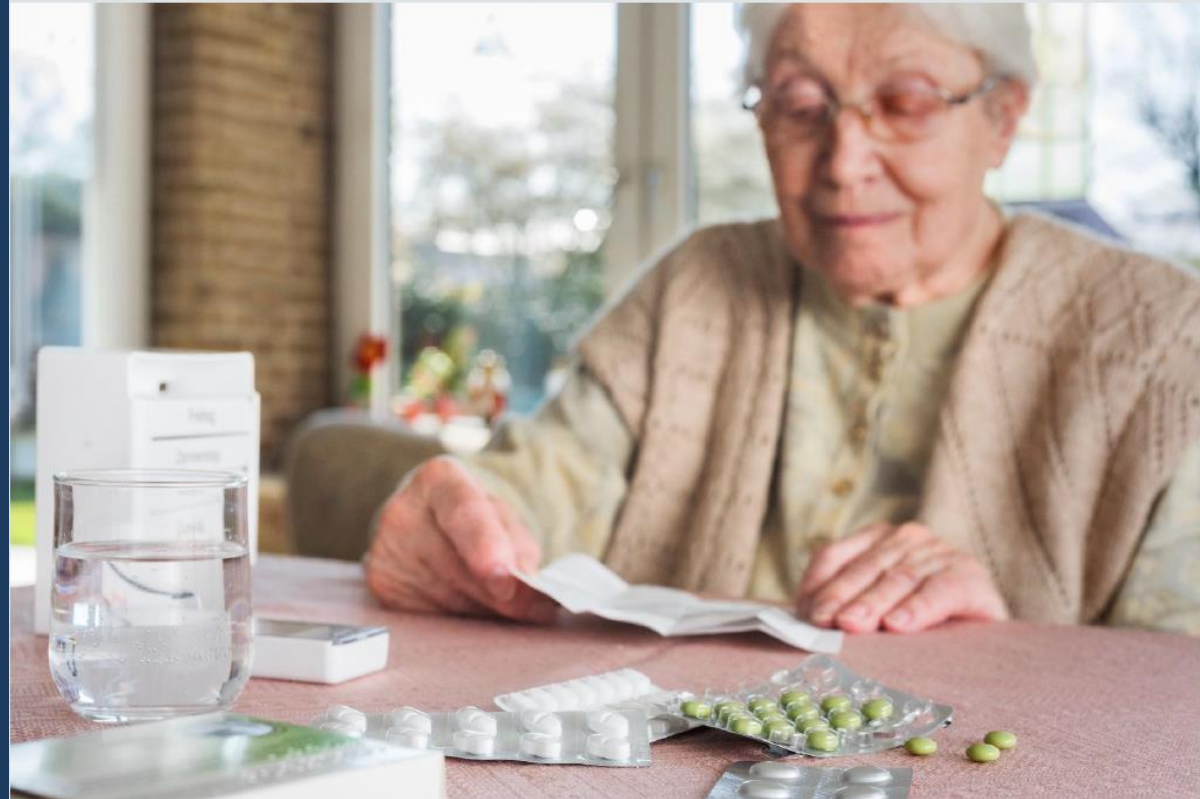


# Prosessveiledning

## Nasjonalt Program for Velferdsteknologi

8. og 9. november 2017

Dag 1



## Hvorfor er det viktig å jobbe med tjenesteforløp?

---

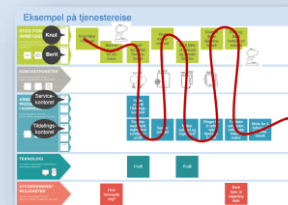
- Ha overblikk over flyten i tjenesten
- Ha kontroll på smådetaljer som er viktige
- Definere hvor det trengs prosedyrer, opplæring og «skjema»
- Holde overblikk over hvem som gjør hva
- Hvem bør holdes oppdaterte?
- Bør linkes til mer detaljert informasjon som infoskriv, skjema, prosedyrebeskrivelser med mer



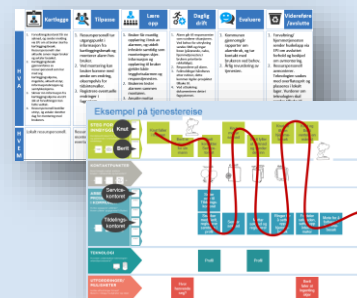
# Hvordan går vi frem?

