

Skema 2: Beskrivelse af projektet

(max 5 sider, skrifttype Arial, skriftstørrelse 10)

1. Projektets titel
Borgerdialog: Et digitalt afsæt for stærkere samarbejde og øget omsorg og nærvær
2. Hovedansøger
Frederiksberg Kommune, Social- og Sundhedsafdelingen
3. Hvilket/hvilke tema(er) fra værdighedspolitikkerne tager projektet afsæt i? Sæt <i>minimum ét kryds</i>
<input checked="" type="checkbox"/> Livskvalitet <input checked="" type="checkbox"/> Selvbestemmelse <input checked="" type="checkbox"/> Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen <input type="checkbox"/> Mad og ernæring <input checked="" type="checkbox"/> Pårørende <input type="checkbox"/> En værdig død <input checked="" type="checkbox"/> Bekæmpelse af ensomhed
4. Resumé af projektet (max 15 linjer)
<p>Med projekt Borgerdialog vil Frederiksberg Kommune skabe et tættere samarbejde med borgere og deres pårørende omkring de ydelser, de tilbydes ifm. hjemmepleje, sygepleje, genoptræning og på plejecentre. Projektet sætter den ældre digitale borger i centrum og udvikler nye innovative metoder og processer, mindsker medarbejdernes dokumentation og skaber øget omsorg og nærvær. Projektet bygger på en ny innovativ digital løsning "Borgerdialog", som netop er færdigudviklet i sin første version. Projektet øger selvbestemmelse, og sikrer mere fleksibel pleje og sammenhæng på tværs af fagligheder, indsatser og tilbud. Borgerdialog sætter fokus på inddragelse af civilsamfund, frivillige, lokale aktivitetstilbud og pårørende som aktive og bidragende samarbejdspartnere for de fagprofessionelle omkring borgerens pleje med en målsætning om helhedsorienteret pleje med høj grad af omsorg og nærvær. I projektet udvikles der i 3 spor: 1. Øget selvbestemmelse; 2. Dialog og samarbejde; og 3. Nye måder at mødes på. Samtidig udvikles og iværksættes grundig kompetenceudvikling af fagprofessionelle omkring de tre spor og et styrket pårørendesamarbejde for at sikre en høj tværfaglig kvalitet omkring plejen og understøttelse af Borgerdialog i praksis. Ambitionen er at sætte en ny standard for dialog og samarbejde i ældreplejen, hvor borgernær omsorg er til stede gennem nye (digitale) veje og mere nærværende arbejdsgange.</p>
5. Beskriv baggrunden for projektet, herunder det udviklingsområde/den problemstilling projektet tager afsæt i samt hvilken viden / hvilke erfaringer projektet bygger på
<p>Frederiksberg Kommune implementerer i februar 2021 første udgave af det digitale redskab Borgerdialog, der giver borgere i genoptræning og sygepleje nye muligheder ift. fx information om eget forløb og være i dialog med tilknyttede behandlere. Den første udgave af Borgerdialog blev iværksat på baggrund af at digitalisere "kinabogen", en bog der tidligere lå hos borgere til skriftlige beskeder mellem borger, pårørende og kommune. Formålet med den digitale "kinabog" er at skabe en mere dynamisk løsning, der både skaber nye muligheder for at yde hjælp og omsorg til borgerne, skaber sammenhæng i kommunikationen mellem borgere, pårørende og kommune og samtidig giver borgerne fleksibilitet og handlemuligheder i mødet med kommunen.</p> <p>Dette understøttes bl.a. af rapporten "Værdighed i ældreplejen" fra Sundheds- og Ældreministeriet (2018), der netop beskriver selvbestemmelse samt inddragelse af pårørende som afgørende faktorer for et værdigt ældreliv, og af de 10 principper i værdig ældrepleje udviklet af FOA, DSR og Ældre Sagen.</p> <p>For at imødekomme de identificerede ønsker og behov fra borgere og fagprofessionelle skal den eksisterende løsningen af Borgerdialog videreudvikles og skaleres i nærværende projekt samt understøttes af kompetenceudvikling for fagprofessionelle i nye forbedrede arbejdsgange. Med udgangspunkt i udvikling af nye arbejdsgange, vil der blive identificeret nye digitale use</p>

cases/brugsscenarier, som der kan udvikles nye funktioner til i Borgerdialog. Digitale use cases og funktioner bliver visuelt designet i prototyper og testet i praksis gennem design sprints, inden de udvikles/kodes i Borgerdialog. Dette sikrer effektiv udvikling med tidlig indikation på impact, høj grad af borgerinvolvering, sikrer anvendelighed og fokus på at bringe omsorg og nærvær helt ud til borgerne.

6. Beskriv hvordan projektet understøtter puljens formål om at styrke omsorg og nærvær i ældreplejen med afsæt i mindst ét af de syv værdighedstemaer.

