

# Rapport

## SafeMate – Behovskartlegging mobil trygghetsalarm

**Forfattere**

Ingrid Storruste Svagård

Dag Ausen



**SINTEF IKT**Postadresse:  
Postboks 124 Blindern  
0314 OsloSentralbord: 73593000  
Telefaks: 22067350postmottak.IKT@sintef.no  
www.sintef.no  
Foretaksregister:  
NO 948 007 029 MVA

# Rapport

## SafeMate – Behovskartlegging mobil trygghetsalarm

VRI forprosjekt Oslo MedTech

EMNEORD:  
Velferdsteknologi  
Helsetjeneste  
Trygghetsalarm**VERSJON**  
1.0**DATO**  
2012-09-25**FORFATTER(E)**  
Ingrid Storruste Svagård  
Dag Ausen**OPPDRAGSGIVER(E)**  
Moreto EDB AS**OPPDRAGSGIVERS REF.**  
Christer Digerud**PROSJEKTNR**  
90L294**ANTALL SIDER OG VEDLEGG:**  
13Velferdsteknologi  
Strategisk satsing i SINTEF**SAMMENDRAG****Behovskartlegging mobil trygghetsalarm**

SINTEF har gjennomført en behovskartlegging for en ny mobil trygghetsalarm for bruk i de kommunale pleie- og omsorgstjenestene med Bærum kommune som brukerpartner. Behovskartleggingen er gjennomført i rammen av et VRI-prosjekt i samarbeid med bedriften Moreto EDB.

Det er stort behov og ønske om en forbedret trygghetsalarm hos brukere og ansatte i hjemmetjenestene. Et utvidet funksjonsområde for enheten kan gjøre hverdagen til den enkelte tryggere, for eksempel ved at den også virker utendørs. Samtidig er det en rekke utfordringer på kommunal side, både organisatorisk og i forhold til anvendelse av teknologi i tjenestene. Det synes som en realistisk strategi av bedriften å ta utgangspunkt i dagens trygghetsalarm hvor grunnfunksjoner og forløp er kjent, og gjennomføre en kontrollert og stegvis påplussing av funksjoner. Kontrollert pilotering i tett samarbeid med kommunal sektor vil være et viktig suksesskriterium.

**UTARBEIDET AV**  
Ingrid Storruste Svagård**SIGNATUR**  
**KONTROLLERT AV**  
Dag Ausen**SIGNATUR**  
**GODKJENT AV**  
Ole Christian Bendixen**SIGNATUR**  
**RAPPORTNR**  
SINTEF A23400**ISBN**  
978-82-14-05305-0**GRADERING**  
Åpen**GRADERING DENNE SIDE**  
Åpen

# Innholdsfortegnelse

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | Introduksjon                               | 3  |
| 1.1 | Bakgrunn                                   | 3  |
| 1.2 | Metode                                     | 3  |
| 1.3 | Dokumentets oppbygning                     | 3  |
| 2   | Brukers perspektiv                         | 4  |
| 2.1 | Funksjoner i en mobil trygghetsalarm       | 4  |
| 2.2 | Om bæremåter og formfaktor                 | 4  |
| 2.3 | Brukernes forhold til personvern           | 5  |
| 2.4 | Pårørendes rolle                           | 5  |
| 3   | Kommunens perspektiv                       | 6  |
| 3.1 | Nasjonale strategier                       | 6  |
| 3.2 | Bruk av trygghetsalarm i Norge             | 6  |
| 3.3 | Bruk av trygghetsalarm i Bærum             | 8  |
| 3.4 | Ønske om en forbedret trygghetsalarm       | 9  |
| 3.5 | Brukertilpasset og standardisert teknologi | 9  |
| 3.6 | Forventninger til leverandør               | 10 |
| 4   | Betalingsmodeller                          | 11 |
| 4.1 | Strategier for betaling                    | 11 |
| 4.2 | NAVs rolle                                 | 11 |
| 5   | Oppsummering                               | 12 |
| 6   | Referanser og bakgrunnsinformasjon         | 13 |

# 1 Introduksjon

## 1.1 Bakgrunn

Bedriften Moreto EDB AS er i ferd med å lansere en ny type trygghetsalarm i markedet. Trygghetsalarmen SafeMate skal møte strenge krav til pålitelighet og brukervennlighet og også fungere utenfor hjemmet. Gjennom VRI-programmet til Forskningsrådet - Virkemidler for Regional FoU og Innovasjon - ble det etablert et samarbeidsprosjekt med SINTEF IKT i januar 2012. Prosjektet ble etablert for å legge grunnlaget for en OFU-søknad og har hatt som mål å:

- i. Etablere brukerbehov gjennom en behovskartlegging, som input til behovs/kravspesifikasjonen
- ii. Avklare teknisk funksjonalitet; avklare muligheter og begrensning for prioritering av funksjoner
- iii. Utvikle plan for videre FoU-aktivitet på området.

