



Evalueringsrapport

Tab Ud



VelfærdsInnovation
Sjælland



Kontaktpersoner:

Trine Jensen

mail: trij@holb.dk

telefon: 72 36 74 66

Hasse Petersen

mail: haspe@holb.dk

telefon: 72 36 74 67

Evalueringsrapporten er udarbejdet i samarbejde mellem VelfærdsInnovation Sjælland og de 4 deltagende kommuner

Version 2, d. 20. april 2015

Indholdsfortegnelse

1.	Indledning	4
2.	Udgangspunkt for projektet	5
2.1	Projekt mål	5
2.2	Succeskriterier	5
2.3	Målgrupper i projektet	6
3.	Metoder til Effektmåling.....	7
3.1	Helbredsproblem og teknologi.....	8
3.2	Sikkerhed	8
3.3	Klinisk effekt	8
3.4	Borgerens perspektiver	8
3.5	Økonomiske aspekter	8
3.6	Organisatoriske aspekter.....	9
3.7	Sociokulturelle, etiske og juridiske aspekter	9
4.	Resultater.....	10
4.1	Helbredsproblem og teknologi.....	10
4.2	Sikkerhed	10
4.3	Klinisk effekt (effekt på borgerens helbred).....	11
4.4	Borgerens perspektiver	13
4.5	Økonomiske aspekter	13
4.6	Organisatoriske aspekter.....	16
4.7	Sociokulturelle, etiske og juridiske aspekter	18
5.	Konklusion.....	19
6.	Perspektivering	22
7.	Anbefalinger.....	23
	Bilag 1: Konsolideret Resultat af spørgeskemaundersøgelse (kvalitativ evaluering).....	25
	Bilag 2: Kommunale projektresultater og fremtidige initiativer	26
	Guldborgsund Kommune	26
	Holbæk Kommune.....	31
	Næstved Kommune.....	36
	Slagelse Kommune	40

1. INDLEDNING

Dette er en evalueringsrapport af det tværkommunale samarbejdsprojekt Tab Ud mellem Guldborgsund, Holbæk, Næstved og Slagelse kommuner. Projektet omhandler anvendelse af tablets hos udekørende medarbejdere inden for handicap og psykiatri. Projektperioden forløb i perioden fra oktober 2013 til marts 2015.

Kommunerne befinder sig i øjeblikket i en situation med knappe ressourcer til udførelse af støtte til borgere i hjemmet eller uden for hjemmet. Samtidig oplever kommunerne en stigende efterspørgsel fra et voksende antal borgere efter støtte fra udekørende medarbejdere inden for handicap og psykiatri, herunder de kommunale centre for specialundervisning.

Udekørende medarbejdere inden for handicap og psykiatri bruger størstedelen af deres tid på støtte af borgere i hjemmet eller uden for. I forbindelse med borgerstøtte foretages i mange kommuner journalnoter i notesbøger eller tilsvarende til senere dokumentation af samtaler, der har fundet sted mellem medarbejderen og borgeren.

Anvendelse af tablets forventes at kunne understøtte en effektivisering af denne arbejdsgang, frigøre arbejdstid og skabe et kvalitetsløft for borgerne såvel som bedre forhold for medarbejderne. Projektevalueringen inkluderer en kvalitativ evaluering af effekterne af anvendelse af tablets blandt udekørende medarbejdere på baggrund af et fire måneders forløbsstudium i de fire kommuner. Denne evalueringsrapport præsenterer resultaterne fra projektet.

Da flere relevante oplysninger omkring projektet fremgår af Projektbeskrivelsen, er det vigtigt at læse denne Evalueringsrapport i sammenhæng med Projektbeskrivelsen såvel som Business Case.

2. UDGANGSPUNKT FOR PROJEKTET

I dette afsnit beskrives projektmål, succeskriterier og målgrupper for anvendelse af tablets til udekørende medarbejdere inden for handicap og psykiatri i kommunerne.

2.1 Projektmål

Overordnet formål

Skabe kvalitetsløft til borgere og medarbejdere og effektivisere arbejdsgange med dokumentation via anvendelse af tablets til udekørende personale inden for handicap og psykiatri

Delmål

- 1) Hurtigere dokumentation af udført borgerstøtte, inkl. kontortid og evt. reduceret vej tid
- 2) Hurtigere adgang til information om borgere for medarbejdere (f.eks. adgang til information om medicin, borgers forløb, aftaler (alt hvad der vedrører sagen)
- 3) Opkvalificering af opgaveløsning mellem medarbejder og borger ved brug af tablet
 - a. Inddragelse af borgere i dokumentation
 - b. Undervisning og rådgivning/vejledning af borgere via tablets
- 4) Afprøve brug af virtuel støtte til borgere/medarbejdere
- 5) Uddannelse/opkvalificering af medarbejdere til brug af tablets
 - a. Basal undervisning i brug af tablet
 - b. Undervisning i dokumentation i journaliseringssystemer/ESDH-systemer på tablet
 - c. Undervisning i kvalitetsskrivning af journalskrivning på tablet, inklusiv retssikkerhed af borgere i forbindelse med journalskrivning

For yderligere oplysninger omkring projektets indhold og fremgangsmåde henvises til Projektbeskrivelsen.

2.2 Succeskriterier

Projektets Succeskriterier fremgår af figur 1 nedenfor:

1**Hurtigere dokumentation af udført borgerstøtte, inkl. kontortid og evt. reduceret vej tid:**

- I løbet af projektperioden, forventes en frigørelse af tid på 15. min. per dag per medarbejder, på følgende aktiviteter:
 - Vejtid
 - Finde og logge på en computer
 - Indhentning af information til borger
 - Mødebooking
 - Journalisering på kontoret

2**Hurtigere adgang til information om borgere for medarbejdere (f.eks. adgang til information om medicin, borgers forløb, aftaler (alt hvad der vedrører sagen):**

- At 20 % af medarbejderne vurderer, at de hurtigere kan orientere sig i borgers sag

3**Opkvalificering af opgaveløsning mellem medarbejder og borger ved brug af tablet:**

- At 30 % af medarbejderne har inddraget borgere i dokumentation af udført borgerstøtte via tablet
- At 70 % af medarbejderne har brugt tablet til at undervise og/eller rådgive/vejlede borgere via tablet

4**Afprøve brug af virtuel støtte til borgere/medarbejdere:**

- At hver kommune har gennemført en pilot på virtuel støtte og evalueret på det. Se Bilag 4 for nærmere information om piloter i de enkelte kommuner

5**Uddannelse/opkvalificering af medarbejdere til brug af tablet**

- At 60 % procent af medarbejderne føler sig kvalificeret til at bruge tablet
- At 60 % procent af medarbejderne føler sig kvalificeret til at dokumentere i journaliseringssystem via tablet

Figur 1: Succeskriterier for Tab Ud

2.3 Målgrupper i projektet

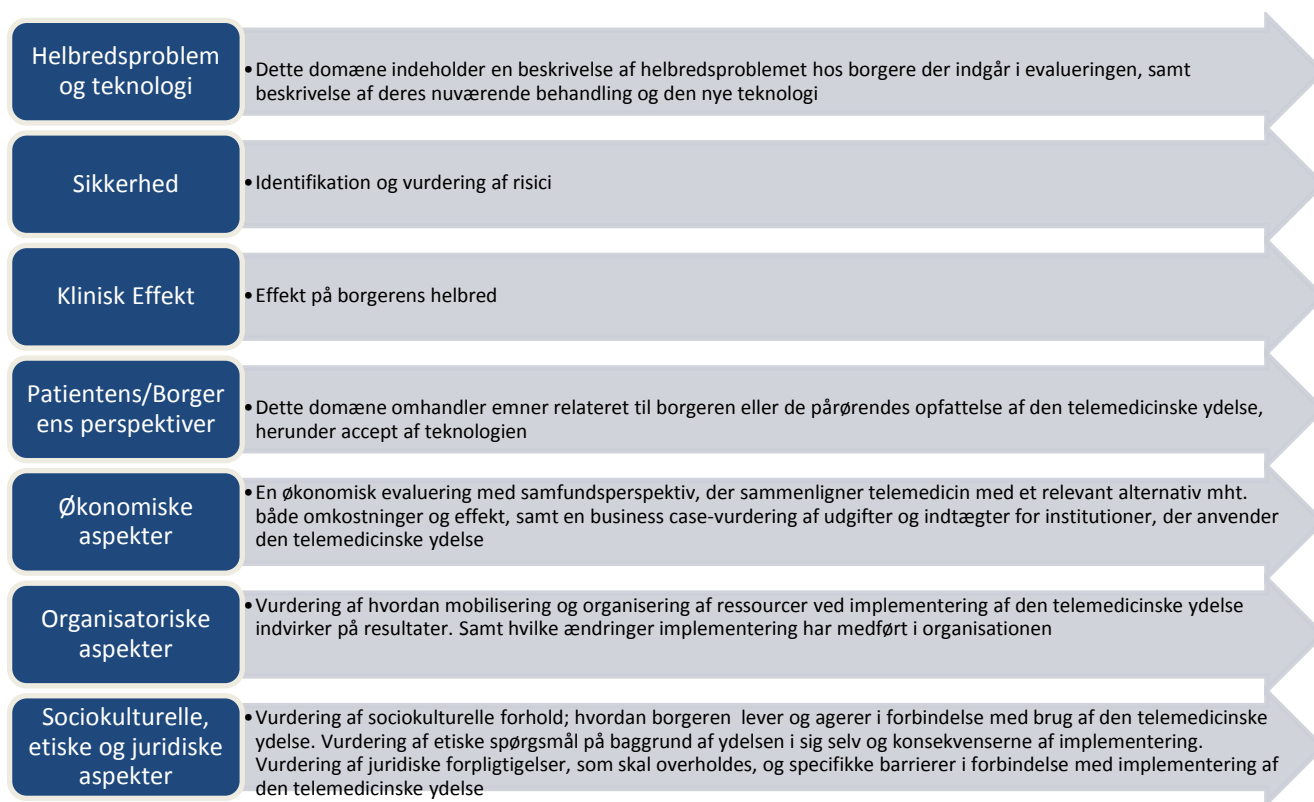
I projektet deltager medarbejdere fra henholdsvis Center for Specialundervisning i Slagelse (syns- eller hørehandikap) samt socialpsykiatrien (hjemmevejledning og bostøtte-tilbud) i Guldborgsund, Holbæk og Næstved kommuner. I alt ca. 95 medarbejdere fordelt på de fire kommuner.

De borgere, som har været berørt af projektet, er bevilget ydelser fra medarbejderne i ovennævnte enheder i de fire kommuner. Borgere tilknyttet socialpsykiatrien har typisk behov for støtte til diverse aspekter af dagligdagen, enten af praktisk karakter, eller i form af støttesamtaler eller lign. I forhold til Center for Specialundervisning drejer det sig primært om borgere, som har behov for undervisning, rådgivning og vejledning omkring deres handikap. Ydelser til de berørte borgere varierer meget, men fælles for dem alle er, at de har behov for støtte fra kommunens medarbejdere i et eller andet omfang. Disse ydelser omfatter besøg hos borger (eller andre steder) af udekørende medarbejdere.

3. METODER TIL EFFEKTMÅLING

I dette afsnit redegøres kort for de metoder, der er anvendt til effektmåling i henhold til projektets succeskriterier.

Resultaterne af effektmålingen beskrives i henhold til strukturen i MAST evalueringsmodellen (Model for ASsessment of Telemedicine)¹. MAST er en standardiseret metode til en multidisciplinær evaluering af effekter og konsekvenser af telemedicinske og velfærdsteknologiske projekter. MAST modellen anvendes i dette projekt til at sikre en tværgående og dækkende beskrivelse af resultaterne fra anvendelse af projektets løsningsrum og de deraf ændrede arbejdsgange. Således beskrives resultater og erfaringer i henhold til de 7 domæner i MAST modellen (se Figur 2 nedenfor).



Figur 2: MAST modellens 7 domæner

I de følgende underafsnit i Afsnit 3 redegøres nærmere for de anvendte metoder til effektmåling i projektet. Resultaterne af effektmålingen fremkommer i Afsnit 4 af denne Evalueringsrapport.

¹ Se mere om MAST modellen på: <http://www.ouh.dk/wm330310>

3.1 Helbredsproblem og teknologi

Som nævnt i Afsnit 2.3, har borgernes helbredsproblem ikke været afgørende for deres inkludering i projektet. Borgerne er inkluderet ud fra om de modtager ydelser fra de medarbejdere som har været omfattet af projektet.

Typen af tablet til udekørende medarbejdere samt den generelle IT-infrastruktur, der er nødvendig for at kunne anvende tablets, er forskellige hos de fire kommuner. De individuelle tekniske løsninger er beskrevet i Bilag 2.

Medarbejdernes overordnede tilfredshed med tablet evalueres via en spørgeskemaundersøgelse blandt medarbejderne (midtvejs- og slutmåling). Resultatet af denne undersøgelse beskrives i Afsnit 4.1.

Derudover blev erfaringer med de tekniske løsninger diskuteret i forbindelse med fokusgruppeinterviews med udvalgte medarbejdere og ledere ved forløbsstudiets afslutning samt ved afsluttende samtaler med kommunale projektledere. Disse individuelle erfaringer er beskrevet i Bilag 2.

3.2 Sikkerhed

Aspekter i relation til dette domæne er evalueret via spørgeskemaundersøgelsen (midtvejs- og slutmåling). De relevante aspekter blev uddybet i forbindelse med fokusgruppeinterviews med udvalgte medarbejdere og ledere ved projektafslutning. Disse aspekter beskrives i Afsnit 4.2.

