalt. 19% mener, at de i mindre grad eller slet ikke har modtaget samme service.

- *Hvordan har du, under nedlukningen, været i kontakt med Kommunen?*

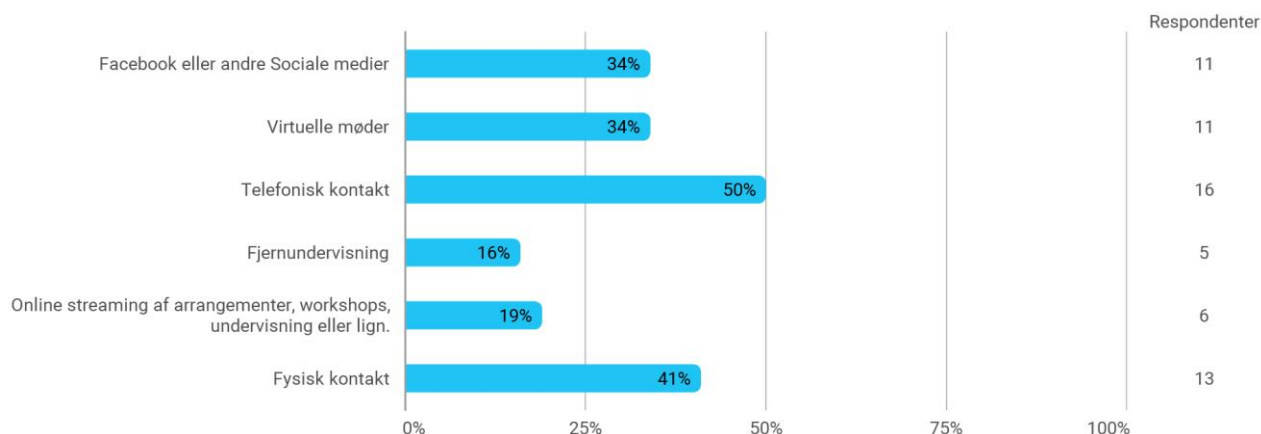


En stor del af respondenterne (71%) har været i telefonisk kontakt med sundhedsplejen. 37% har været i fysisk kontakt. Derudover har nogen modtaget fjernundervisning (23%) og deltaget i virtuelle møder (17%)



34 % af respondenterne mener, at Sundhedsplejen i nogen eller høj grad har anvendt nye metoder til at levere service. 35% finder, at Sundhedsplejen har være innovativ og nytænkende under krisen.

- *Hvilke af nedenstående ser du værdi i, at Kommunen fastholder eller øger brugen af efter krisen?*



En stor del (50%) af respondenterne ser, at Sundhedsplejen fastholder eller øger brugen af telefonisk kontakt. En fortæller uddybende; *”det var rigtig fint, at tage den over telefonen, når det er anden gang jeg føder. Tænker at alle sparre tid ved det”*. Omvendt fortæller en anden respondent at; *”det var ikke trygt. Jeg følte at jeg fik meget ansvar.”*

En betydelig del (34%) ser, at der er en værdi i at fastholde en øget brug af Facebook og Sociale medier, mens 34% finder, at virtuelle møder kan være værdiskabende og bør fastholdes.

Derudover svarer henholdsvis 16% og 19%, at der kan være en værdi i at fastholde fjernundervisning og streaming efter krisen.

- *Hvad har betydet en positiv forskel i din relation til Rebild Kommune (Center Sundhed, Kultur og Fritid) under den seneste tids nedlukning?*

Respondenterne svarer, at det har betydet en stor forskel, at besvarelsestid ved henvendelser har været kort og at der har været mere information tilgængeligt online end normalt. Nogle respondenter påpeger dog, at Sundhedsplejen var for sent ude med informationer i forhold til hjemmebesøg og ændringer af disse.

Flere førstegangsførelse svarer, at det har været vigtigt, at sundhedsplejen har kunne komme fysisk på besøg.

*”Som førstegangsførelse, var det rigtig rart at det blev lavet sådan at sundhedsplejersken kunne komme ud. Det var utrygt og mærkeligt at have telefonkontakt i stedet for et møde den første tid.”*

Derudover svarer respondenterne, at de har været glade for at situationen er blevet taget seriøst og at Sundhedsplejen trods situationen har været nærværende.

*”Trods nedlukning og guidelines om at skulle holde afstand, synes jeg, at der har været rigtig god fokus på ’den gode kontakt’ og nærheden mellem borger og sundhedsprofessionel”*



- *Kommunens praksis har været ændret på mange områder under krisen. Hvad mener du, Rebild Kommune skal fastholde fremadrettet?*

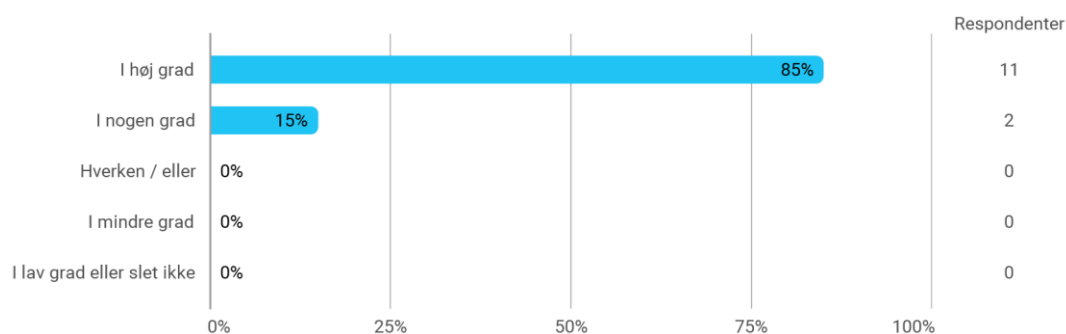
Flere respondenter ser, at man med fordel kan skære nogle af de fysiske møder væk og erstatte dem med telefonmøder. En respondent svarer i interview at; *"det var rigtig fint at tage den over telefonen, når det er anden gangs fødsel. Tænker at alle sparre tid ved det."*

Det påpeges dog at de fysiske møder stadig er væsentlige, særligt hos førstegangsførelse:

*"Når man står som ny i forælderrollen og ikke altid ved, hvad man skal gøre eller om baby har en rigtige farve og tager på som baby skal, er det rart, at der kommer professionelle ud. Selv om de er pakket ind i plastik."*

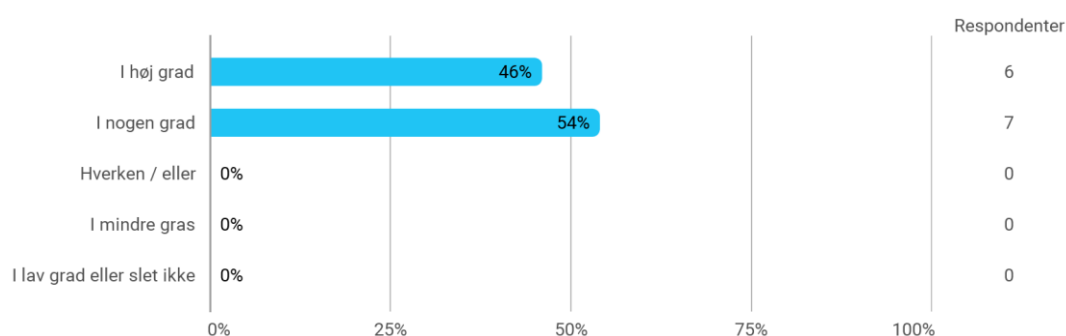
### Medarbejderen

- *I hvor høj grad har du, under krisen, været nødsaget til at finde nye metoder til at løse dine sædvanlige opgaver og levere den samme kerneydelse?*



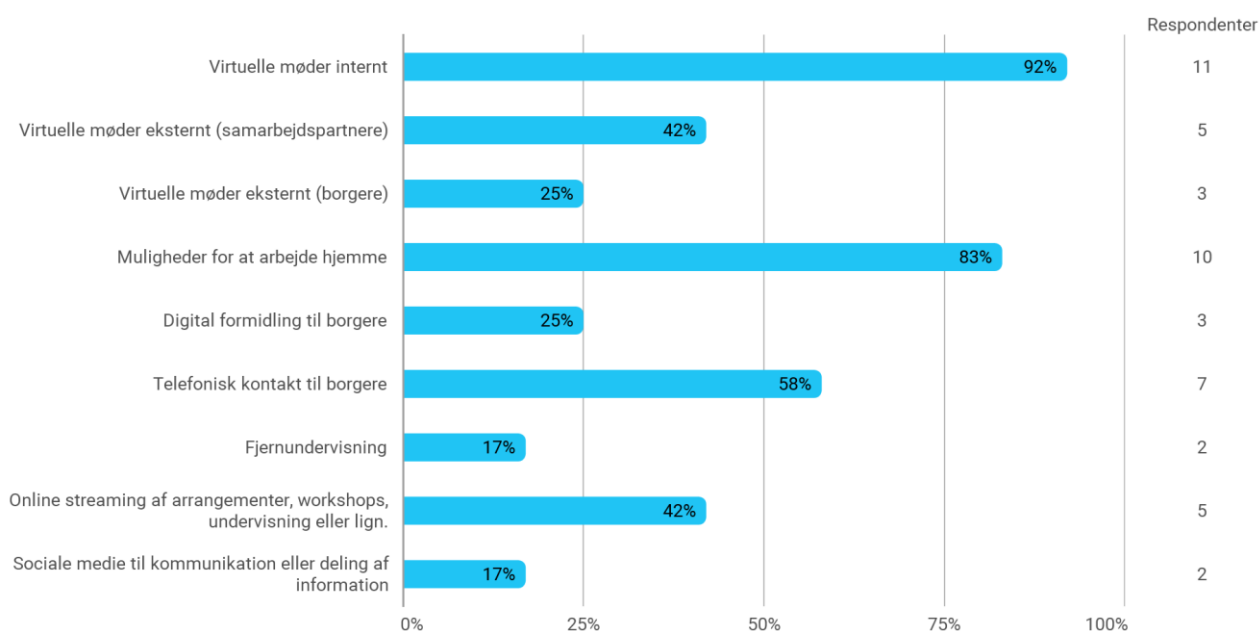
Alle medarbejdere i Sundhedsplejen som har besvaret spørgeskemaet føler, at de i nogen eller høj grad har været nødsaget til at finde nye metoder til at løse deres opgaver under krisen.

- *I hvor høj grad har krisen givet dig erfaring og viden, som du vil benytte efter krisen?*



Ligeledes oplever alle medarbejdere, at de har opnået erfaring under nedlukningen, som de vil benytte efter krisen.

- *Hvilke af nedenstående ser du værdi i at fastholde eller øge brugen af efter krisen*



Respondenterne ser i høj grad blandt andet en værdi i at fastholde virtuelle interne møder og muligheden for at arbejde hjemme (*"eksempelvis ved lettere sygdom"* som en respondent svarer). Derudover ser medarbejderne en værdi i at øge brugen af telefonisk kontakt og virtuelle møder med borgerne. Henholdsvis 42% og 25% ser også, at der kan være værdi i at fastholde eller øge online undervisning og digital formidling.

En respondent svarer:

*"Virtuelle møder med eksterne og interne samarbejdspartnere kan benyttes i tider, hvor der er pres på. På denne måde kan der spares tid til bl.a. transport. Det bør dog ikke være normalen, da meget ligeledes går tabt ved at arbejde på denne måde."*

Flere medarbejder understreger ligeledes, at muligheden for at arbejde hjemme, flere virtuelle møder og mindre kørsel potentielt vil frigive mere tid til borgeren.

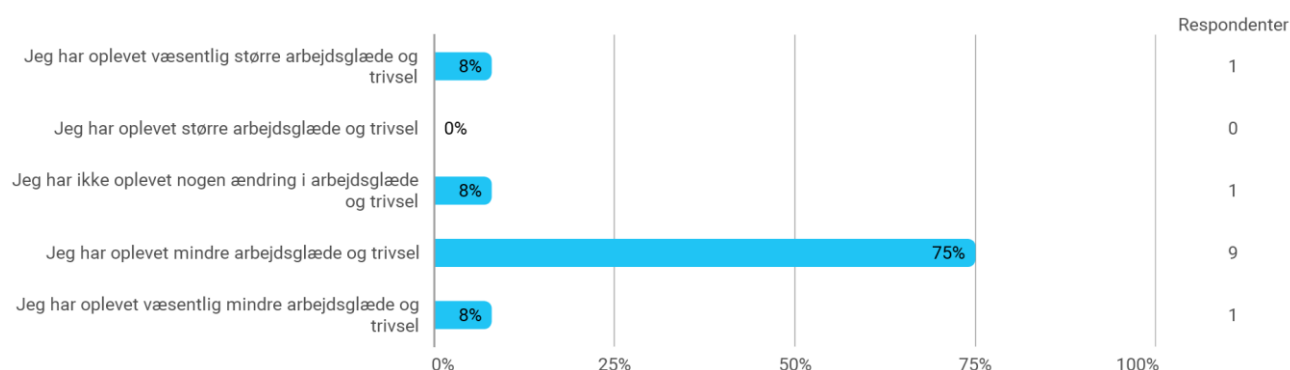
Andre svarer, at det gør medarbejderne mere fleksibel, fokuseret og mere tilgængelig for borgeren og derigennem øger serviceniveauet. En medarbejder fortæller at; *"når man taler med borgeren, er man mere til stede, fordi man ikke samtidig skal fokusere på beskeder og forstyrrelser fra kollegaer."*

Medarbejderne fortæller ligeledes, at de virtuelle møder bliver mere faglige og konkrete.

For at det skal lykkes, at øge brugen af virtuelle møder og hjemmearbejder påpeger flere medarbejdere, at der kommer fokus på muligheden for, at mødes internt virtuelt og at der kommer klare aftale omkring kulturen for benyttelsen af disse møder. Samtidig er det afgørende, at der fysisk er et rum så andre medarbejdere ikke forstyrres.

Flere medarbejderne påpeger dog, at man skal være meget opmærksom på borgernes kompetencer og muligheder for at modtage online undervisning og vejledning.

- *Hvorledes har din arbejdsglæde og trivsel været påvirket under lockdown?*



På trods af de positive svar i forbindelse med hjemmearbejde og virtuelle møder, har en stor del af medarbejderne i sundhedsplejen (83%) oplevet mindre eller væsentlig mindre arbejdsglæde og trivsel under nedlukningen. Flere respondenter har oplevet usikkerhed, uforudsigelighed og til tider øget stressniveauet og træthed.

En respondent svare rammende:

*”Jeg har ikke kunnet udføre kerneopgaven i sundhedsplejen via telefoniske kontakter. Sundhedspleje er relationsarbejde, og dette lader sig kun til en vis grad gøre under telefoniske kontakter. Så det har på den måde været utilfredsstillende ikke at kunne tilbyde den flotte ’pakke’ af hjemmebesøg, som vi ellers er vant til. Det øger arbejdsglæden, at få lov at udføre ens arbejde så godt som muligt, hvilket ikke har været muligt med mange telefoniske kontakter.”*

Og en anden:

*”som sundhedsplejerske er det essentielt at møde familierne i deres hjem. Det har været et tab for familierne og børnene i den tid vi ikke aflagde besøg. Vi kan ikke observere mistrivsel over telefon. Relationsarbejdet bliver også meget svært. Det har været utilfredsstillende at være nervøs for hvad vi overser.”*

### **Delkonklusion**

Hjemmearbejde, den øget telefoniske kontakt med borgerne, brugen af virtuelle interne og eksterne møder har på flere måder øget effektiviteten og værdien hos borgeren, påpeger både medarbejdere og borgere i spørgeskemaet.

Flere borgere har oplevet, at der har været kort besvarelsestid for henvendelser og at de har sparet tid ved at modtage vejledning og undervisning telefonisk eller virtuelt.

Medarbejderne har oplevet, at de virtuelle interne møder bliver mere fagligere og konkrete. Medarbejderne har ligeledes mærket en øget fleksibilitet, fokus og mere tilgængelighed for borgeren ved at arbejde hjemme.

Omvendt understreger flere medarbejdere at; *”(man) har ikke kunnet udføre kerneopgaven i sundhedsplejen via telefoniske kontakter.”* og; *”vi kan ikke observere mistrivsel over telefon. Relationsarbejdet bliver også meget svært.”*

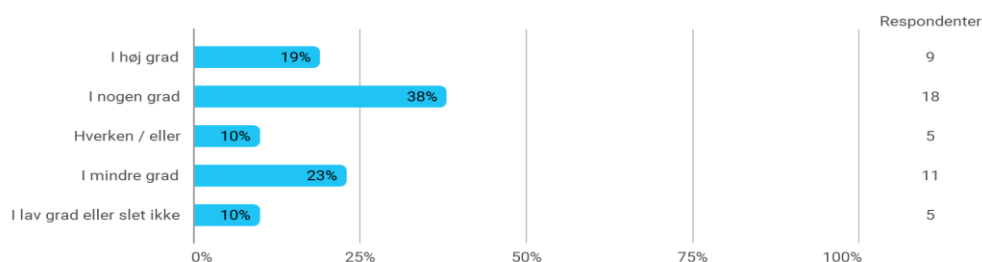
Respondenterne ser mening i at fastholde brugen af telefoniske kontakt og virtuelle møde i et større omfang, hvor det giver mening. Men det fremhæves, at man bør være yderst opmærksom på ulemperne særligt i forbindelse med udsatte borgere.

## Tandplejen

25 medarbejdere og 50 borgere har besvaret spørgeskemaet. Heraf har 12 borgere svaret delvist. Der er foretaget interview med 1 borger.

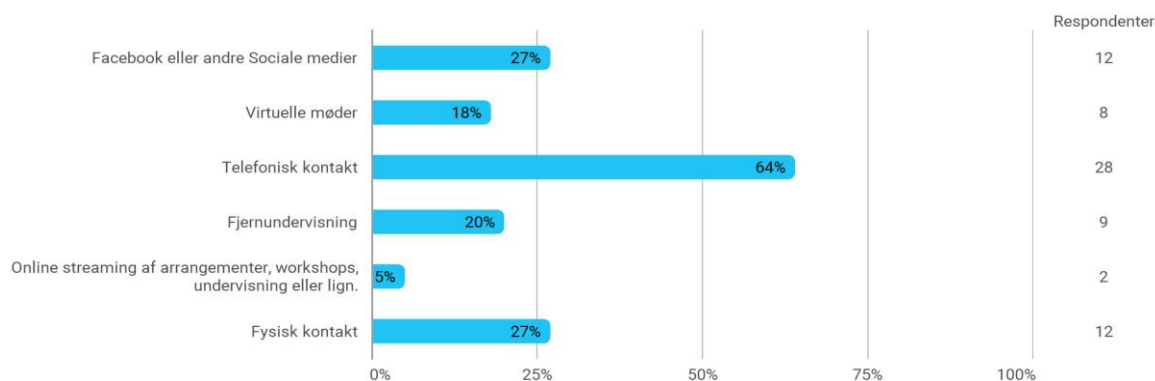
### Borgeren

- *I hvilken grad føler du at du, under nedlukningen, har fået den service fra Kommunen, som du normalt modtager*

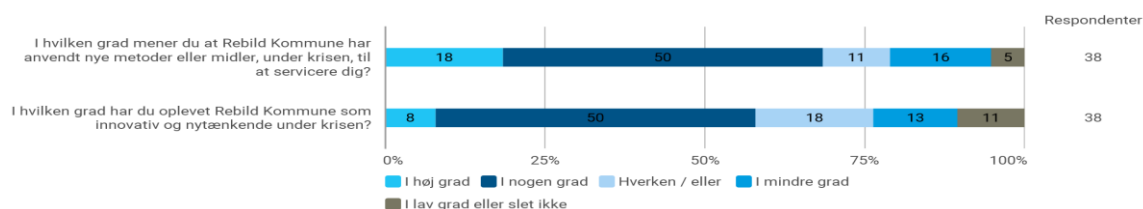


57% af respondenterne føler, at Tandplejen i høj eller nogen grad har levereret den service under nedlukningen som de normalt gør. 33% føler, at Tandplejen i mindre grad eller slet ikke har leveret service som de plejer.

- *Hvordan har du, under nedlukningen, været i kontakt med Kommunen?*

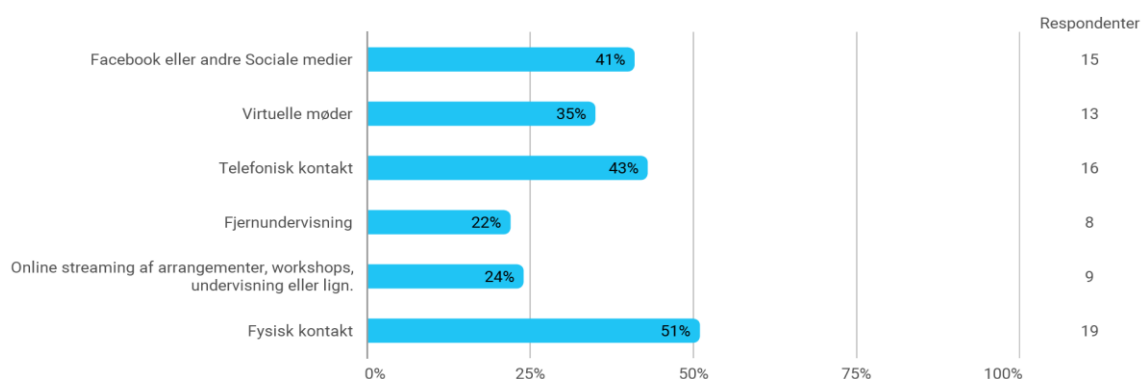


64% har været i telefonisk kontakt med Tandplejen under nedlukningen. 27% har benyttet sig af sociale medier. Henholdsvis 18% og 20% har været i kontakt med Tandplejen gennem virtuelle møder og fjernundervisning



68% har oplevet, at Tandplejen i nogen eller høj grad under nedlukningen har benyttet nye metoder for at servicere borgeren og 58% ser i nogen eller høj grad Tandplejen som innovativ og nytænkende i forbindelse med krisen.

