

TJENESTEINNOVASJON

Kathrine Melby Holmerud
Prosjektleder i USHT



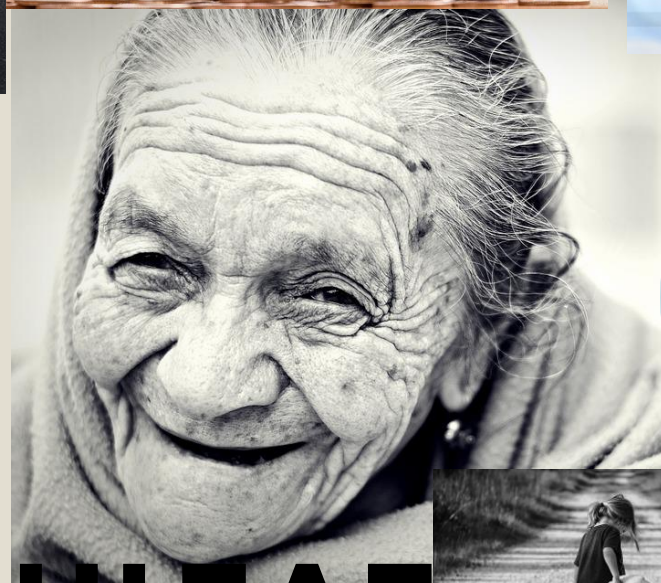
Utviklingscenter for
sykehjem og hjemmetjenester
Aust-Agder

Hva er innovasjon?

- Snakk med nabo'n



Innovasjon



RESULTAT



Utviklingssenter for
sykehjem og hjemmetjenester
Aust-Agder

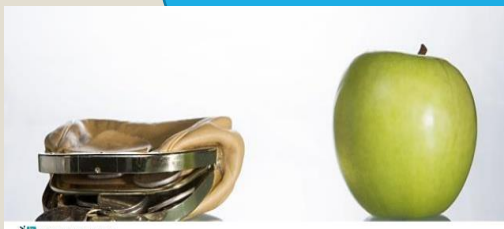
Veikart for tjenesteinnovasjon



Utviklingscenter for
sykehjem og hjemmetjenester
Aust-Agder

Tjenesteinnovasjon

Nasjonalt



Regionalt

Tjeneste

Hva nå ?



AGDER
fylkeskommune



REGIONAL
KOORDINERINGSGRUPPE
E-HELSE OG VELFERDSTEKNOLOGI
AGDER

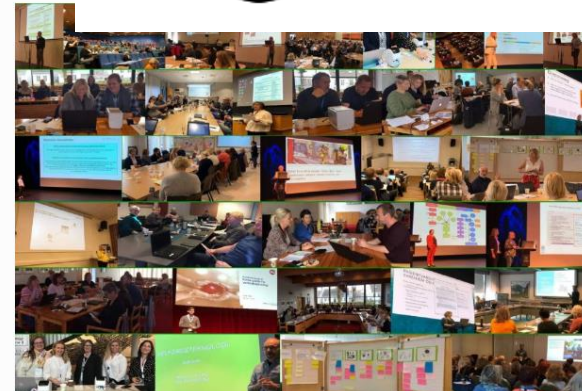


Hjem

Nettsiden i
koordinering



Fylkesmannen i Agder



En innbygger en journal
FRISTED
Felles anskaffelse
DigitHelse

Utviklingscenter for
sykehjem og hjemmetjenester
Aust-Agder

Meld. St. 19 (2018–2019) - Folkehelsemeldinga

Meld. St. 18 (2018–2019) - Helsenæringen

Meld. St. 15 (2017–2018) - Leve hele livet

Om Nasjonalt velferdsteknologiprogram

Bruk av velferdsteknologiske løsninger kan bidra til økt trygghet og bedre tjenester for brukere og pårørende. Erfaringer viser også at velferdsteknologi kan gi mer

ressurser i helse- og omsorgstjenestene i kommunene.

