

Hvordan komme i gang?

- fra ord til handling

Gustav Weiberg-Aurdal, KS



*Det vi må lære før vi kan
gjøre det, det lærer vi ved
at vi gjør det*

DERE KJENNER BEST DERES EGEN KONTEKST- JOBB I DEN!!

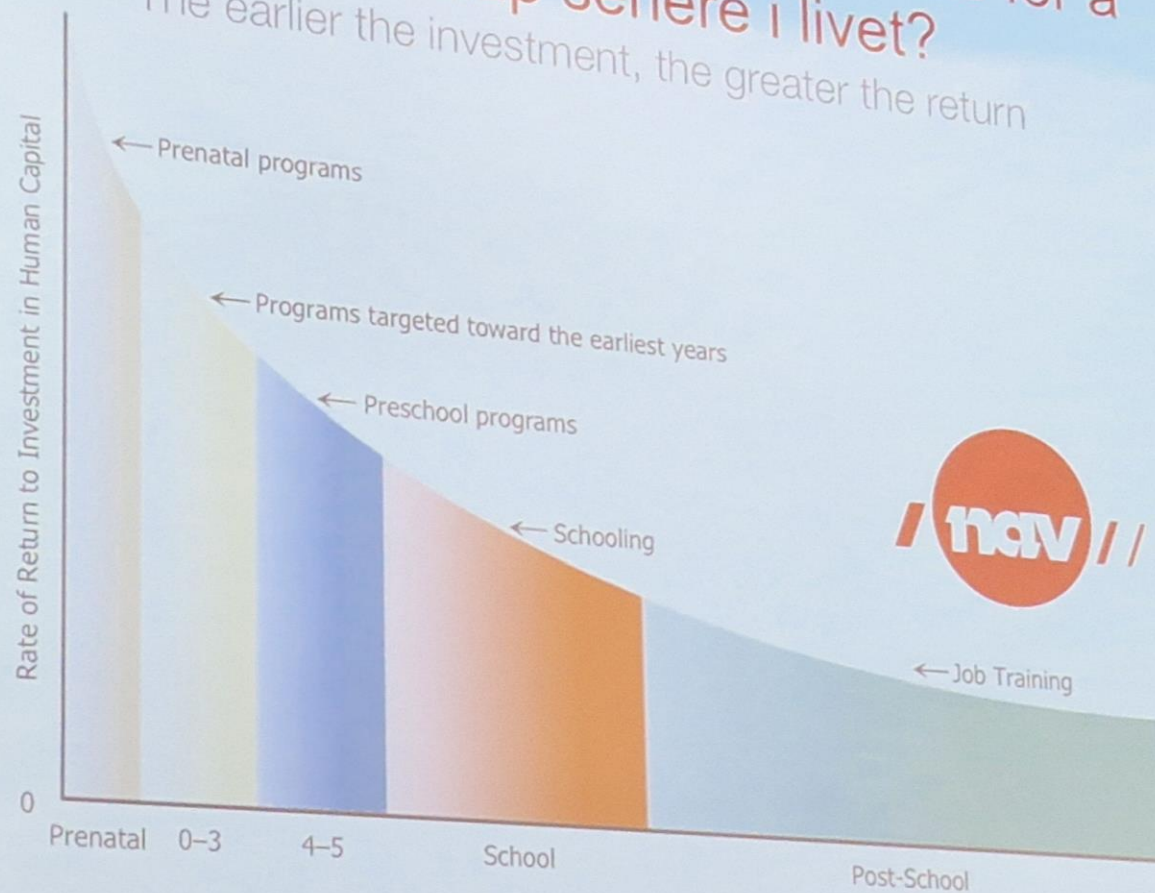


«Lærte dere noe i
Bodø?»

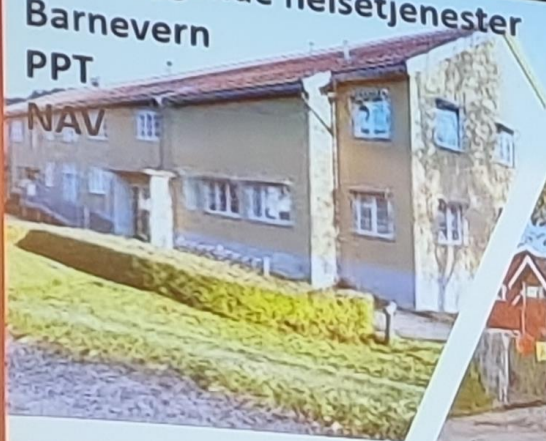


Når lønner det seg å sette inn innsats for å motvirke utenforskap senere i livet?

The earlier the investment, the greater the return



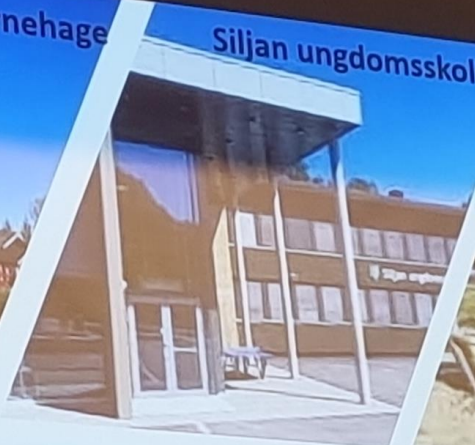
Forebyggende helsetjenester
Barnevern
PPT.
NAV



