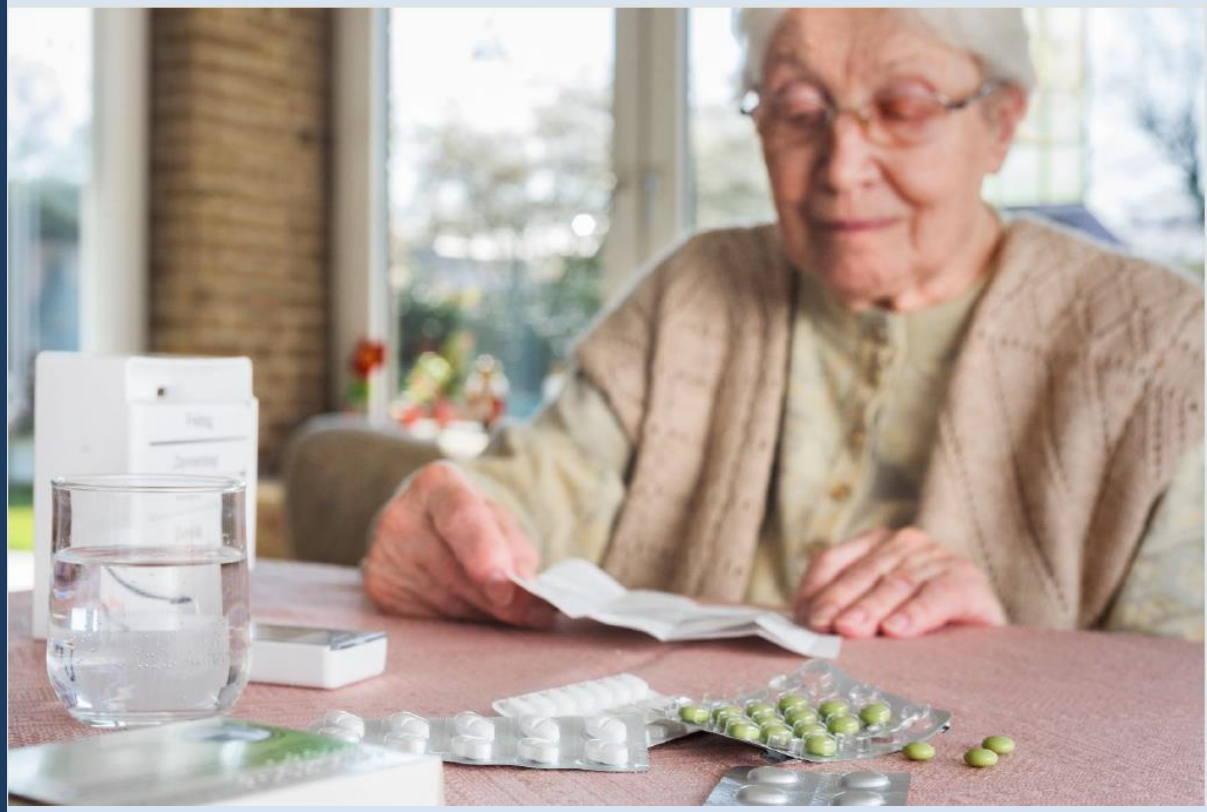
Prosessveiledning

Nasjonalt Program for Velferdsteknologi

21. og 22. september 2017

Dag 2



Agenda dag 2, kl 10.30 – 13:00

Kort om tjenestereisen

Praktisk arbeid med tjenesteforløpene i grupper

Introduksjon til gevinstrealisering – hvordan gjøre det i praksis

Starte kartlegging av gevinster

Oppsummering og veien videre

© PA Knowledge Limited 2017

Agenda

Kort om tjenestereisen

Praktisk arbeid med tjenesteforløpene i grupper

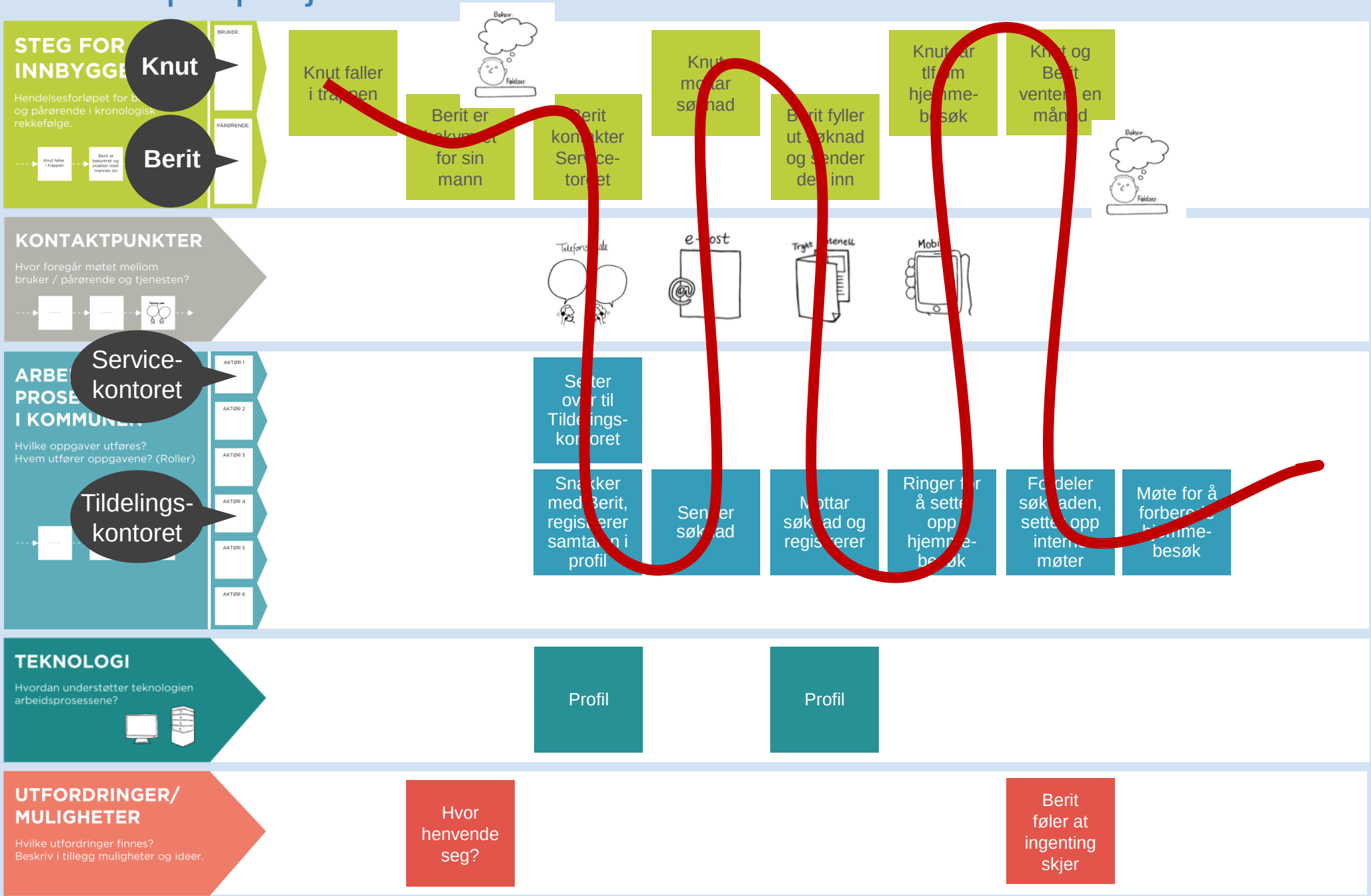
Introduksjon til gevinstrealisering – hvordan gjøre det i praksis

