

# Innføring velferdsteknologi Agder

## Delprosjekt «Tjenesteinnovasjon & Forvaltning»

01.03.2018

Marianne Holmesland

# Mål

## «Innføring velferdsteknologi Agder 2020»

- Trygghets- og varslings-teknologi er integrert:
  - i helse- og omsorgstjenesten
  - i alle 30 kommunene
  - innen 2020
  - på en slik måte at bruk av trygghets- og varslings-teknologi gir gevinster

# Arbeidspakker

## Tjenesteforløp

Kathrine M Holmerud  
Renate N Olstad  
Eva Janne Holstad

## Gevinstrealisering

Silje Bjerkås  
Anne Sanden Kvinen

## Forvaltning

Marianne Holmesland  
Hannelore Karlsen  
Tone Ness

- Samarbeid med kommunene
- Koordinere samarbeidet
- Bidra med erfaringsdeling mellom kommunene

# Tjenesteforløp

## Hovedmål:

- Kommunene i Agder utarbeider gode tjenesteforløp knyttet til de velferdsteknologiske løsningene som skal tas i bruk.
  - **Delmål 1)** At arbeidspakken får innspill og innhenter maler, prosedyrer og verktøy fra kommunene.
  - **Delmål 2)** Arbeidspakken innhenter/utarbeider forslag til tjenesteforløp på ulike velferdsteknologiske løsninger som kommunene kan benytte i utarbeidelse/tilpassing av egne forløp.
  - **Delmål 3)** Arbeidspakken utarbeider forslag til informasjonsskriv og brosjyrer vedrørende digitale trygghetsalarmer med og uten responscenter.

# Leveranse:

- **Maler/verktøy på tjenesteforløp:**
  - Sykesignalanlegg, trygghetsalarmer, digitalt tilsyn, GPS, røykvarslere, voldsalarm, medisindispenser, elås.
- **Andre verktøy og maler som:**
  - Ros-analyse
  - Sjekklistor
  - Kartleggings skjema
  - Forankringsplan
  - Interessentanalyse
- Informasjonsskriv og brosjyre om digitale trygghetsalarm, med og uten responscenter.
- Bistå med råd og veiledning.

# TJENESTEFORLØP: DIGITALT TILSYN HJEMMEBOENDE



**Henvisning  
og  
kartlegging**



**Tilpasning  
og  
installasjon**



**Opplæring**



**Daglig drift**



**Evaluering**



**Videreføre  
/avslutte**

1. Kartlegge og vurdere om bruker eller pårørende vil ha nytte av digitalt tilsyn.
2. Fatte vedtak i fagsystem.
3. Gjøre detaljkartlegging for å gi anbefalinger til personlige tilpasninger.
4. Hente inn samtykke etter prosedyre.
5. Registrere data og måle nullpunkt for gevinstrealisering.

1. Registrere tiltak i fagsystem.
2. Tilpasse innstillinger for digitalt tilsyn til bruker og lage prosedyrer i fagsystem for:
  - Laderutiner.
  - Om pårørende eller hjemmetjeneste responderer på alarm.
  - Tidsintervaller for når digitalt tilsyn skal gi varsel.
3. Installere sensorer hos bruker.

1. Gjennomføre opplæring for bruker og pårørende.
2. Testperiode over to uker hvor hjemmetjenesten følger opp tett.
3. Evaluere hvordan bruker og pårørende håndterer digitalt tilsyn og om innstillinger bør endres.
4. Dokumentere endringer i fagsystem.

1. Respondere på alarmer og hjelpe brukere etter behov.
2. Dokumentere hendelser i fagsystem.
3. Håndtere tekniske varsler som lavt batteri og andre tekniske feil.
4. Følge opp gevinster.

1. Vurdere hvilke effekter digitalt tilsyn har for bruker, pårørende og ansatte.
2. Evaluere om innstillinger bør endres.
3. Registrere nye data for gevinstrealisering.
4. Avgjøre om tilbudet skal opprettholdes eller avsluttes.

1. Videreføre tjenesten selv om bruker havner på korttidsopphold på sykehjem.
2. Avslutte tjenesten hvis evaluering tilsier dette:
  - Nullstille sensorer.
  - Avslutte tiltak i fagsystem.
  - Legge utstyr på lager/sende tilbake til leverandør.

