



Guide til implementering af digital træning

September 2024

KL

Guide til implementering af digital træning

© KL

1. udgave, 1. oplag 2024

KL
Weidekampsgade 10
2300 København S

+45 3370 3370
kl@kl.dk
kl.dk

 @kommunerne
 KL

Produktion: Kommuneforlaget A/S
Design: e-Types
Tryk: Stibo Complete
Foto: Colourbox

Produktionsnr. 831018
ISBN: 978-87-94514-34-7
ISBN: 978-87-94514-35-4-pdf

Indhold

Kom i mål med jeres brug af digital træning	4	Sikr jer de rigtige kompetencer, skalér og følg op	16
Sæt en strategisk retning	6	Udvikl kompetencerne	16
Bliv enige om grundfortælling og formål	6	Skalér og spred erfaringer	18
Vælg ambition og målsætninger	9	Mål på effekter og værdi	19
Organiser jeres indsats og skab styring	10	Vælg den digitale løsning	22
Beslut jeres driftorganisering	10	Indkøb løsningen	22
Hav tydelige roller og ansvar	12	Hav styr på jura og IT-sikkerhed	24
Vælg de rette borgere og indsatser	14	Få den rette tekniske opsætning	25

Kom i mål med jeres brug af digital træning

Guiden her er til projektledere og ledere, som er ansvarlige for implementering af digitalt understøttet træning og genoptræning til borgere. Den er baseret på erfaringer fra 10 kommuner, som har arbejdet med at indføre digitalt understøttet træning. Erfaringerne er indsamlet gennem Kommunernes Teknologipartnerskab i perioden marts 2023 til september 2024.

I guiden er der samlet anbefalinger til implementeringsindsatser indenfor 11 forskellige temaer. De skal forstås som inspiration og kan særligt bruges, hvis I skal starte op med jeres digitale træningsindsats, udvide indsatsen eller er gået i stå. Guiden kan bruges som et opslagsværk og som et supplement til de almindelige projektlederværktøjer, som bliver brugt i implementeringsprojekter.

Der er mange tekniske løsninger til at understøtte træning digitalt og mange måder at få succes med digitalt understøttet træning hos borgere. Alligevel er der tre anbefalinger, som går igen hos de kommuner, der har succes med implementeringen.

Af alle guidens anbefalinger er de, de vigtigste at tage med sig:

Fomulér et klart formål, som alle ledere forpligter sig på

At I har et formål, som danner ramme for en stærk grundfortælling om, hvorfor I indfører digitalt understøttet træning. Det fungerer bedst, hvis jeres formål er tænkt sammen med andre indsats eller strategier, som medarbejderne kender. Et fokus alene på økonomiske besparelser er sjældent motiverende. I skal have hele ledelseskæden forpligtet på den forandring I står overfor. Lederne skal prioritere tid og ressourcer, og være vedholdende i interessen for projektet og om, I når jeres mål.



Etablér et teknisk stærkt setup

At jeres tekniske setup fungerer uden for meget bøvl, og at der er let adgang til support, hvis noget fejler hos borgere eller medarbejdere. Der skal ikke mange fejlslagne oplevelser med teknikken til at borgere og medarbejdere giver op på løsningen og finder den for besværlig.

Skab klare roller og ansvarsfordeling

At I har forankret indførelsen af digitalt understøttet træning i klare roller og ansvarsfordeling. Der er mange nye opgaver, når I teknologien skal tages i brug. Nogen skal finde egnede borgere til digitalt understøttet træning, nogen skal tilbyde muligheden til borgerne, nogen skal følge op på udviklingen i brugen af digitalt understøttet træning. Det kræver et bredt team af IT-ansvarlige og udførende fagfolk som fx terapeuter, hjælpere og assistenter.

Hvad er digitalt understøttet træning?

Digitalt understøttet træning betyder, at borgeren bruger teknologi ved træning. Det kan fx være anvendelse af video, smartphone og sensorer, der registrerer de udførte øvelser.

Digital træning anvendes typisk til **rehabilitering og vedligeholdende træning** i hjemmeplejen efter Servicelovens §83, §83a og §86.2 eller til **forebyggelse og genoptræning** efter Sundhedslovens §140 og §119.

I det følgende bruges betegnelsen 'digital træning' om digitalt understøttet træning.

Sæt en strategisk retning

Bliv enige om grundfortælling og formål

Et af de temaer, som kommunerne vurderer vigtigst i implementeringsarbejdet for digital træning, er at have styr på formål og grundfortælling. Der skal skabes en fælles forståelse for nødvendigheden af at anvende digital træning, så der er opbakning både politisk, på direktionsniveau, chefniveau og i den faglige, driftsmæssige og strategiske ledelse.

Dialogen om grundfortælling og overordnet formål skal projektlederen have med ledere og medarbejdere for at skabe strategisk og organisatorisk forankring. Ledere skal tage dialogen med politikere.

I dialogen med topledelsen er det vigtigt at formidle, at det at indføre digital træning er en stor forandring, som tager tid og kræver prioritering.

Kommuners resultater ved brug af digital træning

Erfaringer fra nogle kommuner viser, at indsatsen med at give digital træning indenfor rehabilitering har resulteret i en reduktion af plejebehovet hos borgere, der gennemfører forløbene, på et sted mellem 30 minutter og 2 timer om ugen. Digital træning i genoptræningsforløb har i flere kommuner resulteret i en reduktion af terapeuttid på 50 pct.

