

SKÆRMBESØG

KL's teknologivurdering

SKÆRMBESØG - BESKRIVELSE

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

Skærmbesøg er anvendte der, hvor borgernes behov har en karakter, som **ikke kræver fysisk tilstedeværelse**, og hvor borgerne selv kan udføre opgaven, hvis blot de får lidt vejledning fra plejepersonalet. Det er for eksempel i forbindelse med **medicinindtagelse, forberedelse af måltider eller klargøring til dagen og natten**. Skærmbesøg kan også fungere som **check-in** forud for et fysisk besøg.

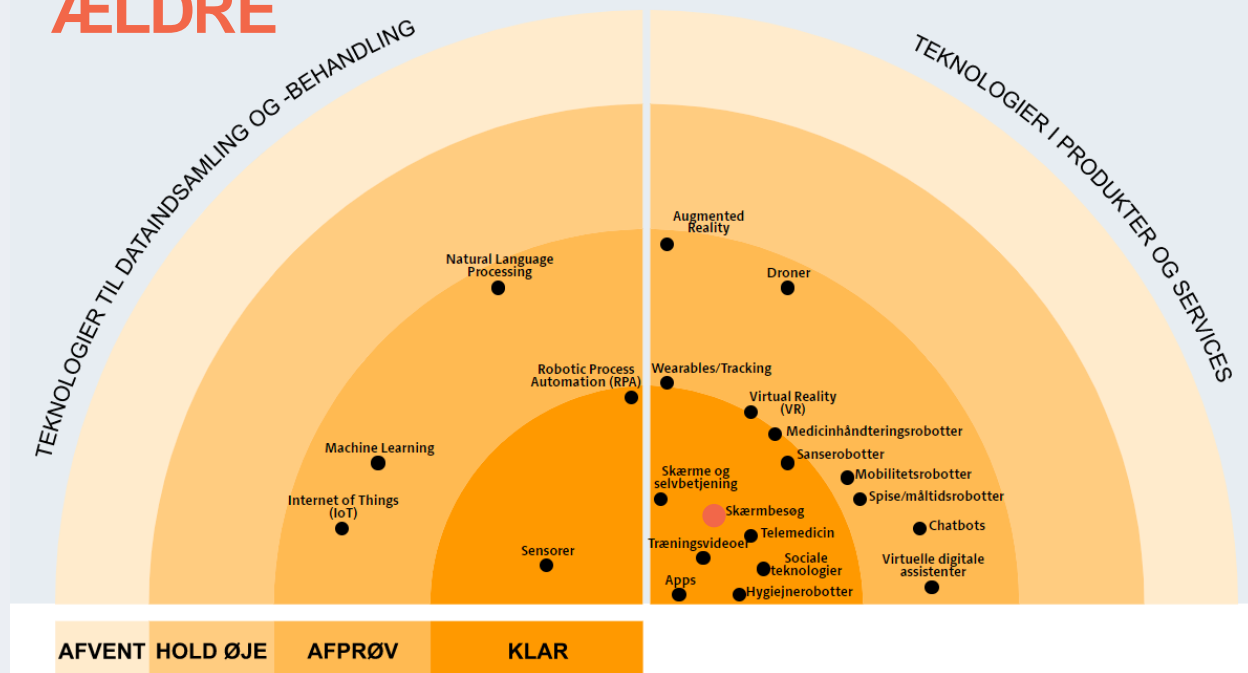
Fordelene ved skærmbesøg kredser for borgere især om øget **fleksibilitet** i støtten og hverdagen ved fx muligheden for **fokuserede og afgrænsede** samtaler – til aftalt tid. De kan styrke egenmestring, ligesom det er muligt, at modtage støtten diskret, uden at andre kan se, at 'kommunen' er på besøg.

For medarbejdere ligger gevinsterne i den **mindre transporttid**, og en **fleksibilitet** i både **planlægning** og **løsning af opgaver**.

Skærmbesøg foretages i varierende grad i både **hjemmepleje, sygepleje, socialpsykiatri, handicapområdet og sundhedsplejen**.

Der har været en **støt stigning** i kommunernes anvendelse af skærmbesøg fordelt på de fleste områder. Særligt i socialpsykiatrien har kommunerne udfoldet muligheden for, at mødes virtuelt med borgerne. De områder, hvor skærmbesøg er mest udbredt er sygeplejen, socialpsykiatrien og hjemmeplejen.

TEKNOLOGIRADAR 2022 – SUNDHED OG ÆLDRE



Teknologiens modenhed

Skærmbesøg er en rimelig **moden teknisk løsning**. Der findes en række løsninger, og de kan købes som hyldevarer.

