

Effektmåling af skærmbesøg i hjemmeplejen

September 2024

The logo for KL (Danish Health Authorities) is displayed in a dark blue, bold, sans-serif font. It consists of the letters 'K' and 'L' joined together. The 'K' has a thick vertical stem and a horizontal top bar that extends to the right. The 'L' is formed by the continuation of the top bar and a vertical stem that ends in a horizontal base.

Undersøg værdien og effekten af skærmbesøg



Værktøjet her er en hjælp til kommuner, som bruger skærmbesøg i hjemme- og sygeplejen. Det giver råd og inspiration til, hvordan man følger op på værdi og effekt af skærmbesøgene.

Værktøjet er baseret på kommunernes erfaringer med effektmålinger af skærmbesøg. Det er blandt andet erfaringer fra Kommunernes Teknologipartnerskab, hvor 23 kommuner har arbejdet med at indføre skærmbesøg i 2023-2024.

Målgruppen for værktøjet er projektledere i kommunerne eller andre med ansvar for at følge op på effekterne af indsatsen.

Indhold

- 1 Typiske gevinster
- 2 Effektkæde
- 3 Håndtering af gevinster
- 4 Opgørelse af omkostninger
- 5 Data og vidensopsamling
- 6 Proces for opfølgning

Værktøjet giver et indblik i

Hvilke gevinster, der typisk kan opnås med skærmbesøg

Hvordan man kommer i mål med at opnå gevinsterne

Hvordan man kan måle de gevinster

Hvordan man kan organisere sit arbejde med at følge op på gevinsterne

Typer af gevinster: Hvad vil vi gerne opnå med skærmbesøg?

Gevinsterne ved at bruge skærmbesøg i hjemme- og sygeplejen kan opdeles i træ værdiaspekter – værdi fordi vi sparer tid og penge, værdi for borgerne og værdi for medarbejderne.

Tid og økonomi

Værdi i form af:

- **Tidsbesparelse på besøgstid:** Kortere besøgstid ved skærmbesøg i forhold til et fysisk besøg
- **Tidsbesparelse på transporttid:** Ingen transporttid og derved mindre tid brugt på transport til og fra borgernes hjem.
- **Økonomibesparelse på transport:** Færre udgifter til bilflåde og brændstof på grund af reduktion i transporttid.

Mulig negativ værdi:

- **Ekstra ydelser:** Skærmbesøg gives som en ekstra ydelse ud over fysiske besøg. Derved bliver det samlede tidsforbrug stigende.
- **At løsningen er dyr**, særligt hvis omfanget er småt.

Værdi for borgeren

Værdi i form af:

- **Dækning af behov:** At borgerne får dækket deres behov for hjælp.
- **Bedre egenmestring:** At borgerne kan mere selv.
- **Fleksibilitet:** At skærmbesøg giver fleksibilitet ift. hvor og hvornår besøgene kan modtages.
- **Forudsigelighed:** At skærmbesøg i højere grad kan leveres på et fast, aftalt tidspunkt.
- **Færre forstyrrelser:** At skærmbesøg er en mindre indgriben i privatlivet.
- **Fokus og nærvær:** At medarbejderen er fokuseret på samtalen i skærmbesøget og ikke andre opgaver i hjemmet.

Mulig negativ værdi

- **Manglende nærvær:** At borgerne oplever skærmbesøg som en distanceret form for hjælp
- **Besvær:** At borgerne oplever, at løsningen for skærmbesøg er besværlig.

Værdi for medarbejdere

Værdi i form af:

- **Mere varierede arbejdsopgaver:** Skærmbesøg varierer opgaverne i dagligdagen, eller giver medarbejdere mulighed for at arbejde på en anden måde.
- **Mindre fysisk krævende opgaver:** Skærmbesøg kan aflaste fysiske opgaver.
- **Værdiskabelse for borgeren:** At skærmbesøg giver værdi for borgerne har afsmittende effekt hos medarbejderne.

Mulige negativ værdi:

- **Manglende nærvær:** At medarbejderne oplever skærmbesøg som en distanceret form for hjælp
- **Besvær:** At medarbejderne oplever, at løsningen for skærmbesøg er besværlig.

