



Anvendelse af videomøder til levering af service- og sundhedslovsydelser i Aalborg Kommune

Konsulent Anne Birk
Ældre og Sundhed, Aalborg Kommune
Anbf-aeh@aalborg.dk



**Aalborg
Kommune**

To borgerrettede spor

Spor 1: Visiterede service- eller sundhedslovsydelser

- F.eks. hjemmepleje og sygepleje ydelser
- Borgeren bliver visiteret til en service- eller sundhedslovsydelse. Leveringsmetoden fastlægges til: Skærmbesøg
- **Ikke frivillig for borgeren**
- Kommunen skal skabe rammen for at ydelsen kan udføres – f.eks. ved at udlevere devices, sørge for wifi mv.

Spor 2: Uvisiterede ydelser eller frivilligt tilvalg af video som leveringsmetode

- F.eks. sundhedsfremmende og forebyggende indsatser
- Ydelser, hvor borgeren selv har et ønske om, at ydelsen skal leveres som videobesøg
- **Frivillig for borgeren**
- Kommunen er ikke nødvendigvis forpligtet til at stille devices mv. til rådighed

SPOR 1:

Visiterede SEL- og SUL-ydelser Aalborg Kommunes Skærmenhed

Baggrund

- Vedtagelse af budget 2023-2026
- Formål med skærmenheden:
 - Frigøre personaleressourcer og effektivisere

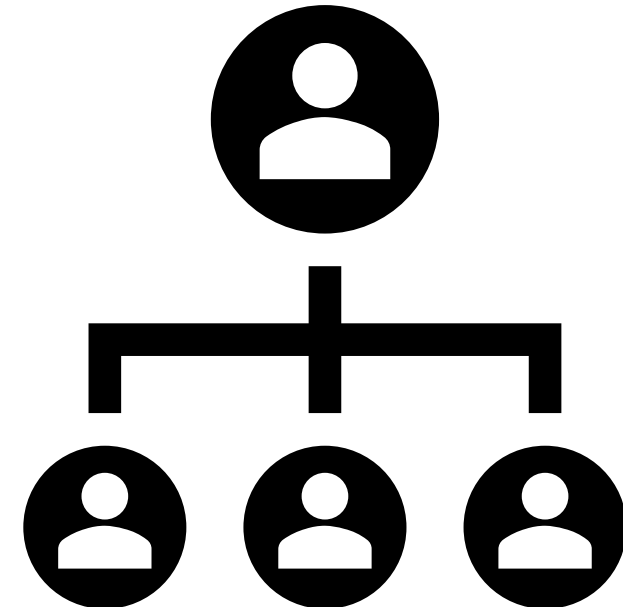


Organisering af enheden og det daglige arbejde

- Én skærmenhed
- Én fast lokation
- Ét kommunedækkende e-distrikt
- Ét separat ledelsesfelt i Frit Valg (dvs. én hjemmeplejegruppe)

- Bemanding:
 - Faglært social- og sundhedspersonale ansat direkte ved enheden
 - Bemanding og kompetenceniveau tilpasses efter behov

- Opstart:
 - 2 medarbejdere i dagvagt,
 - 2 medarbejdere i aftenvagt og
 - 2 medarbejdere i blandede vagter



