

Temaplan Teknologiløftet



Innhold

1	Innledning	3
2	Hvorfor gjør vi dette?	3
	Utfordringsbildet.....	3
	Dagens situasjon	6
3	Fremtidens tjenester:	7
4	Gevinster	10
	Kvalitative:	10
	Kvantitative:	10
5	Satsningsområder – 2023.....	11
6	Satsningsområde – 2024-2026.....	12

1 Innledning

Helsetjenesten står ovenfor massive utfordringer knyttet til endringer i befolkningssammensetning (demografi), brukermasse og tilgang på helsepersonell. Dette tvinger fram et paradigmeskifte, det vil se et omfattende og systematisk skifte i måten å tildele og utøve tjenesten på.

Lillestrøm kommunes ambisjonsnivå er ikke bare å møte utfordringene, men å samtidig bygge gode tjenester for innbyggerne. Satsningen omtales som Teknologiløftet og anses som banebrytende i Norge. I dette ligger det at tradisjonell velferdsteknologi ikke rulles ut, men at hele markedets teknologiportefølje tilgjengeliggjøres etter behov på personnivå for å kunne oppnå skreddersøm.

Kommunen skal utnytte teknologi for å bygge personsentrerte tjenester som er til det beste for brukeren og ansatte. Tjenesten skal ikke finne brukere som passer til teknologien, men finne teknologi som passer til brukeren. Teknologi vil også gjøre det mulig å bo lenger hjemme, og utsette behov for institusjonsplass samt bidra med hjelp til selvhjelp og digital dialog. Kommunen skal samarbeide tett med pårørende slik at det tilrettelegges for økt samskaping og at de fortsatt kan utføre oppgaver knyttet til tjenesten.

For å nå kommunens mål må teknologien inn i alle deler av tjenesten og det må etableres nye strukturer og roller, samt skapes en endringsvillig kultur og. Dette krever store endringer i måten å utøve tjenestene på.

Lillestrøm kommune skal være blant de beste i Norge på å være innovative og jobbe smart, utnytte teknologi og gi gode tjenester.

Helse- og mestringstjenestene skal utvikles i tråd med kommunens verdier og overordnede mål, samt bærekraftsmålene og nasjonale føringer. Videre skal tjenesteutviklingen bygge på strategiene Samskaping, Mestring, Helhet og sammenheng som er nedfelt i Strategi for Helse og mestring 2020-2035 og satsingene i Strategi for digitalisering 2020-2025. Teknologiarbeidet vil være en viktig pilar i den kommende Behovsplan for helse- og mestringstjenestene fram mot 2040.

2 Hvorfor gjør vi dette?

Utfordringsbildet

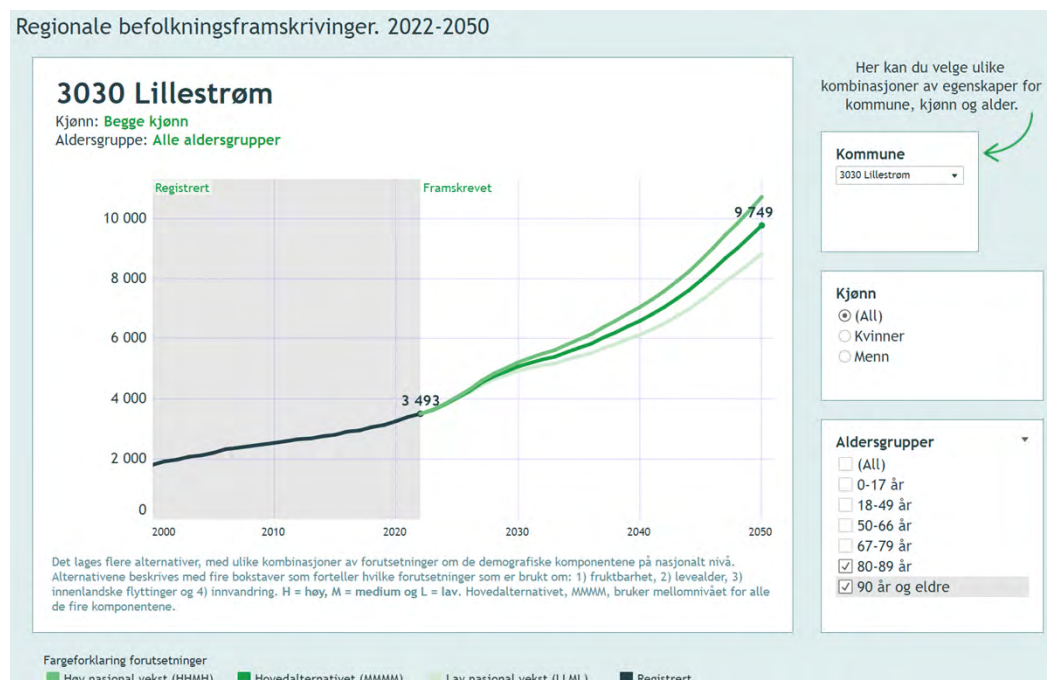
Tradisjonelle helsetjenester vil bryte sammen og vil ikke være i stand til å gi lovpålagte tjenester uten drastiske endringer i tjenesteutførelsen.

