

Bilag 4: Plan for digital inklusion

Prøvehandling og forberedende aktiviteter i efteråret 2023 (fælles)

Aktivitet: Tværgående workshop - formulering af pejlemærker for at lykkes med digital inklusion	
Målgruppe: Medarbejdere i AAK, civilsamfundet	
Beskrivelse af aktivitet	Hvad skal der til, for at vi lykkes med digital inklusion? Vi får ikke alle borgere over på de digitale løsninger, så det ville ikke være en relevant målsætning, men hvad er der så af pejlemærker på, at vi bevæger os i den rigtige retning? Hvad skal vi måle os på i denne sammenhæng? Workshoppen sætter fokus på praksiserfaringer og konkrete eksempler på såvel udfordringer som løsninger, når det gælder digital inklusion. Vi bruger dette som afsæt til at drøfte, hvordan vi vurderer, om vi lykkes med digital inklusion?
Hvad ønsker vi at opnå med aktiviteten? Hvem vil vi gerne samarbejde med?	Pejlemærker til at vurdere vores arbejde med digital inklusion. - Alle magistratsafdelinger - Civilsamfundsorganisationerne
Hvilken værdi for borgerne vil aktiviteten kunne skabe?	Med pejlemærker til at vurdere vores arbejde med digital inklusion kan vi arbejde mere målrettet i forhold til, hvad der giver værdi for borgerne.

Aktivitet: Support – fælles overblik	
Målgruppe: Borgere, pårørende og medarbejdere i AAK	
Beskrivelse af aktivitet	Mange borgere har brug for hjælp, når de skal begå sig i det digitale samfund. Som alle andre søger udsatte borgere hjælp i deres eget netværk, men mange borgere i udsatte-målgruppen har et begrænset netværk og kan derfor have behov for hjælp andetsteds, evt. sammen med medarbejdere fra kommunale tilbud. Alle, vi har talt med, ser et stort behov for et samlet overblik over, hvor der er hjælp at hente – både hos kommunale tilbud og hos civilsamfundsorganisationer m.fl.
Hvad ønsker vi at opnå med aktiviteten? Hvem vil vi gerne samarbejde med?	Et brugbart og lettilgængeligt overblik over, hvor der er hjælp at hente – for borgere, pårørende og medarbejdere i AAK. - Alle magistratsafdelinger - Civilsamfundsorganisationerne
Hvilken værdi for borgerne vil aktiviteten kunne skabe?	Let adgang til support – og hermed bedre mestring af eget digitale liv.

Prøvehandling: Sprog, der er til at forstå	
Målgruppe: Borgere tilknyttet fx Familiecentret	
Beskrivelse af prøvehandling	Ét er de systemer og kanaler, dialogen med borgerne foregår i. Noget andet er, om det lykkes os at gøre os forståelige. En prøvehandling, hvor vi med udgangspunkt i strukturerende, kommunikative og adfærdsdesignmæssige små-greb kigger på udvalgte breve. Fokus er på sproglig entydighed, opbygning, tydelighed omkring forventninger og nudging til handling/ikke-handling.
Hvad ønsker vi at opnå med prøvehandlingen? Hvem vil vi gerne samarbejde med?	- Det skal være nemmere for borgeren at forstå, hvad der står i brevet - Det skal være tydeligt, om det kræver handling, og hvad man skal gøre, og det skal være nemt at handle (fx direkte links til selvbetjeningsløsninger i breve m.m.). - Familiecentret - Borgerservice - Borgere - MBU
Hvilken værdi for borgerne vil prøvehandlingen kunne skabe?	- Formidske stress, angst og opkald til sagsbehandlere m.m. - Understøtter udviklingen af en tillidsskabende relation til "kommunen"

Aktivitet: Kompetenceudviklingstilbud for medarbejdere og øvrige	
Målgruppe: Medarbejdere og frivillige, der hjælper med det digitale	
Beskrivelse af aktivitet	- I første omgang skal det afklares, hvem der skal tilbydes hvilken kompetenceudvikling. Det kan være udvalgte medarbejdere i MSB – fx mestringsvejledere og/eller medarbejdere eller frivillige fra frivillige organisationer, som vi ved hjælper borgere med det digitale. - Det er en del af aktiviteten at afklare, hvad der er behov for i forhold til at klæde deltagerne på til at hjælpe med det mest almindelige digitale bøl. At hjælpe dem der hjælper - og på den måde frisætte tid og energi til kommunale medarbejdere. Samtidigt mindkes frustrationer hos medarbejdere, frivillige og borgere.
Hvad ønsker vi at opnå med aktiviteten? Hvem vil vi gerne samarbejde med?	- Alle magistratsafdelinger - Frivillige fra udvalgte frivillige organisationer - Borgerservice
Hvilken værdi for borgerne vil aktiviteten kunne skabe?	At frustration, stress, digitalt bøl og konsekvenserne deraf mindkes.

