



VelfærdsInnovation  
Sjælland

## Projektbeskrivelse








# Virtuel Bostøtte

3. april 2017, Version 3

## Indholdsfortegnelse

1.	Deltagende Kommuner.....	3
2.	Projektbeskrivelse.....	4
2.1	Baggrund for projektet.....	4
2.2	Partnerskabet.....	4
2.3	Overordnet formål.....	4
2.3.1	Delmål.....	4
2.4	Målgrupper.....	5
2.5	Løsningsrum.....	5
2.5.1	Præ-test.....	6
2.6	Succeskriterier for projektets delmål.....	6
2.7	Effektmåling.....	7
2.8	Leverancer.....	8
2.9	Projektfaser.....	8
2.10	Projektorganisering.....	9
2.10.1	Strategisk Styregruppe.....	9
2.10.2	Projektleder (VIS).....	9
2.10.3	Operationel Styregruppe (Projektlederforum).....	10
Bilag 1:	Oversigt over Projektfaser.....	11
Bilag 2:	Beskrivelse af afprøvningsdelmål.....	12
Bilag 3:	Beskrivelse af løsninger i kommunerne.....	13
Bilag 4:	Kommunikationsmateriale.....	14
Bilag 5:	Undervisningsmateriale.....	15
Bilag 6:	Materiale til Effektmåling.....	16

## 1. DELTAGENDE KOMMUNER

	<b>Faxe Kommune</b> Kontaktperson: Henriette Sofie Larsen Mail: <a href="mailto:hesl@faxekommune.dk">hesl@faxekommune.dk</a>
	<b>Kalundborg Kommune</b> Kontaktperson: Vinni Mortensen Mail: <a href="mailto:vinni.mortensen@kalundborg.dk">vinni.mortensen@kalundborg.dk</a>
	<b>Køge Kommune</b> Kontaktperson: Jette Flaarup Mail: <a href="mailto:jette.flaarup@koege.dk">jette.flaarup@koege.dk</a>
	<b>Lolland Kommune</b> Kontaktperson: Annette Moryl Mail: <a href="mailto:moryl@lolland.dk">moryl@lolland.dk</a>
	<b>Næstved Kommune</b> Kontaktperson: Ann Tennis Mail: <a href="mailto:atenis@naestved.dk">atenis@naestved.dk</a>
	<b>Stevns Kommune</b> Kontaktperson: Martin Iversen Mail: <a href="mailto:martiv@stevns.dk">martiv@stevns.dk</a>
	<b>VelfærdsInnovation Sjælland</b> Kontaktpersoner: Trine Jensen, Projektkonsulent, <a href="mailto:trij@holb.dk">trij@holb.dk</a> Hasse Petersen, Projektleder, <a href="mailto:haspe@holb.dk">haspe@holb.dk</a>

## 2. PROJEKTBEKRIVELSE

Dette er en beskrivelse af projektet Virtuel Bostøtte. Den har til formål at udstikke rammen for koordinering af projektet og herved understøtte de deltagende kommuner i implementering af Virtuel Bostøtte igennem projektforløbet. Projektbeskrivelsen er udarbejdet i projektets indledende planlægningsfase (og løbende opdateret).

### 2.1 Baggrund for projektet

Kommunerne står i øjeblikket overfor en udfordring med at udføre støtte til flere borgere efter Servicelovens (SEL) § 85 med de samme ressourcer. Dertil kommer, at flere yngre borgere begynder at efterspørge muligheden for virtuel bostøtte. Kommunerne ønsker nu, at støtte til borgere efter SEL § 85 udføres som en kombination af støtte via fremmøde og virtuel bostøtte. Dertil kommer, at de første erfaringer med virtuel bostøtte viser, at det kan føre til et kvalitetsløft for nogle borgere, eksempelvis medføre et mere fleksibelt tilbud om bostøtte. Projektet Virtuel Bostøtte omhandler implementering af en kombination af virtuel bostøtte og bostøtte via fremmøde i de deltagende kommuner.

### 2.2 Partnerskabet

Følgende kommuner deltager i projektet: Faxe, Kalundborg, Køge, Lolland, Næstved og Stevns Kommuner.

Ved projektstart deltog oprindeligt ni kommuner i projektet. I løbet af planlægningsfasen mødte Holbæk, Odsherred og Slagelse Kommuner imidlertid forskellige organisatoriske udfordringer, der resulterede i, at de udskød implementeringen af virtuel bostøtte. Det medførte, at de udgik af projektet.

