

## Bilag 1: Oplæg til temadrøftelse

Input til strategi for velfærdsteknologi i Socialforvaltningen

- HVAD NU HVIS?



## Indhold

Indledning.....	4
HVAD NU HVIS...? .....	4
Hvad er velfærdsteknologi?.....	4
Vision: København i førersædet for social velfærdsteknologi .....	5
Mål for arbejdet med velfærdsteknologi .....	5
Fra vision til virkelighed .....	6
Konkrete udfordringer med velfærdsteknologisk potentiale.....	8
1. Velfærdsteknologisk potentiale til udsatte voksne .....	10
2. Velfærdsteknologisk potentiale til udsatte børn og familier .....	12
3. Velfærdsteknologisk potentiale til borgere med sindslidelser.....	14
4. Velfærdsteknologisk potentiale til borgere med handicap.....	16

## Indledning

Dette oplæg præsenterer:

- Forslag til vision og mål for velfærdsteknologi i Socialforvaltningen
- Bud på, hvilke udfordringer velfærdsteknologier kan være med til at løse for borgere og medarbejdere
- Forslag til konkrete indsatsområder

Oplægget er første input til en strategi for velfærdsteknologi i Socialforvaltningen. Strategien skal kvalificeres i løbet af efteråret med inddragelse af brugere, medarbejdere, samarbejdspartnere og forskningsinstitutioner. Målet er, at strategien kan forelægges til politisk behandling primo 14.

### HVAD NU HVIS...?

Strategien får som overskrift: HVAD NU HVIS...? Det får den, fordi vi ønsker at sætte barren højt. Vi ønsker løsninger som reelt set giver bedre livskvalitet for borgeren, mindsker nedslidning for medarbejderne og samtidig udnytter ressourcerne bedst muligt. Det kræver, at vi har modet til at tænke nye og innovative løsninger, og at vi tør drømme og ønske os en bedre hverdag: Hvad nu hvis...?

Strategien tager afsæt i borgernes udfordringer i hverdagen og retter fokus mod HVAD velfærdsteknologier skal være med til at løse – og hvorfor. Strategien handler derfor om de borgere, medarbejderne møder i hverdagen. Det er borgere med handicaps, psykiske lidelser, misbrugsproblematikker, borgere der er hjemløse samt udsatte børn, unge og deres familier. Det er alle borgere, hvis hverdag i kortere eller længere perioder af deres liv er en stor udfordring – psykisk, fysisk, socialt eller økonomisk. Andre lever hele deres liv med funktionsnedsættelserne.

Der er ganske få erfaringer med systematisk at bruge velfærdsteknologiske løsninger til især borgere med psykiske, sociale eller misbrugsrelaterede problematikker. Der er på disse områder stadig mangel på viden om, hvad der virker, og behov for videreudvikling af specifikke produkter.

Det vil strategien for velfærdsteknologi også sætte fokus på.

### Hvad er velfærdsteknologi?

Socialforvaltningen forstår velfærdsteknologi således:

*Velfærdsteknologi er teknologier eller hjælpemidler, der bruges af borgerne selv eller af medarbejderne i kontakten med borgerne.*

*Velfærdsteknologiske løsninger bidrager til:*

- *Bedre livskvalitet for borgerne*
- *Bedre arbejdsmiljø for medarbejderne*
- *Bedre udnyttelse af ressourcerne*

Strategien fokuserer således på velfærdsteknologi til borgere på det sociale område. Det indebærer også et fokus på målgruppernes særlige udfordringer i forhold til den stigende digitalisering.

## **Vision: København i førersædet for social velfærdsteknologi**

Socialforvaltningen i København er Danmarks største socialforvaltning og tager sig af de mest udsatte og sårbare borgere i hovedstaden. Socialforvaltningen har derudover 6500 medarbejdere med en engageret tilgang til at gøre borgernes hverdag bedre. Med opgaven som Danmarks største socialforvaltning følger også en særlig forpligtelse, som vi ønsker at leve op til. Nemlig forpligtelsen til at:

- **udvikle en social profil på velfærdsteknologi** – som efterspørger og afprøver løsninger på det sociale område
- **invitere til samarbejde og idéudvikling** af velfærdsteknologiske løsninger til det sociale område
- **bidrage til evalueringer** og effektmåling
- **investere i løsninger, som virker**

Hvis ikke København skal dette – hvem skal så? Vi har kræfter og organisation. Vi har viden, vilje og kompetencer og ikke mindst - så møder vi borgerne, når det er sværest!

Københavns Kommune ønsker at gå forrest i forhold til velfærdsteknologi på det sociale område, hvor store dele stadig er forholdsvist uopdyrket i forhold til velfærdsteknologiske indsatser. De projekter der har været afprøvet er hovedsagligt på handicapområdet og mindre projekter, hvor der er begrænset systematisk viden om effekterne. Der findes stort set ikke skalerede implementerede løsninger på resten af det sociale område. Det skal der laves om på.

