

Reserapport från kommundirektörsgruppens studieresa till Själland 22 – 23 augusti 2024

Kommundirektörsgruppen inom Familjen Helsingborg genomförde en studieresa till Själland den 22 – 23 augusti 2024. Syftet med resan var att lära mer om hur man arbetar med frågor på kommunal- och regionalnivå inom områden där kommunerna inom Familjen Helsingborg antingen står inför utmaningar eller har där stor utvecklingspotential. Områden som var i fokus under resan var: äldreomsorg, digitalisering, regional utveckling samt medborgardialog/kontakt. Fokus gavs på hur man utvecklat mellankommunal samverkan inom dessa områden.

Deltagare

Christian Alexandersson	-	Bjuvs kommun
Per Borg	-	Båstads kommun
Carina Leffler	-	Helsingborg stad
Herman Crespín	-	Höganäs kommun
Tomas Rikse	-	Klippans kommun
Pernilla Anderberg	-	Landskrona stad
Elin Ask	-	Perstorps kommun
Jonas Jönsson	-	Åstorps kommun
Ardiana Demjaha	-	Örkelljunga kommun
Christian Dahlmann	-	Sekretariatet Familjen Helsingborg
Morten Hyllegaard	-	Udviklingsbureauet BETA



Besök i Helsingørs Kommune – fokus på vård och omsorg

Möte med: Stella Hansen, direktør for Job, Borgerservice og Teknologi, Lasse Lehm, afdelingsleder, Center for Sundhed og Omsorg, Trine Hagelskjær, konsulent, Center for Sundhed og Omsorg, och Mette Bierbaum, Chef for Center for Sundhed og Omsorg, Helsingør Kommune

Danska kommuner delar i mångt och mycket samma utmaningar som svenska kommuner har med ekonomiskt tryck och en åldrande befolkning. För att möte detta har många danska kommuner infört ett nytt tänk och arbetssätt inom äldreomsorgen. Det handlar om ett mycket större fokus på träning, rehabilitering och individens egna möjligheter att leva det liv man gärna vill. Även samarbetet med civilsamhället har utvecklats i Danmark. Samtidigt har den danska regeringen gjort en ny äldrereform under rubriken ”Du bliver aldrig for gammel til at have det godt”, som bygger på individens delaktighet, på mindre detaljstyrning och mer tillit till personalen längst ut i verksamheterna.

I Danmark har man en uppdelning mellan kommunal- och regionalnivå där kommunerna ansvarar för förebyggande, dvs minska sannolikheten för att medborgarna behöver vård, och regionerna ansvarar för vården. Danska kommuners fokus på förebyggande och rehabilitering i stället för vård (i hemmet eller på boenden) är en stor skillnad jämfört med svenska kommuners uppdrag. I Danmark fokuserar man på invånarnas sundhet generellt i stället för insatser när medborgarna behöver vård. Man har gjort en förflyttning i där man gått från kompenserande insatser till ett möjliggörande bemötande där behoven styr, inte åldern.

Samverkan med civilsamhället och också mycket mer utvecklad i Danmark och det finns stor potential att utveckla samverkan med civilsamhället inom Familjen Helsingborg.

Besök hos Kommunernes Landsforening – fokus digitalisering/kontaktcenter

Möte med Pia Færch, kontorschef, digitalisering och borgerservice, och Annie Bekke Kjær, chefkonsulent

I Danmark har man lyckats skapa en gemensam digital infrastruktur och fler kommun-gemensamma digitala lösningar på ett antal olika områden. Det har medfört att man ligger längre fram än många svenska kommuner vad gäller digitalisering. Ett exempel är att man lyckats skapa ett brett samarbete mellan danska kommuner kring hur man arbetar med första linjens kontakt med medborgare (kontaktcenter och likande). Kommunernes Landsforening (KL) har varit en viktig motor i arbetet med digitaliseringen i danska kommuner och kommunernas arbete med

digitala kontaktcenter framför allt genom att KL skapat en gemensam målbild för utvecklingen av kommunernas arbete med digitala kontaktcenter.

Den danska staten har även fattat viktiga vägledande beslut som hjälpt de danska kommunerna i deras digitaliseringsarbete. Ett exempel är danska statens beslut om att införa ett nationellt digitalt ID.

Besök hos Region Hovedstaden – fokus infrastruktur/regional utveckling

Möte med David Meincke, direktör för regional utveckling i Region Hovedstaden.

David Meincke berättade om Region Hovedstadens uppdrag generellt och lade särskilt fokus på hur man avser utveckla kollektivtrafiken i regionen, hur man arbetat med medborgardialog på regional nivå samt regionens internationella samarbeten inklusive samarbetet inom Greater Copenhagen och STRING.

Vad gäller kollektivtrafikens utveckling står Region Hovedstaden inför liknande utmaningar som vi står inför inom Familjen Helsingborg och i Skåne i stort, dvs hur kan vi fortsätta utveckla kollektivtrafiken så att den blir så pass attraktiv att fler väljer att resa kollektivt framför resa med egen bil. Vägtullar diskuteras att införas på Själland (runt Köpenhamn) och det pågår en debatt just nu kring vem som egentligen kommer få bära kostanden för vägavgifterna och vem som kommer gynnas.

Inom Region Hovedstaden har man även försökt hitta nya former för medborgardialog. Man har testat att arbeta med råddigande organ med unga (inom klimatområdet), tillfälliga nämnder där även invånare ingått i nämnden, traditionell medborgardialog samt medborgarråd där ett antal utvalda medborgare/invånare getts möjlighet att djupdyka i en fråga (resurser har tillhandahållits från regionen) och därefter rådgivit regionen i en särskild fråga.

Mötet avslutades med gemensam diskussion om framtida samarbeten mellan Familjen Helsingborg/Skåne och Region Hovedstaden där kompetensförsörjning lyftes som exempel på område för samarbetet kan utvecklas framöver.

Besök i Furesø Kommune – fokus kontaktcenter

Möte med Marianne Riis Søborg, Borgerservicechef, Furesø Kommune och Mia Lundberg Christiansen, digitaliseringskonsulent

Under besöket i Furesø kommune fick vi möjlighet att titta närmare på hur man arbetar både med kommungemensamt digitalt kontaktcenter och med fysiskt kontaktcenter i Furesø

kommune. I Furesö har man liksom i många andra danska kommuner flyttat ut kontaktcenter från kommunhuset till bibliotek eller andra lokaler som medborgare besöker dagligen/ofta.

I det gemensamma digitala kontaktcentret som 43 danska kommuner samverkar kring hjälper man varandras invånare över kommungränserna. Detta har medfört många positiva effekter för Furesø Kommune och dess invånare. Det är inte kostnadsbesparingar som är den primära vinsten utan de stora vinsterna ligger i att man lyckats skapa ökad tillgänglighet till kommunen genom samverkan i det digitala kontaktcentret genom att samverkan möjliggjort generösare öppettider jmf om man drivit det själv i Furesö. Kompetensutveckling för medarbetare, kollegialt utbyte med medarbetare i andra kommuners kontaktcenter samt delade kostnader för teknikutveckling är andra vinster.

Just samverkan mellan kommuner rörande kontaktcenter och digitala kontaktcenter identifierades som ett område med stor potential för ökad samverkan inom Familjen Helsingborg.