

CASE: Socialområdet

Casen beskriver, hvor man kan møde digitalisering på et kommunalt forvaltningsområde, hvordan digitaliseringen spiller sammen med kernefagligheden, og hvilke kompetencer medarbejdere skal have. Casen er fiktiv.



Karen finder plads til online-bostøtte i sin kernefaglighed

Karen har arbejdet på det socialfaglige område i snart tre årtier. Det, hun allerbedst kan lide ved arbejdet – og, hvis hun skal sige det selv, er særligt god til – er at møde mennesker og på en gang være nærværende og socialfagligt professionel. På den måde har hun givet utallige mennesker et omsorgsfuldt skub i den rigtige retning. Hun har svært ved at se, at det skal kunne lade sig gøre per video.

Ikke desto mindre er det ledelsens udspil, at bostøtte per video skal anvendes som et af flere tilbud over for kommunens psykisk sårbare borgere. Det ligger fint i forlængelse af det faglige fokus på recovery og rehabilitering, som alle i afdelingen er uddannet i, vurderer ledelsen. Det er

også et argument, at bostøtte per video kan effektivisere arbejdet, fx ved at spare transporttid.

Karens første erfaring med bostøtte per video er positiv på trods af hendes skepsis: Jens, en af hendes unge kolleger, har fået rollen som superbruger, og han er taget ud til borgeren, da Karen første gang skal koble op via Skype. Han sikrer, at det tekniske fungerer, og borgeren er glad for måden, det foregår på.

De næste gange, hvor Karen forsøger sig med bostøtte per video, går det mindre godt. Bl.a. fordi teknikken driller. Men også fordi Karen oplever, at hun ikke kan give den nødvendige omsorg per video. Hun

beslutter sig derfor for kun at bruge video, når borgeren eksplicit beder om det.

Da online-bostøtten har været i værk i et halvt år, står det klart, at Karen ikke er alene med sine oplevelser. Karens nærmeste leder sætter det derfor på dagsordenen til et teammøde. På mødet bliver kortene lagt på bordet, og en kollega får sat ord på det, der har rumsteret i Karen: Omsorg er en central del af vores kernefaglighed, og online-bostøtte er ikke god til omsorg.

Nu, hvor det er sagt, bliver det muligt for Karen og kollegerne at blive kloge på, hvad man egentlig kan med online-bostøtte. Og hvad man ikke kan. Man kan fx ikke fornemme borgerens tilstand ud fra et

samlet indtryk af hjemmet eller af borgere påklædning. Man kan heller ikke småsnakke over opvasken per video. Til gengæld kan man give flere, korte sessioner, når og hvor borgerne behøver det. Det er lettere hurtigt lige at vende konkrete situationer eller bekymringer. Det giver flere borgere en ny frihed.

På de betingelser, som kollegerne sammen med lederen får beskrevet og sat ind i en faglig sammenhæng, kan Karen godt se sig selv anvende online-boligstøtte i fremtiden. Måltrettet lige netop det, som den form er god til.

Brug casen som konkret eksempel, når du drøfter digitale kompetencer med din leder eller kolleger. I kan evt. tale sammen ud fra KL Dialogkort til medarbejdere.