Tjenesteinnovasjon

- Tjenstedesign
 - Nøkkelen er brukermedvirkning



Brukere
Pasienter
Ansatte
Andre aktuelle
interessenter

- Tjenstedesign kan være en metode for å jobbe med innovasjon
 - Menneske i sentrum
 - Samskaping CoCreation
 - Helhetlig tilnærming
 - Visualisere
 - Teste
 - Evaluere
 - Justere





Kartlegge



Tilpasse



Lære opp



Daglig drift



Evaluere



Videreføre/avslutte

Tjenesteforløp

- Hva skal gjøres
- Hvem gjør hva
- Kartlegge tjenesten
- Kartlegge pasientens behov
- Opplæring av ansatte og bruker/pasient og pårørende
- Evaluering

Velderdsteknologi tilpasses ut fra behov



Veikart for tjenesteinnovasjon



Utviklingssenter for
sykehjem og hjemmetjenester
Aust-Agder

Takk for meg

- Kathrine.melby.holmerud@grimstad.kommune.no
- Prosjektleder USHT





GEVINSTREALISERING

Oppstartseminar **Velferdsteknologiens ABC**
Grimstad kulturhus, 16.09.19
Merethe Knatterud

Hva er gevinstrealisering

- Kort summeoppgave
- Snakk med sidemannen i 1-2 min



Gevinstrealisering

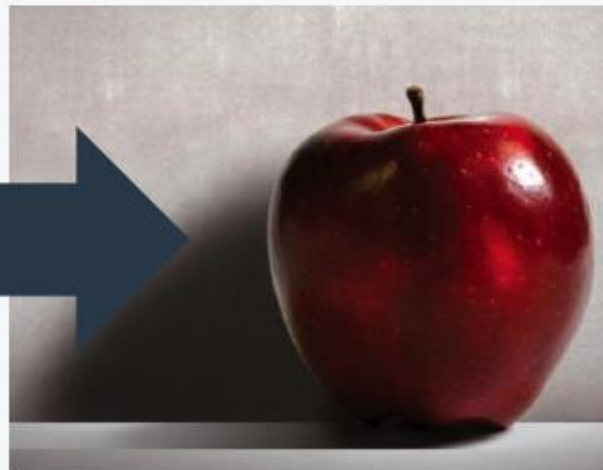
Gevinstrealisering

handler om aktiviteter som gjennomføres for å oppnå gevinster.



Gevinst

er verdier, positive effekter som oppnås ved å implementere nye løsninger i drift.



