



**Mødetitel** Borgerrettet video – Kommune Videogruppe

**Mødedato** 23. maj 2024

**Tidspunkt** 10.00-13.00

**Sted** MedCom, mødelokale C

**Deltagere** Katrine Hye-Knudsen, Københavns Kommune  
Lisbeth Suh Sværholdt, Københavns Kommune  
Karen Anja Iversen, Helsingør Kommune  
Katrine Schousbøll Leth, Odense Kommune  
Kenneth Krogsgaard, Esbjerg Kommune  
Per K. Pedersen, Esbjerg Kommune  
Annette Bonde Bertelsen, Esbjerg Kommune  
Peter Michael Jørgensen, Tønder Kommune  
Jens Kjær, Randers Kommune  
Benjamin Engrob Hjul Jakobsen, Aarhus Kommune  
Maria Mikkelsen, Aalborg Kommune  
Tom Have Kristensen, Aalborg Kommune  
Anne Birk, Aalborg Kommune  
Hanne Engholm Hansen, Frederikshavn Kommune  
Mie Hansen Mandau, KL  
Emil Sales, Virgilerne  
Jesper S. Knudsen, MedCom  
Pia Reinhardt Juel, MedCom  
Lone Høiberg, MedCom

Deltog på mødet - men var ikke på mødeindkaldelsen:  
Jakob Handberg Gohlke, Aarhus Kommune  
Camilla Stokholm Hansen, Aarhus Kommune

**Afbud:** Sebastian Stenner Tvedt Rasmussen, Odense Kommune  
Louise Diana Halle, Randers Kommune  
Anette Boysen Schultz, Aarhus Kommune

MedCom  
Forskerparken 10  
5230 Odense M  
Tlf: +45 6543 2030  
E-mail: prj@medcom.dk  
www.medcom.dk  
29. maj 2024

---

## Dagsorden:

1. Velkomst og præsentation
2. Godkendelse af dagsorden
3. Kommissorium
4. Projekt Borgerrettet video
5. Kommunernes behov, erfaringer og ønsker for anvendelse af video
6. Hvordan kommer vi videre?
7. Eventuelt

## Referat:

### 1 Velkomst og præsentation

Lone bød velkommen, gav en kort status på formålet med etableringen af gruppen, og derefter var der en kort præsentationsrunde.

### 2 Godkendelse af dagsorden

Dagsordenen blev godkendt.

### 3 Kommissorium

Lone har til alle mødedeltagere i gruppen udsendt kommissorium om gruppens fokusområder; de forretningsmæssige behov og ønsker for brug af videoløsninger i kommunerne, herunder videosamtaler med borgere og videomøder mellem fagpersoner.

Der er udsendt invitation til 12-13 kommuner, men der mangler endnu tilbagemelding fra enkelte. Lone håber, at der inden længe er styr på dette. Enkelte kommuner har én repræsentant i gruppen, andre har flere repræsentanter alt efter ansvarsområder.

Der er pt. 9 kommuner med og skulle der opstå spørgsmål uden for gruppens beføjelser, afklares disse i sidste ende i MedComs styregruppe.

Der afholdes årligt 2-4 møder i gruppen, men antallet af møder kan justeres efter behov. Der vil være mulighed for deltagelse via video.

Enkelte møder vil der være en fordel i at tage fysisk, men dette kan drøftes ad hoc.

MedCom udsender dagsorden og referat fra møderne i Kommune Videogruppen.

Der er følgende med i leverandørgruppen: Systematic, Schultz, EG, Edora, KMD/Oiva, Netcompany. Der er stadig mulighed for, at nye leverandører kan indgå i gruppen. Trifork er ikke med, da det pt. handler mere om kommunernes fagleverandører på sundheds-, social- og arbejdsmarkedsområdet.

Enkelte kommuner er med i KL teknologipartnerskabet, og her kunne der måske findes kommuner, som også kunne tænke sig at deltage.

Det er vigtigt også at huske beskæftigelsessystemerne og ikke kun EOJ-systemerne.

Peter Michael Jørgensen sender link til oversigt over hvilke kommuner, der benytter hvilke systemer.

### 4 Projekt Borgerrettet video

Lone gav en kort præsentation af projektet borgerrettet video (se medsendte slides). Tom orienterer om, at Aalborg Kommune anvender Sofus-systemet på socialområdet.

Teknisk udvikling: (Jesper)

VDX – enhedsregistrering 2024 – tablet i borgers eget hjem. Vi ved endnu ikke, hvem der skal levere softwaren og det vil desuden være leverandøruafhængigt. MedCom leverer integrationsværktøjet, men ikke tablets.

MedCom står desuden for udvikling af egen WebApp i løbet af 2024. WebApp 3 vil kunne understøttes af en webbrowser.

I løbet af 2025 vil der blive arbejdet på en dynamisk telefonbog. Dette er en adviseringservice, hvor alle registrerede systemer kan lægge beskeder til videresendelse til relevante behandlere/borgere.

Dette så alle parter ved, hvornår de skal mødes i et specifikt møderum. Den tekniske del skal undersøges, men planen er at udvikle et automatiseret system, hvor man på tværs af systemer og organisationer, kan koble møderum sammen. Det er ligeledes overvejet at tilknytte fx pårørende og denne feature er allerede indbygget i VitaCom.

Der vil ikke blive taget særlige hensyn til frivillige i kommunerne, men der er dog enighed om, at en generel brugerstyring er vigtig.

Enhedsregistrering vil ikke kun være i forhold til folks egen devices, da det også er tiltænkt til udlevere devices til borgere.

