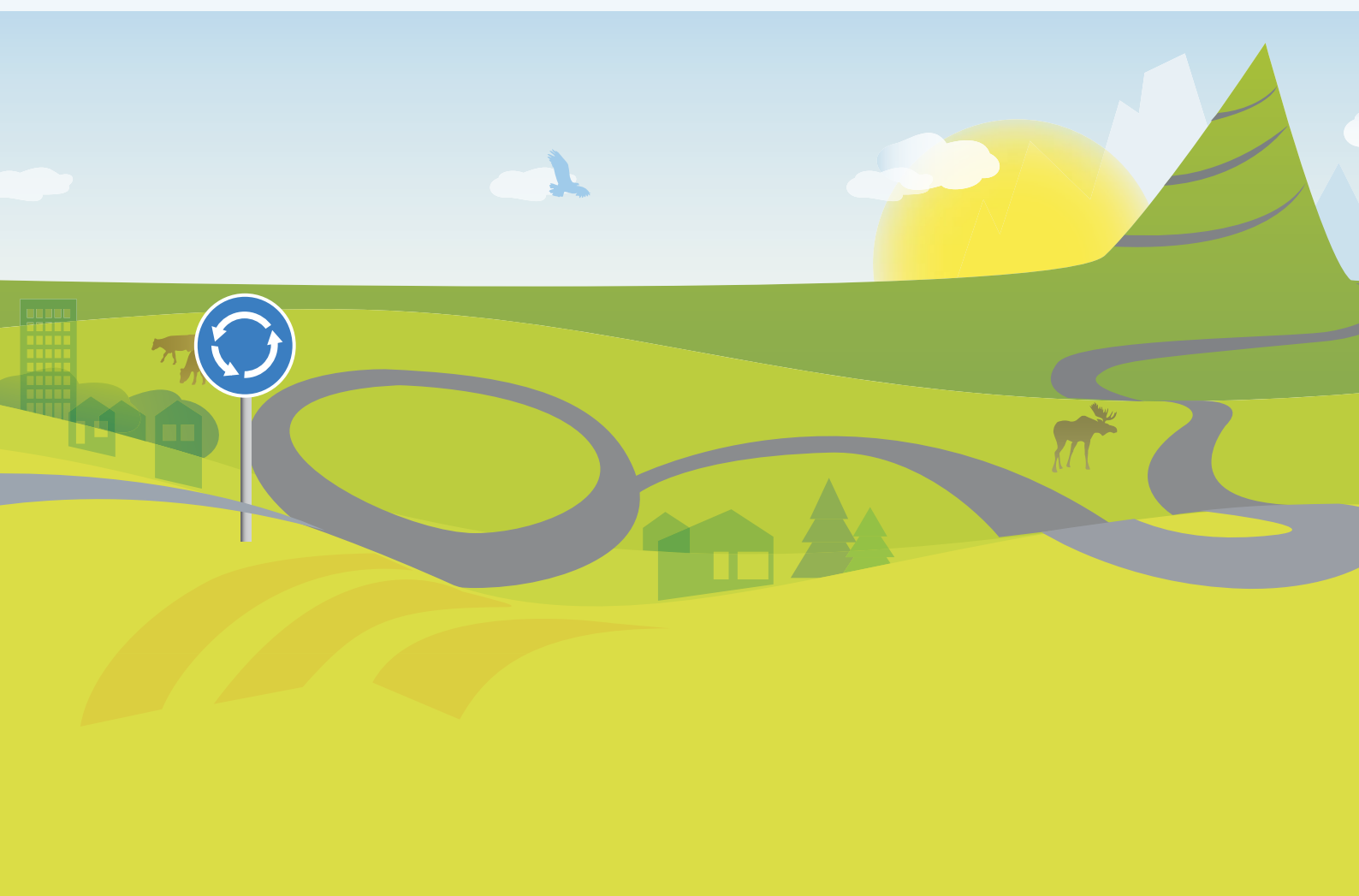


Velferdsteknologiens ABC

Utprøving og vurdering av bruk



Innhold

Introduksjon til utprøving og vurdering av bruk	3
Læringsutbytte – Emne d	3

KAP 1

DELTA I UTPRØVING

Hva betyr det å delta i en utprøving?	6
Hvordan kan utprøving gjøres?	8
Arbeidsoppgave	12
Refleksjonsoppgave	13
Gjennomføre utprøvingen	14
Arbeidsoppgave	16
Refleksjonsoppgave	17
Oppsummering	18

KAP 2

OPPFØLGING AV NY LØSNING

Oppfølging av ny løsning	22
Arbeidsoppgave	27
Refleksjonsoppgave	28
Oppsummering	29

KAP 3

RISIKOANALYSE

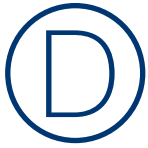
Innføring av velferdsteknologi	32
Risiko- og sårbarhetsanalyser	32

KAP 4

DOKUMENTASJON AV ERFARINGER

FRA UTPRØVINGEN

Dokumentasjon	36
Arbeidsoppgave	39
Refleksjonsoppgave	40
Oppsummering	41
Oppsummering	43



Introduksjon til utprøving og vurdering av bruk

LÆRINGSUTBYTTE – EMNE D

Læringsutbyttet er beskrevet som kunnskaper du skal tilegne deg, hvilke nødvendige ferdigheter du skal inneha og hvilke holdninger som er nødvendig for å arbeide med velferdsteknologi i helse- og omsorgstjenesten. Emnet legger opp til at du skal ha oppnådd følgende læringsutbytte etter at du har jobbet deg gjennom det:

Kunnskap

- Har kunnskap om ulike deler av prosessen i utprøving av velferdsteknologi
- Har kunnskaper om evaluering av velferdsteknologi
- Har kunnskaper om dokumentasjonsmetoder

