

Aabne linjer

TEMANUMMER



Digitalisering er for alle

Aabenraa Kommune er digitale frontløbere



”Sund Vækst – Vækststrategi 2018-2030” er ikke kun navnet på kommunens vækststrategi. Det er også et mål, vi arbejder henimod sammen med borgere, virksomheder og øvrige samarbejdspartnere. Visionerne i vækststrategien er, at Aabenraa Kommune vil være et aktivt og sundt fællesskab, drivkraft for samarbejde og udvikling i vores dynamiske grænseregion og et verdenskendt digitalt fællesskab. Men for at det kan lykkes, så er vi også forpligtiget til, at vi får alle – børn, ældre, ansatte og virksomheder – med digitalt, så vi sammen kan opnå Det Gode Liv.

Det glæder mig, at vi på mange områder tør tage førertrøjen på. Det gør for eksempel de mange dedikerede og dygtige ansatte i Social & Sundhed. Vi har gennem flere år været førende på det velfærdsteknologiske område. Målet er ikke at spare penge, men at skabe nye hjælpemidler, der hjælper de ansattes arbejdsgange og styrker indsatsen over for borgeren. Gennem LivingTech Aabenraa, der er et udviklingsmiljø, er Aabenraa Kommune en aktiv medspiller i udvikling og markedsmodning af fremtidens velfærdsteknologiske løsninger. Nye løsninger, der tager udgangspunkt i borgerens eget hjem.

Jeg synes, at det er imponerende, at vi kan levere optimale afprøvningsfaciliteter og muligheder, som understøtter et stærkt hold af innovativt nysgerrige virksomheder og teknologiparate medarbejdere og borgere. En af de virksomheder, vi i flere år har samarbejdet med, er Life Manager. Her har Aabenraa Kommune i samarbejde med den lokale, innovative virksomhed udviklet et digitalt kommunikationsværktøj til brug mellem medarbejdere, beboere og pårørende. Læs meget mere om denne kommunikationsplatform, der fungerer som virtuelle skærmbesøg, inde i bladet.

Hos Børn og Skole har man ligeledes grebet fat i de digitale muligheder i et bredt læringsperspektiv for de digitalt indfødte elever, der er vokset op med tablets og smartphones i modsætning til os andre. Eksempelvis har Felsted Centralskole skruet helt op for den digitale dagsorden og udleveret iPads til alle elever og lærere som personligt arbejdsredskab. Det betyder, at den primære undervisning foregår via iPad og ikke i traditionel forstand med lærebøger og blokke.

Udover at blive klogere på erfaringerne med iPad-undervisning i Aabne linjer, kan man også læse om robotterne til elever med specielle behov eller langtidssygdom på Løjt Kirkeby Skole. I stedet for at gå glip af undervisningen og ikke have kontakt med klassekammeraterne, så er eleven med de specielle behov nu med i klassen via en af robotternes kamera, som sender et live-signal direkte til elevens tablet. På den måde fastholder eleven tilknytningen til sin klasse, og kan stadig deltage i undervisningen og på sigt arbejde henimod at komme tilbage til sine klassekammerater. Det gør mig utrolig stolt, at vi kan tilbyde digitale værktøjer, som gavner den enkelte elev på både kort og langt sigt, men også giver læreren eller pædagogen mulighed for at udføre sin undervisning på tilfredsstillende vis.

Til slut vil jeg slå et slag for, at man downloader appen 4Dscan, åbner appen, holder mobilens kamera henover byvåbnet på forsiden af bladet og gør det levende.

God læselyst.

Tom Ahmt
Kommunaldirektør

Aabne linjer

Udgiver

Aabenraa Kommune
Skelbækvej 2
6200 Aabenraa Kommune
Tlf. 7376 7676
www.aabenraa.dk

Ansvarshavende redaktør

Kommunaldirektør Tom Ahmt

Redaktion

Stabs- og arbejdsmarkedsdirektør, Søren Lorenzen
Områdeleder Randi Bendix Keller Mortensen, Mad & Måltider
Sekretariatsleder Tommy G. Svendsen, Ledelsessekretariatet, Social & Sundhed
Sekretariatsleder Tom Wienke, Forvaltningssekretariatet, Kultur, Miljø & Erhverv
Daginstitutionsleder Bodil Marie Thye, Børnehuset Fladhøj, Børn og Skole
Kommunikationskonsulent Claus Bøge Jensen, Byråds- og Direktionssekretariatet
Kommunikationskonsulent Kasper Stoof, Byråds- og Direktionssekretariatet

Kontakt redaktion

personaleblad@aabenraa.dk

Oplag: 3650

Layout og tryk: Toptryk Grafisk, Gråsten

Forside

Digitalisering i Aabenraa Kommune når ud til alle. Det bliver brugt lige fra børnehaven til plejehjemmet med stor succes.

Foto: Aabenraa Kommune/Lasse Hyldager

Indhold

Leder
side 02

Informationssikkerheden styrkes i
Borgerservice
side 04-05

Skærmbesøg
side 06-07

IT og Digitalisering
side 08-09

Digitalisering i undervisningen
side 10-11

DitmerFlex
side 12-13

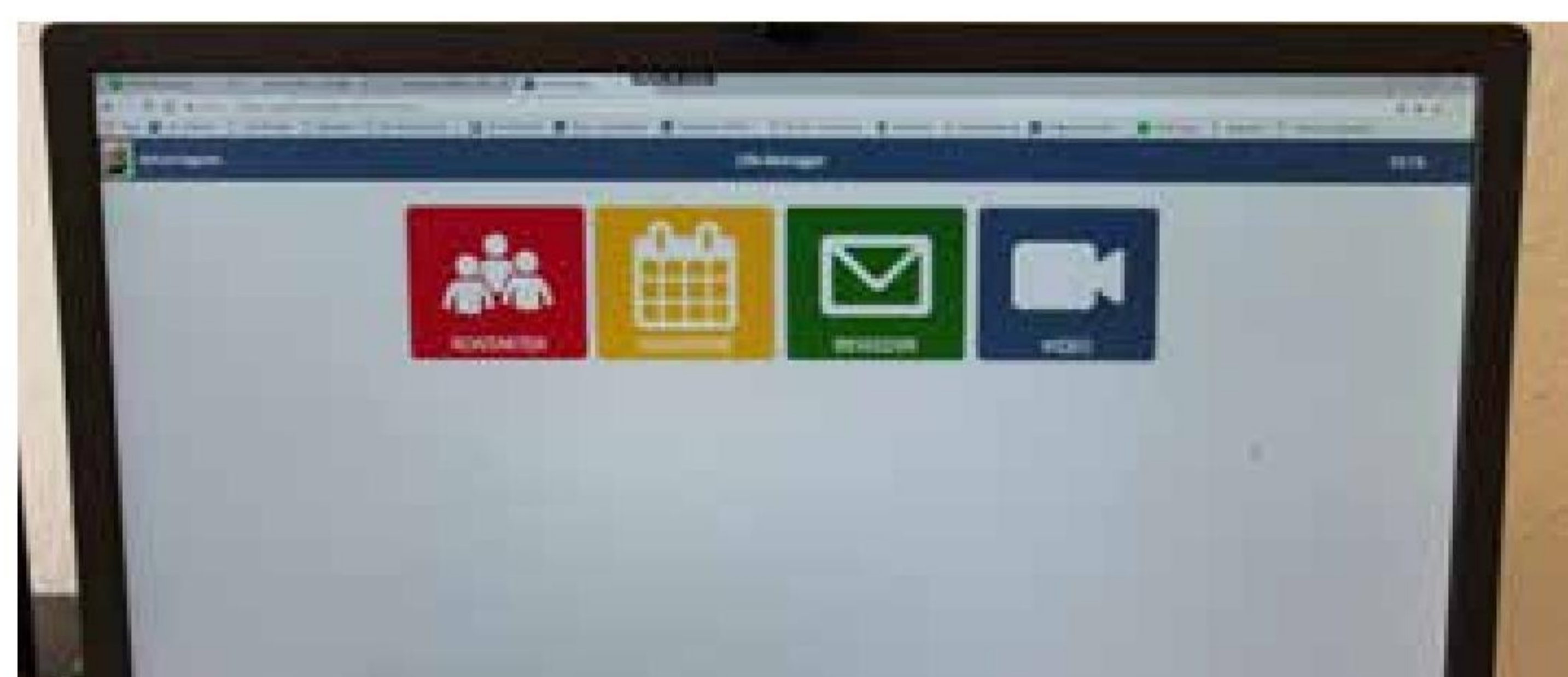
Borgernes digitale tip hjælper de ansatte
side 14

