

2018:00836 - Åpen

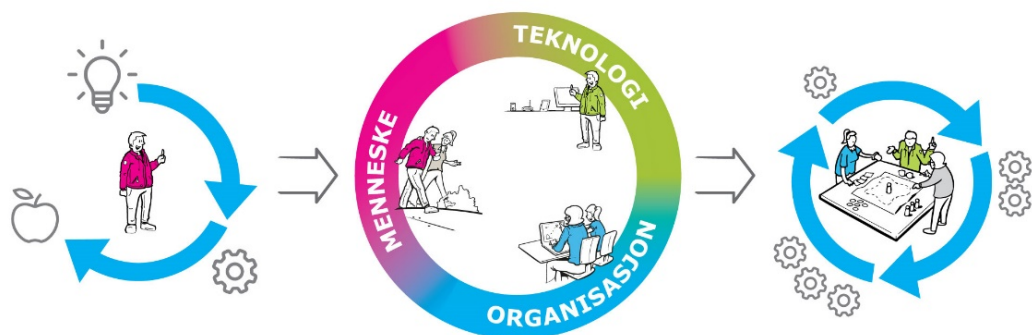
# Rapport

## Tjenestesetting av velferdsteknologi

Modell for implementering av velferdsteknologi i de kommunale helse- og omsorgstjenestene

### Forfatter

Dag Ausen, Mette Røhne, Tone Øderud, Tore Christian Storholmen, SINTEF  
Trine W. Eknes, Bø kommune, Stine Haslestad, Sande kommune,  
Elisabeth Sørensen, Larvik kommune, May Omland, Skien kommune



EMNEORD:  
Velferdsteknologi,  
innovasjon

# Rapport

## Tjenestesetting av velferdsteknologi

Modell for implementering av velferdsteknologi i de kommunale helse- og omsorgstjenestene

**VERSJON**

1

**DATO**

2018-09-12

**FORFATTER(E)**Dag Ausen, Mette Røhne, Tone Øderud, Tore Christian Storholmen, SINTEF  
Trine W. Eknes, Bø kommune, Stine Haslestad, Sande kommune,  
Elisabeth Sørensen, Larvik kommune, May Omland, Skien kommune**OPPDRAGSGIVER(E)**

Skien kommune

**OPPDRAGSGIVERS REF.**

May Omland

**PROSJEKTNR**

102018603

**ANTALL SIDER OG VEDLEGG:**

10

**SAMMENDRAG****Fra pilot til drift – tjenestesetting av velferdsteknologi**

Norske kommuner skal ta i bruk velferdsteknologi som en integrert del av tjenestene de nærmeste årene. Velferdsteknologiprojektet i Vestfold og Telemark jobber med denne utfordringen og har engasjert SINTEF for å utvikle en implementeringsmodell i tett samarbeid med kommunene i prosjektet.

Implementering av velferdsteknologi handler om å utvikle tjenesten. Dette endringsarbeidet gjennomføres som en prosess i tre faser som kort beskrives i denne rapporten. Modellen peker på forarbeidet som må ligge til grunn, beskriver perspektivene for tjenestesetting og prosessen for innføring og løfter fram den videre tjenesteutviklingen. Til modellen følger det også en verktøykasse med retningslinjer, eksempler, erfaringer og anbefalinger som ansatte kan bruke som en støtte i implementeringsarbeidet.

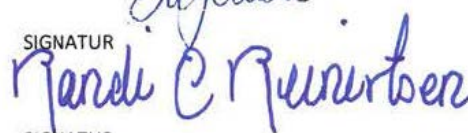
Modellen skal bidra til vellykket implementering i helse- og omsorgstjenestene og hjelpe ledere og ansatte til å forstå kompleksiteten ved å ta i bruk velferdsteknologi.