Ferdighet

- Kan være med på utprøving etter vedtatte planer
- Gjør bruk av spesifikke vurderings- og dokumentasjonsmetoder knyttet til utprøving og vurdering av velferdsteknologi

Holdning

- Erkjenner ansvaret for å delta aktivt innenfor utprøving, evaluering og dokumentasjon

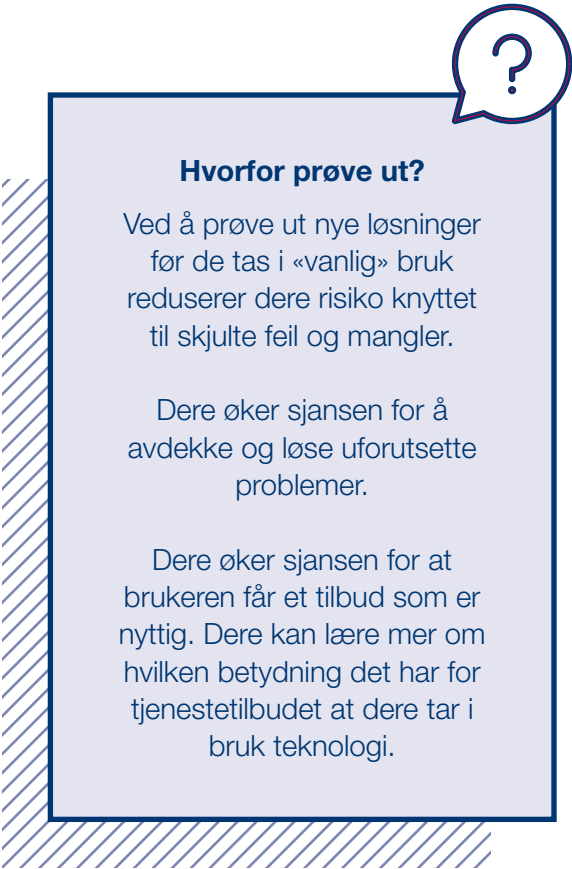
01

Delta i utprøving



Hva betyr det å delta i en utprøving?

Dette emnet handler om hvordan dere kan gå frem for å komme fram til riktige teknologiske løsninger for brukerne.



Hvorfor prøve ut?

Ved å prøve ut nye løsninger før de tas i «vanlig» bruk reduserer dere risiko knyttet til skjulte feil og mangler.

Dere øker sjansen for å avdekke og løse uforutsette problemer.

Dere øker sjansen for at brukeren får et tilbud som er nyttig. Dere kan lære mer om hvilken betydning det har for tjenestetilbudet at dere tar i bruk teknologi.

Stegene følger hovedprinsippene i det som kalles utprøving i innovasjonsprosesser. Prinsippene i en utprøving kan brukes både når vi skal utvikle et helt nytt tilbud i helse- og omsorgstjenesten, og når vi skal finne fram til hva slags tjeneste som passer best for den enkelte brukeren. I dette kapitlet skal vi for enkelhets skyld konsentrere oss om utprøving av teknologi til den enkelte brukeren. Vi forutsetter her at brukeren har samtykket til å delta i utprøvingen.

Etter at dere har fått god innsikt i brukerens behov, ønsker og ressurser, og er kommet fram til en mulig velferdsteknologisk løsning, er tiden kommet for å prøve ut løsningen systematisk. Utprøvingen vil være med på å bestemme om løsningen kan tas i bruk i den ordinære tjenesten. En løsning må prøves ut i praksis før vi kan vite sikkert om den vil fungere slik vi hadde tenkt.

Utprøving vil også sikre at løsningen passer til den som skal bruke den. Hensikten med utprøvingen er altså å sjekke hva som fungerer og ikke fungerer i praksis, og så foreta nødvendige justeringer.



I en utprøving skal alle som vil være berørt av det nye tiltaket bli kjent med løsningen. Dette vil være både brukeren, pårørende, helsepersonell og andre ansatte i tjenesten. Også eventuelt andre frivillige som påtar seg en oppgave i oppfølgingen må delta. For teknologiske løsninger er det også viktig å avklare om leverandøren av produktet skal delta i utprøvingen.

HVORDAN KAN UTPRØVING GJØRES?

Utprøving gjøres i flere trinn.

Første trinn er at du som ansatt må forsikre deg om at teknologien fungerer rent praktisk. Dette gjør dere ved å prøve den. Å ta i bruk teknologi som ikke virker vil utsette brukeren for unødige belastninger. Det vil også skape unødig merarbeid og irritasjon i tjenesten. Dere bør derfor starte med å teste teknologien i situasjoner som ligner vanlig bruk før brukeren involveres. På denne måten kan dere sikre at produktene virker slik de skal. Det er også viktig å sørge for at alle delene, for eksempel batterier, ladere og ledninger, er på plass og i orden.

Neste trinn vil være å involvere brukeren og eventuelt andre som skal være med. Dette er som regel nære pårørende, men det kan også være en nabo, en venn eller andre frivillige. Du må forsikre deg om at brukeren og andre som skal være involvert klarer å bruke teknologien. Før dette er gjort, vet du ikke sikkert om løsningen vil fungere. Å forsikre seg om at brukeren klarer å håndtere teknologien kan for eksempel dreie seg om å finne ut om brukeren forstår hvilke knapp-er han eller hun skal trykke på, om han eller hun kan se knappene og om han eller hun



Eksempel

Olga har fått tilbud om å prøve kommunens nye tilbud om mobil trygghetsalarm. Denne skal hun ha med seg ut. Trygghetsalarmen har en knapp hun kan trykke på hvis hun vil ha kontakt for å få hjelp. Dette er hun kjent med fordi hun allerede har trygghetsalarm inne.

Utprøvingen viste at Olga ikke hørte stemmen til hjelperen når det er støy fra trafikken. Lyden ble justert, men dette hjalp ikke. De prøvde en annen alarm, men Olga følte ikke at hun kunne stole på alarmen.

