



KOMMUNAL RESPONSENTERTJENESTE  
OG FELLES ANSKAFFELSE AV  
TRYGGHETS- OG VARSLINGSTEKNOLOGI



# SAMSPILL

## Lokaliseringsteknologi som en del av en helhetlig tjeneste

Oslo 21.03.2017

Prosjektleder Gro Anita Fosse



Samspill



# Lokaliseringsteknologi

- Testet på 37 personer
- Hjemmeboende med tjenester fra kommunen
- Hjemmeboende uten tjenester
- Beboere på omsorgssenter
- Utarbeidet rutiner
- Opplæring



Fra:	19.04.2015	0:00:00
Til:	19.05.2015	23:59:59
Type:	<input checked="" type="checkbox"/> GPS	<input checked="" type="checkbox"/> GSM

Dato	Valg
19.05.2015 17:31:21	
19.05.2015 11:31:18	
19.05.2015 05:31:15	
18.05.2015 23:31:13	
18.05.2015 17:31:09	
18.05.2015 11:31:05	
18.05.2015 05:31:02	
17.05.2015 23:30:58	
17.05.2015 17:30:56	

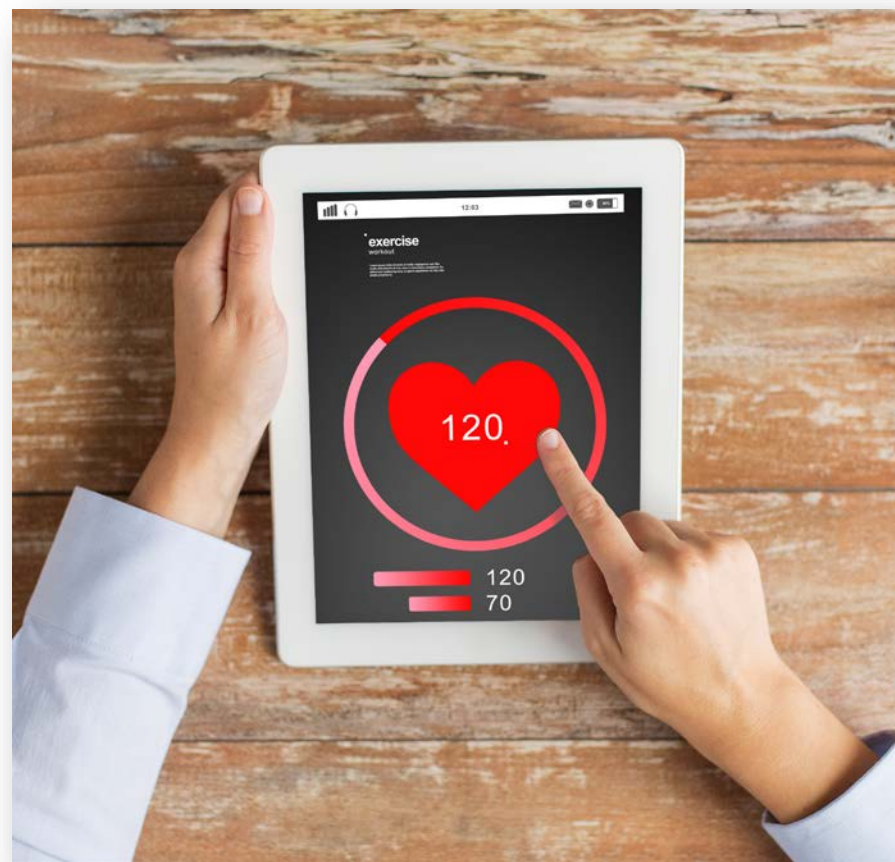


- 1 Læg Safecall GPS i skoene.
- 2 Safecall GPS spores via Satellit
- 3 Se lokasjonen Online



# Erfaringer

- Økt frihet og trygghet for bruker og pårørende
- Helsepersonell: frigir tid og øker kvaliteten på tjenesten
- Kan erstatte tradisjonelle tjenester
- Bedre å komme inn tidligere i sykdomsforløpet, starte opp med teknologien tidligere
- Trafikksikkerhet er viktig å kartlegge- her kan det være uenighet mellom de ulike partene
- Tekniske utfordringer – stor og klumpete GPS, dårlig kvalitet på ladeledning, gir for dårlig posisjon, liten skrift på app, ikke god nok/oppdatert informasjon fra leverandør