Starte kartlegging av gevinster

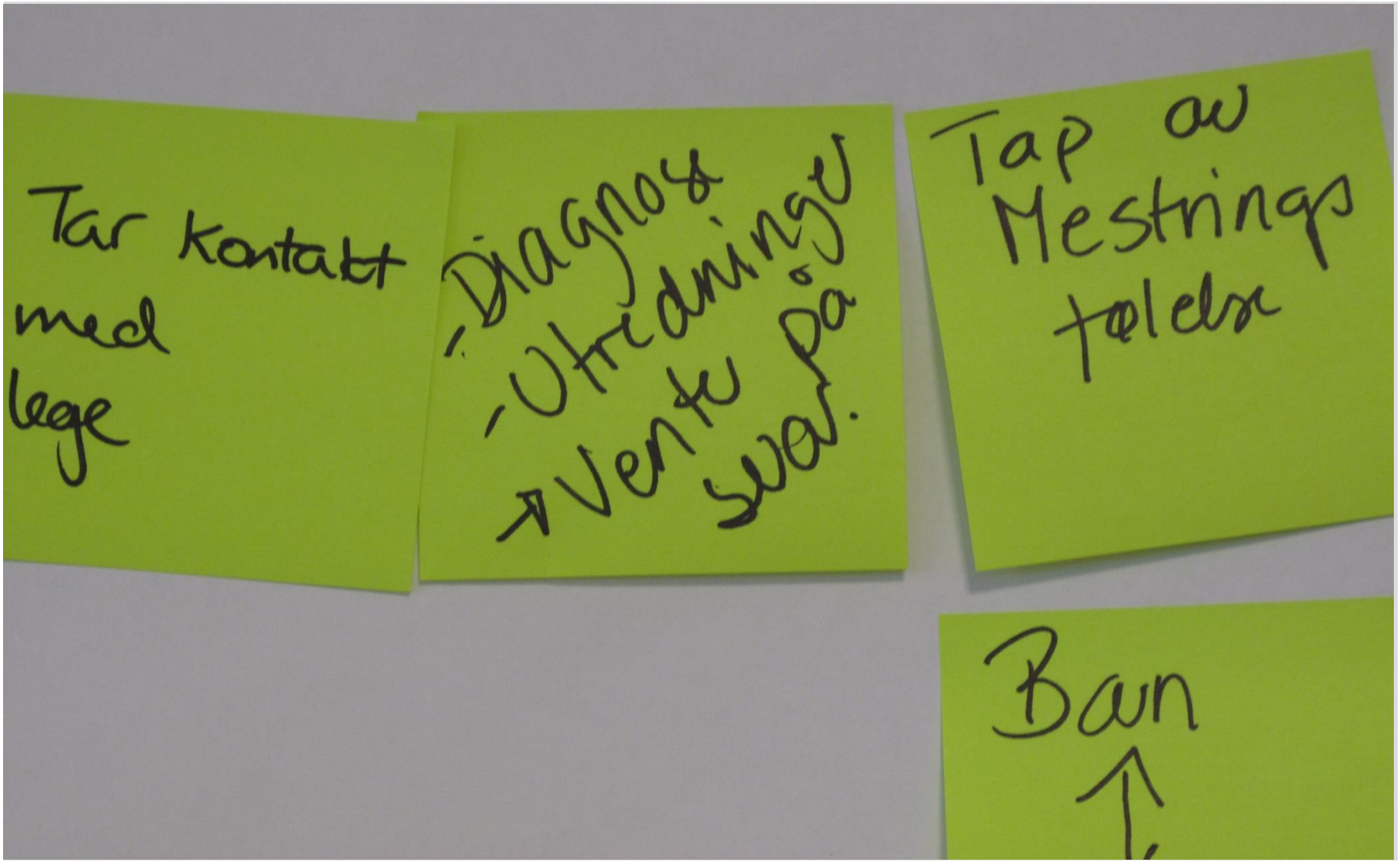
Oppsummering og veien videre

© PA Knowledge Limited 2017

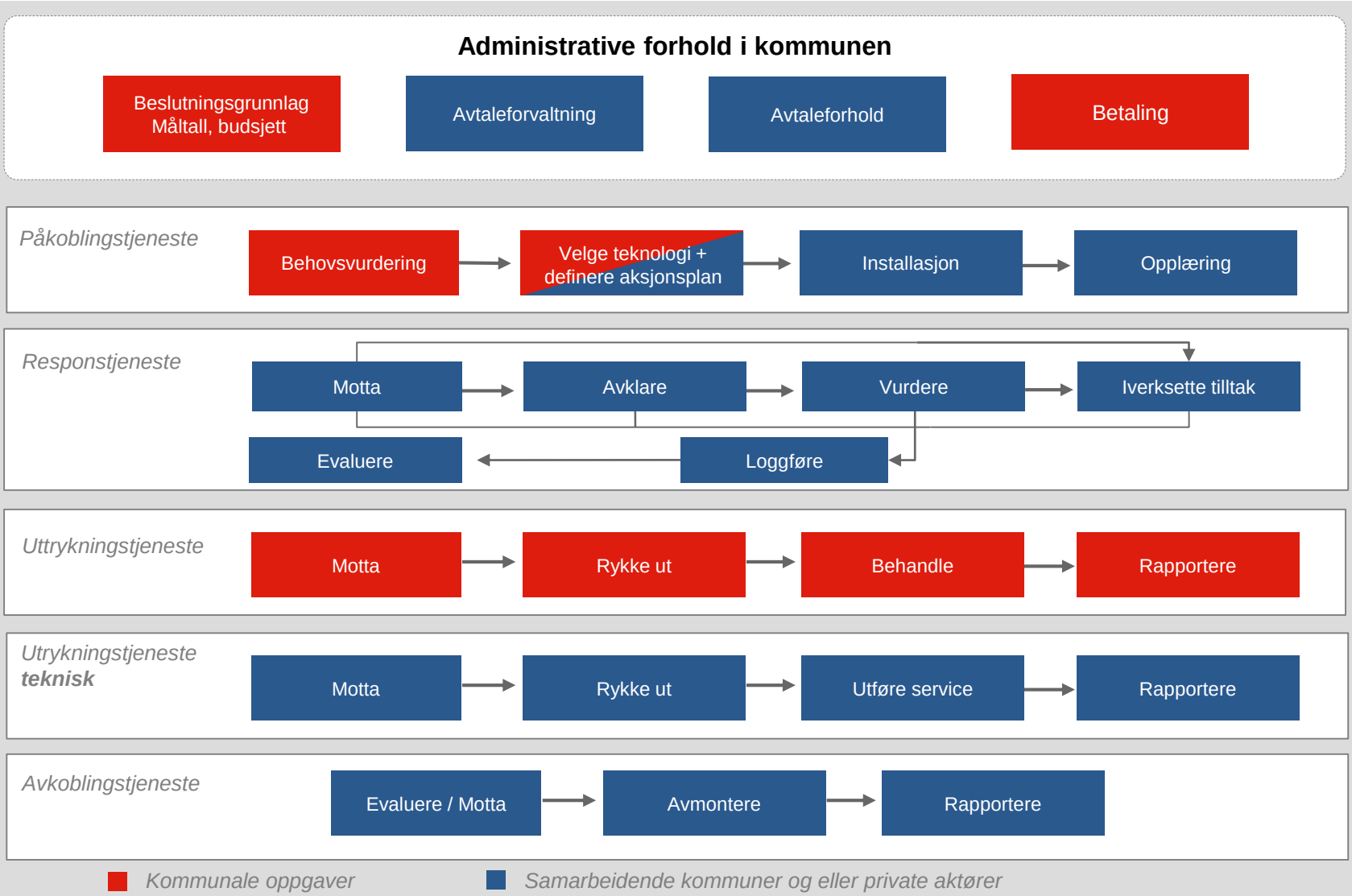
Eksempel på tjenestereise



Ett steg per lapp, start med verb



Tjenesteforløp som må utvikles



© PA Knowledge Limited 2017

Agenda

Kort om tjenestereisen

