



Notat

Vedrørende: Sammenskriv fra temadagen 5. september 2019
Sagsnavn: Temadag for Sektor-MED social 5. september 2019
Sagsnummer: 81.38.06-P35-12-19
Skrevet af: Lis Thorsø Nielsen
E-mail: Lis.Thorso.Nielsen@randers.dk
Forvaltning: Social- og arbejdsmarkeds Sekretariat
Dato: 17-09-2019
Sendes til: Sektor-MED social udvalget – samt lægges på den lokale Bro

Tema: Social sundhed - trivsel og digitalisering

Carsten bød velkommen til temadagen – slides vedhæftes.

Vituel/Online støtte:

Jesper Kjersgaard var inviteret til at informere om virtuel/on-line støtte – slides vedhæftes.

Følgende hovedpunkter fremhæves:

- Randers Kommunes brug af virtuel bostøtte startede i 2014-15 i samarbejde med Århus Kommune
- Vi så en lille film om, hvordan online bostøtten til borgeren kan foregå via Skype
- I 2019 ændredes "virtuel bostøtte" til "online støtte" – og kontakten foregår via Skype for Business – som er et sikker og "lukket" samtalerum
- Der arbejdes målrettet på, at teknikken fungerer optimalt, således kontakten kan foregå uden større udfordringer, og i 2020 vil der stadig skulle ske en opgradering af maskiner etc.
- Mødet mellem borger og vejleder via Skype vil være mere direkte, når man har skærmskontakt – det medfører dog, at man ikke ser borgerens "omverden" – man kan miste "føling" med, hvordan det står til hjemme hos borgeren
- Generelt kan vi "alt" med Skype – men der kan være samtaler, som kræver den fysiske kontakt – dette må være op til en individuel vurdering
- Der er i øjeblikket ikke erfaringer med at benytte Skype på tværs af kommunens afdelinger – eks.vis at mestringsvejlederen deltager i møde med Jobcenter og borger via Skype
- Udvalget udtrykte et ønske om, at man sammen med borgeren (hvor denne var tryk i omgivelserne) kunne etablere kontakt til eks.vis Jobcentret.

Afdelingsleder på autismeområdet Lars Bording-Machon var inviteret til at dele erfaringer fra arbejdet med virtuel bostøtte.

Lars orienterede om følgende hovedpunkter:

- I maj 2019 blev medarbejderne introduceret til online støtte
- Der er udpeget 2 nøglemedarbejdere, som er ambassadører på området
- Der tages udgangspunkt i støttemodellen – med fokus på at give en god støtte til borgerne
- Kontakten til borgerne kan også ske via telefonen – og ikke kun via Skype
- Medarbejderne forsøger at finde den mest optimale kontakt til borger
- Der er lavet prøvehandlinger hos de mest ”oplagte” borgere. Den digitale kontakt til borgeren er optimal i de tilfælde, hvor man ofte aflyser aftaler – eller hvor borgeren er optaget af uddannelse eller arbejde. Ligeledes fungerer det også fint i forbindelse med udslusning fra et tilbud
- 4 borgere får fast online støtte, 5 er tæt på at sige ja til tilbuddet. Ved ophold i andre kommuner vil det være optimalt med kontakt via Skype
- Mange fysiske kontakter er lavet om til telefonkontakt – det er dog endnu ikke tilladt at anvende SMS
- Der er også mulighed for dokumentdeling – hvis man er i forbindelse via en pc.
- Barrierer: Kontakten skal gå via Skype Business til borgeren, og der skal skabes digital forbindelse
- Forbindelsen skal være stabil – således der ikke vil opstå misforståelser. Vær obs på afsides boende borgere.
- Ønsker/udvikling – Fremskudt rådgivning vil kunne udvikles, hvis der var mulighed for at blive kontaktet online
- En SMS kanal vil give nye muligheder
- Lars opfordrede til at man øver sig – også i forhold til afholdelse af møder !

