

STATUS PÅ HANDLEPLAN FOR VELFÆRDSTEKNOLOGI

Socialforvaltningen, Enheden for Velfærdsteknologi
Marts 2016



Bilag 1 Status på Handleplan for velfærdsteknologi

Indholdsfortegnelse

HANDLEPLANENS VISION, MÅLSÆTNINGER OG TVÆRGÅENDE FOKUSOMRÅDER	3
VISION – FLERE MULIGHEDER I FREMTIDEN	3
HANDLEPLANENS TRE MÅLSÆTNINGER	5
HANDLEPLANENS 5 TVÆRGÅENDE FOKUSOMRÅDER	7
FOKUSOMRÅDE 1: VELFÆRDSTEKNOLOGI I BOLIG OG BYGGERI	7
Mål: Samlet investering i velfærdsteknologi i byggeri til 600 borgere over fire år	7
FOKUSOMRÅDE 2: IMPLEMENTERINGSKRAFT OG DEN NYTÆNKENDE ORGANISATION	7
Mål: Udvikling af nye arbejdsgange med velfærdsteknologiske løsninger	7
Mål: Udvikling sammen med brugere og medarbejdere – lokale spidsenheder	8
FOKUSOMRÅDE 3: STYRKET SAMARBEJDE OG INTELLIGENT EFTERSPØRGSEL AF LØSNINGER	9
Mål: Strategiske samarbejder	9
Mål: Udfordringer bydes ud	9
FOKUSOMRÅDE 4: FOKUS PÅ SKALERING AF LØSNINGER	10
Mål: fra piloter til drift	11
FOKUSOMRÅDE 5: ONLINE HJÆLP OG STØTTE	11
Mål: 700 app-brugere i 2016	11
Mål: Videosamtaler som hjælp	12
STATUS PÅ HANDLEPLANENS 12 MÅLGRUPPESPECIFIKKE INDSATSER	13
INDSATSER TIL UDSATTE VOKSNE	13
Forslag 1: Støtte via applikationer til udsatte voksne	13
Forslag 2: Teknologier til misbrugsbehandling:	13
Forslag 3: Et digitalt liv på gaden	14
Forslag 4: Telesundhed til udsatte	14
Opsamling – Vigtigste erfaringer og fokus fremadrettet på udsatteområdet:	14
INDSATSER TIL UDSATTE BØRN OG FAMILIER	15
Forslag 5: Støtte via applikationer til udsatte børn	15
Forslag 6: Kommunikation og inddragelse af udsatte børn	15
Opsamling – Vigtigste erfaringer og fokus fremadrettet til udsatte børn og unge:	16
INDSATSER TIL BORGERE MED SINDSLIDELSER	16
Forslag 7: Støtte via applikationer til borgere med sindslidelser	16
Forslag 8: Telemedicin til borgere med sindslidelser	17
Opsamling – Vigtigste erfaringer og fokus fremadrettet til borgere med sindslidelser:	17
INDSATSER TIL BORGERE MED HANDICAP	17
Forslag 9: Støtte via apps til borgere med handicap	18
Forslag 10: Nye hjælpemidler	18
Forslag 11: Digitale tavler og pengehåndtering	18
Forslag 12: Borgerens ressourcer i udvikling af teknologi	18
Opsamling – Vigtigste erfaringer og fokus fremadrettet på handicapområdet:	18
INDSATSER I DEN SOCIALE HJEMMEPLEJE	18
Telesårpleje	19
Skærmbesøg	19
Bedre forflytninger	19
Elektroniske nøgler og kørebøger	19
Opsamling – Vigtigste erfaringer og fokus fremadrettet i Den Sociale Hjemmepleje:	19
DEN VIDERE PROCES	20

Handleplanens vision, målsætninger og tværgående fokusområder

Nye potentialer med velfærdsteknologi

Socialudvalget vedtog i 2014 en handleplan for velfærdsteknologi på det sociale område, der tegner retningen for, hvordan velfærdsteknologiske løsninger i praksis skal anvendes i Københavns Kommune. Planen sætter en markant dagsorden i forhold til en retænkning af det velfærdsteknologiske potentiale i forhold til borgere som er socialt udsatte, har en sindslidelse eller et handicap.

I det følgende gøres status på arbejdet, herunder de igangsatte aktiviteter og deres resultater.

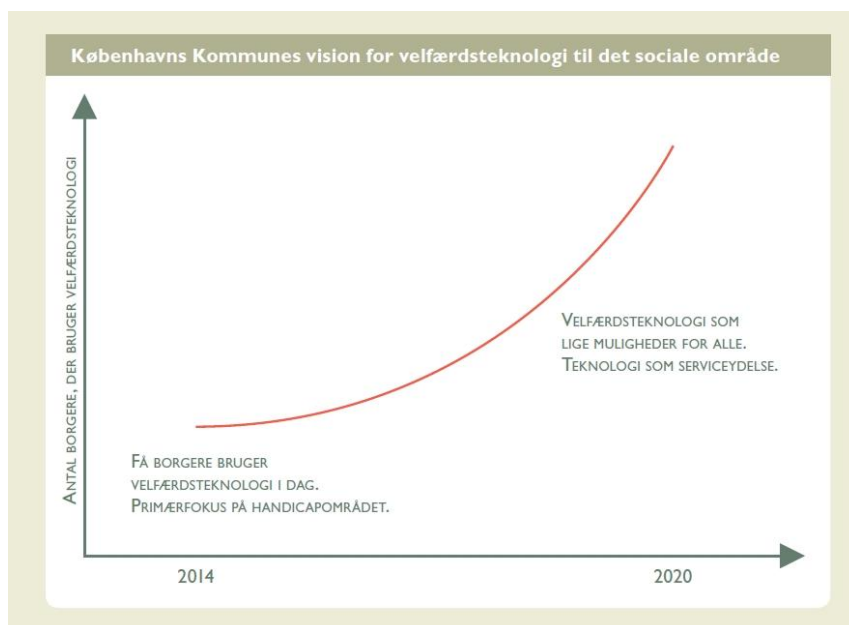
Handleplanen er bygget op omkring en vision, 3 overordnede målsætninger samt 5 tværgående fokusområder. I det følgende gøres status på realiseringen af dette.

