



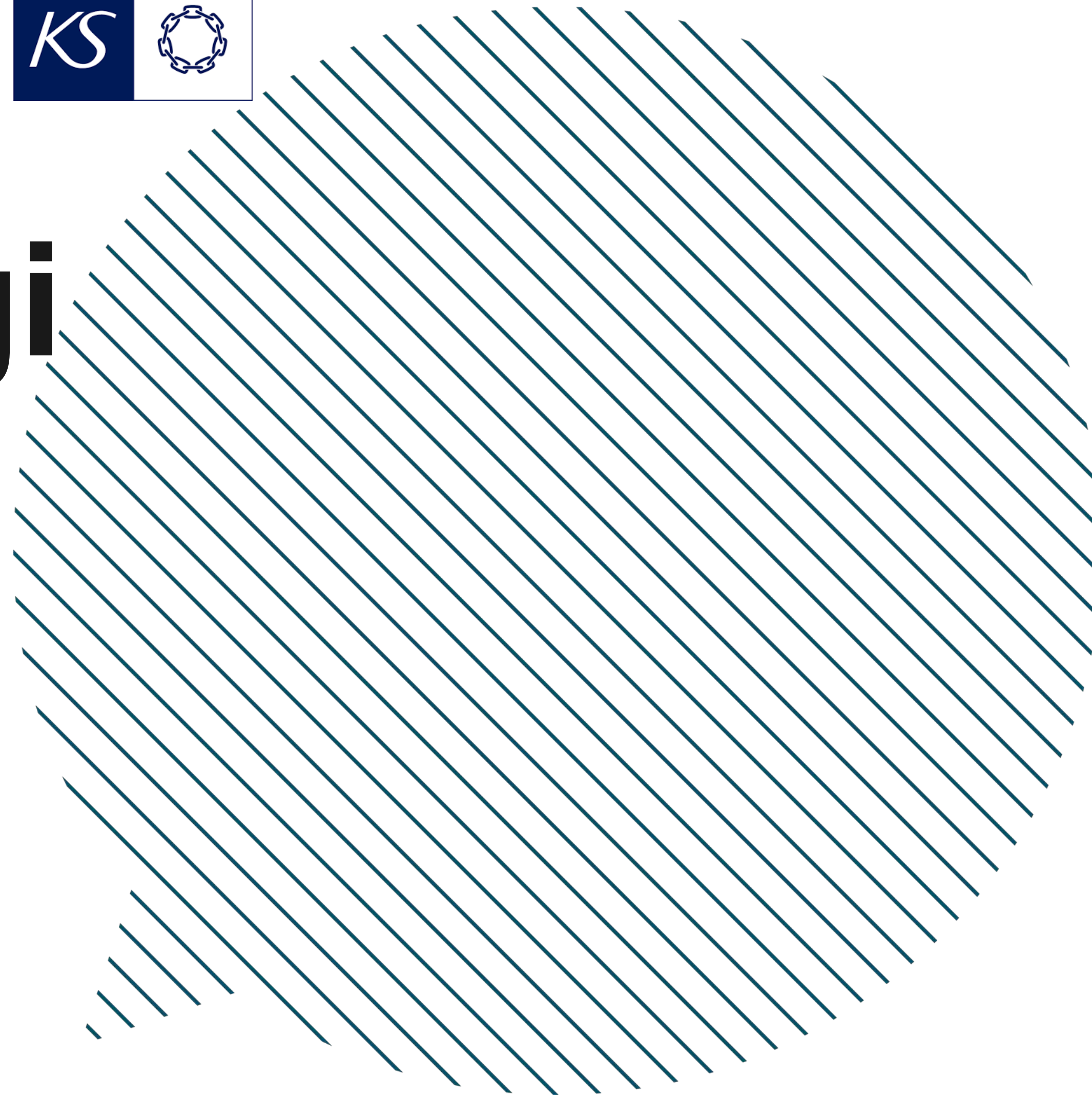
HelseDirektoratet



Direktoratet for e-helse



Velferdsteknologi



Fylkesmannen i Nordland,
Kommunekonferansen 24.mai 2018

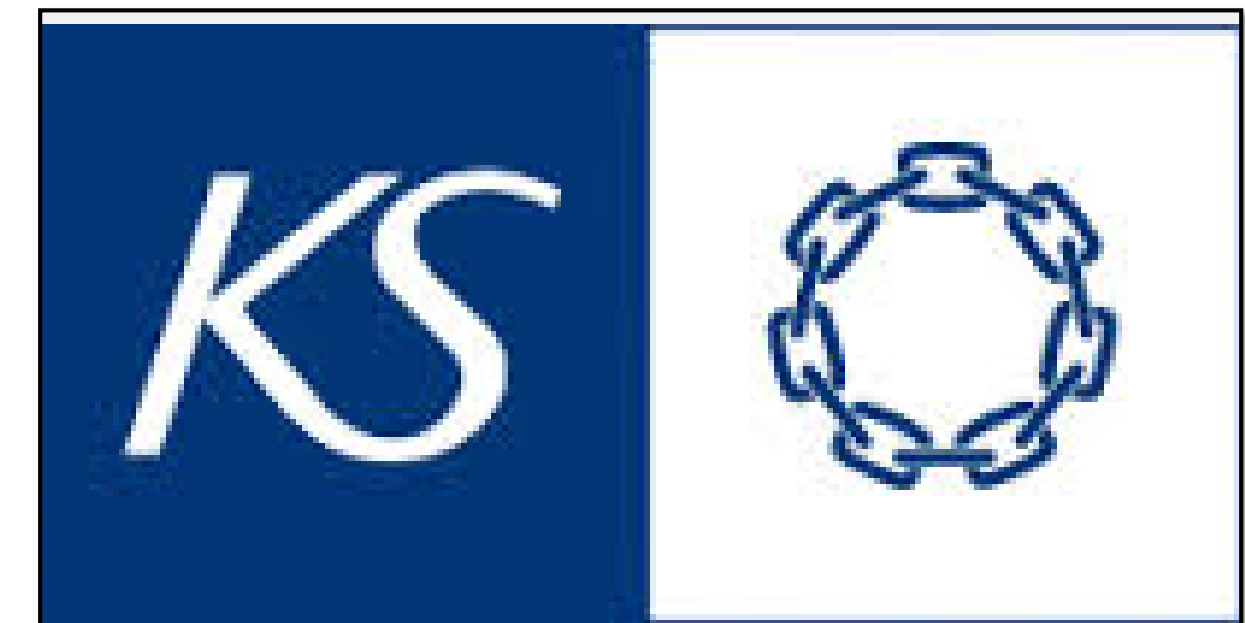
Gunn-Hilde Rotvold, Kristin Standal, Elisabeth Djønn

Agenda

- 11.00 Presentasjon av Nasjonalt velferdsteknologiprogram**
v/ Gunn Hilde Rotvold, programleder, Helsedirektoratet
- 11.20 Muligheter, fallgruver og suksesskriterier**
v/ Kristin Standal, prosjektleder, KS
- 11.40 Spredningsstrategi**
v/ Elisabeth Djønne, seniorrådgiver, Helsedirektoratet

Status, mål og prioriteringer 2018

Nasjonale velferdsteknologiprogrammet



Velferdsteknologi gir gevinster



Trygghet
og
mestring



Fornøyde
brukere

Økt
kvalitet



Helse-
personell

Økt
omsorgs-
kapasitet

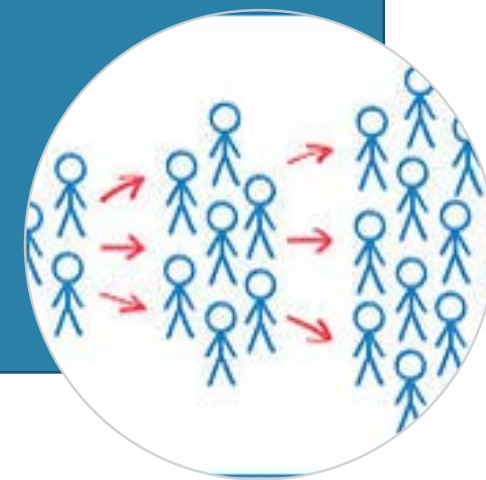


For
samfunnet

Tre innsatsområder

- Spredning og implementering av trygghets-teknologi

Spredning



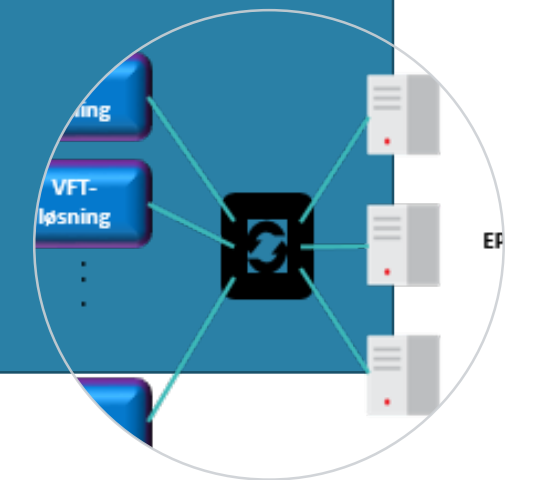
- Medisinsk avstandsoppfølging
- Barn og unge
- Sosial kontakt

Utvikling og utprøving



- Samhandling mellom velferdsteknologi og øvrig teknologi

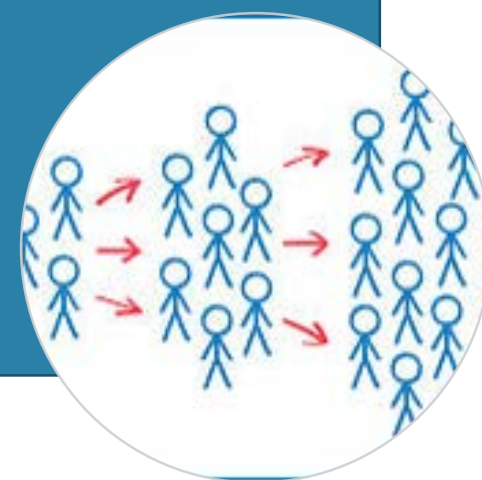
Arkitektur og infrastruktur



Effektmål innen 2020

- Alle kommuner har etablert rutiner for å vurdere VFT ved tildeling av helsetjenester.

