VELFERDSTEKNOLOGI

Hva er digitalt tilsyn?

Digitalt tilsyn er bruk av velferdsteknologi til å følge opp helse og trygghet. Dette kan erstatte eller supplere fysiske besøk med automatisk varsling, uten at brukeren selv må be om hjelp.

EKSEMPLER PÅ ULIKE DIGITALE TILSYN

Kameratilsyn

Visuelt tilsyn via kamera til avtalte tider eller ved definerte hendelser

Radarteknologi

Kontaktløs sensorteknologi som analyserer søvn, bevegelse, pust og aktivitet.

Dør, vindu og trykksensorer

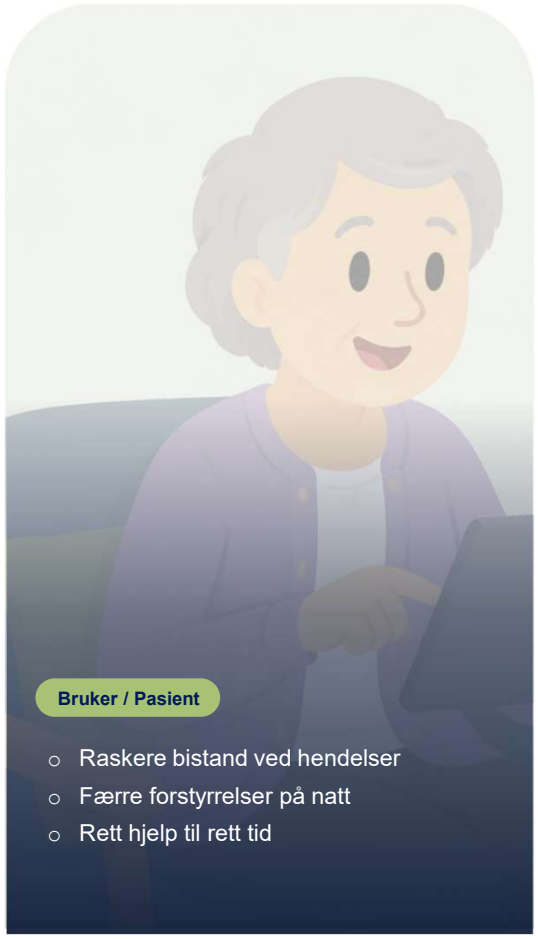
Sensorer som registrerer aktivitet og bevegelser for å varsle om hendelser som krever oppfølging.

Fallsensor

Sensorteknologi som analyserer bevegelse og aktivitetsmønstre for å oppdage fall.

