



Guide til implementering af skærmbesøg

September 2024

KL

Guide til implementering af skærmbesøg

© 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. 831019

ISBN: 978-87-94514-36-1

ISBN: 978-87-94514-37-8-pdf

Indhold

Kom i mål med jeres brug af skærmbesøg	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	20
Vælg ambition og målsætninger	9	Mål på effekter og værdi	21
Organiser jeres indsats og skab styring	10	Vælg den digitale løsning	24
Beslut jeres driftorganisering	10	Indkøb løsningen	24
Hav tydelige roller og ansvar	12	Hav styr på jura og IT-sikkerhed	26
Vælg de rette borgere og indsatser	14	Få den rette tekniske opsætning	27

Kom i mål med jeres brug af skærmbesøg

Guiden her er til projektledere og ledere, som er ansvarlige for implementering af skærmbesøg i ældre- og sygeplejen. Den er baseret på erfaringer fra 23 kommuner, som har arbejdet med at indføre skærmbesøg. 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 skærmbesøgsindsats, 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 måder at få succes med skærmbesøg i kommunerne, og der kan ikke udstikkes én enkelt god metode. 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:

Formulér 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 skærmbesøg. Det fungerer bedst, hvis jeres formål er tænkt sammen med andre indsatser eller strategier, som ledere og medarbejdere kender. Et fokus alene på økonomiske besparelser er sjældent motiverende for implementeringen. I skal have hele ledelseskæden forpligtet på den forandring, I står overfor. De 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 finder løsningen for besværlig og giver op.

Skab klare roller og ansvarsfordeling

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

Hvad er skærmbesøg?

Skærmbesøg er samtaler, som medarbejderne leverer over en skærm, via en smartphone, tablet eller pc, i stedet for et fysisk besøg i borgerens hjem.

Skærmbesøg anvendes der, hvor borgerens behov har en karakter, som ikke kræver fysisk tilstedeværelse, og hvor borgeren selv kan udføre opgaven, hvis blot de får lidt vejledning fra medarbejderne.

Sæt en strategisk retning

Bliv enige om grundfortælling og formål

Et af de temaer, som kommunerne vurderer vigtigst i implementeringsarbejdet for skærmbesøg, er at have styr på formål og grundfortælling. Der skal skabes en fælles forståelse for nødvendigheden af at anvende skærmbesøg, så der er opbakning både politisk, på direktionniveau, 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 skærmbesøg er en stor forandring, som tager tid og kræver prioritering.

Typiske formål er:

At styrke borgernes selvstændighed og trivsel

Skærmbesøg anvendes for at øge borgernes selvstændighed og trivsel i hverdagen. Når borgere selv udfører opgaven under vejledning på skærm, kan skærmbesøg bidrage til øget egenmestring i dagligdagen.

At frigive tid

Skærmbesøg frigør arbejdstid i en tid, hvor ressourcerne bliver mere knappe, fordi der kommer flere borgere, der har behov for hjælp. Selvom der kommer flere ældre og flere opgaver, kan opgaverne stadig løftes med god kvalitet, når der frigives tid på de borgermøder, der ikke kræver fysisk tilstedeværelse.

At øge medarbejdertrivsel

Medarbejdernes trivsel skal øges med skærmbesøg, dels gennem mere varierede og fleksible opgaver, og dels, fordi den frigjorte arbejdstid muliggør, at opgaverne kan løses professionelt uden at medarbejderne skal løbe hurtigere.

Strategi

Anbefalinger

1. Bliv enige om jeres grundfortælling og formål

Når der er usikkerhed om formålet med at indføre skærmbesøg, bliver det svært for lederne at formidle opgaven, og svært for medarbejdere at koble sig til initiativet. Bliv derfor enige om formålet med at tilbyde skærmbesøg, og bliv også konkrete på, 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 skærmbesøg, så de tager ejerskab til grundfortællingen.

2. Sæt skærmbesøg på den politiske dagsorden

Tilbuddet om skærmbesøg lægger op til 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 skærmbesøg til eksisterende politiske målsætninger, og giv politikerne viden om teknologien og dens værdi for borgerne. Fremhæv fordelene ved teknologien og det digitale førstevalg, og del positive oplevelser fra borgerne og succeshistorier fra kommuner, der er lykkedes med at investere i digital omstilling.

Skærmbesøg kan fx skrives ind i kommunens kvalitetsstandarder – også som førstevalg.

3. Sæt værdien i fokus

At indføre skærmbesøg er en stor kulturforandring i hele organisationen og for borgere og pårørende. Fx skal I flytte fokus fra fysisk kompenserende hjælp, som det eneste rigtige, til at hjælp også kan leveres digitalt. Tag udgangspunkt i jeres formål, når I kommunikerer om skærmbesøg til medarbejdere og borgere.

For at sikre opbakning til initiativet er det vigtigt at få de borger- og medarbejdernære erfaringer frem. Oplever borgerne øget fleksibilitet eller færre forstyrrelser i dagligdagen? Oplever medarbejderne, at skærmbesøg er et godt tilbud til borgerne? Hvis I kun tager udgangspunkt i, at skærmbesøg kan frigøre tid, er det sjældent motiverende.

4. Skab prioritering og ejerskab i ledelseskæden

Initiativet om at indføre skærmbesøg skal have en tydelig prioritering, dvs. at der investeres tid og ressourcer i hele ledelseskæden og organisatorisk: Hvis denne indsats skal prioriteres, hvilke skal så nedprioriteres? Hvordan reserverer vi ledelsestid og ressourcer, der modsvarer 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 fokus på implementeringen. Sæt skærmbesøg på dagsordenen i 1:1-møder eller fællesmøder, og vend spørgsmålene og jeres erfaringer. Drøft fx hvordan det går med at leve op til målsætningerne og prioritering af initiativet.



