



# PROSESS- VEILEDNING

Nasjonalt program  
for  
velferdsteknologi

Nordhordlandsprosjektet

5. Juni 2018

Jørgen Mathisen Jøsok

Daniel Thelle

# AGENDA

Erfaringer fra Nasjonalt velferdsteknologiprogram

Tjenesteforløp

Gevinstrealisering + tjenesteforløp

Oppsummering og avslutning

# AGENDA

## Erfaringer fra Nasjonalt velferdsteknologiprogram

Tjenesteforløp

Gevinstrealisering + tjenesteforløp

Oppsummering og avslutning

# HVA DE BESTE GJØR BRA

- Fulgt alle steg i KS' veikart for tjenesteinnovasjon (samveis.no)\*
- Gode planer
- Mye fokus på forankring og endringsledelse
- Tatt gevinstrealisering på alvor
- Godt samarbeid mellom kommunene, lærer mye av hverandre
- Fokuserer mye på tjenesteforløp og implementeringsfasen
- Lokale arbeidsseminar

\* <http://www.ks.no/fagomrader/utvikling/innovasjon/veikart-for-tjenesteinnovasjon2>







# UTFORDRINGER SOM GÅR IGJEN

- Hopper over behovskartlegging, går på anskaffelsesgrunnlaget
- Kommunesammenslåing parallelt
- Utålmodige kommuner
- Ikke nok fokus på forankring og endringsledelse
- Inngå avtale om pilotering av velferdsteknologi uten å gjøre grundig behovskartlegging
- Press på ressurser, liten kapasitet til å jobbe med prosjektet
- Lovverket – hva gjelder når?

# AGENDA







Erfaringer fra Nasjonalt velferdsteknologiprogram

## Tjenesteforløp

Gevinstrealisering + tjenesteforløp

Oppsummering og avslutning

# TJENESTEFORLØP ELEKTRONISK MEDISINDISPENSER

	 <b>Kartlegge</b>	 <b>Tilpasse</b>	 <b>Lære opp</b>	 <b>Daglig drift</b>	 <b>Evaluerer</b>	 <b>Videreføre /avslutte</b>
<b>HVA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Gjennomføre initial kartlegging og fyller ut kartleggingsskjema.</li> <li>Vurdere om bruker kan ha nytte av elektronisk medisindispenser.</li> <li>Registrere anbefalte innstillinger for brukeren, f. eks. tidsintervall.</li> <li>Registrere data for gevinstrealisering. (F. eks. vedtakstimer eller score i COPM- eller PSFS-skjema).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Registrere tiltak i fagsystem.</li> <li>Tilpasse innstillinger for dispenser til bruker: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tidsintervaller for medisinalvarsling.</li> <li>Hvem som skal motta alarm hvis medisiner ikke tas.</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Gjennomføre opplæring for bruker og pårørende.</li> <li>Testperiode over to uker hvor hjemmetjenesten følger opp tett.</li> <li>Evaluerer hvordan bruker håndterer dispenser og om innstillinger bør endres.</li> <li>Dokumentere endringer i fagsystem.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Fyller elektronisk medisindispenser ukentlig eller annenhver uke, avhengig av medisiner.</li> <li>Kontakter bruker hvis varsel om at medisiner ikke er tatt.</li> <li>Håndterer tekniske varsler som lavt batteri og andre tekniske feil.</li> <li>Dokumentere endringer i fagsystem.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Vurdere hvilke effekter elektronisk medisindispenser har for bruker, pårørende og ansatte.</li> <li>Evaluerer om innstillinger bør endres.</li> <li>Avgjør om tilbudet skal opprettholdes eller avsluttes.</li> <li>Registrere nye data for gevinstrealisering. (F. eks. vedtakstimer eller score i COPM- eller PSFS-skjema for å måle utvikling).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Stopper tjenesten midlertidig hvis bruker reiser bort.</li> <li>Viderefører tjenesten selv om bruker havner på korttidsopphold på sykehjem.</li> <li>Avslutter tjenesten hvis evaluering tilsier dette. <ul style="list-style-type: none"> <li>Nullstiller dispenser</li> <li>Avslutter tiltak i fagsystem.</li> </ul> </li> </ol>
<b>HVEM</b>	Saksbehandler, sykepleier eller representant fra tildelingskontoret kartlegger – avhengig av organisering.	Primærkontakt bør vurdere hva som er optimale innstillinger for bruker.	Primærkontakt bør lære opp og dokumentere endringer i fagsystem.	Ansatte i hjemmetjenesten som kan håndtere medisiner.	Primærkontakt evaluerer brukerens nytte og dokumentere endringer i fagsystem.	Saksbehandler, sykepleier eller representant fra tildelingskontoret kartlegger – avhengig av organisering.