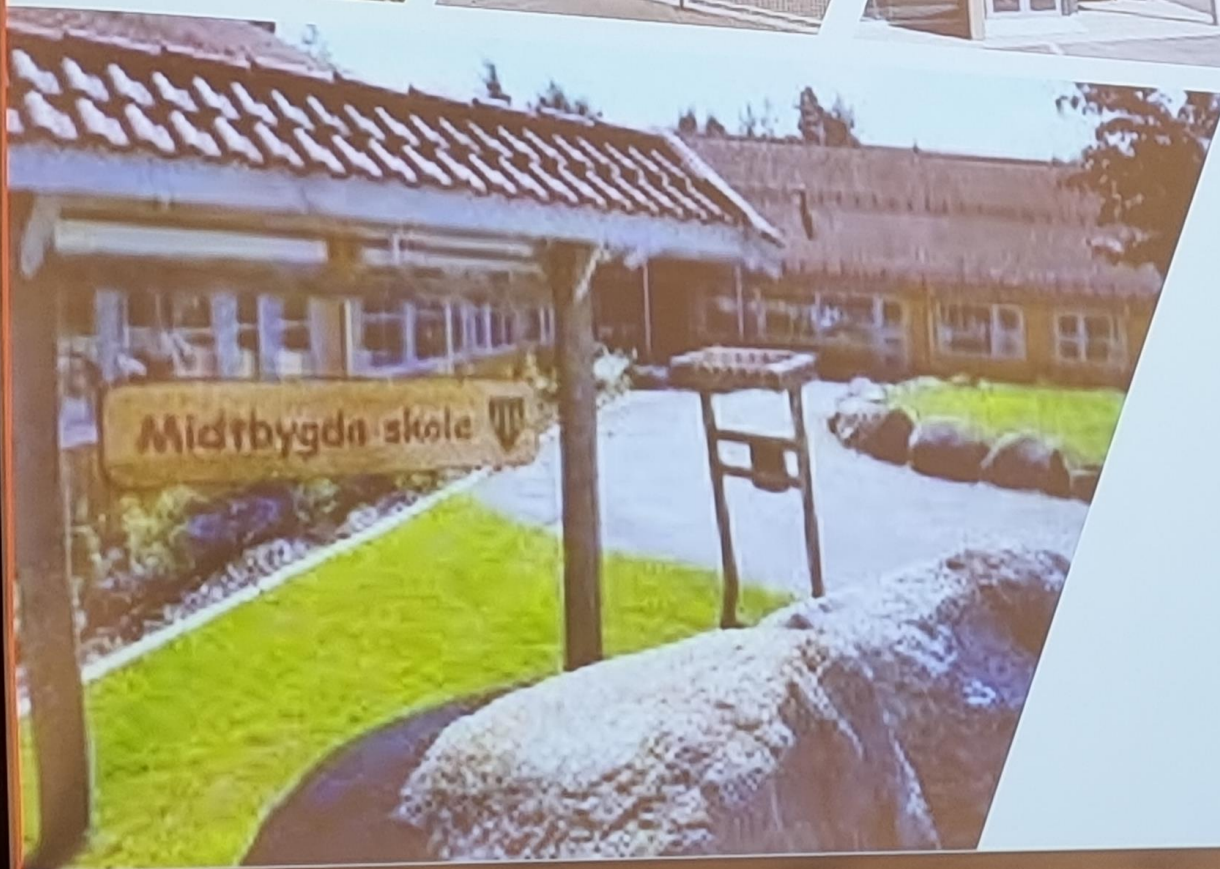
Løppedåsen barnehage



Siljan ungdomsskole



Sagaenga barnehage



Barnets beste

Respekt og
raushet

Mot

VERDIPLAKAT

SAMMEN OM:

Barnets beste

- Vi ser barnet og lytter til barnets opplevelser.
- Vi møter barnet og barnets familie med anerkjennelse og respekt, varme og kjærlighet.
- Vi skaper trygghet ved å være større, sterkere, klokere og gode voksne som samhandler til barnets beste.
- Vi møter barnet med raushet, og har fokus på barnets styrker og ressurser.

Respekt og raushet

- Vi lytter til hverandre.
- Vi er bevisste hvordan vi snakker om og til hverandre.
- Vi er åpne og nysgjerrige på hverandres fagområder og kompetanse.
- Vi støtter hverandre og gjør hverandre gode.

Mot

- Vi våger å si vår mening, dele våre synspunkter og be om hjelp.
- Vi er en lærende organisasjon med rom for å prøve og feile.
- Vi våger å vise åpenhet, ydmykhet og sårbarhet.
- Vi våger å handle og tenke kreativt om alternative løsninger.