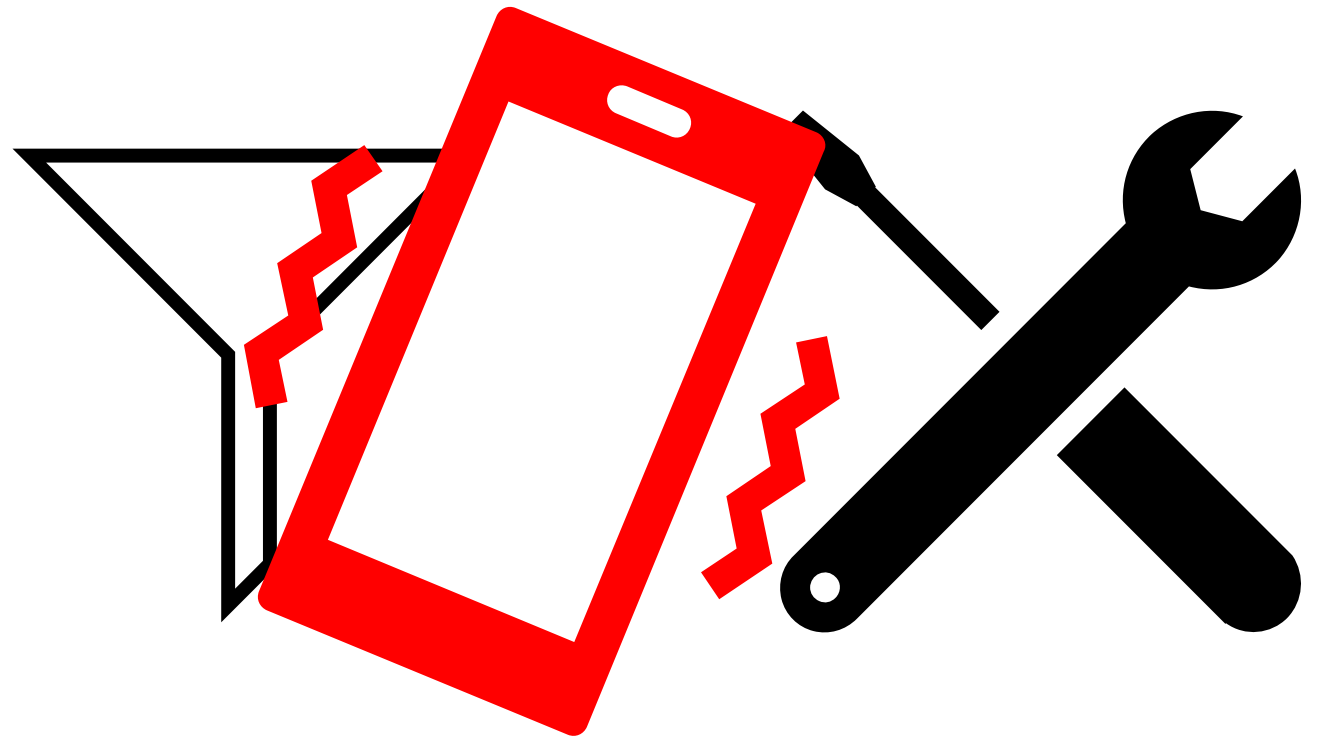
Fordele ved modellen

- Medarbejderne bliver specialister i skærmbesøg
- Et entydigt ledelsesansvar – både i forhold til indsatsen og i forhold til medarbejderne
- Der bliver ro omkring varetagelse af skærmbesøg – ingen besøg på farten!



Arbejdsflow ved visitation og revisitation

- Skærmbesøg som naturlig del af visitationsprocessen
- Borgerens digitale formåen er afgørende
- Alle SEL- og SUL-ydelser kan i princippet leveres via skærm
- Der arbejdes altid ud fra et rehabiliterende sigte, hvor potentielle ressourcer kommer i spil inden der bevilliges hjælp