**UTARBEIDET AV**

Dag Ausen

**SIGNATUR****KONTROLLERT AV**

Randi E. Reinertsen

**SIGNATUR****GODKJENT AV**

Mats Carlin

**SIGNATUR****RAPPORTNR**

2018:00836

**ISBN**

978-82-14-06939-6

**GRADERING**

Åpen

**GRADERING DENNE SIDE**

Åpen

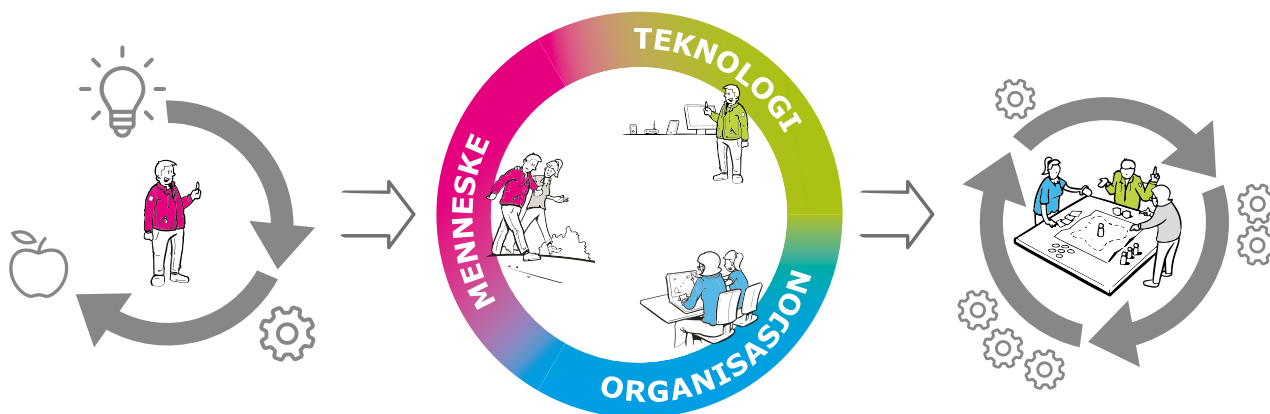
# Historikk

---

<b>VERSJON</b>	<b>DATO</b>	<b>VERSJONSBEKRIVELSE</b>
1	2018-09-12	Utgitt til implementeringsseminar i Sandefjord 12.9.2018

# TJENESTESETTING AV VELFERDSTEKNOLOGI

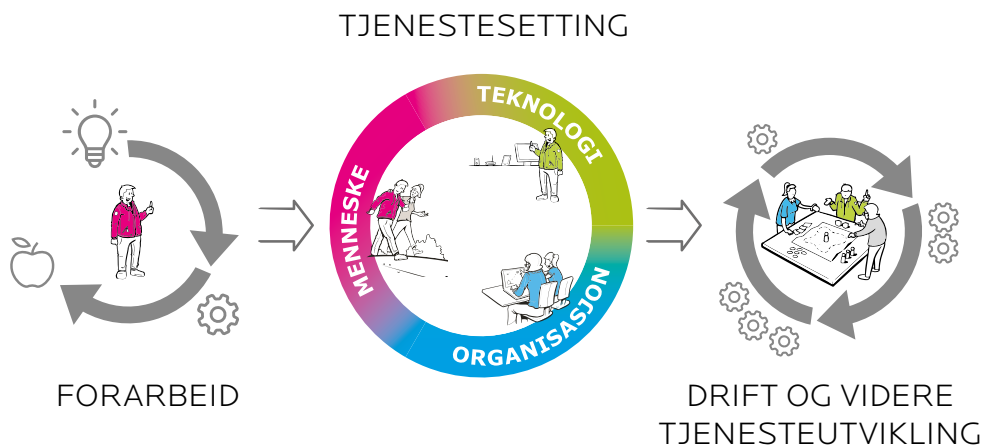
MODELL FOR IMPLEMENTERING AV VELFERDSTEKNOLOGI I  
DE KOMMUNALE HELSE- OG OMSORGSTJENESTENE



VELFERDSTEKNOLOGIPROSJEKTET  
I VESTFOLD OG TELEMAR



**SINTEF**



Modellen skal bidra til vellykket implementering i helse- og omsorgstjenestene og hjelpe ledere og ansatte til å forstå kompleksiteten ved å ta i bruk velferdsteknologi.

Tjenestesetting innebærer å få velferdsteknologi etablert som en del av arbeidshverdagen til ansatte.

Endringsarbeid gjennomføres som en prosess i tre faser. Modellen peker på forarbeidet som må ligge til grunn, beskriver perspektivene for tjenestesetting og prosessen for innføring og løfter fram den videre tjenesteutviklingen.

