

EVALUERING AF IBG- PLATFORMEN



EVALUERING AF IBG-PLATFORMEN

Socialt Udviklingscenter SUS, 2016

INDHOLD

Opsummering og konklusion	3
Indledning	4
Metode	5
Respondentbeskrivelse	6
Anvendelsen af IBG ift deling	6
Den oplevede kvalitet ved brug af IBG	7
Oplevede kvalitetsforbedringer ved implementering af IBG	8
IBG's påvirkning af planlægning af og kommunikation om tjenesteplan.....	9
IBG's påvirkning af planlægning af og kommunikation om aktiviteter	9
IBG's påvirkning af planlægning af og kommunikation om nyheder.....	9
IBG's påvirkning af planlægning af og kommunikation om madplan.....	9
IBG's påvirkning af planlægning af og kommunikation om booking.....	10
IBG's påvirkning af planlægning af og kommunikation om galleri	10
IBG's påvirkning af planlægning af og kommunikation om møder	10
Vurdering af effektiviseringspotentiale	10
Opstart af IBG	11
Tidsbesparelser ifm. anvendelsen af IBG's moduler	11
Selvhjulpenhed ifm implementering af IBG.....	13
Øvrige erfaringer med IBG	14
Resultat ift. opsatte evalueringsmål	14

Opsummering og konklusion

Følgende er en evaluering af IBG-platformen gennemført af Socialt Udviklingscenter SUS i efteråret 2016. Evalueringens resultater baserer sig på en spørgeskemaundersøgelse, der blev besvaret af 172 medarbejdere og ledere på bo- og dagtilbud fra hele landet inden for primært social og handicapområdet, men også psykiatriområdet deltog. Formålet med evalueringen var at undersøge, hvilken værdi ledelse og medarbejdere oplever ved anvendelse af IBG ift kvalitet i ydelsen, effektivisering samt selvhjulpenhed hos borgerne.

Af den samlede analyse fremgår det, at respondenterne oplever, at IBG har en positiv indvirkning på kvalitet i ydelsen på en række parametre:

- Forudsigelighed og tryghed for borgerne i hverdagen
- Borgernes livskvalitet
- Borgernes selvhjulpenhed
- Det pædagogiske arbejde
- Arbejdsgange og planlægning
- Informationsstrømmen
- Borgernes aktive informationssøgning
- De pårørendes interesse for nyheder, aktiviteter, møder mv.
- Kvaliteten af dialogen med borgerne
- Det sociale samvær mellem borgerne

Respondenterne oplever også, at anvendelsen af IBG mindsker den tid, der anvendes på fx udarbejdelse af tjenesteplaner, besvarelse af spørgsmål fra borgere og pårørende, udarbejdelse af madplaner, formidling af fotos, nyheder, booking af ressourcer etc. Særligt anvendelsen af tjenesteplanen i IBG opleves af tilbuddene at frigøre tid, idet der opleves en årlig tidsbesparelse på denne aktivitet på 59,03 timer årligt. Det er først og fremmest botilbuddene, der benytter sig af tjenesteplanen, mens kun 50 % af respondenterne på dagtilbuddene anvender IBG-modulet med tjenesteplaner.

I det hele taget er det forskelligt, hvilke moduler de enkelte tilbud (og altså respondenterne) anvender. Antog man, at alle respondenter anvendte alle moduler i IBG med de tidsbesparelser de hver især har opgivet, ville implementering af IBG afstedkomme en årlig tidsbesparelse pr. afdeling, der anvender IBG, på minimum 171 timer. Dette sammenholdt med, at IBG opleves som hurtigt at implementere indikerer et væsentligt effektiviseringspotentiale ved implementering af IBG.

Noget tyder på, at IBG - uagtet at platformen er udviklet til botilbud - har et særligt stort potentiale på dagtilbuddene, både hvad angår kvalitet i ydelsen og effektivisering. Dette kan hænge sammen med, at dagtilbuddene er væsentligt større organisationer med større videndelings- og koordineringsbehov. Samtidig kan det angivne potentiale, som det fremkommer i spørgeskemaundersøgelsen, være præget af, at der er flere superbrugere af platformen på dagtilbuddene end på botilbuddene.

Også hvad angår selvhjulpethed oplever respondenterne IBG-plattformen positivt. Personalet oplever ifm. implementeringen af IBG at bruge mindre tid på besvarelse af spørgsmål fra borgere/pårørende, idet disse selvstændigt kan hente informationen via IBG-plattformen. Derudover oplever lidt under halvdelen af respondenterne, at anvendelsen af IBG har en afsmittende effekt på borgerens motivation til at bruge moderne teknologi generelt.

På evalueringstidspunktet var der en væsentlig del af respondenterne, der angav, at de ikke kendte til eller anvendte platformens mulighed for deling af informationer med andre IBG-skærme. Den er en svaghed ved IBG, eller implementeringen heraf, at tilbuddene ikke ønsker, eller formår at udnytte, denne funktionalitet, da den kan rumme et stort effektiviseringspotentiale. Dog antyder spørgeskemaundersøgelsen, at de tilbud der har brugt platformen i længere tid i højere grad anvender delingsmuligheden, og mange af de evaluerede tilbud der ikke anvendte delingsmuligheden var endnu nye brugere af IBG.

