



## Evalueringsrapport

# Projekt Virtuel Bostøtte



**Kontaktpersoner:**

Trine Jensen

mail: [trij@holb.dk](mailto:trij@holb.dk)

telefon: 72 36 74 66

Hasse Petersen

mail: [haspe@holb.dk](mailto:haspe@holb.dk)

telefon: 72 36 74 67

Evalueringsrapporten er udarbejdet i samarbejde mellem VelfærdsInnovation Sjælland og de 6 deltagende kommuner.

Version 1, den 5. april 2017

## Indholdsfortegnelse

1.	Resume .....	4
2.	Indledning .....	6
3.	Projektet .....	7
3.1	Projektmål .....	7
3.2	Succeskriterier .....	8
3.3	Målgrupper i projektet .....	9
3.4	Løsningsrum .....	9
4.	Effektmåling .....	10
4.1	Metoder til effektmåling .....	10
4.2	Model til beskrivelse af resultater af effektmåling .....	12
5.	Resultater .....	14
5.1	Helbredsproblem og teknologi .....	14
5.2	Sikkerhed .....	16
5.3	Klinisk effekt (effekt på borgerens helbred) .....	19
5.4	Borgerens perspektiver .....	21
5.5	Økonomiske aspekter .....	22
5.6	Organisatoriske aspekter .....	24
5.7	Sociokulturelle, etiske og juridiske aspekter .....	27
6.	Konklusion .....	29
7.	Perspektivering .....	31
8.	Anbefalinger .....	32
9.	Afprøvning af Virtuel Sygepleje i Næstved Kommune .....	34
10.	Afprøvning af virtuel nattevagt i Lolland Kommune .....	37
	Bilag 1: Resultat af registreringskemaer/optælling .....	39
	Bilag 2: Resultat af spørgeskemaundersøgelse medarbejdere .....	40
	Bilag 3: Resultat af spørgeskemaundersøgelse Borgere .....	41

## 1. RESUME

Virtuel Bostøtte er et tværkommunalt samarbejdsprojekt, der omhandler anvendelse af virtuel bostøtte i kombination med bostøtte via fremmøde hos borgere, der modtager ydelser i henhold til Servicelovens § 85. Projektets overordnede formål er at skabe kvalitetsløft af kerneopgaven til borgere i målgruppen og kvalitetsløft til medarbejdere samt at effektivisere arbejdsgange i forhold til borgere via anvendelse af virtuel bostøtte. Projektet havde deltagelse af følgende seks kommuner: Faxe, Kalundborg, Køge, Lolland, Næstved og Stevns. Projektet forløb i perioden fra december 2015 til marts 2017.

I alt 49 borgere har været involveret i projektet. Antallet af borgere varierede fra 1 til 15 borgere i de deltagende kommuner. Borgergruppen bestod af borgere i alle aldre, hvoraf størsteparten dog befandt sig i aldersgruppen 18-30 år. De involverede borgere får primært støtte til struktur i hverdagen, støtte til personlige problemer samt støtte til at kontakte offentlige myndigheder. 59 medarbejdere fra de seks kommuner har været involveret i projektet. Medarbejdergruppen omfattede medarbejdere, som yder bostøtte efter Servicelovens § 85 samt teamledere på området.

I løbet af projektet er der realiseret effektiviseringsgevinster i alle seks kommuner gennem udførelse af virtuel § 85 bostøtte i kombination med § 85 bostøtte via fremmøde hos 1 til 15 borgere per kommune. Effektiviseringerne omfatter reduceret tidsforbrug til selve bostøtten samt reduceret transporttid. I alle kommuner har effektiviseringerne udmøntet sig i form af reduceret tidsforbrug til selve bostøtten. I tre af de seks kommuner har effektiviseringsgevinsterne desuden udmøntet sig i form af reduceret transporttid. I de kommuner, hvor der har været en struktureret tilgang til anvendelse af virtuel bostøtte samt en kontinuerlig ledelsesmæssig opfølgning, er det i højere grad lykkedes at tilpasse og optimere arbejdsgangene.

Mange medarbejdere oplever, at virtuel bostøtte har medvirket til at kvalificere bostøtten til den enkelte borger. Eksempelvis har en stor del af medarbejderne oplevet, at virtuel bostøtte har ført til, at møder ikke er blevet aflyst, fordi de har kunnet konverteres til virtuel bostøtte. Dertil kommer, at anvendelse af virtuel bostøtte i nogle kommuner har været medvirkende til at give medarbejderne bedre muligheder for at yde bostøtte, når og hvor behovet opstår hos en borger.

En større gruppe af medarbejdere har endnu svært ved at se, hvordan virtuel bostøtte kan anvendes optimalt i forhold til at skabe meningsfulde og effektive relationer til borgerne. Dertil kommer, at mange medarbejdere har oplevet tekniske udfordringer. Disse to aspekter har i kombination medvirket til at reducere medarbejdernes accept af virtuel bostøtte i projektet. Ikke desto mindre ser mange medarbejdere og ledere perspektiver i at anvende virtuel bostøtte i kombination med bostøtte via fremmøde. Succes i implementeringen vil forudsætte, at det bliver italesat, hvordan virtuel bostøtte som værktøj kan inkorporeres i medarbejdernes faglige forståelse. Dertil kommer, at teknik og logistik omkring anvendelse af virtuel bostøtte skal være på plads og fungere uden væsentlige problemer.

En del borgere har oplevet, at de via virtuel bostøtte tilbydes et mere fleksibelt forløb. Eksempelvis oplever borgerne det som positivt, at virtuel bostøtte giver mulighed for at mødes med medarbejderen på tidspunkter, hvor det ikke ville være muligt at mødes fysisk. Enkelte borgere har også i højere grad taget styringen af samtalen under det virtuelle møde. Dette er sket ved, at det i nogle tilfælde har været borgeren, der afsluttede samtalen, når vedkommende ikke mente, at der var mere at tale om. Ca. halvdelen af de inkluderede borgere oplever, at det kræver tilvænning at afholde virtuelle møder. Ikke desto mindre har en overvejende del af borgerne taget anvendelse af virtuel bostøtte til sig og synes, at det er en god ide at blive ved med at udføre virtuel bostøtte i kombination med bostøtte via fremmøde.

Projektgruppen anbefaler at udbrede praksis med anvendelse af virtuel bostøtte i kombination med bostøtte via fremmøde. Alle seks deltagende kommuner planlægger at arbejde videre med virtuel bostøtte i en eller anden form. I nogle kommuner er der overvejelser om at inkludere virtuel bostøtte i kommunens kvalitetsstandarder, så det bliver en fast del af tilbuddet om bostøtte i den pågældende kommune.

## 2. INDLEDNING

Dette er en evalueringsrapport for det tværkommunale samarbejdsprojekt Virtuel Bostøtte. Projektet havde deltagelse af følgende seks kommuner: Faxe, Kalundborg, Køge, Lolland, Næstved og Stevns. Projektet forløb i perioden fra december 2015 til marts 2017.

Kommunerne står i øjeblikket overfor en udfordring med at udføre bostøtte til flere borgere efter Servicelovens (SEL) § 85 med de samme ressourcer. Dertil kommer, at flere yngre borgere begynder at efterspørge muligheden for virtuel bostøtte. Kommunerne ønsker nu, at bostøtte til borgere efter SEL § 85 udføres som en kombination af bostøtte via fremmøde og virtuel bostøtte. Dertil kommer, at de første erfaringer med virtuel bostøtte viser, at det kan føre til et kvalitetsløft for nogle borgere, eksempelvis medføre et mere fleksibelt tilbud om bostøtte. Projektet Virtuel Bostøtte omhandler implementering af virtuel bostøtte i kombination med bostøtte via fremmøde i de deltagende kommuner.

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

## 3. PROJEKTET

I dette afsnit beskrives mål, succeskriterier, målgruppe og løsningsrum for projektet.

### 3.1 Projekt mål

#### Overordnet formål

Skabe kvalitetsløft af kerneopgaven til SEL § 85 borgere og kvalitetsløft til medarbejdere samt effektivisere arbejdsgange i forhold til borgere via anvendelse af virtuel bostøtte.

#### Delmål

1. Kvalificere støtten til borgerne og udføre flere af de bestilte opgaver
2. Opnå fleksibilitet i arbejdstilrettelæggelsen og øget arbejdsglæde
3. Give mulighed for et mere differentieret og fleksibelt tilbud om bostøtte
4. Reducere transporttid og -udgifter til udekørende hjemmebesøg
5. Frigøre tid ved virtuel bostøtte
6. Afprøve virtuel sygepleje af § 85 borgere i eget hjem
7. Afprøve virtuel nattevagt på bosteder

## 3.2 Succeskriterier

Projektets Succeskriterier fremgår af Figur 1 nedenfor:

1

### Kvalificere støtten til borgerne og udføre flere af de bestilte opgaver:

- 1.1: 25 % af de berørte medarbejderne oplever, at de har bedre mulighed for at yde fokuseret støtte til den enkelte borger
- 1.2: 10 % færre aflyste/forgæves besøg i målgruppen

2

### Opnå fleksibilitet i arbejdstilrettelæggelsen og øget arbejdsglæde:

- 2.1: 20 % af de berørte medarbejderne oplever øget fleksibilitet i arbejdstilrettelæggelsen
- 2.2: 20 % af de berørte medarbejderne oplever øget arbejdsglæde i forhold til anvendelse af projektets løsningsrum

3

### Give mulighed for et mere differentieret og fleksibelt tilbud om bostøtte:

- 3.1: 30 % af de berørte borgere oplever, at de tilbydes et mere fleksibelt støtteforløb

4

### Reducere transporttid og -udgifter til udekørende hjemmebesøg:

- 4.1: Transporttid til/fra bostøtte i berørte borgeres hjem reduceres med 6 %

5

### Frigøre tid ved virtuel bostøtte:

- 5.1: 10 % af udført bostøtte i berørte borgeres hjem erstattes af virtuel støtte

6

### Afprøve virtuel sygepleje af § 85 borgere i eget hjem:

- 6.1: Afprøve virtuel sygepleje hos minimum en § 85 borger i eget hjem i Næstved Kommune

7

### Afprøve virtuel nattevagt på bosteder:

- 7.1: Afprøve virtuel nattevagt på minimum et bosted i Lolland Kommune

Figur 1: Succeskriterier for Virtuel Bostøtte



### 3.3 Målgrupper i projektet

Inklusionskriterier for borgere:

- Borgere som modtager bostøtte i henhold til SEL § 85

Eksklusionskriterier for borgere:

- Borgere som ikke accepterer anvendelse af virtuel bostøtte
- Borgere som ikke har en enhed til virtuel kommunikation med et operativ system, der er prætestet og godkendt af egen kommune
- Borgere i geografiske områder, hvor der ikke er mobildækning
- Borgere der har et ustabil netværk/wifi/vpn i eget hjem (der er ikke ressourcer i kommunerne til at supportere borgere med et ustabil netværk)

Inklusionskriterier for medarbejdere:

- Medarbejdere som yder bostøtte til borgere efter SEL § 85

### 3.4 Løsningsrum

Projektets løsningsrum består af:

- Teknisk set up/løsning til virtuel kommunikation mellem kommunens medarbejdere og borgere, herunder:
  - Tablet, telefon, bærbar eller stationær PC til medarbejdere, inkl. kamera/mikrofon mm.
  - Klient/software/web-adgang til virtuel kommunikation på ovenstående enheder for medarbejdere, inkl. mobil adgang
  - Evt. udlevering af enhed og/eller internet adgang til borger
  - Evt. Klient/software/web-adgang til virtuel kommunikation installeret på borgeres egne enheder (med operative systemer der er præ-testet og godkendt)
- Kompetenceløft af medarbejdere i forhold til anvendelse af virtuel kommunikation
- Kompetenceløft af borgere i forhold til anvendelse af virtuel kommunikation

## 4. EFFEKTMÅLING

I dette afsnit redegøres kort for de metoder, der er anvendt til effektmåling.

### 4.1 Metoder til effektmåling

Evalueringen bygger på kvalitativt og kvantitativt materiale. Evalueringsmaterialet er indhentet via registreringsskemaer/optælling, spørgeskemaer, fokusgruppeinterview samt evalueringsmøder. De anvendte metoder uddybes nedenfor.