## Erfaringer: brukere og pårørende

- Brukerne og de pårørende opplever det svært viktig og positivt med den friheten og tryggheten teknologien har kunne gi
- Det er ofte pårørende- som også har et ønske om å følge opp alarm som melder om ønsker/behov for GPS
- Noen brukere har følt seg overvåket
- Samtalene med bruker og pårørende har vært veldig forskjellige fra person til person. Det kan være utfordrende å snakke om sykdommen for bruker og pårørende, opplever at det kan være å utlevere privatlivet, og det kan være vanskelig å snakke med brukeren til stede.

## Erfaringer: samarbeid med tjenesten

- Det er en utfordring for hjemmetjenesten å følge opp en GPS:
- Bruker kan ta av alarmen, ikke alle brukere har innsikt i egen sykdom
- Begrenset tid til å følge opp alarmen- det krever også en del med opplæring av bruker/pårørende
- Mangel på kunnskap om teknologi
- Til tider utfordrende med informasjonsflyt
- Det er en forutsetning å ha kontaktpersoner/ansvarlige på de ulike arbeidsstedene



# Medisindispenser



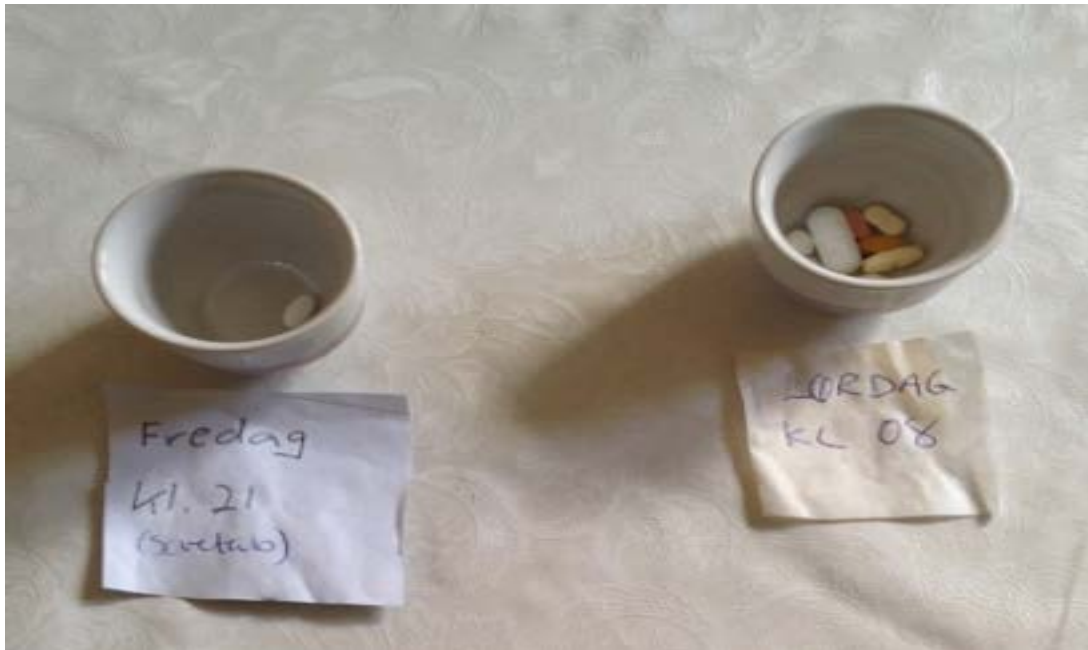
- Testet på 12 personer
- Hjemmeboende med hjemmesykepleie
- Multidosedispenser

## Mål:

- At innbyggerne i Kristiansand kan mestre egen helse og føler seg trygg i forhold til medisiner
- En pålitelige løsning som varsler bruker om å ta medisinen til rett tid
- Avlaste hjemmesykepleien, frigjøre tid til andre oppgaver



# Dagens praksis....





## Erfaringer med medisindispenser

Brukergrupper hvor dette kan være egnet:

- PU
- Kognitiv svikt

Utfordringer:

- Mye tekniske utfordringer
- Oppfølging fra leverandør- lang tid for å få svar, språkproblemer
- Mye feil ved multidose, særlig ved store mengder medisiner i posene



# Rapporter fra Samspill i Kristiansand



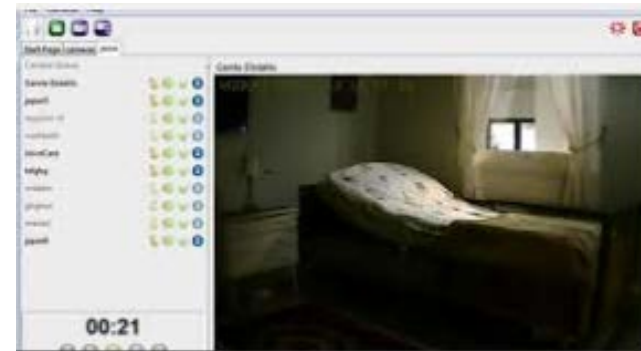
# Bevegelsessensorer og døralarmer

- Økende bruk i kommunen
- Senge- og gulvmatter
- Sensor med infrarød stråle
- Døralarmen innvendig og utvendig



## Nattkamera

- Hjemmeboende bruker
- Nattkamera erstatter fysiske tilsyn på natt
- Gode erfaringer
- Aktuelle brukergrupper





# *Kommunal responssentertjeneste og felles anskaffelse av trygghets- og varslingssteknologi*

- Blitt en del av en helhetlig strategi for kommunen
- Overgang til drift i aug. 2017
- Benytter erfaringer fra Sampill- prosjektet i anbefalinger til rutiner når det gjelder bruk av varslings og lokaliseringsteknologi





# Bakgrunn for prosjektet

Okt. 2014: Helsedirektoratet anbefalte kommunene å starte overgangen fra analoge til digitale trygghetsalarmer.

Våren 2015 Dialog med Helsedirektoratet om mulige oppdrag til Agder:

Rådmannsgruppen for oppfølging av Regionplan Agder 2020 stilte seg bak de ulike oppdragene som ble tildelt regionen og vedtok foreslått tildeling:

- Samveis-metodikk: Setesdal og Lindesnes
- **Kommunal responsentertjeneste og felles anskaffelse: Kristiansand kommune**
- Agder Living lab: Grimstad + UiA
- Deltagere i Nasjonal arbeidsgruppe for responscenter: ØA, Lister/Kristiansand

I tillegg har også flere kommuner på Agder et behov for å skifte ut og ta i bruk oppdatert teknologi på varslingsanleggene på sykehjem.





# Kommunal responsentertjeneste og felles anskaffelse trygghets- og varslingsteknologi

Bistå kommunene i Agder i en overgang fra analoge til digitale trygghetsalarmer

1. Etablere en kommunalt bemannet tjeneste for mottak av alarmer

2. Gjennomføre en felles anskaffelse

For trygghetsalarmer og trygghets- og varslingsteknologi, inklusiv teknisk drifts- og responscenterløsning for hjemmeboende og beboere på institusjon. Konkurransen er åpen for alle kommuner på Agder som ønsker å være med.





# Mål med prosjektet

Bruke teknologi for å styrke egen mestring og forbedre helsetjenestene.

## Effektmål:

- Brukere kan bo trygt hjemme lengre
- Tjenester som er bedre tilpasset brukernes behov
- Redusert behov for personell





# Trygghetsalarmer i Agder

- Agder har i overkant av 5000 alarmer i drift (analoge og digitale).
- Hoveddelen av kommunene benytter egne ressurser (kommunalt ansatte) til responsentertjenesten.
- 7 kommuner har i dag ekstern responsentertjeneste, av disse har 4 kommuner privat helsefaglig mottak.





# Felles anskaffelse

## Trygghets- og varslings-teknologi for hjemmetjeneste og sykehjem

Digital trygghetsalarm, døralarm, komfyrvakt, varsling av brann i bolig, varsling av bevegelse, registrering av posisjon (lokaliseringsteknologi), nattkamera, elektroniske nøkler og medisindispenser.