## **Mål for arbejdet med velfærdsteknologi**

Strategien for velfærdsteknologi retter fokus mod alle Socialforvaltningens fagområder og understøtter allerede eksisterende politisk strategier. Samtidig er det også forventningen at strategien kan bidrage til at gentænke løsninger - og dybest set også bidrage til nytænkning.

Målene for arbejdet med velfærdsteknologi er:

- *Bedre livskvalitet for borgerne*
- *Bedre arbejdsmiljø for medarbejderne*
- *Bedre udnyttelse af ressourcerne*

### *Bedre livskvalitet for borgerne:*

Livskvalitet kan handle om at være så selvhjulpne som muligt og dermed undgå behovet for hjælp. Her kan teknologier erstatte hjælpen i hverdagen, og gøre det muligt i højere grad at klare sig selv. Livskvalitet handler også om at have netværk og sociale relationer samt muligheder for at kunne kommunikere til trods for mangel på sprog. Her kan teknologier være med til at skabe og vedligeholde sociale relationer og give nye muligheder for kommunikation og medbestemmelse.

### *Bedre arbejdsmiljø for medarbejderne:*

Teknologier og hjælpemidler kan forbedre arbejdsforholdene for medarbejdere. Det gælder især teknologier, der kan hjælpe ved tunge løft, fysisk krævende arbejdsopgaver samt forbedre det psykiske

arbejds miljø. Med de rette løsninger kan vi øge trivsel på arbejdspladsen samt mindske nedslidning og antallet af sygedage.

#### *Bedre udnyttelse af ressourcerne:*

Velfærdsteknologiske løsninger rummer potentialet for at udnytte de økonomiske ressourcer bedre, end vi gør i dag. Det bliver der brug for i fremtiden, hvis Københavns Kommunes ressourcer skal følge med behovet for støtte på det sociale område. Flere og flere borgere har brug for støtte, og behovene bliver mere komplekse end hidtil. Teknologier kan understøtte den stigning i produktivitet, der kræves af Socialforvaltningen i fremtiden, hvis vi bruger dem rigtigt.

#### **Fra vision til virkelighed**

Et vigtigt fokus i arbejdet med strategien er at få omsat visionerne til konkrete aktiviteter og handlinger – og ikke mindst at få dem ført ud i livet. Det kræver en systematisk tilgang, og dermed også at arbejdet med velfærdsteknologi ikke blot er en opgave der ligger ”ved siden af” anden indsats. Velfærdsteknologi skal integreres i organisationen som en del af det daglige arbejde.

Der skal arbejdes videre med hvad det konkret betyder, men følgende elementer forventes at indgå i den færdige strategi:

##### *1. Nytænkning og Innovation*

Der er blandt borgere og medarbejdere rigtig mange gode idéer til nye løsninger – og viden om, hvorfor de er vigtige. Denne viden skal bringes i spil ved at fokusere på idéudvikling med afsæt i organisationen – f.eks. bruger- og medarbejderdrevet innovation. Det er i hverdagen, at behovet for nye løsninger opstår. Ved at arbejde systematisk med dette bliver det også nemmere at efterspørge løsninger til konkrete udfordringer. Samtidig skal det være naturligt, at der arbejdes med afprøvninger direkte i driften, i såkaldte living-labs.

##### *2. Samarbejde med andre*

Systematisk samarbejde med verden omkring os er centralt for arbejdet med velfærdsteknologi. Derfor vil vi samarbejde med andre forvaltninger, kommuner og sektorer, samt med leverandører, forsknings- og vidensinstitutioner. Dette samarbejde kan foregå ved indgåelse af konsortier, offentlig/private partnerskaber eller nye efterspørgelsesbaserede udbudsformer. Vi skal samtidig lade os inspirere af internationale erfaringer og bygge videre på allerede eksisterende viden.

##### *3. Implementering*

Implementeringen af nye teknologier vil ofte kræve nye arbejdsgange, for at løsningerne skal virke i borgerens og medarbejderens hverdag. Det er vigtigt at indtænke kompetenceudvikling af medarbejdere i forhold til at guide borgere i at anvende nye løsninger og dermed sikre at teknologierne bliver anvendt optimalt. Der skal derudover arbejdes videre med hvordan velfærdsteknologier kan blive et naturligt førstevalg frem for tildeling af hjælp, der hvor det giver mening. Der er også behov for at se på, om betalingsevnen hos socialt udsatte er en barriere for anskaffelse af hjælpemidler, som normalt betragtes som almindelige forbrugsgoder (for eksempel opvaskemaskine, smartphone mm.).

#### 4. *Effekt og evaluering*

Vi skal følge op på, om de nye løsninger også opfylder målene for de velfærdsteknologiske indsatser. Det kræver systematisk effektmåling og evaluering af indsatserne. Herunder om de medvirker til bedre livskvalitet for borgerne, forbedrer arbejdsmiljøet for medarbejderne samt sikrer en bedre udnyttelse af ressourcer. Effektmåling og evaluering kan blandt andet ske i samarbejde med viden- og forskningsinstitutioner.

