

Gevinstrealiseringsplan for innføring av elektroniske dørlåser til hjemmeboende i Birkenes kommune.

SAMMENDRAG

Nøkkelord:

Elektroniske dørlåser til hjemmeboende

Tjenesteinnovasjon

Endring

Gevinster

Spart tid

Økt kvalitet

Unngåtte kostnader

**Valgt teknologi**

Dette dokumentet inneholder en gevinstrealiseringsplan for innføring av elektroniske dørlåser til hjemmeboende i Birkenes kommune. Planen er satt opp for tidsperioden 2018-2021.

**Endringer**

Elektroniske dørlåser skal erstatte ordinær nøkkelhåndtering i hjemmetjenesten. Ansatte i hjemmetjenesten vil da kunne åpne låsene med en digital nøkkel som styres ved hjelp av mobiltelefonene.

**Gevinster**

**Spart tid**

Vi har gjennomført kartlegginger som viser at vi bruker omtrent 8,5 t/uke til håndtering av nøkler. Frigjort tid kan brukes til å gjøre andre oppgaver.

**Økt kvalitet**

Bruk av elektroniske dørlåser reduserer risikoen for nøkler på avveie. Det er en sikrere løsning for brukerne. Det bidrar til hurtigere respons ved alarm/akutte tilfeller, da de ansatte ikke trenger å hente nøkler på vaktrommet.

**Unngåtte kostnader**

Gevinstene vil i hovedsak være frigjort tid som kan brukes for å møte fremtidige behov. Framover forventes flere hjemmeboende brukere med høyere omsorgsbehov, i tillegg til at Birkenes kommune innfører tiltakspakke demens.

Det første året vil Birkenes kommune få større kostnader enn gevinster grunnet investeringer. Deretter vil forventede gevinster overstige forventede kostnader. Forventede gevinster forsvarer investeringer i innføring av velferdsteknologi og bruk av ressurser i daglig drift

**Innholdsfortegnelse**

[1.0 Introduksjon 4](#_Toc287154)

[1.1 Forankring og budsjett 5](#_Toc287155)

[1.2 Disposisjon av planen 5](#_Toc287156)

[2.0 Gevinstkartlegging 6](#_Toc287157)

[2.1 Identifiser brukere og definer gevinster 6](#_Toc287158)

[2.2. Beregne gevinster 8](#_Toc287159)

[3.0 Gevinstplanlegging 11](#_Toc287160)

[3.1 Gevinstrealiseringstiltak 11](#_Toc287161)

[3.2 Oppfølgingsstruktur 11](#_Toc287162)

[3.3 Tildele roller og ansvar - HUKI 12](#_Toc287163)

[4.0 Gevinstoppfølging 13](#_Toc287164)

[4.1 Måle gevinster 13](#_Toc287165)

[4.2 Målinger på resultatindikatorene 15](#_Toc287166)

[5.0 Veien videre 16](#_Toc287167)

[5.1 Gevinstoppfølging i drift 16](#_Toc287168)

# 1.0 Introduksjon

Birkenes kommune:

Birkenes kommune er en forholdsvis stor kommune i areal og har omtrent 5200 innbyggere.

Andel befolkning over 65 år er 11% og vi vet at antall innbyggerne over 80 år øker spesielt mot 2030.

**Bakgrunn for innføring av elektroniske dørlåser**

Birkenes kommune deltar, sammen med alle kommunene i Agder, i prosjektet «innføring av velferdsteknologi».

Målsettingen til prosjektet er at *«Trygghets- og varslingsteknologi er integrert i helse- og omsorgstjenesten i alle 30 kommunene innen 2020, på en slik måte at det gir gevinster»*.

Birkenes kommune har utarbeidet en handlingsplan for velferdsteknologi. Handlingsplanen er i tråd med kommunens strategi. Målet er å effektivisere tjenestene, samt at brukerne skal oppleve økt mestring som igjen kan bidra til at de kan bo lengre hjemme. Velferdsteknologi kan også bidra til økt trygghet for pårørende.

Hjemmetjenesten tok i bruk «mobil pleie» i 2017.

Året etter innførte vi digitale trygghetsalarmer og koblet oss på felles responssenter. Innføring av e-låser var neste steg i handlingsplanen.