## Teknisk driftsløsning

Støtte for teknisk installasjon, driftsovervåking, teknisk fjernbetjening og teknisk vedlikehold av velferdsteknologiske løsninger som inngår i responsentertjenestens ansvarsområde.

## Responscenterløsning

Teknisk løsning som skal gi støtte for responsentertjenestens behov for å motta, vurdere og dokumentere og responderer på varslinger fra velferdsteknologiske løsninger. I dette inngår utveksling av informasjon med fagsystemer i helse- og omsorgssektoren.



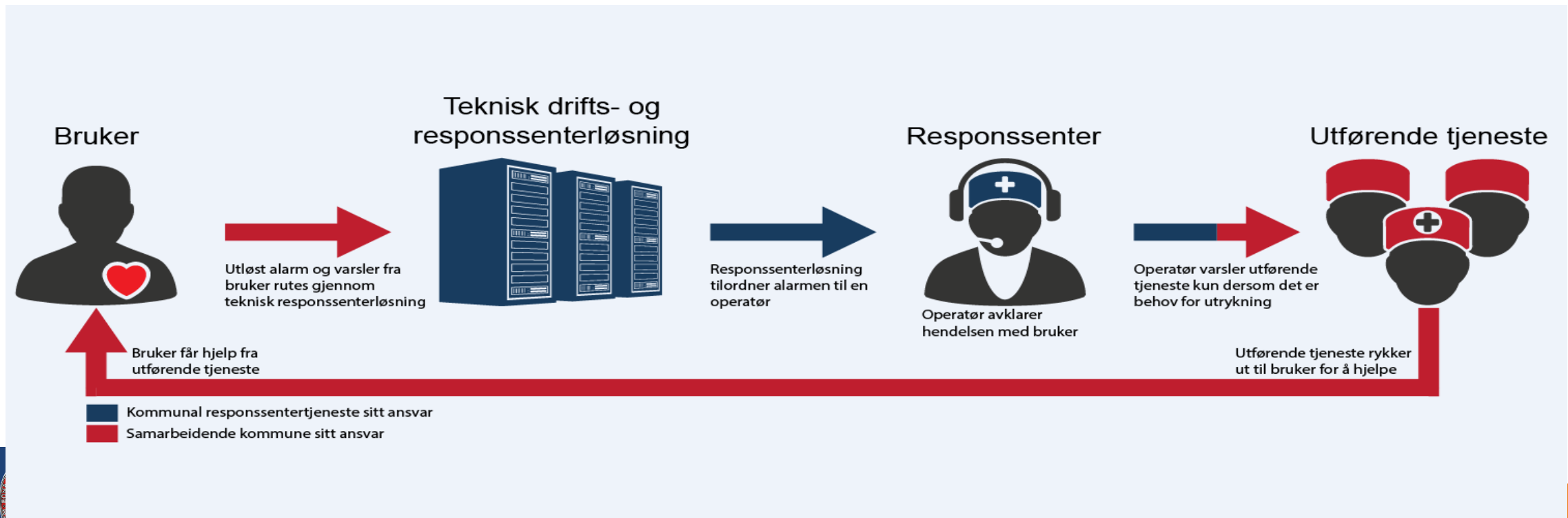