Handleplanens vision, mål, fokusområder og forslag til indsatser
VISION: Velfærdsteknologi skal give flere muligheder
MÅLSÆTNINGER: Bedre livskvalitet. Bedre arbejdsmiljø. Bedre udnyttelse af ressourcer
HANDLEPLANENS 5 TVÆRGÅENDE FOKUSOMRÅDER
Velfærdsteknologi i bolig og byggeri
Implementeringskraft og den nytænkende organisation
Styrket samarbejde med andre og intelligent efterspørgsel af løsninger
Fokus på skalering af løsninger
Online hjælp og støtte

Vision – flere muligheder i fremtiden

Den bærende vision i handleplanen er, at *Velfærdsteknologi skal give flere muligheder i fremtiden*. Vi skal kunne tilbyde borgerne hjælp med velfærdsteknologiske løsninger på lige fod med andre former for støtte, enten som *erstatning eller supplement til personlig hjælp*. En forudsætning er, at velfærdsteknologi tænkes som en serviceydelse, implementeres bredt som en del af indsatsen og indgår i visitation, arbejds gange og daglig hjælp til borgerne.

Bilag 1 Status på Handleplan for velfærdsteknologi



Status

Med afsæt i Handleplan for velfærdsteknologi har Socialforvaltningen siden 2014 igangsat udviklings- og afprøvningsindsatser omfattende ca. 700 borgere fordelt på alle forvaltningens målgrupper. Det har tilvejebragt en viden om målgrupperne, de organisatoriske krav og de forventede gevinster, som gør forvaltningen i stand til nu at implementere velfærdsteknologiske løsninger i fuld skala. Det forventes, at 2.500 borgere i 2018 vil modtage velfærdsteknologisk støtte jf. tabel 1.

Målgruppespecifikke indsatser udsprunget af handleplanen	Antal borgere i gennemførte aktiviteter	Forventet antal borgere i 2018
Udsatte voksne	37	305
Borgere med sindslidelser	115	491
Udsatte børn og unge	126	70
Borgere med handicap	331	970
Den Sociale Hjemmepleje	147	672
I alt	756	2508

Tabel 1: Anslået antal borgere som følge af indsatser udsprunget af handleplanen

Den nuværende portefølje består af 46 indsatser på tværs af Socialforvaltningen, der enten er i udviklings-, afprøvnings- eller implementeringsfasen jf. figur 1.



Figur 1: Igangværende indsatser udsprunget af handleplanen

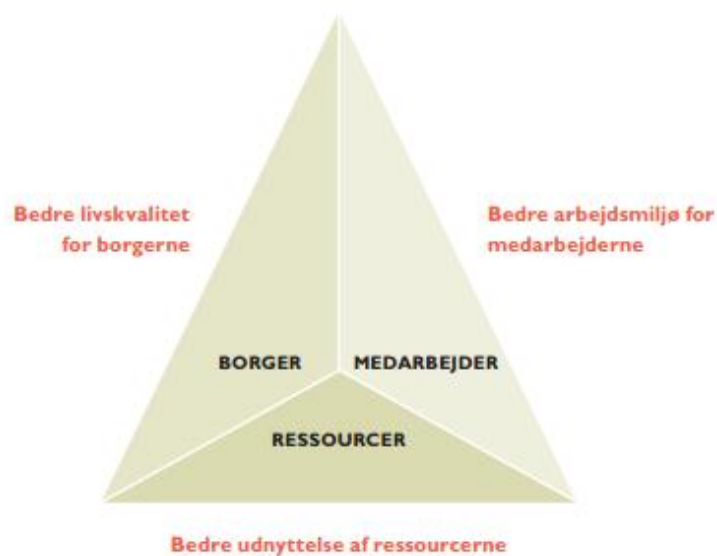
Eksempel på en udviklingsindsats: Paletten har udviklet systemet Vis mig din stemme, der giver borgere med begrænset læse og skrive færdigheder, mulighed for at besvare fx borgertilfredshedsundersøgelser.

Eksempel på afprøvningsindsats: Borgercenter Handicap har afprøvet den nye teknologi Raizor. Raizor er en elektronisk stol, der gør det muligt for en enkelt medarbejder, at rejse en borger efter et fald.

Eksempel på implementeringsindsats: I Den Sociale Hjemmepleje er igangsat implementeringen af hjemmevejledning via skærm, til bl.a. insulinmåling og pædagogisk støtte.

Handleplanens tre målsætninger

Handleplanen indeholder tre målsætninger for, hvordan velfærdsteknologi skal gøre en forskel:



Bedre ressourceudnyttelse:

Velfærdsteknologi er en måde at gøre arbejdet smartere og mere effektivt, og det er nødvendigt i lyset af kommende års krav til serviceniveau og omprioriteringer.