3.3 Klinisk effekt

Aspekter relateret til borgerens helbredsmæssige tilstand er evalueret via spørgeskemaundersøgelsen (midtvejs- og slutmåling). Derudover blev der i forbindelse med fokusgruppeinterviews diskuteret observerede effekter på borgeres helbredsmæssige tilstand ved medarbejdernes introduktion af tablet i samarbejdet. Disse aspekter beskrives i Afsnit 4.3.

3.4 Borgerens perspektiver

Der er via fokusgruppeinterviews fremkommet relevante observationer omkring borgerens perspektiver. Disse beskrives i Afsnit 4.4.

3.5 Økonomiske aspekter

Den økonomiske effekt af projektet er evalueret via en kvalitativ vurdering af medarbejdernes tidsforbrug i forbindelse med udført borgerstøtte samt diverse opfølgingsopgaver forbundet med borgerstøtte. Denne kvalitative vurdering er foretaget via spørgeskemaundersøgelse blandt relevante medarbejdere (før- og slutmåling).

I forbindelse med fokusgruppeinterviews har medarbejderne desuden beskrevet yderligere situationer, hvor de mener at have reduceret tidsforbruget i mindre grad. Disse er beskrevet i Afsnit 4.5.

3.6 Organisatoriske aspekter

De organisatoriske aspekter ved indførelse af tablets er evalueret kvalitativt via:

- spørgeskemaundersøgelse blandt relevante medarbejdere,
- fokusgruppeinterviews med udvalgte medarbejdere og ledere,
- workshops før og efter projektførelsen, hvor der bl.a. gennemførtes en arbejdsgangsanalyse, samt
- afsluttende samtaler med kommunale projektledere

De organisatoriske aspekter er beskrevet i Afsnit 4.6.

3.7 Sociokulturelle, etiske og juridiske aspekter

Der er via fokusgruppeinterviews fremkommet relevante observationer omkring sociokulturelle, etiske og juridiske aspekter.

Disse aspekter er beskrevet i Afsnit 4.7.

4. RESULTATER

Dette kapitel omhandler de sammenfattede resultater af anvendelse af tablets på tværs af de deltagende kommuner. Kommunernes individuelle erfaringer er beskrevet i Bilag 2.

4.1 Helbredsproblem og teknologi

Som led i spørgeskemaundersøgelsen er medarbejdernes generelle tilfredshed med tablet blevet evalueret. Som svar på spørgsmålet 'Hvor tilfreds er du generelt med din tablet?' indikerer 24 % af medarbejderne i midtvejs-målingen, at de er tilfredse eller meget tilfredse (angives med smileys). Ved slut-målingen er dette tal steget til 52 %. Dette resultat underbygges af udsagn fra fokusgruppeinterviews samt afsluttende samtaler med kommunale projektledere. Flere medarbejderne giver udtryk for, at de er glade for at have fået tablet som arbejdsredskab, primært pga. den større fleksibilitet samt frihed i planlægningen af deres arbejdsdag. Disse effekter beskrives nærmere i Afsnit 4.2 og 4.6. Der udtrykkes generelt tilfredshed med tablets. Dog indikerer besvarelser i slut-målingen en større andel af tilfredse medarbejdere de steder, hvor iPads er indkøbt fremfor Windows-baserede tablets. I disse enheder svarer 80 % af medarbejderne, at de er tilfredse eller meget tilfredse. Ifølge udsagn fra fokusgruppeinterviews skyldes dette primært to aspekter. Først og fremmest giver medarbejderne, der anvender iPads, udtryk for, at de på forhånd var bekendt med brugerfladen på en iPad (pga. anvendelse af iPhone osv. i andre sammenhænge), hvilket har medført en nemmere tilgang til at arbejde med iPad. Derudover er der i afdelinger, der har indkøbt Windows-baserede tablets, konstateret diverse udfordringer med ustabilitet i forhold til adgang til netværk, dokumentationssystem osv. Disse udfordringer har haft indvirkning på medarbejdernes tilfredshed, da de for nogle medarbejdere har modvirket de positive aspekter ved at kunne anvende tablet i det daglige arbejde med borgerstøtte.

Se Bilag 2 vedrørende medarbejdernes vurdering af anvendelse af de individuelle tekniske løsninger i kommunerne.

4.2 Sikkerhed

Ved opstart af projektet udtrykte medarbejderne bekymring for en negativ effekt på det psykiske arbejdsmiljø som resultat af anvendelse af tablet. Bekymringen gik på, at medarbejderne via tablet i praksis ville have mulighed for at arbejde på alle tidspunkter af døgnet og dermed potentielt kunne opleve et forventningspres i forhold til dette. Af samme grund blev det besluttet at inkludere dette aspekt i evalueringen.

Medarbejderne blev i spørgeskemaundersøgelsen bedt om at angive deres tilfredshed ud fra spørgsmålet: 'Hvordan oplever du det psykiske arbejdsmiljø ved brug af tablet'. Som svar på dette spørgsmål, angav 26 % af medarbejderne i midtvejs-målingen, at de var tilfredse eller meget tilfredse (angivet med smileys). I slut-målingen var dette tal steget til 48 %. I undersøgelsen blev medarbejderne også bedt om at indikere deres enighed med følgende udsagn: 'Jeg føler en større fleksibilitet i min dagligdag ved brug af tablet'. Til dette

svarede 58 % enig eller meget enig i midtvejs-målingen. Det tilsvarende tal for slut-målingen viste, at 73 % af medarbejderne var enige eller meget enige i dette udsagn.

Ovennævnte resultater underbygges af udsagn i fokusgruppeinterviews, hvor der gives udtryk for, at langt størstedelen af de deltagende medarbejdere sætter stor pris på den fleksibilitet det giver, at kunne håndtere opgaverne andre steder end på kontoret. Det påpeges, at henholdsvis 16 og 20 % af medarbejdere i slut-målingen er meget uenige i de to ovennævnte udsagn. Denne uenighed observeres udelukkende i de enheder, hvor der er indkøbt Windows-baserede tablets. Input fra fokusgruppeinterviews indikerer, at årsagen til dette skal findes i de udfordringer, der er oplevet med denne type tablet (se Bilag 2 for nærmere beskrivelse af disse). Dette har medført store frustrationer, og hos nogle medarbejdere har det overskygget fordelene ved at have en tablet. Nogle medarbejdere i disse enheder har oplevet et psykisk pres ved ikke at kunne anvende deres tablet efter hensigten, hvilket har påvirket det psykiske arbejdsmiljø i negativ retning for disse medarbejdere.

I fokusgruppeinterviews og workshops giver medarbejderne desuden udtryk for, at de ved at anvende tablet kan afslutte opgaven med det samme. Det kunne f.eks. være i forbindelse med at søge oplysninger, som borgeren har brug for samt assistere med mails til et Arbejdsmarkedscenter mm. Muligheden for at få afsluttet opgaven under mødet med borgeren modvirker stressfaktorer, da medarbejderen ikke har behov for at gå og huske på uafsluttede opgaver. Endelig påpeges det, at når medarbejderen er i stand til at give borgeren omgående svar, bliver det nemmere at få borgeren til at fokusere på igangværende aftaler og planlagte forløb. Borgeren behøver ikke at gå og bekymre sig om de ting, som medarbejderen ikke har været i stand til at give svar på med det samme. Der er derved ikke så mange forstyrrende elementer i borgerens dagligdag, som tager fokus fra den fortløbende udvikling. Alle disse aspekter er medvirkende til, at medarbejderne føler, at de løser deres opgaver på bedre vis. Det øger tilfredshed med eget arbejde, og dermed arbejdsmiljøet.

Med baggrund i ovenstående resultater konkluderes det, at anvendelse af tablet for de fleste medarbejdere har en positiv indflydelse på det psykiske arbejdsmiljø. Det påpeges, at flere medarbejdere fremhæver nødvendigheden af at få italesat forventninger fra ledelsen omkring arbejdstid/sted samt tilgængelighed overfor borgerne. Formålet med dette ville være at imødegå bekymringer blandt medarbejderne og dermed begrænse/eliminere en unødigt stressfaktor. Derudover påpeges det i nogle kommuner, at der fra ledelsens side bør være fokus på at sikre muligheder for fortsat kollegial sparring omkring arbejdsopgaver og udfordringer.

4.3 Klinisk effekt (effekt på borgerens helbred)

Det blev ved opstart af projektet ikke vurderet, at anvendelse af tablet ville have effekt på borgerens helbredsmæssige tilstand. Ikke desto mindre, fremkom der i forbindelse med fokusgruppeinterviews observationer omkring indvirkning på borgeres helbred og generelle velbefindende.

I alle fire kommuner nævnes eksempler på borgere, som efter medarbejdernes introduktion og instruktion i diverse programmer og apps har opnået større selvtillid i forhold til at anvende tablet (eller PC), når de er alene. Denne nyerhvervede selvtillid, i sammenhæng med at borgeren bliver mere opmærksom på opgaver som vedkommende nu selv kan håndtere, er medvirkende til at øge borgerens selvværd. Samtidig er det medvirkende til at give borgeren større handlemuligheder. På sigt kan dette medvirke til at gøre borgeren mere selvhjulpne, hvilket igen påvirker borgerens selvtillid i positiv retning. I et konkret eksempel fra Holbæk kan en borger med erhvervet sen-hjerneskode nu håndtere sin økonomi via Netbank på egen iPad. Ved at få oparbejdet den nødvendige viden omkring funktionerne i netbank, har vedkommende kunnet genhvert ansvar for egen økonomi, og styrer den nu selv (hvor ansvaret tidligere var pålagt sønnen). Dette har medvirket til at give den pågældende borger et løft i troen på egne evner og mulig tilbagevenden til selvstændighed. Hvis udviklingen hos den pågældende borger fortsætter, vurderes det, at der på sigt ikke længere vil være behov for det samme omfang af borgerstøtte.

Medarbejderne fremhæver samstemmende, at muligheden for at dokumentere sammen med borgeren ofte har en positiv indvirkning på borgerens forløb. Når borgeren har medindflydelse på, hvad der skrives, opleves i mange tilfælde et større ejerskab hos borgeren for de aftaler, der indgås. Derigennem sker en positiv påvirkning af udviklingsforløbet hos nogle af de borgere, hvor potentialet for udvikling er intakt. Dette kan på sigt være medvirkende til at påvirke borgerens selvopfattelse i positiv retning samt øge selvtilliden og troen på egne evner. Alt sammen elementer der er medvirkende til at forbedre borgerens evne til at klare sig selv på flere punkter.

I spørgeskemaundersøgelsen bliver medarbejderne desuden bedt om at indikere deres enighed med udsagnet: 'Jeg oplever, at kvaliteten af min dokumentation bliver forbedret ved brug af tablet' (hvis ja, hvordan). På dette spørgsmål svarer 38 % af medarbejderne i midtvejs-målingen, at de er enige eller meget enige. I slut-målingen er tallet 49 %. Det påpeges, at dokumentation via tablet ikke nødvendigvis betyder, at medarbejderen dokumenterer direkte i det af enheden anvendte dokumentationssystem. Det kan eksempelvis også være ved at dokumentere i et noteprogram, hvorfra journalnotater senere overføres til dokumentationssystemet. Forbedring af kvaliteten i dokumentationen består primært af to aspekter:

- 1) dokumentationen foretages med det samme (i forbindelse med det fysiske møde), hvorved flere detaljer om den udførte borgerstøtte kan inkluderes
- 2) der er mulighed for at inddrage borgeren i, hvad der dokumenteres omkring den udførte borgerstøtte, eksempelvis aftaler

Begge dele vurderes, i det lange løb, at komme borgeren til gavn. Dels fordi flere aspekter af borgerens udvikling dokumenteres, dels fordi borgeren selv er inddraget og derigennem opnår større ejerskab til indgåede aftaler.

Som led i projektets Succeskriterie 4 skulle hver af de deltagende kommuner gennemføre en pilot på afprøvning af virtuel borgerstøtte. Se Bilag 2 for yderligere oplysninger herom.

I Næstved Kommune er der i projektperioden gennemført en pilot på virtuel støtte af én borger. Medarbejderen har på et af tre ugentlige besøg erstattet det fysiske besøg med en virtuel konsultation.

Som led i piloten har Næstved Kommune udlånt et web-kamera til borgeren, som er blevet installeret på borgerens computer. Udover sparet vejtid (se Afsnit 4.5) rapporterer medarbejderen om en observeret ændring i borgers tilgang til tilværelsen.

Den pågældende borger er i behandling for alkoholmisbrug, og omgangskredsen bestod tidligere primært af andre borgere med alkoholmisbrug. Borgeren har ved hjælp af det udlånte kamera haft enkelte virtuelle samtaler med familiemedlemmer. Derudover anvender borgeren kameraet til virtuel dialog med personer uden for sin vante omgangskreds. Borgeren har den vej igennem fået udvidet sin omgangskreds. Samtidig har medarbejderen introduceret borgeren til diverse kalenderfunktioner o.a. som hjælp til at strukturere hverdagen. Dette har medvirket til, at borgeren nu i højere grad husker at få gjort de ting, der er aftalt. Ifølge medarbejderen har dette på kort tid påvirket borgerens situation i positiv retning.