Skærmbesøg i kommunens kvalitetsstandarder

I Faaborg-Midtfyn Kommune har kommunalbestyrelsen vedtaget, at skærmbesøg er skrevet ind i kommunens kvalitetsstandarder for 2024: "Kommunen anvender desuden skærmbesøg i det omfang, det er muligt. Skærmbesøg erstatter fysiske besøg, hvis indsatsen kan leveres som en skærmydelse, og hvis du som borger kan håndtere skærmbesøg".

Digitalt førstevalg og kommunikation til borgere

Randers Kommune har gjort velfærdsteknologi og skærmbesøg til kommunens førstevalg. Kommunen informerer om tilgangen på kommunens hjemmeside: "Skærmbesøg er noget af det første, du vil blive tilbudt i Randers Kommune, når du bliver tilknyttet hjemmeplejen og/eller sygeplejen. Det sker selvfølgelig altid ud fra en faglig vurdering af, om skærmbesøg er aktuelt lige netop for dig, eller om du har brug for noget andet".

Vælg ambition og målsætninger

I kan have forskellige ambitioner og målsætninger med at indføre skærmbesøg. Det skal være klart for alle, hvilket ambitionsniveau man har, og hvad målet er.

Anbefalinger

1. Beskriv jeres ambition

I den indledende fase skal I fastlægge jeres ambitionsniveau og knytte den til jeres formål og grundfortælling. Ambitionen kan fx være, at 10 pct. af borgerne, der får hjælp fra hjemmeplejen, skal modtage hjælp via skærm. En ambition kan også være, at alle borgere, der ansøger om hjælp fra hjemmeplejen, skal have tilbud om at modtage hjælp via skærm og eventuelt prøve det af i en periode.

2. Sæt konkrete mål

I skal også blive enige om jeres målsætninger: Hvor langt er vi om halvandet år? Hvor mange fysiske hjemmebesøg har vi i dag, som potentielt kan afvikles virtuelt? Hvor mange skærmbesøg og/eller borgere, der modtager besøg via skærm, skal vi op på for at indsatsen er en succes?

Konkrete mål

Kommunernes målsætninger varierer. Typisk er målet, at et sted mellem 7-11 pct af hjemmeplejens fysiske besøg kan omlægges til skærmbesøg. Nogle arbejder med, at 5-15 pct af borgerne, der får hjælp fra hjemmeplejen, skal modtage hjælp via skærm; at 25 pct af de besøgte egnede borgere får skal være virtuelle, og at tiden brugt pr. besøg halveres. Derudover kan man have mål om borgerne og medarbejdernes tilfredshed med skærmbesøgene.

Organiser jeres indsats og skab styring

Beslut jeres driftorganisering

Når I skal tilbyde borgerne skærmbesøg, skal indsatsen være en del af driften i hjemme- og sygeplejen. Kommunerne har forskellige tilgange til, hvordan de organiserer arbejdet med skærmbesøg. I skal tage stilling til, hvilken tilgang I vil bruge.

Tilgangene fordeler sig grundlæggende i tre typer organisering:

1. **Alle medarbejdere** skal kunne foretage skærmbesøg.
2. **En mindre gruppe** medarbejdere dedikeres til skærmbesøg, fx i et skærmbesøgsteam eller dedikerede skærmeksperter i forskellige grupper.
3. **Et egentlig "e-distrikt"** – en gruppe medarbejdere, som arbejder specifikt med velfærdsteknologiske løsninger, blandt andet skærmbesøg.

Der er eksempler på gode og virkningsfulde implementeringer af skærmbesøg med alle tre typer organiseringer. Mange kommuner starter med at have en mindre gruppe dedikerede medarbejdere for at komme godt i gang med indsatsen.

Organisation

Tabel

Tilgange til organisering af indsats for skærmbesøg

	Fordele	Ulemper
Alle medarbejdere foretager skærmbesøg	<ul style="list-style-type: none"> • Stor kapacitet til at tage opkald. • Mere variation i arbejdsdagen for alle. • Borgeren møder den samme velkendte medarbejder, uagtet om besøget er fysisk eller digitalt. • Man kan opnå stor organisatorisk forankring af arbejdsmetoden. Det kan have en afsmittende effekt på lysten til at tage andre teknologiske metoder i brug. • Flest fordele i kommuner med lav befolkningstæthed, hvor medarbejdere transporterer sig i bil og har mulighed for at være i rolige omgivelser. 	<ul style="list-style-type: none"> • Stiller store krav til forandringsledelse: Det kræver kompetenceudvikling og forankring hos alle. Forankringen tager tid. Det kræver vedholdende fokus i hele organisationen. • Praktiske omstændigheder kan drille. Vær fx obs på sikkerhed og larmende omgivelser, hvis skærmbesøg tages «på farten». • Svært at opbygge stærke kompetencer, da der ikke bliver taget så mange skærmbesøg pr. medarbejder. • Alle medarbejdere skal være udstyret med eller have adgang til skærmudstyr.
Dedikeret skærmteam eller skærmmedarbejdere	<ul style="list-style-type: none"> • Medarbejdere specialiseres i at hjælpe borgere via skærmen. • Få personer skal uddannes og omlægge arbejdsgang. • Kontinuitet i, hvilke medarbejdere borgeren møder virtuelt. • Færre udgifter til licenser og support, da viden er koncentreret. • Vælger man at have enkelte dedikerede skærmmedarbejdere i hvert distrikt, kan det tilgodese forskellige kulturer. • Typisk den organisationsform, som er hurtigst at komme i gang med skærmbesøg. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alle medarbejdere bliver ikke involveret og kompetenceudviklet i at tage skærmbesøg. Den organisatoriske forankring af metoden er mindre. Sårbart, hvis teamet er lille. • Der kan være mangel på ejerskab til at finde borgere egnede til skærmbesøg. • Der kan opstå et træk af udviklingsmotiverede medarbejdere fra den almindelig drift til skærmenhed. • Vær opmærksom på, hvad man gør ved "huller i dagen", hvor der ikke er skærmbesøg.
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.