 Siljan kommune

 Pilot i eget liv
Siljan kommune

***«Tenke det, ønske det, ville det med, men
gjøre det?»***

Peer Gynt

***ER KOLLEGER HJEMME LIKE OPPDATERTE OG
MOTIVERTE SOM DERE?***

***OG HVA SKJER NÅR DERE FINNER UT AT DE
KANSKJE IKKE ER DET?***

***HVOR MYE KLARER DERE EGENTLIG
Å GJØRE ALENE?***

Tverrfaglig
samarbeid

Samhandling

Verdiskapende
samhandling

Tidlig innsats

Kompetanse
utvikling

Likeverdig
dialog

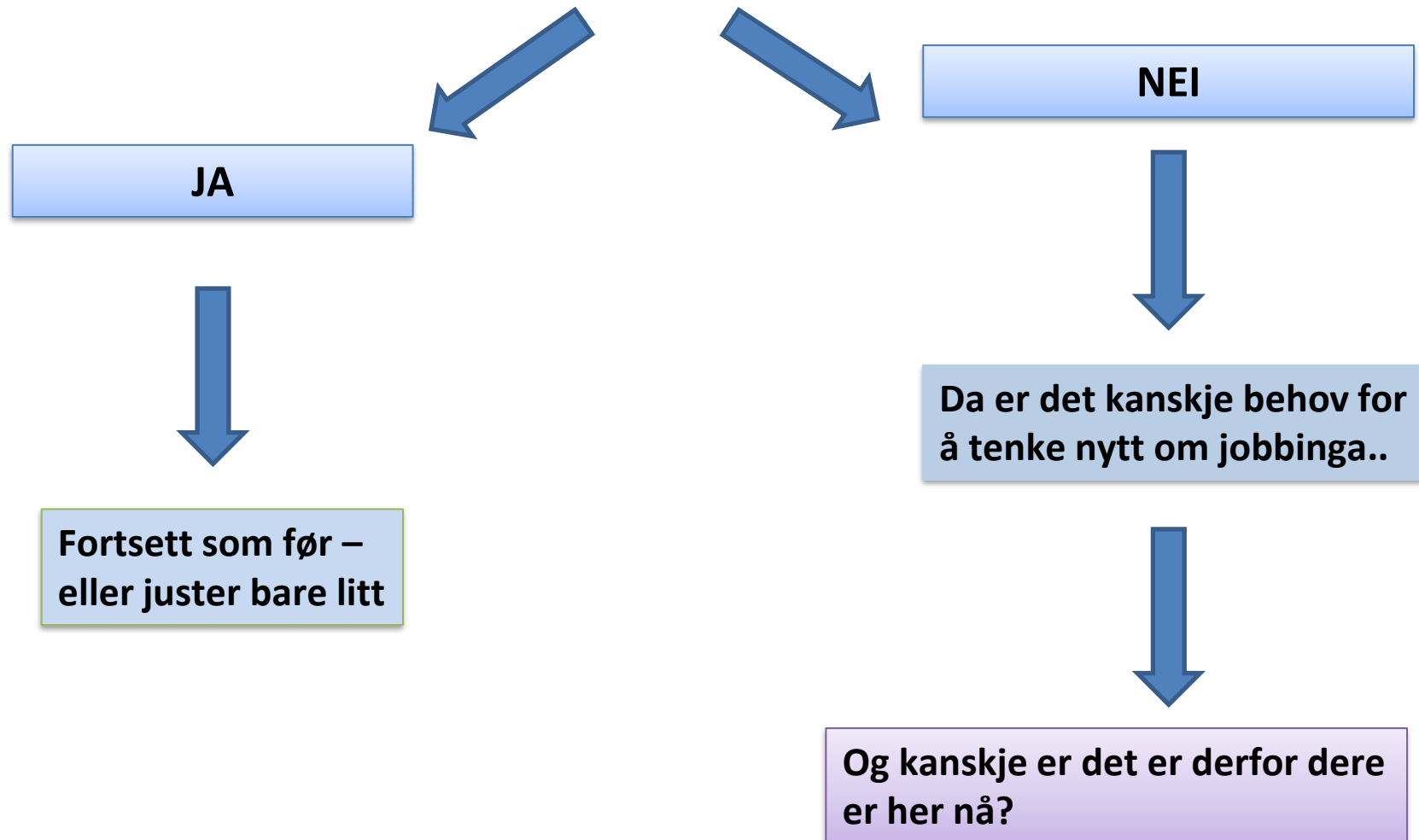
Ledelseskraft

Tidlig og
helhetlige
tjenester

«Man skal slite fælt for å få ting til å gå av seg selv»

UTFORDRINGENE - *VET VI HVORDAN VI SKAL HÅNDTERE DEM?*

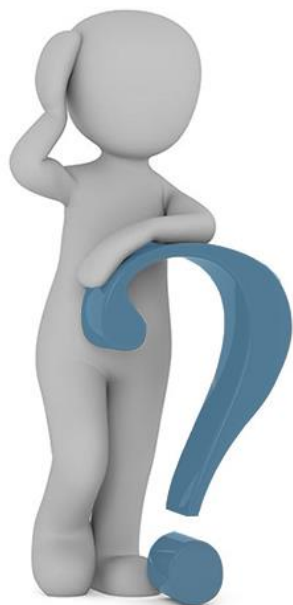
?



«Wicked problems/gjenstridige problemer»

«Kumulative – flerdimensjonale»

«Du må faktisk være ganske skarp for å skjønne hva som egentlig er problemet..!»



«Profesjonell ydmykhet»

«Det er ikke det at jeg er noen ekspert, men lang erfaring står litt i veien for nye ideer»

«Den beste måten du kan drepe en ide på er å ta den med på et møte»

Verden ville være perfekt om alle mennesker kunne forstå hverandre!

Du har rett!

Alle må snakke samme språk.

Men hvordan skal alle lære norsk?

©2011 by King Features Syndicate, Inc. World rights reserved.

A photograph of three men standing on a sandy beach. The man on the left is wearing a tan polo shirt, dark pants, and a tan cap. The man in the middle is wearing a white polo shirt, khaki shorts, sunglasses, and a tan cap, and is holding a pair of flip-flops. The man on the right is wearing a dark blue polo shirt, jeans, and a flat cap. They are all looking towards the man in the middle. The background shows a beach, water, and hills under a clear sky.

It's windy today!

No, it's Thursday!

So am I!
Let's have a beer!

