

Når hjemmeplejen bliver nøglefri



Tunstall

INDHOLD

Indledning	3
Hvad er en nøglefri hjemmepleje?	4
Utryghed og bekymringer med traditionelle nøgler	4
Kommunernes forventninger til et elektronisk låsesystem	5
Bekymringer for det "nye"	5
Høj sikkerhed	6
Ingen synlige nøglebokse	6
Nøgler kan ikke længere mistes	6
Sikkerhed i forhold til hackere	7
Kom i gang!	8
Godt begyndt er halvt fuldendt	8
Sammensæt det rigtige team	8
Projektorganisationen	9
Nye rutiner for personalet.....	10
Indkøringsperioden	10
Arbejde på tværs af distrikter	12
Forventninger	13
Økonomiske forventninger	13
Forventninger til dokumentation og rapporter	13
Forvent noget mere!	14
En nøglefri hjemmepleje	16
Større sikkerhed og tryghed	16
Nemmere at arbejde på tværs af distrikter	16
Nye arbejds gange	17
Borgere og pårørende er tilfredse	17
Kvalitetssikret besøgsregistrering	18
Mindre svind i medicin	18
Er hverdagen bedre i en nøglefri hjemmepleje?	18
Kort om Tunstall	19

Indledning

Det er nu omkring 8 år siden, at de første elektroniske låse blev installeret hos borgere, der modtager hjælp fra hjemmeplejen i Danmark. De elektroniske låse blev udviklet for at højne sikkerheden, skabe tryghed og minimere tidsforbruget på håndtering af nøgler.

I foråret 2017 benytter omkring halvdelen af de danske kommuner et elektronisk låsesystem i hjemmeplejen. Vi har nu valgt at se nærmere på erfaringerne rundt om i landet.

Der findes fem førende leverandører af de elektroniske låsesystemer. For hver enkelt leverandør har vi foretaget interviews af medarbejdere fra tre kommuner, som har netop deres låsesystem installeret. Med udgangspunkt i fem leverandører er vores grundlag for udarbejdelsen af denne e-bog dermed 15 kommuner.

Vi kigger på, om kommunerne indkøber elektroniske låsesystemer med besparelser for øje, af sikkerhedshensyn eller af andre årsager. Vi undersøger også, om kommunernes forventninger bliver indfriet, når hjemmeplejen bliver nøglefri.



Hvad er en nøglefri hjemmepleje?

For mange virker det som utopi at slippe af med nøgler. Men hvor mange kunne for eksempel forestille sig et samfund uden kontanter – for blot få år siden? I dag foregår mange betalinger via kreditkort, ligesom der overføres store summer via mobiltelefoner hvert år.

Kommunikation med bl.a. det offentlige foregår i dag via E-boks. Det gælder både ung og gammel. Den digitale udvikling fortsætter med uformindsket styrke.

Med ovennævnte udvikling in mente, hvorfor skulle vi så ikke kunne slippe af med de gammeldags nøglebundter?

Titlen på denne e-bog er ”Når hjemmeplejen bliver nøglefri”. Det betyder, at vi tager udgangspunkt i elektroniske låsesystemer, som personalet kan betjene helt uden nøgler. Vi kigger på arbejdsgangene og de erfaringer, som hjemmeplejen har med at slippe for den besværlige nøglehåndtering. Giver det højere sikkerhed? Større tryghed? Er der en økonomisk gevinst? Det er nogle af de aspekter, som vi samler op på i denne e-bog.

Der findes elektroniske låsesystemer, hvor hjemmeplejen benytter specielle nøgler eller adgangskort. Disse systemer er inddraget i vores analysearbejde på området for elektroniske låsesystemer i Danmark. Men for at kunne karakteriseres som ”nøglefri”, skal hjemmeplejen naturligvis ikke benytte fysiske nøgler ...

Utryghed og bekymringer med traditionelle nøgler

Med traditionelle nøgler i hjemmeplejen har mange borgere en nøgleboks hængende uden for døren. Ifølge kommunerne er mange borgere utrygge ved dette, da det viser, at der bor en borger med behov for hjælp. Samtidig skal hjemmeplejens personale håndtere nøgler, som låser nøglebokse op. Hvis de mister en nøgle, giver det et stort arbejde med udskiftning af alle nøglebokse i deres distrikt. Disse bevæggrunde er gennemgående for næsten alle kommuner, som har anskaffet et elektronisk nøglesystem til hjemmeplejen.

Nogle byer har ligefrem haft problemer med indbrud i nøglebokse og efterfølgende indbrud i borgernes hjem. Disse problemer har naturligt nok fået de ældre borgere til at føle sig meget sårbare, når de har en nøgleboks hængende.