Befolkningsvekst i Lillestrøm kommune

SSBs estimat for Lillestrøm kommune i perioden 2022-2030:

- Aldersgruppe 80-89 år: Øker med 48%
- Aldersgruppe 90 år og eldre: Øker med 39%

Videre fremskrivning vises i Figur 1.



Figur 1: SSBs befolkningsframskrivning for Lillestrøm kommune¹

Utvikling i behov for helsepersonell og tjenester

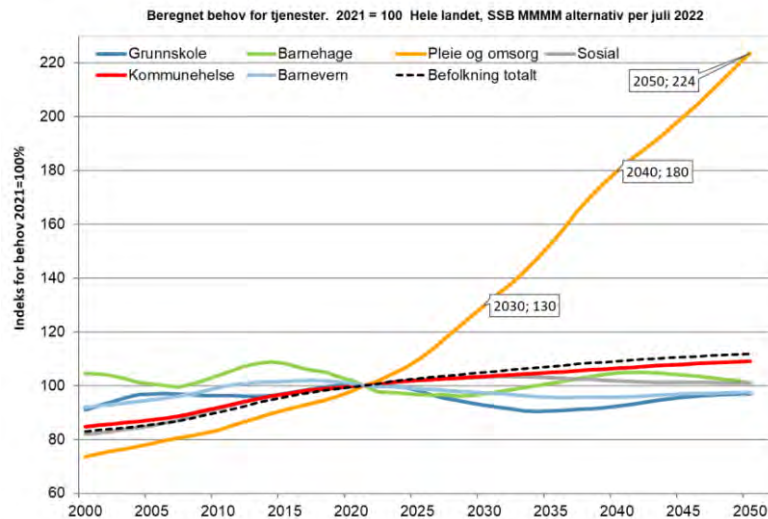
Personellmangel:

- SSBs estimat for Norge i 2035:
 - Vil mangle 18.000 helsefagarbeidere
 - Vil mangle 28.000 sykepleiere
- Redusert tilgang på utenlandsk arbeidskraft (25% reduksjon 2019-2022)²

¹ [Visualisering av befolkningsframskrivninger for kommunene \(ssb.no\)](https://ssb.no/visualisering-av-befolkningsframskrivninger-for-kommunene)

² <https://e24.no/internasjonalt-oekonomi/i/G37qIV/arbeidsinnvandringen-uteblir-etter-pandemien-nesten-helt-borte>

Figur 2 viser SSBs beregnede behov for tjenester fremover.