4.4 Borgerens perspektiver

I alle deltagende kommuner giver medarbejderne udtryk for overvejende positive tilbagemeldinger fra borgere, hvor medarbejderne har inddraget tablet som led i borgerstøtten. Inden for Socialpsykiatrien værdsætter borgerne især muligheden for at kunne håndtere diverse personfølsomme opgaver, såsom bankforretning og jobsøgning i eget hjem fremfor på offentlige steder. Indenfor handicap området er det primært muligheden for at få kendskab til diverse apps, der kan være en hjælp i dagligdagen, som påvirker borgernes accept af tablet i positiv retning. Fælles for begge områder er, at borgerne værdsætter at kunne se og deltage aktivt i dokumentation af de aftaler der indgås via tablet (se evt. Afsnit 4.3).

Enkelte borgere udtrykte fra start skepsis overfor anvendelse af tablet. Når medarbejderne oplevede dette, sørgede de for at give borgeren en grundig indføring i, hvorfor tablet medbringes, og hvordan medarbejder og borger i fælleskab kan få glæde af den. Ved at sikre kendskab til hvorfor tablet er en del af arbejdsgangen, har medarbejderne formået at vende skepsis til accept i langt de fleste tilfælde.

I enkelte tilfælde viste det sig ikke muligt at opnå borgernes accept af tablet. Her har borgerne afvist at lade medarbejderne anvende tablet i forbindelse med støtte. Ved besøg hos disse borgere har medarbejderne naturligvis respekteret borgerens ønske, og de har i stedet bibeholdt tidligere arbejdsgange omkring opfølgning og har dokumenteret i bilen umiddelbart efter besøget.

Medarbejderne indenfor socialpsykiatrien melder også om enkelte tilfælde, hvor de fra start vidste, at borgerens situation og/eller tilstand gjorde, at det ikke var muligt for dem at medbringe tablet til besøg, da det sandsynligvis ville fremprovokere en ikke ønskværdig situation. I disse tilfælde har medarbejderne efterladt tablet i bilen eller i tasken, og foretaget opfølgning som beskrevet i tilfældet ovenfor.

4.5 Økonomiske aspekter

Jf. Tabel 1 er der i gennemsnit i projektperioden observeret en effektivisering i tidsforbruget til dokumentation af udført borgerstøtte samt opfølgningsopgaver og transporttid på 0,07 time (4,2 minutter)

om ugen per medarbejder på tværs af de fire deltagende kommuner. Det påpeges, at denne observation bygger på medarbejdernes subjektive vurderinger og derfor skal vurderes med forbehold for stor usikkerhed.

Aktivitet	Før-Måling	Slut-Måling	Difference
Vejtid (kørsel, parkering osv.)	2,30	2,47	0,17
Finde og logge på en computer	0,42	0,47	0,05
Indhentning af information til borger	0,73	1,02	0,29
Mødebooking	0,59	0,50	-0,09
Journalisering på kontoret	3,01	2,51	-0,49
Total i forhold til succeskriterium 1	7,04	6,97	-0,07

Tabel 1: Tidsforbrug på parametre under Succeskriterium 1 (angivet i timer og som gennemsnit for en medarbejder)

Den observerede effektivisering skal holdes op i mod en forventet gennemsnitlig tidsbesparelse på 75 minutter om ugen (15 minutter per dag) per medarbejder i projektperioden ifølge Succeskriterium 1. Succeskriterium 1 er dermed langt fra blevet opfyldt i projektperioden.

Realisering af effektiviseringspotentialet i projektperioden er blevet stærkt undermineret af en række tekniske udfordringer omkring anvendelse af tablets og IT-systemer hos de enkelte kommuner, herunder:

- Udfordringer med adgang til Internet på tablet
- Udfordringer med adgang til kommunens netværk på tablet
- Udfordringer med adgang til kommunens dokumentationssystem på tablet
- Langsom opstart af tablet
- Afbrydelse af Internet forbindelse, adgang til netværk eller adgang til dokumentationssystem og tab af udført arbejde som følge heraf

Det påpeges, at disse tekniske udfordringer ikke er gældende i alle de fire kommuner på en gang. Ikke desto mindre har de hver især eller i kombination medført så store udfordringer for medarbejderne i hver kommune i relation til dokumentationsarbejdet, at medarbejderne ofte har valgt at foretage dokumentation i noteform på tablet. Disse noter er senere blevet indført i dokumentationssystemet. En større del af medarbejderne har dermed stadig et behov for at køre på kontoret og logge på en computer for at sikre registrering af noterne i dokumentationssystemet.

På trods af tekniske udfordringer i dette projekt vurderes det, at det estimerede potentiale ved effektivisering af tidsforbruget per medarbejder stadig er gældende og dermed kan realiseres over tid. Det estimerede potentiale omfatter arbejdsgange omkring dokumentationsarbejde, opfølgingsopgaver, samt transporttid til borgerstøttende møder/aftaler. På baggrund af feedback fra medarbejdere og ledere på tværs af de fire kommuner, som har deltaget i dette projekt, vurderes det, at en udekørende medarbejder i

gennemsnit vil kunne frigøre 30 minutter om dagen til andre formål via anvendelse af en tablet. For yderligere oplysninger om dette effektiviseringspotentiale henvises til tilhørende Business Case.

Det påpeges, at udekørende medarbejdere inden for kommunale centre for specialundervisning (fra nu af CSU) har relativt mindre arbejdstid uden for kontoret sammenlignet med andre udekørende medarbejdere inden for handicap og psykiatri. Det betyder, at potentialet for at frigøre arbejdstid hos udekørende medarbejdere under CSU er mindre sammenlignet med udekørende medarbejdere inden for eksempelvis socialpsykiatri.

En af forudsætningerne for at kunne realisere det estimerede effektiviseringspotentiale vil være at eliminere ovennævnte tekniske udfordringer. Dertil kommer, at en realisering af effektiviseringspotentialet under alle omstændigheder vil forudsætte ledelsesmæssig involvering, implementering af nødvendige organisatoriske ændringer og gennemførelse af undervisning af medarbejdere.

Det vurderes, at de tekniske udfordringer eksempelvis vil kunne elimineres, hvis leverandørerne af dokumentationssystemerne vil levere en ny app til tablets med en offline funktion, der kan tilgå dokumentationssystemerne. Herved vil medarbejderne kunne foretage dokumentation i dokumentationssystemerne i forbindelse med udførelse af selve borgerstøtten. Det betyder, at medarbejderne ikke længere har et behov for at køre tilbage på kontoret for at udføre dokumentationsarbejde. Hertil kommer, at udekørende medarbejdere ikke længere har et behov for at køre tilbage til kontoret for at lave opfølgingsopgaver i forbindelse med aftaler med borgerne, da dette arbejde nu udføres i forbindelse med selve borgerstøtten.

I løbet af projektperioden har der været løbende dialog mellem deltagende kommuner og flere leverandører af dokumentationssystemer omkring det presserende behov for at levere netop denne app til tablets fra leverandørernes side. Ved deadline for denne rapport har det endnu ikke affødt en leverance af denne type af app.

I tilknytning til effektiviseringspotentialet ved dokumentationsarbejde ses ligeledes et effektiviseringspotentiale i forbindelse med udførelse af virtuel borgerstøtte som erstatning for borgerstøtte ved fremmøde hos udekørende medarbejderne inden for handicap og psykiatri. Jf. Succeskriterie 4 skulle hver kommune gennemføre en pilot på virtuel borgerstøtte. Af forskellige årsager er det kun Næstved Kommune, som har gennemført en sådan pilot i projektperioden. Succeskriterie 4 er dermed ikke opfyldt.

Piloten på virtuel borgerstøtte inden for socialpsykiatrien i Næstved indebar, at en planlagt borgerstøtte via fremmøde blev erstattet med et virtuelt møde med borgeren i eget hjem. Det primære formål med denne egentlige virtuelle borgerstøtte var, at medarbejderen skulle se borgeren indtage Antabus samt kort følge op på eventuelle aftaler. Som resultat af piloten på virtuel borgerstøtte sparede medarbejderen ugentligt ca. 35 minutter på transporttid frem og tilbage fra den pågældende borger. Det påpeges, at Næstved er

den største geografiske kommune på Sjælland, samt at tidsforbruget til denne transport ikke er repræsentativ for en gennemsnitlig transport til borgerstøtte i Næstved Kommune. Ikke desto mindre viser piloten, at tablets i visse tilfælde kan anvendes til at udføre virtuel borgerstøtte inden for socialpsykiatrien og dermed til at realisere effektiviseringspotentiale i forbindelse hermed.

I Næstved Kommune har det udekørende team inden for socialpsykiatrien i projektperioden øget antallet af borgerstøttende samtaler såvel som andre opgaver med borgerne. Dette er bl.a. sket som følge af en organisatorisk omstrukturering der har medført, at teamet nu også udfører syge- og hjemmeplejeopgaver hos de borgere, hvor de udekørende medarbejderne i forvejen udførte borgerstøtte i hjemmet. Det skal nævnes, at de tilførte borgerbesøg, der omhandler syge- og hjemmeplejeopgaver, ofte ikke er ligeså tidskrævende som de borgerbesøg, der ydes med baggrund i Servicelovens § 85. Ikke desto mindre udfører teamet et øget antal borgerbesøg med det samme antal medarbejdere som før. Det er vurderet, at de udekørende medarbejders anvendelse af tablets har været en medvirkende faktor til at sikre, at teamet har kunnet løfte disse nye opgaver inden for det samme tidsinterval. Tablets har gjort det muligt at ændre relevante arbejdsgange samt at få indarbejdet en større fleksibilitet i opgaveløsningen, som har været en forudsætning for at udføre det øgede antal borgerbesøg.

4.6 Organisatoriske aspekter

Som led i spørgeskemaundersøgelsen blev medarbejderne bedt om at indikere deres enighed med udsagnet: 'Jeg planlægger min arbejdsdag anderledes ved brug af tablet'. Til dette svarede 42 % af medarbejderne i midtvejs-målingen, at de var enige eller meget enige i udsagnet. Ved slut-måling var denne andel steget til 55 %. I forbindelse med fokusgruppeinterviews, gav medarbejderne udtryk for, at ændringerne f.eks. bestod i, at medarbejderen nu starter sin arbejdsdag hjemmefra eller slutter dagen ved at køre direkte hjem fra sidste besøg, i stedet for at møde ind på kontoret for at lave opfølgning på dagens arbejde. Denne opfølgning håndteres nu løbende henover arbejdsdagen eller hjemmefra via tablet. En anden ændring i planlægningen af dagen (hos medarbejdere med Windows-baserede tablets i Guldborgsund og Holbæk) er, at nogle borgerbesøg nu kan struktureres anderledes. Dette er muligt, fordi medarbejderen ikke længere behøver at bruge tid under besøget til eksempelvis at gå til biblioteket for at få adgang til en computer, hvor der kan hentes oplysninger.

I forhold til Succeskriterie 2 blev medarbejderne i slut-målingen bedt om at svare på følgende: 'Brug af tablet til at få adgang til information om en borger, gør sagsbehandlingen: langsommere, uændret, hurtigere'. Til dette svarede 25 % af medarbejderne, at sagsbehandlingen bliver hurtigere ved, at de kan få adgang til information om en borger. Adgang til information om en borger er en væsentlig parameter i forhold til, om medarbejderen hurtigere kan orientere sig i borgerens sag. Succeskriterie 2 vurderes dermed at være opfyldt.

Spørgeskemaundersøgelsen viser desuden, at medarbejderne primært søger oplysninger: CPR-nr. på en borger, kontaktpersoner, tidligere journalnotater og aftaler. Medarbejderne indikerer, at det primært er muligheden for at se tidligere journalnotater, der er medvirkende til at gøre sagsbehandlingen og deres

arbejde med borgeren nemmere. Tidligere kunne disse oplysninger ikke ses i borgerens hjem, da medarbejderne sjældent havde medbragt disse oplysninger via et print. Dermed var det ikke muligt at følge op på tidligere notater under samværet med borgeren. Ved anvendelse af tablet har medarbejderne nemmere ved at tilgå informationer, hvilket resulterer i et kvalitetsløft for borgeren.

Jf. Succeskriterie 3a blev medarbejderne i slut-målingen bedt om at svare på følgende spørgsmål: 'Har du, indenfor projektperioden, på et eller andet tidspunkt inddraget borger i dokumentation af udført borgerstøtte?'. Til dette svarer 68 % af medarbejderne bekræftende (Ja). Dermed vurderes Succeskriterium 3a at være opfyldt. Samtidig vurderer 71 % af disse medarbejdere, at kvaliteten af deres opgaveløsning er blevet bedre ved at have mulighed for at inddrage borger i dokumentation af udført borgerstøtte.

Jf. Succeskriterie 3b blev medarbejderne i slut-målingen bedt om at svare på følgende spørgsmål: 'Har du, indenfor projektperioden, på et eller andet tidspunkt brugt tablet til at give borger undervisning og/eller rådgivning/vejledning?'. Til dette spørgsmål svarer 72 % af medarbejderne bekræftende (Ja). Således vurderes Succeskriterium 3b at være opfyldt.

Som eksempler på opgaver, der løses ved hjælp af tablets, nævnes diverse apps, eksempelvis til synshandicappede borgere, lydstimulering, struktur på hverdagen. Derudover nævnes Netbank, digital post/E-Boks, borger.dk, samt diverse Internet opslag (telefonnumre, togtider, lægemidler osv.). 83 % af disse medarbejdere vurderer desuden, at kvaliteten af deres arbejde er blevet bedre ved at have mulighed for at kunne anvende tablet til undervisning og/eller rådgivning/vejledning. Som eksempel på hvordan kvaliteten er blevet forbedret nævnes det faktum, at det kan foregå i borgers eget hjem (fremfor offentligt bibliotek eller på medarbejderens kontor). Dette er med til at skabe større tryghed for borgeren, og dermed øge borgerens modtagelighed for det der instrueres i.

