



Digital Forløbsguide

til borgere med et misbrug



Erfaring og resultater fra
Center for Rusmiddelbehandling,
Københavns Kommune

Indledning

Center for Rusmiddelbehandling København (CRK) tilbyder behandling til borgere, som har et stof- og/eller alkoholmisbrug. Alle over 18 år kan komme i gratis, ambulans behandling, og i løbet af et år behandles ca. 4.700 borgere. CRK er delt i to områder: Substitutionsområdet¹ (SUB) og Alkohol- & Stofområdet² (RAS). Målgruppen er bred og differentieret. Mange af borgerne, der er tilknyttet CRK, befinder sig i en vanskelig livssituation og har svært ved at danne sig et overblik over eget behandlingsforløb. Udeblivelser er en generel problematik i behandlingen og var en af grundene til, at SUB i 2017 ønskede at tilføje en anden dimension i dialogen og kontakten mellem borgere og medarbejdere.

Det blev starten på et toårigt³ Offentligt-Privat-Innovationssamarbejde (OPI) mellem CRK og virksomheden Emento. Samarbejdet havde til formål at videreudvikle og teste Ementos platform til digital forløbskommunikation. To enheder under SUB har deltaget i udviklingen og testen af platformen. Det er Rusmiddelbehandlingen Ørnevej (Ørnevej) og Familieorienteret Rusmiddelbehandling Enghavevej (Enghavevej). Formålet med at tilbyde borgerne den digitale forløbsguide var at:

- 1 Mindske udeblivelser og sikre mere stabilitet i behandlingen
- 2 Skabe en bedre dialog med og større tilgængelig for borgerne tilknyttet enhederne
- 3 Guide borgerne til et bedre overblik over information og tilbud fra enhederne

Evalueringen tager udgangspunkt i de tre formål og bygger på dybdegående interviews med otte medarbejdere, fire ledere, to borgere samt projektlederen fra Borgercenter Voksne. Læring i forhold til implementering af ny teknologi beskrives også. I denne evalueringsrapport kan du læse om visionerne, erfaringerne og resultaterne med udvikling og implementering af digital forløbsguide. Rapporten er samtidig afslutningen af OPI-samarbejdet mellem CRK og Emento.