Praktisk arbeid med tjenesteforløpene i grupper

Introduksjon til gevinstrealisering – hvordan gjøre det i praksis

Starte kartlegging av gevinster

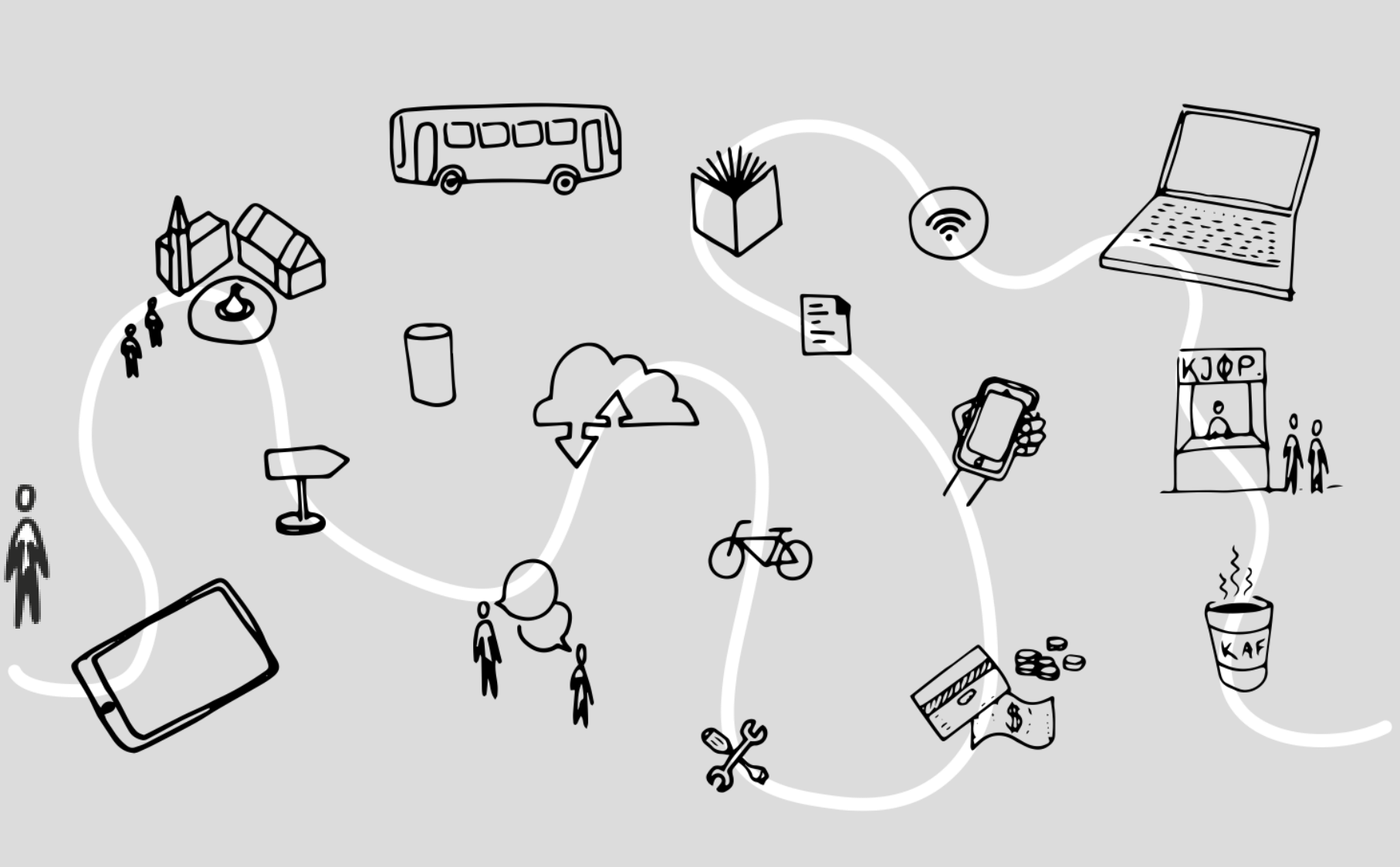
Oppsummering og veien videre

© PA Knowledge Limited 2017

Gruppearbeid:
Kartlegg dagens tjenestereise

- Kartlegg hvordan tjenesten utføres i dag
- Benytt gule lapper og papir.