I Guldborgsund er anvendelse af tablets til udekørende medarbejdere blevet kombineret med en ændring af kontorlandskabet. Se Bilag 2 for detaljer omkring de indførte ændringer i Guldborgsund. Medarbejderne har ikke længere mulighed for at anvende en stationær computer på kontoret. Dette har tvunget medarbejderne til at anvende tablets. Dog er det pt. ikke alle medarbejdere der hver gang medbringer tablet i forbindelse med udført borgerstøtte. Ændring i tilgang til stationære computere i kombination med de tekniske udfordringer ved anvendelse af tablet har medført flere frustrationer hos medarbejderne. Ikke desto mindre nævnes dette som en væsentlig årsag til den høje grad af anvendelse af tablets i teamet. Samtidig peger medarbejderne på, at det nye kontorlandskab har medført en øget kollegial sparring sammenlignet med tidligere. Dette sker som følge af, at alle medarbejdere nu sidder i samme lokale, når de er på kontoret.

Jf. Succeskriterie 5a blev medarbejderne i slut-målingen bedt om at forholde sig til følgende udsagn: 'Jeg kan generelt finde ud af at anvende en tablet'. Til dette svarede 94 % af medarbejderne, at de var enige eller meget enige. Dermed vurderes Succeskriterium 5a at være opfyldt. En overvejende del af medarbejderne føler sig fortrolige med anvendelse af tablet. Spørgeskemaundersøgelsen viser dog

samtidigt, at det ikke var alle medarbejdere, der følte, at de havde modtaget den nødvendige undervisning i anvendelse af tablet.

Jf. Succeskriterie 5b blev medarbejderne bedt om at forholde sig til følgende udsagn: 'Jeg kan finde ud af at bruge tablet til at journalisere/dokumentere'. Til dette svarede 87 % af medarbejderne, at de var enige eller meget enige. Succeskriterium 5b vurderes dermed at være opfyldt. Det påpeges, at de 13 % af medarbejderne der var uenige eller meget uenige i dette udsagn alle er hjemmehørende i Slagelse Kommune, hvor det ikke på noget tidspunkt i forløbsstudiet har været muligt at dokumentere via tablet.

4.7 Sociokulturelle, etiske og juridiske aspekter

Piloten viser følgende:

- I forbindelse med udførelse af virtuel borgerstøtte bør medarbejderen af etiske hensyn for at opholde sig et sted, hvor ingen kan se skærmen. Derved kan medarbejderen sikre sig, at ingen andre ser og hører det virtuelle møde med borgeren, som finder sted
- I forbindelse med udførelse af virtuel borgerstøtte bør medarbejderen af juridiske hensyn sørge for, at der ikke drøftes personfølsomme ting. Derudover har borgeren forud for opstart af virtuelle møder mundtligt godkendt sin deltagelse. Endelig har medarbejderen forudgående haft en samtale med borgeren omkring, hvordan de virtuelle møder vil/bør foregå, hvilket borgeren var indforstået med.

Et andet juridisk aspekt omhandler borgers potentielle adgang til uvedkommende information via medarbejderens tablet (f.eks. hvis borger via tablet får adgang til oplysninger om andre borgere). Denne risiko kan imødekommes ved, at medarbejderne aldrig overlader tablet til borgerne uden overvågning. Derved sikres, at borgeren ikke uhindret har mulighed for at få adgang til information, som ikke vedrører den pågældende borgers sag.

5. KONKLUSION

En række af kvalitative gevinster for borgere og medarbejdere er blevet realiseret i løbet af projektperioden som følge af anvendelse af tablets til udekørende medarbejdere inden for handicap og psykiatri.

Inddragelse af borgerne i dokumentation af udført borgerstøtte har vist sig i flere tilfælde at have en positiv indvirkning på borgerens forløb. Når borgerne har medindflydelse på, hvad der skrives, observerer medarbejderne i mange tilfælde et større ejerskab hos borgerne for de aftaler, der indgås. Derigennem kan der ske en positiv påvirkning af udviklingsforløbet hos borgeren. Dette kan på sigt være medvirkende til at forbedre borgerens evne til at klare sig selv i højere grad.

Medarbejderne har i flere tilfælde opkvalificeret deres støtte af borgerne. Sammenlignet med tidligere har medarbejderne via anvendelse af tablets nu nemmere ved at tilgå informationer om borgerne og borgernes forløb. Herunder mulighed for at tilgå tidligere journalnotater og derved omgående at følge op på tidligere aftaler. Det har i nogle situationer ført til et mere sammenhængende forløb i borgerstøtten. Medarbejderne har desuden mulighed for at løse opgaver for borgeren under besøget, og straks give borgeren de svar vedkommende søger. Derved reduceres unødigt ventetid og deraf følgende bekymring hos borgeren.

Medarbejderne har i flere tilfælde oplevet, at anvendelse af tablets har haft en positiv indflydelse på det psykiske arbejdsmiljø. Dette begrundes i en opkvalificering af støtten af borgerne, hvilket medfører en større tilfredsstillelse ved eget arbejde. Derudover bringer tablets større fleksibilitet ind i medarbejdernes dagligdag, hvilket giver dem mulighed for at strukturere arbejdsopgaverne anderledes.

I Projektperioden er der observeret en effektivisering af tidsforbruget til følgende tre arbejds gange:

- Dokumentationsarbejde
- Opfølgingsopgaver på aftaler med borgere
- Transporttid til dokumentationsarbejde og opfølgingsopgaver på aftaler med borgere

Effektivisering af disse arbejds gange skal holdes op imod, at projektet indledningsvist 'kun' indebar mål om at effektivisere tidsforbruget til dokumentationsarbejde og transporttid i forbindelse hermed.

I løbet af projektperioden er der observeret en effektivisering af tidsforbruget til de tre arbejds gange sammenlagt på 4,2 minutter om ugen i gennemsnit per medarbejder på tværs af de fire deltagende kommuner (95 medarbejdere). Det påpeges, at denne observation bygger på medarbejdernes egne vurderinger og derfor skal tages med forbehold for stor usikkerhed.

I sammenhæng med en effektivisering af tidsforbruget er det observeret inden for socialpsykiatrien i Næstved Kommune, at medarbejderne har udført et øget antal af samtaler og opgaver hos borgerne inden for det samme tidsinterval. Dette er bl.a. sket som følge af en organisatorisk omstrukturering, der har medført, at det udekørende team nu også udfører syge- og hjemmeplejeopgaver hos de borgere, hvor de udekørende medarbejdere i forvejen udførte borgerstøtte i hjemmet. Det skal nævnes, at de tilførte borgerbesøg, der omhandler syge- og hjemmeplejeopgaver, ofte ikke er så tidskrævende som de borgerbesøg, der ydes med baggrund i Servicelovens § 85. Ikke desto mindre udfører det samme antal medarbejdere et øget antal af borgerbesøg sammenlignet med tidligere. Det er vurderet, at netop anvendelsen af tablets blandt udekørende medarbejdere har været en medvirkende faktor til at sikre, at teamet har kunnet løfte disse nye opgaver. Tablets har gjort det muligt at ændre relevante arbejdsgange samt at få indarbejdet en større fleksibilitet i opgaveløsningen. Dette har været en forudsætning for at kunne udføre det øgede antal borgerbesøg.

Den observerede effektivisering (sammen med udførelse af et øget antal af borgeropgaver) skal holdes op i mod en forventet effektivisering af tidsforbruget til dokumentation på gennemsnitlig 75 minutter om ugen per medarbejder i projektperioden. Det er således ikke lykkedes at realisere det forventede effektiviseringspotentiale ved arbejdsgangsendringerne i projektperioden. En af årsagerne til dette er, at kommunerne er stødt ind i en række af tekniske udfordringer, som det ikke er lykkedes at eliminere i projektperioden:

- Manglende adgang til Internet på tablet
- Manglende adgang til kommunens netværk på tablet
- Manglende adgang til kommunens dokumentationssystem på tablet
- Langsom opstart af tablet
- Afbrydelse af Internet forbindelse, adgang til netværk eller adgang til dokumentationssystem og tab af udført arbejde som følge heraf

En af forudsætningerne for at kunne realisere effektiviseringspotentialet vil være at eliminere ovennævnte tekniske udfordringer. Dertil kommer, at en realisering af effektiviseringspotentialet under alle omstændigheder vil forudsætte implementering af nødvendige organisatoriske ændringer og gennemførelse af undervisning af medarbejdere.

Upåagtet tekniske udfordringer vurderes der at være et betydeligt effektiviseringspotentiale ved anvendelse af tablets til udekørende medarbejdere inden for handicap og psykiatri, som kan realiseres i praksis. Det er vurderet, at der ligger et potentiale for at frigøre ca. 30 minutter om dagen i gennemsnit per udekørende medarbejder inden for handicap og psykiatri målrettet de tre ovennævnte arbejdsgange.

Hertil kommer, at en pilot i projektet har vist, at tablets kan anvendes til at udføre virtuel borgerstøtte i visse tilfælde inden for handicap og psykiatri. Denne arbejdsgangsendring for udekørende medarbejdere

kan føre til yderligere realisering af et effektiviseringspotentiale i form af eliminering af transporttid til møder med borgere.

6. PERSPEKTIVERING

Via anvendelse af tablets er det hensigten at ændre og effektivisere arbejds gange med dokumentation og opfølgingsopgaver på aftaler med borgere, så disse arbejds gange ikke længere udføres på kontoret, men i stedet i forbindelse med borgerstøttende møder uden for kontoret. Udekørende medarbejdere vil stadig have behov for at mødes på kontoret med henblik på faglig sparring omkring udfordringer i arbejdet med borgerne. Dertil kommer, at udekørende medarbejdere kan have behov for at udarbejde en særlig ansøgning vedrørende borgere ved stationær computer mm. Ændring af arbejds gangene for medarbejderne betyder samlet set, at der kan være opstået et nyt behov for bedre at planlægge og facilitere faglig sparring på kontoret mellem udekørende medarbejdere, inklusiv tilrettelæggelse af et kontorlandskab, der fordrer dette.

Anvendelse af tablets hos udekørende medarbejdere inden for handicap og psykiatri til effektivisering af arbejds gange med dokumentation bør holdes op imod muligheden for at anvende talegenkendelse på tablets til effektivisering af arbejds gange med dokumentation. Det vurderes, at der skal være et behov for at skrive på sin tablet minimum 1½ time om dagen per medarbejder, hvis talegenkendelse skal kunne fungere tilfredsstillende på mobile enheder, såvel som hvis talegenkendelse skal kunne betale sig. Det vurderes, at udekørende medarbejdere inden for handicap og psykiatri i gennemsnit brugere væsentligt under 1½ time per dag til at dokumentere. Hertil kommer, at afprøvning af talegenkendelse i visse tilfælde har vist sig ikke at fungere tilfredsstillende på mobile enheder. Tale genkendes ikke korrekt, når indtaling foregår via trådløst netværk og/eller via Citrix. På den baggrund vurderes det, at talegenkendelse ikke kan anvendes til at effektivisere arbejds gangene hos udekørende medarbejdere inden for handicap og psykiatri.

7. ANBEFALINGER

På baggrund af erfaringer i dette projekt kommer her en række anbefalinger målrettet andre kommuner, som har interesse i at implementere tablets til udekørende medarbejdergrupper

- Det er vigtigt at sikre, at teknologien (herunder netværksforbindelse, adgang til relevante systemer osv.) er afprøvet og accepteret, inden en afprøvningsperiode igangsættes. Hvis disse aspekter ikke er på plads forud for, at medarbejderne bliver bedt om at starte med at anvende tablet, er der stor risiko for, at disse udfordringer reducerer eller i værste fald forhindrer medarbejdernes accept af teknologien
- Det anbefales samtidig, at sikre involvering af kommunens IT-afdeling (og andre potentielle interessenter) meget tidligt i forløbet. IT-afdelingens involvering fra start kan være medvirkende til at sikre, at den valgte tablet fungerer bedst muligt i forhold til kommunens IT-infrastruktur og øvrige systemer samt, at der kan opnås support fra IT-afdelingen på den valgte tablet
- Det er vigtigt at overveje en struktureret tilgang til ledelsesinvolvering i et projekt som dette. Enten ved at inddrage lederne i de berørte enheder i projektarbejdet, eller ved at sikre en kontinuerlig dialog med de relevante ledere hele vejen i gennem processen. Dette vil være medvirkende til at påvirke medarbejder accept og dermed anvendelse af tablet i en mere positiv retning
- Det anbefales at foretage en nøje velovervejet udvælgelse af tablet, og tilhørende udstyr (som f.eks. tastatur, docking stationer osv.). Der bør foretages overvejelser af kommunens ledelse/IT-afdeling vedrørende behov, specifikationer og omkostninger. På baggrund af denne udarbejdes en oversigt over mulige tablets. Valg af tablet kan være essentiel for medarbejdernes accept, hvorfor disse bør høres forud for endeligt valg blandt mulige tablets. I denne proces bør der også foretages overvejelser omkring evt. afledte licensomkostninger som resultat af valg af tablet og IT-infrastruktur
- Det anbefales, at kommunerne udarbejder et katalog over mobile løsninger (som f.eks. tablets) der kan vælges imellem, når afdelinger skal foretage indkøb. Ved at vælge 'godkendte' modeller/enheder sikres det, at der er mulighed for at få support fra IT-afdelingerne på det udstyr, der vælges. Samtidig sikrer det en vis ensartethed i hvilke løsninger, der anvendes i kommunen, og begrænser dermed evt. licensudgifter relateret til forskellige styresystemer på tablets osv.
- Hvis den involverede medarbejdergruppe ikke tidligere har haft mobile enheder med mulighed for eksempelvis at tjekke mails osv., anbefales det at sikre, at ledere og medarbejdere tager en åben drøftelse af problematikken omkring mødetid/sted og forventninger til medarbejderne i den forbindelse. Nogle medarbejdere kan opleve det som et pres at have mulighed for at kunne tjekke

mails osv. på alle tidspunkter af døgnet. Det er derfor vigtigt at få italesat, hvad der forventes og ikke mindst hvad der IKKE forventes, for at sikre et godt psykisk arbejdsmiljø

- Det anbefales at gøre undervisning i generel anvendelse af tablet og i dokumentation via tablet obligatorisk for de berørte medarbejdere. Dette vil sikre, at alle medarbejdere har den samme grundviden omkring mulighederne ved tablet
- Det anbefales at inddrage arbejdsmiljørepræsentanter fra start ved implementering af tablets. Formålet skulle være at tage en dialog om, hvad der evt. kan gøres for at imødekomme en udfordring i forhold til uhensigtsmæssige arbejdsstillinger. Når medarbejderne anvender tablets hos borgere, foregår det ofte i ikke særligt hensigtsmæssige arbejdsstillinger (f.eks. ved sofabord eller lign.). Samtidig sidder medarbejderne ofte og arbejder ved tablets i bilerne før/efter udført borgerstøtte

BILAG 1: KONSOLIDERET RESULTAT AF SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE (KVALITATIV EVALUERING)

Som det fremgår i Afsnit 3, er der som led i spørgeskemaundersøgelsen gennemført en før-måling, en midtvejs-måling og en efter-måling. I Guldborgsund, Holbæk og Slagelse kommuner blev alle tre målinger gennemført. I Næstved gennemførtes ikke en midtvejs-måling, af årsager nævnt i Bilag 2.