- Start gjerne med å lage tjenesteforløp når behov er kartlagt, og dere har kartlagt dagens «tjenestereise»
- Tjenesteforløpene lages gjerne gjennom flere iterasjoner. Mange detaljer skal avklares!
- Bør gjerne kombineres med tjenestereiser, som også visualiserer stegene for brukeren
- Ta utgangspunkt i «pre-fabrikkerte forløp» og tilpass til lokale forhold ved behov
- Lag skjema, prosedyrer, infoskriv med mer
- Alt må kommuniseres godt til involverte

## 1 Kartlegg dagens tjeneste









## 2 Lag nytt tjenesteforløp









## 3 Lag/tilpass skjema osv.

Brukerinformasjon (kan brukes til journal og meld)	
Navn:	
Adresse:	
Telefonnummer:	
Tidspunkt:	
Sted:	
Forhåndsregistrert:	
Hjelp/veiledning:	
Spørsmål:	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
Følg opp/tilbakemelding:	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
Andre kommentarer:	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei

# Digital trygghetsalarm – basert på tjenesteforløp i Lindås

	 <b>Kartlegge</b>	 <b>Tilpasse</b>	 <b>Lære opp</b>	 <b>Daglig drift</b>	 <b>Evaluere</b>	 <b>Videreføre /avslutte</b>
<b>H V A</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Forvaltningskontoret får inn søknad, og sender melding via EPJ om at bruker skal ha kartleggingsbesøk. Ressurspersonell i den aktuelle sonen ringer bruker og avtaler besøket.</li> <li>2. Kartleggingsbesøk gjennomføres av ressurspersonell som har med seg kartleggingsskjema, ringeliste, aktuelt utstyr, informasjonsbrosjyre og samtykkeskjema.</li> <li>3. Skriver inn informasjon fra kartleggingsskjema via EPJ slik at forvaltningen kan fatte vedtak.</li> <li>4. Ressurspersonell bestiller utstyr, og avtaler deretter dag for montering med brukeren.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ressurspersonell tar utgangspunkt i informasjon fra kartleggingsbesøk og monterer alarm hos bruker.</li> <li>2. Ved montering kan bruker komme med ønske om endring, eksempelvis for tidsintervaller.</li> <li>3. Registrere eventuelle endringer i fagsystem.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bruker får muntlig opplæring i bruk av alarmen, og utdelt infoskriv samtidig som monteringen skjer. Informasjon og opplæring til bruker gjelder både trygghetsalarmen og responstjenesten.</li> <li>2. Brukeren tester alarmen sammen montøren.</li> <li>3. Ansatte mottar nødvendig opplæring og prosedyrer knyttet til alarmbruk, respons og uttrykning.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alarm går til responscenter som vurderer situasjonen. Ved behov for uttrykning sendes SMS og ringer listen (pårørende, nabo, hjemmetjenesten; i brukers prioriterte rekkefølge).</li> <li>2. Responderer på alarm.</li> <li>3. Feilmeldinger håndteres etter rutiner, dette kommer Agder-prosjektet tilbake til.</li> <li>4. Ved uttrykning dokumenteres dette i fagsystemet.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kommunen gjennomgår rapporter om alarmbruk, og tar kontakt med brukeren ved behov.</li> <li>2. Årlig revurdering av tjenesten.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Forvaltning/ hjemmetjenesten sender huskelapp via EPJ om avsluttet forhold og beskjed om avmontering.</li> <li>2. Ressurspersonell avmonterer. Teknologien vaskes med overflatesprit og plasseres i lokalt lager. Vurderer om teknologien skal sendes tilbake til leverandør for oppbevaring der.</li> <li>3. Avslutter tiltak i fagsystem.</li> </ol>
<b>H V E M</b>	Lokalt ressurspersonell.	Ressurspersonell monterer og registrerer eventuelle endringer.	Opplæring gjennomføres av ressurspersonell.	Pårørende, naboer, hjemmetjenesten (de som står på listen).	Ressurspersonell gjør oppfølgingsamtaler. Omsorgsteknologi-avdelingen gjennomfører spørreundersøkelser.	Ressurspersonell avmonterer teknologien.