Alle medarbejdere foretager skærmbesøg

I Viborg Kommune har man oplært alle medarbejdere i hjemmeplejen i at levere skærmbesøg. Medarbejderne kan udføre skærmbesøg via en app på deres tablet, både fra kontoret og fra hjemmeplejebilen. Den model sikrer, at det er en af borgeren kendt medarbejder, der leverer både fysiske besøg og skærmbesøg – en kvalitet og kontinuitet, som kommunen vægter højt.

E-team

I Hjørring Kommune har man etableret en ny organisatorisk enhed, kaldet E-team. E-teamet går på tværs af kommunens sundheds- ældre- og handicapområde, og har som prioriteret fokus at skabe læring om hvordan de tværgående indsatser mellem klassisk leverede ydelser og digitalt leverede ydelser styrkes. E-teamets opgaver er bl.a. at varetage skærmbesøg, opspore borgere, afklare borgers teknologiske kompetencer og oplære borgere i at anvende teknologien.

Dedikeret skærmenhed

Køge Kommune har organiseret sig med en dedikeret skærmenhed, som består af en mindre gruppe medarbejdere fra alle vagtlag under én daglig leder. Enheden varetager skærmbesøg for borgere fra alle hjemmeplejegrupper. Skærmenheden er også ansvarlig for at besøge og introducere skærmbesøg til de potentielle skærm- borgere, assistere de enkelte hjemmeplejeområder i at finde borgere til skærmbesøg, yde let teknisk support samt justere i de tildelte ydelser.

Enheden samarbejder i forhold til opmærksomheden på tiltaget blandt andet med visitationen, træningsenheden og i særdeleshed med alle hjemmeplejegrupperne, som har ansvaret for at finde borgere til skærmbesøg, og oplyse dem om initiativet.

Hav tydelige roller og ansvar

Med brugen af skærmbesøg opstår nye arbejdsgange, og det skal være tydeligt for alle, der involveres i organiseringen, hvad deres rolle og ansvar er. Nogle skal have ansvar for at finde og eventuelt visitere borgere til skærmbesøg, imens nogle gennemfører skærmbesøget, 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. Det er fx vigtigt at forholde sig til hvad visitationens rolle er, hvad IT-afdelingens opgaver er, og hvad medarbejdere og ledere i hjemmeplejen skal gøre i dagligdagen. Afklar fx:

- Hvem har ansvar for at opspore, udvælge og sikre løbende optag af borgere til skærmbesøg?
- Hvem screener borgeren og tager stilling til, om borgeren skal tilbydes skærmbesøg?
- Hvem har ansvar for at tilbyde skærmbesøg til borgeren og oplære borgeren i at bruge teknologien?
- Hvem følger op på udviklingen af skærmbesøg?
- Hvem opstarter, gennemfører og afslutter skærmbesøg hos en borger?
- Hvem har ansvar for opsætning, reparation, vedligehold og support af borgere og medarbejderes enheder?

Organisation

2. Få ambassadører til at skabe gejst og fastholde fokus

Det er en forudsætning for, at skærmbesøg 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 skærmbesøg. Udvælg de medarbejdere, som har følgeskab i gruppen og kan sprede god energi om initiativet, fremfor alene at være 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.

Supportansvarlig skal være tilgængelig i al den tid, hvor der tilbydes skærmbesøg, så problemerne kan løses hurtigt. Benyttelse af borgernes egen digitale enhed kan virke som en billig løsning, men behovene for support er ofte højere. Hvis der er superbrugere, skal det være nemt at komme i kontakt med dem, og medarbejdere/borgere skal vide, hvem de er.

Nogle kommuner har et support setup, hvor kommunens IT-afdeling, i tæt samarbejde med fagområdets digitaliserings- og velfærdsteknologikonsulenter, indkøber, opsætter og supporterer tablets til borgerne. Ansvarlige spydspidser i hver hjemmeplejegruppe, hjælper kollegaerne i det daglige. Nogle har dedikerede skærmmedarbejdere, som supporterer enhederne, eller har udpeget tovholdere, der kan hjælpe kollegaerne ved tekniske problemer.

Ledelseskædens roller og ansvar

Direktøren, med ansvar for området, skal først og fremmest sikre, at der er politisk opbakning til initiativet. Det indebærer også at der sikres 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 med 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 chef og medarbejdere, at få organiseret indsatsen i eget område. Det handler om at finde medarbejdere, der kan gå foran og være ambassadører for initiativet. Og det skal sikres, at der er kompetencer til stede, der kan håndtere eventuelle tekniske udfordringer. Personalelederen skal have fokus på fremdrift og læring og motivere medarbejderne ved at formidle formålet og understøtte processen ved fx 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 og it-mæssige opsætninger og indkøb; finde borgere i målgruppen for initiativet; kompetenceudvikling af medarbejdere; kommunikation til medarbejdere og ledere; læringsopsamling.