Bilag 1a - Konsolideret Resultat af Tab Ud spørgeskemaundersøgelse – før-måling

Bilag 1b - Konsolideret Resultat af Tab Ud spørgeskemaundersøgelse – midtvejs-måling

Bilag 1c – Konsolideret Resultat af Tab Ud Spørgeskemaundersøgelsen – slut-måling

(alle dokumenter relateret til Projekt Tab Ud kan findes på www.vi-s.dk/download/TabUd)

BILAG 2: KOMMUNALE PROJEKTRESULTATER OG FREMTIDIGE INITIATIVER

Dette bilag indeholder en beskrivelse af det tekniske setup samt de effekter, som er opnået i hver af de deltagende kommuner. Derudover indeholder nedenstående afsnit en beskrivelse af planlagte fremtidige initiativer hos de deltagende kommuner, i forhold til anvendelse af tablets til udekørende medarbejdere.

Nedenstående afsnit skal opfattes som værende korte beskrivelser af projektresultater hos de deltagende kommuner. Hvis der ønskes supplerende oplysninger om de enkelte kommuners tiltag og resultater, anbefales det at kontakte projektlederen i den pågældende kommune. Kontaktoplysninger fremgår af Projektbeskrivelsen.

Guldborgsund Kommune

Teknisk løsning

I Guldborgsund faldt valget på en Windows-baseret tablet, med medfølgende tastatur. Denne tablet giver mulighed for både at anvende en desktop-brugerflade (som på en stationær computer) og en app-brugerflade. Tablets blev udstyret med sim-kort for adgang til internettet. Derudover blev der i samarbejde med IT-afdelingen aftalt en godkendt metode til opkobling på kommunens netværk. Dette foregår ved, at medarbejderen blot én gang for hver 30 dage skal koble tablet på netværket fra kontoret (via kabel). Ved at gøre det, har tablet automatisk adgang til kommunens netværk i de næste 30 dage. Når tablet er koblet på kommunens netværk, har medarbejderen adgang til samme systemer (f.eks. dokumentationssystem), netværksdrev osv. som ved opkobling via en stationær computer. I afdelingen anvendes PCD som dokumentationssystem, og dette kan tilgås via tablet. Der er indkøbt et antal dockingstationer til tablets. Når tablet er i dockingstation er den koblet på kommunens netværk via kabel og er samtidig tilknyttet en større skærm og et almindeligt tastatur. Disse kan anvendes ved f.eks. behov for længere udredninger eller lign.

Effektmåling

I Guldborgsund kommune er der gennemført før-, midtvejs- og slut-måling som led i spørgeskemaundersøgelsen.

Bilag 2-1a Resultat af før-måling Guldborgsund Kommune

Bilag 2-1b Resultat af midtvejs-måling Guldborgsund Kommune

Bilag 2-1c Resultat af slut-måling Guldborgsund Kommune

(Alle dokumenter relateret til Projekt Tab Ud kan findes på www.vi-s.dk/download/TabUd)

Guldborgsund Kommune deltog desuden med repræsentanter på workshops før og efter projektførelsen, samt i fokusgruppeinterviews.

Generelle erfaringer

Man har i Guldborgsund Kommune oplevet nogle tekniske udfordringer med de Windows-baserede tablets. En del medarbejdere har oplevet problemer med at komme på det mobile netværk, og i nogle tilfælde også kommunens netværk. Medarbejderne har haft mulighed for at tilgå dokumentationssystemet via tablet, men det har desværre vist sig, at programmet er forholdsvis 'tungt', og derfor kører meget langsomt via mobilt netværk. Samtidig har medarbejderne flere gange oplevet, at blive smidt af systemet, og har dermed mistet det arbejde der ikke var blevet gemt. Derudover melder medarbejderne i Guldborgsund om ustabilitet i form af nedlukning af skærm, skiftende lysætning osv. på tablet. Der har i Guldborgsund været etableret et fint samarbejde med IT-afdelingen som har ydet teknisk support på tablets hvor nødvendigt. Ikke desto mindre, har ovennævnte tekniske udfordringer givet store frustrationer blandt medarbejderne. Nogle medarbejdere har oplevet det som et psykisk pres, at tingene ikke har fungeret, når de har skullet anvende tablet. Dette har for nogle haft en negativ indvirkning på oplevelsen af det psykiske arbejdsmiljø. Det anbefales derfor, at det tilstræbes at sikre, at den tekniske løsning er fuldt på plads og gennemtestet, inden den frigives til medarbejderne. Dette vurderes, at kunne sikre et større ejerskab blandt medarbejderne.

I Guldborgsund Kommune har medarbejderne haft adgang til dokumentationssystem (PCD) via tablet. Medarbejderne rapporterer dog, at systemet fungerer meget langsomt når det køres via mobilt netværk. Faktisk arbejder systemet så langsomt, at medarbejderne i praksis ofte ikke har kunnet anvende det til dokumentation hos borgere. En stor del af medarbejdere har dog anvendt det når muligt. Når dette ikke var muligt har de foretaget dokumentation i et dokument på tablet, som så efterfølgende er overført til systemet. Dette betyder, at man ikke har realiseret en reduktion i tidsforbrug omkring dokumentation. Ikke desto mindre er arbejds gange omkring dokumentation blevet mobile. De medarbejdere, der har haft mulighed for at foretage dokumentation hos borgeren, oplever et kvalitetsløft i dokumentationen i form af mere fyldestgørende, nuancerede og konkrete journalnotater. Dette skyldes primært, at der bedre huskes hvad der er blevet talt om. Derudover nævnes borgerens inddragelse i dokumentationen ligeledes som en faktor i kvalitetsløftet.

Af samme grund som nævnt ovenfor, har medarbejderne ikke altid mulighed for at søge information i dokumentationssystemet via tablet, i forbindelse med udført borgerstøtte. Dette anvendes derfor ikke i udpræget grad. De medarbejdere der har anvendt tablet til at få adgang til information om borgeren i systemet, nævner, at det primært bruges til at hente oplysninger som CPR-nr., telefon numre på kontaktpersoner, samt opfølgning på tidligere notater. Pga. den langsomme forbindelse til PCD, oplever medarbejderne dog ikke at disse arbejds gange er blevet hurtigere.

Inddragelse af borgeren i dokumentation sker nu i højere grad blandt medarbejderne i Guldborgsund Kommune. En stor del af medarbejderne inddrager borgeren nogle gange, og enkelte gør det hver gang. Inddragelse sker primært i forbindelse med daglig dokumentation efter udført borgerstøtte, ved

udarbejdelse af pædagogisk handleplan samt ved udfærdigelse af korrespondance til eksempelvis andre kommunale instanser. En overvejende del af de medarbejdere der har inddraget borger i ovennævnte opgaver oplever, at kvaliteten af deres arbejde bliver forbedret. Den væsentligste årsag til dette er, at der gennem inddragelse opnås et større ejerskab hos borger på egen sag, fordi borger selv er med til at formulere hvad der skal stå.

De medarbejdere der medbringer tablet hos borgere, bruger den i meget høj grad til undervisning og/eller rådgivning/vejledning af borger. Støtten drejer sig i de tilfælde især om søgning af diverse oplysninger til borger, Netbank, E-boks/digital post, borger.dk, samt generel hjælp i forhold til computer/tablet. I den forbindelse nævnes muligheden for at anvende Nem-ID på tablet, som en væsentlig faktor i at kunne løse de nødvendige opgaver sammen med borger. Stort set alle de medarbejderne der har benyttet tablet til dette formål, oplever at denne mulighed har forbedret kvaliteten i deres opgaveløsning. Som de primære årsager til dette nævnes, at det kan foregå i borgers eget hjem (når muligt), og at det kan gøres nu og her, under besøget. Dette betyder bl.a. at der ikke bruges så meget af tiden sammen med borger, på at bevæge sig til f.eks. bibliotek (for at finde en computer), til borgerservice eller andet. Tiden kan dermed bruges til mere værdiskabende opgaver. Når rådgivning/vejledning foregår i borgers eget hjem, i trygge omgivelser, er der større chance for at borgeren tager instruktionerne til sig. I Guldborgsund nævnes eksempler på borgere, som efter instruktion fra medarbejdere (via tablet) har fået mod på selv at arbejde videre med nogle ting på egen computer (når muligt), f.eks. netbank eller lign. I et enkelt tilfælde har en medarbejder været i stand til at guide en borger i forhold til opsætning af ny computer med Windows 8 og introduktion til brugerfladen og diverse programmer, som på sigt kan gøre det muligt for borgeren selv at håndtere diverse funktioner på egen computer.

I Guldborgsund Kommune er der ikke gennemført pilot på afprøvning af virtuel støtte.

Der blev ved opstart gennemført en undervisningssession med deltagelse af en medarbejder fra kommunens IT-afdeling. Tanken var, at denne session skulle indeholde generel introduktion til anvendelse af tablet, samt adgang til dokumentationssystem osv. Timing af denne undervisningssession gjorde, at den faldt på et tidspunkt hvor de store tekniske udfordringer med adgang til netværk endnu ikke var løst. Af den grund kom undervisningen i meget høj grad til at handle om hvordan der logges på og opnås adgang til netværk og ikke så meget om tablet funktionalitet. Medarbejderne har derfor ikke modtaget undervisning i apps, oprettelse af mailkonto osv., men har i stedet selv måttet udforske disse områder og hjælpe hinanden. Dette har medført, at kun en meget lille del af medarbejderne anvender app-brugerfladen på tablet. I stedet anvendes den primært som en bærbar computer, via desktop-brugerfladen. Medarbejderne er generelt fortrolige med anvendelsen af tablet (i desktop-brugerfladen), men vurderer, at der kunne være behov for en session med introduktion til app-brugerfladen, samt erfaringsudveksling omkring hvilke apps der evt. kunne være til gavn i deres daglige arbejde. Det vurderes, at dette kunne være medvirkende til en bedre udnyttelse af mulighederne på tablet.

På kontoret for de udekørende medarbejdere blev der i forbindelse med implementering af tablets, ændret kontor-setup fra individuelle kontorer til fælles kontor. Samtidig blev alle stationære computere inddraget

og der blev i stedet opstillet et antal docking stationer til tablets. Medarbejderne har således stadig mulighed for at sidde ved en ordentlig skærm i en fornuftig siddestilling når der er behov for mere omfattende dokumentationsarbejde. Dette betyder, at medarbejderne som udgangspunkt sidder i samme lokale når de befinder sig på kontoret, og derfra arbejder via tablet. Ifølge både leder og medarbejdere på stedet har dette været med til at understøtte implementeringen af tablets. Den primære årsag til dette er, at det derved er blevet understreget, at 'fremover gør vi tingene på en anden måde'. Medarbejderne har ikke haft mulighed for at falde tilbage til tidligere arbejdsgange, men har været nødt til at anvende tablet som arbejdsredskab. Det skal dog påpeges, at omstilling til det nye kontorlandskab ikke har været nem, og ledelsen har i den forbindelse oplevet en del modstand fra medarbejderne. En langt overvejende del af medarbejderne har dog nu accepteret dette og er i stand til at se fordelene ved det. Der er løbende foretaget enkelte justeringer, f.eks. i form af tilføjelse af enkelte arbejdspladser med hæve/sænke funktion, således at der også er mulighed for at deltage i den faglige sparring selvom man arbejder via dockingstation.

