



GJØVIK KOMMUNE

Prosjektrapport: Digitalt tilsyn som tjeneste

Digitale tilsyn på natt, utført av eksternt responscenter



Innhold

Introduksjon	4
Prosjektgruppen	4
Bakgrunn	4
Kartlegging av nåsituasjon i tjenesten	4
Status i Gjøvik kommune per 2021	5
Utfordringer knyttet til tilsyn på natt.....	5
Oppsummering av kartlegging	5
Konseptfase.....	6
Konsept A: Utfører tjenesten som i dag.....	6
Konsept B: Tjenesteutøver – kommunen.....	6
Konsept C: Tjenesteutøver – eksternt responscenter.....	6
Konklusjon og anbefalt konsept.....	7
Prosjektbeskrivelse	7
Grunnprinsipper	7
Teknologi	8
Responscenter	8
Rammeavtale.....	8
Tjenestebeskrivelser.....	8
Forankring	8
Modenhet.....	8
DPIA	8
ROS	9
Prosjektgjennomføring	9
Utvelgelse av virksomhet	9
Personvern og samtykke	9
Utvikling.....	11
Risiko- og sårbarhetsanalyse	12

Nullpunktsmåling	13
Installasjon og test	13
Testprotokoll:	13
Oppsett av tjenesten	14
Driftsfase	15
Utfordringer.....	15
Gevinst og målinger	16
Konklusjon; anbefaling for veien videre	17



Introduksjon

Denne rapporten er en oppsummering av prosjektet utprøving av "Digitale tilsyn som en tjeneste". Digitalt tilsyn som en tjeneste er et prosjekt initiert av Gjøvik kommune, og utviklingen har vært et samarbeid mellom:

HT Safe AS et landsdekkende responscenter med et bredt spekter av tjenester, blant annet håndtering av trygghetsalarmer.

Hepro AS en totalleverandør av velferdsteknologi og plattform for alarmhåndtering.

Easymeeting produsent av Nattugla – digitale tilsyn

Gjøvik kommune ligger i Innlandet fylke ved Mjøsas bredder. Innbyggertallet er 30 588 (2. kvartal 2023) fordelt på 671,1 km². 2/3 av innbyggerne bor i Gjøvik by, mens de øvrige bor i kommunedelene Biri, Snertingdal og Vardal.

Prosjektgruppen

Prosjekteier Einar Malmedal, Gjøvik kommune

Prosjektleder Frode Røste, Gjøvik kommune

Prosjektleder Ida Sund Walsøe, HT Safe AS

Prosjektleder Lars Isaksen, Hepro AS

Prosjektmedlemmer: Annelin Løvli Svendsen (HT Safe), Morten Vig (Hepro), Ulla Arnesen (Gjøvik kommune), Daniel Klopbakken (Gjøvik kommune), Reidun Dalheim (Gjøvik kommune) og Toini Christine Granum (Gjøvik kommune)

Bakgrunn

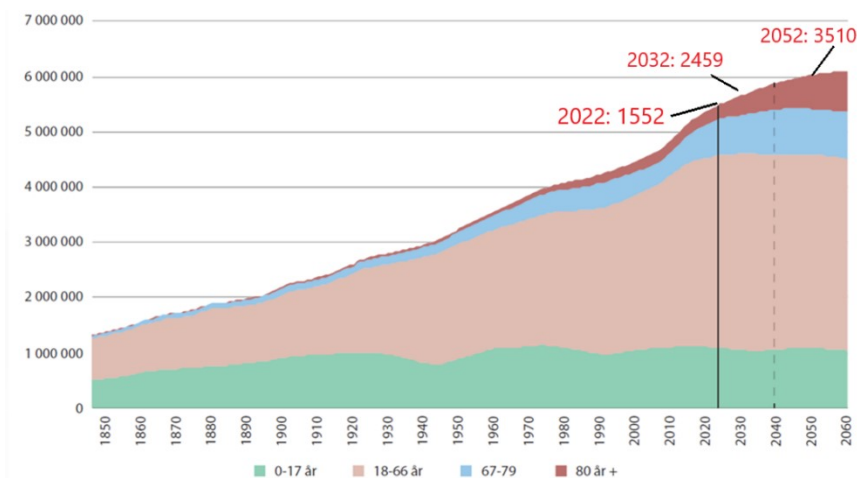
Gjøvik kommune merket allerede i oktober 2021 utfordringene med økt antall eldre hvor det første behovet for et digitalt tilsyn i et privat hjem oppstod. På dette tidspunktet hadde Gjøvik kommune erfaringer med lignende teknologi på institusjoner og så raskt at dette ikke er direkte overførbart da det er helt andre betingelser i et privat hjem.