#### 4.1.1 Registreringsskemaer/optælling

Medarbejderne er blevet bedt om at udfylde registreringsskemaer for borgere, som har været inkluderet i projektet. Denne registrering er sket henholdsvis før og efter projektets projektperiode. Før-registrering er foretaget umiddelbart før opstart af virtuel bostøtte. Slut-registrering er foretaget umiddelbart efter afslutning af projektperioden (januar 2017). Registreringen er foretaget over en periode på 14 dage og omfatter optælling af antal minutter brugt på henholdsvis bostøtte via fremmøde, virtuel bostøtte og anden ikke-fysisk støtte (f.eks. telefonsamtaler). Udover dette omfatter registreringsskemaer medarbejdernes angivelser af tid brugt på transport, samt antal kilometer der er kørt. Endelig omfatter skemaet en optælling af antal aflyste og forgæves bostøtte aftaler.

Registreringsskemaer er anonymiseret. Dvs. kun de relevante medarbejderne og den lokale projektleder er bekendt med den enkelte borgers identitet. Data fra registreringsskemaer er opsummeret på kommuneniveau. I evalueringen er inkluderet data fra registreringsskemaer for i alt 49 borgere. Registreringsskemaer for en borger er kun inkluderet i evalueringen, hvis der er gennemført både før- og slut-registrering for den pågældende borger. Der blev gennemført før-registrering for i alt 127 borgere, men en stor del af disse borgere udgik af projektet undervejs. Se mere om årsagerne til dette under Afsnit 5.1. Resultater af registreringen fremgår af Bilag 1.

Udover registreringsskemaer er der foretaget en optælling af det samlede antal afholdte virtuelle møder i hver kommune. For hvert virtuelt møde er det angivet om mødet har erstattet et fysisk møde, samt hvorvidt det virtuelle møde har været planlagt eller akut. Denne optælling omfatter alle afholdte virtuelle møder i projektperioden, inkl. for borgere som senere er udgået af projektet. Resultater af optællingen fremgår af Bilag 1.

Det påpeges, at der er en række forhold omkring registreringen, som bevirker, at resultatet af undersøgelsen må ansues med en vis usikkerhed. Eksempelvis har flere deltagende kommuner oplyst, at disciplinen omkring udfyldelse af registreringsskemaer har været svingende. Samtidig har registreringsperioderne for nogle borgeres vedkommende været atypiske med hensyn til støttebehov pga. særlige omstændigheder i familien, arbejdssituation eller lign. Eksempelvis resulterer juleperioden typisk i en ekstra arbejdsbyrde hos medarbejderne i januar måned, hvor slut-registrering er gennemført. Dertil

kommer, at en del borgere ofte oplever en ustabil periode ovenpå højtiden. Endelig kan borgernes støttebehov have ændret sig fra perioden for før-registrering til perioden for slut-registrering.

Endvidere påpeges det, at registreringen er udtryk for et "øjebliksbillede" i netop de to uger hvor den gennemføres, og ikke et udtryk for det samlede billede over hele projektperioden. Nogle af borgerne har af forskellige årsager ikke gennemført virtuelle møder i slut-registreringsperioden, men har i løbet af projektperioden regelmæssigt deltaget i virtuelle møder. Eksempel: en borger modtager bostøtte én gang om ugen, og hvert tredje af disse støttebesøg erstattes med virtuel bostøtte. Den virtuelle bostøtte falder i uge 3, men der foretages slut-registrering i uge 1-2. I dette tilfælde vil der i slut-registreringen ikke være opført virtuel bostøtte for denne borger, på trods af, at borgeren aktivt har været involveret i projektet. I sådanne tilfælde er der for den pågældende borger udregnet og anført et gennemsnitligt antal minutter brugt på virtuel bostøtte. Dette tal er beregnet ud fra det typiske antal virtuelle møder som den enkelte borger har haft i hele projektperioden.

#### **4.1.2 Spørgeskemaundersøgelse Medarbejdere**

Der er gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt medarbejderne før og efter projektperioden. Spørgeskemaundersøgelsen er besvaret af medarbejdere, som har været involveret i projektet. Spørgeskemaundersøgelsen har været anonym.

I alt 67 medarbejdere fra de deltagende kommuner gennemførte spørgeskemaundersøgelsen i før-målingen. 47 gennemførte slut-målingen. Det mindre antal besvarelser i slut-målingen skyldes primært, at et antal medarbejdere ikke som planlagt gennemførte virtuelle møder i projektperioden pga. frafald af borgere. Disse medarbejdere har ikke besvaret spørgeskemaundersøgelsen i slut-målingen. Resultater af spørgeskemaundersøgelsen blandt medarbejderne fremgår af Bilag 2.

#### **4.1.3 Spørgeskemaundersøgelse Borgere**

Der er gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt borgerne ved afslutning af projektperioden. Spørgeskemaundersøgelsen er besvaret af de borgere, som har modtaget virtuel bostøtte i projektperioden, og hvor medarbejderne har vurderet, at borgeren ville være i stand til at besvare spørgeskemaet. Spørgeskemaundersøgelsen har været anonym.

I alt 42 borgere fra fire af de deltagende kommuner besvarede spørgeskemaundersøgelsen. I to kommuner var det ikke muligt at gennemføre en spørgeskemaundersøgelse blandt borgerne. Resultater af spørgeskemaundersøgelsen blandt borgerne fremgår af Bilag 3.

#### **4.1.4 Fokusgruppeinterview med medarbejdere**

Der er afholdt et fokusgruppeinterview med deltagelse af 1-4 medarbejdere fra hver af de seks kommuner. Dette fokusgruppeinterview har haft til formål at kvalificere besvarelser i spørgeskemaundersøgelserne.

Derudover havde det til formål at indhente informationer om eventuelle supplerende effekter, som ikke er behandlet i de øvrige evalueringsaktiviteter.

#### **4.1.5 Evalueringsmøder med lokale projektledere**

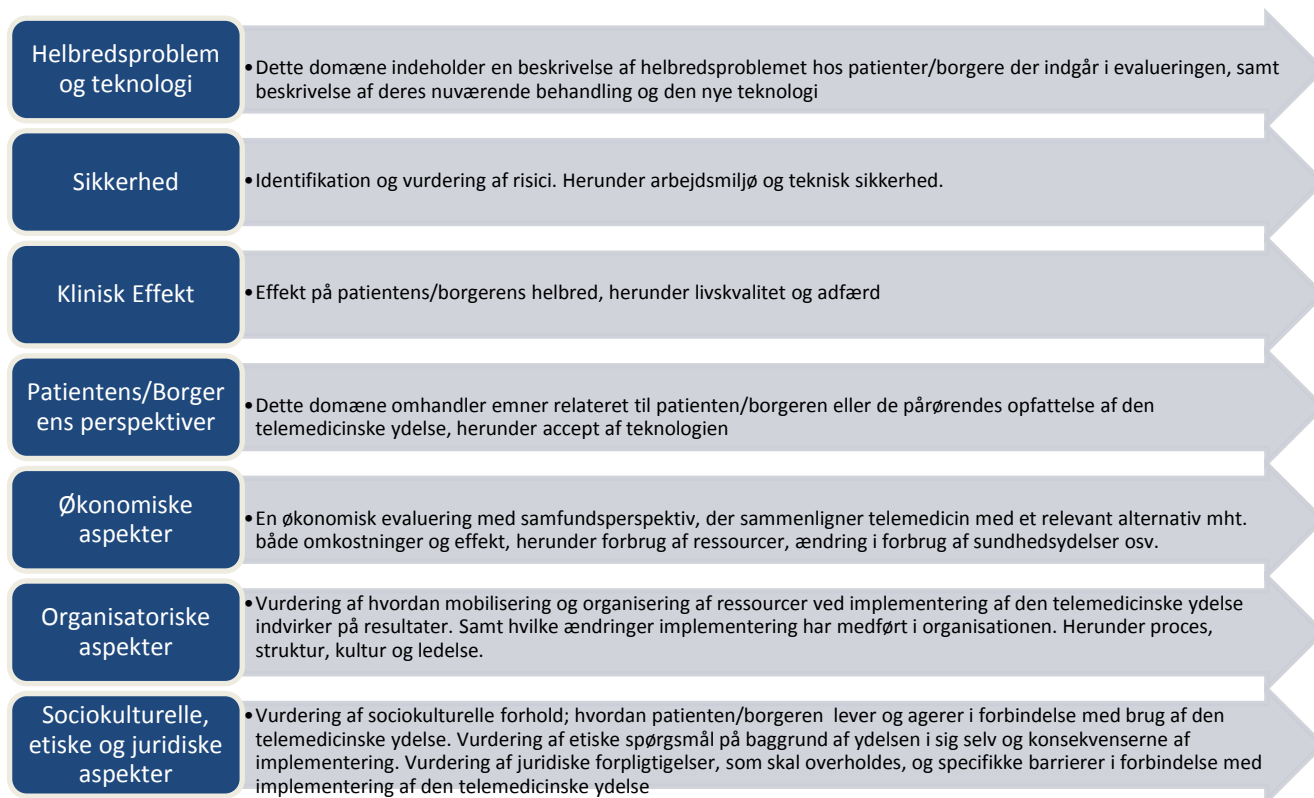
Der er afholdt et evalueringsmøde med den kommunale projektleder i hver af de seks kommuner. I nogle af evalueringsmøderne deltog også andre nøglepersoner for projektet. På disse møder er resultater af ovennævnte evalueringsaktiviteter diskuteret. Projektlederne har samtidigt haft mulighed for at perspektivere resultaterne i forhold til eksempelvis lokale organisatoriske forhold eller lignende. Det er ligeledes på disse møder, at der er foretaget en evaluering af de to afprøvninger (i henhold til Delmål 6 og 7), som er gennemført i henholdsvis Lolland og Næstved Kommuner.

#### **4.2 Model til beskrivelse af resultater af effektmåling**

Resultaterne af effektmålingen beskrives i henhold til strukturen i MAST evalueringsmodellen (Model for ASsessment of Telemedicine)<sup>1</sup>. 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).

---

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



Figur 2: MAST modellens 7 domæner

## 5. RESULTATER

Dette kapitel beskriver resultater af projektet i henhold til Delmål 1 - 5.

### 5.1 Helbredsproblem og teknologi

Alle borgere i målgruppen, som er blevet inkluderet i projektet, modtager ydelser efter SEL § 85 (socialpædagogisk bistand). Virtuel bostøtte er i projektet blevet afprøvet indenfor psykiatri og handicap, eksklusiv senhjernesgadeområdet.

Medarbejderne har for hver borger vurderet, hvorvidt vedkommende kunne inkluderes. I denne vurdering er indgået aspekter såsom:

- Vil borgeren være i stand til at acceptere anvendelse af virtuel bostøtte?
- Er omfanget af bostøtten til borgeren af en sådan karakter, at det vil være realistisk at lade virtuel bostøtte træde i stedet for en del af den fysiske bostøtte?
- Har borgeren en enhed og en dataforbindelse, der kan anvendes til at gennemføre virtuel bostøtte?

I alt 49 borgere indgik i evalueringen af projektet. Dertil kommer, at yderligere 78 borgere fra start var tiltænkt at skulle inkluderes i projektet, men af forskellige årsager endte med ikke at være en del af evalueringen. Frafald blandt borgerne skyldes bl.a. følgende faktorer:

- Borgeren modtager ikke længere bostøtte i henhold til SEL § 85
- Borgeren har ikke ønsket at vedblive med at modtage virtuel bostøtte
- Medarbejderne har efter opstart vurderet, at det ikke har været hensigtsmæssigt eller muligt at videreføre virtuel bostøtte hos borgeren
- Borgerens udstyr/enhed var i en tilstand, der umuliggjorde gennemførelse af virtuel bostøtte (ældre modeller/styresystemer, manglende wifi mm.)