Det nye kontorlandskab har samtidig haft den sidegevinst, at der i højere grad foregår faglig sparring på tværs i teamet, fordi problemstillinger nu diskuteres i det åbne forum i det fælles kontor, hvor alle har mulighed for at byde ind i diskussionerne. Dette har medført en oplevelse af større fællesskab i teamet, som også observeres af kolleger fra afdelingens anden lokation. Bekymringer om potentiel manglende faglig sparring var højt på dagsordenen blandt medarbejderne i Guldborgsund ved opstart af projektet. Af denne grund tog ledelsen en beslutning om, at alle medarbejdere så vidt muligt møder ind på kontoret om morgenen. Dette giver netop mulighed for at sikre faglig sparring, samt mulighed for at få overblik over hvad kollegerne har i kalenderen den pågældende dag, og dermed vide nogenlunde hvor hinanden er. Det at kunne se kollegernes kalender på tablet, understøtter muligheden for at tjekke op på kolleger ved arbejdsdagens afslutning, f.eks. hvis en kollega ikke er vendt tilbage til kontoret efter et besøg eller lign.

Medarbejderne i Guldborgsund Kommune har oplevet god support fra IT-afdelingen i forbindelse med teknisk assistance i projektførelsen. Derudover var IT-afdelingen involveret i valg af tablet ved opstart af processen, hvilket også vurderes at være værdifuldt. På fokusgruppeinterview med medarbejderne blev det dog påpeget, at IT-afdelingen med fordel kunne være blevet involveret mere, f.eks. som en form for forretningspartner. Formålet med dette skulle være, at sikre en bedre forståelse hos IT-afdelingen af hvad det er for nogle opgaver medarbejderne i socialpsykiatrien arbejder med, og hvilke behov og krav man derfor har til en tablet og samspil med diverse systemer osv. Samtidig kunne det at have én kontaktperson hos IT-afdelingen have medvirket til at sikre en mere konsistent assistance i forløbet, idet vedkommende derigennem blev en form for ekspert på anvendelse af tablet til formålet i socialpsykiatrien.

Endelig vurderes det, at der med fordel kunne være udpeget en tovholder til at sikre løbende fokus på anvendelsen, i samspil med ledelsen. Vedkommendes opgave skulle bl.a. være løbende at følge op på om kollegerne anvender tablet, og hvis ikke hvad årsagerne dertil så kan være. Dette kunne f.eks. have været medvirkende til at registrere behov for supplerende undervisning osv., og derigennem sikre en større udnyttelse af muligheder med tablet i afdelingen.

Fremtiden

Der er ikke for nuværende lagt planer for udvidet anvendelse af tablet til andre formål. Det overvejes dog at arrangere en supplerende undervisningssession med fokus på de funktioner der er vigtige i forhold til medarbejdernes daglige arbejde, samt erfaringsudveksling omkring div. apps.

Guldborgsund Kommune er pt. i færd med at implementere EKJ som dokumentationssystem, og foreløbige test viser, at adgang til dette system vil være væsentlig hurtigere end ved anvendelse af det nuværende PCD. Det vurderes derfor, at overgang til EKJ vil medføre en øget mobil arbejdsgang omkring dokumentation, og dermed øget muligheden for at realisere den forventede effektivisering i tidsforbruget på disse opgaver. Dato for endelig implementering af EKJ kendes ikke på nuværende tidspunkt.

Der er ved anvendelse af tablet til de øvrige formål i projektet, blevet rykket lidt ved grænserne for hvad der anses for muligt at gøre via tablet. Der er derfor nu en større åbenhed i forhold til på sigt at afprøve virtuel støtte. Ikke bare blandt afdelingens medarbejdere, men også fra andre dele af kommunen, som nu vender sig til den kommunale projektleder for erfaringer. I denne sammenhæng anses det som en fordel at have gennemført projektet i samarbejde med andre kommuner, således at der kan inddrages erfaringer derfra til videre udbredelse internt i egen kommune.

Projekt Tab Ud har været et pioner projekt i Guldborgsund Kommune indenfor anvendelse af tablets. Dette har medført, at der nu kigges på at implementere tablets i andre dele af kommunen. Den kommunale projektleder er derfor nu i dialog med kommunens IT-afdeling i forhold til at dele erfaringer fra dette projekt til udbredelse på andre områder.

Holbæk Kommune

Teknisk løsning

I Holbæk Kommune har man arbejdet med to forskellige løsninger i de to enheder der har været en del af projektet.

I Center for Mental Sundhed blev der, som led i projektet, indkøbt Windows-baserede tablets, med medfølgende tastatur. Tablets blev udstyret med sim-kort for adgang til internettet, og havde desuden mulighed for at koble på kommunens netværk. Når tablet er koblet på kommunens netværk, har medarbejderen adgang til samme systemer (f.eks. dokumentationssystem), netværksdrev osv. som ved opkobling via en stationær computer. I Center for Mental Sundhed er man i øjeblikket ved at få implementeret EKJ (KMD) som dokumentationssystem. Dette har dog ikke været funktionelt i projektperioden, hvorfor dokumentation er foregået via Acadre. Brugerfladen på den Windows-baserede tablet giver medarbejderen adgang til Microsoft programmer, hvorfor det var nødvendigt at indkøbe Microsoft licenser og andre licenser til hver medarbejder. Udover en desktop brugerflade har medarbejderne haft adgang til en app-brugerflade, hvor det har været muligt at tilgå diverse apps (som på andre tablets/telefoner). Der forefindes stadig samme antal stationære computere på kontoret, som før anvendelse af tablets.

I Bo og Støtte blev der indkøbt iPads, uden tastatur. Tablets blev udstyret med sim-kort for adgang til internettet, og medarbejderne kunne via Citrix tilgå kommunens netværk, inkl. diverse systemer og netværksdrev. I Bo og Støtte anvendes et eget dokumentationssystem. Medarbejderne havde, via Citrix, adgang til dette. Der forefindes stadig samme antal stationære computere på kontoret som før anvendelse af tablets.

Effektmåling

I Holbæk kommune er der gennemført før-, midtvejs- og slut-måling som led i spørgeskemaundersøgelsen.

Bilag 2-2a Resultat af før-måling Holbæk Kommune

Bilag 2-2b Resultat af midtvejs-måling Holbæk Kommune

Bilag 2-2c Resultat af slut-måling Holbæk Kommune

(Alle dokumenter relateret til Projekt Tab Ud kan findes på www.vi-s.dk/download/TabUd)

Holbæk Kommune deltog desuden med repræsentanter fra begge enheder i workshop til arbejdsgangsanalyse, gennemført før projektstart. På workshop ved afslutning af projektet, deltog repræsentanter fra Center for Mental Sundhed. Der blev gennemført fokusgruppeinterviews med repræsentanter fra begge enheder.

Generelle erfaringer

I Center for Mental Sundhed, hvor der blev anvendt Windows-baserede tablets, har medarbejderne haft en del udfordringer i form af vanskeligheder med at opnå forbindelse til internettet samt med at opnå adgang til kommunens netværk. Derudover er der oplevet en generel ustabilitet i netværksadgang og adgang til relevante systemer osv. Dette har bl.a. betydet, at login procedure har været lang og omstændig, samt at medarbejderne har oplevet at blive 'smidt af' bedst som de arbejdede på eksempelvis dokumentation. Disse udfordringer har medført en del frustration blandt medarbejderne, og for nogens vedkommende betyder, at man har opgivet at anvende tablet. Samtidig melder medarbejderne om diverse mindre udfordringer omkring lyssetning på skærmen, samt vinkel på skærmen ved anvendelse af tastatur (som ikke kan reguleres). En del af medarbejderne oplever også tabletet som tungt, i forhold til eksempelvis en iPad. En overvejende del af medarbejderne anvender kun desktop brugerfladen på tabletet, og ikke app-brugerfladen. Dvs. tabletet anvendes primært som en bærbar computer fremfor som tablet. Kommunens IT-afdeling yder ikke officielt support på tablets, men har ikke desto mindre været i stand til at assistere med opsætning samt i tilfælde af tekniske udfordringer der ikke har kunnet løses via afdelingens superbrugere.

I Bo og Støtte har man ikke oplevet nævneværdige tekniske udfordringer. iPad opfattes af en overvejende del af medarbejderne som brugervenlig, og nem at anvende. For de få ting, som medarbejderne ikke har kunnet finde ud af, har de haft mulighed for at gå til afdelingens superbruger som har kunnet instruere i langt det meste. For tekniske udfordringer har der været adgang til support via kommunens IT-afdeling.

Både Center for Mental Sundhed og Bo og Støtte har haft mulighed for at dokumentere på tabletet hos borger. Dette anvendes dog i varierende grad. I Bo og Støtte foretages der dokumentation hos borger i stort set alle de tilfælde hvor det er muligt af hensyn til borgerens tilstand og accept. I Center for Mental Sundhed foretages dokumentation hos borger kun i lille grad, og primært blandt de medarbejdere der dækker selve Holbæk by. Hos de medarbejdere der dækker lokalområderne har der ikke umiddelbart været den samme fokus på dokumentation hos borger som en del af projektet, og det er derfor kun få medarbejdere der har gjort dette.

Overordnet set for Holbæk Kommune er det ikke opgjort hvorvidt der er sket en reduktion i tidsforbrug i forbindelse med dokumentation hos borger. Der meldes dog om kvalitetsløft i dokumentationen, for de medarbejdere der foretager denne hos/sammen med borger. Den primære årsag til dette er, at dokumentation foretages med det samme, og der derved huskes flere detaljer som ikke tidligere blev dokumenteret. For nogle medarbejdere har det desuden betydet, at de dokumenterer hyppigere end tidligere.

På samme vis, som for dokumentation via tablet, opleves der en varierende tilgang til at søge information om borger i dokumentationssystemer. Anvendelsen af dette er, som ovenfor, primært centreret omkring Bo og Støtte. Når tabletet anvendes til at søge information om borger, drejer det sig primært om tidligere journalnotater, oplysninger om bevillinger, samt personlige oplysninger på borger osv.

Medarbejderne i Holbæk Kommune (fra begge afdelinger) oplever de største gevinster ved anvendelse af tablets i forhold til opkvalificering af opgaveløsning mellem medarbejder og borger ved brug af tablet. Dette omfatter inddragelse af borger, samt undervisning og/eller rådgivning/vejledning af borger.

I forhold til inddragelse af borger i dokumentationen meldes om gevinster i form af større synlighed for borger om hvilke aftaler der dokumenteres og derved større medejerskab fra borgerens side. Dette medfører i mange tilfælde en øget tryghed for borger, og dermed en øget tillid til medarbejderen. Dette gavner samarbejdet mellem medarbejder og borger, og gør det nemmere for begge parter at holde fokus over flere sessioner.

Undervisning og rådgivning/vejledning af borger via tablet er det område, hvor medarbejderne i Holbæk Kommune har oplevet det største kvalitetsløft. Muligheden for at følge op på diverse spørgsmål hos borger, gør det muligt at sikre et hurtigt svar til borger, som derved oplever at få en bedre service end tidligere. Samtidig giver denne mulighed medarbejderne mere ro, fordi de ikke har behov for efterfølgende at tage tilbage til kontoret for at løse opfølgingsopgaver. I Center for Mental Sundhed observeres især et løft i forhold til muligheden for at kunne tilgå Nem-ID baserede løsninger via den Windows-baserede tablet. Her nævnes bl.a. digital post, skat, og Netbank, som opgaver, hvor det har været en stor fordel at kunne tilgå disse via tablet med borgers Nem-ID (sammen med borger). Her nævnes især muligheden for at assistere borger med disse aspekter i borgers eget hjem (hvor det er muligt), fremfor at skulle tilgå disse via en offentlig computer på biblioteket eller på medarbejderens kontor. Dette giver tryghed for borgeren og øger dermed chancen for at borgeren tager instruktionen til sig. Citat fra en medarbejder: *'Det er af stor værdi at jeg ude hos borger kan undervise borger i hjemlige omgivelser. Det mindsker angsten og krisen'*. Dette aspekt vurderes ikke at have medført reduktion i tidsforbrug, men har ikke desto mindre gjort det muligt for medarbejderen at udnytte tiden sammen med borger mere effektivt, når der ikke skal bruges tid på transport til f.eks. bibliotek, bank eller lign. Derved kan tiden sammen med borger bruges på opgaver der er mere værdiskabende for borger. Dette opleves af borgeren som en forbedring af serviceniveauet. Endelig har medarbejdere i begge enheder observeret, at enkelte borgere er blevet mere selvkørende, og har oparbejdet tilstrækkelig selvtillid til at gøre brug af diverse funktioner på computer eller iPad også når medarbejderen ikke er til stede. Efter instruktion fra medarbejderne, er de nu i stand til selv at håndtere diverse opgaver via eksempelvis borger.dk eller Netbank.

I Holbæk Kommune er der ikke gennemført pilot på afprøvning af virtuel støtte. Dette skyldes langtidssygdom i den afdeling hvor piloten var planlagt til at blive udført. Ved afslutning af denne rapport er processen dog genoptaget. Der er planlagt afprøvning i Center for Mental Sundhed (i Misbrug og Forsorg, samt Unge Borgere).

I forhold til undervisning har der i de to afdelinger i Holbæk Kommune været en lidt forskellig tilgang til at få opkvalificeret medarbejderne til at anvende tablet. I Center for Mental Sundhed, fik medarbejderne et tilbud om at få introduktion til anvendelse af tablet (og adgang til dokumentationssystemet), i forbindelse med udlevering af tablet. Denne introduktion blev forestået af en af afdelingens superbrugere. Meget få medarbejdere benyttede sig af denne mulighed. Derudover, var der arrangeret nogle 'åbent-hus' sessioner,

hvor to superbrugere sad klar til at rådgive i anvendelse og besvare spørgsmål fra kolleger. Også her, var det kun meget få medarbejdere der benyttede sig af tilbuddet. Det skal dog nævnes, at det i forbindelse med fokusgruppeinterview, blev klart at ikke alle medarbejdere var orienteret om disse to tilbud. På trods af dette, føler en overvejende del af medarbejderne i denne afdeling sig fortrolige med at anvende tablet generelt, samt til dokumentation. Det er dog kun et fåtal af medarbejderne der føler, at undervisningsforløbet har bidraget til dette. Samtidig skal det også påpeges, at de medarbejdere der har oplevet udfordringer ikke altid har gjort opmærksom på deres behov for yderligere instruktion til superbrugerne. Af denne grund har der ikke været arrangeret supplerende undervisning.