	 <b>Kartlegge</b>	 <b>Tilpasse</b>	 <b>Lære opp</b>	 <b>Daglig drift</b>	 <b>Evaluere</b>	 <b>Videreføre /avslutte</b>
<b>HVA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gjøre initial kartlegging for å gjøre klart leilighet/rom.</li> <li>2. Detaljkartlegge for å vurdere om beboer trenger annen teknologi (f.eks. lokaliserings-/senge-/epilepsi-/respirator-alarm).</li> <li>3. Hente inn samtykke etter prosedyre.</li> <li>4. Registrere data for gevinstrealisering. (F. eks. vedtakstimer eller redusert antall leteaksjoner).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registrere tiltak på annen varslings-teknologi i fagsystem.</li> <li>2. Tilpasse innstillinger for til bruker og lage prosedyrer i fagsystem for: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidsintervaller for varsler.</li> <li>• Soner for varsel om lokalisering.</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gjennomføre opplæring for bruker</li> <li>2. Gjennomføre opplæring for ansatte. Opplæring i responsrutiner er viktig.</li> <li>3. Testperiode over to uker hvor ansatte følger opp tett.</li> <li>4. Evaluere hvordan bruker håndterer trygghetsalarm og andre relevante teknologier, samt om innstillinger bør endres.</li> <li>5. Dokumentere endringer i fagsystem.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respondere på aktive og passive alarmer.</li> <li>2. Håndtere tekniske varsler som lavt batteri og andre tekniske feil.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vurdere hvilke effekter teknologien har for brukere og ansatte.</li> <li>2. Evaluere om innstillinger bør endres.</li> <li>3. Avgjøre om tilbudet skal opprettholdes eller avsluttes.</li> <li>4. Registrere nye data for gevinstrealisering. (F. eks. vedtakstimer eller redusert antall leteaksjoner).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Avslutte tjenesten hvis evaluering tilsier dette.</li> </ol>
<b>HVEM</b>	<p>Avhengig av organisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saksbehandler, sykepleier eller person fra tildelingskontoret gjør initial kartlegging og registrer tiltak.</li> <li>- Sykepleier eller ergoterapeut ved sykehjem/omsorgsbolig gjennomfører detaljkartlegging.</li> </ul>	<p>Sykepleier eller ergoterapeut ved sykehjem/omsorgsbolig vurderer hva som er optimale innstillinger for bruker.</p>	<p>Sykepleier eller ergoterapeut ved sykehjem/omsorgsbolig lærer opp og dokumenterer endringer i fagsystem.</p>	<p>Sykepleier eller ergoterapeut ved sykehjem/omsorgsbolig lokaliserer, responderer og dokumenterer i fagsystem.</p>	<p>Sykepleier eller ergoterapeut ved sykehjem/omsorgsbolig evaluerer, registrerer data til gevinstrealisering og dokumenterer i fagsystem.</p>	<p>Sykepleier eller ergoterapeut avslutter tiltak og dokumenterer i fagsystem.</p> <p>Lagerstyring for kostnadskontroll:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alle tjenestesteder bør ha en beholdning av de viktigste alarmene.</li> <li>2. Ett av tjenestestedene bør være sentrallager for alle tjenestesteder på mer sjeldne alarmer.</li> </ol>

## Hvem blir berørt av tjenesteforløpene?

- Tjenesteforløpene berører mange ulike aktører
- Alle disse aktørene bør holdes involvert og godt informert før dere starter, under arbeidet med prosjektet, og når dere setter i gang med den nye tjenesten!

Interessentanalyse				
Interessent	Hvordan berøres av / påvirker endringen	Innflytelse	Holdning	Strategi for involvering, dialog og opplæring
Definer berørt part, som eks. sykepleiere]	[Definer hvordan interessenten berøres av endringen, som f.eks. "Får et nytt arbeidsverktøy" og/eller hvordan interessenten påvirker endringen, som f.eks. "For at prosjektet lykkes må denne gruppen dokumentere besøkene godt i pasientjournalen"]	Høy	Nøytral	[Definer hvor mye interessenten skal involveres i prosjektet og beskriv kort hvordan dette skal gjøres. F.eks. "Involveres aktivt i prosjektet - inviteres til alle arbeidsmøter med prosjektgruppen" osv.]
		Medium	Positiv	
		Lav	Negativ	

Forankringsplan				
Interessent	Forankringsaktivitet	Når	Ansvarlig	Status
[Oppgi berørt part, som f.eks. enhetsleder pleie og omsorg]	[Definer hva som skal forankres med interessenten og hvordan, som f.eks. "Prosjektmålene forankres med Pål i et personlig møte"]	[Definer når aktiviteten skal utføres, som f.eks. "14. oktober 2015"]	[Definer ansvarlig for aktiviteten, som f.eks. "Nina Nordli"]	[Oppgi status for forankringsarbeidet, som f.eks. "Under planlegging. Må forberede PowerPoint og kalle inn til et møte"]

## Oppgave

---

- Ta utgangspunkt i tjenesteforløpene for digitale trygghetsalarmer og sykesignalanlegg
- Identifiser berørte aktører i deres kommune
- Identifisere hvor tjenesteforløpene må tilpasses lokale forhold, og hva som må tilpasses
- Lag forankringsplan for kommunikasjon og involvering fremover. Bruk tilsendt mal!  
Eller: <http://www.samveis.no/verktoy/> fase 2
  - *Forankringsverktøy*
- Noter ned videre aktiviteter dere må gjennomføre for å ferdigstille tjenesteforløpene