Typiske formål er:

At styrke borgerens selvstændighed og livskvalitet

Digital træning anvendes for at vedligeholde eller øge borgerens funktionsniveau og selvstændighed i hverdagen og for at gøre dem mindre afhængige af hjælp i hjemmet nu og fremadrettet. Når borgeren selv træner på egen hånd ved hjælp af teknologien, kan digital træning bidrage til øget fleksibilitet og tilgængelighed i hverdagen.

At frigive tid og udsætte borgerens behov for mere hjemmepleje

Digital træning frigør arbejdstid på et tidspunkt, hvor ressourcerne bliver mere knappe, fordi der kommer flere borgere, der har brug for hjælp. Den frigjorte tid realiseres f.eks. når digital træning anvendes som en forebyggende og rehabiliterende indsats, der nedsætter borgeres behov for hjælp nu og i fremtiden, eller når digital træning gør det muligt for borgere at træne på egen hånd. Digital træning kan samtidig nedsætte ventetiden ved opstart af træningsforløb.

At øge medarbejdertrivsel

Medarbejdernes trivsel skal øges med digital træning. Ønsket er at tilføje mere varierede og fleksible opgaver, der f.eks. giver mulighed for at håndtere mere komplekse genoptræningsforløb, og som frigiver arbejdstid, så opgaverne kan løses uden at skulle arbejde hurtigere, samtidig med at der skabes plads til øget sparring og kompetenceudvikling.

Strategi

Anbefalinger

1. Bliv enige om jeres grundfortælling og formål

Digital træning kan udfordre lederes og medarbejderes forståelse af deres kerneopgaver og prioriteter. Det kan f.eks. ske, hvis digital træning forskyder faggruppernes opgaver og går fra at være en terapeutfaglig kompetence til at være en opgave, som kan varetages af SOSU-medarbejdere i hjemmeplejen. Det kan også være en udfordring, hvis den grundlæggende opfattelse, fra politisk ledelse til medarbejdere i driften, er, at borgeren skal have fysisk, kompenserende hjælp i eget hjem leveret af en medarbejder.

Bliv derfor enige om formålet med at tilbyde digital træning, og vær også konkrete omkring, hvordan initiativet flugter med kerneopgaven og de strategier, kommunen har for ældre- og sundhedsområdet.

Få direktører, chefer, medarbejdere og gerne politikere til at være med til at formulere formålet med digital træning, så de tager ejerskab af grundfortællingen.

2. Sæt digital træning på den politiske dagsorden

Tilbuddet om digital træning rejser politiske spørgsmål som: Hvordan ser servicen ud i vores kommune? Hvad er vores prioriteter? Og hvordan skal vi kommunikere tydeligere til borgerne?

Styrk det politiske fokus ved at koble indsatsen for digital træning til eksisterende politiske målsætninger, og giv politikerne viden om teknologien og dens værdi for borgerne. Fremhæv fordelene ved teknologien og del positive oplevelser fra borgerne.

Digital træning kan f.eks. skrives ind i kommunens kvalitetsstandarder – også som førstevalg.

Formål: Aktive liv

I Københavns Kommune er formålet at imødekomme borgerne med effektive genoptræningsindsatser, så de hjælpes med at vende funktionstab, genvinde tidligere funktionsniveauer og leve aktive og selvstændige liv.

Formål: Undgå ventelister

I Næstved Kommune er formålet med digital genoptræning at imødekomme stigningen i antallet af henvisninger til genoptræning, undgå forekomsten af ventelister samt at håndtere de demografiske ændringer og manglen på sundhedspersonale. Kommunen tager digital genoptræning i brug for at skabe et fleksibelt og lettilgængeligt tilbud, hvor den enkelte borger kan træne efter behov og når det passer ind i hverdagen, og i det daglige fungerer teknologien som et centralt arbejdsredskab, for både borgere og terapeuter, som bl.a. giver bedre muligheder for individualiseret tilpasning af øvelsesniveau og skaber overblik over borgeres aktivitetsniveau og udførte træningssessioner.

Digital træning i kommunens kvalitetsstandarder

I Holbæk Kommune er tilbuddet om digital træning efter Servicelovens §86 indarbejdet i kommunens kvalitetsstandarder: "Træningen kan omfatte instruktion og vejledning af dig og dine pårørende eller netværk; holdtræning, eventuelt som skærmtræning; selvtræning efter et træningsprogram; individuel træning, eventuelt som skærmtræning; samt træning via ExorLive, et digitalt redskab med øvelser på video målrettet til dig."



3. Sæt værdien i fokus, når I kommunikerer

At indføre digital træning er en stor kulturforandring i hele organisationen samt for borgere og pårørende. Tag udgangspunkt i jeres formål, når I kommunikerer om digital træning til medarbejdere og borgere.

For at sikre opbakning til initiativet er det vigtigt at få de borger- og medarbejdernære erfaringer frem. Oplever borgerne øget selvstændighed i hverdagen eller et mere fleksibelt og lettilgængeligt trænings-tilbud? Oplever medarbejderne, at borgerne får tilbudt tilfredsstillende træning med det digitale tilbud? Hvis I kun fokuserer på, at digital træning kan frigøre tid, er det sjældent motiverende.

