

STATUSRAPPORT 2020

Velfærdsteknologi i kommunerne

Status på anvendelsen af velfærdsteknologier
på socialområdet og sundheds- & ældreområdet

Indhold

- Side 03 **01/** Intro
Formål og fokusområder
Året der gik med COVID-19 erfaringer
- Side 09 **02/** Velfærdsteknologier på tværs
Teknologioversigt
Gevinster og samarbejde
- Side 13 **03/** Fokusområder
Træningsteknologier
Skærmbesøg
Data og teknologi
- Side 20 **04/** Appendix
Om undersøgelsen

01

01 / Intro

Formål og fokusområder

Året der gik med COVID-19 erfaringer



Formål og fokusområder

Formålet med KL's årlige statusmåling er at bidrage til overblik og styrke arbejdet med velfærdsteknologi i kommunerne.

Undersøgelsen giver en **fælleskommunal status på anvendelsen af velfærdsteknologier på socialområdet og sundheds- & ældreområdet.**

Årets undersøgelse har fokus på erfaringer fra COVID-19 nedlukning, træningsteknologier, skærmbesøg samt data og teknologi.

Rapporten er baseret på en spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets kommuner. 91 kommuner har bidraget, og bragte citater i rapporten stammer herfra.



Året der gik – Hyldest til skærmfolket

En 97-årig kvinde fra Østerbro er under forårets corona-nedlukning så begejstret for skærmbesøg, at hun har forfattet et digt til medarbejderne.

Digtet er en hyldest til en gruppe medarbejdere fra hjemmeplejen på Østerbro, som hjælper Iboja Wandall-Holm. Hun fortæller:

”De klarer det, de blev sat til at gøre, på bedste vis, og jeg er glad for at kunne gøre dem glade. De fortjener det. Mit synspunkt er, at digital kontakt er god, men menneskelig kontakt er bedre. At bruge teknologien som hjælpemiddel er praktisk og fint, særlig i COVID-19-tiden. (...) Kan teknologien bidrage til bedre løsninger af mangeartede problemer, er det jo godt.”

Siden 2016 har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune tilbudt skærmbesøg til borgere over 65 år, der bor i eget hjem.

Hyldest til skærmfolket Af Iboja Wandall-Holm

Hvem sidder der bag skærmen
Og sender dig et smil
Siger hej med dig og spørger
Hvordan mon det står til

Hvis du har problemer
Så bliver hjælpen sendt
Med en hjemmehjælper
Eller sundhedsassistent

Det er en skærmtrold
Der sammen med sit hold
Får livet til at føles varmt
Og verden ikke kold

Og har du det fint nok til
At veksle et par ord
Ender dagen godt for dig
Før skærmen går i sort

Hvis du har tableten
Og en rigtig app
Er skærmtrolden på pletten
Når du trykker på en knap

Denne form for samvær
Kaldes digital kontakt
Og tro mig man sover bedre
Når en skærmtrold er på vagt

Hvis du bor i stuen
Og måske på femte sal
Er det let at nå dig
Når du er digital

Forårets nedlukning af Danmark på grund af COVID-19-pandemien ændrede markant kommunernes betingelser for at hjælpe borgerne.

I dette års undersøgelse har kommunerne svaret på corona-relaterede spørgsmål med det formål at kortlægge situationens indvirkning på kommunernes arbejde med velfærdsteknologi.

Syv erfaringer træder frem på tværs af alle kommuner:

- 1** Mange kommuner har oplevet nedgang i afprøvning og implementering af ny velfærdsteknologi under og efter COVID-19-nedlukningen. Forklaringen er, at der har været **høj fokus på sikker drift** og implementering af nye corona-retningslinjer.
 - 2** Dog har en stor del af kommunerne ikke oplevet, at corona-situationen har påvirket arbejdet med velfærdsteknologi. Her lyder meldingen, at den **velfærdsteknologi, som allerede anvendes giver særligt god mening**, når der er øget krav om at holde afstand.
 - 3** Det faktum, at mange kommunale medarbejdere i ikke-kritiske funktioner skulle arbejde hjemmefra, har betydet en stor stigning i **virtuelle møder internt** i kommunerne.
 - 4** Det samme gør sig gældende i forhold til **møder med samarbejdspartnere uden for kommunen**, eks. sygehuse, leverandører og almenpraktiserende læger.
- Mange har oplevet, at denne **omlægning af mødeaktiviteterne** er gået stærkt og har fungeret godt. Der er således en forventning om, at man også i fremtiden vil holde fast i flere virtuelle møder.