Spredning



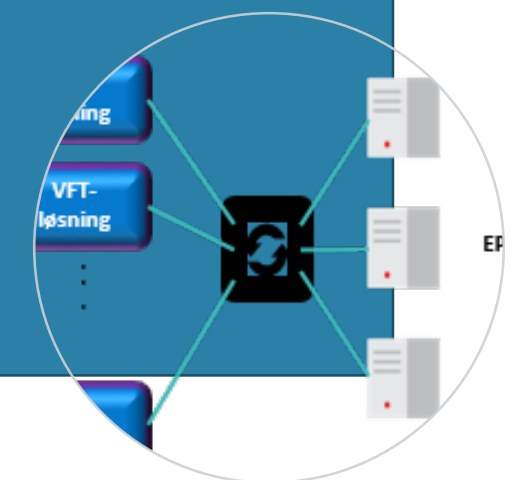
- Nasjonale anbefalinger
- Forskningsbaserte råd
- Veiledere/guidelines

Utvikling og utprøving



- Nasjonale anbefalinger
- Rutiner for forvaltning
- Nasjonale fellesløsninger

Arkitektur og infrastruktur



Status

Metode:

- Utprøving
- Anbefaling
- Spredning



Nasjonalt senter for
e-helseforskning

35 prosjekter som
omfatter:

- 263 kommuner
- ca. 3,8 mill. innbyggere

Medisinsk avstandsoppfølging

Første utprøving 2015-2018:

- Oslo, Sarpsborg, Trondheim, Stavanger
- 822 pasienter

Andre utprøving 2018-2021:

- Vite mer om fastlegens rolle
- Hvordan få til helhetlig pasientforløp



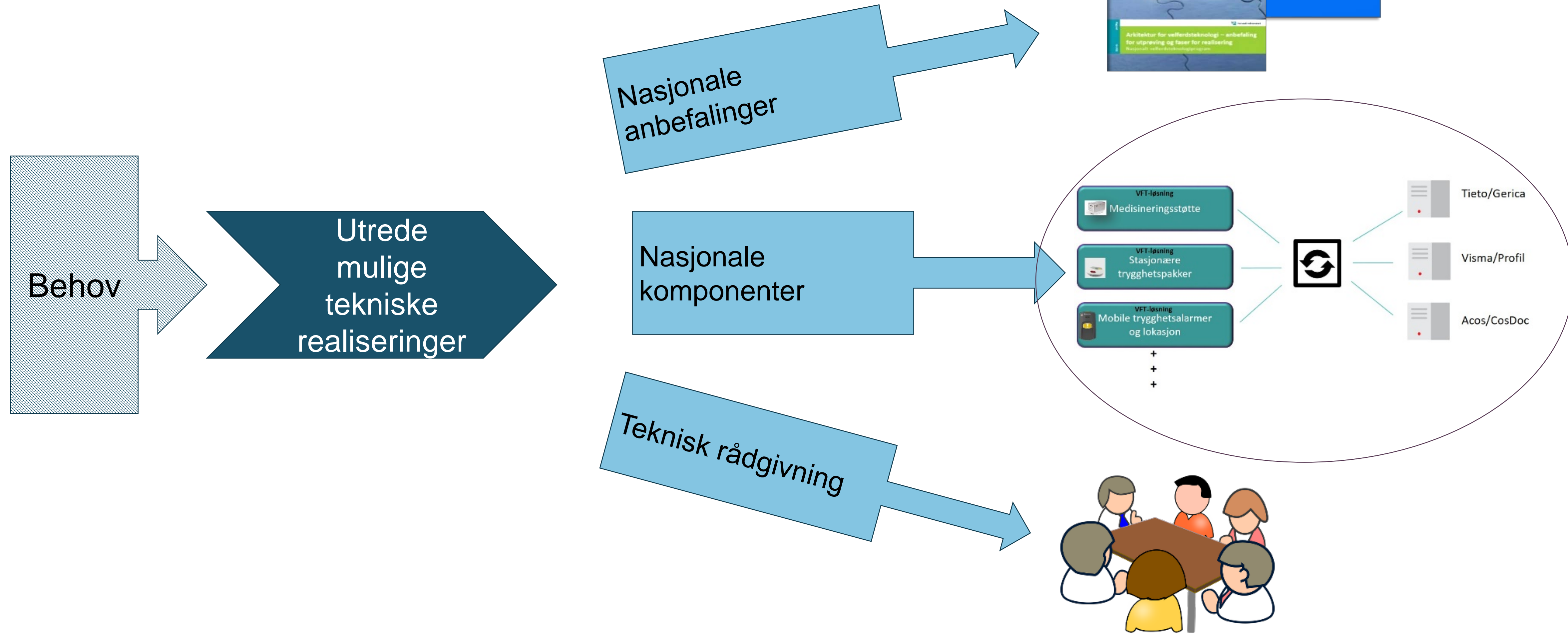


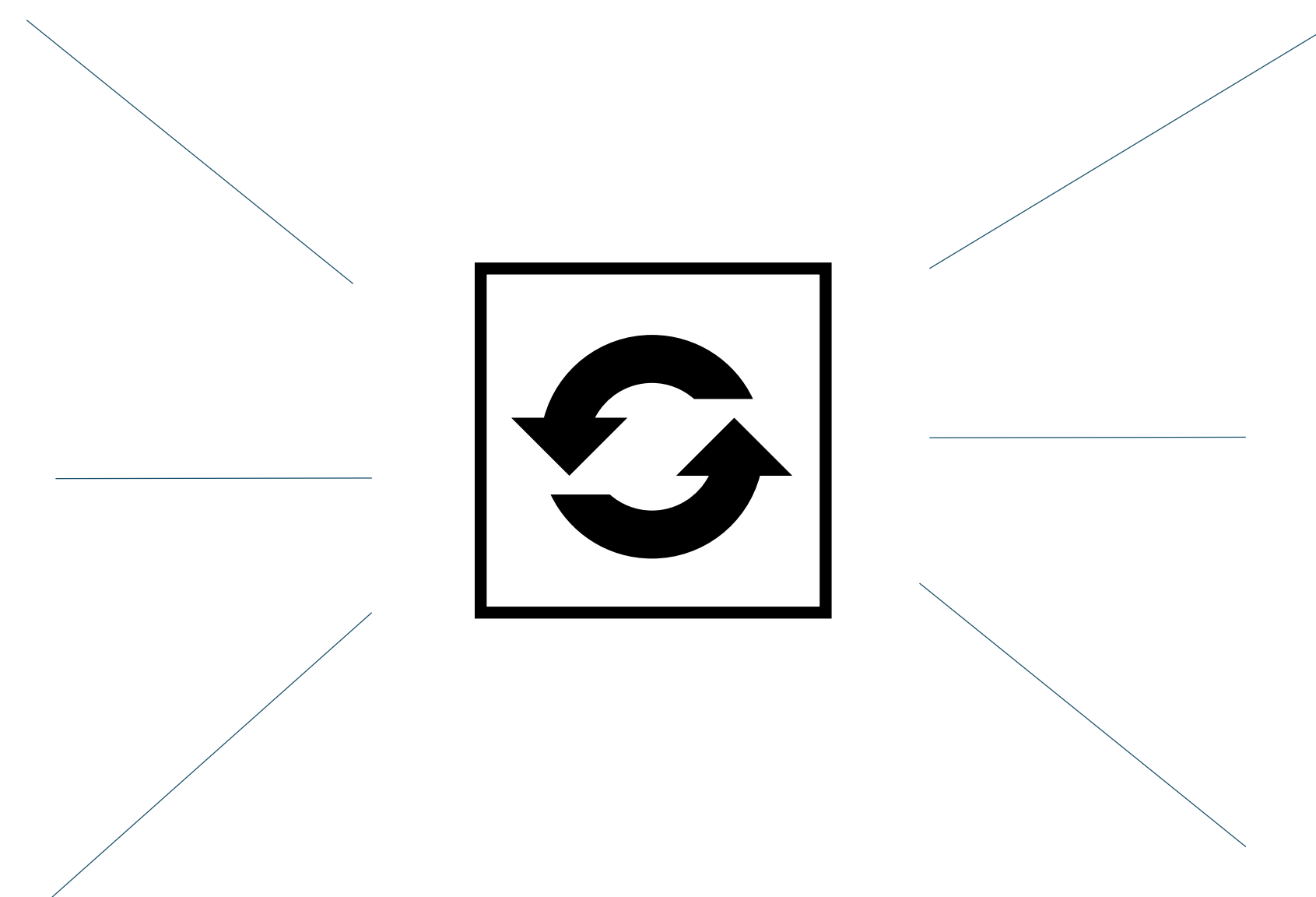
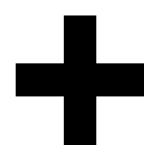
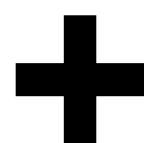
”

*«Jeg føler en enorm trygghet.
Problemet for mange er jo uvissheten»*

Trygve, 92 år

Arkitektur og Infrastruktur





Tieto/Gerica



Visma/Profil



Acos/CosDoc

Velferdsteknologi = normalen fra 2020!