For at gennemføre skærmbesøg, skal du bruge et **device** hos borgeren og hos medarbejderen. I visse tilfælde kan man bruge borgerens eget device, ellers skal der tilbydes og installeres et hos borgeren.

Det er forskelligt fra kommune til kommune om alle medarbejdere foretager skærmbesøg eller om opgaven løses i et dedikeret team, og om der er et **lokale** indrettet til det, eller om medarbejdere kan foretage besøgene, hvor de ønsker det, fx **på farten** fra deres bil mellem besøg.

Teknologiens placering - Sundhed og ældre

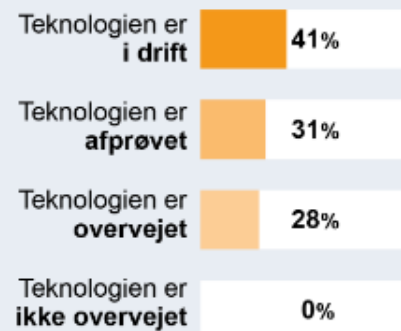


Teknologiens modenhed



x

Udbredelse i kommunerne



Placering i Teknologiradaren =
Teknologiens modenhed x Udbredelse i kommunerne

Teknologiens relevans

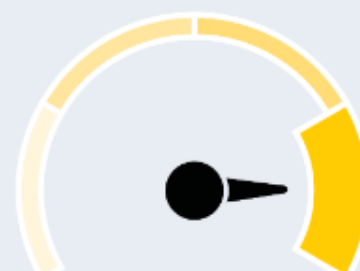
99%

af kommunerne vurderer, at teknologien er relevant for løsningen af opgaverne

Teknologiens placering - Socialområdet

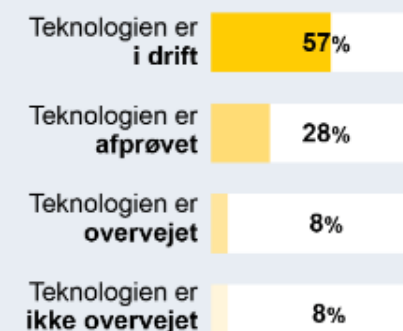


Teknologiens modenhed



x

Udbredelse i kommunerne



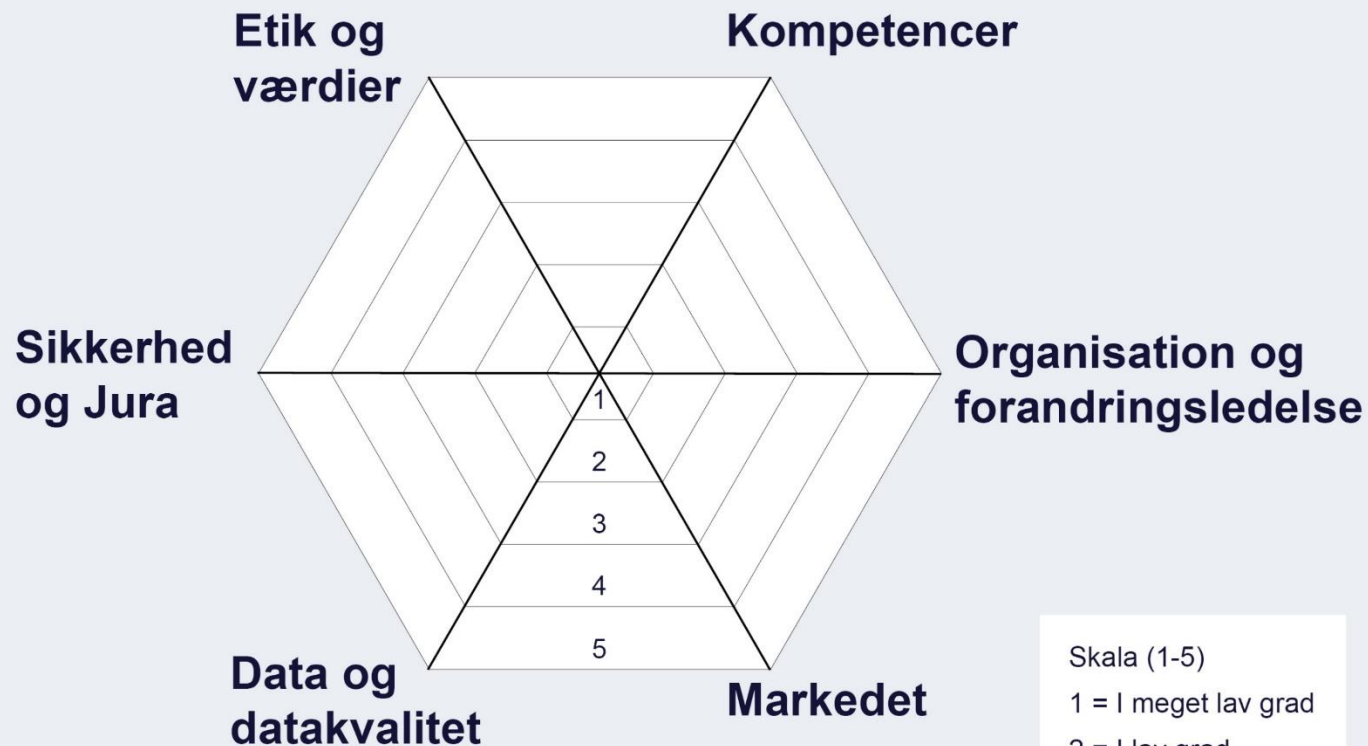
Placering i Teknologiradaren =
Teknologiens modenhed x Udbredelse i kommunerne