#### 5. *Finansiering*

Der skal sikres den rette økonomi til indsatserne - herunder muligheder for ekstern finansiering af projekter via puljemidler, fonde samt EU midler i forbindelse med afprøvning af nye løsninger. Samtidig skal der arbejdes med businesscases, som kan indgå i realisering af indsatser, der har vist sig at virke.

## Konkrete udfordringer med velfærdsteknologisk potentiale

Socialforvaltningen har indsamlet forslag til konkrete udfordringer med velfærdsteknologisk potentiale inden for og på tværs af fagområder. De præsenteres i denne figur, og vi uddyber dem nærmere på de efterfølgende sider:

UDFORDRINGER MED VELFÆRDESTEKNOLOGISK POTENTIALE INDEFOR MÅLGRUPPERNE			
UDSATTE VOKSNE	UDSATTE BØRN OG FAMILIER	PSYKIATRI	HANDICAP
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teknologiske løsninger i moderniseringen af herberger</li> <li>2. Misbrugsbehandling til borgere med kognitive udfordringer</li> <li>3. Hjemløse med behov for sundheds- og plejeløsninger</li> <li>4. Hverdagen i eget hjem som tidligere hjemløs</li> <li>5. Digitale løsninger til nuværende og tidligere hjemløse</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teknologier til inddragelse af børn og unge</li> <li>2. Fravær i skolen blandt udsatte børn og unge</li> <li>3. Tidlig indsats og kontakt til udsatte børn og unge</li> <li>4. Sociale netværk til udsatte børn og unge</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hjælp når behovet er der - telesundhed</li> <li>2. Sårbare overgange mellem region og kommune</li> <li>3. Socialt netværk og tryghed i egen bolig</li> <li>4. Overgang fra ung til voksen som psykisk sårbar</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teknologier til øget selvhjulpethed i egen bolig</li> <li>2. Borgere med udviklingshæmning og aldringsproblematikker</li> <li>3. Mere fleksible botilbud</li> <li>4. Hjælpe midler til forflytning og forebyggelse af arbejdsskader</li> <li>5. Teknologier til kommunikation og medbestemmelse</li> <li>6. Elektroniske nøgler i hjemmeplejen</li> </ol>
TVÆRGÅENDE TEMAER			
Hverdag i eget hjem			
Sundhed			
Hjemmepleje og sygepleje			
God overgang til voksenlivet			
Velfærdsteknologi i boligbyggeri			

### Synergi på tværs

Der har tegnet sig fem temaer på tværs af de forskellige målgruppers udfordringer. Det er temaer vi gerne vil samarbejde med andre om. Vi vil bruge dem som afsæt for dialog og videndeling om løsninger, der kan skaleres på tværs af kommunen. De fem tværgående temaer er:

1. **Hverdagen i eget hjem** – herunder hvordan borgeren kan støttes i en hverdag i egen bolig. Det kan handle om teknologier der kan skabe overblik og struktur i hverdagen, modvirke isolation og ensomhed og give nye muligheder for kontakt med omverdenen og sociale netværk.
2. **Sundhed** - herunder teknologiske muligheder for nye former for sundhedstilbud til Socialforvaltningens målgrupper, som har en markant højere dødelighed end resten af befolkningen og samtidig er udfordret i brugen af de eksisterende sundhedstilbud.



3. **Hjemmepleje og sygepleje**, herunder hvordan teknologiske løsninger samt hjælpemidler kan understøtte borgernes egne ressourcer og mindske behovet for personlig og praktisk hjælp samt sygepleje.
4. **God overgang til voksenlivet**, herunder hvordan teknologiske løsninger kan understøtte de svære skift, der kan følge med at blive voksen som psykisk sårbar eller som ung i en udsat familie.
5. **Velfærdsteknologi i boligbyggeri**, herunder hvordan velfærdsteknologier kan indtænkes i moderniseringer og ombygninger af boliger for at sikre beboerne de bedste muligheder for et godt hverdagsliv.

## 1. Velfærdsteknologisk potentiale til udsatte voksne

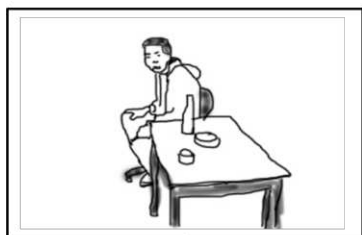
Socialforvaltningen støtter de mest udsatte mennesker i København. Det er mennesker, der af forskellige årsager står uden for normalsamfundet med behov for støtte til at klare tilværelsen – ofte på grund af problemer med misbrug, hjemløshed og psykisk sygdom. Velfærdsteknologi kan give nye handlemuligheder til mennesker, der er isolerede eller lever på gaden. Kommunikationsteknologier kan også skabe vigtige sociale netværk og lette kommunikationen mellem borger og offentlige instanser. Men udsatteområdet står over for nogle udfordringer i forhold til at anvende velfærdsteknologiske løsninger i fremtiden. Dels er der mangel på erfaringer med brugen af velfærdsteknologi til disse borgergrupper, og dels kan borgernes privatøkonomi være så begrænset, at selv mindre investeringer i hjælpemidler eller teknologier kan være et problem.