Diskusjon dagens tjeneste



Agenda

Kort om tjenestereisen

Praktisk arbeid med tjenesteforløpene i grupper

Introduksjon til gevinstrealisering – hvordan gjøre det i praksis

Starte kartlegging av gevinster

Oppsummering og veien videre

© PA Knowledge Limited 2017

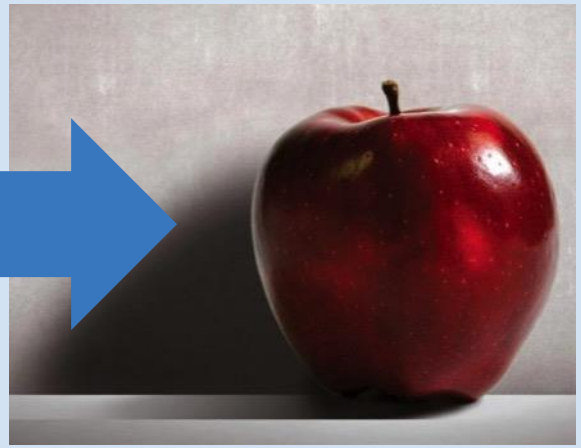
Hva er gevinstrealisering?

Gevinstrealisering

handler om aktiviteter som gjennomføres for å oppnå gevinster.

Gevinst

er verdier, positive effekter som oppnås ved å implementere nye løsninger i drift.



© PA Knowledge Limited 2017

Gevinster oppstår når vi endrer på tjenester og arbeidsprosesser

Dagens tjeneste og arbeidsprosess

Slik jobber vi i dag

Kommunen benytter kommunikasjon over telefon og brev

Ny tjeneste og arbeidsprosess

Slik skal vi jobbe

Kommunen innfører elektroniske PLO-meldinger

Endring

Endring som ny måte å jobbe på medfører

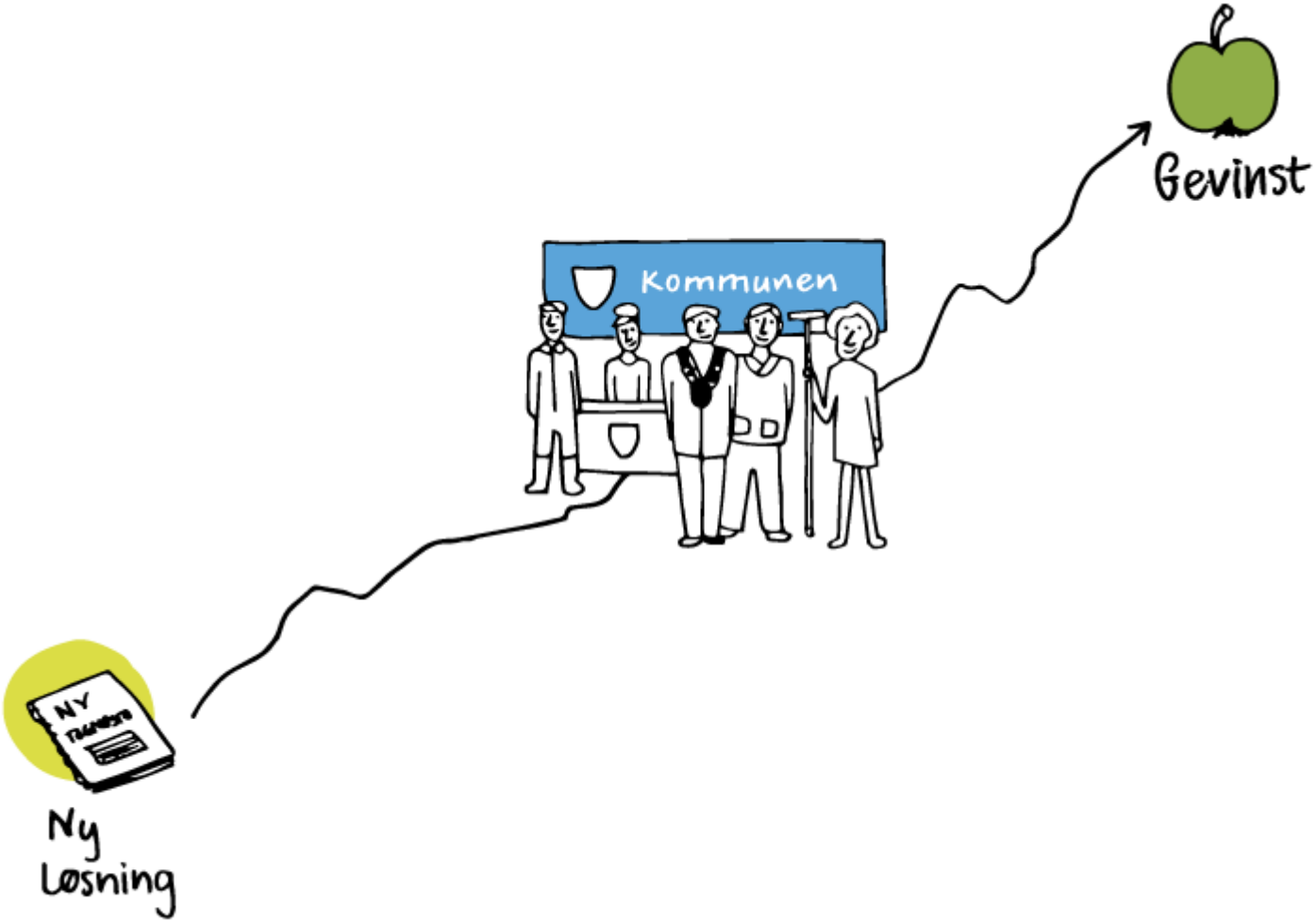
Utveksling av informasjon effektiviseres

Gevinst

Positiv effekt av endringen

- Frigjort tid
- Bedre tjenester

Endringsreisen starter i første fase



© PA Knowledge Limited 2017

Det finnes tre typer gevinster

UNNGÅTT KOSTNAD

- Unngåtte portokostnader
- Reduserte drivstoffkostnader

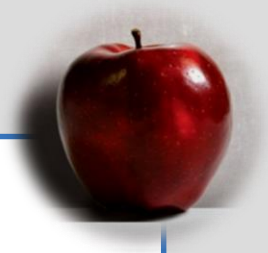
SPART TID

- Mindre tid brukt i bil
- Mindre tid brukt i møter
- Mindre tid brukt til administrering av medisiner
- Mindre tid brukt på tilsyn

ØKT KVALITET

- Økt mestringsfølelse
- Økt følelse av trygghet for brukere og pårørende
- Mindre stress for pårørende
- Bedre arbeidsmiljø for ansatte