- *Hvilke af nedenstående ser du værdi i, at Kommunen fastholder eller øger brugen af efter krisen?*



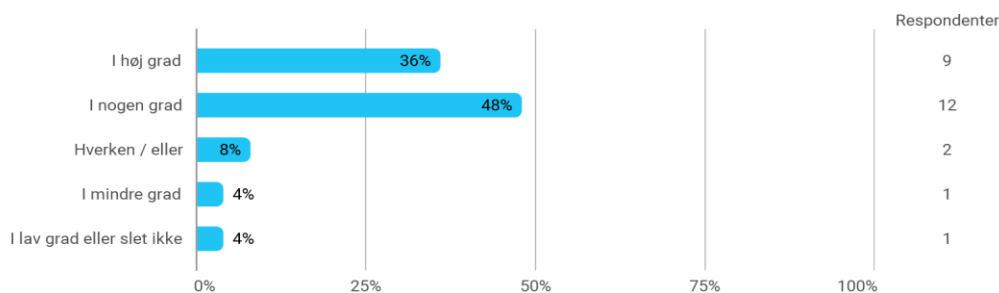
41% ser en værdi i at fastholde eller øget brugen af Facebook eller Sociale medier som en kanal til information fra Tandplejen. 43% ser en værdi i at fastholde en øget brug af telefonisk kontakt. 35% kan se en værdi i virtuelle møder ligesom henholdsvis 22% og 24% svarer, at man ser en værdi i at fastholde eller øge brugen af fjernundervisning og streaming. Det påpeges dog uddybende af flere respondenter, at tandpleje særligt for børn er vanskeligt at udføre uden fysisk kontakt.

- *Hvad har betydet en positiv forskel i din relation til Rebild Kommune (Center Sundhed, Kultur og Fritid) under den seneste tids nedlukning?*

Den øgede telefoniske kontakt både SMS og opkald har gjort en forskel for respondenterne. Det har betydet en forskel; *"at tandplejen ringede ved første besøg med vores datter, og hun var meget grundig og tog sig rigtig god tid. Så jeg sidder ikke tilbage med en følelse af at vi 'gik glip af noget'"* og at; *"der kom besked på sms om aflysning og ny tid, så snart der blev åbnet op igen."*

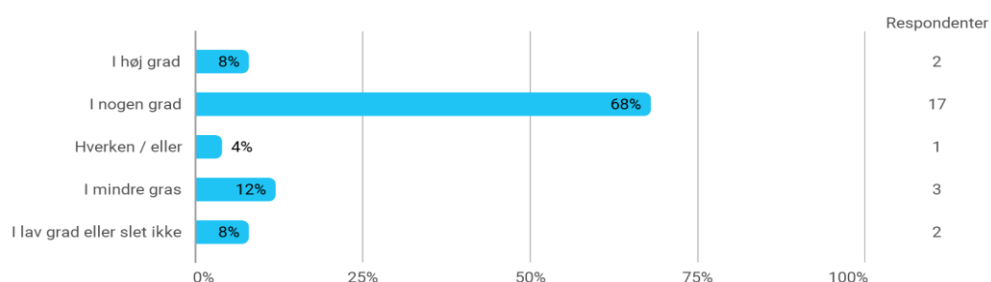
### Medarbejderen

- *I hvor høj grad har du, under krisen, været nødsaget til at finde nye metoder til at løse dine sædvanlige opgaver og levere den samme kerneydelse?*



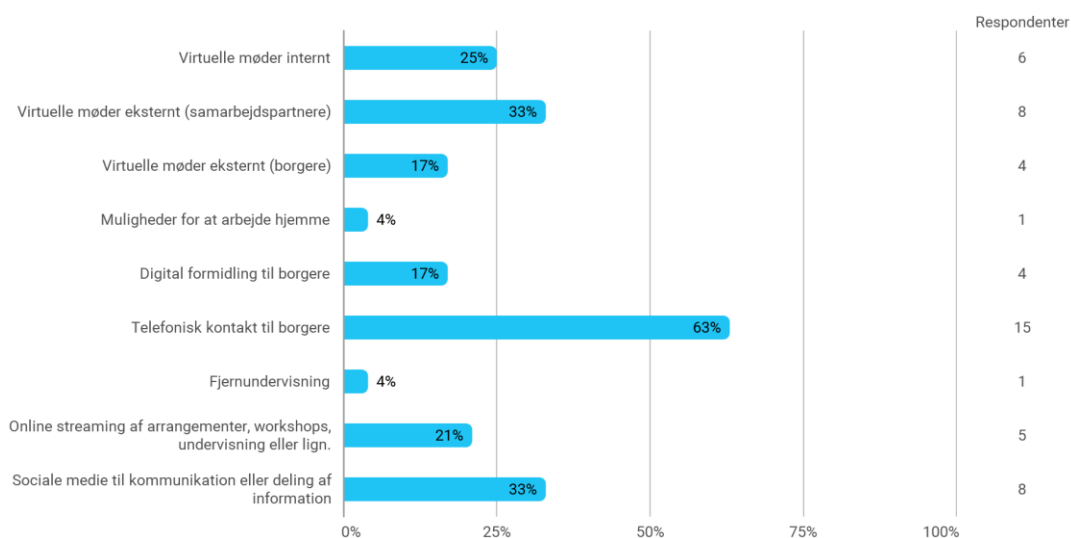
84% af medarbejderne i Tandplejen har under nedlukningen i nogen eller høj grad været nødsaget til at finde nye metoder til at løse deres opgaver.

- *I hvor høj grad har krisen givet dig erfaring og viden, som du vil benytte efter krisen?*



76% har i nogen eller høj grad opnået viden under nedlukningen, som de vil benytte også efter krisen.

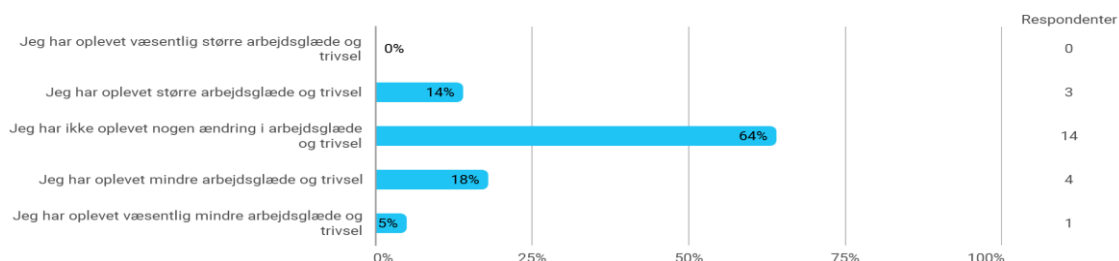
- *Hvilke af nedenstående ser du værdi i at fastholde eller øge brugen af efter krisen*



Flere respondenter (63%) ser en værdi i at fastholde eller øge brugen af telefonisk kontakt til borgerne. De uddybende svar viser dog, at kerneydelsen ikke kan løftes uden fysisk kontakt. En respondent siger blandt andet; *"jeg ser det ikke som en mulighed for mig at kunne løfte kerneydelsen hjemmefra."* og en anden: *"Vi er helt overvejende nødt til at se vores brugere fysisk. Telefonisk kontakt kan ikke erstatte undersøgelser m.m."*

Respondenterne svarer i et vist omfang, at der kan være værdi forbundet med at fastholde virtuelle møder og undervisning. Blandt andet svarer en medarbejder: *"Et enkeltstående eksempel var indførelse af nyt røntgensystem. Leverandøren fremstillede instruktions-video fremfor at afholde fysisk kursus."*

- *Hvorledes har din arbejdsglæde og trivsel været påvirket under lockdown?*



Størstedelen af respondenterne (64%) har ikke mærket ændringer i deres arbejdsglæde og trivsel. De som har oplevet større arbejdsglæde (14%) begrundes det med færre forstyrrelser og bedre fokus i

---

forbindelse med hjemmearbejde. De respondenter som har oplevet mindre eller væsentlig mindre arbejdsglæde (23%) fortæller, at de mange forbud, ændringer i retningslinjer og uvisheden har været frustrerende. Derudover fortæller de, at brugen af værnemidler er varmt og tidskrævende.

### **Delkonklusion**

Respondenterne har i meget lav grad oplevet mere effektivitet og værdi i forbindelse med nedlukningen. Respondenterne påpeger i høj grad, at deres kerneydelse ikke kan løses uden fysisk kontakt. En del medarbejdere fortæller, at de har opnået erfaring, som man vil benytte på den anden side af krisen. Dette knytter sig primært til brugen af virtuelle interne møder.

Den øgede telefoniske kontakt både SMS og opkald har gjort en forskel for borgerne, og det ser flere at man fastholder efter krisen.

Medarbejderne ser ligeledes en værdi i at fastholde eller øge brugen af telefonisk kontakt til borgerne. De uddybende svar viser dog igen, at kerneydelsen ikke kan løftes uden fysisk kontakt.

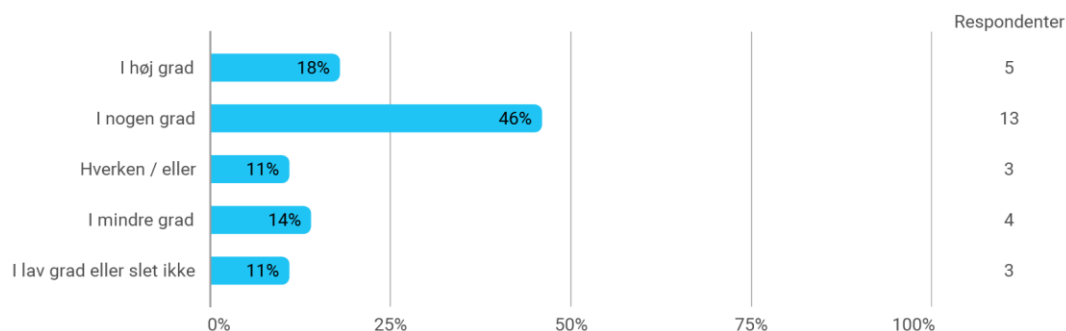


## Træning og Rehabiliter

32 borgere og 11 medarbejdere har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen. Heraf har 9 borgere svaret delvist på spørgeskemaet. 3 borgere har deltaget i interview.

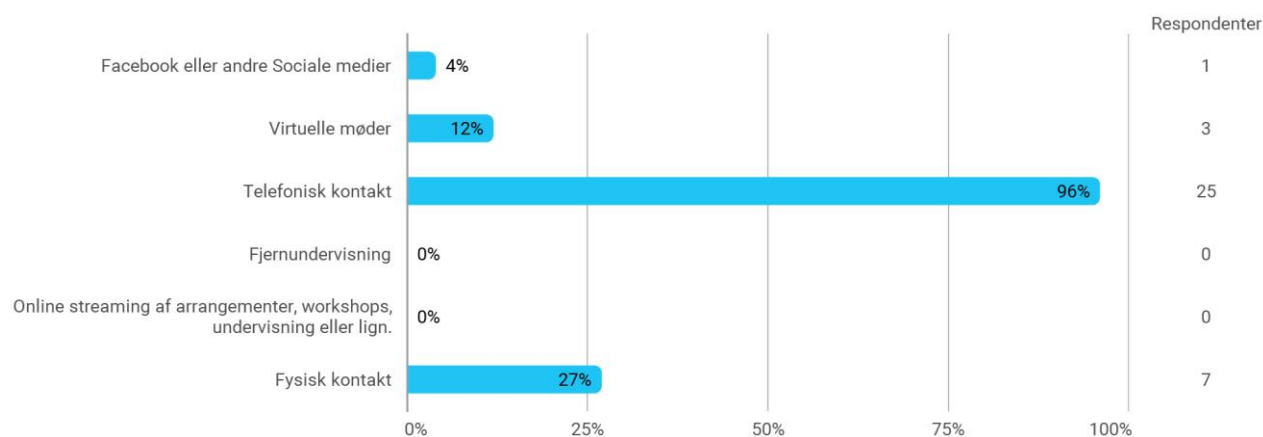
### Borgeren

- *I hvilken grad føler du at du, under nedlukningen, har fået den service fra Kommunen, som du normalt modtager*

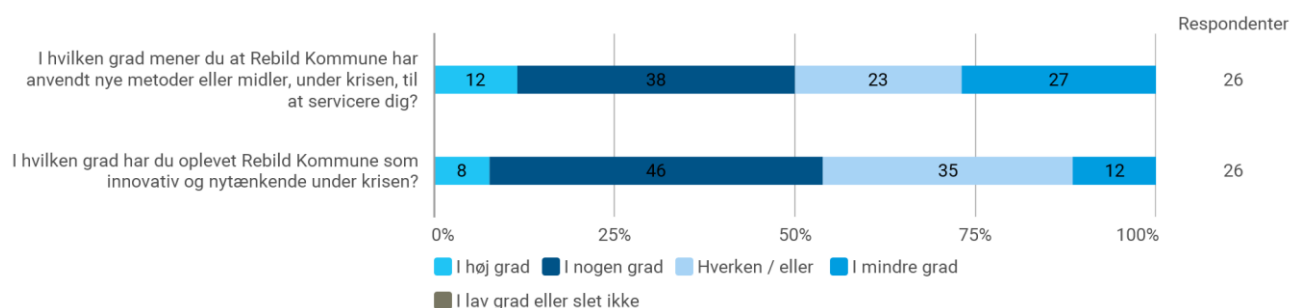


64% af respondenterne svarer, at de under nedlukningen i nogen eller høj grad har oplevet det samme serviceniveau som normalt.

- *Hvordan har du, under nedlukningen, været i kontakt med Kommunen?*

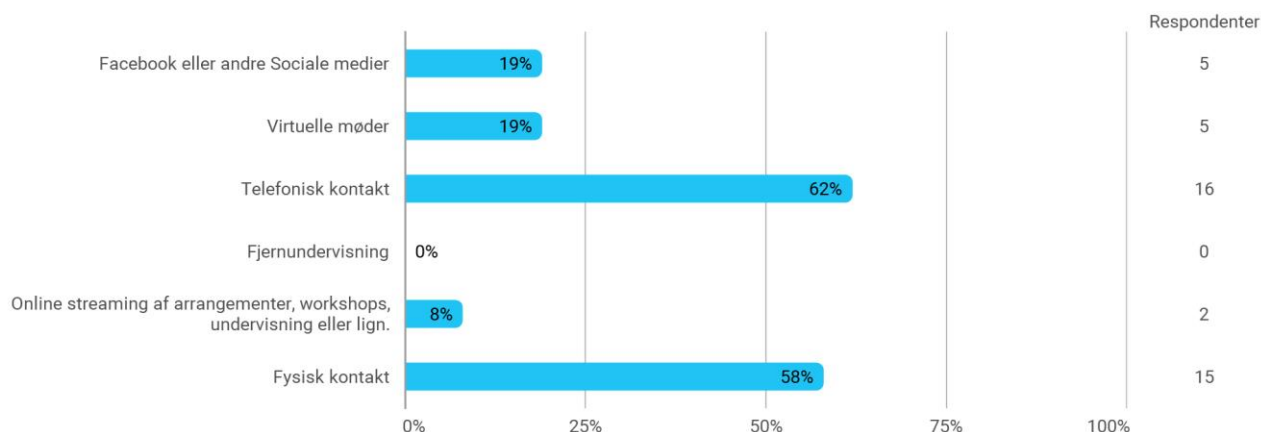


Størstedelen af respondenterne (96%) har været i telefonisk kontakt med Sundhedscenteret, 27% har været i fysisk kontakt, blandt andet gennem gåture/gåhold og lignede.



50% mener, at Sundhedscenteret i nogen eller høj grad har anvendt nye metoder til at servicere borgeren og 54% har oplevet Sundhedscenteret som innovativ og nytænkende under krisen.

- *Hvilke af nedenstående ser du værdi i, at Kommunen fastholder eller øger brugen af efter krisen?*



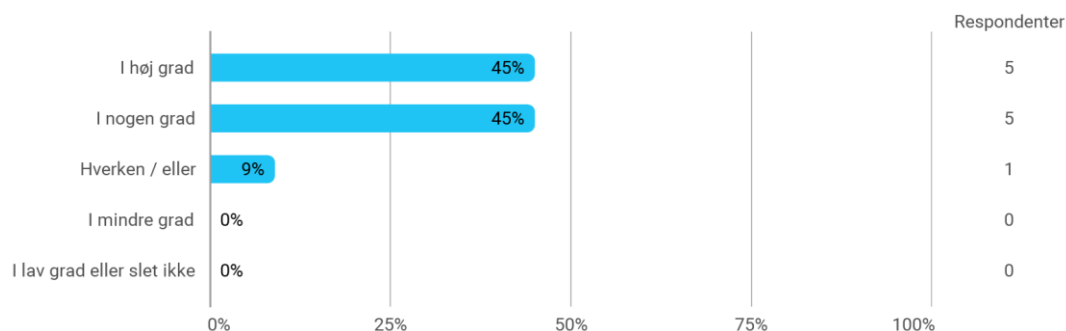
Respondenterne svarer i høj grad, at man bør fastholde eller øge brugen af telefonisk kontakt. Henholdsvis 19% og 19% af respondenterne ser en værdi i at fastholde eller øge brugen af virtuelle møder og brugen af Sociale medier. Hjemmetræning påpeges også som noget, man bør benytte i højere grad, da flere finder træningsformen mere fleksibel.

- *Hvad har betydet en positiv forskel i din relation til Rebild Kommune (Center Sundhed, Kultur og Fritid) under den seneste tids nedlukning?*

For borgerne har det betydet en stor forskel at Sundhedscenteret, fysioterapeuter og trænere har været tilgængelige. Der er en oplevelse af at personalet har været om end mere tilgængelige end normalt. Derfor ser man også, at den øgede telefoniske kontakt bibeholdes. Det påpeges yderligere af respondenterne, at der har været en betrykkende følelse af "ikke at blive glemt" under krisen. Ydermere ser respondenterne, den mulighed som har været for hjemmetræning, som et fint alternativ under krisen.

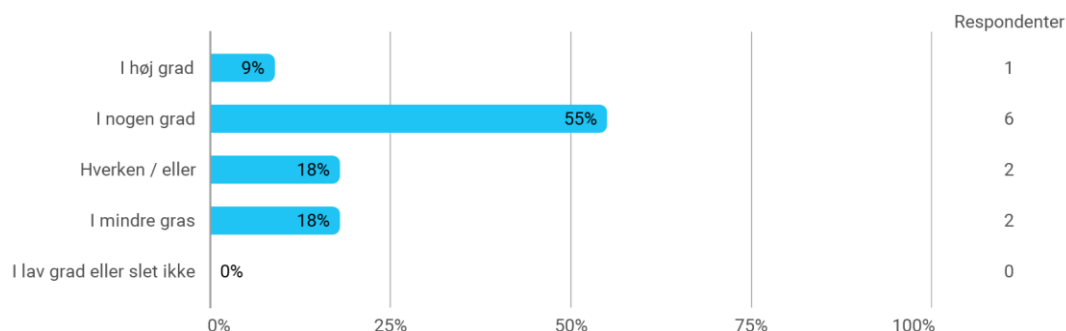
### Medarbejderen

- *I hvor høj grad har du, under krisen, været nødsaget til at finde nye metoder til at løse dine sædvanlige opgaver og levere den samme kerneydelse?*



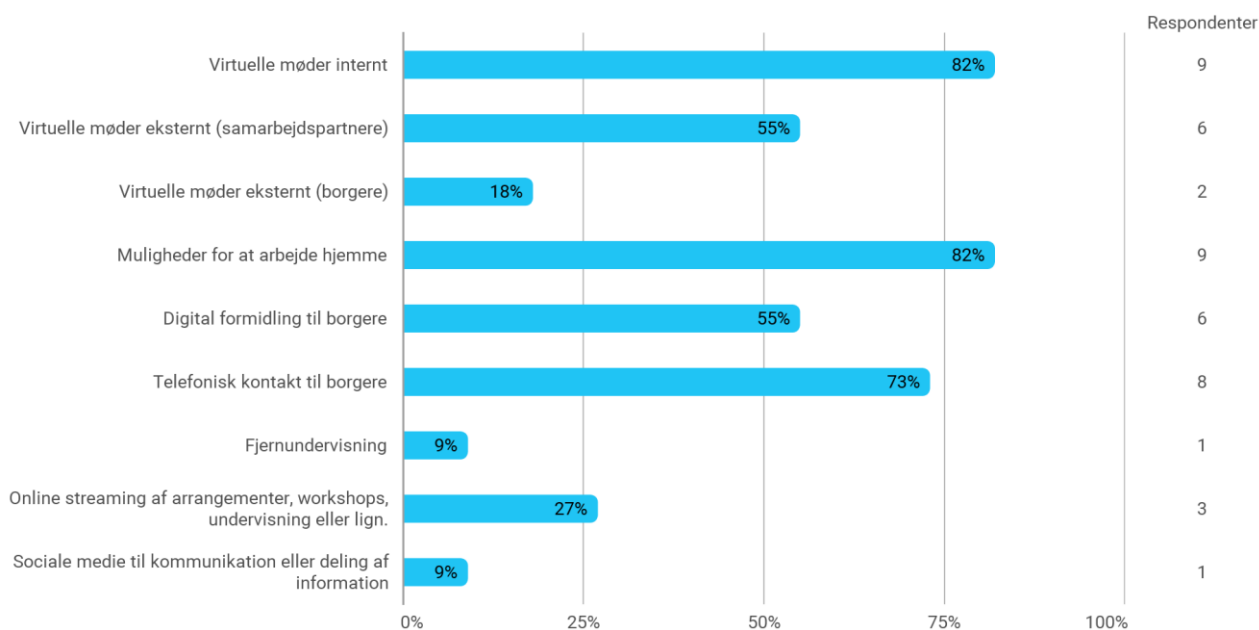
90% af medarbejderne har følt sig nødsaget til at finde nye metoder til at løse deres opgaver under krisen.

- *I hvor høj grad har krisen givet dig erfaring og viden, som du vil benytte efter krisen?*



64% finder, at de i nogen eller høj grad har opnået erfaringer, som de vil benytte på den anden side af nedlukningen.