**OPPLÆRING AV ALLE ANSATTE**

# DIGITALT TILSYN HJEMMEBOENDE: HENVISNING OG KARTLEGGING



## FORSLAG TIL AKTIVITETER

### 1. Kartlegge og vurdere om bruker eller pårørende vil ha nytte av digitalt tilsyn

Hjemmetjenesten i aktuell sone gjennomfører kartleggingsbesøk i henhold til rutinebeskrivelse og fyller ut kartleggings skjema.

### 2. Fatte vedtak i fagsystem

Hjemmetjenesten kontakter saksbehandler som fatter vedtak i fagsystem.

### 3. Gjøre detaljkartlegging for å gi anbefalinger til personlige tilpasninger

Hjemmetjenesten utfører detaljkartlegging for å finne hensiktsmessig teknologitype og riktige innstillinger for bruker.

### 4. Hente inn samtykke etter prosedyre

Hjemmetjenesten tar med samtykkeskjema under detaljkartleggingen, og henter også inn eventuelle underskrifter knyttet til personvernsikkerhet.

### 5. Registrere data og måle nullpunkt for gevinstrealisering

Saksbehandler eller gevinstansvarlig registrerer nullpunkt for kvantitative og kvalitative gevinster i gevinstrealiseringsplan ut fra blant annet informasjon i utfyllt kartleggings skjema (f. eks vedtakstimer eller antall tilsyn per uke).

## NOEN VIKTIGE SPØRSMÅL Å TA STILLING TIL

- Er dette den beste måten å gjøre det på i deres kommune?
- Hvilke prosedyrer har dere allerede? Hvordan må disse tilpasses ved innføring av digitalt tilsyn?
- Er det noen verktøy dere mangler?
- Hvilket kommunikasjonsmiddel mellom saksbehandler og den som gjennomfører kartleggingsbesøket har dere i dag? Må dette endres?
- Hvordan foregår første henvisning av bruker? Hvem har ansvaret for å avdekke mulige brukere?
- Hvilke gevinster skal dere realisere og hvordan skal dere måle disse? Hvor ofte skal dere måle? Hvem har ansvaret for gevinstrealiseringsplanen?
- Er det noen problemstillinger knyttet til personvern som burde belyses og vurderes?

## LENKER OG FORSLAG TIL VERKTØY

- [Kartleggings skjema fra Lindås](#)
- Rutinebeskrivelse for kartleggingsbesøk?
- Forslag til måling av gevinster?
- Gevinstrealiseringsplan ([www.ks.no/veikart](http://www.ks.no/veikart))

# DIGITALT TILSYN HJEMMEBOENDE: TILPASNING OG INSTALLASJON



## FORSLAG TIL AKTIVITETER

### 1. Registrere tiltak i fagsystem

Hjemmetjenesten registrerer tiltak i fagsystem og sender beskjed om tiltak til bruker og pårørende, og avtaler dato for installasjon. Hjemmetjenesten sender melding til vaktmester/installatør som inneholder informasjon om bruker, dato for installasjon, adresse og type teknologi.

### 2. Tilpasse innstillinger for digitalt tilsyn til bruker og lage prosedyrer i fagsystem

Vaktmester eller ressurspersoner i hjemmetjenesten tilpasser innstillingene til sensorene, og hjemmetjenesten lager prosedyrer i fagsystem for blant annet hvem som mottar alarm.

### 3. Installere sensorer hos bruker

Vaktmester drar ut til bruker og installerer teknologien.

## NOEN VIKTIGE SPØRSMÅL Å TA STILLING TIL

- Er denne prosessen realistisk i deres kommune?
- Hvilke verktøy har dere fra før? For eksempel kartleggingsskjema, rutinebeskrivelse, gevinstberegning?
- Hvem tilpasser teknologien og installerer hos bruker?
- Hvilket kommunikasjonsmiddel mellom saksbehandler, installatør, og den som gjennomfører kartleggingsbesøket har dere i dag? Må dette endres?
- Hvem skal motta beskjed hvis sensorene gir alarm? Skal kommunen åpne for at dette varselet går til pårørende, naboer eller lignende?

## LENKER OG FORSLAG TIL VERKTØY

- Prosedyre for hvem som mottar alarm?
- Infoskriv om digitalt tilsyn til bruker og pårørende?