- En række business cases har ført til, at der nu investeres i udbredelse af velfærdsteknologi over de næste år på områder med størst potentiale. Der er afsat i alt 26,4 mio.kr.¹

¹ Heraf er 7 mio.kr. afhængig af politisk vedtagelse i investeringspuljen forår 2016

Bilag 1 Status på Handleplan for velfærdsteknologi

- Velfærdsteknologiske omstillinger som følge af handleplanen har allerede bidraget med 2.1 mio. kr. i effektiviseringer i 2014-2016 og bidrager med 10.4 mio.kr. i varige besparelser fra 2019²

Bedre livskvalitet:

De igangsatte indsatser bidrager til en øget livskvalitet for borgerne. Dette indgår som en væsentlig målopfyldelse, da det er afgørende at løsningerne giver værdi for borgerne. Der er opnået omfattende viden om borgerbehov og potentialer for velfærdsteknologiske løsninger i realiseringen af handleplanen. Eksempler på nogle af de kvalitetsforbedringer teknologi kan give borgerne er:

- Større tryghed
f.eks. ved at kunne få kontakt til sin hjemmevejleder over en skærm når behovet er størst og ikke skulle vente på besøg
- Øget selvstændighed og frihed
f.eks. når vasketoiletet gør, at borgeren selv kan klare toiletbesøget

Bedre arbejdsmiljø:

De igangsatte aktiviteter bidrager på forskellig vis til et forbedret arbejdsmiljø for medarbejderne. Nogle indsatser bidrager meget direkte ved f.eks.:

- at forebygge arbejdsskader, eksempelvis loftslifte
- lette besværlige arbejdsgange, eksempelvis elektroniske nøgler
- gøre planlægning af arbejdet mere fleksibelt, eksempelvis skærmbesøg i stedet for fysiske besøg

I andre indsatser bliver medarbejderne prioriteret, når vi sikrer midler til kompetenceudvikling og inddragelse af medarbejderne i implementering af nye arbejdsgange. Det har styrket organisationen væsentligt i forhold til, at velfærdsteknologi indgår som en del af opgaverne fremover.

² Heraf er 3,45 mio.kr. afhængig af politisk vedtagelse i investeringspuljen forår 2016

HANDLEPLANENS 5 TVÆRGÅENDE FOKUSOMRÅDER

Handleplanen indeholder 5 tværgående fokusområder, som der i det nedenstående gøres status på:

1. Velfærdsteknologi i bolig og byggeri
2. Implementeringskraft og den nytænkende organisation
3. Styrket samarbejde og intelligent efterspørgsel af løsninger
4. Fokus på skalering af løsninger
5. Online hjælp og støtte

Fokusområde 1: Velfærdsteknologi i bolig og byggeri

Handleplanen definerer, at velfærdsteknologi indtænkes systematisk, hver gang vi bygger eller moderniserer boliger til borgerne.

Mål: Samlet investering i velfærdsteknologi i byggeri til 600 borgere over fire år

Samlet set indgår investering i velfærdsteknologi i dag i relevante byggeprojekter, og der arbejdes med velfærdsteknologiske løsninger i de konkrete byggeprojekter.

Der er f.eks. afsat 18,5 mio. kr. til investeringer i velfærdsteknologi i etablering af 2 nye botilbud til borgere med multiple funktionsnedsættelser samt udviklingshæmning. Velfærdsteknologi indtænkes ligeledes i etableringen af de kommende Psykiatrhuse.

Teknologier som implementeres i nye byggerier afprøves i eksisterende byggerier. F.eks. har Center for Selvstændige boformer afprøvet teknologier, som kan installeres i borgernes boliger med henblik på bedre hygiejne. Derudover afprøves der forskellige former for lys- og sanseteknologier blandt andet på herbergsområdet.

Det videre arbejde med fokusområdet Velfærdsteknologi i bolig og byggeri:

- Udarbejde katalog med velfærdsteknologier, der kan indgå i byggeprojekter til forskellige målgrupper
- Samarbejde med boligselskaber samt KEjd om velfærdsteknologi i byggeprojekter
- Afprøve velfærdsteknologier i mindre skala, som kan sikre input til implementering af løsninger i moderniserings- og byggeprojekter samt indgå i eksisterende tilbud

Fokusområde 2: Implementeringskraft og den nytænkende organisation

Mål: Udvikling af nye arbejdsgange med velfærdsteknologiske løsninger

Målet er, at der skal udvikles nye arbejdsgange med de velfærdsteknologiske løsninger og at alle velfærdsteknologiske indsatser indeholder en plan for kompetenceudvikling af medarbejderne.

Bilag 1 Status på Handleplan for velfærdsteknologi

Tilrettelæggelse af nye arbejdsgange, som en del af implementeringen af velfærdsteknologi har vist sig at være helt afgørende for at opnå den fulde effekt af løsningerne. Ofte betyder det at medarbejderen skal udføre arbejdet på en ny måde, f.eks. når borgeren hjælpes online med medicin. Det får betydning ikke kun for den enkelte ydelse, men også for organiseringen af opgaverne. Bl.a. skal der tages stilling til, om det skal være den faste medarbejder der har opgaven, eller om det f.eks. skal opbygges et callcenter.

Kompetenceudvikling indgår som en implementeringsomkostning i aktiviteterne. Dermed sikres, at medarbejdere bliver rustet til at anvende teknologierne, og samtidig også kan introducere borgerne til dem.

Medarbejderne udtrykker, at dette er vigtigt.

Mål: Udvikling sammen med brugere og medarbejdere – lokale spydspidsenheder

Målet er, at der skal oprettes 6-7 spydspidsenheder, der arbejder dedikeret med velfærdsteknologi som en del af indsatsen.

Der er i hvert borgercenter fokus på velfærdsteknologi og dedikerede ressourcer hertil. Her er etableret 6 lokale spydspidsenheder på centerfællesskab- eller institutionsniveau, der arbejder i mødet mellem teknologi og borger. Spydspidserne afprøver teknologier og dokumenterer erfaringer med implementeringen og anvendelsen af velfærdsteknologi. Der er etableret spydspidsenheder i Borgercenter Hjemmeplejen hos Center Nord og Center Amager, i Borgercenter Handicap hos Center for Selvstændige Boforner, Center for Erhvervet hjerneskade og Center for Multiple funktionsnedsættelser samt i Borgercenter Voksne hos Center Nørrebro.

Spydspidsenhederne er særligt aktive i at genere nye ønsker til velfærdsteknologiske indsatser, og afprøve dem i mindre kontekst.

Der er etableret et vidensnetværk med spydspidsenhederne og andre der arbejder med velfærdsteknologi i Socialforvaltningen. Via jævnlige møder og sparring sikres, at erfaringer deles med henblik på solid organisering og fokus på implementering af de bedste indsatser i stor skala.