Vælg de rette borgere og indsatser

Det er ikke alle besøg, der kan leveres via skærm, og det er heller ikke til alle borgere, at skærmbesøg kan bruges som kontaktform. Derfor er ledelsen og projektledelsen nødt til at afgrænse, hvem der potentielt kan få besøgene, og hvilke indsatser, der er særligt velegnede til skærmbesøg. I tabellen på næste side er der ridset op hvilke indsatser der kan være egnede til at levere via skærm.

Anbefalinger

1. Vælg indsatser, som kan leveres via skærm

I de fleste kommuner er skærmbesøg en metode og ikke en visiteret indsats. Det beror samtidig på en individuel vurdering, om borger er egnet til skærmbesøg. Alligevel er det en god ide at formulere, hvilke indsatser som kan leveres via skærm. Det kan fx være vejledning til indtagelse af mad, medicinindtagelse- og administration, tjek af værdier, insulininjektioner, blodsukkermålinger og meget andet. Se indsatsoversigten i boksen på næste side.

2. Udvælg borgere som kan tilbydes skærmbesøg

Udgangspunktet er, at målgruppen for skærmbesøg er borgere i hjemmeplejen, hvor fysiske besøg helt eller delvist kan erstattes med skærmbesøg. Den konkrete udvælgelse af borgere kan fx ske i forbindelse med den almindelige visitation. Visitationen er ofte borgernes første møde med kommunen, og det er derfor vigtigt, at visitator informerer om muligheden for skærmbesøg. I nogle kommuner tilbydes skærmbesøg som primær løsning, når borgere visiteres til hjælp for første gang.

Udvælgelse af borgere, kan også ske i hjemme(syge)plejen, der løbende vurderer de borgere, som allerede modtager fysisk hjælp i hjemmet. Her kan det være en fordel at trække oversigter fra omsorgssystemet, over borgere som modtager hjælp, og bruge målgruppebeskrivelser til screening af borgeres kognitive og fysiske funktionsevner.

Erfaringer viser fx, at borgere der typisk ikke har gavn af skærmbesøg kan være:

- Borgere med væsentlig syns- eller hørenedsættelse
- Borgere hvor medicin skal låses ud af et skab
- Borgere der har svært ved at holde styr på aftaler

3. Følg løbende op på skærmbesøg

Gør skærmbesøg til en fast del af den daglige opfølgning på gruppe-møder eller lignende, og fokusér på at finde nye borgere og indsatser. Her hjælper det at italesætte eksempler på de fordele, skærmbesøg giver borgerne. Det er også en fordel at have konkrete data på brugen af skærmbesøg for at måle på succeser, justere indsatsen, fastholde fokus og følge op. Saml op på jeres viden om, hvilke borgere der har glæde af skærmbesøg, og vær åben overfor at prøve skærmbesøg af på nye målgrupper.

Udvælge borgere

Københavns Kommune har organiseret sig med en 'skærmenhed' i hver af deres fem hjemmeplejeenheder. Når hjemmeplejen modtager besked om, at en ny borger forventes, foretages en første screening om borger kan være egnet til skærmbesøg, ud fra eksisterende oplysninger i borgerjournalen. Herefter orienteres skærmenheden om borger. Medarbejdere fra skærmenheden besøger herefter borger og vurderer og afprøver sammen med borger om skærmløsningen er en mulighed for den enkelte borger.

Organisation

Tabel

Eksempler på indsatser der kan leveres over skærm

Hjemmesygeplejen (Sundhedslov)	Hjemmeplejen (ServiceLov)
Medicingivning <ul style="list-style-type: none"> • Støtte til fx insulin, injektion af optrykket medicin, inhalation, antabus, skift af smertepaster 	Støtte til almindelig daglig livsførelse: <ul style="list-style-type: none"> • Påklædning • Kompressionsstrømper
Medicindispensering <ul style="list-style-type: none"> • Mindre eller ikke komplekse doseringer 	Indtagelse af mad og væske (Ernæring) <ul style="list-style-type: none"> • Minde om at spise • Minde om at drikke • Guide til at varme mad • Guide til at finde mad frem
Oplæring af borger <ul style="list-style-type: none"> • Blodsukkermåling • Injektion af insulin • Varetagelse af stomipleje • Administration af creme, salve, øjendråber mm. 	Tilsyn/omsorg <ul style="list-style-type: none"> • Psykisk støtte og omsorg i hverdagen • Give tryghed • Støtte til at mestre dagligdagen • Struktur • Forebygge angst ved terminale borgere
Stomipleje <ul style="list-style-type: none"> • Guide i skift, tømning og hudpleje 	Indkøb <ul style="list-style-type: none"> • Støtte til udfyldelse af bestillingsseddel
Undersøgelse og måling af værdier <ul style="list-style-type: none"> • Blodsukkermåling • Vægt • Målinger af SAT, BT, BLS 	Personlig hygiejne <ul style="list-style-type: none"> • Tryghed i forbindelse med badet
Sårbehandling <ul style="list-style-type: none"> • Oplæring i varetagelse af mindre sårbehandling 	Rehabilitering <ul style="list-style-type: none"> • Ved udfasning af ydelse
Opfølgning og vejledning i øvrigt	Pårørende: <ul style="list-style-type: none"> • Støtte/aflaste pårørende i plejen af samlever
Faglig sparring og vejledning mellem kollegaer <ul style="list-style-type: none"> • Mellem hjemmeplejen og sygeplejen • Mellem distrikter/områder • Til kollegaer ude hos borgerne med skærm 	Faglig sparring og vejledning mellem kollegaer <ul style="list-style-type: none"> • Mellem hjemmeplejen og sygeplejen • Mellem distrikter/områder • Til kollegaer ude hos borgerne med skærm