# DIGITALT TILSYN HJEMMEBOENDE: OPPLÆRING



## FORSLAG TIL AKTIVITETER

### 1. Gjennomføre opplæring for bruker og pårørende

Samtidig som installasjon gjennomfører vaktmester og eventuelt en ressursperson opplæring med bruker og pårørende under hjemmebesøket.

### 2. Testperiode over to uker hvor hjemmetjenesten følger opp tett

Bruker tester teknologien i en periode over to uker der hjemmetjenesten følger opp tett. Hjemmetjenesten evaluerer og dokumenterer om teknologien gir ønskede effekter i fagsystemet.

### 3. Evaluere hvordan bruker og pårørende håndterer digitalt tilsyn og om innstillinger bør endres

Evaluering skjer av hjemmetjenesten ved hjelp av dokumentasjon fra testperioden i fagsystemet.

### 4. Dokumentere endringer i fagsystem

Hjemmetjenesten dokumenterer endringer i fagsystem og oppdaterer gevinstrealiseringsplan (eventuelt gir beskjed videre til gevinstansvarlig).

## NOEN VIKTIGE SPØRSMÅL Å TA STILLING TIL

- Er dette den beste måten å gjøre det på i deres kommune?
- Hvem bør gjennomføre opplæring med bruker og pårørende?
- Skal opplæringen skje samtidig som installasjon?
- Hvordan skal testperioden evalueres?
- Hvem har ansvaret for å oppdatere gevinstrealiseringsplanen? Hvis ikke hjemmetjenesten, hvordan skal de gi beskjed videre til gevinstansvarlig?

## LENKER OG FORSLAG TIL VERKTØY

- Prosedyre for evaluering og rapportering i testperioden?
- Opplæringsmanual for digitalt tilsyn? Noe fra leverandør?

# DIGITALT TILSYN HJEMMEBOENDE: DAGLIG DRIFT



## FORSLAG TIL AKTIVITETER

### 1. Respondere på alarmer og hjelpe brukere etter behov

Hjemmetjenesten, eller eventuelt pårørende, rykker ut på alarm etter prosedyre.

### 2. Dokumentere hendelser i fagsystem

Hjemmetjenesten dokumenterer hendelser i fagsystem.

### 3. Håndtere tekniske varsler som lavt batteri og andre tekniske feil

Tekniske varsler sendes direkte til vaktmester som handler etter gjeldende prosedyrer.

### 4. Følge opp gevinster

Gevinstansvarlig følger opp gevinster, f. eks. registrerer antall reduserte fall eller unngått tidsbruk på tilsyn.

## NOEN VIKTIGE SPØRSMÅL Å TA STILLING TIL

- Er dette den beste måten å gjøre det på i deres kommune?
- Hvor går alarmene fra teknologien? Hvordan er utrykningstjenesten organisert? Skal kommunen åpne for at pårørende, naboer etc. kan motta alarm og rykke ut?
- Hvordan skal hjemmetjenesten og pårørende kommunisere hvis pårørende rykker ut på alarmene?
- Hvem skal håndtere tekniske varsler? Hva skal prosedyren være? Hvor skal tekniske varsler dokumenteres?
- Hvem har ansvar for å følge opp gevinster i daglig drift?

## LENKER OG FORSLAG TIL VERKTØY

- Prosedyre for utrykningstjeneste?
- Prosedyre for håndtering av tekniske varsler?
- Mal for gevinstoppfølging ([www.ks.no/veikart](http://www.ks.no/veikart))

# DIGITALT TILSYN HJEMMEBOENDE: EVALUERING



## FORSLAG TIL AKTIVITETER

### 1. Vurdere hvilke effekter digitalt tilsyn har for bruker, pårørende og ansatte

Hjemmetjenesten måler bruker-, ansatt- og pårørendetilfredshet ved faste intervaller ved hjelp av evalueringsskjema.

### 2. Evaluere om innstillinger bør endres

Hjemmetjenesten vurderer om digitalt tilsyn fungerer optimalt eller om den kan forbedres ved endring i innstillingene.

### 3. Registrere nye data for gevinstrealisering

Hjemmetjenesten eller gevinstansvarlig oppdaterer gevinstrealiseringsplanen for både kvalitative gevinster (hentes fra utfylte evalueringsskjema) og kvantitative gevinster.

### 4. Avgjøre om tilbudet skal videreføres eller avsluttes

Gevinstansvarlig/Saksbehandler/Hjemmetjenesten beslutter i samarbeid om tilbudet skal videreføres eller avsluttes basert på samlet evaluering.