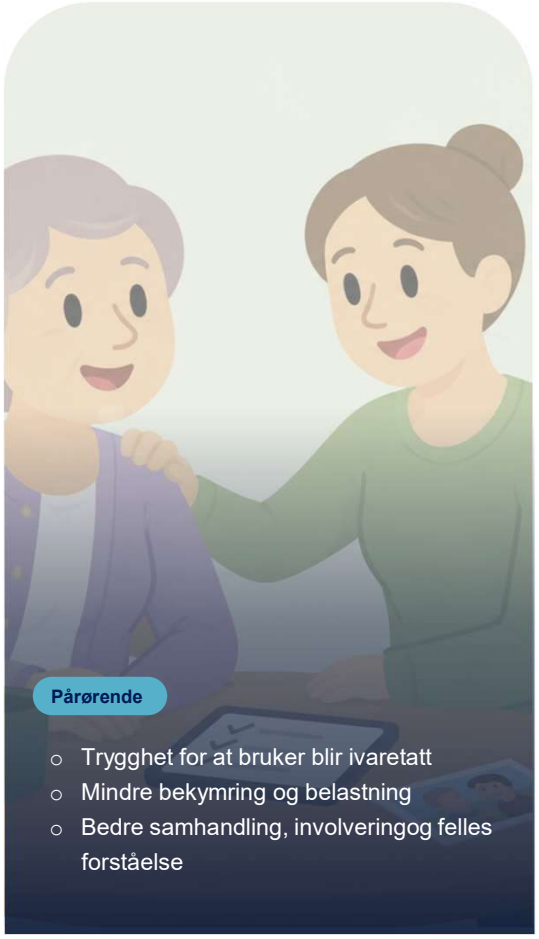
FIRE PERSPEKTIVER

Potensielle gevinster ved digitalt tilsyn



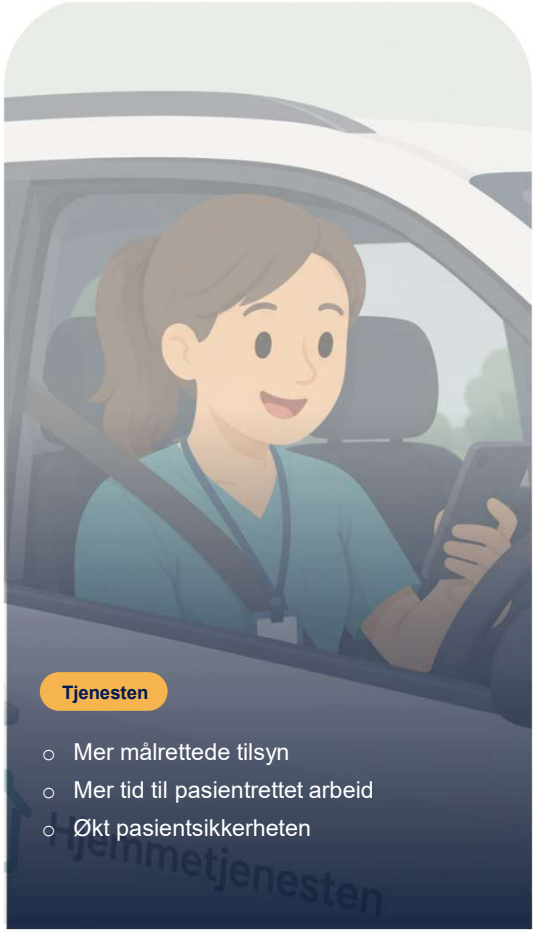
Bruker / Pasient

- Raskere bistand ved hendelser
- Færre forstyrrelser på natt
- Rett hjelp til rett tid



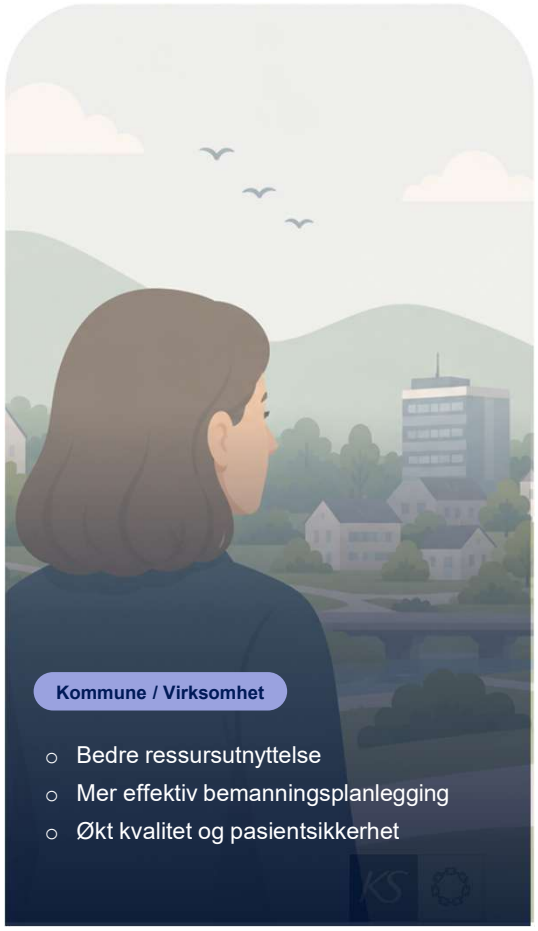
Pårørende

- Trygghet for at bruker blir ivaretatt
- Mindre bekymring og belastning
- Bedre samhandling, involveringog felles forståelse