Første fase i gevinstrealiseringen er gevinstkartlegging



1 GEVINST-KARTLEGGING

- Definere gevinster
- Beregne gevinster
- Vurdere gevinster mot kostnader

2 GEVINST-PLANLEGGING

- Utarbeide gevinstrealiseringstiltak
- Etablere oppfølgingsstruktur
- Tildele roller og ansvar

3 GEVINST-OPPFØLGING

- Måle gevinster
- Feire resultater og fange opp avvik
- Iverksette korrigerende tiltak

GEVINSTKARTLEGGING **GEVINSTPLANLEGGING** **GEVINSTOPPFØLGING**

Agenda

Kort om tjenestereisen

Praktisk arbeid med tjenesteforløpene i grupper

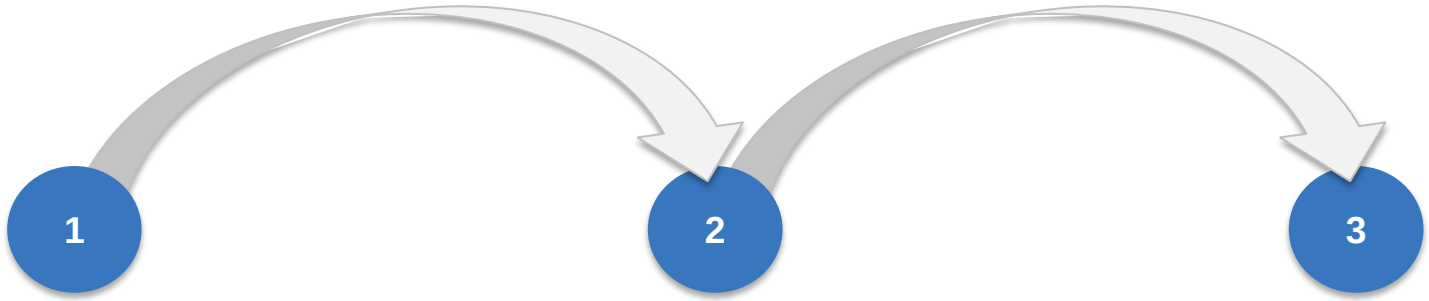
Introduksjon til gevinstrealisering – hvordan gjøre det i praksis

Starte kartlegging av gevinster

Oppsummering og veien videre

© PA Knowledge Limited 2017

Start med å kartlegge endringer og gevinster



Hvilke endringer i arbeidsprosesser har blitt identifisert?

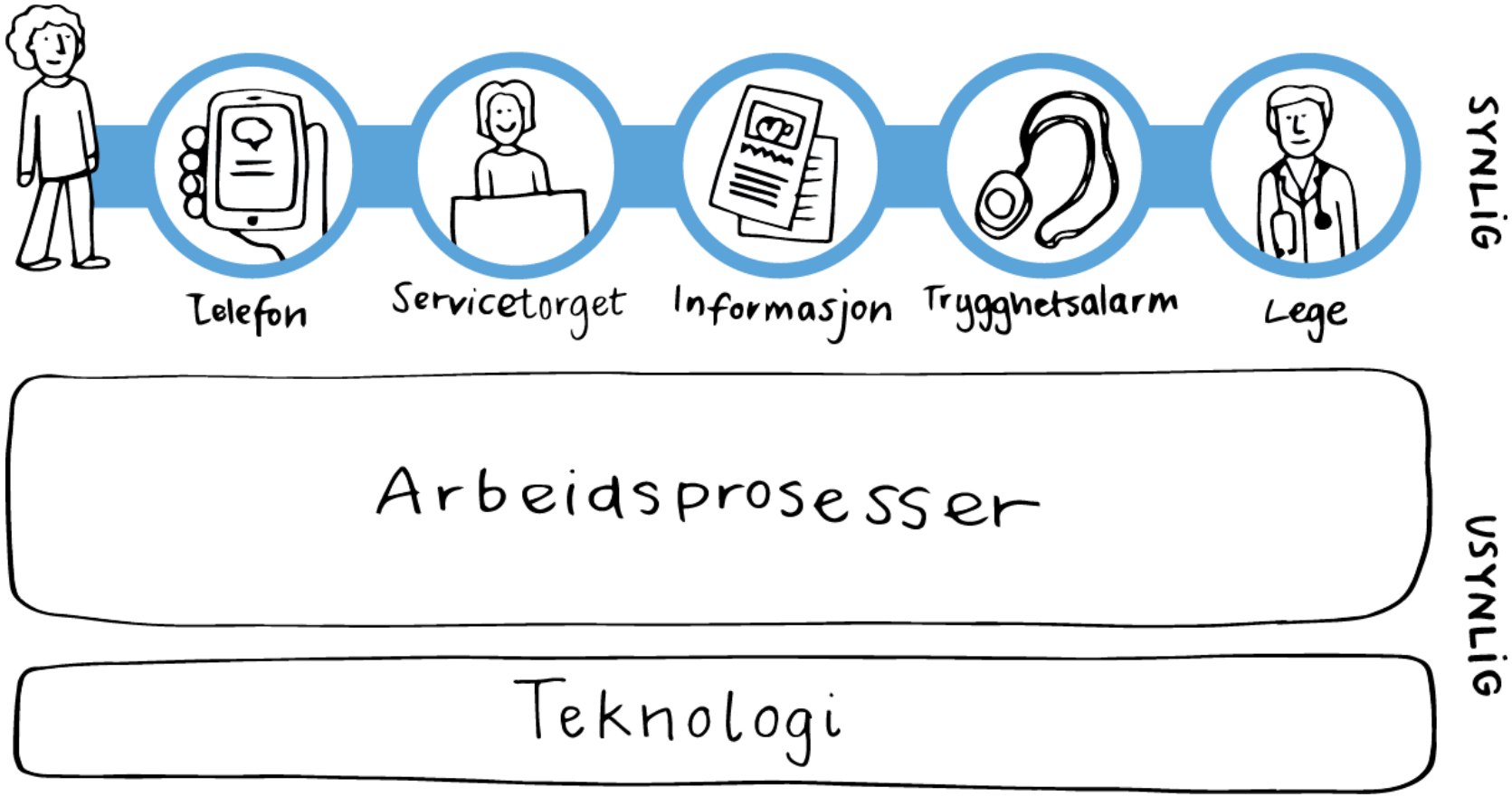
Hvilke gevinster skaper endringene?

Hva kreves for at arbeidsprosessen blir endret som planlagt og gevinstene realisert?