Det har vist sig, at det i nogle tilfælde har været nødvendigt med et stort motivationsarbejde fra medarbejdernes side for, at en borger kunne modtage virtuel bostøtte. Samtidig har medarbejderne på tidspunktet for screening af borgere ikke været tilstrækkeligt bevidste om, hvad anvendelse af virtuel bostøtte ville indebære. De har derfor haft svært ved at foretage en fyldestgørende vurdering af, om den enkelte borger kunne inkluderes. Det vurderes, at medarbejderne på baggrund af erfaringerne fra de første måneders anvendelse af virtuel bostøtte vil være i stand til at foretage en mere præcis screening af borgerne. Det vurderes desuden, at en større involvering af borgerne i beslutningsprocessen vil kunne medvirke til at øge borgernes accept af virtuel bostøtte. Der er en formodning om, at disse faktorer fremadrettet vil øge chancerne for at fastholde et større antal af borgerne, som screenes til at modtage virtuel bostøtte.

Blandt de borgere, som indgik i evalueringen, er der en ligelig fordeling blandt kønnene. En overvejende del af borgerne befinder sig i aldersgruppen 18-30 år, men aldersgruppen 51+ udgør ikke desto mindre 12 % af borgergruppen. Borgerne får støtte til flere forskellige ting, herunder primært støtte til struktur i hverdagen, støtte til personlige problemer samt støtte til at kontakte offentlige myndigheder. Halvdelen af borgerne har anvendt virtuel kommunikation en del gange, inden de startede med virtuel bostøtte.

Ifølge medarbejderne er det ikke muligt at pege på bestemte borgergrupper, hvor det især giver mening at anvende virtuel bostøtte. I alle de deltagende kommuner har medarbejderne givet eksempler på, hvor svært det kan være at forudsige, om virtuel bostøtte er et godt værktøj i forhold til den enkelte borger. Alle kommuner har inkluderet borgere, hvor de inden opstart var overbeviste om, at det ville fungere godt hos den pågældende borger. Det viste sig derimod ikke at være muligt at gennemføre virtuel bostøtte. Samtidigt kan kommunerne give eksempler på borgere, som medarbejderne valgte at inkludere, selvom der var en formodning om, at den pågældende borger ikke ville tage virtuel bostøtte til sig. I nogle af disse tilfælde viste det sig, at virtuel bostøtte blev taget rigtig godt i mod, og borgerne er blevet glade for den mulighed. Medarbejderne giver udtryk for, at det er vigtigt at sikre, at der bliver lavet en forudgående vurdering af, om det vil være muligt at anvende virtuel bostøtte hos en borger. Medarbejderne påpeger samtidig, at det i nogle tilfælde vil være hensigtsmæssigt at afprøve virtuel bostøtte med en borger, før det afskrives som en mulighed hos den pågældende borger.

### 5.1.1 Teknisk Løsning

De enkelte kommuner valgte selv tekniske løsninger til virtuel bostøtte i projektperioden. Der blev afprøvet to forskellige løsninger i de deltagende kommuner, hhv. Skype for Business og MedComs virtuelle møderum. Begge tekniske løsninger gør det muligt for en borger og en medarbejder at mødes i et virtuelt møderum. Faxe kommune valgte at anvende MedComs virtuelle møderum i projektperioden. De øvrige kommuner valgte Skype for Business. De kommuner, som valgte at anvende Skype for Business, har valgt forskellige anvendelser af løsningen i forhold til f.eks. indkaldelse til virtuel bostøtte, samt hvordan borger og medarbejder kobler sig på det virtuelle møderum. Følgende scenarier er afprøvet i projektet:

- Både medarbejderen og borgeren har en Skype for Business licens med et personligt Skype for Business brugernavn. Der etableres kontakt ved, at enten medarbejderen eller borgeren ringer op til modparten
- Medarbejderen har en Skype for Business konto og borgeren anvender almindelig Skype konto. Der etableres kontakt ved, at enten medarbejderen eller borgeren ringer op til modparten
- Medarbejderen har en Skype for Business konto og udsender et link pr. mail til borgeren. Borgeren tilgår det virtuelle møderum ved at klikke på det tilsendte link via en webbrowser
- Medarbejderen anvender MedComs virtuelle møderum. Der etableres kontakt ved, at medarbejderen udsender et link pr. mail til borgeren. Borgeren tilgår det virtuelle møderum ved at klikke på det tilsendte link via en webbrowser

Se Projektbeskrivelsen (Bilag 3) for yderligere information om den valgte løsning i hver af de deltagende kommuner.

Begge de afprøvede løsninger viste sig anvendelige til formålet. Dog er der i alle deltagende kommuner oplevet tekniske udfordringer af forskellig art. Disse beskrives nærmere i Afsnit 5.2.3.

Som udgangspunkt har de deltagende kommuner udpeget borgere, som selv havde en enhed der kunne anvendes til virtuel kommunikation (telefon, tablet eller pc). Medarbejdere (eller IT-kyndige supportere) har i nogle kommuner assisteret borgerne med installation og klargøring af løsningen til virtuel kommunikation. Der er ikke ydet anden form for support på borgernes enheder. Det har i nogle tilfælde vist sig problematisk at lade virtuel bostøtte være afhængig af borgernes enheder og forbindelser. Enkelte borgere har ikke ønsket at opgradere deres enheder til at kunne anvende virtuel bostøtte, og andre borgere har ikke wifi, eller de har i nogle tilfælde kun mobildata først på måneden. I enkelte tilfælde, hvor borgeren ikke selv havde en enhed, har et par kommuner valgt at stille en tablet til rådighed til borgeren. Denne løsning fordrer, at kommunen har et antal tablets til rådighed til udlån. Desuden fordrer det, at kommunen er villig til at løbe risikoen for, at en tablet forsvinder. En løsning til at imødekomme dette kunne være at opsætte tablet til forenklet adgang således, at det ikke umiddelbart er muligt at anvende den til andet end virtuel bostøtte.

## 5.2 Sikkerhed

Dette underkapitel beskriver effekter på medarbejdernes arbejdsmiljø, borgerens sikkerhed samt den tekniske driftssikkerhed ved teknologien.

### 5.2.1 Medarbejdernes arbejdsmiljø

De medarbejdere, som udfører § 85 bostøtte hos borgere, arbejder som udgangspunkt meget selvstændigt. I nogle kommuner har medarbejderne derudover en høj grad af selvbestemmelse i planlægningen af deres arbejdsdag. Ikke desto mindre var der ved opstart af projektet en formodning om, at et antal medarbejdere ville opleve en øget fleksibilitet i arbejdstilrettelæggelsen med anvendelsen af virtuel bostøtte. Medarbejderne blev i spørgeskemaundersøgelsen bedt om at vurdere deres oplevelse af mulighederne for fleksibilitet i tilrettelæggelse af deres arbejde. Derudover blev de bedt om at vurdere, hvorvidt de oplevede at have tid til at udføre deres arbejde i normale perioder såvel som i perioder med særlige omstændigheder (ferie, akutsituationer og spidsbelastning). På langt de fleste af disse parametre blev der i undersøgelsen konstateret et fald fra før- til slut-målingen. Kun på en parameter kunne der konstateres en lille positiv fremgang. Det drejede sig om spørgsmålet, hvorvidt medarbejderen oplever at have tid til at udføre sit arbejde i perioder med spidsbelastning.

*På baggrund af ovenstående vurderes Succeskriterium 2.1. ikke at være opfyldt.  
Succeskriterium 2.1: "20 % af de berørte medarbejderne oplever øget fleksibilitet i arbejdstilrettelæggelsen"*



Ifølge medarbejderne skal en del af forklaringen på denne negative udvikling findes i de tekniske og logistiske udfordringer, der er oplevet i de fleste kommuner. Disse udfordringer har gjort det svært for medarbejderne at anvende virtuel bostøtte som planlagt, og det har givet anledning til en del frustrationer samt ekstra kommunikation og arbejdsopgaver. Dette har medført, at en del af den fleksibilitet der ellers kunne opnås ved anvendelse af virtuel bostøtte er blevet "opslugt" af disse ekstra opgaver. Dertil kommer, at enkelte af de deltagende kommuner har en driftsplanlægger ansat til at planlægge medarbejdernes besøg hos borgere, hvilket begrænser muligheden for at opnå større fleksibilitet. Samtidig giver medarbejderne udtryk for, at der har været behov for at være struktureret omkring anvendelse af virtuel bostøtte, for at sikre den bedst mulige udnyttelse. Eksempelvis er alle virtuelle møder hos nogle medarbejdere blevet placeret på en bestemt dag i ugen. Dette har medvirket til at øge anvendelsen af virtuel bostøtte, men det har ikke været befordrende for medarbejdernes oplevelse af fleksibilitet i arbejdstilrettelæggelsen. Samtidig peger medarbejderne på det faktum, at spørgeskemaundersøgelsens slut-måling er gennemført i januar. Her er der typisk flere arbejdsopgaver pga. julen, hvor medarbejdere har holdt ferie, og hvor en stor del af de berørte borgere ofte er mere ustabile og har behov for øget støtte. I denne periode, vil der naturligt være en større andel af medarbejderne, der føler sig presset. Til trods herfor vurderer 32 % af medarbejderne, at virtuel bostøtte har haft en positiv indflydelse på aspekter, der relaterer sig til fleksibilitet i arbejdstilrettelæggelsen. Kun 6 % vurderer, at virtuel bostøtte har haft negativ indflydelse på disse områder.

Spørgeskemaundersøgelsen blandt medarbejderne viser en positiv udvikling i medarbejdernes oplevelse af, om de i perioder med spidsbelastning (f.eks. ved ferie, sygdom eller lign.) har tid til at udføre det arbejde, som de skal. Medarbejderne giver udtryk for, at virtuel bostøtte i mange tilfælde har været en god løsning i perioder, hvor arbejdspresset generelt har været stort, eller hvor de f.eks. har skullet vikariere for kolleger. Medarbejderne oplyser, at de i sådanne perioder har haft mulighed for at anvende virtuel bostøtte i nogle situationer. I disse situationer har de haft mulighed for at yde bostøtte til borgere, hvor de ellers ikke ville have kunnet nå at besøge dem, hvis de havde været nødt til at køre ud til borgerens bolig. I de tilfælde har virtuel bostøtte medvirket til at give medarbejderne en følelse af, at de kunne udføre deres arbejde, selvom de var udfordrede tidsmæssigt.

Der var ved opstart af projektet en formodning om, at medarbejdernes arbejdsglæde på nogle områder kunne blive påvirket positivt ved anvendelse af virtuel bostøtte. Disse områder inkluderede muligheden for at give borgeren et fleksibelt støtteforløb, som giver mening for den enkelte borger, uden at dette havde negativ indvirkning på relationen til borgeren. I spørgeskemaundersøgelsen er medarbejderne blevet bedt om at svare på, om de oplever, at de har gode muligheder for at tilbyde et fleksibelt støtteforløb, samt om de har gode muligheder for at yde en støtte, der giver mening. På begge disse spørgsmål er der oplevet et relativt stort fald fra før- til slut-måling i antallet af medarbejdere, som oplever dette. Samtidig opleves der er fald i antallet af medarbejdere, som oplever, at de har gode muligheder for at etablere en god relation til den enkelte borger.

*På baggrund af ovenstående vurderes Succeskriterium 2.2. ikke at være opfyldt.  
Succeskriterium 2.2: "20 % af de berørte medarbejderne oplever øget arbejdsglæde i forhold til anvendelse af projektets løsningsrum"*

Medarbejderne oplyser, at deres besvarelser i høj grad bærer præg af deres frustrationer over tekniske og logistiske udfordringer. Disse udfordringer har i mange tilfælde medvirket til, at der ikke er blevet etableret en regelmæssig og struktureret kontakt via virtuel bostøtte. Dette påvirker medarbejdernes oplevelse af muligheden for at tilbyde et fleksibelt støtteforløb, og det begrænser samtidigt deres muligheder for at yde en støtte, som giver mening. Derudover er medarbejderne i deres besvarelser påvirket af, at en stor del af borgerne har udtrykt frygt for at blive frataget bostøtte via fremmøde ved at sige ja til at modtage virtuel bostøtte. Dertil kommer, at enkelte borgere har givet udtryk for, at de foretrækker at fortsætte med bostøtte via fremmøde fremfor virtuel bostøtte. I tillæg er der tale om en medarbejdergruppe, som i særlig grad vurderer deres arbejde ud fra, om de er i stand til at etablere en god relation til den enkelte borger. De har været vant til, at det relationelle er kernen i deres arbejde og identificerer egne resultater af arbejdet med evnen til at skabe meningsfulde og effektive relationer til borgerne. Anvendelse af virtuel bostøtte udgør derfor en relativ stor kulturændring for denne medarbejdergruppe. Der er tale om en meget anderledes måde at skabe kontakt til borgeren på, som for en stor del af medarbejderne repræsenterer en forringelse i servicen til borgerne. Dette påvirker ligeledes medarbejdernes arbejdsglæde i negativ retning, da de dermed ikke føler, at de udfører deres arbejde så godt, som de burde. Omvendt oplyser nogle medarbejdere, at et aspekt som reduktion af transporttid påvirker deres arbejdsglæde i positiv retning, fordi det giver lidt mere luft i hverdagen. Reduktion i transporttid åbner op for muligheden for at bruge arbejdstiden på opgaver, der er borgerrettede, og som i højere grad giver mening for medarbejderen. Samlet set oplever 17 % af medarbejderne i slut-målingen, at virtuel bostøtte har påvirket deres arbejdsglæde i positiv retning. 68 % oplever, at arbejdsglæden er uændret. 15 % oplever, at virtuel bostøtte har påvirket arbejdsglæden i negativ retning.