### 2.3 Overordnet formål

Skabe kvalitetsløft af kerneopgaven til SEL § 85 borgere og kvalitetsløft til medarbejdere samt effektivisere arbejds gange i forhold til borgere via anvendelse af virtuel støtte

#### 2.3.1 Delmål

Kvalitetsmål for medarbejdere:

1. Kvalificere støtten til borgerne og udføre flere af de bestilte opgaver
2. Opnå fleksibilitet i arbejdstilrettelæggelsen og øget arbejds glæde

Kvalitetsmål for borgere:

3. Give mulighed for et mere differentieret og fleksibelt tilbud om bostøtte

Effektiviseringsmål:

4. Reducere transporttid og -udgifter til udekørende hjemmebesøg
5. Frigøre tid ved virtuel bostøtte

Afprøvningsmål<sup>1</sup>:

6. Afprøve virtuel sygepleje af § 85 borgere i eget hjem
7. Afprøve virtuel nattevagt på bosteder

## 2.4 Målgrupper

Inklusionskriterier for borgere:

- Borgere som modtager støtte efter SEL § 85

Eksklusionskriterier for borgere:

- Borgere som ikke accepterer anvendelse af virtuel bostøtte
- Borgere som ikke har en enhed til virtuel kommunikation med et operativ system, der er prætestet og godkendt af egen kommune (se evt. Afsnit 2.4.1)
- Borgere i geografiske områder, hvor der ikke er mobildækning
- Borgere der har et ustabil netværk/wifi/vpn i eget hjem (der er ikke ressourcer i kommunerne til at supportere borgere med et ustabil netværk)

Inklusionskriterier for medarbejdere:

- Medarbejdere som yder støtte til borgere efter SEL § 85

## 2.5 Løsningsrum

Projektets løsningsrum består af:

- Teknisk set up/løsning til virtuel kommunikation mellem kommunens medarbejdere og borgere<sup>2</sup>, herunder:
  - Tablet, telefon, bærbar eller stationær PC til medarbejdere, inkl. kamera/mikrofon mm.
  - Klient/software/web-adgang til virtuel kommunikation på ovenstående enheder for medarbejdere, inkl. mobil adgang
  - Evt. udlevering af enhed og/eller internet adgang til borger

---

<sup>1</sup> Se Bilag 2 for nærmere beskrivelse af disse afprøvninger

<sup>2</sup> Se Bilag 3 for nærmere beskrivelser af den valgte tekniske løsning i de enkelte kommuner

- Evt. Klient/software/web-adgang til virtuel kommunikation installeret på borgeres egne enheder (med operative systemer der er præ-testet og godkendt)
- Kompetenceløft af medarbejdere i forhold til anvendelse af virtuel kommunikation
- Kompetenceløft af borgere i forhold til anvendelse af virtuel kommunikation

### 2.5.1 Præ-test

Alle deltagende kommuner gennemfører en præ-test. Eksempelvis testes Skype for Business på IOS, Android og Windows enheder, hvis det er disse løsninger, der planlægges anvendt til virtuel § 85 bostøtte i den enkelte kommune. Præ-testen har til formål at afdække hvilke operative systemer, der kan anvendes til driftssikker virtuel støtte i de enkelte kommuner.

## 2.6 Succeskriterier for projektets delmål

### Medarbejdere:

*Delmål 1: Kvalificere støtten til borgerne og udføre flere af de bestilte opgaver*

- SC 1.1: 25 % af de berørte medarbejderne oplever, at de har bedre mulighed for at yde fokuseret støtte til den enkelte borger
- SC 1.2: 10 % færre aflyste/forgæves besøg i målgruppen

*Delmål 2: Opnå fleksibilitet i arbejdstilrettelæggelsen og øget arbejdsglæde*

- SC 2.1: 20 % af de berørte medarbejderne oplever øget fleksibilitet i arbejdstilrettelæggelsen
- SC 2.2: 20 % af de berørte medarbejderne oplever øget arbejdsglæde i forhold til anvendelse af projektets løsningsrum

### Borgere:

*Delmål 3: Give mulighed for et mere differentieret og fleksibelt tilbud om bostøtte*

