



Oslo

Helseetaten

# Opplæring i velferdsteknologi på fordypningsnivå

Dette er et praksishefte for deg som tar fordypningskurset. Her finner du aktiviteter som kan støtte forbedringsarbeidet i velferdsteknologi.



# Hvordan skal du bruke dette praksisheftet?

Dette praksisheftet er en del av innholdet for opplæring i velferdsteknologi på fordypningsnivå, og komplementerer og utfyller opplæringsløpet. Målet er å tydeliggjøre roller, ansvarsområder og oppgaver knyttet til velferdsteknologi og endringsarbeidet i tjenestene.

Heftet består av gruppeaktiviteter som dere skal gjennomføre flere sammen (leder og/eller ressurspersoner og/eller medarbeidere). Du vil få beskjed i opplæringsløpet når du skal gjøre de enkelte aktivitetene/oppgavene. Hvem som er målgruppen for aktivitetene står beskrevet under hver aktivitet i dette heftet. I tillegg til praksisaktivitetene, inneholder dette heftet en oversikt over tjenesteforløpet og materiell/verktøy som er nyttig for noen av aktivitetene.

Lykke til med opplæringen og forbedringsarbeidet i satsingen på velferdsteknologi.

Hvordan skal du bruke dette praksisheftet?.....	3
Et forenklet tjenesteforløp for velferdsteknologi .....	4-5
Oppgave 1a.....	6-8
Oppgave 1b.....	9
Oppgave 2.....	10-11
Oppgave 3a.....	12
Oppgave 3b.....	13
Oppgave 4.....	14
Oppgave 5.....	15

## LÆRINGS-PUNKTER FOR KURSET:

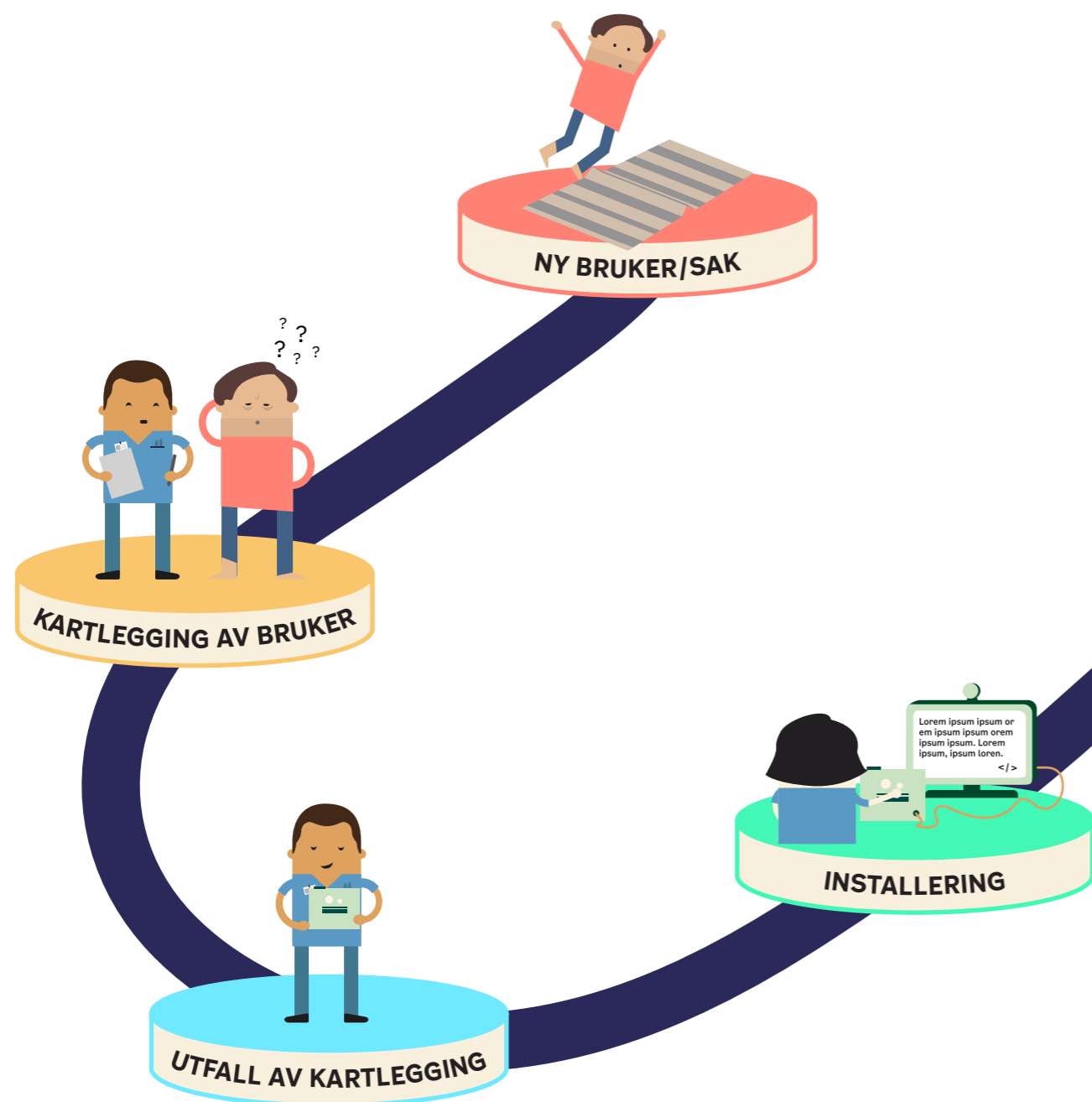
Hovedmål for opplæring i velferdsteknologi på fordypningsnivå er at ressurspersoner og mellomledere i tjenesten skal ha