Kommunernes forventninger til et elektronisk låsesystem



Kommunerne har naturligvis gjort sig en række overvejelser i forbindelse med at skifte fra de traditionelle nøgler til et elektronisk låsesystem. Sikkerhed og tryghed for borgere og personale er en gennemgående faktor, men hvad med deres forventninger til et nyt låsesystem? Det har vi kigget nærmere på i vores undersøgelse. Her viser det sig, at mange kommuner ikke helt præcist har vidst, hvad de skulle forvente sig af en ny løsning med elektroniske nøgler i hjemmeplejen. Enkelte kommuner har dog forventet, at de kunne spare tid og penge ved den nye løsning. Andre kommuner har ikke haft forventninger om besparelser, men fokuseret på høj sikkerhed, smidige arbejdsgange og at kunne dokumentere besøg hos den enkelte borger. Hvordan det er gået med kommunernes forventninger, kan du læse mere om på side 13.

Bekymringer for "det nye"

Mange mennesker føler en bekymring i forbindelse med indføring af ny teknik eller nye systemer på arbejdspladsen. Det gør sig også gældende hos personalet i kommunernes hjemmepleje. Nogle medarbejdere ser frem til nye tiltag, mens andre er mere bekymrede. Men fælles for alle er, naturligt nok, en bekymring for, hvordan hverdagen vil fungere uden traditionelle nøgler. Alle kan se det smarte i at kunne låse døre op med sin smartphone, men kan man nu også have tiltro til et nyt system? En traditionel nøgle virker jo ALTID ...



Høj sikkerhed

Ingen synlige nøglebokse

Når der benyttes traditionelle nøgler i hjemmeplejen hænger der mange synlige nøglebokse uden for de ældres hoveddøre. Det er mange ældre utrygge ved, da det viser, at der bor en borger med behov for hjælp. Så ved at fjerne nøgleboksene, er det ikke længere synligt, hvor der er behov for hjælp. Samtidig udelukkes muligheden for indbrud i nøgleboksen og efterfølgende i borgernes hjem.

Nøgler kan ikke længere mistes

Hvis en kommune anvender traditionelle nøgler, giver det et stort arbejde, når en nøgle tabes, stjæles eller måske endda kopieres. Udgifterne i forbindelse med mistede nøgler er betydelige, da det kræver udskiftning af mange nøglebokse. Disse bekymringer elimineres med et elektronisk låsesystem, der gør hjemmeplejen ”nøglefri”.

De førende elektroniske låsesystemer benytter smartphones, der indeholder en ”digital nøgle”, som kan låse døren op. Denne ”digitale nøgle” kommunikerer med en elektronisk låsemekanisme, som låser døren op. Denne løsning er optimal, når beboeren og de pårørende fortsat ønsker at benytte døren på normal vis – med de sædvanlige nøgler. Beboeren er dermed heller ikke begrænset af et bestemt antal nøgler, som hjemmeplejen må udlevere.

I de løsninger, hvor hjemmeplejen udleverer et bestemt antal nøgler, skyldes det, at låsen skiftes ud. Dette medfører ofte ekstra kommunikation med pårørende og tid til planlægning. Årsagen er de mange tilfælde, hvor borgeren ikke er mobil og selv kan åbne sin dør. Så skal hjemmeplejen aftale et tidspunkt, hvor pårørende kan få udleveret en nøgle.

Når der anvendes smartphones i det elektroniske låsesystem, skiftes borgerens lås ikke ud. Her informerer hjemmeplejen blot borgeren om, at der monteres en lille elektronisk boks på indersiden af døren. Hvad denne information kan indeholde, kan du se mere om på side 11.



Sikkerhed i forhold til hackere

Når traditionelle nøgler erstattes af en digital nøgle i en smartphone, kan ingen nøgler tabes, stjæles eller kopieres. Men med administration via fx et web-interface og smartphones, der låser døre op, så kommer spørgsmålet om sikkerhed altid op. Og hvordan ser det ud med hensyn til hackere? Det er en udfordring, som de forskellige leverandører af elektroniske låsesystemer håndterer forskelligt.

Når sikkerheden er en vigtig faktor for valg af et elektronisk låsesystem, bør kommunen sikre sig den rette beskyttelse mod hackere.

Med en elektronisk nøgle i smartphones, opnås markedets højeste sikkerhed ved, at der ikke udveksles "nøgler" i luften. Og hvordan gøres så det? Det gøres ved at skabe en "kommunikationsvej" mellem smartphone og lås. Denne "kommunikationsvej" bør krypteres af Bluetooth standardkryptering (E0), som anvender krypteringsnøgler op til 128 bits. For at sikre den højest mulige sikkerhed på "kommunikationsvejen" skal den udvekslede kommunikation være en matematisk beregning af digital data. Disse data anvender 256-bit hash-funktion (SHA-2).

Hash-funktioner er matematiske operationer, der kører på digitale data. Ved at sammenligne den beregnede "hash" (outputtet fra udførelsen af algoritmen) til en kendt og forventet hash-værdi, som allerede ligger i låsen, kan dataenes integritet fastslås.