¹ Heroin og andre opioider

² Alkohol, hash og centralstimulerende stoffer, som fx kokain

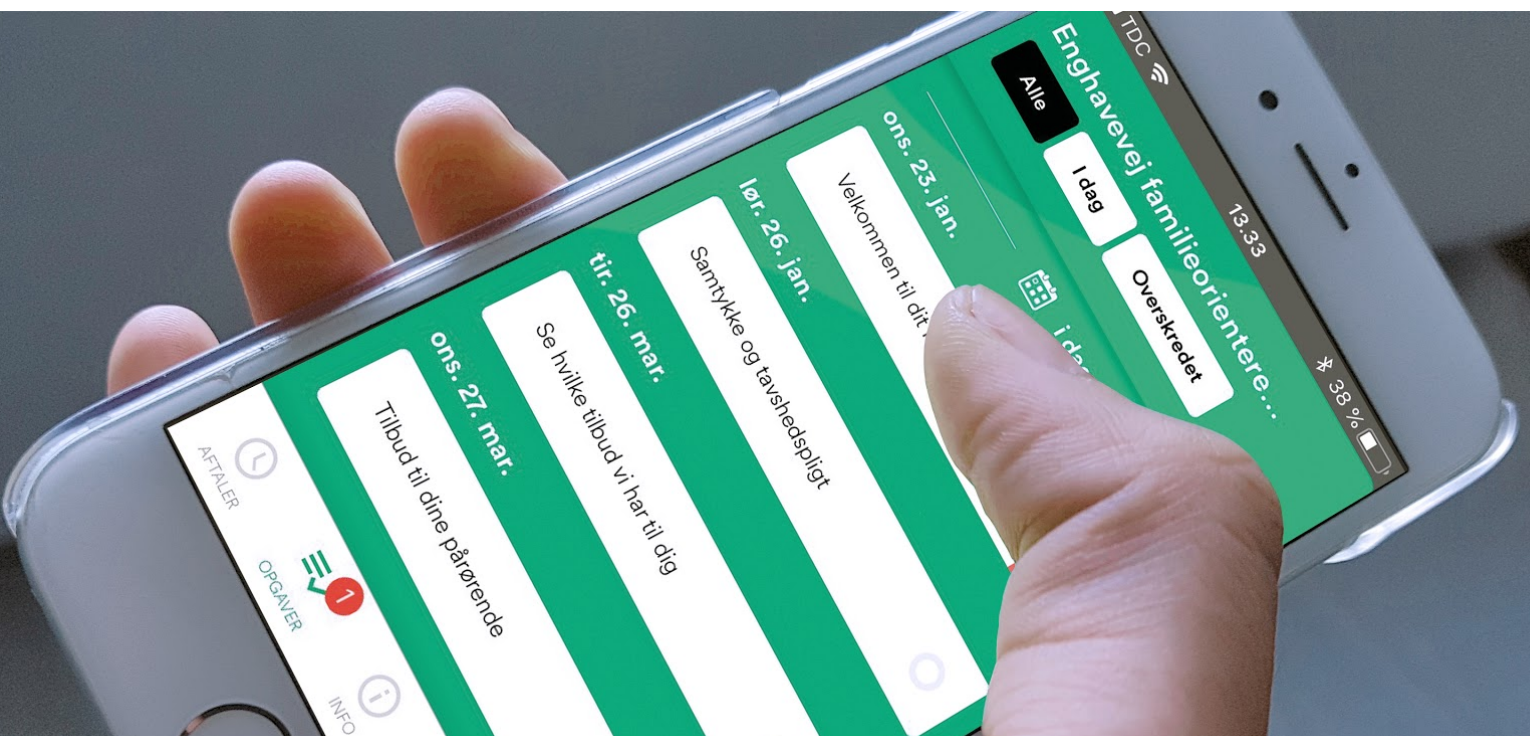
³ 2018 til 2019

Digital Forløbsguide til borgerne

Med Ementos platform kan Ørnevej og Enghavevej skabe digitale forløbsguides til deres borgere. Borgerne får adgang til deres digitale forløbsguide via en app og modtager herigennem relevant information og påmindelser om aftaler. Den rette viden gives på det rette tidspunkt i forløbet, og borgerne har mulighed for at vende tilbage til indholdet og studere det igen, hvis de får behov for det. Den digitale forløbsguide giver også borgere og medarbejdere mulighed for at sende beskeder til hinanden, så spørgsmål let og hurtigt kan afklares. Borgerne kan skrive beskeder 24/7 vel vidende, at der måske ikke bliver svaret lige med det samme. Men det giver borgeren mulighed for at skrive, når behovet opstår.

Indholdet til de digitale forløbsguides er lavet af medarbejderne på Ørnevej og Enghavevej. Det er sket på en række tværfaglige workshops, hvor den eksisterende kommunikation til borgerne først er blevet kortlagt og derefter lagt ind i den digital forløbsguide. Efterfølgende er supplerende indhold blevet produceret i form af tekst og video og lagt ind i guiden.

I de følgende kapitler gennemgås resultaterne i relation til de tre formål, som SUB har stillet til OPI-samarbejdet.





Færre udeblivelser, mere stabilitet i behandling

SUB ville gerne kunne minde borgerne om aftaler. Forventningen var, at antallet af udeblivelser dermed blev færre, og at flere borgere blev fastholdt i behandlingen.

Både Enghavevej og Ørnevej oplever, at mange borgere ikke møder op til deres aftaler og behandling. Det betyder, at de ansatte bruger tid på at ringe til borgerne for at lave en ny aftale. Hvis en borger i behandling på Ørnevej udebliver fra behandling i bare få dage, skal borgeren starte forfra i behandling og derfra optrappes til rette dosis medicin igen. Denne proces er svær for mange borgere, og nogle vælger derfor at udskrive sig selv og skaffe medicin illegalt på gaden.

Udeblivelser kan altså have store konsekvenser for borgernes livskvalitet. I platformen fra Emento kan enhederne lægge de vigtige aftaler ind, så borgeren får påmindelser om disse. Det gør, at kontaktpersonerne ikke skal bruge tid på at ringe og minde borgerne om deres aftaler. Med beskedfunktionen i digital forløbsguide kan borgeren skrive til enheden, hvis de vil aflyse en aftale eller er sent på den.

En leder fortæller: “Man kan for eksempel skrive til os, hvis man vil melde afbud, og på den måde kan vi tage fat med det samme og spørge ind til årsagen, så vi undgår udfald”.

Enheden kan dermed hurtigere gribe ind og hjælpe borgeren med en ny tid.

Borgerne er glade for at blive mindet om aftaler, og på Enghavevej har både medarbejdere og lederen en klar fornemmelse af, at borgerne er blevet bedre til at huske aftaler eller melde afbud og få en ny tid. Dette indikerer således, at digital forløbsguide har en positiv effekt på udeblivelser og stabilitet i behandlingen.