4. Skab prioritering og ejerskab i ledelseskæden

Initiativet om at indføre digital træning skal have en tydelig prioritering, dvs. at der investeres tid og ressourcer i hele ledelseskæden. Særligt i forhold til træning gælder det, at effekterne er afhængige af hvor stor indsatsen er. Jo mere tid og ressourcer man sætter af til digital træning, jo flere borgere kan man give tilbuddet, og det større bliver effekterne. Hvis denne indsats skal prioriteres, hvilke opgaver skal så nedprioriteres? Hvordan reserverer vi ledelsestid og ressourcer, der matcher vores ambitioner? Hvordan sikrer vi økonomi til investering i teknologi?

Brug formålet aktivt i samtaler med ledere, så det er lettere at holde fokus på målsætningerne og implementeringen. Sæt digital træning på dagsordenen i 1:1-møder eller fællesmøder, og drøft spørgsmålene og jeres erfaringer.

Vælg ambition og målsætninger

I kan have forskellige ambitioner og målsætninger med at indføre digital træning. Det skal være klart for alle, hvilket ambitionsniveau der er, og hvad målet er

Anbefalinger

1. Beskriv jeres ambition

I den indledende fase skal I fastlægge jeres ambitionsniveau og knytte det til jeres formål og grundfortælling. Ambitionen kan f.eks. være, at alle borgere skal have mulighed for frit at vælge et digitalt træningstilbud.

2. Sæt konkrete mål

I skal også blive enige om jeres målsætninger: Hvor langt er vi om halvandet år? Hvordan vil vi gerne have, at borgerne oplever digital træning? Hvor mange borgere kan tilbydes digital træning med henblik på at udsætte deres behov for mere hjemmepleje? Hvor mange, der modtager genoptræning, kan tilbydes digital træning? Hvor mange træningsforløb har vi i dag, som kunne afvikles helt eller delvist med digital træning?

Konkrete mål

I et udsnit af kommuner ligger andelen af borgere i hjemmeplejen som får digital træning på op mod 4%, med en gennemførselsandel på omkring 75%. I aftalen om mere behandling i eget hjem er forventningen at en tredjedel af genoptræningsforløbene i kommunen at være overvejende digitale i 2028

Organiser jeres indsats og skab styring

Beslut jeres driftorganisering

Når I skal tilbyde borgerne digital træning, skal indsatsen være en del af kommunens daglige drift. Kommunerne har forskellige tilgange til, hvordan de organiserer arbejdet med digital træning. Det gælder uanset om træningen ændrer sig fra at være en terapeutfaglig opgave, forankret i kommunens rehabiliterings- og genoptræningsteam, til at være en opgave, som kan varetages af medarbejdere i hjemmeplejen, eller til at være træning udført af borgeren selv.

Tilgangene fordeler sig grundlæggende i tre typer organisering:

1. **Alle medarbejdere** skal kunne foretage digital træning med borgerne.
2. **En mindre gruppe medarbejdere dedikeres til digital træning**, f.eks. i et træningsteam eller som dedikerede eksperter i forskellige grupper.
3. **Et egentligt "e-distrikt"** – en gruppe medarbejdere, som arbejder specifikt med velfærdsteknologiske løsninger, herunder digital træning.

Der er eksempler på gode og virkningsfulde implementeringer af digital træning med alle tre typer organiseringer.

Flere kommuner arbejder på det rehabiliterende område med at have en mindre gruppe dedikerede medarbejdere for at koncentrere indsatsen og hurtigst mulig effekt.

Organisation

Tabel
Tilgange til organisering af indsats for digital træning

	Fordele	Ulemper
Alle medarbejdere foretager digital træning	<ul style="list-style-type: none">• Stor kapacitet til at gennemføre mange digitale træningsforløb.• Mere variation i arbejdsdagen for alle.• Mange borgere kan tilbydes digital træning med kendt medarbejder.• Metoden forankres bredt blandt medarbejdere.	<ul style="list-style-type: none">• Stiller store krav til forandringsledelse: Det kræver kompetenceudvikling og udstyr. Det kræver vedholdende fokus i hele organisationen.• Svært at opbygge stærke kompetencer, da der ikke bliver gennemført så mange digitale træningsforløb pr. medarbejder.
Dedikeret team ansvarligt for digital træning	<ul style="list-style-type: none">• Nemt at komme i gang uden indgriben i den brede organisation. Få personer skal uddannes og omlægge arbejdsdag.• Medarbejdere specialiseres i at gennemføre digital træning og finde borgere.• Kontinuitet i, hvilke medarbejdere borgeren træner med.• Færre udgifter til licenser og support, da viden er koncentreret.	<ul style="list-style-type: none">• Der kan være mangel på ejerskab til at finde borgere egnede til digital træning.• Alle medarbejdere bliver ikke involveret og kompetenceudviklet i digital træning. Den organisatoriske forankring af metoden er mindre.• Der kan opstå et træk af udviklingsmotiverede medarbejdere fra den almindelig drift til træningsteamet.• Sårbar, hvis teamet er lille.
E-distrikt	<ul style="list-style-type: none">• Samme fordele som ved dedikeret team.• Kan skabe synergier på tværs af velfærdsteknologiske tilbud.	<ul style="list-style-type: none">• Samme ulemper som ved dedikerede teams.• Der skal afsættes tilstrækkelig stor bemanning af e-distriktet.