### **5.2.2 Sikkerhed for borgeren**

Anvendelse af virtuel bostøtte vurderes ikke at udgøre nogen sikkerhedsmæssig risiko for borgerne. De tekniske løsninger, der er anvendt i projektet, sikrer, at databehandlingen er fuld forsvarlig og i henhold til gældende lovgivning. Det påpeges dog, at der er behov for at være opmærksom på, hvor medarbejderen og borgeren befinder sig, når der etableres virtuel kontakt. Hvis eksempelvis borgeren befinder sig i det offentlige rum, bør det overvejes hvilke emner, der skal diskuteres. Dette er for at undgå eksponering af fortrolige oplysninger til uvedkommende.

### **5.2.3 Teknisk driftssikkerhed**

På baggrund af projektet vurderes det, at begge de afprøvede tekniske løsninger er velegnede til at gennemføre virtuel bostøtte. Driftssikkerheden omkring de anvendte løsninger vurderes forskelligt i de deltagende kommuner. Halvdelen af de deltagende kommuner har oplevet driftssikkerheden som relativ høj, hvorimod de øvrige kommuner har oplevet den som svingende. Vurdering af driftssikkerhed relaterer sig i høj grad til mængden og karakteren af de tekniske udfordringer, der er oplevet i de enkelte kommuner.

Alle de deltagende kommuner har i løbet af projektet oplevet tekniske udfordringer, som i nogle tilfælde har resulteret i, at det ikke har været muligt at gennemføre virtuel bostøtte. Årsagerne til disse tekniske udfordringer har været forskellige i de enkelte kommuner og har primært været afhængig af den valgte opsætning til indkaldelse og opkobling til det virtuelle møderum. Som eksempler på tekniske udfordringer kan nævnes:

- Borgeren skal have en Microsoft mail-adresse (som f.eks. hotmail.com, live.dk eller lign.), hvis der skal foretages direkte opkald til en borger via Skype for Business
- Udløb/blokering af brugerkonti i Skype for Business, som kræver særlig administrator-adgang for at genåbne
- Varierende udfordringer med at få etableret forbindelse i de virtuelle møderum

For yderligere oplysninger om den enkelte kommunes løsning samt relaterede udfordringer henvises til Projektbeskrivelsen (bilag 3), samt de kommunale projektledere.

Dertil kommer, at alle de deltagende kommuner i nogle tilfælde har oplevet udfald af lyd eller billede. Dette har som oftest skyldtes, at enten borgeren eller medarbejderen var koblet på det virtuelle møderum via mobilnettet, som generelt er en mere ustabil forbindelse end wifi. Netop stabilitet i forbindelsen er afgørende for kvaliteten af lyd og billede i den virtuelle samtale.

Brugervenligheden ved løsningerne vurderes at være relativt høj. Denne vurdering er dog delvis afhængig af hvilken anvendelse af løsningen, som den enkelte kommune har valgt. Enkelte opsætninger og anvendelsesmåder vurderes at være mere brugervenlige end andre. Brugervenlighed er primært vurderet ud fra medarbejdernes anvendelse af systemet. Medarbejderne oplyser, at deres vurdering i høj grad også baserer sig på de input om borgernes oplevelser med løsningerne, som de har modtaget. Således vurderes brugervenligheden at være højest i de tilfælde, hvor både borgere og medarbejdere relativt nemt kan tilgå det virtuelle møderum. Eksempelvis vurderes brugervenligheden som værende høj i Stevn's kommune. Her er der valgt en løsning, hvor medarbejderen udsender et link til det virtuelle møderum via mail. Borgeren tilgår derefter møderummet via en webbrowser ved blot at klikke på det tilsendte link.

### **5.3 Klinisk effekt (effekt på borgerens helbred)**

I projektet ydes en kombination af virtuel bostøtte og bostøtte via fremmøde hos de inkluderede borgere. Den samlede støtte til de enkelte borgere er som udgangspunkt uændret. Ikke desto mindre åbner anvendelse af virtuel bostøtte op for muligheden for at kunne kvalificere støtten til nogle borgere på forskellig vis.

I de kommuner, hvor medarbejderne har haft mulighed for at yde virtuel bostøtte udenfor kontoret og på selvvalgte tidspunkter, har anvendelse af virtuel bostøtte været medvirkende til at give medarbejderne bedre muligheder for at yde bostøtte, når og hvor behovet opstår hos en borger. I disse tilfælde har muligheden for i højere grad at kunne levere bostøtten på det tidspunkt, hvor behovet er der, været

medvirkende til at kvalificere bostøtten. Hvis denne mulighed skal udnyttes til fulde, kræver det, at medarbejderne har mulighed for, og er villige til at indarbejde den nødvendige fleksibilitet i deres måde at arbejde på. Dertil kommer, at medarbejderne oplever, at den virtuelle bostøtte ofte bliver kortere end bostøtte via fremmøde. De virtuelle møder er mere fokuserede på opgaveløsningen, og de bliver ikke på samme måde forstyrret af andre emner, som kan dukke op under et fysisk møde. I spørgeskemaundersøgelsen observeres et fald fra før- til slut-målingen i antallet af medarbejdere, som oplever, at de har gode muligheder for at yde en fokuseret støtte til den enkelte borger. På trods af dette vurderer 38 % af medarbejderne, at virtuel bostøtte har haft en positiv indflydelse på deres muligheder for at yde fokuseret støtte. Dette understøttes af kommentarer og udtalelser på fokusgruppeinterviewet.

*På baggrund af ovenstående vurderes Succeskriterium 1.1 at være opfyldt.  
Succeskriterium 1.1: "25 % af de berørte medarbejderne oplever, at de har bedre mulighed for at yde fokuseret støtte til den enkelte borger"*

Medarbejderne vurderer, at en af årsagerne til, at den virtuelle bostøtte er kortere end bostøtte via fremmøde er, at der på de virtuelle møder ikke i samme omfang anvendes tid til smalltalk, kaffedrikning osv. Omvendt har medarbejderne ved virtuel bostøtte ikke samme muligheder for at observere hjemmet, da de ofte kun vil kunne se en meget lille del af det via skærmen. På nogle tidspunkter i en borgers forløb kan netop disse aspekter være af stor betydning for medarbejderens vurdering af borgerens tilstand. Af denne grund bør virtuel bostøtte som udgangspunkt altid anvendes i kombination med bostøtte via fremmøde. Det er vigtigt, at medarbejderen kontinuerligt foretager en vurdering af, om det næste møde med en borger bør afholdes som et virtuelt eller fysisk møde. Det vil kun i særlige tilfælde være muligt udelukkende at anvende virtuel bostøtte. Det kunne eksempelvis være i forbindelse med udfasning af bostøtten hos en borger.

Et andet aspekt omkring kvalificering af bostøtten omhandler muligheden for, at medarbejderne får udført flere af de bestilte opgaver. Dette aspekt blev vurderet på baggrund af, om borgeren aflyste besøg, samt om medarbejderne oplevede at have forgæves besøg, hvor borgeren ikke var til stede eller ikke svarede på deres henvendelser. Data fra før- og slut-registreringen viser, at der samlet set er oplevet et fald på 7,1 % i antallet af aflyste/forgæves besøg hos de borgere, der indgik i evalueringen.

*På baggrund af ovennævnte vurderes Succeskriterium 1.2 ikke at være opfyldt.  
Succeskriterium 1.2: "10 % færre aflyste/forgæves besøg i målgruppen"*

Ifølge medarbejderne er data fra registreringen ikke fuldt ud repræsentativt for den oplevelse, som de har haft omkring aflysninger/forgæves besøg. En stor del af medarbejderne oplever, at der har været flere tilfælde, hvor et møde ville være blevet aflyst, hvis der ikke havde været mulighed for at anvende virtuel bostøtte. Dette er f.eks. sket i forbindelse med sygdom hos en borger, hvis borgeren ikke har haft lyst til at modtage medarbejderen i sit hjem den pågældende dag eller lign. I disse tilfælde har mødet kunnet

konverteres til et virtuelt møde, og det blev dermed gennemført alligevel. Bostøtten har derved kunnet fortsættes kontinuerligt, hvilket ligeledes har været medvirkende til at kvalificere bostøtten.

#### 5.4 Borgerens perspektiver

En overvejende del af borgerne oplever det som positivt at have mulighed for at modtage virtuel bostøtte. Begrundelserne herfor er bl.a., at det giver mulighed for at mødes med medarbejderen på tidspunkter, hvor det ikke ville være muligt at mødes fysisk. F.eks. ved sygdom hos borgeren, ferieaflysning blandt medarbejdere eller lign. Samtidig udtrykker nogle borgere glæde ved virtuel bostøtte, fordi det giver dem mulighed for at få bostøtte uden, at de nødvendigvis behøver at rydde op eller nå at gå i bad inden mødet. Desuden har de mulighed for f.eks. at ryge under det virtuelle møde. Endelig har enkelte borgere givet udtryk for, at de sætter pris på at kunne modtage bostøtte, uden at naboer og andre kan se, at de modtager bostøtte. Ifølge medarbejderne har enkelte borgere også i højere grad taget styringen af samtalen under det virtuelle møde. Det er eksempelvis sket ved, at det i nogle tilfælde nu er borgeren, der afslutter samtalen, når vedkommende ikke mener, at de har mere at tale om. Borgeren føler, at de nemmere kan tillade sig at afslutte mødet nu, hvor det ikke kræver, at de 'sender' medarbejderen ud af deres hjem. På trods af den positive modtagelse oplever nogle borgere også, at det kræver tilvænning at afholde virtuelle møder. For en del af borgerne er det en helt ny måde at kommunikere på, som ikke falder lige let for alle. Dertil kommer, at en del af borgerne udtrykker en bekymring for, om de ved at sige ja til virtuel bostøtte vil miste noget af deres støtte, eller om virtuel bostøtte fuldstændigt vil erstatte bostøtte via fremmøde.

I spørgeskemaundersøgelsen er borgerne blevet spurgt, om de oplever, at de har bedre mulighed for at være med til at bestemme, hvornår de skal mødes med medarbejderen, efter at virtuel bostøtte anvendes. 31 % af borgerne svarer ja til dette spørgsmål.

*På baggrund af ovenstående vurderes Succeskriterium 3.1. at være opfyldt.  
Succeskriterium 3.1: "30 % af de berørte borgere oplever, at de tilbydes et mere fleksibelt støtteforløb"*

I nogle af de deltagende kommuner er der ansat en driftsplanlægger, som har til opgave at planlægge møder for medarbejderne. I de tilfælde er der ikke så store muligheder for fleksibilitet i planlægningen, og dermed heller ikke så gode muligheder for, at borgeren kan få indflydelse på, hvornår mødet finder sted. Samtidig har nogle af de deltagende kommuner valgt at være meget strukturerede omkring hvornår, og hvordan der planlægges virtuel bostøtte. I disse tilfælde har borgerne heller ikke de samme muligheder for at få indflydelse på, hvornår møderne placeres.