Rebus og jubilæer
side 15

Den skæve
side 16



Side 4-5



side 6-7



side 10-11



side 12-13



side 16

Informationssikkerheden styrkes i



Foto: Line Tornvig Martinussen

På årets digitaliseringsmesse er borgerservicechef, Esben Krabbe Christiansen, og kontorleder Yvonne Callesen inviteret til at fortælle om, hvordan Aabenraa Kommune passer godt på borgernes data – både ved personlige og digitale ekspeditioner.

Af Line Tornvig Martinussen

Med blinkende infoskilte ved indgangspartiet markerer Digitaliseringsmessen sit 10-års jubilæum 27. september 2018. Rammerne er Odense Congress Center, og messen er Danmarks største begivenhed om offentlig digitalisering arrangeret af KL (Kommunernes Landsforening) sammen med Borgerservice Danmark og KIT@ (Foreningen af Kommunale it-chefer).

Messen tiltrækker mere end 2.000 besøgende fra kommuner, regioner, stat og leverandørvirksomheder. I år er ingen undtagelse. I to store messehaller lyder der summende snak. Der er stande, så langt øjet rækker, hvor der indbydes til at stoppe op og blive inspireret af ny teknologi.

I år er borgerservicechef, Esben Krabbe Christiansen, og kontorleder i Borgerservice, Yvonne Callesen, inviteret. De skal holde et oplæg om, hvordan Borgerservice i Aabenraa Kommune arbejder med at udvikle en informationssikkerhedskultur, og hvordan medarbejderne passer godt på borgernes data – både digitalt og ved personlige ekspeditioner.

På KL's scene fortæller Esben Krabbe Christiansen, hvorfor det er vigtigt, at borgernes data i høj grad sikres – uanset om de er digitale eller oplyses ved et personligt fremmøde. Derfor har Aabenraa Kommune deltaget i et Fremfærd-projekt arrangeret af KL og HK-Kommunal sammen med seks andre kommuner om at skabe "Awareness om informationssikkerhed i borgerbetjening". Projektet handler om at være bevidste om – aware – og udvikle gode vaner, når vi har med borgernes data at gøre, men også at have fokus på den fysiske indretning.

Af samme grund har Borgerservice indført tidsbestilling, hvor borgeren har mulighed for at bestille tid hjemmefra via aabenraa.dk. På den måde undgår borgerne at stå unødigt i kø i Borgerservice, samtidig med at risikoen for, at de er med på en "lytter" formindskes.

– Vi kan håndtere diskretionen på en hel anden måde, når borgerne har bestilt en tid. Personalet kan også forberede sig meget bedre på ekspeditionen, da borgeren kan bestille tid til konkrete sagsbehandlinger som kørekort eller pasbestilling. Når borgerne har bestilt tid, så ved de, hvornår de bliver betjent og står ikke unødvendigt i kø og overhører muligvis andre borgeres oplysninger under deres ekspedition, fortæller Esben Krabbe Christiansen under oplægget.

Digitale selvbetjeningsløsninger

Udover tidsbestilling arbejder Borgerservice også med at udnytte andre digitale værktøjer og systemer til at give

borgeren den hurtigste og mest sikre betjening. På Aabenraa Kommunes hjemmeside opfordres borgerne til at bruge selvbetjeningsløsningerne.

Dertil skal borgeren oplyse deres telefonnummer, når de bestiller en tid i Borgerservice, idet langt de fleste sagsbehandlinger kan klares enten digitalt eller telefonisk. Det er også med til at beskytte borgernes data allerbedst, siger Yvonne Callesen.

– Vi betragter os selv som borgernes samarbejdspartnere, og vi vil gerne give dem den bedste service. Langt de fleste henvendelser kan klares telefonisk, hvor vi kan spare borgeren for at møde op i Borgerservice. Selvfølgelig er der stadig visse henvendelser, hvor lovgivningen kræver, at borgeren møder op, og der skal bestemt også være plads til de borgere, der ønsker en personlig betjening. Her kan vi så helt konkret gå ind og forbedre selve Borgerservices indretning for sikre en god praksis, siger hun.

På lærredet bag Yvonne Callesen og Esben Krabbe Christiansen toner en film frem, hvor en borger træder ind ad døren på Borgerservice og har brug for hjælp til at logge på med nemid. Sagsbehandleren beder borgeren om at trykke sit cpr-nummer ind, men i stedet vælger borgeren at sige det højt til ham.

Pludselig afbrydes de af en studerende, som ikke kan forstå, hvorfor bibliotekets printer ikke virker. I vivaret kommer borgerens gamle veninde hen til skranken, hvor borgeren straks højtlydt fortæller veninden, at kommunen ikke vil give hende den ydelseshjælp, hun har behov for.

Filmen er produceret af Fremfærd-projektet og vækker latter blandt publikum til Digitaliseringsmessen, men



Odense Congress Center dannede rammen om Digitaliseringsmessen, som er Danmarks største begivenhed om offentlig digitalisering arrangeret af KL (Kommunernes Landsforening) sammen med Borgerservice Danmark og KIT@ (Foreningen af Kommunale it-chefer). Foto: Line Tornvig Martinussen

situationerne er aktuelle og hentet fra rigtige oplevelser. Borgerne er i sig selv en informationssikkerhedsrisiko, når de højtlydt oplyser deres cpr-nummer, smider dokumenter med personfølsomme oplysninger i skraldespanden eller glemmer at logge sig af deres digitale postkasse på en borger-pc.

Og her bliver idéen med Fremfærd-projektet om Awareness meget konkret, fortæller Esben Krabbe Christiansen og Yvonne Callesen i deres oplæg. For det giver dem muligheden for at se på indretningen i Borgerservice med et nyt blik.

