

Kontakt Regional Udvikling i Region Sjælland inden du udfylder projektbeskrivelsen:
regionaludvikling@regionsjaelland.dk

Projektet skal overholde Region Sjællands "Standardvilkår for tilskud fra regionale udviklingsmidler".
Projektbeskrivelsen skal indsendes sammen med et detaljeret budget og partnererklæringer.

Projektbeskrivelse

Den Digitale Hotline i Region Sjælland

1. Oplysninger om projektet

Titel	<i>Den Digitale Hotline i Region Sjælland</i>
Projektperiode:	<i>Primo 2025 – primo 2027</i>
Projektets budget:	<i>2.500.000 kr.</i>
Regionale Udviklingsmidler fra Region Sjælland	<i>2.500.000 kr.</i>
Ekstern finansiering	<i>De deltagende kommuner betaler lønudgifter til de medarbejdere, der deltager i projektet som hotline medarbejdere og til udvikling af guides.</i>
Projektresume	<i>Mange borgere har i dag svært ved at navigere i udbuddet af offentlige IT-løsninger og services, hvilket kan resultere i en reduceret selvbestemmelse og øget afhængighed af hjælpere.</i> <i>En analyse fra Digitaliseringsstyrelsen fra 2024 viser, at ca. 24 pct. af den danske befolkning i aldersgruppen 15 til 89 år oplever udfordringer af forskellig art i mødet med den digitale offentlige sektor¹. Tal fra Digitaliseringsstyrelsen viser også, at op mod 15% af borgene i Danmark er i den såkaldte "digitale gråzone". Disse borgere kan klare rutineprægede opgaver, men kan ved mindre ændringer og uforudsete hændelser blive forhindret i deres ærinde. Borgernes IT-kompetencer afhænger af alder og uddannelsesniveau, og andelen af borgere i den "digitale gråzone" forventes derfor at være endnu højere i Region Sjælland. Samtidig viser Region Sjællands Sundhedsprofil at 30% (~255.000) af borgerne i regionen har utilstrækkelige digitale sundhedskompetencer.²</i> <i>Projektet indebærer et samarbejde med Den Digitale Hotline (DDH), et borgervendt servicefællesskab mellem 45 kommuner på tværs af Danmark, der har eksisteret siden 2012³. DDH's primære opgave er at vejlede borgerne i deres møde med det offentlige, digitale Danmark.</i>

¹ <https://digst.dk/nyheder/nyhedsarkiv/2024/april/ny-analyse-understreger-vigtigheden-af-fokus-paa-digital->

² Region Sjællands Sundhedsprofil, 2021, s.358-59

³ <https://dendigitalehotline.dk/>

DDH tilbyder to servicekanaler til borgerne: DDH Kontaktcenter og DDH chatbot. Et samarbejde mellem Region Sjælland og DDH vil være omkring DDH Kontaktcenter.

Projektet indebærer tre hovedaktiviteter:

- 1) Den første fase af projektet består i at etablere et partnerskab, der skal rekruttere og udbrede Den Digitale Hotlines tilbud til flest mulige kommuner – og dermed borgere - i Region Sjælland. Partnerskabet er en central forudsætning for det videre projekts aktiviteter, idet der skabes koordination, ejerskab og retning mellem kommunerne, Region Sjælland og DDH som projektleder. Projektet efterstræber en bred sammensætning af deltagende kommuner.
- 2) Borgerne i deltagende kommuner får mulighed for at benytte Den Digitale Hotline til vejledning i en række af de mest almindelige borgerrettede digitale services i en 60 timers åbningstid ugentligt. Region Sjælland afholder i projektperioden kommunernes driftsomkostninger til DDH, mens kommunerne i skal stille personale til rådighed til besvarelse af opkald til DDH og udarbejdelse af kommunespecifikke guides på lige vilkår med de øvrige medlemskommuner i DDH.
- 3) Region Sjællands Koncern Digitalisering udarbejder i samarbejde med DDH læringsmateriale til medarbejderne i Den Digitale Hotline om Min Sundhedsplatform og andre relevante digitale sundhedsløsninger samt snitfladen til de øvrige alment kendte sundhedsløsninger. Projektet kan udvides til at omfatte telemedicinske løsninger i samarbejde med Det Nære Sundhedsvæsen, såfremt der kan findes midler hertil efter rekrutteringen af kommuner (punkt 1)