**Formålet med å innføre elektronisk dørlås**

*Formålet med å innføre elektronisk dørlås var å minimere tiden de ansatte bruker på nøkkelhåndtering, samt å minimere risikoen for nøkler på avveie.*

## Forankring og budsjett

Innføring av e-låser er beskrevet i budsjett- og handlingsplan 2018-2021 som et konkret tiltak i 2018, og som en del av satsningen på velferdsteknologiske løsninger. Det var også avsatt investeringsmidler til å innføre e-låser i budsjett- og handlingsplan 2018-2021. I budsjett- og handlingsplan 2019-2022 er det avsatt investeringsmidler til å ferdigstille investeringen i 2019, samt driftsmidler i hele handlingsperioden.

## 1.2 Disposisjon av planen

Gevinstrealisering handler om aktiviteter som gjennomføres for å oppnå gevinster.

Gevinster er verdier, positive effekter som oppnås ved å implementere nye løsninger i drift. Gevinstene kommer når vi endrer måten å jobbe på.

Gevinster kan realiseres ved å endre på tjenester og arbeidsprosesser.

– *Fase 1 Gevinstkartlegging*, kap. 2.0

– *Fase 2 Gevinstplanlegging*, kap. 3.0

- *Fase 3 Gevinstoppfølging*, kap. 4.0



## 2.0 Gevinstkartlegging

Kapitlet beskriver gevinstene som Birkenes kommune vil oppnå gjennom implementering av elektroniske dørlåser til hjemmeboende. Kapitlet beskriver hvordan helse- og omsorgstjenestene skal endres ved hjelp av teknologi og hvilke positive effekter dette vil skape for brukere, pårørende og ansatte. Det angis videre forutsetninger for at gevinstene blir realisert.

## 2.1 Identifiser brukere og definer gevinster

Alle brukere i hjemmetjenesten som ikke har mulighet til selv, eller ved hjelp av pårørende, å åpne for hjemmetjenesten, skal benytte elektronisk dørlås. Dette gjelder også alle brukere som har trygghetsalarm.

**Hva er en elektronisk dørlås?**

En elektronisk dørlås festes på innsiden av brukerens dør, utenpå eksisterende lås. Det er en motor i låsen som vrir om opprinnelig låsvrider. Låsen aktiveres ved at ansatte banker på døren. Deretter åpnes låsen ved hjelp av spesielle mobiltelefoner. Mobiltelefonene har en digital nøkkel og det er bare ansatte i hjemmetjenesten som kan benytte mobiltelefonens digitale nøkkel.

Døren:

* Det blir ingen skade på døren når låsen monteres.
* Låsen synes ikke fra utsiden.
* Brukers hjemme forsikring gjelder med samme vilkår som tidligere. Dette på bakgrunn av at eksisterende lås på døren ikke berøres.
* Bruker og nærmeste pårørende benytter egen nøkkel som vanlig.

Låsen:

* Låsen går på batteri.
* Den fungerer selv om strømmen skulle bli borte.

Mobiltelefonene:

* Dersom noen mister mobiltelefonen, blir den digitale nøkkelen ubrukelig etter 15 minutter på grunn av automatisk utlogging.
* Aktivering av mobiltelefonens digitale nøkkel kan bare gjøres av autorisert personale.
* Dersom en mobiltelefon kommer på avveie, kan nøkkelfunksjonen tas bort.

**Utprøving**

Systemet har vært i bruk i to måneder. Nye låser har blitt koblet til fortløpende og det er nå totalt 95 aktive låser. I utrullingsperioden var det enkelt for de ansatte å se hvilke brukere som hadde e-lås og hvem de fortsatt måtte ta med nøkkel til. E-lås brukere var tydelig merket med et eget symbol på arbeidslistene og i brukerlista i mobil pleie.

### Endringer

Hva betyr e-låser for brukerne?

* Økt sikkerhet. Den ansattes digitale nøkkel fungerer som legitimasjon.
* Hurtigere hjelp ved alarm.
* Egen nøkkel benyttes som tidligere (gjelder også pårørende).

Hva betyr det for de ansatte?