Vi giver her et par eksempler på udfordringer for udsatte borgere, hvor velfærdsteknologi kan have potentiale som en del af løsningen:

### 1. Teknologiske løsninger i moderniseringen af herberger

Socialforvaltningen vil indtænke velfærdsteknologi i de kommende års modernisering af herbergerne. Det kan gøre herberget til et sted, hvor kontakten til venner og familie kan genoptages, og hvor man kan kommunikere nemt med instanser, man har behov for at være i kontakt med (sagsbehandler, læge, pårørende, mm). Teknologier kan også medvirke til bedre livskvalitet for beboerne, færre konflikter, forbedring af den generelle hygiejne på herbergerne mm.

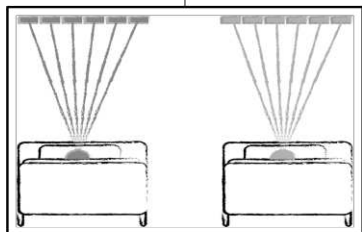
#### Case: Lyserød lyd på herberger?



##### Mogens, 44 år, bor på et herberg

Mogens' liv er gået ned ad bakke siden han for et år siden blev skilt og igen begyndte at drikke og ryge hash. Mogens bryder sig ikke om at bo på herberget med støj og uro. Han sover dårligt, og han drikker fortsat.

Mogens vil gerne videre med sit liv, og han drømmer om at få et arbejde og et sted at bo, hvor han kan være i fred, få besøg af sine venner og få styr på tingene igen. Men det lykkes bare ikke rigtigt.



**Lyserød lyd** er en teknologi, hvor højttalere udsender en særlig lyd, der på en behagelig måde kan skjule udefrakommende larm. Denne maskerende lyd kan rettes mod et specifikt punkt, som f.eks. en seng på et herberg.

Søvnforstyrrelser og lydchikane har stor betydning for det psykiske og fysiske helbred hos alle mennesker. Hvis lyserød lyd kunne give mere ro for de beboere, der gerne vil sove, ville det give mere overskud til hverdagens udfordringer, og det ville måske også mindske antallet af konflikter på herberget.

Teknologien er moden og benyttes blandt andet i ambulancer, storrumskontorer og til traumepatienter under opvågning. Økonomi og eventuelle tilpasninger af løsningen til herberger skal afklares nærmere.

Andre eksempler på udfordringer for udsatte borgere, hvor velfærdsteknologi kan have potentiale som en del af løsningen:

## **2. Misbrugsbehandling til borgere med kognitive udfordringer**

Rigtig mange borgere med et misbrug har også kognitive problemer. De kognitive udfordringer kan være medfødte eller rusmiddeludløste. Uanset årsagen er almindelige terapi- og samtalebaserede behandlingsformer mindre virkningsfulde overfor denne gruppe af borgere.

Derfor vil Socialforvaltningen afdække mulighederne for at anvende f.eks. tablets og andre teknologiske løsninger, som kan anvendes i misbrugsbehandlingen i forhold til borgere med kognitive udfordringer.

## **3. Hjemløse med behov for sundheds- og plejeløsninger**

Antallet af hjemløse borgere med plejebehov stiger. Det er allerede besluttet at bygge nye plejetilbud og udvide kapaciteten, og det teknologiske potentiale er blandt andet at sikre, at teknologier, der allerede har påvist effekt ift. plejeopgaver på ældre-, handicap- og sundhedsområdet, også finder vej til gruppen af hjemløse med plejebehov.

## **4. Hverdagen i eget hjem som tidligere hjemløs**

Borgeren, der flytter i egen bolig efter en hverdag som udsat, møder en række udfordringer for at mestre at bo alene. Det er f.eks. problemer med at huske og udføre huslige opgaver som rengøring, samt at varetage eget liv i form af økonomi, personlig hygiejne mm.

Socialforvaltningen vil se på, om teknologier kan støtte borgeren i et bedre og mere selvstændigt liv.

## **5. Digitale løsninger til nuværende og tidligere hjemløse**

Det er ofte de mest udsatte grupper, som allerede er marginaliseret som ikke ejer en mobiltelefon eller computer, som har størst behov for adgang til velfærdsydelser, men som har vanskeligt ved at navigere i en digital offentlig servicesektor. Der er således brug for at lette adgangen til en computer i trygge omgivelser med støtte fra en person, som de hjemløse har tillid til. Socialforvaltningen ønsker at se nærmere på, hvordan der kan arbejdes med digitale løsninger til livet på gaden for at støtte hjemløse og tidligere hjemløse i at være i kontakt med offentlige myndigheder, bank og f.eks. læge. Derudover kan løsningerne være med til at genskabe kontakt til venner og familie – eller etablere nye netværk.

## 2. Velfærdsteknologisk potentiale til udsatte børn og familier

Socialforvaltningen yder støtte til udsatte børn, unge og deres familier. Det er familier med massive sociale og økonomiske problemer, og støtten skal sikre, at de udsatte børn og unge får en opvækst med gode vilkår og de samme muligheder for succes i voksenlivet som andre børn.