- ▶ basiskunnskap om velferdsteknologisatsingen i Oslo og hvilke ansvarsområder og oppgaver de ulike virksomhetene har
- ▶ kunnskap om hvordan endringsarbeid og oppgavene knyttet til velferdsteknologi påvirker gevinstrealisering
- ▶ kompetanse i tverrfaglig kartlegging og oppfølging av brukere som er aktuelle for velferdsteknologi
- ▶ kompetanse i brukerinvolvering for å sikre god faglig vurdering og oppfølging av brukere som har velferdsteknologi med tjenester
- ▶ ferdigheter i utførelsen av oppgavene knyttet til velferdsteknologien og kjennskap til ansvarsområdene i egen tjeneste og andre virksomheter
- ▶ tilstrekkelig kompetanse og ferdigheter til å veilede kollegaer i oppfølging av velferdsteknologi

# Et forenklet tjenesteforløp for velferdsteknologi

Illustrasjonen viser et forenklet tjenesteforløp for velferdsteknologi. Den kan brukes aktivt for å få oversikt over oppgaver knyttet til velferdsteknologi, hvem som har ansvar for hva og hvilke områder det kan være behov for et forbedringsarbeid. Dette tjenesteforløpet vil være nyttig å bruke i oppgavene 1a, 1b, 3a og 3b.

Vi oppfordrer deg til å ta en utskrift og henge tjenesteforløpet på veggen. Inviter med dine kolleger og bruk den aktivt når dere diskuterer.