Gruppedrøftelse / besvarelser:

1. Hvad er der af faglige gevinster ved at anvende online støtte ?

- for borgerne

- for mestringsvejlederne.

- Flexibilitet ift aflysning og brandslukning – kan hurtigere tilbyde en ny aftale via Skype
- Kortere møder
- Sikkerhed ved udadreagerende borgere
- Dokumentation kan ske med det samme
- Akutte henvendelser kan klares med det samme
- Det kan også bruges i behandlings øjemed – opfølgning ved misbrugsbehandling
- En fysisk kontakt kan ofte suppleres med online kontakt – ved udfasning er det også en mulighed

2. Hvilken betydning vil det få for arbejdsmiljøet ?

- Besparende på transporttid
- Tilgængelighed – vejlederen er tilgængelig på anden måde – og kan levere støtte
- Fleksibilitet – også i arbejdstiden. Medarbejderen kan evt. have en lang dag om ugen, hvor opkaldene kan samles for så at have færre timer en anden dag
- Mere tid sammen med kollegaer – tid til sparring
- Fælles kontorer kan være en udfordring ved online opkald. Støj og sikkerhed for borgeren.
- Det må ikke blive til et "call center" – men stadig en kontakt direkte etc.

3. Hvilke barrierer er der i forhold til at få igangsat online mestringsvejledning ?

- Fremskudt rådgivning – man vil gerne se målgruppen – borgerne skal bevæge sig ud efter kontakten
- De faglige overvejelser skal indgå, når man beslutter kontaktformen – det skal gå på borgerens behov – og ikke kun vurderes ud fra eks.vis eksporttiden
- Hvem vælger metoden ? Valget skal bero på en objektiv vurdering
- Medarbejderne kan føle usikkerhed – en ny form for kommunikation (blufærdighed). Føler man sig udstillet – har man prøvet det før ? Test det evt. af med en kollega
- Borgeren kan føle samme usikkerhed.
- En ide kunne være at afholde en workshop for både borgere og mestringsvejledere
- Det må ikke blive en hotline !

Talegenkendelse (TGK):

Konsulent Morten Fich fra S&A sekretariatet samt Rasmus Alstrup fra Ungdommens Uddannelseshus var inviteret til at fortælle om TGK – deres slides vedlægges.

- Godt ergonomisk arbejdsmiljø
- Hjælp til ordblinde
- Flere let læselige tekster til borgerne
- Implementering er startet i 2018 og fortsætter hen over 2019/2020, hvor ydelseskantoret og borgerservice også introduceres
- Licenser er gratis indtil 2020 – herefter vil der blive taget stilling til, hvem der fortsat skal benytte TGK.

Rasmus viste en lille film om TGK og hans brug af samme.

Herefter så vi, hvordan Rasmus anvender TGK i praksis – både i Word dokument med fritext og ved udfyldelse af formularer.

Gruppedrøftelse / besvarelser:

- 1. Hvilke fordele ser I ved at indføre TGK ?*
- 2. Hvad har I af forventninger til TGK ?*
- 3. Er der udfordringer, som vi skal tage højde for, og hvordan løser vi dem ?*
- 4. Fordele ved dokumentation sammen med borgeren ?*

5. Er der udfordringer ved at dokumentere sammen med borgeren, som vi skal tage højde for, og hvordan løser vi dem ?

- Fysiske fordele/ergonomi – hænder er frie
- Tidsgevinst – når systemet kører optimalt
- Dokumentation samtidig med at borgeren er tilstede
- Undgå bunker
- Bedre kvalitet af det skrevne – man tænker sig om inden man dikterer
- Forbindelse til systemet – ved et støttebesøg ?? – dette vil lette dokumentationen
- Kan man huske, hvad der blev sagt ved et besøg ? – sikkerhed for at tingene gengives korrekt, når der dokumenteres med det samme
- Arbejdsmiljøet for den enkelte – ved at sidde sammen med andre, når man anvender dette – dette kan være generende for omgivelserne – og den, der bruger TGK
- Det blev nævnt, at det ikke altid er ”godt”, at borgeren er med ved dokumentationen – det giver et tydeligt billede af borgerens velbefindende etc.