Etter litt diskusjon og leting fant de fram til en enkel mobiltelefon med fire hurtigtaster som Olga kunne bruke. Sammen med Olga laget kommunene rutiner for hvordan hun skulle bruke telefonen, og rutine for hvem som skulle motta alarmen. Telefonen ble programmert slik at oppringningen gikk direkte til alarmmottaket.



Foto: Siv Dolmen

har håndmotorikk til å trykke på knappene. Dersom løsningen krever tilgang til Internett, er det viktig å sjekke om brukeren har internett som har nødvendig kapasitet.

Praktisk utprøving betyr at dere prøver ut teknologien i et trygt og oversiktlig miljø. Miljøet må være så likt brukerens dagligliv som mulig. Utprøvingen kan derfor gjerne foregå hjemme hos brukeren. Det er viktig å avklare hvem som skal ha hovedansvaret for å lede utprøvingen. Når løsningen prøves ut må brukeren noen ganger følges opp mye tettere enn hva dere vanligvis ville gjort. Først når dere har høstet erfaringer gjennom utprøvingen, og er blitt sikre på at løsningen vil fungere, er tiden kommet til å ta i bruk løsningen som en vanlig tjeneste.

Eksempel

Olga prøvde ut den mobile trygghetsalarmen når hun var ute og gikk i nabolaget. En ansatt gikk sammen med henne de første gangene. Deretter avtalte hun med tjenesten at hun skulle prøve alarmen mens hun var ute alene og den ansatte fulgte opp fra kontoret.



Praksisnær utprøving i prosjektet HelsaMi

Trondheim kommune har siden 2012 arbeidet med avstandsoppfølging av kronisk syke. Prosjektet utvikler nye måter å gi helsetjenester til hjemmeboende pasienter med kroniske sykdommer. Pasientene registrerer informasjon om sin helsetilstand og sender dette via nettbrett til helsepersonell på kommunens vaksentral. De hjemmeboende svarer blant annet på enkle spørsmål om vekt, blodtrykk og puls. Målet er at pasienten skal få tilgang til helsehjelp og oppfølging av sykdommen hjemmefra. På denne måten vil tjenesten kunne sette i verk tiltak og behandling på tidligst mulig tidspunkt for å forebygge sykdomsforverring og sykehusinnleggelser.

De nye løsningene som utvikles skal tas i bruk for å forbedre tjenestetilbudet til pasienter med kroniske sykdommer. Både kvalitet i tilbudet, tilgjengelighet og ressursutnyttelse i tjenesten er viktig.

Prosjektet prøver ut de nye løsningene parallelt med videre utviklingsarbeid. Dette gjøres for at Trondheim kommune skal få erfaringer med en ny løsning som er så lik normal drift som mulig. En sykepleier vurderer behov for tiltak med utgangspunkt i pasientens individuelle behandlingsplan. Denne er utarbeidet av spesialist ved sykehuset. Ved behov for faglig støtte og legekompentanse, kontaktes pasientens fastlege. Utenfor kontortid kontaktes legevakslegen.

Hele prosjektet er organisert slik at alle aktiviteter er så nær daglig praksis som mulig.

Enheten er ikke skilt ut som en egen enhet i vaksentralen, men håndterer både varsler om annen velferdsteknologi og henvendelser til legevakt, og har tett samarbeid med kommunal akutt døgnenhet. Disse erfaringene blir viktige når kommunene skal bestemme om tjenesten skal tas i bruk i vanlig drift.

Ved å prøve ut den nye teknologiske løsningen tett knyttet til tjenestens daglige drift, får kommunen viktig praktisk erfaring med hvordan tjenesten og teknologien spiller sammen i det daglige arbeidet.

Prosjektsatsningen er finansiert av Forskningsrådet, program for Helse- og omsorgstjenester og Helsedirektoratet, og er et samarbeid mellom Trondheim kommune, St. Olavs Hospital HF, kommunene Malvik, Klæbu, Melhus og Midtre Gauldal og SINTEF.

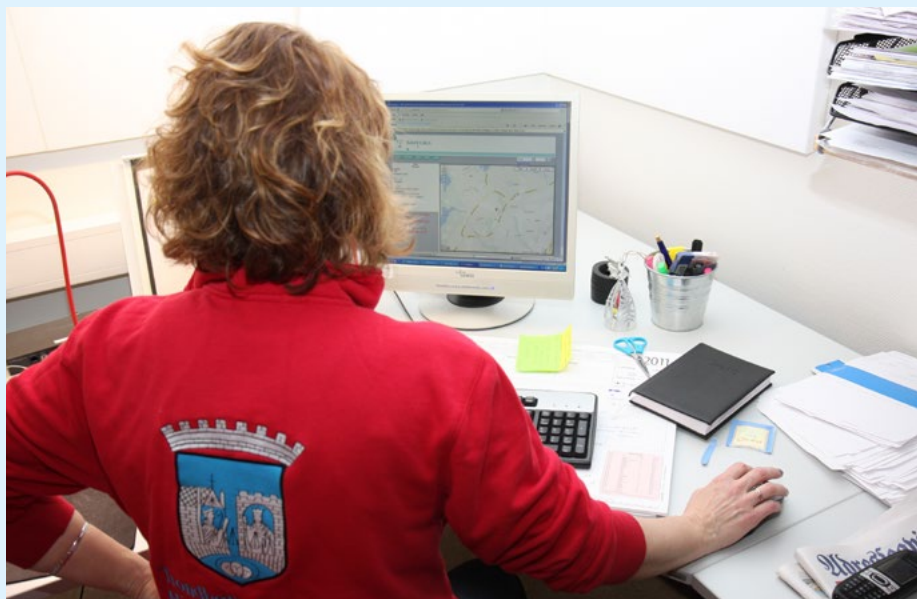


Foto: Trondheim kommune



I denne sjekklisten finner dere punkter som dere må bruke god tid på å diskutere og avklare