Den elektroniske lås og smartphonen indeholder hver sin "elektroniske nøgle". Disse "nøgler" udveksles ikke, når der låses op – de sammenlignes med hinanden. Når de genkender hinanden, bliver der låst op. Da "nøglerne" ikke udveksles, kan de ikke stjæles i luften. På grund af hash-funktionen sikres, at kommunikationen er sikker og ikke kan kompromitteres.

Kom i gang!

Godt begyndt er halvt fuldendt

Når en kommune ønsker at gøre hjemmeplejen ”nøglefri” kræver det en god handlingsplan – ligesom alle andre projekter. Der er valgt en leverandør og et tidspunkt for opstart. Men hvor mange ressourcer og hvilke personalegrupper skal kommunen inddrage i projektet? Og er der talt om, hvordan arbejdsgangene ændres, når der rulles et elektronisk låsesystem ud i kommunen?

Et projekt for indkøringen af et elektronisk låsesystem fører mange ting med sig. Det, viser vores undersøgelse, er mange kommuner blevet overrasket over. Når et projekt startes op, er det derfor vigtigt, at der bliver skabt et fælles billede af hele forløbet. Hvad skal der ske? Hvornår skal det gøres? Hvem gør hvad? Hvordan kommer hele projektet i mål?

I forbindelse med opstart af projektet, er det vigtigt, at der bliver afstemt forventninger til hverdagen i ”den nøglefri hjemmepleje”. Hvis der ikke er en klar forventningsafstemning, kan det betyde, at projektet ikke overholder de oprindelige tidsplaner.

Sammensæt det rigtige team

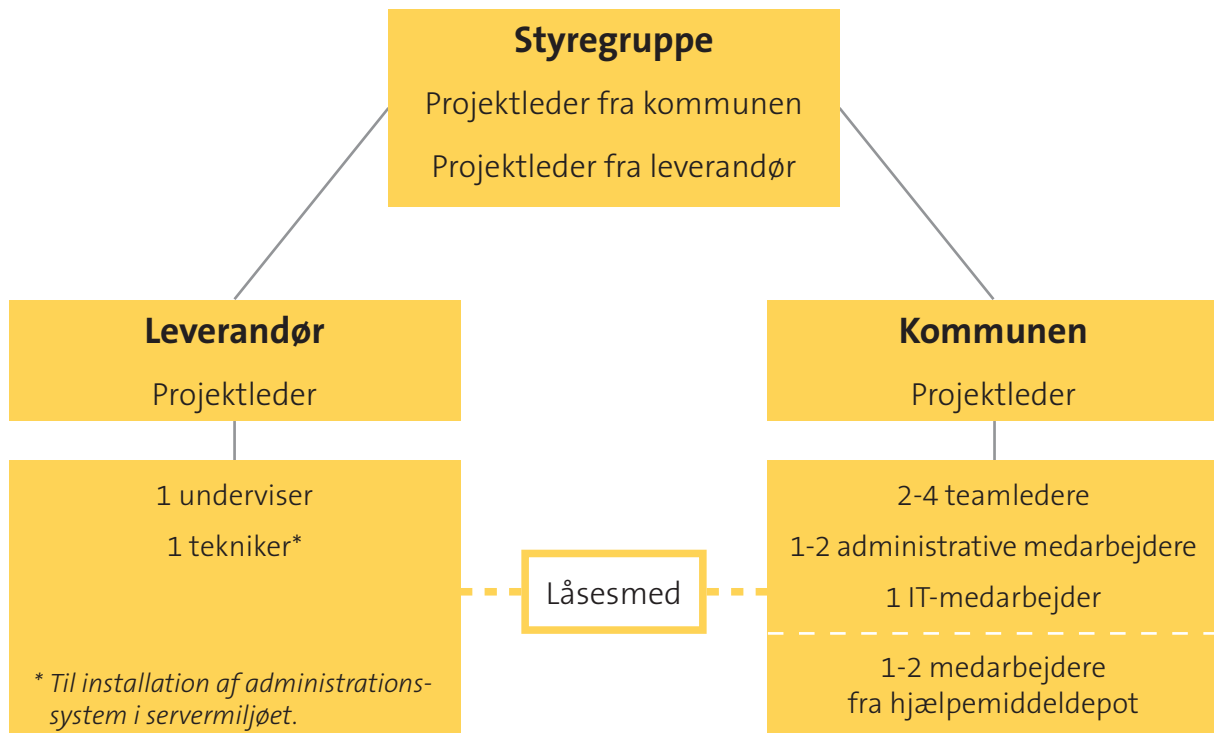
Blækket er netop blevet tørt på kontrakten mellem kommune og leverandør. Der skal nu indkaldes til et opstartsmøde. Men hvem skal egentlig være en del af hele forløbet? Det kan være forskelligt fra kommune til kommune. Men et er sikkert: både kommune og leverandør skal have en projektleder, som har en løbende dialog igennem hele projektperioden.