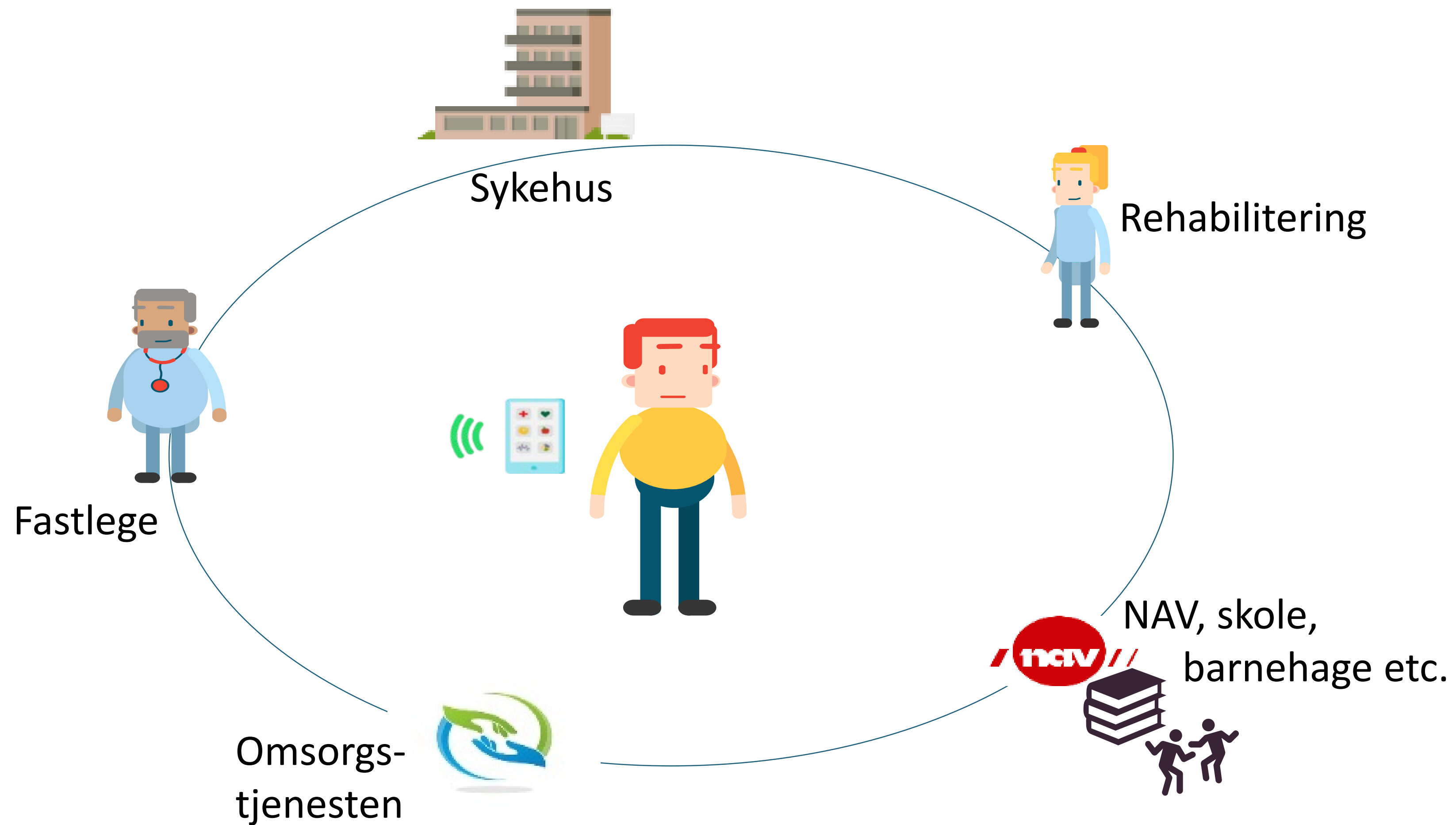


Digitaliseringsbølgen er over oss

Velferdsteknologi må sees som en del av et større digitaliseringsløp i kommunene



Velferdsteknologi i pasientens helsetjeneste



Muligheter, fallgruver og suksesskriterier

Kristin Standal, prosjektleder

Velferdsteknologi handler ikke bare om teknologi, men om trygghet, mestring og trivsel

- Klare oss selv «Leve hele livet»
- Mestre egen helse
- Bruke medarbeiderne der de trengs mest

Tjenesteinnovasjon

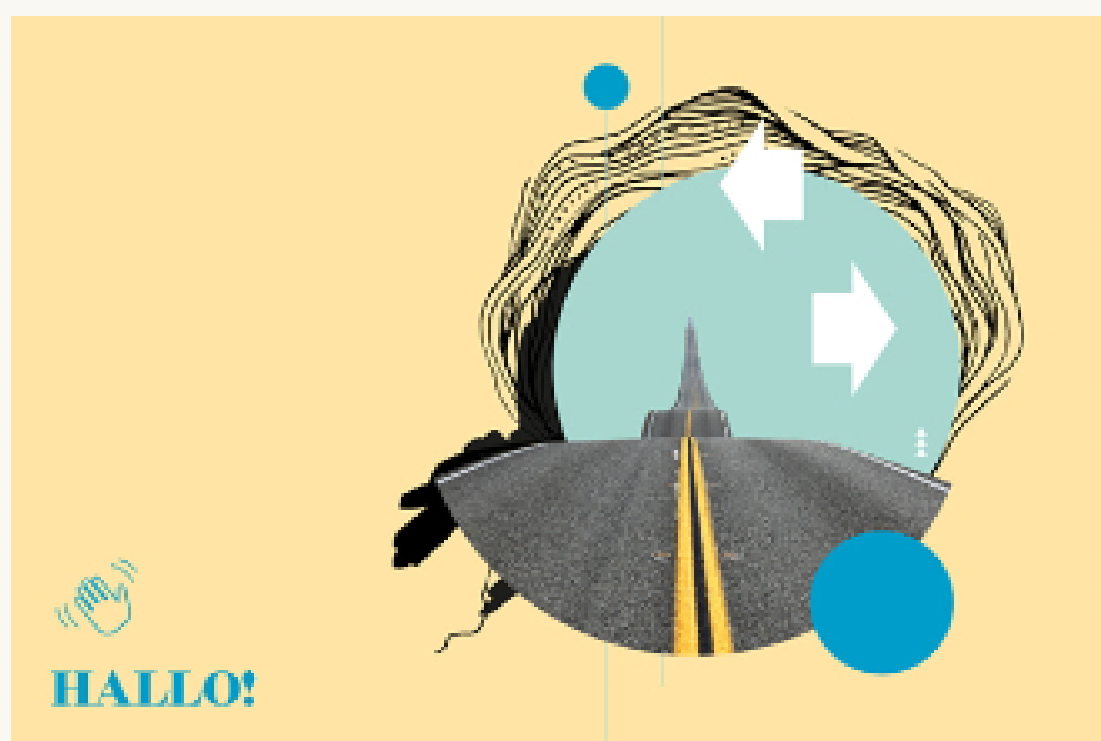




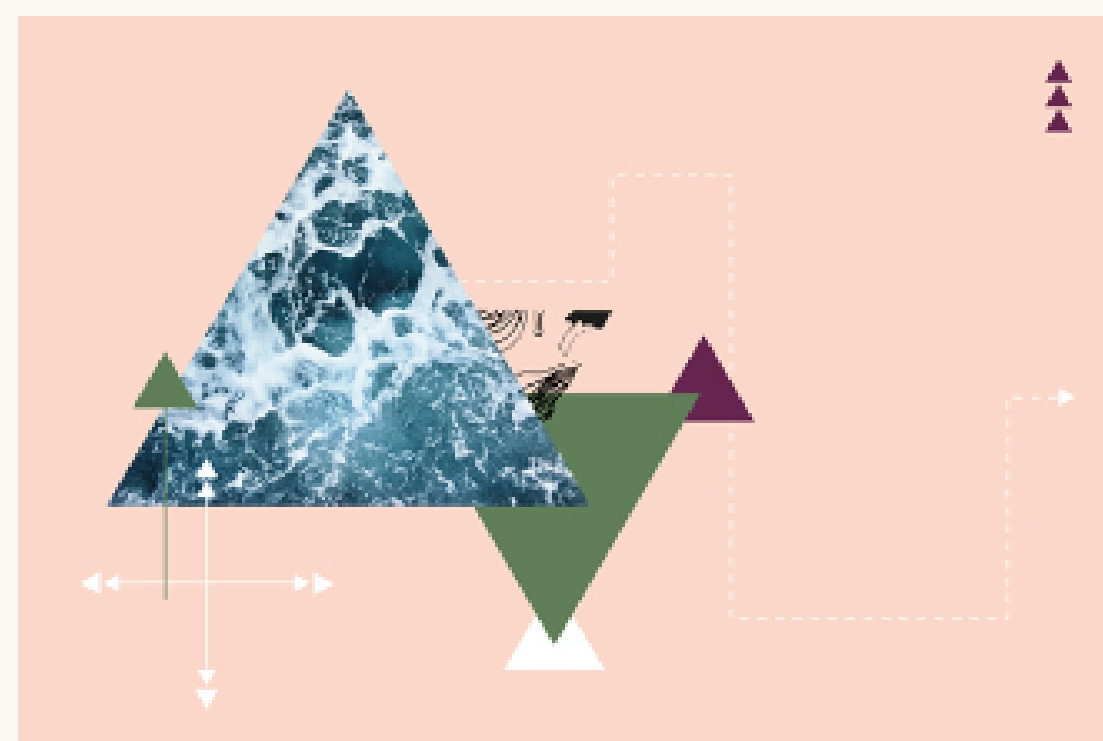
Når ekspertene lager en trapp
- lager brukerne en sti

Veikart for tjenesteinnovasjon

Veikart for tjenesteinnovasjon er en praktisk metodikk som setter kommunene i stand til å endre offentlige tjenester for å møte fremtiden.