- SC 3.1: 30 % af de berørte borgere oplever, at de tilbydes et mere fleksibelt støtteforløb

### Effektivisering:

*Delmål 4: Reducere transporttid og -udgifter til udekørende hjemmebesøg*

SC 4.1: Transporttid til/fra bostøtte i berørte borgeres hjem reduceres med 6 %

*Delmål 5: Frigøre tid ved virtuel bostøtte*

SC 5.1: 10 % af udført bostøtte i berørte borgeres hjem erstattes af virtuel støtte

### Afprøvning:

*Delmål 6: Afprøve virtuel sygepleje af § 85 borgere i eget hjem*

SC 6.1: Afprøve virtuel sygepleje hos minimum en § 85 borger i eget hjem i Næstved Kommune

*Delmål 7: Afprøve virtuel nattevagt på bosteder*

SC 7.1: Afprøve virtuel nattevagt på minimum et bosted i Lolland Kommune

## **2.7 Effektmåling**

Der foretages en før-måling og slut-måling i forbindelse med projektets forløbsstudie. Disse målinger vil omfatte:

### Før-måling:

- Registreringsskema, som udfyldes af medarbejdere over en 2-ugers periode. Skemaet vil bl.a. omfatte:
  - Registrering af antal borgere der ydes støtte til
  - Registrering af tidsforbrug på aspekter såsom bostøtte (opdelt i fysisk, virtuelt og telefonisk), transport, opfølgning osv.
  - Registrering af antal aflyste/forgæves besøg
- Spørgeskemaundersøgelse blandt medarbejdere som bliver berørt af projektet

### Slut-måling:

- Optælling af antal afholdte virtuelle støttebesøg, samt karakteren af disse virtuelle besøg (planlagt/akut)
- Registreringsskema, som udfyldes af medarbejdere over en 2-ugers periode. Skemaet vil bl.a. omfatte:
  - Registrering af antal borgere der ydes støtte til

- Registrering af tidsforbrug på aspekter såsom bostøtte (opdelt i fysisk, virtuelt og telefonisk), transport, opfølgning osv.
- Registrering af antal aflyste/forgæves besøg
- Spørgeskemaundersøgelse blandt medarbejdere som har været berørt af projektet
- Spørgeskemaundersøgelse blandt borgere som har været berørt af projektet (kommunerne vælger selv om alle berørte borgere, eller kun en del af dem, skal indgå i undersøgelsen)
- Fokusgruppeinterview med udvalgte medarbejdere
- Evalueringsmøder med kommunale projektledere

Derudover vil der løbende i projektperioden blive indsamlet erfaringer i forhold til de tre afprøvningsprojekter (delmål 6-8).

## 2.8 Leverancer

- Kick-off workshop
- Projektbeskrivelse
- 5-7 Projektlederfora
- Indkøb og opsætning af PC eller mobil enhed til medarbejdere, samt tilbehør, f.eks. kamera, mikrofon (hvis dette ikke er gjort)
- Indkøb og installering af løsning til sikker virtuel kommunikation (hvis dette ikke er gjort)
- Præ-test af operative systemer på enheder i alle kommuner
- Kommunikationsmateriale målrettet diverse interessenter (se Bilag 4)
- Undervisningsmateriale til opsætning af Skype/Skype for Business (se Bilag 5)
- Effektmåling (se Bilag 6)
- Udbredelsespakke (Projektbeskrivelse, Business Case og Evalueringsrapport)

## 2.9 Projektfaser

Projektfaserne forløber i perioden fra primo december 2015 til marts 2017

- Fælles planlægningsfase, herunder indkøb og prætest (primo december 2015 – ultimo maj 2016)
- Forløbsstudie (primo juni – medio januar 2017)
- Evaluering/effektmåling (januar 2017 – marts 2017)

Se venligst Bilag 1 for en detaljeret oversigt over planlægning af projektfasen.