Gennem hovedaktiviteterne bliver borgerne styrket i deres anvendelse af borgerrettede digitale services og oplever dermed en højere grad af selvstændighed og selvbestemmelse, samt de opnår en større tillid til det offentlige. På den måde nyttiggøres et velkonsolideret samarbejde mellem regionale og kommunale kræfter til gavn for regionens borgere.

2. Oplysninger om projektholder / leadpartner

Navn:	Den Digitale Hotline / Århus Kommune
Adresse:	
Tlf.:	
E-mail:	
Kontaktperson:	
Tlf.:	
E-mail:	
Regnskabsansvarlig:	
Tlf.:	
E-mail:	
Juridisk ansvarlig:	

Tlf.:	
E-mail:	
Nem-kontonummer:	
Evt. revisor:	
Evt. hjemmeside:	
CVR/CVR-P/CPR-nr.:	
Ansøgers juridiske status:	

3. Oplysninger om projektets partnere

Oplysninger om projektpartnere En partner er forpligtet økonomisk i projektet gennem kontante midler eller medarbejdertimer, og har indflydelse på projektets udformning, aktiviteter, leverancer og gennemførelse. En partnererklæring skal udfyldes	Partner 1	
	Navn	
	Adresse	
	CVR	
	Partner 2	
	Navn	
	Adresse	
	CVR	
	Partner 3	
	Navn	
	Adresse	
	CVR	
	[Indsæt flere hvis relevant]	

Øvrige deltagere	
Liste over øvrige deltagere i projektet (dvs. deltagere som ikke bidrager økonomisk til projektet)	Alle kommuner i Region Sjælland vil blive tilbudt deltagelse i projektet. Kommunerne vil skulle medfinansiere med den tid, deres medarbejdere bruger på bemanning af hotlinen og udarbejdelse af guides.

4. Projektets formål

Borgeres kontakt med det offentlige digitaliseres i tiltagende omfang. Mens dette kommer mange til gode og leder til en mere tilgængelig og mere effektiv service, er der også en gruppe af borgere med digitale udfordringer. Disse borgere risikerer, at de ikke har adgang til samfundet og samtidig oplever et faldende serviceniveau og selvbestemmelse.

Projektet har til formål at understøtte alle borgeres lige adgang til digitale offentlige services ved særligt at hjælpe det store antal borgere i den såkaldte "digitale gråzone". Gennem projektets hovedaktiviteter, skal projektet styrke borgerne i deres anvendelse af borgerrettede digitale services. Det skal gøre, at borgerne oplever en højere grad af selvstændighed og selvbestemmelse, samt de opnår en større tillid til det offentlige. På den måde nyttiggøres et velkonsolideret samarbejde mellem regionale og kommunale kræfter til gavn for regionens borgere.

5. Projektets målgruppe

Projektets målgruppe er de borgere, som i dag svært ved at navigere i udbuddet af offentlige IT-løsninger og services. Mange borgere har nemlig svært ved at navigere i udbuddet af borgerrettede digitale services, der kan have funktionsmæssige overlap og uhensigtsmæssige særegenheder, som kan forvirre borgerne.

En analyse fra Digitaliseringsstyrelsen fra 2024 viser, at ca. 24 pct. af den danske befolkning i aldersgruppen 15 til 89 år oplever udfordringer af forskellig art i mødet med den digitale offentlige sektor⁴.

Tal fra Digitaliseringsstyrelsen viser også, at op mod 15% af borgene i Danmark er i "den digitale gråzone". Disse borgere kan klare rutineprægede opgaver, men kan ved mindre ændringer og uforudsete hændelser blive forhindret i deres ærinde.