Figur 2 Fremtidig behov for tjenester³

Endret brukergruppe

Endringer i sykdomsbilde:

- Flere brukere som trenger bistand gjennom hele livsløpet
- Flere personer med sammensatte, alvorlige og kroniske sykdommer
- Tidligere utskrivninger fra sykehus medfører krevende situasjoner med brukere som legger belegg på store ressurser hos kommunen

Endringer i brukergruppen

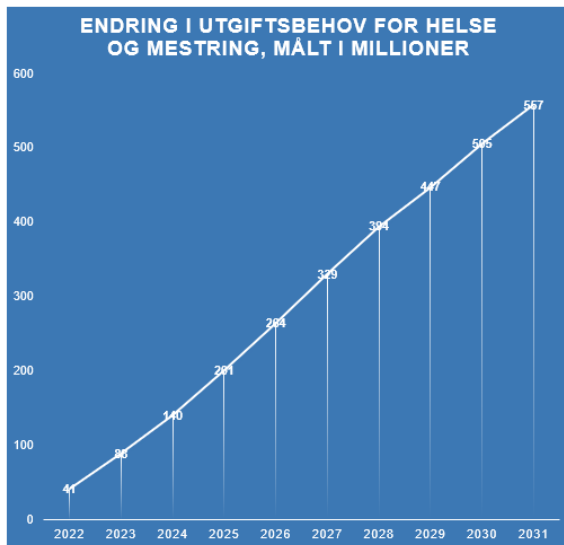
- Mer digitale brukere og pårørende, ofte med forbrukerteknologi
- Nye eldre stiller høyere forventninger til persontilpassede tjenester

Økonomi:

KS (Kommunenes interesseorganisasjon) estimerer økning i utgiftsbehov for Lillestrøm kommune på minimum 557 millioner kroner innen pleie og omsorg frem til 2031, basert på dagens måte å utøve tjenesten på.

³ https://www.agendakaupang.no/wp-content/uploads/2022/08/Norges-best-styrte-kommuner-Kommuneindeksen-2022_Agenda-Kaupang-11.08.22.pdf

Figur 3 viser endring i utgiftsbehov for Helse og mestring i Lillestrøm kommune



Figur 3 KS estimering av økning i utgiftsbehov 2022-2031

Dagens situasjon

Lillestrøm kommune står i utfordringene allerede nå.

Rekruttering:

- 55% av kommunene vurderer det som meget utfordrende å rekruttere sykepleiere⁴
- Flere sykepleier- og vernepleierstillinger med få eller ingen søkere
- Lillestrøm kommune konkurrerer med spesialisthelsetjenesten og omkringliggende kommuner som har høyere lønnsnivå

Teknologi:

- Stor variasjon i institusjonene, fra smarte anlegg med avansert teknologi til institusjoner uten varslingsanlegg
- Teknologien i omsorgsboligene er tilpasset en friskere brukergruppe enn nåværende beboere og dekker ikke behovene
- Generelt lite teknologi som ivaretar trygghet for ansatte
- Ineffektive og lite brukervennlige digitale arbeidsverktøy

⁴ <https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/utfordringer-med-a-rekruttere-helsepersonell-i-kommunene>

Kompetanse:

- Behov for økt digital kompetanse og modenhet
- Behov for større forståelse for hvordan smart teknologi kan endre tjenesten
- Stadig økt interesse og engasjement for å ta i bruk teknologi i tjenesten

Organisatorisk:

- Mangler nødvendige avtaler for kjøp av teknologi
- Mangler støttefunksjoner både før og etter anskaffelse av teknologi
- Fragmenterte innkjøp uten forankring og avtalt drift

Ressursutnyttelse:

- Behov for bedre samhandling med pårørende, nettverk eller frivillighet
- Stor variasjon i utnyttelse av potensiale i smarte anlegg
- Det er stort potensiale i samarbeid på tvers av tjenesten

Løsningen ligger ikke i flere institusjonsplasser eller mer helsepersonell alene. Kommunen må benytte teknologi som et verktøy for å jobbe annerledes, og muliggjøre at innbyggerne kan bo hjemme lenger.

3 Fremtidens tjenester:

«Sjef i eget liv»⁵.

Målet er at flest mulig skal kunne opprettholde selvstendighet, trygghet og mestring i eget hjem, og samtidig utsette behovet for høyere omsorgsnivå eller institusjonsplass.