En borger fortæller: “Jeg har appen. Jeg bruger den til at se, hvad for nogle aftaler jeg har, hvad tid jeg skal til, og hvem jeg skal til møde med. For jeg har både en behandler, socialrådgiver og psykolog, så den giver mig et overblik over aftalerne”.

En anden borger siger: “Mine aftaler kan jeg se fremadrettet. Det hjælper mig til at huske, hvad jeg skal den og den dag”.

2

Bedre dialog og større tilgængelighed

SUB ønskede at tilbyde borgerne en øget service og større tilgængelighed ved at gøre det muligt og nemt for både borgere og medarbejdere at skrive beskeder til hinanden.

Via appen kan borgeren sende GDPR-sikre beskeder til sine kontaktpersoner 24/7 og kontaktpersonerne kan svare, når det passer ind i løbet af arbejdsdagen. Enhederne kan både sende 1:1 beskeder til borgeren og gruppebeskeder med information om eksempelvis lukkedage.

Medarbejderne oplever, at muligheden for at sende beskeder til borgerne skaber værdi i deres arbejdsdag, da borgerne kan være rigtig svære at få fat på, når man ringer. Ofte må medarbejderne ringe mange gange, før de får kontakt. Tilsvarende oplever borgeren, at det kan være svært at komme igennem til den enkelte kontaktperson.

Samtidig er enhedernes telefontider også en begrænsning for borgerens mulighed for kontakt.

Medarbejderne på Enghavevej fortæller, at de har mange borgere, som er i arbejde eller uddannelse og som derfor ikke har mulighed for at ringe til deres kontaktperson i enhedens telefontid. Beskedfunktionen i appen kan dermed lette kommunikationen for begge parter, da de på den måde bliver mere tilgængelige for hinanden.

En borger fortæller: "Jeg kan skrive beskeder til dem, og det bruger jeg rimelig meget. Det fungerer, jeg har aldrig ringet herind, kun skrevet og det er meget fint. De svarer som regel samme dag. Og hvis nu nogen har ferie, så bliver der også skrevet til mig, hvis jeg har en aftale, så jeg er klar over det".

Borgerne får via appen en besked, når de modtager deres forløb. Beskeden er sendt fra deres kontaktperson og denne første lille besked oplever flere borgere som meget værdifuld, da det skaber en følelse af at være velkommen, hvilket er en følelse som de ellers sjældent mærker.

At borgerne kan skrive beskeder til deres kontaktpersoner uden for enhedernes åbningstider betyder, at de kan få "lettet deres hjerte", når de har brug for det. Det gør, at borgerne ikke behøver at huske på vigtig information til det næste møde med kontaktpersonen. En medarbejder fortæller, at nogle borgere bruger beskedfunktionen til

at komme af med "nu og her" frustrationer. På den måde føler borgeren sig hørt, og medarbejderen kan på næste møde med borgeren stille og roligt tage en snak om det, der stod i beskeden.

Digital forløbsguide gør det ikke kun nemmere at kommunikere, den giver samtidig en anden form for tryghed hos borgerne. En leder fortæller, at borgerne giver udtryk for, at appen tillader dem at komme tættere på de ansatte på en anden måde end ellers, idet de kan sende smileys eller skrive "kram". Beskedfunktionen i appen fungerer også godt for de borgerne, som har svært ved at tale om deres problemer, når de sidder ansigt til ansigt med en af de ansatte. Disse borgere bruger beskedfunktionen til at skrive om de svære ting.

Beskeder via appen giver også en fornyet kontaktmulighed over for den gruppe af borgere, som bare kommer og henter medicin og er hurtigt væk igen.

En leder fortæller: "Appen åbner særligt op for dialog med dem, som ikke kan overskue at komme ned på centret eller snakke i telefon".

En borger tilknyttet Enghavevej fortæller: "Jeg er faktisk glad for notifikationerne og glad for at man kan sende en besked, hvis man er sent på den. Det har jeg gjort et par gange. Vi skal aflægge urinprøve mellem kl. 9 og 12, og så er det rart at kunne skrive til dem, hvis man er på vej og klokken er 11.50".

	Enghavevej	Ørnevej
Samlede antal beskeder borgerne har sendt	495	424
Samlede antal beskeder medarbejderne har sendt	654	1075
For perioden	Apr. 2019 - Nov. 2019	Nov. 2018 - Nov. 2019

3

Guide til bedre overblik over information

Digital forløbsguide hjælper borgerne med at danne sig et bedre overblik over eget forløb

Borgerne, der er tilknyttet enhederne, spænder vidt. Lige fra velfungerende borgere, der for eksempel har opbygget en afhængighed af smertestillende medicin efter en operation til meget belastende borgere, der har taget heroin intravenøst i årevis. De enkelte enheder har derfor alle arbejdet særskilt med at skabe digitale forløbsguides, der passer til netop deres borgere.