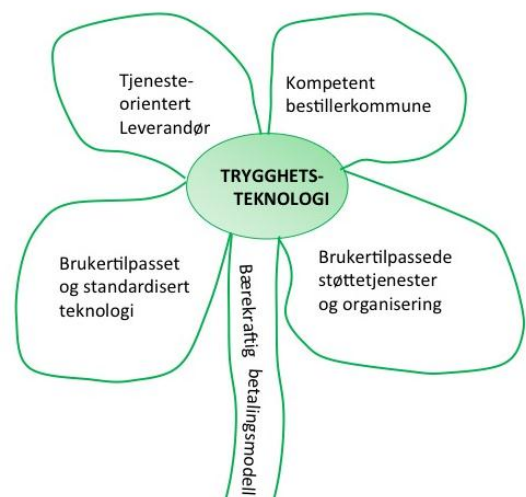
Denne rapporten er en åpen rapport utviklet som del av resultatspredningen i VRI prosjektet for behovskartleggingen i punkt i).

## 1.2 Metode

SINTEF har intervjuet fire brukere i Bærum kommune som alle er brukere av dagens trygghetsalarm i kommunen. Det er også gjennomført intervjuer av personell i hjemmetjenesten i kommunen. Det er vår erfaring gjennom disse samtalene at det er vel så fruktbart å snakke med ansatte i hjemmetjenesten som med sluttbrukerne selv, for å lære om og forstå brukerbehov. Ansatte som har arbeidet med mange ulike brukere over lang tid, har gjerne et videre perspektiv og kan uttrykke og beskrive konteksten for de behovene som kommer frem på en bedre måte enn brukerne selv. De viktigste funnene som kom frem i intervjuene er presentert i de påfølgende kapitlene.

I tillegg til å forstå brukerbehovene godt, er det en rekke andre faktorer som vil være utslagsgivende for om man lykkes med å etablere en ny trygghetsalarm i kommunal sektor. Illustrasjonen beskriver dette problemkomplekset. Vi har derfor valgt å ta inn i rapporten noen avsnitt som omhandler også noen av disse andre dimensjonene, for å gi en fyldigere samlet redegjørelse. Dette er stoff som også er kjent fra Innomed-rapporten "Trygghetspakken – behovskartlegging og erfaringer" [10] og fra SINTEF rapporten "Velferdsteknologi i pleie- og omsorgstjenestene" [9].

De kommunale pleie- og omsorgstjenestene er et nytt marked for den type teknologi som produktet SafeMate representerer, og en grunnleggende forståelse av kommunenes behov og rammebetingelser vil være sentralt for å lykkes.



## 1.3 Dokumentets oppbygging

Kapittel 1 redegjør vi for metoden som er benyttet i prosjektet. I kapittel 2 beskrives brukerbehov ut fra sluttbrukers synsvinkel. Kapittel 3 dokumenterer funn i forhold til kommunenes behov, forventninger og rammebetingelser, inkludert IPLOS data for bruken av trygghetsalarmer i dag. Kapittel 4 ser særskilt på betalingsmodeller.

## 2 Brukers perspektiv

### 2.1 Funksjoner i en mobil trygghetsalarm

Det er ikke så lett for eldre brukere å identifisere hva slags funksjoner og løsninger de egentlig ønsker seg. Gjennomgangstemaet når man spør eldre om hva de kunne tenke seg å ta i bruk av velferdsteknologi er i sum *"Bare gi meg noe jeg stoler på og som virker"*! Dette er i stor grad også tilbakemeldingen man får på spørsmål om ønskede forbedringer av dagens trygghetsalarm. Brukerne forholder seg til løsningen slik den er og tilpasser seg dennes funksjoner og utforming. Tilbakemeldinger fra brukere og personell i hjemmetjenesten i Bærum tyder på at brukerne stort sett er fornøyd med dagens trygghetsalarm. Det gir trygghet at det går an å trykke på en knapp og dermed få hjelp.

Behov som er avdekket og som ikke møtes i dagens løsning er:

- Behovet for at alarmen også virker ute eller når de er i kjelleren. Mange brukere var engstelige når de skulle ut til postkassen eller på loftet, for de visste at der virket ikke alarmen.
- Behovet for å få hjelp selv når man ikke klarer å trykke på knappen, for eksempel hvis man besvimer.
- Behov for løsning som også fungerer om natten. Det overveiende flertall av brukere legger av seg trygghetsalarmen om natten. En bruker la alltid fra seg trygghetsalarmen på nattbordet når hun la seg for kvelden, med hals-snoren hengende over kanten. Hennes tanke bak dette var at om hun skulle falle når hun var ute av sengen om natten, så kunne hun kanskje klare å krabbe bort til nattbordet og få tak i snoren.

*"Jeg legger alltid fra meg trygghetsalarmen på nattbordet når jeg ikke er hjemme. Det har jeg fått beskjed om å gjøre for da vet de som måtte komme inn her ved eventuell brann at jeg ikke er hjemme."*

Bruker av dagens trygghetsalarm

Det følger at en trygghetsalarm som kan utvides med deteksjon av fall samt lokasjonsbestemmelse vil kunne være en måte å dekke disse behovene på.

Andre funksjoner som trekkes fram er:

- Toveis tale
- Hjelp til å finne hjem.
- Hvis enheten varsler automatisk (for eksempel ved registrert fall) vil det være viktig at bruker får bekreftet at alarm faktisk er sendt
- Det må også være mulig for bruker å stoppe alarmer som trigges automatisk av enheten, i tilfelle feil.