Indledning

Socialt Udviklingscenter SUS har gennem de sidste mere end 10 år arbejdet med at afprøve, implementere og dokumentere resultaterne af socialt IT på sociale tilbud i Danmarks kommuner. ProReact der producerer Den Interaktive Borgerguide (IBG) har indkøbt Socialt Udviklingscenter SUS som ekstern evaluator til at undersøge brugernes oplevede værdi af IBG-plattformen.

Følgende er en evalueringsrapport der sammenfatter resultaterne af denne evaluering, der blev gennemført som en spørgeskemaundersøgelse i efteråret 2016. Spørgeskemaundersøgelsen beskriver erfaringer med IBG-plattformen hos medarbejdere og ledelse på sociale tilbud for mennesker med handicap eller psykiatriske diagnoser. 172 respondenter fordelt på tilbud i 11 kommuner, 2 regioner og en erhvervsdrivende fond har besvaret spørgeskemaet, ud af i alt 485 adspurgte. Denne evaluering omfatter ikke borgernes oplevelse af IBG-plattformen. Ligesom spørgeskemaundersøgelsen ikke indbefatter erfaringer med IBG inden for fx ældre- og omsorgsområdet, hvor tavlen også er i anvendelse.

Formålet med evalueringen er at undersøge, hvilken værdi ledelse og medarbejdere oplever af IBG ift kvalitet i ydelsen, effektivisering samt selvhjulpethed hos borgerne. Derudover har ProReact iværksat undersøgelsen med henblik på at afdække udviklingspotentialer, såfremt man skal forbedre brugernes oplevelse af platformen. Sidstnævnte redegøres der ikke for i denne rapport.

Følgende rapport sammenfatter hovedpointerne fra spørgeskemaundersøgelsen samt indeholder konklusioner ifm krydstablering af udvalgte spørgsmålsgrupper. For at se resultaterne af den samlede spørgeskemaundersøgelse se bilag A. For at se beregninger af tidsbesparelser se bilag B.

Metode

Udgangspunktet for denne evaluering var at skabe et så stort vidensgrundlag som muligt af den oplevede værdi af anvendelsen af IBG blandt ledelse og medarbejdere på social tilbud inden for handicap og psykiatri. Derfor blev den metodiske fremgangsmåde en spørgeskemaundersøgelse.

Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført i SurveyMonkey, og der blev forud for opstart af undersøgelsen sendt orienterende skrivelse ud til alle de implicerede forvaltninger med henblik på at skabe størst mulig viden om og opbakning til undersøgelsen. Både ledelse og medarbejdere på tilbuddene har besvaret spørgeskemaet. Spørgeskemaundersøgelsen blev kun udsendt til tilbud, der har minimum ét implementeret system. Tilbud der har indkøbt eller opsat platformen, men hvor det endnu ikke er taget i anvendelse, deltog ikke i evalueringen. Tilbuddene havde to uger til at besvare spørgeskemaet, der bestod af 50 spørgsmål. Hovedparten af spørgsmålene skulle besvares via ratings fra 1 til 5, hvor 1 var laveste værdi (meget negativ) og 5 den højeste (meget positiv). Det var muligt at angive 'hverken eller' eller 'ved ikke' som svarmulighed. I de tilfælde hvor respondenter angiver 'ved ikke' som svarmulighed trækkes disse ud af gennemsnitsberegningen. Er der mange der angiver 'ved ikke' vil der således skulle mindre til, at gennemsnittet bliver enten positivt eller negativt. Der redegøres for dette undervejs i analysen.

Formålet med anvendelsen af ratings var dels at kunne sammenligne den oplevede værdi på tværs af respondenterne, dels at få afdækket så mange spørgsmål som muligt med et så begrænset tidsforbrug for respondenterne som muligt. I spørgeskemaundersøgelsen bedes respondenterne forholde sig til tidsforbrug før og efter implementeringen af IBG. Disse tidsvurderinger baserer sig ikke på faktiske tidsmålinger men på estimeret tidsforbrug. Skulle tallene være evidente ville dette forudsætte tidsmålinger. Erfaringer fra en tidligere gennemført evaluering er imidlertid, at personalet har vanskeligt ved at afsætte tid til omfattende og systematiske tidsmålinger, og at dette under alle omstændigheder medfører risiko for upræcise registreringer.

I spørgeskemaundersøgelsen er der 18 respondenter, der ikke besvarer de spørgsmål, der relaterer sig til kommunikation og planlægning af tjenesteplan, aktiviteter og nyheder. Det er usikkert, hvordan dette har kunnet lade sig gøre rent teknisk, da spørgsmålsbesvarelse var tvungen, men det betyder under alle omstændigheder, at gennemsnitsberegningen på disse spørgsmål baserer sig på et lavere antal respondenter end de øvrige spørgsmål.

Der var som en del af evalueringen planlagt med gennemførelse af to workshops - en i København og en i Jylland. Formålene med workshoppene var at perspektivere og kvalificere de indkomne besvarelser på spørgeskemaet. På grund af manglende tilmeldinger blev disse workshops ikke gennemført, og spørgeskemaundersøgelsen står således alene. Respondenterne har dog haft mulighed for at give uddybende svar på de ratings, de har angivet undervejs i spørgeskemaundersøgelsen.