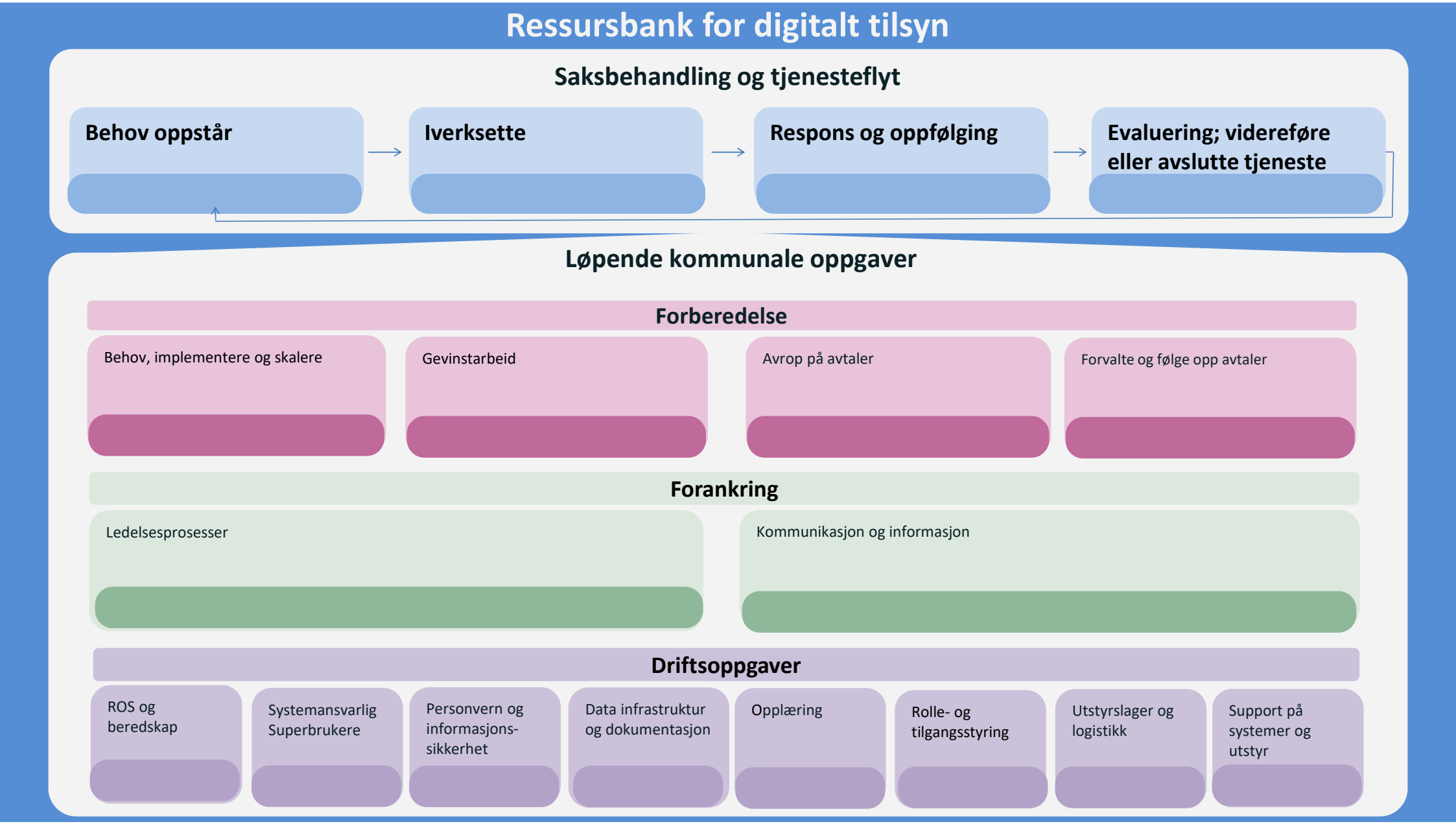
Tjenesten

- Mer målrettede tilsyn
- Mer tid til pasientrettet arbeid
- Økt pasientsikkerheten



Kommune / Virksomhet

- Bedre ressursutnyttelse
- Mer effektiv bemanningsplanlegging
- Økt kvalitet og pasientsikkerhet