# 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
- Bør holdes oppdaterte
- Bør linkes til mer detaljert informasjon som infoskriv, skjema, prosedyrebeskrivelser med mer







# 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 f.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"]

# TJENESTEFORLØP: ELEKTRONISK MEDISINDISPENSER



Henvisning  
og  
kartlegging



Tilpasning  
og  
installasjon



Opplæring



Daglig drift



Evaluering



Videreføre  
/avslutte

1. Henvisning fra saksbehandler.
2. Gjennomføre initial kartlegging og fylle ut kartleggings-skjema.
3. Vurdere om bruker kan ha nytte av elektronisk medisindispenser.
4. Registrere anbefalte innstillinger for brukeren, f. eks. tidsintervall.
5. Registrere data og måle nullpunkt for gevinstrealisering.

1. Registrere tiltak i fagsystem.
2. Tilpasse innstillinger for dispenser til bruker:
  - Tidsintervaller for medisinarvarsling.
  - Hvem som skal motta alarm hvis medisiner ikke tas.
3. Installere medisindispenser hos bruker

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

1. Fylle elektronisk medisindispenser ukentlig eller annenhver uke, avhengig av medisiner.
2. Kontakte bruker hvis varsel om at medisiner ikke er tatt.
3. Håndtere tekniske varsler som lavt batteri og andre tekniske feil.
4. Dokumentere endringer i fagsystem.
5. Følge opp gevinster.

1. Vurdere hvilke effekter elektronisk medisindispenser 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. Stoppe tjenesten midlertidig hvis bruker reiser bort.
2. Videreføre tjenesten selv om bruker havner på korttidsopphold på sykehjem.
3. Avslutte tjenesten hvis evaluering tilsier dette:
  - Nullstille dispenser
  - Avslutte tiltak i fagsystem
  - Legge utstyr på lokalt lager/sende tilbake til leverandør

**OPPLÆRING AV ALLE ANSATTE**



# ELEKTRONISK MEDISINDISPENSER: HENVISNING OG KARTLEGGING



## FORSLAG TIL AKTIVITETER

### 1. Henvisning fra saksbehandler

Saksbehandler får inn en søknad og sender huskelapp via EPJ til hjemmetjenesten.

### 2. Gjennomføre kartlegging og fyller ut kartleggings skjema

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

### 3. Vurdere om bruker kan ha nytte av elektronisk medisindispenser

Fullført kartleggings skjema sendes til saksbehandler via EPJ og saksbehandler vurderer gevinster for bruker, samt spart tid og unngått kostnad for kommunen.

### 4. Registrere anbefalte innstillinger for brukeren, f. eks. tidsintervall

Dette gjøres i kartleggings skjemaet under kartleggingsbesøk av ansatt i hjemmetjenesten.

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

Saksbehandler eller gevinstansvarlig registrerer nullpunkt for kvantitative og kvalitative gevinster i gevinstrealiseringsplan (f. eks avvik i medisinerings tidspunkt og antall besøk per uke for eksisterende brukere).

## NOEN VIKTIGE SPØRSMÅL Å TA STILLING TIL

- Er denne prosessen realistisk i deres kommune?
- Hvilke verktøy har dere fra før? For eksempel kartleggings skjema, rutinebeskrivelse, gevinstberegning?
- 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?
- Skal nye brukere først få vedtak og tiltak om «ordinær» medisin håndtering, deretter søke om medisindispenser? Eller skal medisindispenser vurderes som et alternativ fra starten av?