- *Hvilke af nedenstående ser du værdi i at fastholde eller øge brugen af efter krisen*



Respondenterne ser i høj grad en værdi i at fastholde eller øge brugen af virtuelle møder. 82% ser, at man fastholder brugen af interne virtuelle møder, mens 55% ser, at virtuelle møder med eksterne samarbejdspartnere også bør fastholdes. 18% finder værdi i at fastholde virtuelle møder med borgere.

Respondenterne nævner, at de virtuelle møder gør det nemmere at mødes, man slipper for at finde ledige lokaler og der kan være økonomiske besparelse i at møderne typisk er mere effektive. Samtidig nævnes, at man frigiver tid til kerneydelsen ved at spare tid på kørsel og lignede. I denne forbindelse fremhæver medarbejderne, at der er behov for klare aftaler om brugen af og kulturen i benyttelsen af virtuelle møder både kollegaer i mellem og med lederen.

82% mener, at hjemmearbejde bør fastholdes. Respondenterne påpeger at hjemmearbejde giver ro og bedre mulighed for at fordybe sig uden forstyrrelser fra kollegaer.

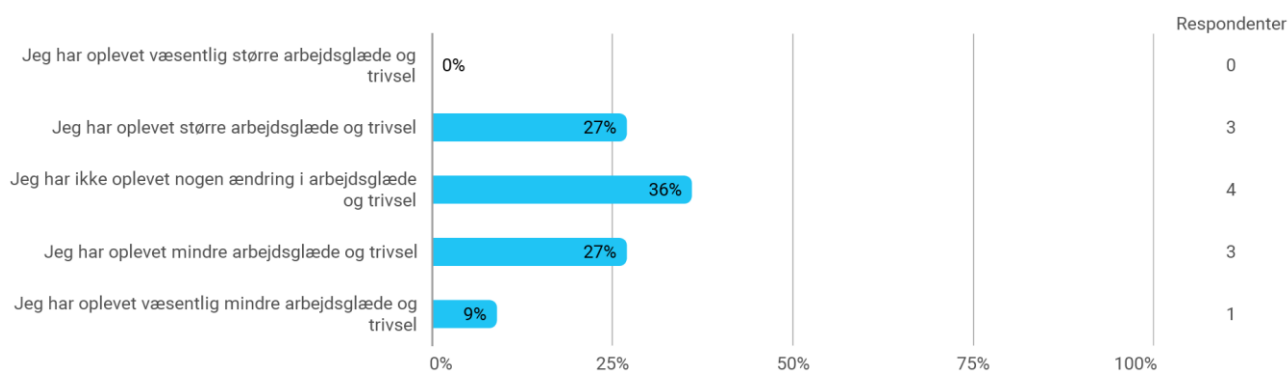
73% ser en værdi i at fastholde den øgede telefoniske kontakt til borgerne. Her nævnes vejledning til borgere i forløb, som noget der kan fungere godt og øge effektiviteten. Den telefoniske kontakt og

eventuelle virtuelle kontakt med borgerne nævnes i øvrigt som et potentiale for tættere opfølgning og mulighed for hurtigere korrigerende/tilretning af træningsprogram og generel vejledning.

55% kan se en værdi i at fastholde en øgede digitale formidling

Brugen af hjemmetræner nævnes også, som noget man bør fastholde i nogen grad.

- *Hvorledes har din arbejdsglæde og trivsel været påvirket under lockdown?*



36% af medarbejderne har oplevet mindre eller væsentlig mindre arbejdsglæde og trivsel under nedlukningen. De nævner, at savnet til kollegaerne og manglende faglig sparring har betydet meget.

27% har oplevet større arbejdsglæde under nedlukningen, blandt andet på grund af den fordybelse og fleksibilitet som hjemmearbejdet har gjort mulig. Derudover fremhæver flere at nedlukningen frigav tid til at komme til bunds i opgaver.

### Delkonklusion

Respondenterne, både personale og borgere, ser i høj grad at man fastholder flere af de metoder, som man har benyttet under krisen. Virtuelle møder, hjemmearbejde og øgede telefonisk kontakt er særlige steder, hvor man ser en værdiforøgelse. Respondenterne har oplevet en øget effektivitet under nedlukningen i forbindelse med virtuelle møder. Det nævnes, at de virtuelle møder gør det nemmere at mødes, man slipper for at finde ledige lokaler og der kan være økonomiske besparelse i at møderne typisk er mere effektive. Samtidig nævnes, at man frigiver tid til kerneydelsen ved at spare tid på kørsel og lignede.

Muligheden for hjemmetræning og hjemmetræner fremhæves af borgerne, som noget man bør fastholde, blandt andet fordi modellen er mere fleksibel. Andre nævner den øgede telefoniske kontakt som givende, da personalet har været mere tilgængeligt. Medarbejderne ser også en værdi i at fastholde den øgede telefoniske kontakt, da det gør det hurtigere og nemmere at følge op på borgere.

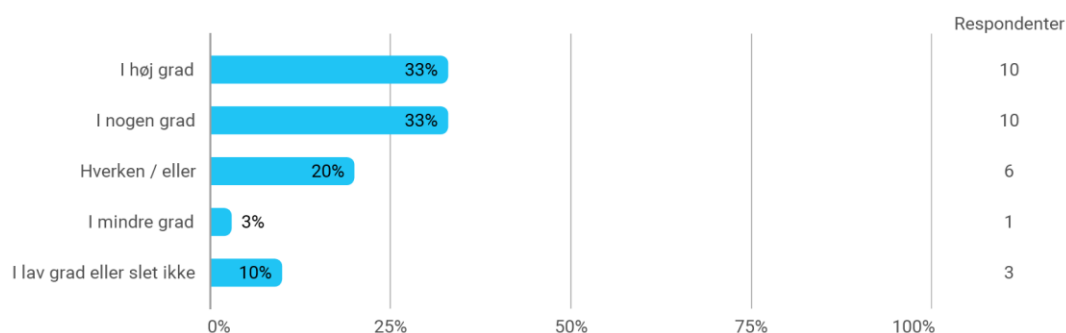
## Rusmiddel og Sundhedsfremme og Forebyggelse

Det er valgt at præsentere resultaterne fra rusmiddelenheden sammen med resultaterne fra Sundhedsfremme og forebyggelse. Dette er valgt, da Rusmiddelteamet er lille og fordi borgerne som har været i kontakt med Rusmiddelteamet forventeligt har svaret under Sundhedsfremme og Forebyggelse.

19 medarbejdere fra Sundhedsfremme og Forebyggelse og fire medarbejdere fra Rusmiddelteamet har svaret på spørgeskemaet heraf en delvist. 28 borgere har besvaret spørgeskemaet heraf en delvist. Fire borgere har deltaget i interview.

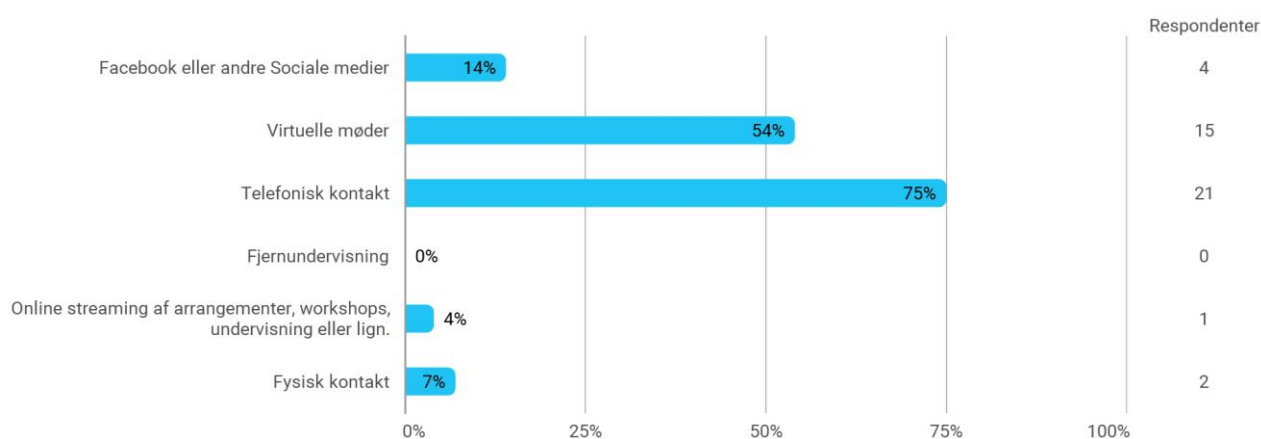
### Borgeren

- *I hvilken grad føler du at du, under nedlukningen, har fået den service fra Kommunen, som du normalt modtager*

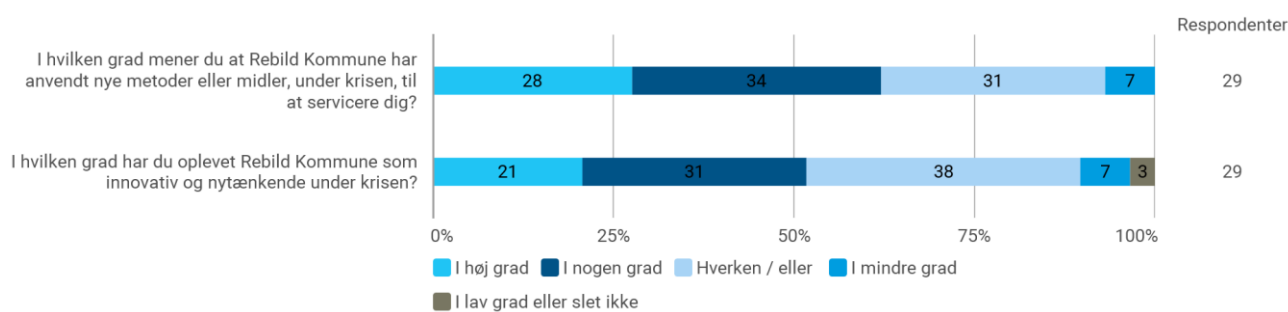


66% af respondenterne føler, at de under nedlukningen har modtaget den service som de normalt modtager.

- *Hvordan har du, under nedlukningen, været i kontakt med Kommunen?*

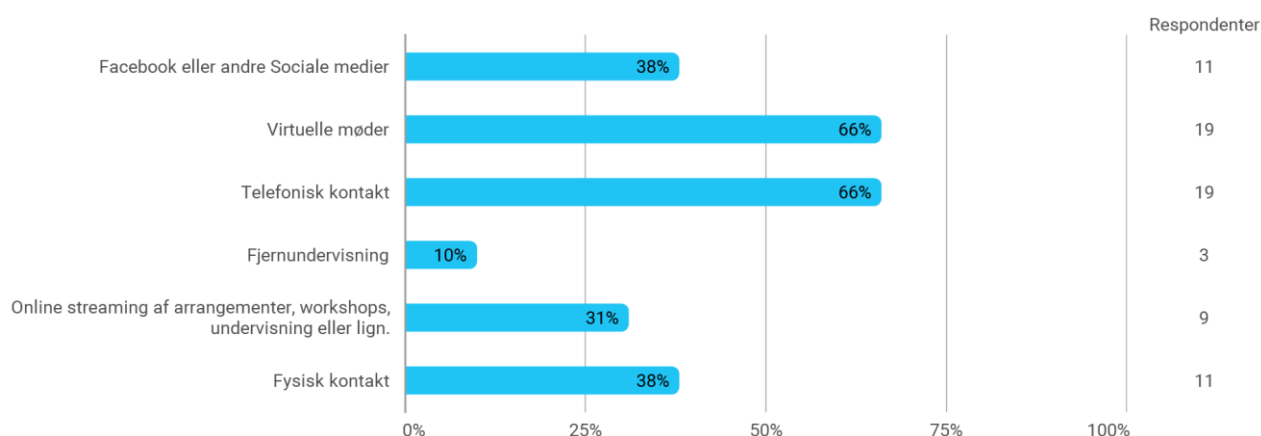


De fleste respondenter (75%) har været i kontakt med Sundhed og Forebyggelse (og Rusmiddel) telefonisk. 54% har benyttet virtuelle møder, mens 14% har benyttet Facebook. Derudover har borgerne deltaget i gåhold og benyttet appen Liva.



62% af borgerne mener at Sundhedsfremme og Forebyggelse under krisen har anvendt nye metoder for at servicere borgeren og 52% finder at enheden har været innovative og nytænkende.

- *Hvilke af nedenstående ser du værdi i, at Kommunen fastholder eller øger brugen af efter krisen?*



66% svarer, at man ser en værdi i at fastholde den øgede brug af telefonisk kontakt til borgeren. 66% svarer ligeledes at virtuelle møder bør fastholdes. Flere respondenter påpeger, at det har betydet en stor forskel, at enheden har været tilgængelig og at svartiden har været kort. Respondenterne fortæller at de under nedlukningen ikke har følt sig "glemt".

*"Det har været rigtig godt at man blev ringet op, så man viste at der var styr på os og der blev fulgt op."*

Nogle respondenter svarer endda, at man i visse tilfælde bør erstatte de fysiske møder med et telefonmøde eller et virtuelt møde. I et interview uddyber en borger: *"Kommunen har for en gang skyld været på arbejde når jeg havde fri, det skal de fastholde"*. Og en anden fortæller: *"det har været meget mere fleksibelt"*. Flere respondenter oplever ligeledes, at der kan være mange barrierer ved at møde op fysisk til vejning, rusmiddelvejledning eller lignede. Øget brug af virtuelle møder eller telefonmøder kan således potentielt lede til at man når flere borgere. En borger som under nedlukningen begynder i vægttabsforløb gennem appen Liva, fortæller det således:

*"Jeg var aldrig kommet i gang hvis jeg skulle møde ind på Kommunen. Det har fungerede meget bedre for mig"*.

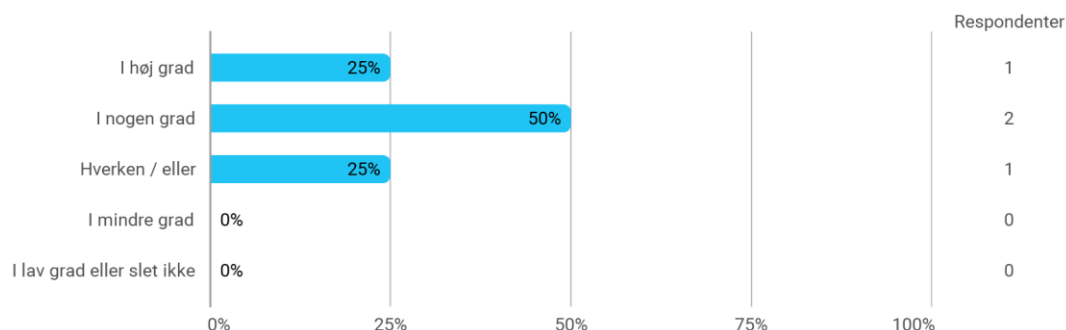
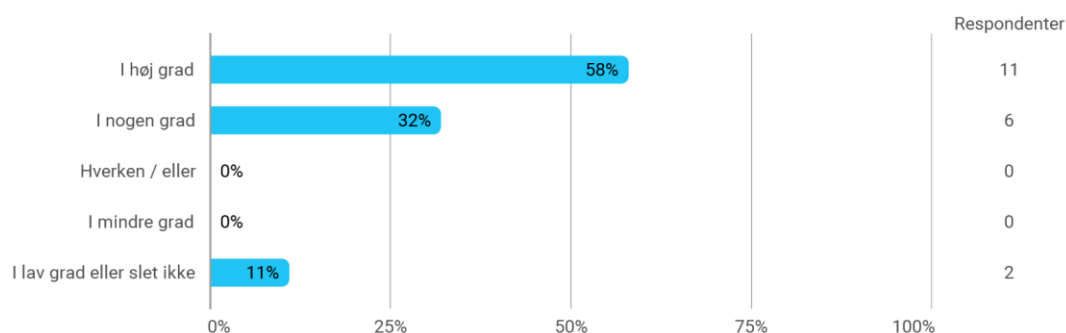
Borgerne svarer i et vist omfang, at der er værdi i at fastholde brugen af Sociale medier og Online undervisning. I den forbindelse har flere respondenter haft en god oplevelse med benyttelsen af appen Liva. Det understreges af mange, at man bør benytte Liva i endnu højere grad.

De gåhold som har været tilbud borgerne under nedlukningen næves også i positive vendinger. Flere har haft stor gavn af disse hold. Særligt de borgere, som under nedlukningen har følt ensomhed har været glade for gåholdene. En respondent siger blandt andet:

*“Gåture med andre mennesker har den største betydning, da jeg ikke har kontakt til så mange. Det har betydet rigtig meget i min hverdag.”*

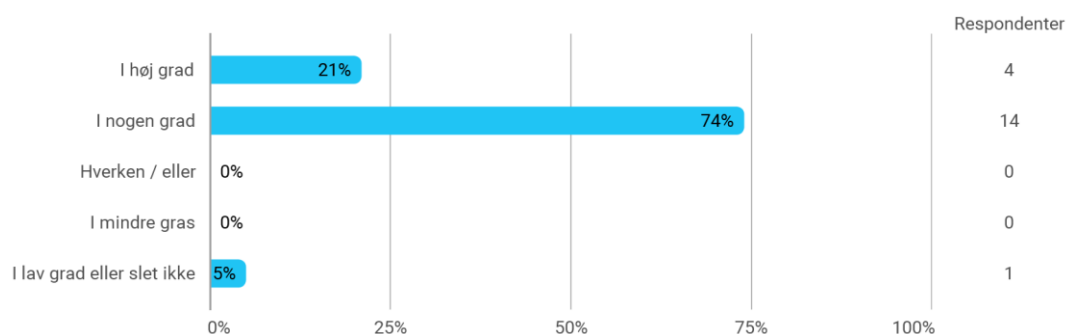
### Medarbejderen

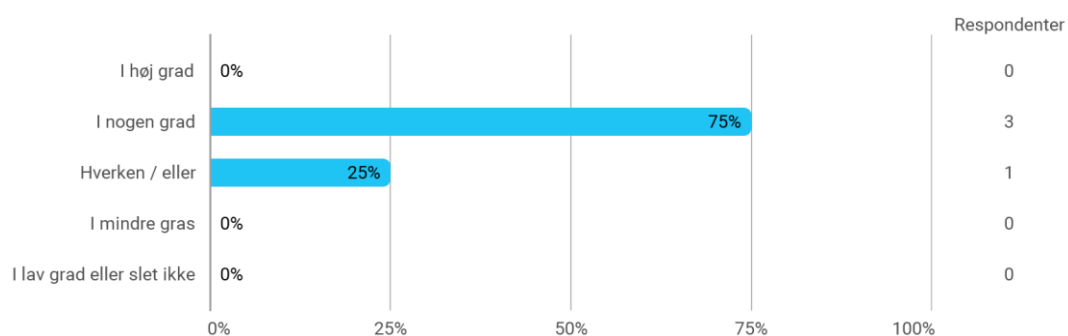
- *I hvor høj grad har du, under krisen, været nødsaget til at finde nye metoder til at løse dine sædvanlige opgaver og levere den samme kerneydelse?*



90% af respondenterne fra Sundhedsfremme og Forebyggelse og 75% fra Rusmiddel svarer at de under nedlukningen i nogen eller høj grad har været nødsaget til at finde nye metoder til at løse deres opgaver.

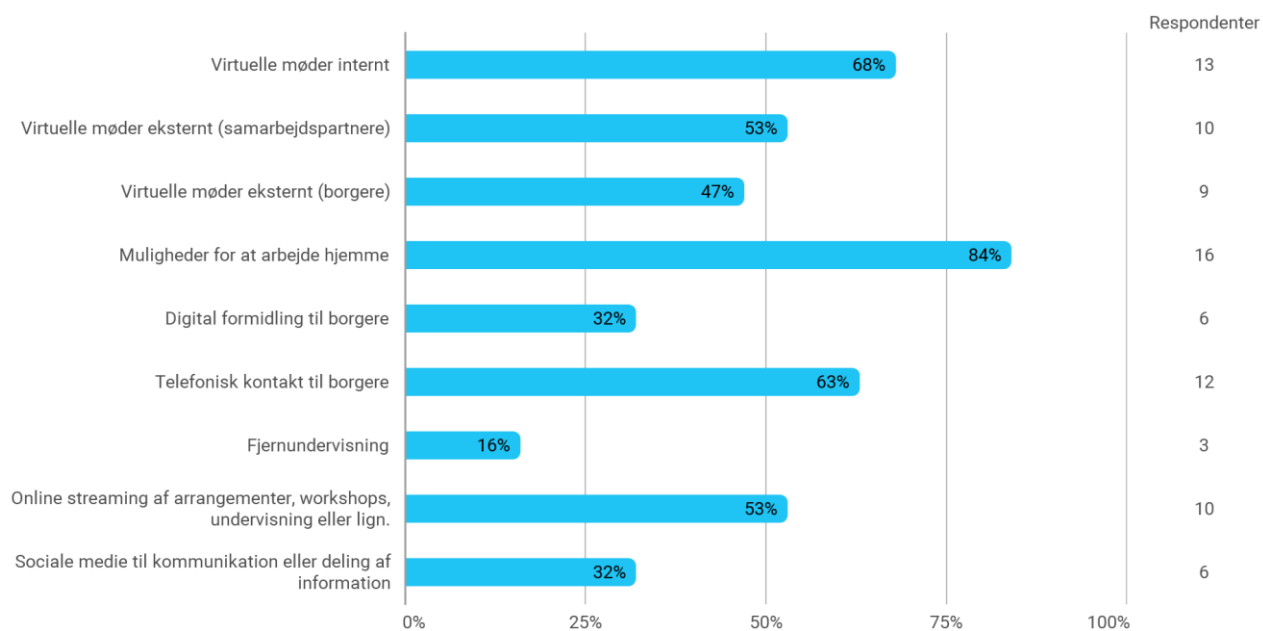
- *I hvor høj grad har krisen givet dig erfaring og viden, som du vil benytte efter krisen?*



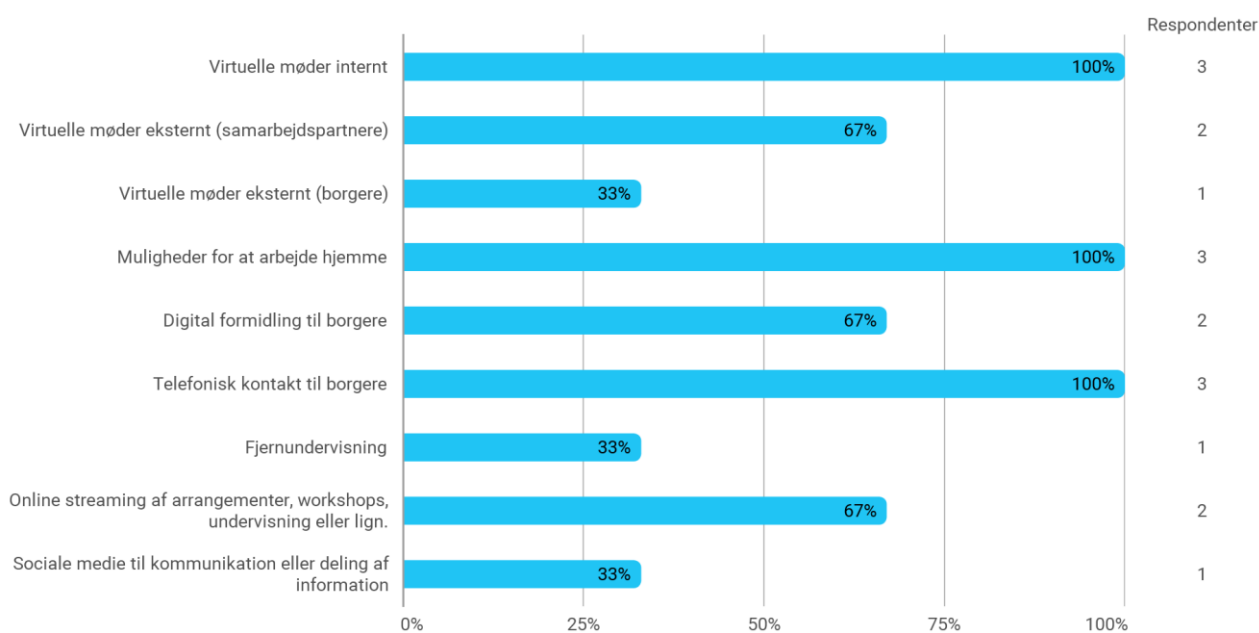


95% fra Sundhedsfremme og Forebyggelse og 75% fra Rusmiddel svarer, at de i nogen eller høj grad under nedlukningen har opnået erfaringer, som de vil benytte på den anden side af krisen.

