



Helle Lund, Fagcenter Ældre, Sønderborg Kommune

## Mere tid til omsorg og pleje med fjernstyring af mobiler

Medarbejderne i Sønderborg Kommunes hjemmepleje har alle fået en PDA (personal digital assistant) – et vigtigt værktøj, der giver adgang til personlige data for hver enkelt borger og mulighed for hurtig opdatering af medicinlister. Hvis PDA'en svigter midt i arbejdsdagen kan problemet løses med et opkald til it-supporten, der ved hjælp af Netop Mobile and Embedded (NME) hurtigt kan løse problemet via fjernsupport.

I øjeblikket deltager hjemmeplejen i Sønderborg Kommune i et forsøg. Brugen af PDA skal lette dagligdagen for medarbejderne og give mere tid til borgerne ved at nedsætte den tid, de skal bruge på administrative opgaver. Holder PDA'erne engang imellem op med at virke, skal problemet løses hurtigt. Svaret er Netops fjernsupport, som Atea har leveret. I sidste ende vil det frigive endnu mere tid, som medarbejderne i stedet kan bruge på omsorg og pleje.

It-chef Johnnie Kristensen fra Sønderborg Kommune fortæller om løsningen: "PDA'en er en rigtig smart løsning, men det betyder også, at vores it-afdeling pludselig har 700 mobile enheder, som de skal kunne supportere. Det problem skulle vi kunne håndtere samtidig med udrulningen af PDA-løsningen. Atea, der leverer vores it-løsninger, foreslog produktet Netop Mobile and Embedded (NME) – et program, vi kan bruge til at fjernstyre PDA'erne med, når der pludselig opstår problemer, som der jo gør en gang imellem med teknologien."

Sønderborg Kommune bruger i forvejen Netops produkt Netop Remote Control til support af kommunens pc'er. Derfor var det en oplagt løsning at vælge NME, fordi den

nemt kan integreres med Netop Remote Control. Som Johnnie Kristensen forklarer:

"Vi er i forvejen glade for Netops produkter, så da vi fandt ud af, at vi kunne optimere PDA-projektet blot ved at købe et tillægsmodul til det system, vi allerede bruger, blev det pludselig meget nemt at vælge. Nu har vi kun ét program til al vores fjernsupport – og det gør arbejdsdagen lidt mere enkel."

### Fjernsupporten er guld værd

Sønderborg Kommunes it-afdeling er ansvarlig for driften af de mobile enheder, men administrerer ikke selve brugersupporten. Ansvaret for brugersupporten er placeret i Fagcenter Ældres it-afdeling, der består af fire medarbejdere, som alle er uddannet til at supportere de 700 mobile enheder. It-medarbejder Helle Lund, som er en af de fire medarbejdere i Fagcenter Ældre og var projektleder på indførelse af PDA i hjemmeplejen, beskriver forløbet:

"Vores medarbejdere i hjemmeplejen bruger PDA'erne til rigtig meget i det daglige arbejde. For det første giver de adgang til borgerens data – eksempelvis medicinlister. Samtidig får medarbejderne, når de logger

på systemet, kørelister, der beskriver, hvilke borgere der skal besøges, og hvor de bor. PDA'en bruges også til at dokumentere, hvor lang tid medarbejderne bruger hvert sted."

"Pludselige ændringer er nu også blevet meget nemmere for medarbejderne at håndtere – de kan for eksempel nemt få en ekstra borger på dagsplanen via PDA'en, hvor de har adgang til alle de nødvendige oplysninger, selvom de er ude i marken. PDA'en bruges endda også som mobiltelefon. Det er altså rigtig mange daglige aktiviteter, der er samlet på de håndholdte enheder," fortæller Helle Lund og fortsætter:

"Derfor siger det sig selv, at det er et rigtigt stort problem, når de mobile enheder pludselig ikke virker. Her er NME, som vi bruger til fjernsupport, virkelig guld værd. Det sparer mine medarbejdere og mig for minimum en halv time på landevejen hver vej, fordi vi uden NME ville være nødt til at køre ud til den medarbejder, der har et problem. Fjernsupporten frigør derfor en masse tid og mange ressourcer, som vi kan bruge på andre opgaver."