# Hva er konseptet?

## 1. Responssentertjeneste

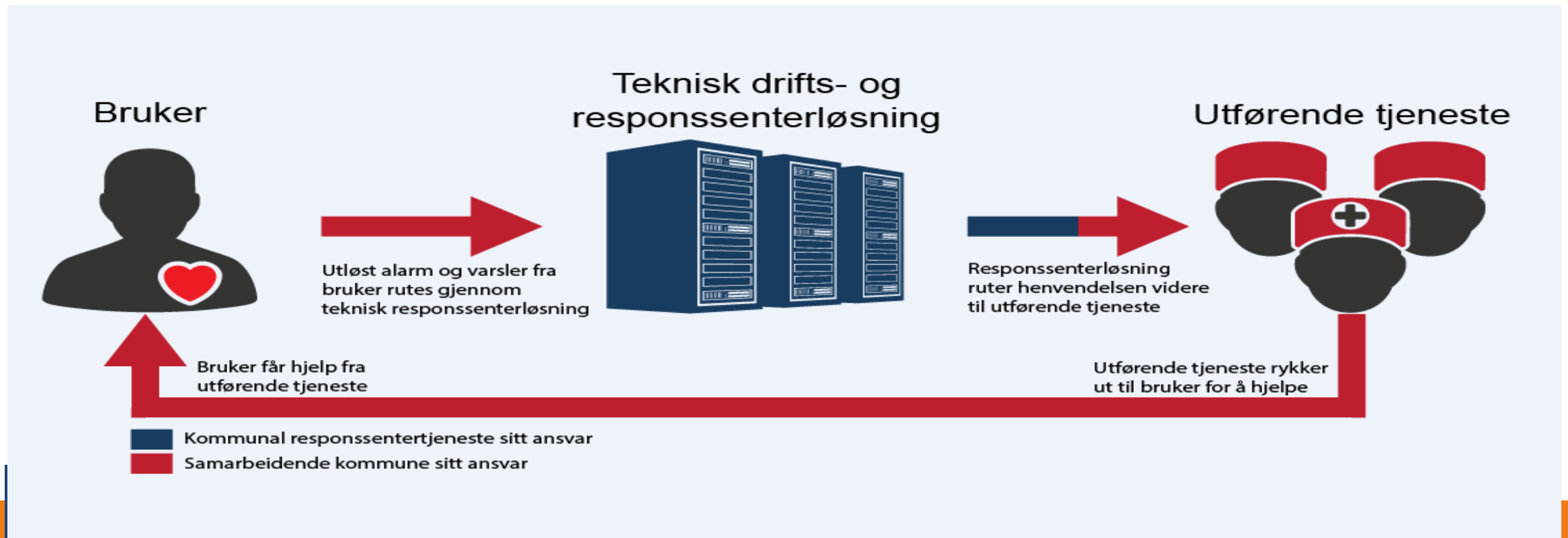
Alarmene går via responscenterløsningen (teknisk løsning) til et betjent mottak, kommunal responsentertjeneste, som avklarer alarmene og viderekobler de som krever at det iverksettes en aksjon, eller behandler/ avslutter alarmene uten viderekobling.





## 2. Rutingtjeneste u/ back up

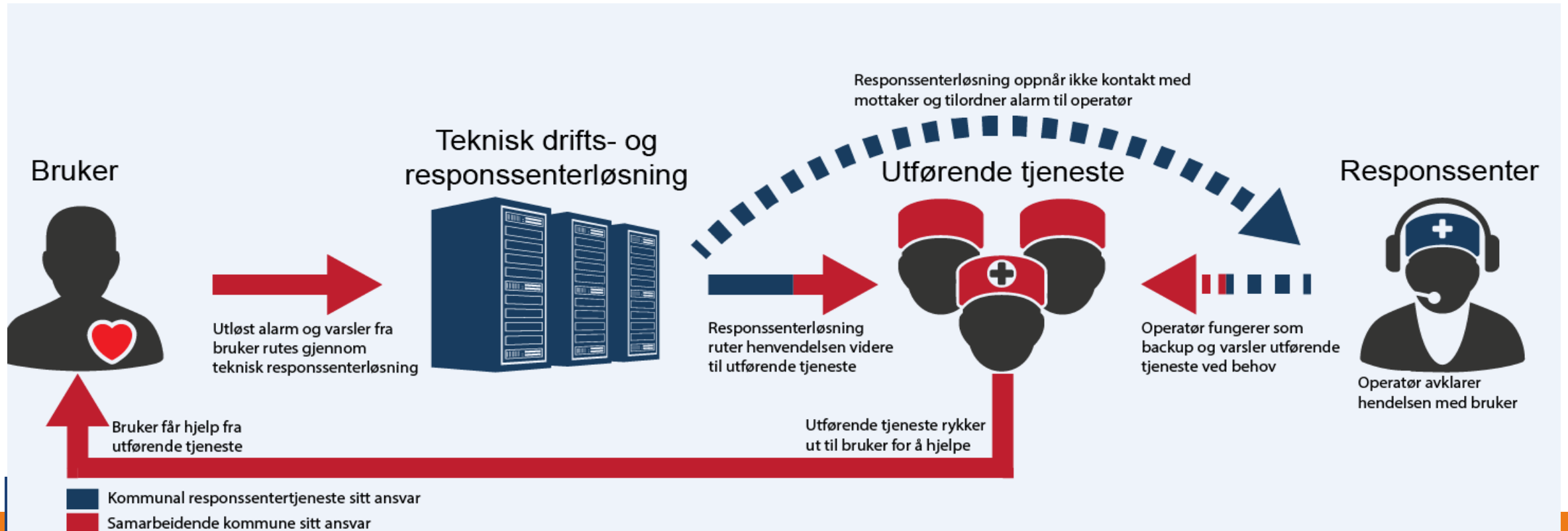
Alarmer går via responsentreløsningen (teknisk løsning) og rutes automatisk direkte til hjemmetjenesten i kommunen (direkte til vakttelefon eller annet ønsket mottak for alarmer)