17 % af borgerne har haft virtuel bostøtte, hvor de ikke var hjemme hos sig selv. Af dem oplever 58 %, at de bedre kan holde kontakt med medarbejderen, fordi de kan få bostøtte, selvom de ikke er hjemme. 43 % føler sig mere trygge, når de er væk hjemmefra, fordi de ved, at de vil kunne modtage virtuel bostøtte, hvis det er nødvendigt.

#### 5.4.1 Accept af den tekniske løsning

En stor del af de adspurgte borgere har taget muligheden for virtuel bostøtte til sig som et positivt tiltag. I de fleste af de situationer, hvor borgerne ikke har accepteret den tekniske løsning skyldes det, at der har været oplevet store tekniske udfordringer. I disse tilfælde er virtuel bostøtte blevet et forstyrrende element i borgerens dagligdag, som de ikke har kunnet acceptere. Der er oplevet enkelte tilfælde med borgere, som har udvist paranoide tendenser pga. frygten for, at andre lyttede med under mødet. I disse tilfælde har medarbejderne straks valgt at stoppe anvendelsen af virtuel bostøtte.

Jf. spørgeskemaundersøgelsen oplever 81 % af borgerne, at det er nemt at snakke sammen via video. 67 % oplever, at det er naturligt at snakke samme via video. 62 % af borgerne oplever, at det er sværere at koncentrere sig om samtalen, når den foregår via video. Disse resultater underbygges af medarbejdernes oplevelser. Medarbejderne oplever, at mange af borgerne har en meget naturlig tilgang til samtale via det virtuelle rum. Dette opleves især hos yngre borgere, men også i mange tilfælde hos ældre borgere (+51 år). Samtidig oplyser medarbejderne, at de på forhånd havde forventet en vis tilbageholdenhed fra borgerne i forhold til hvilke emner, der kunne behandles under virtuelle møder. Dette har i de fleste tilfælde vist sig ikke at være tilfældet. De situationer, hvor medarbejderne har oplevet en tilbageholdenhed fra borgernes side, har primært været i forbindelse med virtuelle samtaler, som skulle foregå, når borgeren ikke befandt sig i eget hjem. 26 % af borgerne giver udtryk for, at der er emner, som de ikke har kunnet eller villet tale om via virtuel kommunikation. De oplyser samtidigt, at det primært drejer sig om personlige og smertefulde emner.

En stor del af borgerne har taget anvendelse af virtuel bostøtte til sig. Ifølge spørgeskemaundersøgelsen synes 76 % af borgerne, at det er en god ide at blive ved med at anvende virtuel bostøtte. Blandt de borgere, som synes, at det er en god idé, ønsker 47 %, at nogle af møderne holdes som virtuel bostøtte. 41 % ønsker, at det bliver ca. halvdelen af møderne. Dette underbygges ligeledes af medarbejdernes oplevelser.

#### 5.5 Økonomiske aspekter

Data fra før- og slut-registreringen (14 dages perioder) viser, at medarbejderne i gennemsnit har reduceret transporttiden (selv transporten, parkering, gå til og fra bil mm.) med 5,43 min pr. borger. Dermed er transporttiden reduceret med 13,1 % pr. borger, der indgår i evalueringen.

*På baggrund af ovennævnte vurderes Succeskriterium 4.1 at være opfyldt.  
Succeskriterium 4.1: "Transporttid til/fra bostøtte i berørte borgeres hjem reduceres med 6 %"*

Det påpeges, at den gennemsnitlige reduktion i transporttid pr. borger, dækker over en stor variation i registreret transporttid blandt de deltagende kommuner. Halvdelen af de deltagende kommuner har registreret en reduktion i transporttid fra før- til slut-registreringen hos de borgere, der indgår i

evalueringen. De øvrige kommuner har enten ikke registreret en ændring i transporttid, eller de har registreret en lille forøgelse af transporttiden hos de berørte borgere. Denne variation blandt kommunerne skal ses i lyset af, at nogle kommuner har været bedre til at planlægge nye arbejdsgange og optimere kørelister end andre. Dertil kommer, at andre faktorer kan have indflydelse på variationen i registreret transporttid i de deltagende kommuner. Det drejer sig om:

- Kommunens geografiske udbredelse
- Antal og placering af baser hvorfra medarbejderne kører ud
- Medarbejdernes transportmiddel (bil/cykel)

Udover en reduktion i medarbejdernes transporttid er der registreret en reduktion i antallet af kilometer, som medarbejderne tilbagelægger i forbindelse med bostøtte via fremmøde. Data fra før- og slutregistreringen viser en gennemsnitlig reduktion på 5,35 km. pr. borger, der indgår i evalueringen. Dette gennemsnit dækker over en stor variation i registrerede antal kilometer blandt de deltagende kommuner.

Medarbejderne har vurderet, at de i gennemsnit har afholdt 1 virtuelt møde pr. borger hver anden uge igennem projektperioden. Der er her tale om en vurdering af antallet af virtuelle møder, som erstatter bostøtte via fremmøde over hele projektperioden (7 måneder). Under slutregistreringen (14 dage) er der derudover foretaget en optælling af afholdte virtuelle møder, som er sammenholdt med det totale antal afholdte møder i denne periode. Resultatet viser, at 25,2 % af møderne hos de borgere som indgik i slutregistreringen har været virtuelle.

*På baggrund af ovennævnte vurderes Succeskriterium 5.1 at være opfyldt.  
Succeskriterium 5.1: "10 % af udført bostøtte i berørte borgeres hjem erstattes af virtuel støtte"*

Data fra slutregistreringen viser, at der er forskel på andelen af møder, som er blevet afholdt virtuelt i kommunerne. Ikke desto mindre opfylder fem af de seks kommuner succeskriteriet på 10 %. Det vurderes, at andelen af virtuelle møder under slutregistreringen sandsynligvis ikke er et udtryk for det naturlige leje i antal virtuelle møder. Dette forklares bl.a. med det faktum, at medarbejderne i de fleste af de deltagende kommuner er blevet bedt om at afholde så mange virtuelle møder som muligt i projektperioden. Dette er sket for at sikre det bredest mulige grundlag for at vurdere effekterne af anvendelse af virtuel bostøtte, men har samtidig påvirket ratio mellem fysiske og virtuelle møder i positiv retning.

Bostøtte via virtuelle møder varer oftest kortere tid sammenlignet med bostøtte via fremmøde. Data fra slutregistreringen viser, at de fysiske møder, som er afholdt i denne periode, i gennemsnit har varet 70,8 min. Samtidig viser data fra slutregistreringen, at der i gennemsnit er anvendt 24,8 min. pr. virtuelt møde. Det påpeges, at der i denne tidsregistrering ikke er indregnet medarbejderens tid til planlægning af bostøttemødet. Den registrerede anvendelse af tid omfatter udelukkende tid forbrugt sammen med borgeren – uanset om det er foregået som et fysisk eller et virtuelt møde. Ifølge medarbejderne foregår planlægning af mødet ofte sammen med borgeren i forbindelse med et fysisk møde, hvorimod

medarbejderen i højere grad planlægger forud for det egentlige møde, når dette foregår virtuelt. Medarbejderne påpeger desuden, at de i høj grad afpasser anvendelse af virtuelle møder til formålet hermed. Således vil de i mange tilfælde vælge at afholde virtuelle møder i situationer, hvor emnet for bostøtten er af lidt lettere karakter, og dermed ikke kræver lange samtaler i det virtuelle rum. Derimod foregår en stor del af den mere tidskrævende relationspædagogiske kontakt fortsat på de fysiske møder.

Ovennævnte reduktioner i tidsforbrug på transport samt på selve bostøtten bør holdes op imod de omkostninger, som de deltagende kommuner har haft i forbindelse med opstart af anvendelse af virtuel bostøtte. Udover omkostninger til licenser på den tekniske løsning, har de deltagende kommuner haft omkostninger til indkøb af udstyr. Dertil kommer, at enkelte af de deltagende kommuner har valgt at frikøbe ressourcer fra egen drift eller IT-afdelingen til assistance i forbindelse med opsætning og support i projektperioden. Omkostningerne i kommunerne har delvist været afhængig af den enkelte kommunes valg af tilgang til implementering af virtuel bostøtte.

## 5.6 Organisatoriske aspekter

I alt 59 medarbejdere, der udfører § 85 bostøtte, har været involveret i projektet. I projektperioden blev der gennemført i alt 373 virtuelle møder, hvoraf 360 var planlagte og 13 akutte. Dette antal inkluderer virtuelle møder, som er gennemført hos borgere, der indgår i projektevalueringen, såvel som hos borgere, som ikke indgår i evalueringen (fordi de er faldet fra, eller først er blevet identificeret efter projektopstart). 308 af de afholdte virtuelle møder erstattede bostøtte via fremmøde. Ifølge medarbejdere og borgere har størstedelen af de virtuelle møder været mellem 0 og 20 min. Nogle møder har været mellem 21-50 min, og enkelte har været mere end 50 min. Dette understøttes af data fra slut-registreringen, hvor der i gennemsnit er anvendt 24,82 min. pr. borger på virtuel kontakt (over en 14 dages periode).

### 5.6.1 Ændring i arbejdsgange

De deltagende kommuners tilgang til anvendelse af virtuel bostøtte har været forskellig. I nogle kommuner blev der lagt op til en struktureret tilgang, hvor den enkelte medarbejder eksempelvis har afsat en bestemt dag om ugen til virtuel bostøtte. I andre kommuner er det blevet lagt helt ud til den enkelte medarbejder at beslutte hvornår og hvor ofte, at de vil afholde virtuelle møder. På samme vis har der været forskellige tilgange til hvorfra, at medarbejderne skulle afholde de virtuelle møder. I nogle af de deltagende kommuner er der etableret arbejdsstationer på en eller flere lokaliteter, hvorfra medarbejderne har skullet afholde virtuel bostøtte. I andre kommuner har der været lagt op til, at medarbejderne kunne afholde virtuelle møder udenfor kontoret via tablet eller telefon. Endelig har der været forskel på, om medarbejderne er blevet bedt om at sikre, at virtuel bostøtte som udgangspunkt altid erstattede fysiske møder, eller om de i opstartsfasen har haft mulighed for at anvende virtuel bostøtte som et supplement til fysisk fremmøde.

Erfaringer fra projektet viser, at kommuner, hvor medarbejderne har haft en struktureret tilgang til at afholde virtuelle møder (eksempelvis på bestemte dage), er de samme kommuner, som har oplevet det



mindste frafald af borgere i projektperioden. I kommuner, hvor medarbejderne ikke har arbejdet med en struktureret tilgang, har det i mange tilfælde været sværere at fastholde afholdelse af regelmæssige virtuelle møder. Medarbejderne har her ofte kun afholdt enkelte virtuelle møder med borgerne.

Der er observeret fordele og ulemper ved hhv. 1) at tilbyde en fast arbejdsstation, hvorfra der afholdes virtuelle møder, og 2) at tilbyde muligheden for at afholde virtuel bostøtte fra mobile enheder, f.eks. telefon eller tablet. Når virtuel bostøtte afholdes via en fast arbejdsstation, hvor der er ro, og hvor medarbejderen har det rette udstyr til formålet, er der gode muligheder for at gennemføre mere dybdegående samtaler. Derimod giver denne løsning ikke så gode muligheder for fleksibilitet i forhold til, hvornår bostøtten kan gennemføres virtuelt, da det i højere grad kræver planlægning at sikre, at medarbejderen kan være ved arbejdsstationen. Omvendt giver virtuel bostøtte fra mobile enheder gode muligheder for at yde "akut" bostøtte, hvis borgerne har behov for det. Men bostøtte via mobile enheder giver ikke de samme gode betingelser for at gennemføre mere dybdegående samtaler.

Erfaringerne fra projektet peger ligeledes på, at succes med at få gennemført et højere antal virtuelle møder har været størst i de kommuner, hvor driftsledelsen har sikret en løbende opfølgning. Denne opfølgning er eksempelvis sket på teammøder og har haft fokus på, hvordan det er gået med anvendelsen af virtuel bostøtte. På disse møder er der samtidig sket en vidensdeling blandt medarbejderne. Denne vidensdeling har eksempelvis omhandlet løsninger af udfordringer samt sparring om, hvordan medarbejderne hver især har anvendt virtuel bostøtte. Denne form for ledelsesfokus vurderes af både medarbejdere og ledere at have stor betydning for succesraten i anvendelse af virtuel bostøtte. Samtidig er der i disse kommuner sporet en tendens til større afsmitning i anvendelse af virtuel bostøtte fra de medarbejdere, som har været en del af projektet til de medarbejdere, som ikke fra start indgik i projektet.