- 5** Kommunerne har i langt højere grad end tidligere leveret **indsatser og undervisning til borgerne virtuelt**. Kommuner og borgere har i fællesskab eksperimenteret med, hvilke dele af den daglige eller ugentlige hjælp og støtte, der kan ydes uden besøg i borgernes hjem.
- 6** For manges vedkommende var der heller ikke mulighed for at få besøg af familie og venner. Kommunerne har derfor også hjulpet ved at formidle **samvær via skærm mellem borgere og pårørende**.
- 7** Flere kommuner stillede desuden virtuelle muligheder til rådighed for det **samvær borgerne imellem**, som normalt findes fx på aktivitetscentre, dagtilbud og lign. Et nedlukket samfund kan hurtigt skabe ensomhed. Det har kommuner, borgere og civilsamfund mange steder været fælles om at modvirke.

Det er en tværgående konklusion på corona-situationens betydning for arbejdet med velfærdsteknologi i kommunerne, at det kan fungere som en art 'teknologisk løsnings-mæssigt beredskab', når teknologien allerede er implementeret i driften, inden krisesituationen rammer. I de kommuner, hvor det er tilfældet, opleves også større efterspørgsel fra borgerne på teknologisk understøttede indsatser.

Omvendt i kommuner, der ikke har meget i drift i forvejen, er det svært at hente stor hjælp fra teknologien i en krisetid.

” Der har været flere borgere, der har ønsket træning, men ikke har kunnet møde ind fysisk til træning. Nogle af disse borgere har været indstillet på at anvende digitalt understøttet træning.

Vi kan derfor se, at vi over perioden har haft ca. 30% flere henvendelser ifm. support på digitalt understøttet træning.”

” En stor del har ønsket at vente med start af forløbet og har varetaget egen træning efter telefonisk vejledning og opfølgning. Det er derfor vanskeligt at vide, om der har været flere eller færre, der har modtaget digitale forløb.”



02

02 /

Velfærdsteknologier på tværs

Teknologioversigt

Gevinster og samarbejder

Teknologioversigt

Oversigt over velfærdsteknologier, som kommunerne arbejder med og prioriterer mellem på socialområdet samt sundheds- & ældreområdet. Oversigten er udarbejdet på baggrund af 7 års dataindsamling blandt landets kommuner.

 Selvmonitorering/ motivationsteknologi Teknologier til at måle eller visualisere egen progression; f.eks. Apps, som motiverer til træning, måler blodtryk eller tracker fysisk aktivitet.	 Mobilitetsteknologi Løftestole Rollatorer Katapultsæder Loftslifte Exoskeletter/computerstyrede proteser	 Hygiejneteknologi Skulle-/tørretoiletter Intelligente/sensorbleer Badestole Wellness	 Skærmbesøg Videoløsninger til virtuel eller online bostøtte/hjemmepleje/sygepleje, Apps, tablets
 Spise/måltidsteknologi Spiseroboter Robotarme/armstøtter 3D-printet mad	 Sanseteknologi Belysning, døgnrytmelys Sanserum, snoezel Lyd- og musikterapi Robotkæledyr Stimulispil	 Telemedicin Digitale tværsektorielle løsninger. Udskrivningskonferencer Telekol, Telemedicin Hjertesvigt	 Tryghedsskabende teknologi GPS-systemer Sensorgulve Låse/alarmssystemer Smart home-teknologier Stemmestyring
 Sengeteknologi Mekaniske plejesenge Vendelagener Sensormadrasser	 Medicinhåndtering Automatiske doseringsmaskiner Huske-/påmindelsesløsninger	 Sociale teknologier Chat bots Online fællesskaber Virtuelle besøgsvenner Telepresence robotter	 Rengørings- og serviceteknologi Robotstøvsugere Serviceroboter (affald, vasketøj) Desinficeringsmaskiner Gulvvaskere
 Struktur/ planlægningsteknologi Skærme og infotavler til planlægning af borgeres dagligdag samt optimering af medarbejderes arbejdsgang. Struktur-apps, ure mv.	 Træningsteknologi Redskaber til træning og genoptræning; apps, online træningsprogrammer, sensor- og videoløsninger, vægtaflastende teknologier samt AR- og VR-teknologi.	 Digital patientuddannelse Webplatforme, e-læringsmoduler, webinarer m.m.	