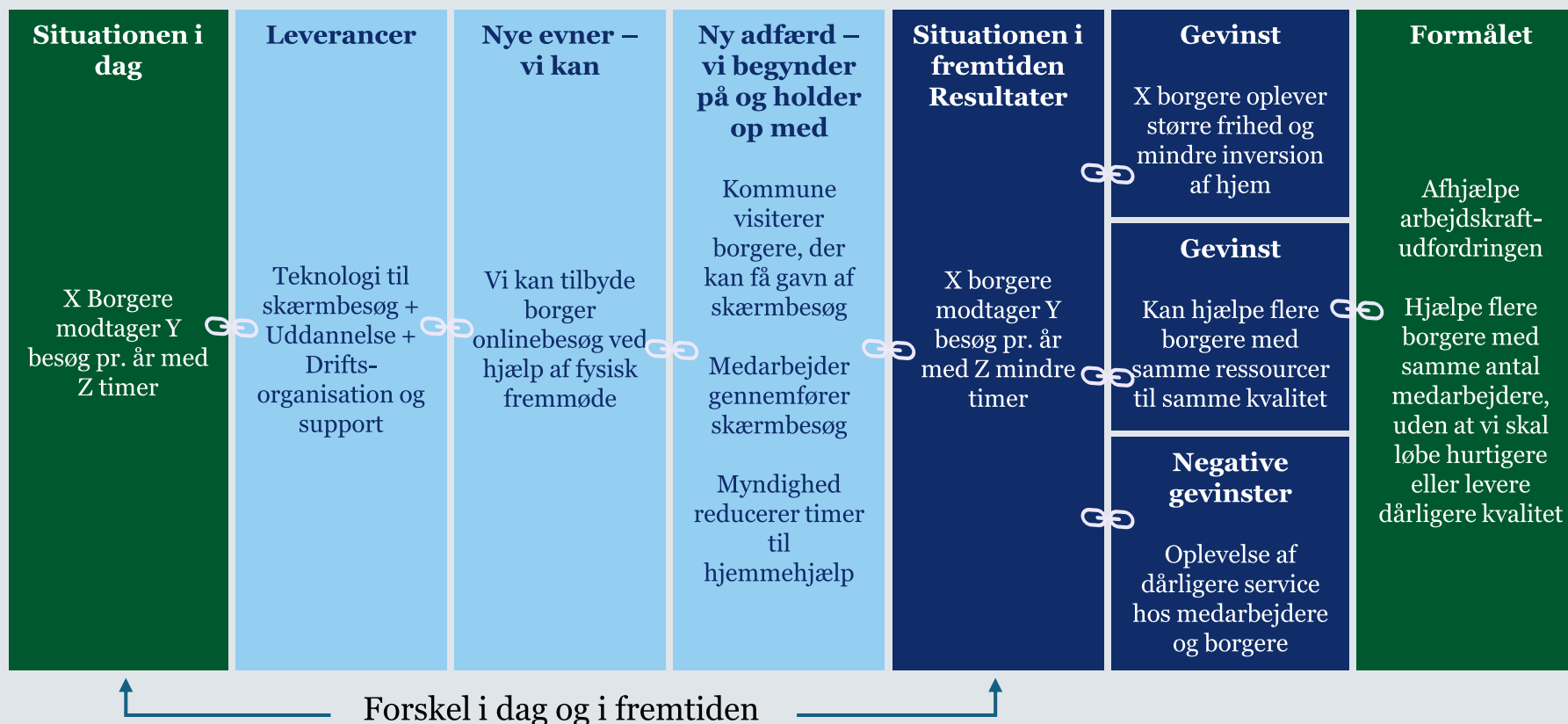
Hvordan opnår vi de gevinster, vi ønsker at opnå?

For at opnå de gevinster og den værdi, man ønsker, kræver det at adfærden i praksis ændres. En effektkæde eller ”forandringsteori” kan vise forskellen mellem i dag og den ønskede fremtid. Den viser, hvilke forandringer der er afgørende for at opnå effekten af skærmbesøg.

Effektkæden nedenfor er en illustration af effekten på tidsreduktion som konsekvens af skærmbesøg.