## NOEN VIKTIGE SPØRSMÅL Å TA STILLING TIL

- Er dette den beste måten å gjøre det på i deres kommune?
- Når skal man gjøre første helhetlige vurdering av hver bruker? Hvor ofte skal slike vurderinger skje?
- Har dere de rette kommunikasjonsmidlene for å kunne bruke denne type prosess?
- Hvilke gevinster skal dere realisere? Hvor ofte skal dere måle og hvem har ansvaret for gevinstrealiseringen?
- Hvem bestemmer om tilbudet skal videreføres eller avsluttes? Hva skal beslutningskriteriene være?

## LENKER OG FORSLAG TIL VERKTØY

- [Evalueringsskjema for bruker fra Lindås](#)
- [Evalueringsskjema for pårørende fra Lindås](#)
- [Evalueringsskjema for ansatte fra Lindås](#)
- Forslag til måling av gevinster?

# DIGITALT TILSYN HJEMMEBOENDE: VIDEREFØRE/AVSLUTTE



## FORSLAG TIL AKTIVITETER

### 1. Videreføre tjenesten selv om bruker havner på korttidsopphold på sykehjem

Hjemmetjenesten dokumenterer i fagsystemet og videreformidler videreføring av tjenesten på korttidsopphold etter gjeldende prosedyrer.

### 2. Avslutte tjenesten hvis evaluering tilsier dette

Hjemmetjenesten informerer bruker og pårørende og avslutter tiltak i fagsystem, samt at dato for avinstallasjon avtales. Hjemmetjenesten gir videre beskjed til vaktmester som avinstallerer sensorer og legger utstyr på lager etter hygienetiltak, eventuelt sender utstyret tilbake til leverandør.

## NOEN VIKTIGE SPØRSMÅL Å TA STILLING TIL

- Er dette den beste måten å gjøre det på i deres kommune?
- Hvilke prosedyrer har dere allerede? Hvordan må disse tilpasses ved innføring av elektronisk medisindispenser?
- Er pasientvarslingssystemene i kommunens sykehjem standardiserte slik at teknologien for digitalt tilsyn fungerer også der?
- Har hjemmetjenesten god nok kommunikasjon med sykehjem slik at videreføring av tjenesten går smertefritt? Hvem får alarmen hvis kriteriene for alarm er oppfylt? Hvem får alarmen hvis tekniske avvik? Er det hjemmetjenesten og vaktmesteren, eller har sykehjemmet kapasitet og kunnskap til at disse tjenestene kan utføres av dem?
- Har dere gode nok kommunikasjonsformer i dag slik at alle vet når tjenesten avsluttes?

## LENKER OG FORSLAG TIL VERKTØY

- Prosedyre for midlertidig stans av tjenesten?
- Prosedyre for videreføring av tjenesten på korttidsopphold?
- Prosedyre for avslutning av tjenesten? Hygienetiltak?

# Ehelseagder.no

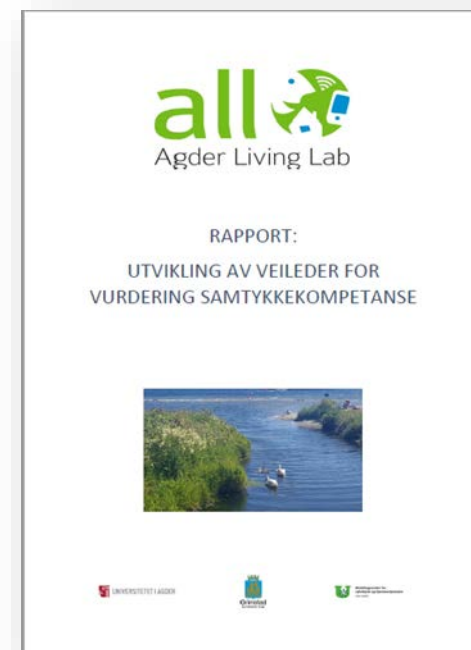
## • Tjenesteforløp mal

- Medisindispenser
- Lokaliseringsteknologi
- Digitalt tilsyn hjemme
- Pasientvarslingsanlegg
- Digitalt trygghetsalarm
- E-lås for hjemmeboende
- E-lås for institusjon