Borgernes IT-kompetencer afhænger af alder og uddannelsesniveau, og andelen af borgere i den "digitale gråzone" forventes derfor at være endnu højere i Region Sjælland. Samtidig viser Region Sjællands Sundhedsprofil at 30% (~255.000) af borgerne i regionen har utilstrækkelige digitale sundhedskompetencer.⁵

6. Hovedaktiviteter og leverancer

Hovedaktiviteter

HA 1 - Projektledelse

Der etableres en koordinationsgruppe til at lede og koordinere arbejdet med at udvikle og udbrede DDHs kontaktcenter service blandt kommunerne i Regionen.

Hovedaktiviteten indeholder også rekruttering af kommuner til deltagelse i projektet. Det formodes, at alle interesserede kommuner i regionen vil kunne få mulighed for at medvirke i projektet inden for den økonomiske ramme. Region Sjælland har ansvaret for denne proces med Den Digitale Hotline som sparringspartner. Den 1. november 2024 gav K17 opbakning til at der sendes en invitation ud til kommunerne i Region Sjælland om at være med i projektet.

HA 2 – Den Digitale Hotline i sjællandske kommuner

Alle kommuner inviteres til at deltage i et 2-årigt pilotprojekt, hvor de får mulighed for at tilbyde Den Digitale Hotline til deres borgere. Region Sjælland betaler i perioden kommunernes driftsomkostninger til Den Digitale Hotline. De deltagende kommuner bidrager med personale til bemanding af Hotlinen samt udarbejdelse af guides til kommunespecifikke systemer på lige vilkår, som de eksisterende medlemskommuner i DDH. Kommunerne kan vælge selv at finansiere og fortsætte i DDH-samarbejdet efter pilot periodens ophør.

HA 3 – Vejledning i digitale sundhedsløsninger

Patienter i Region Sjælland vil få mulighed for at bruge Den Digitale Hotline til telefonisk vejledning i borgerrettede digitale services på sundhedsområdet. Vejledningen vil særligt omhandle

⁴ <https://digst.dk/nyheder/nyhedsarkiv/2024/april/ny-analyse-understreger-vigtigheden-af-fokus-paa-digital->

⁵ Region Sjællands Sundhedsprofil, 2021, s.358-59

	hvilke sundhedsapps, patienterne skal bruge til deres formål, herunder en almen introduktion til IT-løsningerne. Indsatsen er udviklet i dialog med Koncern Digitaliserings MinSP Support, som står for den tekniske vejledning til sundhedsappen Min SP i Region Sjælland. Vejledningen i digitale sundhedsløsninger kan udvides til også at omfatte telemedicinske løsninger i samarbejde med Det Nære Sundhedsvæsen, såfremt der kan findes midler hertil efter rekrutteringen af kommuner (punkt 1)
Leverancer	HA1 - Projektledelse • <i>Der etableres en koordinationsgruppe med deltagere fra DDH, Region Sjælland og på sigt repræsentanter fra relevante kommuner.</i> • <i>Informationsmøde afholdes for kommuner mhp. rekruttering til projektet.</i> • <i>Kommuner udvælges til deltagelse i pilotprojektet.</i> • <i>Det afklares om rekrutteringen af kommuner efterlader økonomisk råderum til at opstarte en dialog med Det Nære Sundhedsvæsen om at anvende Den Digitale Hotline til at vejlede i telemedicinske IT-løsninger</i> HA2 – Den Digitale Hotline i Region Sjællands kommuner • <i>Flest mulige kommuner i Region Sjælland tilbydes tilknytning i DDH for en 2-årig pilotperiode.</i> • <i>DDH står for at onboarder alle nye kommuner samt medarbejdere, der skal indgå i DDH-samarbejdet successivt og i en aftalt kadence for at opnå forventede stordriftsfordele.</i> • <i>Kommunerne stiller medarbejdere til rådighed som opkvalificeres til at arbejde i Den Digitale Hotline.</i> • <i>Kommunerne udarbejder kommunespecifikke guides til deres borgervendte IT-løsninger i DDH's kvalitetsstandarder.</i> • <i>Der etableres hotlinenumre, som borgerne kan ringe til for vejledning.</i> • <i>Borgerne i kommunerne informeres om tilbuddet via kommunens kanaler</i> HA3 – Vejledning i digitale sundhedsløsninger • <i>Koncern Digitalisering udarbejder vejledningsmateriale til DDH i Min Sundhedsplatform og andre relevante sundhedsløsninger.</i> • <i>DDH udvikler E-learning materiale i samarbejde med Region Sjælland fagspecialister som undervisning til DDH-medarbejderne. E-learning materiale kan i øvrigt bruges som undervisning for andre relevante målgrupper i Region Sjælland.</i> • <i>Hotlinemedarbejdere i DDH oparbejder kendskab og indsigt i sundhedsappsnes funktioner og anvendelsesmuligheder, mhp. at kunne vejlede borgere, der har en grundlæggende usikkerhed om app-anvendelsen.</i> • <i>Patienterne i Region Sjælland informeres om tilbuddet via regionens kanaler</i>
En tidsplan for projektets aktiviteter vedlægges som bilag	