I Randers Kommune er top 3 over indsatser der udføres som skærmbesøg:

- 1 Medicinadministration,
- 2 Ernæringsstøtte,
- 3 Tilsyn og omsorg

Sikr jer de rigtige kompetencer, skalér og følg op

Udvikl kompetencerne

Det digitale møde kræver andre kompetencer hos medarbejderen end det fysiske. Ved skærmbesøg kan medarbejderen ikke på samme måde hjælpe fysisk eller se tegn i hjemmet på forandringer i borgers velbefindende. Det skaber et behov for at udvikle nye måder at spørge, observere og guide over skærm.

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

Hvis skærmbesøg skal blive en succes og skabe en positiv effekt, kræver det, at ledere støtter op om det daglige arbejde og at medarbejdere 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 at foretage besøg over skærm

Medarbejderne skal lære at bruge teknologien og mestre en ny, faglig digital metode. Kompetenceudviklingen kan med fordel gennemføres med to fokus. Et fokus, på at medarbejderne lærer at anvende en ny teknologi, og et fokus på, at medarbejderne lærer nye måder at spørge og observere over skærm. Det kan fx være en fordel at lave guides til samtaleteknik over skærm og arbejde med kompetenceudvikling i workshops og gennem sidemandsoplæring.

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

Medarbejderne er nøglen til, at borgerne har mod på skærmbesøg. I kompetenceudviklingen af medarbejderne skal der derfor sættes fokus på, hvordan de motiverer borgerne bedst muligt. Er visitationen de første til at introducere skærmbesøg som metode til levering af hjælp, er det også vigtigt at de er gode til at motivere.

Borgerne skal også oplæres i at modtage skærmbesøg. Medarbejderne skal derfor være godt klædt på til at forklare, vise og hjælpe borgeren med at bruge løsningen og modtage hjælp på skærmen. Når borger skal introduceres til skærmbesøg, kan det være en fordel, at en medarbejder er til stede i borgerens hjem, når skærmbesøget gennemføres første gang. Det kan også være en fordel at bruge informationspjecer og videoer, der illustrerer, hvad skærmbesøg indebærer og hvilke muligheder metoden giver.



3. Hav løbende fokus på kompetenceudvikling

Det er vigtigt at have fokus på løbende kompetenceudvikling. Sørg fx løbende for at undervise medarbejderne i løsningen, når der kommer nye tekniske funktioner, der kan ændre brugergrænsefladen, eller skaber nye anvendelsesmuligheder. Nye ledere og medarbejdere skal også oplæres, selvom implementeringen er afsluttet, fx i forbindelse med deres onboarding.

Træn medarbejdere i at motivere borgere

I Vejen Kommune har man udviklet en guide, der hjælper medarbejderne med at motivere borgerne til skærmbesøg. Medarbejderne opfordres til at fremhæve fordelene for borgerne, herunder fx at kvaliteten af besøgene ikke forringes, relationen bibeholdes, og antallet af mennesker i hjemmet reduceres.

Forankring

Instruks for virtuel kommunikation ved skærmbesøg fra Københavns Kommune

Rammer for skærmbesøg

Placering:

- Vælg et rum, hvor mødet kan foregå uforstyrret og under private rammer. Sæt fx et skilt på døren med "skærmbesøg – vil ikke forstyrres".
- Placér dig centralt i billedet, så du er tydelig for borgeren. Undgå at filme dig selv nedefra og op.
- Vælg en baggrund som ikke er forstyrrende; fx kan en fyldt opslagstavle virke forstyrrende og signalere rod. Vælg så vidt muligt samme placering ved hvert skærmbesøg.

Lyd og teknik:

- Anvend med fordel headset (giver den bedste kvalitet)
- Vær opmærksom på, om tastelyde fra dit tastatur kan høres af borger og virke forstyrrende.
- Sørg for, at der er strøm og netværk på udstyr, og at video og lyd fungerer.
- Undgå at have en tændt mobil for tæt på, da den kan forstyrre signalet.
- Sørg for at øvrige telefoner/tablets er indstillet på lydløs.

Lys:

- Anvend evt. en skrivebordslampe til at sikre et godt lys på dig.
- Undgå at have sollys i ryggen (giver et mørkt videobillede)

Før skærmsamtale med borgeren

- Klargør borgerjournal og udstyr, der evt. skal demonstreres (fx insulin-pen, medicinsk plaster og skema, stomipose, pep-fløjte)
- Sørg for, at rammerne for opkaldet er på plads.

Under skærmsamtale med borgeren

- Byd velkommen og præsenter dig selv.
- Sæt rammen for samtalen, såsom tid, samtalens indhold, og at borger er velkommen til at stille spørgsmål undervejs.
- Kontrollér, at du sidder overfor den rette borger, ved at få oplyst borgers navn og cpr.nr. (kun relevant, hvis du ikke kender borger) samt hvor borgeren befinder sig i tilfælde af, at der opstår brug for akut fysisk hjælp.
- Sørg for at lyd- og billedkvaliteten er orden. Bed evt. borgeren om at indstille tablet eller eksternt kamera, så man kan se mest muligt af borger og ikke kun loftet, øverste halvdel af ansigtet etc.
- Spørg om borger kan se og høre dig tydeligt.
- Spørg til om borgeren er alene eller ønsker at evt. pårørende deltager ved samtalen.
- Fortæl borger om opnåelse af øjenkontakt ved at kigge i kameraet, sig fx: "Når vi har øjenkontakt, så kigger jeg ind i kameraet. Når du ser, at jeg kigger ned, så er det ikke fordi jeg er ukoncentreret, men fordi jeg kigger på dig på skærmen".
- Overhold tidspunkt for opkaldet. Det er vigtigt at gennemføre opkald til aftalt tid – det at starte et besøg senere end aftalt skal helst undgås, da ventetid opleves lang, når man sidder klar til at blive ringet op.

