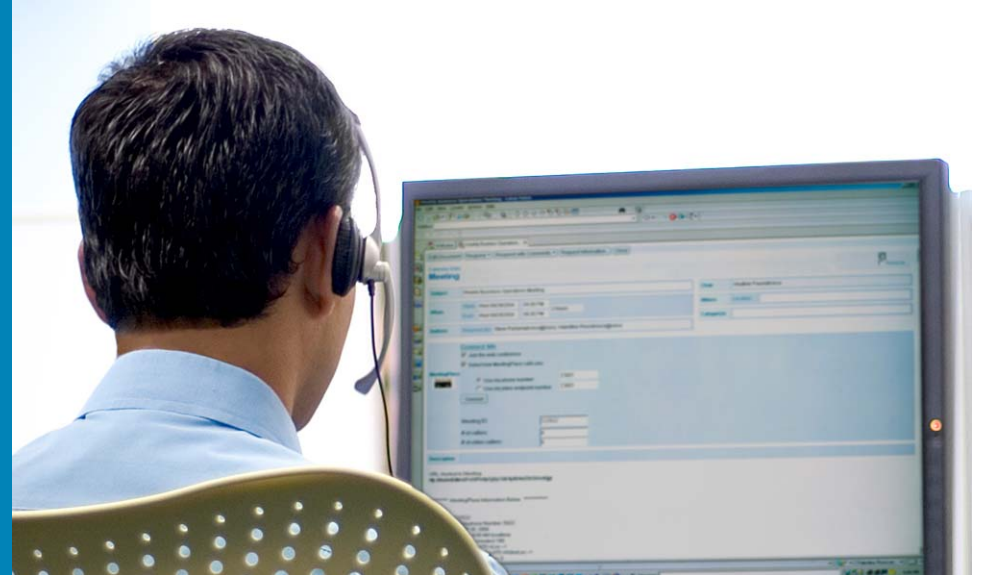




**Cisco Expo  
2009**

**Nye innovative  
muligheder for dialog  
og samarbejde mellem  
borger og myndighed**



**Troels Lindenskov**

# Dialog og samarbejde mellem borger og myndighed

- *Hør hvordan ny teknologi kan forandre og forbedre dialog og samarbejde mellem borger og myndighed*
- *Eksempler på hvordan ny teknologi kan skabe nærhed til borgerne*
- *Hvordan den eksterne kommunikation til borgerne styrkes*
- *Hvordan kan den interne kommunikation og samarbejdet mellem myndighedernes egne medarbejdere forbedres*
- *Ny innovativ tolkeløsning baseret på videoteknologi hjælper danske sygehuse med at overvinde sproglige barrierer og forbedre behandlingen af patienter*

# Agenda

Hvorfor er det relevant

Hvordan går det med digitaliseringen

Eksempler på nye innovative løsninger

Det bliver ikke teknisk!



# Udfordringen

Børsen

POLITIK / ØKONOMI

Mandag den 15. september 2008



POLITIK/ØKONOMI

## Lene E henter stemmesluger til K



FOTO: JACOB NILSSON/SCANPIX

Den mangeårige stemmesluger hos Fremskridtspartiet Kirsten Jakobsen har efter en år-række som partiløs igen meldt sig under de faner, der i sin tid trak hende ind i dansk politik. Som 15-årig meldte Kirsten Jakobsen, der som Lene Espersen er nordjyde, sig ind i Konservativ Ungdom, der dengang blev ledet af Poul Schlüter, men det var først og fremmest som arg EU-kritiker og bramfri debattør i Fremskridtspartiet, hun blev danmarksberømt.

Politiken.dk skriver, at Kirsten Jakobsen ene og alene er tilbage i K-folden på grund af De Konservatives nye partileder, Lene Espersen, som hun alle dage har haft et særligt forhold til.

»Da hun blev valgt som leder, blev jeg simpelthen så glad. Jeg sagde til mig, at nu har du et parti igen, for nu forsvinder støvet i hvert fald,« siger Kirsten Jakobsen. Børsen.dk

## DF-medlem går til Konservative

De Konservative har fået et nyt medlem fra Dansk Folkeparti. Det er Leif Jensen, som i 13 år var formand for DF på Frederiksberg. hvor han

## Administrationen vokser i langt de fleste kommuner

Andel af adm. medarbejdere i kommunen	Antal kommuner
Faldende andel (fra -1,11 til -0,15 pct.point)	12
Uændr. til let stigende andel (fra -0,15 til 0,81 pct.point)	55
Stigende andel (fra 0,81 til 1,76 pct.point)	26
Kraftigt stigende andel (fra 1,76 til 2,72 pct.point)	3

\* København og Frederiksberg er udeladt, da de bruger andre stillingskategorier end resten af kommunerne

Kilde: Deloitte

# Kommunal administration har vokseværk

Stik mod kommunalreformens mål er administrationen i de 98 danske kommuner vokset med 1.650 stillinger, og det fortrænger serviceopgaver

■ Kommuner

Ifølge analysen er andelen af

dig er store muligheder for at rationalisere i kommunerne. Undersøgelsen kommer på et passende tidspunkt, for kommunerne sidder midt i arbejdet med næste års budget, og de, der er bagefter med effektiviseringerne, må komme i gang nu,« siger Bonnesen.

Rasmus Prehn, kommunalordfører for Socialdemokraterne, mener, at regeringen bærer skylden for udviklingen.

»Konklusionerne undrer mig sådan set ikke, for vi har fået en strukturreform, der mere var et Venstre-prestigeprojekt fra Lars Løkke Rasmussen end noget, der skulle forbedre vilkårene for kommunerne. Man har tilført dem en masse ekstra bureaukrati, og det er en trist udvikling, at vi bruger en mindre andel på service og mere på administration,« siger Prehn. Han tror dog, at kommunerne selv får løst det hen ad vejen.

## Flere højtloønnede

Rapporten peger på, at en del af det ekstra ressourceforbrug i administrationen skyldes, at der er ansat flere højtloønnede akademikere. Og kommunaldirektør i Fa-

- altså næsten hver tredje - er der markant vokseværk i administrationen.