– Vi har blandt andet fjernet skraldespandene. Det betyder, at borgerne netop ikke længere har mulighed for at smide papirer ud med personfølsomme oplysninger i. Dertil er vi nysgerrige på, om indretningen skal være anderledes. Eksempelvis om skrankerne skal skærmes af, så personalet og de ventende borger ikke er synlige for hinanden hele tiden, siger Yvonne Callesen.

Nervepirrende og lærerigt

Medarbejderne skal også huske at tale med hinanden om, hvordan den gode hverdagspraksis udvikles, og informationssikkerheden styrkes. Eksempelvis hvor og hvornår taler jeg om en sag, eller hvad hvis jeg glemmer at hente et udprintet ark med borgeroplysninger i kopirummet?

Denne "awareness" er et konstant tema og er vigtig at prioritere og skal derfor italesættes af ledelsen.

– Det handler om at vidensdele medarbejderne i mellem. Særligt de nyuddannede og eleverne har et solidt fokus på den digitale informationssikkerhed, som de lærer på deres uddannelser. Hvorimod de medarbejdere, der har været længe på arbejdspladsen, har en enormt stor viden og erfaring at dele ud af. Derfor har ledelsen også et ansvar for at opfordre og motivere sine medarbejdere til at være i dialog med hinanden og reflektere over hverdagsvaner i arbejdet, fortsætter Esben Krabbe Christiansen.

Oplægget afsluttes med en kort gennemgang af en kommende kompetencemodel, som medarbejderne og ledelsen løbende kan orientere sig efter. Foran et klappende publikum takker Esben Krabbe Christiansen og Yvonne Callesen af.

– Det er nervepirrende at stå på en scene og fortælle om idéer og visionen bag digital awareness, men det sætter også konkrete tanker i gang om, hvad vi selv ønsker for vores Borgerserviceafdeling. Det er en øvelse i at blive skarp på, hvad vi gerne vil, siger Yvonne Callesen efter oplægget.

Skærmbesøg giver flere samtaler for borgeren

57-årige Niels Jessen er rigtig glad for sine skærmbesøg, da det blandt andet giver ham mulighed for både at kunne have sine faste, men også uopfordrede besøg med sine kontaktpersoner.

Af Claus Bøge Jensen

Ikke så langt fra Krusmølle bor førtidspensionisten Niels Jessen, der i mere end 10 år har haft tilknyttet kontaktpersoner til at hjælpe med at håndtere sine psykiske problemer omkring angst. Han har inviteret Aabne linjer hjem til sig for at fortælle om sine oplevelser med skærmbesøg som supplement til de fysiske besøg.

– Det er godt at have begge dele. Jeg vil ikke kunne undvære de fysiske besøg, men der er en frihed ved at have skærmbesøg, fordi jeg kan styre min egen tid, siger Niels Jessen og fortæller, at han for eksempel har kunnet foretage et besøg med en kontaktperson, selvom han var hjemme ved sine forældre.

Igennem alle årene med kontaktpersonerne har Niels Jessen haft faste, ugentlige besøg med dem, men i de sidste par år er besøgene blevet mere hyppige, fordi her har han netop benyttet sig af skærmbesøg.

– Det er Niels selv, der er kommet med idéen om at have samtaler, når han for eksempel er syg. Alternativet var at aflyse og ikke have besøget, fortæller Brian Møller Jensen Villumsen, socialpsykiatrisk medarbejder ved Center for Socialpsykiatri og Udsatte i Aabenraa Kommune og Niels Jessens faste kontaktperson.



Niels Jessen bruger sin smartphone, når han har skærmbesøg med socialpsykiatrisk medarbejder Brian Møller Jensen Villumsen. Foto: Claus Bøge Jensen

Niels Jessen supplerer:

– Jeg vil gerne holde fast i mine aftaler med Brian, men nogle gange kan det være svært at komme ud af døren, når man har det skidt. Derfor giver det en tryghed at kunne se og tale med Brian via skærmen, siger 57-årige Niels Jessen.

Kan ikke gemme sig

Brian Møller Jensen Villumsen forklarer, at mens Niels Jessen kastede sig over skærmbesøgene uden den store tøven, så må han selv erkende, at han har må æde sin skepsis omkring skærmbesøgene, som han havde i starten.

– Det er et rigtig godt værktøj. Der har for eksempel været situationer, hvor jeg har kørt i bil, og hvor Niels har ringet mig op, da han havde brug for at tale med mig. Så har jeg holdt ind til siden og foretaget et videoopkald til ham med det samme, siger Brian Møller Jensen Villumsen og uddyber:

– Det har medvirket til, at jeg har kunnet se Niels og ikke blot høre ham. Det betyder, at han ikke har kunnet gemme sig bag skærmen, som ved en telefonsamtale, siger han.

Niels Jessen giver også selv udtryk for, at det har givet ham en tryghed.

– Det gør det noget lettere, fordi det kan godt være svært at sige tingene. Samtidig føles det mere naturligt, og vi får talt om flere ting, fordi Brian får spurgt ind til ting, som han kan se gennem skærmen.

Tekniske udfordringer

Selvom Niels Jessen synes, det har været spændende og ser positivt på skærmbesøgene, så har der dog også været nogle enkelte problemer.

– Jeg kan ikke komme på uden wifi, fordi mobilnettet er for dårligt herude. Det fandt jeg ud af, da jeg på et tidspunkt meldte wifien fra, fordi jeg gerne ville spare nogle penge, da jeg ikke har så meget at gøre godt med som førtidspensionist. Men jeg måtte simpelthen melde wifien til igen, siger Niels Jessen, hvortil Brian Møller Jensen Villumsen tilføjer:

– Jeg har også oplevet, at der er borgere, som har kontaktet mig, mens jeg har været ude at køre, hvor det ikke har været muligt at gennemføre en samtale. Så rent lavpraktisk er der noget teknologisk, vi ikke er herre over, men det tager vi med, selvom det i øjeblikket godt kan skabe nogle frustrationer, siger han.

Videosamtaler skaber endnu mere tryghed

Velfærdsteknologi bliver mere og mere almindeligt i mødet med borgerne i Aabenraa Kommune. Et af de digitale redskaber, som giver personalet flere muligheder i mødet med borgerne, er videosamtaler.

Af Claus Bøge Jensen

– Da Aabenraa Kommune er en geografisk stor kommune, så giver videosamtaler mulighed for at nå ud til flere borgere. Og min erfaring med det igennem de seneste år viser, at det giver en øget tryghed. Men jeg kan spare en del kørsel på ugebasis, hvilket giver mulighed for at støtte flere borgere.

Sådan lyder det fra Kasper Hybschmann-Nielsen, pædagogisk vejleder hos Pædagogisk Vejledning og Bostøtte, om sine erfaringer med videosamtaler, som han har brugt som arbejdsredskab i omtrent de sidste cirka to år.

Videosamtaler fungerer som virtuelle skærmbesøg mellem borgeren og kontaktpersonen eller plejeren i Aabenraa Kommune, og det er en del af kommunens digitaliseringsstrategi. Videosamtalerne indebærer flere fordele for kontakten med borgeren.