Med et økende antall eldre personer i kommunen og stadig mangel på helsepersonell, startet Gjøvik kommune kartlegging av nye muligheter å utføre sine tjenester.

Kartlegging av nåsituasjon i tjenesten

En av tjenestene som skilte seg særlig ut var fysiske tilsyn på natt utført av hjemmetjenesten. Tilsyn på natt er allerede en krevende tjeneste, og forventet demografi i kommunen viser at

vi blir flere antall eldre, dog ikke flere i arbeid. Det vil altså ikke være mulig å løse behovet med økt bemanning alene.



Status i Gjøvik kommune per 2021

- Tilsyn natt, både fysiske og digitale, utføres av kommunen
- Fysiske tilsyn på sykehjem og hjemmeboende: kun tilsyn eller tilsyn med prosedyre
- Digitale tilsyn på sykehjem: planlagte og alarmløste tilsyn

Utfordringer knyttet til tilsyn på natt

- Fysiske tilsyn utføres til ujevne tidspunkt avhengig av arbeidsmengde, oppgaver, uforutsette hendelser og kjøreforhold etc.
- Kvaliteten på tilsynene er personavhengig, for eksempel i ferieavviklingsperioder. Turnus og turnover av ansatte i kommunen gjør det mindre stabilt med tanke på kompetanse blant ansatte (det kliniske blikket)
- Fysiske tilsyn gir ofte dårligere kvalitet på nattesøvn hos tjenestemottaker
- Fysiske tilsyn føles inngripende for tjenestemottaker
- Fysiske tilsyn med lange avstander mellom tjenestemottakere er ikke hensiktsmessig bruk av ressurser (Helsepersonell, kjørekostnad etc.)
- Digitale tilsyn utføres av helsepersonell på tjenestetelefon; lite bilde på telefon og potensielt dårlig dekning. Tilsynene blir gjerne utført mellom andre oppgaver, som kan føre til nedsatt kvalitet på tilsynet i form av at viktige observasjoner ikke blir oppfattet.

Oppsummering av kartlegging

Gitt de demografiske fremtidsutsiktene i kommunen er nåværende arbeidsmetodikk med fysiske tilsyn på natt ikke bærekraftig på sikt.

Dette gjenspeiles også i Helsepersonellkommisjonens rapport [NOU 2023: 4. Tid for handling:](#)

«En av kommisjonens hovedkonklusjoner er at det ikke er mulig å bemanne seg ut av alle utfordringer som helse- og omsorgstjenesten kommer til å stå overfor. Kommisjonen trekker frem digitalisering og teknologiutvikling og som et av seks tiltaksområder, og understreker at dette er virkemidler som i enda større grad må rettes mot effektivisering av helse- og omsorgstjenestene i tiden fremover.»

<https://www.ehelse.no/publikasjoner/utviklingstrekk-2023/trend-3-fortsatt-utfordringer-i-overgangene>

På bakgrunn av utfordringene avdekket i kartleggingen utfordret kommunen sine kommersielle partnere på mulighetsbildet rundt digitale tilsyn på natt.

Basert på utfordringene ovenfor ble det opprettet en prosjektgruppe januar 2023 som skulle se hvordan vi kunne løse dette med bruk av teknologi, Gjøviks eksterne responscenter HT Safe og med Hepro som totalleverandør.

Konseptfase

Prosjektgruppen kom frem til 3 ulike konsept – Konsept A, Konsept B og Konsept C:

- “Konsept A - Utfører tjenesten som i dag” er dagens konsept hvor tjenesten utfører fysiske tilsyn hos hjemmeboende, og noen digitale tilsyn på sykehjem.
- “Konsept B: Tjenesteutøver - kommunen” krever at helsepersonell i kommunen utfører hele tjenesten digitale tilsyn.
- “Konsept C: Tjenesteutøver - eksternt responscenter” vil eksternt helsepersonell på responscenter utføre digitale tilsyn og varsler hjemmetjenesten ved kritisk hendelse.

Konsept A: Utfører tjenesten som i dag

Kommunen gjennomfører selv digitale tilsyn på sykehjem, og tilbyr ikke digitale tilsyn i private hjem.

Konsept B: Tjenesteutøver – kommunen

Kommunen gjennomfører selv alle tilsyn, uavhengig om det er i private hjem eller på institusjon. Kommunens egne ansatte utfører det digitale tilsynet og håndterer eventuelle hendelser.

Det er kommunen som kartlegger og finner tjenestemottakere hvor digitalt tilsyn hos kan brukes. Kommunen skal også vurdere antall digitale tilsyn per natt samt lengden på tilsynet.

Konsept C: Tjenesteutøver – eksternt responscenter

Kommunen gjennomfører digitale tilsyn på sykehjem. Responscenteret HT Safe utfører digitale tilsyn hos hjemmeboende tjenestemottakere. Kommunen eller kommunens nødetater håndterer eventuelle hendelser.