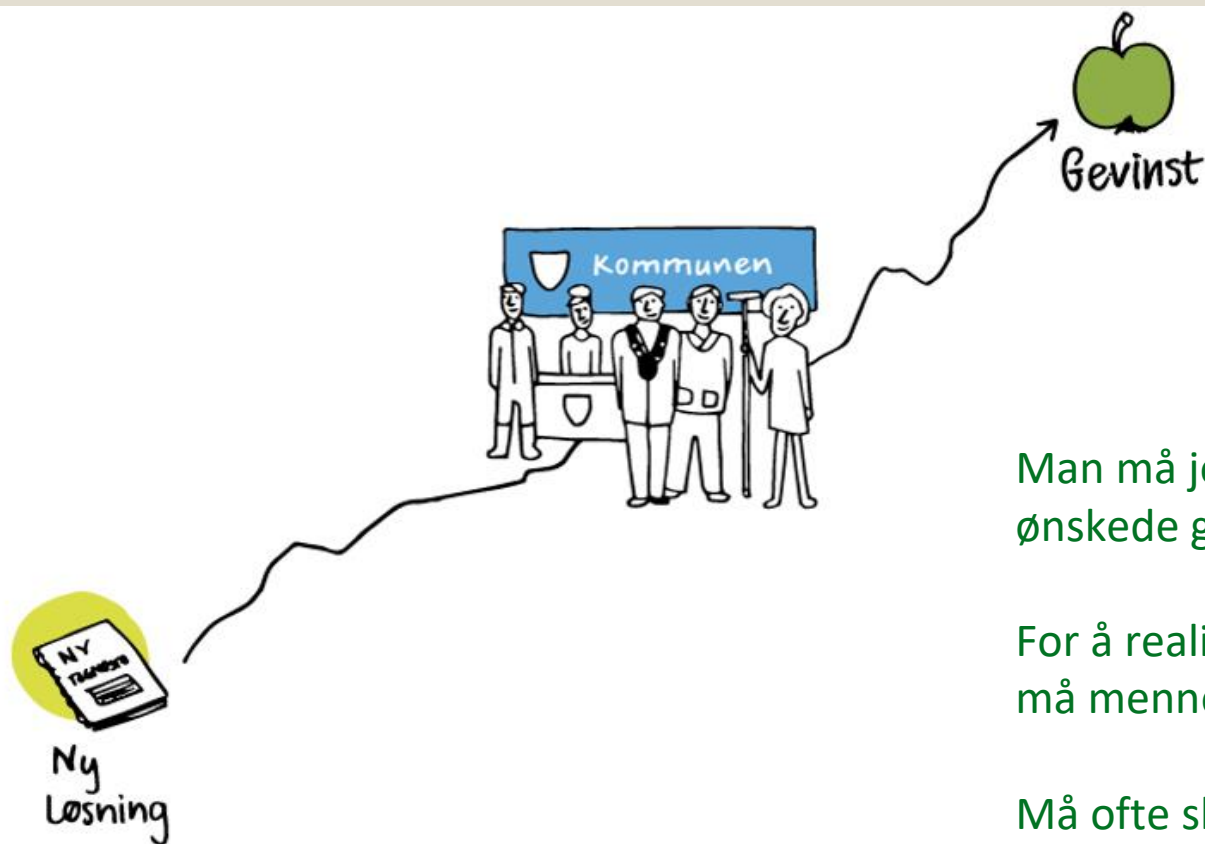
Gevinster

- Økt kvalitet
- Spart tid
- Unngåtte kostnader
- Økt omdømme



Utviklingssenter for
sykehjem og hjemmetjenester
Aust-Agder

Gevinstrealisering – krever endringsreiser



Økt kvalitet
Spart tid
Unngåtte kostnader
Økt omdømme

Man må jobbe annerledes med ny teknologi for å oppnå ønskede gevinster

For å realisere gevinster,
må mennesker ledes gjennom en endringsreise

Må ofte slutte å gjøre spesifikke oppgaver



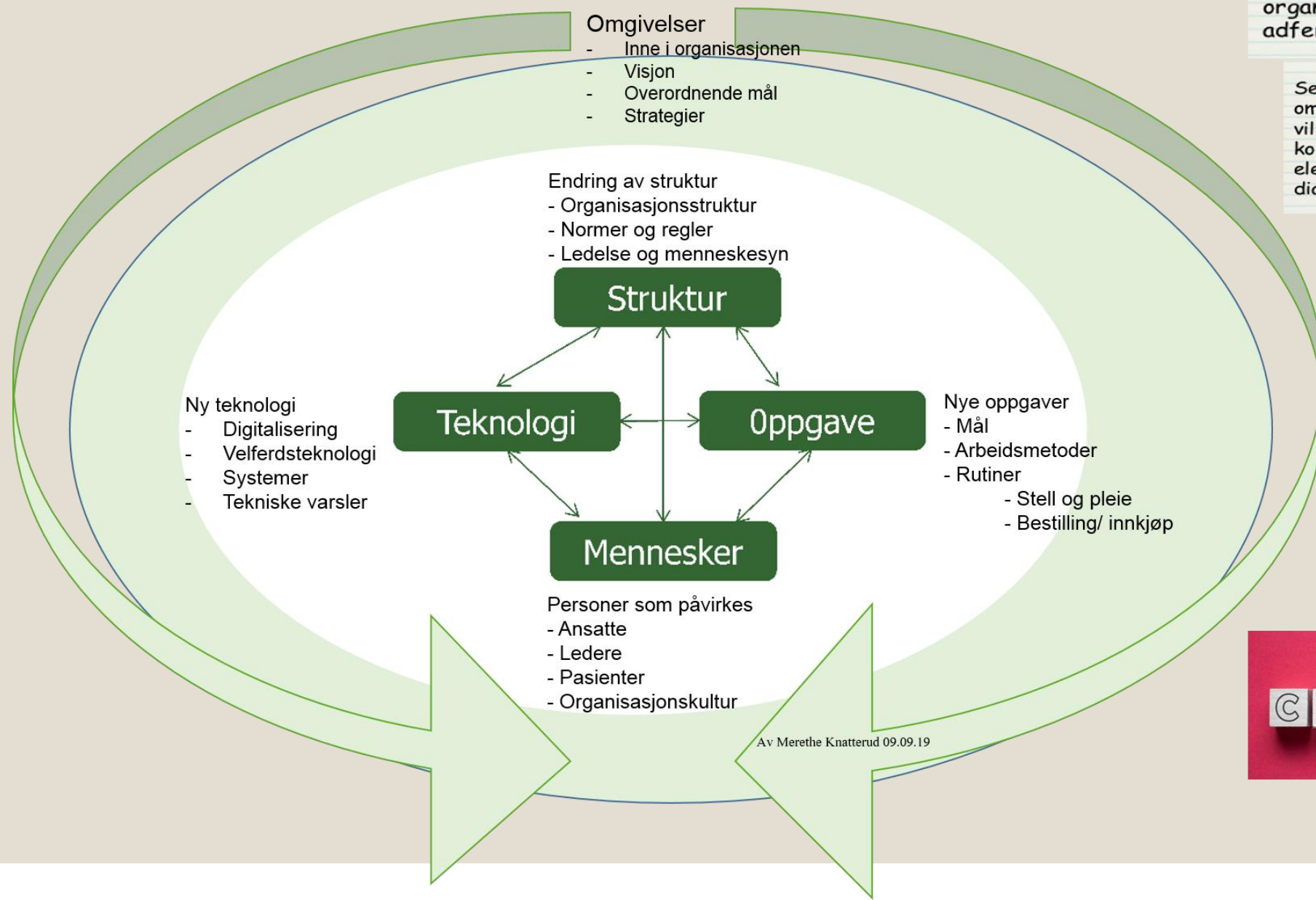
Utviklingssenter for
sykehjem og hjemmetjenester
Aust-Agder