# Ehelseagder.no

## • Samtykke

- *Rapport samtykkekompetanse*
  - *Vedtak om manglende samtykkekompetanse*
  - *Vedtaksskjema til pasienter uten samtykke kompetanse*
  - *Veileder samtykkekompetansevurdering*
  - *Samtykkekompetansevurdering prosedyre mal*
  - *Steg for steg samtykkekompetanse*
- 
- <https://www.grimstad.kommune.no/f/p1/i4e3611a3-b410-4982-97ba-8b7efc353fb6/300118-rapport-samtykkekompetanse.pdf>



# Gevinstrealisering

## Hovedmål:

*Utarbeide modell og skjema for gevinstrealisering som kan støtte kommunene i arbeidet med innføring av velferdsteknologi med fokus på gevinstrealisering.*

# Leveranse

- Utarbeide modell og skjema for de ulike fasene i arbeidet med gevinstrealisering
  - **Gevinstkartlegging**, for å definere og beregne gevinster, vurdere gevinster opp mot kostnader
  - **Gevinstplanlegging**, for å utarbeide tiltak, oppfølgingsstruktur med roller og ansvar
  - **Gevinstoppfølging**, for å måle gevinster, se resultater og avvik og korrigere



- Sjekkliste for forventede gevinster ved innføring av ulike løsninger

### Sjekkliste kartlegging av gevinster

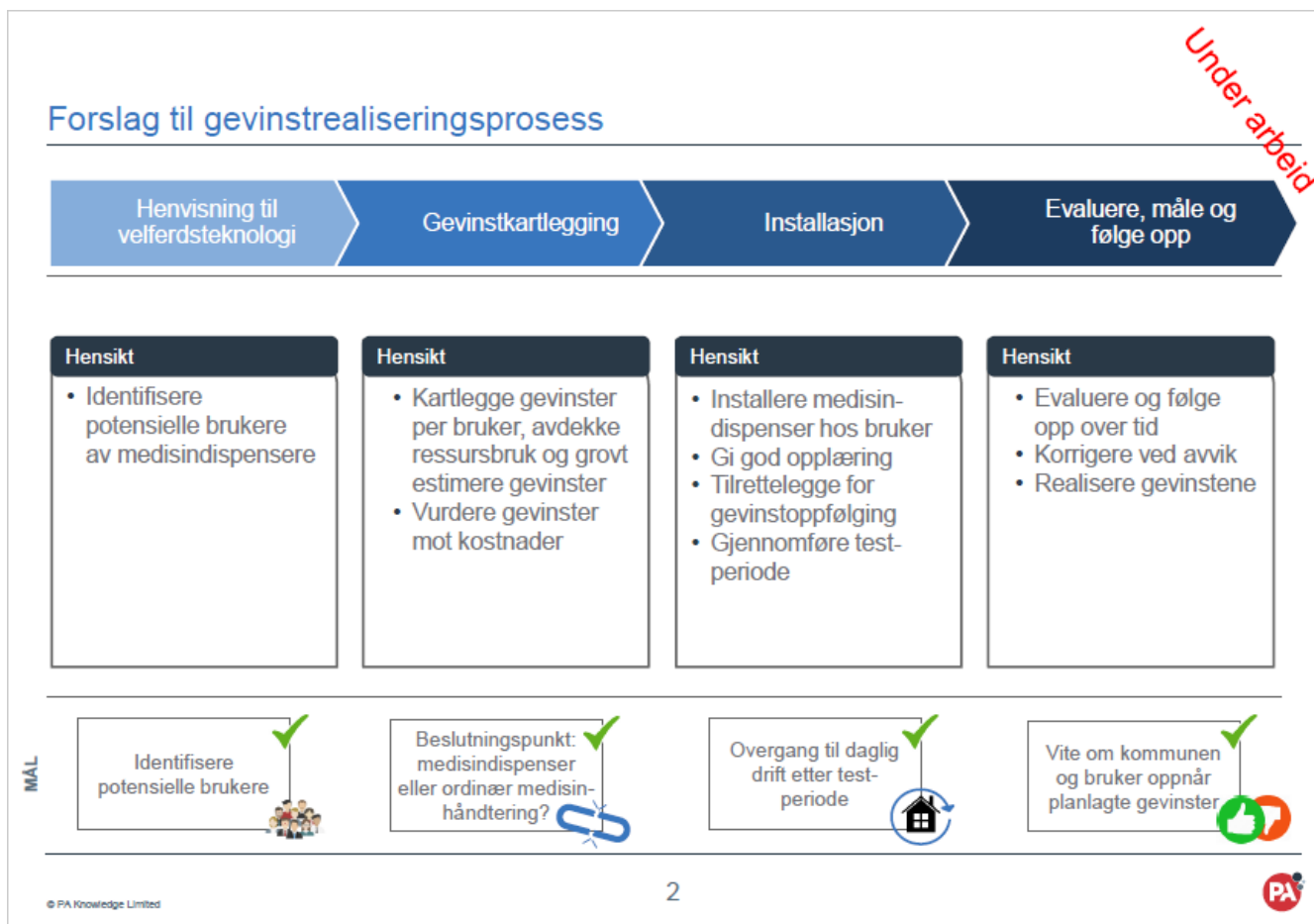
Brukerid. i journal:	
Hvilke teknologi er vurdert:	