Teknologiens relevans

95%

af kommunerne vurderer, at teknologien er relevant for løsningen af opgaverne

VÆR OPMÆRKSOM PÅ FØLGENDE INDEN I TAGER TEKNOLOGIEN I BRUG...



Skala (1-5)

- 1 = I meget lav grad
- 2 = I lav grad
- 3 = I nogen grad
- 4 = I høj grad
- 5 = I meget høj grad

Kompetencer:

I hvor høj grad kræver teknologien nye kompetencer hos medarbejdere?

Organisation og forandringsledelse:

I hvor høj grad kræver implementeringen ledelsesfokus fordi teknologien forandrer organisationens arbejdsgange og processer?

Markedet:

I hvor høj grad kræver teknologien ekstra opmærksomhed i dialogen med markedet (hvad kan vi selv, hvad vil vi købe, obs på dataejerskab, manglende sammenhæng, proprietære løsninger etc.)

Data og datakvalitet:

I hvor høj grad kræver teknologien, at I har data af høj kvalitet til rådighed?

Sikkerhed og Jura:

I hvor høj grad kræver teknologien, at I har opmærksomhed på sikkerhed og juridiske regler?

Etik og værdier

I hvilken grad fordrer anvendelse af teknologien, at man drøfter og afklarer etiske spørgsmål, dilemmaer og værdier?

HVILKEN TYPE VÆRDI ER KENDETEGNET FOR TEKNOLOGIEN?

Trivsel hos medarbejdere 5/10



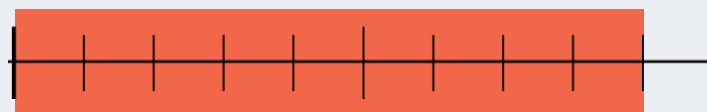
Brugen af skærmbesøg kan for nogle medarbejdere bidrage til, at kommunen opleves som en **attraktiv arbejdsplads**, der leverer **moderne service**.

Men skærmbesøg er en kulturel og teknisk omstilling, der kan møde **modreaktioner** hos medarbejderne. Omstillingen til at besøge borgere via skærm kræver **tilvænnning**. Det kræver fx en anden type **dialog og spørgeteknik** end ved fysiske besøg.

Med tiden, og et **vedholdende fokus**, stiger tilvænningen til den nye måde at arbejde på. Nogle kommuner har set en fordel i at samle skærmbesøgskompetencerne i **et dedikeret team**, for at mindske modstand hos medarbejdere. Andre ser en fordel i, at **alle medarbejdere** kan foretage besøg.

Endeligt kan trivslen øges i arbejdet med **fysiske besøg**, fordi de aflastes af skærmbesøgene.

Effektivitet i arbejdet 9/10



Skærmbesøgs store værdiskabelse ligger i **tidsbesparelsen** sammenlignet med et fysisk besøg. Med besøg over skærm reduceres **transporttiden** ud til borgeren, og samtalerne er i sig selv kortere, da de er mere **fokuserede**. Da meget af tidsbesparelsen ligger i den reducerede transporttid, er gevinsterne afhængige af den **geografiske størrelse** på kommunen.

Det er altafgørende for værdiskabelsen at **teknikken virker**. Skærmteknologien er omkostningsfuld, særligt fordi det kræver stor driftssikkerhed, og **driftssikkerhed koster**.

Nogle kommuner anskuer skærmene som en "ny medarbejder", der erstatter de medarbejdere, som kommunerne har svært ved at rekruttere pga. **arbejdskraftsmangel**.