Norske kommuner skal ta i bruk velferdsteknologi som en integrert del av tjenestene de nærmeste årene. Velferdsteknologiprojektet i Vestfold og Telemark jobber med denne utfordringen og har utarbeidet en implementeringsmodell for å tjenestesse velferdsteknologi som kort beskrives i dette heftet. Til modellen følger det også en verktøykasse med retningslinjer, eksempler, erfaringer og anbefalinger som ansatte kan bruke som en støtte i implementeringsarbeidet.

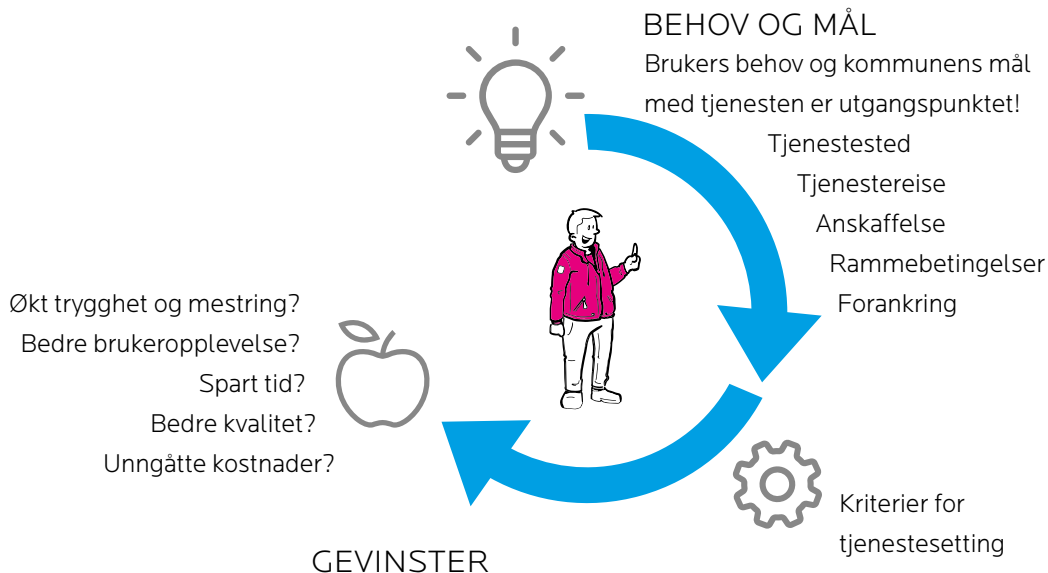
Velferdsteknologi skal være en  
naturlig del av tjenestene innen 2020

(Helsedirektoratet)

# Sammenheng og forarbeid

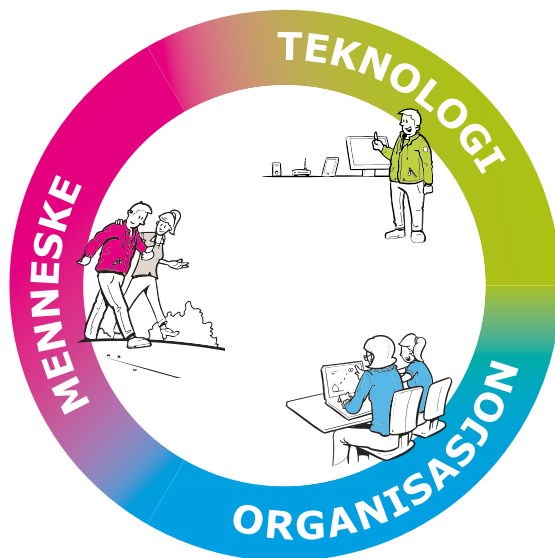
Tjenstesettingen tar utgangspunkt i forarbeidet som er gjennomført f.eks. som en del av en tjenesteinnovasjonsprosess. Her er det konkretisert hvilke behov velferdsteknologiløsningen skal dekke og hvilke mål kommunen har satt for arbeidet. Utgangspunktet for tjenstesettingen er at det er laget en tjenstereise. Punktene fra forarbeidet må tas med og evalueres og justeres ut fra erfaringene som gjøres i det videre arbeidet.

Anskaffelsesprosessen har lagt et godt grunnlag for implementeringen, og kontrakten med valgt leverandør spesifiserer planer og samarbeidsform underveis. Det er likevel viktig å avdekke avhengigheter og rammebetingelser for løsningen som skal implementeres, både internt i kommunen (f.eks. til IT-systemer) og med aktører utenfor. God forankring hos brukere og ansatte, i ledelsen og hos politikerne og andre interessenter er en forutsetning for et vellykket implementerings-prosjekt.