### 5.6.2 Kompetenceudvikling

Stort set alle deltagende kommuner har ved opstart af projektet gennemført undervisning af medarbejderne. Denne undervisning er typisk udført af en medarbejder fra den lokale IT-afdeling eller af en IT-kyndig kollega, som har fungeret som superbruger på den tekniske løsning. I langt de fleste tilfælde har undervisningen været fokuseret på hhv. opsætning af den tekniske løsning, indkaldelse til virtuelle møder, samt hvordan de virtuelle møder rent praktisk skulle gennemføres. I mange tilfælde er denne undervisning gennemført så tidligt, at mange medarbejdere har glemt en væsentlig del af stoffet, inden de reelt har haft brug for det. Medarbejderne har efterfølgende vurderet, at den tid, der er anvendt på fælles undervisning, kunne være anvendt bedre til sidemandsoplæring. Sidemandsoplæring kunne foregå i en driftssituation eller tæt på medarbejderens første virtuelle møde. Den kunne omhandle assistance til korrekt opsætning af løsningen, samt en kort introduktion til, hvordan der indkaldes til virtuelle møder, og hvordan disse gennemføres i praksis. Dette ville ifølge medarbejderne have kunnet medvirke til at sikre en større indlæring hos den enkelte medarbejder.

En del af medarbejderne har givet udtryk for, at de har savnet input til hvilke situationer, hvor det giver mening at anvende virtuel bostøtte. Derudover har de efterspurgt instruktion i at gennemføre "det gode virtuelle møde" (øjenkontakt, mødeledelse mm.). Dette bør ifølge medarbejderne enten indgå i

undervisningen eller foregå via sparring med kolleger. Endelig har en stor del af medarbejderne ikke følt sig tilstrækkeligt godt forberedt på at skulle instruere borgerne i anvendelse af virtuel bostøtte samt på at skulle afhjælpe eventuelle tekniske udfordringer. Dette har medført stor usikkerhed og en følelse af utilstrækkelighed hos nogle medarbejdere.

### 5.6.3 Teknisk Support

Alle deltagende kommuner har oplevet tekniske udfordringer. Det har medført, at nogle borgere er faldet fra, samt at nogle medarbejdere har mistet motivationen. Der har i de deltagende kommuner været stor forskel på omfanget af support fra IT-kyndige personer til konfiguration af løsningen hos både medarbejdere og borgere, samt til løsning af de udfordringer, der er dukket op undervejs. I nogle kommuner har medarbejderne selv skullet udfylde rollen som IT-supporter på løsningen og har skullet sørge for installation og opsætning på borgernes enheder. I andre kommuner har der været en IT-kyndig kollega, som har kunnet assistere. I nogle tilfælde har denne kollega også kunnet assistere med korrekt opsætning hos borgeren. Endelig har der i nogle kommuner været mulighed for at trække på en medarbejder fra IT-afdelingen til support på løsningen.

I kommuner, hvor en IT-kyndig medarbejder har kunnet assistere kolleger og borgere, er der oplevet størst succes med at få den tekniske løsning til at fungere. Her har der været gode muligheder for at sikre korrekt opsætning hos både medarbejderen og borgeren. Samtidig har ledelsen disse steder prioriteret, at den IT-kyndige medarbejder i større omfang har haft mulighed for at yde løbende support, når behovet var der. Den IT-kyndige medarbejder indgik i forvejen i teamet og kendte til arbejdsrutinerne, hvilket gjorde det nemmere at yde situationsbestemt support. I kommuner, hvor supporten har skullet hentes fra IT-afdelingerne, har det været sværere at opnå support til medarbejderne, når der var behov for den. Der har heller ikke i samme omfang været mulighed for at få assistance til opsætning hos borgerne. Ifølge medarbejderne er løsningen med en IT-kyndig medarbejder den mest optimale til at sikre succes med implementeringen af virtuel bostøtte.

### 5.6.4 Medarbejdernes accept af løsningen

En væsentlig del af medarbejderne vurderer, at virtuel bostøtte er et godt værktøj til at udføre deres kerneopgave hos en del af de borgere, som de yder § 85 bostøtte til. 70 % af medarbejderne synes, at det er en god idé at blive ved med at anvende virtuel bostøtte i kombination med bostøtte via fremmøde. De vurderer, at det for den yngre borgergruppe på sigt vil være muligt at anvende virtuel bostøtte hos minimum halvdelen af borgerne, og i nogle tilfælde erstatte en overvejende del af bostøtten. Dette vil dog være afhængigt af borgernes personlige kompetencer samt den nødvendige indsats overfor borgeren. Medarbejderne vurderer samtidig, at det er en relativ stor kulturændring for dem at skulle arbejde virtuelt. Det relationelle arbejde med borgeren har hidtil været omdrejningspunktet i deres arbejde. En del medarbejdere har endnu svært ved at se, hvordan virtuel bostøtte kan anvendes optimalt i den kontekst. Der er behov for at italesætte, hvordan virtuel bostøtte som værktøj kan inkorporeres i medarbejdernes faglige forståelse.

På trods af indkøringsvanskeligheder og tekniske udfordringer, ser medarbejderne perspektiver i virtuel bostøtte. Medarbejderne er klar over, at vilkårene for at udføre arbejdet bliver sværere med tiden, når flere og flere borgere får brug for hjælp. En del af medarbejderne vurderer, at virtuel bostøtte kan være et værktøj, som kan være medvirkende til at få dagligdagen til at hænge sammen i fremtiden, når arbejdsbyrden øges. Ifølge medarbejderne er forudsætningerne for fremtidig udbredelse:

- At der er styr på det tekniske, inden der startes op
- At der sker en mere præcis screening af borgere for anvendelse af virtuel bostøtte
- At der er kommunikeret en klar struktur for anvendelse af virtuel bostøtte
- At rammerne er i orden, og at der er afsat de nødvendige ressourcer
- At medarbejderne får en god introduktion til, hvordan løsningen fungerer teknisk, samt sparring omkring anvendelsesmuligheder og god skik ved virtuel kommunikation
- At der er en supportstruktur på plads, som giver mulighed for at få support til opsætning hos både borgere og medarbejdere, samt support når der er behov for det i forbindelse med virtuelle møder
- At medarbejderne får tid til at vænne sig til at arbejde med virtuel kommunikation samt til at afprøve det i flere situationer for at udvide anvendelsesmulighederne

Medarbejderne vurderer ligeledes, at det sandsynligvis ville være nemmere at starte virtuel bostøtte op hos nye borgere, som får bevilget bostøtte. Disse borgere kan fra begyndelsen introduceres til virtuel bostøtte som et værktøj, der kan blive taget i brug i deres forløb i kombination med bostøtte via fremmøde. Samtidig vil disse borgere ikke være vant til at modtage bostøtte via fremmøde og dermed ikke føle, at de mister noget ved, at der anvendes virtuel bostøtte.

På samme vis vurderer driftsledere fra de deltagende kommuner, at virtuel bostøtte i kombination med bostøtte via fremmøde vil være et godt værktøj at inkludere i fremtidens § 85 bostøtte til borgere. Alle seks deltagende kommuner planlægger at arbejde videre med virtuel bostøtte i en eller anden form. I nogle kommuner er der overvejelser om at inkludere virtuel bostøtte i kommunens kvalitetsstandarder, så det bliver en del af tilbuddet om bostøtte i den pågældende kommune.

## **5.7 Sociokulturelle, etiske og juridiske aspekter**

Der er ikke i projektet observeret effekter relateret til sociokulturelle aspekter. Derimod er der observeret relevante etiske og juridiske aspekter.

### **5.7.1 Etiske aspekter**

Medarbejderne har gjort sig etiske overvejelser i relation til anvendelse af virtuel bostøtte. Dette er primært sket i udvælgelsen af borgere. Medarbejderne har for hver enkelt borger foretaget en vurdering af, om borgeren ville være i stand til at acceptere anvendelse af virtuel bostøtte. I denne vurdering er indgået overvejelser om borgerens psykiske tilstand, eksempelvis i relation til eventuelle paranoiae tendenser. På samme måde har medarbejderne løbende vurderet borgernes reaktion overfor anvendelsen af virtuel

bostøtte. I tilfælde, hvor medarbejderne har vurderet, at anvendelse af virtuel bostøtte har skadet en borgers udvikling, eller på anden måde har "forstyrret" vedkommendes tilstand, har de omgående valgt at stoppe anvendelsen.

### 5.7.2 Juridiske aspekter

Ved opstart af projektet var der mange overvejelser omkring sikkerheden ved anvendelse af virtuel bostøtte. Overvejelserne omhandlede primært sikring af personfølsomme oplysninger ved virtuel kommunikation, og vigtigheden af at overholde gældende lovgivning på området. Af samme grund valgte kommunerne tekniske løsninger, som opfylder alle krav i den retning. Det vurderes af medarbejderne, at det i mange tilfælde kunne have været nemmere at få borgerne til at acceptere anvendelse af virtuel bostøtte, hvis der havde været mulighed for at anvende eksempelvis FaceTime eller Skype. Dette skyldes, at en stor del af borgerne i forvejen anvender en af disse løsninger til virtuel kommunikation i privatlivet. Men disse løsninger er blevet fravalgt af hensyn til sikring af data.

Det har været et vigtigt aspekt, at medarbejderne hele tiden gjorde sig klart, hvor de og borgeren befandt sig i forbindelse med afholdelse af virtuel bostøtte. Af hensyn til sikring af personfølsomme oplysninger, har medarbejderne ikke udvekslet information af personlig/fortrolig karakter på virtuelle møder, hvor de selv eller borgeren befandt sig i det offentlige rum eller andre steder, hvor der var mulighed for at andre overhørte samtalen.

## 6. KONKLUSION

I løbet af projektet er der realiseret effektiviseringsgevinster i alle seks kommuner i forbindelse med udførelse af virtuel § 85 bostøtte i kombination med § 85 bostøtte via fremmøde hos 1 til 15 borgere per kommune. Effektiviseringerne omfatter reduceret tidsforbrug til selve bostøtten samt reduceret transporttid. Der er forskel på, hvordan effektiviseringerne har udmøntet sig i de deltagende kommuner. I alle kommuner har effektiviseringerne udmøntet sig i form af reduceret tidsforbrug til selve bostøtten. I tre af de seks kommuner har effektiviseringsgevinsterne desuden udmøntet sig i form af reduceret transporttid.

Forskellige faktorer har bevirket, at en række af borgere, som har modtaget virtuel bostøtte i løbet af projektperioden, er frafaldet. Disse faktorer omfatter:

- Borgeren modtager ikke længere bostøtte i henhold til SEL § 85
- Borgeren har ikke ønsket at vedblive med at modtage virtuel bostøtte
- Det har ikke været hensigtsmæssigt eller muligt at videreføre virtuel bostøtte hos borgeren
- Borgerens udstyr/enhed var i en tilstand, der umuliggjorde gennemførelse af virtuel bostøtte

Det vurderes, at medarbejderne, efter at have arbejdet med virtuel bostøtte i en periode, har bedre forudsætninger for at foretage en mere præcis screening af borgere i målgruppen efterfølgende. Dertil kommer, at nogle af ovennævnte faktorer ville kunne imødekommes ved i højere grad at involvere borgeren i beslutningsprocessen. Der er derfor en formodning om, at frafaldet af borgere fremover vil kunne begrænses i højere grad, end det er sket i projektperioden.

I alle de deltagende kommuner er der et potentiale for yderligere gevinstrealisering ved udbredelse af virtuel bostøtte. Nogle kommuner er lykkedes bedre end andre. I de kommuner, hvor der har været en struktureret tilgang til anvendelse af virtuel bostøtte samt en kontinuerlig ledelsesmæssig opfølgning, er det i højere grad lykkedes at tilpasse og optimere arbejdsgangene. Det er netop disse kommuner, som i størst omfang har udmøntet effektiviseringsgevinster. Yderligere gevinstrealisering ved virtuel bostøtte i alle kommuner vil kræve, at det bliver italesat, hvordan virtuel bostøtte som værktøj kan inkorporeres i medarbejdernes faglige forståelse. Dertil kommer, at teknik og logistik bag virtuel bostøtte skal fungere uden væsentlige problemer.