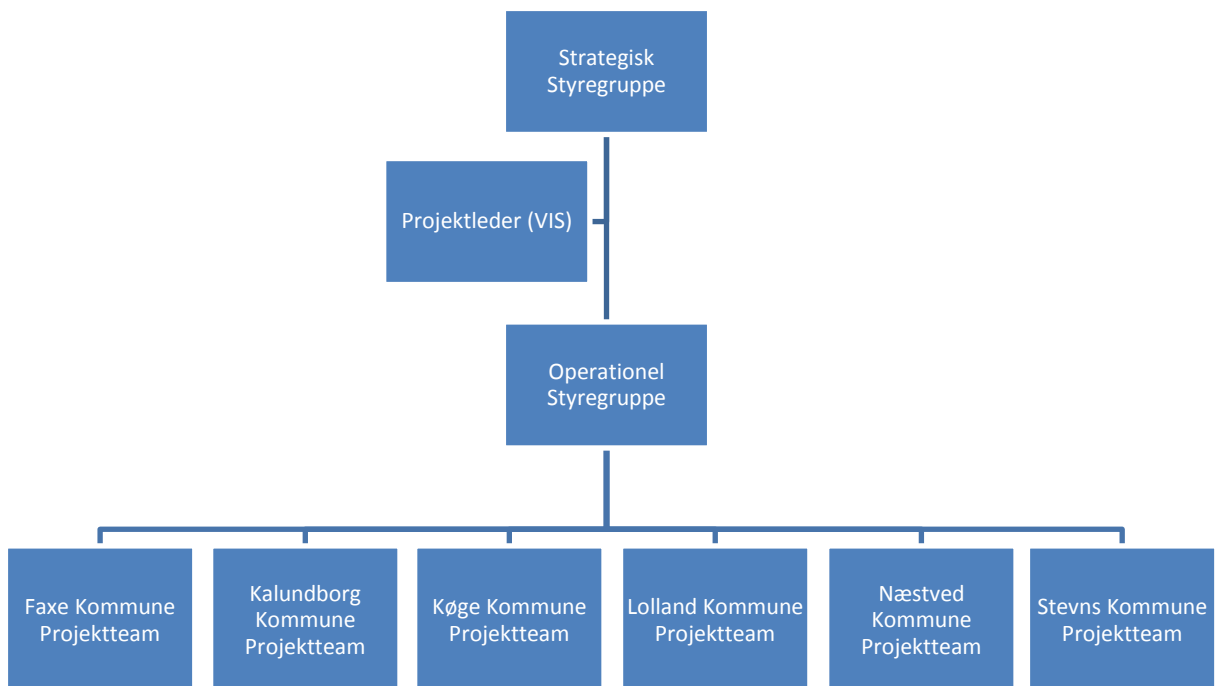


## 2.10 Projektorganisering

Projektet vil blive inddelt i en ledelsesstruktur med tre niveauer:

1. Strategisk Styregruppe
2. Projektleder
3. Operationel Styregruppe

Se venligst nedenstående figur:



Figur 1: Projektorganisering

### 2.10.1 Strategisk Styregruppe

VIS' Styregruppe varetager rollen som strategisk styregruppe for projektet. Den strategiske styregruppe har det overordnede ansvar for projektet og udstikker de strategiske rammer for styringen af projektet.

### 2.10.2 Projektleder (VIS)

Projektlederfunktionen varetages af sekretariatet i VIS, som er ansvarlig for at implementere projektet overfor den Strategiske Styregruppe. Projektlederen varetager koordinering af projektet i det daglige arbejde. Dette inkluderer et ansvar for løbende at monitorere og vurdere, om projektet implementeres i henhold til projektmål, succeskriterier og tidsplan. Dertil kommer et ansvar for løbende at vejlede og rådgive deltagende kommuner omkring projektimplementering.

Projektlederen indkalder til møder i Projektlederforum. Projektlederen kan indkalde til møder i arbejdsgrupper efter behov. Projektlederen tager initiativet til udarbejdelse af leverancer som Projektbeskrivelse, Effektmåling og Evalueringsrapport mm.

### 2.10.3 Operationel Styregruppe (Projektlederforum)

Den Operationelle Styregruppe (Projektlederforum) er ansvarlig for koordinering af projektet på tværs af alle deltagende kommuner i projektforløbet. Det forventes, at der afholdes 5-7 møder/projektlederfora i projektforløbet (3-4 i Planlægningsfasen, 1-2 i Forløbsstudiefasen og 1 i Evalueringsfasen).

Der udpeges en (eller evt. 2) projektleder(e) for hver af de deltagende kommuner, som skal indgå i Projektlederforum. Kommunale projektledere vil være ansvarlige for at tilse det daglige arbejde med implementering af projektet i egen organisation. Kommunale projektledere kan evt. bistås i Projektlederforum af kolleger med relevante kompetencer (eksempelvis IT-folk). Under Projektlederforum kan der etableres arbejdsgrupper efter behov. Arbejdsgruppernes roller vil være at planlægge og koordinere en indsats på udvalgte områder.