Prøvehandling: Selvhjælpscafe på tværs af generationer**Målgruppe: Unge og ældre borgere**

Beskrivelse af prøvehandling	Unge og ældre mødes og hjælper hinanden med at forstå og udføre 'digitale handlinger' - ældre forstår formål og sprog, de unge er modige og mestrer apparaterne.
Hvad ønsker vi at opnå med prøvehandlingen?	At gøre erfaringer med at sætte generationerne sammen på tværs med henblik på at hjælpe hinanden med det digitale.
Hvem vil vi gerne samarbejde med?	- MKB, MSO og MBU - Generationernes Hus
Hvilken værdi for borgerne vil prøvehandlingen kunne skabe?	At frustration, stress, digitalt bøvvl og konsekvenserne deraf mindskes - samt oplevelsen af at kunne hjælpe andre, at være kompetent

Prøvehandling: Digital inklusion og de syv vilde problemer**Målgruppe: Alle**

Beskrivelse af prøvehandling	Arbejder med alle syv vilde problemer byder på nye prøvehandling. Men hvordan tænkes digital inklusion ind i de prøvehandling, som har digitale redskaber? Og hvordan kan Plan for digital inklusion hjælpe med at løse de syv vilde problemer? Denne prøvehandling kan være at afdække mulighederne for at tænke digital inklusion ind i de syv vilde problemer.
Hvad ønsker vi at opnå med prøvehandlingen?	At Plan for digital inklusion bliver en del af arbejdet med de vilde problemer der, hvor det giver mening. Det vil øge opmærksomheden på planens eksistens og forhåbentlig giver nogle mere digitalt inkluderende løsninger på de vilde problemer.
Hvem vil vi gerne samarbejde med?	Alle der arbejder med vilde problemer i en digital kontekst.
Hvilken værdi for borgerne vil prøvehandlingen kunne skabe?	Hvis Plan for digital inklusion tænkes ind i de vilde problemer, så vil borgerne opleve prøvehandling og løsninger på vilde problemer, som er mere digitalt inkluderende.

Bilag 4: Plan for digital inklusion

Prøvehandling og forberedende aktiviteter i efteråret 2023 (MKB og BA)

Aktivitet: Hvordan kan vi hjælpe arbejdsgiverne med at hjælpe deres internationale medarbejdere?	
Målgruppe: Internationale borgere	
Beskrivelse af aktivitet	Vi ved fra undersøgelser, at mange internationale arbejdstagere får hjælp af deres arbejdsgivere, når de flytter til Aarhus. Samtidig giver mange internationale arbejdstagere udtryk for tvivl om, hvorvidt de modtager al relevant ifm. deres flytning. Så spørgsmålet er, om vi kan hjælpe arbejdsgiverne med at give deres internationale medarbejdere en god og tryk oplevelse ved skiftet til Aarhus? Og om vi via arbejdsgiverne kan synliggøre Aarhus Kommunes information og tilbud til expats?
Hvad ønsker vi at opnå med aktiviteten?	Gennem fokusgruppeinterviews med udvalgte virksomheder samt fokusgruppeinterviews med udvalgte af internationale medarbejdere vil vi opnå viden om: 1) Kan vi hjælpe arbejdsgiverne med at hjælpe deres internationale medarbejdere i forhold til den digitale kontakt til Aarhus Kommune? 2) Hvilken form skal hjælpen i givet fald have? 3) Kan arbejdsgiverne understøtte Aarhus Kommunes information og tilbud til expats?
Hvem vil vi gerne samarbejde med?	1) Virksomhederne i Aarhus Kommune, der rekrutterer internationale arbejdstagere 2) The International Employment Unit (Jobcenter Aarhus) 3) International Community 4) Headstart 5) Destination AARhus (netværk for it-talenter, der ønsker en karriere i Aarhus) 6) International Citizens Service West
Hvilken værdi for borgerne vil aktiviteten kunne skabe?	En nem og tryk overgang for internationale medarbejdere fra hjemland til Aarhus på et velinformeret grundlag.