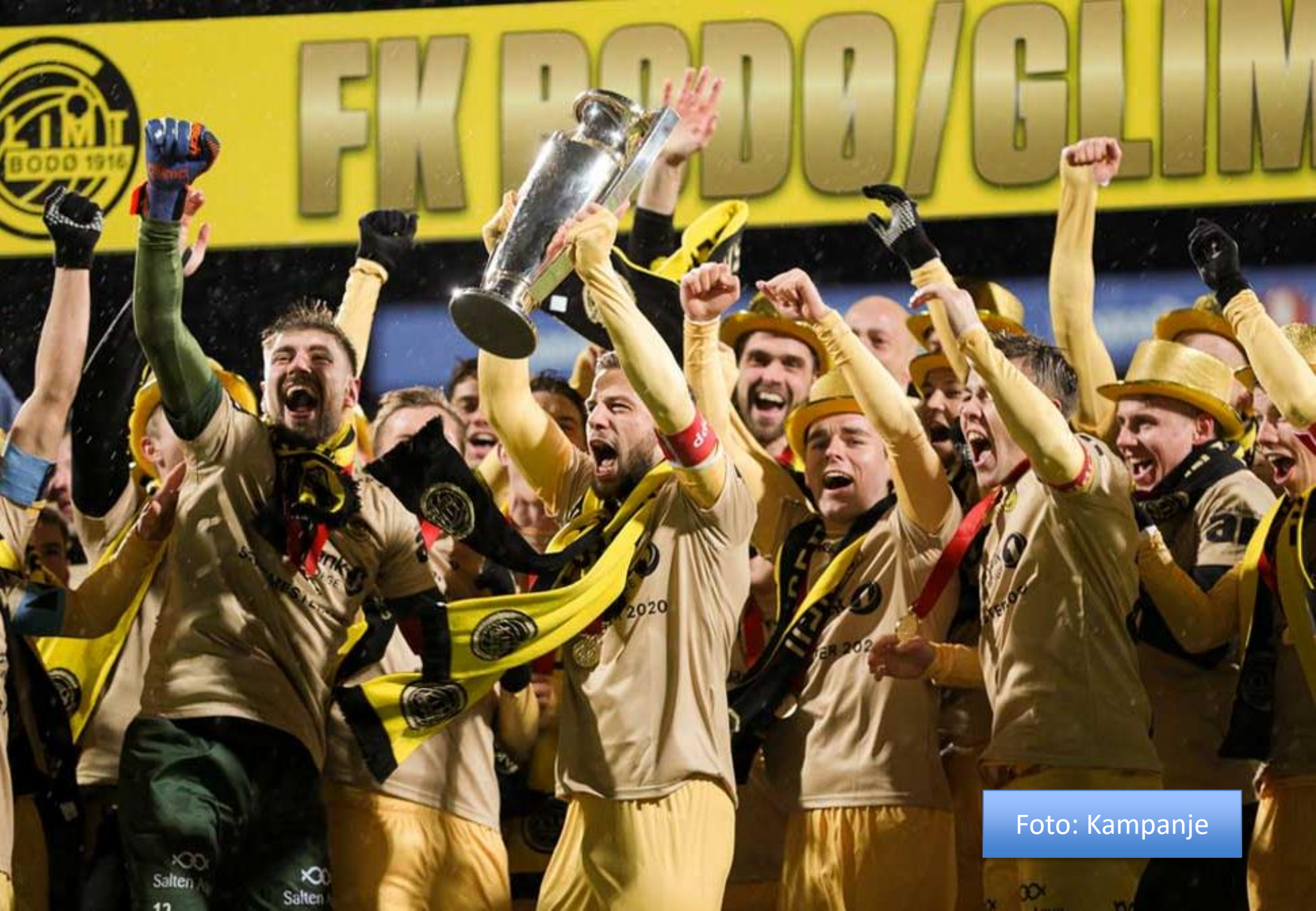


Foto: Kampanje

Noen bærende prinsipper

1. Mennesker i sentrum:

Ta utgangspunkt i menneskers behov og adferd.

2. Samskaping:

Involver alle berørte parter for eierskap.

3. Helhetlig tilnærming:

Ta hele tjenesten i betraktning.

4. Visualisering: Visualiser informasjon og idéer for å forenkle kompleksitet og skape felles forståelse.

5. Test tidlig og ofte.



***«Det står skrevet: det er ikke greit å forstå
hvor skoen trykker når en ikke har dem på»***

Peer Gynt

*«Folk trenger ikke informasjon.
De trenger svar på det de lurer på!»*



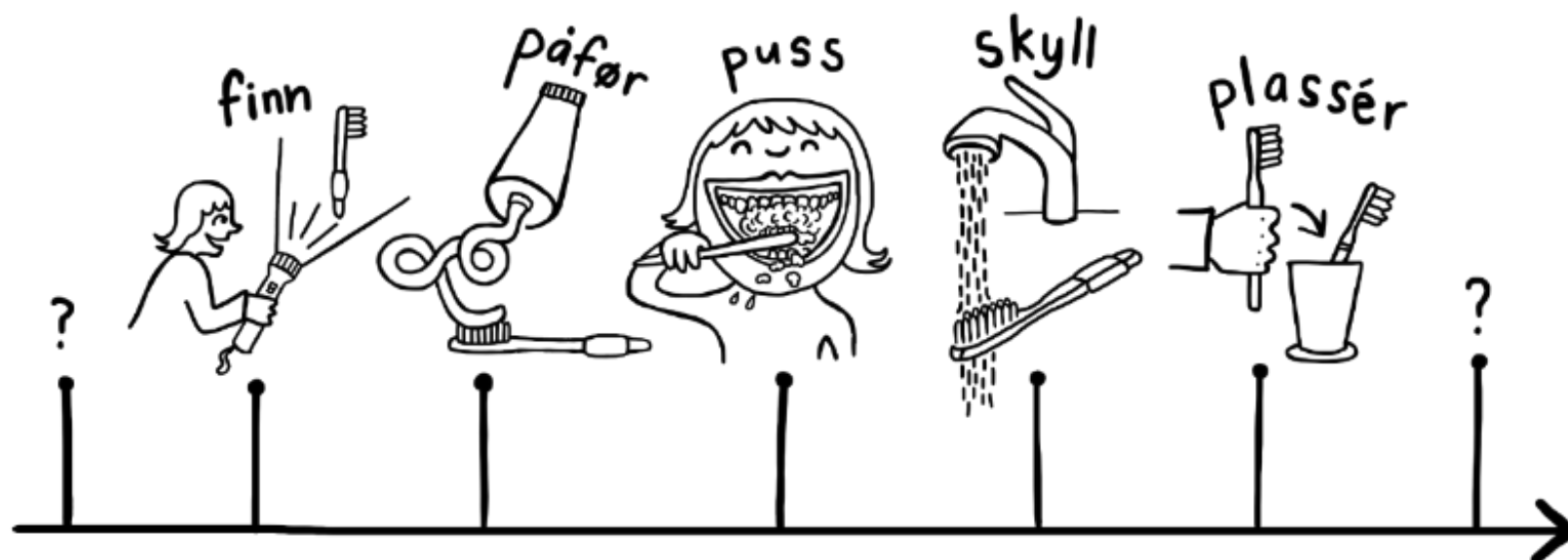
***Vi ser ikke ting som de er, men mye
ut i fra hvem vi er***



FØR

UNDER

ETTER





Reisen med Norwegian



2

Behov
Behov
Behov

Behov
Behov
Behov

Behov
Behov
Behov

Behov
Behov
Behov

Behov
Behov
Behov

Behov
Behov
Behov

3

Hva er VIKTIG?

En start på livet i en kommune



Susanne 6 år. Første dag på skolen. Hun har slitt en del i barnehagen. Nå er det tid for skole.

Antagelig finnes en «Susanne» hos dere.

«Personas» finnes ikke på ordentlig, men er fiktive personer vi lager for å gi nye perspektiver

Susanne 6 år. Første dag på skolen. Hun har slitt en del i barnehagen. Nå er det tid for skole.

Lav-
inntekt

Omsorg

Sosialt – få
venner

Sein med
språk

Vanskelig
familie-
situasjon

Grense
løs



Susanne 0 år.

Susanne 6 år.

Susanne 16 år.

Helses
tasjon

Barnehage

Skole

Tiltak mot
barnet..

BUP

God nok kontakt bgh –
skole?

Overganger?

Dere har alle noe å jobbe med, men er antagelig ikke på samme sted når det gjelder forankring, problemdefinisjon og rigg av utviklingsarbeidet.

Alt videre må tilpasses der dere står.

