

Virtuel Hjemme- og Sygepleje

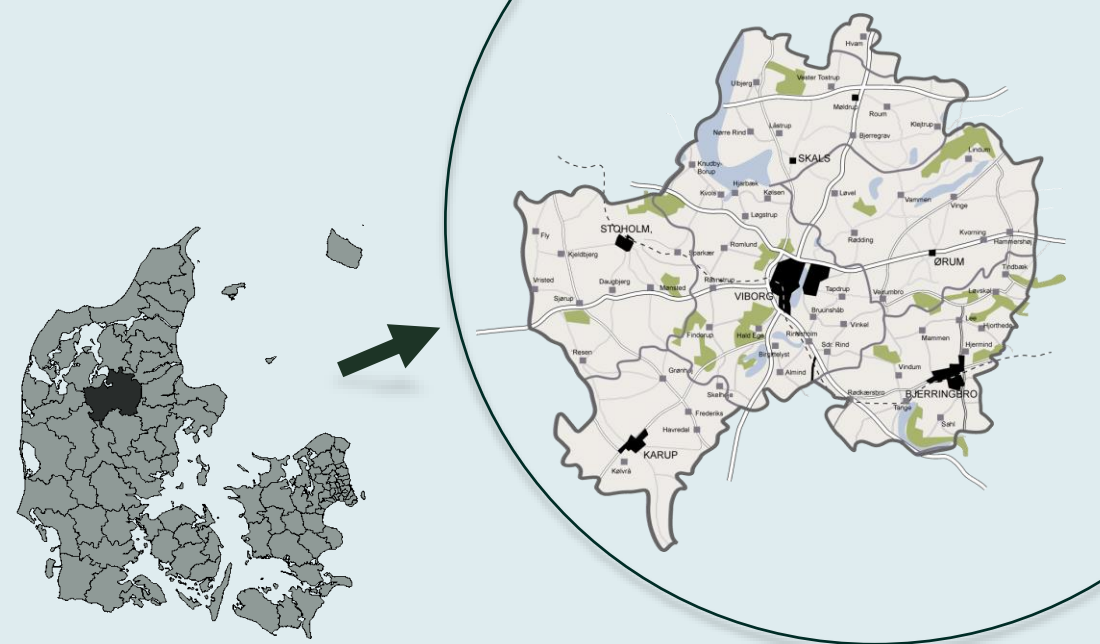
Fra kvantitet til kvalitet for borgerere og medarbejdere, i en proces om at levere velfærd via skærmopkald

v. omsorgschef Maila Tandrup



VIBORG
KOMMUNE

Introduktion til Viborg Kommune



MENNESKER

Vi er ca. 6.200 medarbejdere
(fuldtidsstillinger)



STEDER

Vi er fordelt på ca. 350
arbejdssteder



ØKONOMI

I 2019 har vi skattefinansierede
udgifter for ca. 5,9 mia. kr.

Introduktionsvideo

Virtuel hjemme- og sygepleje



Baggrund for Virtuel hjemme- og sygepleje



GEOGRAFI



ØKONOMI



FLEKSIBILITET



DEMOGRAFI



UDVIKLINGSPROJEKT
FORKNINGSSAMARBEJDE

Værdi og kvalitet i ydelsen

- for borgeren

- Skærmopkald opleves som diskret
- Større tryghed og mere nærvær
- ”Nu kommer de endelig præcist”
- ”Nu er der ligeværd i besøget”
- ”Rart at blive fri for det rend af forskellige mennesker”
- ”Bliver ikke mindet om, at jeg ikke kan selv”



Værdi og kvalitet i ydelsen

- for medarbejderen

- ”Mere ro” i ydelsen
- Bedre kontakt med borgeren
- Faglig tilfredshed ved præcis medicingivning
- Opkvalificering – flere kompetencer
- Hurtig faglig sparring med kollega
- Tilfredshed ved have flere måder at udføre ydelser på – ”vi glæder flere borgere”