### 2.2 Om bæremåter og formfaktor

En viktig egenskap som trekkes fram er at enheten bør kunne bæres på ulike måter. Et suksesskriterium for en mobil trygghetsalarm er at enheten faktisk tas med når bruker går ut. Skal dette oppfylles er det sentralt at den kan bæres på forskjellige måter; noen vil foretrekke kanskje å ha den i beltet, andre ønsker å kunne legge den i vesken, mens atter andre helst vil ha den med som

et armbånd. Individuell tilpasning med hensyn på bæremåte og/eller festeanordning vil være sentralt.

*"Det beste var nok å bære den i lommen. Men jeg ville ikke i hatt den i vesken, for da ville den falle på bunnen, og så finner jeg den ikke igjen, for der er det så mye. Men jeg har jo ikke alltid lomme på jakken heller så det er vanskelig å si..."*

Bruker av dagens trygghetsalarm

Når det gjelder design er det vårt inntrykk at det er vanskelig å trekke noen entydige konklusjoner på at en type design vil bli foretrukket fremfor et annet. Dette er basert på de samtaler vi har hatt med brukere samt tilbakemelding fra andre som arbeider i domenet. Noen vil tiltrekkes av et design som signaliserer soliditet og sikkerhet og synes ikke det er stigmatiserende at andre ser at man bærer et slikt sikkerhetsprodukt. Andre vil at enheten kamufleres som smykke eller armbånd. Andre igjen vil foretrekke at enheten signaliserer moderne "high-tech" teknologi. Den danske GPS-leverandøren som SINTEF samarbeider gjennomførte en brukerundersøkelse for nettopp å få tilbakemelding om ønsket design for GPS-enheten de skulle ta i markedet. Konklusjonen fra undersøkelsen var at det var umulig å konkludere med et valgt smykkedesign eller armbånddesign, da det var så store individuelle forskjeller i ønsker og behov. Det viktigste å ta hensyn til ved utforming av enheten vil være enkelhet, pålitelighet, robusthet samt en fleksibel festeanordning.

*"Jeg bærer trygghetsalarmen i en snor rundt halsen.*

*Det er helt greit. Jeg synes den ser grei ut. Men når jeg har gjester så er det jo penere å ha et smykke rundt halsen da så da tar jeg den av."*

Bruker av dagens trygghetsalarm

## 2.3 Brukernes forhold til personvern

Personvern er et spørsmål som ikke skaper den største debatten blant brukerne vi har snakket med. "Overvåking" oppfattes å være greit hvis det øker følelsen av trygghet og så lenge det ikke dreier seg om at andre faktisk kan se og høre dem direkte. Grensen for brukerne går ved bilde- og lydopptak, altså opplevelsen av å bli "sett". Brukerne gir uttrykk for en fatalistisk innstilling om at "teknologi og overvåking er kommet for å bli – det er bare sånn det er", som én av dem sa. Brukerne stoler på at kommunen ikke misbruker sin rolle og den tilliten brukeren viser den når det gjelder innhenting, lagring og bruk informasjon om dem. Ingen av brukerne reflekterer over risiko knyttet til at informasjon kan komme på avveie.

## 2.4 Pårørendes rolle

Den eldre medbestemmelse og selvbestemmelse er viktig for pårørende. De uttrykker tydelig at de ønsker at kommunen la til rette for et samarbeid med bruker og pårørende i forhold til vurdering og bruk av tekniske løsninger. Et slikt samarbeid kan ha mange fordeler, men grenseoppgangene for samarbeid må utredes nøye. Hvordan skal man fordele ansvaret? Hvordan skal man forholde seg til taushetsplikten? Dette vil kreve nærmere utredning.

*"Jeg vil veldig gjerne tas med på råd og ha en medbestemmelse i hva mor skal ha av teknologi i huset. Jeg vil gjerne bidra!"*

Sønn til bruker som var med i utprøving av velferdsteknologi i Bærum

### 3 Kommunens perspektiv

#### 3.1 Nasjonale strategier

Hagen-utvalgets rapport Innovasjon i omsorg [3] anbefaler en tretrinns utbygging av velferdsteknologiske løsninger i Norge som omhandler trygghetsalarmen. De peker på forebygging og tidlig oppdaging av fall, forebygging av ensomhet og reduserte konsekvenser av kognitiv svikt som tre viktige innsatsområder for utvikling og implementering av velferdsteknologi, og anbefaler at trinn 1 er å videreutvikle trygghetsalarmen som allerede er implementert i mange norske kommuner.