Peter Hartwig understreger, at tendensen kan vende de kommende år.

»Vi er stadig relativt tidligt i processen, og hvis man ser på erfaringerne fra Bornholm.

# Forvaltning og Digitalisering i08

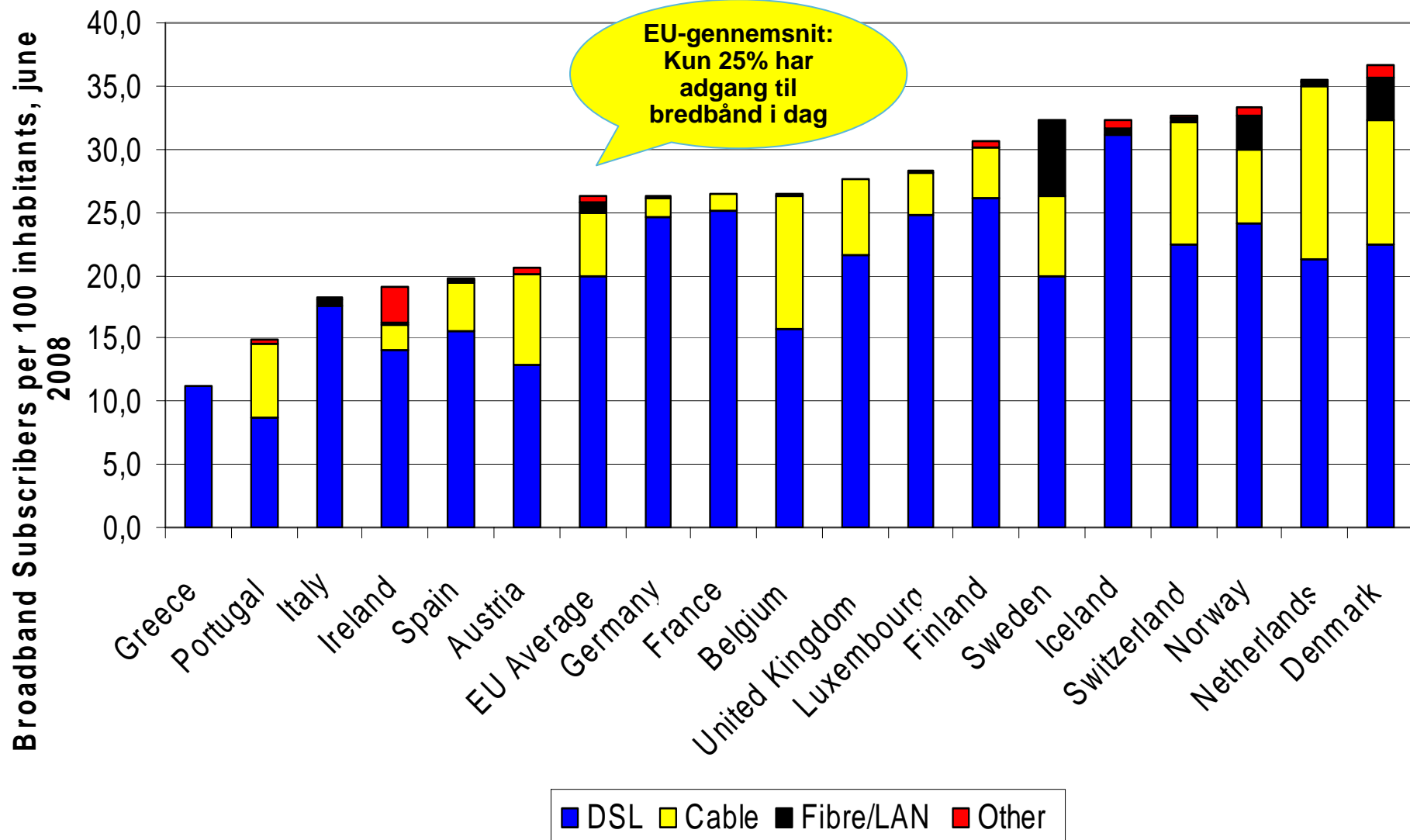
“Vi skal skabe digitale løsninger, der er nyttige for den enkelte borger og virksomhed og som er nemme at bruge.”