Ressursbank for digitalt tilsyn
Saksbehandling og tjenesteflyt
Behov oppstår
Iverksette
Respons og oppfølging
Evaluering; videreføre eller avslutte tjeneste
Løpende kommunale oppgaver
Forberedelse
Behov, implementere og skalere
Gevinstarbeid
Avrop på avtaler
Forvalte og følge opp avtaler
Forankring
Ledelsesprosesser
Kommunikasjon og informasjon
Driftsoppgaver
ROS og beredskap
Systemansvarlig Superbrukere
Personvern og informasjons-sikkerhet
Data infrastruktur og dokumentasjon
Opplæring
Rolle- og tilgangsstyring
Utstyrslager og logistikk
Support på systemer og utstyr

Saksbehandling og tjenesteflyt : Digital tilsyn

Behov oppstår

- Følg saksbehandlerregler, kartlegg brukers behov
- Involver saksbehandlere og gi nødvendig informasjon til ansatte i tjenesten
- Sørg for at vedtaket er hjemlet i riktig lovparagraf, og at samtykkekompetanse er vurdert

Eksempler

- Tildelingskriterier – digitalt tilsyn
- Eksempel på flytskjema for vurdering av rettsgrunnlag
- Generell informasjon til ansatte om digitalt tilsyn
- Gevinstplan for digitale tilsyn

Iverksette

- Kontroller dekning (dekningskart 4G) dersom kablet nettverk ikke benyttes
- Involver lokal IKT tidlig og før installasjon for å avklare teknisk infrastruktur, sikkerhetskrav og nettverkstilkobling.
- Informer bruker og pårørende
- Sørg for oppdatert informasjon om digitalt tilsyn på kommunens nettside
- Monter teknologien Kartleggingssamtalen med bruker danner grunnlaget for individuelle tilpasninger.
- Lag rutiner for håndtering av tekniske og hendelsesbaserte varsler

Eksempler

Dekningskart Telenor Telia Ice

- Informasjonsfolder digitale tilsyn
- Håndtering av helsefaglige varsler fra digitalt tilsyn
- Håndtering av tekniske varsler fra digitalt tilsyn

Respons og oppfølging

- Avklar roller og ansvar for mottak, vurdering, beslutning og oppfølging av varsler, inkludert eskalering ved manglende respons
- Vurder integrasjon med velferdsteknologisk knutepunkt
- Sikre opplæring og dokumenter i kvalitetssystemet.
- Sikre at varsler håndteres og prioriteres etter etablerte rutiner.
- Dokumenter varsler i hendelseslogg og helsehjelp i elektronisk pasientjournal (EPJ).

Eksempler

- Roller og ansvar i drift av velferdsteknologi
- Håndtering av tekniske varsler fra digitalt tilsyn
- Informasjon om Innføring av velferdsteknologisk knutepunkt (VKP)

Evaluering; videreføre eller avslutte tjeneste

- Intensiv oppfølging av bruker og teknologi de første to ukene etter oppstart, for å sikre at teknologien fungerer etter intensjon. Dokumenter i journal.
- Etabler faste rutiner for evaluering.
- Videreføre eller avslutte tjenesten hos bruker i henhold til lokal rutine

Eksempler

Evalueringsskjema
Avslutning digitalt tilsyn

Forberede

Behov

- ✓ Kartlegg dagens utfordringer og hvilke behov digitalt tilsyn skal løse
- ✓ Gjennomfør interessentanalyse for å komme fram til hvordan berørte best skal involveres
- ✓ Involver ansatte, brukere og pårørende tidlig i behovskartleggingen
- ✓ Vurder hvilken type digitalt tilsyn som er aktuell (kamera, radar, sensorer osv.).

Eksempler

- Veikart for tjenesteinnovasjon (ks.no)
- Tildelingskriterier – digitalt tilsyn
- Prosjektveiviseren (digdir.no)
- Mal for interessentanalyse (digdir.no)

Gevinstarbeid

- ✓ Definer ønsket målbildet for brukere, ansatte og kommunen.
- ✓ Etabler nullpunkts målinger før oppstart.
- ✓ Definer hvordan gevinster skal måles og følges opp.
- ✓ Avklar ansvar for gevinstrealisering.
- ✓ Følg opp gevinster gjennom hele innføringen.

