



Oslo Kommune

Fra reaktiv til proaktiv, datadreven tjenesteutvikling

Velferdsteknologi Konferansen, 2024, kap.12
Holly Ankjell og Marijana Lakic

Trygghetsalarmer i dag:



Ca. **10,000**
Innendørsalarmer

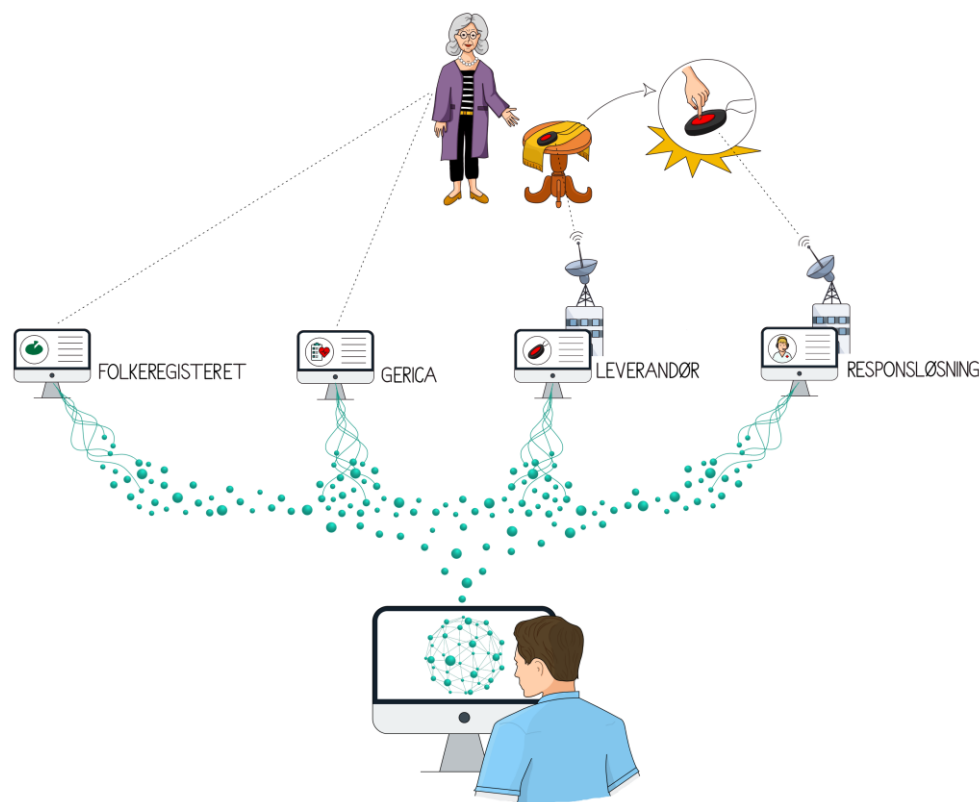


Ca. **1500**
Utendørsalarmer
(med/uten GPS)

Velferdsteknologi genererer et stort volum av data...

...en datadrevet tjeneste gir oss nye muligheter

Vi sammenstiller og tilgjengeliggjør data fra velferdsteknologi for å:



- ▶ Tilby **datadrevet oppfølging av tjenestemottakere**, og støtte overgang fra reaktiv til proaktiv or prediktiv tjenesteoppfølging.
- ▶ Styrke **bærekraftig** og effektiv ressursutnyttelse for ansatte og kommunen.
- ▶ Sikre **dataintegritet og kvalitet** på tvers av velferdsteknologi- systemer.
- ▶ Tilrettelegge for **skalering av velferdsteknologi** på en systematisk og faktabasert måte.
- ▶ Bidra til **økt samhandling** og at velferdsteknologi blir en integrert del av tjenestetilbudet i bydelene.
- ▶ Støtte løpende **tjenesteutvikling** og muliggjøre innovasjon.