Efter skærmsamtale med borgeren

Dokumentation:

- Dokumentér under relevant observation i omsorgssystemet, hvis der er ændringer i planen eller i borgers tilstand.

Forankring

Generelt om kommunikation via skærm

Verbal kommunikation:

- Fortæl hvad du gør og hvorfor du fx kigger væk: "Jeg kigger i journalen på en anden skærm", "jeg kigger på kalenderen på væggen".
- Fortæl også, hvis du er nødt til at notere ned undervejs, da man ellers kan give indtryk af at være ufokuseret.
- Tal ikke i lange sætninger – giv plads til, at borgeren kan svare og tale – forsinket lyd og billede kan forekomme.
- Tal stille og roligt (også selvom borgeren synes at høre dårligt) – råb forvrænger lyden
- Hold pauser i talen, da det giver borgeren mulighed for at stille uddybende spørgsmål.

Nonverbal kommunikation

- At vinke kan være en god måde at sige "hej" og "farvel" på.
- Skab en oplevelse af øjenkontakt – kig i kameraet.
- Vær bevidst om det, du sender (nonverbalt) = kropssprog og mimik (fx tyggegummi og korslagte arme).
- Undgå pludselige bevægelser, da det skaber "billedstøj".
- Ved gestikulation skal du sørge for at løfte hænderne, så borgeren kan se dem på skærmen.

Faglige overvejelser:

- Sørg for at holde relevante hjælpemidler foran skærmen. Check via det lille billede på skærmen, der viser dit eget billede, at borger ser det du gerne vil vise. Lad gerne borgeren gentage din instruktion for at sikre, at borgeren har forstået instruktionen.

- Ved skærmbesøg skal man skærpe høre- og synssansen, da det primært er ansigt og overkrop, man ser. I virkeligheden skal du spørge meget mere ind til det, du ikke kan se eller registrere med dine sanser (lugte- og følesansen). Spørg derfor ind til situationer, som du normalt er vant til at observere dig frem til via borgerens fremtoning og observationer i borgerens hjem: Hvordan er respirationen, hvordan ser borgeren ud? Er borgeren fx grå, bleg, rødmosset i ansigtet? Hvordan er borgerens nonverbale kommunikation, virker borger oplagt, stille, bekymret? Hvordan er kropsholdningen – rank, sammensunken?
- I stedet for de sædvanlige indtryk ved fysisk fremmøde må man stille uddybende spørgsmål for at få indtryk af, hvordan dagligdagen fungerer. Hvordan sover du om natten? Hvor langt kan du gå, før du må stoppe fx pga. åndenød? Hvordan er din appetit?
- Forskning viser, at det at samtalen foregår i hjemlige rammer, mindsker stress og øger tryghed, hvilket medvirker til, at borgeren bedre husker problemstillinger, der ønskes drøftet.
- Vær nysgerrig: spørg ind til borgeren, så borgeren kan svare på de ting, du ikke kan se – bed evt. borger om at flytte skærmen, så du kan se.
- Forsøg at understøtte borgerens evne til at tage hånd om eget helbred.
- Spørg, om borger har eventuelle spørgsmål.
- Afslut samtalen på en god måde – ved en længere samtale kan du spørge borgeren om, hvordan han/hun har oplevet den.
- Mind eventuelt om, hvornår borger skal have det næste skærmbesøg.
- Hvis du har en oplevelse af, at borgeren ikke har det godt, eller din mavefornemmelse ikke er rigtig, så arranger et fysisk besøg.
- Hvis der sendes akut hjælp ud til borgeren, så fortæl, at der er en kollega på vej, bliv på skærmen og berolig borger, indtil din kollega er ankommet og kan overtage.

Skalér og spred erfaringer

Når skærmbesøg 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 område. 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 mv. På den måde afprøver prøvehandlingen, hvordan initiativet udspiller sig i stor skala.

3. Lav fleksibel skalering

Tag højde for forskelle mellem hjemmeplejedistrikter, grupper mv., når skærmbesøg skal skaleres. Der kan være forskelle i fx 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 skærmmedarbejdere, kan rollen måske udvides til at handle mere bredt om 'velfærdsteknologimedarbejder', som kan håndtere flere forskellige velfærdsteknologiske initiativer. Skab et fagligt miljø til 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 skærmbesøg. Det kan være vanskeligt, fordi det er svært at isolere effekten af skærmbesøg og finde data, der siger noget om, hvorvidt de økonomiske og kvalitative mål reelt er indfriet.