Velfærdsteknologi til børn og unge integreres generelt lettere i hverdagen end til andre af Socialforvaltningens målgrupper. Børnene vokser op med teknologi omkring dem fra de er små, og de lærer hurtigt at bruge nye funktioner og systemer. Det er vigtigt, at velfærdsteknologier bygger videre på de unges motivation, at løsningerne er intuitive, og at de kan fungere på de platforme, som de unge allerede bruger i forvejen.

Vi giver her et par eksempler på udfordringer for udsatte børn og familier, hvor velfærdsteknologi kan have potentiale som en del af løsningen:

### 1. Teknologier til inddragelse af børn og unge i den sociale indsats

Det er ofte vanskeligt at inddrage barnet tilstrækkeligt i den sociale indsats. En sagsmappe er som regel en samling af voksnes perspektiver. Når sagsbehandlere har samtaler med børnene handler det om svære emner, og medarbejdere efterspørger nye muligheder for at indarbejde barnets synspunkter i 'sagen'. Socialforvaltningen vil se nærmere på, om teknologier kan gøre barnets egne synspunkter tydeligere – både overfor sagsbehandlere, men også overfor barnet selv.

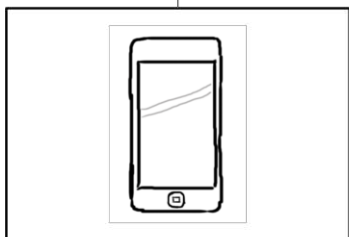
#### Case: Elektronisk dagbog til et udsat barn?



##### Louise – 12 år, bor i Brønshøj

Louise er 12 år gammel og går til Aikido. Hun føler sig anderledes end de andre børn på skolen og deltager sjældent i aktiviteterne. Louise bor alene med sin far, der modtager kontanthjælp og lige nu er i behandling for sit alkoholmisbrug. Han gør, hvad han kan, og han holder meget af sin datter, men der roder meget derhjemme. Louise klarer selv lektier, madlavning mm., fordi hendes far ikke kan overskue tingene lige nu.

Skolesocialrådgiveren er bekymret for Louise, og kommunen undersøger nu, om Louise skal have noget særlig støtte. Louise ville nogle gange ønske, at hun snakkede bedre med sagsbehandleren på møderne. Men det er svært at svare på spørgsmålene, og egentlig går det jo også godt nok – eller det kommer de til snart, når min far får det bedre, tænker Louise.



**Elektroniske dagbøger** er en ny idé, der bygger på teknologi vi allerede kender – smartphones med applikationer, der kan optage og lagre lyd, billeder og film. Elektroniske dagbøger kan måske give udsatte børn nye måder at fortælle og forstå deres egen historie – for eksempel overfor en sagsbehandler eller en kontaktperson.

At sætte ord og billeder på sin egen situation kan også indgå som et vigtigt led i en pædagogisk indsats og hjælpe barnet videre i livet.

Der skal arbejdes videre med at definere og udvikle ideen.

Andre vigtige udfordringer med velfærdsteknologisk potentiale for udsatte børn og unge:

## **2. Fravær i skolen blandt udsatte børn og unge**

Udsatte børn og unge har markant højere fravær end deres klassekammerater, og de klarer sig dårligere i skolen ofte fordi, der mangler skoleunderstøttende ressourcer i familien. Løsninger på de udfordringer kan findes i teknologier, der understøtter struktur i hverdagen, hjælper til at stå op til tiden og huske aftaler, lektier mm. Socialforvaltningen vil afdække potentialet for nye teknologier i samarbejde med Børne- og Ungdomsforvaltningen og andre partnere, der er i kontakt med de udsatte elever.

## **3. Tidlig indsats og kontakt til udsatte børn og unge**

Ofte kommer den unge først i kontakt med unge- eller familierådgivninger efter problemerne har vokset sig store. Socialforvaltningen vil derfor undersøge, om teknologi kan understøtte nye måder for udsatte unge at kontakte rådgivningstilbud allerede inden problemer er alvorlige. Det kan blandt andet ske ved at teknologi understøtter bedre sociale netværk for unge med problemer i livet, samt lettere og smartere kommunikation med rådgivningstilbuddene til de unge.

## **4. Sociale netværk til udsatte børn og unge**

Udsatte børn i Danmark tilhører generationer, der bruger teknologier som en central del af deres hverdag allerede fra de er små. For at være inkluderet i fællesskaber kræves det af børn og unge, at de er teknologivante og teknologiivrige. Heri ligger kimen til fremtidige handlingsmuligheder, selvstændighed og social inklusion – men samtidig også risikoen for at blive sat udenfor. Udsatte børn vokser ofte op i familier med begrænset økonomisk råderum og med forældre med begrænsede IT-kompetencer. Det kan gøre det vanskeligt at anskaffe en smartphone for eksempel, og det kan betyde, at den unge ikke ved, hvordan man bruger den, når først den er der.

Socialforvaltningen vil afdække muligheder og barrierer for, at udsatte børn og unge bliver inkluderet i de vigtige sociale netværk i dagligdagen.