Respondentbeskrivelse

485 ledere og medarbejdere har modtaget link til indeværende spørgeskemaundersøgelse. Heraf valgte 172 personer at besvare spørgeskemaet. Ud af de 172 respondenter er 13% ledere på tilbuddene, mens 87 % er medarbejdere. Af spørgeskemaundersøgelsen fremgår det, at lederne på mange af tilbuddene har uddelegeret ansvaret for den daglige drift og vedligehold af skærmene til medarbejderne. 33 % af dem der angiver, at de 'kun' er brugere af skærm (og altså ikke brugere af platformens manager eller superbrugere af platformen) finder vi blandt ledelsesgruppen. Ud af den samlede svarandel udgøres 50 % af superbrugere, 35 % af brugere af manager og skærm, mens kun 15 % er brugere af skærm - heraf som bekendt en overrepræsentation af ledere. Der er en højere repræsentation af superbrugere på dagtilbuddene end på botilbuddene. Det er forventeligt, at det er de brugere med størst viden og engagement, der ønsker at deltage i undersøgelsen. Det er vanskeligt at vurdere om udfaldet af undersøgelsen ville have været anderledes, hvis fordelingen mellem fx superbrugere og skærmbrugere var anderledes - hvad angår oplevet kvalitet og tidsbesparelser. Dog må det høje antal superbrugere vurderes at være af betydning for, at halvdelen af alle respondenterne mener, at de har haft indflydelse på valget og implementeringen af IBG, da denne gruppe formentlig har været mere involveret i opstartsprocessen.

4 ud af 5 respondenter (80%) arbejder på botilbud, mens de resterende respondenter er fra dagtilbud. Denne fordeling er repræsentativ ift. hvor mange bo- henholdsvis dagtilbud, der anvender IBG i dag. Botilbuddene kendetegnes ved at være mindre end dagtilbuddene målt på antal borgere tilknyttet. På botilbud er der som udgangspunkt mindre end 40 borgere tilknyttet, på dagtilbuddene er der som udgangspunkt flere end 40 borgere. Tilbuddenes størrelse kan være af betydning for den måde, hvorpå tilbuddene anvender IBG samt den oplevede værdi af platformen. I den følgende analyse fremgår det desuden, at der på tværs af bo- og dagtilbud er (en mindre) forskel på, hvilke moduler der vurderes mest positivt.

85% af respondenterne i evalueringen er fra social-handicap-området, 15% angiver, at de er fra psykiatrien. 4 respondenter angiver at de er fra omsorgsområdet, men dette vurderes at være fejlangivelser. Spørgeskemaundersøgelsen er ikke fremsendt til omsorgsområdet, og de respondenter der angiver, at de er fra omsorgsområdet, angiver samtidig, at de har anvendt IBG i 1-2 år, hvilket ikke stemmer overens med hvor længe IBG har været brugt på omsorgsområdet. Med udgangspunkt i disse respondenteres øvrige besvarelser vurderes de at være tilknyttet social/handicapområdet. Fordelingen mellem respondenter fra henholdsvis handicap (85%) og psykiatri (15%) er repræsentativ for, hvilke typer af tilbud der i dag anvender IBG.

Undersøgelsen afdækker ikke hvilke funktionsnedsættelser og graden heraf hos de borgere, der er tilknyttet respondenternes tilbud. Dette kan være af betydning for, hvor relevant og interessant respondenterne oplever platformen.

Anvendelsen af IBG ift deling

76% af respondenterne i evalueringen arbejder på tilbud, hvor der er flere teams eller afdelinger, der har IBG, og hvor man således - som en del af IBG-plattformen - har mulighed for at dele

