

BILAGSSAMLING

DER ER LANGT FRA RÅDHUS TIL DRIFT

- en rapport om kommunernes interne risikokommunikation

BILAG 1:

Program og deltagerliste fra workshop om intern risikokommunikation afholdt i EIRM i København den 14. januar 2010.

BILAG 2:

Program og deltagerliste fra seminarer om intern risikokommunikation afholdt i Holstebro den 23. september 2010 og i Næstved den 18. november 2010.

BILAG 3:

Spørgeguide og øvelser fra workshoppen i København og seminarerne i Holstebro og Næstved

BILAG 4:

Uddybende beskrivelse af rapportens metodetilgang

BILAG 1

Program og deltagerliste for workshop med centralforvaltningerne fra Albertslund, Holstebro, Næstved, Rødovre og Silkeborg Kommuner.

Program for workshop i EIRM, den 14. januar 2010 kl. 11-15

| | |
|-----------------|--|
| Kl. 11.00-11.25 | Velkomst, kort præsentationsrunde og baggrund for projektet Ved Maren Egedorf |
| Kl. 11.25-11.40 | Projektets og dagens formål og metode Ved Thomas Breck |
| Kl. 11.40-12.10 | Sidemanden interviewes efter spørgeguide Spørgeguide udleveres på dagen |
| Kl. 12.10-12.40 | Frokost |
| Kl. 12.40-14.40 | Fremlæggelse og kommentering i hele gruppen Ved Thomas Breck. Sessionen optages på bånd |
| Kl. 14.40-15.00 | Diskussion af det videre forløb og afslutning Ved Maren Egedorf |

Deltagere på workshop den 14. januar 2010 i EIRM

| | | |
|----------------------|-------------|--|
| Annette Olufsen | Albertslund | Overassistent |
| Flemming Riddersholm | Holstebro | Risikokoordinator |
| Steffen Barstad | Holstebro | Specialkonsulent |
| Åse Pedersen | Holstebro | Arbejds miljøkonsulent i Arbejds markedsf orvaltningen |
| Steen Nedergaard | Næstved | Risikostyrings- og arbejdsmiljøchef |
| Dorte Jensen | Næstved | Arbejds miljøkonsulent |
| Tommy Torndahl | Næstved | Rådhus servicechef |
| Birte Lis Larsen | Rødovre | Juridisk afdeling/Risikokoordinator |
| Bettina Petersen | Rødovre | Forsikrings administrationen |
| Tove Grølsted | Silkeborg | Risikokoordinator |
| Anton Broslet | Silkeborg | Risikokoordinator |

BILAG 2

Program og deltagerliste for møde om intern risikokommunikation i Holstebro og Næstved Kommuner

Få styr på virksomhedens risici

Hvordan ser dagligdagen ud i "gulvhøjde" når det drejer sig om kommunens risici? Hvad gør vi for at forebygge risici? Og taler virksomheden og forvaltningen samme sprog?

Program

- | | |
|-------------------|---|
| Kl. 9.00 – 9.15 | Risiko på den kommunale dagsorden |
| Kl. 9.15 – 9.30 | Kommunernes arbejde med risikostyring v/Maren Egedorf, EIRM |
| Kl. 9.30 – 10.30 | Sådan arbejder vi med risiko - virksomhedernes erfaringer (1) |
| Kl. 10.30 – 10.45 | Pause. Der er frugt, brød og kaffe/te |
| Kl. 10.45 – 11.45 | Virksomhedernes erfaringer (2) |
| Kl. 11.45 – 12.00 | Sådan bliver vi bedre til at kommunikere om risiko v/Thomas Breck, EIRM |
| Kl. 12.00 | Afslutning og frokostsandwich |

Seminaret er arrangeret i samarbejde med Holstebro Kommune, Næstved Kommune, PRIMO Danmark og Danske Risikorådgivere. European institute for Risk Management (EIRM) står for den praktiske udførelse.