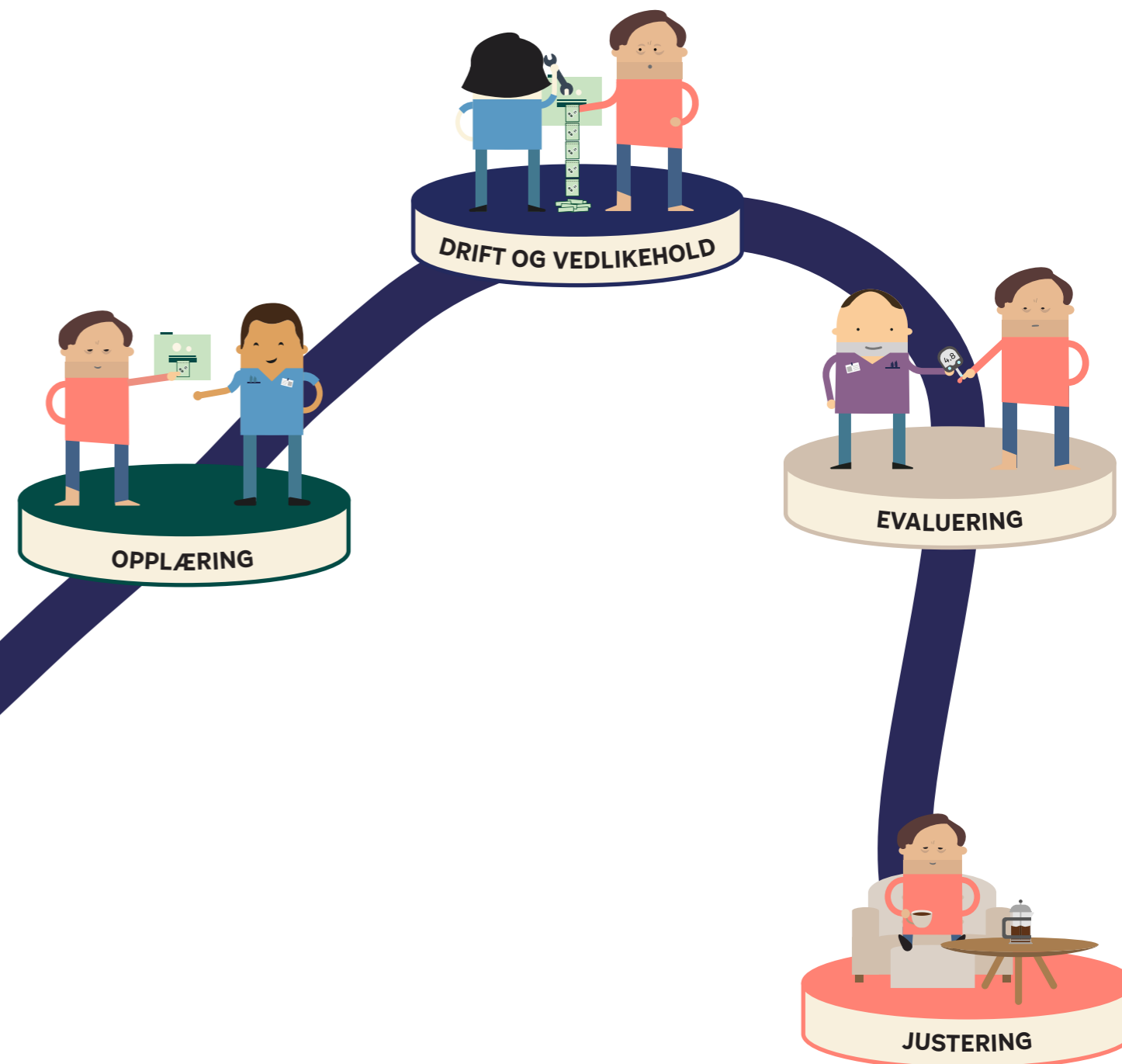


Lenke til tjenesteforløp



## INTRODUKSJONSØVELSE:

1. Se på tjenesteforløpet og noter ned de viktigste oppgavene knyttet til velferdsteknologi som er gjeldende i din bydel/tjeneste.
2. Har du noen umiddelbare idéer til tiltak som kan gjøre hverdagen bedre for innbyggerne og/eller dere i tjenesten?



# Aktivitet 1a

## Oppgaver i tjenesteforløpet til velferdsteknologi

### DENNE AKTIVITETEN ER FOR:

Mellomledere og ressurspersoner.

### HVA SKAL DERE GJØRE:

I denne øvelsen stilles noen spørsmål om oppgavene til velferdsteknologi. Dere skal diskutere hvilke oppgaver dere har behov for å forbedre. Formålet med denne øvelsen er å forbedre tjenestene til brukere med velferdsteknologi, utvikle faglig forsvarlige tjenester og gi gevinster for både bruker, ansatte og tjenestene.

### HVORDAN SKAL DERE GÅ FREM:


Gå gjennom spørsmålene på side 7 om «Oppgaver i tjenesteforløpet til velferdsteknologi». Oppgavene til velferdsteknologi som spørsmålene viser til, skal plasseres inn i prioriteringsmatrisen på side 8 (se eksempel). Oppgavene plasseres ut fra:


1. Hvordan oppgaven er prioritert i din tjeneste
2. Om dere har tilfredsstillende kontroll på oppgave


Dette er en oppgave som helst bør gjøres sammen med nærmeste leder. Hvis nærmeste leder ikke deltar i opplæringen, anbefaler vi at resultatene dere som ressurspersoner kommer frem til presenteres for nærmeste leder, enten i et eget møte eller på et personalmøte.