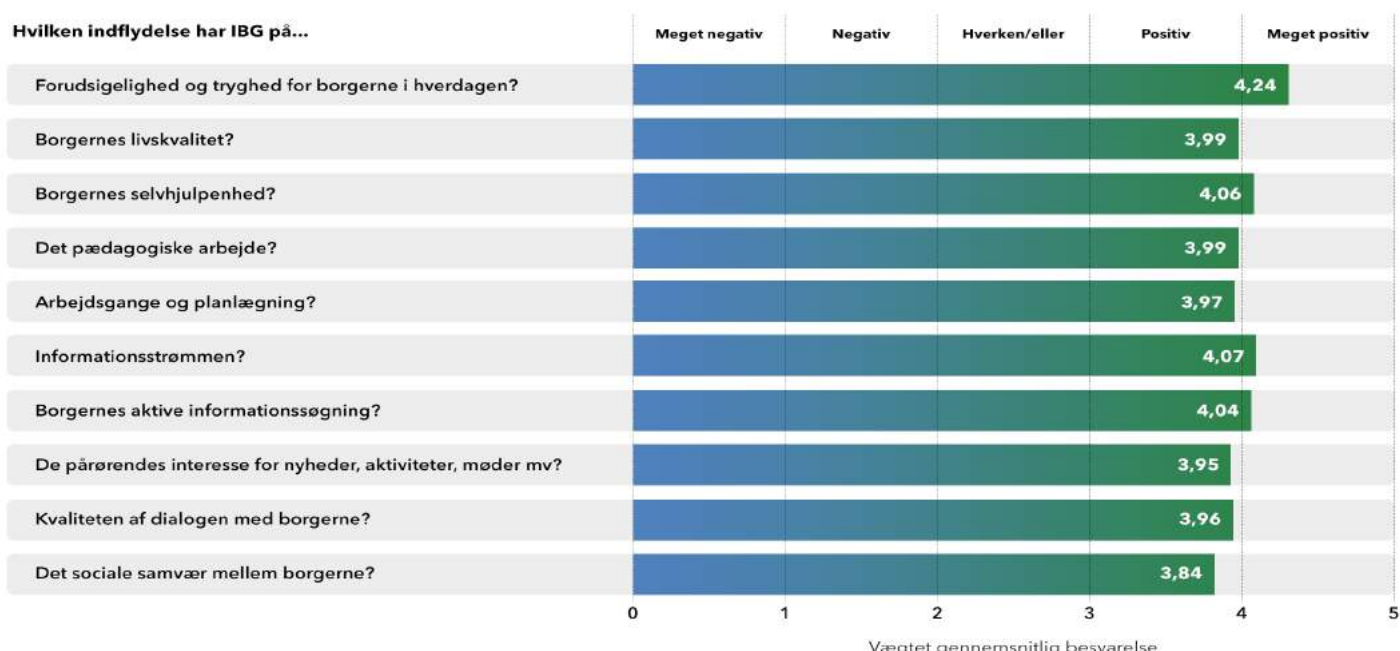
information med andre, der bruger IBG. Af denne gruppe deler 47% information dagligt. Af de resterende 53 % ved halvdelen ikke, om de deler information med andre. Umiddelbart er det en svaghed ved IBG eller implementeringen heraf, at tilbuddene ikke ønsker eller formår at udnytte IBG'ens mulighed for deling af informationer, da netop denne mulighed kan rumme et stort effektiviseringspotentiale. Samtidig er der noget, der tyder på, at deling af informationer typisk først tages i anvendelse, når platformen har været i brug igennem længere tid. Blandt respondenterne angiver 87 %, at de har haft platformen i mindre end 2 år og blandt dem, der svarer, at de ikke deler, er andelen, der har haft platformen i under 3 måneder, dobbelt så stort som blandt gruppen, der haft IBG i mere end 3 måneder. Jo længere tid platformen har kørt, jo større tendens er der til, at man anvender delingsmuligheden, og altså til at man får udnyttet det fulde potentiale ved platformen. At ikke flere udnytter delingsmuligheden kan således forstås i sammenhæng med det tidspunkt, hvorpå respondenterne svarer ift, hvor langt de er med implementeringen af platformen.

Den oplevede kvalitet ved brug af IBG

Respondenterne er blevet bedt om på en skala fra 1-5 (hvor 1 er meget negativ og 5 er meget positiv) at angive, hvilken indflydelse IBG har haft på følgende parametre:

- Forudsigelighed og tryghed for borgerne i hverdagen
- Borgernes livskvalitet
- Borgernes selvhjulpenhed
- Det pædagogiske arbejde
- Arbejdsgange og planlægning
- Informationsstrømmen
- Borgernes aktive informationssøgning
- De pårørendes interesse for nyheder, aktiviteter, møder mv.
- Kvaliteten af dialogen med borgerne
- Det sociale samvær mellem borgerne

Evaluering af IBG - Interaktiv Borger Guide



Den gennemsnitlige værdi på tværs af samtlige parametre ligger på 4, og det må således konkluderes, at respondenterne har en positiv oplevelse af IBG på samtlige af de angivne parametre. Den laveste værdi er på 3,84 og vedrører det sociale samvær mellem borgerne, mens den højeste værdi er på 4,24 og vedrører forudsigelighed og tryghed for borgerne. Det er særligt botilbuddene, der rater forudsigelighed og tryghed meget positivt, mens dagtilbuddene rater dette parameter en smule lavere, men stadig positivt.

Det parameter hvor der er flest negative respondenter (7 personer eller 4%) vedrører arbejdsgange og planlægning. Det er vanskeligt at afdække, hvad der ligger bag den negative oplevelse hos de 7 respondenter, men respondenterne er positive ift de øvrige parametre, og der er således ikke tale om en generel utilfredshed med platformen. Respondenterne kan opleve IBG'en mangelfuld eller unødigt kompleks på dette parameter, ligesom der kan ligge andre mulige forklaringer bag, der relaterer sig mere indirekte til platformen - det kan fx være at man i en overgangsperiode har oplevet en dobbeltregistreringsproblematik, hvor man anvender to systemer parallelt. Dette er både tidskrævende og medfører ofte mange fejl, men er også ganske udbredt ifm. implementering af IT-systemer.

Ifølge parametret 'De pårørendes interesse for nyheder, aktiviteter, møder mv.' er 5 respondenter negative og 24% svarer 'ved ikke'. Det forhold at mange svarer 'ved ikke' påvirker den samlede vurdering, så gennemsnittet ligger højere end for parametret socialt samvær, selv om færre (i faktiske tal) har angivet positiv eller meget positiv som besvarelse. At så mange svarer 'ved ikke' kan forklares med, at personalet reelt ikke ved hvorvidt og hvordan pårørende orienterer sig via IBG, eller at ikke alle borgere har pårørende, der kommer på bo- eller dagtilbuddet. Det er også en mulighed, at personalet ikke vurderer det som positivt, at de pårørende har interesse for nyheder, aktiviteter, møder etc. da informationer om disse forhold først og fremmest vedrører borgerne.

75% mener, at IBG har haft meget positiv effekt på det pædagogiske arbejde. Dette til trods for at enkelte af disse ikke vurderer at IBG er et egentligt pædagogisk redskab. 69% af respondenterne opfatter dog IBG som et pædagogisk værktøj.