### 3. Velfærdsteknologisk potentiale til borgere med sindslidelser

Borgere med sindslidelser er en målgruppe med vidt forskellige udfordringer, og ofte er borgerens liv præget af udsving i egne ressourcer. Det er derfor vigtigt, at nye løsninger *både* kan understøtte borgerens ressourcer og motivation for udvikling, *og* at de kan skabe sikkerhed, tryghed og stabilitet, når der er behov for det.

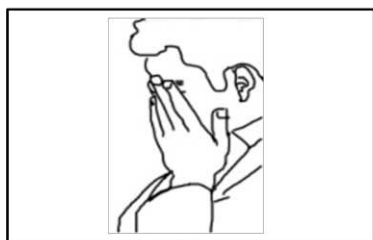
Velfærdsteknologier kan hjælpe borgeren i hverdagen, blandt andet gennem øget medbestemmelse og styrkede sociale relationer. Samtidig kan telemedicinske løsninger – som for eksempel videokonsultationer med en psykiater – give nye muligheder for effektive og smidige behandlingsforløb, der i højere grad bygger på borgerens behov.

Vi giver her et par eksempler på udfordringer for borgere med sindslidelser, hvor velfærdsteknologi kan have potentiale som en del af løsningen:

#### 1. Hjælp når behovet er der - telesundhed

Adgang til behandling og støtte er en løbende udfordring for borgere med psykiatriske problemstillinger. Socialforvaltningen vil se på mulighederne for at anvende telesundhedsløsninger til borgere med psykiske lidelser, for at styrke muligheden for at få den rigtige støtte, når behovet er der. Telesundhed er en bred betegnelse for brugen af informations- og kommunikationsteknologi til at understøtte forebyggende, behandlende eller rehabiliterende aktiviteter over afstand. Der findes en del dokumenteret erfaring med telesundhedsløsninger til sindslidende fra udlandet og nationalt, kaldet telepsykiatri. Erfaringerne viser at nogle af de fysiske samtaler kan erstattes med virtuelle samtaler.

#### Case: Telesundhed til borgere med sindslidelser?



##### **Walid, 32 år, lider af skizofreni**

Der var mange, der troede, at Walid havde ungdomssløvsind som teeanger. Senere har det vist sig at Walid lider af skizofreni, og lige nu går det dårligt. Walid er meget alene og regelmæssigt indlagt på en psykiatrisk afdeling. Han har det hverken godt, når han er ude blandt andre eller når han er alene i sin lejlighed. Helt almindelige ting som indkøb og rengøring er uoverkommelige, og han får angst blandt andre mennesker.

Walid vil meget gerne være glad igen, se sine venner som før og blive bedre til at håndtere de kriser, der følger med hans sygdom. Det ugentlige besøg fra hjemmevejlederen er lige nu det eneste, der hjælper en smule. Men det rykker ikke rigtig ved at livet er hårdt.



**Telesundhed** er en teknologi, som kan anvendes som supplement eller erstatning for fysiske møder. Løsningen henter inspiration fra eksisterende teknologier som Skype, Facetime og videokonferencer. Der er mulighed for at inddrage flere i en videosamtale, f.eks. hjemmevejleder og sagsbehandler eller en tolk.

Telesundhed kan give nye muligheder for kontakt til hjemmevejleder, kontaktperson m.fl. Måske vil nogle borgere gerne kunne have flere men kortere samtaler med hjemmevejlederen.

Ideen bygger på erfaringer, som viser at teleterapi til mennesker med sindslidelser kan have lige så stor effekt som ansigt-til-ansigt-samtaler (Andersson, 2012). Det er dog samtidig vigtigt at inddrage og uddanne medarbejdere og borgere for at sikre, at det pædagogiske arbejdes kvalitet følger med eventuelle nye teleløsninger.

Andre vigtige udfordringer til borgere med sindslidelser:

## **2. Sårbare overgange mellem region og kommune**

Borgere med sindslidelser er særlig udsatte i forhold til at håndtere de overgange, der er mellem forskellige tilbud, og særligt overgangene mellem regionale og kommunale tilbud kan opleves som uoverskuelige. Socialforvaltningen ønsker at styrke borgerens oplevelse af sammenhæng mellem indsatserne i de to sektorer. En løsning kan for eksempel være, at Region Hovedstaden og Københavns kommune samarbejder omkring udviklingen og brug af smartphone-applikationer til borgere med sindslidelser, der så kan følge borgerne på vej og skabe sammenhæng.

## **3. Socialt netværk og tryghed i egen bolig**

Når borgere ikke længere har brug for den støtte, der kan tilbydes på et socialpsykiatrisk botilbud, hjælpes borgeren videre med et mere selvstændigt liv i egen bolig. Det skift til en hverdag i egen lejlighed kan opleves som voldsomt og give både sociale, personlige og sundhedsmæssige problemer for borgeren. Det kan resultere i, at den psykiske sygdom forværres – i nogle tilfælde så meget, at der igen er brug for indlæggelse eller støtte på et botilbud.