Alle indsatser bliver grundigt evalueret, med fokus på potentialer for videre udbredelse. Indsatserne evalueres ud fra en såkaldt Velfærdsteknologi-vurdering, udviklet af Teknologisk Institut. Denne evalueringsmodel giver et samlet billede af mulighederne i teknologien, økonomien og det implementeringsarbejde der knytter sig hertil, idet at den arbejder med fire indsatsområder: teknologien, økonomien, borgeren og organisationen.

Det videre arbejde med fokusområdet Implementeringskraft og den nytænkende organisation:

- Der er behov for at styrke implementeringskraften med fokus på kompetenceudvikling, medarbejder- og borgerinddragelse, kulturændring og visitation.
- Udviklings- og afprøvningsindsatser skal styrkes for at forberede de næste business cases med velfærdsteknologi.
- Med afsæt i den nu styrkede organisation og økonomi omkring velfærdsteknologi, skal samarbejde med øvrige kommuner og regioner, samt andre samarbejdspartnere understøtte både implementering og nytænkning af indsatsen.

Fokusområde 3: Styrket samarbejde og intelligent efterspørgsel af løsninger

Der er en række aktører der arbejder med velfærdsteknologi: andre kommuner, forskningsinstitutioner og virksomheder – nationalt og internationalt. De erfaringer og muligheder, der her er i det, skal vi drage nytte af. Derudover er der finansieringsmuligheder gennem fonde samt EU, som vi skal udnytte.

Mål: Strategiske samarbejder

Der er indgået en række strategiske partnerskaber med henblik på at udvikle nye løsninger på det sociale område.

Vi har sammen med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, de nordiske hovedstæder og Nordic Innovation gennemført *Nordic Challenge Prize Competition*, der efterspørger nye løsninger til øget selvhjulpethed for borgere med handicap og på ældreområdet.

Copenhagen Health Tech Cluster blev i slutningen af 2014 etableret af Københavns Kommune, Region Hovedstaden, Copenhagen Capacity og Væksthus Hovedstadsregionen med det formål at samle aktører fra sygehusvæsenet, ældre- og socialområdet, forskningsmiljøer og virksomheder i Greater Copenhagen om velfærdsteknologiske løsninger. Socialforvaltningens fokus er få perspektivet med nye løsninger til socialområdet til at indgå i klyngesamarbejdet. Blandt andet er der pt. fokus på, hvordan der kan arbejdes med nye løsninger på psykiatriområdet. I dette indgår også forskningsmuligheder og funding blandt andet fra EU.

Koordinering under Sund Vækst-programmet mellem Økonomiforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen, giver fælles input til større partnerskaber og giver retning og samarbejde om konkrete indsatser. Der er løbende tæt dialog med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen om porteføljen af velfærdsteknologiske indsatser.

Mål: Udfordringer bydes ud

Socialforvaltningen har i arbejdet med implementeringen af handleplanen haft fokus på dialog med eksterne leverandører med henblik på opbygning af samarbejder, samt potentialet i at levere løsninger, der

Bilag 1 Status på Handleplan for velfærdsteknologi

matcher de udfordringer borgere på det sociale område har. Samtidig arbejdes der med nye indkøbs- og udbudsformer, som skal anvendes i højere grad når der efterspørges nye løsninger. Området er blevet modnet og indgår i det fremadrettede arbejde.

Ambitionen i handleplanen er at anvende kommunes udbudsportal og at lægge 3-4 udfordringer ud per år. Der er efterspurgt løsninger til skærmstøtte, elektroniske nøgler samt afholdt dialogmøde omkring applikationer med leverandører på det sociale område.

Målet var også at udarbejde et idékatalog til inspiration for virksomheder og samarbejdspartnere. Handleplanen har fungeret som idékatalog sammen med etableringen af en hjemmeside www.socialveltek.kk.dk, som afsæt for dialog med virksomheder og andre partnere.

Et vigtigt afsæt for handleplanen har været, at arbejde med velfærdsteknologiske løsninger der tog afsæt i konkrete udfordringer hos borgerne. I handleplanen indgik 24 konkrete forslag til aktiviteter. Planen blev lanceret som en fleksibel plan, hvor flere aktiviteter kunne igangsættes indenfor rammen. Samlet set er der pt. 46 indsatser, der blandt andet er opstartet på baggrund af en dialog med borgere, organisationer og medarbejdere samt eksterne aktører.

Derudover var målet at afholde en konference om velfærdsteknologi til det sociale område især med fokus på løsninger til hjemløse og misbrugere. Konferencen har ikke været afholdt, men der har været fokus på at byde hjemløse- og misbrugsområdet ind i forhold til konkrete samarbejdspartnere og dialoger med virksomhederne. Området er på den måde blevet modnet i forhold til virksomheder, der kan se et potentiale i disse områder.

Det videre arbejde med fokusområdet Styrket samarbejde og intelligent efterspørgsel af løsninger:

- Der er behov for styrket dialog med virksomheder i forhold til at modne markedet for velfærdsteknologiske løsninger til det sociale område. Socialforvaltningen vil sikre dette via blandt andet at:
 - Offentliggøre fokusområder online, så virksomheder kan anvende online medier til at se behovet for nye løsninger
 - Etablere et ambitiøst innovationssamarbejde med leverandører af mobile digitale løsninger (forudsat politisk godkendelse via Innovationspuljen)
 - En systematisk dialog med virksomheder om behov og kommende udbud på området
- Fælles udbud på tværs af forvaltninger kan øge volumen og mulighederne for at stille intelligente krav til løsningerne

Fokusområde 4: Fokus på skalering af løsninger

Når vi igangsætter udviklingsindsatser med velfærdsteknologi, er målet at gå fra mindre projekter til større implementeringer af løsninger, som kan komme flere borgere til gode.