Oplevede kvalitetsforbedringer ved implementering af IBG

Respondenterne er blevet spurgt om, hvordan IBG har påvirket deres arbejde med planlægning af og kommunikation om: Tjenesteplan, aktiviteter, nyheder, madplan, galleri (billeddeling), booking og møder - svarende til de moduler som findes i IBG. For hvert modul er respondenterne blevet bedt om at rate parametre som fx tilgængelighed (for medarbejdere), kvalitet, samt borgernes engagement og viden. Den samlede vurdering baseret på en gennemsnitsberegning af ratings viser, på tværs af moduler og parametre, at den generelle opfattelse på tilbuddene er, at der er sket en kvalitativ forbedring inden for alle områder ved implementering af IBG. Analysen viser ligeledes, at alle ikke har glæde af alle moduler, men at alle har glæde af nogle af modulerne. Vurderingen af om IBG - samlet set - har indfriet respondenternes forventninger har en gennemsnitsrating på 3,88. Det er dagtilbuddene, der rater lavest, hvilket er forventeligt eftersom

IBG er udviklet til bosteder. Samtidig vil det fremgå af nedenstående, at dagtilbuddene generelt rater de enkelte moduler højere end botilbuddene.

IBG's påvirkning af planlægning af og kommunikation om tjenesteplan

58 % af respondenterne mener, at der er sket en kvalitativ forbedring af tjenesteplanen efter implementeringen af IBG, mens 29% mener hverken/eller. Ved en gennemgang af kommentarfeltet fremgår det dog, at der er flere respondenter der ikke anvender tjenesteplanen, der har angivet 'hverken/eller' fremfor 'ved ikke', hvorfor tallene er en smule upræcise. 3% mener, at kvaliteten af tjenesteplanen er blevet lavere. Der er flere botilbud, der er positive overfor IBG's påvirkning af planlægning og kommunikation om tjenesteplan end dagtilbud, og der er væsentligt færre dagtilbud end botilbud der benytter sig af tjenesteplanen. Det indikerer, at tjenesteplanen anvendes på forskellig vis og med forskellig betydning på bo og dagtilbud. Der hvor implementeringen af IBG's tjenesteplan har haft størst positiv betydning er ift. borgerens engagement, hvor gennemsnitsværdien er 4,15.

IBG's påvirkning af planlægning af og kommunikation om aktiviteter

Hvad angår planlægning af og kommunikation om aktiviteter efter implementering af IBG, er det synlighed af aktiviteterne, der gives den højeste gennemsnitlige vurdering på 4,22, men også oplevelsen af kvalitet i planlægning og kommunikation, og borgernes engagement og viden vurderes til en gennemsnitsværdi på over 4 af respondenterne. I absolutte tal er det planlægning og kommunikation om aktiviteter, der får flest positive tilkendegivelser, idet antallet af respondenter der svarer 'ved ikke' ligger meget lavt. Ved en krydstabulering mellem tilbudstype og ovennævnte spørgsmål synliggøres det, at dagtilbuddene er mere positive end botilbuddene. Dette skyldes muligvis dagtilbuddenes funktion som aktivitetscenter, og et større behov for en samlet platform til denne type information, idet der er flere borgere tilknyttet dagtilbuddene.

IBG's påvirkning af planlægning af og kommunikation om nyheder

Ingen af respondenterne oplever, at planlægning og kommunikation om nyheder er blevet dårligere med anvendelsen af IBG. Mellem 27% og 34 % svarer hverken/eller, hvad angår synligheden af nyheder, kvaliteten samt brugernes engagement og viden. Resten af respondenter angiver positive værdier. Noget tyder således på, at de fleste borgere har væsentlig lettere adgang til viden end tidligere. Blandt de respondenter der svarer 'hverken/eller', er der et større behov for efteruddannelse end blandt de øvrige respondenter (20 % højere). Det er vanskeligt at afgøre om respondenternes tekniske usikkerhed ift IBG, påvirker det oplevede arbejde med nyheder i platformen. Kvaliteten af dialogen med borgerne omkring nyheder på tilbuddet rates markant højere på dagtilbud. Dette kan hænge sammen med, at dagtilbuddene har større gavn af denne funktionalitet qua deres størrelse og formål, hvor det er vigtigt at kunne dele mange informationer til mange borgere.

IBG's påvirkning af planlægning af og kommunikation om madplan

IBG's påvirkning af planlægning af og kommunikation om madplan vurderes meget positivt. Madplanen er det modul, der får den højeste rating med 4,58 i gennemsnitsværdi, hvad angår synligheden af madplanen. I kommentarfeltet til madplanen fremhæves det visuelle element med

madplanen både positivt og negativt. Nogle respondenter mener, at muligheden for at præsentere maden med billeder har stor værdi, mens andre oplever at madplanen er bundet for meget op på billeder, og at det kan være svært at uploade det rette billede.