Det er kommunen som kartlegger og finner tjenestemottakere hvor digitalt tilsyn hos kan testes. Kommunen skal også vurdere antall digitale tilsyn per natt samt lengden på tilsynet.

Responsssenteret utfører tilsyn hos hver enkelt tjenestemottaker etter individuelle prosedyrer satt opp av kommunen.

Det etableres et samarbeid mellom de aktuelle leverandørene og kommunen for å skape en ny tjeneste.

Konklusjon og anbefalt konsept

Gjøvik kommune gjennomførte måling på gitte kriterier (se tabell) for hvert konsept, hvor utgangspunktet var tjenesten og de demografiske utfordringene i kommunen i 2032 (se tabell i kapittel «kartlegging av nåsituasjonen i tjenesten»). Konsept C utpekte seg positivt og ble valgt løsning for videre prosess.

	Konsept A : Utføre tjenesten som i dag	Konsept B : Tjenesteutøver - kommunen	Konsept C : Tjesteutøver - eksternt responscenter
Prosjektgjennomføring	5	3	2
Tjenestekvalitet	2	3	4
Fremtidsrettet	1	2,5	5
Estimerte besparelser	2	3	4
Totalvurdering konsepter	2,5	2,9	3,8

Prosjektbeskrivelse

Gjøvik kommune brukte allerede responsssenteret HT Safe til å besvare trygghetsalarmer utløst av tjenestemottaker og det var naturlig å bygge videre på eksisterende samarbeid.

Grunnprinsipper

Det var en rekke grunnprinsipper som måtte løses før prosjektet kunne realiseres.



Dette var en krevende prosess hos alle involverte parter, hvorav det krevde utvikling av eksisterende teknologi, men den tyngste endringen lå på forankring og modenhet hos alle.

Teknologi

Vi hadde erfaringer med digitale tilsyn, men dette var ikke egnet for bruk i private hjem. Dermed ble det tatt i bruk et produkt som heter «Nattugla» levert av Hepro, produsert av Easymeeting, men også dette krevde noe videreutvikling for å imøtekomme behovene som ble avdekket.

Responscenter

En godt etablert samarbeidspartner HT Safe på trygghetsalarmer, ble også involvert i dette og måtte utvikle sin tjeneste til å også dekke digitale tilsyn med tilhørende rutiner.

Rammeavtale

En forutsetning for dette prosjektet var en rammeavtale med en totalleverandør som ikke begrenser seg til en spesifikk løsning, men gir rom for videreutvikling av etablerte rammer. Avtalen ble inngått med Hepro i 2020 hvor de ble utfordret på å ikke “bare” være med som en leverandør, men også som en samarbeidspartner inn i prosjektet.

Tjenestebeskrivelser

Gjøvik kommune var allerede godt i gang med en prosess med nye og endrede tjenestebeskrivelser som setter premisser for å ta i bruk teknologi for tradisjonelle tjenester. Dette ble informert ut med felles møter for alle ansatte på de respektive omsorgssentrene i mai og juni 2023.

Forankring

Som alle prosesser som krever endring, er forankring særdeles viktig. Dette prosjektet er ikke et unntak, selv om dette er noe som er etterspurt av tjenestene selv. Det er også viktig å påpeke at det ikke bare krever forankring internt i kommunen, men også hos alle involverte parter.

Modenhet

Det og tørre å tenke nytt krever en hvis modenhet i organisasjonene hvor dette skal innføres. Over flere år har vi i Gjøvik kommune jobbet aktivt med dette internt, men det viste seg også og være gjeldene hos de andre partene i dette prosjektet.

DPIA

Dette er en ny tjeneste som ikke er kjent for oss, og det er helt essensielt at vi gjennomfører en DPIA for å ivareta personvernet til de involverte da dette er en særdeles sårbar gruppe. Slike prosesser kan være krevende å gjennomføre, og det er uten tvil gevinster med å utføre disse sammen med andre kommuner som står foran de samme behovene.

ROS

Som i alle andre nye prosesser må det gjennomføres ROS på de aktuelle temaene. Dette er godt innarbeidet i HO og er ikke en krevende prosess.