Arbeidsprosess	Endring	Gevinst	Forutsetninger

© PA Knowledge Limited 2017

Ta utgangspunkt i kartlagt tjenestereise



© PA Knowledge Limited 2017

Eksempel fra Tromsø kommune

Arbeidsprosess	Endring	Gevinst	Forutsetninger
Utendørs trygghetsalarm og lokaliseringsteknologi/GPS (Private hjem, omsorgsbolig, institusjon)			
Rutinemessig tilsyn og planlagt følge "tjeneste"	Det er trygt for brukere å gå ut selvstendig. De kan forbli aktive i hverdagen.	• Økt livskvalitet for brukere - økt trygghet, mestring og bevegelsesfrihet • Økt livskvalitet for pårørende - redusert belastning, frigjort tid og økt trygghet • Redusert bruk av beroligende medikamenter • Unngått oppbemanning på omsorgsbolig og institusjoner knyttet til håndtering av uro og konflikter • Opprettholde funksjonsnivå og redusere fallfare	• Tydelige krav til leverandører av produkter, nettverk og teknisk bistand • Opplæringsplan for ansatte er utarbeidet • Arbeidsgruppen utvikler gode rutiner og prosedyrer for hele tjenesteforløpet • Rutinene og prosedyrene blir innarbeidet og implementert • Gode brosjyrer og tjenestebeskrivelser til brukere og pårørende

© PA Knowledge Limited 2017

Det er viktig å være konkret ved kartlegging av gevinster

Arbeidsprosess	Endring	Gevinster	Forutsetninger for at gevinstene blir realisert
☒ *Tjeneste* ☑ *Tur ute* ☑ *Av- og påkledning*	☒ *Bruker får GPS* ☑ *Brukeren kan bli lokalisert med GPS når hun går utenfor varslingsområdet*	☒ *Bedre tjeneste* ☑ *Kontinuitet og forutsigbarhet i tjenesten* ☑ *Økt trygghet for brukeren* ☑ *Økt trygghet for pårørende* ☑ *Unngåtte fall*	☒ *Kompetanse hos ansatte* ☑ *Opplæring i ulike typer velferds-teknologi for tildelingskontoret*

© PA Knowledge Limited 2017

Gevinstrealiseringsprosess i Hampshire County Council

Erfaringene fra Hampshire County Council viser at arbeidet med å realisere gevinster fra innføring av velferdsteknologi bør være en integrert del av daglig drift og tjenesteforløpet. Det er viktig at kartlegging, planlegging og oppfølging av gevinster ses i sammenheng med kartlegging av brukerbehov, utforming av tiltaksplan og evaluering av resultater. Prosessen under gir en stegvis beskrivelse av prosess for gevinstrealisering i Hampshire County Council. Stegene beskrives i mer detalj på sidene som følger.

Henvisning

- Henvisning av brukere til velferdsteknologi fra pårørende, helsepersonell og målgruppevurderinger

Kartlegging av behov

- Kartlegging av behov som basis for eventuell tildeling av tjenester som inkluderer velferdsteknologi

Tildeling av trygghetspakke

- Tildeling av trygghetspakke på bakgrunn av individuell gevinstvurdering

Gjennomføring av tiltak

- Innføring av skreddersydd trygghetspakke

Evaluering

- Oppfølging av gevinster per bruker og justering av trygghetspakke etter behov

Henvisning i Hampshire County Council

Henvisning → Kartlegging av behov → Tildeling av trygghetspakke → Gjennomføring av tiltak → Evaluering

Prioritering av målgrupper:

- Hampshire County Council bruker statistikk/erfaringstall om dagens brukere for å identifisere prioriterte målgrupper for innføring av velferdsteknologi.
- Erfaringstall viser at på kort sikt kan store gevinster oppnås ved å unngå/redusere tjenester for hjemmeboende brukere med 7-20 tjenestetimer per uke.
- På lang sikt forventer Hampshire å oppnå store gevinster ved å utsette tidspunktet for at personer blir brukere av helse- og omsorgstjenester.

Identifisering av aktuelle brukere:

- Brukere søker om velferdsteknologi selv, henvises av helsepersonell eller pårørende.
- Helsepersonell identifiserer potensielle brukere av velferdsteknologi blant dagens tjenestemottakere. Det utføres i tillegg oppsøkende besøk blant personer over 65 år med et mål om å sette inn velferdsteknologi og forebyggende tiltak tidlig og dermed utsette tjenestebehovet.

Kartlegging av behov i Hampshire County Council

Henvisning | **Kartlegging av behov** | Tildeling av trygghetspakke | Gjennomføring av tiltak | Evaluering

Kartlegging av behov og gevinster:

- Helsepersonell kartlegger brukernes behov og mål, og vurderer hvorvidt teknologien kan understøtte disse.
- Helsepersonell definerer hvilke gevinster de tror velferdsteknologi kan medføre knyttet til økt kvalitet og reduksjon av kommunale tjenester.
- De haker av forventede effekter for brukeren, pårørende og kommunen i en enkel mal på nettbrett.
- De tallfester videre forventede effekter i kartleggingsskjemaet. Skjemaet inneholder pre-utfylte kostnader for de ulike tjenestene som støtter beregningene. Når ansatte eksempelvis fyller ut antall hjemmebesøk som kan kuttes, beregnes antatte kostnadsbesparelser automatisk.
- Ansattes nettbrett gir også tilgang til «oppfriskingsopplæring» om velferdsteknologi og gevinster.

Utdrag fra kartleggingsmalen

Please state the category of savings, and where applicable avoided costs/weekly savings (in £'s) that you expect to be made by telecare being installed

You may select more than one option

88) Avoid or reduce domiciliary care / day care / direct payments Click to see examples	☑ There is a saving
89) Please enter the weekly savings (in £'s) that you expect to be made by telecare being installed	56
90) Please explain how you calculated the savings	one half hour visit per day
91) Avoid or delay residential care (OP / PD) Click to see examples	☐ There is a saving
93) Avoid or delay nursing care (OP / PD) Click to see examples	☐ There is a saving
95) Avoid or reduce carer's service Click to see examples	☐ There is a saving
98) Avoid or reduce LD or other Care Cost Click to see examples	☐ There is a saving
102) Other factors (Please tick all that apply)	☐ Telecare would help avoid carer breakdown
	☑ Client is receiving or has recently received a Reablement package
	☐ Palliative Care
	☐ Continuing Health Care
	☐ Safeguarding or related reason
	☐ CIT - avoid care package
	☐ Full cost under NRC
103) If the weekly telecare savings does not commence at installation, please state the approximate date when savings would commence	
104) In your professional judgement, how long in months would you expect these savings to last for?	6

Tildeling av trygghetspakker i Hampshire County Council (1/2)

Henvisning → Kartlegging av behov → **Tildeling av trygghetspakke** → Gjennomføring av tiltak → Evaluering

Gevinstvurdering og tildeling av trygghetspakker:

- Utfylt kartleggingsskjema med gevinstestimater mottas av tildelingskontoret.
- Tildelingskontoret kvalitetssikrer tallene og tar kontakt med den ansatte som fylte inn skjemaet for å diskutere gevinstestimatene ved behov. Kommunen bruker historiske tall som underlag for gevinstestimater.
- Kommunen tildeler velferdsteknologi i tilfeller hvor det er forventet at gevinsten per bruker overstiger kostnader knyttet til innføring og drift av velferdsteknologi.
- Det legges mest vekt på gevinster knyttet til unngåtte kostnader, fordi kommunen må redusere sitt kostnadsnivå.
- Nye brukere av velferdsteknologi føres inn en felles database. Det føres inn personlige opplysninger, detaljer rundt trygghetspakken som tildeles, nullpunktet for tjenestekostnad og forventede gevinster på kort og lang sikt.