- *Hvilke af nedenstående ser du værdi i at fastholde eller øge brugen af efter krisen*







En stor del af respondenterne svarer, at de ser en værdi i at fastholde eller øge brugen af virtuelle møder, i særligt grad ved interne møder eller med eksterne samarbejdspartnere, i mindre grad med borgere. Respondenterne begrundet blandt andet deres svar med, at det er tidsbesparende at afholde virtuelle møder frem for at mødes fysisk.

*“Virtuelle møder kan være tidsbesparende og øge fleksibiliteten. Jeg tænker dog det er en færdighed, der skal fastholdes for at bevare kompetencen til det.”*

Derudover påpeger flere, at man ved at bruge virtuelle møder potentielt kan nå ud til flere borgere. En medarbejder siger det således:

*“Vi har fået kontakt til borgere, der ellers ikke ville benytte vores tilbud. Det at de ikke skal møde ind i Sundhedscentret har været afgørende for nogen.”*

Ydermere fremhæver medarbejderne, at det er en fordel, at man ikke behøver at bekymre sig om at finde et mødelokale. Nogen respondenter nævner dog, at der også er begrænsninger med de virtuelle møder:

*“Den borgerrettede kontakt skal være minimum i det virtuelle rum. I nogle situationer giver det mening, men i andre slet ikke.”*

Den øgede telefoniske kontakt nævnes også i høj grad som noget man ser en værdi i at fastholde. Respondenterne ser en værdi i, at man i højere grad kan være tilgængelig på borgerens præmisser og når denne har tid.

*“Det vil give øget fleksibilitet for borgerne, der evt. kan bruge køreturen hjem fra job eller en gåtur på en motiverende/støttende samtale (som supplement og fastholdelse til den egentlige behandling).”*

Ligeledes ser en stor del af medarbejderne en værdi i at øge muligheden for at arbejde hjemme, blandt andet fordi man oplever øget effektivitet og fordybelse. Den tid man eventuelt sparre kan potentielt bruges på kerneydelsen:

*“Ved at arbejde hjemme er jeg betydeligt mere effektiv, da der ikke er afbrydelser hele tiden. Den tid kan jeg også bruge på kerneopgaven og borgerne.”*

Respondenterne nævner også en fire dages arbejdsuge, som noget man bør tage med når man evaluerer perioden under nedlukningen. Blandt andet siger en:

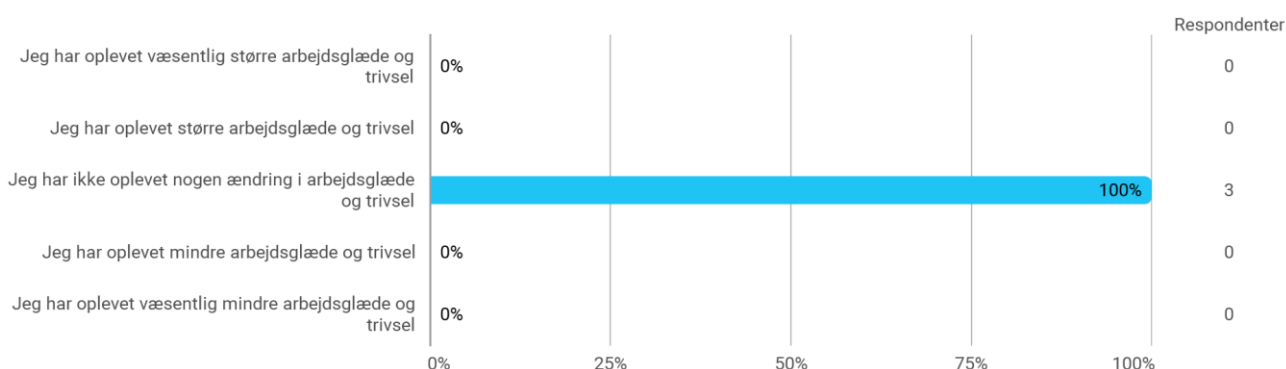
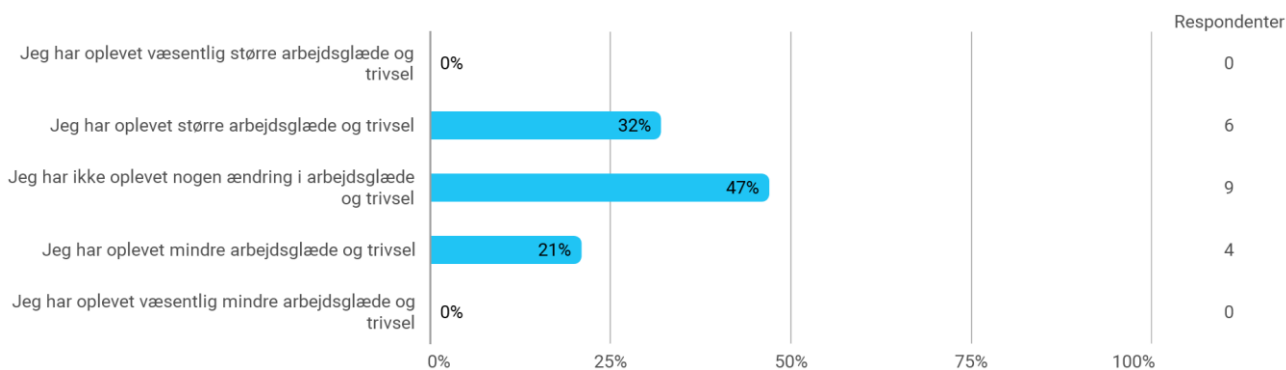
*“Har indimellem under nedlukningen tilbudt sene telefonsamtaler til borgere i job. Det giver mig overvejelser om det kunne være en fordel med 4 dages uge, hvor der er mulighed for mere fleksibilitet med tider (inspireret af Odsherred kommune)”*

Online streaming af undervisning eller workshops påpeges også i væsentlig grad, som noget man ser en værdi i at fastholde eller øge brugen af. Ligesom digital formidling, kommunikation gennem sociale medier og fjernundervisning i mindre grad nævnes, som noget man må fastholde. Medarbejderne fortæller at det i denne forbindelse, men også generelt er væsentligt; *“at vi får lov til fortsat at prøve af og eksperimentere fremadrettet både med møder, undervisning, borgerkontakt.”*

Appen Liva fremhæves i høj grad, som noget der kan være stor værdi i at fastholde eller øge brugen af, særligt fordi man således kan nå nogen borgere som man ellers ikke ville nå.

De relativt mange områder som medarbejderne ser man fastholder eller øger brugen af efter krisen, kræver gensidig tillid, påpeges der. Det nævnes at man bør følge op internt i personalegruppen og forventningsafstemme både med kollegaer og ledere og borgere således, at man kommer til en fælles forståelse af brugen og kulturen forbundet med de potentielle nye metoder og arbejdsgange. Derudover fremhæves det, at der skal være fælles opmærksomhed på, at der også kan være et behov for at mødes fysisk som kollegaer, selvom det rent fagligt ikke nødvendigvis kræver det.

- *Hvorledes har din arbejdsglæde og trivsel været påvirket under lockdown?*



32% af medarbejderne i Sundhedsfremme og Forebyggelse har oplevet større arbejdsglæde og trivsel under nedlukningen. De fortæller blandt andet, at den øget arbejdsro og fleksibilitet har været gavnlig, samtidig med, at man har oplevet mindre stress. Derudover næves det som positivt, at man har haft større frihed og mulighed for selv at tilrettelægge sin dag.

*“Tager man de store briller på, tænker jeg at flere fleksible hjemmearbejdsdage vil fremme arbejdsglæden og sygefravær vil mindskes. Arbejdsliv og familieliv vil hænge bedre sammen for nogle familier.”*

21% af medarbejderne i Sundhedsfremme og Forebyggelse har oplevet mindre arbejdsglæde og trivsel under nedlukningen. Årsagen til dette findes i savnet til kollegaer og manglende faglig sparring.

### **Delkonklusion**

Både borgere og medarbejdere oplever, at man på flere måder har øget effektiviteten og på nogle måder også serviceniveauet under nedlukningen. Medarbejderne svarer, at de i høj grad har opnået erfaringer, som de vil benytte på den anden side af krisen. De mener, at der er mange erfaringer, man skal tage med sig, fastholde eller øge brugen af efter krisen.

Virtuelle møder mener medarbejderne, at man i højere grad skal benytte også for eftertiden, da mødeformen er mere fleksibel og mindre tidskrævende. Ved at bruge virtuelle møder frem for fysiske møder med nogle borgerne, kan man ligeledes mindske de barrierer der måtte være ved at møde ind på Kommunen, påpeger flere. Man kan altså på den måde nå flere og nye borgere.

Ligeledes ses der stor værdi i at øge den telefoniske kontakt til borgerne. På den måde kan man have kortere opfølgningstid og ligeledes bliver det nemmere, at nå borgeren når denne har tid og på dennes præmisser.

Både de virtuelle møder og den øget brug af telefonisk kontakt hænger sammen med respondenternes ønske om at forbedre muligheden for at arbejde hjemme. Medarbejderne fortæller, at man ved at arbejde hjemme kan øge effektiviteten og fordybelsen, da man ikke forstyrres af kollegaer. Samtidig kan man skabe mere frihed til at tilrettelægge sin dag. Hjemmearbejde kan altså potentielt øge værdien og serviceniveauet hos borgeren, da man kan være mere tilgængelig, når borgeren har fri og ved at øge effektiviteten, som kan frigive tid til borgeren.

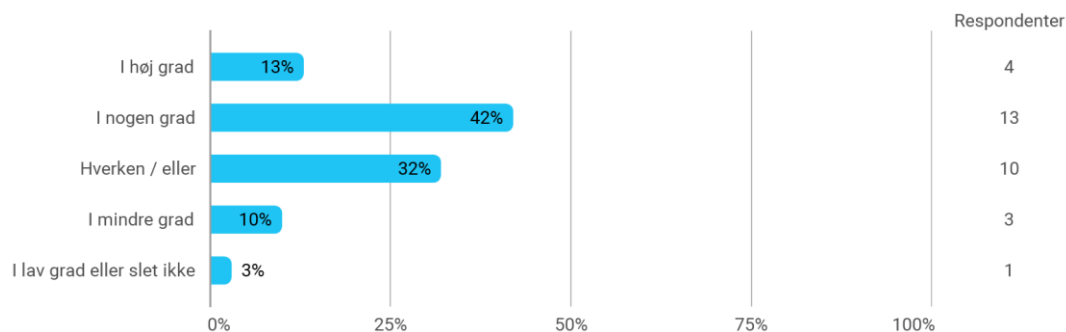
Sidst fremhæves appen Liva som har vist sig at have stor værdi for borgeren og derfor bør være noget man fastholder og udvikler.

## Ungdomsskolen

43 borgere og 13 medarbejdere har besvaret spørgeskemaet. Heraf har 22 borgere og en medarbejder kun delvist besvaret. Det har ikke været muligt at rekvirere informanter til interview.

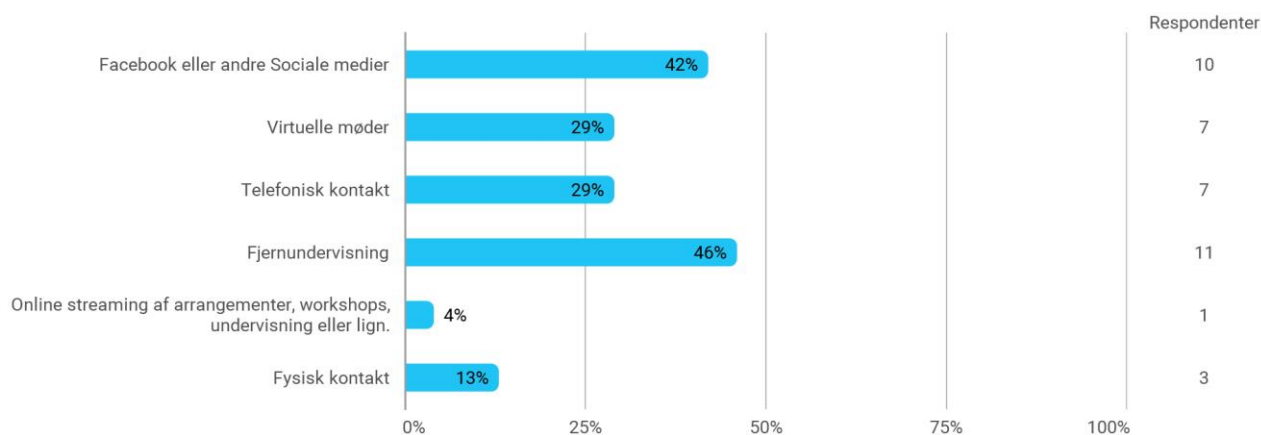
### Borgeren

- *I hvilken grad føler du at du, under nedlukningen, har fået den service fra Kommunen, som du normalt modtager*

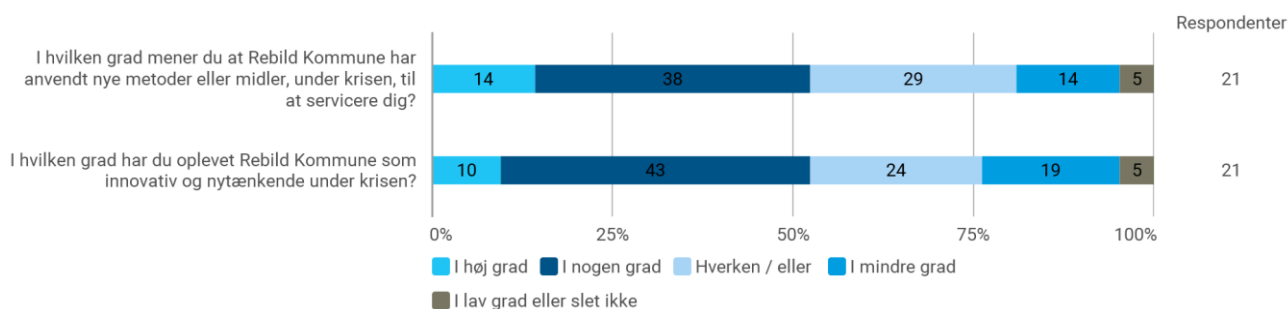


55% af respondenterne svarer, at de under nedlukningen, i nogen eller høj grad har modtaget samme service fra Ungdomsskolen som normalt.

- *Hvordan har du, under nedlukningen, været i kontakt med Kommunen?*

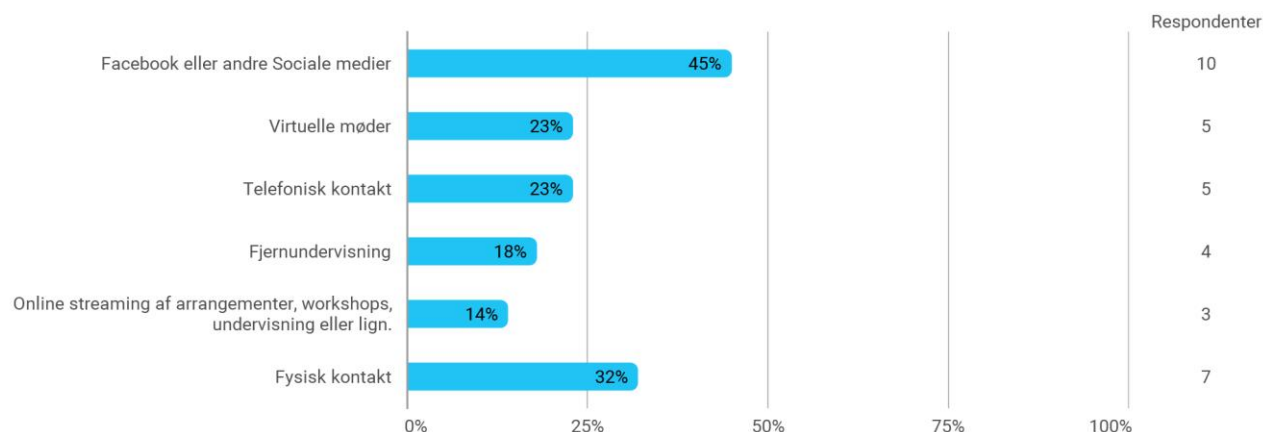


46% har benyttet fjernundervisning, 29% virtuelle møder og 29% telefonisk kontakt. 42% har været i kontakt med Ungdomsskolen gennem Facebook eller andre Sociale medier.



52% af brugerne mener, at Ungdomsskolen under nedlukningen har benyttet nye metoder til at levere service, mens 53% har oplevet Ungdomsskolen som innovativ og nytænkende under krisen.

- *Hvilke af nedenstående ser du værdi i, at Kommunen fastholder eller øger brugen af efter krisen?*

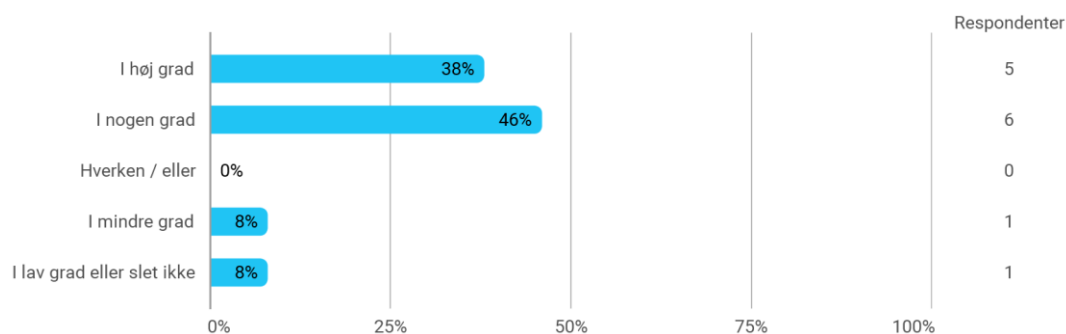


45% af respondenterne svarer, at de ser en værdi i at Ungdomsskolen fastholder eller øger brugen af Facebook og andre Sociale medier, på den anden side af krisen.

Brugerne ser til en vis grad en værdi i af fastholde eller øge brugen af virtuelle møder (23%), telefonisk kontakt (23%), fjernundervisning (18%) og online streaming af workshops med videre (14%). I de uddybende svar fremgår det, at en del brugere har været glade for gruppevideoundervisning, ligesom de fremhæver de online workshops, som har været tilbudt som et positivt tiltag. Respondenterne fortæller ydermere, at de ser en værdi i, at de virtuelle møder ofte er mere effektive, hvorfor man bør fastholde disse i en vis grad. Det påpeges, at Ungdomsskolen bør fortsætte med at tænke nyt og udvikle i forbindelse med virtuelle møder og online undervisning.