Mål: fra piloter til drift

Socialforvaltningen arbejder i alle projekter med at afdække teknologiernes potentialer for skalering i Socialforvaltningen. Målet er, at de bedste løsninger hurtigt går fra projekt til drift og fra få til mange borgere. Dette er lykkedes med en række af de afprøvninger, der er foretaget i 2014-2015, som nu implementeres fra 2016-2017:

- Skærmstøtte implementeres i stor skala i Den Sociale Hjemmepleje og i bostøtte/hjemmevejledning til borgere med handicap eller sindslidelser (afventer godkendelse).
- Indsatsen om at gå fra 2 til 1 hjælper i forflytningssituationer opskaleres nu med en række hjælpemidler på handicapområdet og i Den Sociale Hjemmepleje (dele afventer politisk godkendelse).
- Elektroniske nøgler implementeres i stor skala sammen med elektroniske kørebøger i Den Sociale Hjemmepleje (er vedtaget).

Det videre arbejde med fokusområdet Fokus på skalering af løsninger:

- Online støtte med skærmBesøg har yderligere potentiale, eksempelvis på børneområdet. Dette skal udnyttes med afsæt i de vedtagne skaleringer og i form af nye business cases.
- Online støtte med mobile digitale løsninger (applikationer) skal afdækkes i afprøvninger. Derudover skal der udarbejdes business cases med henblik på større implementering. De konkrete tiltag afhænger af forslag i Innovationspuljen.
- Systematik i screeningen for nye velfærdsteknologiske hjælpemidler og dialog med markedet skal fortsætte udbredelsen af teknologi som serviceydelse.
- Samarbejde mellem forvaltninger skal sikre indkøb i større skala.

Fokusområde 5: Online hjælp og støtte

Online støtte dækker både *applikationer* til smartphones og lignende, der støtter borgerne i hverdagen, og *skærmBesøg*, hvor medarbejdere og borgere kan kommunikere med videosamtaler.

Handleplanen fremhæver online støtte som fokusområde, fordi brugere og medarbejdere understreger at de kan se teknologierne give værdi i hverdagen. Overordnet set er det lykkedes hurtigt at nå til implementeringer af skærmBesøg, mens området for applikationer er blevet modnet til de indsats der nu igangsættes. Dette uddybes nedenfor med udgangspunkt i handleplanens to mål for online støtte.

Mål: 700 app-brugere i 2016

Med handleplanen som afsæt har Socialforvaltningen arbejdet for at realisere de mange idéer til, hvordan applikationer kan støtte borgerne mod et mere selvstændigt liv. Der er fortsat ikke andre kommuner, der har investeret i området i stor skala, og vi har derfor fokuseret på at få dyb indsigt i brugernes behov, samt forberede os som kommune til at være de første, der gør det.

Det har vi gjort gennem behovsafdækning og mindre afprøvninger blandet andet med støtte fra Markedsmodningsfonden. Arbejdet har vist, at Socialforvaltningen, sammen med andre kommuner, står

Bilag 1 Status på Handleplan for velfærdsteknologi

overfor barrierer, der holder os fra at rykke på området. Der ligger nu et godt afsæt for at løse udfordringerne i samarbejde med Koncern Service, Innovationshuset og potentielt med midler til virksomhedssamarbejde via Innovationspuljen.

De væsentligste barrierer for implementering af applikationer i støtten til borgerne er:

- mangel på rammer for IT-sikkerhed og indkøb, der matcher både vores og leverandørernes behov,
- solid viden om gevinster for borgerne til brug i business cases og
- erfaring med nye arbejdsgange med applikationer, som en del af den pædagogiske og rehabiliterende støtte.

Handleplanen var ambitiøs i forhold til målsætningen om antal brugere. I de to års afprøvningsindsatser og afdækninger vurderer Socialforvaltningen, at ca. 100 borgere har været involveret. Målsætningen om 700 brugere kan nås, hvis det i løbet af 2016 lykkes i samarbejde med virksomhederne, at løse en række af de knuder der på nuværende tidspunkt forhindrer en større skalering.

Mål: Videosamtaler som hjælp

Vi kalder videosamtaler for skærmbesøg. Modsat området for applikationer er der tekniske løsninger klar til skærmbesøg, der allerede implementeres i en række kommuner og regioner.

Til Socialforvaltningens målgrupper er der ofte tale om tæt relationsarbejde. At implementere skærmbesøg i stedet for fysiske besøg kræver viden om, hvordan den gode relation kan etableres over en skærm. Ellers får det ikke den effekt vi ønsker: et bedre liv for borgerne og en bedre udnyttelse af vores ressourcer. Gennem de sidste to års afprøvninger har vi indsamlet denne viden, og har på den baggrund igangsat de første implementeringer, med fokus på støtte i borgerens eget hjem indenfor hjemmepleje, bostøtte og hjemmevejledning. I hele Socialforvaltningen implementeres skærmstøtte i fuld skala i ultimo 2018, hvilket betyder at 425 borgere kan modtage en mere fleksibel støtte med skærmbesøg og bidrager fra 2020 med 2,2 mio.kr. i årlige besparelser.

Når vi implementerer skærmbesøg modnes organisationen også til at tænke teknologi, som en del af det pædagogiske arbejde med borgeren. Det styrker fremtidig udvikling og implementering af online støtte på mobile enheder.

Det videre arbejde med fokusområdet Fokus på skalering af løsninger:

- Online støtte med skærmbesøg har yderligere potentiale, eksempelvis på børneområdet. Dette skal udnyttes med afsæt i de vedtagne skaleringer og i form af nye business cases.
- Potentialet for online støtte med mobile digitale løsninger (applikationer) skal afdækkes med henblik på business cases til skalering. De konkrete tiltag afhænger af forslag i Innovationspuljen.
- Systematik i screeningen for nye velfærdsteknologiske hjælpemidler og dialog med markedet skal fortsætte udbredelsen af teknologi som serviceydelse.
- Samarbejde mellem forvaltninger skal sikre indkøb i større skala.