I udvikling og implementering af projekt Borgerdialog er grundpræmissen at borgeren har adgang til alle personlige data, der er registreret. Med udgangspunkt i den eksisterende digitale løsning tages der afsæt i tre spor for funktioner og indhold:

1. Øget selvbestemmelse: Borgere får selv mulighed for at booke og aflyse aftaler med fagprofessionelle og med afsæt i egne oplevelser og erfaringer af evt. sygdomsforløb at beskrive status og udvikling.

2. Dialog og samarbejde: Borgeren får adgang til samtlige data og egne indsats-/forløbsbeskrivelser, borgerne får løbende (på daglig basis, hvis relevant) information om aktuelle aktiviteter og fx hvilke fagprofessionelle, de kan forvente at få hjælp af i dag og hvornår. Borgerne får adgang til den aktuelle forløbsstatus ifm. for eksempel en genoptræningsindsats – disse funktioner skal skabe en bedre dialog og et styrket samarbejde mellem borgere, pårørende, frivillige og fagprofessionelle. Borgerne får ligeledes mulighed for at indtaste information og oplysninger, og frigiver hermed tid i mødet med den fagprofessionelle. Udover at give viden om egen status og udvikling, giver det mulighed for øget nærvær og personlig omsorg.

3. Nye måder at mødes på: Borgerne tilbydes nye dialog- og mødeformer med fagprofessionelle gennem virtuelle eller online baserede redskaber på Borgerdialog – møder, der både kan tage afsæt i at sikre det daglige nærvær, og som samtidig kan have praktisk karakter og fx kan erstatte egentlige træningssessioner med fysisk fremmøde til gavn for både borger og behandler.

Samtidig får borgernes pårørende (via samtykke fra borgerne) adgang til de samme funktioner som borgerne, og der iværksættes et målrettet kompetenceudviklingsforløb blandt de fagprofessionelle for at skabe et endnu bedre samarbejdsgrundlag med de pårørende med afsæt i Borgerdialog.

Borgerdialog tager således afsæt i fire af værdighedstemaerne (livskvalitet; selvbestemmelse; kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen; samt pårørende) og styrker omsorg og nærvær gennem:

- Hurtigere og mere fleksibel tilgængelighed til aftaler, behandlere og løbende dialog mellem borgere, pårørende og fagprofessionelle.
- En oplevelse af at borgeren blive hørt og set gennem egen vurdering af udvikling under genoptræningsforløb
- En oplevelse af respekt for borgerens privatliv og daglige aktiviteter, hvor borgeren kan planlægge sin kalender
- Mulighed for gennemsigtighed for pårørende og frivillige der får adgang til borgerens data, og dermed kan se information og aftaler og hjælpe borgeren direkte
- Let adgang til og overblik over lokale aktiviteter og civilsamfundsorganisationer og deres initiativer.

Ved at udvikle nye arbejdsgange med det faglige personale der matcher de nye digitale muligheder, frigives der med Borgerdialog i Frederiksberg Kommune medarbejderressourcer fra fx dokumentationsarbejde og færre opkald og spørgsmål fra borgere og pårørende. Ressourcer der kan bruges på andre typer af indsatser og tilbud til borgerne, hvor omsorg og nærvær er i fokus.

Projektet har særligt fokus på kompetenceudvikling af ledere og medarbejdere, sådan at de bliver i stand til at integrere Borgerdialog som en naturlig del af deres daglige arbejde. Borgere, deres pårørende og frivillige vil alle få tilbudt introduktionsforløb, så de føler sig trygge i de nye arbejdsgange og muligheder. I projektperioden udvikles og gennemføres et kompetenceudviklingsforløb for 100 ledere og medarbejdere, der tager afsæt i følgende emner:

- Digitalt mindset der øger anvendelse af IT og digitale muligheder blandt medarbejdere, borgere og pårørende