Introduksjon



Metodikken



De forskjellige fasene



Verktøy

www.ks.no/veikart

Hensikten med veikartet har vært å gi kommunene en systematisk & helhetlig metodikk til bruk i innovasjonsprosesser

Tjenesteinnovasjon =

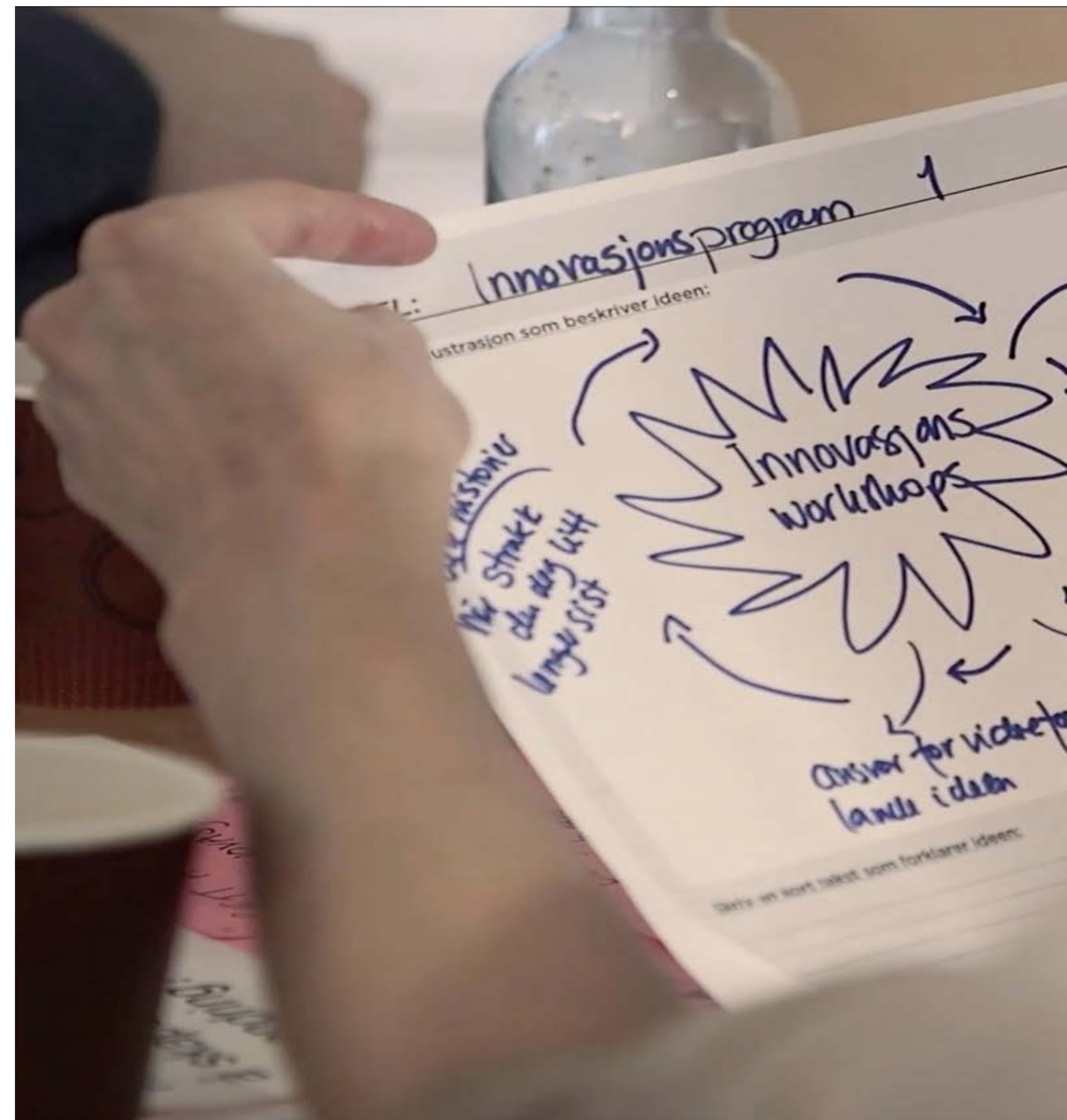
Tjenstedesign



Gevinstrealisering

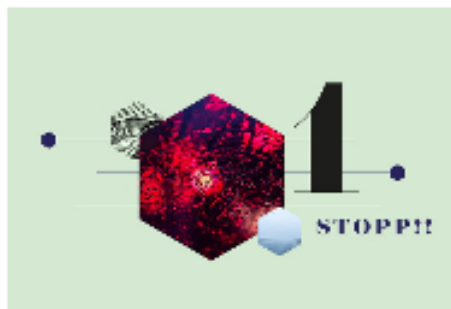


Forankring



De forskjellige fasene

Veikart for tjenesteinnovasjon tar dere gjennom fem innovasjonsfaser fra behovet oppstår til ny praksis er satt i drift. Illustrasjon laget av Bly



Før du starter

Hensikten med denne fasen er å definere kommunens utfordringsbilde, og sikre at organisasjonen forstår hvorfor endring er viktig og nødvendig. Ta dere god tid til å utforske og synliggjøre utfordringer, og planlegg det videre arbeidet.

[Les mer >](#)



Innsikt og idé

Dere har definert hvilket problem prosjektet skal løse. Det er nå fristende å hoppe direkte til løsninger basert hva dere tror er behovet. Faren med dette, er at dere risikerer å skape tjenester som ikke møter brukernes behov og kommunens mål.

[Les mer >](#)



Utvikling, utprøving og evaluering

Dere har nå definert hvordan det fremtidige tjenesteforløpet bør se ut. Neste steg er å utvikle forløpet fra å være en overordnet idé til et ferdigstilt tjenestetilbud.

[Les mer >](#)



Overgang til drift

Hensikten med denne fasen er å sikre at ny løsning integreres i drift på en god måte.

[Les mer >](#)



Ny praksis

Nå er dere over i ny praksis. I denne fasen er det viktig å holde fortsatt fokus på gevinstrealisering for å sikre at dere oppnår ønsket verdi for brukerne, pårørende og kommunen. Gevinstrealisering skjer ikke av seg selv, og tar ofte flere år.

[Les mer >](#)

Fase 1: Før du starter

- Innhente innsikt og utforske utfordringer
- Definere problem og sette mål
- Planlegge og forankre veien videre

Fase 2: Innsikt og idé

- Innhente dybdeinnsikt
- Analysere og definere designkrav
- Skape idéer
- Lage målbilde for den nye tjenesten
- Definere gevinster

Fase 3: Utvikling, utprøving og evaluering

- Utvikle ny tjeneste
- Teste tjenesten og teknologi
- Evaluere mot designkrav

Fase 4:

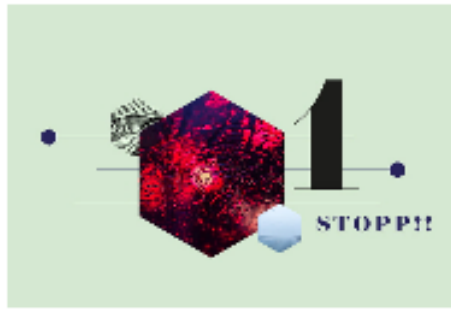
- Planlegge og gjennomføre anskaffelser
- Planlegge implementering og overgang til drift
- Planlegge gevinstrealisering, identifisere resultatindikatorer og system for måling og oppfølging
- Implementere ny løsning
- Overlevere til drift

Fase 5: Ny praksis

- Drifte tjenesten
- Måle og følge opp
- Gjennomføre kontinuerlige forbedringer
- Definere nye innovasjonsprosjekter

De forskjellige fasene

Veikart for tjenesteinnovasjon tar dere gjennom fem innovasjonsfaser fra behovet oppstår til ny praksis er satt i drift. Illustrasjon laget av Bly



Før du starter

Hensikten med denne fasen er å definere kommunens utfordringsbilde, og sikre at organisasjonen forstår hvorfor endring er viktig og nødvendig. Ta dere god tid til å utforske og synliggjøre utfordringer, og planlegg det videre arbeidet.

[Les mer >](#)



Innsikt og idé

Dere har definert hvilket problem prosjektet skal løse. Det er nå fristende å hoppe direkte til løsninger basert hva dere tror er behovet. Faren med dette, er at dere risikerer å skape tjenester som ikke møter brukernes behov og kommunens mål.

[Les mer >](#)



Utvikling, utprøving og evaluering

Dere har nå definert hvordan det fremtidige tjenesteforløpet bør se ut. Neste steg er å utvikle forløpet fra å være en overordnet idé til et ferdigstilt tjenestetilbud.

[Les mer >](#)



Overgang til drift

Hensikten med denne fasen er å sikre at ny løsning integreres i drift på en god måte.

[Les mer >](#)



Ny praksis

Nå er dere over i ny praksis. I denne fasen er det viktig å holde fortsatt fokus på gevinstrealisering for å sikre at dere oppnår ønsket verdi for brukerne, pårørende og kommunen. Gevinstrealisering skjer ikke av seg selv, og tar ofte flere år.

[Les mer >](#)

Fase 1: Før du starter

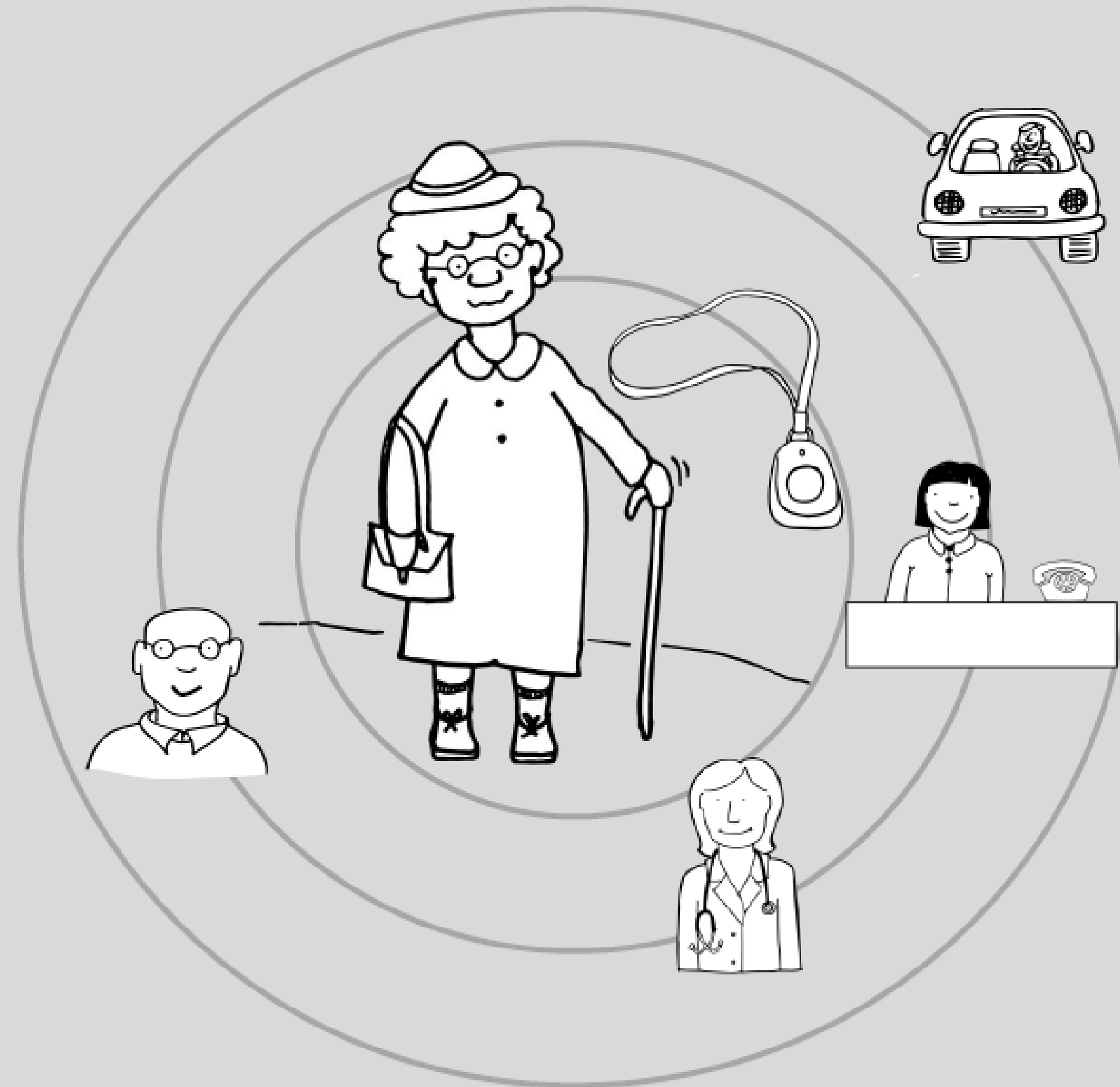
- Innhente innsikt og utforske utfordringer
- Definere problem og sette mål
- Planlegge og forankre veien videre