Johnnie Kristensen, it-chef, Sønderborg Kommune

### Teknologisk rådgiver

Sønderborg Kommune huser en stor it-afdeling, der består af 20 medarbejdere. Derfor er kommunen meget selvkørende med deres it-løsninger, men er alligevel utroligt glade for samarbejdet med Atea. Som Johnnie Kristensen beskriver det: "Vi er nok ikke som kommuner er flest. Vi er meget stærke teknologisk og styrer for det meste al vores teknologi selv. Men når vi har brug for mere komplicerede løsninger, spørger vi Atea til råds, som vi eksempelvis gjorde, da vi ledte efter en løsning til PDA. Derfor opfatter jeg Atea som en rådgivende partner, vi til enhver tid kan hive fat i, når vi mangler noget kvalificeret sparring." Og fortsætter:

"I øjeblikket er vi ved at undersøge PDA-løsningens reelle værdi i hjemmeplejen. Et vigtigt aspekt er, om medarbejderne er blevet mere synlige ude hos borgerne, efter løsningen er blevet rullet ud. Hvis vi kommer frem til at skulle beholde PDA-løsningen, vil og skal vi ikke undvære Netops fjernsupportsystem. Det er helt uundværligt, fordi vi ikke ville kunne håndtere alle de mobile enheder på farten uden fjernsupport. Jeg tror faktisk, at fjernsupport er en stor del af fremtidens styring af alle mulige slags organisationer. Vi bruger som sagt også fjernsupport af vores pc'er, og det er virkelig smart, når vi har så mange enheder og medarbejdere rundt omkring."

### Hjælpen er kun et opkald væk

Når softwaren på de mobile enheder ikke virker, er hjælpen ikke længere end et opkald væk. Hjemmeplejens medarbejdere skal blot ringe til Fagcenter Ældres it-afdeling, hvor en af de fire medarbejdere kan hjælpe med problemet.

"De fleste af vores medarbejdere er ikke så stærke inden for det it-faglige område – deres kompetencer ligger jo et helt andet sted. Derfor sker der forholdsvis ofte brugerrelaterede fejl på PDA'en.

Her fra it-afdelingen kan vi så overtage den mobile enhed, enten via en ip-adresse eller et telefonnummer, og så kan vi simpelthen få medarbejderen til at vise os, hvad de gør, og på den måde finde ud af, hvor fejlen opstår. Nogle gange er det selvfølgelig også en systemfejl, men så tager vi bare et screendump og får sendt en fejlrapport af sted med det samme," fortæller Helle Lund og slutter:

"I perioder er der rigtig mange brugerfejl – vi ser det især, når softwaren skal opdateres. Så sker der fejl, fordi medarbejderne ikke forstår de nye ændringer. NME slår faktisk to fluer med ét smæk ved at smidiggøre den slags dagligdags it-support, og det letter både it-afdelingens og hjemmeplejens dagligdag og mindsker frustrationerne."



### Om Sønderborg Kommune

Sønderborg Kommune er med sine cirka 77.000 indbyggere Danmarks 16. største kommune. Den primære erhvervsfordeling ligger på it, offentlig service og handel, og kommunen har cirka 7.500 ansatte. Kommunen er kendt for sin smukke natur og sin 200 km lange kyststrækning og rummer Danmarks kendte naturskønne områder, Als og Gråsten.

### Netop Mobile and Embedded

Med Netop Mobile & Embedded får du fuld kontrol over dine mobiltelefoner, PDA'er, smart phones, håndholdte og andre mobile enheder, ligegyldigt om de er indenfor eller udenfor dit netværk. Løsningen er det mest omfattende fjernstyrings- og management-system til Windows CE og mobile enheder.

Netop Mobile and Embedded kommer med den samme høje sikkerhedsstandard som Netops traditionelle fjernstyringsprodukter. Netop udvikler og markedsfører hovedsageligt softwareprodukter baseret på Netops grundteknologi – en teknologi, der giver mulighed for hurtigt, sikkert og stabilt at overføre skærbilleder, lyd og data mellem to eller flere computere og mobile enheder.