De største sociale udfordringer for borgeren er ensomhed og isolation, og hverdagen byder også på praktiske udfordringer med at klare rengøring, indkøb og at huske aftaler mm. Socialforvaltningen undersøger potentialerne for at velfærdsteknologi kan løse nogle af udfordringerne.

De sociale udfordringer kan imødekommes med kommunikationsteknologier, der hjælper til at skabe sociale netværk, og giver pårørende og venner mulighed for at støtte den enkelte.

Andre teknologier og hjælpemidler kan også hjælpe en del af vejen med de praktiske udfordringer i hverdagen, men de skal understøttes af træning i at klare opgaverne selv. Her er Hjemmeplejens hverdagstræning og støtten fra hjemmevejledere vigtige for, at borgeren på sigt selv kan klare livet i egen bolig.

## **4. Overgang fra ung til voksen som psykisk sårbar**

Der sker en del skift, når en ung med psykiske problemstillinger bliver 18 år. Det er skift i forhold til bolig, kontaktpersoner, økonomi mm. Den unge skal klare sig selv mere end tidligere, og det er særligt unge med lettere psykiske problemer, der er i fare for at blive påvirket negativt af dette skift.

Socialforvaltningen ønsker på både psykiatriområdet og området for udsatte børn og familier at undersøge, hvordan teknologier kan lette overgangen fra ung til voksen for psykisk sårbare unge. En af mulighederne kan findes i mobilapplikationen "Min-Vej", der lige nu afprøves som en del af tilbudsviften til voksne sindslidende. Applikationen tilbyder flere funktioner, der skal modvirke opståede kriser, samt understøtte brugerens egen recoveryproces. Der er i "Min-Vej" fokus på at inddrage borgeren selv, deres netværk og de pårørende i indsatsen, samt på samarbejdet med behandlingspsykiatrien.

#### 4. Velfærdsteknologisk potentiale til borgere med handicap

Socialforvaltningen tilbyder borgere med handicap støtte til at have de samme muligheder i livet som andre borgere. Målgruppen indbefatter mennesker med enten fysiske eller psykiske funktionsnedsættelser, og der er stor variation i behovet for støtte i hverdagen. Nogle borgere med handicap er meget selvhjulpne, mens andre har et mere omfattende støttebehov.

Der er solid erfaring med brug af hjælpemidler og teknologi på handicapområdet - særligt på området for fysiske funktionsnedsættelser - sammenlignet med andre af dele af det sociale område. Der således et godt grundlag for at afprøve modne teknologier, skalere kendte løsninger og samtidig tilpasse arbejdsgange i forhold til at anvende løsningerne.

Vi giver her et par eksempler på udfordringer på handicapområdet med velfærdsteknologisk potentiale:

##### 1. Teknologier til øget selvhjulpnehed i egen bolig

Borgere som ikke længere kan klare sig selv visiteres ofte til personlig eller praktisk hjælp. Der er dog et potentiale i en styrket brug af teknologier som kan understøtte borgeres selvhjulpnehed – og som kan mindske behovet for hjælp i hverdagen. Socialforvaltningen vil fokusere på målrettet anvendelse af velfærdsteknologiske løsninger ved en styrket samtænkning af visitation til træning, praktisk hjælp, hjælpemidler og boligindretning. Indsatsen skal ligeledes sammentænkes med Hjemmeplejens tilbud om hverdagstræning.

Samtidig vil Socialforvaltningen se på mulighederne for at udnytte potentialet i mere almindelige hverdagsteknologier såsom støvsugere, opvaskemaskiner mm. i forhold til at understøtte borgerens selvhjulpnehed. Som en del af dette skal der ses nærmere på evt. barrierer for at borgere med trængt økonomi kan indkøbe disse hverdagsteknologier.

#### Case: Helhedsorienteret indretning til et liv med et handicap?



##### **Sofie, 40 år, ramt af sclerose**

Sofies blev diagnosticeret med sclerose for 12 år siden. Det var et chok for Sofie, da hun lige havde fået sit første barn. Hun får hjælp til mange af de daglige gøremål og personlige hygiejne. Sofie kan ikke længere arbejde og får nu hjemmehjælp hver dag. For nyligt har hjemmehjælpen også snakket med Sofie, om hun har brug for hjælp til toiletbesøg.

Sofie vil gerne bevare sin selvstændighed i så mange situationer som muligt. Hun drømmer om at leve et værdigt og normalt liv, og hun vil for alt i verden gerne blive boende, hvor hun bor nu sammen med sit barn og sin mand - også selvom hun ved, at hendes sygdom bliver værre med årene.



**Helhedsorienteret indretning** er et koncept med fokus på at løsningerne forholder sig til borgerens og medarbejderens behov. Vælger vi de rigtige løsninger kan vi gøre hverdagens personlige pleje mere værdig, mere sikker og mere selvstændig. Den rette intelligente indretning af badeværelset kan imødekomme et øget plejebæbehov i løbet af et langt liv i egen bolig, og i nogle tilfælde reducere behovet for hjælp.