Kvalitet for borgerne 5/10

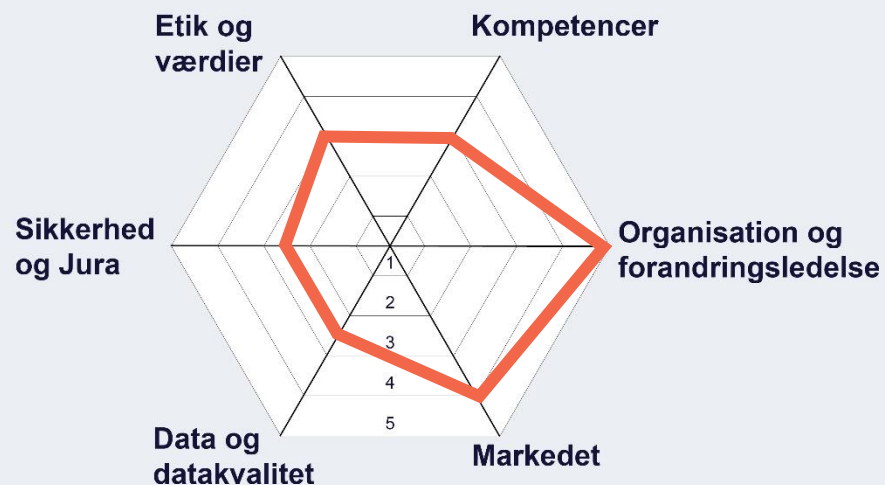


Borgerne ser generelt en **god værdi** i skærmbesøg. Besøg over skærm giver mulighed for mere **fleksibilitet** i, hvor og hvornår opkaldet kan modtages. Besøgene er ofte **mere præcise** på tidspunktet ift. fysiske besøg, og skærmbesøgene opleves også af mange som **mere fokuserede og nærværende** i forhold til den opgave, der er i fokus i samtalen. Besøget kan også være mere overskueligt og **diskret** end et besøg i hjemmet.

Den gode oplevelse er afhængig af driftssikkerheden i løsningen, medarbejdernes kompetencer og tryghed ved opkaldene, og hvor god man i kommunen er til at finde **velegnede borgere** og velegnede **typer af samtaler**.

I sidste ende gør omlægningen af fysiske besøg til skærmbesøg det mere sandsynligt, at de borgere, som behøver fysisk besøg kan få det, fordi skærmbesøgene **frigiver tid**.

VÆR OPMÆRKSOM PÅ FØLGENDE INDEN I TAGER TEKNOLOGIEN I BRUG...



Skala (1-5)

1 = I meget lav grad

2 = I lav grad

3 = I nogen grad

4 = I høj grad

5 = I meget høj grad

Kompetencer - I hvor høj grad kræver teknologien nye kompetencer hos medarbejdere?

Graden af nye kompetencer, som skærmbesøg kræver, afhænger af hvor "lette" løsningerne er, og hvad de kan teknisk. **Tilgængelighed og lethed** i løsningen er vigtigt for at få medarbejdere til at bakke op om brugen af skærmbesøg. Er løsningerne lette at navigere i? Er der fx en AD-integration, som muliggør, at man logger på med sit vanlige login? Har medarbejdere selv en tablet eller telefon til rådighed, eller skal de deles om én?

Nogle medarbejdere er **berøringsangste**, når det kommer til noget teknisk. Men oplever de, at det er meget nemt og intuitivt, så forsvinder angsten for at bruge det. Mange løsninger til skærmbesøg er i dag meget simple med ganske få knapper og funktioner.

Der er stor forskel på, hvor naturligt det føles for medarbejdere, at **se sig selv på skærm** og foretage virtuelle opkald. Nogle er vant til at bruge fx FaceTime privat, andre er ikke, og for dem kan det kræve tilvænning. Til de medarbejdere der har vanskeligt ved det mobile, har man nogle steder sat stationære skærme op på kontorer, hvor man kan sidde mere stille ved en større skærm.

Nogle af de kompetencer, som kommuner med skærmbesøg har arbejdet med, er **samtaleteknik**. Hvordan kan man bedst muligt, fx i samtale, understøtte borgeren i at klare sig selv? Hvordan guider man over skærm, hvis man er vant til at gøre tingene for borgeren? De kompetencer taler ind i en **rehabiliterende** tilgang, hvor borgeren klædes på til at klare opgaver selv, fremfor at få dem klaret af medarbejderne. Den tilgang kan i sig selv være en tilvænning for nogle.