IBG's påvirkning af planlægning af og kommunikation om booking

Hovedparten af respondenterne angiver, at man før implementeringen af IBG anvendte fysisk papirkalender eller fysisk tavle (56%) til booking af tilbuddets ressourcer. Kun 17 % anvendte også tidligere et digitalt system - som fx Outlook kalender. 12 % af respondenterne ved ikke, hvilket bookingsystem man anvendte før IBG. Ca. 75% af respondenterne er i dag overgået til booking via IBG. Disse oplever en kvalitetsforbedring ift. alle 3 parametre (synligheden af ressourcer, kvaliteten/forståeligheden af bookingmodulet og borgernes engagement og viden om ressourcer og bookingmuligheder). Dog må det fremhæves, at en del respondenter svarer 'ved ikke' til spørgsmålene, hvorfor der er færre respondenter bag den positive vurdering end blandt flere af de øvrige spørgsmål. De respondenter der svarer 'ved ikke' er respondenter, der ikke anvender bookingmodulet fremgår det af kommentarfeltet.

IBG's påvirkning af planlægning af og kommunikation om galleri

Galleriet rates højt. Både synlighed af fotos samt borgernes engagement og viden omkring fotos rates med et gennemsnit på henholdsvis 4,46 og 4,47. Næsten halvdelen af respondenterne angiver, at de er meget positive. Af kommentarfeltet fremgår det, at fremvisningen af fotos er til stor glæde for borgerne, og en respondent fremhæver galleriet som det vigtigste element i IBG. Der er dog også enkelte, der fremhæver, at det er langsommeligt at uploade billeder, og at billederne lægges i en ulogisk rækkefølge. En enkelt fremhæver også udfordringer ift. persondataloven, når borgere ikke ønsker at have billeder lagt op i et fælles forum.

IBG's påvirkning af planlægning af og kommunikation om møder

Mellem 27 og 31 % af respondenterne anvender ikke mødemodulet. Gennemsnitsratingen ligger lige under 4 for de resterende respondenter. Det er synligheden af møderne, der rates højest med en gennemsnitsrating på 4,03. Modsat de øvrige moduler rater botilbuddene dette modul højere end dagtilbuddene.

Vurdering af effektiviseringspotentiale

Implementeringen af IBG kan potentielt have en række effektiviseringspotentialer i form af tidsbesparelser ifm opgaveløsning. En gennemgang af respondenternes oplevede tidsforbrug før og efter implementeringen af IBG demonstrerer at IBG opleves som effektiviserende på en række arbejdsgange. Følgende redegøres mere detaljeret for det af respondenterne oplevede effektiviseringspotentiale. Det må endnu engang understreges, at der ikke er lavet faktiske tidsmålinger, men at potentialet dækker over de oplevede tidsbesparelser hos 172 respondenter, når de sammenholder tidligere praksis med praksis efter implementeringen af IBG.

Opstart af IBG

Med henblik på at få et reelt indblik i hvilket (tidsmæssigt) effektiviseringspotentiale IBG'en rummer, er det i evalueringen søgt afdækket, hvor stort et tidsforbrug der forventeligt er ifm implementeringen af IBG. Dette tidsforbrug skal modregnes de tidsbesparelser der opleves efter implementeringen af platformen, såfremt der skal udregnes en break-even for, hvor længe man skal have haft platformen inden platformen rent tidsmæssigt indtjener sig, og der eventuelt frigøres tid.

56 % af respondenterne angiver, at IBG-platformen er implementeret på mindre end 6 uger. Heraf angiver 28 % at implementeringen fandt sted inden for 2 uger. Lidt mindre end 20 % angiver, at det tager over 8 uger at implementere IBG-platformen. Det generelle billede er således, at IBG implementeres relativt hurtigt. Det er dog vanskeligt at vurdere, *hvad* der afgør om IBG er implementeret og dermed *fra hvornår* den enkelte respondent sætter starttidspunktet for at implementeringen går i gang. Vurderingen er, at mange først regner opstart af implementeringen fra skærmene er sat op, men at der kan være gået en længere periode forud for dette (med teknisk-, administrativ- og kompetencemæssig klargøring), som ikke er blevet talt med i implementeringsperioden. Der er dog enighed blandt hovedparten af respondenterne (76%), at IBG er et brugervenligt system, hvilket stemmer overens med den korte implementeringstid. Blandt de respondenter der angiver 'ved ikke' (13%) til spørgsmålet om hvor lang tid implementeringen tog, må antages at være en andel, der ikke var tilknyttet tilbuddet, på tidspunktet for implementeringen.

56 % af respondenterne angiver, at de anvender mindre end 1 time på sidemandsoplæring, mens 2 % angiver at bruge op til 4 timer. Ingen respondenter angiver at anvende mere end 4 timer. Der anvendes således begrænset tid på sidemandsoplæring.

Sammenholdes implementeringsarbejdet på tværs af bo- og dagtilbud fremgår det, at medarbejdere på dagtilbuddene oplever at bruge mere tid på at introducere platformen for deres kollegaer end medarbejderne på botilbud. Dette kan skyldes, at der på dagtilbuddene umiddelbart uddannes flere superbrugere. 56% af det samlede antal respondenter, der har foretaget sidemandsoplæring angiver, at de bruger mindre end en time på at introducere platformen til kollegaer. Samtidig angiver dagtilbuddene at det tog længere tid at integrere IBG som en del af hverdagen, end botilbuddene angiver.

Selv om implementeringsperioden opleves kort, og tidsforbruget på sidemandsoplæring lav, er det nødvendigt også at forholde sig til behovet for løbende efteruddannelse i IBG, når man skal sammenholde tidsforbrug med tidsfrigørelse. Næsten 40% af respondenterne vurderer, at der er behov for løbende efteruddannelse i IBG på tilbuddet, mod 28% der ikke vurderer, at der er behov for løbende efteruddannelse. Det oplevede behov for efteruddannelse må således vurderes at være relativt højt.