– Jeg kan tage en videosamtale med en borger, som har svært ved at komme ud af sengen. Gennem sådanne samtaler har jeg oplevet, at det giver en tryghed hos bor-

Fakta

Der er indført videosamtaler på alle kommunens plejehjem som en integreret del af den samlede kommunikationsløsning Life Manager, som cirka 350 borgere anvender via en tablet, der er inventar i den enkeltes lejlighed.

Hjemmeplejen startede med at bruge videosamtaler med borgerne i februar 2018 i Felsted Hjemmeplejedistrikt. Cirka 20 borgere får nu besøg via skærm, og man er i gang med en udrulning i hele hjemmeplejen. I Sygeplejen – hjemmesygeplejen – startede skærmbesøg op i november 2018 med cirka 20 borgere – også her er der planlagt udrulning til hele Sygeplejen. Der anvendes Life Managers videomodul alle steder.

Center for Socialpsykiatri og Udsatte (CSU) startede i 2014 sammen med Træning og Forebyggelse op med videosamtaler, hvor de deltog i projektet "Online Omsorg". I dag anvendes Jabber og Life Manager til videosamtaler i CSU. Cirka 30 medarbejdere bruger videosamtaler hos cirka 50 borgere, der modtager støtte i eget hjem. Medarbejdere på botilbud har mulighed for at anvende videosamtaler hos borgere, der er indlagt på for eksempel psykiatrisk afdeling.



Belinda Majken Riggelsen har et kamera siddende på toppen af sin computerskærm, som hun bruger, når hun har skærmbesøg med borgere. Foto: Claus Bøge Jensen

geren, fordi det giver mig mulighed for at opfatte flere ting i borgerens kropssprog, siger Belinda Majken Riggelsen, socialmedarbejder og elevkoordinator i Boenheden Stubbæk ved Center for Socialpsykiatri og Udsatte.

Gavnligt ved nedtrapning af besøg

Hun tilføjer:

– Før videosamtalerne benyttede vi os af telefonsamtaler, hvor det ikke var muligt at opfatte borgerens tilstand gennem kropssproget. Nu kan vedkommende ikke gemme sig bag telefonen, fordi jeg for eksempel vil kunne se eventuelle røde øjne. Derved kan jeg hurtigere og lettere give den støtte, som borgeren har brug for.

Videosamtaler giver også de ansatte mulighed for i samarbejde med borgerne at nedtrappe de fysiske besøg mere glidende, når behovet er til det.

– Hvis jeg har tre ugentlig besøg hos en borger, som skal ned på to ugentlige besøg, så vil nedtrapningen i visse tilfælde foregå ved, at jeg i stedet vil have det tredje besøg som skærmbesøg. Det betyder, at borgeren føler en større tryghed, inden det endeligt bliver til de to ugentlige besøg, siger Kasper Hybschmann-Nielsen.

Ledelsens opbakning er vigtig

Et af de vigtigste elementer i hele processen med at implementere videosamtaler har været ledelsens opbakning. Det fortæller Belinda Majken Riggelsen.

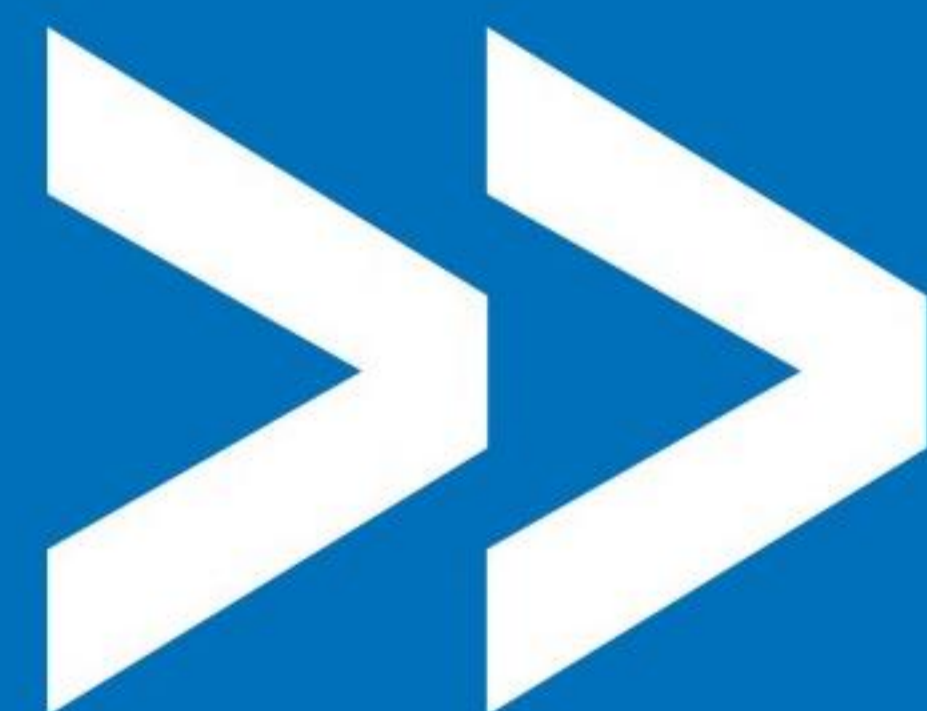
– Det tager tid at indarbejde nye, velfærdsteknologiske arbejdsredskaber, fordi alt nyt er svært, og man har brug for at give sig tid til at lære det at kende for at kunne skabe en tryghed for en selv, men også for borgeren. Derfor har det været enormt vigtigt, at ledelsen har vist, at det er den vej, vi skal gå – og at der er forståelse for, det tager tid, siger Belinda Majken Riggelsen, hvilket Kasper Hybschmann-Nielsen er enig i:

– For uden den tydelige opbakning vil det unægtelig være sværere at få alle ansatte med og få det til at blive en naturlig del af ens arbejde, siger han.

IT OG DIGIT

AFDELINGENS FORMÅL

IT og Digitalisering er en afdeling, der består af fire enheder: IT-Drift, IT-Helpdesk, IT-Digitalisering og IT-Udbudsenheden. Vores formål er, at vi hele tiden skal være på forkant med den teknologiske udvikling, så vi kan være med til at understøtte de enkelte ansattes opgaveløsninger rundt i hele kommunen. Det betyder, at vi skal være med til at udnytte det potentiale, som digitaliseringen giver, men også håndtere de udfordringer, der vil være med it-sikkerhed, datahåndtering, kunstig intelligens, kontantløse betalinger og meget mere. Dørene står altid åbne hos os, hvis der er ting, man gerne vil drøfte.



Eva Maria Minke Andersen,
it- og digitaliseringschef og
databeskyttelsesrådgiver

Telefon: 73 76 70 01
Email: ema@aabenaar.dk
Kontor: 020

Opgaver

- Koordinerende leder for alle enheder og sætter retningen
- Styrer økonomien



Charlotte Bay Greisen,
it-digitaliseringsleder

Telefon: 73 76 70 35
Email: cbg@aabenaar.dk
Kontor: 116

Opgaver i teamet

- Varetager opgaver som it-konsulenter/projektleder i forhold til tværgående, strategiske opgaver
- Varetager support og drift på de områder, vi er systemejere for

DIGITALISERING

DEN DIGITALE STYREGRUPPE

Der er nedsat en fælles, tværgående digital styregruppe – **Den Digitale Styregruppe** – der varetager en række af tværgående organisatoriske og fælleskommunale opgaver og engagementer. Styregruppen, som består af syv repræsentanter fra de fire forvaltninger, skal sikre et bredt ejerskab med fokus på sammenhæng og effektivitet i den digitale udvikling. Organisationen kan henvende sig til styregruppen om digitaliseringsaktiviteter.