Endring

- *«... Helsesektoren er i konstant endring og de kommuner som ser muligheter i teknologien og legger om måten de leverer helse- og omsorgstjenester på står bedre rustet til å møte fremtidens utfordringer».*
- *Kristin Mehre, Helsedirektoratet.*



Leavitts diamant – kort om endring



Endring av oppgave, teknologi, mål/strategi, organisasjonsstruktur, organisasjonskultur og adferdsprosesser.

Selv om endringen omhandler et forhold, vil endringen få konsekvenser for andre elementer (Leavitts diamant).

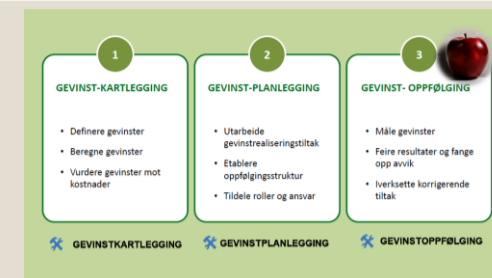
Av Merethe Knatterud 09.09.19



Gevinster kan realiseres ved å endre på tjenester og arbeidsprosesser



Fasene i gevinstrealiseringsprosessen



1. Gevinstkartlegging

Identifisere og vurdere gevinster, samt måle nullpunkt

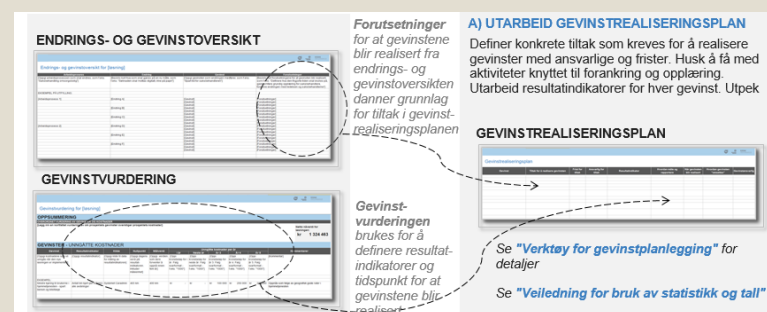
- Kartlegg dagens tjenesteforløp
- Lag fremtiden tjenesteforløp
- Ta utgangspunkt i endringene – fra dagens tjeneste til fremtidens tjeneste
- Lag en oversikt over endringer og gevinster



2. Gevinstplanlegging

Lage en gevinstplan

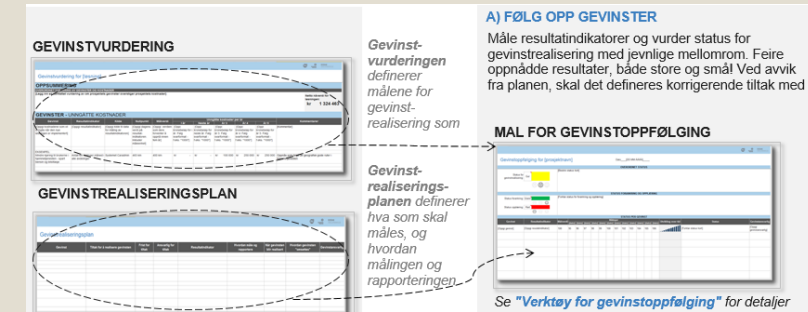
- Vurdere hvordan planlagte gevinster skal realiseres,
- Hvem har ansvar for hva
- Når tiltak skal være iverksatt og hvordan gevinstene skal følges opp.
- I gevinstplanen må det defineres hvordan spart tid og unngåtte kostnader skal omsettes.