Prosjektgjennomføring

Utvelgelse av virksomhet

Prosjekt og produkt (Nattugla) ble presentert for virksomhetsledere i hjemmetjenestene våren 2023 i håp om å finne egnede kandidater. Det ble raskt klart hvilke virksomheter som hadde størst behov og motivasjon for digitale tilsyn på natt. Etter en kort diskusjon og føringer fra tjenesteleder ble det besluttet å plassere halvparten av “uglene” i en etasje på et omsorgssenter med mange leiligheter (hjemmeboende) hvor størsteparten av beboerne har demens. Her har det vært kutt i nattbemanningen – med de konsekvenser det har medført. Resterende fem Nattugla-enheter ble avsatt til bruk i en virksomhet med lange kjøreavstander. Målgruppe og kartlegging

Målgruppe for Nattugla i hjemmetjeneste er tjenestemottaker som:

- Har, eller som er i ferd med å få, fysisk tilsyn på natt
- Av ulik årsak har hatt hendelser som forvirring, vandring, fall, uro eller lignende
- Har, eller kan bli forstyrret av fysisk tilsyn på natt, selv om nattevakten lister seg inn og ut av brukers bolig.

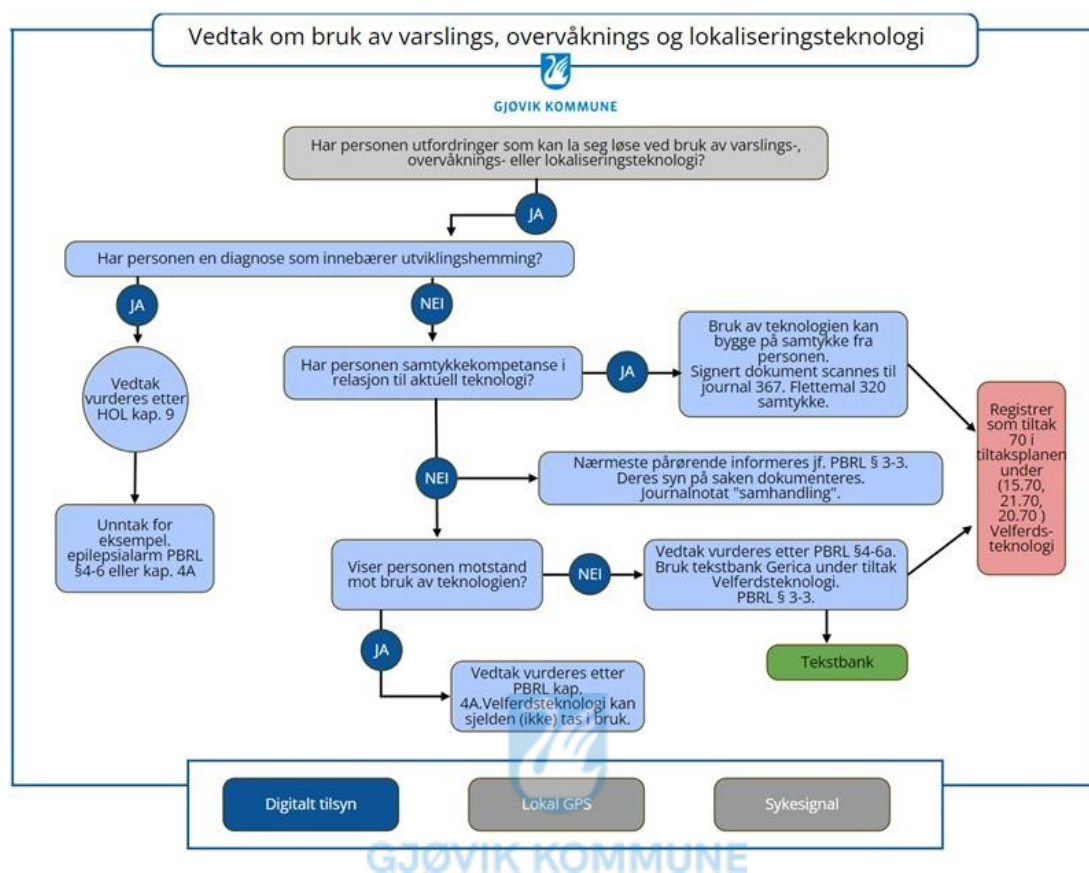
Tjenestemottakere som har takket ja til å delta i forsøksprosjekt har sagt seg villige til å svare på hvordan de opplever tjenestene våre i dag og svare på hvordan de opplever Nattugla som tjeneste etter 2-3 måneder i drift.

Kartlegging av kandidater ble utført av hjemmetjenesten i samarbeid med prosjektgruppa. I de tilfellene kandidaten ikke kunne samtykke selv ble pårørende kontaktet og bistod med dette. Skriftlige samtykker er scannet inn i brukers journal der dette var aktuelt. Brukere som kunne nyttiggjøre seg av brosjyre med beskrivelse av prosjektet har fått utdelt informasjonsbrosjyre og fått nattugla/tjenesten forklart. De fleste har i tillegg fått demonstrasjon av digitalt tilsyn, både anonymt tilsyn og tilsyn med tydelig bilde i HD-kvalitet i Hepro Respons mobilapp.