Når I arbejder med effektmåling kan effektkæder bruges til:

- At blive konkrete på situationen i dag og hvad I ønsker for fremtiden
- At blive konkrete på projektets leverancer
- At blive konkrete på forandringerne, der kræves for at nå jeres mål
- Blive skarpe på gevinster og ”negative gevinster” og håndtere det undervejs.



Hvad gør vi med den tid eller økonomi, vi opnår?

Én ting er at beskrive gevinsterne og undersøge dem. En anden er, hvad vi gør med de gevinster, vi får. Der er forskellige modeller. Grundlæggende set kan besparelser på tid og økonomi realiseres som:

- a) Økonomiske besparelser: Udgifterne reduceres fx reducere den samlede økonomiske ramme
- b) Øget produktivitet, men samme økonomi: Der kan varetages flere opgaver, serviceres flere borgere eller ydes højere service indenfor den samme økonomiske ramme

Budgetreduktioner:

Pakkerne af ydelser, der omfatter skærmbesøg, bliver reduceret til det der modsvarer businesscasen.

Eksempel: Man forventer 300 samtaler pr. uge med en besparelse på 50 kr pr. besøg. Ud fra den forventning reduceres budgettet. Hvis man i driften afholder flere samtaler og sparer mere tid, beholder de selv gevinsten. Afholder man færre samtaler, bliver man stadig trukket i budget.

Tanken bag den model er at skabe incitament lokalt for at komme i mål med målsætninger om, hvor mange skærmbesøg man kan foretage. Det kan variere, om man reducerer budgettet helt efter målsætningerne, eller delvist så noget af gevinsten bevares lokalt.

Typisk vil der tildeles penge til opstart, teknologiindkøb, drift og support af løsningen. I de første år vil investeringen være lige så stor eller større end den økonomiske gevinst.

Ingen budgetreduktion:

Der reduceres ikke i budgettet, men gevinsterne i tid og penge bevares lokalt. Det er op til den lokale ledelse, at finde ud af, hvad tiden og pengene skal bruges til.

Tanken bag den model er, at det at beholde gevinsten lokalt er med til at skabe ejerskab, og at indsatsen ikke opleves som en økonomisk øvelse og besparelse, men at der bevares større fokus på skærmbesøg som en anden service.

Hvordan opgør vi omkostninger?

Hvis man ønsker at måle, om skærmbesøg skaber økonomiske gevinster, er det afgørende at opgøre hvilke omkostninger, der er forbundet med at tilbyde skærmbesøg. Nogle omkostninger er opstartsomkostninger, andre er driftsomkostninger.

Oftentimes sættes omkostninger op overfor mulige gevinster i en businesscase.

Tema	Kategori	Hvor kan man finde viden om omkostninger?
Indkøb – eksterne omkostninger	Indkøb af teknologien. Omfatter fx: Tablets og cover, tyverimærkning, headsets m.v.	Kontrakt med leverandør
	Konsulentbistand til fx implementeringsstøtte	Kontrakt med leverandør
Implementering – interne omkostninger	Projektledelse og projektomkostninger – fx omkostninger til løn	Opgøres fx i projektbeskrivelse
	Uddannelse og træning af medarbejdere	Samme som ovenstående, men vigtigt at være opmærksom på om uddannelsestid opgøres i andre sammenhænge, altså som en fast konstant i hjemme- og sygeplejen.
	Oplæring af superbrugere Ledelsestid	
Drift – løbende udgifter (både intern og ekstern)	Softwarelicenser	Kontrakten med leverandøren
	Løbende udskiftning af tablets, covers m.v.	Indregn en andel og en varighed af hardwaren. Nogle kommuner har kontrakt med en leverandør af hardware, hvor udskiftning er medregnet i kontrakten
	Support	Kan være en del af kontrakten med leverandør. Men der kan også være aftale med intern support
	Behandle softwareopdatering og ny funktionalitet	Kan være en del af udgifter til support
	Løbende administration af brugere (ind og ud)	En del af den samlede brugeradministration.
	Onboarder borger	Afprøvninger: Hvor lang tid sættes der af til at instruere borgere i brugen af skærmen?

Hvilke data og viden kan vi bruge?