Et typisk scenarie er, at kommunen repræsenteres ved en administrativ medarbejder fra hjemmeplejen. En medarbejder med mandat til at trække på de rette ressourcer i kommunen – under hele projektperioden. Da IT-afdelingen skal inddrages på et tidspunkt, vælger en række kommuner, at få denne kompetence med fra start.



Projektorganisationen

Kommunen skal have sammensat det rigtige team. Vi giver her et *eksempel* på, hvordan dette team kan se ud – og hvordan det indgår som en del af projektorganisationen.



De to projektledere er med i hele projektperioden, hvor de koordinerer med hinanden og trækker på de forskellige ressourcer i deres egen organisation. Hos kommunen er der typisk teamledere, administrative medarbejdere og en IT-medarbejder med fra starten af projektet, da de alle bliver impliceret i det nye elektroniske låsesystem. Medarbejdere fra kommunens hjælpemiddeldepot inddrages i de kommuner, hvor de skal håndtere opgaver omkring opsætning, nedtagning eller opbevaring af de elektroniske låse. Disse medarbejdere kommer oftest ind i projektet på et senere tidspunkt end de øvrige.

Leverandøren stiller med en projektleder, som evt. understøttes af en underviser, som instruerer kommunens medarbejdere i brugen af det nye låsesystem. Når kommunen selv ønsker at hoste løsningen, vil leverandøren også stille en tekniker til rådighed, så alt omkring dette kommer i mål i et samarbejde med kommunens IT-afdeling.

Alt det praktiske med opsætning af de elektroniske låse udføres af en låsesmed. Både leverandør og kommune kan stå for koordineringen med låsesmeden. Her er det op til projektorganisationen at vurdere, hvad de finder mest hensigtsmæssigt.

Nye rutiner for personalet

Når der indføres noget nyt, som berører de daglige rutiner, kræver det en ordentlig introduktion og undervisning. Og her er der flere forskellige parter, som kan være IT-afdeling, administrative medarbejdere og plejepersonale, som møder de elektroniske dørlåse i deres daglige arbejde. Projektorganisationens opgave er derfor også at sørge for den rette oplæring af det personale, som skal benytte sig af systemet.

Indkøringsperioden

Når styregruppen har været igennem alle forberedelser sammen med leverandøren, er tiden kommet til indkøringsperioden. Det inkluderer typisk følgende:

- Information til kommunens medarbejdere – om opstart.
- Information til de borgere, som skal have installeret låsene.
- Opsætning af de elektroniske låse.
- Nedtagning af de gamle nøglebokse.

Kommunens medarbejdere skal naturligvis være klar over, hvornår de nye rutiner for oplåsning af døre træder i kraft. Derudover anbefaler nogle kommuner, at plejepersonalet udstyres med en lille brugerguide.

I forbindelse med indkøring af nye systemer og rutiner er der altid en periode, hvor personalet ikke helt har vænnet sig til "det nye", ligesom det tekniske kan give udfordringer. Brugerguiden bør derfor indeholde informationer om, hvad de skal afprøve og hvem de eventuelt skal kontakte, hvis låsen svigter. Informationerne kan for eksempel være, at personalet skal tjekke om Bluetooth er slået til på telefonen. Det kan for eksempel også være, om personalet har husket at trække op i dørhåndtaget, når døren skal låses. Alt sammen er med til at gøre plejepersonalet mere tryk ved "det nye", ligesom det forhåbentlig kan undgå udgifter til en låsesmed, som rekvireres akut.

Inden det nye elektroniske låsesystem rulles ud hos kommunens borgere, tilrådes det at give dem en god information. I nogle kommuner ringes der ud til borgeren, mens andre kommuner vælger at informere borgere pr. brev.



Eksempel på information til en borger, som skal have opsat en elektronisk lås:

HVAD er en elektronisk lås?

Der monteres en lille boks på den indvendige side af din dør. Den lille boks gør, at hjemmeplejen kan låse din dør op med deres mobiltelefon, når de besøger dig.

HVORFOR får jeg en elektronisk lås?

Du får en elektronisk lås, fordi den giver større sikkerhed både for dig og hjemmeplejen. Plejerne skal ikke længere passe på nøgler – og skulle de miste deres mobiltelefon, kan den lynhurtigt spærres. Det er mere sikkert for dig.

HVORDAN virker min lås nu?

Døren kan stadig låses op på almindelig vis. Ingen skal have nye nøgler. Den eneste forskel er, at hjemmeplejen har nogle mobiltelefoner, der er kodet til at kunne låse din dør op. De kan dog kun låse op, når de står tæt på din dør.

HVEM kan låse op?

Du (og evt. pårørende) kan låse op på vanlig vis. Derudover kan de plejere, som besøger dig, låse døren op med hjemmeplejens mobiltelefon.

VIRKER den elektroniske lås eller plejerens mobiltelefon ikke?

Du kan altid åbne din dør – også hvis den elektroniske lås skulle svigte. Hvis en medarbejders mobiltelefon ikke virker, skal en anden af hjemmeplejens mobiltelefoner benyttes.