<ul style="list-style-type: none"> - Digital kommunikation i dialog og øjenhøjde med borgere og pårørende - Nærvær gennem digitale hjælpemidler, herunder Borgerdialog - Vurdering af digitale kompetencer hos borgere - Pårørende som aktive og positive samarbejdspartnere - Civilsamfund som en styrke til øget omsorg og nærvær
<p>7. Beskriv hvordan projektet understøtter puljens mål om at se på veje til at reducere unødvendige dokumentationskrav og optimere eksisterende dokumentationsprocesser til gavn for den enkelte ældre.</p>
<p>Borgerdialog giver borgerne mulighed for at give fagprofessionelle viden om egen status og udvikling, som ellers skulle dokumenteres af de fagprofessionelle. Ved at lade borgerne indtaste information og oplysninger inden mødet med de fagprofessionelle, vil det både give borger og medarbejder mulighed for at forberede sig til mødet. Det vil mindske medarbejdernes dokumentation i mødet med borgeren, og frigive tid til nærvær og personlig omsorg. Samtidig giver borgerens egen vurdering et fagprofessionelt indblik i borgerens selvopfattelse af egen situation og udvikling. I arbejdet med at udvikle nye arbejdsgange vil der være særligt fokus på, at identificere nye muligheder der kan optimere arbejdsprocesser som konverteres til øget omsorg og nærvær hos den enkelte ældre.</p>
<p>8. Beskriv projektets metoder og processer, og hvordan de understøtter formålet om at styrke omsorg og nærvær i ældreplejen gennem <i>innovative</i> veje og skabe positiv forandring i praksis. Herunder overvejelser om inddragelse af borgere, involverede medarbejdergrupper og andre relevante parter.</p>
<p>Gennem projekt Borgerdialog ønsker Frederiksberg Kommune at vende de almindelige processer omkring ældrepleje på hovedet og tage afsæt i borgernes behov og ønsker frem for de eksisterende processer og strukturer, som over tid i høj grad er udviklet på kommunens vilkår. Den nye innovative digitale løsning; Borgerdialog, skaber mulighed for helt nye metoder og processer i ældreplejen i en digital tidsalder. Med anerkendte metoder fra design thinking og adfærdsdesign, vil projektet være drevet af en eksplorativ tilgang, hvor borgerens behov er i centrum. Med et agilt mindset vil udviklingsprocesser søge mulighedsrum og forsøge at skabe impact tidligt i projektet med prototyper på nye innovative servicerejser, arbejdsgange og procedure for dokumentationskrav og borgernær praksis.</p> <p>For at sikre relevans, motivation og ejerskab er det afgørende at projekt Borgerdialog tager afsæt i ønsker og behov fra samtlige brugermålgrupper – dvs. borgere, pårørende, civilsamfundsorganisationer og fagprofessionelle.</p> <p>Borgere inddrages aktivt i behovsafdækning og udvikling af nye borgernære servicerejser. Det sker gennem fx individuelle interviews, fokusgruppeinterviews, observationer, fælles beskrivelse af personaer og deres forskellige behov.</p> <p>Pårørende inddrages aktivt i beskrivelse af det bedst mulige samarbejde med fagprofessionelle om borgerne, og skal i særlig grad være med til at kvalificere kompetenceudviklingsforløbet på dette område. Pårørende inddrages gennem korte workshops og mindre fokusgruppeinterviews.</p> <p>Medarbejdere (herunder teamledere, faglige leder, centerledere o.a.) inddrages aktivt ift. kortlægning af servicerejser, interne og eksterne digitale/analoge arbejdsgange samt udvikling af kompetenceudviklingsforløb. Medarbejdere deltager i designbaserede workshops, fokusgruppeinterviews og tale-højt-analyser, som sikrer brugerrevet innovation hvor de involverede faggrupper bliver hørt og involveret.</p> <p>Civilsamfund inddrages i projektet ved indgåelse af strategiske partnerskaber med eksempelvis Ældrerådet og Ældresagen. Formålet er, at de skal være med til at kvalificere borgernes behov og udfordringer i et bredere perspektiv, samt bidrage til særlig relevante fokusområder i kompetenceudviklingsforløbet.</p>
<p>9. Beskriv projektets potentiale ift. at skabe ny praksis og løsninger, der kan overføres til andre kommuner, herunder hvordan evt. samarbejde med andre aktører understøtter dette.</p>

Borgerdialog er udviklet som en selvstændig løsning til Frederiksberg Kommune, og er direkte skalerbar til andre kommuner, der ønsker at anvende systemet. Alle kommuner står overfor en fremtid med flere og mere digitale ældre borgere. Dette projekt sætter den digitale borger i centrum, og udvikler nye innovative metoder og processer, der kan anvendes og skaleres i ny praksis hos andre kommuner. Ambitionen er at sætte en ny standard for dialog og samarbejde i ældreplejen, hvor borgernær omsorg er til stede gennem nye (digitale) veje og mere nærværende arbejdsgange. Denne omsorg og nærvær skal kunne overføres til andre kommuner som enten ønsker at anvende Borgerdialog eller vil implementere nye arbejdsgange med deres eksisterende digitale systemer.

10. Beskriv overvejelser om afsatte ressourcer i projektet til løbende at indsamle og anvende viden, erfaringer og resultater til løbende evaluering og tilpasning af projektet samt understøttelse af de af Sundhedsstyrelsen planlagte aktiviteter for videndeling mellem kommuner.

Projekt Borgerdialog gennemføres som et agilt projekt, der under hele projektløbet udvikles, testes og tilpasses på baggrund af testresultater og feedback. Dette sikrer, at projektet "rammer plet", og at alle målgrupper (fagprofessionelle, borgere og pårørende) oplever det som relevant og motiverende. Projektet tager således afsæt i PDSA-cirklen (Plan-Do-Study-Act), der understøtter et projektløb baseret på korte og fleksible iterationer og hermed hurtige tilpasninger mhp. at sikre størst mulig værdi.