Bydel Nordstrand

Litt om bydelen:

- ▶ 52 459 innbyggere
- ▶ Totalt 1500 ansatte
- ▶ Avdeling Helse og Mestring har ansvar for alle trygghetspakkene for hele bydelen, samt annen velferdsteknologi
- ▶ **Ca. 1000 stk. Trygghetspakke 1 (TP1)**
- ▶ **Ca. 40 stk. Trygghetspakke 2 (TP2)**
- ▶ **Ca. 20 stk. Trygghetspakke 3 (TP3)**



Utfordringer:

- ▶ Trygghetsalarmer – **flere roller spredt utover** som jobber med å innvilge tjenesten: **saksbehandler (TP1)**, **vurdert av ergoterapeut (TP2)** eller **demensteam (TP3)**. Utstyret utplasseres fra **ekstern leverandør**, denne leverandøren svarer også på utløste alarmer. **Hvem gjør hva - når?**
- ▶ **"Hemmelig tjeneste"** lite innsyn i utløste alarmer, bare via Gericas uttrykninger og oversikt på Excel-ark, sendt fra leverandør 1 gang pr. måned. Oversikten allerede utdatert når vi mottok den. En saksbehandler som har alt ansvaret, svært sårbart ved fravær.
- ▶ Ønske om bedre forståelse og innsikt, samt at det blir en integrert del av tjenesten.