Administrative robotter: v/Jimmi Joensen

Jimmi gennemgik de overordnede tanker bag forskellige løsninger – slides vedlægges.

Udvalget så de løsninger, som allerede er sat i søen – og hvilke der er på vej.

Der kan være flere muligheder for at tænke især myndighedsorienterede opgaver ind – eks.vis BPA, §100 etc.

Der kræves dog en vis volumen på opgaverne, inden det kan betale sig at lade en robot overtage.

Hvad er muligt for hvert center:

Refleksioner fra gruppedrøftelser for hvert center: (Center for Børnehandicap og autisme var ikke repr.)

1. Hvilken inspiration har I fået fra dagen
2. Hvad kan umiddelbart bruges på vores centre ?
3. Lav en liste fra jeres dagligdag over opgaver som kunne automatiseres – til inspiration
4. Hvordan får vi alle med ? Hvad er der af barrierer ?

Center for Socialt Udsatte:

- TGK – god ide, hvor det kan lade sig gøre
- Samskrift med borgeren er en god ide og kan evt. være tilknyttet TGK
- Online støtte kan være vanskelig, idet ikke alle borgere ejer en telefon
- Udvælg borgere hvor det kan lade sig gøre med online kontakt
- Efterforsorg – kan være en mulighed
- Mobilteam i rusmiddelbehandling – man kan evt. afprøve Skype ved hver anden kontakt
- Onlinemøder med andre samarbejdspartnere – og især et ønske ifm Jobcenter kontakten. Dette gælder for særligt udsatte grupper, som har svært ved at komme på Jobcentret
- Automatisering bliver ikke aktuelt pga. omfanget

- Kontakt til Jobcentret – fra den fremskudte rådgivning kunne være interessant
- Prøvehandling på virtuelle møder – dette afhænger af juridiske formaliteter
- TKG kan åbne for hjælp eks.vis ved skrivevanskeligheder.

Center for Voksenhandicap:

- Online støtte er i startfasen
- CBR tænker også virtuel kontakt ind i andre sammenhænge
- Opfølgninger med arbejdsgivere – kunne laves via Skype (tidsbesparende)
- I praktikker kan man besøge via Skype og tale med borgeren og arbejdsgiveren samtidig
- Dag og døgn tilbud mødes – dette kunne laves via Skype således alle var med til hele mødet.
- Det er ønskeligt at det også anvendes i almindelige mødefora
- TKG er under opstart. Myndighed kan drage erfaringer fra Center for Psykiatri
- Konkrete afprøvninger via mestringsvejledere ønskes
- Evt. apps hos borgeren , hvor man gennemgår flere faste tjek-punkter under et besøg – eks.vis for at undgå UTH'ere
- Understøtte processen kan være en udfordring. Der skal være nogen, der tager initiativet
Hjælpemiddeldelen ligger i SKO og de er længere i processen, end vi er
- Samarbejdet på tværs af forvaltninger kan være en forhindring umiddelbart

Center for Psykiatri:

- Carsten F. foretager ofte dokumentation hos og sammen med borgeren. Her bliver de enige om, hvad der skal stå
- Det kan være en udfordring, hvis borgeren har haft det skidt over tid - det er svært at se dette nedskrevet
- Online støtte foregår faktisk ofte via telefonen – med opkald til borgerne
- En ide at man minder hinanden om, at online faktisk er en god løsning for mange. Man kommer let til at glemme muligheden
- Fokus på om alle kollegaer ved, hvordan man faktisk foretager et Skypeopkald (det kan være grænseoverskridende ikke at kunne)
- Relancering af online støtte – med fokus på vanskelighederne
- Test tingene af på 2 borgere – det må være et ønske til alle mestringsvejledere.