STATUS PÅ HANDLEPLANENS 12 MÅLGRUPPESPECIFIKKE INDSATSER

HANDLEPLANENS MÅLGRUPPER OG 12 FORSLAG TIL INDSATSER			
Udsatte voksne	Udsatte børn og familier	Borgere med sindslidelser	Borgere med handicap
<ul style="list-style-type: none">- Støtte via apps til voksne- Teknologier til misbrugsbehandling- Et digitalt liv på gaden- Telesundhed til de mest udsatte	<ul style="list-style-type: none">- Støtte via apps til udsatte børn og familier- Kommunikation med og inddragelse af udsatte børn	<ul style="list-style-type: none">- Støtte via apps til borgere med sindslidelser- Telemedicin til borgere med sindslidelser	<ul style="list-style-type: none">- Støtte via apps til borgere med handicap- Afprøvning af nye hjælpemidler- Digitale opslagstavler og pengehåndtering- Borgernes ressourcer i udvikling af teknologi

I handleplanen indgik 12 forslag til indsatser indenfor Socialforvaltningens målgrupper. Forslagene repræsenterer de områder, hvor Socialforvaltningen så størst potentiale fremadrettet, da handleplanen blev vedtaget.

Nedenfor gives en status på arbejdet med at afdække og realisere de velfærdsteknologiske muligheder for at støtte borgerne indenfor hver målgruppe.

Indsatser til udsatte voksne

Arbejdet med velfærdsteknologi på udsatteområdet har modnet Socialforvaltningen som organisation. Både Socialforvaltningen og vores samarbejdspartnere er blevet styrket i forhold til at se potentialer for velfærdsteknologi til udsatte borgere, og det er i sig selv nyt. Konkret har vi haft fokus på digitale løsninger, der kan hjælpe med at huske aftaler og motivere til selvhjulpethed.

Misbrugsbehandling er det første felt på udsatteområdet, der skal implementere teknologier i stor skala med start i 2016. Fremadrettet er det mobile løsninger som apps og skærmteknologier, vi tror på har potentiale på udsatteområdet (se boks nedenfor).

I det følgende gives et kort overblik over, hvilke aktiviteter vi har gennemført, indenfor handleplanens fire forslag til indsatser til udsatte voksne og et blik på en række af de næste områder.

Forslag 1: Støtte via applikationer til udsatte voksne

- Pilotafprøvninger og behovsafdækning er gennemført med tidligere hjemløse
- Der er afsat 300 t.kr. i B2016 til at teknologi skal forebygge udsættelser på socialområdet

Forslag 2: Teknologier til misbrugsbehandling:

- Misbrugsbehandling bliver styrket med teknologi, primært med fokus på applikationer til smartphones i 2016-2018 (1.9 mio.kr i B2016). Implementeringen starter i 2016 med de forholdsvis ressourcestærke borgere i Projekt Anonym Stofmisbrugsbehandling (PAS).

Bilag 1 Status på Handleplan for velfærdsteknologi

- Beroligende kuglestole i NADA-behandlingen er afprøvet. Stolene kan medvirke til at skabe øget fysisk ro og tryghed under behandlingen. Hos andre NADA-tilbud, kan stolene indkøbes lokalt, der hvor der er ønske om at anvende dem.

Forslag 3: Et digitalt liv på gaden

- I samudvikling med brugere, medarbejdere og organisationer har Socialforvaltningen sat fokus på guidning til hjemløse på gaden. Her bidrog alle med viden om behov og idéer til løsninger. Input bruges nu videre for at udnytte de digitale muligheder på hjemløses smartphones bedre.
- Hjemløses behov indgår som del af arbejdet med København som Smart City, bl.a. med fokus på internet-dækning og information om relevante tilbud.
- Udfordringen med at opbevare personlige ejendele som hjemløs blev undersøgt i et innovationsforløb med studerende fra Metropol. Det blev besluttet ikke at arbejde videre med idéerne.

Forslag 4: Telesundhed til udsatte

- Indsatsen er ikke igangsat. Der er potentiale for at bygge videre på erfaringer fra andre projekter med telesårpleje i Den Sociale Hjemmepleje og telekonsultationer med psykiatrien.

Opsamling – Vigtigste erfaringer og fokus fremadrettet på udsatteområdet:

UDSATTE VOKSNE	Vigtigste viden / erfaring	Fokus fremadrettet på området
	<ul style="list-style-type: none">• Borgere på udsatteområdet mangler IT færdigheder til at udnytte deres smartphones optimalt• Der er online løsninger til målgruppen på markedet, men de mangler en tilpasning og systematisk implementering• Der er potentialer i sansebaserede løsninger, herunder lys og lyd• Business cases er usikre på området i forhold til beregning af effekter på længere sigt	<ul style="list-style-type: none">• Afprøve og implementere applikationer som en del af misbrugsbehandling• Udbrede erfaringer om lys og lyd på herberger, ift. at reducere konflikter og skabe tryghed• Mobilityløsninger til hjemløse, der kan give relevant opdateret information tilpasset målgruppen• Udnytte potentialer for skærmskommunikation og applikationer i bostøtte-indsatser• Telesundheds løsninger til udsatte

Indsatser til udsatte børn og familier

Vi har især afprøvet online teknologier til udsatte unge, børn og familier og to indsatser implementeres nu: Familiebehandlingen styrkes med teknologi i de kommende år og ungerådgivningen skal styrke sin tilstedeværelse online via bl.a. chat.

De unge er allerede teknologivante og kan ofte lære medarbejderne mere end omvendt, hvilket giver teknologiudbredelse nogle særlige muligheder på børne/unge-området. Især applikationer skal fremadrettet anvendes som en del af støtten, men det er dog ofte indsatser i mindre skala. Målet er, at flere løsninger skal implementeres i stor skala til udsatte børn og familier, f.eks. samtaler og rådgivning via skærm.

