



Verdal
kommune

«følk ska bli hjølpin»

Digitaliseringsstrategi for helse og velferd 2019-2020 Verdal kommune



Administrativt godkjent januar -19

Innledning

Morgendagens omsorgstjenester må legge til rette for den enkeltes bruker å være i større grad en ressurs i eget liv. Nasjonal velferdsteknologi-program har som mål at velferdsteknologi skal være interagert som en del av tjenestetilbudet innen 2020 (St.meld.nr. 15 leve hele livet).

Helse og omsorgstjenesten står ovenfor store utfordringer fremover. Befolkningens alderssammensetning vil endres å fra 2020 øker andelen eldre og det forventes økt tjenestebehov i den eldste aldersgruppen. Samtidig vil det ikke være tilstrekkelig med helsepersonell hvis vi ser på dagens organisering. For å møte disse utfordringene vil innføring av velferdsteknologi være en viktig satsing framover. Teknologi vil være et viktig supplement i tjenestetilbudet, slik at de menneskelige ressursene i større grad kan brukes mer målrettet til helse- og omsorgsoppgaver.

Verdal kommune har som mål å være en foregangskommune i utviklingen og bruk av velferdsteknologi, jf. Kommunedelplan helse og velferd 2015-2030. Satsingen skal oppleves som en ressurs for brukerne sitt tjenestetilbud. For å oppnå dette er det viktig at tjenesteutviklingen skjer i samarbeid med brukerne på individ-, gruppe- og systemnivå. På individnivå skal tjenesten velferdsteknologi gi brukeren innflytelse på valg, utforming og tilpasning av teknolog, slik at den enkelte får ivaretatt sin selvstendighet, myndighet og kontroll over eget liv. På gruppe-/tjenestenivå skal det inngås et likeverdig samarbeid med tjenesteapparatet, og være aktivt deltakende i planleggings- og beslutningsprosesser. På system-/politisk nivå skal brukermedvirkning tydeliggjøres før det fattes beslutninger gjennom de råd og utvalg som er relevant for saken, eks.: Eldrerådet, Rådet for likestilling av funksjonshemmede, Ungdomsrådet, Innvandrerrådet.

Digitalisering av helse- og velferdstjenester handler om å fornye, forenkle og forbedre. Velferdsteknologi er en del av dette. Brukervennlighet er et nøkkelord, både for brukere som skal benytte seg av tjenesten, og ansatte som skal ha teknologien som et supplement til sin utøvelse av tjenestene.

Hva er velferdsteknologi og hvorfor skal det implementeres?

Velferdsteknologi er en teknologisk støtte og assistanse som har som mål å bidra til at brukerne som har funksjonssvikt får ivaretatt sin selvstendighet, myndighet og kontroll over eget liv. Alle som har behov for helse- og omsorgstjenester skal gis muligheten til å bo lengre hjemme ved tildeling av velferdsteknologitjenester når det er vurdert som faglig forsvarlig. Velferdsteknologitjenester kan også fungere som trygghetskapende for pårørende sin omsorg for sine kjære trygghetskapende for pårørende sin omsorg for sine kjære.

Med velferdsteknologi menes først og fremst teknologisk assistanse som bidrar til økt trygghet, sikkerhet, sosial deltakelse, mobilitet og fysisk og kulturell aktivitet, og styrker den enkeltes evne til å klare seg selv i hverdagen til tross for sykdom og sosial, psykisk eller fysisk nedsatt funksjonsevne. Velferdsteknologi kan også fungere som teknologisk støtte til pårørende og ellers bidra til å forbedre tilgjengelighet, ressursutnyttelse og kvalitet på tjenestetilbudet. Velferdsteknologiske løsninger kan i mange tilfeller forebygge behov for tjenester eller innleggelse i institusjon.

(NOU 2011-11: innovasjon i omsorg)

Ut i fra hvilket

brugerbehov teknologien skal møte, deles velferdsteknologi inn i fire hovedkategorier:

1. **Trygghets- og varslingsteknologi.** Teknologi som skaper trygge rammer omkring enkeltindividets liv og mestring av egen helse. Trygghetsalarm er i dag den mest brukte løsningen.
2. **Kompensasjons- og velværeteknologi.** Teknologi som kompenserer for funksjonssvikt og teknologi som gjør hverdagen tryggere, sikrere og mer komfortabel.
3. **Teknologi for sosial kontakt.** Teknologi som bistår mennesker med å komme i kontakt med andre, f.eks. videokommunikasjon.
4. **Teknologi for behandling og pleie.** Teknologi som bidrar til at mennesker mestrer egen helse, f. eks. Ved kronisk lidelse. Automatisk måling av blodsukker, blodtrykk er eksempler på slike tekniske hjelpemidler.