Gevinster og samarbejde

Velfærdsteknologier er en stadig mere integreret del af opgaveløsningen i kommunerne. På social-, sundhed & ældreområdet anvendes en bred vifte af teknologier til at udvikle og levere bedre kvalitet for borgerne, holde økonomien i ro, styrke arbejdsmiljøet og tiltrække nye medarbejdere.

Adspurgt til hvilke teknologier, der indtil videre har bidraget til de største gevinster, har kommunerne siden 2017 skiftet ud på topplaceringerne, så teknologier til mobilitet (forflytning) og hygiejne (vasketoiletter) må vige pladsen til fordel for mere animerende teknologier til hhv. træning og skærmbesøg.

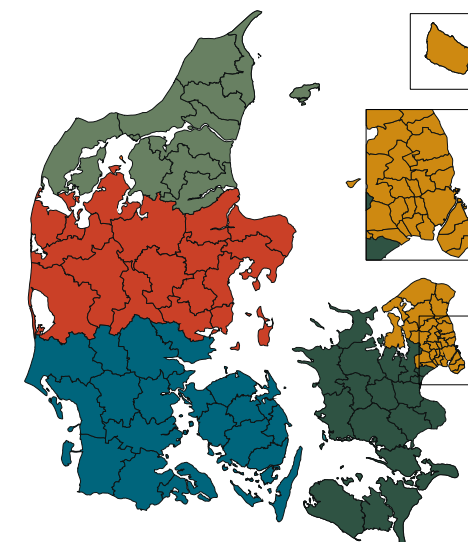
Til gengæld er forventningen til hvilke teknologier, der fremover vil bidrage med de største gevinster stort set uændret siden 2017.

Det vidner om, at det er et langt, sejt træk at få alle kommuner med til at implementere nye løsninger i bund og omlægge forventninger, vaner og arbejdsgange blandt alle relevante målgrupper af borgere og medarbejdere.

Kommunerne har i flere år delt og søgt viden om allerede afprøvede teknologier og aktuelle projekter hos hinanden bl.a. via det velfærdsteknologiske landkort. 88 kommuner har pt. delt viden om mere end 1.450 indsatser på landkortet, som findes her <https://www.kl.dk/kommunale-opgaver/velfaerdsteknologi/det-velfaerdsteknologiske-landkort/#/>.

Desuden deler kommunerne viden og inspiration på feltet i forskellige faglige netværk – også med leverandører, uddannelses- og vidensinstitutioner.

Det velfærdsteknologiske landkort



Teknologier, der hidtil har bidraget til at indfri de største gevinster

2017	2020
1. Forflytning	1. Træningsløsninger
2. Vasketoiletter	2. Skærmbesøg
3. Bedre brug af hjælpemidler	3. Mobilitet
4. Træningsløsninger	4. Hygiejne
5. Skærmløsninger	5. Medicinhåndtering

Teknologier, kommunerne forventer vil bidrage til de største gevinster fremover

2017	2020
1. Skærmbesøg	1. Skærmbesøg
2. Medicinhåndtering	2. Medicinhåndtering
3. Træningsløsninger	3. Træningsløsninger
4. Hjælpemidler	4. Telemedicin
5. Sensorteknologi	5. Sensorteknologi

” Mange teknologier er implementeret og giver gode gevinster for borgerne og medarbejdere og frigiver i mange tilfælde tid for medarbejderne. Ex: Vaske-tørre toiletter, spiseroboter og Roto-flex senge ydes nu til borgere.