Nedenfor gives et kort overblik over udvalgte aktiviteter indenfor de to forslag i handleplanen for velfærdsteknologi, samt et kort overblik over det videre arbejde.

Forslag 5: Støtte via applikationer til udsatte børn

- Socialpsykiatrisk recovery metode med applikationen MinVej er implementeret til unge med psykisk sårbarhed på et botilbud i mindre skala. Videre udbredelse skal sikres over de næste år.
- Døgntilbud er gået i gang med at bruge applikationer til struktur i skolen, i samarbejde med børne- og ungdomsforvaltningen.
- Applikationer i familiebehandling afprøves i 2016, med fokus på tidlig familierettet indsats samt på familier med anden etnisk baggrund end dansk. Efterfølgende implementeres de bedste løsninger.

Forslag 6: Kommunikation og inddragelse af udsatte børn

- Ungerådgivning har efter afprøvning valgt at tilbyde rådgivning via chat på permanent basis. Under afprøvning har været samarbejde med cyberhus.dk, og nu skal etableres samarbejde med de eksisterende chat-tilbud. Målet er styrket rådgivning online.
- Afprøvning af teledialog mellem sagsbehandler og anbragte børn er afsluttet. Erfaringer fra en evaluering på tværs af de deltagende kommuner viser positive resultater, som der nu skal arbejdes videre med i Socialforvaltningen som del af udbredelse af skærmbesøg til støtte og rådgivning.

Opsamling – Vigtigste erfaringer og fokus fremadrettet til udsatte børn og unge:

UDSATTE BØRN OG UNGE	Vigtigste viden / erfaring	Fokus fremadrettet på området
	<ul style="list-style-type: none"> • De unge er teknologivante og kan ofte lære medarbejderne mere end omvendt • Teknologi kan motivere børn og unge mere til deltagelse end f.eks. papirskemaer og tavler • Medarbejderne har stor energi i forhold til at arbejde med onlineløsninger, herunder online ungerådgivning • Medarbejdere peger på mobil kommunikation som det næste område med potentiale 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementere applikationer i familiebehandling • Udbredelse af applikationer på døgntilbud og afprøvning i botræning til unge • Afprøve mobil kommunikation til at styrke kommunikation og inddragelse med unge og deres familier • Afprøve skærmbesøg mhp. implementering til bl.a. plejefamilier og døgnanbragte børn

Indsatser til borgere med sindslidelser

Der har været fokus på velfærdsteknologier til borgere med sindslidelser, der kan understøtte deres recovery proces, som en del af den støtte, de modtager i dag. Der er igangsat indsatser med teknologier, der hjælper borgeren med at monitorere sig selv og sin sygdom, samt gør kontakten til medarbejderne mere fleksibel og individuel. En teknologi er delvis implementeret i driften (MinVej) og hjemmevejledning til borgerne via skærm er afprøvet og skal nu udbredes til hele byen (afventer vedtagelse i Investeringspuljen).

I det videre arbejde fokuserer vi på, at teknologi skal styrke bostøtte-indsatsen til borgere med sindslidelser samt samarbejdet med behandlingspsykiatrien, eksempelvis i de nye psykiatrhuse.

Forslag 7: Støtte via applikationer til borgere med sindslidelser

- Recovery-metode og applikationen MinVej er implementeret i Socialpsykiatrien. Næste fase af implementeringen skal potentielt øge antallet af brugere, der modtager kursus.
- Digitale tavler til informationsdeling og motivering af borgere afprøves på et socialpsykiatrisk botilbud og et aktivitets- og samværstilbud. Evaluering foretages sammen med Region Hovedstad med henblik på videre udbredelse. Erfaringerne er positive indtil nu.
- Pilotafprøvnings og inddragelse af unge med sindslidelser mhp. brug af applikationer til deres recovery og botræning. Input bruges nu videre i dialogen med virksomheder.

Forslag 8: Telemedicin til borgere med sindslidelser

- Skærmbesøg til borgere med sindslidelser er afprøvet i hjemmevejledning i et år med positive tilbagemeldinger fra borgere og medarbejdere (Videre implementering afventer godkendelse i Investeringspuljen).
- Afprøvning af telekonsultationer ved udskrivning fra behandlingspsykiatri til kommunalt regi er gennemført. Implementeringsplan skal besluttes som del af national udbredelse under MEDCOM.
- Telemedicinsk sårbehandling og skærmbesøg til blandt andet insulinmåling er implementeret i Den Sociale Hjemmepleje. Der er yderligere potentiale for telesundhedsløsninger i socialpsykiatrien.

Opsamling – Vigtigste erfaringer og fokus fremadrettet til borgere med sindslidelser:

BORGERE MED SINDSLIDELSER	Vigtigste viden / erfaring	Fokus fremadrettet på området
	<ul style="list-style-type: none"> • Skærmbesøg kan tilføre hjemmevejledning en ny dimension og mere fleksibilitet for borgere og medarbejdere, men den fysiske relation skal stadig være grundlaget • Unge sindslidende er eksperter i eget liv og storbrugere af apps. De har gode idéer og input til hvordan applikationer kan hjælpe dem. Bl.a. skal det være individuelle, fleksible løsninger frem for standardløsninger • Teknologi har potentiale for at styrke sammenhængen mellem behandlingspsykiatri og socialpsykiatri 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementere skærmbesøg i hjemmevejledning • Afprøve og implementere applikationer, der kan støtte sindslidende gennem støtte til hverdagsopgaver og hjælp i svære situationer • Styrke samarbejdet med behandlingspsykiatrien med teknologi i de nye psykiatrhuse og i omstilling af bostøtte

Indsatser til borgere med handicap

Socialforvaltningen er nået længst i forhold til at anvende velfærdsteknologi til borgere med handicap. Der er større tradition for at tænke teknologi på dette område, og der findes flere modne løsninger. Dette gælder især på hjælpemiddelområdet for fysiske funktionsnedsættelser, hvor en række teknologier udbredes i fuld skala.