I Bo og Støtte er undervisningsforløbet gennemført som sidemandsoplæring. Afdelingens superbruger har hjulpet kolleger med at få sat iPad op, og konfigureret adgang til mail, kalender osv., samt instrueret i tilgang til netværksdrev, hvor dokumentation gemmes. Derudover udarbejdede afdelingens superbruger nogle et-sides manualer (quick guide) til de mest gængse funktioner som kunne volde udfordringer, og lavede introduktion til specifikke ting på enkelte teammøder. Dette er blevet vel modtaget hos kollegerne, som alle i spørgeskemaundersøgelsen giver udtryk for at kunne finde ud af at anvende tablet. Denne løsning har dog krævet en del tid fra den udpegede superbruger, hvilket naturligvis er en faktor der skal indregnes.

I Center for Mental Sundhed har man kæmpet en del med forventningsafstemning i forhold til medarbejderne. Mange medarbejdere havde en forventning om, at når der blev indført tablet, så var der tale om en iPad. Af samme grund er mange blevet skuffede. Da der samtidig har været en del udfordringer med den Windows-baserede tablet, har ledelsen skullet håndtere en del frustrationer hos medarbejderne. Der er en formodning om, at den manglende forventningsafstemning sandsynligvis har medvirket til at påvirke ejerskabet i medarbejderstaben.

Medarbejderne i Center for Mental Sundhed (i Holbæk by) har efter implementering af tablets fået mulighed for at planlægge arbejdsdagen anderledes, hvilket har betydet, at mange starter dagen hjemmefra, og dermed ikke nødvendigvis kommer forbi kontoret. Det har derfor vist sig nødvendigt fra ledelsens side at have fokus på, at medarbejderne mødes til faglig sparring. Der har været behov for at få lagt noget struktur omkring det at mødes til faglig sparring, og til at få tjekket op på om kollegerne er ok (pga. det hårde psykiske arbejdspress, de ofte arbejder under). Der er derfor blevet fastlagt mødedage to gange om ugen, for at sikre dette. Det anbefales fra afdelingen, at denne problematik italesættes tidligt i forløbet.

I begge afdelinger opleves primært positive aspekter ved muligheden for at kunne arbejde udenfor kontoret. De fleste medarbejdere oplever ikke et forventningspres om at skulle arbejde udenfor arbejdstid. Tværtimod værdsætter langt de fleste fleksibiliteten i selv at kunne vælge, og dermed nemmere få arbejdsdagen til at hænge sammen.

I Bo og Støtte havde afdelingens leder iPad inden disse blev indkøbt til medarbejderne. Mange medarbejdere havde derigennem allerede set fordelene ved en tablet, og var begyndt at efterspørge den.

Det vurderes, at dette har medvirket til den positive modtagelse i afdelingen, da en overvejende del af medarbejderne selv ønskede det, og gik og ventede på at få en tablet.

Fremtiden

I Center for Mental Sundhed arbejdes der pt. på at finde en løsning til de Windows-baserede tablets som vil simplificere login-processen. Man overgår snarest muligt til at anvende VPN på tablets, hvilket skulle gøre proceduren for at logge på kommunens netværk en del nemmere. Samtidig bliver det mere overskueligt for medarbejderne om de er koblet på kommunens netværk eller ej. Der er en formodning om, at begge disse elementer vil være medvirkende til at sikre en større anvendelse af tablet. Derudover arbejdes der på, at få arrangeret en supplerende omgang undervisning, som også vil inkludere anvendelse af diverse relevante apps.

I Holbæk Kommune er virtuel støtte udpeget som det næste fokusområde – i første omgang for Center for Mental Sundhed. Der vil blive foretaget en afprøvning af konceptet i den nærmeste fremtid. Piloten vil blive gennemført efter samme koncept som den der er gennemført i Næstved Kommune som led i projektet.

Endelig overvejes det, at indføre tablets til medarbejdere i ældreplejen. Der er endnu ikke defineret en præcis målgruppe for dette, men det vil være det næste område, hvor der arbejdes med at implementere mobile arbejdsgange via tablet.

Næstved Kommune

Teknisk løsning

I Næstved Kommune var der umiddelbart inden opstart af projekt Tab Ud indkøbt iPads til medarbejderne i socialpsykiatrien, hvorfor disse blev anvendt til projekts formål. Der blev indkøbt tastatur til alle iPads. iPads var udstyret med sim-kort til generel internetadgang udenfor kontoret. Medarbejderne havde desuden mulighed for at tilgå diverse kommunale systemer og funktioner på tabletet via en Citrix adgang til kommunens netværk. Denne mulighed for adgang til kommunens netværk, fordrede separate Citrix licenser til medarbejderne. Socialpsykiatrien anvender EKJ (KMD) som journaliserings/dokumentationssystem. EKJ eksisterer ikke i en app-version, og der blev derfor indkøbt Citrix licenser til udvalgte medarbejdere, som derved kunne tilgå dokumentationssystemet via ovennævnte Citrix adgang. Der forefindes stadig samme antal stationære computere på kontoret som før implementering af tablets.

Effektmåling

I Næstved kommune er der gennemført før- og slut-måling som led i spørgeskemaundersøgelsen. Der er ikke gennemført midtvejs-måling. På tidspunktet for midtvejs-målingen oplevede Næstved Kommune store udfordringer med anvendelse af tablets pga. en opgradering af Citrix. Medarbejderne havde, på tidspunktet for midtvejs-målingen, ikke haft mulighed for at anvende tablets til dokumentationsarbejde. Af samme grund, vurderede projektleder i Næstved Kommune, at det ikke gav mening at gennemføre midtvejs-måling.

Bilag 2-3a Resultat af før-måling Næstved Kommune

Bilag 2-3b Resultat af slut-måling Næstved Kommune

(Alle dokumenter relateret til Projekt Tab Ud kan findes på www.vi-s.dk/download/TabUd)

Næstved Kommune deltog desuden med repræsentanter i begge workshops til arbejdsgangsanalyse samt i fokusgruppeinterviews.

Generelle erfaringer

Næstved Kommune har, som nævnt ovenfor, oplevet udfordringer med anvendelse af Citrix på tablets efter en generel opgradering af Citrix til version 6.5. Det viste sig desværre, at den opdaterede version af Citrix ikke kunne tilgås via tabletet, og medarbejderne derved ikke kunne tilgå EKJ (og andre kommunale systemer og netværksdrev). Dette har betydet, at medarbejderne i en stor del af projektperioden ikke har haft mulighed for at foretage dokumentation direkte i EKJ. Medarbejderne har i stedet foretaget dokumentation via noteprogram på iPad og har senere indført dette i EKJ. Næstved Kommune har derfor ikke realiseret effektivisering i tidsforbrug i relation til dokumentationsarbejdet, da der stadig skal bruges tid på at overføre dokumentation til EKJ via en stationær computer. Medarbejderne melder dog om øget kvalitet i dokumentationen fordi det fulde notat gøres i forbindelse med udført borgerstøtte, sammen med

borgeren, og ikke først ved hjemkomst til kontoret. Derved huskes flere detaljer omkring samtaler og aftaler, og dokumentationen bliver dermed mere fyldestgørende. Dette er også medvirkende til at sikre en bedre opfølgning på aftaler, og dermed en mere kontinuerlig udvikling i borgers forløb.

Pga. ovennævnte udfordringer, har medarbejderne i Næstved Kommune, ikke haft mulighed for at tilgå information om borgeren i dokumentationssystemet.

I Næstved inddrager medarbejderne nu i højere grad borgeren i dokumentation af udført støtte. Primært i forhold til løbende dokumentation, og nedskrivning af indgåede aftaler. Medarbejderne oplever, at dette er medvirkende til en øget kvalitet i dokumentationen. Men de oplever også, at det medvirker til et øget medansvar hos borgerne, fordi disse oplever en større medbestemmelse, og derved føler et større ansvar for de aftaler der indgås.

Tablets anvendes ligeledes til undervisning og vejledning/rådgivning af borgere. Dette opleves som et væsentligt kvalitetsløft blandt medarbejderne, da borgeren øjeblikkeligt kan få svar på deres spørgsmål, og dermed oplever et øget serviceniveau. Samtidig nævnes muligheden for at få afsluttet opgaver i forbindelse med samværet, som medvirkende til en forbedring af arbejdsmiljø, fordi medarbejderne ikke skal gå og huske på hvad de har lovet at følge op på. Endelig observerer medarbejderne en øget nysgerrighed omkring teknologi hos flere af borgerne, samt en øget vilje til selv at prøve kræfter med enten iPad eller computer. Borgerne ser, via medarbejdernes anvendelse af tablet, nogle af de muligheder der er ved anvendelse af teknologi. Gennem medarbejdernes instruktion får de oparbejdet tilstrækkelig selvtilid til også selv at ville indkøbe computer/iPad og/eller udvide anvendelse af eksisterende udstyr – også når medarbejderen ikke er til stede.

Afprøvning af virtuel støtte i Næstved Kommune har givet positive resultater, om end afprøvningen foreløbig kun er gennemført med en borger. Se Afsnit 4.3, 4.5 og 4.7 ovenfor, for beskrivelse af resultaterne på dette område.

Der er ikke gennemført egentlige undervisningssessioner i anvendelse af tablets i Næstved Kommune. Medarbejderne havde allerede lidt kendskab til generel anvendelse af iPad, og har selv prøvet sig frem med diverse funktioner og apps til brug i deres daglige arbejde. To udvalgte superbrugere har stået til rådighed for løbende vejledning baseret på kollegernes behov. Dette er primært foregået ved sidemandsoplæring, og i enkelte tilfælde i forbindelse med teammøder (ved generelle udfordringer eller behov). Der foregår ingen systematisk vidensdeling omkring f.eks. relevante apps til diverse borgergrupper osv. Ikke desto mindre føler medarbejderne sig fortrolige med tablet, og anser den nu som en del af dagligdagen. Citat (fra alle medarbejdere der deltog i fokusgruppeinterview): *'Jeg ville ikke undvære den i dag'*.

Udover de erfaringer der relaterer sig til projektets delmål, har man også gjort sig andre erfaringer i Næstved Kommune. Her nævnes først og fremmest mulighederne for at have adgang til kalender og mail funktion udenfor kontoret. I den forbindelse fremhæves den øgede synlighed overfor kolleger (og leder)

omkring medarbejdernes opgaver, hvilket er medvirkende til at forenkle koordinering og fordeling af borgere mellem medarbejderne i de enkelte grupper. Samtidig gør muligheden for at tjekke og besvare mails udenfor kontoret, at de udekørende medarbejdere kan være mere effektive medens de er på farten. Evt. aflyste besøg eller pauser mellem besøg kan nu udnyttes til besvarelse af mails og diverse andre opgaver. Dette nævnes også som en faktor i forhold til arbejdsmiljø, da medarbejderne nu ikke skubber diverse opgaver foran sig til de kommer på kontoret, men kan få håndteret diverse henvendelser løbende henover dagen.

Medarbejderne i Næstved Kommune har hos få borgere oplevet en vis skepsis og lettere modvilje mod anvendelse af tablets. En medarbejder fortæller f.eks. om et par ældre kvindelige borgere, som var meget skeptiske fra start. Medarbejderen brugte derfor lidt tid på at fortælle disse borgere hvad tablet skulle/kunne bruges til, og har derudover anvendt den til at søge diverse oplysninger til borgerne, som de har haft stor glæde af. Medarbejderen oplever derfor nu en klar accept i forhold til anvendelse af tablet, og observerer desuden at borgerne i nogle tilfælde efterspørger, at tablet medbringes til søgning af oplysninger osv.

Der oplevedes ved opstart af projektet, en vis modstand fra flere af medarbejdere i Socialpsykiatrien, primært i forhold til at nogle af medarbejderne ikke umiddelbart kunne se formålet med at anvende iPads i arbejdssammenhænge. Langt de fleste af de medarbejdere der fra start gav udtryk for modvilje, er dog i løbet af projektperioden blevet overbevist om værdien af at kunne anvende tablets. Her nævnes primært kalender/mail funktion samt muligheden for at hjælpe borgeren under besøg, som årsager til dette skifte i tilgangen. Det vurderes desuden, at muligheden for at tage tablet med hjem og anvende den til andet end rent arbejdsmæssige opgaver, har været en medvirkende årsag til det øgede ejerskab blandt medarbejderne.

Afdelingen valgte at indkøbe iPads af eget budget, og derfor uden involvering af IT-afdelingen. Det viste sig desværre, at IT-afdelingen i Næstved Kommune ikke yder support på iPads, hvilket medførte en del udfordringer for medarbejderne. De har i meget høj grad selv måttet finde løsninger på de tekniske udfordringer de har mødt ved brugen af tablets. Samtidig har det, i forbindelse med udfordringerne efter Citrix opgradering, ikke været muligt at få support i forhold til løsningen på iPads. Der er også i projektets startfase oplevet en vis mangel på fleksibilitet, fra henholdsvis IT og indkøbsafdelinger i kommunen, i forhold til mulighederne for at afprøve andre løsninger, f.eks. i forhold til de dyre licensaftaler ved anvendelse af Citrix løsningen. Tilsammen, har disse faktorer medført, at medarbejderne, i en meget stor del af projektperioden, ikke har haft mulighed for at foretage dokumentation direkte i EKJ via tablet.