Lenke til  
prioriteringsmatrise



 2-5 personer

 120-180 minutter

 Penn og papir, tavle eller data

### OPPGAVER I TJENESTEFORLØPET TIL VELFERDSTEKNOLOGI:

#### Gjennom hele tjenesteforløpet

1. Hvem har ansvar for tilgangsstyring i forsystemer?
2. Hvem har oversikt over velferdsteknologiske produkter, og hvordan sikrer dere god oversikt over lagerbeholdning (rutiner for lagerstyring)?
3. Hvem passer på at kommunen ikke betaler full pris for apparater som ikke er i bruk?
4. Hvordan vurderer dere hvor mye som skal være på lager og hvem som følger opp?
5. Hvordan samarbeider dere om lagerbeholdning i bydelen?

#### Kartlegging av bruker

6. Hvordan kartlegger deres brukes ressurser og vurderer brukers behov for velferdsteknologi?
7. Hvordan jobber dere tverrfaglig med kartleggingen?

#### Utfall av kartlegging og installering

8. Hvordan klangjøres og konfigureres teknologien slik at den er tilpasset den enkelte bruker?
9. Hvem setter ut velferdsteknologiproduktene hjemme hos brukere, og hvordan gjøres dette i din tjeneste (har dere rutiner for dette)?

#### Opplæring

10. Hvordan løser dere behov for opplæring og kompetanse blant a) ansatte og b) innbyggere/brukere og c) pårørende?
11. Hvordan følger leder opp?
12. Hvilke behov for opplæring har medarbeidere?
13. Hvordan gjennomfører dere nettkurs, praksisopplæring og erfaringsdeling mellom bydelene?

#### Drift og vedlikehold

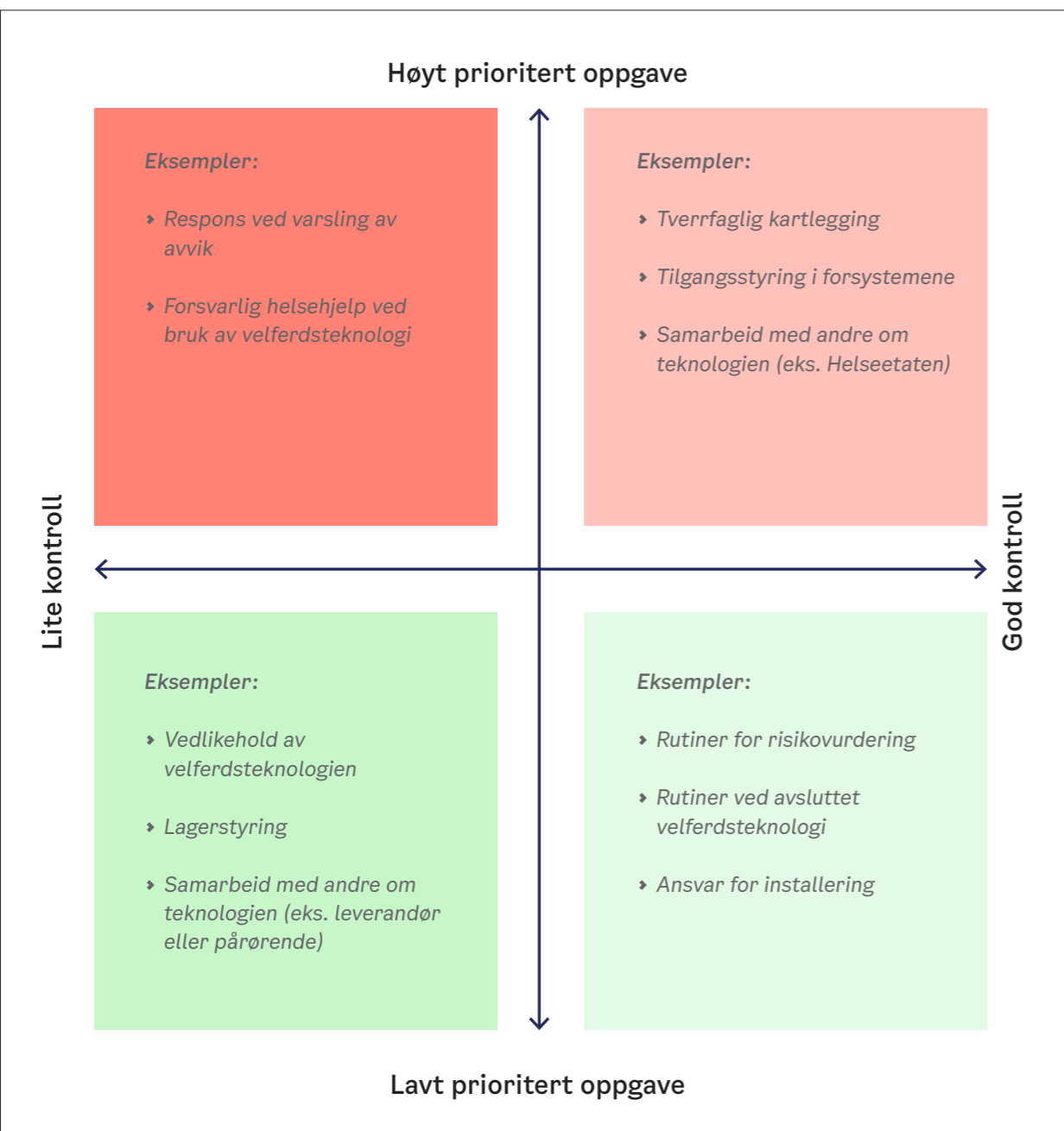
14. Hvilke rutiner har dere for håndtering av ulike typer varsler og hvilke tiltak må igangsettes ved varslinger?
15. Hvem har oversikten over at teknologiene til enhver tid virker?
16. Hvilke feil kan oppstå (ved teknologien eller ved systemet)?
17. Hvem oppdager feilen (tjenesten, leverandør, Helseetaten)?
18. Hvordan er samarbeidet mellom tjenesten, leverandør og Helseetaten om feil?
19. Hvordan håndteres tekniske feil?
20. Hvordan respondere raskt nok når teknologiene varsler om avvik?