Rusmiddelbehandlingen Ørnevej tilbyder straksbehandling til borgere med misbrug. Det betyder, at borgeren allerede dagen efter den første kontakt til Ørnevej har mulighed for at møde op til en indskrivnings- og lægesamtale. Borgeren skal møde abstinert til samtalen og har derfor ofte vanskeligt ved

at koncentrere sig i længere tid ad gangen. Til samtalen giver en medarbejder borgeren en række informationer om det kommende behandlingsforløb. Som følge af borgerens abstinente tilstand kan det være svært for denne at rumme og huske den information, der gives.

På Familieorienteret Rusmiddelbehandling Enghavevej kommer borgeren til første møde for at høre om tilbud og muligheder. Borgeren har ikke på forhånd sagt ja til at indgå i et forløb på Enghavevej. Borgeren modtager på første møde en masse information og medarbejderne oplever, at borgerne efterfølgende har svært ved at huske, hvad der blev talt om ved samtalen.

En borger tilknyttet enghavevej fortæller: *“Jeg har været inde og læse informationen igennem, og jeg har også set nogle videoer. Det var ok, og det var i al fald nemmere med video end at læse sig frem til hvad der skal foregå. Det er medarbejderne herinde på centret der fortæller i videoerne, så det personliggør det, hvilket er rart. Jeg kan kende dem. Jeg har også krydset af, at jeg har set indholdet, og jeg synes, jeg har fået den mængde information, jeg har haft behov for. Jeg er glad for den, og jeg bruger den hver dag”.*

Fælles for enhederne er altså udfordringer med, at rigtig meget information gives på én gang, hvilket borgerne har svært ved at huske og forholde sig til.

Enhederne har derfor designet de digitale forløbsguides, så de indeholder information om for eksempel opstart, tilbud om samtaler, NADA-behandling og tilbud til pårørende. Alt sammen information som også bliver sagt ved første samtale, men som borgeren nu løbende kan se og gense i rolige omgivelser eller sammen med pårørende hvis ønsket.

De ansatte kan via deres del af løsningen se, om borgeren læser de informationer og ser de film, der gives via forløbsguiden. Denne viden kan de ansatte bruge, når de forbereder sig til møder med borgerne, idet information som ikke er set, er et emne, som de skal være særligt opmærksomme på at informere om ved næste møde med borgeren.

For både Ørnevej og Enghavevej tegner der sig et tydeligt billede af, at flere borgere åbner deres forløb og aktivt bruger den digitale forløbsguide, når medarbejderne engagerer sig i at få borgeren til at bruge den og hjælper borgeren med download af app og første login via NemID.

En borger tilknyttet Enghavevej fortæller: “Jeg blev oprettet, lige da jeg startede her og de sagde det var vigtigt, at jeg fik appen, så jeg kunne have kontakt med dem derigennem. Jeg har ikke noget dårligt at sige derom, jeg synes det virker rigtig godt”.

	Enghavevej	Ørnevej
Antal borgere der har fået tildelt et forløb	41	71
Antal borgere der har åbnet deres forløb	34	63
For perioden	April 2019 - Nov. 2019	Nov. 2018 - Nov. 2019

Erfaringer fra implementeringen

Implementeringen af digital forløbsguide i organisationen har været en lærerig proces og som ved implementering af alle velfærdsteknologiske projekter, har der været udfordringer undervejs.

Forandring kræver overskud

Det har været en udfordring at få medarbejderne til at tage den nye måde at kommunikere på i brug, selv om de synes, at formålet med projektet giver god mening. For at ændre adfærd i praksis kræves en kæmpe indsats af både lederne og medarbejderne. Forandring tager tid og kræver, at man er vedholdende.

Som organisation har SUB i perioder undervejs i projektet ikke haft det store overskud, da der har været lederrokader, hvilket har betydet, at fokus på projektet er blevet udvisket, og fremdriften i en periode har været gået i stå. Samtidig giver flere medarbejdere udtryk for, at de har en presset hverdag, hvor tingene bare skal køre, og derfor ender de med at gøre som de plejer.

Men når der har været overskud, har der også været fokus på projektet, og det har haft en positiv effekt. En medarbejder på Enghavevej fortæller således, at de er meget bevidste om at få en procedure på plads omkring oprettelse af nye borgere i løsningen. De har valgt, at det skal gøres, mens borgerne er på enheden, for ellers glemmer både medarbejder og borger det.