Velferdsteknologi Applikasjonen

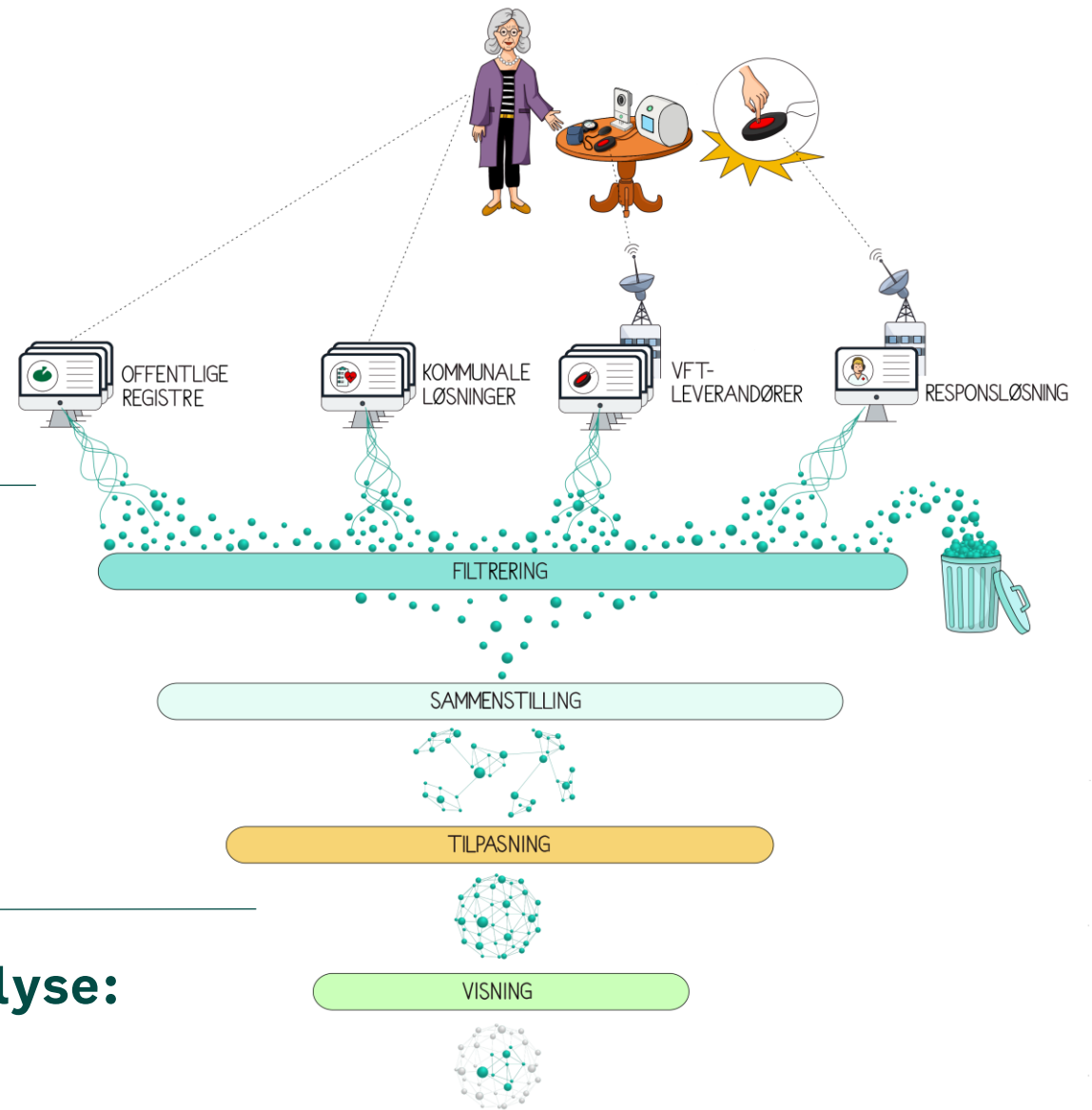


Hva gjør vi?

Tilgang til data:
APler fra data "siloene"

Håndtering av rådata:
Microsoft Power Plattform

Tilgjengeliggjøring av funksjonalitet og analyse:
Microsoft Power Apps og Power BI



Timeline:

Okt. 22

Mai 23

Des. 23

Vår 24

Juni 24

Høst 24

Dedikert
ressurser

V.1.0 produksjons
satt



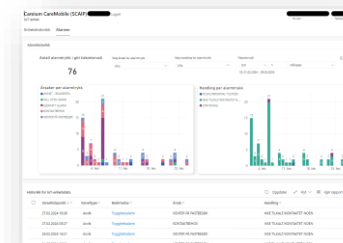
V.2.0 produksjons
satt



Design endringer.
Pilot: Utløste
alarm algoritme



VFT-app.
data på tjeneste
telefoner



Digital
Medisinerings-
støtte



Utviklingsprinsipper: Behovsstyrt og i samarbeid

- ▶ **Innsiktsfase:** tjenestereise, behovskartlegging
- ▶ **DPIA og ROS:** Personvern
- ▶ **Designfase:** test design og pilotere i bydelene
- ▶ **Utviklingsfase:** test med pilot-bydeler
- ▶ **Operasjonaliseringsfase:** produksjonssette og iverksette endrende rutiner og prosesser



Innhold og innsikt i dag



VFT-applikasjonen og Power BI rapportene:



VFT-applikasjonen
Pasinfo



Oslo

Denne appen heter VFT-applikasjonen

Innhenting av data:
Dette er en applikasjon i Pasinfo-plattformen som tilgjengeliggjør og viser relevant informasjon fra VFT-systemer, responsløsningen, kommunens EPJ-system og offentlige registre.

Formål og bruk av appen:
VFT-applikasjonen sammenstiller informasjon om trygghetsalarmer. Applikasjonen gir ansatte verdifull innsikt, slik at de proaktivt ved hjelp av ulike datakilder kan tilpasse tjenestene for innbyggernes beste. Hensikten er å bidra til:

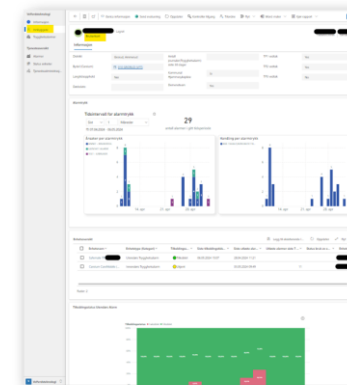
1. At bydelene får oversikt over bruken av tjenesten.
2. En trygg og god oppfølging av innbyggerne som har vedtak på trygghetspakkene.
3. At bydelene kan sikre riktig tjeneste.
4. At midlene brukes der det er behov, både for innbygger og bydel.

Juridisk info om persondata, logging og innsynsrettigheter:
VFT-appen inneholder persondata og sensitiv informasjon, og vi er pålagt både å logge hvem som ser hva og å sjekke loggene periodisk. Vi minner derfor om at løsningen kun skal brukes i jobbayemed og kun når det er relevant og nødvendig. De ansattes oppslag blir loggført, og forvaltere sjekker loggen for å forsikre rimelig bruk. Visning av lister/ søkeresultater som ikke inneholder persondata blir ikke logget.