Deltagere på seminaret i Holstebro

- Birgitte Gyldenbergs, plejeboligleder, Beringshaven
- Dorthe Lier Hansen, værkstedsleder, Multihuset
- Karen Marie Tofting, teamleder, Det Gode Køkken
- Mette Duus, stedfortræder, Hyldegården

Derudover deltog fra Holstebro Kommunes centralforvaltning:

- Steffen Barstad, specialkonsulent
- Flemming Riddersholm, risiko- og forsikringskoordinator.

Deltagere på seminaret i Næstved

- Palle Damm, Parkvæsenet
- Flemming Waldorf, Parkvæsenet
- Tuck Bergman, Bo og Naboskab Næstved
- Michael Hilskov, Næstved Sociale Virksomhed
- Rene Møller, Næstved Sociale Virksomhed
- Pernille Slott, Bo og Naboskab Næstved
- Jess Grave, Bo og Naboskab Næstved
- Michael Kornbech, Parkvæsenet
- Niels Pedersen, Vejevæsenet

Derudover deltog fra Næstved Kommunes centralforvaltning:

- Lisbeth B Andersen, risikostyrings- og forsikringskonsulent, Kontoret for risikostyring arbejdsmiljø
- Steen Nedergaard, risikostyrings- og arbejdsmiljøchef, Kontoret for risikostyring arbejdsmiljø

BILAG 3

Spørgeguide og øvelser fra workshoppen i København og seminarerne i Holstebro og Næstved

Spørgeguide til interviews på workshop i København

(2 x 15 minutter)

- a. Beskriv kort din arbejdsfunktion i kommunen – hvordan indgår risikostyring og risikokommunikation i den?
- b. Giv et eksempel: Hvornår har du senest skulle kommunikere om risikospørgsmål internt i kommunen? Hvad gik godt - og hvad gik evt. mindre godt?
- c. Hvad oplever du som den største udfordring, når du skal kommunikere om risikospørgsmål?
- d. Er der evt. nogen værktøjer eller muligheder, som du kunne ønske dig flere af?

Øvelserne på seminarerne i Holstebro og Næstved

Øvelse 1: Sådan håndterer vi risiko i vores arbejde

Denne øvelse drejer sig om at sætte ord på de risici, I møder i jeres arbejde og beskrive den praksis, I anvender til at forebygge eller forhindre uønskede hændelser.

I skal interviewe hinanden to og to efter spørgeguiden herunder. Hvert interview må højst vare 15 minutter. Bagefter bytter I roller, så den, der før interviewede, nu bliver interviewet.

Notér hvad den anden siger. Efter interviewet skal I fremlægge for resten af gruppen, hvad I har hørt.

Spørgeguide:

- 1. Nævn i flæng nogle af de risici, som findes på din arbejdsplads. Hvad kan gå galt?*
- 2. Hvordan vil du prioritere de forskellige risici? Hvilke betyder mest, og hvilke er knapt så vigtige at bekymre sig om?*
- 3. Hvad gør I for at forebygge skader eller risikable hændelser? Giv eksempler.*
- 4. Hvad anser I for den største udfordring i arbejdet med at forebygge og forhindre skader og uønskede hændelser?*

Øvelse 2: Samarbejdet med forvaltningen om risiko

Denne øvelse drejer det sig om samarbejdet mellem jeres institution og den kommunale forvaltning, når det drejer sig om risikospørgsmål.

Start med at snakke om jeres erfaringer i to grupper ud fra spørgsmålene nedenfor. I har cirka 20 minutter til rådighed.

Bagefter samles vi i hele gruppen for i fællesskab at sætte ord på samarbejdet med kommunens forvaltning.