* Har alltid rett nøkkel med seg, uansett hvem som skal besøkes.
* Ingen omveier i allerede stressede situasjoner.
* Ingen bekymring for mistede nøkler – en mistet mobiltelefon kan enkelt sperres.
* Bytte oppdrag i mobilpleie uten å møtes for å bytte nøkler.

### Gevinster

Vi undersøkte og innhentet erfaringer fra andre kommuner. Vi fant fort ut at vi kunne hente ut flere gevinster da dagens praksis var ordinære nøkkelhåndtering. Dersom vi allerede hadde montert nøkkelbokser hadde det vært færre gevinster å hente.

Vi innhentet erfaringer fra Søgne, Grimstad og Bærum kommune.

## 2.2. Beregne gevinster

Kapitlet inneholder vurdering av gevinstene som Birkenes kommune vil oppnå i perioden 2018-2021, etter å ha innført elektroniske dørlåser til hjemmeboende.



2.3 Vurdere gevinster mot kostnader

### Gevinster

### **Spart tid**

###

Vi kartla hvor mye tid hjemmetjenesten brukte på nøkkelhåndtering. På en vakt, der arbeidslisten ble fulgt uten endringer, brukte den ansatte 5-10 minutter. Ved eventuell utløst trygghetsalarm eller bytte av arbeidsoppdrag på vakten, økte tiden.

Ved innføring av de nye låsene følger det med noen nye arbeidsoppgaver i forhold til registrering i Gerica, montering/demontering av låser og teknisk oppfølging. Til tross for dette, forventes det allikevel spart tid totalt sett.

Teknologien skal innføres på system nivå og vi vil av denne grunn ikke foreta ytterligere målinger fremover.

### **Økt kvalitet**

Ved å innføre elektroniske dørlåser forventes bedre kvalitet på tjenestene vi gir til brukere i Birkenes kommune. Det vil være en sikrere løsning da vi unngår nøkler på avveie. Vi vil også kunne respondere mye raskere på alarmer. Dersom vi er på et hjemmebesøk på Engesland og alarmen går hos en annen bruker vil vi kunne respondere umiddelbart. Ved dagens ordning må noen fysisk innom kontoret og hente nøkkel til vedkommende, dersom man ikke allerede har brukeren på sin arbeidsliste.

### **Unngåtte kostnader**

Spart tid bør gi mulighet til å håndtere nye utfordringer og arbeidsoppgaver uten å måtte bemanne opp. Hjemmetjenesten innfører nå i høst tiltakspakke demens som vil være en ny ressurskrevende oppgave. Tiltakspakke demens er en systematisk oppfølging av hjemmeboende personer med sykdommen demens.

**Ikke-vurderte gevinster**

* Unngår tidkrevende arbeid til å erstatte fysiske nøkler som er forsvunnet. Dette er vanskelig å kartlegge på grunn av manglende tallgrunnlag.
* En bedring av arbeidsdagen for de ansatte. Arbeidsmiljø og sykefravær er ikke tatt med i denne gevinstplanen men vi ser at det kan ha en indirekte positiv effekt på grunn av mindre stress.
* Dersom ambulanse og annet utrykningspersonell kan ta e-låser i bruk vil dette selvsagt medføre potensielle gevinster. (Men dette er ennå ikke en mulighet.)

### Kostnader

**Investeringer**



Investeringeri forbindelse med oppstart av elektroniske dørlåser til hjemmeboende i Birkenes kommune er kr 288 500,00.

**Løpende driftskostnader**



Vi har estimert 30 nye monteringer pr. år og litt færre demonteringer da vi forventer en vekst i våre tjenester.

Totalt blir driftskostnadene årlig kr 123 800,00

# 3.0 Gevinstplanlegging

Kapitlet inneholder plan/tiltak for realisering av gevinstene fra trygghets- og varslingsteknologi i Birkenes kommune. Kapitlet beskriver de viktigste tiltakene for å realisere gevinstene samt roller og ansvar for gevinstrealiseringsarbeidet.

## 3.1 Gevinstrealiseringstiltak

Detaljert prosjektplan.

God informasjon til brukerne og ansatte.

God opplæring, egen test dør på hjemmetjenestens kontor.

Hjelpemiddelteknikker har fra starten av daglig kontakt med ansatte.