Hav tydelige roller og ansvar

Med brugen af digital træning opstår nye arbejdsgange, og det skal være tydeligt for alle, der er involveret i organiseringen, hvad deres rolle og ansvar er. Nogle skal have ansvar for at finde og eventuelt visitere borgere til digital træning, mens andre gennemfører den digitale træning, følger op på initiativet, tilpasser ydelserne, afslutter borgere mv.

Hav en præcist afstemt beskrivelse af hvem, der har hvilke roller og ansvarsområder både under og efter projektet fx opsporing og oplæring af borgere, vedligehold og support.

Anbefalinger

1. Formulér tydelige arbejdsgange og rollefordelinger

Alle involverede skal kende de relevante arbejdsgange og være bevidste om rollefordeling og ansvar. Afklar f.eks.:

- Hvem har ansvar for at opspore, udvælge og sikre løbende optag af borgere til digital træning? Erfaringer viser, at denne opgave ofte er vanskelig og kræver systematisk fokus.
- Hvem har ansvar for at tilbyde digital træning til borgeren og oplære borgeren i at bruge teknologien?
- Hvem følger op på udviklingen af digital træning?
- Hvem opstarter, gennemfører og afslutter digital træning hos en borger?
- Hvem har ansvar for reparation, vedligehold og support af den digitale løsning?

Rolle- og ansvarsfordelingen kan afhænge af den valgte digitale løsning. Nogle løsninger delegerer f.eks. den vedligeholdende træning fra fysioterapeuter til medarbejdere i hjemmeplejen, hvilket ændrer terapeutens rolle og ansvar. Andre løsninger tilbyder et alternativ til den traditionelle genoptræning to gange om ugen på hold.

Organisation

2. Få ambassadører til at skabe gejst og fastholde fokus

Det er en forudsætning for, at digital træning bliver en succes, at medarbejderne bakker op om initiativet. Ambassadører, der motiverer, giver gode råd og står for oplæring af nye kollegaer, er med til at få flere til at prøve kræfter med digital træning. Udvælg de medarbejdere, som har følgeskab i gruppen og kan sprede god energi om initiativet, fremfor kun at vælge de IT-kyndige.

3. Skab et stærkt support setup

Det er vigtigt at have styr på den samlede support, så der er et setup, der understøtter teknologien og sikrer, at alle ved, hvem der gør hvad.

Supportansvarlige skal være tilgængelige i al den tid, hvor der tilbydes digital træning. Hvis der er superbrugere, skal det være nemt at komme i kontakt med dem, og både medarbejdere og borgere skal vide, hvem de er. Nogle kommuner har et supportsetup, hvor kommunens IT-afdeling, i samarbejde med fagområdets digitaliserings- og velfærdsteknologikonsulenter, indkøber, opsætter og supporterer tablets til borgerne. Ansvarlige spydspidser hjælper kollegaerne i det daglige.

Ledelseskædens opgaver

Direktøren med ansvar for området skal først og fremmest sikre, at der er politisk opbakning til initiativet. Det indebærer også at sikre ressourcer og finansiering. Direktøren skal have løbende fokus på resultater og skalering, så de gode resultater fra en enkeltstående prøvehandling eller afprøvning bliver skaleret, så teknologien for alvor skaber værdi i organisationen.

Chefens opgave er, i samarbejde med direktøren og personaleledere, at tage det overordnede ansvar for, at indsatsen skaber værdi. Indsatsen skal prioriteres og organiseres med en projektleder og et projektteam. Gryden skal holdes i kog, og fokus skal sikres. Den grundlæggende superbrugerorganisering og driftsorganisation skal etableres. Endelig skal chefen følge tæt med i resultaterne hos de enkelte personaleledere.

Personalelederens ansvar er, i samarbejde med chefen og medarbejderne, at få organiseret indsatsen i eget område. Det handler om at finde medarbejdere, der kan gå foran og være ambassadører for initiativet. Det skal sikres, at der er kompetencer til stede, der kan håndtere eventuelle tekniske udfordringer. Personalelederen skal have fokus på fremdrift og læring, motivere medarbejderne ved at formidle formålet og understøtte processen ved f.eks. at fejre succeser og fastholde motivationen, når opgaven er svær.

Projektlederen har det daglige og operationelle ansvar for at drive initiativet sammen med projektteamet. Teamet skal levere på de tekniske leverancer, it-mæssige opsætninger og indkøb; finde borgere i målgruppen for initiativet; sørge for kompetenceudvikling af medarbejdere; håndtere kommunikation til medarbejdere og ledere; samt opsamle læring.

Vælg de rette borgere og indsatser

Det er ikke alle borgere, der kan træne med en digital løsning, og det er heller ikke alle forløb, der kan udføres digitalt. Derfor er ledelsen og projektledelsen nødt til at afgrænse, hvilke borgere der potentielt kan træne med en digital løsning, og hvilke forløb der er særligt velegnede til digital træning.

I tabellen på næste side er der ridset op, hvordan digital træning kan tilbydes under de forskellige indsatser (paragraffer) og hvilke borgere, der kan være i målgruppen.

Skal man opnå god effekt med digital træning er det vigtigt at have fokus på at finde de rigtige borgere, som får mest ud af træningen, frem for blot at fokusere på hvor mange borgere der digitalt træner.