1. **Mål:** Hva er målene for utprøvingen? Hva er det viktigst at brukeren og ansatte lærer noe om?
2. **Konsekvenser:** Hvilke planlagte og uforutsette konsekvenser kan de nye tiltakene føre til for de som skal være involvert?
3. **Omfang og prosess:** Hvilke og hvor mange ansatte skal delta i utprøvingen? Hvilke kontaktpunkter, arbeidsprosesser og rutiner skal utprøvingen gi dere erfaringer med? Hvor mange ulike teknologiske løsninger skal dere prøve ut?
4. **Tid:** Hvor lenge skal utprøvingen vare? Hvem skal delta: Bukeren, pårørende, ansatte, andre/tredjepart, leverandører av produkter og tjenester? Hvordan skal de ulike deltakerne involveres og hva slags oppgaver og roller skal de ha?
5. **Informasjon:** Hvilken informasjon skal gis til deltakerne? Hvordan skal erfaringer og synspunkter føres tilbake til ledere og ansatte slik at den danner grunnlag for en ordinær tjeneste?
6. **Opplæring:** Hva slags behov har de enkelte deltakerne for opplæring? Hvem tar ansvaret for opplæringen?
7. **Feilhåndtering:** Hvordan skal feil og problemer som oppstår håndteres underveis? Hvem skal følge opp håndteringen av feil som oppstår?
8. **Læring:** Hvordan skal dere fange opp kunnskapen om hvordan brukeren og eventuelle andre opplever tiltaket og benytter løsningen? Hvordan skal denne kunnskapen formidles videre til andre ansatte?
9. **Evaluerings:** Hvordan kan dere forsikre dere om at løsningen oppfyller målene som er satt for tjenesten? Hvordan kan dere avveie ulike konsekvenser mot hverandre? Hvordan kan dere måle gevinster?
10. **Dokumentasjon:** Hvordan skal dere dokumentere erfaringer underveis på en strukturert måte?

Gjennomføre utprøvingen

Gjennom hele utprøvingen er det viktig å bruke alle muligheter til å høste erfaringer og lære mer om hvordan den nye løsningen fungerer.



Når vi utvikler noe nytt gjør vi noe vi ikke kan. Det er da vi lærer!

Vær forberedt på at det kan dukke opp overraskelser og utforutsette forhold underveis. Dette kan skje selv om andre tidligere har prøvd den samme teknologiske løsningen.

Ingen mennesker er helt like. Det er forskjeller i funksjonsnivå, helsetilstand, familieforhold, bosituasjon og erfaringsbakgrunn. Vi må være forberedt på at små forskjeller kan få store konsekvenser for hvordan en løsning vil fungere. Den tiden dere bruker på en systematisk utprøving, vil dere spare inn siden ved at dere slipper plunder og heft når løsningen skal brukes i vanlig drift. Dette vil spare ressurser i tjenesten, skåne både ansatte og brukeren for irritasjon og gjøre hverdagen enklere for alle.

I utprøvingen bør erfaringer hentes inn gjennom både samtaler og observasjoner. Både de som mottar og de som gir tjenesten må få komme til orde med erfaringer, synspunkter, tvil og forslag til forbedringer.

Som ansatt kan du observere hvordan de som deltar i utprøvingen bruker teknologien, hva som gjør at de står fast, hva som skaper misnøye eller mestring og glede. Bruk tid og vær oppmerksom slik at alle som deltar får sagt fra om hva de lurer på.

Legg også merke til hva hver enkelt tilegner seg lett. Det vil gi innsikt i hva som fungerer og ikke fungerer. Det vil også gi innsikt som gjør det lettere å se hva som kan være fruktbare løsninger på problemer dere opplever underveis. I utprøvsperioden er det svært viktig å skape et miljø der det er lov å ikke få til ting ved første forsøk, og det er lov å gjøre feil. Det kan være vanskelig å sette ord på opplevelsene. Bruk derfor tid til å reflektere sammen over det som skjer.



1. Hvordan vil dere gå fram for skape et godt miljø for å gjennomføre en utprøving?
2. Hva vil dere legge vekt på?

Oppsummering



Delta i utprøving

- Utprøving betyr at dere prøver ut en nye løsninger i et trygt og oversiktlig miljø.
- Ved å prøve ut løsninger før det blir tatt i bruk i stor skala reduserer dere risiko knyttet til skjulte feil og mangler. Det blir lettere å oppdage og løse uforutsette problemer, og dere lærer mer om mulige gevinster knyttet til de nye løsningene.
- Utprøving gjøres i flere trinn. Aller først må dere sjekke at teknologien fungerer rent praktisk. Deretter må alle som blir berørt av det nye tiltaket bli involvert.
- Den tiden dere bruker på en systematisk utprøving vil dere spare inn når løsningen eventuelt skal inn i ordinær drift.
- Vær forberedt på at det kan dukke opp overraskelser og utforutsette forhold underveis. Dette kan skje selv om andre har prøvd den samme teknologiske løsningen tidligere.



Foto: Siv Dolmen



02

Oppfølging av ny løsning



Oppfølging av ny løsning



For å få kunnskap om hva som bør justeres og videreutvikles før de teknologiske løsningene settes i vanlig ordinær drift må ansatte sjekke om teknologien virker som den skal. Dere må både sjekke om teknologien brukes og om den fungerer tilfredsstillende.

Det er flere forhold det er aktuelt å følge opp. Det er viktig at rutinene for teknologi som trenger ladning fungerer og at personene som skal bruke teknologien husker og forstår hvordan den skal benyttes.

Kanskje trenger noen av de involverte mer opplæring? Dette gjelder også for ansatte. Dersom tjenestemottakernes funksjonsnivå eller sosiale situasjon har endret seg kan det være aktuelt å endre tiltakene hos pasient/bruker. Da må det også gjøres en ny vurdering av teknologien som er i bruk.