Status for digitalisering og velferdsteknologi i helse- og omsorgstjenester

Dagens status i Verdal kommune er:

- Digitale trygghetsalarmer
- Skallsikringssystemer i institusjonene og omsorgsboliger med heldøgns omsorg
- Pilotering av digitalt tilsyn
- Pilot digitale medisindispensere

Mål for digitale helse- og velferdstjenester

Hovedmål:

Trygghets- og varslingsteknologi skal være integrert i helse- og omsorgstjenestene innen 2020.

Mål for virksomheten:

Trygghets- og varslingsteknologi er integrert i helse- og omsorgstjenesten innen 2020 på en slik måte at det gir gevinster.

Effekt mål:

Økt kompetanse og utviklede tjenester slik at gevinster ved bruk av velferdsteknologi kan realiseres.

Resultatmål:

- Samarbeid med Værnesregionen i anskaffelse av trygghets- og varslingsteknologi skal være sluttført innen 2020. Samarbeid med Værnesregionen i anskaffelse brukernært og pasientvarslingsanlegg skal være sluttført innen 2020.
- Responsløsning skal være avklart og implementert.
- Forvaltningsrutiner er tatt i bruk som en del av helse- og omsorgstjenestetilbudet.
- Tjenesteforløp og gevinstplaner for innføring av trygghets- og varslingsteknologi er standardisert.
- Kompetanse for tjenesteinnovasjon og forvaltning av velferdsteknologitjenester er økt.

Hvilke utviklingsområder inngår i satsingen?

1. Anskaffelse av trygghets- og varslingsteknologi
2. Koordinering av teknisk implementering av trygghets- og varslingsteknologitjenester sammen med Levanger kommune
3. Avklare hvilke responsløsning som er egnet for trygghets- og varslingsteknologiløsninger
4. Utvikling og fornying av eksisterende trygghets- og varslingsteknologiløsninger
5. Utvikling og standardisering av tjenesteforløp som omfatter trygghets- og varslingsteknologitjenester
6. Forvaltning av trygghets- og varslingsteknologitjenester
7. Kompetanseutvikling i implementering av trygghets- og varslingsteknologitjenester

1. Informasjon, opplæring og holdningsendring

Begrepet velferdsteknologi er mer eller mindre kjent for innbyggerne, ansatte i helse og velferd og samarbeidspartnere. For å kunne utnytte mulighetene teknologien gir må organisasjonen rustes med kunnskap om velferdsteknologi. Begrepet har stor bredde, det er alt fra at bruken selv anskaffer seg hjelpemidler til avansert tekniske hjelpemidler. Stortingsmelding 29(2012-2013), morgendagens omsorg, sier at kommunen har et ansvar for å jobbe med å informere innbyggerne. Det er alt fra hva som finnes av teknologi på privatmarkedet, og hva andre aktører som husbanken og hjelpemiddelsentralen kan bidra med. Og hvilke velferdsteknologiske hjelpemidler som kan leveres som et enkelt hjelpemiddel og som en del av en kommunal tjeneste.

Mål	Strategi	Tiltak
Innbyggeren skal finne informasjon tilgjengelig om velferdsteknologi i Verdal kommune. Hva kan den enkelte gjøre selv, hva kan hjelpemiddelsentral være behjelpelig med og hvilke tjenester tilbyr kommunen.	Digital innbyggerkontakt og gode selvbetjeningsløsninger.	Oppdatert og oversikt over tilgjengelig teknologi som kommunen kan tilby og hvilke muligheter det gir.
Innbyggerne og ansatte skal benytte seg av digitale løsninger og velferdsteknologi.	God lederforankring	Etablere arenaer for demonstrasjon og utprøving av velferdsteknologi. Tilgjengelig for innbyggeren, pårørende, medarbeidere og samarbeidspartnere.
	Gevinstrealisering skal synligjøres.	Bygge kompetanse innad i organisasjonen med videreutdanning og kurs.
	Bygge kompetanse hos innbyggeren, ansatte og samarbeidspartnere.	Opplæring i samarbeid med Samarbeidspartnere for å trygge brukeren og medarbeidere. USHT, Videregående og Universitetet.