SKAL der skiftes batteri i den elektroniske lås?

Ja, vi anbefaler at skifte batteri en gang om året. Hjemmeplejens administration modtager automatisk en besked om, at det er tid til udskiftning af batteriet. Du skal ikke bekymre dig om at skulle skifte batteriet.

REGISTRERING af besøg

Når døren låses op med en mobiltelefon, bliver besøget automatisk registreret i hjemmeplejens administration. Det giver alle en større sikkerhed, da alle besøg kan dokumenteres.

Ved at borgerne får informationen på skrift, bliver de pårørende også orienteret. Det kan minimere spørgsmål fra pårørende, ligesom det er med til at "afmystificere" installationen af de elektroniske låse.

Nedtagning af de gamle nøglebokse, og opsætning af de nye låse, kan ske i samme arbejdsgang. Styregruppen skal dog have lagt en plan for, hvor der skal begyndes

i kommunen. En god idé er at starte i et enkelt distrikt, hvor medarbejderne får lidt erfaring med at arbejde i en nøglefri hjemmepleje.

I forbindelse med information og uddannelse er det i øvrigt vigtigt at huske på de private virksomheder, som leverer ydelser for kommunes borgere. Håndteringen af dette foregår på forskellig vis i kommunerne. Men vigtigt er, at styregruppen husker på denne gruppe, så der også er en fast procedure for uddannelse af personale fra de private aktører.

Arbejde på tværs af distrikter

I hjemmeplejen er der ofte flere arbejdsfunktioner, der foregår på tværs af kommunens distrikter. Det kan for eksempel være udbringning af mad, vasketøjsordning eller terapeuter, der skal besøge borgerne. Med de traditionelle nøgler er det nødvendigt med en nøgle for hver enkelt distrikts nøgleboks. Det er upraktisk, ligesom flere distrikters nøglebokse skal udskiftes i tilfælde af mistede nøgler. Et elektronisk låsesystem giver til gengæld mere smidige arbejdsgangene på tværs af distrikterne, da medarbejderne slipper for den besværlige nøglehåndtering. Når kommunen begynder udrulning af det elektroniske låsesystem, skal de "tværgående" funktioner huskes, da de i en periode både skal benytte de traditionelle nøgler i et distrikt og deres smartphone i et andet.



Forventninger

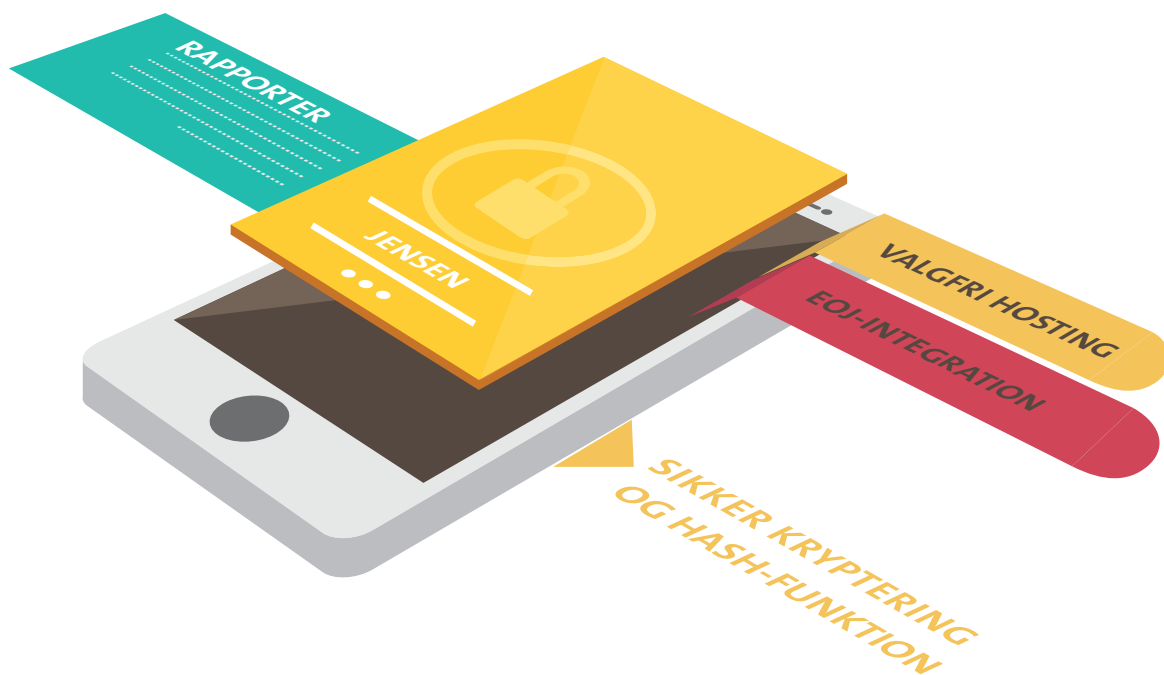
Vores undersøgelse viser, at sikkerhed og tryghed for borgere og personale er nogle forventninger, som er fælles rundt om i kommunerne. Disse forventninger er indfriet i alle kommuner, hvor hjemmeplejen er nøglefri. Det vil sige elektroniske låse, hvor der for eksempel ikke er nogen synlig kortlæser uden for borgerens dør. I flere kommuner, hvor der benyttes smartphones til låsene, har det ligefrem stoppet indbrud i de ældre borgers hjem. De oplevede tidligere indbrud i nøgleboksene, og efterfølgende i hjemmet. Nu er der ikke længere nogen synlig indikation af, at der bor en plejekrævende borger – og det har, ifølge hjemmeplejen, sat en stopper for indbrud.