Markedet for teknologier til borgere med kognitive funktionsnedsættelser, eksempelvis applikationer, er forholdsvis udviklet og afprøvninger i stor skala skal modne Socialforvaltningen som organisation.

Bilag 1 Status på Handleplan for velfærdsteknologi

Forslag 9: Støtte via apps til borgere med handicap

- Afprøvning af applikationer til borgere med autismspektrumforstyrrelser er gennemført. Fase to af afprøvning er i gang med fokus på implementeringsmetoder.

Forslag 10: Nye hjælpemidler

- En række nye hjælpemidler er blevet afprøvet, og efterfølgende blevet implementeret i forskelligt omfang, herunder blandt andet løftestolen Raizer og teknologi til rengøring.
- Større implementeringsindsatser er igangsæt af kendt teknologi. Blandt andet indsatsen med at gå fra 2 til 1 medarbejder i forflytningssituationer og spiseteknologi.
- Afprøvning af leg- og læringsrobotter, kan udfordre og motivere børn med blandt andet autismspektrumforstyrrelser.
- Etablering af et testlab badeværelse på Lionskollegiet til afprøvning af teknologier.

Forslag 11: Digitale tavler og pengehåndtering

- Afprøvning af to potentielle softwareløsninger er i gang på flere tilbud i samarbejde med Region Hovedstad, med henblik på en eventuel udbredelse på baggrund af resultater i medio 2016.

Forslag 12: Borgerens ressourcer i udvikling af teknologi

- App-værkstedet er implementeret på Medieskolen Juno efter 2 års igangsættelse.

Opsamling – Vigtigste erfaringer og fokus fremadrettet på handicapområdet:

BORGERE MED HANDICAP	Vigtigste viden / erfaring	Fokus fremadrettet på området
	<ul style="list-style-type: none">• Implementering af teknologi til borgere med kognitive udfordringer kræver, at der er pædagogiske metoder til at matche borgerens mål og behov med konkrete teknologier.• Der er stor energi og iverigdom hos medarbejdere ift. velfærdsteknologi• Samarbejde med SUF-SundVækst giver fælles setup for test af nye hjælpemidler	<ul style="list-style-type: none">• Implementere de allerede eksisterende hjælpemidler f.eks. spisehjælpemidler, vaske- og tørretoiletter samt forflytningsteknologier i fuld skala• Implementere skærmbesøg til borgere der modtager bostøtte og hjemmevejledning• Implementere applikationer og hverdagsteknologier i botræningsstøtte• Afprøve og bidrage til udvikling af kommende nye hjælpemidler og teknologier

Indsatser i Den Sociale Hjemmepleje

Den Social Hjemmepleje yder støtte til borgere på tværs af målgrupperne og er ikke nævnt selvstændigt i selve handleplanen. Nedenstående indsatser har særligt været i fokus gennem de sidste to år:

Bilag 1 Status på Handleplan for velfærdsteknologi

Telesårpleje

- Hjemmeplejens sygeplejersker yder telemedicinsk sårbehandling, ved at tage et billede af såret, som sendes til sårspecialister på Bispebjerg Hospital. Det sikrer en højere kvalitet og dermed en hurtigere ophealing af såret. Herved spares ressourcer hos hjemmesygeplejen. Hjemmesygeplejen får desuden et kompetenceløft pga. kursusaktiviteter og fagligt samarbejde med specialisterne på Bispebjerg Hospital.

Skærmbesøg

- Borgerne i hjemmeplejen modtager hjemmevejledning via skærm til bl.a. insulinmåling og pædagogisk støtte.

Bedre forflytninger

- Der er gennemført en større implementeringsindsats i forbindelse med at gå fra 2 til 1 medarbejder i forflytningssituationer og ved fald i eget hjem.

Elektroniske nøgler og kørebøger

- Der er gennemført en afprøvning af elektroniske nøgler og kørebøger i enkelte områder, som nu skal implementeres i hele Den Sociale Hjemmepleje. Der planlægges nu et udbud til primo 2017. På nuværende tidspunkt er Den Sociale Hjemmepleje gået i gang med at afklare hvordan medarbejderne får elektroniske kørelister på deres telefoner og dermed danner nye It-kompetencer til når de elektroniske nøgler kommer igennem udbuddet i 2017.

Opsamling – Vigtigste erfaringer og fokus fremadrettet i Den Sociale Hjemmepleje:

BORGERE, DER MODTAGER HJEMMEPLEJE	Vigtigste viden / erfaring	Fokus fremadrettet på området
	<ul style="list-style-type: none">• Telemedicinsk sårbehandling understøtter faglig sparring og påvirker sårheling positivt• Skærmbesøg giver borgere og medarbejdere mulighed for at mødes mere fleksibelt• Elektroniske nøgler giver medarbejdere mulighed for at tilgå borgere lettere, og reducerer behov for nøglehåndtering.• Værdi i samarbejdet med SUF's hjemmepleje om udbud, implementeringsplaner, support og kompetenceløft af medarbejdere	<ul style="list-style-type: none">• Implementere de fire ovenstående indsatser i fuld skala• Udnytte yderligere potentialer ved medarbejdernes kørelister. De første områder, der skal afdækkes:<ul style="list-style-type: none">- mobil vejledning, information og procedurebeskrivelser til medarbejderne- forflytningsvejledninger- deling af borgerens særlige ønsker mm.

DEN VIDERE PROCES

Socialforvaltningen fortsætter arbejdet med velfærdsteknologi som beskrevet ovenfor, med fokus på implementering og opskalering af de kendte løsninger. Samtidig arbejder Socialforvaltningen på at forberede de næste områder til kommende business cases og realiseringen heraf, eksempelvis mobile digitale løsninger. Det sker i afprøvninger med borgere og medarbejdere og i samarbejde med eksterne parter og virksomheder.

Arbejdet med at udbrede velfærdsteknologi på det sociale område kan følges på www.socialveltek.kk.dk