Personvern og samtykke

Digitalt tilsyn blir ansett som inngripende teknologi, ref. legalitetsprinsippet og menneskerettighetene (EMK artikkel 8 nr. 2); inngrep i borgerens rettssfære krever et tilstrekkelig rettslig grunnlag. Deltakerne i prosjektet og fremtidige tjenestemottakere med

denne tjenesten må dermed gi samtykke til at denne tjenesten kan gis. I dette prosjektet har vi fått skriftlig samtykke fra deltakerne eller verge til de deltakerne som ikke er samtykkekompetente, ut fra de interne rutinene til Gjøvik kommune.



Til tross for at digitalt tilsyn ansees som inngripende teknologi så logges digitale tilsyn med tids- og datostempling, samt bruker-ID på personal som har utført tilsynet. Dette forekommer ikke ved fysiske tilsyn. Ved digitalt tilsyn vil også tjenestemottaker slippe at personalet fysisk kommer inn på rommet i løpet av natta og utilsiktet vekker tjenestemottakeren.

Ettersom dette var og regne som en ny tjeneste med flere nye faktorer ble det gjennomført en fullverdig DPIA av løsningen før man gikk i gang.

«Vurdering av personvernkonsekvenser (DPIA): Etter personvernregelverket har virksomhetene plikt til å vurdere personvernkonsekvensene i ulike løsninger de tar i bruk (Data Protection Impact Assessment - DPIA). Dette skal sikre personvernet til de som er registrert der.»

<https://www.datatilsynet.no/rettigheter-og-plikter/virksomhetenes-plikter/vurdering-av-personvernkonsekvenser/>

Under kartlegging ble det avdekket utfordringer prosjektgruppen ikke hadde forutsett. Blant annet er det en av deltakerne som har en partner som er på besøk relativt ofte. Dette løses

ved at beskjed om besøk meldes til velferdsteknologi-ansvarlig som deretter setter digitalt tilsyn på pause til besøket har forlatt.

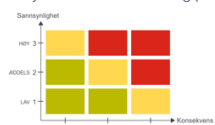
Utvikling

Da prosjektet startet var løsningen for digitale tilsyn kun tilgjengelig via Hepro Respons mobil app, og det var nødvendig med utvikling av plattformen slik at HT Safe fikk mulighet til å utføre digitale tilsyn via PC. Hepro samarbeidet med driftsleverandøren Skyresponse for å tilpasse løsningen slik at tilsyn med Nattugla fungerte både i Central (web basert responscenter) og i Hepro respons app. Dette var arbeid som pågikk over en periode, da det var flere løsninger som ble berørt av endringene som måtte på plass.



Risiko- og sårbarhetsanalyse

Skjema for risikovurdering (Identifisere, vurdere og iverksette tiltak/kontroll)



Forklaring av fargene som er brukt i risikomatrixen:
 Rød: Uakseptabel risiko. Tiltak må gjennomføres for å redusere risiko.
 Gul: Tiltak skal vurderes.
 Grønn: Akseptabel risiko. Tiltak kan vurderes ut fra andre hensyn.

Sannsynlighet (S) x Konsekvens (K) = Risiko (R)

Sektor/tjeneste/virksomhet:	Hjemmetjenesten Snertingdal	Deltakere:	Toini K. Granum (virk.Jeder), Sigrd A. Kokslien (spH), Margrethe Tomter (verneombud), Aina Kvernsvaen (oms.arbeider hj.tj.), Sandra Jaskiewicz (spl. student), Ulla Arnesen og Frode Røste	Dato:	22.05.2023 Snertingdal omsorgssenter
Velg område/arbeidsprosess:	Hvor galt kan det gå?	Hva har vi gjort for å unngå at det går galt?	Er det nok? (Hva mangler vi?)		
Digitalt tilsyn utført av HT Safe	Brudd på personvern. Personopplysninger på avveie.	Utføres DPIA, bruke leverandører som sikrer og står inne for trygg og god håndtering av sensitive opplysninger			