3. Gevinstoppfølging

Måle og følge opp gevinster som prosjektet oppnår.

- Analysere gevinstene over tid.
- Benytt malen for gevinstoppfølging.
- Viktig å lære underveis
- Følge opp avvik i gevinster med korrigerende tiltak.



Aust-Agder

Gevinstrealiseringsprosessen – ulike ansvar og fokus

Målinger fra daglig drift

- Gevinstrealisering er basert på målinger fra daglig drift.
- Ansatte i tjenesten estimerer gevinster per bruker
- Ansatte i tjenesten følger opp både kvalitetsgevinster og økonomiske gevinster over tid
- Disse målingene danner grunnlaget for den overordnede gevinstrealiseringen



Overordnet nivå

- Ledere/økonomiansatte sammenstiller funn fra daglig drift.
- Utarbeider rapporter og gevinstrealiseringsplaner
- Bruker kunnskapen til utvikling av tjenestene
- Synliggjør gevinster for kommuneledelse og politikere



Forskjeller på store og små kommuner

- Det er forskjell på organisering i kommuner blant annet på grunn av størrelse
- Forskjellene påvirker hvordan kommunen må planlegge gevinstrealiseringsprosessen



Gevinster

- - Økt kvalitet
- - Spart tid
- - Unngåtte kostnader



Økt Kvalitet

Økt kvalitet oppnås ved tiltak som bidrar til en bedre hverdag for bruker, pårørende eller ansatt

- Økt trygghet og sikkerhet for bruker, pårørende og ansatt
- Brukeren får hjelp når de trenger det
 - Økt fysisk aktivitet for bruker, økt bevissthet på fysisk aktivitet blant ansatte
- Frihet og fravær av tvang for bruker
- Økt livskvalitet for bruker og pårørende
 - Økt mestring og selvstendighet for bruker
 - Økt kompetanse

Hvordan måle kvalitet?

- Intervju med ansatte, brukere og pårørende
- IPLOS
- Hva er viktig for deg skjema – Gode pasientforløp
- Målt brukertilfredshet før og etter
- Skala 1-10
- Enkel smilefjes undersøkelse - før, under og etter



Spart tid

- Spart tid beskriver gevinster som reduserer tidsbruk på en tjeneste, eller fjerner behovet for tjenesten helt.
 - Gevinsten av spart tid realiseres først når en tjeneste kan reduseres/fjernes helt eller at tiden benyttes til å gi tjenester til flere.
 - Rutinemessige oppdrag tas bort
 - Redusert saksbehandlingstid
 - Bruke mindre tid på samme oppgaver
 - Ansatte sparer tid

Hvordan måle spart tid?

- Gjør kartlegging i forkant av implementering – nåsituasjon
- Eksempel
 - Tid brukt på fysiske tilsyn
 - Tid brukt på å hente nøkler
 - Tid bruk på besøk for å dele ut medisiner
 - Tid brukt på forflytning/transport
- Gjør kartlegging over en viss tid
- Bruk data fra andre kommuner
- Spart tid kan ofte omgjøres til reduserte kostnader
- Viktig å beskrive hva den sparte tiden benyttes til

Må ofte slutte å gjøre noe spesifikt

- Redusere antall oppgaver som utføres
- Bruke mindre tid på samme oppgaver

Unngåtte kostnader

- Unngåtte kostnader er de gevinster som oppstår ved at oppgaver blir redusert eller at nye tiltak ikke iverksettes fordi velferdsteknologi dekker behovet for oppfølging
 - Redusere antall oppgaver som utføres
 - Ressursene brukes mer effektivt
 - At tjenestemottakeren kan bo lengere hjemme
 - Behov for institusjonsplass utsettes eller unngås helt
 - Brukeren får tilsyn når de trenger det og ikke rutinemessig
 - Faste tilsyn på natt kan tas bort og oppbemanning kan unngås
 - Bruke færre ressurser på samme oppgave
 - Reforhandle leie-/avtaler med leverandører