7. Effektkæde

[Beskriv på et overordnet niveau projektets effektkæde – herunder hovedaktiviteter, leverancer (output), resultater (outcome) og effekter (impact).

Udfyld evt. Region Sjælland effektkædeskema, som bilag]

8. Projektets organisering

Projektet organiseres med en projektarbejdsgruppe bestående af repræsentanter fra DDH, Region Sjælland, KKR og deltagende kommuner.

Region Sjælland er hovedansvarlig for HA 1, og får tæt bistand af DDH til gennemførelse af informationsmøder og udarbejdelse af rekrutteringsmateriale.

DDH står for gennemførelse af HA2 i dialog med deltagende kommuner.

Region Sjælland står for at levere viden om sundhedsløsningerne i HA 3, mens DDH står for at kvalitetssikre og det udarbejdede materiale og opsætning af e-læringsmateriale.

9. Evaluering

DDH udarbejder kvartalsmæssige rapporter for hver deltagende kommune, samt yderligere en rapport for alle kommuner deltagende i projektet. Derudover rapporteres projektets fremdrift i forbindelse med de almindelige statusrapporter til Region Sjælland.

10. Plan for formidling og udbredelse af projektresultater

Projektet vil blive kommunikeret gennem pressemeddelelser og kommunernes kommunikation til deres borgere. Ved projekt tilsagn orienteres pressen om det kommende samarbejde, ligesom pressen vil modtage endnu en meddelelse når kommunerne er rekrutteret og DDH kan påbegynde sin vejledning af borgerne. Deltagende kommuner opfordres til at kommunikere om projektet og reklamere for tilbuddet i deres borgerrettede kommunikation.

Region Sjælland ønsker at fremstå som en synlig samarbejdspartner og indgå med logo og omtale i den eksterne kommunikation og PR om aktiviteterne.

11. Budget og finansiering

Oversigt over projektet hovedposter på udgifts- og indtægtssiden.
Et detaljeret budget vedlægges som bilag til projektbeskrivelsen.

Udgiftstyper	Pris pr. ydelse, f.eks. timesats	Samlet pris for udgiftstype
--------------	----------------------------------	-----------------------------

<i>Fx projektledelse eller konsulentkøb</i>	<i>Angiv timepris</i>	
Samlede udgifter		
Finansiering		
Egenfinansiering		
Partneres medfinansiering (skal udspecificeres)		
Ekstern finansiering (puljer, fonde etc.)		
Regionale Udviklingsmidler fra Region Sjælland		
Øvrige indtægter		
Samlede indtægter		

Et detaljeret budget vedlægges som bilag til projektbeskrivelsen