# Tjenestesetting i et MTO-perspektiv

Når velferdsteknologi skal innføres i tjenesten, må det gjøres med et helhetlig perspektiv. Menneskene som berøres må tas med i prosessen, teknologien må samspille med andre systemer og organisasjonen må jobbe slik at de ulike gevinstene med løsningen tas ut. Vi må ta hensyn til alle disse perspektivene i arbeidet med å tjenestestette velferdsteknologi.



## VERKTØYKASSE FOR ANSATTE

Det er utviklet mange nyttige verktøy som kan være til god hjelp i implementeringsprosjektet. Disse har vi samlet i en verktøykasse sammen med gode eksempler, erfaringer og anbefalinger fra kommuner som allerede har implementert velferdsteknologi. Denne kompletterer verktøyene som er tilgjengelig i KS sitt Veikart for tjenesteinnovasjon. Se [www.porsgrunn.kommune.no/verktoykasseVT](http://www.porsgrunn.kommune.no/verktoykasseVT)

# Menneske – Teknologi – Organisasjon



## MENNESKE

- Informasjon til alle involverte
- Risikovurdering, spesielt i forhold til pasientsikkerhet
- Etske og faglige vurderinger
- Samtykkevurderinger
- Brukerbehov og utdyping av disse
- Gevinstanalyse for alle involverte
- Kartlegging og individuell tilpasning
- Aktører, roller og ansvar
- Holdninger og motivasjon
- Opplæring av alle involverte
- Endringsledelse og oppfølging



## TEKNOLOGI

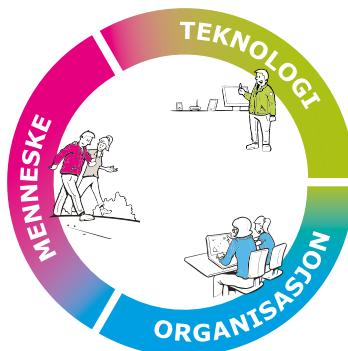
- Logistikk
- Test og evaluering
- Installasjon og konfigurering
- Dekning, nett, strøm
- IKT infrastruktur
- Integrasjon med andre systemer
- Risiko og sårbarhetsanalyse
- Informasjonssikkerhet
- Responssenter og varslingskjede



## ORGANISASJON

- Samarbeid med tjenestemottaker
- Tjenesteforløp og ansvarsfordeling
- Gevinstoppfølging
- Opplæringsstrategi
- Informasjonsstrategi
- Statistikk og rapportering
- Gevinstoppfølging
- Egenbetaling
- Juss & lovverk
- Tildelingskriterier og vedtak
- Dokumentasjon (EPJ)
- Rutiner
- Avviksoppfølging
- Prosedyrer

Det er mange momenter å ta hensyn til i arbeidet



Tjenestsetting av velferdsteknologi må gjøres i et MTO-perspektiv



# Innføring i tjenesten

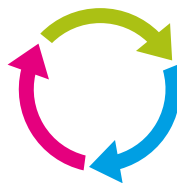
Innføring av velferdsteknologi gjøres i flere steg. Endringer i tjenesten tar tid, og gevinstene løsningen skal bidra til oppnås ikke av seg selv. Ansatte må involveres og få oppfølging når nye arbeidsprosesser skal implementeres, og det må være rom for justeringer underveis.

- Etablere nødvendig infrastruktur og sjekk ut basisfunksjonalitet i løsningen.
- Start i det små med én enhet, f.eks. i en av hjemmetjenestesonene. Husk god opplæring!
- Gå videre med neste enhet, men ta hensyn til erfaringene som gjøres! Bygg ut videre til hele tjenesten er dekket.
- Forutsetninger kan endre seg underveis, så vær åpen for å gjøre justeringer i planene som er lagt.
- Husk at ansatte må tas med på endringsprosessene. Det skaper motivasjon.

Etabler kriterier for når innføringsfasen er gjennomført. Det skjer når tjenestetsettingen er etablert som en del av arbeidshverdagen.

Gjennom hele prosessen må innføringen evalueres i et MTO-perspektiv, dvs. at løsningen vurderes opp mot de ulike aspektene knyttet til menneske, teknologi og organisasjon.