Den røde tråd i et projekt med velfærdsteknologi



Tidslinje

Besøg pr. kvartal

12.000

10.000

8.000

6.000

4.000

2.000

0

2

3

4

1

2

3

4

1

2

3

4

1

2

3

4

1

2

3

4

1

2

3

2014

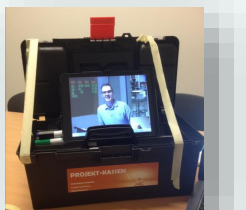
2015

2016

2017

2018

2019



Test

Udvikling

Faglighed

Udvikling og tilpasning

Manglende forankring

Ny organisering

Ledelses-information

Nexus

Erfaringer

Udvikling af teknologi

- ↪ Udviklingsprojekt i samarbejde med borgere
- ↪ Der var ikke er færdigt produkt fra starten
- ↪ Det tager tid at udvikle
- ↪ Det tager tid at implementere ønsker



2019 AUGUST

242 skærme

1000 opkald om ugen

9 % af borgere får skærmbesøg

Indsats 2018-2020

2018-2019

- ✓ Aktiviteter i samtlige distrikter
- ✓ Målsætning: 15% af alle borgere skal modtage skærmbesøg
- ✓ Kulturændring: *kvalitet og minimum indgriben i borgers liv*
- ✓ Vidensdeling på tværs

Redskaber

Ledelsesopbakning

Ledelsesværktøj: Ugentlige rapporter

Rotation i skærmansvarlige



Erfaringer Ledelsesforankring

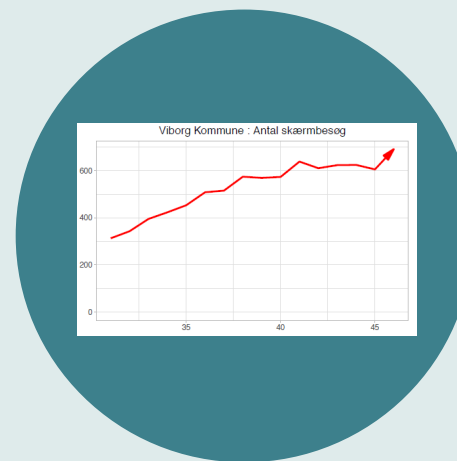
Reimplementering



Flyt af fokus

Ledelsesforankring i driften

Konsulentdrevet → Konsulentunderstøttet



Ingen data → Ledelsesinformation

Antal skærme → Aktive skærme

Tilfældig udvælgelse af borgere → Systematisk gennemgang



Arbejder med kendte mål
Vi kan handle hurtigt på
afvigelser

Erfaringer Medarbejder



Erfaringer

Medarbejdernes tøven



- Arbejdskultur og faglig læring fra skolen. *Man skal ud til borgeren.*
- Medarbejdere opsætning af skærm → manglende tekniske færdigheder
- Bekymring for at overse noget
- Faglig kvalitet
- Skabe tryghed med teknologien
- Tekniske problemer
- Få øje på hvilke opgaver der kan løses på skærmen
- Nye arbejdsmetoder til skærmene

Erfaringer

Borgere og pårørende



→ Lille modstand

→ Usikre på anvendelse og brug af teknologien

→ Pårørendes behov for vores tilstedeværelse

Typiske borgerkategorier

Medicinadministration

- påminde om medicin
- støtte til insulininjektion
- støtte til foroptrukne sprøjter
- antabus
- støtte til inhalation
- smertepastre