Bella Center December 2008

**Helge Sander,  
Videnskabsminister**



# Er borgerne parate til digitale tjenester?



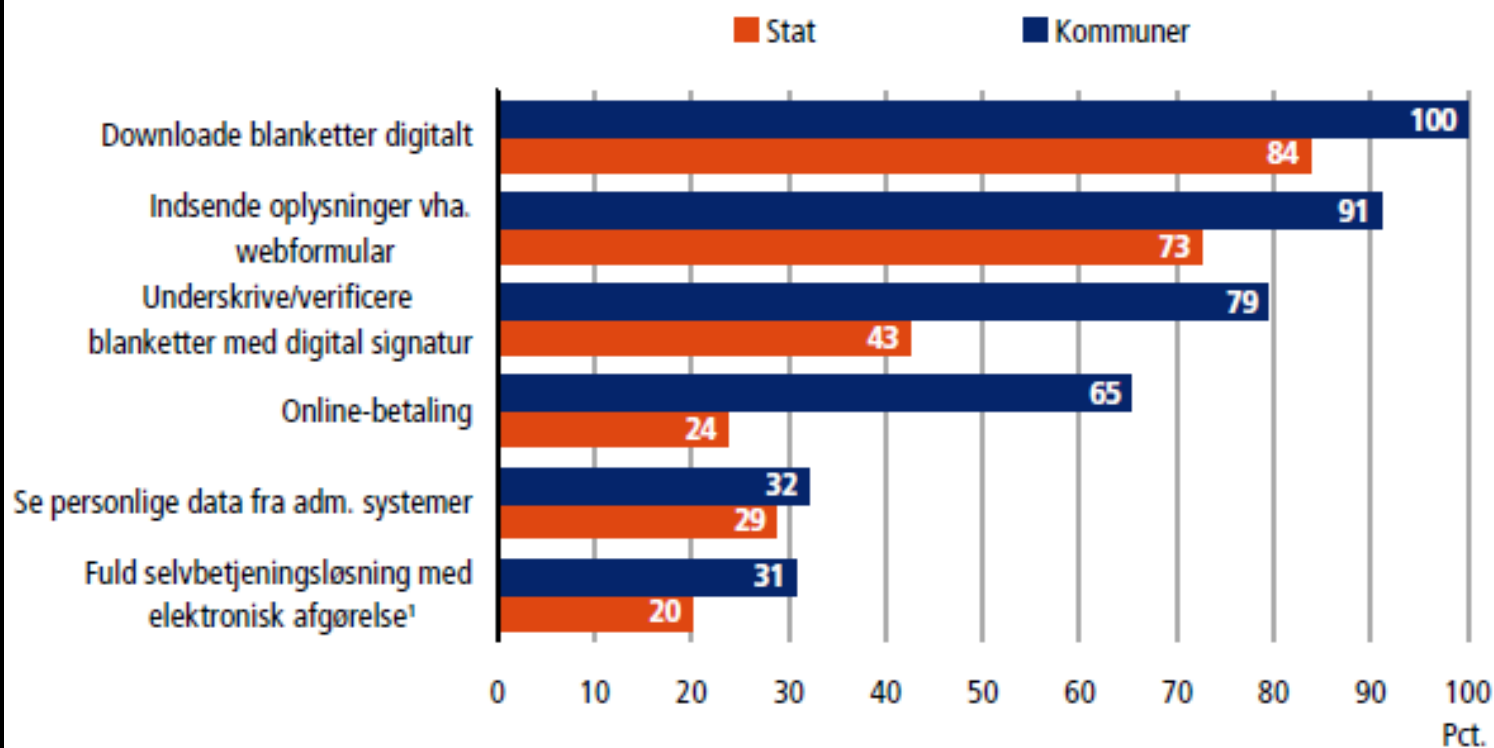
# Digital effektivisering tilbage til stenalderen?

- ***”Multimedieskatten vil både fordyre og forhindre udnyttelsen af det potentiale for effektivisering, som digitalisering ellers indebærer”.***

KL's formand Erik Fabrin

# Hvad er det der udbydes?

## Digitale serviceydelser til borgere og virksomheder. 2008



Anm.: Ved digitale ydelser forstås enten via egen hjemmeside eller via fælles-offentlig hjemmeside.

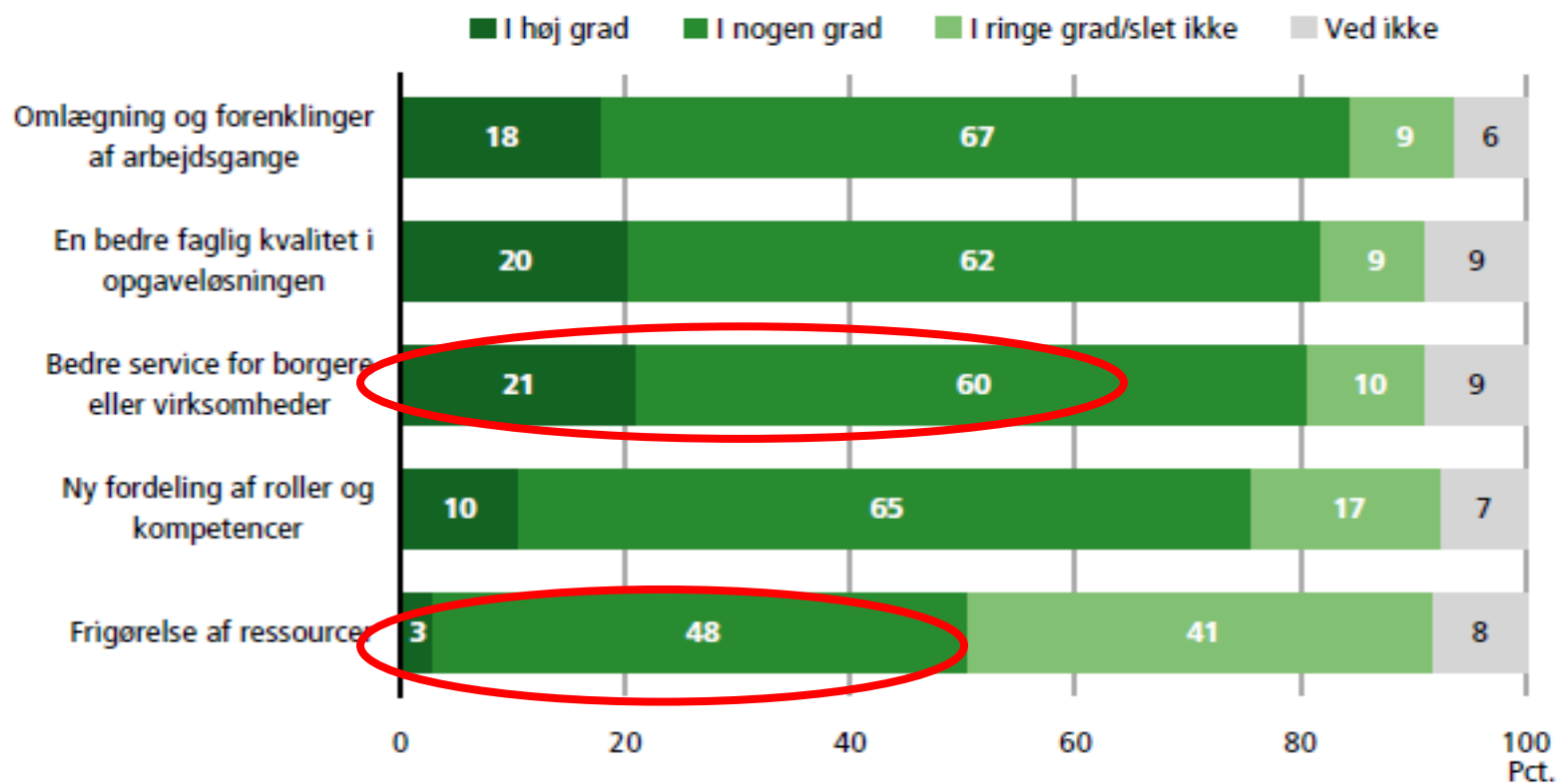
<sup>1</sup> Løsninger, der giver mulighed for, at brugere kan få afgjort deres sag automatisk, når de afleverer oplysningerne.