Det har betydet et reduceret behov for hjælp hos nogle.

Raizer løftestolen er fuldt implementeret og forbedre i væsentlig grad medarbejderens arbejdsmiljø samtidig med at kvaliteten i plejen af borgeren bedres. (...)

I træningsenheden benyttes trænings-appen Exorlive, som giver borgeren mulighed for let adgang til opdaterede træningsøvelser der vises som video.”

” Teknoteket på bibliotekerne og demens-teknoteket udlåner små hjælpemidler til borgere, så kendskabet til hvad der findes på markedet øges. Så kan man afprøve, hvad der afhjælper én bedst og dermed understøtter tiltaget ‘hjælp til selvhjælp’.

Kommunen har i 2020 fået mulighed for at anvende Skype for business og Teams.

Det betyder, at muligheden for videomøder, både i samarbejdsrelationer og med borgeren, er øget betydeligt. Videomøder er stærkt under udbredelse hjulpet godt på vej af Corona-situationen.

Videomøder sparer meget tid for medarbejderne og øger tilgængeligheden og fleksibiliteten i forhold til at kunne ”mødes”.”

03

03 /
Fokusområder

Træningsteknologier

Skærmbesøg

Data og teknologi

Træningsteknologier

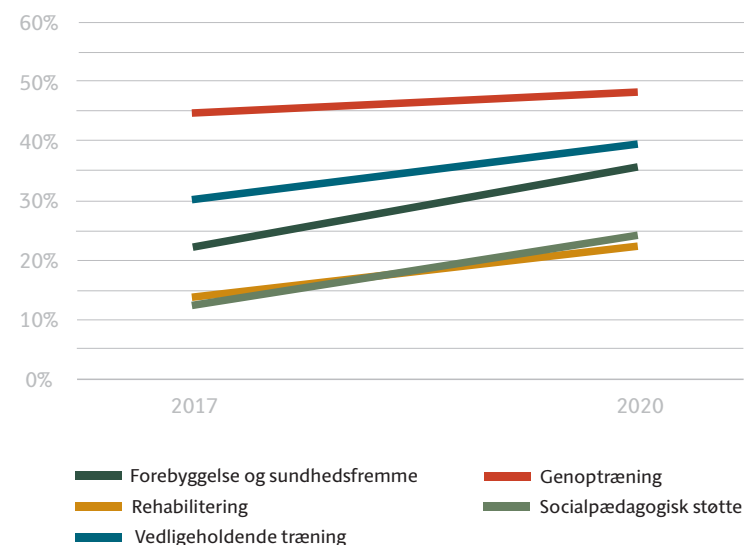
Træningsteknologier – digitalt understøttet træning — anvendes bredt i kommunerne ud fra målsætninger om at styrke såvel **motivation i træningen som effekten af forløbene**. Træningsteknologierne dækker en bred palette af apps, sensorer, VR og virtuelle løsninger.

Siden 2017 har antallet af kommuner, der arbejder med træningsteknologier, været støt stigende. Bag tallene gemmer sig en stor mængde initiativer og eksperimenter samt en **modning af kommunernes kendskab, krav og tilgange** til de forskellige digitale muligheder og måder at bringe dem i anvendelse på. Fx har nogle kommuner undervejs sadlet om og taget løsninger ud af drift, som ikke længere matchede det faglige behov, for derefter at indlede nye dialoger med markedet. De har derfor haft perioder uden træningsteknologier i drift, men under afsøgning og afprøvning i stedet.

Træningsteknologier understøtter indsatser inden for **både service- og sundhedslov**. Særligt genoptræning efter sundhedslovens §140 ligger højt, hvor ca. halvdelen af alle kommuner har angivet, at de har løsninger i drift.