Anbefalinger

1. Vælg indsatser og udvælg borgere til digital træning

Skab et overblik over, hvilke indsatser under Serviceloven og Sundhedsloven, der kan understøttes med digital træning. Det kan også være en fordel at gå struktureret til inklusionsopgaven ved at træffe data og lister over borgere, der modtager genoptræning og/eller hjælp, og på baggrund af en række objektive kriterier, udvælge borgere, der kan træne digitalt. Leverandøren af den digitale løsning ved ofte meget om målgruppen og det kan derfor være godt, at få leverandørens hjælp til arbejdet. Det er en fordel at inddrage visitationen aktivt, da visitationen ofte er borgernes første møde med kommunen. Det er derfor vigtigt, at visitatoren informerer om muligheden for digital træning.

2. Følg løbende op på digital træning

Gør digital træning til en fast del af den daglige opfølgning på gruppemøder eller lignende, og fokuser på at finde nye borgere og indsatser. Det hjælper at italesætte eksempler på de fordele, digital træning giver borgerne. Det er også en fordel at have konkrete data på brugen af digital træning for at måle succeser, justere indsatsen, fastholde fokus og følge op.

Organisation

Tabel
Eksempler på indsatser og målgrupper for digital træning

Indsats/lovgrundlag	Beskrivelse og målgruppe
Serviceloven §81	Digital træning tilbydes borgere med henblik på at styrke funktionsevne. Målgruppen er borgere hvor der ses et potentiale for forbedret funktionsniveau.
Serviceloven §83	Digital træning tilbydes borgere visiteret til personlig hjælp og pleje; hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet; og madservice. Målet er at udsætte borgerens behov for mere hjemmepleje eller mindske nuværende behov for hjælp. Målgruppen er fx borgere, der har fået bevilget ny eller mere hjælp inden for de seneste tre måneder; borgere der anmoder om §83 ydelse for første gang og ikke modtager et §83a rehabiliteringsforløb; borgere der er faldtruede eller har været indlagt.
Serviceloven §83a	Digital træning tilbydes borgere visiteret til træning (rehabiliteringsforløb) med henblik på at udsætte borgerens behov for mere hjemmepleje.
Serviceloven §86.2	Digital træning tilbydes borgere visiteret til vedligeholdende træning med henblik på at udsætte borgerens behov for mere hjemmepleje. Indebærer typisk en teknologiunderstøttet delegering af vedligeholdende træning fra fysioterapeuter i træningscentre til medarbejdere i hjemmeplejen. Målgruppen er fx borgere der er visiteret til vedligeholdende træning, men som på grund af fysiske, psykiske eller sociale årsager, ikke kan deltage i træning på lokalcenter, og som i en afgrænset periode kan have behov for støtte til vedligeholdende træning i hjemmet.
Sundhedsloven §119	Digital træning tilbydes borgere visiteret til forebyggende og sundhedsfremmende indsatser, med henblik på at udsætte borgerens behov for hjælp.
Sundhedsloven §140	Digital træning tilbydes borgere visiteret til genoptræning efter udskrivning fra sygehus med lægefagligt begrundet behov for genoptræning, med henblik på at understøtte at borgeren genvinder sit funktionsniveau. Digital træning tilbyder et alternativ til den traditionelle genoptræning to gange om ugen på hold og med papirpjece til hjemmetræning. Målgruppen for digital træning spænder bredt og afhænger af diagnoseområdet. Målgruppen kan fx være borgere med knæalloplastik, skulderimpingement, medicinske og geriatriske borgere, hoftealloplastik, rygsmerter, rygoperation, brud på knogler, borgere der er amputerede, borgere med inkontinens og en lang række andre diagnoser, der henvises til genoptræning. Målgruppen kan tilbydes digital træning enten som primær intervention eller som supplement til hold.

Sikr jer de rigtige kompetencer, skalér og følg op

Udvikl kompetencerne

Digital træning kræver andre kompetencer hos medarbejderne. Det kan fx være at terapeuterne skal hjælpe borgere med at træne selv ved hjælp af en app og kan ikke, som vanligt, stå ved siden af borgeren for at instruere, observere, korrigere og motivere. Det kan også være, at SOSU-medarbejderne skal støtte borgerne i at træne ved hjælp af et digitalt træningsprogram. For begge faggrupper kræver det en ny faglighed.

Også lederne har behov for kompetenceudvikling. De skal forstå, hvad digital træning indebærer for deres medarbejdere og kunne støtte op om det daglige arbejde.

Hvis digital træning skal blive en succes og skabe en positiv effekt, kræver det, at ledere støtter op om arbejdet og at medarbejderne har de rette kompetencer og bliver fortrolige med løsningen. Der skal afsættes god tid til oplæring, eksempelvis gennem løbende undervisning og en udvidet adgang til støtte og hjælp, når løsningen lanceres.

Anbefalinger

1. Oplær medarbejdere i det digitale værktøj

Medarbejderne skal lære at bruge teknologien og mestre en ny faglig, digital metode. Kompetenceudviklingen kan med fordel gennemføres med to fokus. Et fokus, hvor medarbejderne lærer at anvende ny teknologi og læse data (træningsinformation fra borgers træning), og et fokus hvor de lærer nye måder at bruge deres faglighed på. SOSU-medarbejdere skal f.eks. lære at støtte borgerne i at træne, mens terapeuter skal lære at guide borgeren fra afstand.

