

Titel: Virtuel hjemme- og sygepleje i Viborg Kommune

Oplægsholder: Maila Tandrup, Omsorgschef, Viborg Kommune

Resumé: I Viborg Kommune har vi arbejdet med virtuel hjemme- og sygepleje i mange år, og i 2016 måtte vi erkende, at vores fokus på kvantitet og central forankring af projektet var uhensigtsmæssig. Fokus var på teknik, kvantitet og tal, fremfor problematikken som teknologien kunne løse. Fokus skulle flyttes til kerneydelsen, værdierne, etikken og motivationen, hos både borger og medarbejder. Den centrale styregruppe manglede ledelseskraft og engagement. Derfor skulle projektet ”genstartes”.

I dette oplæg ønskes det at belyse den læring vi har uddraget af processen fra opstart, genstart og nutid. En læring vi har fået ved at turde se på vores fejl og genstarte processen. Læringen betød omlægning af indsatsen og ”genstart” af anvendelsen af skærmopkald. Den læring er direkte årsag til vores resultater, som er skabt sammen med borgere og medarbejdere. Det direkte ledelsesmæssige ansvar og inddragelse af borgere og medarbejdere, har flyttet fokus fra kvantitet til kvalitet, som også har givet afkast i effektivitet.

Kommunen er geografisk den andenstørste kommune i Danmark, hvilket medfører mange kilometer og tid på landevejen. Samt demografien, medfører at vi tænker ekstra over hvorledes vi anvender tiden på landevejen optimalt, så vi kan yde mest muligt kvalitet i kernevelfærden. Borger og medarbejdere har vist vejen med virtuelle skærmopkald i Viborg kommune og skærmopkald har vist sig ved den rette anvendelse at give mere nærhed, tryghed og kvalitet.

3 budskaber som deltagerne kan forvente at få med fra oplægget

- Hvilke perspektiver har læringsprocessen med implementeringen af skærmopkald givet os?
- Hvordan skaber skærmbesøg værdi og opretholder kvalitet i ydelsen?
- Hvordan har vi opnået succes med at læringen om implementering af skærmopkald?