Den offentlige sektors brug af it 2008

Udgivet af Danmarks Statistik  
25. februar 2009

# Har det nogen effekt?

## Effekt af digitaliseringsprojekter. 2008



Anm.: Myndighederne blev spurgt: "I hvilken grad har de sidste to års digitaliseringsprojekter medført ændringer i forhold til den tidligere opgaveløsning?". Spørgsmålet er besvaret i forhold til de områder, der var omfattet af digitaliseringen.

Den offentlige sektors brug af it 2008

Udgivet af Danmarks Statistik  
25. februar 2009

# Brug af nye medier


Facebook | Allerød Kommune - Microsoft Internet Explorer provided by Cisco Systems, Inc.

http://www.facebook.com/s.php?q=Aller%C3%B8d+Kommune&init=q&sid=d6c7e02279963649dc5710107bf49fa9#/pages/

File Edit View Favorites Tools Help

Google Søg Bogmærker Find Kontroller AutoFyld Log ind

Facebook | Allerød Kommune




**Allerød Kommune** Design din have. Foredrag på Allerød Bibliotek torsdag den 2/4 kl. 19.30. Pris 50 kr. 23 hours ago

Wall Info Photos Boxes Notes


Write something... Share

**Allerød Kommune** Just Fans

 **Allerød Kommune** Design din have. Foredrag på Allerød Bibliotek torsdag den 2/4 kl. 19.30. Pris 50 kr. 10:34am · Comment · Like

Anne Glavind likes this.

Write a comment...

 **Allerød Kommune** Allerød Kommune inviterer Allerøds førtids- og folkepensionister på skovtur tirsdag den 9. juni 2009 eller torsdag den 11. juni 2009. Turen går til Söderåsen i Skåne. Billetter á 150 kr. sælges tirsdag den 21. og onsdag den 22. april i Pensionisthuset og på Lyngehus mellem kl. 11 og 13 efter først til mølle princippet. Spørgsmål vedr. handicapørsel, diabeteskost eller andet - Tina Snekkerup tlf. 26 64 03 41 March 30 at 2:39pm · Comment · Like

Erik Lund at 4:07pm April 2 Report  
Borgmesteren kan desværre ikke deltage, da han er optaget af møder begge dage.

Suggest to Friends  
Remove me from Fans

Allerød Kommunes side på Facebook - for personer med interesse for kommunens ve og vel. Har du officielle henvendelser og spørgsmål - så er det rette medie www.alleroed.dk

**Information**

Location:  
Bjarkesvej 2  
Allerød, Denmark, 3450

Phone:  
+4548100100


**Fans**

6 of 38 fans See All

Pres


Advertise

**For stort til dig?**



Italienske XXL piloture i frisk design til skarpe priser. Se dem hos Fairtime - Danmarks førende online urbutik. Gratis levering i DK.

Get2Pet søger forhandlere



Forhandlere søges til salg af hunde og katte mad. Med god avance og service. Ring og hør nærmere på: 31 151713 eller: 21 789513