Kommunen skal skabe rammen – Hardware og Software

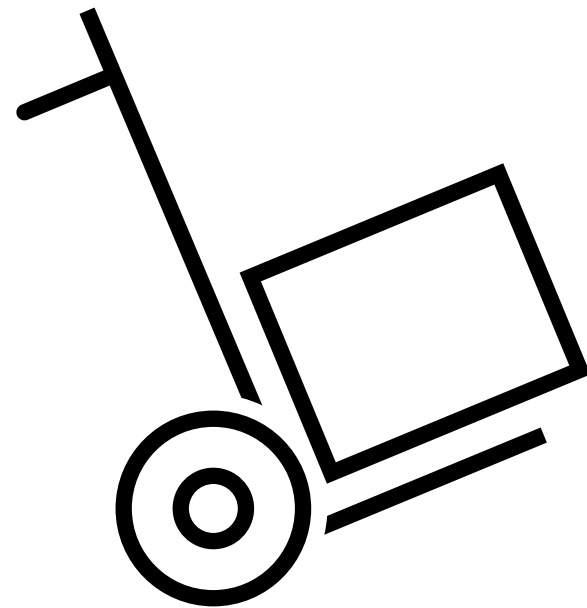


Kommunen skal skabe rammen – Hardware og Software



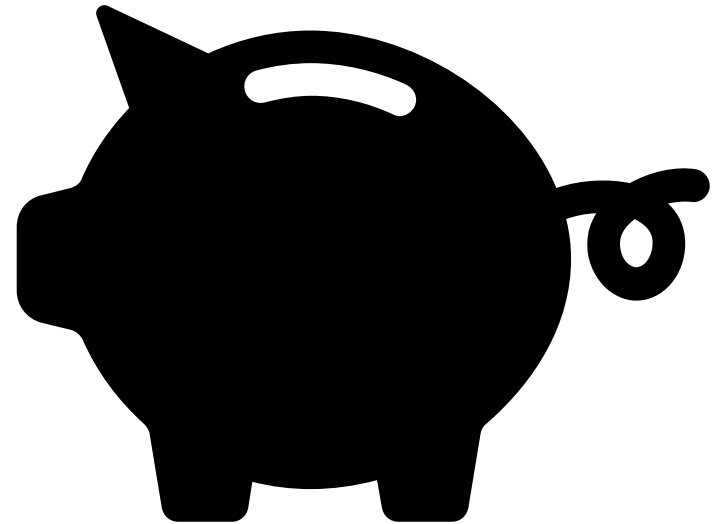
Drift af skærmløsning

- Ekstern leverandør håndterer logistikken og introducerer borgerne til skærmløsningen
- Full Service-Løsning
 - Der anvendes ikke SOSU-personale på administration og logistik



Takst og økonomi

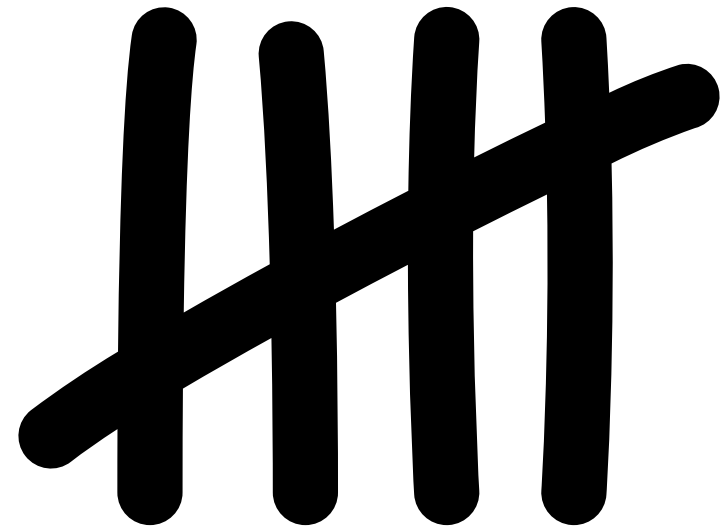
- Forventet nettobesparelse på 1 mio. kr. (Budget 2023-2026)
- Takstberegning baseret på eksisterende takst
 - Besparelse opnås ved reduktion i køretid og evt. afkortning af besøgstid



Volumen

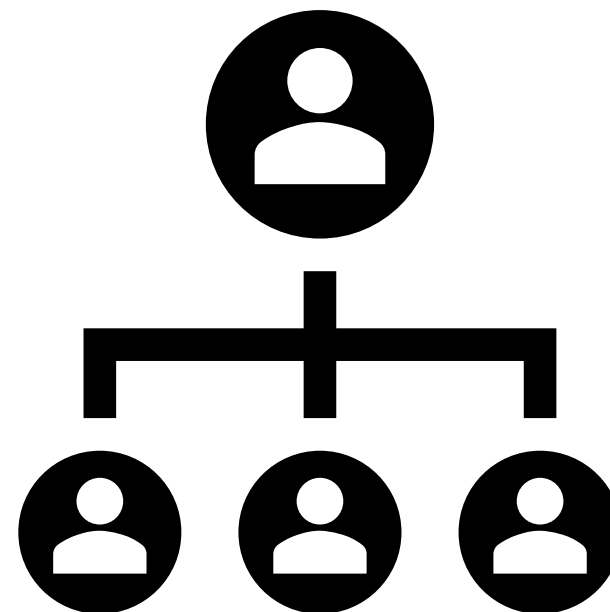
Hvad svarer det til?:

- Omlægning af 10,6% af de enkeltstående besøg
 - 6.250 besøg pr. måned
 - Ca. 75.000 besøg pr. år
 - 267 borgere på løsningen hele tiden
 - Nettotilgang pr. mdr. = 16 borgere (20 til, 4 fra)