Ledere har et spesielt ansvar! Det er viktig at tjenestetsettingen av velferdsteknologi knyttes til eksisterende styringsprosesser i kommunen.



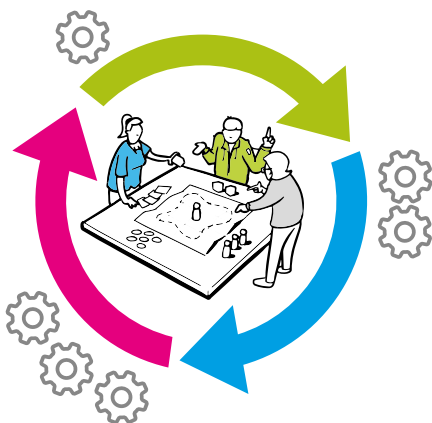
## MTO-EVALUERING

- Dekkes behovene?
- God brukeropplevelse?
- Kommer gevinstene?
- Jobbes det annerledes?

Husk at alt ikke fungerer med en gang! Feil vil oppstå og det vil være behov for endring. Dette er det viktig å fange opp underveis og ta med i det videre arbeidet.

# Drift og videre tjenesteutvikling

Ny funksjonalitet i løsningen bør tas i bruk gradvis. Basisfunksjonalitet må fungere og brukes riktig før løsningen bygges ut videre. Teknologien er også i kontinuerlig utvikling, og nye oppdateringer og muligheter bør innføres på samme måte.



Samtidig som løsningen bygges ut med ny funksjonalitet, er det vel så viktig å utvikle arbeidsprosesser og tjenestemodellen videre.

Her er noen sentrale spørsmål man kan stille seg:

- Dekker løsningen behovene til de ulike brukerne?
- Kommer gevinstene knyttet til bedre kvalitet, spart tid og unngåtte kostnader?
- Jobber ansatte annerledes?

Endringen i arbeidsprosesser, roller og ansvar åpner opp for gode ideer og ansatte kan se nye muligheter, både knyttet til bruk av teknologi og tjeneste. Teknologileverandøren kan også ha innspill til hvordan løsningen kan videreutvikles for å møte behovene enda bedre eller utløse nye gevinster, så det kan være lurt å invitere den med på en videre utvikling av løsningen.

Når velferdsteknologiløsningen er implementert og integrert i tjenesten, bør den vedlikeholdes og justeres gjennom et kontinuerlig forbedringsarbeid. Mer omfattende endringer bør utvikles gjennom nye tjenesteinnovasjonsprosesser.

MTO-EVALUERING





Velferdsteknologiprojektet i Vestfold og Telemark er et av prosjektene i sprednings- og innføringsfasen i Nasjonalt program for velferdsteknologi. Det er et samarbeidsprosjekt mellom 23 kommuner, USHT og KomUt.

Prosjektet gjennomfører bl.a. en felles anskaffelse av trygghetsteknologi, og sprer kunnskap og deler erfaringer på tvers av kommunene.

”Modell for implementering av velferdsteknologi i de kommunale helse- og omsorgstjenestene” er utviklet i et samarbeid mellom SINTEF og Velferdsteknologiprojektet i Vestfold og Telemark.

## VELFERDSTEKNOLOGIPROSJEKTET I VESTFOLD OG TELEMARK



### Forfattere:

Dag Ausen, Mette Røhne, Tone Øderud, Tore Christian Storholmen, SINTEF

Trine W. Eknes, Midt-Telemark, Stine Haslestad, Sande kommune, Elisabeth Sørensen, Larvik kommune, May Omland, Skien kommune

### Takk til prosjektgruppa for gode bidrag:

Sissel Mostad, Kragerø kommune, Øyvind Rødland, Tønsberg kommune, Kristin Jakobsen, Kviteseid kommune, Nicolai Welfler, Bamble kommune, Astrid Kvaal, Vinje kommune, Halvor Lindqvist, Færder kommune, Bjørn Larsen, Sandefjord kommune, Marit Dale Pettersen, USHT-Vestfold og Heidi Johnsen, USHT-Telemark

**Utgitt:** 12. september 2018

**Referanse:** SINTEF 2018:00836

**ISBN-nr.:** 978-82-14-06939-6



Teknologi for et bedre samfunn

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