*Hagen-utvalget foreslår å videreutvikle den tradisjonelle trygghetsalarmen slik at den kan brukes over hele landet og har følgende minimumsfunksjoner:*

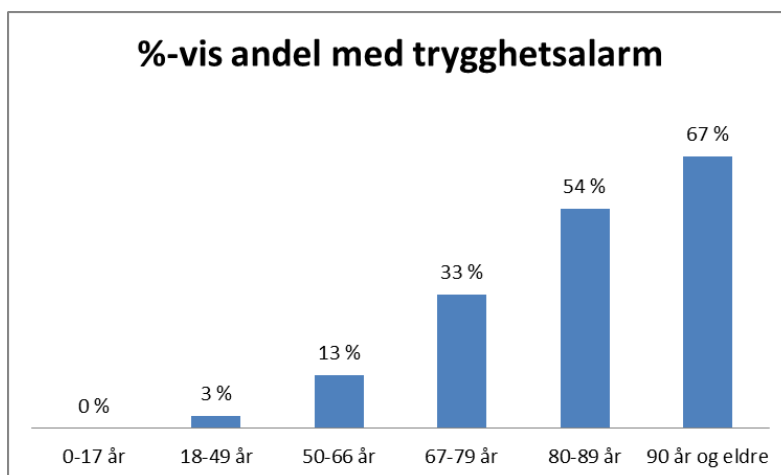
- *Selvutløsende alarm*
- *Fallsensor*
- *Røykdetektor*
- *Elektronisk døråpner*
- *Mobiltelefon*
- *Sporingsløsning (GPS)*

NOU 2011:11 Innovasjon i omsorg (2011) [3]

#### 3.2 Bruk av trygghetsalarm i Norge

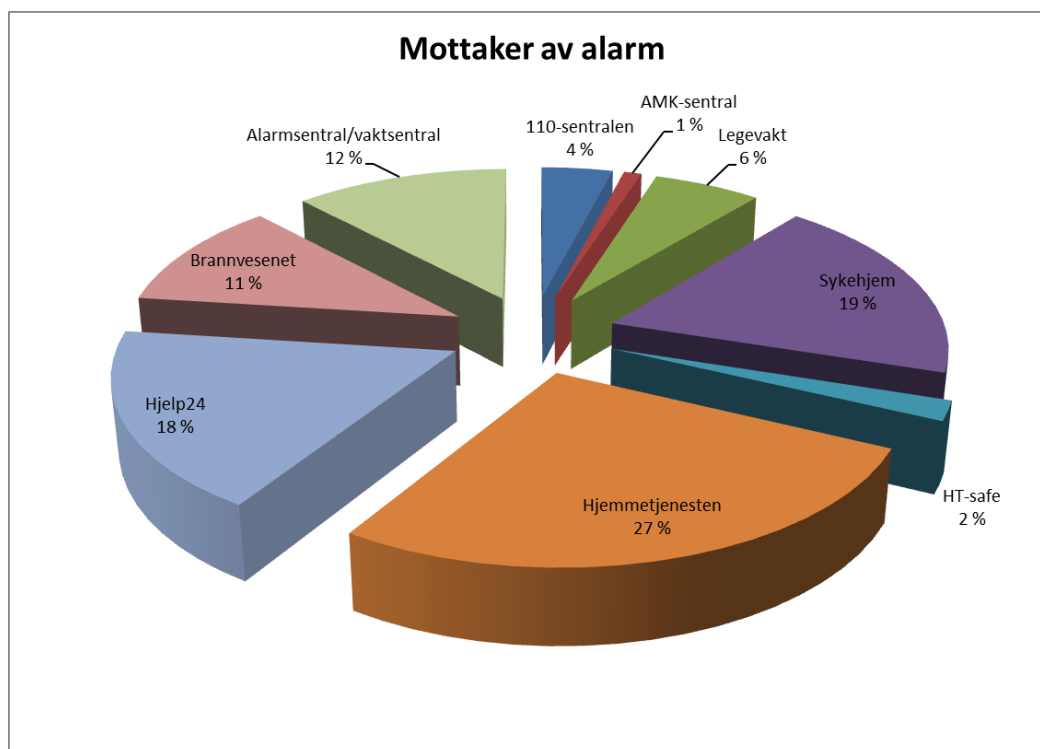
55 % av norske kommuner oppgir at de har tatt i bruk velferdsteknologi i tjenestene. Tilnærmet alle (99 %) oppgir at det er trygghetsalarmer som tilbys, og noe over hver femte kommune har utvidet trygghetsalarmtjenesten til også å omfatte sensorer for varsling [6].

Ved utgangen av 2010 var det registrert i overkant av 73.000 trygghetsalarmer som del av kommunenes omsorgstjenestetilbud i følge Helsedirektoratets fagrapport om velferdsteknologi i de kommunale tjenestene [5]. Rundt 32 % av hjemmeboende tjenestemottakere hadde trygghetsalarm. Dette tallet har vært stabilt siden 2007. Blant de med «omfattende bistandsbehov» har 24 % trygghetsalarm, for de med «middels stort bistandsbehov» har 37 % slik alarm og i gruppen med «noe/avgrenset bistandsbehov» har 33 % trygghetsalarm [5]. Bruk av kommunenes tilbud om trygghetsalarm er også økende med alder, se Figur 1.



Figur 1: Fordeling av andel brukere som er tildelt trygghetsalarm av antall hjemmeboende tjenestemottakere i ulike aldersgrupper (tall for 2010, hele Norge) [5]

Fagrapporten fra Helsedirektoratet [5] peker også på at kommunene håndterer mottak av alarmer svært ulikt, se Figur 2.



