

Mulighetsstudie Fremtidens Responstjeneste

Om prosjektet

Norway Health Tech m. SmartCareLab, NetNordic Care og Værnes Respons har i denne mulighetsstudien gjennomført et innsiktsarbeid for å kartlegge erfaringene, opplevde gevinster og ønsker for fremtidens responstjeneste for velferdsteknologi i kommunene tilknyttet Værnes Respons. Stjørdal kommune er vertskommune for responstjenesten i et interkommunalt samarbeid med 19 tilknyttede kommuner for mottak og behandling av varsler fra trygghetsalarmer og annen helseteknologi. I dette prosjektet har Værnes Respons vært en aktiv bidragsyter sammen med kommunene Namsos og Orkdal kommune.

Prosjektet er finansiert av NetNordic Care med støtte fra Stiftelsen Teknologiformidling. SmartCareLab har bidratt som en uavhengig tredjepart for å sikre nøytralitet i fremstillingen av funnene.

Bakgrunn for oppstart med responstjeneste

Namsos kommune har nylig blitt med i det interkommunale samarbeidet Værnes Respons, og har i løpet av de to siste månedene gjennomført utrulling av trygghetsalarmer samt implementert responscenterløsningen til NetNordic Care. Kommunens nåværende bruk av velferdsteknologi omfatter trygghetsalarmer, digitalt tilsyn og medisineringsstøtte.

Bakgrunnen for at kommunen inngikk et samarbeid om en felles responstjeneste, var et ønske om å inngå i et større faglig fellesskap og en felles løsning for velferdsteknologi i kommunen. I tillegg ønsket Namsos en responstjeneste med helsefaglig kompetanse, som kunne bidra med støtte til ansatte, samt sikre effektiv sortering og prioritering av alarmer før de videresendes til ansatte i hjemmetjenesten.

I spørreundersøkelsen sendt ut til ansatte i Namsos kommune kommer det frem at de største utfordringene tidligere var knyttet til at tekniske alarmer måtte håndteres av ansatte selv, og at det manglet bakgrunnsinformasjon og hastegrad når de mottok varsler fra velferdsteknologi ute hos brukere. Hjemmetjenesten mottok både helserelaterte og tekniske alarmer direkte og dette førte til at mye tid gikk med til å håndtere varsler som kunne vært løst sentralt. Det manglet filtrering og prioritering basert på hastegrad. Det ble også etterlyst én samlet brukerflate for varsler, for en bedre informasjonsflyt og en samlet innlogging.

Hele 60 % av respondentene svarer at de allerede opplever at oppstart med felles responstjeneste har ført til færre besøk som ikke omhandler helsehjelp.

Spørreundersøkelsen viser også at de ansatte raskt opplever trygghet rundt bruk av løsningen fra Net Nordic Care.



NetNordic Care



Værnes
RESPONS

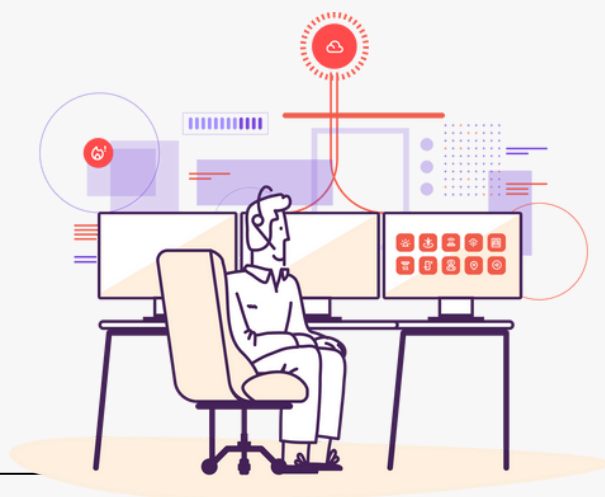


Opplevde gevinster

Namsos fremhever at det gir gevinster at samarbeidet med Værnes Respons muliggjør bruk av flere teknologier som for eksempel GPS og røykvarslere. Det bidrar også til økt robusthet og støtte for framtidig økning i tjenestebehovet i kommunen. Responssenteret gir bedre oversikt, raskere og mer faglig vurdering av alarmer. I tillegg trekkes det fram at løsningen styrker beredskapen i kommunen, både gjennom støtte i utfordrende situasjoner som strømbrudd og ved å ha et datagrunnlag og oversikt over tjenestemottakerne i kommunen.

Orkdal og Stjørdal kommune har vært en del av samarbeidet i flere år. De viser til at det har vært positivt å samle alle varsler fra velferdsteknologi i én app. De peker også på at sortering av ulike typer alarmer har gitt konkrete gevinster. For videre utvikling uttrykker de ansatte ønske om å samle flere løsninger ute hos brukeren på én brukerflate, samt å få en oversikt over hvor kollegaer befinner seg, kombinert med en "jeg trenger hjelp"-funksjon for ansatte.

Værnes Respons tilbyr kommunene en faglig kompetent førstelinje som samhandler godt med andre etater, og som kan håndtere ulike situasjoner direkte, for eksempel i kontakt med AMK og brannvesen. Senteret gir teknisk støtte, informerer brukere som ringer på trygghetsalarmen, og sørger for at relevante alarmer videresendes til hjemmetjenesten ved behov for helsehjelp.



Ønsker for fremtidens responstjeneste

TRYGGHET OG TILLIT

Når presset på helsetjenesten øker i tiden fremover, må tjenestene i større grad leveres ved hjelp av teknologi. For hjemmeboende vil dette innebære færre fysiske besøk. Det er derfor avgjørende å ivareta opplevelsen av trygghet hos denne gruppen. Tjenestene må fortsatt ha høy kvalitet, og de ansatte ved responssenteret spiller en viktig rolle i å bidra til trygghet og tillit i møte med den hjemmeboende.

BEREDSKAP

Kommunene uttrykker et ønske om at responstjenesten skal fungere som et beredskapssenter ved akutte hendelser som berører flere tjenestemottakere i kommunen. Det fremheves også et ønske om å jobbe mer datadrevet, for å sikre et bedre beslutningsgrunnlag ved prioritering av hjemmebesøk under strømbrudd og andre alvorlige hendelser.

ØKT BRUK AV TEKNOLOGI

Værnes Respons ønsker beslutningsstøtteverktøy velkommen for å kunne tilby en mer helhetlig og enhetlig responssentertjeneste nasjonalt, samt gi bedre støtte til de ansatte ved sentralen. Fra kommunene pekes det på kunstig intelligens i responssenterløsningen basert på opplysninger fra journal, som et ønsket utviklingsområde for fremtiden. Det uttrykkes også interesse for å utforske hvordan teknologi som de hjemmeboende har anskaffet privat etter hvert kan integreres i tjenestene.

FOREBYGGENDE

Et solid datagrunnlag gir responstjenesten mulighet til å arbeide mer forebyggende i samarbeid med kommunene. Når responstjenesten har oversikt over antall hendelser eller kontakter via trygghetsalarmer eller annen teknologi, legges det til rette for en mer proaktiv tilnærming og oppfølging av hjemmeboende i fremtiden.