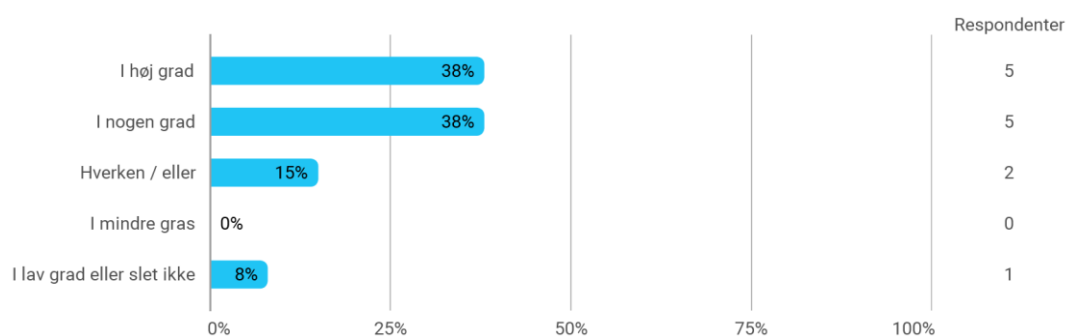
### Medarbejderen

- *I hvor høj grad har du, under krisen, været nødsaget til at finde nye metoder til at løse dine sædvanlige opgaver og levere den samme kerneydelse?*



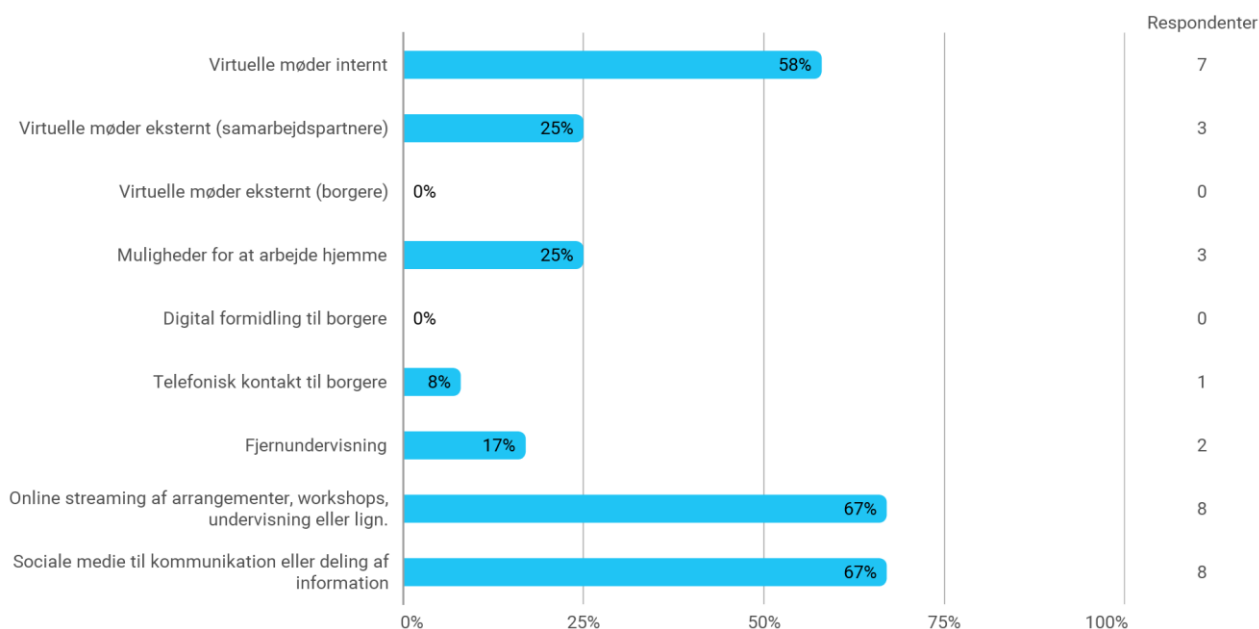
84% af medarbejderne på Ungdomsskolen svarer, at de under nedlukningen i nogen eller høj grad har været nødsaget til at finde nye metoder til at løse deres opgaver.

- *I hvor høj grad har krisen givet dig erfaring og viden, som du vil benytte efter krisen?*



76% mener, at de under nedlukningen har opnået ny viden og gjort sig erfaringer, som de vil benytte også efter krisen.

- *Hvilke af nedenstående ser du værdi i at fastholde eller øge brugen af efter krisen*



67% af medarbejderne svarer, at de ser en værdi i at fastholde online streaming af workshops og lignede. 17% ser en værdi i at fastholde fjernundervisning. I de uddybende svar fremhæves det at man ved at øge brugen af online- / fjernundervisning nemmere vil komme ud til brugere som ellers er svære at få ind på ungdomsskolen. En respondent svarer eksempelvis:

*"For elever/borgere med angst, som ikke kan møde op fysisk, er dette en mulighed for at bevare den personlige kontakt og stadig lave fjernundervisning."*

67% ser en værdi i at fastholde den øgede brug af Facebook og andre sociale medier til deling af information. Dette vil blandt andet give mulighed for at vise, hvad der sker på Ungdomsskolen uden for almindelig åbningstid. En respondent uddyber:

*"I mange år er jeg blevet spurgt; 'hvad laver du når vi ikke er her?'. Det kan jeg vise ved at bruge de forskellige funktioner i story osv."*

En anden medarbejder svarer, at man ved at øge kommunikationen gennem sociale medier kan komme ud til de unge som ikke bor i byen.

*"De kan følge med og blive inspireret til at komme ned og være med. Her er det især målgruppen som af forskellige grunde ikke normalvis kommer ned og bruger vores tilbud."*

Det påpeges yderligere, at man bør prioritere ressourcer på dette, da det kræver meget tid at; *"holde et levende medie kørende."*

58% svarer, at de ser en værdi i at fastholde brugen af interne virtuelle møder, mens 25% ser at man fastholder brugen af virtuelle møder med eksterne samarbejdspartnere. Medarbejderne påpeger, at denne mødeform er mere effektiv, sparer dem tid og således potentielt skaber mere tid til brugeren og kerneydelsen. En medarbejder svarer:

*"Virtuelle møder kan spare tid, da vi er en delt organisation - de skal ikke erstatte fysiske møder! Men skal noget drøftes hurtigt, kan det spare tid ift. kørsel."*

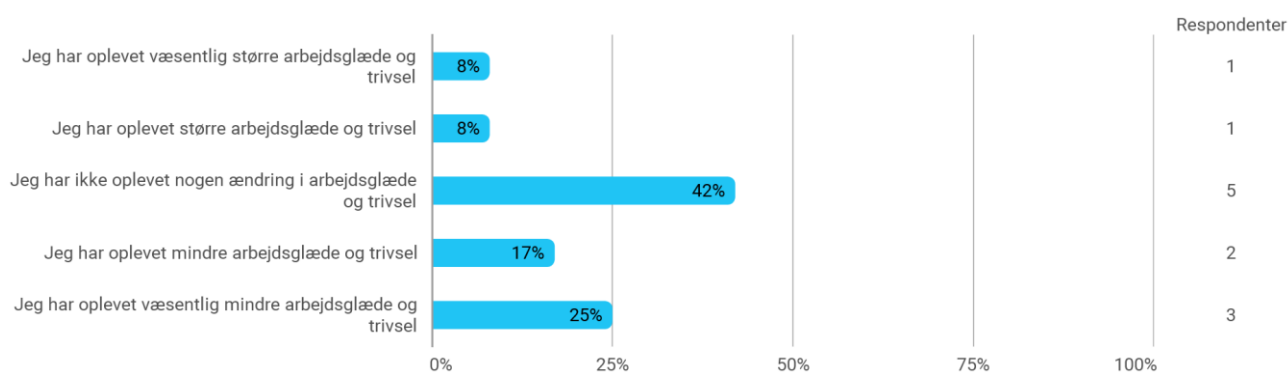
Medarbejderne fremhæver at man bevist skal fastholde vanen med virtuelle møder for at man ikke falder tilbage til de *"gamle vaner."*

*"Det kræver, at vi ikke falder tilbage til 'hvor er det godt, at vi kan mødes fysisk', at vi helt glemmer de åbenlyse fordele og den effektivitet det har afstedkommet."*

25% af medarbejderne ser en værdi i at fastholde hjemmearbejde. I tråd med øgede brug af virtuelle møder og lignende mener flere medarbejdere, at hjemmearbejde og mere fleksibel arbejdstid vil frigive tid til og øge værdien for brugeren.

*"Borgere vil opleve større fleksibilitet. Det vil frigive en hel del ressourcer rent tidsmæssigt, som kan bruges klogere også i relation til borgerne."*

- *Hvorledes har din arbejdsglæde og trivsel været påvirket under lockdown?*



42% af medarbejderne på Ungdomsskolen har oplevet mindre eller væsentligt mindre arbejdsglæde under krisen. Dette begrundes blandt andet af savnet til brugerne:

*"Mit arbejde består jo primært i at være sammen med de unge og det kan ikke erstattes af digitale møder."*

Og en anden:

*"I arbejdet med unge er den fysiske tilstedeværelse altafgørende for at lykkes, så det har været tæt på umuligt at tilbyde de unge det de efterspørger hos os - nemlig social kontakt og nærvær"*

16% har oplevet større arbejdsglæde, blandt andet på grund af den øgede fleksibilitet:

---

*“Det har været befriende ikke at skulle møde ind, og være fastlåst i en boks af forventet effektivitet mellem klokken 8-16. Det at arbejdsdagen har været flydende (...) har øget min arbejdsglæde betragteligt. Det har været et kæmpe privilegium, og jeg har været langt mere effektiv og skarp i det jeg har fået lavet, samtidig med at der har været en langt bedre arbejde / hjem balance.”*

### **Delkonklusion**

Respondenternes svar viser, at der på flere områder er en oplevelse af, at Ungdomsskolen har været mere effektive under nedlukningen og medarbejderne har i relativt stort omfang gjort sig erfaringer, som de tager med efter krisen. Ungdomsskolen har under nedlukningen benyttet sociale medier, virtuelle møder og fjernundervisning for at levere deres service. En stor del af respondenterne, både medarbejdere og borgere, ser en værdi i at fastholde den øgede brug af Sociale medier. Dette kan være med til at nå ud til flere og nye unge på nye måder. Man ser også en værdi i at øge brugen af virtuelle møder, særligt internt, da disse typisk er mere effektive og man kan således potentielt frigive mere tid til brugerne. På samme måde svarer respondenterne, at fjernundervisning og online workshops i højere grad bør benyttes i fremtiden, blandt andet for at nå de sårbare unge, som af forskellige årsager oplever en barriere ved at møde fysisk på Ungdomsskolen. Flere medarbejdere ser også en værdi i at muligheden for at arbejde hjemme bliver bedre. I tråd med øgede brug af virtuelle møder og lignende mener flere medarbejdere, at hjemmearbejde og mere fleksibel arbejdstid vil frigive tid til og øge værdien for brugeren. Det påpeges omvendt af flere, at man bør være opmærksom på, at kerneydelsen, at være nærværende sammen med de unge, ikke på samme måde kan løses hjemme og online.

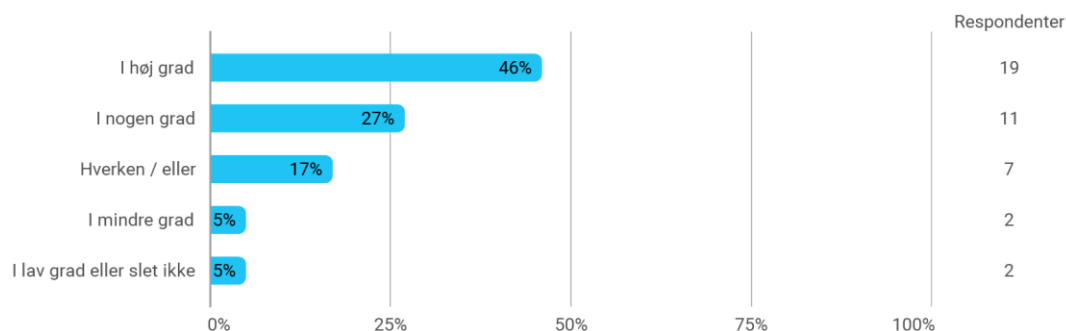


## Konsulenter og administrative medarbejdere

16 medarbejdere og 46 borgere har besvaret spørgeskemaet. Heraf har en medarbejder og 10 borgere kun delvist svaret. Der er fortaget interview med 2 borgere.

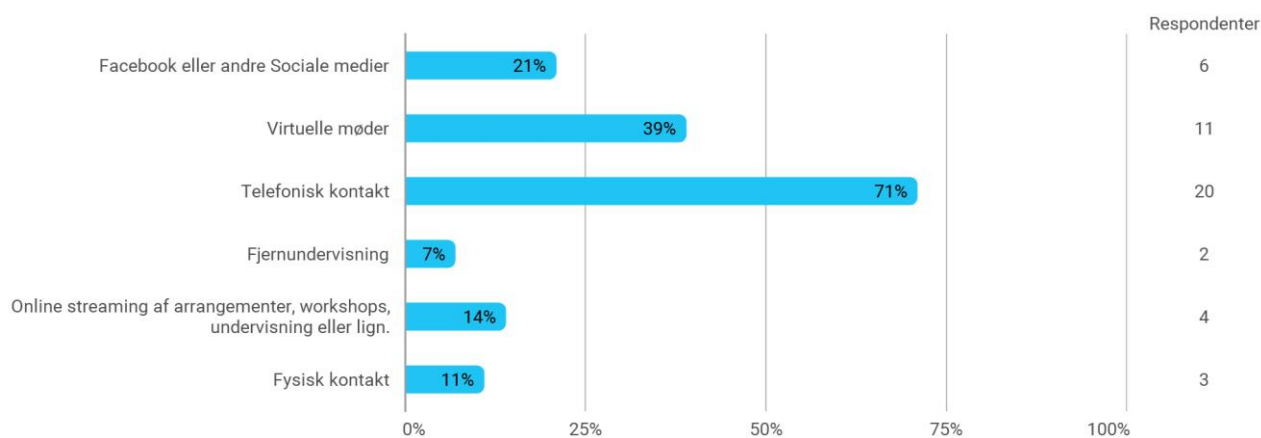
### Borgeren

- *I hvilken grad føler du at du, under nedlukningen, har fået den service fra Kommunen, som du normalt modtager*

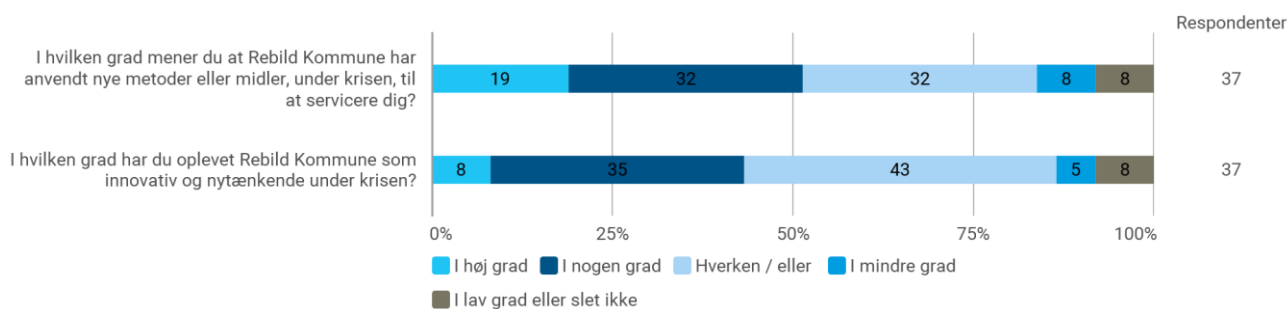


73% af respondenterne føler, at de under nedlukningen har modtaget samme service som de normalt modtager.

- *Hvordan har du, under nedlukningen, været i kontakt med Kommunen?*

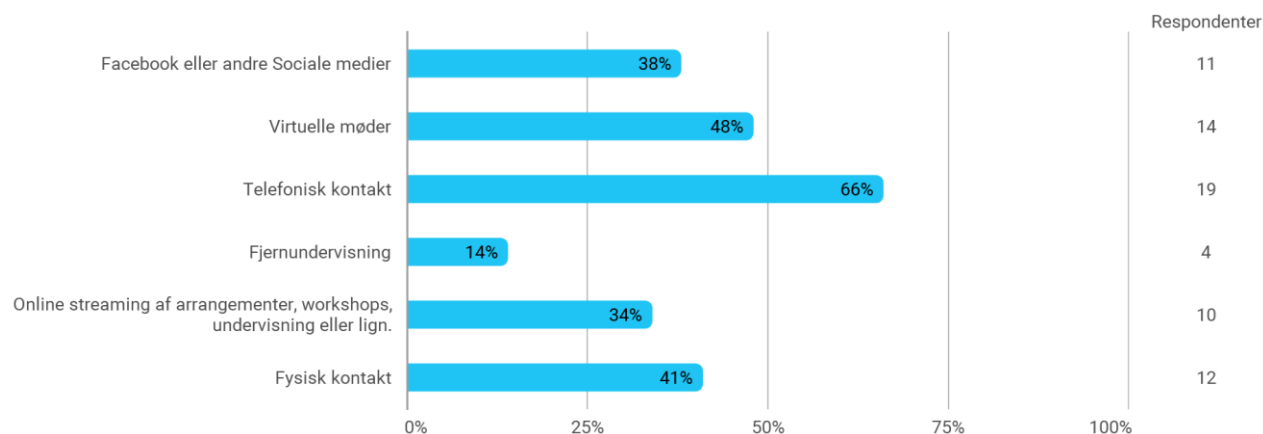


Respondenterne har primært været i kontakt med konsulenter og administrative medarbejder under CSKF gennem telefon (71%). Derudover har borgerne benyttet virtuelle møder (39%) og sociale medier (21%).



51% mener at konsulenter og administrative medarbejdere under nedlukningen i nogen eller høj grad har anvendt nye metoder og 43% ser, at Rebild Kommune i nogen eller høj grad har været innovative og nytænkende under krisen.

- *Hvilke af nedenstående ser du værdi i, at Kommunen fastholder eller øger brugen af efter krisen?*



Respondenterne svarer, at det har betydet en positiv forskel at konsulenter og administrative medarbejdere har været let tilgængelige både gennem mail og telefonisk. 66% svarer, at man ser værdi i at fastholde eller øge brugen af telefonisk kontakt. Borgerne påpeger, at det har gjort en forskel for dem, at der har været kortere svartid end normalt og flere fremhæver, at de har mærket god sagsbehandling, hurtige afgørelser og generelt har følt sig velinformeret og velorienteret.

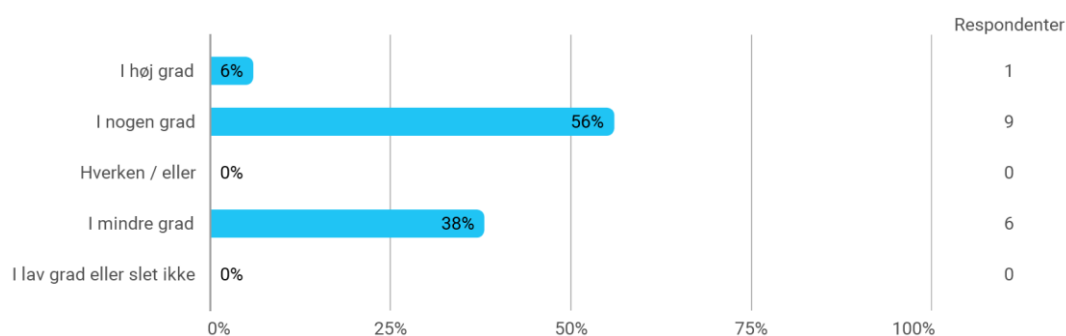
48% svarer, at man ser en værdi i at fastholde de virtuelle møder, som har været gjort brug af under nedlukningen. Respondenterne fortæller, at mødeformen gør det muligt at mødes med kort varsel, samtidig med at der spares tid på kørsel med videre.

Henholdsvis 38% og 34% kan se en værdi i at fastholde brugen af sociale medier og online streaming af workshops og arrangementer. Respondenterne fremhæver, at det kan skabe værdi for borgerne i en travl hverdag hvis de ikke skal møde fysisk, men kan deltage hjemmefra eller på farten.

Både i forhold til de virtuelle møder, online formidling og brugen af digitale platforme fremhæver flere at borgerne under nedlukningen har været tvunget til at lære at bruge pc, hvilket giver Kommunen større mulighed for at nå ud digitalt til den enkelte i fremtiden. Dog påpeger andre, at man bør være opmærksomme på at visse borgergrupper stadig ikke har kompetencer og mulighed for at deltage i online møder og lignede.

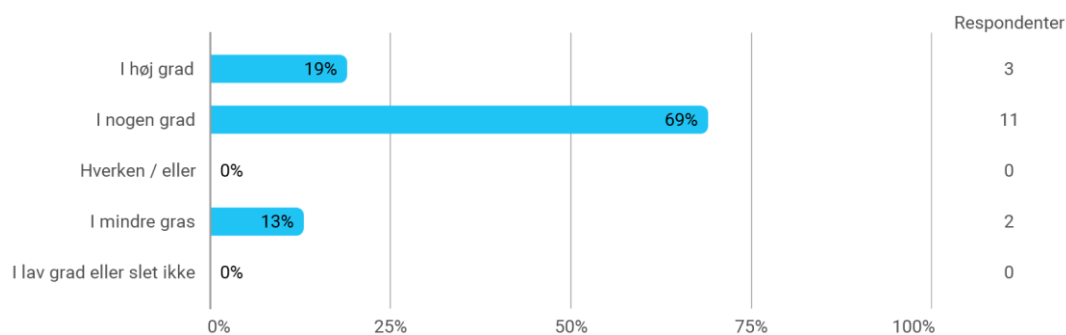
### Medarbejderen

- *I hvor høj grad har du, under krisen, været nødsaget til at finde nye metoder til at løse dine sædvanlige opgaver og levere den samme kerneydelse?*



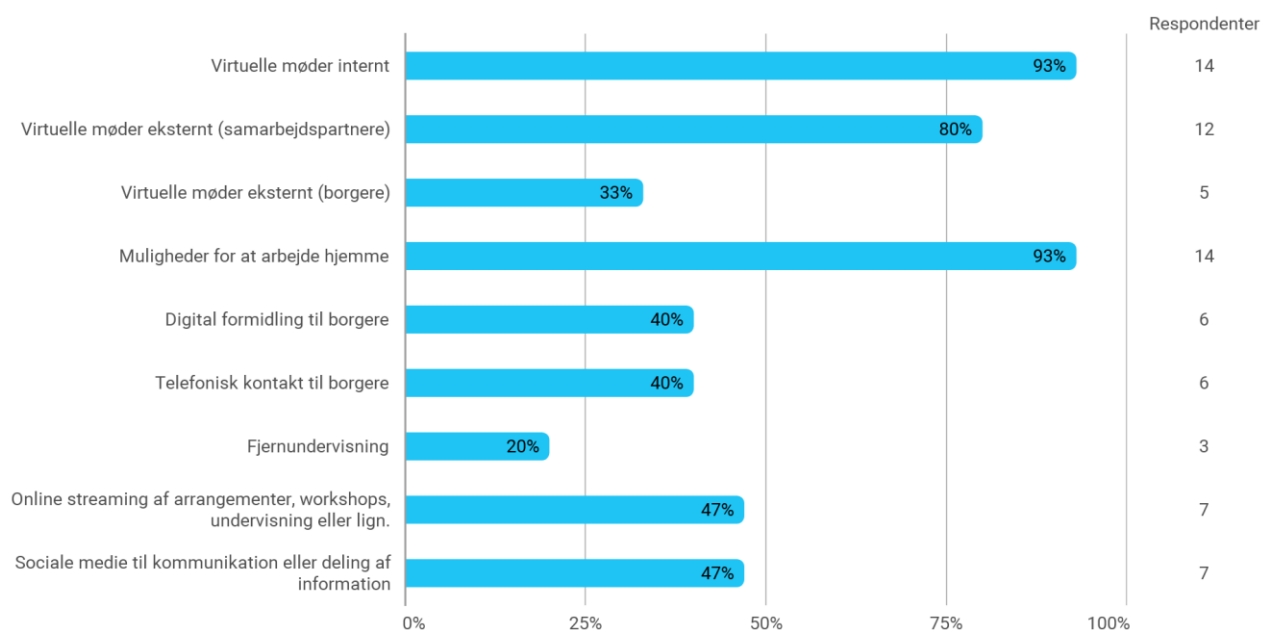
62% af medarbejderne svarer, at de i nogen eller høj grad under nedlukningen har været nødsaget til at finde nye metoder til at løse deres opgaver. 38% svarer, at de i mindre grad har benyttet nye metoder.