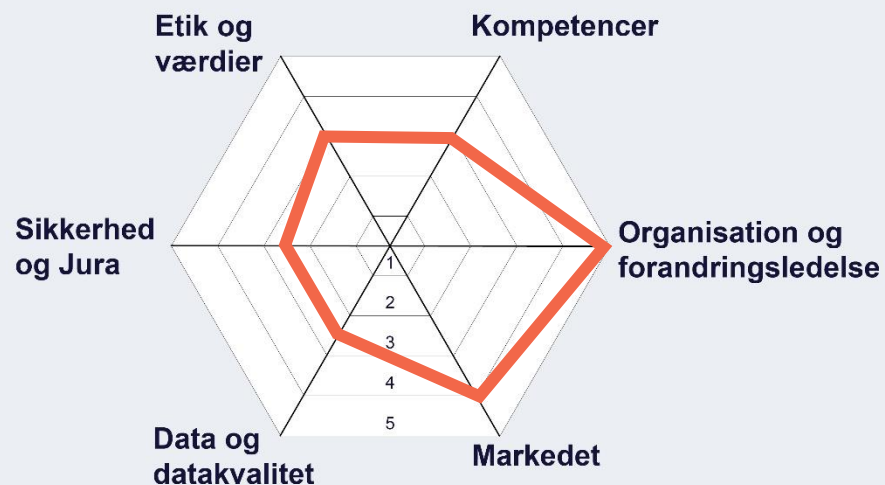
Foretager medarbejderne **få skærmbesøg**, kan det være svært at skabe de kompetencer.

Kompetenceudviklingen kan foregå i workshops. Nogle kommuner tilbyder fx alle nye sosu-elever workshops om skærmbesøg.

Der arbejdes også med **dedikerede videnspersoner og support-setup**, som kan hjælpe hvis der opstår vanskeligheder eller spørgsmål. Et eksempel er, at der udvælges 1-2 digitale spydspidser i hver medarbejdergruppe, som kan hjælpe kollegaerne.

Den **løbende kompetenceudvikling** er vigtig, så alle nye medarbejdere – eller alle dem som skal arbejde dedikeret med skærmbesøg - bliver klædt ordentlig på til at arbejde.

VÆR OPMÆRKSOM PÅ FØLGENDE INDEN I TAGER TEKNOLOGIEN I BRUG...



Skala (1-5)

- 1 = I meget lav grad
- 2 = I lav grad
- 3 = I nogen grad
- 4 = I høj grad
- 5 = I meget høj grad

Organisation og forandringsledelse - I hvor høj grad kræver implementeringen ledelsesfokus, fordi teknologien forandrer organisationens arbejdsgange og processer?

Brugen af skærmbesøg kræver i **høj grad ledelsesfokus** og **forandringsledelse**. Det er en ændring i arbejdsgange, arbejdsvaner og også til en vis grad i medarbejdernes faglighed.

Lige så snart ledelsesfokus mangler, vil implementeringen og brugen af skærmbesøg dale. Forandringen er ikke en, der er overstået efter en implementering, men kræver **vedvarende fokus**. Der skal hele tiden vurderes, hvilke borgere der har potentiale til at få gavn af skærmbesøg, borgere skal sættes i gang med brugen af skærmbesøg, og der skal oplæres nye medarbejdere i brugen af skærmbesøg.

Ejerskabet for forandringerne skal ligge i fagområdet og hos de **faglige ledere**. Nogle kommuner har haft erfaringer med, at digitaliseringskonsulenter eller eksterne konsulenter har haft ansvaret for udbredelsen. Det har resulteret i, at idet konsulenterne ikke længere var i enhederne, har indsatsen mistet fokus og processen er gået i stå.

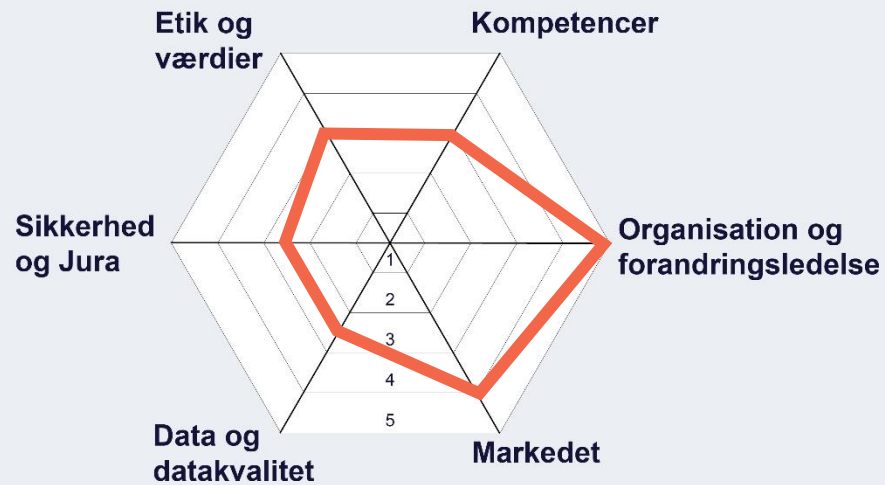
En måde at skabe ejerskab og ledelsesfokus, har været vedvarende at tage emnet op på de faste **team- eller personalemøder**, og fx drøfte hvor mange borgere der er på skærmydelser, eller hvem der har potentialet for at få skærmbesøg. Har man et godt kendskab til den borgergruppe, som typisk har gavn af skærmbesøg, kan man også **trække lister** ud på lignende borgere og drøfte, om der er relevante borgere, som skal tilbydes skærmbesøg i den gruppe.

