

VDX i hverdagen – Hjørring Kommune

v. Katrine Guldager

En cowboy-test

- 5. April 2024 – kort intro til VDX-løsningen
- Undersøge 3 ting:
 - Får borgeren linket?
 - Brugerkvalitet for borger
 - Brugerkvalitet for medarbejder



Cowboy-test

- "Jeg har prøvet med en borger indtil videre. Hun kunne ikke komme ind. Hun sagde den bare stod og tænkte, som om der manglede signal. Vi prøver selvfølgelig igen. Jeg har en anden borger, jeg snarest skal have det testet med"
- "Jeg har prøvet det med én borger 2 gange. Den ene gang var det ved et akut behov hvor borger havde brug for at se mig. Det fungerede rigtig godt at hun kunne se mig og dermed aflæse min mimik når hun selv var ude af balance. Anden gang ved samme borger var det aftalt og det fungerede også godt. Vi overvejer at gøre et ud af tre ugentlige besøg til videoopkald fast i en periode."
- "Jeg har afprøvet VDX løsningen en enkelt gang, hvor det fungerede helt efter hensigten. Borgeren og jeg har ofte haft problemer med forbindelsen over teams, hvilket vi ikke havde ved VDX løsningen, der var fint billede og lyd på. Ved adspurgt tilkendegiver borgeren, at han foretrækker det nye program, frem for det gamle, da det virker mere simpelt."

5. April 2024 – kort
intro til VDX-
løsningen

12. April 2024 – 6
brugere i bostøtten
starter cowboy-
testen

22. April 2024 – flere
vil gerne på

2. Maj 2025 – Små
tilpasninger eks. SMS-
tekst

1. Aug. 2024 - E-
teamet starter

Nov. 2024 – data fra
VDX til BI-system og
automatisk adgang til
VDX via rollekatalog

Dec. 2024 – 2-faktor-
godkendelse

April 2025 – nyt tema
til E-teamet med
egen designlinje

Anvendelse af VDX

- E-Team
- Beskæftigelsesområdet
- Borgersundhed
- Socialpsykiatri
- Rehabiliterende indsatser
- Træningsenheden

Årstal	Antal opkald i alt	Antal opkald med VDX
2024	1.358	1.224
2024 E-team	689	556
2025 (jan.-15. sep.)	13.349	4.097
2025 E-team	13.022	3.814

Formål med skærmopkald i E-teamet på tværs af §

1. MEDICINHÅNDTERING

2. STRUKTUR OG STØTTE I HVERDAGEN

3. PSYKISK STØTTE

4. RÅD OG VEJLEDNING

Gevinster ved online besøg

1. Øget frihed og fleksibilitet

Borgeren kan modtage støtte **hvor som helst** – hjemme, hos venner, på ferie.

Hjælpen gives **præcist på det aftalte tidspunkt**, uden ventetid.

Borgeren slipper for at skulle være hjemme og vente på fysisk besøg.

2. Tryghed og forudsigelighed

Borgeren ved, at der **bliver reageret**, hvis de ikke tager medicin eller svarer.

Opkaldene sker **på faste tidspunkter** og med kendte medarbejdere.

Der er en **beredskabsfunktion**, som sikrer fysisk hjælp ved behov.

3. Styrket selvstændighed

Borgeren oplever større **kontrol over eget liv**.

Skærmopkald kan være et **aktivt tilvalg** – især for dem, der ønsker privatliv.

Teknologien understøtter en **aktiv livsstil** og værdighed.

4. Relationer og nærvær

Kontakten via skærm opleves som **personlig og meningsfuld**.

Der opbygges relationer – også digitalt – især når det er de samme medarbejdere.

Det visuelle element skaber **nærvær**, selv uden fysisk tilstedeværelse.

5. Effektiv ressourceudnyttelse

Skærmopkald **erstatte fysiske besøg** i op mod 90% af tilfældene.

Udfordringer ved VDX opkald

1. SMS-linket overses af borgerne

Borgeren modtager et **link via SMS**, som skal åbnes for at starte opkaldet. Mange borgere **overser SMS'en** eller reagerer ikke på den.

Det betyder, at opkaldet **ikke bliver gennemført**, og medarbejderen må forsøge igen eller finde alternative løsninger.

2. Teknisk ustabilitet

Usikker forbindelse, hvor lyd og/eller billede ikke går ordentligt igennem

Rapport viser at kvaliteten på opkald er god i 96% af opkaldene og vi kan ikke altid gennemskue om det er netværk hos os , borgeren eller andet, der driller.

3. Målgruppebegrænsninger

Teknologien fungerer bedst for borgere med **visse kognitive og tekniske ressourcer**.

Der er et "lille vindue" af borgere, som er **dårlige nok til at have behov, men gode nok til at kunne bruge teknologien**.

"Der er et lille vindue, hvor man er så dårlig, at man skal have hjælp, men så god, at man godt kan selv."

4. Indsatstrappe

E-teamet vurderer borgers behov og veksler mellem alm. Opkald og skærmopkald med hhv. VDX og Vitacomm. Vitacomm-løsningen vinder mere og mere frem, da der ikke er så mange forgæves opkald herved.

Vitacom **popper op på skærmen** og giver **tydelig lyd**, hvilket gør det lettere for borgeren at reagere.

Tablet-løsningen kræver kun ét tryk – og er derfor **mere intuitiv og brugervenlig**.

Vi kunne ønske os en lignende løsning ift. VDX

Hvad siger borgerne?

“Ved de ikke noget om, hvad der sker med mig, så kommer de. (...) Det er en tryghed. Virkelig en tryghed.”

“Jeg kan tage ind til mine veninder og spise aftensmad. Så ringer E-teamet. Så tager jeg dem bare derinde.”

“Jeg kan være ude og gå som nu. Jeg kan sidde ved nogle venner og modtage opkald. Så det giver meget større frihed, end at sidde hjemme.

Hvad siger borgerne?

“E-teamet sender en sms med et link, og så åbner man det link, og så skal man skrive sit navn. Og så stiller jeg bare telefonen op i vinduet ude i køkkenet, og så ser de mig tage medicinen.”

“Der er en person til stede, på en måde, selvom personen ikke er til stede.”

“Jeg kunne simpelthen ikke overskue, at der kom så mange forskellige. Det var vildt forvirrende. Det krævede næsten mere energi end at lave tingene.”

Træningsenheden er interesseret i at undersøge, hvordan de kan planlægge forløb med video-løsningen via booking.

E-team er interesseret i, hvordan vi kan bruge VDX på tablet/smartphone hos borgeren med mere tydelig opkaldsfunktion.

Videre derudaf....