Sjekkliste for fasen «Før du starter»

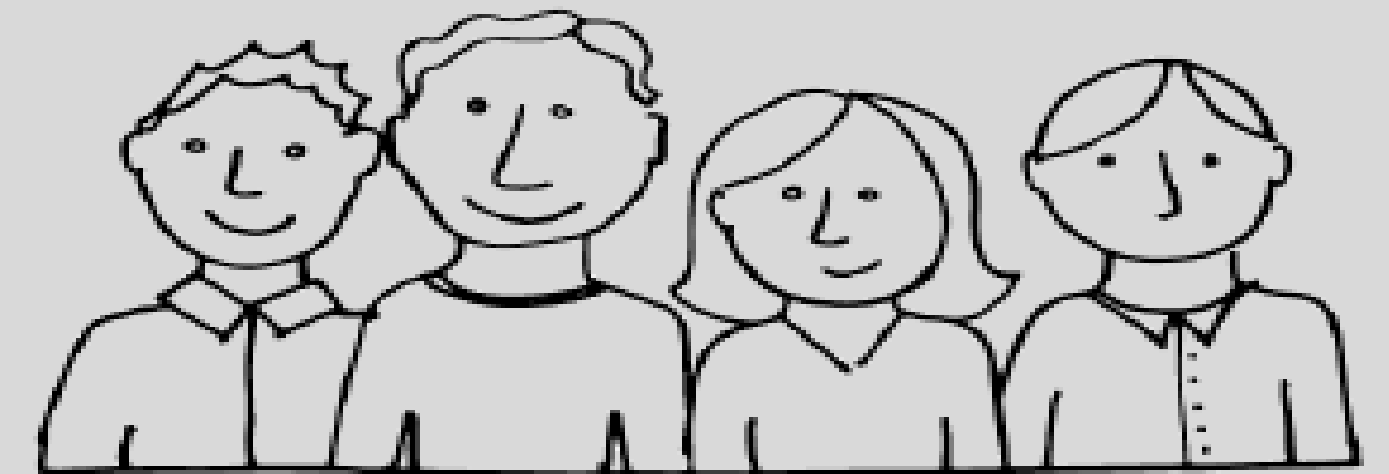
Har dere:

- Oppnådd en felles forståelse av kommunens utfordringsbilde?
- Gjort en faktabasert gjennomgang ved bruk av statistikk og tall?
- Snakket med brukere av tjenesten, pårørende og ansatte?
- Definert tydelige mål og rammer for prosjektet?
- Forankret prosjektet på alle nivåer i organisasjonen?
- Bygget et team?
- Planlagt neste fase?
- Hensyntatt etisk refleksjon, lover og forskrifter?
- Sjekket hvilke kompetansemiljøer som bør involveres i prosjektet?

Definer hvem blir berørt og hvordan



Gjennomfør interessentanalysen tidlig, og hold den oppdatert



Hvem berøres av endringen?

Hvordan berøres disse menneskene?

Innflytelse



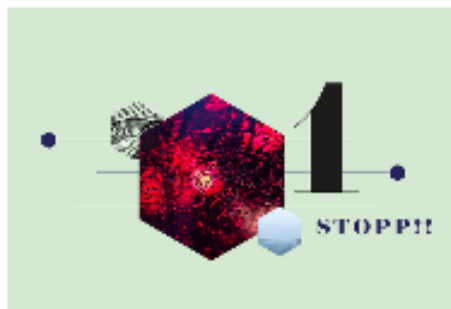
Holdning



Strategi for forankring, kommunikasjon og opplæring

De forskjellige fasene

Veikart for tjenesteinnovasjon tar dere gjennom fem innovasjonsfaser fra behovet oppstår til ny praksis er satt i drift. Illustrasjon laget av Bly



Før du starter

Hensikten med denne fasen er å definere kommunens utfordringsbilde, og sikre at organisasjonen forstår hvorfor endring er viktig og nødvendig. Ta dere god tid til å utforske og synliggjøre utfordringer, og planlegg det videre arbeidet.

[Les mer >](#)



Innsikt og idé

Dere har definert hvilket problem prosjektet skal løse. Det er nå fristende å hoppe direkte til løsninger basert hva dere tror er behovet. Faren med dette, er at dere risikerer å skape tjenester som ikke møter brukernes behov og kommunens mål.

[Les mer >](#)



Utvikling, utprøving og evaluering

Dere har nå definert hvordan det fremtidige tjenesteforløpet bør se ut. Neste steg er å utvikle forløpet fra å være en overordnet idé til et ferdigstilt tjenestetilbud.

[Les mer >](#)



Overgang til drift

Hensikten med denne fasen er å sikre at ny løsning integreres i drift på en god måte.

[Les mer >](#)



Ny praksis

Nå er dere over i ny praksis. I denne fasen er det viktig å holde fortsatt fokus på gevinstrealisering for å sikre at dere oppnår ønsket verdi for brukerne, pårørende og kommunen. Gevinstrealisering skjer ikke av seg selv, og tar ofte flere år.

[Les mer >](#)

Fase 2: Innsikt og idé

- Innhente dybdeinnsikt om faktiske behov hos brukere og nettverk rundt, ansatte og organisasjonen
- Analysere og definere designkrav
- Skape idéer
- Utarbeide overordnet målbilde for den nye tjenesten
- Definere gevinster

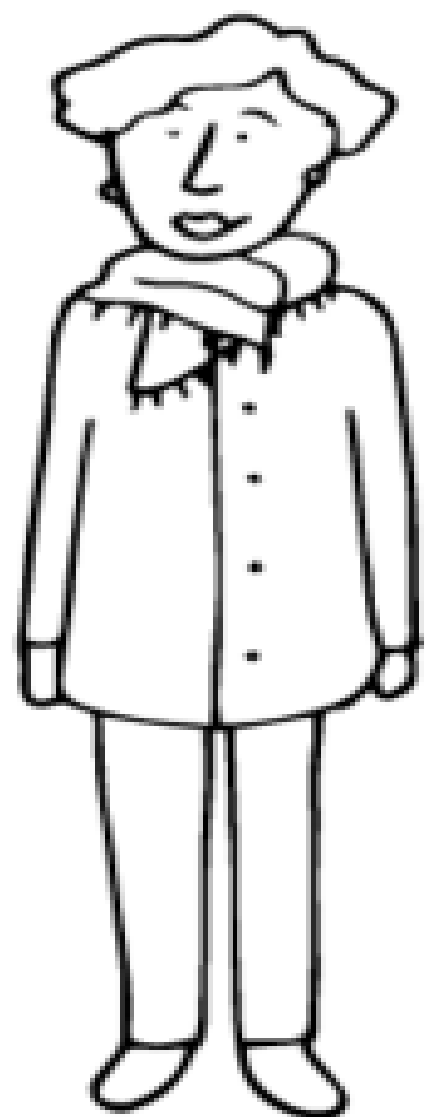
Innsiktsarbeid

Hensikt:

Forstå mennesker og hvordan tjenestene må passe inn i deres hverdag



Bruker



Pårørende



Ansatt

Hva er viktig for deg?

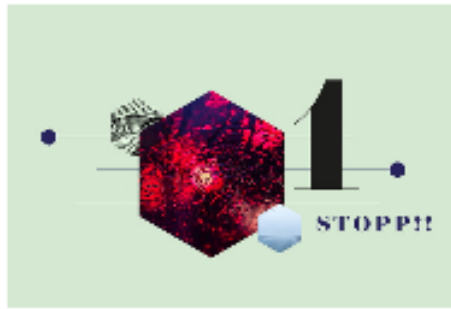


Tjenestedesign

- En tjeneste oppstår i møtet mellom dem som bruker og dem som yter tjenestene. Formålet med tjenestedesign er å gjøre samhandlingen og relasjonene gode for alle parter
- Systemets behov eller innbyggernes behov?
- Tjenestereisen er et hjelpeverktøy der man kartlegger behov og sammenhenger. Ut fra det kan man hente utfordringer/hull i tjenesten og «designe» ny tjeneste eller forbedre den eksisterende

De forskjellige fasene

Veikart for tjenesteinnovasjon tar dere gjennom fem innovasjonsfaser fra behovet oppstår til ny praksis er satt i drift. Illustrasjon laget av Bly



Før du starter

Hensikten med denne fasen er å definere kommunens utfordringsbilde, og sikre at organisasjonen forstår hvorfor endring er viktig og nødvendig. Ta dere god tid til å utforske og synliggjøre utfordringer, og planlegg det videre arbeidet.