Der er forskel på hvor stor forandringsopgaven er afhængigt af, om **alle medarbejdere** skal kunne foretage skærmbesøg, eller det er afgrænset til **et dedikeret team**. I sidste tilfælde er der behov for en struktur eller arbejdsgang for, hvordan man får screenet og fundet frem til borgere, der er relevante at give skærmbesøg. Det kan være, at medarbejderne fra det dedikerede team er med ude og screene borgere, eller at der er ressourcepersoner i de enkelte hjemmeplejegrupper, som skal være opmærksomme på muligheden for skærmbesøg.

Et kontinuerligt arbejde med **målsætninger og opfølgning** på anvendelsen af skærmbesøg er vigtig for succes. Det gør det mere synligt hvad forventningerne er, og giver også mulighed for at fejre succeserne, når man når de opsatte mål eller delmål. Det kan være, at x-antal borgere er på skærmydelser, eller at en vis procentdel af besøgene skal foretages via skærm.

Topledelsens fokus og interesse kan også styrke indsatsen. Flere kommuner har arbejdet med at indskrive skærmbesøg i deres **kvalitetsstandarder** og har på den måde også engageret politikerne. Det kan også beskrives i ydelseskataloger eller velkomstbrochurer.

VÆR OPMÆRKSOM PÅ FØLGENDE INDEN I TAGER TEKNOLOGIEN I BRUG...



Skala (1-5)

1 = I meget lav grad

2 = I lav grad

3 = I nogen grad

4 = I høj grad

5 = I meget høj grad

Markedet - I hvor høj grad kræver teknologien ekstra opmærksomhed i dialogen med markedet?

Driftssikkerhed, support og et **intuitivt og nemt design** af løsningen er altafgørende for succes af skærmbesøg. Derfor kræver det en del af leverandøren, og der skal sættes nogle tider meget specifikke krav i kommunens indkøb af løsning, hvis det skal blive en succes.

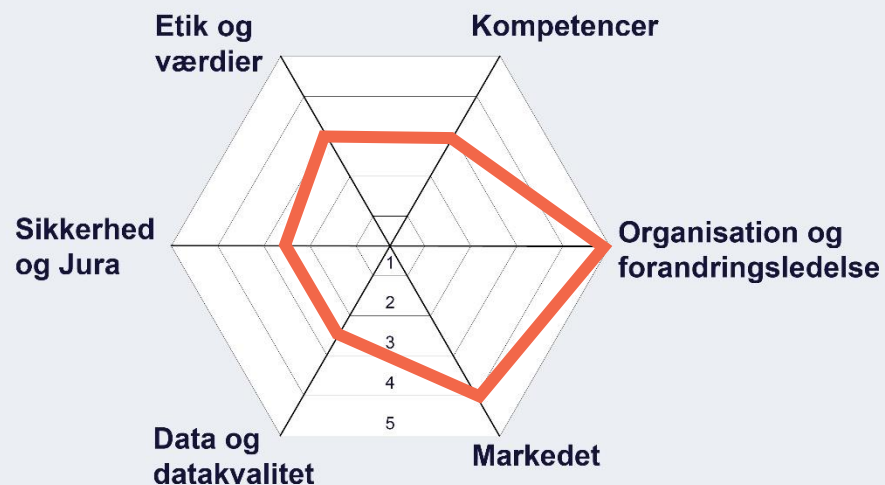
Det kan være krav om, at løsningen virker så nemt, at borgeren blot skal trykke på én knap - og at borgeren fx ikke skal swipec. Det kan være, at løsningen virker på iOS og Android, hvis man har brug for det. Det kan være at løsningen har en AD-integration, som muliggør, at medarbejdere logger på med sit vanlige login. Eller at løsningen skal passe ind i rammearkitekturen, at driftssikkerheden er i top, eller at løsningen skal kunne kobles op på kommunens vagttelefon-setup.

En anden teknisk udfordring kan være graden af **dækning** i nogle områder.

De mange krav og tilpasninger kræver, at dialogen mellem **fagområder** og **digitaliseringsafdeling** og mellem **digitaliseringsafdelingen** og **leverandøren** er meget tæt og velfungerende.

Skærmteknologien er i sig selv ikke meget avanceret teknologi, men i **praksis** er der meget som skal gå op i en højere enhed for at løsningerne kører så stabilt, let og tilgængeligt som muligt. Derfor er krav og dialog med leverandørerne en vigtig opgave, hvis implementeringen skal lykkes.