2. Infrastruktur, drift og arbeidsprosesser

Implementere velferdsteknologi i drift krever en organisasjon som fanger opp behovet forså å ta teknologien i bruk. Det vil også medføre et større krav om sikkerhet. Det vil være nødvendig med en plattform som ivaretar håndteringen av alle varslinger fra brukerne og tekniske varslinger. Det for å sikre at plattformen alltid gir varslinger ved tekniske feil og at det ivaretas av en backup. Personssikkerheten også blir ivaretatt i slike system også ved feil. Dette medfører at det ligger til grunn beredskap, brukerstøtte og at personvern sikres. Innføringen krever også ny kompetanse organisasjonen der det også er fokus på et tettere samarbeid mellom teknisk personell og helsepersonell. Det er på grunn av at skalering av velferdsteknologi er en viktig faktor. Da det må være en sammenheng med den tekniske infrastrukturen kommunen har, det vil si oppbyggingen av systemene vi har i dag, nettilgang og linje struktur mellom disse enhetene.

Mål	Strategi	Tiltak
<p>Infrastruktur som ligger til rette for å ta i bruk velferdsteknologi.</p> <p>Forvaltningsrutiner er tatt i bruk som en del av helse – og omsorgstjenestetilbudet.</p> <p>Forvaltningsprosessen skal være kjent for alle ansatte innen helse.</p> <p>Ved søknad om bistand til helse- og omsorgstjenester skal det alltid vurderes om innbygger kan nyttiggjøre seg og mestre situasjonen bedre ved hjelp av teknologiske løsninger.</p> <p>Brukeren får rett teknologi til rett tid.</p>	<p>Internett tilgang til alle WIFI / trådløs nett i alle kommunale bygg.</p> <p>Etablere systemer og løsninger som sørger for rett informasjon til rett tid.</p> <p>beslutningstøtte som sikrer god kvalitet og effektivitet.</p> <p>Inngå et samarbeid med andre enheter i samme organisasjon som vil være viktig i digitaliseringsarbeidet.</p> <p>Logistikk som understøtter infrastruktur, drift og arbeidsprosesser.</p>	<p>Kartlegge Internett og mobilnett tilgangen i alle kommunale bygg og til innbyggeren. For så å utarbeide internett tilgang der det er manglende eller dårlig dekning.</p> <p>Rolle- og ansvarsfordeling. Avklare opp imot stab og støttetjenester som understøtter drift og arbeidsprosesser.</p> <p>Sikre gode Service og vedlikeholdsavtaler med samarbeidspartnere/leverandører.</p> <p>Sikre gode rutiner for ivaretagelse av personvern</p> <p>Risikovurderinger av de ulike teknologiske løsninger som er implementert i tjenesten.</p> <p>Innføring av digitaliseringen SvarUT.</p>

3. Teknologi som virkemiddel

Omsorgtjenestene vil i dag og fremtiden være avhengige av møtet mellom mennesker og teknologien vil aldri kunne erstatte menneskelig omsorg og nærhet. Den kan imidlertid gi mennesker mulighet til økt trygghet, selvstendighet og i større grad klare dagliglivet på egenhånd. De aller fleste har et ønske om å være selvstendig og bo hjemme lengre, for å møtet dette ønsket kan velferdsteknologi være løsningen. Her er det viktig at brukeren opplever teknologien som et nyttig hjelpemiddel.

Mål	Strategi	Tiltak
<p>Innbyggeren skal oppleve teknologien som brukervennlig og bidra til selvstendighet i eget liv.</p> <p>Implementere digitale løsninger som setter innbyggeren i stand til å komme i kontakt med helse, sosial og omsorgstjenesten.</p> <p>Samarbeid med Værnesregionen i anskaffelse brukernært og pasientvarsling.</p> <p>Trygghetsteknologi i bruk skal være med på å Motvirke sosial isolasjon, mestre sin egen hverdag og helsesituasjon.</p>	<p>Rett teknologi til rett person.</p> <p>Små skritt omgangen</p> <p>Gevinstrealisering av implementering og pilotprosjektene</p> <p>Tilgjengelig gjøre teknologien som et hjelpemiddel til brukeren og medarbeidere.</p> <p>Teknologien som tas i bruk må være utprøvd og sikker.</p>	<p>Teknologien skal prøves ut i små skala som Pilotprosjekter.</p> <p>Synliggjøre gevinstene for brukeren og tjenesten.</p> <p>Teknologien skal være enkel og tilgjengelig.</p> <p>Et digitalt Kartleggingssystem som hjelper brukeren og pårørende med å avdekke brukerbehovet.</p> <p>Samarbeid med hjelpemiddelsentral og andre leverandører for å få tilpasset teknologien den enkelte bruker.</p> <p>Ta i bruk velferdsteknologi som er tilgjengelig og prøvd ut.</p>