Spørgsmål:

- 1. Hvem er jeres primære samarbejdspartner(e) i kommunen, når det drejer sig risici og forebyggelse?*
- 2. Hvad er det typisk for situationer, hvor I har behov for at kontakte forvaltningen? Hvordan foregår kontakten?*
- 3. Hvad kan forvaltningen med fordel gøre mere af for at understøtte jeres institution i at håndtere risici?*
- 4. Hvad kan jeres institution ønske jer mere af, som kan gøre dagligdagen i institutionen mere sikker og tryk?*

BILAG 4

Uddybende beskrivelse af rapportens metodetilgang

Rapportens metode

For at analysere den interne risikokommunikation nærmere, og for at kunne komme med forslag til hvad man kan gøre for at forbedre kommunikationen og risikostyringen har projektet anvendt kvalitative metoder til at undersøge henholdsvis forvaltningens og institutionernes perspektiv på risiko samt deres opfattelse af kommunikationen de to parter imellem.

Den kvalitative tilgang blev valgt, fordi opgaven er at få udtrykt og beskrevet perspektiver på risiko, som vi i første omgang alene har anden hånds beskrivelse og teoretiske forestillinger om fra den ene part i kommunikationen nemlig forvaltningen. Gennem projektets første del ønsker vi dels en mere detaljeret beskrivelse af forvaltningens perspektiv og position, dels at opnå et nærmere kendskab til institutionernes syn på og kommunikation om risikoforhold.

Hensigten er med andre ord at indsamle informationer om sociale interaktioner og sproglige handlinger med henblik opstille en hypotese om problemet, og her er kvalitative metoder på sin plads. Mere specifikt har projektet arbejdet med en vekselvirkning mellem oplæg fra arrangørerne, interviews deltagerne imellem på ud fra spørgeguide samt opsamling og dialog i plenum.

Der er i projektet valgt en interviewform, hvor deltagerne udspørger en kollega og derefter fremlægger for de øvrige deltager, hvad de har hørt gennem interviewet. Denne form er valgt af flere grunde. Dels giver den interviewpersonen en mulighed for en vis distance i forhold til fremlæggelsen af egne erfaringer, da man alene skal berette om disse på tomandshånd.

Dels giver formen mulighed for en både anerkendende og samtidig reflekteret gengivelse af de medvirkendes erfaringer, idet der skabes tolkning, resonans og spejling gennem interviewerens udefra kommende blik eller stemme. Denne stemme blik er imidlertid ikke neutral, fordi intervieweren selv har erfaringer, som kaldes frem af de ord, den interviewede sætter på oplevelser og erfaringer. Hermed tilføres udsagnene en social kontekstualitet og relevans, der rækker udover den enkeltes erfaringshorisont.¹

Konkret er forvaltningens perspektiv undersøgt gennem en workshop med repræsentanter fra de deltagende kommuner. Program samt deltagere i workshopen, som blev afholdt i ERM's lokaler 14. januar 2010, fremgår af bilag X. Workshopen blev optaget digitalt med henblik på nærmere analyse og udvælgelse af anonyme citater, der kunne illustrere centrale pointer.

Perspektivet set fra det decentrale niveau i kommunerne er undersøgt via to seminarer i henholdsvis Holstebro 23. september 2010 og Næstved 18. november 2010. I de to seminarer

¹ W. Barnett Pearce: *Interpersonal Communication, Making Social Worlds*, Harper Collins *College Publishers*, 1994

deltog inviterede ledere fra et udvalg af kommunens sociale og tekniske institutioner. På det første seminar blev sessionen optaget digitalt, mens dette af tekniske grunde måtte undlades på det andet seminar, hvor grundlaget for afrapporteringen derfor er projektlederens udførlige noter.

Hvert seminar forløb efter samme model. Efter en kort introduktion af projektet og dets baggrund fra henholdsvis lederen af den kommunale risikostyringsenhed og projektlederen, satte deltagerne i 1. øvelse fokus på, hvordan institutionerne håndterer og taler om risiko i deres arbejde. 2. øvelse drejede sig om at sætte ord på samarbejdet mellem institution og forvaltning om risikospørgsmål og foregik i større grupper opdelt efter fagområder.