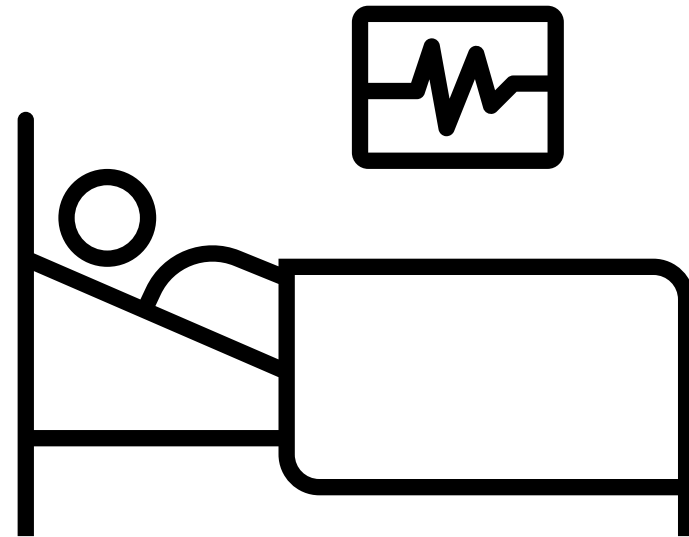
Driftsorganisation

- Driftsorganisation skal sikre sikker drift
- Sikker drift er altafgørende
- Rette kompetencer til rette opgaver
 - Contract Management



Fremtidsperspektiver: Frigør hænder - frigør borgerne

- Dialog med borgere med mentale og psykiske udfordringer
- Tjekke/se medicinindtag
- Se injektion af fx insulin
- Se sår i heling, hvor borger selv foretager skift af forbinding mv.
- Se hudfarve KOL/hjertepatienter.
- Se venflon indstikstederne mhp. infektion
- Se evt. hudlæsion efter fald
- Se borger mhp vurdering af generel helbredstilstand
- Se borgers bandage og tjekke for gennemsivning
- Se borger "gøre selv" i afslutning af diverse rehabiliteringsforløb
- Se hud omkring stomi

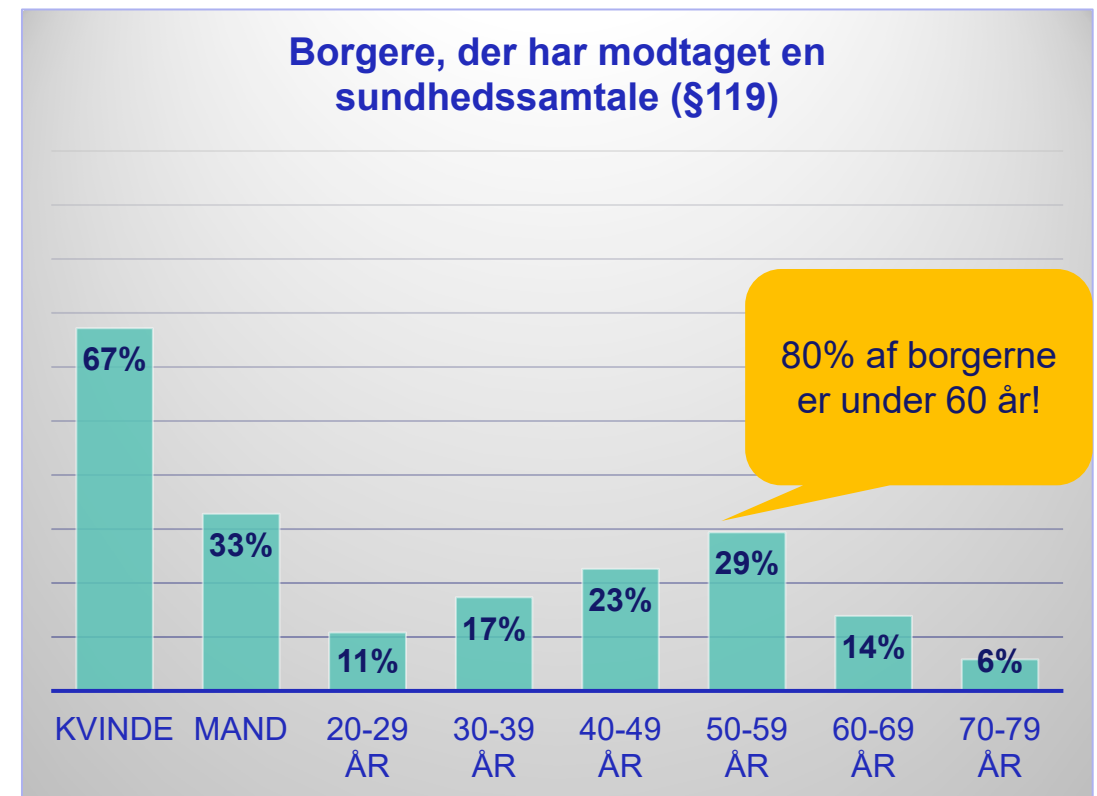


Spør 2:

Uvisiterede ydelser eller frivilligt tilvalg af skærmbesøg som leveringsmetode

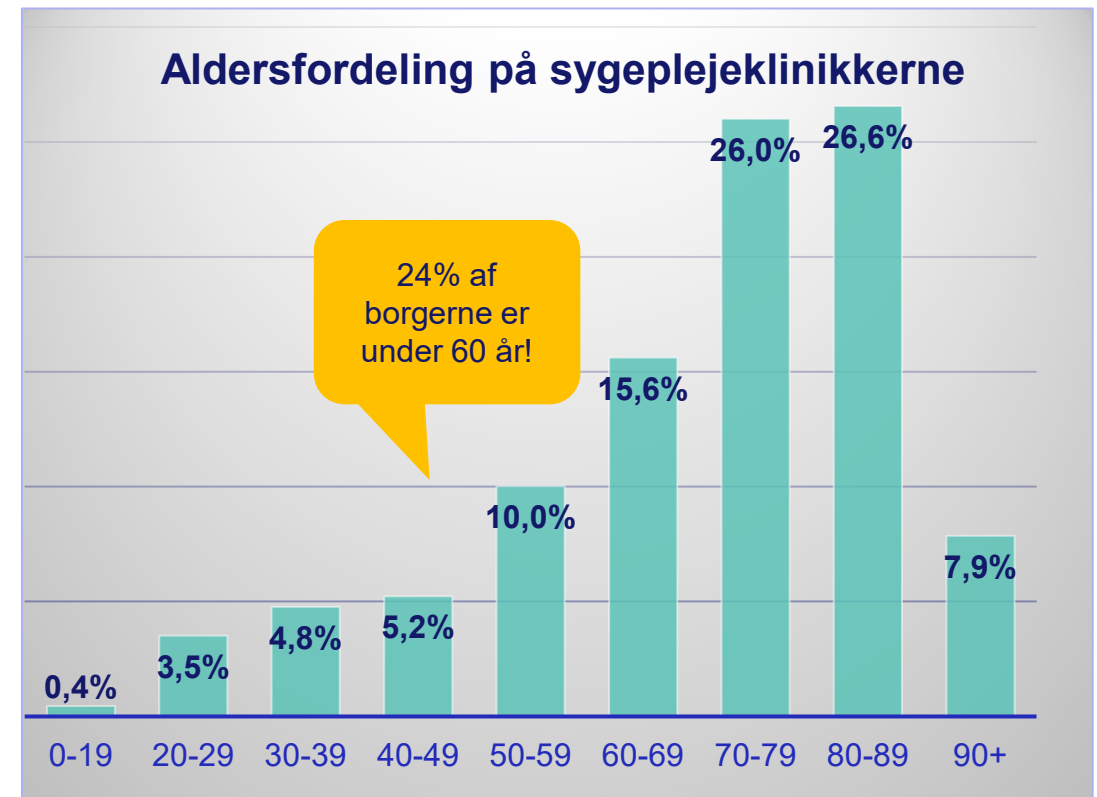
Sundhedsfremmende og forebyggende tilbud

- Fagområdet har lyst til og mod på at udbyde diverse samtaleforløb og tilbud digitalt
 - Mange erhvervsaktive
 - Borgere med psykiske og trivselsmæssige udfordringer (fremmøde er uoverkommeligt!)
 - Motivering af mænd



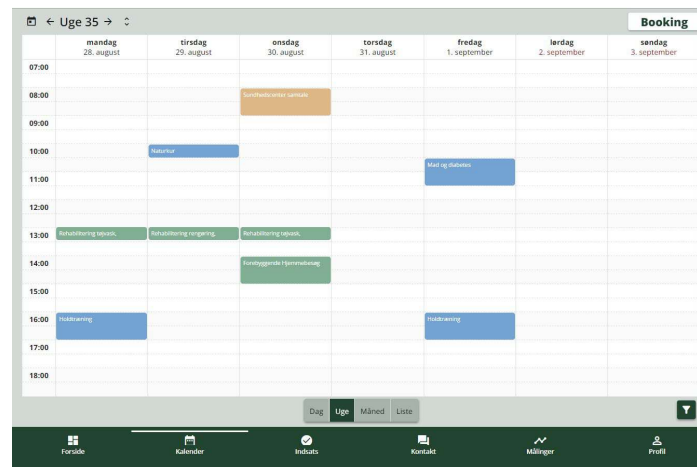
Frivilligt Tilvalg

- Borgere, der er visiteret til hjemmepleje, sygepleje og genoptræning og som selv ønsker, at ydelsen skal leveres digitalt
 - Ydelsen leveres delvist på skærm?
- Borgere visiteret til hjælp og støtte på Voksenhandicapområdet
 - Vanskeligt at komme ind af døren
 - Fremmøde er vanskeligt
 - Holde støtte og hjælp på et passende niveau



Kommunen ønsker at skabe rammen - Software

- Borger logger sig ind i CURA Dialog
 - Bruger eget device
- Medarbejder bruger CURA



Ønske: Borger skal kunne booke tid + leveringsmetode!