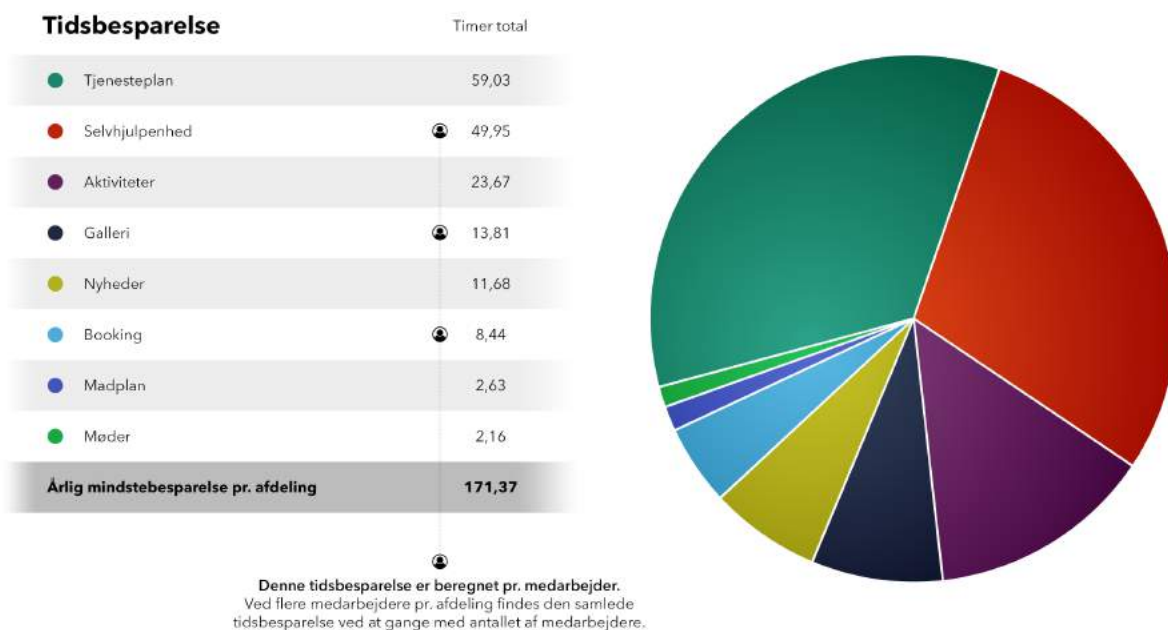
Tidsbesparelser ifm. anvendelsen af IBG's moduler

Respondenterne er blevet bedt om at angive oplevet tidsforbrug inden implementering af IBG ift. de aktiviteter, der knytter sig til modulerne i IBG. Respondenterne har skullet vurdere tidsforbrug

inden for en række angivne tidsintervaller - fx 0-10 minutter - samt hvor mange gange aktiviteten er gennemført på en uge.

På baggrund af tidsestimaterne før og efter implementering af IBG og antal af gange aktiviteten er gennemført, er der beregnet en gennemsnitlig tidsbesparelse/tidsforøgelse på følgende måde. Hvis en respondent har angivet at anvende 11-20 minutter på fx at oprette en aktivitet (før IBG), er gennemsnitstidsforbruget sat til 15 minutter. Har respondenterne sat gennemsnitstidsforbruget på at oprette en aktivitet efter IBG til 1-10 minutter bliver gennemsnitstidsforbruget efter IBG 5 minutter. Der er sparet 10 minutter. De 5 minutter ganges med antallet af gange aktiviteten er gennemført på en uge for at få den ugentlige tidsbesparelse i minutter. Herefter ganges med 50, 8 for at få den årlige tidsbesparelse. 50, 8 er en gennemsnitsberegning for antallet af uger tilbuddene i undersøgelsen har åbent. Der er tale om en vægtet gennemsnitsberegning, der tager højde for at 20% af respondenterne er fra dagtilbud, der vurderes at have åbent 46 uger årligt mens 80% af respondenterne er fra botilbud, der vurderes at 'have åbent' 52 uger årligt. Botilbuddene er fastsat til at have en arbejdsuge på 7 dage mens dagtilbuddenes arbejdsuge er fastsat til 5 dage.

Følgende gennemsnitlige årlige tidsbesparelser gør sig gældende på tilbuddene:



Af ovenstående tabel fremgår det, at den største oplevede tidsbesparelse opleves ifm implementering af tjenesteplan, hvor der opleves en tidsbesparelse der på årsplan udgør 59,03 timer. I dag anvendes ca. 25 minutter ugentlig pr uge mod et snit på 98 minutter pr uge tidligere på at oprette en tjenesteplan. Den markante tidsbesparelse på arbejdet med tjenesteplaner kan hænge sammen med at disse typisk kører i rul og at digitaliseringen medfører mulighed for genbrug/automatisering ved nye rul. Halvdelen af respondenterne, anvender til gengæld slet ikke tjenesteplanen.