#### Evaluering

21. Hvem passer på at brukere får forsvarlig helsehjelp ved å bruke velferdsteknologi?
22. Hvem og hvordan følges teknologien opp for at helsehjelpen skal være forsvarlig?
23. Hvem gjør de faglige vurderinger?
24. Hvilke rutiner har dere for risikovurdering og hvordan samarbeider dere med Helseetaten om risikovurdering?

#### Justering

25. Hvem er tilgjengelig og ansvarlig hvis bruker og pårørende føler seg utrygg ved bruk av velferdsteknologi?
26. Hvilke rutiner har dere ved avsluttet velferdsteknologi, og hvordan registrerer dere avsluttede teknologier?
27. Hvordan og hvem vedlikeholder de velferdsteknologiske produktene (vask, reparasjon etc)?
28. Hvordan setter dere opp systemet til neste bruker og hvem utfører dette?



## Aktivitet 1b

3-5 personer

120 minutter

Penn og papir, tavle eller data

# Forbedring av rutiner, ansvars- og oppgavefordeling i tjenesteforløpet til velferdsteknologi

**DENNE AKTIVITETEN ER FOR:**  
Mellomledere og ressurspersoner.

**HVA SKAL DERE GJØRE:**  
Ta utgangspunkt i oppgavene som under 1a ble kategorisert som høyt prioritert oppgave og hvor dere mener dere ikke har tilfredsstillende kontroll på oppgaven knyttet til velferdsteknologi (se prioriteringsmatrisen i forrige oppgave på side 8).

Beskriv oppgavene:

- › Hvilke deloppgaver den består av
- › Hvem som er involvert i å utføre oppgaven
- › Hvor i tjenesteforløpet de ulike deloppgavene skjer
- › Om dere har tilstrekkelig personell med riktig kompetanse til å utføre oppgaven på en tilfredsstillende måte

**HVORDAN SKAL DERE GÅ FREM:**  
Presenter det dere har kommet frem til på et personalmøte. Legg opp til en diskusjon om hva som kan gjøres for å få tilfredsstillende kontroll på oppgaven.