Til forebyggelse og sundhedsfremme og genoptræning slår særligt apps, der hjælper borgeren til at selvtræne hjemmefra, igennem, hvorimod videoløsninger er mere udbredte til at understøtte træning i forbindelse med rehabilitering og vedligeholdende træning. Anvendelsen af træningsteknologier kan bidrage til både større **motivation for træning, større ansvar for egen træning og bevægelse**. Herudover tilbyder de også en fleksibilitet i den forstand, at de borgere, der studerer eller har job, kan genoptræne, når det passer dem.

Figur 1 Kommuner med træningsteknologier i drift



Udvikling i andel kommuner med træningsteknologier i drift fordelt på indsatsområder. Antal svar: n(2017)= 84, n(2020)=87

Skærmbesøg

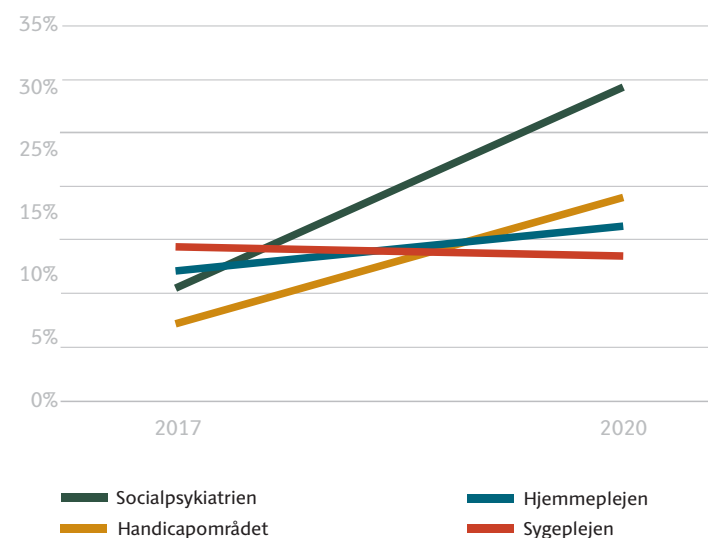
Skærmbesøg er indsatser, som medarbejderne leverer over skærm via smartphone, tablet eller pc/webcam i stedet for et fysisk besøg i borgerens hjem.

Der har været en støt stigning i kommunernes anvendelse af skærmbesøg fordelt på de fleste områder. Særligt i socialpsykiatrien har kommunerne udfoldet muligheden for at mødes virtuelt med borgerne, og næsten en tredjedel af kommunerne angiver, at de nu har skærmløsninger i drift.

Fordelene ved skærmbesøg kredser for borgere især om **øget fleksibilitet** i støtten og hverdagen ved eksempelvis muligheden for fokuserede og afgrænsede samtaler – til aftalt tid. **De kan styrke egenmestring** ligesom det er muligt at modtage støtten diskret, uden at andre kan se, at 'kommunen' er på besøg. For medarbejdere ligger gevinsterne i den **mindre transporttid** og en fleksibilitet i både planlægning og løsning af opgaver, men skærmbesøg stimulerer også **faglig kvalitet og udvikling**.

Både dedikerede specialløsninger og mainstream-teknologier benyttes til skærmbesøg – fordelt lidt groft set med dominans af førstnævnte på ældreområdet og mainstream teknologierne på voksen-socialområdet.

Figur 2 Kommuner med skærmbesøg i drift



Udvikling i andel kommuner med træningsteknologier i drift fordelt på indsatsområder. Antal svar: n(2017)= 84, n(2020)=87

” Der er stor nysgerrighed
i hele organisationen
på at holde forskellige typer af videomøder
med borgere og pårørende.”

” Ikke alle borgere profiterer af skærmbesøg
- de har i høj grad også brug
for den menneskelige kontakt
- at blive rørt og set.

På det specialiserede socialområde
for voksne er der fokus på,
at skærmbesøg skal være et støttende
supplement til de borgere, der i særlig grad
profiterer af det.”





