

# Silkeborg Kommune

## - en nøgle til privat-offentligt samarbejde

Silkeborg Kommunes socialforvaltning indførte i maj 2018 IBG på 30 dag- og botilbud. I den forbindelse gennemførte man et ambitiøst implementeringsforløb for at sikre, at IBGs fulde potentiale udnyttes. IBG har bidraget med rådgivning, sparring og oplæring af medarbejdere og tilbyder desuden en række services, som understøtter det daglige arbejde med IBG.

*“Jeg har aldrig tidligere oplevet en privat aktør, der tager så meget ansvar for implementeringen”*  
Henrik Vind, projektleder i Silkeborg Kommunes socialforvaltning

### **SAMARBEJDET ER AFGØRENDE**

Henrik Vind er projektleder i socialforvaltningen i Silkeborg Kommune og har haft ansvaret for at rulle IBG ud på kommunens dag- og botilbud. I implementeringsforløbet er involvering og kommunikation ifølge Henrik Vind afgørende for at opnå succes med ny teknologi, og her har samarbejdet med IBG spillet en afgørende rolle.

### **INDDRAGELSE Gennem HELE PROCESSEN**

*“Det er afgørende at få medarbejderne med”*  
Henrik Vind, projektleder i Silkeborg Kommunes socialforvaltning

Beslutningen om at bruge IBG som fælles kommunikations- og planlægningsplatform blev taget med udgangspunkt i konkrete behov. I Silkeborg bor borgerne i stigende grad i egne boenheder, og det har skabt behov for en kommunikationsløsning, der var mere mobil og individuel end de fysiske tavler, man havde tidligere.

Medarbejderne på forvaltningens tilbud blev allerede inddraget, da man skulle vælge den nye platform til kommunikation og planlægning. IBG var i forvejen i drift på fire tilbud, og på fællesmøder informerede lederne herfra kollegerne om deres gode erfaringer med IBG. Alle kunne se potentialet og syntes, at IBG var et lækkert produkt med en enkel brugergrænseflade. Denne feedback fra medarbejderne var en afgørende årsag til valget af IBG. Inddragelsen af medarbejderne betød, at der var stor entusiasme og forventning til IBG, og denne motivation var en stærk drivkraft i implementeringsfasen.

Gennem hele processen har man fastholdt det høje informationsniveau. Inden selve installationen af IBG afholdt man i april måned en række kick-off arrangementer, hvor IBGs undervisere præsenterede platformen og tidsplanen for de enkelte sektioner. På kick-off arrangementerne deltog ledere og superbrugere fra tilbuddene sammen med den øverste sektionsledelse.

### **IMPLEMENTERET PÅ 30 TILBUD - SAMTIDIG**

IBG er en samlet kommunikations- og planlægningsløsning, som består af lige dele rådgivning, software og hardware. IBG leverer en helhedsløsning, der ikke blot omfatter software og hardware, men også stiller ressourcer og anvendelsesorienteret rådgivning til rådighed i implementeringsfasen og det daglige arbejde med platformen.

I Silkeborg Kommune skulle IBG introduceres samtidig på 30 dag- og botilbud, og det involverede et stort planlægnings- og koordineringsarbejde, hvor introduktionen af de forskellige elementer skulle *times* i forhold til hinanden. I samarbejde med IBG tilrettelagde man forløbet, og her kunne IBG byde ind med erfaringer fra mere end 200 vellykkede implementeringer.

*“IBG har stor erfaring med, hvilke tempi platformen skal introduceres i - f.eks. foreslog de, at skærmene først blev hængt op efter undervisningen, fordi det giver en dårligt indtryk, at de er slukket i starten”.*

Henrik Vind, projektleder i Silkeborg Kommunes socialforvaltning

## **SKRÆDDERSYET OPLÆRING AF MEDARBEJDERE**

I forbindelse med implementeringen ønskede man at ruste medarbejderne optimalt til det praktiske og pædagogiske arbejde med IBG. Derfor bad man IBG gennemføre et udvidet undervisningsforløb for medarbejderne. Forløbet bestod af 4 skræddersyede kurser med fokus på forskellige aspekter af IBG - fra medarbejderens praktiske arbejde med platformen til principielle refleksioner over, hvilke forandringer, der sker, når man indfører ny velfærdsteknologi.

Der skulle afholdes 4 kurser for hver af de 30 afdelinger, og det var en stor logistisk udfordring. Det betød, at der skulle trækkes to superbrugere og en afdelingsleder ud fra hvert tilbud i fire hele dage. Trods det store træk på ressourcerne blev kursusforløbet en succes: “Det er lykkedes, fordi IBG har været ekstremt fleksible i planlægningen. Vi oplevede bl.a. en bekymring fra tilbuddenes ledere om, at kurserne skulle stjæle timer fra medarbejdernes borgerkontakt. Vi fik derfor skræddersyet et forløb, der passede ind i vores planlægning”, siger Henrik Vind.

## **LEVERANDØREN SKAL IDENTIFICERE BEHOV**

*“Jeg synes, at samarbejdet har fungeret helt perfekt, og jeg er meget imponeret over den måde, IBG har grebet det an på. Tidsfaktoren er afgørende for succes og derfor betyder det meget, at Jeppe og Jesper reagerer hurtigt. De ringer hurtigt tilbage og er ekstremt fleksible, når der opstår knaster. Alt kan lade sig gøre”*

Henrik Vind, projektleder i Silkeborg Kommunes socialforvaltning

For Henrik Vind er det vigtigt, at den private aktør spiller aktivt ind med viden og erfaring - også efter, at kontrakten er skrevet under. Den private aktør skal hjælpe med at identificere de behov, den offentlige kunde har. Leverandøren har kendskab til “best cases” og faldgruber i forhold til deres platform og skal spille ind med denne viden for at kvalificere implementeringen og det daglige arbejde med platformen.

*“IBG lever til fulde op til rollen som aktiv medspiller, og spiller ind med både inspiration og udviklingsværktøjer. De har f.eks. kurser i “hvordan medarbejderne formidler med video”, de har det sociale medie IBG Grupper, hvor medarbejderne kan udveksle erfaringer og ideer - og de har endda et nyhedsfeed i IBG, hvor medieskolen Juno laver nyheder for mennesker med særlige behov. Det er stærke ressourcer, der bidrager til at gøre IBG levende og sikrer den faglige udvikling i anvendelsen af platformen”, siger Henrik Vind.*

I Socialforvaltningen ønsker man f.eks. at bruge IBGs sociale netværks-app IBG Grupper til at etablere et superbruger-netværk, hvor man kan udveksle faglige erfaringer og problemstillinger, så man kan skære ned på de fysiske møder. “Derved undgår vi, at superbrugerne skal rende til møder hele tiden”, siger Henrik Vind.

**FAKTABOKS.**

FAGLIG UDVIKLING MED IBG GRUPPER. Helt konkret er man sammen med IBG i gang med et udviklingsprojekt, hvor man ser på, hvilke brugergrupper der især kan få glæde af IBG App'en.