VÆR OPMÆRKSOM PÅ FØLGENDE INDEN I TAGER TEKNOLOGIEN I BRUG...



Data og datakvalitet - I hvor høj grad kræver teknologien, at I har data af høj kvalitet til rådighed?

Der hvor data i forbindelse med skærmbesøg er særligt vigtige, er i deres funktion som **ledelsesinformation**. Det kan være data om, hvor mange besøg, der er foretaget, hvor lang tid besøgene har taget, hvor mange nye borgere der er kommet på skærmydelser osv.

Den data kan bruges til at lave **opfølgning**, sætte **delmål** og **vidensdele** mellem distrikter og enheder. Det kan både bruges til at melde opadtil og til arbejdsredskab i de enkelte teams. Som beskrevet under punktet om forandringsledelse, er viden om udbredelse og brug et rigtig godt redskab.

For skærmbesøg gælder det ikke, som med andre teknologier, at løsningerne er afhængige af god og tilgængelig data. Men data om brugen af skærmbesøg kan løfte kvaliteten og styrke implementeringen og udbredelsen.

Skala (1-5)

1 = I meget lav grad

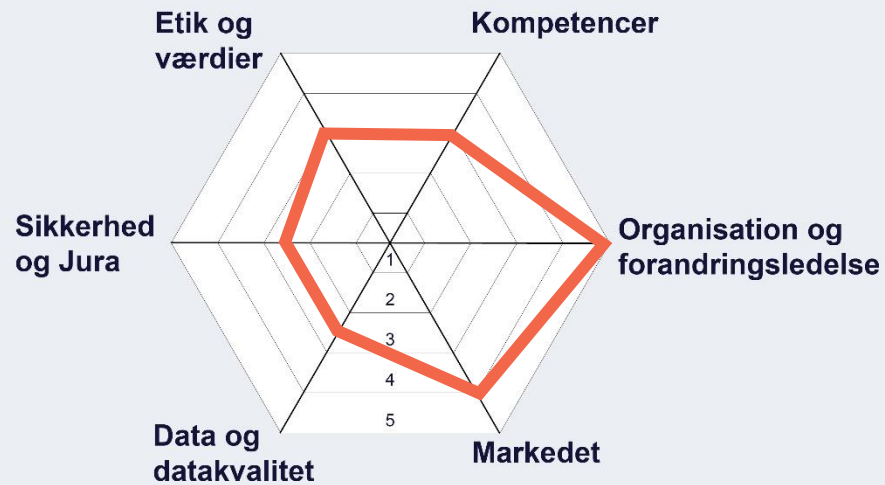
2 = I lav grad

3 = I nogen grad

4 = I høj grad

5 = I meget høj grad

VÆR OPMÆRKSOM PÅ FØLGENDE INDEN I TAGER TEKNOLOGIEN I BRUG...



Skala (1-5)

- 1 = I meget lav grad
- 2 = I lav grad
- 3 = I nogen grad
- 4 = I høj grad
- 5 = I meget høj grad

Sikkerhed og jura - I hvor høj grad kræver teknologien, at man har opmærksomhed på sikkerhed og jura?

Som med andre teknologiske løsninger, som på nogen måde indsamler data, skal kommunen have styr på **datavekst**.

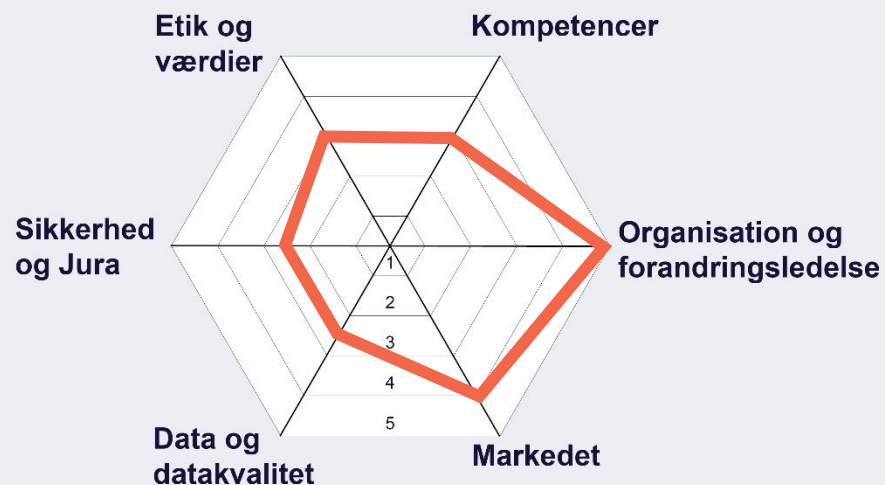
Af sikkerhedsmæssige årsager er det vigtigt, at skærmbesøgsløsningerne bruges i **lukkede systemer**. Man kan ikke bare bruge FaceTime eller andre usikre løsninger.