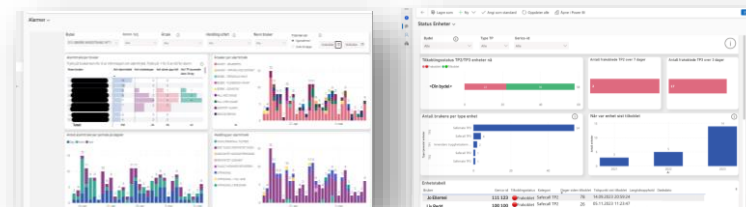
Tilbakemelding og support:
Brukerveiledninger og løpende info finnes på appens [Workplace-side: SAM/VFT-applikasjonen](#)
Hvis du opplever problemer med applikasjonen eller med tilganger, ta kontakt på support.vft@pasinfo.no.
Vi vil gjerne høre hva du synes om denne applikasjonen: [Klikk her for å komme til skjemaet](#)

Med vennlig hilsen
Velferdsteknologi seksjonen i Helseetaten

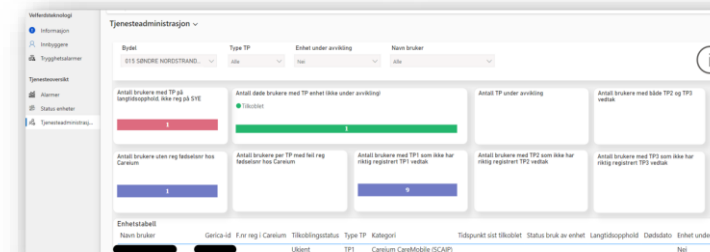
**Operativ oppfølging
av brukere:**
Individnivå



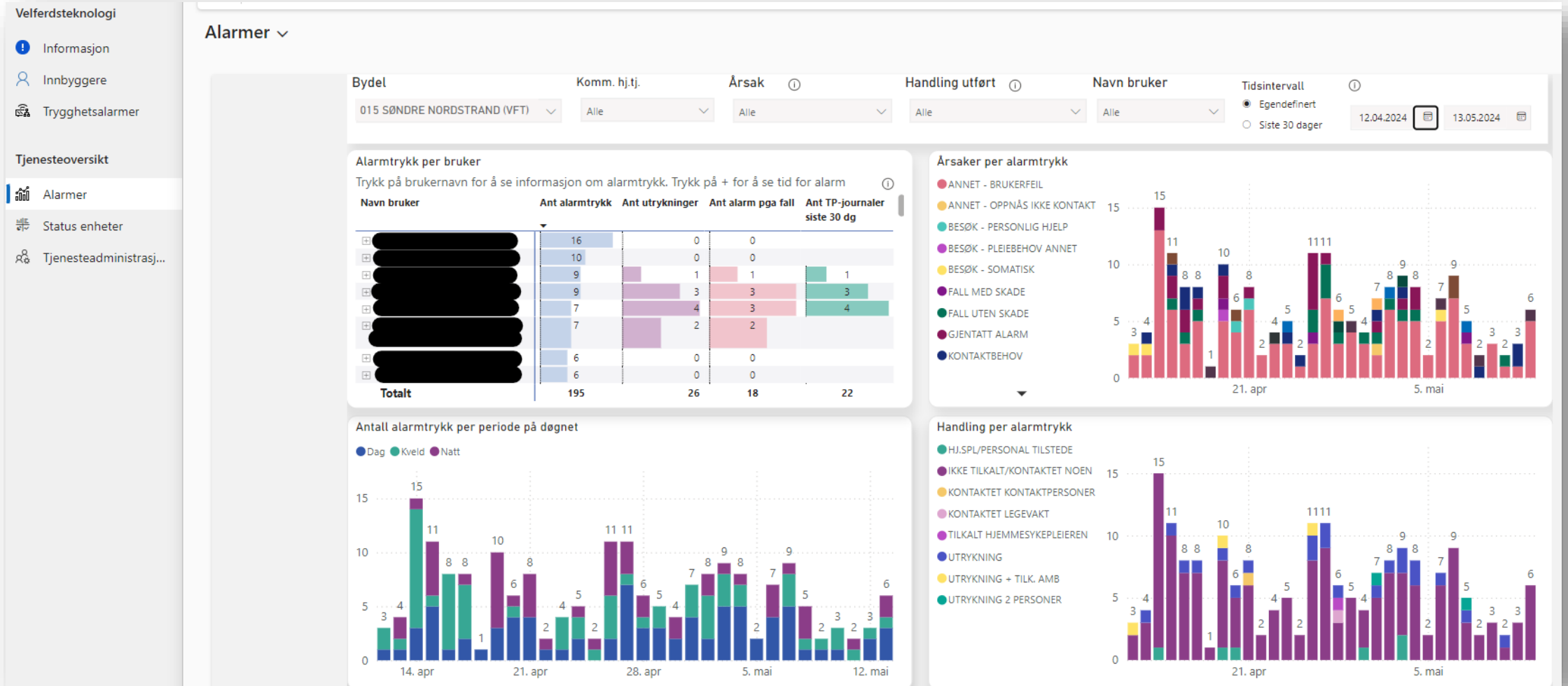
**Operativ oppfølging
av brukere:**
Bydelsnivå