Figur 2: Mottakere av alarmsignaler fra trygghetsalarm i kommuner som har slik mottakstjeneste (tall for 2010, hele Norge) [5]

De trekker også opp utfordringene som følger av en utvidet trygghetsalarm:

*Hvem som ivaretar alarmmottak er svært ulikt og det er etablert ulike løsninger. I en situasjon der antall varslinger økes, pga utvidelse av trygghetsalarmkonseptet med flere typer varslinger (fallalarm og andre sensorer), vil de kommunale helse- og omsorgstjenestene stå overfor utfordringer – både ved å finne frem til gode løsninger for alarmmottak, men også for hvordan alarmer skal følges opp for å ivareta bistandsbehov i hjemmet. I dette kan det ligge utvikling av ulike modeller for samvirke med pårørende, nærmiljø, frivillige og næringsliv.*



### 3.3 Bruk av trygghetsalarm i Bærum

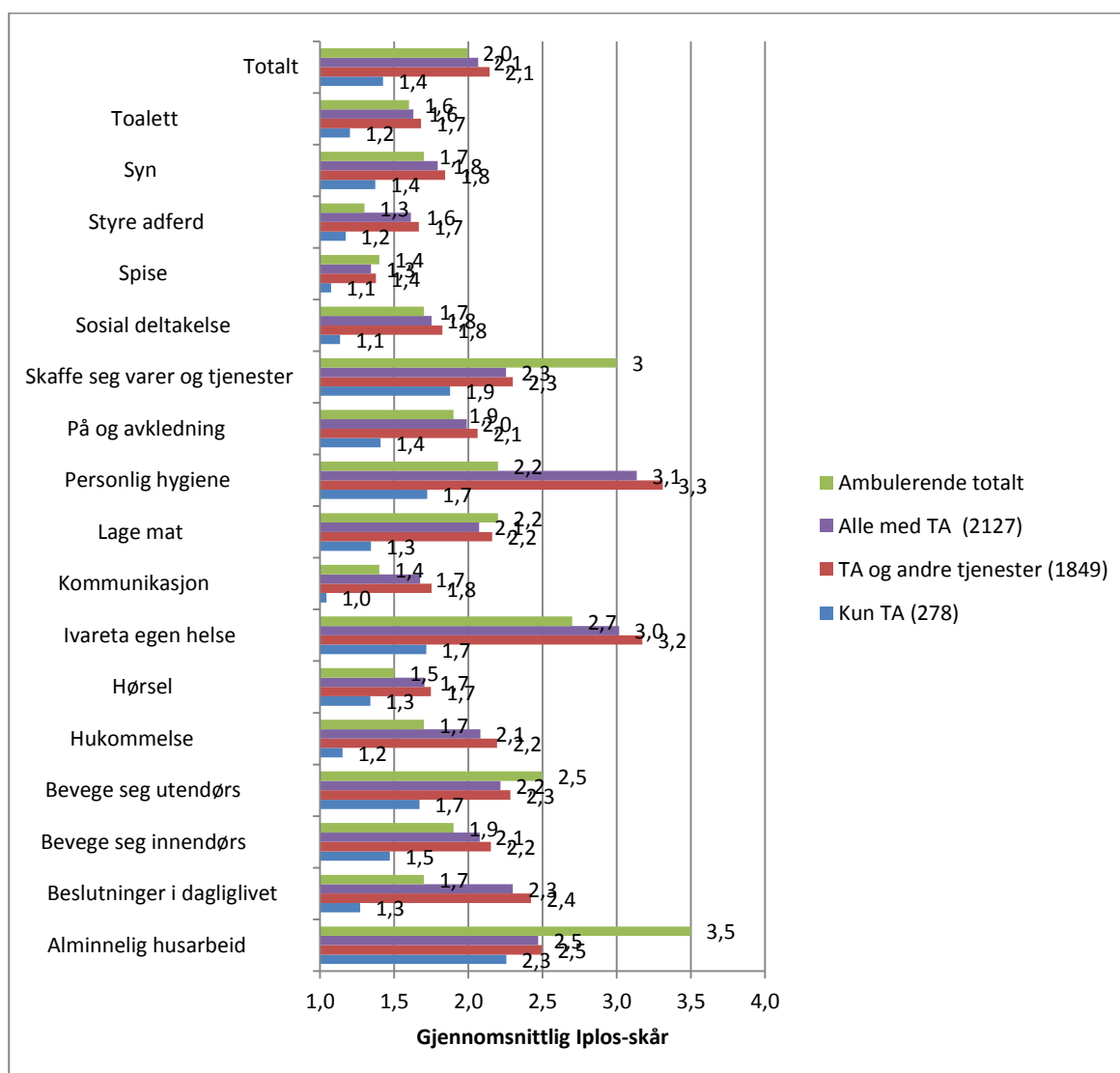
Det er registrert ca 115 000 innbyggere i Bærum kommune. Tall fra IPLOS viser at det er vel 1 700 brukere av trygghetsalarm i Bærum (antall alarmer), mens det gjennom året er ca. 2 100 personer som mottar denne tjenesten. Tabellen nedenfor viser at hovedtyngden av de som har trygghetsalarm bor alene, og at mer enn 80 prosent av husholdningene er en-personhusholdning.