- *I hvor høj grad har krisen givet dig erfaring og viden, som du vil benytte efter krisen?*



88% mener at de i nogen eller høj grad under nedlukningen har opnået erfaring og viden, som de vil benytte efter krisen.

- *Hvilke af nedenstående ser du værdi i at fastholde eller øge brugen af efter krisen*



En stor del af medarbejderne ser en værdi i at fastholde eller øge brugen af virtuelle møde internt (93%) og eksternt med samarbejdspartnere (80%). De fortæller, at virtuelle møder sparer medarbejderne for tid, da møderne typisk er mere effektive og mindre tidskrævende, da man ikke skal køre ud af huset.

*“Det er min oplevelse, at jeg når mere, når jeg ikke skal til helt så mange fysiske møder som tidligere,”* siger en respondent. I denne forbindelse fremhæver medarbejderne, at det er vigtigt med enighed blandt kollegaer om brugen af og kulturen omkring virtuelle møder. Man gør ligeledes opmærksom på at; *“virtuelle møder kun skal finde sted, hvor andet ikke er muligt. Det er langt bedre at sidde overfor hinanden.”*

Virtuelle møder med borgere ses i mindre grad (33%) som noget man bør fastholde. En respondent uddyber:

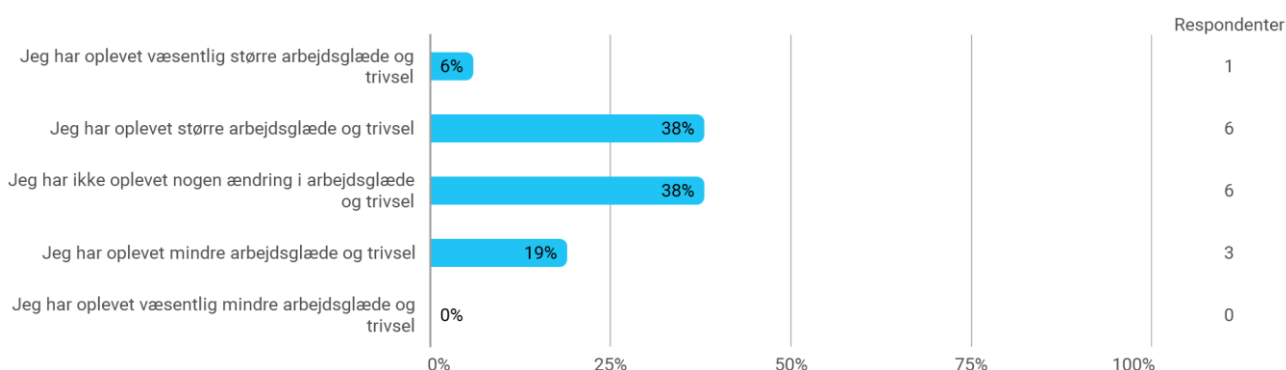
*“I min funktion har jeg brug for fysiske møder, da jeg ofte er i kontakt med borgere og pårørende, der har komplekse problemstillinger - og sårbare, hvor mediet kan være en barriere for den svære samtale.”*

93% af medarbejderne svarer, at de ser en værdi i at fastholde eller øge mulighederne for at arbejde hjemme. En respondent uddyber:

*“Vi skal fortsætte med at være mere bevidste om, at det er mere effektivt at arbejde hjemmefra, når ens opgaver kræver koncentration (...) Man kan mindst lige så godt (i langt de fleste tilfælde) booke et online-møde. Her skal vi være gode til også at lægge møder, selvom der er deltagere, der ikke kan fremmøde, fordi de arbejder hjemmefra den pågældende dag.”*

Medarbejderne ser i relativt stort omfang også en værdi i at fastholde eller øge brugen af online streaming og workshops (47%), Sociale medier (47%), fjernundervisning (20%). Man ser, at man ved at bruge disse kan nå ud til flere og nye borgere. Det påpeges dog, at man bør være opmærksom på ikke at ekskludere borgere, som ikke har mulighed eller kompetencer til at benytte online metoder.

- *Hvorledes har din arbejdsglæde og trivsel været påvirket under lockdown?*



44% af medarbejderne har under nedlukningen oplevet større eller væsentlig større arbejdsglæde og trivsel. Medarbejderne fortæller, at de har oplevet en højere grad af fleksibilitet, bedre fokus og større effektivitet, da der har været færre forstyrrelser eller afbrydelser. En uddyber blandt andet:

---

*“Jeg trives rigtig godt med at arbejde hjemme og har mærket en positiv udvikling i min mentale trivsel, hvilket også bevirker at jeg er mere effektiv.”*

Og en anden:

*“Den fleksibilitet hjemmearbejde giver passer mig godt, både i forhold til tilrettelæggelse af arbejdsdagen og den ro og tid til fordybelse det har givet.”*

19% af medarbejderne har oplevet mindre arbejdsglæde. Dette begrundes blandt andet med savnet til kolleger, borgere og samarbejdspartnere og den daglige faglige sparring. Derudover fortæller nogen af respondenterne at de har oplevet mindre trivsel, fordi det har været svært at vurdere hvornår man er på arbejde og hvornår man har fri, når man udelukkende arbejder hjemmefra.

### **Delkonklusion:**

Fra svarende i spørgeskemaerne og interview fremgår det, at Konsulenterne og de administrative medarbejdere ved CSKF i relativ høj grad har øget deres effektivitet. Borgerne fortæller, at de har en oplevelse af at medarbejdere har været nemt tilgængelige både pr mail og telefon. Borgerne påpeger, at det har gjort en forskel for dem, at der har været kortere svartid end normalt og flere fremhæver, at de har mærket god sagsbehandling, hurtige afgørelser og generelt har følt sig velinformeret og velorienteret.

Under nedlukningen har møder i høj grad været afholdt virtuelt. Dette har ydermere øget effektiviteten, da møderne typisk har været korte og konkrete. Både borgere og medarbejdere påpeger at denne tidsbesparelse potentielt kan frigive tid til at servicere borgeren.

Medarbejderne ser ligeledes en værdi i at fastholde en højere grad af hjemmearbejdsdage. At arbejde hjemmefra ses også som en metode til at øge fleksibiliteten, skabe bedre fokus med færre forstyrrelser og derigennem således øge effektiviteten. Det påpeges i øvrigt, at en større grad af hjemmearbejde kan være med til at højne arbejdsglæden og trivslen.

Medarbejderne har under nedlukningen øget brugen af online formidling på flere måder. I den forbindelse fremhæves det, at flere borgere har været tvunget til at lære at bruge pc, hvilket giver Kommunen større mulighed for at nå ud digitalt til den enkelte i fremtiden. Dog påpeger andre, at man bør være opmærksomme på at visse borgergrupper stadig ikke har kompetencer og mulighed for at deltage i online møder og lignede.

Både borgere og medarbejdere ser en værdi i at fastholde både de virtuelle møder og øge brugen af digital formidling og undervisning. Men det påpeges også, at man bør være opmærksom på ulemperne og derfor udvikle og evaluere løbende.

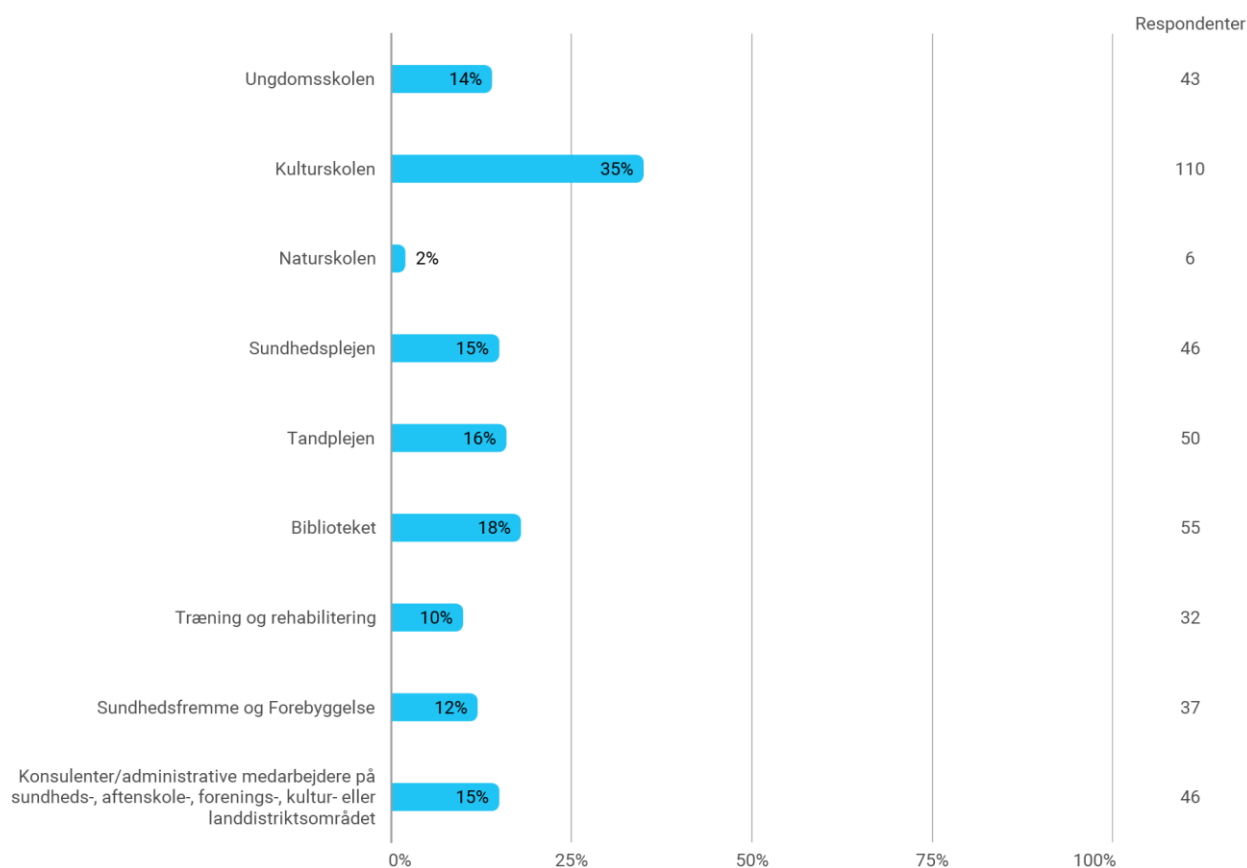
## Sammenfatning og samlet resultat

I alt har 315 borgere og 126 medarbejdere deltaget undersøgelsens spørgeskema. Heraf har 110 borgere og 11 medarbejdere kun delvist besvaret spørgeskemaet. 15 borgere har medvirket i interview.

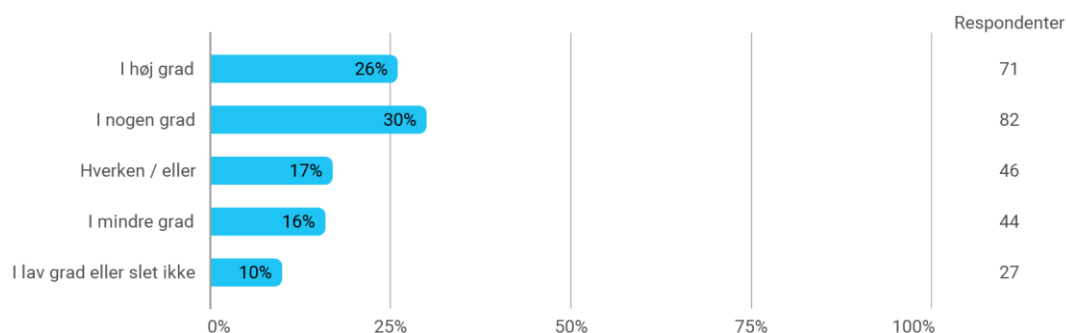
Grundet stor variation i funktionsområdernes borgerkontakt, både i antal og kerneopgave, er der relativt stor forskel på hvor mange borgere og medarbejdere, der har deltaget i henholdsvis spørgeskemaundersøgelse og interview. En respondent kan i øvrigt fremgå for to eller flere funktionsområder, hvis denne har været i kontakt med flere områder under nedlukningen.

### Borgeren

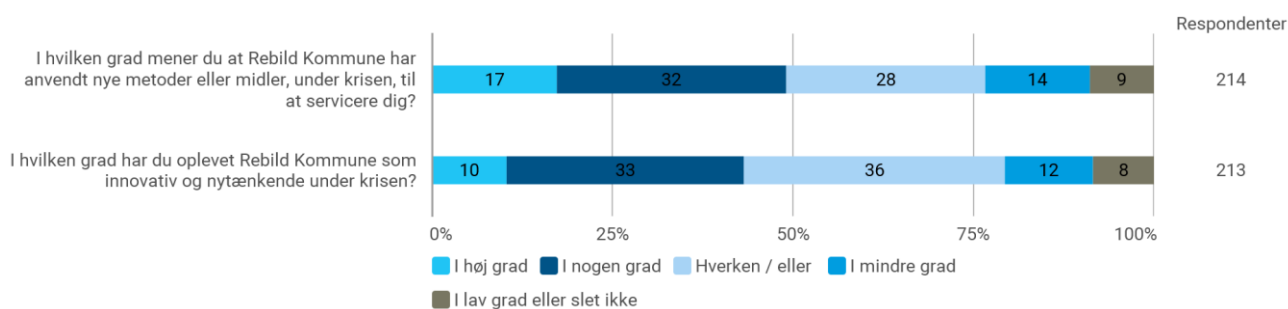
I tabellen nedenfor fremgår det, hvorledes borgerne, som har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen, fordeler sig på funktionsområderne.



- *I hvilken grad føler du at du, under nedlukningen, har fået den service fra Kommunen, som du normalt modtager*

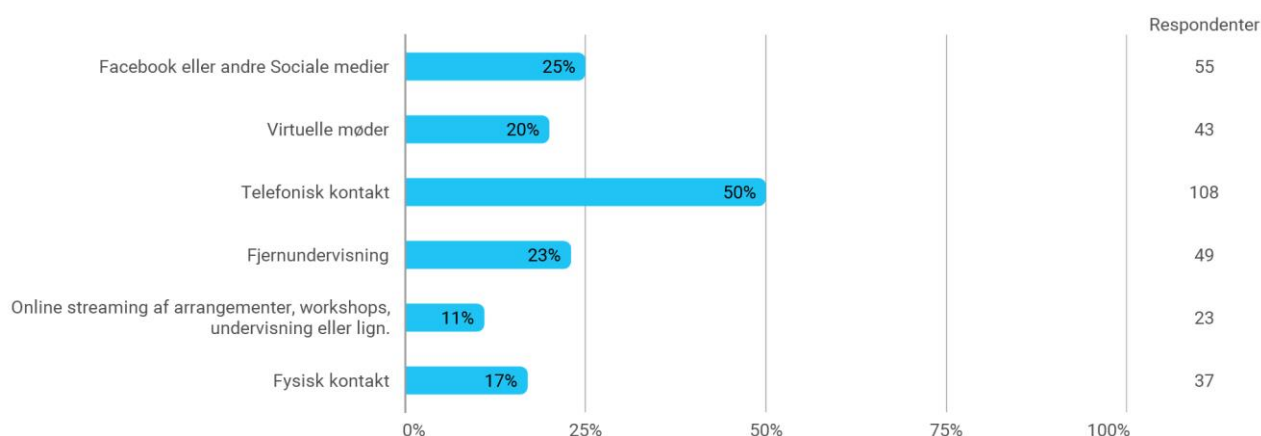


56% af respondenterne svarer, at de under nedlukningen i nogen eller høj grad har modtaget den samme service som de plejer. 26% føler de i mindre grad eller slet ikke har modtaget samme service som før krisen.



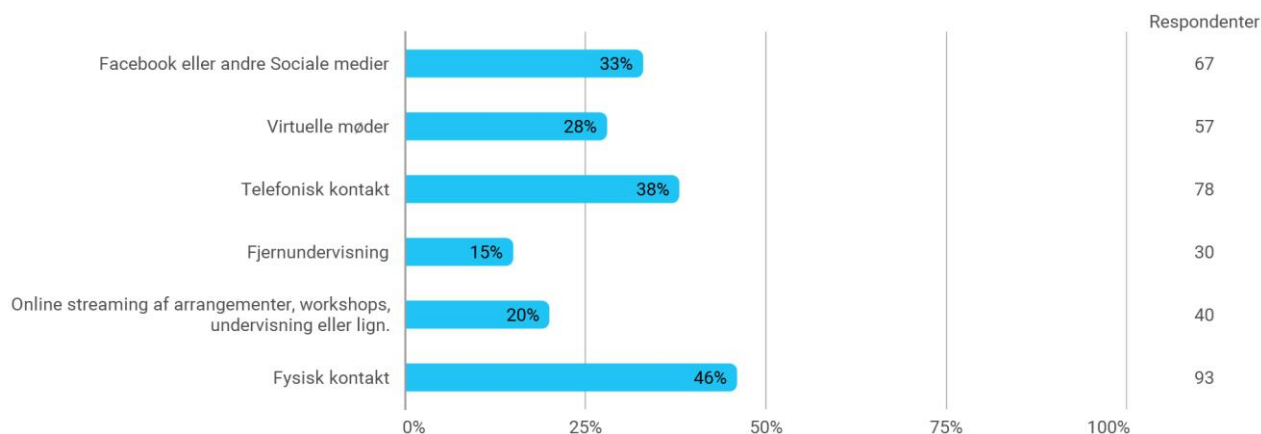
49% af respondenterne mener, at Rebild Kommune under nedlukningen i nogen eller høj grad har anvendt nye metoder til at levere samme service. 43% oplever, at Rebild Kommune har været innovativ og nytænkende under krisen.

- *Hvordan har du, under nedlukningen, været i kontakt med Kommunen?*



Borgerne har primært benyttet telefonisk kontakt (50%) til Kommunen under nedlukningen. Derudover har man brugt Facebook og andre sociale medier (25%). 20% har været i Kontakt med Kommunen gennem virtuelle møder. Fjernundervisning (23%) og online streaming af workshops og lignende (11%) er i mindre grad blevet benyttet. 17% har været i fysisk kontakt med Kommunen.

- *Hvilke af nedenstående ser du værdi i, at Kommunen fastholder eller øger brugen af efter krisen?*



33% af borgerne som har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen, mener at der kan være værdi i at Kommunen fastholder det øget brug af Facebook og andre sociale medier. De sociale medier har gennem nedlukningen virket som en god kommunikationskanal for mange borgere og de påpeger, at den gode, hyppige og nemt tilgængelige information gennem sociale medier har gjort, at de ikke har følt sig glemt. De fortæller, at man bør fastholde orienteringen gennem Facebook også efter krisen.

28% af respondenterne svarer, at der kan være værdi i at fortsætte brugen af virtuelle møder efter krisen. Nogle respondenter svarer endda, at man i visse tilfælde bør erstatte de fysiske møder med et telefonmøde eller et virtuelt møde. De fortæller, at de virtuelle møder er mere fleksible og tidsbesparende. Derudover påpeger nogle respondenter, at der kan være barrierer forbundet med at møde fysisk op til et møde på Kommunen og her kan de virtuelle møde være med til at gøre mødet med Kommunen mere tryk, og samtidig kan man potentielt få kontakt til borgere som ellers ikke var mødt op fysisk.

38% ser, at man ved at fastholde den øget telefoniske tilgængelighed kan øge værdien for borgerne. Mange af respondenterne har oplevet at Kommunen under nedlukningen var mere tilgængelig også uden for normal arbejdstid. Således har flere borgere oplevet, at Kommunen har være tilgængelig når borgeren har fri og det bør fastholdes, mener flere. Yderligere fortæller respondenterne, at der har været en betrykkende følelse af ikke at blive glemt under krisen.

*“Det har været rigtig godt, at man blev ringet op, så man viste at der var styr på os og der blev fulgt op”.*

Fjernundervisning ser 15% af respondenterne en værdi i at fastholde efter krisen. Respondenterne svarer, at fjernundervisning, på trods af det begrænset udbytte, har gjort en forskel. De fortæller, at det har været godt, at der var en mulighed for at fortsætte undervisningen på en alternativ måde og bibeholde tilknytningen til Centerets undervisnings- og træningstilbud. Flere påpeger, at man med fordel kunne have gjort endnu mere ud af fjernundervisningen.

20% af respondenterne ser værdi i at fastholde brugen af online streaming til undervisning, workshops og lignende. Både i forhold til de virtuelle møder, online formidling og brugen af digitale platforme fremhæver flere, at man under nedlukningen har været tvunget til at lære at bruge de digitale metoder.