## BILAG 2: BESKRIVELSE AF AFPRØVNINGSDELMÅL

Følgende bilag giver en nærmere beskrivelse af de to afprøvningsmål (delmål 6 og 7).

*Bilag 2a: Beskrivelse af virtuel sygepleje*

*Bilag 2b: Beskrivelse af virtuel nattevagt*

(Alle dokumenter relateret til Projekt Virtuel Bostøtte kan findes på [www.vi-s.dk/download/virtuelbostotte](http://www.vi-s.dk/download/virtuelbostotte))

## BILAG 3: BESKRIVELSE AF LØSNINGER I KOMMUNERNE

Den enkelte kommune har selv valgt hvilken teknisk løsning der ønskes anvendt. Derudover har kommunerne valgt hvilket setup der ønskes anvendt i forhold til indkaldelse til virtuelle møder samt opkobling til de virtuelle møderum. I følgende bilag beskrives den enkelte kommunes løsning i nærmere detaljer.

*Bilag 3a: Beskrivelse af løsning – Faxe Kommune*

*Bilag 3b: Beskrivelse af løsning – Kalundborg Kommune*

*Bilag 3c: Beskrivelse af løsning – Køge Kommune*

*Bilag 3d: Beskrivelse af løsning – Lolland Kommune*

*Bilag 3e: Beskrivelse af løsning – Næstved Kommune*

*Bilag 3f: Beskrivelse af løsning – Stevns Kommune*

(Alle dokumenter relateret til Projekt Virtuel Bostøtte kan findes på [www.vi-s.dk/download/virtuelbostotte](http://www.vi-s.dk/download/virtuelbostotte))

## BILAG 4: KOMMUNIKATIONSMATERIALE

Der er i projektet udarbejdet diverse kommunikationsmateriale til brug for information omkring projektet. Der er udarbejdet brochure til medarbejdere og borgere, samt en plakat målrettet medarbejdere. Materialet er udarbejdet så det har været muligt for den enkelte kommune at lave enkelte tilpasninger samt indsætte eget logo, kontaktoplysninger osv.

*Bilag 4a: Brochure Borgere*

*Bilag 4b: Brochure Medarbejdere*

*Bilag 4c: Plakat Medarbejdere*

(Alle dokumenter relateret til Projekt Virtuel Bostøtte kan findes på [www.vi-s.dk/download/virtuelbostotte](http://www.vi-s.dk/download/virtuelbostotte))

## BILAG 5: UNDERVISNINGSMATERIALE

Da kommunerne arbejder med forskellige tekniske løsninger har det ikke været muligt at udarbejde fælles undervisningsmateriale.

I Lolland Kommune blev der udarbejdet materiale til instruktion i opsætning og anvendelse af Skype for Business/Skype. Dette materiale blev efterfølgende benyttet af de kommuner som anvendte Skype for Business på samme vis som Lolland Kommune.

*Bilag 5a: Folder Skype for Business PC (Lolland)*

*Bilag 5b: Folder Skype for Business iPad (Lolland)*

*Bilag 5c: Folder Skype iPad – Borger (Lolland)*

(Alle dokumenter relateret til Projekt Virtuel Bostøtte kan findes på [www.vi-s.dk/download/virtuelbostotte](http://www.vi-s.dk/download/virtuelbostotte))

## BILAG 6: MATERIALE TIL EFFEKTMÅLING

Der er udarbejdet diverse materiale til brug for effektmåling i Projekt Virtuel Bostøtte.

*Bilag 6a: Registreringsskema før-måling*

*Bilag 6b: Registreringsskema slut-måling*

*Bilag 6c: Optælling virtuelle besøg*

*Bilag 6d: Spørgeskema medarbejdere før-måling*

*Bilag 6e: Spørgeskema medarbejdere slut-måling*

*Bilag 6f: Spørgeskema borgere slut-måling*

*Bilag 6g: Interviewguide fokusgruppeinterview*

(Alle dokumenter relateret til Projekt Virtuel Bostøtte kan findes på [www.vi-s.dk/download/virtuelbostotte](http://www.vi-s.dk/download/virtuelbostotte))