Hva kan gå galt?		Vurdert risiko uten etablert tiltak/kontroller			Etablerte kontroller/tiltak for å redusere risiko	Rest risiko ved etablert kontroll			Hvilke nye kontroller/tiltak bør iverksettes/etableres	Rest risiko ved etablering av nye tiltak				
Identifisert risiko:		S	K	R		S	K	R		S	K	R	Ansvarlig:	Frist:
1	IT-system utilgjengelig (utslisitet)	3	3	9	Generelle manuelle rutiner ved nedetid på teknisk utsyr bruk i tjenestene.	2	2	4				0		
2	Angrep med skadelig kode (tilslisitet)	1	3	3				0				0		
3	Personopplysninger eller andre sensitive data på avveie (konfidensialitet)	1	3	3	Videostrømmen er ende-til-ende kryptert og benytter protokoller som anbefalt i Norm for informasjonssikkerhet i Helse- og omsorgstjenesten	1	3	3				0		
4	Personopplysninger eller andre sensitive data er endret (integritet)	1	2	2				0				0		
5	Personopplysninger eller andre sensitive data er utilgjengelig (tilgjengelighet)	3	3	9	Se celle G26.	2	2	4				0		
6	Systemet driftes ikke forsvarlig	1	3	3				0				0		
7	Leverandør benytter sine tilganger til andre formål enn det som er regulert i avtalen	1	3	3	Regulert med 3 databehandlingsavtale og DPIA.	1	3	3				0		
8	Myndigheter fra tredjeland krever innsyn i personopplysninger	1	3	3	(1) Kryptering av data i ro (2) Kryptering av data i transit	1	3	3	Løsningen benytter Esper som lagres i land utenfor EU/EDS. Men det verken lagrer eller sender personlig identifiserbare data, persondata eller personopplysninger i Esper som vi selv oppretter eller en kunde oppretter, den dataen vi legger til selv er grupperinger og tags for å ha enklere oversikt over tilhørighet av den enkelte enhet.»	1	3	3		
9	Data lagres direkte på servere i tredjeland, eller blir utlevert av tekniske årsaker	2	3	6	(1) Kryptering av data i ro (2) Kryptering av data i transit (3) SCC (EUs Standard Contractual Clauses) gir kontraktsfestede garantier som sikrer et tilstrekkelig nivå av beskyttelse på lik linje GDPR gir innenfor EU/EDS. Se celle K32.	1	3	3				0		
10	Data behandles i forbindelse med support av personer utenfor EU/EDS	2	3	6	(1) Kryptering av data i ro (2) Kryptering av data i transit (3) SCC (EUs Standard Contractual Clauses) gir kontraktsfestede garantier som sikrer et tilstrekkelig nivå av beskyttelse på lik linje GDPR gir innenfor EU/EDS. Se celle K32.	1	3	3				0		
11	Manglende journalføring ved vaktstutt	1	3	3	Dokumentasjon sikres av at det lages tiltak i Gerica, på samme vis som ved ordinære nattebesøk. Disse må kvitteres eller skrives i fritekst (når behov)	1	3	3				0		
12	Får ikke tak i tjeneste hvis behov for hjemmebesøk	2	3	6	Varsler kommer i Hepro respons app. Ansatte må logge inn hver vaktstart for å kunne motta varsler	1	3	3				0		
13	Tjenestemottaker drar ut ledning (kutter strømmen)	2	3	6	Nattugla sender varsel til HT Safe hvis den er offline, og HT Safe sier ifra til hjemmetjenesten	1	3	3				0		
14	Kamera dekkes til	1	3	3	Oppdages ved neste dig. tilsyn. HT Safe sier da ifra til hj.tj. som deretter kontakter tjenestemottaker eller drar ut og ordner i det inntrufne	1	2	2				0		
15	Omablering som gjør seng/sofa/stol utilgjengelig for kamera	1	1	1	Oppdages ved neste dig. tilsyn. HT Safe sier da ifra til hj.tj. som deretter kontakter tjenestemottaker eller drar ut og ordner i det inntrufne	1	2	2				0		
16	Kamera blir revet	1	3	3	HT Safe mottar varsel og kan	1	2	2				0		

Nullpunktsmåling

Under prosjektet ble det utarbeidet én nullpunktsmåling for brukere og én for ansatte, for å kunne måle før, underveis og ved prosjektslutt.

Nullpunktsmåling bruker

Hvordan pleier nattesøvnene og være?



Veldig god



God



Dårlig



Veldig dårlig

Hvordan oppleves det at du får fysisk tilsyn på natten?



Opplevs trygt



Vekket av lyd



Forstyrrende



Usikker

Hvor ofte er du ute av sengen på natten?



Sjelden



Noen ganger



Hver natt



Usikker

Har du opplevd fall i eget hjem?



Aldri



En gang



Flere ganger



Redd for fall

GericallD:	GJØVIK KOMMUNE		Dato:
Utfyller:			
Kommentar:			

Installasjon og test

Etter kartlegging ble de valgte brukerne kontaktet, og det ble montert en Nattugla-enhet inkludert høyttaler/mikrofon på soverommet til brukerne. Montering ble utført av Hepro med støtte av kommunen som på sikt tok over monteringen selv.

Testprotokoll:

Det ble under montering kjørt en fullverdig test på løsningen, som avdekket en del utfordringer som gjorde at man underveis måtte korrigere oppsettet.