Guidning og vejledning

- kompressionsstrømper
- målinger, fx SAT, BT, BLS,
- vægt
- stomi

Ernæring

- minde om at spise
- minde om at drikke
- varme mad
- finde mad frem

Bad

- kan selv klare bad, men mangler tryghed ift. fx fald

Psykisk tilsyn

- psykisk syge borgere
- forebygge angstanfald/nødkald/112

Pårørende

- støtte/aflaste pårørende i plejen af samlever

Tidlige besøg

- besøg der kan være svære at nå om morgenen

Utrygge besøg

- besøg, hvor I kan være utryg fx pga. vold, hund eller rygerhjem

KOL Borgere

- SAT måling
- forebygge indlæggelse
- tryghed ved angst

Forgæves kørsel

- skærm hos borgere, hvor der ofte køres forgæves

Kvalitetsforbedring

- erstatte telefonopkald med skærmopkald
- vejlede kollegaer

Forebyggelse

- gentagne urinvejsinfektioner
- dehydrering
- screeninger, fx ernæring

Rehabilitering

- udfasning af ydelse
- bevare og styrke muligheden for ADL

Demente borgere

- skabe ro hos demente, der har svært ved fysisk kontakt
- støtte pårørende
- blive i eget hjem så længe som muligt

Terminale borgere

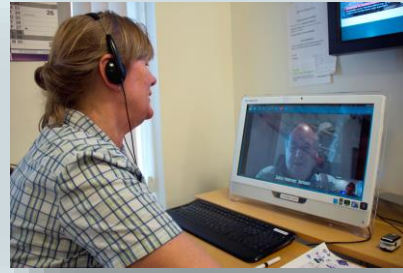
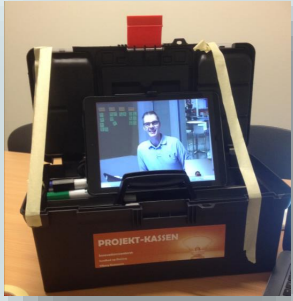
- forebygge angst
- guide pårørende