* Fortløpende evaluering og eventuelle justeringer.

Utarbeidelse av rutiner og ROS analyse.

Vi har gått til innkjøp av nytt nøkkelskap. Vi vil av beredskapsgrunner ha nøkler til alle brukerne, men disse vil være innelåst og det vil kreves dobbel signering dersom en trenger å bruke en ordinær nøkkel. Dette vil tvinge ansatte til å ta i bruk nytt system og vil redusere risikoen for nøkler på avveie.

Det har vært enkelt å bruke ordinære nøkler parallelt med utrullingen av e låser. Det har kommet tydelig frem på arbeidslistene hvem du trenger å ta med nøkkel til.

Positive erfaringer i prøveperioden har gjort ansatte motiverte og de ser fort nytteverdien.

## 3.2 Oppfølgingsstruktur

Innføring av e lås til hjemmeboende er gjort på systemnivå. Alle brukere i hjemmetjenesten som ikke har mulighet til selv, eller ved hjelp av pårørende, å åpne for hjemmetjenesten, skal benytte elektronisk dørlås. Dette gjelder også alle brukere som har trygghetsalarm. Vi har utarbeidet et tjenesteforløp hvor hjelpemiddelteknikker har mange ansvarsoppgaver. Hjelpemiddelteknikker har selv ønsket mye ansvar i starten, for å sikre oversikt over de ulike arbeidsprosessene. Det er selvsagt mulig å fordele dette ansvaret til annet personal senere i prosessen.

Tjenesteforløpet er lett tilgjengelig for ansatte i hjemmetjenesten.

## 3.3 Tildele roller og ansvar - HUKI

Hjelpemiddelteknikker i kommunen har fått hovedansvaret for montering av lås enhetene. Det er viktig at han blir godt kjent med utstyret og samtidig lager seg et system for videre oppfølging. Vi tenker at dette er en viktig faktor for at denne implementeringen skal lykkes. Vi har fått tilbakemeldinger fra andre kommuner, som har leid inn låsesmed til montering, hvor resultatet har vært at ingen i kommunen har tilegnet seg kunnskap eller plan på videre oppfølging.

Arbeidsgruppen har bestått av personer med ulik bakgrunn og nøkkelfunksjoner.

* Hjelpemiddelteknikker har det overordnete ansvaret. Han monterer dørlåsene, registrere de i pasientjournalsystemet samt egen oversikt i perm.
* Fagutvikler har deltatt i arbeidet med å utarbeide nye rutiner, informasjonsbrev og annet material. Hun er også kontaktperson i prosjektet «innføring i velferdsteknologi» og systemansvarlig i pasientjournalsystemet.
* Leder i hjemmetjenesten er også med i arbeidsgruppen. Hun kjenner driften godt. Det er viktig i forhold til nye rutiner, opplæring og informasjon til ansatte.
* Kommunalsjef i helse og velferd har også deltatt på mange av møtene. Det sikrer forankring på ledernivå. Hun har bidratt med politisk melding og deltatt i arbeidet med gevinstkartlegging.

# 4.0 Gevinstoppfølging

## 4.1 Måle gevinster

Det har kun vært noen små justeringer på tallene etter at vi har gjennomført prosjektet. Vi har tatt bort utgiftene til 2 hoved låser til leilighetskompleks.



### Gevinster

**Spart tid**

Personalet i hjemmetjenesten trenger ikke lengre å lete fram nøklene på begynnelsen av vakta og de kan lett bytte oppdrag uten å treffes for å utveksle nøkler. De sparer mye tid når trygghetsalarmen går, da de ikke lenger må fysisk innom vaktrommet for å hente nøkkel. De ansatte har sett hvor praktisk dette er.

Tilbakemeldinger fra ansatte er at de opplever at det kan ta lengre tid å låse opp og igjen med e-lås enn ordinære nøkler. Dette gjelder spesielt i HDO boligene, da man er innom samme bruker mange ganger i løpet av en vakt.

Det viser seg at mobilene blir brukt mer etter innføringen av e-låser. Det kreves derfor gode laderutiner og tilgjengelige power banker. Enkelte telefoner er i bruk hele døgnet. Disse må selvsagt lades jevnlig.