Testprotokoll Nattugla – Ht Safe - Gjøvik kommune

Dato:	
Testansvarlig:	
Sone:	
Tjenestemottaker Gerika ID:	
Nattugla Serienummer:	

Nattugla	Ja	Nei
Klart og tydelig bilde Central		
Klar og tydelig lyd Central		
Høytalere er festet OK		

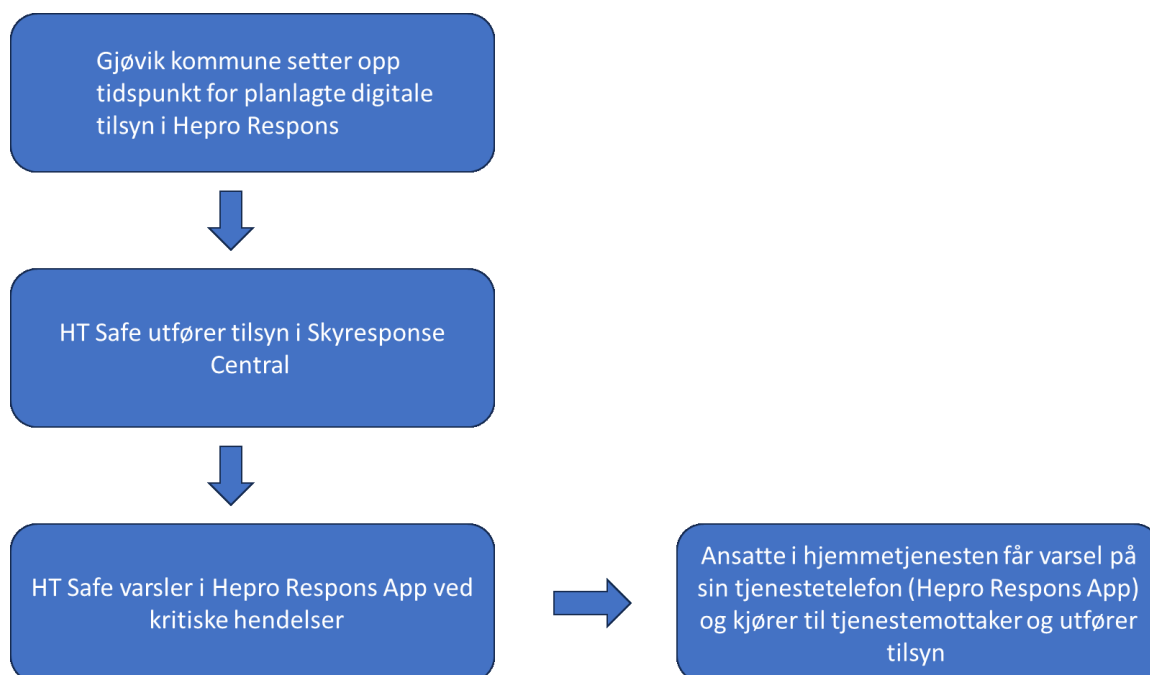
Ht Safe	Ja	Nei
Varsel ved planlagt tilsyn		
Kan utføre tilsyn		
Kan videresende alarm til Hepro Respons App		
Ser seng og gulv hos tjenestemottaker (Kan se det som er nødvendig for å utføre tilsyn)		

Hjemmetjenesten	Ja	Nei
Klart og tydelig bilde Hepro Respons App		
Klar og tydelig lyd Hepro Respons App		
Kan motta alarm		
Kan avstille alarm		

Kommentar:

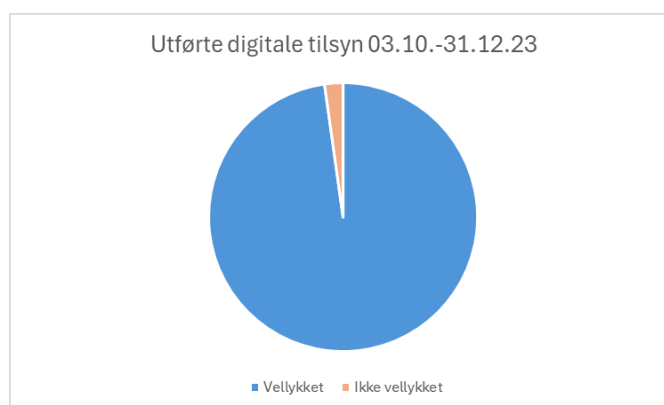
Oppsett av tjenesten

I korte trekk er oppsettet av tjenesten "Digitale tilsyn som en tjeneste" vist på bildet under.



Driftsfase

Etter oppstart og installasjon har det blitt gjennomført rundt 900 digitale tilsyn i måneden og dette har blitt fulgt opp med ukentlige møter med prosjektgruppen for å sørge for en smidig prosess uten store problemer. Totalt antall digitale tilsyn fra oppstart og ut året er 2575, hvorav 57 av disse ikke var vellykket. De digitale tilsynene som ikke var vellykket var i forbindelse med oppstart.