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

Tablet

Typiske måleparametre for værdiskabelse

	Kvalitative parametre – borger, og medarbejdertilfredshed
Borgernes tilfredshed med skærmbesøg	Fx om borgerne får dækket deres behov, om borgerne oplever fleksibilitet, forudsigelighed, nærvær og fokus ved brugen af skærmbesøg.
Medarbejdernes tilfredshed med skærmbesøg	Fx om medarbejderne oplever skærmbesøg som en meningsfuld arbejdsopgave, om opgaven skaber variation, og om skærmbesøg letter fysiske belastninger i arbejdet.
	Kvantitative parametre – tid og økonomi
Tidsbesparelser	<ul style="list-style-type: none">• Ændringer i tid på vejen, som følge af skærmbesøg.• Ændringer i besøgs længden ved skærmbesøg overfor fysiske besøg.
Omfang af skærmbesøg	<ul style="list-style-type: none">• Antal besøg som omlægges fra fysisk til skærmbesøg.• Antal af borgere, som tilbydes besøg og antallet af besøg afviklet.
Effekt	Flowet i borgere der tilbydes skærmbesøg, dvs. hvor mange nye borgere tilbydes skærmbesøg, hvor mange borgere bliver afsluttet og har ikke mere behov for skærmbesøg.
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 på fx økonomi, vejtid og tidsforbrug pr. besøg, men også borgere og medarbejderes oplevelser af skærmbesøg. Følg systematisk op på forbedringsmuligheder hos borgere og medarbejdere. Spørg dem i interviews, hvad der skal til for at gøre indsatsen med skærmbesøg bedre. Kig på flowet i borgere, frem for udelukkende hvor mange der er på skærmbesøg. Bliver borgere hurtigere selvhjulpne med skærmbesøg fx ved at se: Hvor mange borgere med samme type indsatser havde vi før skærmbesøg og hvor mange har vi nu? Undersøg, om skærmbesøg reelt erstatter fysiske besøg, eller lægges som et supplement til fysiske besøg.

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 skærmbesøg? Hvor mange borgere ønsker vi får hjælp gennem skærmbesøg? Hvor meget tid brugte vi på at give samme indsatser før og efter skærmbesøg?

Når man går i gang med at udbrede skærmbesøg, 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 at give lederne viden om antallet af borgere, antal skærmbesøg og flowet af borgere med skærmbesøg og tilfredsheden med skærmbesøg. Indtænk en systematik, fx 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. 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 skærmbesøg, så der er meget inspiration af hente. Effekterne vil variere afhængig af kommunens målsætninger, men også afhængig af kommunen geografi og arbejdsmetoder.



Vælg den digitale løsning

Indkøb løsningen

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

Generelt er kommunernes erfaring, at skærmbesøgsløsninger skal være uhyre brugervenlige og simple at anvende for både borgere og medarbejdere. Det kan fx være, at løsningen kun har den ene funktion at kunne foretage skærmopkald eller, at man skal trykke på en knap frem for at swipe. Løsningerne skal være velfungerende ift. driftssikkerhed og fleksibilitet i samspil med andre tekniske løsninger, ligesom de skal tilbyde lette login-muligheder.

Anbefalinger

1. Vælg en løsning, som er særligt udviklet til borgerkontakt

Der findes flere forskellige løsninger til skærmbesøg, og der kan være store forskelle mellem de forskellige løsninger. Vælger man en løsning, som er udviklet specifikt til videoopkald mellem borgere og medarbejdere, kan man få gavn af leverandøren bl.a. i form af sparing, rådgivning og projekt/procesledelse ved implementering samt mulighed for flere og tilgængelige data.

For yderligere information om konkrete løsninger se KL's markedsoverblik: [Markedsoverblik: Skærmbesøg i hjemmeplejen \(kl.dk\)](#)

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 brugerstyringssystemer og fagsystemer. Involver IT-afdelingen og indkøbsafdelingen i processen. Hvis indkøb kræver et udbud, skal kommunens udbudsjurist inddrages til udarbejdelse af et detaljeret udbudsmateriale med kravspecifikation. Vurdér, 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.

Support setup

I Stevn Kommune har man valgt en model, hvor eksterne leverandører af hardware og software varetager opgaverne i relation til opsætning, levering, support og afhentning af den tekniske løsning. Leverandørerne er desuden ansvarlige for undervisning af medarbejderne, fx ift. bestilling, opsætning og test af skærm ude hos borgeren, og oprettelse af borgeren i systemet.

Hav styr på jura og IT-sikkerhed

Ved brugen af skærmbesøg skal der være styr på sikkerhed og jura, herunder GDPR og risikovurderinger, brugerstyring og sikkerheden/diskretionen ved den praktiske udførelse af skærmbesøg. Som med andre teknologiske løsninger, der indsamler data, skal kommunen have databehandleraftaler. Af sikkerhedsmæssige årsager er det vigtigt, at skærmbesøgsløsningerne 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 ift. den risikovurdering, der laves i relation til behandlingssikkerhed, informationssikkerhed mv.

2. Løs de tekniske og sikkerhedsmæssige udfordringer

For at skærmbesøg 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 samtalen. Kryptering af samtalen kan fungere på mange måder.

3. Få styr på brugerstyringen og skab let adgang

Brugerstyringen af løsningen er vigtig. Det skal sikres, at det er de rigtige, som kan lave opkaldene til borgerne, så man fx ikke risikerer, at nogen uvedkommende udgiver sig for at være fra hjemmeplejen. Løsningerne skal være lette at navigere i og muliggøre, at medarbejdere kan logge på med deres vanlige login. Sørg for at have hurtige arbejdsgange for at oprette nye medarbejdere, så medarbejderne ikke ender i en situation, hvor de bruger hinandens login. Hvis brugerlogin er muligt i borgerenden, skal de rette samtykkeerklæringer ligge for en eventuel opbevaring af brugerinformation fx ved den første indledende snak om skærmbesøg med borgeren.