I denne økta skal vi jobbe oss frem til et oppfølgingsmøte hjemme i egen kommune.

VI BEGYNNER HVER SEKVENNS MED TO MIN TIL Å TENKE SELV

DERETTER «RUNDEN» DER ALLE FÅR SAGT LITT HVER
OVERORDNET – MAKS 1 MIN

SÅ SAMTALE OG DISKUSJON

GRUPPELEDER ER PERSONEN PÅ GRUPPA SOM BOR
NÆRMEST HOTELLET OG SØRGER FOR AT ALLE KOMMER TIL
ORDE

*1. Hvorfor er dette viktig for
vår kommune?*

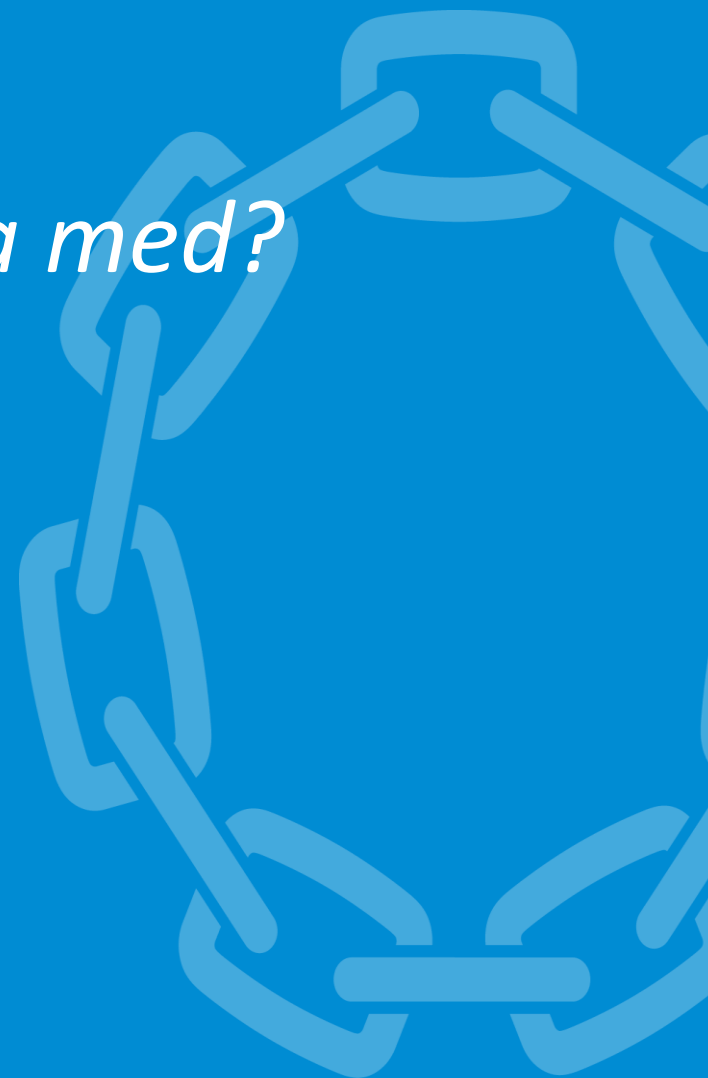


30 min

Diskuter

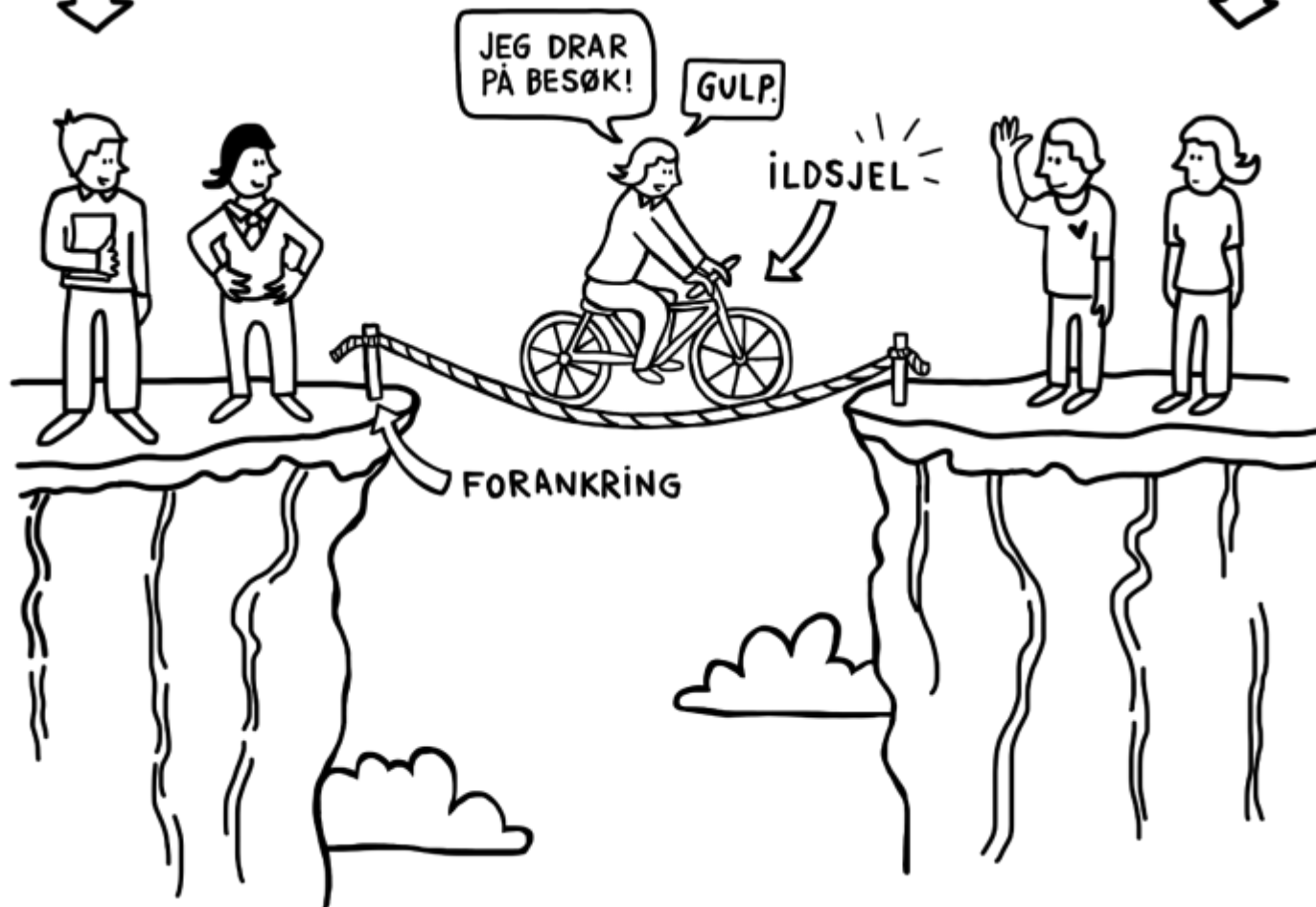
- Navn, kommune og rolle
- Hvorfor er du her?
- Hva har er det viktigste du tar med deg fra konferansen så langt?
- Hvis tilfelle: Hvorfor er det så viktig for «din» kommune «å gjøre noe» på oppvekstfeltet? Hva kan du om status?