Data og teknologi

Fokusområdet data og teknologi har ikke tidligere været en del af disse undersøgelser. At det har været et fokusområde i 2020 afspejler kommunernes overordnede interesse for big data til mønstergenkendelse på tværs af domæner. I takt med, at velfærdsteknologiske løsninger er blevet en etableret del af driften på social-, sundheds- og ældreområderne, er der en spirende interesse for at arbejde mere systematisk med data, som genereres af teknologierne til at skabe bedre viden om effekt af indsatserne.

De fleste kommuner arbejder i dag med teknologier, der opsamler data, men med forskellige tilgange til dataanvendelsen.

En mindre gruppe af kommunerne er godt i gang med at konkretisere mulighederne og høste tidlige erfaringer, mens mange endnu forholder sig afventende og gør sig overvejelser om, hvordan det bedst gribes an.

Gældende for størstedelen af kommunernes er, at der ses et stort potentiale i at nyttiggøre data fra de forskellige teknologier til at blive klogere på såvel borgere, arbejdsgange som styring, ledelse og vedligehold af teknologi.

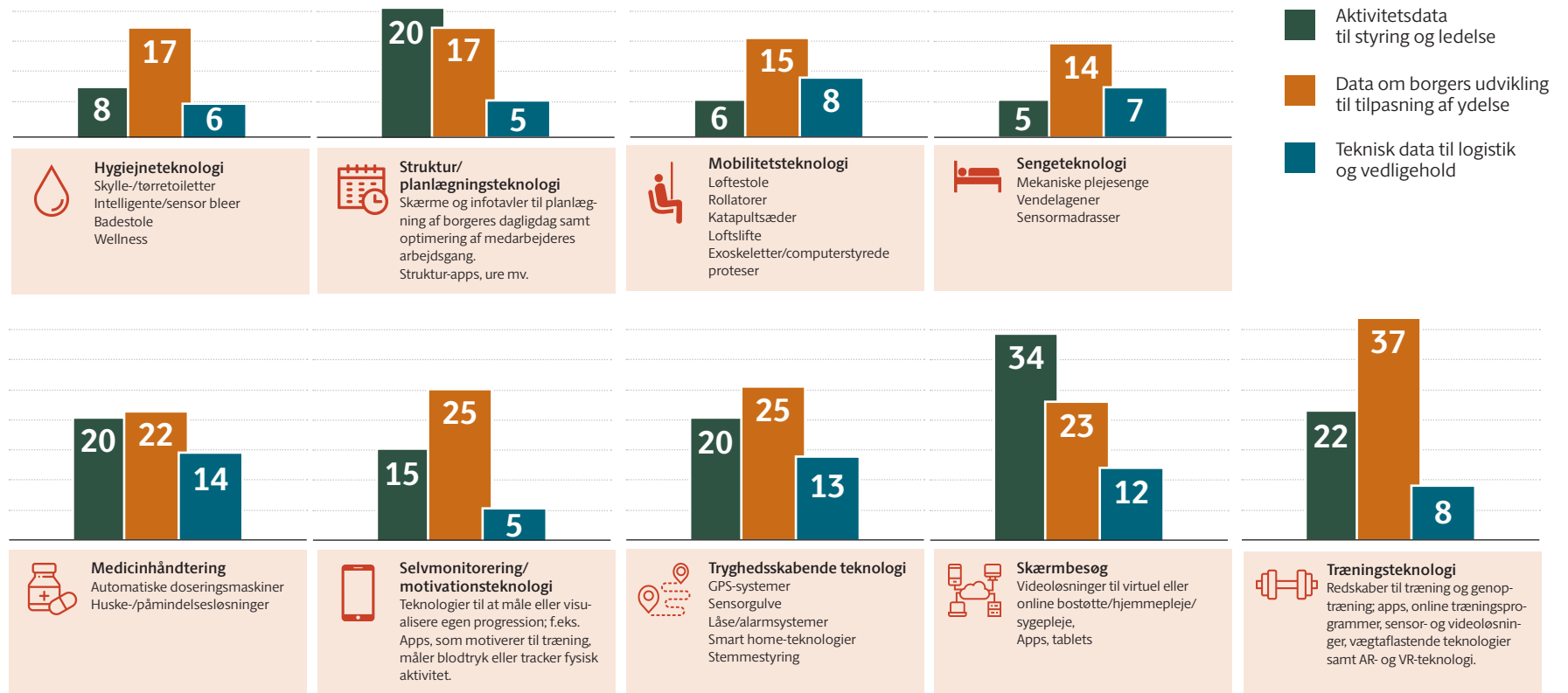
Det fælleskommunale fokus på data og teknologi er af eksplorativ karakter og danner grundlag for en måde at beskrive koblingen mellem data og teknologi på. Hermed får vi et første overblik og indblik i, hvordan kommunerne for nuværende drager nytte af de data, der er tilgængelige.