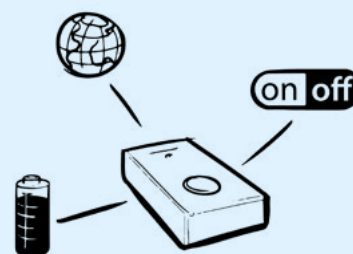
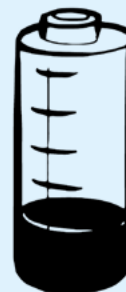
Fra prosjektet Trygge Spor har vi hentet noen eksempler på oppgaver som må ivaretas når kommunene tar i bruk velferdsteknologi. Hva er viktig å huske på ved oppfølging av teknologien?

I prosjektet Trygge spor utviklet deltakerkommunene tiltak for personer med demens ved bruk av lokaliseringsteknologi (GPS). De fikk en rekke erfaringer fra utprøvingen, og de fleste av dem gjelder også ved bruk av andre teknologiske løsninger.

Lading: GPS-enheten må lades jevnlig, men hvor ofte varierer etter hvilken type GPS som er valgt. Det er viktig å sjekke regelmessig at teknologien fungerer som den skal. Dere bør blant annet følge med på om GPS-en er på, om den er koblet til nett og har batteri. Det er en stor fordel dersom dere velger produkter og systemer som varsler automatisk når noe er feil. Hvis man ikke har dette, må det sjekkes manuelt.

Tekniske hendelser: Det kan oppstå feil eller behov for vedlikehold av teknologien. Tekniske hendelser som må følges opp er blant annet:

- **Lavt batteri:** Den/de som har ansvaret for å følge opp kan få et varsel når GPS-en har lavt batterinivå.
- **Feil ved GPS-en:** GPS-en må sjekkes regelmessig slik at feil blir oppdaget så raskt som mulig. Det bør lages rutiner for hvem som skal sjekke GPS-en og hvor ofte. Kommunen bør alltid ha noen ekstra produkter som ladere, batterier og annet relevant utstyr tilgjengelig slik at ødelagte produkter kan erstattes raskt.
- **Dekning:** Lokalisering forutsetter at GPS-en har kontakt med GPS-satellitter. Dette er ofte ikke tilfelle inne i bygg eller i tett bebyggelse. GPS-en må også ha kontakt med et mobilnett slik at varselet om posisjon blir sendt til en mottaker og slik at den som skal følge opp kan svare på oppkall eller få varsel om for eksempel lavt batterinivå på sin mobiltelefon. Personer med demens og kognitiv svikt kan endre bevegelsesmønstre, og det er derfor viktig å sjekke dekkningen i det aktuelle området.
- **Nettverksproblemer:** Mobilnettet er sårbart og kan for eksempel slås ut av lyn og torden, eller det kan bli overbelastet når mange bruker mobilnettet samtidig. Dette kan skape forsinkelser slik at det kan ta lang tid før varsler fra GPS-en blir registrert på mobiltelefonen.



Illustrasjoner: Splinter/SINTEF



Vurdering av ny løsning

- Når dere skal vurdere en ny løsning bør dere være oppmerksomme både på menneskene, virksomheten som tilbyr løsningen og teknologien som løsningen består av.
- I boksen til høyre har vi satt opp forslag til spørsmål som det er aktuelt å stille seg når en ny løsning skal vurderes. Etter at den første utprøvingen er gjennomført bør dere reflektere over hva dere har lært.
- En gjennomgang av hva dere har lært vil hjelpe dere til å vurdere om dere har oppnådd ønskede gevinster eller om løsningen(e) trenger videre utvikling.

Vurdering av menneske, organisasjon og teknologi ved utprøving av ny løsning

Menneskene

- Opplever de som bruker velferdsteknologien at den er bra for dem? Dette gjelder både dem som gir og dem som mottar tjenestene.
- Opplever ansatte at tjenesten er bra for brukerne?
- Opplever ansatte at måten teknologien fungerer på gjør at det ytes en faglig forsvarlig tjeneste?
- Legger dere til rette for god kontakt og et godt møte mellom brukeren, eventuelle pårørende og helse- og omsorgstjenesten?

Organisasjon

- Er det god flyt i arbeidsprosessene?
- Er roller og ansvar tydelig definert? Vet ansatte hvem som har ansvar for hva?
- Er arbeidsrutinene tydelig definerte slik at ansatte vet hvilke oppgaver den enkelte har?

Teknologi

- Fungerer teknologien som den skal?
- Møter løsningen behovet til pasient/bruker?
- Er den teknologiske løsningen stabil og sikker (virker den hver gang)? Fungerer teknologien godt sammen med tilgrensende fagsystemer?
- Er kostnader ved å ta i bruk teknologien som forventet?

Oppnår vi ønskede effekter av teknologien?

I emne A snakket vi om hvordan vi kan oppnå ønskede gevinster av tiltakene vi setter i gang, og om hvordan vi kan bruke disse gevinstene.

Det er viktig å vurdere om den nye tjenesten gir forventede gevinster. Erfaringene fra for eksempel en utprøving kan brukes til å vurdere om tjenesten vil gi de forventede gevinstene.

Fordeler som bør vurderes

- Gir den nye tjenesten forventede gevinster?
- Har dere oppdaget nye gevinster som bør vurderes nærmere?

Utfordringer

– Er det planlagte gevinster som er vanskelig å innfri?

Alle ansatte som er involvert i tiltakene bør delta i slike vurderinger. Praksisnær kunnskap er viktig for å oppdatere vurderingene og når man skal utarbeide et beslutningsgrunnlag for videre veivalg.