Eksempler

- Praktisk modell for gevinster
- Eksempel på gevinstkalkulator, ulike leverandører har egne kalkulatorer (helse-teknologi.no)
- Gevinstplan for digitalt tilsyn
- Potensielle gevinster digitale tilsyn

Avrop på avtaler

- ✓ Velg aktuell teknologi og avklar roller for bestilling og innkjøp
- ✓ Involver merkantile ansatte og sørge for korrekte faktureringsdetaljer (pr enhet) og leveringsadresse
- ✓ Sikre tydelige roller mellom kommune og leverandør og avtal oppfølgingsmøter

Eksempler

- Veiledning for bruk i anskaffelsesprosessen (ks.no)
- Leverandørutviklingsprogrammet (LUP) (innovativeanskaffelser.no)
- Kvikk-guide til anskaffelser av velferdsteknologi (ks.no)

Rammeavtaler - forvalte og følge opp

- ✓ Sikre at avtalen er kjent for relevante roller og funksjoner i kommunen
- ✓ Gjennomfør jevnlige status- og evalueringsmøter med leverandøren
- ✓ Ha fokus på leveranser og avtalte KPI-er fra anskaffelsesdokumenter, eksempelvis
  - ✓ kvalitet
  - ✓ leveringspresisjon
  - ✓ SLA
  - ✓ Pris- og kostnadsutviklingen gjennom avtaleperioden.
- ✓ Bruk statistikk og styringsdata til forbedring.

Eksempler

- Møtemal - oppfølging av rammeavtale med leverandør

Forankring

Ledelsesprosesser

- Forankre digitalt tilsyn politisk, administrativt og i tjenesten, inkludert hos tillitsvalgte og verneombud.
- Etabler mandat, rollefordeling og ansvar for innføring av digitalt tilsyn og overgang til ordinær drift
- Planlegg og avsett investeringsmidler, driftsmidler og tverrfaglige ressurser til innføring og tjenesteendring.
- Definer nytt tjenesteforløp og nye arbeidsmåter, og beslutt hvilke eksisterende arbeidsprosesser eller tjenester som skal erstattes eller avsluttes.
- Følg systematisk opp fremdrift, risiko, gevinstrealisering og tjenesteendring i relevante lederfora.

Eksempler

- Prosjektveiviseren - prosjektmandat mal (digdir.no)
- Gevinstplan for digitale tilsyn
- Tverrfaglig faggruppe digitalt tilsyn

Kommunikasjon og informasjon

- Benytt interessentanalysen og tilpass informasjon til de ulike målgrupper
- Gjør informasjon om digitalt tilsyn tilgjengelig på nettsider og i informasjonsmateriell.
- Delta i fora der velferdsteknologi naturlig hører hjemme, for eksempel i lag og foreninger
- Bruke gevinsthistorier tilpasset målgruppe og del erfaringer
- Gi tydelig informasjon om bruk, rutiner og forventninger.
- Sikre dialog og mulighet for tilbakemeldinger underveis.
- Del erfaringer og gevinster fortløpende.

Eksempler

- Mal for kommunikasjonsplan (digdir.no)
- Generell informasjon til ansatte
- Informasjon til bruker og pårørende

Driftsoppgaver

Personvern og informasjons-sikkerhet

- Forankre databehandleravtale opp mot personvernsregelverket, inkludert ROS –analyser på fagområdet
- Anbefaler å etablere automatisert tilgangsstyring ut fra tjenstlige behov
- Gjennomfør jevnlig revisjon av tilganger, logger og sikkerhetsrutiner.