Økonomiske forventninger

Denne e-bog dækker over de forskellige elektroniske låsesystemer, som hjemmeplejen benytter i kommunerne. Det er derfor svært at give et entydigt billede med hensyn til økonomi. Men hvis vi alligevel vover os ud i økonomien, så er det ikke her, at kommunerne ser den største gevinst. Den typiske oplevelse er, at der sker en omfordeling af arbejdsopgaverne. Omfordelingen består i, at de udekørende plejere kan opnå en tidsbesparelse, mens der til gengæld skal bruges mere tid til det administrative – for eksempel hos kommunens hjælpemiddeldepot. Samlet set er konklusionen, at en kommune ikke skal gøre hjemmeplejen nøglefri med en økonomisk gevinst for øje. Det bør dog bemærkes, at kommunerne ikke har udført præcise målinger på deres kørsel – især i forhold til de situationer, hvor nøgler blev glemt eller mistet. Disse situationer undgår personalet med et elektronisk låsesystem.

Forventninger til dokumentation og rapporter

Nogle kommuner har haft forventninger om at kunne dokumentere besøgene hos de enkelte borgere. Hvem har besøgt borgeren, hvornår og hvor længe? Informationer, som kan bruges ved forespørgsler til hjemmeplejens overholdelse af serviceforpligtelserne over for borgerne – eller i andre tvivlstilfælde omkring mængden (og evt. længden) af besøgene. I de kommuner, hvor denne dokumentation vægtes, er der gode muligheder for at trække besøgsrapporter fra centralt hold. Det kan være besøg hos en enkelt borger, alle besøg i et bestemt tidsrum m.m.



Forvent noget mere!

Kommunernes forventninger til et elektroniske låsesystem bør være store. Men det er de ofte ikke, da kendskabet til løsninger på dette område ikke er så stort. Vi vil derfor give nogle bud på, hvad en kommune bør have med i sine overvejelser, når der skal vælges et elektronisk låsesystem til kommunens hjemmepleje.

Kvalitetssikring og registrering af besøg

Systemet bør give mulighed for at kvalitetssikre og registrere besøg hos den enkelte borger – med oplysning om:

- Tidspunkt for start og afslutning af besøget.
- Hvem, der har været på besøg.
- Hvor besøget er foretaget.

Disse informationer kan være vigtige for kommunen i tvivlstilfælde og ved forespørgsler til hjemmeplejens overholdelse af serviceforpligtelserne over for borgerne. Kommunen bør også forvente, at der kan trækkes rapporter fra centralt hold, så det er simpelt at indhente oplysninger om bestemte borgere, plejere, områder eller tidspunkter.

Valgfri hosting

I et samarbejde med kommunens IT-afdeling skal der tages en beslutning med hensyn til, om hosting af løsningen skal foregå internt eller eksternt. Såfremt hosting af løsningen ønskes hos egen IT-afdeling, skal der naturligvis vælges en leverandør, som tilbyder dette.

Kryptering

Kommunen skal forvente en datasikkerhed for den valgte løsning. På side 7 beskriver vi, at kryptering ikke er nok i forhold til sikkerheden for et elektroniske låsesystem. Hvis kommunen forventer markedets højeste sikkerhed, skal det ske med et system, hvor der ikke udveksles ”nøgler” i luften.

Uændret brug af lås

Når der installeres et elektronisk låsesystem, forventer borgere og pårørende en så uændret hverdag som mulig. For borgeren og de pårørende er den bedste løsning derfor, at de fortsat kan benytte låsen med de eksisterende nøgler.

Synlighed

Vores undersøgelse viser, at alle kommuner sætter sikkerhed og tryghed hos borgerne højt. Derfor giver det sig selv, at forventningen til et elektronisk låsesystem er, at der ikke er nogen synlig kortlæser (eller andet) på den udvendige side af borgernes døre.

EOJ-integration

Såfremt kommunen har intentioner om, at der skal kunne integreres med et EOJ-system, skal dette naturligvis kunne opfyldes af leverandøren.

Stabil leverandør

Dette punkt går ikke på den tekniske løsning, men på selve leverandøren. Årsagen til, at dette punkt er taget med, er af hensyn til løsningen fremadrettet. Kommunen bør forvente en stabil leverandør, som har tilstrækkelig pondus til at være på markedet i en årrække. Derudover bør kommunen naturligvis forvente, at leverandøren har stor erfaring med hjemmeplejen.