Samtidig refererer Webredaktionsudvalget (WRU) også til Den Digitale Styregruppe. WRU understøtter og koordinerer

aktiviteter på aabenraa.dk, Medarbejderportalen og cirka 60 institutionssider.

Den Digitale Styregruppe står desuden for arkitekturprincipperne, hvis formål er, at alle it-anskaffelser lever op til en række standarder. Principperne reducerer afhængigheden fra leverandørerne, øger den forretningsmæssige understøttelse af indkøbene, og sikrer den bedste kvalitet til prisen.



Ketty Bødker Daabeck,
it-helpdeskleder

Telefon: 73 76 74 60
Email: kbd@aabenraa.dk
Kontor: 012

Opgaver i teamet

- Hjælper cirka 3.500 ansattes daglige indgang til it
- Udfører omtrent 28.000 opgaveløsninger om året på baggrund af brugernes henvendelser, der registreres fra start til slut i opgaveløsningen for at sikre, at alt bliver dokumenteret undervejs



Peder Skov Rasmussen,
it-driftlederansvarlig

Telefon: 73 76 74 90
Email: psr@aabenraa.dk
Kontor: 028

Opgaver i teamet

- Varetager drift af it-infrastrukturen, der omfatter servere, storage, telefoni, Citrix, samt netværk og sikkerhed
- Vedligeholder programmer og løser opgaver på problemer i driften af fagsystemer og brugerprogrammer
- Deltager i projekter vedrørende udvikling og implementering af fagsystemer

iPads skaber flere muligheder i undervisningen

Undervisningen på Felsted Centralskole foregår sjældnere og sjældnere med blyant og papir mellem elevernes hænder. I stedet er skolen gået over til at bruge iPad som en fast bestanddel i skoletasken hos både lærere og elever.

Af Claus Bøge Jensen

På Felsted Centralskole er iPads en integreret del af undervisningen, og det har det været siden 2017. Alle elever og lærere er nemlig udstyret med en iPad, mens skolens it-infrastruktur er blevet opgraderet gennem de seneste par år.

– Det har været en kæmpe omvæltning for lærerværelset og skolen, men en positiv en. Gennem iPaden kan man via apps skabe et mere dynamisk undervisningsmateriale til eleverne på det trin, de er på i det enkelte fag på den enkelte årgang, siger Malte Siemer, skoleleder Felsted Centralskole, og uddyber:

– For eksempel slår det virkelig igennem hos elever med ordblindhed. De kan nu få læst teksterne op, som førhen i visse situationer ville kræve en lærers tilstedeværelse. Men nu er ventetiden væk i mange af de situationer, da læreren ikke behøver at hjælpe eleven, hvilket skaber en selvtillid hos den ordblinde, og de får følelsen af, at de mestrer noget, siger Malte Siemer.

Snart 100 procent digital undervisning

Christian Demkjær Pedersen, lærer på Felsted Centralskole, har også bemærket fremgangen hos de ord-

blinde. Men samtidigt har han også set en positiv effekt ved brugen af iPad hos de mere stærke elever i dansk.

– En app, der for eksempel skal styrke deres læsefærdigheder, har massevis af udfordringer og opgaver til de elever med gode læsefærdigheder. Det betyder, at nogle når mere. Men samtidig afdækker appen den enkeltes læseforståelse, så det ikke blot bliver en konkurrence om at læse hurtigst uden at have forstået teksten, siger Christian Demkjær Pedersen.

Læreren har dog konstateret, at det ikke er alt, der kan klares på iPaden, selvom han er gået over til at bruge arbejdsredskabet i omtrent 90 procent af skoletiden.

– Finmotorikken i fingrene får eleverne ikke med iPaden. Her er den klassiske blyant stadig bedre, da der mangler en ordentlig iPad-pen. Men når det på et tidspunkt bliver udviklet til at fungere optimalt i forhold til finmotorikken, så bliver undervisningen formentlig 100 procent digitalt, siger Christian Demkjær Pedersen.

Eget testcenter

Selvom iPad-undervisningen har skabt flere muligheder, så er der stadig småting, der kan drille og skabe frustrationer, fortæller skoleleder Malte Siemer.

– Som fremgangsskole opdager man først udfordringer undervejs, da der ikke har været et erfaringsgrundlag at trække fra. For eksempel har vi konstateret, at opdateringer på iPads nogle gange kan give begrænsninger på apps, fordi de ikke er opdateret til styresystemets seneste opdatering, siger Malte Siemer og tilføjer:

– Derfor kan der sagtens gå en uge eller to, før den enkelte app igen fungerer på iPaden. Det betyder meget for undervisningen, hvis man har planlagt med undervisningsplanen, at det var her, eleverne skulle bruge appen som en del af deres læring.

For at undgå lærere eller elever opdaterer styresystemet, inden alle apps fungerer til det nye styresystem, har man på Felsted Centralskole fået lavet sit eget lille testcenter.

– Ligeså snart en ny opdatering til styresystemet fra Apple er klar, så tester jeg på en iPad, hvilken påvirkning det har af de enkelte apps. Hvis der så er en app, der ikke fungerer, så tager jeg kontakt til vores leverandører og finder ud af, hvornår vi kan forvente, den enkelte app er klar, så vi kan opdatere alle vores iPads, siger Christian Demkjær Pedersen og uddyber:

– Samtidig har vi også mulighed for via vores eget testcenter at tilgå alle iPads, så for eksempel en ny app kan blive tilføjet eller vi kan sætte begrænsninger på iPads, hvis eleverne skal op i nationale test eller eksamener.



Når Christian Demkjær Pedersen skal lære eleverne om geografi, så bruger eleverne ikke kun iPaden til at finde de danske byer, men benytter sig også af et fysisk danmarkskort. Foto: Claus Bøge Jensen

Robot optimerer undervisningen for skoleelever



AV1-robotten står placeret på et skab i klasselokalet, hvorfra eleven kan styre via sin iPad. Eleven kan blandt andet "række hånden i vejret" ved at få robotten til at lyse blå. Foto: Claus Bøge Jensen

To robotter giver elever fra Løjt Kirkeby Skole med specielle behov eller langtidssygdom mulighed for at blive mere inkluderet i deres klasser, selvom de ikke er fysisk til stede.

Af Claus Bøge Jensen

– Det optimerer undervisningen – både for den enkelte elev og underviseren.

Så kortfattet forklarer Ann-Berit Aagaard, skolepædagog Løjt Kirkeby Skole, gevinsten ved, at skolen nu kan bruge de to sociale AV1-robotter fra firmaet No Isolation til elever, der af forskellige årsager ikke kan deltage i undervisningen i klasselokalet. For i stedet for at gå glip af undervisningen og ikke have kontakt med klassekammeraterne, så er eleven med de specielle behov nu med i klassen via en af robotterne, der har et kamera, som sender et live-signal direkte til elevens tablet.