Hvordan måle unngåtte kostnader

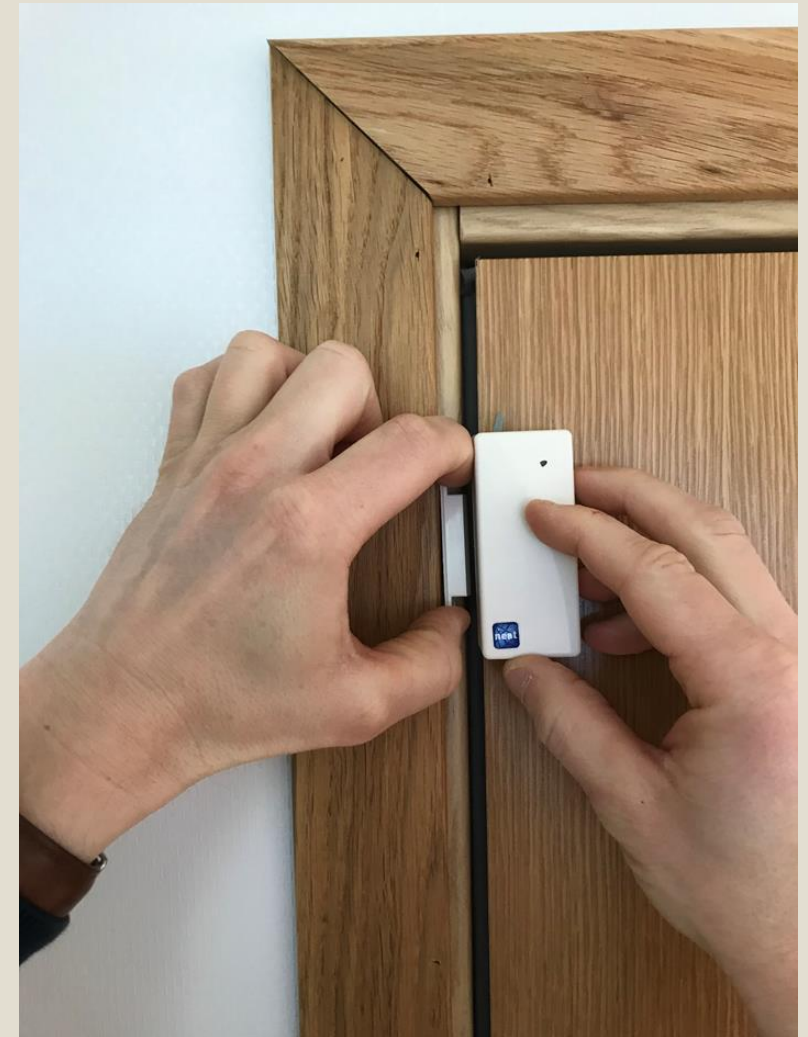


Må ofte slutte å gjøre noe spesifikt

- Redusere antall oppgaver som utføres
- Bruke færre ressurser på samme

Case - lete etter gevinster

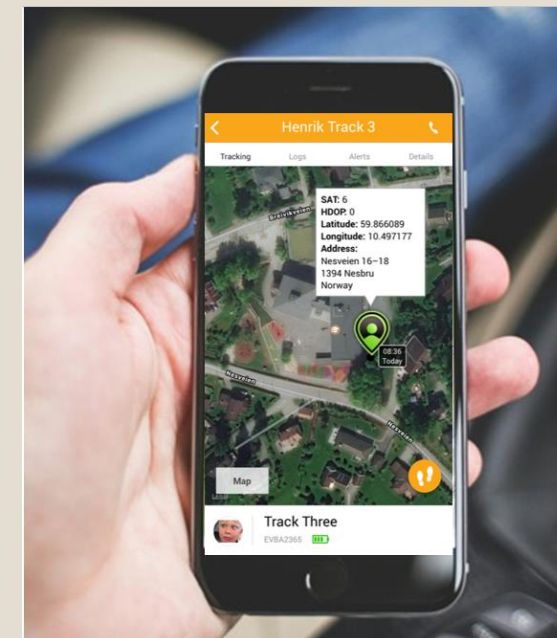
- Døralarm hos hjemmeboende - funksjonshemmede
- Kartlegge nå situasjonen
 - 3 tilsyn på natt, pasient sover tilsynelatende ved tilsyn
 - Vurdere om døralarm er et tiltak