Den agile tilgang til projektet betyder, at det prioriteres at afsætte ressourcer til grundige PDSA-iterationer, der gennemføres ofte. Gennem disse processer indsamles og anvendes viden, erfaringer og resultater mhp. løbende tilpasninger i projektet.

Kombineret med videndeling, inspiration og erfaringsudveksling på tværs af projektkommunerne vil Frederiksberg Kommune således sikre en høj "træfsikkerhed" i projektet.

Der afsættes ressourcer hos både projektleder hos Frederiksberg Kommune samt hos de fem medarbejderprojektledere til at deltage i de tværkommunale aktiviteter, som Sundhedsstyrelsen står for – herunder deltagelse i netværksmøder, bidrag til platform for erfarings- og videndeling, samt formidling af projekterfaringer. Projektejer deltager i centrale aktiviteter med Sundhedsstyrelsen.

11. Beskriv projektets:

- organisering,
- ledelsesmæssige forankring og opbakning,
- tilknyttede kompetencer og erfaring,
- tids- og milepælsplan.

Beskriv herunder overvejelser om / argumentation for gennemførligheden af projektet i relation til disse.

Projekt Borgerdialog organiseres med følgende primære aktører:

- **Projektejer** (2 t/u): Projektejer har det overordnede ansvar for gennemførelse af projekt Borgerdialog – herunder ledelsesopbakning, formand for styregruppe og budgetstyring.
- **Projektleder** (37 t/u): Projektleder sikrer den daglige fremdrift i projektet, fungerer som koordinator mellem involverede aktører, planlægger og gennemfører projektaktiviteter, og er den direkte kontakt til Sundhedsstyrelsen.
- Fem **projektmedarbejdere** (20 t/u/koordinator): I hver involveret afdeling med borgerkontakt frikøbes en koordinator, der på afdelingsniveau er ansvarlig for resourceallokering til projektaktiviteter, planlægning af og deltagelse i projektaktiviteter, løbende involvering og informering af medarbejdere, samt tæt kontakt til projektleder og afdelingsleder.
- **Medarbejdere** i involverede afdelinger: Medarbejderne i de involverede afdelinger frikøbes til to primære opgaver: 1. Udvikling og test af Borgerdialog, og 2. Udvikling og gennemførelse af kompetenceudviklingsforløb.
- **Leverandøraftaler:**
 - IM: Som leverandør er IM ansvarlig for brugerrejser, design, udvikling, test og tilpasning af Borgerdialog ift. digitalt design, brugeroplevelsesdesign og tilgængelighed. IM er desuden ansvarlig for inddragelse af medarbejdere og borgere i udvikling og test af Borgerdialog og nye servicerejser samt udvikling af kompetenceudviklingsforløb, løbende metode- og procesbeskrivelse for det overordnede projekt, samt udvikling af implementerings- og driftsplan for Borgerdialog.

- Systematic: Som leverandør er Systematic ansvarlig for den tekniske udvikling af Borgerdialog. Herunder teknisk test, kvalitetssikring og udgivelse.
- **Styregruppe:** Projekt Borgerdialog består af projektejer Vicedirektør og Sundheds- og Omsorgschef Torben Laurén (formand) samt Leder for hjemmesygepleje og den kommunale hjemmehjælp Heidi Næsted Stuhau, Leder af ambulans Genoptræning og Rehabilitering Lise Beich og Morten Stelling, Leder af digitalisering, velfærdsteknologi og fagsystemer.

De samlede kompetencer og erfaringer involveret i projektet vil tilsammen levere følgende:

Leverancer og milepælsplan

I projekt Borgerdialog er der – som beskrevet tidligere – to centrale elementer:

- Udvikling af redskabet Borgerdialog
- Kompetenceudvikling for medarbejdere

Leverancer og milepælsplan herunder refererer således til disse to elementer.

Udvikling af nye arbejdsgange og redskabet Borgerdialog: Leverancer og milepæle

- Kortlægning af interne arbejdsgange og borgerbehov (dec 2020)
- Udvikling af borgerrejser (dec 2020)
- Udvikling og test af digitale prototyper (design) (feb 2021)
- Udvikling, test og tilpasning af nye servicerejser/arbejdsgange jun 2021)
- Udvikling, tilpasning og kvalitetssikring af redskabet Borgerdialog (jun 2021)

Kompetenceudvikling for medarbejdere

- Udvikling af materiale (jul 2021)
- Gennemførelse af tre kompetenceforløb med i alt 100 deltagere (sept-nov 2021)

Projektafslutning

- Strategi for videre skalering og implementering efter projektafslutning (Dec 2021)