Ledelse oversikt:
tjenesteutvikling
og kvalitet



Bydelsoversikt: Utløste alarmer



Fra innsikt til verdiskapning:



Erfaringer og gevinster i Bydel Nordstrand



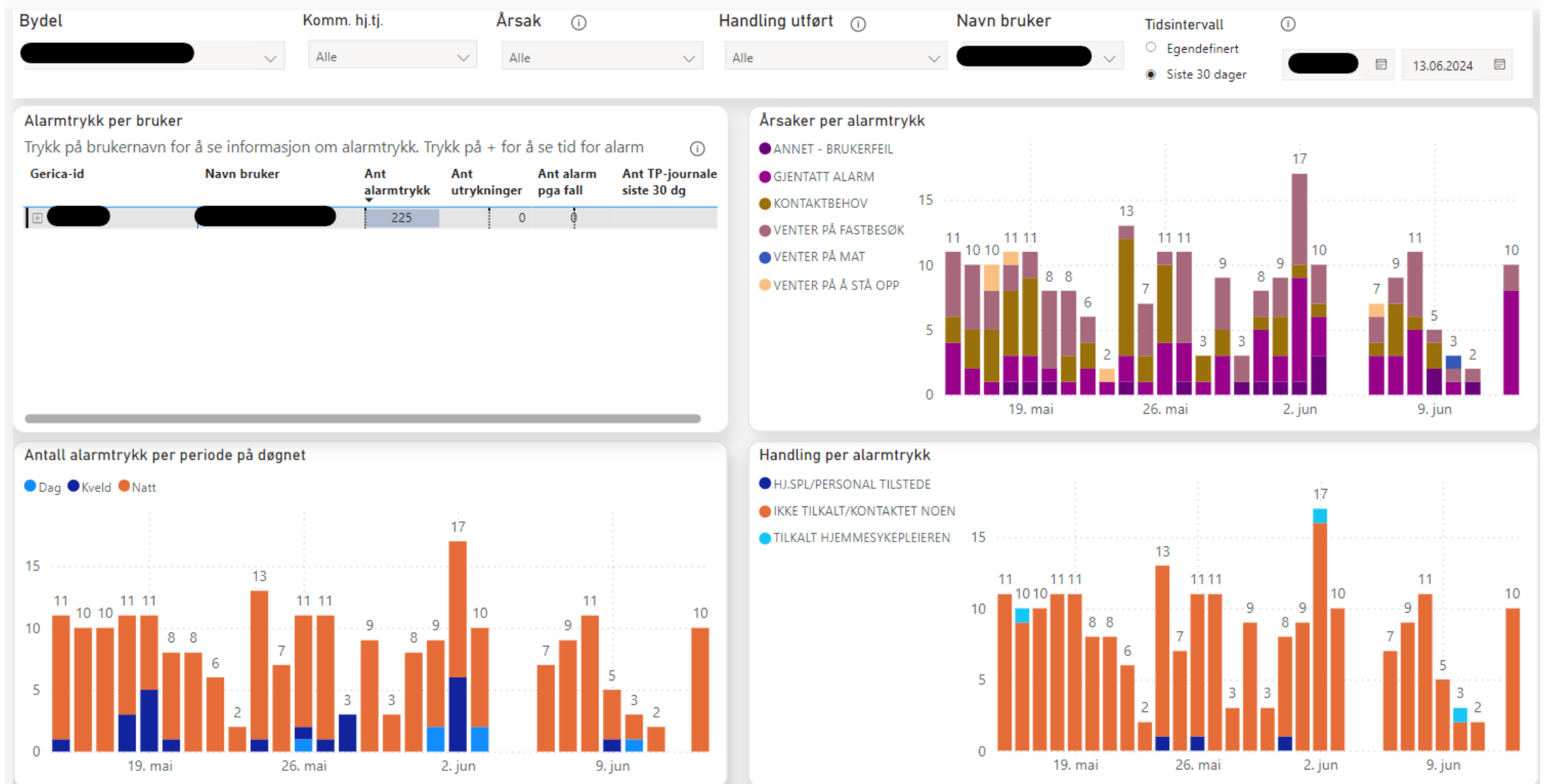
Resultater i første fase etter utrulling:

- ▶ WOW!
- ▶ Avsluttet mange TP2 og TP3 - frakoblet lenge, hadde ikke behov for denne tjenesten mer.
- ▶ En sak der tjenesten lenge var i kontakt med en innbygger med frakoblet enhet, utførte et vurderingsbesøk og oppdaget begynnende demens.
- ▶ Behov for kompetanseheving hos ansatte innen trygghetsalarmer; forskjellen mellom TP2 eller TP3.
- ▶ Ved å knytte data til teknologi, lykkes vi med å få ansatte til å forstå tjenesten.

Status i dag

- Tilgang på mer data som for eksempel antall trykk
- (Enda) mer data som er samlet på **EN plass**
- Mer effektiv drift
- Flere ansatte som bruker Velferdsteknologi applikasjonen
- **Hvem gjør hva - når?**
- Organisasjonsendring – vi må rigge oss til annerledes for å kunne ivareta våre brukere best mulig via data som nå er tilgjengelig.

Eksempel: Høyt antall utløste alarmer:



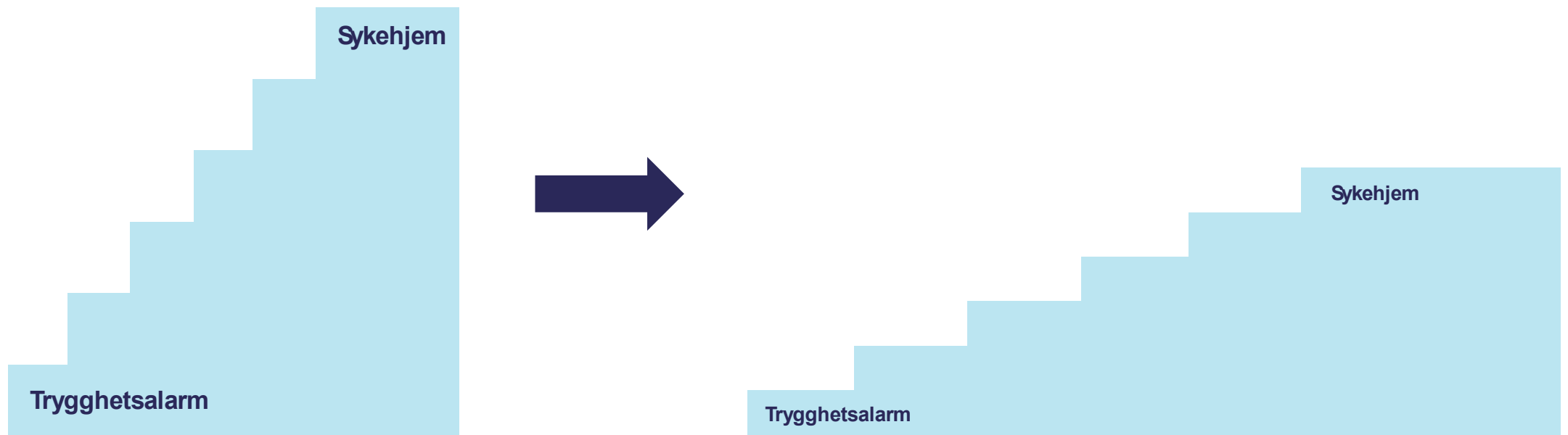
Videre utvikling



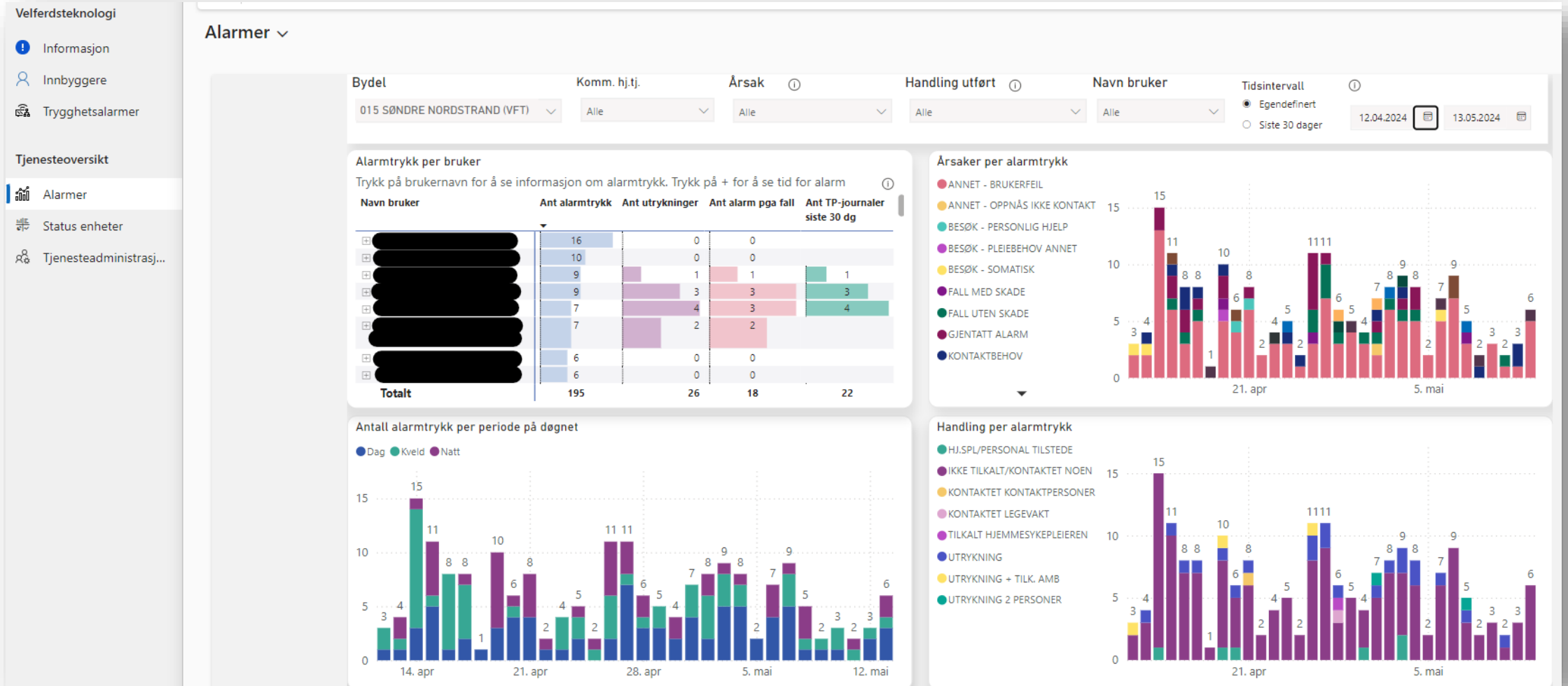
Reactive
service



Kan datadrevet proaktivt oppfølging flater ut omsorgstrappen?



Bydelsoversikt: Utløste alarmer



Fra reaktiv til proaktiv: Utprøving av algoritmer

48% av innbyggere som algoritmene har identifisert med signifikant endringer i utløstalarmer, **hadde ikke vært plukket opp gjennom dagens praksis og eksisterende rutiner.**

Ønsker å inkludere alle Velferdsteknologi:

10 000

Innendørs trygghetsalarm



1500

Utendørs trygghetsalarm (med/uten GPS)



350

Digitalt tilsyn



830

Digital medisineringsstøtte



300

Digital hjemmeoppfølging



26.06.2024

Vi bygger fundamentet for å møte fremtidige behov



Spørsmål?