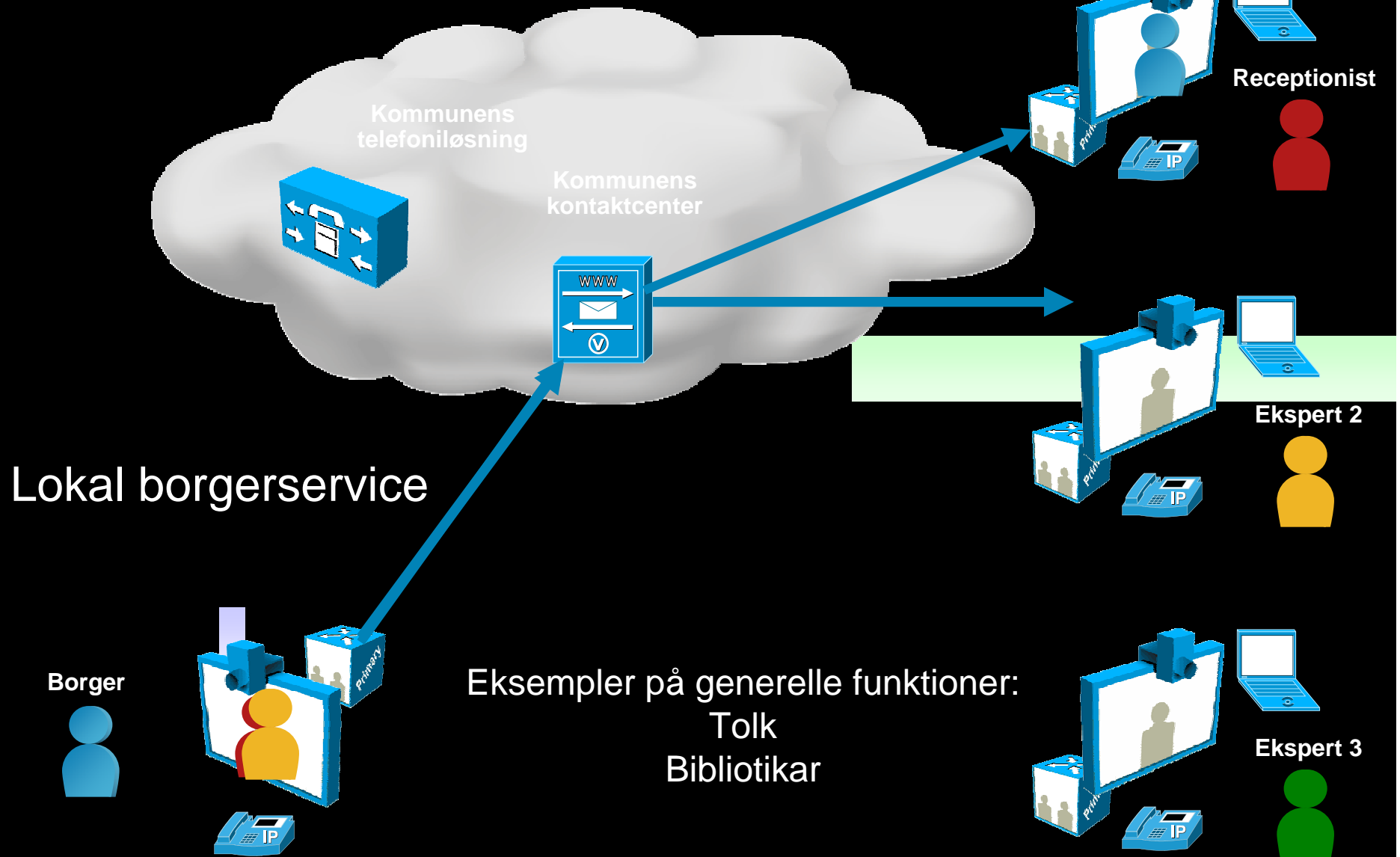
# Den virtuelle ekspert



**Eksempel: Eksperten sidder centralt på kommunen men kan give personlig rådgivning på alle de decentrale borgerservice afdelinger**

# Den virtuelle ekspert

## Centrale Rådhus



# Elektronisk borgerservice

Borgerservice - Microsoft Internet Explorer provided by Cisco Systems, Inc.

http://www.kk.dk/Borger/Borgerservice.aspx

File Edit View Favorites Tools Help

Google Start Bogmærker 7 blokeret Kontroller Send til Indstillinger

Borgerservice

KØBENHAVNS KOMMUNE Job Presse English Kontakt Sitemap ? Spørg Lars SØG

## BORGERSERVICE

I Borgerservice hjælper vi med det, der handler om dig og dit liv. Det med børn, familie og pension. Det med de 197 andre ting, der spiller en rolle i din hverdag.

**BORGER** | ERHVERV | POLITIK OG INDFLYDELSE | FAKTA OM KOMMUNEN

- < Forside
- < Borger

### Borgerservice

- > Pas
- > Kørekort
- > Studerende i København
- > Flytning
- > Vielse
- > Handicapkørsel
- > Betaling
- > Selvbetjening

## Spørg Lars

Kan du ikke finde det, du leder efter på kk.dk? Måske kan Lars hjælpe dig.

Lars kan hjælpe dig med at finde rundt på hjemmesiden og med at finde svar på dine spørgsmål om kommunen.


Du kan stille ham et spørgsmål ved at klikke på "? Spørg Lars" øverst oppe til højre på siden.

God fornøjelse.

**Call Back**  
Leave us your number and we will call you back as soon as possible.

Skal du have fat i Københavns Kommune, så er Borgerservice et godt sted at starte. Her nedenfor har du de tre indgange til Borgerservice:

**www.kk.dk**  
Vores hjemmeside er den nemme indgang til mange af de mest almindelige offentlige ydelser. Under Selvbetjening kan du ordre flytning, bestille sundhedskort, skifte læge og



**Henvendelse** ✉  
Borgerservice  
Tlf: 33 66 33 66  
Åbningstid: 08.00 - 18.00  
E-mail: borgerservice@kk.dk

Find dit Borgerservicecenter

**SELVBETJENING**

**BORGERSERVICE**

# Effektive konferencer

## Opret ny mødeindkaldelse

**Demo - Møde**

Filer Rediger Vis Indsæt Formater Funktioner Handlinger Hjælp

Send Gem og luk Send opdatering Gjentagelse... Annuller invitation

Aftale MeetingPlace Tidsplan

Invitationerne til dette møde er ikke blevet sendt.

Til... Mads Mikkelsen;

Emne: Demo

Sted: MeetingPlace Express

Starttidspunkt: ti 28-08-2007 13:30 Heje dagen

Sluttidspunkt: ti 28-08-2007 14:00

Påmindelse: 5 minutter Vis tidspunkt som: Optaget

Mødearbejdsområde... Dette onlinemøde anvender: Microsoft NetMeeting

Hej Mads,  
Jeg giver en demo :-)

Hilsen Ulrich

**Demo - Møde**

Filer Rediger Vis Indsæt Formater Funktioner Handlinger Hjælp

Gem og luk Send opdatering Gjentagelse... Inviter deltagere

Aftale MeetingPlace Tidsplan Registrering

Der er ikke modtaget nogen svar på indkaldelsen til dette møde.

Til... Mads Mikkelsen

Emne: Demo

Sted: mpe.avvid.dk (ID:1234) Etiket: Ingen

Starttidspunkt: ti 28-08-2007 13:30 Heje dagen

Sluttidspunkt: ti 28-08-2007 14:00

Påmindelse: 5 minutter Vis tidspunkt som: Optaget

Mødearbejdsområde... Dette onlinemøde anvender: Microsoft NetMeeting

Hej Mads,  
Jeg giver en demo :-)

Hilsen Ulrich

Subject: Demo  
Date/Time: AUG 28, 2007, 1:30 PM (Central European Time)  
Duration: 30 mins  
Frequency: Once  
Password:  
Meeting type: Voice/Video + web meeting  
Owner: Ulrich Thomsen

To join the meeting

Meeting URL: <http://mpe.avvid.dk/m/1C6D1A1C46D4065C9D00192D0F01030A>

Kontaktpersoner... Kategorier... Privat

Start mødet op

# Effektive konferencer

På eget netværk

The screenshot shows the Cisco Unified MeetingPlace interface. The main window displays a presentation slide titled "Anytime, Anywhere, Communicate" for the "Cisco Unified Personal Communicator". The slide lists three key benefits:

- Access multiple productivity enhancing applications
- Accelerate decision-making
- Increase effectiveness of remote and mobile workers

Overlaid on the top right of the interface is a video call window showing four participants in a 2x2 grid. The interface also includes a sidebar with participant names and a status bar at the bottom.