# Aktivitet 2

## Økosystemet for velferdsteknologi

**DENNE AKTIVITETEN ER FOR:**  
Mellomledere og ressurspersoner.


**HVA SKAL DERE GJØRE:**  
Økosystemet for velferdsteknologi i Oslo deles i fire ulike nivåer, som vist i figurene.

Beskriv:

1. Hvordan dere bruker overordnede strategier og føringer fra byrådsavdelingen i satsingen på velferdsteknologi i din virksomhet/tjeneste
2. Hvilke forvaltningsområder og oppgaver innen velferdsteknologi dere samarbeider med Helseetaten om
3. Områder det er viktig å samarbeide med leverandørene om
4. Hvilken rolle ressurspersoner og mellomledere har i samarbeidet dere beskrev i 1-3

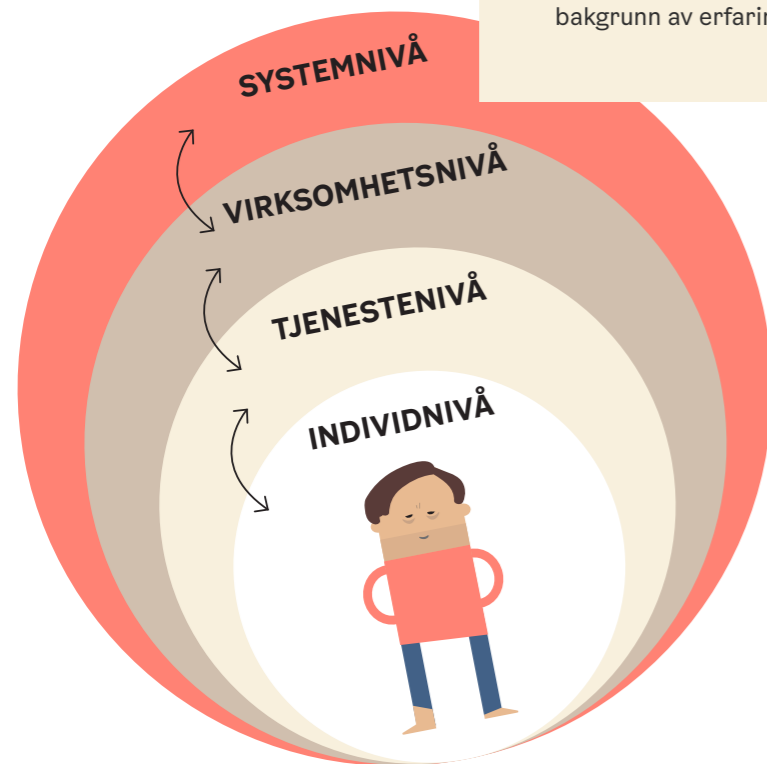
**HVORDAN SKAL DERE GÅ FREM:**

Utarbeid minimum to konkrete forslag til forbedringspunkter for spørsmålene som ble stilt over. Test ut minst ett av forslagene i løpet av de neste ukene og tilpass forslaget på bakgrunn av erfaringene dere gjør.

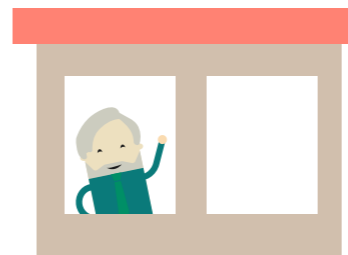
 2-5 personer

 90 minutter

 Penn og papir, tavle eller data

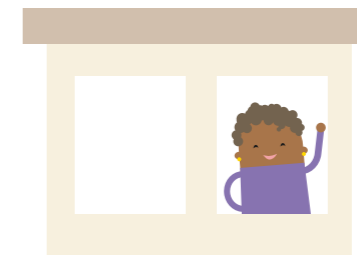


### ANSVAR PÅ SYSTEMNIVÅ



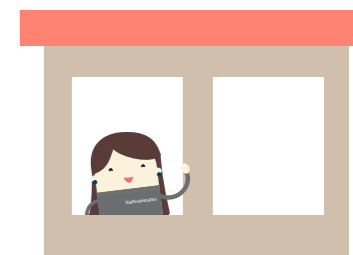
STATEN/DEPARTEMENTENE  
Lovverk og offentlige føringer