Eksempler

- Mal for databehandleravtale (anskaffelser.no)
- Digitalt tilsyn og grensen mot kontinuerlig overvåkning (helsedirektoratet.no)

ROS og beredskap

- Gjennomfør tekniske risiko og sårbarhetsanalyser
- Etabler beredskapsrutiner ved bortfall av teknologi, strøm og nettverk
- Test beredskapsrutiner regelmessig.
- Dokumenter og følg opp uønskede hendelser og avvik i kvalitessystem
- Revider ROS ved vesentlige endringer i løsning eller tjeneste.

Eksempler

- Eksempler på DPIA
- Eksempel på ROS

Utstyrslager og logistikk

- Etabler oversikt over utstyr med registrering og sporbarhet, vurder lagerstyringssystem
- Etablere rutiner for bestilling, utlån, installasjon og retur
- Sørg for rengjøring, vedlikehold og klargjøring før gjenbruk
- Følg opp garanti, service og utskifting av utstyr

Eksempler

- Sjekkliste – før iverksetting av digitalt tilsyn
- KS Hjelpemiddel (ksdigital.no)

Support på systemer og utstyr

- Sikre rolleavklaring og tydelige ansvar mellom kommunen og leverandør
- Benytt kommunens eller leverandørens system og meld feil på teknisk utstyr
- Sørg for at leverandør varsler i avtalt tid før oppdateringer av programvare og utstyr
- Del erfaringer og kjente feil i avtalte statusmøter med leverandør slik at de kan løses raskere neste gang

Eksempler

Driftsoppgaver

Systemansvarlig og superbrukere

- Etabler tydelige roller og ansvar for systemansvarlig og superbrukere i organisasjonen.
- Etabler faste samarbeidsrutiner mellom systemansvarlig, superbrukere, IKT og tjenestene for å sikre god drift og kontinuerlig forbedring.
- Sørg for at roller, ansvar og kontaktpunkter er kjent i organisasjonen.

Eksempler

- Roller og ansvar i drift av velferdsteknologi

Rolle- og tilgangsstyring

- Definer roller og tilganger basert på arbeidsoppgaver og tjenstlig behov.
- Avklar ansvar mellom tjenesten, systemansvarlig og IKT for administrasjon og oppfølging av brukere og tilganger.
- Kontroller regelmessig at roller og tilganger er oppdaterte og i tråd med kommunens krav til informasjonssikkerhet og personvern.
- Sikre sporbarhet og dokumentasjon av endringer i roller og tilganger.

Eksempler

- Tilgangsstyring (helsedirektoratet.no)

Data, infrastruktur og dokumentasjon

- Etabler en stabil og sikker teknisk infrastruktur som understøtter velferdsteknologiske løsninger.
- Sikre at nettverk, integrasjoner, klientutstyr og øvrige tekniske komponenter er tilpasset løsningens behov og følges opp gjennom hele livsløpet.
- Dokumenter systemoppsett, integrasjoner, tekniske avhengigheter og konfigurasjoner slik at drift, feilsøking og videreutvikling kan gjennomføres effektivt.
- Etabler rutiner for vedlikehold, endringer, sikkerhetsoppdateringer og teknisk dokumentasjon.
- Sørg for at nødvendig dokumentasjon er oppdatert, tilgjengelig og kjent for relevante roller i organisasjonen.

Eksempler

Opplæring

- Iverksett en strukturert opplæringsplan som sikrer nødvendig kompetanse før løsningen tas i bruk.
- Tilpass opplæringen til ulike målgrupper: ledere, ansatte, brukere og pårørende.
- Sørg for at både nye og erfarne ansatte får nødvendig opplæring og oppdatering ved endringer.
- Sikre enkel tilgang til opplæringsmateriell og brukerstøtte.
- Evaluer kompetansen jevnlig og tilpass opplæringen etter behov.
- Kontroller at all opplæringsmateriell er levert på norsk

Eksempler

Suksesskriterier

God mobil- og nettverksdekning der teknologien skal brukes

Klare rutiner for hvem som mottar og håndterer varsler døgnet rundt

Riktig kartlagt behov før valg av kameratilsyn, radar, sensor e.l.

Rask respons ved reelle hendelser (fall, avvik)

Testing og opplæring før teknologien tas i bruk hos pasienten

Redusert antall unødvendige fysiske tilsyn uten redusert trygghet