Fra emne A - Gevinstrealisering

I helse- og omsorgstjenestene er det tre hovedtyper gevinster som bør kartlegges og følges opp:

- Økt kvalitet, for eksempel dersom den som mottar tjenesten kan øke egen mestring.
- Unngåtte kostnader, for eksempel dersom man kan unngå eller utsette tidspunktet for innleggelse i institusjon.
- Spart tid, for eksempel dersom man kan redusere saksbehandlingstiden.



Eksempler på hendelser som gikk galt og som måtte endres:

Alle prosjektene i Nasjonalt velferdsteknologiprogram har vært innovasjonsprosjekter. Det betyr at de ikke har hatt alle svarene på forhånd, og at de underveis har måttet løse vanskeligheter de har møtt. Dette er et kjennetegn ved innovasjonsprosesser. En del av læringen i prosjektene har handlet om hva slags problemer som har oppstått, og hvordan de har løst dem. Her skal vi kort gjengi noen hendelser og hvordan de ble løst.

Hendelse 1

Brukeren og ansatte stoler ikke på teknologien og bruker den derfor ikke. Problemet handler om teknologi som ikke virker som den skal eller at de som er involvert i bruken ikke vet hvordan den skal brukes.

Løsning:

- Produsenter/leverandører involveres i prosessen slik at de kan bidra i teknologiutviklingen.
- Det legges mer vekt på opplæringen av alle som deltar i prosessen.

Hendelse 2

Teknologien er unyttig fordi den ikke løser et problem. Dette skyldes sannsynligvis at det ikke er gjort en grundig nok utredning av brukerens situasjon, ønsker, behov og ressurser, og en tilsvarende prosess med å finne teknologi som dekker behovene.

Løsning:

Det legges mer vekt på en bred kartlegging av brukerens situasjon. Kartleggingen må også omfatte familiesituasjon, sosialt liv, ressurser, forhistorie og brukerens ønsker for tiden fremover.

Hendelse 3

Brukeren opplever perioden med installasjon i hjemmet veldig slitsom. Problemet bunner i at det er valgt teknologi som forutsetter kabling og montering.

Løsning:

- Det ble søkt etter trådløse systemer som alternativ.

Oppsummering



Oppfølging av ny løsning

- Når nye løsninger skal følges opp er det viktig å diskutere hva som eventuelt må justeres og videreutvikles før løsningen settes i drift.
- Når vi skal vurdere en ny løsning må vi være oppmerksomme både på menneskene, organisasjonen som tilbyr løsningen og teknologien som løsningen består av.
- Vurder om de nye tiltakene gir forventede gevinster knyttet til kvalitet, unngåtte kostnader og innsparing. Gjør også en vurdering av om det er gevinster dere hadde sett for dere som er vanskelige å innfri.

03

Risikoanalyse



Innføring av velferdsteknologi Risiko- og sårbarhetsanalyser

Når kommunene skal innføre og ta i bruk velferdsteknologi må dette sees i sammenheng med de omgivelsene og den situasjonen brukerne er i.

Det er nødvendig å ha et klart bilde av den sammenhengen teknologien skal brukes i fordi den skal bidra til å løse konkrete problemer og svare på de behovene brukeren har.

Samtidig skal løsningene være slik at de også kan fungere når situasjonen endrer seg. Innføring av velferdsteknologi bør derfor skje som en del av endringer i organisering og innretning av tjenestene. Positive endringer krever at alle som er involvert i bruken av teknologien må forstå teknologien – hvordan den fungerer, bruksområdet og begrensninger. Dette handler om flere ting:

- Hvorfor teknologien er tatt i bruk.
- Hva brukeren og tjenesten ønsker å oppnå med teknologien.
- Hvordan teknologien fungerer.
- Hvordan teknologien kan brukes slik at brukeren opplever nytte.

I tillegg til ansatte må også brukerne, pårørende, og eventuelt andre frivillige som involveres, sette seg inn i hvorfor teknologien er valgt og hvordan den skal brukes.

Det er viktig at ansatte er oppmerksom på at både teknologien og organiseringen av denne er sårbar. Håndteres ikke dette riktig, vil ikke teknologien være til nytte. Det kan også medføre farlige situasjoner for brukeren. For eksempel kan man skape falsk trygghet dersom rutinene for oppfølging av løsninger som er valgt ikke følges opp. Det er derfor viktig å gjennomføre en risiko- og sårbarhetsanalyse i slike prosesser.



Det er nødvendig å ha et klart bilde av den sammenhengen teknologien skal brukes i fordi den skal bidra til å løse konkrete problemer og svare på de behovene brukeren har.

En ROS-analyse er:

- Kartlegging av sannsynligheten og konsekvensen av uønskede hendelser, som for eksempel strømbrudd, feilmedisinering og personellmangel.
- Prioritering av risikoområder og planlegging av tiltak for å forhindre dem eller redusere konsekvensen av dem.
- ROS-analysen er i hovedsak en kvalitativ risikovurdering, bygget på faglig skjønn og erfaring.

Begreper:

- Risiko er et uttrykk for den fare som uønskede hendelser representerer for mennesker, miljø og materielle verdier. Risikoen uttrykkes ved sannsynlighet for og konsekvensene av de uønskede hendelsene.
- Sårbarhet er et uttrykk for et systems evne til å fungere og oppnå sine mål når det utsettes for påkjenninger.

Hvem deltar i en ROS-ANALYSE?