Tabell 1: Antall brukere med trygghetsalarm (2011). Kilde: Beregninger fra Bærum kommune

|   | Antall brukere | Bor alene |
|---|----------------|-----------|
| <b>Antall brukere med trygghetsalarm</b>                    | 2 127          | 1 420     |
| <b>Antall brukere med trygghetsalarm og andre tjenester</b> | 1 849          | 1 217     |
| <b>Antall brukere med kun trygghetsalarm</b>                | 278            | 203       |

Den påfølgende viser at personer som får trygghetsalarm i gjennomsnitt har nokså lik, eller noe høyere bistandsbehov enn mottakere av ambulante tjenester totalt (gjennomsnitt 2,1 mot 2,0 for alle som mottar hjemmetjenester). Personer som kun har trygghetsalarm har et vesentlig lavere bistandsbehov (gjennomsnittskår 1,4).

Tabell 2: Gjennomsnittlig IPLOS-skår for mottakere av trygghetsalarm. Kilde: Bærum kommune



Den enkelte søker om å få installert trygghetsalarm, og betaler deretter en månedlig avgift som skal dekke de fulle kostnadene til kommunen.

### 3.4 Ønske om en forbedret trygghetsalarm

Ansatte i hjemmetjenesten uttrykker stor forventning til og ønske om en ”forbedret trygghetsalarm”. Det kan listes mange hendelser hvor bruker ikke selv klarer å utløse alarmen og blir liggende lenge uten å få hjelp. Det blir også oppfattet som et klart pluss om enheten også fungerer utendørs. I tillegg til bedre trygghet for den enkelte pekes det på utfordringene når settet av nødvendige funksjoner spres over flere enheter. Vårt inntrykk er at det viktigste innsalgspunktet er likevel at enheten er enkel å bruke og at den er driftssikker.

*"Man kan jo ikke forvente at en gammel dame skal huske å ha med seg ørten dingser når hun går ut døra; en trygghetsalarm og en mobiltelefon og en GPS og en fall-alarm og hvem vet hva!"*

Ansatt i hjemmetjenesten

### 3.5 Brukertilpasset og standardisert teknologi

Kommunen uttrykker en rekke forventninger til teknologi som skal inn som del av hjemmetjenestene. Dette vil også gjelde for en mobil trygghetsalarm.

- Teknologien må møte høye krav til **robusthet og enkelhet i bruk**. Knapper og andre grensesnitt må ha gjennomprøvd funksjonalitet med kun et minimum av brukeroperasjoner. Et "trykk" for mye er ofte alt som skal til for at en bruker oppfatter løsningen som vanskelig, og mister motivasjonen til å bruke den.
- Teknologien må være **moden**. "Moden teknologi" er teknologi som er kvalitetssikret, dvs. den har vært testet ut og "bestått prøven" i reell brukerkontekst slik at de viktigste feilene er oppdaget og korrigert. Et suksesskriterium for teknologien, og for leverandøren, er at man får etablert kontrollerte utprøvingsarenaer som gjenspeiler reelle brukerkontekster, hvor både kommune, leverandør og brukere er innforstått med at feil vil forekomme.
- Teknologien må være **enkel å tilpasse (konfigurere) til den enkelte bruker og enkel og administrere**. Tilpasning og administrasjon krever tid og ressurser i kommune, ressurser man i utgangspunktet ikke har.
- Teknologien bør være **selv-testende** og selv rapportere feil. Skal teknologien gi reell trygghet bør bruker og kommunalt ansatte kunne vite at den faktisk virker.
- Teknologien må **møte krav til informasjonssikkerhet**. Norm for informasjonssikkerhet i helse-, omsorgs- og sosialsektoren (Normen<sup>1</sup>) er et omforent sett av krav til informasjonssikkerhet basert på lovverket. Teknologien må møte disse kravene skal kommunene kunne - og ønske å - ta den i bruk.
- Løsningene må også følge retningslinjene for **personvern**. Teknologien må ikke oppmuntre til unødig bruk av personopplysninger. "**Privacy by design**", eller innebygget personvern, er et godt prinsipp som promoterer av Datatilsynet. Dette er konkrete tekniske tiltak som sikrer et godt beskyttelsesnivå for å ivareta viktige personvernprinsipper. Et eksempel er flerdelte nivåer for aksesskontroll. F.eks. så er lokasjonsinformasjon om bruker sensitiv informasjon

<sup>1</sup> [www.normen.no](http://www.normen.no): Her finnes en serie fakta-ark som gir retningslinjer i forhold til forskjellige tematiske områder relatert til informasjonssikkerhet.

som må håndteres med varsomhet. Hvis det er aktuelt at enheten skal ha funksjoner for sporing over tid, vil en mulig løsning være å legge ekstra kontroll på aksessen til historiske lokasjonsdata.

- Teknologien bør være **interoperabel og skalerbar og basert på standarder**. For å oppnå smidige arbeidsprosesser for kommunalt ansatte må det etableres nødvendig integrasjon med journalsystemet, slik at den enkelte ikke må forholde seg til en rekke forskjellige brukerflater i løpet av en arbeidsdag. Den viktigste integrasjonen vil være mot kommunens (eller tjenesteleverandørs) journalsystem, slik at alarmer og sporingsinformasjon logges direkte i journalen. Vi kjenner ikke til at noen av journalleverandørene per i dag har den nødvendige åpenhet i sine systemer, slik at integrasjon av brukerdata fra en tredjeparts leverandør kan foregå uten omfattende redesign og videreutvikling. Vi tror at leverandører som overbevisende kan argumentere og dokumentere interoperabilitet og åpne grensesnitt i sine løsninger vil ha sterke fortrinn, da kommunene ikke ønsker tekniske vertikaler som låser kommunen kun til en leverandør.