Helt konkret er der to elever på Løjt Kirkeby Skole, som benytter sig af de to robotter i øjeblikket.

– Begge elever har specielle behov inden for autismespektret, som betyder, at de har svært ved at rumme alle indtrykkene i en klasse, når der er undervisning. Ved at benytte robotterne slipper de for de sociale forstyrrelser og er dermed mere deltagende i undervisningen, siger Ann-Berit Aagaard og tilføjer:

– Det viser de få erfaringer, vi har gjort os ind til nu. De kan nu koncentrere sig om at høre diskussionen i undervisningen, hvilket giver dem tiden til at få tingene ind og have ro til at tænke på et svar. Alle forstyrrelserne er nemlig filtreret fra, samtidig med at de opretholder deres deltagelse i undervisningen.

Tablettens skærm er genkendelig

En af de to elever, der bruger robotten, er Kasper Zacho Brunhedes søn Luka, der går i 2. klasse. Faderen kalder robotstens indtog meget spændende.

– Hvis det kan hjælpe Luka på den længere bane, så er det skidegodt. En iPad er hans frirum, så han kan lære meget mere ved at få undervisningen ind via skærmen. Det skyldes blandt andet, at han kan holde til noget mere mentalt, end hvad han får gennem almindelig undervisning, siger Kasper Zacho Brunhede.

Skolepædagogen supplerer:

– Interessen fra skærmen har vi også oplevet, at de kan tage med over, da det er mere genkendeligt, fordi de allerede bruger en tablet. Det giver også en faglig tilfredsstillelse, fordi vi ønsker at hjælpe alle elever lidt bedre, siger Ann-Berit Aagaard.

Skal gradvis tilbage i klassen

Hun gør dog opmærksom på, at selvom robotten kan løse nogle faglige problemstillinger og styrke den enkelte elev fagligt, når de ikke sidder fysisk i klassen, så er det ikke et mål, at det skal forblive sådan. Robotten skal nemlig også bidrage til at bekæmpe eventuel ensomhed.

– Det er vigtigt, at de ikke bliver ekskluderet fra klassen, og her hjælper robotten eleven til at have kontakt med klassekammeraterne. Men på sigt skal de ledes stille og roligt tilbage i klasseværelset. Derfor træner vi det sociale i små grupper og i små mængder jævnt før den handleplan, vi har lavet for det enkelte barn. Det skulle gerne gradvis styrke dem i at vænne sig til flere mennesker, samtidig med de modtager undervisning, siger Ann-Berit Aagaard, hvortil Lukas far tilføjer:

– Det er en win-win, som jeg ser det. For selvom Luka har visse vanskeligheder ved personlig kontakt, så er det vigtigt for os, at han også bliver styrket i det på lige fod med det faglige. Men Luka lever i en iPad-verden, så det er nok ikke realistisk inden for en overskuelig fremtid, at iPaden-undervisningen gennem robotten helt fjernes. For det er et plus for hans udvikling, siger Kasper Zacho Brunhede.

Papirerne er smidt ud: Dagplejen er blevet digital



Jette Jepsen har hurtigt lært, hvordan hun skal bruge den digitale løsning, som hjælper hende med at indberette sygdom, ferie eller andre ændringer i arbejdslivet i dagplejen. Fra stuebordet kan hun med få klik på computeren få klaret den del af jobbet. Foto: Kasper Stoof

Tidligere skulle Jette Jepsen indberette sygdom, ferie og afspadseringstimer på et fysisk stykke papir. Nu sker det hele ved få klik på computeren og med sikkerheden helt i top gennem NemID.

Af Kasper Stoof

46-årige Jette Jepsen har været dagplejer i Aabenraa Kommune i 19 år. I hjemmet på Tøndervej i Aabenraa er der i hverdagene masser af liv og leg, når Jette Jepsen passer de lokale børn.

Som dagplejer står man selv for at indberette sygdom, ferie, afspadsering og ændringer i børnetal og lignende til dagplejekontoret. Tidligere foregik det med et utal af vedhæftede filer på computeren, og før det med indsendelse af fysiske papirer til kontoret.

Men nu er processen med indberetning af personlige oplysninger blevet langt hurtigere – og ikke mindst mere sikker.

– Med DitmerFlex fungerer det hele digitalt, og jeg kan ordne det hele på kortere tid direkte på computeren. Jeg skal ikke sende mails eller vedhæfte filer længere, men jeg skal i stedet bare udfylde de blanketter, der er lavet til formålet, forklarer Jette Jepsen, som siden maj har brugt den digitale løsning DitmerFlex, som automatiserer digitale arbejdsgange.

Fra nybegynder til underviser

I Aabenraa Kommune er der 122 dagplejere, der er delt ind i lokaldistrikter. To af de distrikter prøvede DitmerFlex

af som forsøgsordning i foråret, inden resten af kollegerne kom med på den digitale vogn i september.

– Vi brugte de første måneder på at få lusset ud i børnesygdommene. I samarbejde med Daniel Hansen og Hans Henrik Lerbæk Schneider fra IT-afdelingen fik vi rettet de fejl, der måtte være, siger Sascha Klingenberg Lau, der er ansat som administrativ medarbejder på dagplejekontoret og fortsætter:

– Prøveperioden gjorde, at vi fandt ud af, hvad der fungerede, og hvad der ikke fungerede. Nu er tingene rettet til, og vi er blevet meget glade for systemet. Det er vildt smart, og så har det samtidig højnet sikkerheden, da alle dagplejere logger in med deres personlige NemID.

For Jette Jepsen har forløbet med DitmerFlex gjort hende til lidt af en ekspert på området. Hun var blandt de dagplejere, der var med i prøveperioden. Siden er hun blevet hjælpeunderviser for de dagplejere, der først er stødt til projektet efterfølgende.

– Jeg er meget glad for systemet. Det er simpelthen så nemt, at alle kan finde ud af det. Den halvanden times undervisning, vi fik i systemet, er i den grad godt givet ud, siger Jette Jepsen og uddyber:

– Hele forløbet har styrket samarbejdet mellem os dagplejere og kontoret. DitmerFlex kan nemlig også vise os, når medarbejderne på kontoret kvitterer for vores indberetninger, eller når de svarer os. Ledelsen har bakket op om processen fra starten, og de har også været med til undervisningen og fulgt opstarten til dørs.

DitmerFlex løser de konkrete behov

Som ansat i Aabenraa Kommune er det ikke utænkeligt, at du kender DitmerFlex. Den digitale løsning hjælper med at digitalisere og automatisere arbejdsgange og selvbetjening – både internt og eksternt.

Af Kasper Stoof

Alle forvaltninger i Aabenraa Kommune bruger den digitale løsning DitmerFlex i større eller mindre grad. Lige fra selvbetjeningsløsninger på ældreområdet til registrering af arbejdstider på dagplejeområdet, som du kan læse mere om her i bladet.

Arbejdet med løsningen DitmerFlex begyndte tilbage i 2016, hvor Aabenraa Kommune første gang tog kontakt til firmaet, der hjælper med at skabe digitale arbejdsgange.