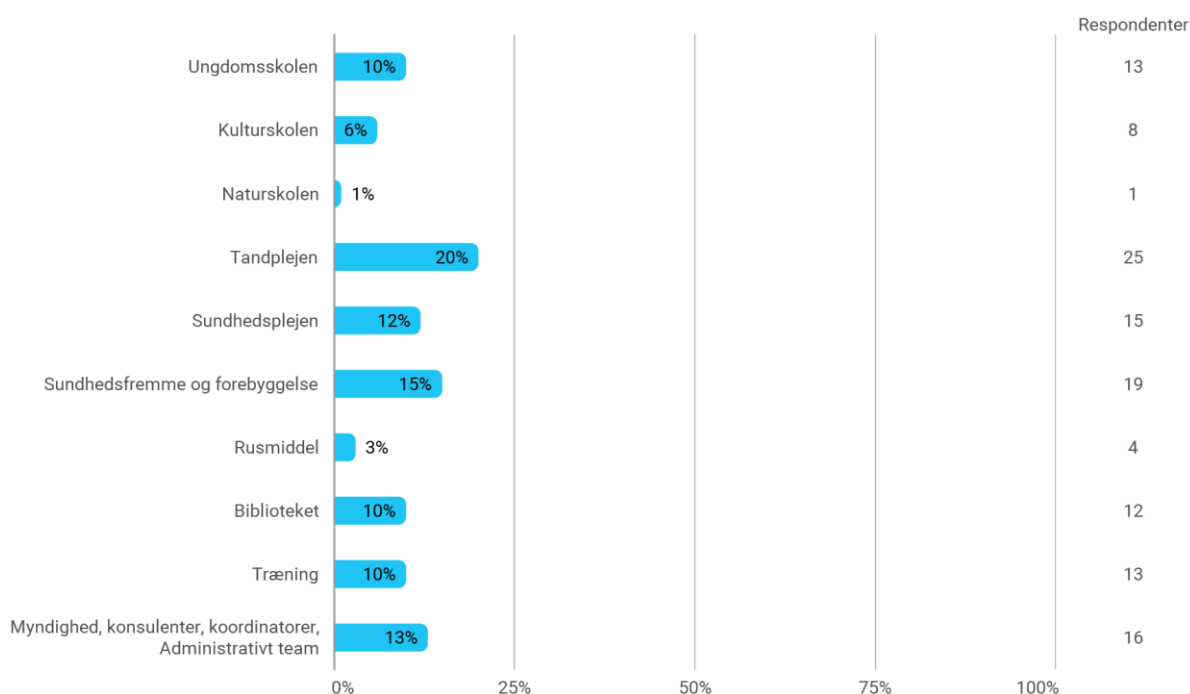
Derfor vil Kommunen også i fremtiden have større mulighed for at nå ud digitalt til den enkelte. Én respondent fortæller hvordan en digital løsning fjernede de barrierer der ellers var ved at møde fysisk på Kommunen.

*”Jeg var aldrig kommet i gang, hvis jeg skulle møde ind på Kommunen. Det (online undervisning) har fungerede meget bedre for mig”.*

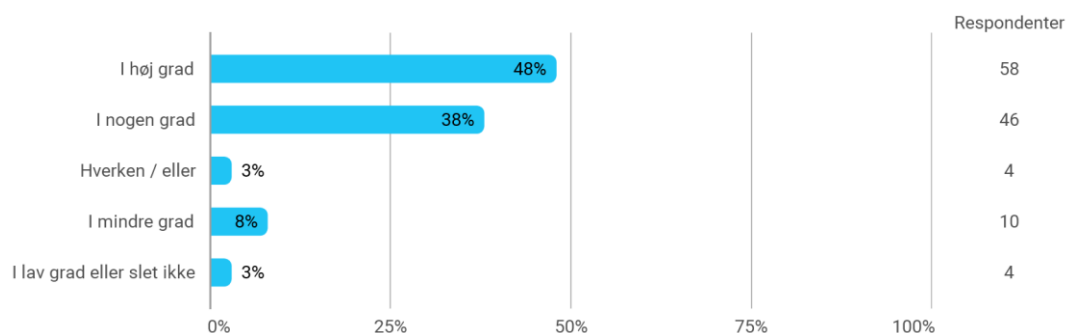
Dog påpeger andre, at man bør være opmærksomme på, at visse borgergrupper stadig ikke har kompetencer og mulighed for at tilgå Kommunen digitalt.

### Medarbejderen

I tabellen nedenfor fremgår det hvorledes medarbejderne, som har besvaret spørgeskemaet, fordeler sig på funktionsområderne.

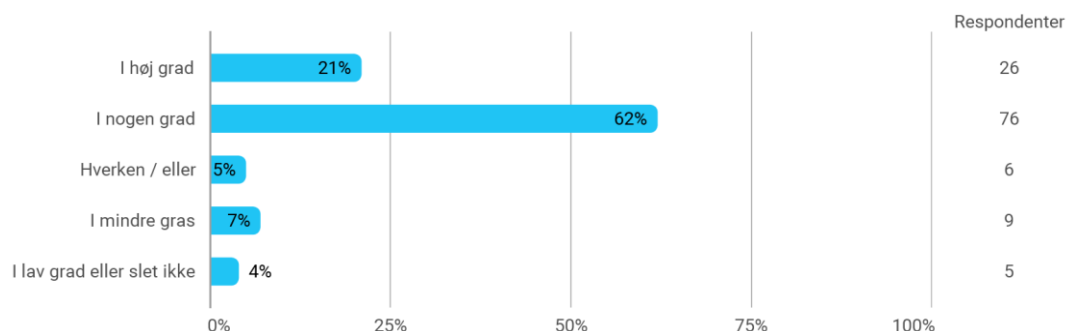


- *I hvor høj grad har du, under krisen, været nødsaget til at finde nye metoder til at løse dine sædvanlige opgaver og levere den samme kerneydelse?*



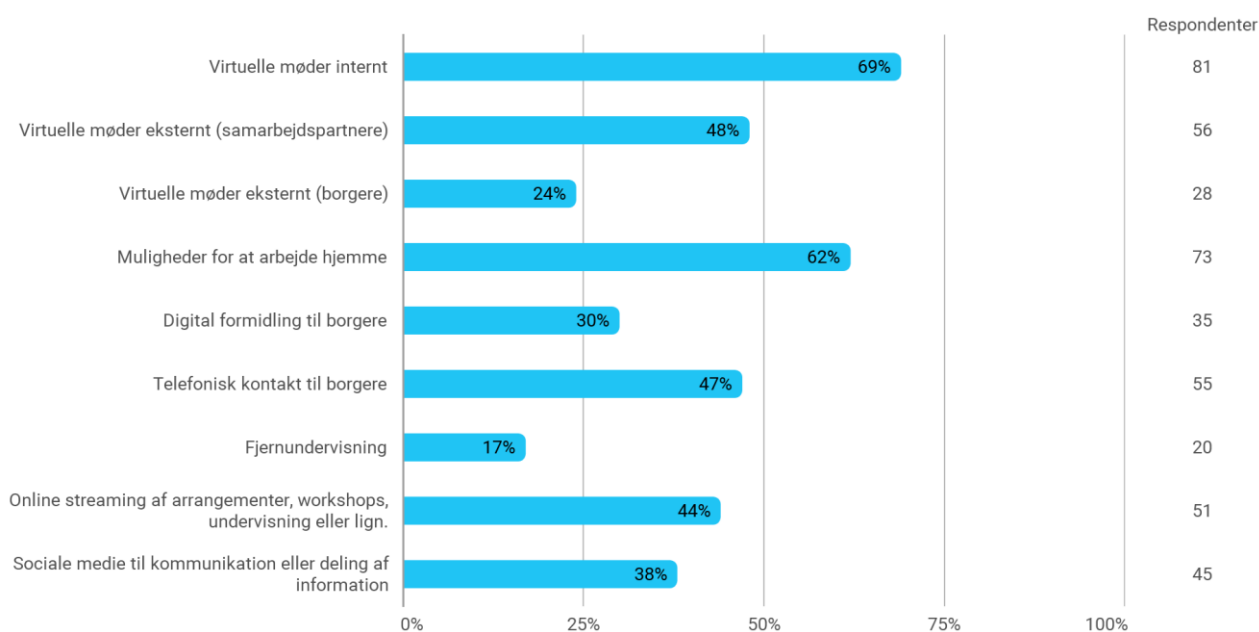
86% af medarbejderne svarer, at de under nedlukningen i nogen eller høj grad har været nødsaget til at finde nye metoder til at løse deres opgaver.

- *I hvor høj grad har krisen givet dig erfaring og viden, som du vil benytte efter krisen?*



83% svarer, at de i nogen eller høj grad under nedlukningen har opnået erfaring og viden, som de vil benytte efter krisen.

- *Hvilke af nedenstående ser du værdi i at fastholde eller øge brugen af efter krisen*



#### Virtuelle møder (internt og eksternt):

Henholdsvis 69% og 48% af medarbejderne ser, at der er værdi i at fastholde den øget brug af interne og eksterne virtuelle møder. Respondenterne nævner, at de virtuelle møder gør det nemmere og mere fleksibelt at mødes, man slipper for at finde ledige lokaler og det kan være tidsbesparende at møderne typisk er mere effektive. Samtidig nævnes, at man frigiver tid til kerneydelsen ved at spare tid på kørsel og lignede.

*“Virtuelle møder kan spare tid, da vi er en delt organisation - de skal ikke erstatte fysiske møder! Men skal noget drøftes hurtigt, kan det spare tid i forhold til kørsel.”*

Vigtigheden af bevist at fastholde metoden påpeges ligeledes.

*“Virtuelle møder kan være tidsbesparende og øge fleksibiliteten. Jeg tænker dog det er en færdighed, der skal fastholdes for at bevare kompetencen til det.”*

En anden respondent mener at virtuelle møder bør være udgangspunktet:

*“Ved mødebookninger kan man mindst lige så godt (i langt de fleste tilfælde) booke et online-møde. Her skal vi være gode til at også at lægge møder, selvom der er deltagere, der ikke kan fremmøde, fordi de arbejder hjemmefra den pågældende dag.”*

Det påpeges af flere respondenter, at man bør sætte tid og ressourcer af til i fællesskab at klarlægge hvilke redskaber der er hensigtsmæssige at benytte fremadrettet, samt hvilken kultur der bør være omkring dette. Flere respondenter påpeger, at det er vigtigt, at alle medarbejdere er indforstået med den øget brug af virtuelle møder, og at der bør skabes enighed omkring denne eventuelle nye kultur og homogenitet i forbindelse med intern og ekstern kommunikation. For at det skal lykkes at øge brugen af virtuelle møder og hjemmearbejder påpeger flere medarbejdere, at der kommer fokus på muligheden for at mødes internt virtuelt og at der kommer klare aftale omkring kulturen for benyttelsen af disse møder. Samtidig er det afgørende, at der fysisk er et rum så andre medarbejdere ikke forstyrres.

#### Virtuelle møder (borgeren)

24% af medarbejderne ser en værdi i at fastholde virtuelle møder med borgere. I tråd med ovenstående nævnes det af flere, at de virtuelle møder kan være tidsbesparende og mere fleksible både for borger og medarbejder og derved kan tid frigives. Det nævnes også, at brugen af virtuelle møder med borgeren har et potentiale for tættere opfølgning og mulighed for hurtigere korrigerende/tilretning af træning, undervisning, vejledning med videre. Derudover påpeger flere, at man ved at bruge virtuelle møder potentielt kan nå ud til flere borgere. En medarbejder siger det således:

*“Vi har fået kontakt til borgere, der ellers ikke ville benytte vores tilbud. Det at de ikke skal møde ind i Sundhedscentret har været afgørende for nogle.”*

Der er omvendt flere medarbejdere der påpeger, at mange kerneopgaver ikke kan løses gennem de virtuelle møder. Blandt andet udtrykker én respondent:

*“I min funktion har jeg brug for fysiske møder, da jeg ofte er i kontakt med borgere og pårørende, der har komplekse problemstillinger - og sårbare, hvor mediet kan være en barriere for den svære samtale.”*

#### Arbejde hjemmefra

Medarbejderne ser i høj grad (62%), at man fastholder muligheden for at arbejde hjemme også efter krisen. Det påpeges uddybende, at den ro, fordybelse og fokus, samt øget kreativitet man kan opnå ved at arbejde hjemme, kan mindske risikoen for arbejdsrelateret stress og øge overskuddet og arbejdsglæden, som i sidste ende vil smitte af på borgeren. Ydermere mener flere, at hjemmearbejde og den øget frihed og mulighed for at tilrette egen dag kan øge tilgængelighed for borgeren.

*“Ved at arbejde hjemme er jeg betydeligt mere effektiv, da der ikke er afbrydelser hele tiden. Den tid kan jeg også bruge på kerneopgaven og borgerne.”* uddyber en respondent.

Og en anden:

*“Vi skal (...) være mere bevidste om, at det er mere effektivt at arbejde hjemmefra, når ens opgaver kræver koncentration.”*

En medarbejder fortæller uddybende, hvordan der også kan være mere ro til at servicere borgeren hjemmefra:

*“når man taler med borgeren er man mere til stede, fordi man ikke samtidig skal fokusere på beskeder og forstyrrelser fra kollegaer.”*

De uddybende svar viser omvendt også, at kerneydelsen for mange medarbejdere ikke kan løftes uden fysisk kontakt. En respondent siger blandt andet;

*“jeg ser det ikke som en mulighed for mig at kunne løfte kerneydelsen hjemmefra.”*

og en anden:

*“Vi er helt overvejende nødt til at se vores brugere fysisk. Telefonisk kontakt kan ikke erstatte undersøgelser m.m.”*

For at det skal lykkes at øge brugen af virtuelle møder og hjemmearbejder påpeger flere medarbejdere, at der kommer fokus på muligheden for at mødes internt virtuelt og at der kommer klare aftale omkring kulturen for benyttelsen af hjemmearbejde og online møder.

#### Digital formidling til borgere

30% af respondenterne kan se en værdi i at fastholde eller øge brugen af digital formidling til borgere. Medarbejderne fortæller, at det i denne forbindelse er væsentligt;

*“at vi får lov til fortsat at prøve af og eksperimentere fremadrettet både med møder, undervisning, borgerkontakt.”*

Mange respondenter fremhæves appen Liva, som noget der kan være stor værdi i at fastholde og øge brugen af. Det gennemgående argument både her, men også generelt i denne forbindelse, er at man således kan nå ud til borgere, som man ellers ikke ville nå.

Flere medarbejderne påpeger dog, at man skal være meget opmærksom på borgernes kompetencer og muligheder i forbindelse med digital formidling.

#### Telefonisk kontakt

Flere respondenter (47%) ser en værdi i at fastholde eller øge brugen af telefonisk kontakt til borgerne. Her nævnes vejledning til borgere i forløb, som noget der kan fungere godt og øger effektiviteten og fleksibiliteten. Den telefoniske kontakt og eventuelle virtuelle kontakt med borgerne nævnes i øvrigt som et potentiale for tættere opfølgning og mulighed for hurtigere korrigerende/tilretning af eksempletvis træningsprogram og generel vejledning. Respondenterne ser en værdi i, at man i højere grad kan være tilgængelig på borgerens præmisser og når denne har tid.

*“Det vil give øget fleksibilitet for borgerne, der evt. kan bruge køreturen hjem fra job eller en gåtur på en motiverende/støttende samtale (som supplement og fastholdelse til den egentlige behandling).”*

De uddybende svar viser dog også, at kerneydelsen af flere ikke kan løftes uden fysisk kontakt. En respondent siger blandt andet;

*“Jeg ser det ikke som en mulighed for mig at kunne løfte kerneydelsen hjemmefra gennem telefonen.”*

og en anden:

*“Vi er helt overvejende nødt til at se vores brugere fysisk. Telefonisk kontakt kan ikke erstatte undersøgelser m.m.”*

#### Fjernundervisning og online streaming af arrangementer, workshops eller lign:

17% ser, at man fastholder brugen af fjernundervisning blandt andet gennem links til YouTube, så det er muligt at gense undervisningen. 44% ser, at man fastholder online streaming af workshops og arrangementer. Respondenterne fortæller grundlæggende at:

*“fjernundervisning ikke er en lige så god undervisningsform (...), men det kan være et ok alternativ, hvis almindelig undervisning ikke kan foregå.”*

I de uddybende svar fremhæves også, at man ved at øge brugen af online / fjern undervisning nemmere vil komme ud til brugere, som har svært ved at møde op fysisk. Derved kommer man i kontakt med borgere der alternativt ikke havde været tilgængelige.

*“Vi har fået kontakt til borgere, der ellers ikke ville benytte vores tilbud. Det at de ikke skal møde ind i Sundhedscentret har været afgørende for nogle.”*

og en respondent fra ungdomsskolen svarer:

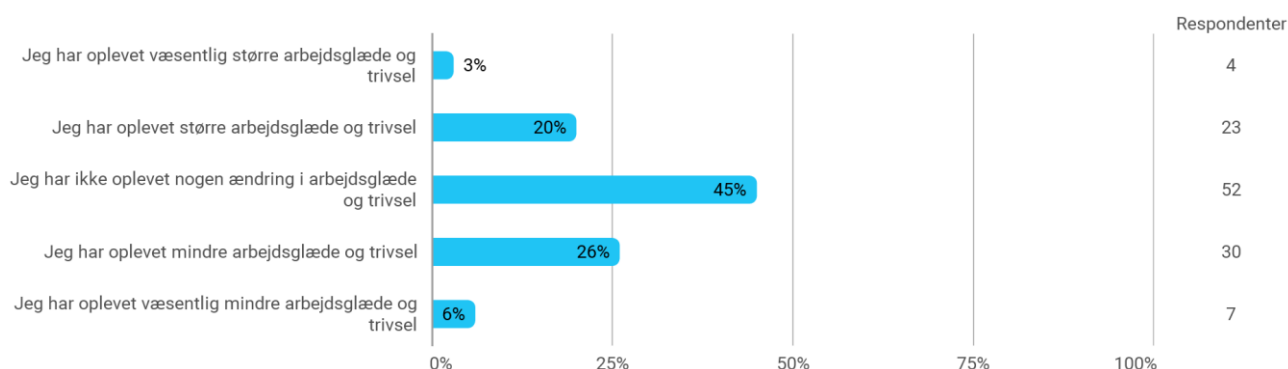
*“For elever med angst, som ikke kan møde op fysisk, er dette en mulighed for at bevare den personlige kontakt...”*

Det påpeges i øvrigt af flere respondenter, at man bør sætte tid og ressourcer af til i fællesskab at klarlægge hvilke redskaber der er hensigtsmæssige at benytte fremadrettet, samt hvilken kultur der bør være omkring dette. Ydermere nævner flere, at man bør være opmærksom på ikke at ekskludere borgere, som ikke har mulighed eller kompetencer til at benytte online metoder.

#### Facebook og sociale medier til deling

38% ser en værdi i at fastholde den øgede brug af Facebook og andre sociale medier til deling og information. Ved at øge kommunikationen gennem sociale medier nævner flere, at man kan nå ud til flere og nye borgere. Derudover vil Kommunen være mere synlig for borgeren og flere påpeger, at de mener, at borgerne således føler sig mere orienteret om beslutninger og hvad der sker i Kommunen, både i krisetid, men også til normal hverdag. Det påpeges yderligere, at man bør prioritere ressourcer på dette, da det kræver meget tid at holde et “levende medie kørende”

- *Hvorledes har din arbejdsglæde og trivsel været påvirket under lockdown?*

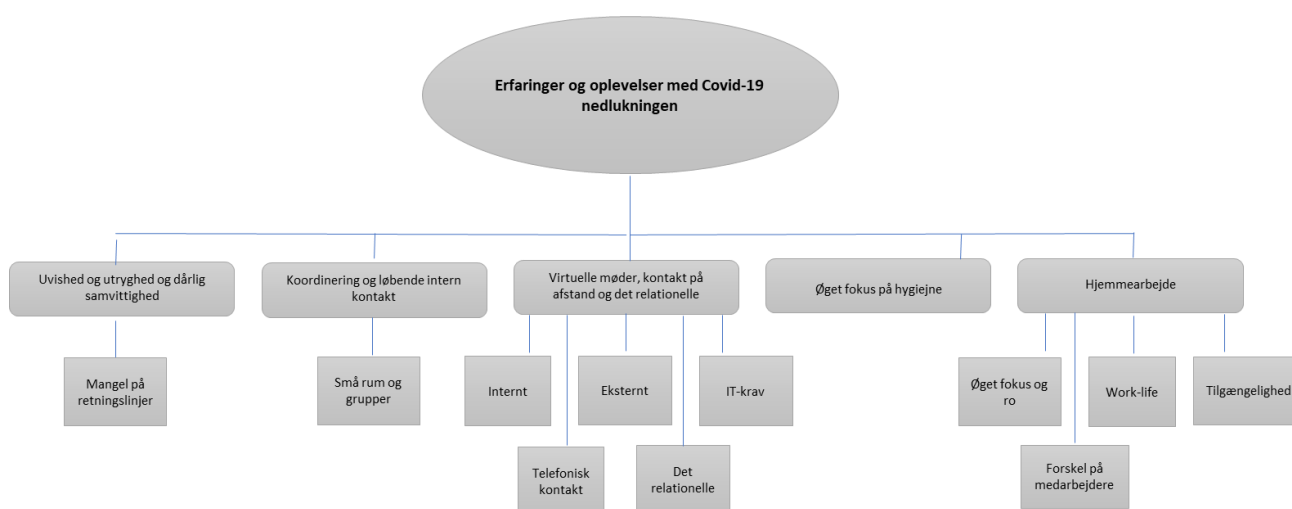


45% af respondenterne har ikke mærket nogen ændring i arbejdsglæde og trivsel under nedlukningen. De 23% der enten svarer, at de har oplevet større eller væsentlig større arbejdsglæde, begrundet det med oplevelsen af større frihed og ro. Flere fortæller, at de under nedlukningen og som konsekvens heraf øget hjemmearbejde har oplevet større fordybelse, færre forstyrrelser og mere kreativitet. Derudover fortæller flere, at det at arbejde hjemme har givet en større frihed til at planlægge og tilrettelægge egen tid. De 32% af respondenterne som har oplevet mindre eller væsentlig mindre arbejdsglæde og trivsel under krisen, fortæller at det i høj grad skyldes savnet til kolleger og borgere. Den daglige uformelle sparring eller den kærneopgave, hvor man fysisk er sammen med borgerne har manglet for mange. Flere respondenter fortæller også om "dårlig samvittighed", både i forhold til ikke at kunne levere den service man normalvis gør, men også dårlig samvittighed overfor kolleger og ledere over ikke at kunne levere den arbejdsindsats og opgaveløsning man normalt kan. Ydermere nævnes også dårlige hjemmekontorforhold, både IT-forhold men også ikkeoptimale stole og border, som kilde til mindre trivsel.