Det blev påpeget, at det ikke er uvæsentligt med brugen af egne devices. Det ses ofte, at borgere ønsker at benytte egne devices og at mange borgere frabeder sig at låne, så de slipper for at ligge inde med flere devices dedikeret til specifikke formål. Randers Kommune oplever dog det modsatte, da de kommer uden om arbejdet med opsætning etc. ved at benytte borgernes egne devices. Det skal desuden også være økonomisk rentabelt, hvilket også afhænger af hvilke paragraffer der arbejdes under med den enkelte borger. Enkelte paragraffer bevirker, at kommunerne er forpligtet til at stille devices til rådighed.

Så der skal være fokus på begge dele – hvor vi både udleverer devices, men også der hvor borgerne benytter egne devices. Her skal det nævnes, at VDX altid understøtter og er bygget til, at det er borgeren egne devices der kan benyttes. Det optimale vil være en løsning med frontend hos borgerne, så de kun skal benytte en app, uanset om det er socialområdet, hospitalet eller jobcenteret der ringer. Ved VitaCom løsningen erfarer MedCom, at arbejdsgange og brugerflade forbliver den samme. Fordelen ved VDX er den høje sikkerhed og at MedCom er i stand til at kunne benytte flere forskellige devices fx. Cisco, blot så længe der benyttes VDX i backend.

I 2025 er der ønske om, at to kommuner tester.

## **5 Kommunernes behov, erfaringer og ønsker for anvendelse af video**

Der er udsendt baggrundsspørgsmål forud for mødet. Svar på disse skal sendes til Lone Højberg.

Formål:

*Dele alle de gode og konkrete erfaringer i kommunerne*

Generelt er der en god dialog med leverandørerne. Dialogen udmønter sig i konkrete samarbejdsaftaler med leverandørerne, hvor udvikling og økonomi aftales.

Her i gruppen har vi ikke mulighed for at stille krav i forhold til de kontrakter, der er indgået mellem den enkelte kommune og it-leverandøren.

I Esbjerg Kommune benyttes VDX-video SMS som primær løsning og der er derfor ikke en primær leverandør. En eventuel snak om frontend vil skulle tages med Systematic.

Tønder Kommune benytter Edora med integration op til teams, der er VDX-integration under udarbejdelse. Randers Kommune benytter VitaCom, men har haft drøftelser omkring snitflade, statistik etc. Der skal derfor afholdes møder med både Applicator og KMD.

Det er vigtigt, at leverandørerne ser fordele ved at integrere til VDX-løsning og hvorfor skal de vælge det fremfor selv at udvikle deres eget system.

Jesper oplyste, at VDX bliver specielt bliver brugt i regionerne og at det er godt med dette samarbejde. MedCom leverer ikke et slutprodukt, men et integrationsværktøj, som ikke skal vedligeholdes fra deres side. Fagsystemleverandøren vil skulle stå for brugerfladen og arbejdsgangen, frontend.

Peter Michael Jørgensen tilføjede, at set fra et arbejdsmarkedsperspektiv så er der ingen der satser på egen videoløsning, men er der i mod åben for andre integrationer. Dette gør derfor VDX

meget attraktivt kombineret med, at mange kommuner allerede benytter det. VDX er ligeledes også en sikker platform, hvor der ikke skal tages forbehold til integration til mange leverandører. I forhold til A-kasser afholdes der video med disse sammen med den enkelte borger og jobcenteret.

Århus kommune er udfordret af brugen af mange forskellige apps og der er et stort behov for en krypteret, sikret, adgangsstyret og til video samlet kommunikationsapp.

Frederikshavn Kommune kunne godt ønske sig – udover videoløsning og sikker dialog, der erstatter SMS, at der vil være mulighed for skærmdeling fx. til undervisning, visning af PP og borgere, der ønsker at vise fx et brev.

Husk at tænke mobilløsningen ind, da mange unge kun har denne mulighed.

Der er ligeledes behov for en sikker chat og at borgere selv kan invitere deres kontakt fra kommunen.

Generelt vil der være isolerede behov, men spørgsmålet er om det er i denne gruppe, dette skal drøftes. De penge der er afsat til arbejdet i gruppen, vil kunne indfri nogle af ønskerne, men der bør udarbejdes en bruttoliste og sortere ud fra denne. Det vil ligeledes være fornuftigt at kigge ind i, hvad behovene er på sigt.

Kenneth Krogsgaard oplyste, at EOJ-leverandørerne konkurrencemæssigt bliver sidestillet med videoleverandører. Han ser ikke behovet for at tale med videoleverandørerne. Der blev også påpeget et behov for, at borger kan initiere videomøder.

Katrine Hye-Knudsen påpegede, at der er mange forskellige mødeformer mellem borger, region/jobcenteret etc. og evt. også en pårørende. Der er derfor et ønske om en løsning, der kan håndtere, at alle arbejder i det samme system og at linket til møderummet kan videresendes.

Skema om sundhed, social, arbejdsmarked blev gennemgået for hver enkelt mødedeltager. Emil Sales tog noter, hvorfor der ikke er ført yderligere til referat.

## **6 Hvordan kommer vi videre?**

Der udarbejdes en foreløbig behovsliste med en indikation af om de enkelte ønsker ligger inden eller uden for projektets rammer.

Efterfølgende vil der formentlig blive foretaget en prioritering på behovene, inden der gives tilbagemelding til leverandørerne ved 1. møde med dem.

På næste møde demonstreres VDX- løsningen inden for forskellige kommunale områder.

## **7 Eventuelt**

Næste møde er planlagt til uge 44 og der udsendes snarest muligt dato. Mødet afholdes via video.