- Nasjonal e-helsestrategi 2017-2022
- Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025, Kommunal og moderniseringsdepartementet
- Nasjonal strategi for digital sikkerhet
- Lov om behandling av personopplysninger



BYRÅDSAVDELING FOR HELSE,  
ELDRE OG INNBYGGERTJENESTER

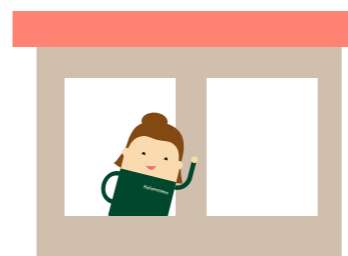
- Lovverk og offentlige føringer  
Byrådsavdelingen har ansvar for blant annet oppgaver knyttet til overordnet strategi for kompetanseutvikling, overordnet standard for tjenester i hjemmet, strategi for ivaretagelse av informasjonssikkerhet og personvern og strategi for beredskap for Oslo



BYRÅDSAVDELING FOR FINANS

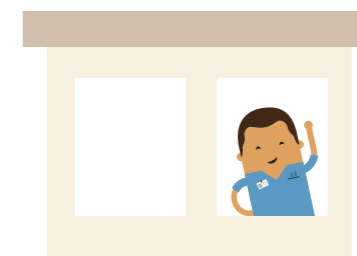
- Byrådsavdeling for finans forvalter blant annet oppgaver knyttet til informasjonssikkerhet og personvern

### ANSVAR I VIRKSOMHETENE



HELSEETATEN

- Helseetaten har systemforvalterfunksjon for velferdsteknologi. Det betyr blant annet ansvar for kontrakter og leverandøroppfølging, overordnet beredskap, ROS-analyse av teknologien mm.



BYDELENE

- Bydelene har ansvar for lokale forvaltningsoppgaver som lokal beredskap, bestillinger, tilgangsstyring m.m, og skal ha tett samarbeid med Helseetaten og leverandører om blant annet problemer som oppstår med teknologien




SYKEHJEMSETATEN/  
VELFERDSETATEN


- Sykehjemsetaten har selvstendig ansvar for velferdsteknologi på sine langtids-hjem og i helsehusene
- Velferdsetaten har oppfølging av private leverandører av hjemmetjenester

## Aktivitet 3a

# Endring av rolle, ansvar og oppgaver ved å ta i bruk velferdsteknologi

 2 personer

 90- 120 minutter

 Penn og papir,  
tavle eller data  
og *Forenklet  
tjenesteforløp til  
velferdsteknologi (se  
side 4-5).*

### DENNE AKTIVITETEN ER FOR:

Ressurspersoner.

### HVA SKAL DERE GJØRE:

Intervju en kollega, enten i bydel eller i Helseetaten, som har oppgaver knyttet til velferdsteknologi. Ta utgangspunkt i tjenesteforløpet til velferdsteknologi.

Still følgende spørsmål:

1. Hva er din rolle i oppfølgingen av velferdsteknologi?
2. Hvilke oppgaver er knyttet til din rolle og i oppfølgingen av brukere med velferdsteknologi?
3. Opplever du at du har tilstrekkelig kompetanse til å løse oppgavene til velferdsteknologi?
4. Hvordan jobber dere tverrfaglig med velferdsteknologi?
5. Hva burde vært gjort annerledes?

### HVORDAN SKAL DERE GÅ FREM:

Bruk erfaringene fra intervjuet og utarbeid minst ett forslag til endring av oppgaveutførelse. Beskriv fordeler med dette forslaget og hvilke følger foreslåtte endringer vil få for dine kollegaer og deg. Presenter funnene på et personalmøte med medarbeidere, andre ressurspersoner og leder tilstede for innspill.

Lenke til  
intervjuskjema



## Aktivitet 3b

# Tjenesteforløpet og oppgaver knyttet til bruk av velferdsteknologi

### DENNE AKTIVITETEN ER FOR:

Mellomledere, helst to ledere sammen.