En større gruppe af medarbejdere har svært ved at se, hvordan virtuel bostøtte kan anvendes optimalt i forhold til at skabe meningsfulde og effektive relationer til borgerne. Dertil kommer, at mange medarbejdere har oplevet tekniske udfordringer. Disse to aspekter har i kombination medvirket til at reducere medarbejdernes accept af virtuel bostøtte. Ikke desto mindre oplever mange af medarbejderne, at virtuel bostøtte har medvirket til kvalificere bostøtten til den enkelte borger. Eksempelvis har anvendelse af virtuel bostøtte i nogle kommuner været medvirkende til at give medarbejderne bedre muligheder for at yde bostøtte, når og hvor behovet opstår hos en borger. Dertil kommer, at en stor del af medarbejderne

har oplevet, at virtuel bostøtte har ført til, at møder ikke blev aflyst. Bostøtten har dermed kunnet fortsættes kontinuerligt. På trods af indkøringsvanskeligheder og tekniske udfordringer ved virtuel bostøtte, ser mange medarbejdere og ledere perspektiver i at anvende virtuel bostøtte i kombination med bostøtte via fremmøde.

En tredjedel af borgerne har oplevet, at de via virtuel bostøtte tilbydes et mere fleksibelt forløb. Eksempelvis har borgerne oplevet det som positivt, at virtuel bostøtte giver mulighed for at mødes med medarbejderen på tidspunkter, hvor det ikke ville være muligt at mødes fysisk. Samtidig udtrykker nogle borgere glæde ved virtuel bostøtte, fordi det giver dem mulighed for at få bostøtte uden, at de nødvendigvis behøver at rydde op eller nå at gå i bad inden mødet. En stor del af borgerne har taget anvendelse af virtuel bostøtte til sig og synes, at det er en god ide at blive ved med at udføre virtuel bostøtte i kombination med bostøtte via fremmøde.

## 7. PERSPEKTIVERING

På baggrund af erfaringerne i Projekt Virtuel Bostøtte vurderes det, at virtuel kommunikation også vil kunne anvendes i andre sammenhænge i forbindelse med § 85 bostøtte til borgere. Dette kunne eksempelvis være i forbindelse med borgernes kontakt med jobcenter, distriktskykiatri mm. En del borgere oplever angst ved at skulle afsted til sådanne møder, og andre borgere har relativt store omkostninger til transport i forbindelse hermed. Disse faktorer kan bevirke, at møderne bliver aflyst. I nogle tilfælde kunne virtuel kommunikation muligvis medvirke til at gøre det muligt for borgerne at deltage i disse møder, evt. med assistance fra støttemedarbejderen.

## 8. ANBEFALINGER

Projektgruppen anbefaler at udbrede praksis med anvendelse af virtuel bostøtte i kombination med bostøtte via fremmøde. Herunder følger en række anbefalinger målrettet andre kommuner, som har interesse i at anvende virtuel bostøtte:

### Organisering

- Vær opmærksom på at det kan kræve en del ressourcer i indkøringsperioden
- Det er vigtigt at have en supportstruktur på plads, som gør det muligt at få assistance til opsætning af løsningen hos både medarbejdere og borgere. Derudover er det vigtigt at kunne modtage support, når behovet er til stede, f.eks. i forbindelse med et virtuelt møde, hvor der opstår udfordringer. Både ledelse og medarbejdere vurderer, at dette er essentielt for at få succes med implementeringen, og at der bør afsættes ressourcer til dette. Det kunne eksempelvis være en IT-kyndig medarbejder i driften, som får afsat et antal timer til dette arbejde, eller det kunne være ved tilkøb af support fra en medarbejder i IT-afdelingen
- Projektledelsen bør inkludere mellemledere på driftsniveau, da dette kan være med til at sikre kontinuerlig opfølgning på anvendelsen og driftsnær håndtering af udfordringer
- Involver IT-afdelingen og Myndighed fra start, så der tidligt kan indgås aftaler om evt. ændringer i support eller visitation, og sørg for løbende koordinering og opfølgning hvis nødvendigt
- Overvej hvordan I ønsker at strukturere anvendelsen af virtuel bostøtte. Eksempelvis om virtuelle møder skal afholdes fra kontoret, og om der skal tilstræbes en vis andel af virtuel bostøtte i kombination med bostøtte via fremmøde. Når beslutningen om strukturen er på plads, er det vigtigt at sikre, at organiseringen og de fysiske rammer muliggør fastholdelsen af de nye arbejdsgange

### Målgruppen

- Få lavet en god screening af borgerne inden opstart. En god individuel vurdering af den enkelte borgers mulighed for at anvende virtuel bostøtte øger chancerne for, at borgeren ønsker at anvende virtuel bostøtte og kan fastholdes i anvendelsen. Men vær samtidig åben for at afprøve virtuel bostøtte hos borgere, hvor det måske ikke virker helt oplagt. Erfaringerne fra projektet har vist, at det kan være svært at forudsige hvilke borgere, der accepterer virtuel bostøtte, og hvilke der ikke gør
- Det er vigtigt at vurdere, om det vil være etisk forsvarligt i forhold til borgerens sindstilstand at anvende virtuel bostøtte. Denne vurdering bør foretages både ved opstart og løbende
- Sørg for at inddrage borgeren i beslutningen af, om vedkommende kan/skal anvende virtuel bostøtte. Ved at øge borgerens medbestemmelse i beslutningen øges chancerne for accept og dermed for fastholdelse



## Teknologi

- Sørg for at den tekniske løsning er korrekt opsat og fuldt afprøvet, inden der startes op med virtuelle møder med borgere i større omfang. Tekniske udfordringer giver store frustrationer hos både borgere og medarbejdere og kan skabe betydelig demotivation
- Undervisning kan med fordel afholdes som sidemandsoplæring i forbindelse med opstart af virtuel bostøtte hos en medarbejder. Som minimum bør undervisningen placeres så tæt på opstart som overhovedet muligt, da der ellers er risiko for, at medarbejderne glemmer, hvad de har lært
- Udarbejd anbefalinger om god skik ved virtuelle møder, samt hvordan der gennemføres et godt virtuelt møde. Herunder pauser og øjenkontakt mm.

## Forandringsledelse

- Vær opmærksom på at virtuel bostøtte er en stor kulturændring for de fleste medarbejdere. Det er vigtigt at få italesat, at det er en metode til at udføre kerneopgaven, samt hvordan anvendelsen af virtuel bostøtte passer ind i medarbejdernes faglige forståelse af det relationelle i deres arbejde
- Tag en drøftelse i teamet omkring indhold i de virtuelle møder. Hvilke typer af emner egner sig bedst til drøftelse på virtuelle møder? Hvilke typer af emner egner sig måske ikke så godt til drøftelse på virtuelle møder?
- Foretag løbende opfølgning på, hvordan det går med anvendelsen af virtuel bostøtte. Hvor ofte bliver det anvendt hos de borgere, der er startet op? Er der identificeret nye borgere, hvor det kan anvendes?
- Giv medarbejderne mulighed for løbende sparring omkring anvendelsesmuligheder og tekniske udfordringer. I dagligdagen kan det være svært for medarbejderne at finde tid til at dele erfaringer, og der kan derfor være behov for jævnligt at mødes for at give mulighed for vidensdeling
- Overvej at give medarbejderne til opgave at kommunikere internt via det virtuelle medie for at sikre større tryghed i anvendelsen

## 9. AFPRØVNING AF VIRTUEL SYGEPLEJE I NÆSTVED KOMMUNE

Projektets Delmål 6 omhandler afprøvning af virtuel sygepleje hos minimum en § 85 borger i eget hjem i Næstved Kommune. Nedenfor beskrives erfaringer fra denne afprøvning.

Medarbejderne i Center for Socialpsykiatri i Næstved Kommune udfører i nogle tilfælde sygeplejefaglige ydelser i forbindelse med deres besøg hos borgere, der modtager ydelser i henhold til Servicelovens § 85. Dette sker, hvis borgere, der modtager § 85 bostøtte samtidig er bevilget sygeplejeydelser, f.eks. sårpleje, misbrug, medicinindtag. I disse tilfælde samarbejder støttemedarbejderne med sygeplejersker tilknyttet det socialpsykiatriske team. Støttemedarbejderne har mulighed for at søge vejledning om de sygeplejefaglige opgaver. Ligeledes kan støttemedarbejderen anmode om, at sygeplejersken kommer på besøg hos borgeren, hvis de vurderer, at det er nødvendigt. I nogle tilfælde kan det være svært for støttemedarbejderne at vurdere nødvendigheden af, at sygeplejersken kommer ud, hvilket kan medføre uhensigtsmæssige besøg. Dertil kommer, at arbejdsgangen indebærer, at støttemedarbejderen under et besøg noterer sine observationer og efter besøget videregiver disse til sygeplejersken. Først ved modtagelse af støttemedarbejderens observationer foretager sygeplejersken en vurdering og iværksætter eventuelle tiltag.

På baggrund af dette valgte Næstved Kommune at gennemføre en afprøvning af virtuel sygepleje hos 3 borgere, som modtager både § 85 bostøtte og sygeplejeydelser. Virtuel sygepleje giver støttemedarbejderen mulighed for at etablere virtuel kontakt med sygeplejersken under besøget hos borgeren. Sygeplejersken kan via den virtuelle forbindelse foretage en visuel vurdering af situationen, f.eks. af sårets tilstand, og selv vurdere om der er behov for at aflægge borgeren et besøg. Samtidig har sygeplejersken mulighed for at rådgive støttemedarbejderen til rette tiltag i tilfælde, hvor det vurderes, at ændringer i indsatsen kan iværksættes, uden at sygeplejersken aflægger borgeren et besøg. Hvis det ikke kan lade sig gøre for støttemedarbejderen at komme igennem til sygeplejersken under et besøg, kan der alternativt aftales et virtuelt møde i forbindelse med støttemedarbejderens næste besøg hos borgeren. Den virtuelle forbindelse etableres via Skype for Business, som både støttemedarbejder og sygeplejerske har licens til.

Der blev opstillet en række kvalitative og økonomiske parametre for udfaldet af afprøvningen. Nedenfor fremkommer en evaluering af afprøvningen, som er beskrevet i henhold til de opstillede parametre:

### Kvalitative parametre

- Kvalificere beslutning om nødvendige tiltag for sygeplejersken/støttemedarbejderen

Det vurderes, at beslutninger om nødvendige tiltag er blevet kvalificeret ved muligheden for at anvende virtuel sygepleje. Tidligere foretog støttemedarbejderen i højere grad selv en vurdering af, hvorvidt sygeplejersken skulle involveres, og om det var nødvendigt, at sygeplejersken aflagde borgeren et besøg. På trods af, at en del af medarbejderne, der udfører denne type besøg, er uddannede SOSU-assistenten eller -hjælperen, kan det i nogle tilfælde være problematisk for dem at foretage den rette vurdering af situationen.

Ved tvivlsspørgsmål har medarbejderne nu mulighed for at involvere sygeplejersken og overlade vurderingen til vedkommende. Beslutningen kvalificeres ved, at den foretages på baggrund af sygeplejerskens viden og erfaring. Tidligere var det støtte medarbejder, som lavede vurderingen. Det kan dermed i højere grad undgås, at der iværksættes tiltag, som måske viser sig ikke at fungere, og senere må ændres. Samtidig medvirker sygeplejerskens vurdering via virtuel kommunikation til i højere grad at sikre, at sygeplejersken udelukkende foretager besøg hos borgerne i tilfælde, hvor det vurderes at være nødvendigt. Derved reduceres antallet af u hensigtsmæssige besøg, hvor tiltag kunne være blevet iværksat uden besøg af sygeplejersken.