[Les mer >](#)



Innsikt og idé

Dere har definert hvilket problem prosjektet skal løse. Det er nå fristende å hoppe direkte til løsninger basert hva dere tror er behovet. Faren med dette, er at dere risikerer å skape tjenester som ikke møter brukernes behov og kommunens mål.

[Les mer >](#)



Utvikling, utprøving og evaluering

Dere har nå definert hvordan det fremtidige tjenesteforløpet bør se ut. Neste steg er å utvikle forløpet fra å være en overordnet idé til et ferdigstilt tjenestetilbud.

[Les mer >](#)



Overgang til drift

Hensikten med denne fasen er å sikre at ny løsning integreres i drift på en god måte.

[Les mer >](#)



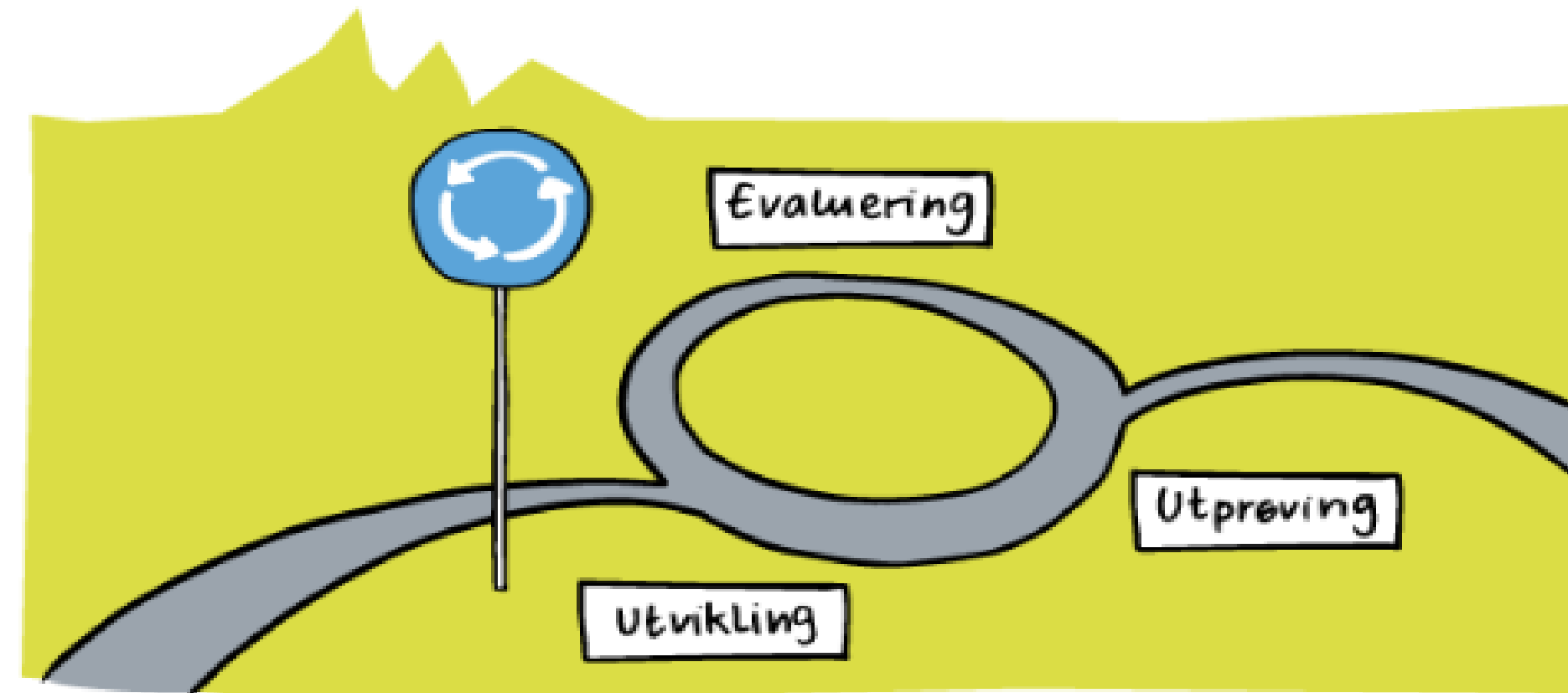
Ny praksis

Nå er dere over i ny praksis. I denne fasen er det viktig å holde fortsatt fokus på gevinstrealisering for å sikre at dere oppnår ønsket verdi for brukerne, pårørende og kommunen. Gevinstrealisering skjer ikke av seg selv, og tar ofte flere år.

[Les mer >](#)

Fase 3: Utvikling, utprøving og evaluering

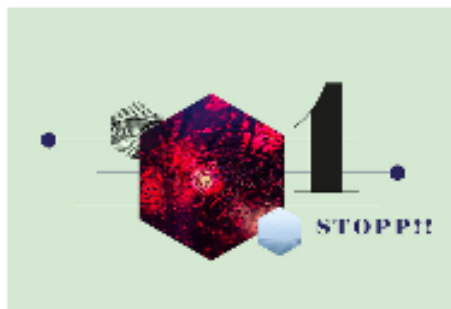
- Utvikle ny tjeneste
- Teste tjenesten og teknologi
- Evaluere mot designkrav



- Utvikle kontaktpunkter
 - Utvikle arbeidsprosesser, rutiner, roller og ansvar
 - Utvikle infrastruktur og integrasjoner for teknologi
- prøve ut nye løsninger i praksis for å redusere risiko (avdekke feil og mangler), løse uforutsette problemer og lære mer om gevinster
- Evaluere den nye tjenesten for evt. å videreutvikle og forbedre
- Husk å dokumentere godt hva som er lært slik at forankringen blir enklere

De forskjellige fasene

Veikart for tjenesteinnovasjon tar dere gjennom fem innovasjonsfaser fra behovet oppstår til ny praksis er satt i drift. Illustrasjon laget av Bly



Før du starter

Hensikten med denne fasen er å definere kommunens utfordringsbilde, og sikre at organisasjonen forstår hvorfor endring er viktig og nødvendig. Ta dere god tid til å utforske og synliggjøre utfordringer, og planlegg det videre arbeidet.

[Les mer >](#)



Innsikt og idé

Dere har definert hvilket problem prosjektet skal løse. Det er nå fristende å hoppe direkte til løsninger basert på hva dere tror er behovet. Faren med dette, er at dere risikerer å skape tjenester som ikke møter brukernes behov og kommunens mål.

[Les mer >](#)



Utvikling, utprøving og evaluering

Dere har nå definert hvordan det fremtidige tjenesteforløpet bør se ut. Neste steg er å utvikle forløpet fra å være en overordnet idé til et ferdigstilt tjenestetilbud.

[Les mer >](#)



Overgang til drift

Hensikten med denne fasen er å sikre at ny løsning integreres i drift på en god måte.

[Les mer >](#)



Ny praksis

Nå er dere over i ny praksis. I denne fasen er det viktig å holde fortsatt fokus på gevinstrealisering for å sikre at dere oppnår ønsket verdi for brukerne, pårørende og kommunen. Gevinstrealisering skjer ikke av seg selv, og tar ofte flere år.

[Les mer >](#)

Fase 4: Overgang til drift

- Planlegge og gjennomføre anskaffelser
- Planlegge implementering og overgang til drift
- Planlegge gevinstrealisering, identifisere resultatindikatorer og system for måling og oppfølging
- Implementere ny løsning
- Overlevere til drift

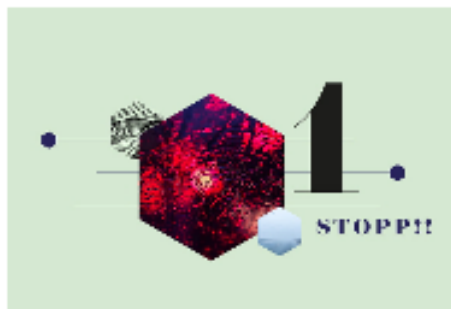
Sikre at nye løsninger integreres i driften på en god måte

- Planlegge og gjennomføre anskaffelser
 - Planlegge implementering og overgang til drift
 - Utvikle infrastruktur og integrasjoner for teknologi
- Ny organisering, arbeidsprosesser og rutiner
- Forankring: Endringene skapes i fellesskap. Ansatte, tjenestemottakere og alle relevante aktører må involveres også i denne fasen
- Opplæring: Ansatte må ha kompetanse til å jobbe på nye måter og med ny teknologi. Det er aldri lurt å spare penger på opplæringen!



De forskjellige fasene

Veikart for tjenesteinnovasjon tar dere gjennom fem innovasjonsfaser fra behovet oppstår til ny praksis er satt i drift. Illustrasjon laget av Bly



Før du starter

Hensikten med denne fasen er å definere kommunens utfordringsbilde, og sikre at organisasjonen forstår hvorfor endring er viktig og nødvendig. Ta dere god tid til å utforske og synliggjøre utfordringer, og planlegg det videre arbeidet.

[Les mer >](#)



Innsikt og idé

Dere har definert hvilket problem prosjektet skal løse. Det er nå fristende å hoppe direkte til løsninger basert hva dere tror er behovet. Faren med dette, er at dere risikerer å skape tjenester som ikke møter brukernes behov og kommunens mål.

[Les mer >](#)



Utvikling, utprøving og evaluering

Dere har nå definert hvordan det fremtidige tjenesteforløpet bør se ut. Neste steg er å utvikle forløpet fra å være en overordnet idé til et ferdigstilt tjenestetilbud.

[Les mer >](#)



Overgang til drift

Hensikten med denne fasen er å sikre at ny løsning integreres i drift på en god måte.

[Les mer >](#)



Ny praksis

Nå er dere over i ny praksis. I denne fasen er det viktig å holde fortsatt fokus på gevinstrealisering for å sikre at dere oppnår ønsket verdi for brukerne, pårørende og kommunen. Gevinstrealisering skjer ikke av seg selv, og tar ofte flere år.