Prøvehandling: Engelsk vejledning til Digital Pladsanvisning	
Målgruppe: Internationale borgere	
Beskrivelse af prøvehandling	Vi vil gerne gøre erfaringer med målrettede, engelske guides, der kan understøtte internationale borgeres brug af Aarhus Kommunes digitale services. I første omgang sætter vi fokus på selvbetjeningsløsningen 'digital pladsanvisning' og digital skoleindskrivning', da mange i målgruppen, har behov for at benytte sig af denne.
Hvad ønsker vi at opnå med prøvehandlingen?	Aarhus Kommune har omfattende borgerrettet information på engelsk (jf. international.aarhus.dk), men man vil som international borger opleve at selvbetjeningsløsningen for 'digital pladsanvisning' og 'digital skoleindskrivning' kun findes på dansk. Det er ikke realistisk, at vi får sprogversioneret selvbetjeningsløsningen, men spørgsmålet er, om vi med guides på engelsk kan understøtte de internationale borgeres brug af løsningerne?
Hvem vil vi gerne samarbejde med?	Pladsanvisningen, MBU
Hvilken værdi for borgerne vil prøvehandlingen kunne skabe?	Hjælp til internationale borgere, der ønsker en plads i et dagtilbud eller skole til deres barn. Det kan endvidere forventes at der ikke vil være samme behov for vejledning via fx Telefonien i Aarhus Kommune hvis internationale familier kan betjene sig selv digitalt via engelske vejledninger inden for et kompliceret område.

Prøvehandling: Skærm ved ICS målrettet til internationale borgere	
Målgruppe: Internationale borgere	
Beskrivelse af prøvehandling	Vi ved fra undersøgelser, at mange internationale arbejdstagere oplever, at der er mange forskellige kilder til information, hvilket skaber forvirring og tvivl om, hvornår der er tale om en pålidelig kilde. Derfor vil vi gerne gøre erfaringer med at pushe information og synliggøre Aarhus Kommunes tilbud til expats. I første omgang vil vi afsøge muligheder for en skærm ved ICS West (Dokk1) med målrettet information til målgruppen - fx info om international.aarhus.dk, om de services, herunder events, kommunen har til målgruppen, særlige kampagner eller info fx om MitID og digital post.
Hvad ønsker vi at opnå med prøvehandlingen?	Vi vil gerne gøre erfaringer med at pushe information og synliggøre Aarhus Kommunes tilbud til expats. Vi har brug for at blive klogere på indholdet af informationen, formatet, organisering og samarbejdsformer.

Hvem vil vi gerne samarbejde med?	1) Folkeregisteret 2) Frontbetjeningen i Borgerservice 3) Beboerkoordinationen i Dokk1 4) Evt. SIRI
Hvilken værdi for borgerne vil prøvehandlingen kunne skabe?	Bedre kendskab til relevante informationskilder og relevante tilbud.

Aktivitet: Styrkelse af samarbeidsformer	
Målgruppe: Internationale borgere	
Beskrivelse af aktivitet	Internationale arbejdstagere har mange forskellige kontaktflader til Aarhus Kommune. Vi har brug for at rykke tættere sammen med henblik på vidensdeling og gensidig sparring, hvis vi skal udvikle på den service, vi yder over for målgruppen. I første omgang vil vi afprøve og udvikle samarbejdsformater internt i Borgerservice med henblik på at skabe et solidt fundament for at række ud til andre afdelinger i Aarhus Kommune samt eksterne samarbejdspartnere.
Hvad ønsker vi at opnå med aktiviteten?	Et tættere samarbejde, der kan bidrage til at kvalificere den service, vi yder over for internationale arbejdstagere. Fx kvalitetssikring af det informationsmateriale, der udleveres til målgruppen.
Hvem vil vi gerne samarbejde med?	1) Folkeregisteret 2) Frontbetjeningen i Borgerservice
Hvilken værdi for borgerne vil aktiviteten kunne skabe?	En bedre og mere sammenhængende service samt modtagerorienteret informationsmateriale.