Derudover er **brugerstyringen** for løsningen vigtig at have styr på. Man skal sikre, 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.

Den sidste sikkerhedsmæssige overvejelse, som fremhæves af kommunerne, er hvor skærmbesøgene kan foretages. Nogen har fravalgt, at der kan laves skærmbesøg, mens medarbejderne er på farten, for at undgå, at besøgene kan overværes i **det offentlige rum**.

Alt i alt er sikkerheden og jura vigtigt at have styr på, men opleves ikke som synderligt vanskeligt at leve op til.

VÆR OPMÆRKSOM PÅ FØLGENDE INDEN I TAGER TEKNOLOGIEN I BRUG...



Etik og værdier - I hvilken grad fordrer anvendelsen af teknologien, at man drøfter og afklarer etiske spørgsmål og dilemmaer og værdier?

Kommuner, der har arbejdet med skærmbesøg i mange år, oplever et skifte i de værdimæssige drøftelser, der omgiver teknologien.

I starten af deres brug af skærmbesøg har man brugt meget tid på at drøfte, hvad man kunne tillade sig som kommune, og hvilke konsekvenser for **kontakten til borgerne** det havde.

I dag opleves de diskussioner at fylde mindre. Samfundet har taget en udvikling mod flere og mere fleksible kontaktformer. Mange borgere er vant til teknologien – de FaceTimer med deres børn og børnebørn. Det samme gør medarbejdere. Derfor ses skærmbesøg i højere grad i dag, som et tilbud, der **matcher tiden** og følger med udviklingen.

Den **fleksibilitet**, som skærmbesøg giver mulighed for, har fået mere fokus og en større vægte. Samtidig fylder overvejelser om **ressourcer** og **rehabilitering** mere. Det er drøftelserne om, hvordan ressourcerne skal række, hvordan medarbejder kan løfte opgaverne, når der er et stigende antal borgere med behov for hjælp, og hvordan kan borgerne blive bedre til at hjælpe dem selv.

Mange af de etiske og værdimæssige drøftelser har samtidig rykket sig i takt med udbredelsen, fordi det har vist sig, at mange borgere har været **glade og tilfredse** med løsningen. Vel og mærket, hvis de rigtige borgere udvælges, og løsningen teknisk fungerer problemfrit.

Skala (1-5)

1 = I meget lav grad

2 = I lav grad

3 = I nogen grad

4 = I høj grad

5 = I meget høj grad

5 GODE RÅD TIL OPSTART

Hvilke gode råd har I til andre, som vil starte op med at bruge skærmbesøg?

1. Sikre vedvarende lederfokus (ikke blot ledelsesopbakning). Skærmbesøg skal forankres i hele ledelseskæden.
2. Sæt klare mål (fx hvor mange borgere skal hvert hjemmeplejeområde have på skærmbesøg), - og følg jævnlige op på om målene nås.
3. Vælg en driftssikker teknisk løsning med gode support muligheder
4. Sørg for at medarbejdere, der skal foretage skærmbesøg klædes godt på, har gode rammer og er motiverede for opgaven, -ellers overvej en anden organisering
5. Fokusér på borgernes oplevelse med skærmbesøg – de fleste oplever det som god velfærd

GENERELT OM KLs TEKNOLOGIVURDERING

Teknologivurderingerne udarbejdes på udvalgte teknologier med det formål at præsentere en status på den pågældende teknologi.

Vurderingerne laves sammen med eksperter fra kommunerne og øvrige samarbejdspartnere.

Alle teknologivurderinger kan findes på [Videncenter.kl.dk](https://videncenter.kl.dk), hvor det også er muligt at dykke ned i KLs teknologiradar, se teknologiernes placering på tværs af fagområder, find cases og mange andre værktøjer.

HVEM HAR HJULPET MED DENNE VURDERING

- Helle Heinemann, Projektleder, Holbæk Kommune
- Jette Flarup, Velfærdsteknologikonsulent, Køge Kommune
- Lene Flarup Bonde, Implementeringskonsulent, Vejle Kommune.
- Christina Lesson, Velfærdsteknologikonsulent, Gladsaxe Kommune
- Tanja Murphy, Distriktsleder i hjemmeplejen, Viborg Kommune
- Vibeke Eriksen, Leder af hjemmeplejen, Viborg Kommune
- Peter Bahnsen, Digitaliseringskonsulent, Viborg Kommune