Der findes allerede løsninger, hvor eksempelvis håndvask og spejl kan hæves, sænkes og nås fra et særligt toilet, hvor borgeren sidder behageligt, og selv kan styre elektroniske vaske- og tørrefunktioner. Der findes også særlige badestole og liftsystemer, der gør forflytning og bad mere behageligt og værdigt for borgeren. Teknologierne og koncepterne er modne, men der mangler stadigvæk viden om hvordan koncepterne kan tilpasses borgeren, hvis funktionsniveau forværres over tid samt tilpasning til badeværelser på få kvadratmeter.



Andre vigtige udfordringer med velfærdsteknologisk potentiale for borgere med handicap:

## **2. Borgere med udviklingshæmning og aldringsproblematikker**

Nyere undersøgelser viser, at der er sket en markant stigning i antallet af ældre borgere med udviklingshæmning. Borgere med udviklingshæmning udvikler i forvejen aldersrelaterede problematikker tidligere end resten af befolkningen. Det indbefatter blandt andet nedsat syn, hørelse og hjertekarsygdomme, men den mest udbredte aldringsrelaterede problematik er udviklingen af demens. Der er allerede udviklet løsninger på ældreområdet, som med fordel kan anvendes også i forhold til ældre borgere med udviklingshæmning. Socialforvaltningen vil afdække, hvordan teknologier evt. kan løfte kvaliteten i indsatsen og imødekomme nogle af disse udfordringer.

## **3. Mere fleksible botilbud**

En del af indsatsen på handicapområdet er at tænke i nye former for botilbud, som er fleksible i forhold til de skift der er i støttebehov for borgerne. Det handler både om at borgere kan blive længere i botilbuddet ved højere støttebehov, og det handler også om at give muligheder til borgere, hvis støttebehovet mindskes. Socialforvaltningen vil undersøge, om velfærdsteknologier kan medvirke til at botilbud bedre kan rumme skiftende behov, sådan at borgerne ikke behøver at bo i et specialiseret døgn-dækket botilbud.

## **4. Hjælpemidler til forflytning og forebyggelse af arbejdsskader**

Der anvendes i dag en række hjælpemidler til at forflytte borgere med handicap. Der er dog også nye hjælpemidler på markedet som kan gøre borgeren bedre i stand til at forflytte sig selv, f.eks. ved at komme i og ud af sengen og rundt i boligen på egen hånd.

Samtidig tyder nye erfaringer på, at der er mulighed for at ændre praksis, så det ikke er nødvendigt at være to hjælpere til alle forflytninger, som arbejdsmiljøpolitikkerne ellers lægger op til i Socialforvaltningen. Det kan betyde, at borgeren oplever at kontakten med medarbejderen bliver tættere og samtidig kan det give en mere fleksibel arbejdstilrettelæggelse.

Socialforvaltningen vil afdække mulighederne for at implementere nye forflytningshjælpemidler og se på muligheden for at gå fra 2 til 1 hjælper i forflytnings sammenhæng.

Socialforvaltningen vil også se på det teknologiske potentiale for at forhindre andre fysiske arbejdsskader f.eks. i forbindelse med fald samt løsninger som gør det nemmere at støtte borgere med spastiske lammelser. Derudover skal der ses på løsninger, som mindsker nedslidning i forhold til gentagne løft og u hensigtsmæssige arbejdsstillinger (f.eks. højdejusterbare vugger og senge).

## **5. Teknologier til kommunikation og medbestemmelse**

Visse borgere med handicap er ikke i stand til at kommunikere verbalt, og teknologier kan øge deres muligheder for at give udtryk for deres ønsker og behov. For eksempel er ca. halvdelen af borgere under Center for Multiple Handicap ikke i stand til at kommunikere *ja* eller *nej*. Socialforvaltningen vil se på nye og bedre kommunikationsteknologier til beboere på døgntilbud, der kan hjælpe til at træffe egne valg om aktiviteter, personale og til at give udtryk for følelser.

Særligt for unge borgere med handicap bliver det vigtigt, at kompensationen for funktionsnedsættelser gør det muligt at blive inkluderet i de sociale netværk. Kommunikation via sociale netværk er en vigtig del af hverdagen for de fleste, og her går kommunikationen hurtigt og nye funktioner og platforme tilføjes hele tiden.

## **6. Elektroniske nøgler i hjemmeplejen**

Der bruges i dag ressourcer på at håndtere systemnøgler til borgere, der modtager hjemmepleje. Hjemmeplejen anvender i dag et elektronisk nøglesystem. Systemet indebærer, at medarbejderne via en kodet elektronisk nødkalds-nøgle har adgang til nøglebokse opsat tæt på borgerens hjem. Erfaringerne med systemet er gode, men det samlede ressourceforbrug på håndtering af nøgler er uændret. Det er vurderingen, at der er modne teknologier, som kan medvirke til at skabe endnu bedre løsninger for borgere og medarbejdere. Socialforvaltningen vil undersøge, om en eventuel udvidelse af nye elektroniske nøglesystemer kan høstes gevinster i hjemmeplejen i form af bedre sikkerhed, mere smidige arbejdsgange og færre ressourcer afsat til tid uden for borgerens hjem.