**Økt kvalitet**

Ved å innføre elektroniske dørlåser har vi bedret kvaliteten av tjenestene vi gir til brukerne i Birkenes kommune. Vi har fremdeles nøkkel til alle oppbevart i eget skap, men disse skal kun benyttes ved tekniske problem. Dette reduserer risikoen for nøkler på avveie.

Ved alarmer eller andre akutte hendelser kan vi nå respondere raskere.

Vi ser også at det kan være sårbart å innføre mer teknologi. Oppgraderinger av systemet har gitt noe nede tid. Da er det viktig med gode back up rutiner.

Brukerne i Birkenes er stort sett fornøyde. Det har vært lite motstand og de aller fleste er positive til det nye systemet.

**Unngåtte kostnader**

Frigjort tid vil bli benyttet til å håndtere flere brukere med høyere omsorgsbehov i hjemmet, spesielt i heldøgns omsorgsboliger. Vi har også innført tiltakspakke demens som er en systematisk oppfølging av hjemmeboende personer med demens. Bruker og pårørende vil få oppfølging en time hver måned med fokus på utfordringer og oppfølging av sin demenssykdom.

**Ikke-dokumenterte gevinster**

Arbeidsmiljø, sykefravær, arbeid knyttet til forvunnede nøkler og fremtidige mulighetsrom er ikke dokumentert.

### Kostnader

**Investeringer**

****

Vi har montert 95 dørlåser. Av disse har det vært utfordringer knyttet til 6 monteringer. Tre av dørene hadde så gamle og ødelagte dørlåser at det var ikke mulig å montere e-lås. Disse brukerne fikk derfor nøkkel boks. Til de andre tre låsene måtte vi bestille ombyggings sett. Vi ser at antall utfordrende dørlåser kan variere i stor grad fra kommune til kommune. Det vil avhenge av antall eldre hus.

Vi måtte også ha nøkkel boks på leilighetskompleksene, siden løsningen med hoved lås ikke fungerer mot Windows telefonene. Dette kan vi få på plass når vi etter hvert bytter over til Android telefoner.

**Løpende driftskostnader**

Vi har beregnet 6 t/mnd. Dette er antagelig for lite, men vi har ikke nok erfaring enda for å kunne gi et mer nøyaktig tall.

Det er en del låser som krever finjustering ved montering. Det er tidkrevende.

## 4.2 Målinger på resultatindikatorene

Da e-låser innføres på systemnivå, har vi ingen resultatindikatorer å vise til.

# 5.0 Veien videre

## 5.1 Gevinstoppfølging i drift

For å få gevinster som planlagt, er det viktig at systemet fungerer som det skal og at de ansatte bruker frigjort tid til nye oppgaver. Hjemmetjenesten innfører nå «tiltakspakke demens» som er en systematisk oppfølging av personer med en demensdiagnose. Målet med denne oppfølgingen er å fange opp endringer i pasientens fysiske og psykiske helsetilstand tidlig, samt å iverksette aktuelle tiltak til riktig tid. Dette vil gi nye og ressurs krevende oppgave for hjemmetjenesten.

Vi vil videre kartlegge hvor mye tid hjelpemiddelteknikker bruker på oppfølging av e-låsene og om enkelte oppgaver kan fordeles på flere ansatte.

Vi har også gjennomført en spørreundersøkelse, til et begrenset antall tilfeldige ansatte, hvor vi spurte følgende:

* Opplever du at du har fått tilstrekkelig opplæring og kunnskap til å kunne ta e- låser i bruk og hva kunne eventuelt ha vært gjort annerledes?
* Hvor mange ganger har du opplevd at e- låsene ikke har fungert og hva har da vært feil?
* Hvilke konsekvenser har bruk av e- låser for din arbeidsdag?
* Har brukerne gitt deg tilbakemeldinger på innføring og bruk av e- lås og hvilke tilbakemeldinger har du fått?

Disse spørsmålene ønsker vi at de ansatte skal svare på en gang til, før sommeren. Da får vi prøvd ut systemet over en lengre periode for å luke ut eventuelle oppstarts problemer.

Alle låsene er nå montert. Vi markerte med kake på personalmøte.