4. Drøft og italesæt løbende "den gode adfærd"

En anden sikkerhedsmæssig overvejelse er, hvor skærmbesøgene kan foretages. Nogle kommuner har fravalgt, at der kan laves skærmbesøg, mens medarbejderne er på farten, for at undgå, at besøgene kan overværes i det offentlige.

I kan fx drøfte:

- a. Hvordan og i hvilke rum I tager skærmopkald? Tager I skærmopkald i det offentlige rum, skal I være opmærksom på tavshedspligt. Udarbejd tydelige retningslinjer for det.
- b. Hvordan taler I med borgerne om løsningen? Fx hvem der i rummet hos kommunen, og hos borgerne når skærmopkald bliver taget.

5. Lav arbejdsgange for teknisk nedbrud og systemopdateringer

Det skal være klart, hvordan kommunikationen flyder mellem IT-afdelingen, leverandøren og evt. underleverandøren, så der er frie kommunikationsveje og god ansvarsfordeling, når der opstår problemer og fejl.

Det er vigtigt at få udarbejdet arbejdsgange for nedbrud og opkald, der ikke besvares af borgeren. På den måde sikres det, at medarbejderne ved, hvad de skal gøre, hvis teknologien svigter. Det er også vigtigt, at systemopdateringer håndteres korrekt, så de ikke forårsager tekniske udfordringer i driften. Det vil ofte foregå i et samarbejde mellem kommunens it-afdeling og leverandør af løsningen.

Få den rette tekniske opsætning

Før skærmbesøgsløsningen kan tages i brug, skal der træffes en række valg omkring selve hardware og enheder (tablet, telefon, PC). Det skal fx overvejes, om borgeren benytter sin egen telefon eller tablet, eller om der indkøbes enheder gennem kommunen, som udlånes til formålet. Hav også en plan for, hvordan I bruger og holder styr på medarbejdernes digitale enheder.

Opsætning

I Varde Kommune har man valgt en skærmbesøgsløsning, som er integreret til kommunens omsorgssystem. IT-afdelingen har lavet en MDM-løsning, som lukker alle andre funktioner end skærmbesøgsløsningen ned på borgerens enhed. Det sikrer, at borgeren ikke installerer andre apps og ændrer i tabletens opsætning.

Tabel

Borgers eget device eller kommunens?

Løsning	Fordele	Ulemper
Borger bruger sin egen digitale enhed til skærmbesøg (BYOD) Vælges fx på SUL §140 og SUL §119	<ul style="list-style-type: none"> Når borgere selv kan administrere sin enhed, skal kommunen ikke indkøbe, udlevere og vedligeholde enheder. Borger ender ikke med flere længere række enheder i sit hjem. 	<ul style="list-style-type: none"> Det er sjældent en besparelse at vælge borgerens egen enhed. Ved tekniske udfordringer, kan det være vanskeligt for den kommunale medarbejder og leverandøren at yde teknisk support, fordi der er mange typer af enheder. Metoden stiller krav til borgeren om at opdaterer sin enhed rettidigt, og kvaliteten af skærmbesøgsopkaldet kan variere
Digitale enheder indkøbes og udlånes til borger Vælges fx på SEL §86, §83a og §81	<ul style="list-style-type: none"> Kommunen tager ansvar for borgerens opkaldsenhed og kan sørge for, at software altid er opdateret. Kommunen kan sikre, at retningslinjer og politikker om følsomme data bliver overholdt. Kommunen kan låse enheden, så den kun kan bruges til ét bestemt program. 	<ul style="list-style-type: none"> Kommunen skal indkøbe, opsætte, udlevere og vedligeholde enheder. Disse opgaver kan kommunen også vælge at udlicitere til leverandør. Kommunen skal tage højde for flere styresystemer og enheder

Anbefalinger

1. Undersøg bredbånds- og mobildækningen i kommunen

Kvaliteten af samtalen mellem medarbejder og borger via skærm afhænger af hastigheden på internetforbindelsen, og det kan være en stor begrænsning, hvis den ikke er god nok. I de set-ups, hvor man som kommune vil have fuld kontrol over borgernes opkaldsenhed og internetforbindelse, er den typiske løsning at indkøbe tablets med sim-kort. Den løsning kan dog være sårbar overfor dårlig mobilbredbåndsdækning. En løsningen kan være at sikre, at udstyret kobles op på borgerens egen wi-fi-forbindelse. En mellemløsning kan være en router med mobildata. Benyt fx www.tjekditnet.dk hvor både status for bredbåndsdækningen og mobildækningen i hele landet vises.

2. Find ud hvilken browser og mobile enheder der virker bedst

En række løsninger giver mulighed for, at medarbejdere kan foretage skærmbesøget gennem en browser. Det gælder uanset om kommunen anvender BYOD eller står for borgernes enheder. Da de forskellige løsninger er bygget på forskellige måder, fungerer nogle løsninger bedst i en bestemt browser. Forhør jer hos leverandøren, hvilken browser og mobilenhed der fungerer bedst med deres løsning.

3. 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, sende til reparation eller få support på dem. Der skal også være styr på, hvordan opdateringer udrulles. IT-afdelingen skal inddrages for at sikre, at enhederne opsættes i kommunens IT-miljø. Det kan være en fordel at registrere udlån af skærme til borgere, fx i omsorgssystemet.

KL
Weidekampsgade 10
2300 København S

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

✂ @kommunerne
📺 KL

Produktionsnr. 831019
ISBN: 978-87-94514-36-1
ISBN: 978-87-94514-37-8-pdf

KL