Utdrag fra databasen over brukere av velferdsteknologi

2	5	6	8	9	10	14	15	17	19	21	28	29	34	38	39	40	41	43
AIS number	Date of Referral	Team	Actual Installation Date	Uninstall Date	Client Group	Res Contribution (average)	Existing care package per week	Chargeable personal budget	1st Panel Date after installation	Increase in care package	Actual Res Care Start Date	Date of Death	Care manager description of change	Weekly savings	Adjusted Total Weekly Savings minus Contrib.	Gross savings	Gross annualised savings	Net annual savings after Telecare costs
412047	02/12/2013	Eastleigh North	14/03/2014		OP		£50	£49					reduce dom care	£105	£61	£3,171	£1,586	£691
941511	30/12/2013	Community Independence	15/01/2014		OP	£161	£30	£0	29/04/2014	£30			avoid res care/carer support	£450	£351	£8,768	£4,384	£3,489
108014	29/01/2014	Rushmoor Community	12/02/2014		OP		£508	£97	09/04/2014	£194			reduce dom care	£116	£116	£928	£464	(£431)
532345	10/02/2014	Gosport North	06/03/2014	15/02/2014	OP	£161	£5	£102				25/07/2014	avoid residential care	£360	£311	£6,258	£3,129	£2,254
106027	04/02/2014	RH County Hospital	19/02/2014	11/11/2014	OP	£161			25/02/2014	£16		15/06/2014	avoid residential care	£300	£351	£4,563	£2,282	£1,387
170655	15/07/2014	Basingstoke Intagrated LD	16/07/2014		LD		£25	£408					sleep in to replace waking night	£90	£90	£4,680	£4,680	£3,785
296471	22/03/2014	Gosport South Community	13/05/2014		OP		£5	£0					avoid dom care/carer support	£99	£99	£5,132	£2,566	£1,671
102652	04/06/2014	Winchester North Community	07/07/2014		OP	£161	£281	£282					avoid res care/carer support	£150	£87	£4,502	£2,251	£1,356
130417	05/06/2014	Basingstoke Community	26/06/2014		OP								avoid dom care/carer support	£100	£7	£349	£175	(£720)
101348	01/06/2014	Southampton General Hospital	04/07/2014		OP							22/07/2014	palliative	£0	£0	£0	£0	(£895)
130874	03/06/2014	Winchester North Community	30/06/2014		OP		£36	£0					avoid dom care/carer support	£112			£2,912	£2,017
993818	20/06/2014	CRT South East	24/06/2014	11/09/2014	OP		£50	£46									730	£1,835
106006	26/06/2014	Rushmoor Community	11/07/2014		OP													(£895)

Care manager description of change	Weekly savings	Adjusted Total Weekly Savings minus Contrib.	Gross savings	Gross annualised savings	Net annual savings after Telecare costs
reduce dom care	£105	£61	£3,171	£1,586	£691

Tildeling av trygghetspakker i Hampshire County Council (2/2)

Henvisning | Kartlegging av behov | **Tildeling av trygghetspakke** | Gjennomføring av tiltak | Evaluering

Håndtering av usikkerhet i gevinstvurderinger i Hampshire County Council
Det er varierende grad av usikkerhet knyttet til gevinstestimater. Det er viktig å kunne synliggjøre grad av usikkerhet og skille mellom påviselige og ikke-påviselige effekter. Hampshire County Council har en etterprøvd tilnærming til håndtering av usikkerhet i gevinstvurderinger. Etter denne tilnærmingen, blir gevinster fordelt i tre grupper – påviste gevinster, mest sannsynlige gevinster og sannsynlige gevinster. Disse er beskrevet i mer detalj under.

Påviste gevinster	Høyst sannsynlige gevinster	Sannsynlige gevinster
For disse gevinstene er det mulig å påvise en tydelig sammenheng mellom innføring av teknologi og oppnådde effekter. Eksempler på slike gevinster er umiddelbare forbedringer i opplevd trygghet, egenmestring og livskvalitet hos brukerne, samt reduksjon i eksisterende tjenester som følge av innføring av teknologi.	Høyst sannsynlige gevinster kan kun delvis påvises. Der er mange faktorer som påvirker disse, og det er vanskelig å etablere et entydig forhold mellom innføring av teknologi og oppnådde effekter. Eksempler på slike gevinster er unngåtte innleggelser på korttidsopphold/sykehus og utsatt behov for langtidsplass. Man kan si at brukeren høyst sannsynlig ville fått flere innleggelser på korttidsopphold/ sykehus eller ble lagt inn på langtidsplass, men det er vanskelig å fastsette forholdet med sikkerhet.	Sannsynlige gevinster er vanskelig å påvise. Dette er typisk effekter som forårsakes av mange faktorer og realiseres over en lang periode. Et eksempel på sannsynlige gevinster er forebygging som fører til utsatt behov for hjemmetjenester. Resultater fra målingene av disse effektene, må anses som indikative, ikke påviselige, effekter.

Gjennomføring av tiltak i Hampshire County Council

Henvisning | Kartlegging av behov | Tildeling av trygghetspakke | **Gjennomføring av tiltak** | Evaluering

Gjennomføring av tiltak:

- Trygghetspakke tilpasses til individuelle behov for å sikre høyest mulige gevinster for brukeren og Hampshire County Council.
- Det er etablert en standard prosess for innføring av trygghetspakkene med tydelige roller og ansvar.
- Det er fokus på å installere teknologien raskt for å maksimere gevinster for alle parter.
- Opplysninger om brukernes situasjon og tjenester oppdateres kontinuerlig i databasen.