### 3. Rutingtjeneste m/ back up

Dersom alarmen ikke blir besvart i kommunen kan responscenteret fungere som en back up løsning





# Viktige leveranser fremover

## **Felles anskaffelse:** (*Delprosjekt 1*)

- Gjennomføring av felles anskaffelse av teknologi

## **Responssentertjeneste:** (*Delprosjekt 2*)

- Ferdigstille forretningsavtalen
- Ferdigstille samarbeidsavtalen
- Utarbeide rutiner og prosedyrer for drift av responscenteret
- Opplæring av leder og ansatte
- Gevinstrealiseringsplan
  - responstjeneste og implementering
- Implementeringsplan
  - Kristiansand + Agder





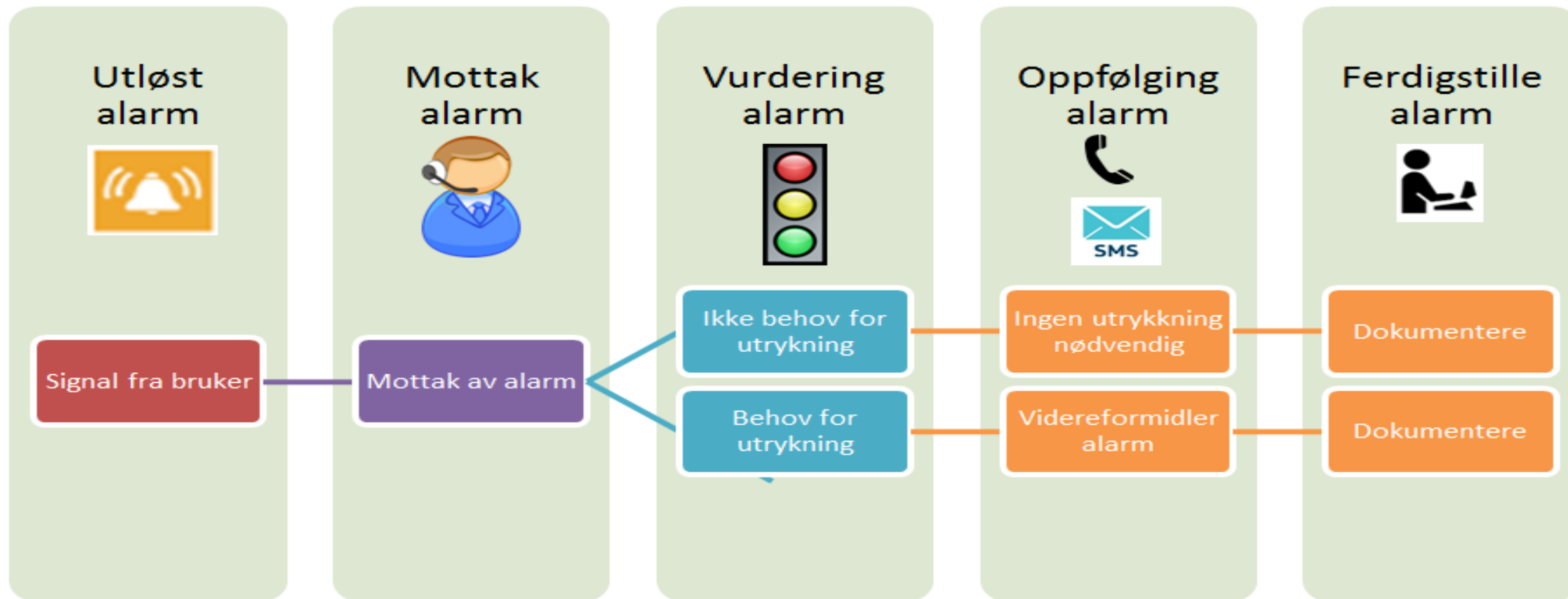
# Oppgaver som fagansvarlig

- Faglig ledelse av responscenteret
- Utvikle prosesser for hendelseshåndtering for aktuell velferdsteknologi
- Utvikle og vedlikeholde prosedyreverk for håndtering og oppfølging av alarmer og velferdsteknologi
- Ansvar for kvalitetsutvikling, bl.a. kontinuerlig forbedringsarbeid, internkontroll og avviksoppfølging
- Opplæringsansvar og faglig veiledning/oppfølging av personell





# Behov for prosedyreverktøy



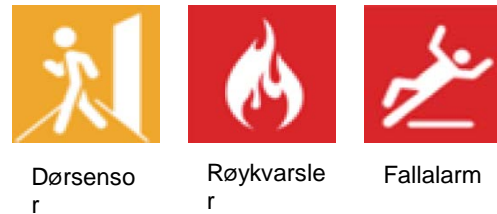
# Svarprosedyrer



## Tiltakskort ved alarmhendelser

Praktisk hjelpebehov	Alarmhendelse
Fall	Alarmhendelse
Smerter	Alarmhendelse
Alarmhendelse	Alarmhendelse
Alarmhendelse	Alarmhendelse
Alarmhendelse	Alarmhendelse
Alarmhendelse	Alarmhendelse
Alarmhendelse	Alarmhendelse
Alarmhendelse	Alarmhendelse

## Alarm fra sensorer



## Tiltakskort ved tekniske hendelser



## Andre henvendelser



## Kontaktdata





# Kvalitetssystem og prosedyrer

- Utgangspunkt i
  - Nasjonale anbefalinger
  - Lovverk
  - Rapporter