– Der er et stigende behov for digitalisering, og i Aabenraa Kommune er det samtidig også noget, man gerne vil satse på. Vores behov var stort, men vi havde også tanker om, at vi gerne ville kunne rode lidt med tingene selv. Inden vi kontaktede nogen, dannede vi os derfor et overblik over, hvad vi havde af selvbetjeningsløsninger og digitale løsninger i det hele taget, fortæller Hans Henrik Lerbæk Schneider, der er projektleder på Aabenraa Kommunes kontakt med DitmerFlex.

I 2016 havde Den Digitale Styregruppe, hvor der sidder repræsentanter fra alle forvaltninger, vedtaget, at Aabenraa Kommune skulle være en del af et pilotprojekt med DitmerFlex.

– Samarbejdet med leverandøren har været godt lige fra første dag. Det var vigtigt for os, at det i begyndelsen var et pilotprojekt, fordi vi gerne ville forme løsningerne og udvikle kompetencer til at bygge og genbruge DitmerFlex-funktionalitet. Vi har sat vores klare fingeraftryk på løsningerne, og sammen med DitmerFlex arbejder vi hele

Fakta

DitmerFlex er en digital løsning, der hjælper med at digitalisere og automatisere arbejdsgange og selvbetjeningsløsninger.

Aabenraa Kommune har siden 2016 arbejdet med DitmerFlex.

DitmerFlex bruges i alle forvaltninger i Aabenraa Kommune, og det kommer kun til at blive brugt mere i fremtiden.



På opslagstavlen hos IT- og Digitalisering kan der altid følges med i, hvordan det går de forskellige projekter, der har forbindelse til DitmerFlex. Foto: Hans Henrik Lerbæk Schneider

tiden på forbedringer, siger Hans Henrik Lerbæk Schneider.

Digital transformation

Siden er pilotprojektet blevet erstattet af en fast, gældende aftale mellem Aabenraa Kommune og DitmerFlex. Og der er sket meget på digitaliseringsområdet siden 2016.

– På flere og flere områder kan vi se, at både systemer og ansatte har været igennem en digital transformation, som vi kalder det. Der er simpelthen sket en ændring i folks måde at tænke på. Der har været et engagement og lyst til det digitale fra folk ude i forvaltningerne, og det er fedt at mærke, at folk har taget ejerskab, siger Hans Henrik Lerbæk Schneider.

Helt konkret går DitmerFlex ind og gør alle indberetninger lettere og mere sikre. Hvor det før foregik på papir eller på mail, foregår det nu som en nem, sikker digital løsning.

Ud over Aabenraa Kommune er også Tønder og Haderslev kommuner hoppet med på projektet. Og især erfaringerne fra Haderslev har været til stor hjælp.

– Vi har et tæt samarbejde med vores kolleger i Haderslev. Vi bruger hinanden, og vi lærer af hinandens erfaringer og oplevelser, siger Hans Henrik Lerbæk Schneider, der gerne vil love endnu mere digitalisering i fremtiden.

– Arbejdet med DitmerFlex stopper slet ikke her. Der er flere løsninger på vej både internt og eksternt. Vi kommer til at blive endnu mere digitale, lyder det.

Borgernes digitale tip hjælper de ansatte



Efter download af "Giv et tip – Aabenraa Kommune"-appen kan man som borger nemt og let indberette en observation til Aabenraa Kommune.

Appen "Giv et tip – Aabenraa Kommune", hvor borgere kan indberette observationer om alt lige fra overfyldte skraldespande til træer, der skaber problemer for trafikken, eller ujævne fortove, bidrager til en bedre og smidigere sagsbehandling.

Af Claus Bøge Jensen

Aabenraa Kommune er Danmarks niende største kommune, når man ser på antallet af kvadratkilometer. De i alt 941 kvadratkilometer, som Aabenraa Kommune disponerer over, holder ansatte øje med, så kommunen hele tiden fremstår vel vedligeholdt.

Det er dog selvsagt ikke muligt for de ansatte at holde øje med det hele hvert sekund året rundt. Men det er der råd for. De problemer, som kan være til gene for borgerne, kan borgerne nemlig selv indberette hvert sekund året rundt via "Giv et tip – Aabenraa Kommune"-appen.

– At borgerne har mulighed for at indberette, når det passer dem – også udenfor almindelig telefontid – har givet et meget større serviceniveau, siger Peter Kierkegaard, landskabsarkitekt i Driftsenheden, hvortil Shahin Amirian, ingeniør i Trafik og Anlæg, tilføjer:

– Borgerens henvendelse ryger med det samme ind i systemet, hvor vi kan se borgerens indberettede problem mere nøjagtigt lokalitetsmæssigt, fordi der kommer en gps-kode med. Det betyder, at det gør det muligt at løse problematikken hurtigere og være mere servicevenlig, fordi borgerne får mulighed for at pege på, hvor problemet er, siger Shahin Amirian.

Peter Kierkegaard supplerer med et eksempel:

– Hvis en borger førhen indberettede via mail eller telefonisk, at der lå en større gren og spærrede på en sti, så kunne det ske, at vi tog ud til stien og kørte de flere kilometer, den var, uden resultat. Det betød, at vi var nødt til at vende tilbage til borgeren og give den melding, hvilket kunne skabe en vis form for frustration hos borgeren. Det er vi stort set ovre nu, siger han.

Lettere prioritering af opgaver

Efter afsending af tippet vil borgeren modtage en kvittering og vil kunne følge status på sagen. Driftsenheden vurderer de indkomne opgaver og løser dem i prioriteret rækkefølge.

– Min opfattelse er, at borgerne har fået mere tillid til os, fordi de kan følge med i, hvor langt vi er med deres henvendelse, siger Peter Kierkegaard.

Shahin Amirians opfattelse er også, at borgernes tillid er steget på baggrund af appen. Samtidig er hendes opfattelse, at det også har givet de ansatte i Aabenraa Kommune mindre sagsbehandlingstid.

– Indtrykket er, at opgaverne glider hurtigere, og at vi får tacklet tingene hurtigere, fordi vi lettere kan prioritere opgaverne, siger hun og fortæller, at det også er nemmere at overdrage en opgave til andre myndigheder:

– Vi kan sende de indberettede informationer direkte videre til Vejdirektoratet eller Naturstyrelsen, hvis det er dem, der er myndighed på området. Det gør det nemmere, da vi er sikre på, at vi får alle oplysninger sendt med videre.