## Resultater – Analyse 2 - medarbejderinterview

Der er foretaget ni gruppeinterview, et for hvert funktionsområde. Hvert gruppeinterview bestod af to informanter. Interviewet foregik enten over Microsoft Teams eller fysisk. Interviews blev optaget på iPhone og efterfølgende gennemlyttet. Væsentlige pointer eller sætninger blev transskriberet i sin helhed. I denne analyse vil der, i modsætning til første analyse, ikke opdeles i funktionsområder. Derimod vil svarende induktivt opdeles i opståede kategorier eller temaer. Temaerne vil efterfølgende med inddragelse af resultaterne fra første analyse lede til konklusion og svar på undersøgelsesspørgsmålet.

*Tematræet* som er dannet ud fra informanternes svar kan ses nedenfor.



### Uvished og utryghed

Generelt fortæller informanterne at nedlukningen og hjemsendelsen skete pludseligt. Flere fortæller at de oplevede stor uvished og utryghed, samt bekymringer om *hvad så nu?*

*“Det hele skete meget pludseligt, ikke hektisk eller dramatisk. Men man blev ligesom bare sendt hjem, og så mødte man ikke dagen efter. Det kom lidt bag på os alle sammen.”*

En informant beskriver uvisheden således:

*“Det hele har været meget uvist og det har været svært at tænke frem og forberede sig på i morgen.”*

Utrygheden har for nogle medarbejdere forsat, på trods af at der åbnes mere op, blandt andet grundet de fortsatte restriktioner og forholdsregler. Særligt medarbejdere med tæt borgerkontakt oplever stadig ikke optimale vilkår, og uvisheden om fremtidige forholdsregler er stadig gældende.

*“Nu når vi er tilbage igen, påvirker det os faktisk meget. Nogen medarbejdere er utrygge for at møde ind (...) Det er ikke det samme afslappede og uformelle miljø, som vi ellers gerne vil skabe.”*

### Mangel på retningslinjer

Der er en general oplevelse af, at man har manglet klare retningslinjer og forholdsregler. Flere informanter fortæller, at det har været svært at vurdere manøvrerum. Derfor har det også været svært for medarbejdere at melde klart ud til borgere.

*“Jeg savner at vi havde klare retningslinjer, særligt helt oppe fra. Altså hvad må vi og hvad må vi ikke (...) Det var svært at melde noget klart ud til (borger), fordi vi jo ikke vidste hvordan og hvorledes. Særligt i forbindelse med genåbningen”*

### **Koordinering og løbende intern kontakt**

Informanterne fortæller, at en afgørende erfaring, hvis man i fremtiden skulle stå over for en nedlukning igen er, at man lokalt hurtigt får drøftet og koordineret hvordan kerneopgaven løses.

*“I vores team var vi hurtige til at få koordineret og vi var gode til at ringe og tale med hinanden, så vi hele tiden vidste hvem der gjorde hvad og hvordan vi fik løst vores opgaver.”*

*“Fagligt skal man hurtig have en drøftelse af, hvad der kan lade sig gøre og hvordan vi løser vores kerneopgave i en ny situation.”*

Det har derudover været vigtigt for mange, at man havde muligheden for at “mødes” med kollegaer, selvom det ikke var fysisk. Det har været gavnligt i forhold til det kollegiale og sparring, men også i forbindelse med løbende og hyppige opfølgning på situationen som konstant, særligt i starten, ændrende sig. Nogle temas har eksempelvis gjort brug af “tjek ind-møder”, som det fortælles her:

*“Vi startede også med de her ‘tjek ind møder’ som gjorde, at vi dagligt fik vendt de ting som nu engang kom op. Der kom jo meget akut hele tiden.”*

For de funktioner som arbejder på tværs af forvaltninger eller funktionsområder har det ligeledes været afgørende med faglig sparre og hyppige møder, særligt fordi man oplevede forskellige retningslinjer i de enkelte centre.

*“Næste gang skal der være mere fokus på, at de enkelte centre ikke arbejder i siloer, men er bedre til at koordinere med os som har tværfaglige opgaver og samarbejder.”*

### **Små teams**

For at styrke det kollegiale, faglig sparring og gøre det muligt faktisk at møde ind på kontoret påpeger informanterne, at man bør have mulighed for opdeling i mindre teams, også i forbindelse med undervisning, rådgivning eller lignede hvor der er borgerkontakt.

*“Derfor bør vi være bedre til at lave mindre tilpasset lokale aktiviteter, så man kan mødes fysisk.”*

*“Vi skal være bedre til at lave opdelt grupper, så det stadig er muligt at komme ind på kontoret.”*



## Virtuelle møder, kontakt på afstand og det relationelle

*“Virtuelle møder kan rigtig meget, men vi skal også være opmærksomme på, hvad det ikke kan.”*

Informanterne er generelt positive overfor brugen af virtuelle møder både internt og eksternt med borgerne. Som citatet ovenfor illustrer er medarbejderne også opmærksomme på, at der kan være væsentlige begrænsninger med de virtuelle møder og kontakt på afstand.

### Internt

På den positive side fortæller informanterne, at de generelt har fået øjne op for hvor meget tid der kan spares ved at benytte virtuelle interne møder. Der spares både tid fordi møderne typisk er mere effektive og konkrete, men også fordi man ikke skal transportere sig til og fra mødet. Ved at benytte virtuelle møder har informanterne også oplevet, at flere kan deltage på møderne, altså bliver man ikke forhindret i samme omfang når mødet foregår virtuelt.

*“Vi kommer til at bruge mindre tid på kørsel ved virtuelle møder, og vi er mere produktive (...) Samtidig er det nemt at være med, hvis man er et andet sted og ikke når tilbage før mødet. Eller er småskidt og ikke vil møde ind på arbejde.”*

Omvendt kan der mangle noget personlig kontakt og informanterne nævner, at det kan være svært at være kreativ og “skabe” noget gennem et virtuelt møde. Ligeledes fungerer mødeformen ikke til tunge faglige diskussioner.

*“Jeg synes det har fungeret okay, men man kan godt mærke at man mangle den personlige kontakt.”*

*“Der går også noget fagligt tabt, når vi ikke kan sparre og koordinere på samme niveau face-to-face.”*

Informanterne ydrer et behov for, at man lokalt drøfter hvordan og hvornår man benytter virtuelle møder, så der kommer en klar holdning og kultur omkring mødeformen. I den forbindelse fortæller en informant, at hun oplever, at de virtuelle møder på mange måder faktisk kræver mere af hende.

*“Virtuelle møder skal fastholdes i nogen grad, men man skal også være opmærksomme på hvor hårdt og krævende et virtuelt møde faktisk kan være.”*

### Eksternt

I forbindelse med at bruge virtuelle møder, fjernundervisning og anden digital formidling eksternt, altså til borgere eller eksterne samarbejdspartnere, er der delte meninger blandt informanterne. Informanterne oplever fjernundervisning og virtuelle møder som et alternativ eller supplement til fysiske møder, men der er også en tendens til en holdning om, at digital formidling ikke kan erstatte det fysiske møde. Man skal dog have for øje, nævner én informant, at nogle borgergrupper måske foretrækker ikke at skulle møde fysisk op på Kommunen.

*“Det har helt sikkert været en udfordring, at vi ikke har haft folk face-to-face. Der går bare noget tabt. Det er enormt svært at fastholde nogle borgere hvis de ikke er inde fysisk.”*

*Omvendt kan det være gavnligt for nogen borgergrupper, at de ikke skal møde ind og se os i øjnende.”*

### Telefonisk kontakt

Telefonisk kontakt synes at være den metode, som flest medarbejdere har benyttet. Både fordi det var den metode der har kunne lade sig gøre, men også fordi man har følt et behov hos borgeren. *”Jeg lavede oftere opfølgninger på de borgere, som var meget påvirket af situationen,”* fortæller en informant. Flere informanter fortæller, at de har fået øjnene op for, at telefonisk kontakt med borgeren er mere fleksibel både for borgeren og medarbejderen, og at nogle samtaler ikke nødvendigvis behøver et fysisk møde.

*”Jeg er også blevet glad for den øget telefoniske kontakt til borgerne. Det giver både dem og mig mere fleksibilitet og det kræver ikke så meget mere at lave oftere opfølgning telefonisk. Med nogle borgere kan jeg måske endda nøjes med en telefonsamtale.”*

### Det relationelle

Svarene fra informanterne viser en tydelig tendens til, at det relationelle har været et issue for mange medarbejdere. Både i borgerkontakten men også kollegaer imellem.

*”Det relationelle har været en udfordring. Både med kollegaer men i højere grad med borgerne. Vores funktion er bare svær at løse, når der skal være fysisk afstand. Det er meget tydeligt at vi er et fysisk værested og det kan vi ikke løse virtuelt. Vi leverer et fysisk fællesskab og det har vi ikke kunnet under nedlukningen.”*

### **Hjemmearbejde**

*”Hvorfor er det, vi sidder fast i tankegangen om, at vi arbejder 8-16, når mange arbejder bedre på andre måder? Det håber jeg, vi får en diskussion og nogle aftaler om.”*

Ovenstående citat viser én oplevelse og holdning til hjemmearbejde, altså at arbejdstidsfordeling generelt bør være mere fleksibelt og op til den enkelte. Den modsatte holdning er dog også gældende blandt informanterne.

### Forskel på medarbejdere

Svarene fra informanterne viser, at der er stor forskel på medarbejderne. For det første er der forskel i holdningen til hvordan hjemmearbejde opleves. Nogle mærker mere ro og øget fokus, mens andre savner idéudvikling og uformel sparring med kollegaer (begge holdninger kan i øvrigt være til stede hos en og samme person). For det andet er der forskel på, hvad der faktisk kan lade sig gøre for den enkelte medarbejder. Det er selvsagt funktionsspecifikt om det overhovedet er muligt at udføre sin kerneydelse hjemmefra.

Én informant fortæller:

*”Vi er jo så heldige at mange eller stort set alle vores opgaver, kan vi lave hjemme, så det meste kunne lade sig gøre. I hvert fald rent driftsmæssigt.”*

Og en anden fortæller modsat:

*“Rigtig mange har været begrænset, og det har været svært at finde arbejde nok at lave.”*

Flere medarbejder har som i ovenstående citat oplevet i mere eller mindre omfang ikke at kunne fylde deres arbejdstid ud hjemme. Der ses en tendens til dårlig samvittighed og frustration, blandt de medarbejder der har oplevet dette, som en informant fortæller:

*“Man har til tider haft dårlig samvittighed, over ikke at kunne lave noget og derfor har man måske kompenseret ved at være mere tilgængelig på telefonen, og det har gjort arbejde/fri endnu mere flydende.”*

#### Øget fokus og ro

Som nævnt oplever mange informanter et øget fokus og ro når der arbejdes hjemme.

*“Hjemmearbejde tænker jeg også, at vi hænger ved i nogen grad. Normalt sidder vi mange sammen, så det kan nogle gange være en fordel at sidde der hjemme, hvor der er mere ro til at fokusere og forberede.”*

*“Jeg er helt klart blevet glad for hjemmearbejdsdage. Jeg er så meget mere effektiv fordi der er ro.”*

#### Tilgængelighed

Flere informanter fortæller, at der er kommet en øget opmærksomhed på at hjemmearbejde ikke betyder “fri”, forstået således, at medarbejdere stadig er tilgængelige, selvom de arbejder hjemme. En medarbejder udtrykker det således:

*“Tidligere hvis vi har arbejdet hjemme, har man i teamet tænkt, at man ikke var tilgængelig. Sådan er det jo ikke mere. Vi har lavet et grønt skidt som stilles på vores skrivebord, hvis vi arbejder hjemme. Det er en reminder om at ‘jeg er her’ bare ikke fysisk.”*

#### Work - lift

Der er en tydelig tendens i svarene til, at flere informanter under nedlukningen har haft svært ved at navigere i hvornår man havde fri, og hvornår man var på arbejde. Jævnfør førnævnte pointe om forskelle i informanternes oplevelser med hjemmearbejde, er der også forskel i hvorledes denne flydende arbejdstid opleves. Nogen informanter fortæller, at det fleksible hjemmearbejde har givet større trivsel både hjemme og på arbejde, mens andre finder det krævende og svært at balancere hjem og arbejde, når man er tvunget til at arbejde hjemme. Det sidste illustreres i citaterne nedenfor:

*“I forhold til hjemmearbejde er det meget individuelt, hvordan man oplever det. Jeg har behov for at have arbejde og hjem adskilt.”*

*“Jeg synes grænserne for hvornår, man var på arbejde, har været flydende og fragmenteret. Det har ikke altid været godt. Det kan være fint at der er fleksibilitet, men det kan også være svært, at navigere i hvornår man er på arbejde og ikke.”*

---

### **Øget opmærksomhed på sygdom og hygiejne**

En væsentlig erfaring som flere informanter, særligt dem med tæt borgerkontakt, mener man bør tage med i fremtiden, er den øgede fokus på hygiejne og sygdom. Opmærksomheden på hygiejne finder flere informanter en værdi i og mener, at man bør gøre en indsats for at fastholde, således at vi potentielt kan opnå mindre sygdom. En anden erfaring i denne forbindelse, som flere informanter mener vi bør være opmærksomme på er holdningen til, at man som medarbejder bliver hjemme når man er syg eller har symptomer på sygdom, hvilket før nedlukningen, ifølge flere informanter, ikke var en selvfølge.

*“Vi er blevet mere opmærksomme på det her med, hvornår man er syg og hvornår man ikke er syg. Altså en bevidsthed om at når du er syg, så møder du ikke ind og udsætter andre for risiko.”*

## Konklusion

*“Nedlukningen har på mange måder fungeret som en test. Altså vi har ligesom haft muligheden for at prøve en masse ting af, som vi så har fundet ud af om, fungerer eller ikke fungerer.”*

Ovenstående citat er rammende både for undersøgelsens formål og konklusion. Nedlukningen har for mange medarbejdere i CSKF fungeret som en test for, hvordan man kan løse sin kærlighed når man ikke kan møde ind på kontoret og må arbejde hjemme. Mange medarbejdere har, særligt i starten af nedlukningsperioden famlet og prøvet sig frem med forskellige og nye metoder. Stort set alle medarbejdere svarer, at de i nogen eller særlig grad har opnået erfaringer under krisen, som de kan drage nytte af efterfølgende. Således har både borgere og medarbejdere gjort sig erfaringer med, hvad der faktisk fungerer under en krise som Covid-19, men også med hvad man bør tage med på den anden side af nedlukningen.

Hjemmearbejde og de muligheder og begrænsninger som er forbundet hermed, er det emne som fylder mest for respondenterne (medarbejderne) i undersøgelsen. Det er tydeligt, at den enkelt medarbejders muligheder for at udføre dennes kerneopgave er enormt funktionsspecifik. Nogle medarbejdere kan udføre alle vanlige opgaver hjemme, mens andre ikke kan løse nogen opgaver hjemmefra. Sidst nævnte gruppe har tendens til at opleve stress og dårlig samvittighed. Dertil er der en stor mellemgruppe. Respondenterne oplever generelt, at hjemmearbejde er forbundet med øget fokus, mere ro, øget kreativitet og højere effektivitet. I sidste ende noget som frigiver tid og en bedre service til borgeren, nævner flere. På den negative side påpeger respondenterne, at man ved at arbejde hjemme kommer til at mangle den kollegiale uformelle sparring, og der kan for nogen opstå for flydende overgang mellem arbejde og privatliv (hvilket få respondenter ikke ser som en negativ ting).

Holdninger til virtuelle møder, både internt og eksternt, fylder ligeledes meget i respondenternes svar. Medarbejderne har oplevet og erfaret, at de virtuelle møder i høj grad er tidsbesparende og mere konkrete og ideel til kortere beskeder eller orienteringer. Derfor ønsker størstedelen af respondenterne også, at man bibeholder brugen af mødeformen. Flere nævner dog, at man bør være opmærksomme på ulemperne og begrænsningerne ved at bruge virtuelle møder. Ulemperne, fortæller medarbejderne, er blandt andet at det kan være svært at have komplekse faglige diskussioner eller kreative, skabende brainstorm gennem et virtuelt møde. Det påpeges, at man internt i de enkelte enheder og teams bør have en drøftelse af hvornår et virtuelt møde er tilstrækkeligt, og hvornår et fysisk møde er at foretrække.

Under nedlukningen har flere medarbejdere benyttet online undervisning, streaming og afhold workshops og lignede arrangementer virtuelt. I tråd med oplevelserne med virtuelle møder fortæller respondenterne, både borgere og medarbejdere, at online formidling er et fint alternativ, når det ikke kan lade sig gøre at mødes fysisk. Flere respondenter fortæller faktisk, at man gennem online formidling kommer ud til nye og flere borgere som ellers ville opleve barriere ved at møde op på Kommunen. Denne åbenlyse mulighed nævner flere, at man bør være opmærksomme på også efter krisen.

Under nedlukningen og hjemsendelsen af flere medarbejdere har borgerne paradoksalt oplevet, at Kommunen var mere tilgængelig. Borgerne fortæller, at der typisk har været kort sagsbehandlingstid,

---

mails blev besvaret hurtigt og telefonen blev oftere taget, også uden for normal arbejdstid. Årsagen til dette skal primært findes i, at medarbejderne grundet hjemsendelsen arbejdede forskudt. Det er ikke desto mindre en væsentlig erfaring, at flere borgere har følt at Kommunen var tættere på og mere tilgængelig, og derfor også har oplevet et højere serviceniveau og større værdi.

Når eller hvis man i fremtiden oplever en lignede krise, har denne undersøgelse set nogle væsentlige erfaringer fra medarbejdere og borgere, man bør være opmærksomme på. Det er afgørende, at medarbejdere hurtigt drøfter situationen og koordinerer hvordan kærneopgaven løses under de nye forhold. I den forbindelse har flere respondenter i denne undersøgelse påpeget, at det er vigtigt med klare retningslinjer fra ledelsen, så medarbejderen kende sit manøvrerum og nemmere kan melde ud til borgeren, hvad situationen er. Dertil er det vigtigt at undgå silotilgang i de enkelte centre og enheder, men derimod have en homogen tilgang og retning. Står man i lignede situation igen i fremtiden fortæller flere respondenter, at man hurtigt bør se på mulighederne for at møde ind på kontoret i mindre teams, således at de medarbejdere, som ikke har optimale forhold hjemme, kan møde ind, men også for at det kollegiale og den faglig sparring bibeholdes.

## Perspektiver og anbefalinger

Under læsning af denne rapportes konklusion bør man have for øje, at CSKF er et mangfoldigt centre. Således at forstå at centret rummer mange funktioner med mange forskelligartet opgaver. Oplevelserne med nedlukningen og de restriktioner som Covid-19 afstedkom har derfor også været forskellige og funktionsspecifikt. Man bør ydermere som læser være opmærksom på, at sundhedskrisen i skrivende stund som bekendt ikke er overstået. Retningslinjer og vejledninger ændres stadig løbende, ligesom der under udarbejdelsen af denne rapport løbende har været ændringer i restriktioner. Det kan have betydning for, hvordan rapportens konklusion og anbefalinger tolkes og benyttes.

Rapportens konklusion er skrevet åbent, forstået således at den ikke entydigt kan svare på undersøgelsesspørgsmålet og pege på hvilke konkrete erfaringer, som bør føre til praksisændringer på organisatorisk niveau. Rapportens konklusion og anbefalinger bør derimod bruges lokalt i de enkelte teams og enheder som et oplæg til diskussion, erfaringsudveksling og videndeling. Ikke desto mindre vil forfatterne på baggrund af rapportens erfaringer fremhæve anbefalingerne nedenfor.

### Anbefalinger:

- Virtuelle møder er effektive og konkrete. Derfor bør virtuelle møder i højere grad benyttes til kortet beskeder eller orienteringer. Virtuelle møder muliggør, at medarbejdere hurtigt kan mødes og gør ligeledes at flere mødedeltager ikke forhindres i at deltage grundet praktik.
- Man bør være opmærksomme på virtuelle møders begrænsninger. Eksempelvis egner mødeformen sig ikke til brainstorm eller til at "skabe" noget.
- Hjemmearbejde skaber fleksibilitet, ro og effektivitet i opgaveløsningen. Derfor bør det være muligt for medarbejderen, at arbejde hjemme efter behov. Man skal dog være opmærksom på tabet af uformel sparring med kollegaer og arbejdsmiljø i det hele taget.
- Nedlukkes det offentlige Danmark igen, bør der hurtigt laves en indsats for, at små teams kan møde fysisk ind på kontoret.
- Større arrangementer bør, i skrivende stund, i den nærmeste fremtid planlægges med forbehold. Mulighederne for at afholde arrangementet virtuelt bør tænkes ind fra planlægningens begyndelse.
- Nedlukning og hjemsendelse afstedkommer mange uvisheder og bekymringer hos medarbejder såvel som borger. Derfor bør orienteringer og information fra ledelsen ske hyppigt, også i tilfælde af at der intet er at melde.
- Det kan være af væsentlig betydning, at vejledninger og retningslinjer ensrettes forvaltningerne imellem således at tværfaglige samarbejder, oplever homogenitet i opgaveløsningen.
- Rapportens konklusion og ovenstående anbefalinger bør ses i lyset af lokale funktionsspecifikke forhold. Derfor bør de enkelte enheder og teams drøfte og diskutere disse med henblik på at skabe en fælles forståelse.