Brukerne skal ikke bli sett på som en homogen gruppe som skal tilpasse seg kommunens tjenester. Vi skal bygge persontilpassede tjenester rundt brukerens ønsker og behov. De skal få støtte til å mestre hverdagen, og hjelp når de trenger det. Samtidig er det viktig å respektere og opprettholde brukerens rett til privatliv og integritet.

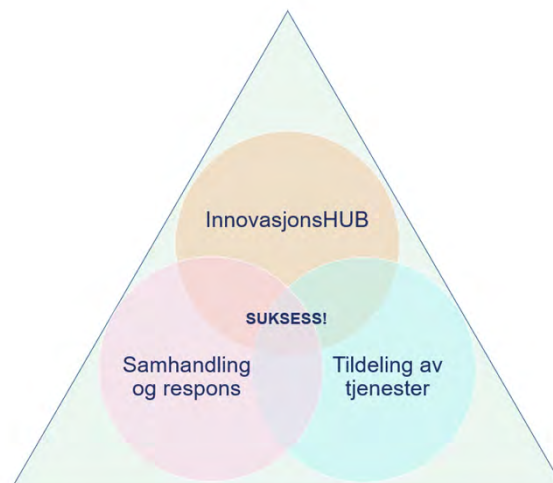
Brukerinvolvering skal være førende for hvordan tjenesten bygges rundt brukeren slik at personlige preferanser og ønsker ivaretas i størst mulig grad. Teknologien endrer ingenting i seg selv, men fordrer endring i måten å utføre oppgavene på. Dette krever nye roller og støttefunksjoner som ikke finnes i dag. Det er avgjørende for Teknologiløftet at disse prioriteres.

For de fleste teknologiene, vil brukeren ikke trenge å forholde seg til denne aktivt, da disse er passive varslingsenheter. Med det menes at brukerne selv ikke må utløse alarm, men at dette skjer automatisk ved avvik og hendelser.

⁵ meld.St. 15 (2017-2018)

All teknologi som settes ut vil generere store mengder data som gir informasjon om brukeren. Dataene kan samles og bearbeides, og deretter presenteres på ulike måter som gir innsikt og muligheter som ikke finnes i dag, blant annet gjennom rapporteringsløsninger og satsning på kunstig intelligens (KI) og maskinlæring (ML). Dette er helt sentralt for å muliggjøre overgang til proaktive og hendelsesbaserte tjenester.

Støttefunksjonene legges i en ny organisasjon som skal støtte opp under omstillingen i tjenesten slik at teknologi integreres på en god måte.



Funksjonene skal bidra med tverrfaglig og digital rådgivning for å sikre at riktig teknologi blir identifisert og tatt i bruk, og også bidra til å identifisere områder der kommunen kan jobbe smartere og mer effektivt. I tillegg skal de fungere som rådgivningstjeneste mot innbyggerne.

Kommunen skal her også fungere som et 24/7/365 kompetansesenter på teknologi for ansatte, brukere og pårørende, samt drive felles responstjeneste for alt av teknologi. Det tilbys løsning og støttefunksjoner slik at pårørende kan motta og håndtere varsler, men kommunen eier varslingskjedene og tar varsler som ikke besvares eller når pårørende er utilgjengelige.

Den nye organisasjonen skal drive med innsiktsarbeid og utvikling av hendelsesbaserte og proaktive tjenester. Funksjonene skal fokusere på tverrfaglig kartlegging, igangsette og utprøving av teknologi, samt tildeling av tjenester med teknologisk førstevalg som prioritet i 2023.