Som en service

The screenshot shows the WebEx Meeting Manager interface. The main window displays a presentation slide for "Metro Tablet 3" by big haus. The slide includes technical specifications:

- details:** Intel Atom Processor, 300MHz, 1GB RAM, 10.4" WXGA display, 10.4" WXGA display with greater than 1000 viewing angles, Display: Electroluminescence, Intel Atom Processor, 300MHz, 1GB RAM, 10.4" WXGA display.
- System Memory:** Minimum of 2GB RAM, 1GB RAM, 10.4" WXGA display, 10.4" WXGA display with greater than 1000 viewing angles, Display: Electroluminescence, Intel Atom Processor, 300MHz, 1GB RAM, 10.4" WXGA display.
- Video Controller:** Intel Atom Processor, 300MHz, 1GB RAM, 10.4" WXGA display, 10.4" WXGA display with greater than 1000 viewing angles, Display: Electroluminescence, Intel Atom Processor, 300MHz, 1GB RAM, 10.4" WXGA display.

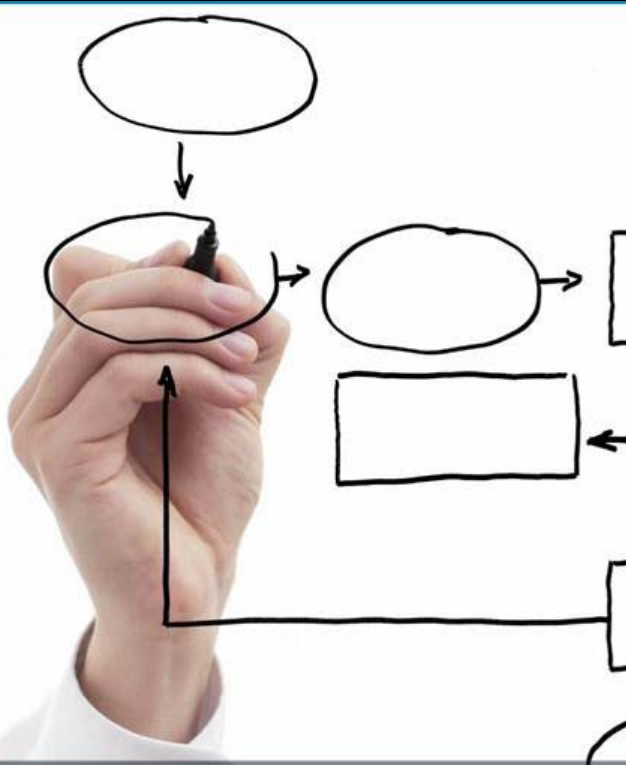
Overlaid on the top right of the interface is a video call window showing four participants in a 2x2 grid. The interface also includes a sidebar with participant names and a status bar at the bottom.

Vores egen anvendelse af konference værktøjer  
 Juni 2007 – 8.000 min.  
 Marts 2008 – 6 mill. min.  
 Oktober 2008 – 33 mill. min.

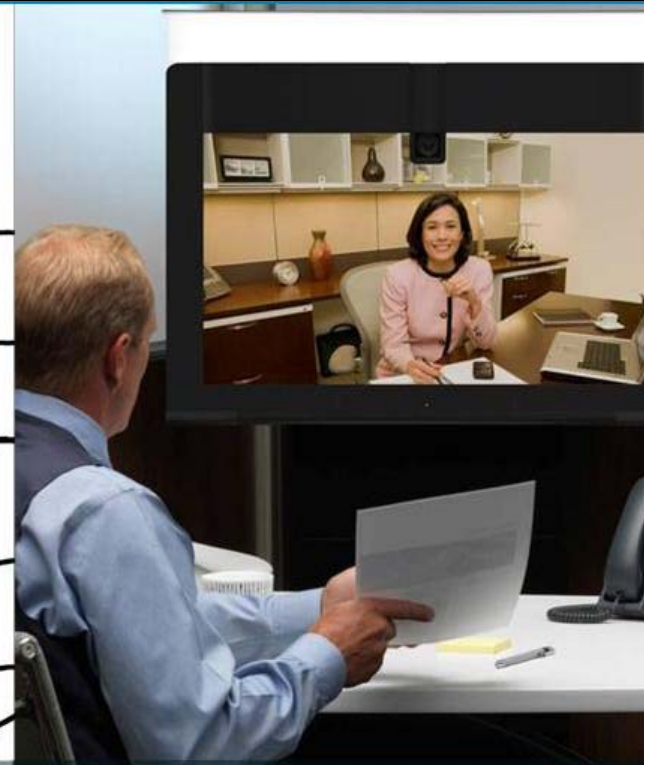
# Teknologi gør det ikke alene



Kultur



Processer



Teknologi



# Teletolkning

## National udbredelse af videokonference baseret sprogfolkning i sundhedssektoren

- 1) Hvad er MedCom
- 2) Tolkning i sundhedssektoren
- 3) Hvorfor teletolkning?
- 4) Erfaringer fra Odense Universitetshospital/Cisco
- 5) National udbredelse
- 6) Perspektiver



*Lars Hulbæk, Chefkonsulent  
Programleder, national telemedicin  
LHF@medcom.dk*

## Hvad er MedCom?

MedCom er et samarbejde mellem myndigheder, organisationer og private firmaer med tilknytning til den danske sundhedssektor. I økonomaftalen fra 1999 mellem amterne og Regeringen blev det besluttet at permanentgøre MedCom med følgende formål:

*"MedCom skal bidrage til udvikling, afprøvning, udbredelse og kvalitetssikring af elektronisk kommunikation og information i sundhedssektoren med henblik på at understøtte det gode patientforløb".*

MedCom finansieres af:

- Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse
- Sundhedsstyrelsen
- Danske Regioner
- Kommunernes Landsforening
- Velfærdsministeriet
- Danmarks Apotekerforening