2. Træn medarbejdere i at motivere, oplære og hjælpe borgere

Borgerne skal motiveres til at modtage digital træning og oplæres i at udføre det. Dette opnås bedst, hvis medarbejderen er godt klædt på og kan forklare og hjælpe borgeren med at bruge løsningen og træne digitalt. Saml gode erfaringer fra medarbejdere om, hvilken form for introduktion til borgerne der fungerer bedst. Det er også en fordel at bruge informationspjecer og videoer, der illustrerer, hvad digital træning indebærer, og hvilke muligheder den giver.



3. Hav løbende fokus på kompetenceudvikling

Det er vigtigt at have fokus på løbende kompetenceudvikling af medarbejderne. Man skal f.eks. løbende sørge for at undervise medarbejderne i løsningen, når der kommer nye tekniske funktioner, der kan ændre brugergrænsefladen eller skabe nye anvendelsesmuligheder. Nye ledere og medarbejdere skal også oplæres, selvom implementeringen er slut.

Træn medarbejderne

I Københavns Kommune har man fokus på at introducere og oplære nyansatte terapeuter til digital genoptræning som en del af kommunens introduktionsprogram. Introduktionen fokuserer på kommunens vision med digital genoptræning, de borgernære gevinster samt initiativets organisatoriske og faglige aspekter. Derudover oplæres terapeuterne i at anvende digitale løsninger og de får inspiration til at præsentere digital genoptræning for borgerne.

Skalér og spred erfaringer

Når digital træning skal skaleres og udbredes til flere områder, kræver det, at medarbejdere deler ud af deres erfaringer, og at ledere stiller sig i front for prøvehandling på nye områder. Det forudsætter fokus, understøttelse og opfølgning.

Anbefalinger

1. Skab fokus i hele ledelseskæden

Der skal skabes ejerskab i hele ledelseskæden. Initiativet skal forankres i chefgruppen og i direktionen, som løbende skal følge op på mål og resultater. Tydeliggør for alle ledere, at de har en opgave, og at den er forankret i en grundfortælling og strategi. Lav en tidsplan med fokus på økonomi og rollefordeling.

2. Tilrettelæg prøvehandling så de har et skaleringsigte

Tilrettelæg en prøvehandling, så den systematisk involverer alle de områder, der er centrale for efterfølgende skalering og drift: support, logistik, visitation, hjemmeplejegruppe, genoptræningsenhed mv. På den måde afprøver prøvehandlingen, hvordan initiativet udspiller sig i stor skala.

3. Lav fleksibel skalering

Tag højde for forskelle mellem hjemmeplejedistrikter, genoptræningsenheder mv., når digital træning skal skaleres. Der kan være forskelle i f.eks. sammensætningen af både medarbejdere og borgere. Sørg for, at teknikken virker, og skab plads til tilpasning og frihed til at beslutte, hvordan implementeringen skal foregå.

4. Udpeg nøglepersoner og 'velfærdsteknologimedarbejdere'

Har man dedikerede medarbejdere til digital træning, kan rollen måske udvides til at handle mere bredt om 'velfærdsteknologimedarbejder', som kan håndtere flere forskellige velfærdsteknologiske initiativer. Skab et fagligt miljø for disse medarbejdere.

Mål på effekter og værdi

Der ligger en stor opgave i at følge op på, om man har nået sine mål med at indføre digital træning. Det kan være vanskeligt, fordi det er svært at isolere effekten af den digitale træning og finde data, der viser, om de økonomiske og kvalitative mål reelt er opnået.

For at få mere viden om effektmåling og udarbejdelse af businesscases, se KL's guide til effektmåling af digital træning, som er udarbejdet på baggrund af erfaringer fra kommunernes implementering af digital træning.

Tablet

Typiske måleparametre for værdiskabelse

	Kvalitative parametre – borger, og medarbejdertilfredshed
Borgernes tilfredshed med digital træning	Fx om borgerne får forbedret deres funktionstilstand og om de oplever øget motivation for træning og en højere grad af frihed og selvbestemmelse som følge af at kunne klare flere ting selv.
Medarbejdernes tilfredshed med digital træning	Fx om medarbejderne oplever at digital træning fører til mere varierede og interessante arbejdsopgaver, og om de selv oplever en positiv træningseffekt af at træne med borgere.
	Kvantitative parametre – tid og økonomi
Tidsbesparelser	<ul style="list-style-type: none">• Tidsbesparelse i hjemmeplejen efter træningsforløb som følge af forbedret funktionstilstand (fremtidig effekt).• Tidsbesparelse på træningsterapeuter under træningen, når borger selvtræner digitalt.• Sparede udgifter til lokaler.
Omfang af digitalt understøttet træning	<ul style="list-style-type: none">• Hvor mange borgere bliver tilbudt digitale træningsforløb?• Hvor mange borgere falder fra?• Hvor meget tid bruger vi på digitalt træningsforløb?
Effekt	<ul style="list-style-type: none">• Er der effekter på borgernes behov for hjælp?• Er der effekter på borgernes funktionstilstand?• Er der effekter på vores ventelistetid for træningsindsatser?
Omkostninger	Indkøb til af teknologi, implementeringsomkostninger (fx arbejdstid, oplæring, projektledelse), drift af teknologi (fx licenser, support, administration af brugere).