Jubilæer

Jubilæer Januar – Marts 2019



25 års jubilæum

Tommy German Svendsen
Sekretariatsleder
Ledelse og Udvikling
01.01.1994

Laila Bossen
Dagplejer
Dagplejere
03.01.1994

Birgit E. Frederiksen Møller
Sygeplejerske
Sygeplejen Syd
01.02.1994

Dieter Siemsen
Specialarbejder
Entreprenørgården
21.03.1994

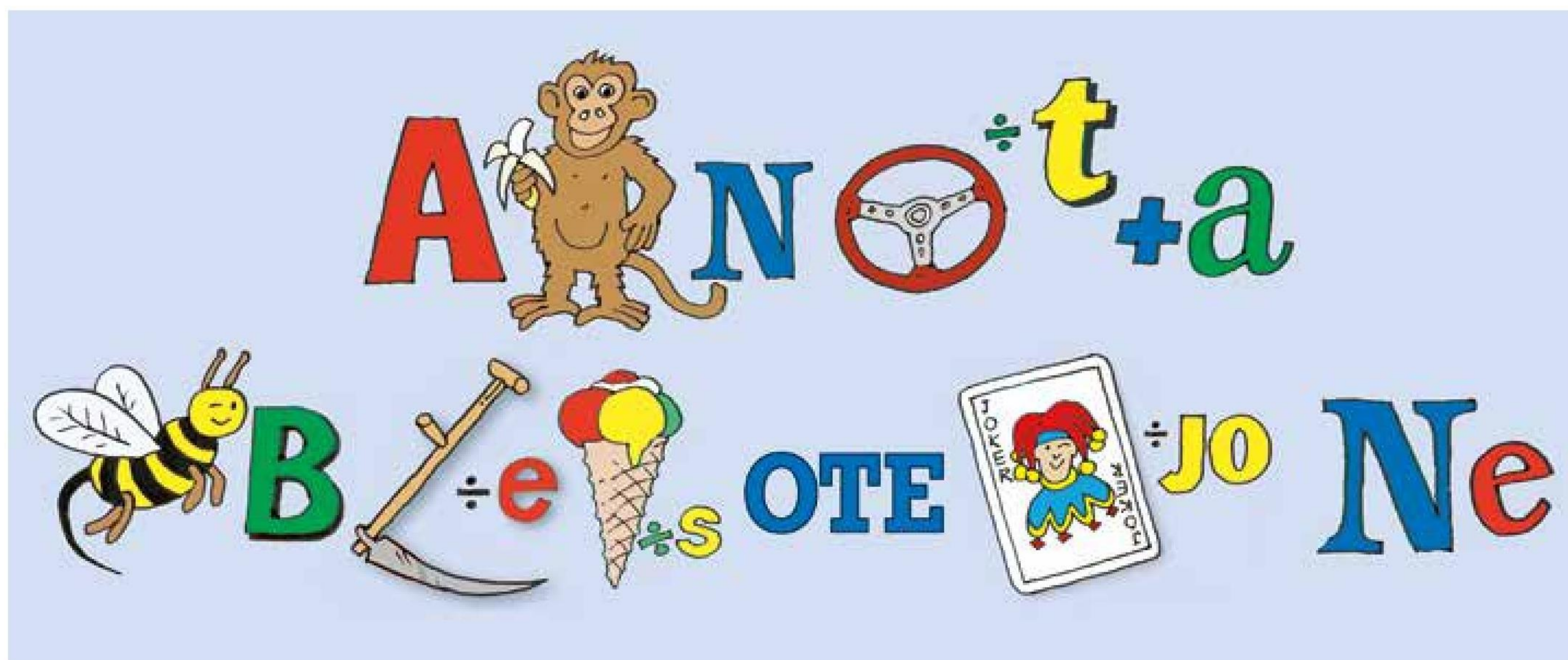
Aase Grøndal Troelsen
Social- og sundhedshjælper
Plejhjemmet Rønshave
21.03.1994

40 års jubilæum

Bente Mosgaard
Bibliotekar
Aabenraa bibliotekerne
01.03.1979



Gæt navnet på en arbejdsplads i Aabenraa Kommune og vind en præmie. Du finder navnet ved at løse rebussen herunder. Vi trækker lod om to flasker rødvin blandt de rigtige løsninger. Send din løsning til Aabne linjer på e-mail personaleblad@aabenraa.dk senest 15. februar.



Vinder af quizen i Aabne linjer nr. 43

Redaktionen modtog 48 svar i rebuskonkurrencen i Aabne linjer nr. 43. Vi har trukket lod blandt svarene, og vinderen blev Christel Hübschmann Christiansen, der arbejder i Jobcenter og Borgerservice i Aabenraa Kommune. Svaret var Hovslund Børneunivers.

Kristian er Aabenraa Kommunes robotbygger



Kristian Vang vil gerne hjælpe med at bygge robotter, der kan gøre arbejdsgangene smidigere og lettere for ansatte i Aabenraa Kommune. Foto: Victoria Fredensborg Hasselager

Der bliver hele tiden arbejdet med at gøre arbejdsgangene smidigere og lettere for Aabenraa Kommunes ansatte. En af dem, der forsøger at hjælpe med det, er it-medarbejderen Kristian Vang.

Af Victoria Fredensborg Hasselager

Bagerst på Digitalisering og IT's gang i underetagens lokale 032 sidder it-medarbejderen Kristian Vang og arbejder med at gøre hverdagen enklere for Aabenraa Kommunes ansatte. Han bygger nemlig robotter fra bunden, som letter de bureaukratiske arbejdsgange. Det bliver kaldt en robot, men man kan hverken se eller mærke den. For den er nemlig inde i computeren.

– Når en faggruppe, som for eksempel tandplejen, har en stor mængde indtastningsarbejde, så var deres tidligere procedure at indtaste manuelt. Men i dag kommer deres røntgenbilleder automatisk ind i et excel-regneark, hvor systemet behandler dataen og samler alle billederne, så det er lettere at håndtere, siger Kristian Vang og tilføjer:

– Og det er kun blevet til noget, fordi tandplejen selv henvendte sig med idéen. Det er klart at foretrække, fordi det giver mere mening, når folk selv henvender sig og kommer med det, end at jeg selv skal finde på det.

Det er dog ikke den eneste gang, han har hjulpet nogen med deres egen idé.

– Hjemmeplejen får mails fra regionerne, når en af deres borgere kommer tilbage fra sygehuset til egen bolig. Her har de været forpligtet til at få tjekket oplysningerne selv, ligeså snart mailen tikkede ind. Men nu popper der en

besked op, når de modtager en mail fra regionen, hvis der er noget vigtigt, de skal vide om den enkelte borger som for eksempel dosering af medicin, siger Kristian Vang.

Tingene automatiseres

Kristian Vang, der har været ansat i Aabenraa Kommune siden 2009, har sin primære opgave med at automatisere dagligdagens opgaver. Men han forudser, at en applikation fremover kan automatisere nogen af de faste rutiner.

– I forhold til forsikringsager vil en applikation gøre, at sagerne bliver flyttet fra Opus til Acadre. Det sikrer, at man får alle oplysninger automatisk med over. Det gør overgangen mere glidende, og man mindsker risikoen for, at der sker fejl som for eksempel, at oplysninger ikke kommer med, siger Kristian Vang og uddyber:

– Samtidig er der indsat faste kontroller undervejs, som yderligere mindsker fejl og dermed gør hele systemet mere sikkert. Desuden skal to personer læres op i systemet og sikre sig, at det hele går som planlagt.

Tager ikke lang tid at bygge

Lige nu bygger Kristian Vang ikke på nogle nye robotter, der skal hjælpe de ansatte i hverdagen. Derfor skal man ikke tøve med at kontakte ham, hvis man har en god ide til et område, hvor man gerne vil have gjort arbejdsrutinen lettere.

– Jeg kan virkelig godt lide at bygge robotterne – især hvis det giver mening for de ansatte. Derfor vil jeg gerne have gode idéer fra kommunens ansatte, fordi de bedst ved, hvad der vil gøre deres arbejdsgang lettere, siger Kristian Vang.