En nøglefri hjemmepleje



Hvordan ser den så ud – denne nøglefrie hjemmepleje? Det mest synlige er faktisk det, man ikke ser. Alle nøglebokse er væk. Borgernes utryghed ved at have en nøgleboks hængende uden for døren er dermed også væk. Nøgleboksene signalerede, at der bor en borger med behov for hjælp, men med de elektroniske låse fjernes borgernes utryghed, da nøgleboksene er taget ned. Flere kommuner har ligefrem oplevet, at fjernelse af nøgleboksene har medført et stop for indbrud i borgernes hjem.

Større sikkerhed og tryghed

Sikkerheden og trygheden er steget markant i forhold til tiden før de elektroniske låse. Tidligere kunne personalet have bekymringer om at miste nøgler til nøgleboksene. Hvis de mistede en nøgle, skulle alle nøglebokse udskiftes – og det var en bekostelig affære. Med et elektroniske låsesystem kan låsene omkodes centralt (ikke alle leverandører tilbyder denne mulighed), så kommunen hurtigt og effektivt kan sikre, at det kun er personale og borgerne selv, som har adgang til de pågældende hjem.

Nemmere at arbejde på tværs af distrikter

I kommuner, hvor flere arbejdsfunktioner foregår på tværs af kommunens distrikter, er arbejdsgangene blevet mere smidige. Før de elektroniske låse skulle medarbejderne have en nøgle med for hver enkelt distrikts nøglebokse. Det var upraktisk, ligesom flere distrikters nøglebokse skulle skiftes i tilfælde af mistede nøgler.

Når medarbejderne benytter smartphones, slipper de for den besværlige nøglehåndtering. Administrativt er tildeling af distrikter også simpelt, når der benyttes systemer, som kan håndtere dette fra centralt hold. Det betyder samtidigt, at adgang også hurtigt kan fjernes igen.

Nye arbejdsgange

Personalet har altid deres smartphone med, så de skal ikke huske på forskellige nøgler. Til gengæld har administrationen eller hjælpemiddeldepotet en ny opgave med udskiftning af batterier, opsætning, nedtagning og vedligeholdelse af de elektroniske låse. Med hensyn til udskiftning af batterier, så ser nogle kommuner dette som en tidskrævende opgave, mens andre kommuner lægger batteriskifte ind som en fast planlagt opgave og ikke ser det som en nævneværdig tidsfaktor.

Opgaverne med opsætning, nedtagning og vedligeholdelse af de elektroniske låse er nye opgaver, som tager tid. Faktisk føler flere kommuner, at de ikke er blevet godt nok orienteret omkring disse arbejdsopgaver. Derfor bør både leverandør og kommune sikre sig, at den daglige administration af løsningen indgår som en del af den indledende planlægning i projektorganisationen (se side 9).

Administrativt giver de elektroniske låse et arbejde med at oprette og afmelde personale. Denne opgave er dog ikke noget, som kommunerne finder tidskrævende, da det oftest er en rimelig enkel arbejdsgang.

Borgere og pårørende er tilfredse

Med de løsninger, hvor personalet benytter deres smartphone, kræves der ikke nogen koordinering med pårørende, som skal have udleveret en speciel nøgle. Den ældre borger og de pårørende benytter fortsat deres gamle nøgler, da døren fungerer på helt almindelig vis.



Kvalitetssikret besøgsregistrering

Nogle af de elektroniske låsesystemer giver kommunen mulighed for at kvalitetssikre og registrere besøg hos den enkelte borger. Det kan gøres med oplysning om start- og sluttid for besøg hos hver enkelt borger, samt hvilken plejer, der har foretaget besøget. Disse oplysninger kan der trækkes rapporter på i tvivlstilfælde og ved forespørgsler. Det er dermed et godt ledelsesværktøj, som sikrer et hurtigt overblik, når det er nødvendigt.

I enkelte kommuner har der været bekymringer om, at ledelsen ville benytte rapporter som en overvågning af plejepersonalet. Bekymringerne har dog hurtigt vist sig at være grundløse, så det ikke er et emne længere.

Mindre svind i medicin

Et par kommuner havde tidligere problemer med medicin, der forsvandt. Så i forbindelse med overgangen til en nøglefri hjemmepleje, valgte de også at sætte en elektronisk lås på medicinskabe. Det satte en stopper for problemet, da der i dag logges hvem, der har taget medicin – og hvornår.

Er hverdagen bedre i en nøglefri hjemmepleje?

JAJ! Alle kommuner nævner sikkerhed og tryghed som et stort plus i hverdagen. Som med al anden ny teknologi, så er nogle medarbejdere skeptiske, men langt hovedparten er tilfredse med at benytte deres smartphone i stedet for flere forskellige nøgler.