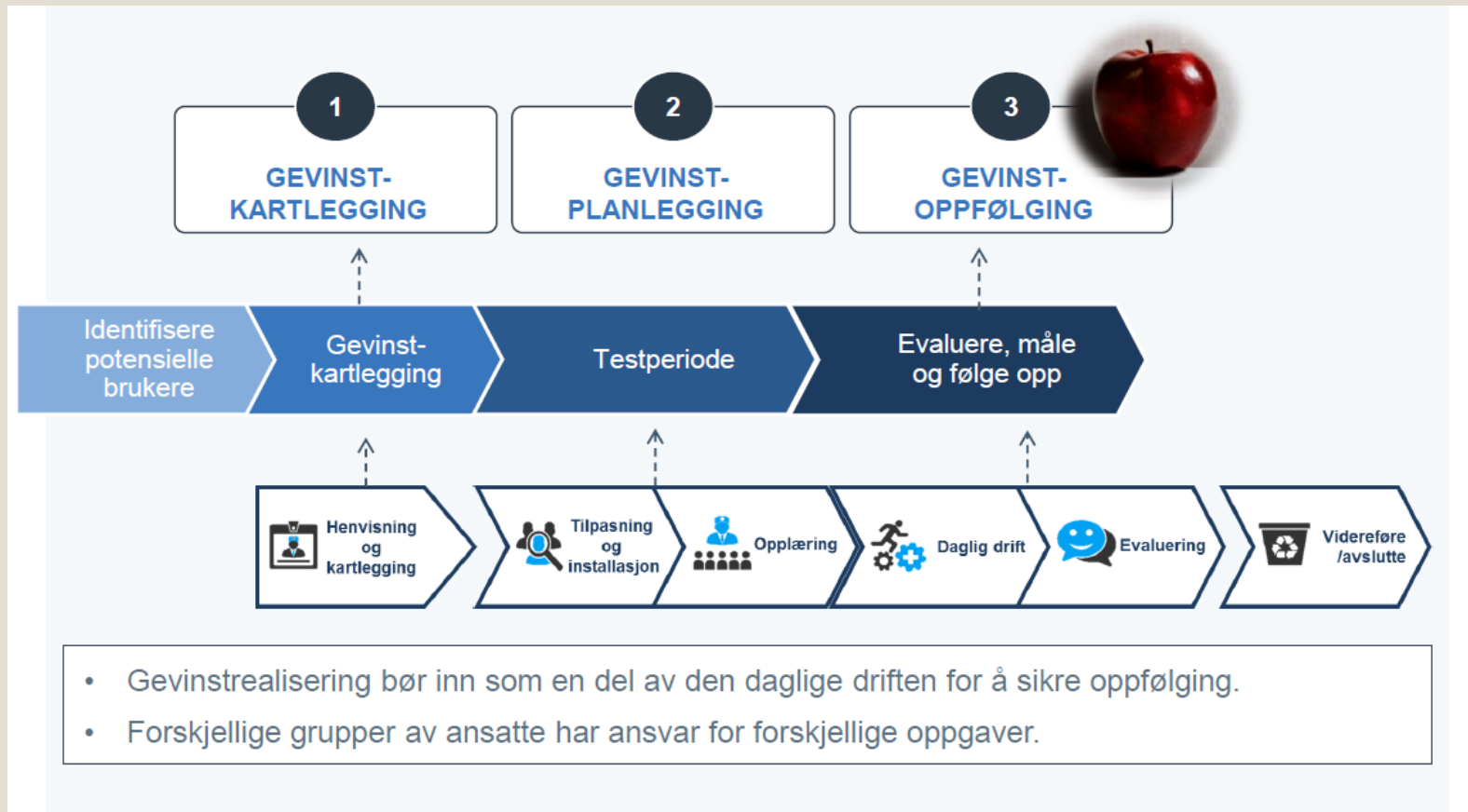
Case - lete etter gevinster



- Bor hjemme med ektefelle
- Tidligfase i demensutviklingen
- Aktiv mann liker å gå runden sin
- Ektefelle er engstelig for at han ikke finner hjem igjen og vil helst at han er hjemme i huset.
- Har vært i kontakt med demensrådgiver, men ellers ingen andre tjenester fra kommunen



Sammenheng mellom gevinstrealisering og tjenesteforløp



SPØRSMÅL?

Takk for meg😊

- Merethe Knatterud
- merethe.knatterud@arendal.kommune.no



e-helse



ARENDAL KOMMUNE