[Les mer >](#)

Fase 5: Ny praksis

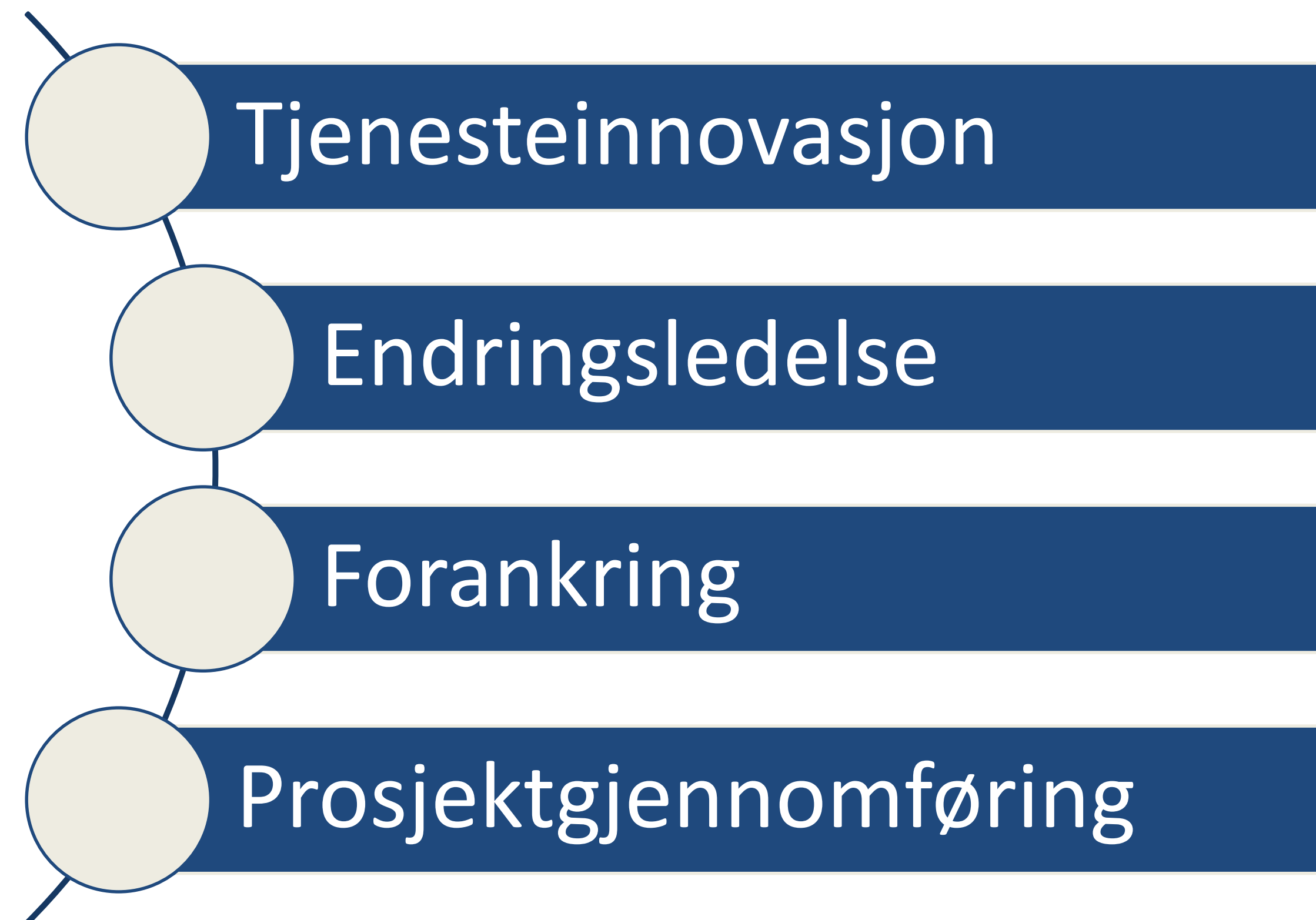
- Drifte tjenesten
- Måle og følge opp
- Følge opp med kontinuerlige forbedringer og nye innovasjoner

Utfordringer for kommunen

- Kompetanse hos ledere og ansatte
- Forankring og engasjement
- Tilstrekkelig tverrfaglighet
- Hva om teknologien svikter?
- Infrastruktur
 - Mangel på internett
 - Økt behov for support
- Hvem håndterer alarmen
- IT tjenesten kobles ofte for sent inn



Kritiske suksessfaktorer – hva må vi lykkes med?



TJENESTEFORLØP: ELEKTRONISK MEDISINDISPENSER



1. Henvisning fra saksbehandler.
2. Gjennomføre initial kartlegging og fyller 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. Fyller 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

Hvordan lykkes med velferdsteknologi?