- Prosjektleder og team
- Ledere, mellomledere og ansatte
- Kvalitetsansvarlig
- IKT-ansvarlig
- Vurder også om leverandør(er) bør delta

Dere bør gjennomføre ROS-analyse for å:

- Oppfylle en rekke lover og forskrifter som stiller krav om gjennomføring av risiko- og sårbarhetsanalyser, både med tanke på beredskap, og for kartlegging av behov for forbedring. (Se også Forskrift om internkontroll i sosial- og helsetjenesten - [https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2002-12-20-1731?q=Forskrift om internkontroll i helse-](https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2002-12-20-1731?q=Forskrift%20om%20internkontroll%20i%20helse-)
- Bevisstgjøre ansatte om risiko og sårbarhet i egen virksomhet og motivere dem for nødvendig endring og forbedring.
- Forebygge uønskede hendelser ved hjelp av konkrete tiltak, og ha en god plan for hvordan håndtere situasjoner når uønskede hendelser oppstår.
- Vurdere om ny teknologi, metoder eller rutiner skal tas i bruk, både med tanke på tekniske og menneskelige faktorer.

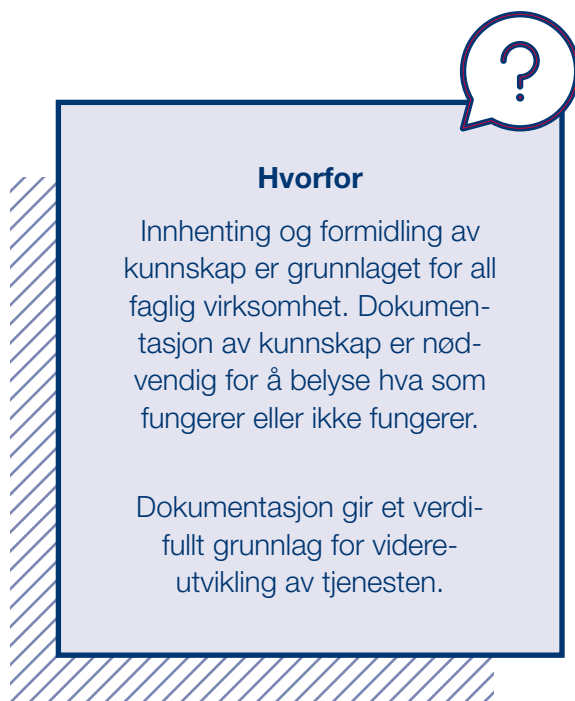
04

Dokumentasjon av
erfaringer fra utprøvingen



Dokumentasjon

I et prosjekt er det alltid fristende å vente lenge med å dokumentere erfaringer og kunnskap man har opparbeidet seg, men ikke gjør dette til slutt. Det dere lærer under utprøvingen bør dokumenteres skriftlig og diskuteres underveis.



Hvorfor

Innhenting og formidling av kunnskap er grunnlaget for all faglig virksomhet. Dokumentasjon av kunnskap er nødvendig for å belyse hva som fungerer eller ikke fungerer.

Dokumentasjon gir et verdifullt grunnlag for videreutvikling av tjenesten.

Observer hvordan de som er involvert går frem, hvor de står fast og hva som skaper mestring og glede. Det er viktig å se etter både hva som fungerer og hva som ikke fungerer. Dette kan gi dere verdifull innsikt når tjenesten skal videreutvikles. Under er det noen tips til gjennomføring

Innhente erfaringer og informasjon fra bruker:

- Gjennomfør samtaler med brukeren og pårørende underveis i utprøvingen.
- Det kan være lurt å ta bilder underveis, men husk at bruk av bilder også krever samtykke fra brukere og pårørende.
- Bruk en notisblokk og skriv ned ting som kan tenkes å være viktige. Det er en enkel måte å dokumentere sentral informasjon på i en travelt hverdag.
- Prøv gjerne ut nye metoder, som Cultural Probes som er beskrevet på side 28.

Gjennomgå erfaringer og informasjon som er hentet inn:

- Bruk tid på å forstå hva det er pasient/bruker egentlig mener.

- Legg vekt på å få fram «taus» kunnskap ved å hjelpe til med å sette ord på erfaringer og følelser.
- Diskuter funnene med kollegaer. Bruk for eksempel avdelingsmøter og faglige samlinger til dette.

Dokumentasjon:

- Sett av tid til å rapportere om erfaringene fra utprøvingen. Sørg for at de som er involvert deltar.
- Bruk bilder eller illustrasjoner om mulig, det kan gi viktig informasjon.

**Eksempel på viktige erfaringer å dokumentere**

Mennesket: Hvordan tjenestemottakerne, pårørende og ansatte opplever nye løsninger

Organisasjon: Hvordan organisasjonen møter og jobber med nye løsninger

Teknologi: Hvordan teknologien bidrar til en bedre tjeneste, og om den fungerer opp mot andre digitale løsninger kommunen eller brukeren har.

**Debriefing med kollegaer (etter-refleksjon)**

Rett etter samtalen med tjenestemottaker og pårørende, og med opplevelsen friskt i minne, bør kollegaer komme sammen for å diskutere og reflektere over inntrykk. Skriv ned inntrykk og observasjoner, og drøft hvordan dere kan forbedre neste samtale.

Dere kan snakke om:

- Diskuter inntrykk og generelle observasjoner. Hvilke temaer har dere identifisert? Hva overrasket dere?
- Diskuter hva som har gått bra og ikke bra. Hvilke områder bør vektlegges i det videre arbeidet?
- Planlegg videre arbeid. Hvordan skal dere bruke funnene og hvordan skal dere videreformidlere til egne ledere?



Metode for innhente erfaringer

Det er viktig å få god kunnskap om brukernes erfaringer med en ny teknologi eller en ny tjeneste. For å få bredest mulig informasjon må dere engasjere menneskene som har erfaring med tiltakene. Dette kan gjøres på flere måter.

Vi har tidligere vært inne på metoder som intervju og observasjon. I disse situasjonene vil ansatte ha den aktive rollen. Det kan skape aktivitet og deltakelse dersom dere gir menneskene som er involvert verktøy slik at han eller hun selv kan rapportere. Hensikten er å avdekke hvilken rolle en ny teknologisk løsning kan spille.