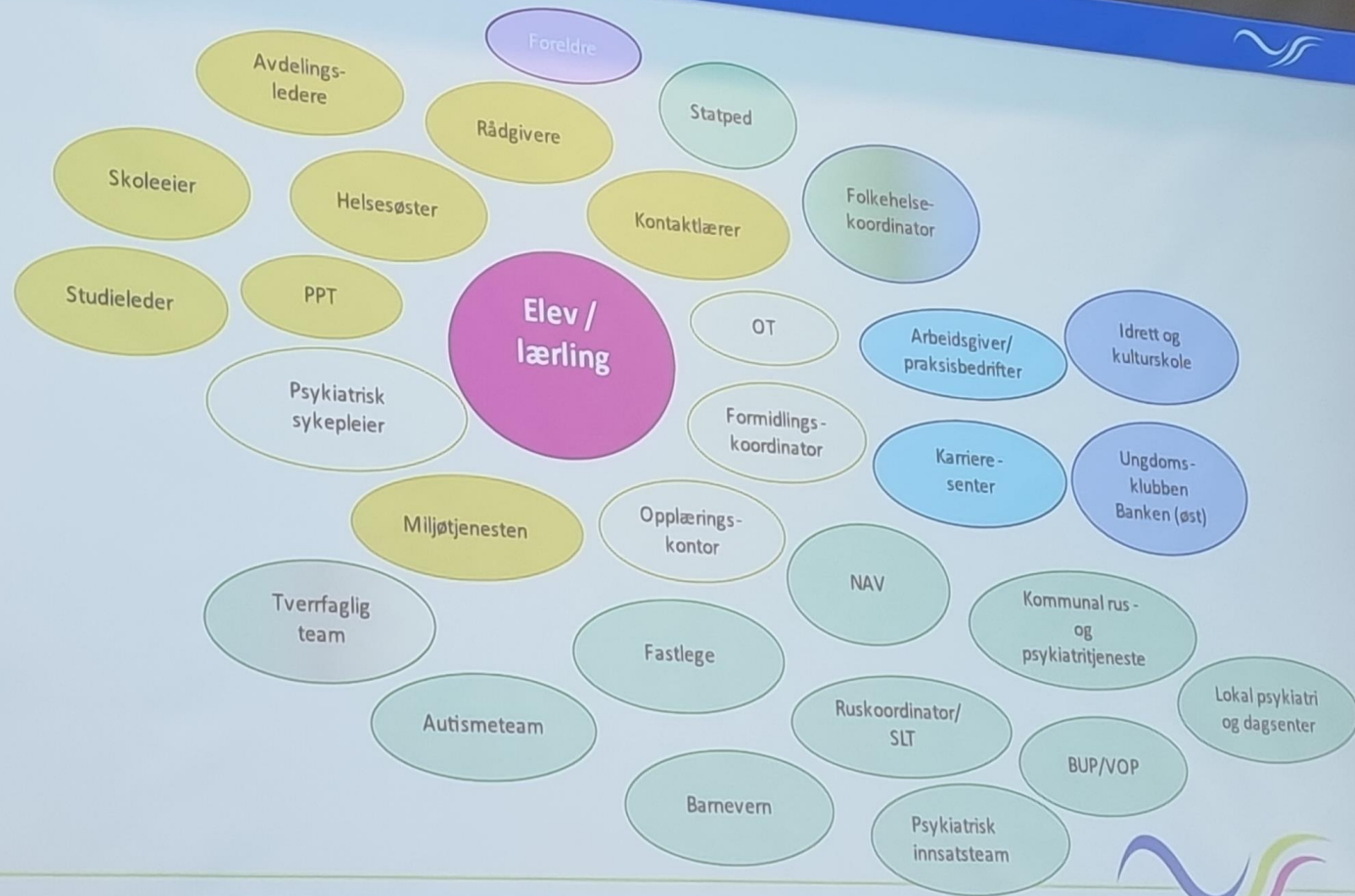
2. Hvem hjemme må dere ha med?



HER

DER







Jeg ser verden
gjennom mine briller

***HVA KAN SKJE HVIS ALLE SOM ER I
BERØRING MED UTFORDRINGENE FÅR OG
TAR EIERSKAP?***

***HVORDAN SKAPE ENGASJEMENT OG
FREMELSKE HANDLING?***

Et **viktig mål i forankringen** er å finne frem til felles forståelse av **hvorfor** det er nødvendig å gjøre endringer og starte utviklingsarbeid, men også å forstå at alle kan bidra.

«**Derfor** bør vi prioritere dette nå»

Diskuter

20 min

- Hvem hjemme er viktige å ha med?
- Hva vil de være opptatt av for å støtte og/eller bidra?
(WIFM)

3. Nyttige verktøy



1. Innovasjonsguiden - Nytt, nyttig, nyttiggjort

2. veikart for tjenesteinnovasjon

www.ks.no



Stegene i Innovasjonsguiden



Steg 1 - Legge grunnlaget

Før vi skal i gang med innovasjonsarbeidet for fullt, er det viktig at vi legger et godt grunnlag. Dette er ikke så ulikt annet turvett, der vi må forberede oss på ferden vi skal ut på. God forberedelse nå betyr mindre slit senere!