Tabellen nedenfor beskriver fremtidens tjenester:

Helsefremmende arbeid	Kommunen skal aktivt informere innbyggerne om hvordan de kan tilrettelegge for mestring i eget liv
------------------------------	--

	• Kommunen skal samarbeide med frivillige organisasjoner og foreninger • Kommunen skal gi råd om forebyggende tiltak • Kommunen skal ha et visningsrom der innbyggerne kan teste ut teknologi og få rådgivning, informasjon og inspirasjon om bl.a. teknologi de kan anskaffe selv. • All teknologi skal kunne kobles til kommunens digitale plattform slik at innbyggerne kan beholde kjent teknologi dersom de senere trenger tjenester • Teknologi skal understøtte hjelp til selvhjelp og lette kommunikasjon gjennom digitale dialogtjenester
Når behov oppstår	• Innbyggerportalen vil guide til informasjon, lavterskeltilbud, nettbasert veiledning og kurs, samt søknad om tjenester. Det skal være analoge alternativer for ikke-digitale brukere • Kartlegging gjennomføres av tverrfaglige team, for å avdekke innbyggerens behov, egne mål, mestringsevne, teknologi og ressurser • Teknologi er førstevalg ved tildeling av tjenester • Opptil 14 dagers utprøvningsperiode av teknologi og personbaserte tjenester, med ytterligere kartlegging, oppfølging og evaluering
Tjenesteutøvelse	• Brukeren i sentrum med personsentrert valg av teknologi og sømløse tjenester, samt kontinuerlig brukerinvolvering • Ansatte får gode digitale løsninger som forenkler arbeidshverdagen, lettere tilgang til informasjon og døgkontinuerlig, faglig støtte fra Samhandling og respons innenfor både helse og teknologi • Tett samarbeid og oppgavefordeling mellom pårørende, nettverk, frivillighet og tjenesten • Fra reaktive tjenester der vi griper inn når en kritisk hendelse oppstår, for eksempel et fall, til mer proaktive tjenester der teknologi indikerer funksjonsendring og potensielt farlige situasjoner som følges opp av ev tiltak • Fra faste besøk basert på arbeidslister til mer hendelsesbaserte besøk der for eksempel et varsel indikerer behov • Teknologi brukes til å forebygge funksjonsfall og tap av mestringsevne • Samhandling og respons håndterer varsler og følger med på brukerens funksjonsnivå og teknologibruk, samt bistår brukeren, pårørende og ansatte

Endring eller avslutning av tjenester	• Kontinuerlig oppfølging av behov • Evaluering og revurdering av tildelt teknologi basert på endring i funksjon og behov, samt nye teknologiske muligheter • Hente tilbake teknologi som ikke nyttiggjøres
--	---

4 Gevinster

Teknologiløftet vil muliggjøre ulike typer gevinster.

Lillestrøm kommune satser på en optimalisert tjeneste basert på skreddersøm og hendelsesbasert og proaktiv oppfølging med stor variasjon av teknologi. Ettersom eksisterende rapporter på nasjonalt nivå primært fokuserer på gevinster ifm. utrulling av enkeltteknologier, finnes det per i dag ikke sammenlignbare kommuner å hente tall fra.

Kvalitative:

- Mulighet for persontilpassede og mer treffsikre tjenester
- Mulighet til å kunne leve livet trygt hjemme og utsette behov for institusjonsplass
- Teknologi vil bidra til sikrere, mer forutsigbare og bedre tjenester
- Bidra til best mulig opprettholdelse av frihet, mestring, integritet og privatliv
- Tidlig identifisering av funksjonsendringer
- Jobbe smartere og ha bedre ressursutnyttelse innad og på tvers av tjenestene
- Innsikt i brukerens behov og mål, tjenesten og teknologien gjennom smart bruk av data
- Unngå eskalering av behov fordi teknologi fanger opp situasjon og varsler
- Likt tjenestetilbud uavhengig av geografisk tilhørighet i kommunen
- Mer attraktiv kommune vil bidra til å rekruttere og beholde helsepersonell

Kvantitative:

- Økonomiske gevinster som vil redusere estimert budsjettøkning indikert av KS vist i graf i kapittel 2.
- Spart tid og unngåtte kostnader:
 - Teknologi erstatter personbaserte tjenester hos brukeren
 - Redusert merforbruk og behov for ekstravakter
 - Kan ta imot flere oppgaver og brukere uten å øke bemanning
 - Ressurskrevende hendelser som for eksempel vandring
- Kompensere for økende mangel på helsepersonell
- Bedre ressursutnyttelse av personale:
 - Øke effektivitet og redusere tilsynsbesøk
 - Teknologi øker muligheten til å jobbe på tvers av enheter