## LENKER OG FORSLAG TIL VERKTØY

- Kartleggings skjema fra [Lindås](#) og Kongsberg
- [Samtykkeskjema for elektronisk medisindispenser fra Lindås](#)
- [Gevinstberegning medisindispenser](#)
- [Rutinebeskrivelse fra Lindås](#)
- Forslag til måling av gevinster? Skjema for nullpunkt måling?
- Gevinstrealiseringsplan ([www.ks.no/veikart](http://www.ks.no/veikart))



- 1** Velg et tjenesteforløp for aktuell teknologi og start med fremsiden.  
Hvilke aktiviteter skal gjøres?  
Hvilke skal evt. ikke gjøres?
- 2** Jobb dere igjennom spørsmålene på s. 2 og utover.
- 3** Deleger aktiviteter og fordel ansvar ( neste side)
- 4** Skriv rutiner og prosedyrer som skal inn i kommunens kvalitetssystem

## OPPGAVE: JOBB MED TJENESTEFORLØP FOR AKTUELL TEKNOLOGI



**1** Fyll inn aktiviteter dere skal gjøre

**2** Identifiser personer med ansvar

**3** Deleger rollene for forskjellige aktiviteter

# HVORDAN STRUKTURERE ANSVARSFORDELING?

Aktivitet	Navn	Linda	2 Lagne	Jørgen
	Rolle	(Superbruker hjemmetj. Sone 1)	(Superbruker hjemmetj. Sone 2)	(Saksbehandler)
1		H	H & U	
		H H&U U K I	3	

<b>H</b>	Hovedansvarlig	Individet som har det endelige ansvaret <b>Kun én "H" kan tildeles en aktivitet / beslutning, dvs kun en rolle/person er ansvarlig</b>
<b>U</b>	Utfører	Individ(er) som utfører tiltak. Ansvarlige for implementering <b>"U" kan deles mellom flere roller/personer</b>
<b>K</b>	Konsulteres	Individ(er) som konsulteres før endelig beslutning fattes / tiltak utføres <b>"K" trenger to-veis kommunikasjon</b>
<b>I</b>	Informeres	Individer som må informeres etter en beslutning / utført tiltak <b>"I" behøver bare en-veis kommunikasjon</b>

# AGENDA

Erfaringer fra Nasjonalt velferdsteknologiprogram

Tjenesteforløp

**Gvinstrealisering + tjenesteforløp**

Oppsummering og avslutning

# HVORFOR MÅLE OG DOKUMENTERE GEVINSTER?

## BRUKEREN, PÅRØRENDE OG ANSATTE

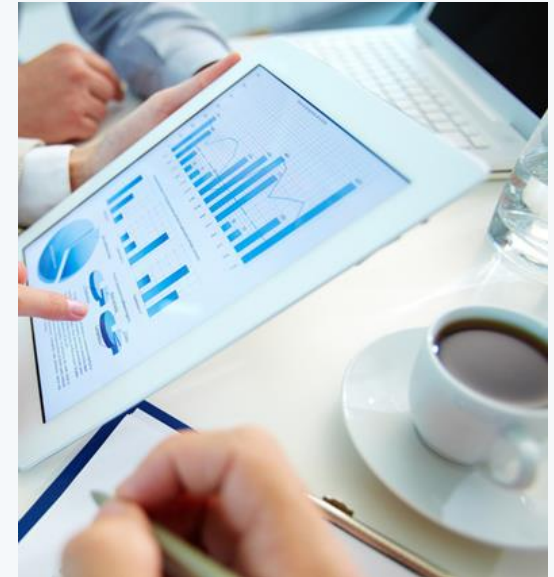
- Vi ønsker å vite om brukeren faktisk får bedre tjenester

## KOMMUNELEDELSE OG POLITIKERE

- Vise resultater av satsning på velferdsteknologi
- Legge til rette for videre satsning
- Vise økte behov innen helse- og omsorgssektoren

## LEDERE INNEN HELSE- OG OMSORGSTJENESTEN

- Ved kunnskap om *spart tid* kan ressurser prioriteres på de viktigste oppgavene
- Ved å vise *kvalitetsgevinster* for brukere, ansatte og pårørende er det lettere å få med andre ansatte