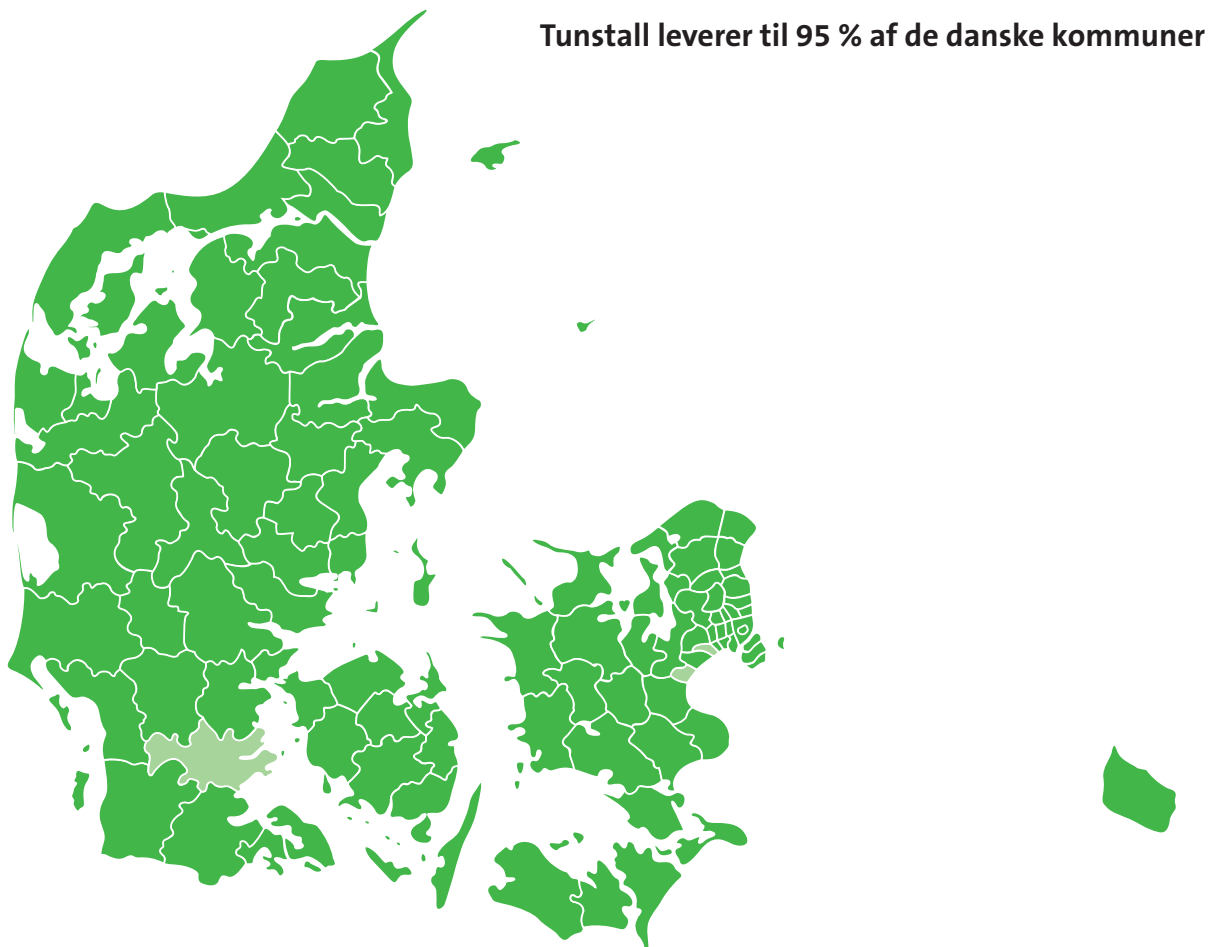
Det vigtigste er dog, at dørlåsene fungerer på helt almindelig vis. For når låsen ikke skiftes, bevarer den ældre fortsat sine nøgler – og ingen i det nære netværk mærker en ændring i hverdagen. Derved bevarer den ældre borger sin værdighed samtidig med, at hjemmeplejen har en nem adgang til at hjælpe.

Kort om Tunstall

Tunstall har igennem en årrække leveret en stor del af de teknologiske hjælpemidler og velfærdsteknologiske løsninger til hjemmeplejen, plejecentre, sociale bosteder og lignende i hovedparten af kommunerne.

Vores erfaring er baseret på mange års tæt samarbejde med fagpersonale. Det giver os et indgående kendskab til de teknologiske hjælpemidler på markedet. Samtidig har vores løsninger til bl.a. specialinstitutioner været medvirkende til et langt og tillidsfuldt samarbejde med IT-afdelingerne.

Som din ideelle partner kan vi rådgive dig bedre end nogen andre, når pleje skal passe ind i kommunens IT-arkitektur.





© 2017 Tunstall A/S
Niels Bohrs Vej 42, Stilling
8660 Skanderborg
Tlf. 87 93 50 00
www.tunstall.dk
info@tunstallnordic.com