### Tre produkter:

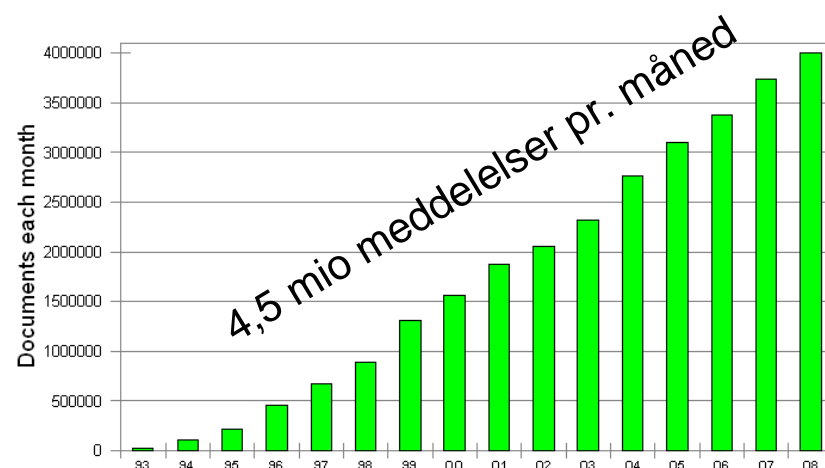
Projektgennemførelse (pilot, udrulning, konsolidering)

Kommunikationsstandarder (EDI, XML, Webservice)

Nationalt sundhedsdatanet (via kontrakt med Uni-C)



Forsvarende europamester i sundheds IT



## Tolkning i sundhedssektoren

### Ændring i populationen

340.000 indvandrere og efterkommere fra ikke-vestlige lande.

Ca. 75.000 tolkninger pr. år på hospitaler

Ca. 130.000 tolkninger pr. år i lægepraksis.

### Uopfyldt behov

Praksislæger

75 % har ugentlig tolkekrævende patienter

59 % bruger tolk ugentlig.

Hospitalslæger

41 % har ugentlig tolkekrævende patienter

21% bruger tolk ugentlig.

### Sundhedsprofilen hos etniske minoriteter

Overrepræsentation af diabetes type 2, muskellidelser, posttraumatisk stress syndrom og øvrige livsstilssygdomme.



## Hvorfor Teletolkning?

*“Vi kunne modtage patienter med sprogproblemer – ingen kunne forstå dem. Vi vidste ikke om vi fik al relevant information, begge veje; i akutte situationer var det meget, meget svært. Ofte måtte vi arbejde uden tolkning.”*

Peder Jest, Direktør, Odense Universitets Hospital,  
November 2008

*“..Jeg går jo i dybden, det er svært. Det kan være seksuelle problemer, eller man er trist, vil tage sit eget liv, og der sidder jeg med et barn, som skal være med i den samtale...”*

uddrag af citat fra praktiserende læge om anvendelsen af børnetolke  
”3 er et umage par”, Region Midtjylland, oktober 2008



## Video Tolkeservice pilotforsøg på Odense Universitets Hospital (1)

- Udfordring
  - Behov for bedre og hurtigere diagnosticering for patienter med anden etnisk baggrund
  - Ingen mulighed for tolkning i akutte situationer
- Løsning – Unified Communications videotelefoni



## Video Tolkeservice pilotforsøg på Odense Universitets Hospital (2)

### Resultat

5 måneders pilot

85 tolkninger, 2 sprog

Markant tidsbesparelser ift.  
anvendelse af traditionel  
tolkeservice

Regional løsning under  
implementering

Skitseløsning for national  
tolkeservice



Customer Case Study



#### EXECUTIVE SUMMARY

Customer Name  
Odense University Hospital

Industry  
Healthcare

Location  
Denmark

Number of Employees  
1,200 beds, 7,000 staff

Danish hospital uses  
Cisco Collaborative Care network  
to overcome language barriers  
and improve treatment

Odense University Hospital deploys innovative  
Cisco voice and video application to reduce  
clinical risks for patients with poor language skills.

## Nationalt teletolkeprojekt: Hovedleverancer

1. national udbredelse af teletolkning i sundhedsvæsenet, med hovedvægt på det regionale sygehusvæsen:
  - \* 90% af relevante sygehusafdelinger inden udgangen af 2012
  - \* Spydspidsafprøvet i almen praksis og kommuner
2. etablering af nationalt knudepunkt for sikker videokonference til brug for teletolkning og genanvendelse i efterfølgende nationale udbredelsesprojekter indenfor rammerne af Digital Sundheds program for telemedicin og hjemmemonitorering, herunder telepsykiatri

### Budget:

41 mio. kr. til den nationale udbredelse fra ABT-fonden over årene 2009-2012



## Teletolkeprojektet: Implementeringsstrategi

### Flerleverandør strategi og markedsbaseret udbredelse

#### Marked for teletolkning – flere modeller for organisering af teletolkeudbydere

- 1) Eget offentligt tolkekorps
- 2) Privat firma i offentlige lokaler
- 3) Privat firma i egne lokaler