Den næststørste oplevede tidsbesparelse knytter sig til selvhjulpenhed - dvs. Den mængde tid respondenterne sparer på at besvare spørgsmål fra borgere og pårørende om tjenesteplan, madplan, aktiviteter, møder etc.), fordi svarene i dag selv kan opsøges af borgere og pårørende via IBG. Den mængde tid den enkelte medarbejder sparer på at besvare spørgsmål udgør 49,95 minutter pr. år. Den mindste tidsbesparelse knytter sig til møder, hvor tidsbesparelsen er 2,16 timer/år.

Der kan registreres enkelte forskelle mellem det oplevede tidsforbrug på arbejdet med IBG når man sammenholder bo- og dagtilbud. For eksempel er tidsbesparelsen ved oprettelse af nyheder større på dagtilbud end på botilbud. Dette skyldes, at dagtilbud anvender væsentligt mindre tid på at oprette aktiviteter og nyheder end botilbuddene - 55% bruger mindre end 10 minutter. Hvilket igen formentlig skyldes at de opretter langt flere nyheder og således er mere rutinerede ift. denne funktionalitet, ligesom dagtilbuddene har en større andel superbrugere af platformen end botilbuddene. Mange opretter over 5 nyheder om ugen (40 %). På botilbuddene er det kun 10%, der lægger mere end 5 nyheder op, og langt de fleste på botilbud lægger kun en enkelt aktivitet ind i platformen pr. uge.

Der er ingen aktiviteter der efter implementeringen af IBG medfører et øget tidsforbrug i sig selv. Dog må det antages at der i en tilsyneladende kort overgangsperiode (jf. afsnittet ' Opstart af IBG) vil være et samlet merforbrug af tid, når man sammenholder implementeringsaktiviteter med tidsforbrug på aktiviteter som fx møder, der kun medfører en begrænset årlig tidsbesparelse.

Antager man, at alle respondenter brugte alle moduler i IBG med de tidsbesparelser respondenterne har opgivet vil der være en årlig tidsbesparelse på minimum 171,3 timer pr. afdeling ved implementering af IBG. Den procentvise fordeling af tidsbesparelser ville i så fald fordele sig som det fremgår af lagkagediagrammet, der synliggør på hvilke moduler det oplevede effektiviseringspotentialer er størst henholdsvis mindst. I praksis anvender respondenterne ikke alle moduler, hvorfor fordelingen på det enkelte tilbud vil være anderledes.

Beregningen er lavet pr. medarbejder, men da flere af modulerne, som fx oprettelse af tjenesteplan, sker pr. team, vil man ikke kunne gange tidsbesparelsen op med antallet af medarbejdere. Der vil dog forventeligt være en øget tidsbesparelse jo flere medarbejdere der anvender IBG og IBG rummer således et væsentligt effektiviseringspotentiale på en række områder.

Selvhjulpenhed ifm implementering af IBG

Spørgsmål 49 og 50 i spørgeskemaet beskriver den mængde af tid som personalet/respondenterne anvender i løbet af en uge på at besvare spørgsmål fra borgerne om en række af de praktiske forhold der knytter sig til tilbuddet såsom, hvem der er på arbejde? Hvad vi skal have at spise? Hvornår der er fællesaktiviteter etc. Når borgeren kan få adgang til denne

information uden at være afhængig af at skulle spørge personalet eller andre personer, øger det borgerens selvhjulpethed.

Som redegjort for ovenfor oplever personalet efter implementeringen af IBG at bruge mindre tid på besvarelse af spørgsmål fra borgere/pårørende. Med udgangspunkt i den antagelse at borgere og pårørende selvstændigt finder informationen via IBG-plattformen, kan det konkluderes at IBG medfører øget selvhjulpethed hos borgerne ift. at få adgang til informationer, der er af betydning i hverdagen.

Øvrige erfaringer med IBG

48% af respondenterne oplever, at anvendelsen af IBG gør borgerne mere motiverede ift. at anvende moderne teknologi generelt. 39% har svaret hverken/eller og vurderer altså ikke at IBG har gjort en forskel. Ingen oplever at borgeren er mindre motiveret. Samtidig mener 60 % af respondenterne at borgeren gennem anvendelsen af IBG har fået flere digitale kompetencer.

Respondenterne er desuden blevet bedt om at vurdere supporten på IBG og dialogen med ProReact, der står bag IBG-plattformen. Gennemsnitsratingen af begge disse forhold er over 4,2 og dermed meget positiv. Dagtilbuddene er dog markant mere positive overfor dialogen med IBG/ProReact. Dette kan skyldes, at implementeringen af IBG på dagtilbudsområdet stadig er nyt, og at ProReact muligvis har tættere opfølgning og dialog med disse tilbud.

Resultat ift. opsatte evalueringsmål

Formålet med evalueringen var at afdække hvorvidt og hvordan ledelse og medarbejdere på sociale tilbud oplever udbyttet af IBG ift kvalitet i ydelsen, effektivisering samt selvhjulpethed hos borgerne.

En gennemsnitsberegning på tværs af alle respondenternes svar demonstrerer, at det oplevede udbytte af IBG er positivt eller meget positivt ift. de i undersøgelsen opsatte målepunkter for kvalitet i ydelsen. Ligeledes opleves der konkrete tidsbesparelser, der bl.a. hænger sammen med en øget selvhjulpethed hos borgere. Der opleves desuden afledte effekter af implementeringen af IBG hos halvdelen af borgerne, nemlig en øget motivation for anvendelse af moderne teknologi generelt.