- Teknologi muliggjør at nøkkelkompetanse jobber sentralt via digitale samhandlingsløsninger
- Kontinuerlig, digital oppfølging reduserer akutte situasjoner og behov for høyere tjenestenivå

Gevinstene skal realiseres ved hjelp av kontinuerlig oppfølging, økonomikontroll og internkontroll. InnovasjonsHUB (iHUB) skal samarbeide tett med tjenesten og bistå i arbeidet, samt sikre utnyttelse av verktøy for gevinstrealisering.

5 Satsningsområder – 2023

I 2023 skal kommunen forberede organisasjonen og nødvendige IT-systemer, samt igangsette Teknologiløftet.

Organisasjon:

- Tjenestene skal jobbe med
 - Forankring og forståelse for utfordringsbildet og nødvendigheten av Teknologiløftet
 - Identifisering av kritisk behov for teknologi, der teknologi gir muligheter for bedre tjenester og gevinster
 - Samskaping på tvers
- Oppstart for de nye funksjonene:
 - InnovasjonsHUB begynner arbeidet med å kartlegge behov og identifisere forbedringspotensialer
 - Samhandling og respons etableres og settes i drift
 - Tildeling av tjenester begynner utvidet kartlegging med vedtaksfri testperiode og tildeling av tjenester med teknologi som førstevalg
- Øke digital modenhet og etablere grunnkompetanse innenfor digitalt økosystem
- Oppstart kommunikasjon med ansatte og innbyggere

IT-systemer og oppstart Teknologiløftet:

- Implementere plattform og testlab for utprøving av teknologi
- Starte med kartlegging og revurdering av teknologibehov hos eksisterende brukere
- Ta i bruk ny teknologi innenfor alle tjenestene i Helse og mestring
- Oppstart pårørendeapp for å integrere pårørende i varslingskjedene
- Begynne innhenting av data og bygging av BI-løsning (synliggjøre data)
- Utvikle og implementere verktøy for gevinstrealisering
- Starte arbeidet med å integrere frivillighet i tjenesteutførelsen

6 Satsningsområde – 2024-2026

Kommunen videre jobbe systematisk med overgangen til nye måter å utføre tjenestene på samt øke volum på bruk av teknologi. I denne perioden blir det viktig å kontinuerlig vurdere strukturer og organisering for å utvikle smarte tjenester og realisere potensialet.

Fokusområder:

- Kontinuerlig endring av arbeidsutøvelse i retning hendelsesbaserte og proaktive tjenester
- Økt rolleforståelse i en større sammenheng
- Økt digital kompetanse og arbeidsform
- Bygge kultur for kontinuerlig endring og innovasjon
- Nyttegjøring av informasjon som ligger i smart bruk av data og tilhørende rapporteringsløsninger
- Kontinuerlig forbedring av ressursutnyttelse, spesielt på tvers
- Tett samhandling både innad i den nye organisasjonen og med tjenesten.
- Finne nye måter å bruke teknologien på for ytterligere gevinster, samt bidra til å dekke behov hos ressurskrevende tjenester
- Være en ressurs og rådgivende part hos tjenesten i forbindelse med endring av tjenesteutførelse
- Utfordre og samskape med næringslivet, bygge nettverk og være oppdatert på trender
- Høyt fokus på å etablere seg som kompetansesenter for tjenesten og innbyggerne
- Høyt fokus på innsiktsarbeid ved hjelp av smarte data og proaktivitet mot brukerne
- Kartlegger ved hjelp av teknologi
- Høyt fokus på ressurskartlegging og mulighet for nettverksbygging rundt brukeren
- Kontinuerlig kompetanseheving innenfor teknologi
- Videreutvikle samhandling med pårørende og nettverk
- Videreutvikle samhandling med spesialisthelsetjenesten og fastleger