Typen af data, som teknologierne genererer, kan beskrives i tre overordnede kategorier:

- 1) aktivitetsdata til styring og ledelse**
- 2) data om borgers udvikling til tilpasning af ydelse**
- 3) teknisk data til logistik og vedligehold**

Data og teknologi

Nedenfor illustreres kommunernes anvendelse af data fordelt på velfærdsteknologiske løsninger.



Kommunernes angivelse af, hvilke typer af data, der benyttes fra de velfærdsteknologiske løsninger (afkrydsning) n=73

” Nogle eksempler på de data, som anvendes tæt på borgeren er: Sensorer, som logger en udvalgt borgers dagsrytme, søvnkvalitet eller registrerer borgerens vandladning over tid. Alle disse sensorteknologier anvendes til at udforme en konkret behandlingsplan, som matcher borgerens behov.”

På træningsområdet har vi stor succes med at bruge både sensorer og skærmteknologi til at overvåge kvalitativt input og output af borgerens træningsindsats.”

” Eksempler på hvordan data anvendes som ledelsesværktøj: I forbindelse med skærmopkald til borgere logges både varighed og antallet af opkald samt antallet af borgere og medarbejdere, som samarbejder om opkald.

Denne information akkumuleres i et overblik, som videregives til hjemmeplejens ledere. De anvender det til at se om deres strategiske målsætninger opfyldes og som et redskab til at dykke dybere ned i, hvor de skal understøtte de enkelte afdelinger bedre for at få succes med denne metode.”

05

05 /
Appendix

Om undersøgelsen

Om undersøgelsen 2020

Formålet med statusmålingen er at styrke og bidrage til arbejdet med velfærdsteknologi i kommunerne.

Statusmålingen baserer sig på en spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets kommuner. Spørgsmålene i undersøgelsen adresserer dels den opgave, KL's Center for Velfærdsteknologi har på vegne af alle kommuner for afrapportering af udbredelse, implementering og gevinstrealisering af kommunale velfærdsteknologier, og dels er de målrettede områder med særligt potentiale og fokus for videndeling på tværs af kommunerne. Dataindsamlingen er gennemført i perioden 2. september til 23. oktober 2020.

91 kommuner har deltaget i undersøgelsen. Spørgsmålene er i den enkelte kommune besvaret ud fra relevans, hvorfor ikke alle kommuner har besvaret alle spørgsmålene.

Dataindsamling

Undersøgelsen er bygget op omkring 32 spørgsmål. En række af disse er fritekstspørgsmål. De kvalitative spørgsmål indfanger essentiel viden og konkrete erfaringer, som har stor værdi i selve arbejdet med velfærdsteknologien. Det er her, vi bedre forstår beslutninger, til- og fravalg og de små greb, der sikrer en succesfuld implementering, hvor andre stadig kæmper. Den viden vil vi gerne sætte i højsædet og dele ud til så mange som muligt.

Resultatet af de kvantitative spørgsmål er en god indikator for udviklingen og dermed ikke en skudsikker status over kommunernes samlede arbejde med velfærdsteknologien.