En borger tilknyttet Enghavevej fortæller: *“Jeg fik besked på at downloade appen den første dag jeg kom her. Og så skulle de lige taste mig ind i systemet”.*

Tage løsningen i brug

På Ørnevej har det været en udfordring, at nogle af borgerne ikke har en smartphone. Medarbejderne har også oplevet, at nogle af borgerne ofte skifter telefon, fordi de sælger den eller mister dem. Personalet skal derfor bruge lidt tid på at hjælpe borgeren i gang eller “genstarte” borgerens brug af appen, men når de først er igang, fungerer det tekniske fint. Borgerne tilknyttet Enghavevej er generelt mere stabile, har en smartphone og har derfor nemmere ved at håndtere appen.

Samtidig har det også vist sig at være en udfordring at ændre arbejdsgange hos medarbejderne. På Ørnevej betød ledelsens fokus i opstartsfasen, at medarbejderne lagde en indsats og fik borgere på, men efter en

periode uden ledelse forsvandt fokus, og det er nu kun få medarbejdere, som bruger løsningen i dialogen med borgerne. På Enghavevej er der to medarbejdere, som har påtaget sig ansvaret for at alle nye borgere får tildelt et forløb i forbindelse med deres opstart på enheden, og denne proces fungerer godt.

På begge enheder har Emento undervist medarbejderne i brugen af løsningen og været med til "Go-Live dage", hvor de viste medarbejderne, hvordan man bruger løsningen og hjalp borgerne i gang med appen. Det har fungeret fint, men når der efterfølgende har været perioder, hvor medarbejderne ikke har brugt løsningen, har de glemt hvordan den bruges.

På enhederne har der desuden været nogle få medarbejdere, som har været en del af udviklingsprojektet og dermed drivkraften i implementeringen. Flere af disse har i løbet af projektet skiftet job, og efterfølgende er nye medarbejdere ikke blevet uddannet til at tage over. Det har været en udfordring, da enheden dermed er gået i stå med at bruge løsningen.

OPI-samarbejdet har således været en lærerig proces med masser af udfordringer undervejs.

En leder fra SUB opsummerer det således: "Det, der er interessant at kigge på, er udfordringerne vi har mødt og læring heraf. Det har været op ad bakke og en lang sej kamp, men det er ikke det samme som, at vi ikke skal fortsætte. Der er masser af godt i det her, og man skal ikke undervurdere, at det rykker noget".

Afrunding

OPI-samarbejdet omkring videreudvikling og test af Ementos platform til digital forløbsguide til borgerne tilknyttet enhederne på Ørnevej og Enghavevej har overordnet set opfyldt de mål, SUB havde om at tilføje en ny dimension til dialogen og kontakten mellem borgere og medarbejdere. En dimension som er uafhængig af tid og sted og som samtidig gør enhederne og medarbejderne mere tilgængelig for borgerne og hjælper borgerne med at huske deres aftaler.

Med digital forløbsguide har SUB nytænkt måden, de kommunikerer med borgerne på. Der er skabt en ny form for nærhed og tryghed hos borgerne med en mere individualiseret kommunikation. Borgerne har taget positivt imod digital forløbsguide og er rigtig glade for muligheden for at skrive beskeder til medarbejderne og for at blive mindet om aftaler. Disse tiltag bidrager positivt til deres oplevede kvalitet.

Medarbejderne oplever en positiv værdi i at kunne skrive beskeder til borgerne og svare på borgernes beskeder, når det passer ind i arbejdsdagen. Medarbejderne har også en klar fornemmelse af, at antallet af udeblivelser er faldet efter at borgerne via appen modtager påmindelser om aftaler og målet er, at dette på sigt vil være med til at fastholde flere borgere i et stabilt behandlingsforløb.

Ved at tilbyde borgerne digitale forløbsguide har SUB:

- 1 Mindsket udeblivelser og skabt mere stabilitet i behandlingen
- 2 Gjort dialogen mellem borgere og medarbejdere mere nærværende og uafhængig af tid og sted
- 3 Givet borgerne et bedre overblik over og indsigt i eget forløb

Det har været et spændende projekt, og der har været masser af udfordringer og læring undervejs. Digital forløbsguide kan helt sikkert være med til at skabe overskud i organisationen på sigt, når den bliver implementeret i bund og bruges aktivt i hverdagen.

Vil du vide mere, kontakt

Marianne De Lemos

Projektleder

Socialforvaltningen, Borgercenter Voksne

Københavns Kommune

GAIC@kk.dk

Ann Dupont

Kommunikationschef

Emento A/S

ann@emento.dk



emento