Utfordringer

Under driftsfasen har man hatt enkeltutfordringer med tilsyn som ikke har fungert, men ettersom man har etablert gode manuelle rutiner på håndtering av dette har det ikke vært noen kritiske hendelser.

Hendelser som har oppstått er:

- Feil på enheter: Bytte av fysisk enhet
- Dekningsproblemer: Ettersom denne teknologien benytter 4G netter har det vært tilfeller med dårlig dekning.
- Feil i oppsett: Dette er en helt ny løsning med mange avhengigheter og det ble tidlig avdekket nødvendigheten med og koble på teknisk personell inn i prosjektet ifra Hepro.
- Etisk utfordring: ivareta tjenestemottakers verdighet og integritet ved å ta høyde for vinkling/plassering av Nattugla-enhet.

Gevinst og målinger

Gevinstanalyse for digitalt tilsyn som en tjeneste ved 50 tjenestemottakere

OVERORDNET ESTIMAT AV GEVINSTER OG KOSTNADER		
Prosjektet har meget store potensielle gevinster sett opp mot kostnader, men dette fordrer at man greier og utnytte den frigitte tiden effektivt i tjenestene.		
Økonomiske gevinster (estimert) (inkludert friggitt tid)	kr	20 703 772,27
Spart tid (estimert) (årsverk totalt)		34,5

Gevinst	Gevinsttype (velg fra listen)	Gevinstbudsjett (direkte - NOK, indirekte - årsverk, kvalitative - fyller ikke ut)					Gevinstbetydning for kvalitative gevinster 1 (lav) - 5 (høy)
		I år	Neste år	År 3	År 4	År 5	
Mindre tid forbrukt	Indirekte (frigjort tid - årsverk)	1,81	5,45	9,09	9,09	9,09	
Mindre kjøring - spart bensin og bilsitasje.	Direkte (økonomiske - NOK)	kr 267 300	kr 801 900	kr 1 336 500	kr 1 336 500	kr 1 336 500	
Bedre hverdag for de ansatte	Kvalitative (f.eks. omdømme)						
Økt søvnkvalitet hos bruker	Kvalitative (f.eks. omdømme)						
Økt trygghet for bruker	Kvalitative (f.eks. omdømme)						
Økt kvalitet i tjenesten til bruker	Kvalitative (f.eks. omdømme)						

Kostnader (beskrivelse av kostnaden)	Type kostnad (Investerings, drift)	Kostnader per år					Kommentar
		I år	Neste år	År 3	År 4	År 5	
Digital tilsyn som en tjeneste	Driftskostnad	kr 178 800	kr 536 400	kr 894 000	kr 894 000	kr 894 000	
Investeringskostnader(Hardware)	Investeringskostnad	kr 109 000	kr 218 000	kr 218 000	kr -	kr -	
Opplæring av helsepersonell (1 time + 7 områder a 20 personer)	Investeringskostnad	kr 250 000	kr 250 000	kr 250 000			
Opplæring av teknisk personell(7,5 timer a 10 personer)	Investeringskostnad	kr 50 000					
Endrings/prosjektledelse (0,5 årsverk)	Investeringskostnad	kr 500 000	kr 500 000	kr 500 000			
Skalering antall 10-30-50-50-50, opp til 50 stykk		10	20	20	0	0	

*Se egen gevinst rapport for mere info

Konklusjon; anbefaling for veien videre

Prosjektet har vært en suksess, selv om det vært krevende for alle parter å gjennomføre dette på relativt kort tid.

Det har ikke vært noen store problemer underveis og mye av nøkkelen til et vellykket prosjekt er takket være proaktive og positive folk i alle ledd av prosjektet. Det må også legges vekt på en tjeneste som er meget positiv til og ta imot og håndtere endringer selv i en presset hverdag. Samtidig er det viktig å understreke viktigheten av leverandører som klarer å løfte seg fra å være noen som leverer et produkt til å bli en fullverdig samarbeidspartner for kommunen.

Gevinstkartleggingen viser at dette har et stort potensial, men for å kunne ta ut noe av gjenvisten kreves en innføring med fokus på endringsledelse underveis. Samtidig er dette noe som uten tvil støtter oppunder de problemer helse- og omsorgssektoren står foran fremover, men løsningen ligger ikke alene i teknologien med endringen dette medfører.

Det er viktig å påpeke at selv om prosjektet viser at det er potensial for å frigjøre flere årsverk er det ikke sannsynlig at dette vil fristille noen stillinger, men derimot gjøre oss i stand til å omstille oss til å håndtere flere tjenestemottakere med tilsvarende bemanning i tiden fremover.

Prosjektgruppen anbefaler en implementering over til drift og videre skalering av denne tjenesten.