Sparring på tværs af faggrupper kan medføre et kompetenceløft hos støtte medarbejder

Ved virtuel sygepleje er det sygeplejersken, der foretager vurdering af situationen og iværksætter tiltag. Dette sker via virtual kommunikation med støtte medarbejder (og borgeren). I tilfælde, hvor det vurderes, at et besøg af sygeplejersken ikke er nødvendigt, iværksætter sygeplejersken ofte tiltag ved at instruere støtte medarbejder og/eller borgeren via virtuel kontakt. Derved sker der samtidig et kompetenceløft, fordi støtte medarbejder i samme arbejdsgang bliver klogere på det emne, som behandlingen omhandler. Sygeplejersken er i højere grad end støtte medarbejder opdateret på den nyeste viden inden for det sygeplejefaglige område, og kan guide støtte medarbejder til det rette tiltag i situationen. Støtte medarbejder ville ikke umiddelbart få den viden fra andre steder end sygeplejersken. Der sker en øget grad af vidensdeling til støtte medarbejderne via virtuel sygepleje sammenlignet med tidligere, hvor sygeplejersken blot selv kørte ud og iværksatte tiltag.

Opkvalificere borgeren i forhold til mestring af egen sygdom/problematik. De klædes på til at være mere opmærksom på symptomer

På dette parameter viser afprøvningen ikke nogle entydige resultater. Ikke desto mindre indikerer afprøvningen en tendens til, at medarbejderne i højere grad er bevidste om at snakke med borgeren om den problematik, der er iværksat en behandling for, samt at spørge ind til symptomer og lign. Samtidig får borgeren i nogle tilfælde selv opgaver, som at være opmærksom på gennemsvivning eller lign.

### **Økonomiske parametre**

Reduktion i besøg af sygeplejersken for at foretage vurdering af situationen

I de tilfælde, hvor støtte medarbejder har foretaget virtuelle opkald til sygeplejersken, har det vist sig ikke at være nødvendigt for sygeplejersken at aflægge borgeren et besøg. Der ses dermed en tendens til, at det vil være muligt at reducere antallet af besøg, som foretages af sygeplejersken. Ved at foretage en vurdering virtuelt, og på den baggrund lade støtte medarbejder udføre nogle af de opgaver, som sygeplejerskerne ellers ville køre ud til, åbnes der op for, at sygeplejerskerne i højere grad kan bruge tiden på opgaver, hvor der er behov for deres ekspertviden.

#### Reduktion i transporttid

Ved at reducere i antallet af besøg fra sygeplejersken formodes der at kunne ske en reduktion i transporttiden. Dette har dog ikke kunnet påvises ved den lille afprøvning der er foretaget i Næstved Kommune.

#### Hurtigere iværksættelse af tiltag til udbedring/helbredelse

Når sygeplejersken foretager en virtuel vurdering i forbindelse med støtte medarbejderens besøg hos borgerne, giver det i de fleste tilfælde mulighed for at handle hurtigere i forhold til at iværksætte de nødvendige tiltag. Dette sker f.eks. ved, at sygeplejersken via den virtuelle forbindelse kan instruere støtte medarbejderen i tiltag eller ved, at sygeplejersken allerede ved den virtuelle kontakt kan vurdere om et besøg er nødvendigt. Endelig formodes det, at en virtuel vurdering i nogle tilfælde ville være tilstrækkelig for sygeplejersken til at tage kontakt til praktiserende læge om iværksættelse af eventuelle lægefaglige tiltag. Dette har dog ikke vist sig relevant hos de tre borgere, hvor virtuel sygepleje er blevet afprøvet.

#### **Øvrige erfaringer**

Det viste sig, at muligheden for at kontakte sygeplejersken under støtte medarbejderens besøg hos borgeren var den løsning, der gav mest værdi i forhold til både kvalitative og økonomiske parametre. Scenariet, hvor støtte medarbejderen aftaler med sygeplejersken, at der gennemføres virtuel sygepleje i forbindelse med støtte medarbejderens næste besøg hos borgeren, viste sig at være svært at organisere i praksis. Det gav desuden ikke mulighed for hurtigere iværksættelse af tiltag.

Sygeplejerskerne vurderer, at den virtuelle forbindelse er tilstrækkelig god til, at de kan foretage en kvalificeret vurdering via dette medie. De oplyste dog samtidigt, at de har svært ved at finde tid til det i en dagligdag, hvor de som oftest er udekørende det meste af dagen. I mange tilfælde befinder sygeplejersken sig hos en anden borger, når en støtte medarbejder kontakter dem for en vurdering. På den baggrund arbejdes der pt. på at få iværksat en omorganisering sådan, at der altid vil være én af sygeplejerskerne tilgængelig for virtuel sygepleje. Sygeplejerskerne kører meget rundt, men er af og til på kontoret for at udføre administrative opgaver. Der arbejdes derfor henimod en løsning, hvor sygeplejerskerne på skift har en vagtfunktion på kontoret, hvor de samtidig har mulighed for at udføre administrative arbejdsopgaver.

De borgere, som er indgået i afprøvningen, har været positivt indstillede overfor anvendelsen af virtuel sygepleje. I alle tilfælde har støtte medarbejderen spurgt borgeren om lov til virtuelt at tage kontakt til sygeplejersken, og de har i alle tilfælde fået ja. Det påpeges, at virtuel sygepleje har været afprøvet hos borgere, som ikke har svære psykiske symptomer. Resultatet med opnåelse af borgernes accept kunne have været anderledes, hvis der havde været tale om en anden type af borgere.

## 10. AFPRØVNING AF VIRTUEL NATTEVAGT I LOLLAND KOMMUNE

Projektets Delmål 7 omhandler afprøvning af virtuel nattevagt på minimum et bosted i Lolland Kommune. Nedenfor beskrives erfaringer fra denne afprøvning.

I Lolland Kommune, under Center for Handicap, findes et antal botilbud for unge mennesker i alderen 16-25 år (i henhold til Servicelovens § 107). Et af disse botilbud er placeret i Horslunde. Bostedet har plads til ti unge mennesker, og ved opstart af projektet boede der fem personer. Der findes ikke en fysisk nattevagt på stedet, men de unge mennesker har mulighed for at tage telefonisk kontakt til en nattevagt, som befinder sig på en anden lokation. Ved telefonisk kontakt kan det ofte være svært for nattevagten at afkode den unges sindstilstand. Samtidig giver telefonisk kontakt ikke altid den nødvendige tryghed for den unge, som kontakter nattevagten.

På baggrund af dette blev det besluttet at foretage en afprøvning af virtuel nattevagt på bostedet i Horslunde. En tablet er blevet fastgjort på væggen i fællesrummet på bostedet. Tabletten er opsat til forenklet adgang. Dette betyder, at kun Skype for Business er tilgængelig for de unge mennesker, og det ikke er muligt at downloade andre apps eller lign. Fra tabletten har de unge mennesker på bostedet mulighed for, via Skype for Business, at kontakte nattevagten virtuelt ved behov. Nattevagten har gennem den virtuelle kontakt nemmere ved at afkode den unges sindstilstand, og vedkommende kan i højere grad vejlede og evt. vurdere, om der kan være behov for at iværksætte eventuelle tiltag. Samtidig vurderes den visuelle kontakt at kunne øge trygheden hos de unge mennesker, der tager kontakt til nattevagten, fordi de kan se vedkommende og ikke kun høre stemmen.

### Generelle erfaringer

Teknisk set fungerer løsningen som forventet. De unge mennesker på bostedet kan kontakte nattevagten virtuelt via Skype for Business. Kontakten går direkte til den medarbejder, der har nattevagten den pågældende nat. Da en Skype for Business konto er personlig, har det desværre vist sig ikke at være muligt at koble vikarer op på løsningen. Den virtuelle kontakt har derfor ikke kunnet anvendes i de tilfælde, hvor en vikar dækker nattevagten. I de tilfælde er der stadig mulighed for telefonisk kontakt. For at det skal fungere optimalt, vil der være behov for at kigge på en løsning, som kan sikre virtuel kontakt, uanset hvem der er på arbejde som nattevagt.

De unge mennesker på bostedet har taget godt i mod løsningen. De kan sagtens finde ud af at bruge udstyret og få etableret forbindelse. De har i nogle få tilfælde benyttet muligheden for at kontakte en medarbejder omkring ikke-akutte ting. De unge mennesker har i afprøvningsperioden ikke anvendt løsningen til at tage kontakt til nattevagten. Det vurderes, at den manglede kontakt skyldes, at der ikke har været et behov for kontakt i afprøvningsperioden. Dette underbygges af, at der i perioden heller ikke har været telefoniske opkald til nattevagten. Samtidig vurderes det, at den gruppe af unge mennesker der pt. bor på stedet er gode til at hjælpe hinanden, hvilket til en vis grad overflødiggør kontakt til nattevagten. På

trods af de manglede virtuelle opkald i afprøvningsperioden, vurderes det fortsat at være en god løsning til at sikre de unge mennesker en mulighed for at få visuel kontakt med en nattevagt ved behov.

Der blev opstillet en række kvalitative og økonomiske parametre for udfaldet af afprøvnningen. Eftersom tilbuddet ikke er blevet benyttet af de unge mennesker på bostedet har det desværre ikke været muligt at evaluere på alle disse parametre. Nedenfor fremkommer evaluering på de parametre, hvor det har været muligt.

#### **Kvalitative parametre**

- Øge borgernes tryghed og trivsel
- Bedre vurdering af den unges tilstand
- Øget nærvær

Pga. manglende kontakt i afprøvningsperioden har det ikke været muligt at evaluere på disse tre parametre. Der er dog stadig en formodning blandt medarbejderne om, at det vil være muligt at opnå gode resultater på disse områder i tilfælde, hvor de unge mennesker har behov for at kontakte nattevagten.

#### **Økonomiske parametre**

- Ingen lønudbetaling til fysisk nattevagt

Inden denne afprøvning blev iværksat, var der allerede implementeret en omorganisering, som medførte, at der ikke har været en fysisk nattevagt på bostedet. Anvendelse af virtuel nattevagt har vist, at der heller ikke fremadrettet er behov for fysisk nattevagt, og omkostninger til en sådan vil derfor ikke skulle budgetteres.

Pga. erfaringerne fra afprøvnningen omkring udfordringen med at opnå virtuel kontakt på de nætter, hvor der var vikarierende nattevagt, kan der være behov for at kigge på en anden teknisk løsning for at sikre en optimal løsning. Dette kan potentielt medføre højere udgifter end ved afprøvnningen med Skype for Business.

## BILAG 1: RESULTAT AF REGISTRERINGSKEMAER/OPTÆLLING

Bilag 1 omfatter resultater fra før-/slut-registrering samt optælling af antal virtuelle møder.

*Bilag 1a: Sammenligning før- og slut-registrering*

*Bilag 1b: Ratio virtuelle og fysiske møder*

*Bilag 1c: Varighed af fysiske møder*

*Bilag 1d: Antal afholdte virtuelle møder*

(Alle dokumenter relateret til Projekt Virtuel Bostøtte kan findes på [www.vi-s.dk/download/virtuelbostotte](http://www.vi-s.dk/download/virtuelbostotte))

## BILAG 2: RESULTAT AF SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE MEDARBEJDERE

Bilag 2 omfatter resultater af spørgeskemaundersøgelsen gennemført blandt medarbejderne før- og efter projektperioden.

*Bilag 2a: Spørgeskemaundersøgelse medarbejdere*

*Bilag 2b: Sammenligning før- og slut-måling*

(Alle dokumenter relateret til Projekt Virtuel Bostøtte kan findes på [www.vi-s.dk/download/virtuelbostotte](http://www.vi-s.dk/download/virtuelbostotte))

Bemærk venligst, at Bilag 2 ikke indeholder kommentarer angivet i besvarelserne. Hvis det ønskes, kan disse rekvireres fra VelfærdsInnovation Sjælland.



## BILAG 3: RESULTAT AF SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE BORGERE

Bilag 3 omfatter resultater af spørgeskemaundersøgelse gennemført blandt borgerne ved projektets afslutning.

*Bilag 3: Resultat af spørgeskemaundersøgelse - Borgere*

(Alle dokumenter relateret til Projekt Virtuel Bostøtte kan findes på [www.vi-s.dk/download/virtuelbostotte](http://www.vi-s.dk/download/virtuelbostotte))

Bemærk venligst, at Bilag 3 ikke indeholder kommentarer angivet i besvarelserne. Hvis det ønskes, kan disse rekvireres fra VelfærdsInnovation Sjælland.