



27-03-2014

Til Sundheds- og Omsorgsudvalget

Samarbejde med Borgerservice omkring Digital Post - Orientering til SOU - april 2014

Sagsnr.
2014-0062515

Dokumentnr.
2014-0062515-1

Sagsbehandler
Anja Ahlstrøm Jensen

På Sundheds – og Omsorgsudvalgets møde den 18. december 2013 blev Sundheds- og Omsorgsforvaltningen bedt om at rette henvendelse til Borgerservice med henblik på at sikre et samarbejde med relevante forvaltninger om støtte til udsatte borgere i forhold til brug af digitale løsninger. Udvalget bad samtidig om en status på området i 1. kvartal 2014.

Københavns Borgerservice har indgået et samarbejde med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Socialforvaltningen samt Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, for at sikre korrekt og omsorgsfuld støtte til de udsatte borgere i Københavns Kommune

Københavns Borgerservice har hovedansvaret, og hver forvaltning har et delansvar i forhold til, at medarbejderne er klædt på til at hjælpe og vejlede borgerne.

Hjælp til fritagelser

Der er i 1. kvartal 2014 arbejdet fokuseret på håndtering af fritagelser for Digital Post, herunder håndtering af de udsatte borgere.

Fra 1. marts blev det muligt, ved personligt fremmøde, at søge fritagelse eller give læseadgang til pårørende i 3 borgerservicecentre. Derudover kan man som borger eller pårørende få information omkring fritagelser hos Kontaktcentret på telefon 33 66 33 66.

Der er udarbejdet en hjælpepejce til borgere med tilbud om støtte og hjælp til Digital Post. og samtidig er der udsendt en fælles orientering til lederne i de 3 forvaltninger. Formålet med orienteringen er, at lederne kender til obligatorisk Digital Post til borgerne, og kan skabe tryghed i organisationen omkring denne opgave. Men også at medarbejdere med borgerkontakt ved, hvortil de kan henvise borgere, der har spørgsmål om Digital Post.

I de næste 3 måneder videreudvikles processerne omkring fritagelse, og der kigges blandt andet på mulighed for, at man kan blive fritaget ved telefonvisitering. Her kan borgere, der ikke har mulighed for personligt fremmøde eller fremmøde via fuldmagt få hjælp til at blive fritaget. Borgerservice arbejder på at etablere en intranet side til medarbejderne, hvor de kan finde relevant hjælpeinformation samt mulighed for indstilling til fritagelse for de udsatte borgere, som ikke selv kan søge.

Informatikstaben

Sjællandsgade 40H, I
2200 København N

Telefon
2049 2158

E-mail
C53X@suf.kk.dk

Hjælp til håndtering af Digital Post

Efter planen er alle medarbejdere i stand til at afsende Digital Post i juli 2014. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har samlet både kommunale og frivillige organisationers tilbud om undervisning på hjemmesiden www.kk.dk/seniorit. Her kan også findes information om Digital Post og NemID.

For at støtte borgere og pårørende i håndtering af Digital Post, planlægges borgerarrangementer og tema-dage. Her introduceres borgere og pårørende samt andre interessenter til mulighederne i digital kommunikation. Her oplyses også om muligheder for fritagelse.

Til de borgere, som ikke selv har mulighed for at benytte tilbud om undervisning på biblioteker m.m., uddannes der, som pilotprojekt, et antal frivillige digitale ambassadører og digitale besøgsvenner i enkelte lokalområder. De frivillige får stillet IT-udstyr til rådighed, og får vejledning fra Borgerservice, så de kan hjælpe og støtte borgere i eget hjem.

Borgerservice tilbyder også at komme ud til arrangementer i ældreklubber, på plejecentre m.m. for at udstede NemID.

Frem til oktober 2014 arbejdes der videre med udarbejdelse af faste procedurer for fritagelse af de svækkede borgere. Der afholdes Digital Ambassadør-kurser og informationsmøder til medarbejdere, herunder uddannelse i hjemmeplejen og på plejecentre.

Understøttende kommunikation og presse

- Digital Post - Fritagelses information til ledere og medarbejdere
- Artikler på intranettet og på Københavns Kommunes facebook side
- Oprettelse af hjemmesiden www.kk.dk/seniorit
- Reklame for www.kk.dk/seniorit på Plakatsøjler i uge 12
- TV2 Lorry indslag fra IT Caféen, Sundhedshuset Vesterbrogade
- Løbende nyhedsbreve til ledere og medarbejdere
- Løbende artikler til lokalaviser om ældre og digitalisering
- Løbende opdatering af www.kk.dk/seniorit
- Sparring med Ældrerådet og frivillige organisationer omkring indhold på hjemmeside www.kk.dk/seniorit