Aktivitet: Informationsindsamling blandt internationale studerende	
Målgruppe: Internationale studerende ved de videregående uddannelsesinstitutioner i Aarhus	
Beskrivelse af aktivitet	Borgmesterens Afdeling har gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt studerende i Aarhus, som bl.a. viste mindre grad af trivsel blandt internationale studerende sammenlignet med danske. Som opfølgning vil der blive inviteret til fokusgrupper med deltagelse af bl.a. internationale studerende med henblik på at tage udgangspunkt i resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen og udvikle forslag til konkrete initiativer, der kan styrke de studerendes trivsel, herunder den digitale kommunikation med Aarhus Kommune.
Hvad ønsker vi at opnå med aktiviteten?	Informationsindsamlingen vil bidrage til at igangsætte evt. prøvehandlinger på området.
Hvem vil vi gerne samarbejde med?	Byens uddannelsesinstitutioner, danske og internationale studerende
Hvilken værdi for borgerne vil aktiviteten kunne skabe?	Prøvehandlinger, der evt. kan omsættes til konkrete initiativer, der kan bidrage til øget trivsel blandt internationale studerende, herunder bedre digital kommunikation med Aarhus Kommune

Aktivitet: Informationsindsamling om internationale borgere i udsatte boligområder	
Målgruppe: Internale bogere i byens udsatte boligområder	
Beskrivelse af aktivitet	I juni 2023 afholdes 2 fokusgruppeinterviews med både ansatte i borgerservice med erfaring med at hjælpe målgruppen samt andre relevante foreninger og personer. Fokusgruppeinterviewene skal både indsamle konkret erfaringe med, hvilke erfaringer og udfordringer, som målgruppen har i forhold til digital inklusion samt indsamle konkrete løsningsforslag på konkrete problemer.
Hvad ønsker vi at opnå med aktiviteten?	Vi ønsker at få konkret viden om målgruppens erfaring og tilgang til digitale løsninger
Hvem vil vi gerne samarbejde med?	Vi samarbejder med udvalgte boligsociale helhedsplaner og andre relevante foreninger, der her erfaring med at rådgive og hjælpe borgere i det digitale landskab
Hvilken værdi for borgerne vil aktiviteten kunne skabe?	Vi vil på baggrund af fokusgruppeinterviewene identificere prøvehandlinger, som i løbet af efteråret 2023 skal formuleres og igangsættes for at afprøve de løsningsforslag, som bliver identificeret i fokusgruppeinterviewene. Samtidig vil identificere, om der kan arbejdes med brugeres tillid til de digitale løsninger.

Bilag 4: Plan for digital inklusion

Prøvehandling og forberedende aktiviteter i efteråret 2023 (MSO)

Prøvehandling: Arbejde videre med projekt Bedre Breve	
Målgruppe: Alle der modtager breve fra Sundhed og Omsorg	
Beskrivelse af prøvehandling	Sundhed og Omsorg arbejder aktuelt med projektet 'Bedre Breve'. https://intranet.aarhuskommune.dk/documents/90875 - Formålet med projektet er at gøre MSO's breve mere borgervenlige. Derudover skal alle breve skrives, så de afspejler MSO's strategi og Aarhuskompasset. I arbejdet er der også fokus på digital inklusion. Prøvehandlingen går ud på at fortsætte arbejdet og overveje hvordan det udvides til andre magistratsafdelinger.
Hvad ønsker vi at opnå med prøvehandlingen?	At breve fra Aarhus Kommune bliver mere borgervenlige og letforståelige.
Hvem vil vi gerne samarbejde med?	Styregruppe og projektleder for 'Bedre Breve' i MSO.
Hvilken værdi for borgerne vil prøvehandlingen kunne skabe?	1) Bedre service til borgerne pga. forbedrede og mere forståelige breve 2) Fokus på handlingsanvisende breve giver mere selvhjulpne borgere 3) Bedre indsigt i og forståelse for afgørelser 3) Potentielt færre klager, som ikke ændrer afgørelsen 4) Potentielt kortere sagsbehandlingstid.