Fremtiden

Der er netop nedsat en lille gruppe blandt medarbejderne som skal kigge på mulighederne ved anvendelse af tablets. F.eks. skal gruppen teste og udarbejde anbefalinger til egnede apps (og andre funktioner) der kan være relevante i forhold til de borgergrupper som teamet arbejder med. Tanken er, at et katalog over afprøvede og "godkendte" apps kan være medvirkende til at udbrede anvendelsen af tablet til flere funktioner blandt flere medarbejdere.

Derudover er der et ønske om at udbrede anvendelsen af virtuel støtte til flere medarbejdere og borgere. I Næstved Kommune er målsætningen at opstarte virtuel støtte hos yderligere 10 borgere i løbet af 2015. Umiddelbart ser man det fra ledelsens side muligt at anvende virtuel støtte i en række af situationer, som f.eks. støtte i forbindelse med medicinindtag, støttende samtaler, opfølgning på praktiske aftaler (som f.eks. om opvasken er taget osv.), samt sygeplejefunktioner (sårpleje osv.). Det vil dog være den enkelte borgers situation (og accept) der er afgørende for hvorvidt virtuel støtte kan indarbejdes i de enkelte tilfælde. Det påpeges dog, at det ikke er hensigten at lade virtuel støtte fuldstændig erstatte fysiske besøg. Disse vil blive anvendt som supplement til de traditionelle besøg. Det vurderes, at det i egnede tilfælde vil være muligt at erstatte mellem 20-50 % af besøgene med virtuel støtte, afhængig af borgerens situation og de ydelser der er bevilget. Effektivisering af tidsforbrug ved virtuel støtte vil variere afhængig af borgerens bopæl.

Der arbejdes også med en løsning til en anden arbejdsfordeling, hvor støtteteamet (som ikke er udekørende) ville kunne overtage disse virtuelle samtaler fra udekørende medarbejdere. Dette vil medvirke til at fordele arbejdsbelastning mere lige, og vil samtidig give en større fleksibilitet i fordeling af opgaver mellem de to teams.

Til piloten omkring virtuel støtte anvendtes Skype som videoklient. Som beskrevet i Afsnit 4.7, gør anvendelsen af Skype, at medarbejder og borger er nødt til at sikre sig, at der ikke udveksles personfølsomme data, da Skype ikke anses for en sikker forbindelse pga. servernes placering udenfor Europa. Det undersøges pt. hvilke andre mulige løsninger der er tilgængelige, som også anses for at være tilstrækkeligt sikre i forhold til beskyttelse af personfølsomme oplysninger.

I forhold til dokumentation blandt udekørende medarbejdere, er det den generelle opfattelse blandt medarbejdere og ledelse i Socialpsykiatrien, at den mest holdbare og fremtidssikrede løsning til at kunne foretage dokumentation via tablet, vil være en app til dokumentationssystemet. Næstved Kommune er derfor indgået i dialog med KMD omkring mulighederne for dette.

Slagelse Kommune

Teknisk løsning

I Slagelse Kommune var der umiddelbart inden opstart af projekt Tab Ud indkøbt iPads til medarbejderne i CSU-Slagelse (Høre- og Synsafdelingen), hvorfor disse blev anvendt til projekts formål. Der blev indkøbt tastatur til alle iPads. iPads var udstyret med sim-kort til generel internetadgang udenfor kontoret. Medarbejderne har ikke haft mulighed for at tilgå diverse kommunale systemer og funktioner på tablet. Hos CSU-Slagelse anvendes Kingo (Dansk Microsoftsoftware) som dokumentationssystem. Kingo blev implementeret umiddelbart inden opstart af projektet og skulle være implementeret i både en version til stationære computere og i en web-version. Web-version har dog ikke været fuldt funktionel i projektets løbetid. I Synsafdelingen er den bærbare computer erstattet af iPad.

Effektmåling

I Slagelse kommune er der gennemført før-, midtvejs- og slut-måling som led i spørgeskemaundersøgelsen. Dog skal det nævnes, at der i før-måling primært blev modtaget besvarelser fra medarbejdere i synsafdelingen.

Bilag 2-4a Resultat af før-måling Slagelse Kommune

Bilag 2-4b Resultat af midtvejs-måling Slagelse Kommune

Bilag 2-4c Resultat af slut-måling Slagelse Kommune

(Alle dokumenter relateret til Projekt Tab Ud kan findes på www.vi-s.dk/download/tabud)

Slagelse Kommune deltog desuden med repræsentanter fra begge enheder (Høre- og Synsafdelingen) i workshop til arbejdsgangsanalyse, gennemført før projektstart. På workshop ved afslutning af projektet, deltog repræsentanter fra Høreafdelingen. Der blev gennemført fokusgruppeinterviews med repræsentanter fra begge enheder.

Generelle erfaringer

I Slagelse har man ikke oplevet generelle tekniske udfordringer med tablet. Det har dog, som nævnt ovenfor, ikke været muligt at få adgang til web-versionen af Kingo i projektperioden. Dermed har det ikke været muligt for medarbejderne at foretage dokumentation direkte i systemet via tablet. I Høreafdelingen har dette betydet, at man ikke i særlig høj grad har dokumenteret udenfor kontoret. I Synsafdelingen har man i højere grad gjort arbejdsgangene mobile, ved at foretage dokumentation i noter på tablet, som så senere er indført i dokumentationssystemet. På denne baggrund, er der ikke opnået en tidsbesparelse i forhold til dokumentationsarbejdet, da der uanset fremgangsmåden, stadig er behov for at logge på en stationær computer for at indføre journalnotater. Ikke desto mindre, opleves der i Synsafdelingen et lille kvalitetsløft i dokumentationen, fordi den foretages i fuld version under besøget og sammen med borgeren. Både medarbejderne og den kommunale projektleder mener dog stadig at potentialet for

realisering af en effektivisering i tidsforbrug er til stede (se venligst bemærkning om begrænsninger i effektiviseringspotentialet i CSU i Afsnit 4.5). Der er en forventning om, at det opsatte mål vil kunne opnås når web-versionen af Kingo kommer til at virke.

Ovennævnte udfordringer med Kingo betyder også, at medarbejderne i CSU-Slagelse ikke benytter tablet til at få adgang til information om borgeren. Der kan pt. kun hentes meget få typer af information, såsom borgers adresse og telefonnummer, men det er sjældent de oplysninger, medarbejderne har behov for når de sidder sammen med borgeren. Derfor anvendes tablet ikke til det formål. Der er dog en forventning om, at det vil ske, når web-versionen af Kingo bliver klar.

I forhold til inddragelse af borger, så praktiseres dette af ca. halvdelen af medarbejderne. Blandt disse er det ca. 60 %, der inddrager borgeren, hver gang. Når borgeren inddrages, så sker det primært i forbindelse med dokumentation, men også når der udarbejdes ansøgning om hjælpemidler, diskuteres hørekurver osv. En overvejende del af medarbejderne vurderer, at dette er medvirkende til at kvalificere deres opgaveløsning med borgeren. Blandt årsager til dette nævnes, at det virker mere professionelt på tablet (fremfor papir), og at det gør det nemmere at diskutere tingene ud fra en visuel gengivelse (f.eks. i forbindelse med hørekurver).

Muligheden for at anvende tablet til undervisning og/eller rådgivning/vejledning af borgere, nævnes af medarbejderne i Slagelse som det område, hvor der har været størst udbytte af at anvende tablet. Det er da også en meget stor del af medarbejderne, der svarer bekræftende på, at have anvendt tablet til dette formål. De fleste af medarbejderne anvender ovenikøbet tablet til dette formål i forbindelse med langt de fleste borgerbesøg. Som eksempler på, hvordan tablet anvendes til undervisning og rådgivning nævnes først og fremmest introduktion til diverse apps, som kan hjælpe borgerne i hverdagen. Her nævnes f.eks. lydbooks-app, app til tinnitus-maskering, diverse forstørrelsesteknikker, demonstration og afprøvning af diverse høretekniske hjælpemidler, undervisning i øjets anatomi osv. En overvejende del af de medarbejdere der har anvendt tablet til undervisning og rådgivning, giver udtryk for, at dette har været medvirkende til at opkvalificere deres opgaveløsning i nogen eller høj grad. Som primære årsager nævnes bl.a. muligheden for at anvende apps. En app kan ofte nemmere målrettes de behov borgeren har, og er derfor nemmere for borgeren at relatere sig til. Derudover virker det, ifølge medarbejderne, mere professionelt at kunne demonstrere på iPad.

I Slagelse Kommune er der ikke gennemført pilot på afprøvning af virtuel støtte.

Der er ikke gennemført et formaliseret undervisningsforløb i Slagelse. Medarbejderne fik en kort introduktion til opsætning af mailfunktion osv., men har derudover ikke modtaget undervisning. En del af medarbejderne føler ikke, at de har fået den nødvendige instruktion. Medarbejderne har selv måttet sætte sig ind i, hvordan tablet fungerer. I Syns-afdelingen er en medarbejder udpeget som superbruger, og har til opgave at assistere kollegerne med iPad'ens funktioner. Derudover er en medarbejder i afdelingen f.eks. ekspert omkring taleopsætning osv. På trods af dette, mener alle de adspurgte medarbejdere, at de er fortrolige med anvendelsen af tablet på overordnet niveau. Det påpeges dog, at der måske vil være behov

for undervisning i, hvordan der dokumenteres via web-versionen af Kingo når denne er klar til brug. Samtidig bemærker medarbejderne, at der kunne være behov for en mere systematisk erfaringsudveksling i de enkelte afdelinger omkring relevante apps og funktioner på iPad.

Medarbejderne føler, at projektet i Slagelse er blevet fremlagt som værende centreret omkring muligheden for at dokumentere ude, og at de øvrige formål i projektet har været mindre væsentlige. Da det tidligt i forløbet viste sig ikke at være muligt at foretage dokumentation via tablet, bevirkede det, at mange medarbejdere i praksis betragtede afdelingen som værende ud af projektet. Pga. et samtidigt skifte i projektlederrollen i Slagelse Kommune, var der i en periode ikke mulighed for at sikre kontinuerligt fokus, lave løbende opfølgning og gøre opmærksom på de øvrige aspekter af projektet. Fordi projektet i høj grad var kommunikeret som omhandlende dokumentation på farten, og dette ikke har været muligt, er ejerskabet for projektet hos medarbejderne reduceret. Viljen til at foretage arbejdsangangsændringer er til stede hos de fleste medarbejdere, men mulighederne for at gennemføre dem har været formindsket, fordi det for medarbejderne har været hængt op på at kunne dokumentere på farten.

Ovennævnte skal ses i lyset af, at Slagelse er den eneste af de fire kommuner, der har involveret handicap området i projektet. De øvrige tre kommuner har alle deltaget med enheder inden for socialpsykiatrien. De opsatte formål for projektet er naturligvis stadig relevante for Slagelse. Ikke desto mindre har evaluering af projektet ikke været oplevet som målrettet til medarbejderne i Slagelse, fordi arbejdsangangene for dem i mange tilfælde er anderledes end for de medarbejdere, der arbejder indenfor socialpsykiatrien. Dette vurderes også at have påvirket ejerskab hos medarbejderne.

De opgaver som løses af medarbejderne i Høreafdelingen, er i mange tilfælde ikke oplagte til at håndtere via tablet. Der kunne med fordel være foretaget en mere grundig analyse af behov i de to afdelinger ved opstart af projektet, for at vurdere om begge afdelinger skulle inkluderes. Set i bagklogskabens lys, kunne en del frustrationer måske være undgået ved ikke at have inkluderet Høreafdelingen, som i forvejen ikke har det samme behov for tablet som i Synsafdelingen.

Endelig skal det nævnes, at processen med opdatering af web-versionen til Kingo ikke har været en del af dette projekt, men har kørt sideløbende. Projekt Tab Ud har haft en meget stor afhængighed til processen for opgradering af Kingo, uden at den kommunale projektleder har haft indflydelse på tidslinje og prioritet på denne proces. Projektlederen har derfor reelt ikke kunnet påvirke de aspekter som var afgørende for succes i projekt Tab Ud.

Fremtiden

For at sikre mulighed for dokumentation udenfor kontoret, vil det være nødvendigt at få sat fokus på at få web-versionen af Kingo gjort tilgængelig i en funktionel version. Det vurderes, at dette vil være det afgørende punkt for yderligere anvendelse af tablet. Medarbejderne giver udtryk for, at de glæder sig til denne løsning er på plads, da det vil give dem muligheder for i langt større grad at gøre deres arbejdsangange mobile.

Det påtænkes desuden at organisere supplerende undervisning, for at sikre, at alle har fået den nødvendige instruktion i anvendelse af tablet. Derudover overvejes det at iværksætte en struktureret vidensdeling og erfaringsudveksling mellem medarbejderne i de enkelte afdelinger (og muligvis også på tværs af afdelingerne), omkring anvendelse af apps.

Der er i Slagelse ikke foretaget afprøvning af virtuel støtte. Ikke desto mindre siger 70 % af medarbejderne i slutmålingen, at de godt kunne forestille sig at anvende tablet til at foretage videoopkald, til nogle af de borgere de yder støtte til i specifikke tilfælde. Der vurderes derfor at være et potentiale for at gennemføre afprøvnings af virtuel støtte, i første omgang til mindre praktiske opgaver.