  - Rutiner i kommunen som brukes i dag







Responscenter for Telenor sine kunder

Kristiansand er underleverandør til Telenor

Responscenter samarbeid Agder

Offentlig – offentlig vertskommune-samarbeid



KOMMUNAL RESPONSENTERTJENESTE  
OG FELLES ANSKAFFELSE AV  
TRYGGHETS- OG VARSLINGSTEKNOLOGI



# Kommunal responsstjeneste

Nettside: <http://www.kommunalresponsstjeneste.no/>

FB: kommunal responsstjeneste

Nyhetsbrev

Spørsmål vedr prosjektet send mail til prosjektleder:

[Gro.anita.fosse@kristiansand.kommune.no](mailto:Gro.anita.fosse@kristiansand.kommune.no)



The screenshot shows the homepage of the website. At the top left is a logo consisting of three concentric circles. To the right of the logo, the text reads: "KOMMUNAL RESPONSENTERTJENESTE OG FELLES ANSKAFFELSE AV TRYGGHETS- OG VARSLINGSTEKNOLOGI". Below this is a navigation menu with the following items: "Hjem", "Felles anskaffelse", "Utredning", "Tildeling", "Responscenter", and "Arkiv artikler". The main content area features a large photograph of an elderly woman with short grey hair, smiling. Below the photo, there is a section titled "Aktuelt" with a list of news items:

- [Ny stilling: Fagansvarlig for responscenteret](#) 27. juli 2016
- [Nyhetsbrev lansert](#) 8. juli 2016
- [Vellykket Kickoff-samling 17. juni](#) 18. juni 2016
- [Ny nettside for prosjekt responsstjeneste og felles anskaffelse av trygghets- og varslings teknologi i Agder](#) 1. april 2016

At the bottom right of the page, there are two circular icons: one with a hand holding a document labeled "Om prosjektet" and another with an information symbol labeled "Kontakt oss".