### HVA SKAL DERE GJØRE:

Intervju en medarbeider eller ressursperson i din tjeneste. Det skal være en medarbeider som har oppgaver knyttet til velferdsteknologi. Ta utgangspunkt i tjenesteforløpet.

Still følgende spørsmål:

1. Hva er din rolle i oppfølgingen av velferdsteknologi?
2. Hvilke oppgaver er knyttet til din rolle og i oppfølgingen av brukere med velferdsteknologi?
3. Opplever du at du har tilstrekkelig kompetanse til å løse oppgavene til velferdsteknologi?
4. Hvordan jobber dere tverrfaglig med velferdsteknologi?
5. Hva burde vært gjort annerledes for å gjøre arbeidshverdagen din bedre?

### HVORDAN SKAL DERE GÅ FREM:

Presenteres funnene for ledergruppen og del erfaringer på tvers av tjenestene.


- Bli enig om hva dere som ledere kan gjøre for å forbedre medarbeidernes arbeidshverdag i oppfølgingen av velferdsteknologi.
- Bli enig om hvordan dere kan jobbe bedre sammen mot felles mål, hva som må til av treffpunkter, møtestruktur o.l.


Lenke til  
intervjuskjema



# Aktivitet 4

## Gevinster ved endring av oppgaver knyttet til bruk av velferdsteknologi

 2-5 personer

 120-180 minutter

 Penn og papir, tavle eller data

**DENNE AKTIVITETEN ER FOR:**  
Mellomledere og ressurspersoner.

**HVA SKAL DERE GJØRE:**

- Ta utgangspunkt i en velferdsteknologi som dere har brukt en stund i deres bydel (og som dere er godt kjent med).
- Beskriv de viktigste **gevinster** knyttet til denne velferdsteknologien. Bruk gjerne skjemaet under, eller hent en større versjon av samme skjema
  - Utarbeide minst tre forslag til hvordan dere kan **realisere gevinster** i tjenesten

**HVORDAN SKAL DERE GÅ FREM:**

Lag en presentasjon på mellom 10 og 15 minutter, og presenter funnene på et ledermøte, personalmøte eller på et møte i VIO-nettverket. Presentasjonen skal danne utgangspunkt for en diskusjon om praksisen rundt gevinster og gevinstrealiseringsarbeidet.


Gevinster (unngått kostnad, spart tid, økt kvalitet)				
Velferdsteknologi:	for brukere	for pårørende	for ansatte	for tjenesten
Elektronisk medisindispenser				
Lokaliseringsteknologi, GPS				
Digitalt tilsyn				
Digital hjemmeoppfølging				


Lenke til gevinstskjema




# Aktivitet 5

## Fremtidens helse- og omsorgstjeneste

 3-5 personer

 120 minutter

 Penn og papir, tavle eller data

**DENNE AKTIVITETEN ER FOR:**  
Mellomledere og ressurspersoner.

**HVA SKAL DERE GJØRE:**

Beskriv hvordan tjenestene til bydelens brukere ser ut om fem år, og hva slags rolle velferdsteknologi har i tjenesten.

1. Hvilke fordeler (økt kvalitet, redusert tid, unngåtte kostnader) er det ved disse tjenestene om fem år, sammenlignet med slik det er i dag?
2. Hvilke endringer er det nødvendig å gjennomføre for å få til denne endringen?
3. Hva bør dere gjøre for å få med medarbeiderne på denne endringsreisen?

**HVORDAN SKAL DERE GÅ FREM:**

**Alternativ 1)** Lag en podcast/en lydfil fem år frem i tid hvor dere diskuterer hva dere har oppnådd med endringene og hva det har krevd av medarbeiderne og dere som ledere. Bruk for eksempel en smarttelefon til å ta opp. Del den ferdige podcasten i ledermøte, VIO-nettverket og/eller på Workplace.

**Alternativ 2)** Inviter dine kollegaer og medarbeidere til en workshop om hvilke endringer dere må gjennomføre og hvordan dere sammen skal gjennomføre denne endringsreisen til velferdsteknologi. Hvis dere ønsker kan dere ta utgangspunkt i workshopplanleggeren.

Lenke til workshop-planlegger







Oslo

Helseetaten

Takk for at du ville være med på denne reisen.

Vil du gjerne vite litt mer, så finner du mye bra materiale her:



**Lykke til!**