Forventede gevinster (sett kryss)

Gevinst for bruker	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Trygghet</li> <li><input type="checkbox"/> Sikkerhet</li> <li><input type="checkbox"/> Fysisk aktivitet</li> <li><input type="checkbox"/> Livskvalitet</li> <li><input type="checkbox"/> Bo lengre hjemme</li> <li><input type="checkbox"/> Riktigere medisinerer til riktig tidspunkt</li> <li><input type="checkbox"/> Bedre helse</li> <li><input type="checkbox"/> Rett hjelp til rett tid</li> <li><input type="checkbox"/> Selvstendighet</li> <li><input type="checkbox"/> Mestringsfølelse</li> <li><input type="checkbox"/> Frihet</li> <li><input type="checkbox"/> Mer privatliv gjennom færre hjemmebesøk</li> <li><input type="checkbox"/> Forutsigbar tjeneste</li> <li><input type="checkbox"/> Annet</li> </ul> <p>Kommentarer:</p>
Gevinst for pårørende	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ikke relevant – ingen nære pårørende</li> <li><input type="checkbox"/> Trygghet</li> <li><input type="checkbox"/> Redusert belastning</li> <li><input type="checkbox"/> Redusert bekymring/bedre helse</li> <li><input type="checkbox"/> Økt livskvalitet</li> <li><input type="checkbox"/> Økt frihet</li> <li><input type="checkbox"/> Deltakelse i arbeidsliv</li> <li><input type="checkbox"/> Annet</li> </ul> <p>Kommentarer:</p>

# Ehelseagder.no

## • Gevinstrealiseringsprosess for Agder



# Forvaltning

## Hovedmål

- Kommunene i Agder har gode forvaltningsrutiner for helse- og omsorgstjenestene som inkluderer bruk av trygghets- og varslingsteknologi
- Kommunene i Agder har økt kompetanse på tjenesteinnovasjon og forvaltning av velferdsteknologi.

## Delmål

- **Delmål 1)** At arbeidspakken får innspill og innhenter maler, prosedyrer og verktøy fra kommunene
- **Delmål 2)** Arbeidspakken kartlegger og utarbeider anbefaling for rutiner vedrørende egenandel for velferdsteknologi.
- **Delmål 3)** Arbeidspakken innhenter forvaltningsrutiner/tildelingskriterier på velferdsteknologi. Utarbeide anbefalinger til kommunene.
- **Delmål 4)** Arbeidspakken innhenter ulike behovskartleggings verktøy. Ut fra dette komme med anbefalinger til kommunene på verktøy.
- **Delmål 5)** Arbeidspakkens har som mål at kommunene får økt kompetanse på forvaltning vedrørende velferdsteknologi gjennom arbeidet med implementering.

# Leveranse

- Egenbetaling av velferdsteknologi
- Behovskartlegging, gevinstkartlegging, vedtaksmaler, sjekklister og samtykke
- Tildelingspraksis og kriterier

# Fremdriftsplan - arbeidspakker

Fase 1	Fase 2	Beskrivelse
JANUAR TIL MARS		Innhente og kartlegge hva kommunene har i dag av maler, prosedyrer og verktøy ift velferdsteknologi
	MARS TIL AUGUST	Utprøving, og få erfaringer i samarbeid med kommunene
		Deretter utarbeide anbefalinger

*Prosjektleder*

*Marianne Holmesland*

*Mail:*

*[marianne.holmesland@lindesnes.kommune.no](mailto:marianne.holmesland@lindesnes.kommune.no)*