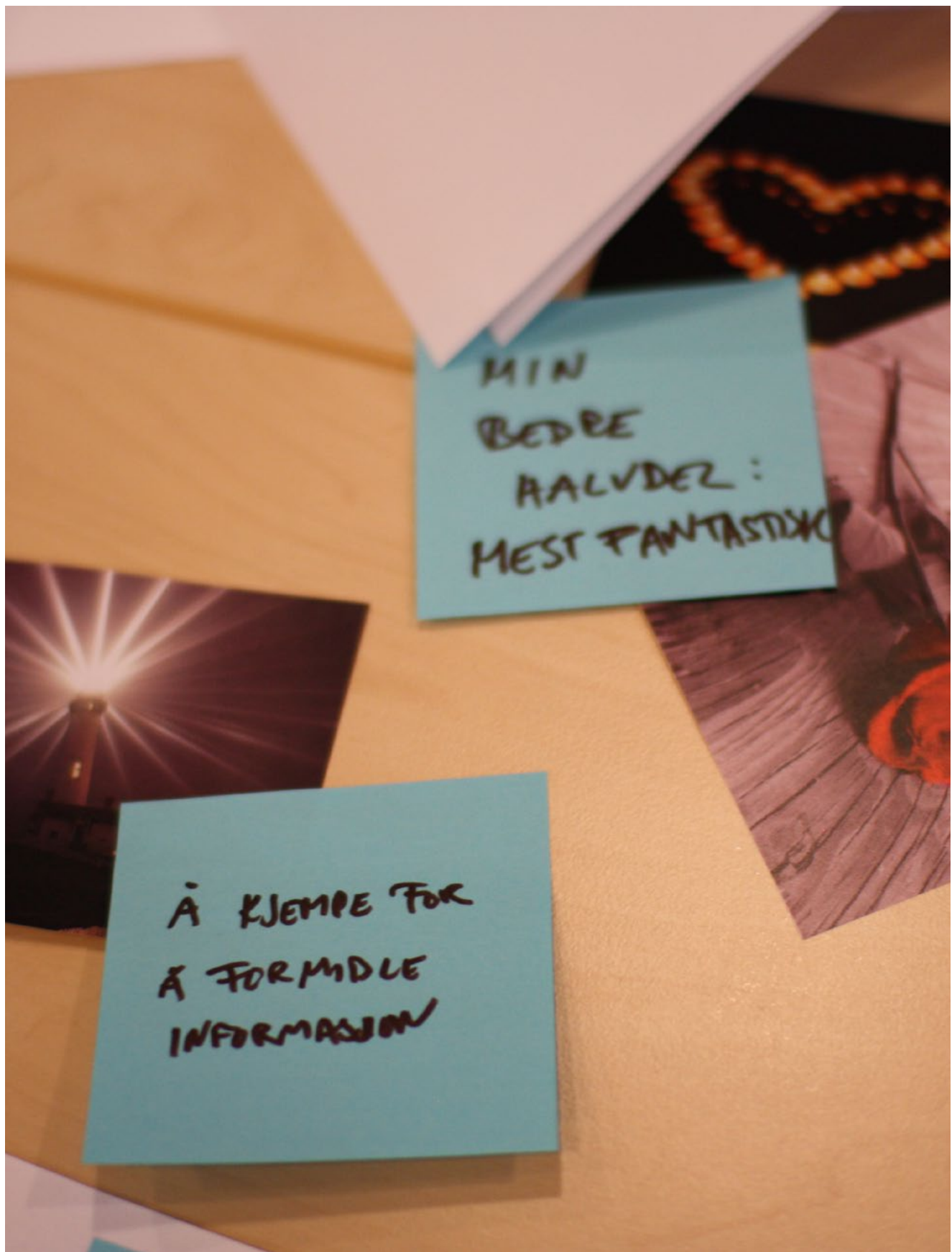
Det er viktig å være konkret. For eksempel kan vi bruke enkle ting som for eksempel postkort, kart, mobilkamera, dagbok, fotoalbum, «gule lapper». Ikke vær redde for å gi slikt utstyr til andre; be gjerne tjenestemottakeren om å bruke det for å dokumentere dagligdagse gjøremål. Det er viktig at alle involverte får både muntlig og skriftlig veiledning og forklaring på hvordan utstyret skal brukes. Overleveringen av utstyret skal skje etter en samtale som må følges opp.

Oppsummering



Dokumentasjon

- Det dere lærer under utprøvingen bør dokumenteres skriftlig underveis. Bruk gjerne bilder om mulig.
- Rett etter samtalen med tjenestemottakeren og eventuelle pårørende bør du sette deg seg sammen med kollegaer for å diskutere det du har erfart. Denne samtalen må brukes til å reflektere over nye inntrykk, skrive ned observasjoner om omgivelsene og så videre.
- Ledere må sette av tid slik at dere får formidlet erfaringene. Deltar flere i utprøvingen, er det viktig at alle er samlet. På denne måten kan dere utfylle hverandre.



Oppsummering



Delta i utprøving

1 Ved å prøve ut løsningen før den tas i bruk i ordinær drift kan dere avdekke risiko knyttet til skjulte feil og mangler. Dere kan løse uforutsette problem og lære mer om de ulike gevinstene.

Oppfølging av ny løsning

2 Når dere skal vurdere en ny løsning må dere gjøre analyser av endringer både for menneskene, organisasjonen som tilbyr løsningen og teknologien som løsningen består av.

Dokumentasjon

3 Lederne må sette av tid slik at erfaringer og kunnskap kan formidles. Sett av egen tid med leder/prosjektleder for å få formidlet erfaringene. Er dere flere som deltar i utprøvingen, er det viktig at alle er samlet. På denne måten kan dere utfylle hverandre.

Postadresse: KS
Postboks 1378 Vika, 0114 Oslo
Besøksadresse: Haakon VII's gt. 9, 0161 Oslo

Telefon: 24 13 26 00

ks@ks.no
www.ks.no