Brukers behov må være styrende



Sjekk anbefalinger

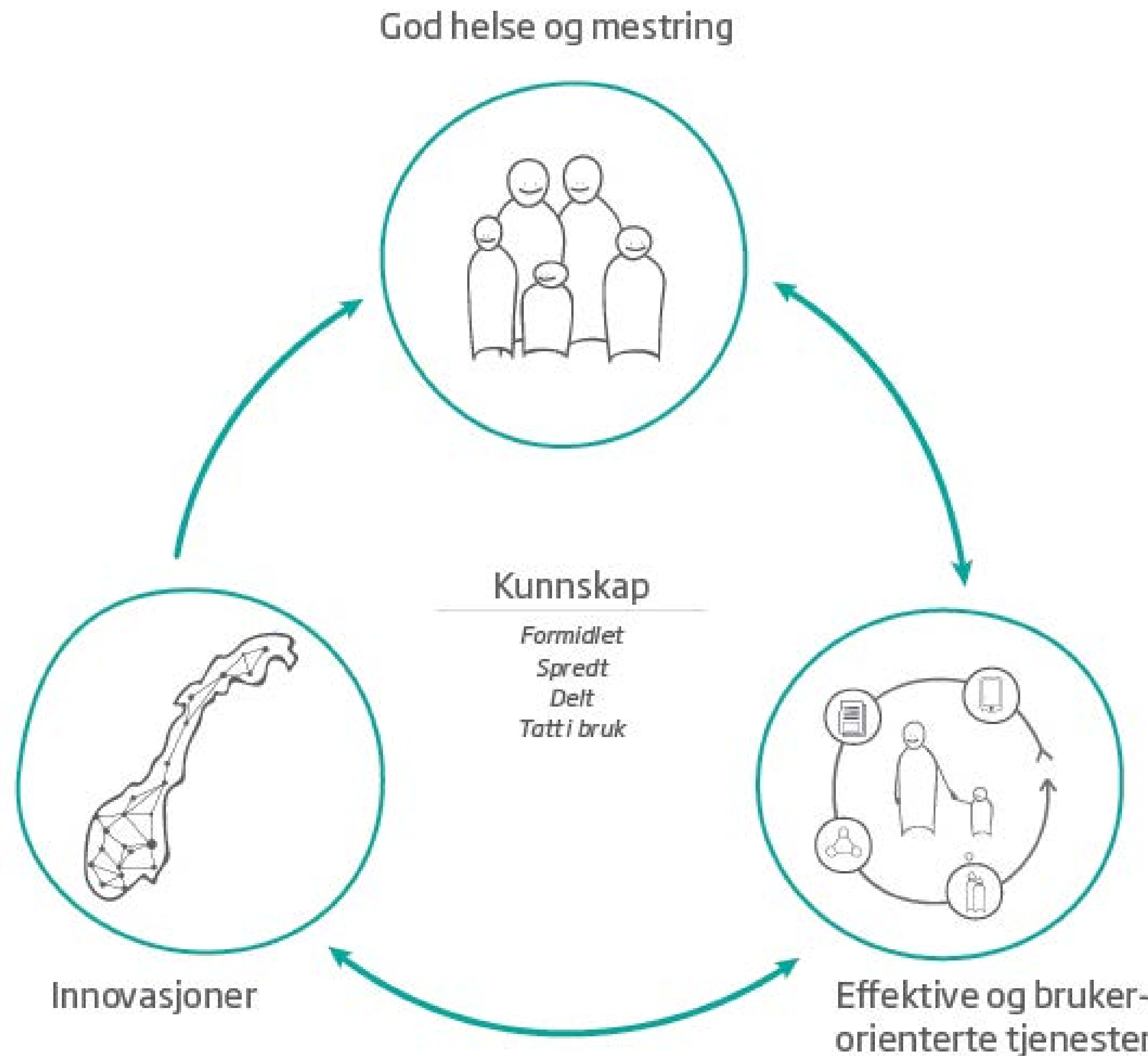


Gå sammen med flere kommuner



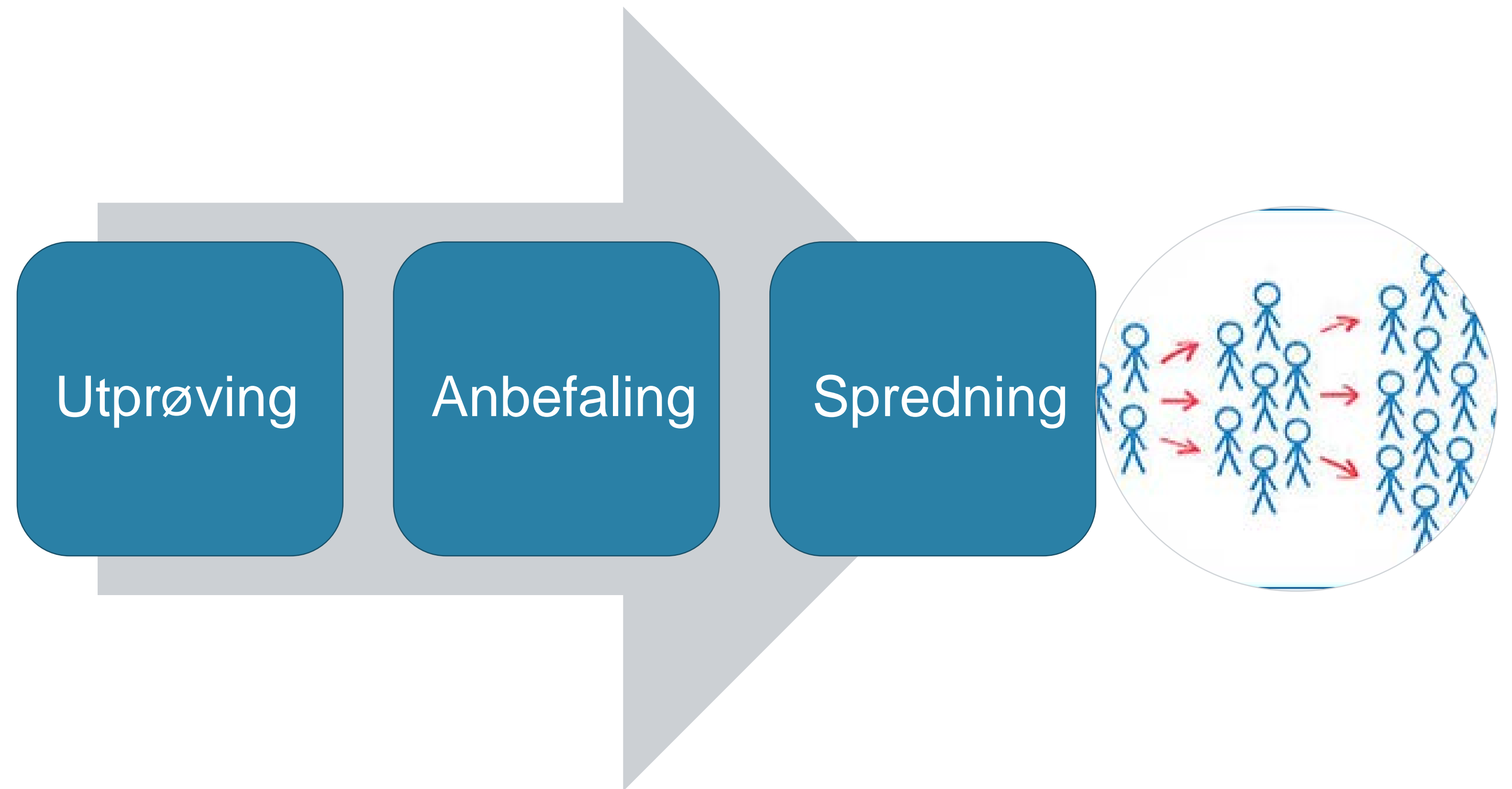
Spredningsstrategi

Erfaringer

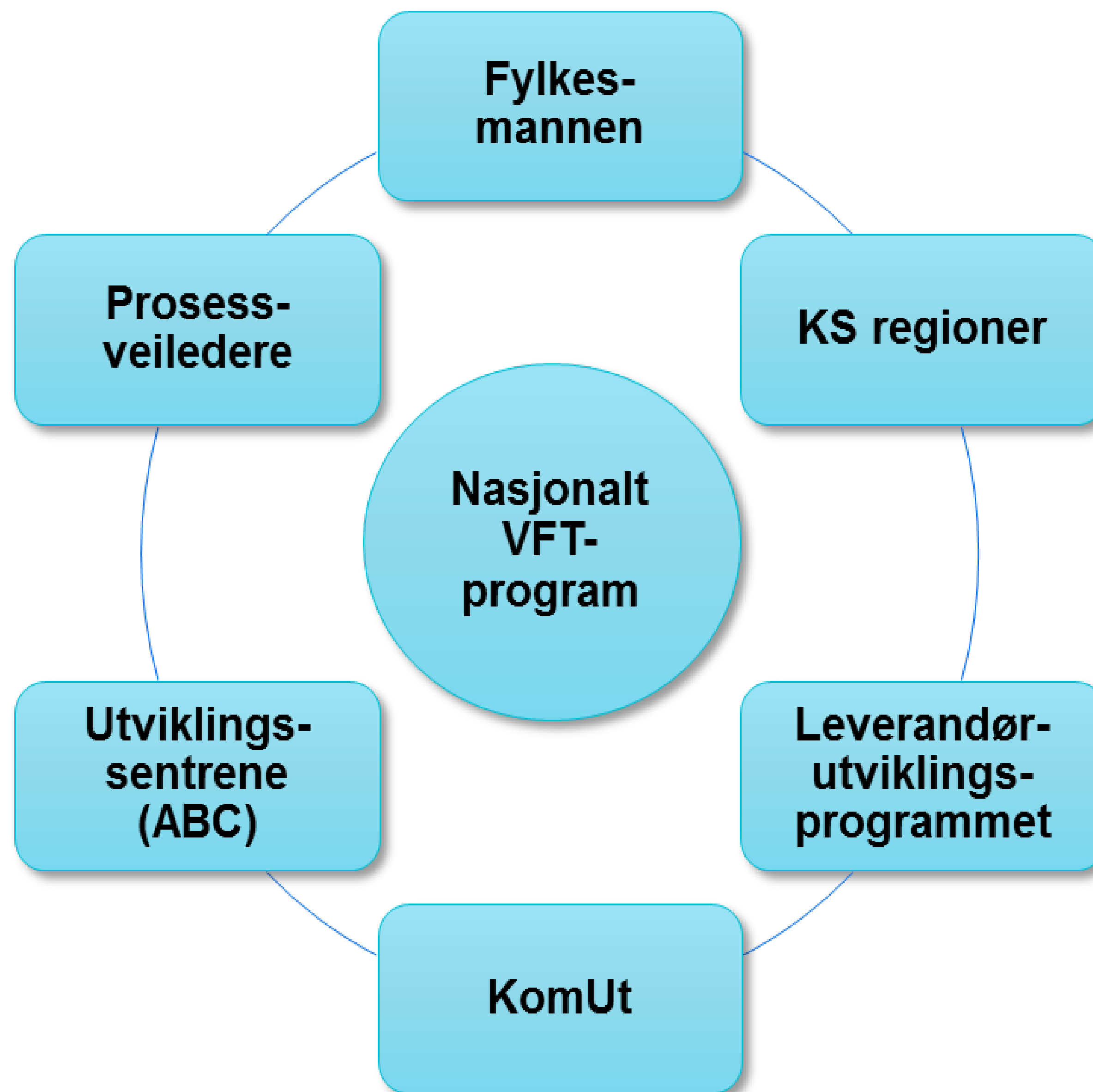


Strategivalg

- Puljestrategi
- Regional spredningsstrategi



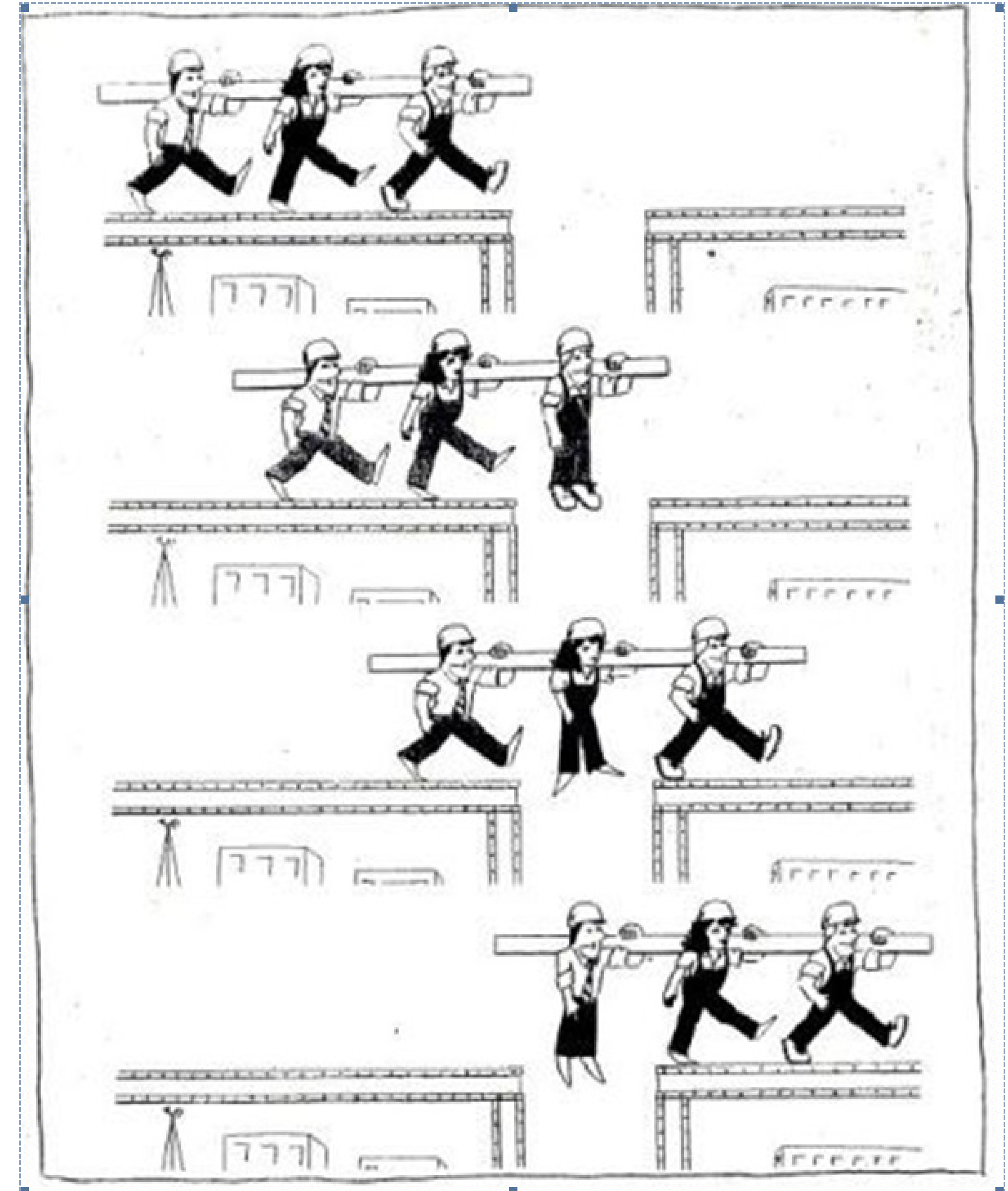
Aktører



SAMARBEID

Erfaringer

- Samarbeid og deling lønner seg
- Nettverk og arenaer for deling
- «Motorkommuner»
- Støtte med tilskudd



Innspill til videre arbeid i Nordland

1. Hva er behov hos de som ikke er i gang?
2. Hvem kan de samarbeide med?
3. Hvilken støtte trengs fra Nasjonalt program for VFT?
4. Hvilke andre spredningsaktører er sentrale?