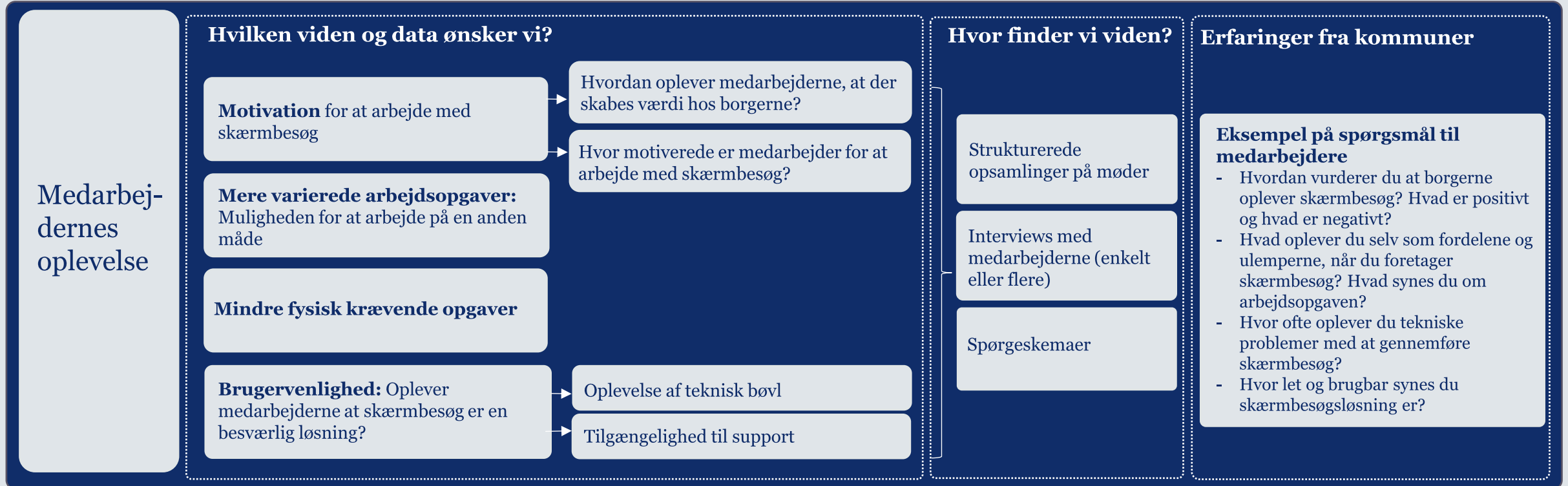
Hvilken data og viden kan vi bruge?



Hvilken data og viden kan vi bruge?



Hvilken data og viden kan vi bruge?



Hvordan sikrer vi en god proces for opfølgning?

Hvis der ikke er et entydigt og konkret ansvar for opfølgning på indsatsen for skærmbesøg, så kommer det ikke til at ske. Der skal tages ledelsesansvar for opfølgningen og holdes løbende øje med udviklingen i faste strukturer.

Det er ledelsen, der har den

At sikre gevinster kræver at der er et reelt oplevet og implementeret ansvar for at sikre gevinsterne gennem ledelseskæden. Det kan ikke uddelegeres til konsulenter og medarbejdere.

Der skal være en direktør, en chef og en personaleleder, der hver især har en andel og et ansvar for deres del af gevinstrealisering. Chefen har ansvar for, at alle personaleledere tager opgaven på sig.

Ledelseskæden har brug for hjælp og støtte fra medarbejdere.

For at sikre at opgaven med at måle på effekter bliver gennemført, er det afgørende, at I udpeger en eller flere ansvarlige for denne opgave.

Sørg for løbende opfølgning

Jeres målinger og fortolkninger af de målinger er en løbende opgave og ikke en "afsluttende" opgave. Processen med at sætte mål, foretage målinger, fortolke målingerne og reagere på dem skal gentages jævnligt.

Sæt opfølgning på møder med en jævnlig kadence. Det kan være en gang om måneden eller en gang i kvartalet, hvor I kigger på den viden I har. Sæt også opfølgningen på få centrale indikatorer på den politiske dagsorden.

Jo mere konkret data I indsamler om udbredelsen af skærmbesøg (antal borgere, flowet i borgere, antal skærmbesøg), jo bedre kan I følge med i udviklingen.

Det er afgørende at ledelsen kommunikerer tydeligt, hvorfor målingerne laves og hvordan viden fra målingerne bruges.

