

Borgere kan få hurtigere visitering af rengøringshjælp med ny teknologi

For at give borgere en hurtigere afklaring af tilkendelse af rengøringshjælp vil Esbjerg Kommune etablere en digital løsning baseret på kunstig intelligens, som giver beslutningsstøtte til sagsbehandleren ved tildeling af rengøringshjælp.

Herved vil både borgere og de involverede medarbejdere opleve et løft i visitationsprocessen, hvilket forventeligt kommer til udtryk i færre besøg hos borgeren i de lette sager og frigive mere tid til borgeren i de komplicerede sager.

Foruden den digitale løsning baseret på kunstig intelligens vil projektet anvende en simpel softwarerobot, som automatisk opretter en sag på en borger, når borgeren henvender sig i visitationen. Når dette sker, vil robotten samtidig sende et brev til borgeren vedr. GDPR og oplysninger om kommunens databehandling. Herefter inddeler den digitale løsning sagerne i to kategorier, henholdsvis ukompliceret sager og komplicerede sager som kræver særlig opmærksomhed.

Projektet vil måle effekten af indsatsen ved, at se om borgerne oplever en øget kvalitet i visitationsprocessen via kommunens tilbagevendende tilfredshedsundersøgelser.

I forbindelse med projektet vil der være stort fokus på tidlig inddragelse og anvendelse af fagpersonernes og borgernes viden.

Organisering

Esbjerg Kommune er projektejer og fungerer som projektleder. Der tilknyttes desuden andre kommuner i projektet, som agerer sparringspartnere eller projektdeltagere.

Økonomi

Projektet modtager 2,2 mio. kr. fra investeringsfonden for nye teknologier og digitale velfærds løsninger.

Tidsplan

Projektet løber fra primo 2020 til ultimo 2021.