Booking af aftaler

Genoptræning Fysioterapeut

Naturkur

CFS Afklarende Samtale

Forebyggende Hjemmebesøg

Inkontinens Samtale

CFS Afklarende Samtale

Tilbage

Vælg den tid du vil booke

Mandag 28. august 2023

- 09:30 - 11:00 - IT og Digitalisering
Aalborg Sundhedscenter - S. Undervisningslokale 3
- 11:00 - 12:30 - IT og Digitalisering
Aalborg Sundhedscenter - S. Undervisningslokale 3
- 12:30 - 14:00 - IT og Digitalisering
Aalborg Sundhedscenter - S. Undervisningslokale 3

Onsdag 30. august 2023

Vis flere

ONBOARDING AF BORGERE I CURA DIALOG

- Uddeling af pjecer til borgere, der modtager hjemmepleje og sygepleje (QR-kode og link)
- Nyheder i relevante blade og nyhedsbreve (QR-kode og link)
- SoMe kampagne (QR-kode og link)
- Link og QR-koder i diverse skrivelser og (bevillings-)breve (Digital Post)
- Promovering via telefonbeskeder
- Spot på infoskærme i venteværelser, busser mv. (QR-kode)
- IT-caféer på aktivitets- og dagscentre
- Link i NemSMS
- Etc.

Borgerbooking

Din døgnåbne selvbetjening

Nem adgang til dine aftaler via Borgerbooking

Borgerbooking er en ny selvbetjeningsløsning, som samler alle dine aftaler med Aalborg Kommune.

Du kan benytte Borgerbooking, hvis du modtager hjælp eller støtte fra kommunen på social- og sundhedsområdet.

På Borgerbooking kan du:

- få overblik over alle dine aftaler med Aalborg Kommune
- ændre eller aflyse eksisterende aftaler
- booke nye aftaler
- få påmindelser om aftaler på SMS*
- skrive til dine kontakter i Aalborg Kommune.

Alt sammen når det passer dig. Borgerbooking er åben døgnet rundt.

* Du skal være tilmeldt NemSMS på borger.dk for at modtage påmindelser om aftaler på sms. Tilmeld dig NemSMS [her](#)



Adgang til Borgerbooking

- Du skal have MitID for at benytte Borgerbooking.
- Du kan logge på Borgerbooking fra en pc, tablet eller smartphone. Log ind på Borgerbooking [her](#)
- Du kan også give din pårørende adgang til Borgerbooking på dine vegne. Det kan du gøre med Digital Fuldmagt. For at give pårørende adgang til Borgerbooking, skal den pårørende have adgang til det system, der hedder "Social- og sundhedsportal". Du kan læse mere om digital fuldmagt [her](#)
- Din pårørende kan anvende sit eget MitID til login på Borgerbooking, når de har fået Digital Fuldmagt.

Sådan bruger du Borgerbooking

Første gang du logger ind på Borgerbooking, bliver du opfordret til at installere en genvej til Borgerbooking på din computers skrivebord eller på din telefon/tablet.

Vi anbefaler, at du installerer genvejen til Borgerbooking, så du nemt og hurtigt kan finde Borgerbooking.

På [Aalborg Kommunes hjemmeside](#) finder du mere information om, hvordan du anvender Borgerbooking.

 **Aalborg Kommune**

MEDARBEJDERNES ROLLE I UDRULNING af CURA DIALOG

- Uddele trykt materiale med vejledning til, hvordan man bruger løsningen
- Give borgeren et visitkort med hjem med QR-kode og link.
- Hjælpe borgere med selv at scanne kode og vise kalender
- Opfordre borgeren til at tilmelde sig SMS-notifikationer (NemSMS)
- Informere borgeren om, hvordan han/hun kan få hjælp til at booke, hvis der opstår problemer





**Aalborg
Kommune**