[Gå til trinn](#)

Steg 2 – Identifisere behov

Vi må hele tiden orientere oss for å sikre at vi går i riktig retning. På samme måte er det viktig at vi bruker tid på å forstå de egentlige behovene som ligger bak en utfordring.

[Gå til trinn](#)

Steg 3 – Utforske muligheter

Når vi har retningen på plass, kan vi endelig tenke på løsninger! Vi prøver og feiler for å jobbe oss frem mot en løsning vi har tro på. Ulike stier kan føre til samme mål - vi må utforske og gjøre evaluering sammen underveis for å velge den beste.

[Gå til trinn](#)

Steg 4 - Realisere

Dere har nådd turens mål - gratulerer! Sammen har dere navigert dere gjennom landskapet og håndtert ulike utfordringer underveis. Nå gjelder det å sette løsningen ut i livet! Vi må sette løsningen ut i vanlig drift, og følge opp.

[Gå til trinn](#)

Aktiviteter, tips og relevante verktøy

- ✓ Definere utfordring og mål
- ✓ Sette opp et godt team
- ✓ Forankring

^ Definere utfordring og mål

Kjenner dere allerede på en helt konkret utfordring dere ønsker å løse, eller er det flere steder skoen trykker? For å sette en retning for arbeidet, bør vi starte med å bli enige om hvilken utfordring som skal løses, og definere et tydelig mål. Dette innebærer å ta noen valg og sammen diskutere hva vi tror er realistisk å få gjennomført. Spørsmålene under kan kanskje hjelpe dere:

- Hvor er utfordringen størst?
- Hvorfor er det viktig å løse akkurat dette?
- Hva bør vi oppnå?
- Hva kan vi få til?

Har kommunen allerede strategier eller planer vi kan koble oss på?

Målene skal si noe om hva vi skal oppnå og for hvem. Vi kan senere se tilbake til målene som ble satt, for å få bekreftet om vi er på rett spor og fått til det vi ønsker å oppnå.

Det er viktig å huske at målene som settes er basert på det vi vet her og nå. Målene vil ofte endre seg underveis, etter hvert som vi får en bedre forståelse av utfordringen. Da kan vi alltid gå tilbake og justere dem.

Å sette innledende mål er som å bli enige om hvor turen skal gå. Det er mange mulige ruter vi kan ta, så det er viktig å prioritere og bli enige om akkurat denne turen. Hva tror vi at vi kan få til og hvor skal vi sette målet vårt? Er det flere som burde være med? Er det andre som har nyttig erfaring på dette området?

Tips

Målene vi setter bør si noe om bakgrunnen for *hvorfor* noe skal gjøres, og hva det er vi ønsker at en ny løsning skal bidra til og for hvem.

Eksempel på mål: Gi helhetlige og koordinerte tjenester til unge voksne med nedsatt funksjonsevne og eventuelle tilleggslidelser.

Relevante verktøy og maler



Prosjektpresentasjon - Veikart for tjenesteinnovasjon



Gevinstrealisering - Veikart for tjenesteinnovasjon



Sette opp et godt team



Forankring



Hva bør vi fokusere på?

Se på spørsmålene sammen i teamet og reflekter over hva dere bør fokusere på i Steg 1 - Legge grunnlaget, før dere tar steget videre. Basert på svarene får dere anbefalinger, råd og tips. Svarene kan dere motta på e-post, som dokumentasjon og støtte til prosessen. Merk at KS også får tilgang til svarene deres.

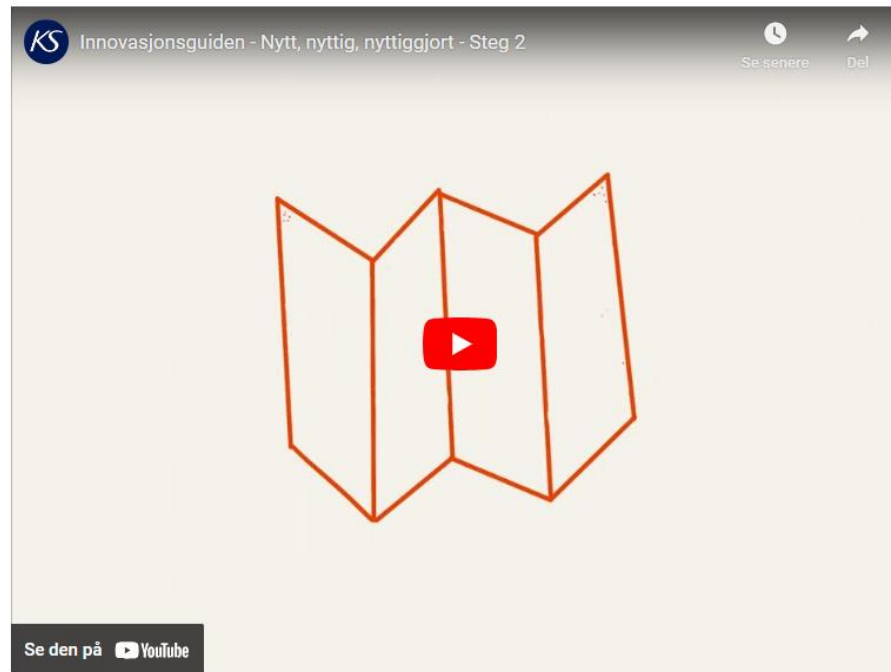
🕒 Tar 1 minutt 30 sekunder

Start

trykk Enter ↵

Steg 2 – Identifisere behov

Når vi skal ta tak i en utfordring, er det viktig å bruke tid på å forstå de egentlige behovene som ligger bak. Kanskje var ikke ruta vi hadde plottet riktig likevel.



Aktiviteter, tips og relevante verktøy

- ✓ Hvordan forstå behovet?
- ✓ Hvem bør vi snakke med?
- ✓ Analysere funn
- ✓ Forankring av identifiserte behov

Aktiviteter, tips og relevante verktøy

^ Hvordan forstå behovet?

Hva er egentlig behovet som skal løses? Ofte blander vi behov og løsning når vi skal uttrykke oss. "Jeg trenger en kopp kaffe" når vi er ut på tur, betyr kanskje egentlig "Jeg er kald og trenger å varme meg litt" - Kaffe er da bare én av flere løsninger. Vi kunne for eksempel heller tent et bål.