Prøvehandling: Borgerservice ToGo på plejehjem	
Målgruppe: Beboere der flytter på plejehjem og deres pårørende	
Beskrivelse af prøvehandling	Når man flytter på plejehjem kan der være mange forhold, som man skal tage stilling til. En del af det foregår digitalt, og ældre uden ressourcestærke pårørende kan have svært ved at finde vej gennem de mange digitale krav. Ofte bliver det en opgave for plejepersonalet. Med prøvehandlingen ønsker vi at afdække mulighederne for Borgerservice ToGo på plejehjemmene i samarbejde mellem MKB og MSO. Der er tidligere kørt forsøg på to plejehjem som en del af friinstitutionsforsøg.
Hvad ønsker vi at opnå med prøvehandlingen?	At ældre får hjælp til de mange digitale krav.
Hvem vil vi gerne samarbejde med?	MKB og Ældre og Omsorg (Plejehjemmene) under MSO.
Hvilken værdi for borgerne vil prøvehandlingen kunne skabe?	Fleere ældre bliver digitalt inkluderet og kommer godt fra start som beboer på plejehjemmet.

Prøvehandling: Telefonsprog	
Målgruppe: Alle der ringer	
Beskrivelse af prøvehandling	Når man ringer til Aarhus Kommune og kommer i kø oplever man forskellige steder en telefonstemme, som henviser til hjemmesiden. Men tænker vi nok over vores automatiske telefonsprog? Og kigger de fleste ikke på hjemmesiden inden de ringer? Ønsket med prøvehandlingen er at se nærmere på kommunens telefonsprog.
Hvad ønsker vi at opnå med prøvehandlingen?	At få indsigt i om telefonsprog i Aarhus lever op til Aarhuskompasset og i øvrigt er digitalt inkluderende.
Hvem vil vi gerne samarbejde med?	Sundheds- og Omsorgslinjen og andre magistratsafdelinger.
Hvilken værdi for borgerne vil prøvehandlingen kunne skabe?	En oplevelse af en mere imødekommende kommune.

Prøvehandling: Flere på digital post	
Målgruppe: Ældre fritaget for digital post	
Beskrivelse af prøvehandling	Med adgang til digital post følger i dag også flere muligheder i de offentlige systemer. Udover at have al post gemt det samme sikre sted, så får man blandt andet også et bedre overblik over helbredsoplysninger mv. fx med Et Samlet Patientoverblik. MSO ønsker derfor at køre en prøvehandling i hjemmeplejen med en kampagne for at få flere ældre over på digital post.
Hvad ønsker vi at opnå med prøvehandlingen?	At flere ældre ikke længere er fritaget for digital post.
Hvem vil vi gerne samarbejde med?	De ældre og deres pårørende. Vi starter med at udvælge et distrikt til prøvehandlingen.
Hvilken værdi for borgerne vil prøvehandlingen kunne skabe?	Adgang til overblik og flere muligheder digitalt.

Bilag 4: Plan for digital inklusion

Prøvehandling og forberedende aktiviteter i efteråret 2023 MBU)

Prøvehandling: Kampagne	
Målgruppe: Unge 13-15 år	
Beskrivelse af prøvehandling	Idéudvikle en kampagne, for eksempel bestående af følgende elementer: Plakat til ophæng i skoler og klubber med kort og præcis information om forskellige emner som fx fritidsjob og uddannelsesvalg. På plakaten er der udover kort information om bl.a. mitId, digital post også en henvisning til en hjemmesiden. Hjemmeside: Samling af information til de unge. Herunder forklaring af bl.a. digital post, mitId mm. Sociale Medier: Oplysninger om mitid mm. Handout til virksomheder, der ansætter unge.
Hvad ønsker vi at opnå med prøvehandlingen? Hvem vil vi gerne samarbejde med?	Udvikle et lettilgængeligt tilbud/oplysning til de unge, der kan og vil selv. Virksomheder der ansætter unge, borgerservice, skoler, klubber og andre steder unge kommer.
Hvilken værdi for borgerne vil prøvehandlingen kunne skabe?	Kampagnen vil give de unge et bedre første håndsindtryk af det offentlige og tilbyde hjælp dem hjælp på de tidspunkter de har brug for det.

Prøvehandling: To go i klub	
Målgruppe: Unge der går i klub og deres forældre, som er sociale udsatte eller internationale borgere	
Beskrivelse af prøvehandling	Afprøve "to go"- konceptet i udvalgte klubber.
Hvad ønsker vi at opnå med prøvehandlingen? Hvem vil vi gerne samarbejde med?	Hjælpe de unge og deres forældre, der ikke kan eller vil UngiAarhus, borgerservice "to go"-team, MSB (udsatte borgere), MKB (internationale borgere)
Hvilken værdi for borgerne vil prøvehandlingen kunne skabe?	Forebyggelse af at de unge føler sig udenfor, fordi de, eller deres forældre, ikke mestre det digitale. Give dem bedre mulighed for at deltage i aktiviteter der kræver digital tilmedling og fx tilmelding af uddannelser mm.