Alle typer i konkurrence udsat marked.  
Omfattet af regionale/kommunale udbud

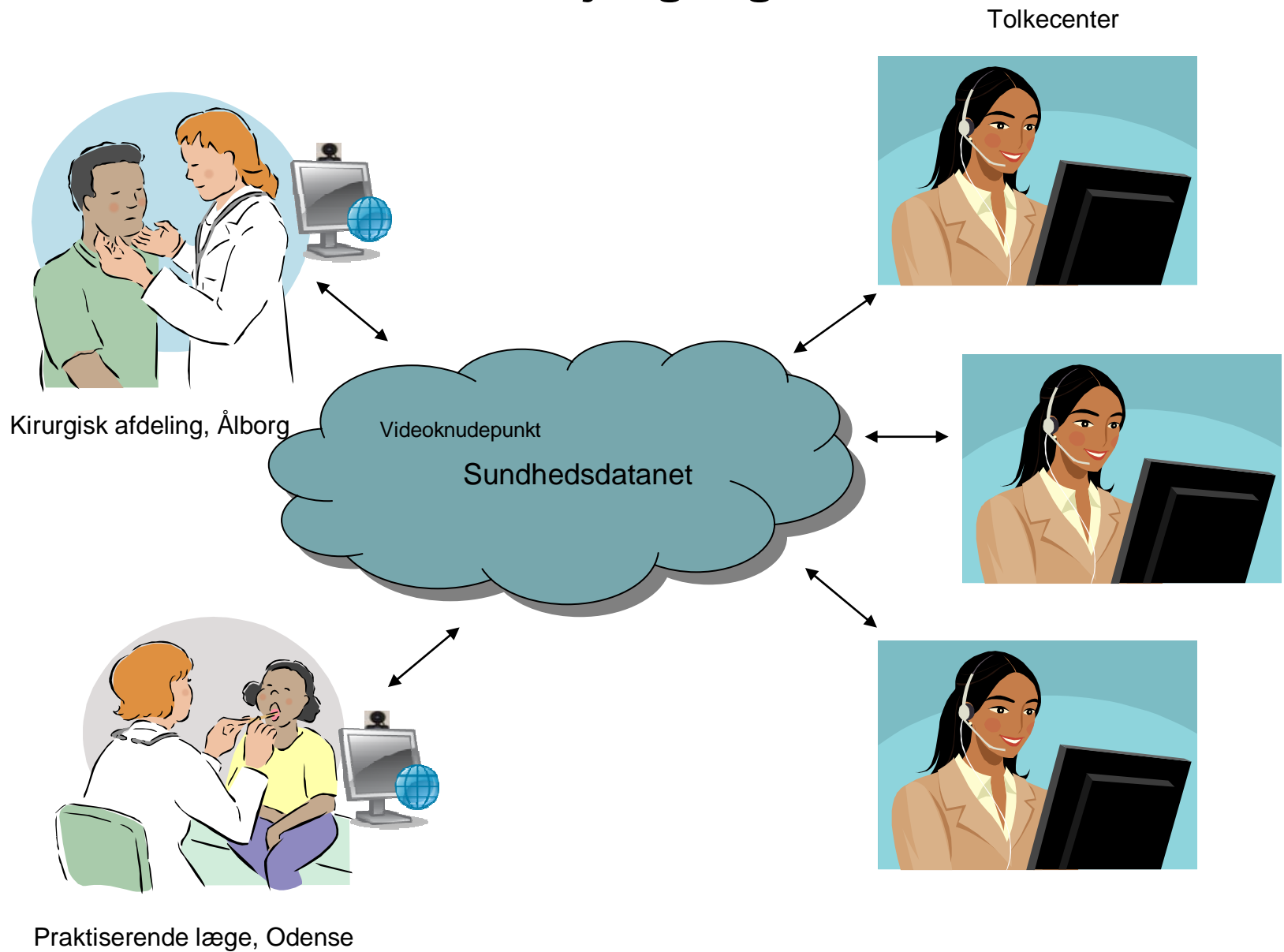
#### Marked for videokonferenceudstyr

Nationalt knudepunkt + fælles standarder for videotrafik og netværkssikkerhed. Flere muligheder for at koble sig op

- 1) Professionelt videokonf udstyr fra forskellige leverandører
- 2) PC baserede videoløsninger (mange muligheder)
- 3) Mobile løsninger (stærkt på vej)

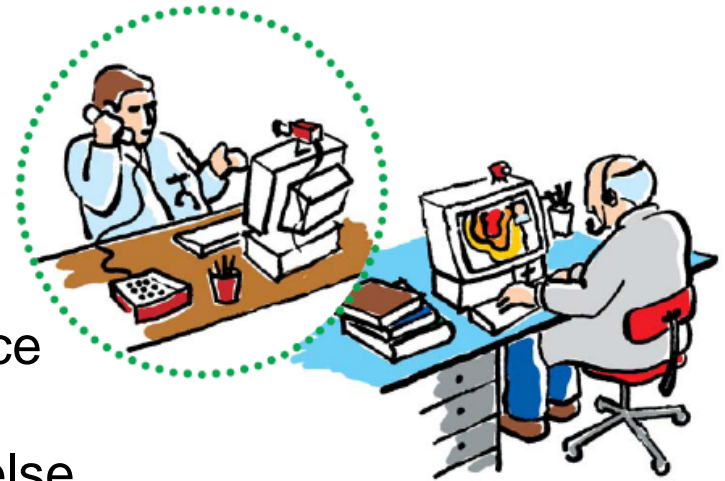


# Arbejdsgang

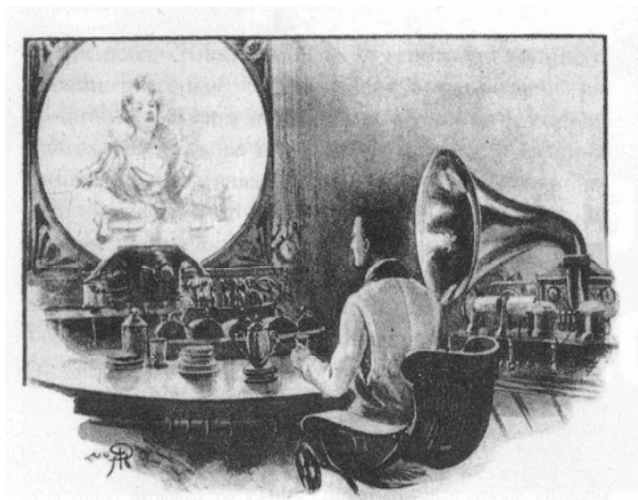


# Perspektiver – genbrug af national videoinfrastruktur

- Telemedicinsk behandling
- Telemedicinsk tilsyn
- Telemedicinsk supervision
- Tværfaglig telemedicinsk konference
- Telemedicinsk operationsforberedelse
- Telemedicinske uddannelsesaktiviteter
- Telemedicin behandling af patienter i eget hjem



Videokonference teknologien er moden til udbredelse  
- Tak for opmærksomheden 😊



*Videokonference , Jules Vernes 1889*

Lars Hulbæk, Chefkonsulent  
Programleder, national telemedicin  
LHF@medcom.dk