### 3.6 Forventninger til leverandør

Kommunens forventning er at leverandøren har god og grunnleggende forståelse for brukerkonteksten og hjelper med god oppfølging, enkle og gode brukermanualer og tar det fulle ansvaret for at teknologien virker som den skal til enhver tid. Kommunen ønsker seg teknologi levert som tjeneste og ikke som produkt, og forventer at leverandørene selv har et proaktivt forhold til sikkerhetsspørsmål.

- Det er behov for **tjenesteorientert leverandører**. Kommunene har ikke kompetanse eller ressurser til å kjøpe velferdsteknologi som produkt hvor de selv må ta ansvar for vedlikehold, oppgraderinger og lagring (når brukerbehov endres). Det er behov for leverandører som forstår kommunens behov for teknologi som tjenesteleveranse: som kan tilby gode supportavtaler, som tar ansvaret for pålitelighet og kvalitet i drift, og ansvar for administrasjon og vedlikehold. Det åpner for nye samarbeidskonstellasjoner i markedet, hvor leverandører med gode produkter går i samarbeid med tjenesteleverandører som har domenekunnskap og forstår teknologiens plass og muligheter i dette domenet.
- Leverandør må ha **kunnskap om gjeldende lovverk om personvern og informasjonssikkerhet** og kunne formidle hvordan den konkrete løsningen som tilbys står i forhold til dette lovverket. Datatilsynet krever blant annet at det opprettes en **Databehandleravtale** mellom kommune og leverandør av tjenester som behandler brukerdata.
- Utvikling av **enkle brukermanualer** kan også være en utfordrende oppgave for teknologileverandører, som gjerne tar en teknisk og detaljert innfallsvinkel når de skal skrive om løsningene sine. "Å gjøre det enkelt nok" er faktisk en vanskelig oppgave!
- Et annet viktig ansvar som tilfaller leverandørsiden er **kvalitetssikring av teknologien**. Teknologien som tas inn i dette domenet må være robust med lav feilrate. Det kan være fristende for en leverandør å ta inn billige komponenter fra underleverandører i lavkostland med det dette medfører av økte utfordringer med å etterprøve teknologiens kvalitet (f.eks. hvordan komponentene er testet). Det er viktig at leverandøren kan dokumentere ikke bare de funksjonelle egenskapene ved systemet/produktet, men også de ikke-funksjonelle egenskapene, som sikkerhet og pålitelighet.

## 4 Betalingsmodeller

### 4.1 Strategier for betaling

Det er opp til hver enkelt kommune å velge sin strategi for tjenestetilbud og betalingsmodeller for teknologistøtte i hjemmetjenestene. Dagens trygghetsalarm synliggjør hvor uavhengige dagens kommuner er i å utvikle og prise sine tjenester. Grad av egenbetaling for brukeren kan være med å påvirke om brukerne søker tjenesten. Fra det store GPS-prosjektet i Danmark i regi av ABT-fondet [12] høstet man den erfaring at kommuner som valgte å ha egenbetaling på GPS-enhetene ikke fikk så mange brukere som i de kommuner der kommunen tok alle kostnader. Disse kommunene kunne heller ikke dokumentere den samme grad av nytte som i de andre kommunene. I Danmark sliter man også med å definere gode betalingsmodeller. I kjølvannet av Danmark-prosjektet er det fortsatt uavklart om GPS-systemet skal ha status som forbrukskode eller hjelpemiddel og dermed om det skal være brukerbetaling.

En mulighet er å forsøke stimulere privatmarkedet til å ta en større del av kostnadene. Spørsmålet er hvor betalingsvillig dette markedet egentlig er. Det kan synes som det ligger en forventning hos den gjengse norske borger om at "en trygg alderdom" for den enkelte først og fremst er et ansvar for det offentlige.

Et strategisk grep som kan gjøre det enkelt for privatpersoner å gå til anskaffelse av trygghetsteknologi, enten til seg selv eller til sine pårørende, kan være å sette sammen et tjenestetilbud for privatmarkedet i samarbeid med leverandører. Et eksempel på en slik tjeneste vil kunne være at eventuelle alarmer, som vanligvis går til brukers pårørende, rutes til kommunen etter avtale, f.eks. når den vanlige tilsynspersonen skal på ferie. Gode løsninger for support og drift kan være andre tilleggstjenester kommunen kan tilby.

### 4.2 NAVs rolle

Det er en forventning, blant både kommunalt ansatte og brukere, at NAV skal bidra til finansieringen av trygghetsteknologi. På forespørsel gir ansatte i NAV uttrykk for følgende i forhold til sin rolle.

Lovverket som styrer finansieringen av hjelpemidler for funksjonshemmede er innrettet med tanke på å støtte individet, ved å hjelpe enkeltpersoner med kognitiv, sansemessige og/eller fysisk funksjonsnedsettelse med tilpassede hjelpemidler. NAV kan yte stønad til hjelpemidler til enkeltpersoner i henhold til folketrygdlovens kapittel 10. Det gis også hjelpemidler som er nødvendig og hensiktsmessig for forpleining i eget hjem.