4. Arbeidsformer og tjenestedesign

For å implementere velferdsteknologi i helse og velferd er det prosesser som må iverksettes parallelt. Det er å ruste organisasjonen med kompetanse, tjenesteforløpene må standardiseres og implementeres. Det må også etableres et baksystemet som ivaretar teknologiens varlinger, det gjelder brukerrettet og tekniske meldinger. Logostikk av drift, arbeidsprosess og lager er viktig for at digitalisering vi være gevinstrealiserende. Disse prosessen skaper enn del endring i organisasjonen og noen tjenesteforløp vil bli forandret, det krever godt forankring i ledelsen og at det må jobbes med en endringskultur som rettes mot fremtidens krav og utfordringer. Det har kommet og det kommer flere anbefalinger hvordan kommunen bør håndtere dette fremover og i 2015 varslet helsedirektoratet hvordan kommune burde organisere alarmmottak for digitale trygghetsalarmer og velferdsteknologi. Nasjonal velferdsteknologi har jobbet siden 2016 med å etablere te teknologisk knutepunkt for å kunne utveksle data mellom velferdsteknologi og elektronisk pasientjournal. De har underveis kommet frem til det vil være riktig å stase trinnvis realisering (direktoratet for e-helse, 2017). Disse anbefalingene er det viktig at kommunen innretter seg til i anskaffelsesprosesser av ny

teknologi og nye plattformer for fagsystem.

Mål	Strategi	Tiltak
<p>Tjenesteforløp og gevinstplaner for innføring av trygghets – og varslings teknologi er standardisert.</p> <p>Responsløsning skal være avklart og implementert</p> <p>Trygg bruk av teknologien skapes blant annet ved døgnkontinuerlig oppfølging.</p> <p>Velferdsteknologi skal implementeres som en del av tjenesten.</p>	<p>Tjenesteforløpet fra bruker behovet oppstår til tjenesten er avsluttet.</p> <p>Etablering av et system som håndterer varling og overvåkning</p> <p>All teknologi må være avklart gjennom disse punktene:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gevinstrealisering - Finansiering - Anskaffelsesprosess - Arbeidsformer - Tjenstedesign 	<p>Standardisere et tjeneforløp fra det oppstår et brukerbehov til det opphører trinn for trinn. Utarbeide gode verktøy i saksbehandlingen.</p> <p>Gjennomføre og være deltakende på innovative anskaffelser.</p> <p>Etablere en responsløsning som er egnet for trygghets- og varslings teknologiløsninger</p> <p>God kobling mellom teknologi og journalsystem.</p> <p>Ta i bruk digitale verktøy som frigjør ressurser.</p> <p>Politisk avklaring og finansiering av løsning og drift.</p> <p>Etablere god registreringssystem og lageroversikt over teknologien.</p>

5. Kunnskapsutvikling og nye løsninger

Det er behov for økt kompetanse om velferdsteknologi og hvordan ta i bruk de gevinstene dette vil føre med seg i tjenesten. Hvordan oppleves dette for brukeren, pårørende, medarbeiderne og kommunens ledelse? Kommunene har i oppgave å være en pådriver i dette utviklingsarbeidet. Dette understrekes også i Stortingsmelding nummer 15, Leve hele livet. Der er et av målene å gi ansatte i helse- og omsorg grunnleggende kompetanse innenfor velferdsteknologi. Nødvendige arbeidsverktøy skal være tilgjengelig for å ta i bruk i helse og omsorg. Det er for kunne følge opp tjenestene og tiltakene der velferdsteknologi er i bruk (St.meld.nr. 15 Leve hele livet).

Mål	Strategi	Tiltak
<p>Kunnskap som styrker aktørene i tjenesten og bidrar til næringslivets utvikling</p> <p>Enheten Helse og velferd i Verdal kommune skal nyttiggjøre seg av kunnskapen innenfor digitalisering og ta i bruk nye løsninger.</p> <p>Kompetanse for tjenesteinnovasjon og forvaltning av trygghets- og varslingsteknologitjenester skal økes.</p>	<p>Støtte seg til nyere forskning og utviklingen innen digitalisering.</p> <p>Utvikling og innovasjon i samarbeid m/næringsliv.</p>	<p>Etablere samarbeid med ressurspersoner som har kompetanse innenfor digitalisering</p> <p>Utarbeide en Kommunikasjonsplan på alle nivå:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brukerne - Pårørende - Ansatte - Befolkningen - Politikere - Samarbeidspartnere <p>Ressurspersoner for digitalisering i avdelingene og andre avdelinger i organisasjonen som vil få en rolle inn imot arbeidsprosessen.</p> <p>Deltakende i prosjekter i utviklingen av gode løsninger og tjenester</p> <p>Dele og videreføre erfaringene fra prøveprosjektene.</p> <p>Delta og være delaktig på Nettverksmøter som angår digitalisering innen helse.</p>