Forankring

Anbefalinger

1. Tænk gevinster bredt

Følg op, ikke kun på effekterne som økonomi og tidsbesparelse, men også på borgernes og medarbejderes oplevelser af digital træning. Følg systematisk op på forbedringsmuligheder hos borgere og medarbejdere. Spørg dem i interviews eller workshops, hvad der skal til for at gøre indsatsen med digital træning bedre. Kig på udviklingen hos borgerne frem for udelukkende på, hvor mange der træner digitalt. Får borgerne hurtigere forbedret deres funktionsniveau med digital træning? Formår vi at udsætte borgernes behov for mere hjælp? Formår vi at afslutte træningen, så borgerne klarer sig selv?

2. Konkretisér baseline og ambition

Vær tydelige i jeres vurdering af baseline og ambition. Hvad er størrelsen på den målgruppe, som kan få gavn af digital træning? Hvor mange borgere ønsker vi at hjælpe gennem digital træning? Hvor meget pleje gav vi før og efter digital træning? Hvor meget forventer vi, at borgerens funktionsniveau forbedres?

Når man går i gang med at udbrede digital træning, bør det besluttes, hvilke effekt- og gevinstmål der er vigtige at måle, samt hvilken grad af præcision, der er behov for i opgørelsen.

3. Brug data i ledelsesinformation

Konkrete data er gode til ledelsesinformation. Hav fokus på at give lederne viden om antallet af borgere, antal digitale træningsforløb, flowet af borgere med digital træning og tilfredsheden med digital træning. Indtænk en systematik i at præsentere det med andet ledelsesinformation eller som fast punkt på møder. Brug også data til at sætte delmål og dele viden mellem distrikter og enheder.

4. Inddrag leverandøren i implementering og gevinstrealisering

Leverandørerne har ofte god viden om, hvordan deres produkter implementeres bedst og når ud til flest muligt borgere. Brug den viden og hold leverandøren tæt på implementeringen. Giv leverandøren et ansvar i gevinstrealiseringen. Forpligt dem på at hjælpe jer ordentlig i gang, og give jer ordentlig overgang til selv at kunne gå videre med implementeringen.

5. Hent inspiration hos andre

Rigtig mange kommuner har stået i samme øvelse med at beskrive businesscases, gevinster og værdi af digital træning, så der er meget inspiration at hente. Effekterne vil variere afhængigt af kommunens målsætninger, men også afhængigt af kommunens geografi og arbejdsmetoder.



Vælg den digitale løsning

Indkøb løsningen

Der findes forskellige tekniske løsninger til at tilbyde digital træning, og det er ikke altid let at vurdere ens kommunes egne behov før opstart.

Generelt er erfaringen, at digitale træningsteknologier skal være brugervenlige og simple at anvende for både borgere og medarbejdere. Løsningerne skal være driftssikre og fleksible i samspil med andre tekniske løsninger.

De skal hjælpe med at motivere borgerne i træningen og fastholde borgerens træningsindsats

Anbefalinger

1. Vælg en løsning, som passer til indsatsen

Forskellene i de mange digitale løsninger til træning er typisk bestemt af hvilken målgruppe og indsats, løsningerne er udviklet til. Der findes flere forskellige app-baserede træningsprogrammer, som kan skræddersys til borgerne på baggrund af en screening. Træningen kan gennemføres sammen med borgeren og med hjælp fra træningsvideoer. Løsningerne tilbydes typisk via en platform, hvor medarbejdere kan følge udviklingen og få et overblik over træningen. Der findes også sensorbaserede kropsbårne løsninger; online træningsprogrammer og øvelser; virtual reality teknologi mfl.

For yderligere information om konkrete løsninger se KL's markedsoverblik: [Markedsoverblik: Digitalt understøttet træning \(kl.dk\)](#)



2. Stil specifikke krav til både løsning og integrationer

Bliv konkrete på de krav, I stiller til løsningen, fx ift. funktionalitet, brugervenlighed, sikkerhed og integrationer til brugerstyringsystemer og fagsystemer. Involver it- og indkøbsafdelingen i processen. Hvis indkøb kræver et udbud, skal kommunens udbudsjurist inddrages til udarbejdelse af et detaljeret udbudsmateriale med kravspecifikation. Vurder, hvilke integrationer der giver mening og opfylder reelle behov – ellers kan det blive en dyr løsning.

Der kan med fordel stilles krav om:

- **Bruger- og adgangsstyring:** Systemet skal integreres med den fælleskommunale adgangsstyring for at sikre korrekt adgangs- og brugeradministration for medarbejdere.
- **Integration med CPR-register:** Systemet skal kunne integreres med CPR-registeret for en sikker og nem oprettelse af borgere.
- **Data og rapporteringsmuligheder:** Systemet skal kunne generere rapporter med et overskueligt layout, der er egnet til databaseret ledelse og opfølgning.
- **Sikker forbindelse:** Alle forbindelser mellem komponenter skal være krypterede for at sikre data- og informationssikkerhed. Systemet skal have høj opetid og driftssikkerhed.
- **Brugervenlighed:** Løsningen skal være brugervenlig, fx ved at borgeren kun skal trykke på én knap i stedet for at swipe eller navigere i komplekse menuer.
- **Integration til EOJ-system:** Systemet skal kunne integrere med det elektroniske omsorgssystem for at lette dataudveksling og sikre en effektiv arbejdsgang.