For å avdekke folks faktiske behov er det viktig å stille gode spørsmål, og lytte godt. Ofte har ulike brukere en del lignende, men også ulike behov. Det er derfor viktig at vi involvere flere, slik at vi kan forstå bredden i behovene.

Det finnes flere ulike metoder for å forstå behov. Ved å observere og snakke med folk får dere innsikt i hvordan de opplever dagens løsninger, og hva de har av behov, i tillegg til ønsker og forventninger til en ny og bedre løsning.

Tips

- Når vi snakker med brukere (for eksempel i et intervju) er det lurt å planlegge samtalen godt. Det er ofte lite hensiktsmessig å følge en lang liste med spørsmål. Ta utgangspunkt i et tema for samtalen, ha noen spørsmål som utgangspunkt og "grav" litt dypere i de innledende svarene for å komme til det underliggende behovet. Dette gjør vi gjerne ved å spørre om "Hvorfor opplever du det...?" eller "Hvorfor er det viktig for deg?" eller "Kan du fortelle litt mer om din opplevelse av...?"
- Skal dere snakke om noe sensitivt? Eller er menneskene dere skal snakke med i en sårbar situasjon? Da er det ekstra viktig å tenke på hvordan dere kan tilrettelegge for en god og trygg samtale. Dette kan blant annet gjøres ved å møtes hos dem, hvor de er komfortable, heller enn å invitere dem til dere. Sørg også for at dere ikke er altfor mange med i samtalen og tenk over hvordan dere sitter, slik at det ikke oppleves som et jobbintervju.
- Hvis dere samler inn personlig data (e-post, navn, bilder eller lignende) er det av personvern hensyn viktig at dere gjør personen klar over hva informasjonen skal brukes. Det må også gis mulighet til å samtykke til at dataen blir samlet inn. Her kan vi bruke en personvernerklæring, som de vi skal snakke med leser gjennom, samt et samtykkeskjema de signerer.

Relevante verktøy og maler

-  Intervju og observasjon - Veikart for tjenesteinnovasjon
-  Dagens tjenestereise -- Veikart for tjenesteinnovasjon



Hva bør vi fokusere på?

Se på spørsmålene sammen i teamet og reflekter over hva dere bør fokusere på i Steg 2 - Identifisere behov, før dere tar steget videre. Basert på svarene får dere anbefalinger, råd og tips. Svarene kan dere motta på e-post, som dokumentasjon og støtte til prosessen.

⌚ Tar 1 minutt 30 sekunder

Start

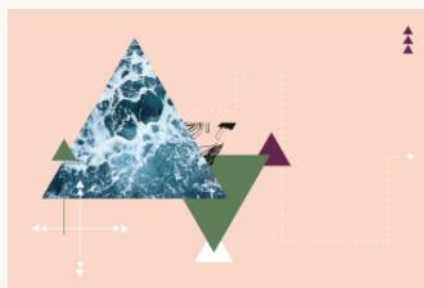
trykk Enter ↵

Veikart for tjenesteinnovasjon

Veikart for tjenesteinnovasjon er en praktisk metodikk som setter kommunene i stand til å endre offentlige tjenester for å møte fremtiden.



Introduksjon



Metodikken

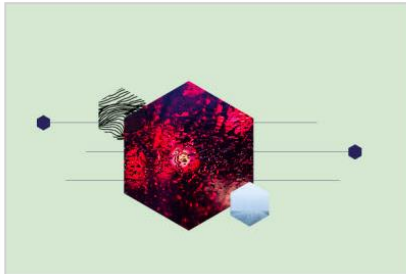


De forskjellige fasene



Verktøy

Veikart for tjenesteinnovasjon



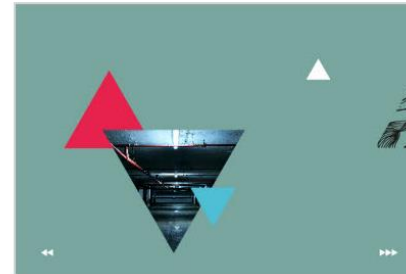
Fase 1 - Forankring
Hensikten med fasen er å definere kommunens utfordringsbilde og sikre at organisasjonen har en felles forståelse for både problem og mål. Vellykket arbeid med tjenesteinnovasjon kjennetegnes av grundig forarbeid, god planlegging og bred forankring.

→



Fase 2 - Innsikt
Gode tjenester skapes på bakgrunn av god innsikt i faktiske behov. Gjør grundig arbeid med å avdekke reelle behov og årsaker til problemer før dere velger løsning. Dette reduserer faren for at dere lager feil løsninger.

→



Fase 3 - Tjenesteutvikling
I denne fasen omsettes innsikten til ideer, som igjen videreutvikles til tjenestetilbud klar for pilotering. Det er viktig å involvere både brukere og ansatte underveis for å sikre forankring og treffsikre løsninger.

→



Fase 4 - Pilotering



Fase 5 - Overgang til drift



Fase 6 - Ny praksis

www.ks.no/veikart

Diskuter

20 min

- Sjekk ut og bli bedre kjent med verktøyene
- Prioriter «tidligfase»

4. Planlegge et møte



Start planlegging

20 min

- Dere skal ha et møte med relevante aktører hjemme i løpet av de neste 3-4 ukene. Målet er å komme videre i det praktisk arbeidet.
 - Hvem inviterer dere?
 - Hva skal til for at de stiller opp og hva vil de være opptatt av?
 - Tenk innsalg: Hvordan lage et overbevisende budskap med god begrunnelse? Hva har dere av fakta?
 - Hva annet er viktig å tenke på for at møtet i ettertid blir vurdert som vellykket?

5. Finn dine kolleger fra hjemkommunen



Frem til 12.20

Start planlegging i egen kommune:

- Fortsett på forrige oppgave med å planlegge møte med relevante aktører i løpet av de neste 3-4 ukene.
 - Del notater og begynn på den praktiske planleggingen
 - Hvem inviterer dere? Hva vil de være opptatt av?

Ikke glem å sette dato for neste planleggingsmøte!

A photograph of a weathered wooden sign nailed to a tree trunk in a snowy forest. The sign has two lines of text in a bold, hand-painted font. The background shows a dense forest of thin trees with snow on the ground and branches.

IKKE SITT INNE NÅR
ALT HÅP ER UTE