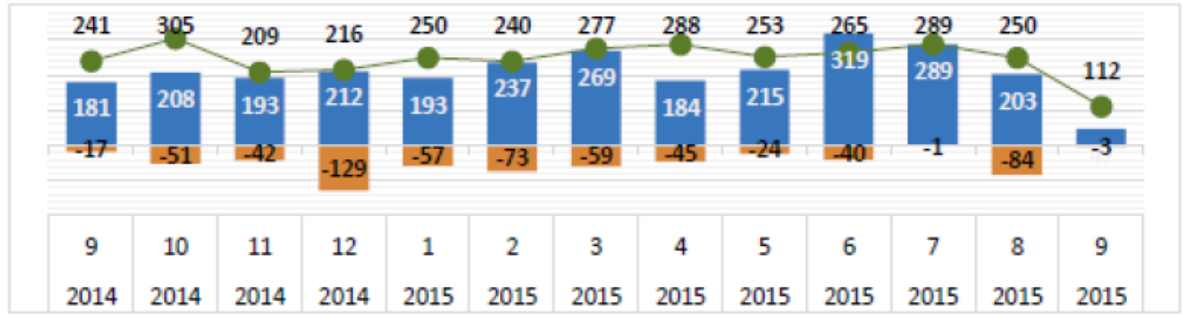
Evaluering i Hampshire County Council

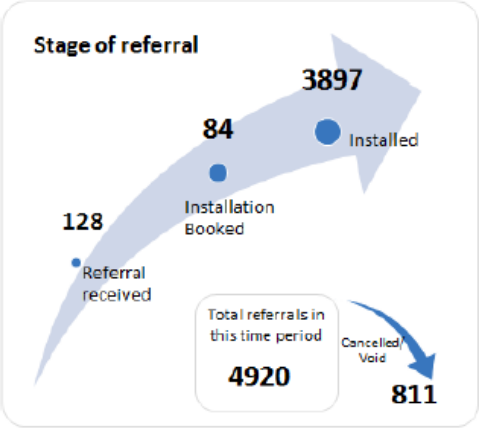
Henvisning → Kartlegging av behov → Tildeling av trygghetspakke → Gjennomføring av tiltak → **Evaluering**

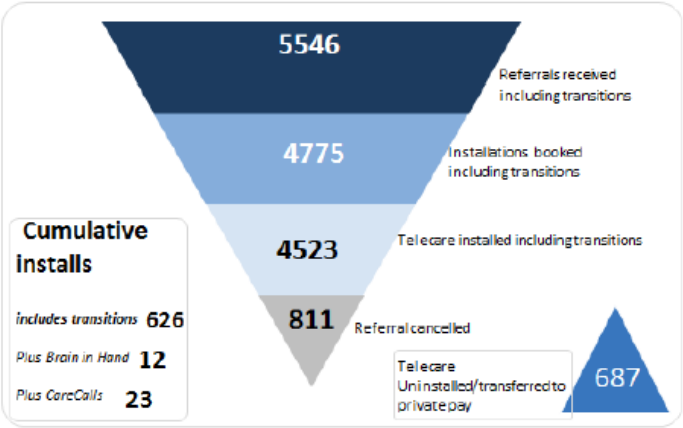
Evaluering og justering:

- Tjenesteutøvere evaluerer oppnådde gevinster for hver enkelt bruker, og følger opp med tiltak.
- Evalueringen gjøres kontinuerlig, og brukes som et daglig styringsverktøy i tjenesten.
- Faktiske oppnådde gevinster dokumenteres i databasen.
- Dersom teknologien ikke gir forventede gevinster for brukeren, blir trygghetspakken justert eller fjernet.
- Administrasjonen utarbeider videre oversiktlige rapporter over totale gevinster per brukergruppe, per teknologi og per avdeling.
- Det benyttes kontrollgrupper på ca. 8.000 brukere ved evalueringer på gruppenivå.
- Rapportene gjennomgås og følges opp av ledelsen. Rapportene benyttes til å prioritere brukergruppene for velferdsteknologi og de ulike teknologiene.
- Statistikken fra databasen brukes til å forbedre gevinstestimater for nye brukere. Med 4.300 brukere av velferdsteknologi, besitter kommunen et solid datagrunnlag.
- Det gjennomføres i tillegg medarbeiderunder-søkelser, brukertilfredshetsundersøkelser og undersøkelser blant pårørende. Det benyttes spørreskjemaer og intervjuer til dette formålet.

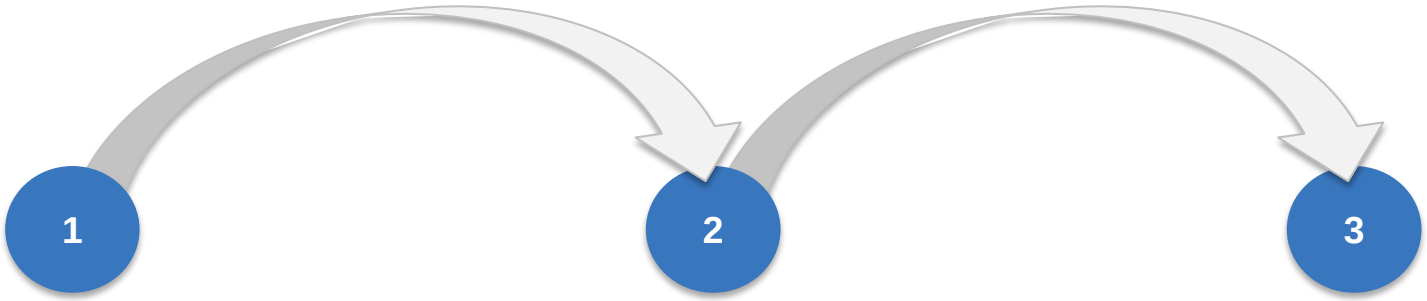
Utdrag fra rapporter for ledelsen







Start med å kartlegge endringer og gevinster



Hvilke endringer i arbeidsprosesser har blitt identifisert?

Hvilke gevinster skaper endringene?

Hva kreves for at arbeidsprosessen blir endret som planlagt og gevinstene realisert?

Arbeidsprosess	Endring	Gevinst	Forutsetninger

© PA Knowledge Limited 2017

Gruppearbeid:
Vurder mulige gevinster

- Ta utgangspunkt i tjenesten dere har kartlagt
- Hvor ligger det potensiale for gevinster for innbygger og kommunen ved endring av tjenesten?
- Fyll ut gevinstoversikten i mal som deles ut.

Agenda

Kort om tjenestereisen

Praktisk arbeid med tjenesteforløpene i grupper

Introduksjon til gevinstrealisering – hvordan gjøre det i praksis

Starte kartlegging av gevinster

Oppsummering og veien videre

© PA Knowledge Limited 2017

Takk for oss!