Løsninger som sender varsler til tredjeperson (f.eks. pårørende eller kommune), møter ikke NAVs betingelser for støtte. Et unntak er epilepsi-varsling der varsling videresendes til tredjeperson.

Det er en tendens til at flere og flere hjelpemidler tas ut av NAVs sortiment, etterhvert som den allmenne tilgjengeligheten til ulike produkter øker. Når hjelpemidler (ofte små og enkle) blir hyllevarer slik at "folk flest" kan skaffe seg det innenfor rimelige kostnadsrammer, tas det vekk fra NAVs sortiment. Hjelpemidler som går ut av sortimentet må da finansieres enten av kommunens rammetilskudd eller av brukeren selv.

Det presiseres fra NAV at de må forholde seg til gjeldende regel- og lovverk. Endring av regelverket er en prosess som gjerne tar lang tid. Ansvaret for føringene til regelverket ligger på departementsnivå, og ikke i NAV. Kommunene oppfordres av NAV til å arbeide aktivt med velferdsteknologi, og aktivt bruke NAV som rådgiver og kompetansepartner på brukerbehov, men være varsomme med å anta at NAV kan ta hoveddelen av regningen.

## 5 Oppsummering

Det er stort behov og ønske om en forbedret trygghetsalarm hos brukere og ansatte i hjemmetjenestene. Et utvidet funksjonsområde for enheten kan gjøre hverdagen til den enkelte tryggere, for eksempel ved at den virker også utendørs. Det synes som en realistisk strategi av Moreto å ta utgangspunkt i dagens trygghetsalarm hvor grunnfunksjoner og forløp er kjent, og gjennomføre en kontrollert og stegvis påplussing av funksjoner. Pleie og omsorgstjenestene er et umodent marked hva gjelder anvendelse av teknologi. Skal SafeMate lykkes som produkt, er det viktig at aktørene også klarer å lykkes med å løse de organisatoriske utfordringene, for eksempel samhandlingen med vaktcentralen. Dette vil kreve tett samarbeid mellom partene.

## 6 Referanser og bakgrunnsinformasjon

- [1] Teknologirådets rapport "Fremtidens alderdom og ny teknologi" (2009), <http://www.teknologiradet.no/default1.aspx?m=258>
- [2] ARTE-rapport – arbeidskraft og teknologi, KS og NHO (2009), <http://www.ks.no/tema/Innovasjon-og-forskning/Teknologi-og-IKT/Velferdsteknologi-Seks-anbefalinger-fra-KS-og-NHO/>
- [3] NOU 2011:11 Innovasjon i omsorg (2011), <http://www.regjeringen.no/nb/dep/hod/dok/nouer/2011/nou-2011-11.html?showdetailedtableofcontents=true&id=646812>
- [4] Velferdsteknologi for fremtiden (2011), Damvad på oppdrag av NHO og Tekna, <http://www.nho.no/offentlig-sektor-og-naeringslivet/velferdsteknologi-for-fremtiden-article23489-289.html>
- [5] Fagrapport om implementering av velferdsteknologi i de kommunale helse- og omsorgstjenestene 2013-2030, Helsedirektoratet, juni 2012 (IS-1990)
- [6] H.Hoen, U.Tangen, Bruk av velferdsteknologi i kommunene. Undersøkelse gjennomført av KS (2011)
- [7] Håndbok i behovsdrevet innovasjon, InnoMed / SINTEF (2010), <http://www.innomed.no/nb/metodeverktoy/>
- [8] E.Aspnes, D.Ausen, K.Høyland et.al., Velferdsteknologi i boliger, SINTEF-rapport til Husbanken (2012), [http://www.husbanken.no/omsorgsboliger/velferdsteknologi\\_her-er-oversikten-mulighetene-og-utfordringene/](http://www.husbanken.no/omsorgsboliger/velferdsteknologi_her-er-oversikten-mulighetene-og-utfordringene/)
- [9] L.Grut, K.G.Hem, Velferdsteknologi i pleie- og omsorgstjenestene - Forutsetninger og retningslinjer for implementering Trygghetspakken i Bærum kommune, SINTEF A23142, ISBN 978-82-14-05485-9 (2012)
- [10] I.Svagård, D.Ausen, L.Grut, T.Øderud, Trygghetspakken – behovskartlegging og erfaringer, SINTEF A23126, ISBN 978-82-14-05293-0 (2012)
- [11] D.Ausen, I.Svagård, T.Øderud, S.Bøthun, Y.Dahl, K.Holbø, Trygge spor – forstudie; GPS-løsning og tilhørende støttesystemer for fysisk aktivitet for personer med demens, SINTEF A20663, ISBN 978-82-14-04992-3 (2011)
- [12] Demonstrasjonsprosjekt med bruk af GPS system i eget hjem, ABT-fonden (DK) (2011), <http://www.ffvt.dk/Resultater-og-overblik/Afsluttede-projekter/AEldre/GPS-med-tilkaldeknapp-til-demente>



Teknologi for et bedre samfunn

[www.sintef.no](http://www.sintef.no)