Udskrivelser

- forebygge utryghed ved hjemkomst fra sygehus,
- tilbyde ekstra samtale

Faglig sparring mellem

- sygeplejen/plejen
- kollegaer hos borgere med skærm
- distrikter/områder

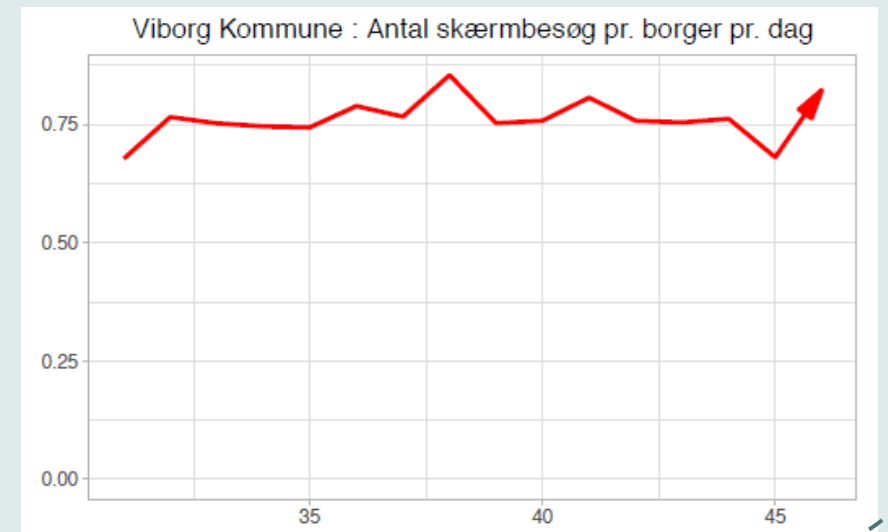
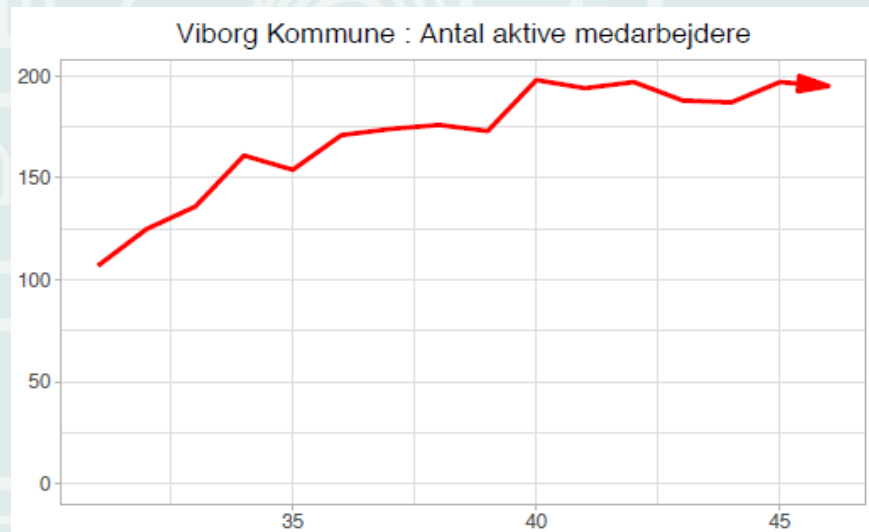
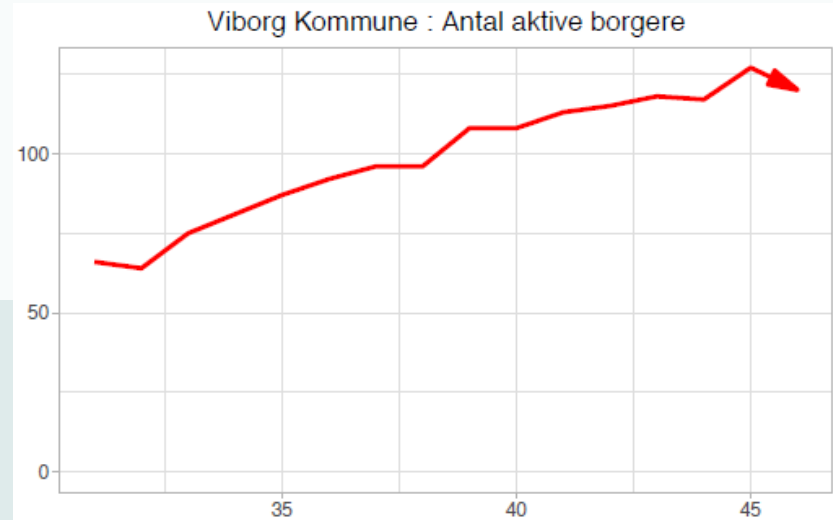
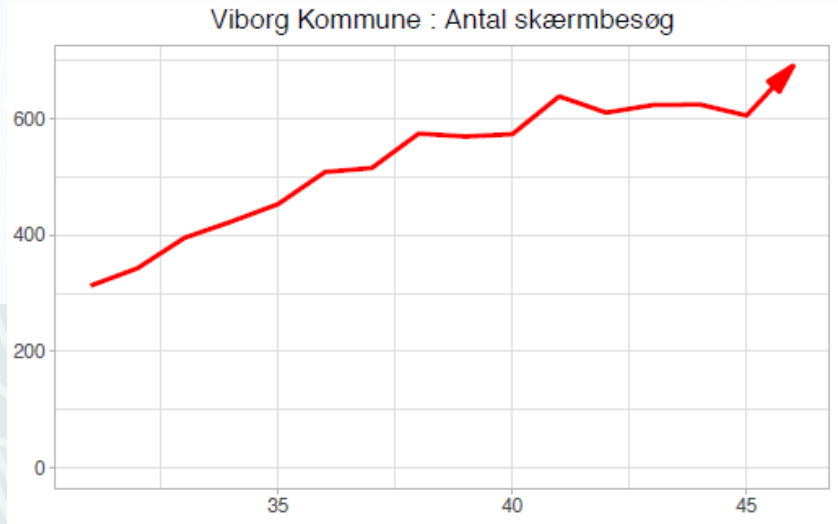


Tak for i dag



VIBORG
KOMMUNE

Eksempel på ledelsesværktøj



Målsætning



15%

af vores borgere skal
modtage mindst

1

skærmbesøg
om dagen