Hav styr på jura og IT-sikkerhed

Ved brugen af digital træning skal der være styr på sikkerhed og jura, herunder GDPR, risikovurderinger, brugerstyring og sikkerheden/diskretionen ved den praktiske udførelse af digital træning. Som med andre teknologiske løsninger, der indsamler data, skal kommunen have databehandleraftaler. Af sikkerhedsmæssige årsager er det vigtigt, at teknologien bruges i lukkede systemer.

Anbefalinger

1. Udarbejd databehandleraftale og risikovurdering

Behandling af personoplysninger i kommunen er omfattet af reglerne i databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven. Det er derfor en forudsætning at udarbejde en databehandleraftale med leverandøren, før løsningen tages i brug. Involver derfor tidligt DPO og IT-afdelingen, også i forhold til den risikovurdering, der laves i relation til behandlingssikkerhed, informationssikkerhed mv.

2. Løs de tekniske og sikkerhedsmæssige udfordringer

For at digital træning kan fungere, er der en række sikkerhedsmæssige foranstaltninger, der skal være på plads. Krypterede forbindelser, firewalls, lukkede systemer mv. skal sikre, at det kun er den enkelte borger og kommunale medarbejder, der har adgang til systemet.

3. Få styr på brugerstyringen og skab let adgang

Brugerstyringen af løsningen er vigtig. Den skal sikre, at det kun er de rette personer, der får adgang til borgerens træningsdata. Implementér fx single sign-on for medarbejdere, så de kan logge på med deres vanlige login. Løsningerne skal være lette at navigere i og muliggøre nem adgang til systemet. Sørg for at have hurtige arbejdsgange til oprettelse af nye medarbejdere, så man undgår situationer, hvor medarbejdere bruger hinandens login. Hvis brugerlogin er muligt for borgerne, skal de rette samtykkeerklæringer være på plads og opbevaret korrekt, fx ved den første indledende samtale om digital træning med borgeren.

4. Lav arbejdsgange for teknisk nedbrud og systemopdateringer

Det skal være klart, hvordan kommunikationen og arbejdsgangene flyder mellem IT-afdelingen, leverandøren og evt. underleverandøren, så der er frie kommunikationsveje og god ansvarsfordeling, når der opstår problemer og fejl. Det er også vigtigt, at systemopdateringer håndteres korrekt, så de ikke forårsager tekniske udfordringer i driften. Dette vil ofte foregå i et samarbejde mellem kommunens IT-afdeling og leverandøren af løsningen.

Få den rette tekniske opsætning

Før den tekniske løsning kan tages i brug, skal der træffes en række valg omkring selve hardware og enheder (tablet, telefon). Det gælder både i forhold til medarbejderes og borgeres enheder. Det skal fx overvejes, om borgeren benytter sin egen telefon eller tablet til træningen, eller om der indkøbes enheder, som udlånes til formålet.

Tabel
Eget device eller kommunens?

Løsning	Fordele	Ulemper
<p>Borger bruger sin egen digitale enhed til digital træning (BYOD)</p> <p>Vælges typisk på SUL §140 og SUL §119</p>	<ul style="list-style-type: none"> Når borgere selv kan administrere sin enhed, skal kommunen ikke indkøbe, opsætte, udlevere og vedligeholde enheder. Giver mulighed for bred skalering af initiativet. Borger ender ikke med en række enheder i sit hjem. 	<ul style="list-style-type: none"> Det er sjældent en besparelse at vælge borgerens egen enhed. Metoden stiller krav til borgeren om at opdatere sin enhed rettidigt. Ved tekniske udfordringer, kan det være vanskeligt for den kommunale medarbejder og leverandøren at yde teknisk support.
<p>Digitale enheder indkøbes og udlånes til borger</p> <p>Vælges typisk på SEL §86, §83a og §81</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kommunen tager ansvar for medarbejderens enhed, som bruges til træning med borgeren og kan sørge for, at software altid er opdateret. Hvis tablet eller skærm til træning udleveres til borgeren, gælder det samme. Det er lettere at supportere ét styresystem og én slags enheder, hvor sikkerhedsopdateringer mv. foregår kontrolleret. 	<ul style="list-style-type: none"> Kommunen skal indkøbe, opsætte, udlevere og vedligeholde enheder. Disse opgaver kan kommunen også vælge at udlicitere til leverandør.

Anbefalinger

1. Undersøg bredbånds- og mobildækningen i kommunen

I de tilfælde, hvor den digitale løsning til træning er afhængig af internetopkobling, kan kvaliteten afhænge af hastigheden på internetforbindelsen. Benyt fx www.tjekditnet.dk, hvor både status for bredbåndsdekning og mobildækning i hele landet vises.

2. Få styr på logistikken

Lav en plan for logistikken, dvs. at levere, hente, opbevare og reparere digitale enheder. Udpeg også en ansvarlig for digitale enheder i alle teams, som har til opgave at håndtere fejl, fx sende enheder til reparation eller få support på dem.

KL
Weidekampsgade 10
2300 København S

+45 3370 3370
kl@kl.dk
www.kl.dk

✂ @kommunerne
📺 KL

Produktionsnr. 831018
ISBN: 978-87-94514-34-7
ISBN: 978-87-94514-35-4-pdf

KL