Prøvehandling: Koble digital inklusion på eksisterende indsats for digital dannelse i Børn og Unge.	
Målgruppe: Unge i udskoling (og deres undervisere og pædagoger)	
Beskrivelse af prøvehandling	MBU har mange indsatser i forhold til digital dannelse og der er et arbejde i gang med at strukturere det bedre. Her skal vi have koblet digital inklusion på, fordi de eksisterende indsatser fokuserer på digital adfærd.
Hvad ønsker vi at opnå med prøvehandlingen? Hvem vil vi gerne samarbejde med?	Hjælp til dem, der hjælper PUF, Sundhed og PPR i MBU, Borgerservice
Hvilken værdi for borgerne vil prøvehandlingen kunne skabe?	At det digitale medborgerskab bliver en naturlig del af de unges digitale dannelse på lige fod med digital adfærd.

Bilag 4: Plan for digital inklusion

Prøvehandling og forberedende aktiviteter i efteråret 2023 (MSB)

Prøvehandling: Afdækning af udfordringer ved brug af selvbetjeningsløsning – enkeltydelser

Målgruppe: Borgere, der søger enkeltydelser – og søger hjælp til ansøgningen i Ydelsescentret eller Åben Fleksibel Rådgivning

Beskrivelse af prøvehandling	Borgere og medarbejdere oplever, at de kommunale selvbetjeningsløsninger giver udfordringer, både ift. teknik, systemlogik, forståelse og angst-trigger. Med prøvehandlingen tager vi fat i et hjørne af selvbetjeningen og kigger på ansøgning om enkeltydelser.
Hvad ønsker vi at opnå med prøvehandlingen?	Viden om - Tekniske udfordringer – hvor giver systemet udfordringer (fx ved upload af dokumentation eller ved kvittering), - Forståelsesmæssige udfordringer (fx sprog, logik, opbygning) og - Følelsesmæssige udfordringer (fx angst-triggere, stressfaktorer)
Hvem vil vi gerne samarbejde med?	Borgere og medarbejdere, Åben Fleksibel Rådgivning, MSB Borgere og medarbejdere, Ydelsescentret, MSB
Hvilken værdi for borgerne vil prøvehandlingen kunne skabe?	Med afdækningen af de udfordringer, borgere og medarbejdere oplever ved selvbetjeningsløsningen, kan vi efter prøvehandlingen - Arbejde med at forbedre selvbetjeningsløsningen - Udarbejde vejledningsmateriale (tekst, video) Det vil kunne hjælpe borgeren lettere gennem selvbetjeningsopgaven og dermed mindske frustration og stress - og når medarbejderne skal bruge mindre tid på at hjælpe, frigøres deres tid også til større kvalitet i kerneopgaven.

Prøvehandling: Lettere adgang til support for pårørende til voksne med handicap

Målgruppe: Forældre til voksne borgere med handicap

Beskrivelse af prøvehandling	Forældre (pårørende) til voksne borgere med handicap har et stort behov for digital support, så de kan navigere juridisk forsvarligt, når de varetager/støtter op om deres voksne børns digitale liv. For pårørende, der i forvejen ofte oplever et stressfyldt liv med voksne handicappede børn, er håndteringen af det digitale og de digitale tvivlsspørgsmål endnu en væsentlig stressfaktor. Vi ønsker derfor at indlede en drøftelse med Borgerservice om, hvordan disse pårørende kan guides i retning af bestemte medarbejdere, der kender lovgivningen på området (jf. værgemål, fuldmagter mm), og som de kan kontakte for hurtig hjælp. <i>Vi forestiller os, at problematikken genkendes i MSO.</i>
Hvad ønsker vi at opnå med prøvehandlingen?	- At sætte det rette hold til at skabe klarhed over, hvordan vi løser problematikken bedst - En guide til, hvor og hvordan de pårørende kan få hurtig hjælp og afklaring.
Hvem vil vi gerne samarbejde med?	- Borgerservice - Pårørende i Voksne, Job og Handicap - MSO
Hvilken værdi for borgerne vil prøvehandlingen kunne skabe?	Let adgang til support – og hermed bedre mestring af pårørendes digitale liv