Gevinstrealisering er et lederansvar,  
men hele tjenesten er med på å skape gevinstene



# GEVINSTREALISERINGSPROSESS

Identifisere  
potensielle brukere

Gevinstkartlegging

Installasjon

Evaluere, måle og  
følge opp

## Hensikt

- Identifisere potensielle brukere av velferdsteknologi
- Bevisstgjøre organisasjonen på velferdsteknologi som et alternativ til ordinær tjeneste

## Hensikt

- Kartlegge gevinster per bruker, avdekke ressursbruk og grovt estimere gevinster
- Vurdere gevinster mot kostnader

## Hensikt

- Installere velferdsteknologi hos bruker
- Gi god opplæring
- Tilrettelegge for gevinstoppfølging
- Gjennomføre testperiode

## Hensikt

- Evaluere og følge opp over tid
- Korrigere ved avvik
- Realisere gevinstene

Identifisere  
potensielle brukere



Beslutningspunkt:  
velferdsteknologi  
eller ordinær  
tjeneste?



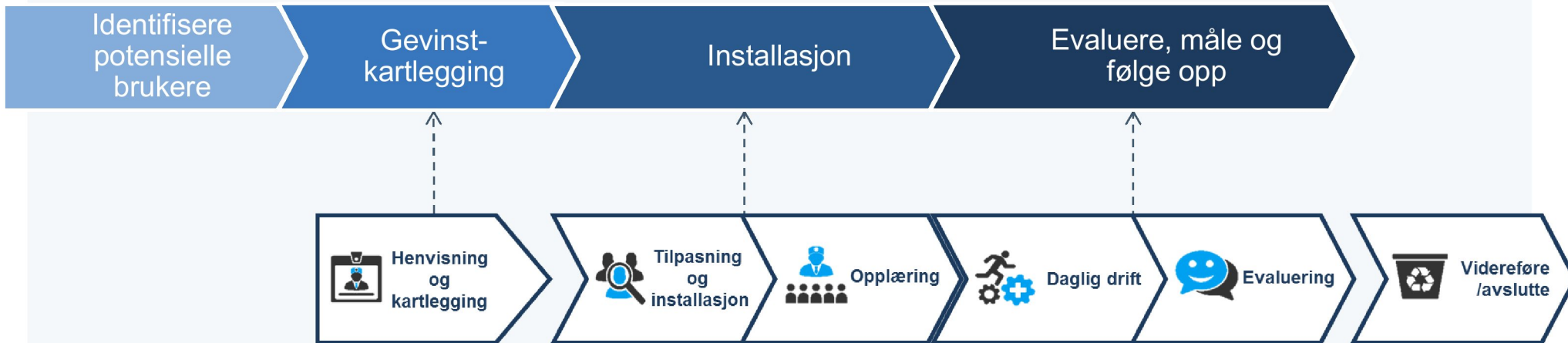
Overgang til daglig  
drift etter test-  
periode



Vite om kommunen  
og bruker oppnår  
planlagte gevinster



# HVORDAN HENGER GR-PROSESSEN OG TJENESTEFORLØPET SAMMEN?



- I arbeidet med gevinstrealiseringsprosessen satte vi fokus på og identifiserte aktiviteter som er viktige for å få til gevinstrealisering *som en del av* daglig drift
- Sist jobbet vi videre med å tilpasse GR-prosessen til hver kommune
- Nå må disse aktivitetene inn i tjenesteforløpet!

- 1** Ta utgangspunkt i tjenesteforløpet og gevinstrealiseringsprosessen
- 2** Inkluder aktivitetene i GR-prosessen i tjenesteforløpet
- 3** Deleger aktiviteter og fordel ansvar i HUKI-matrisen
- 4** Hvilken del av tjenesten skal begynne å prøve ut prosessen? Hvem skal ha ansvar for hva?

## OPPGAVE: JOBB MED TJENESTEFORLØP FOR AKTUELL TEKNOLOGI



# AGENDA

Erfaringer fra Nasjonalt velferdsteknologiprogram

Tjenesteforløp

Gevinstrealisering + tjenesteforløp

**Oppsummering og avslutning**





**Takk for oss!**

