

**«En eksplorativ studie av innføring og bruk av teknologistøtte for hjemmebaserte omsorgstjenester i Folldal kommune.»**

# ***Hva har vi funnet?***

***Presentasjon 20.4.2016***

*Kari Batt-Rawden  
Evastina Bjørk  
NTNU i Gjøvik*

# Prosjektmål for Folldal kommune

Å utvikle nye teknologiske løsninger for å forenkle og effektivisere tjenesteproduksjonen i den kommunale omsorgstjenesten for brukere som bor i eget hjem.

- Ökt trygghet för brukare og pårörende
- Ökt medvirking/deltakelse bland brukare
- Effektivare helsearbeidere
- Ökt tillförlitlighet avseende dokumentationen

NTNU i Gjøvik fikk midler gjennom Regional Forskningsfond (RFF) til å gjennomføre en eksplorativ studie av det som skjer når de nye digitale løsningene skal erstatte de analoge.

# Hva ønsker så vi å finne ut av?

## Hovedmål:

Få økt kunnskap og forståelse i motivasjoner, holdninger, forventinger, opplevelser og erfaringer ved innføring og bruk av teknologistøtte for hjemmebasert omsorgstjeneste i Folldal kommune.



Folldal kommune 1600 inbyggere

# Konkrete problemstillinger

Hvordan er de forskjellige brukergruppenes erfaringer, holdninger, motivasjoner og forventninger til innføring og bruk av ny teknologi ?

- Hvordan oppleves trygghet, trivsel, fornøydhet og kvalitet for den hjemmeboende?
- Forventningene hos omsorgspersonell og den hjemmeboende
- I hvilken grad kan IKT-systemet brukes for å måle utførte tjenesteleveranser opp mot vedtatte tjenesteleveranser (i tid, volum, og kvalitet)?

Hva er brukernes oppfatninger og erfaringer om brukervennlighet?

- Har prosjektet medført organisatorisk læring i kommunen?
- Har prosjektet medført at brukerne ser nye muligheter, og eventuelt nye behov?

# Info från Hospital IT från DAG

# Info från Hospital IT från DAG

# Metode- Kvalitativ eksplorerende longitudinell case-studie

- **Datainnsamlingen har foregått på to tidspunkt**
  - før implementeringen: i mai 2015
  - etter implementeringen: i november 2015 (Seks brukere fikk nye alarmer i midtveis mellom våre tidspunkt for datainnsamling.)
- **Dybdeintervjuer og fokusgruppeintervjuer**
  - av ansatte i hjemmetjenesten og kommuneadministrasjonen, samt
  - intervjuer av brukere av hjemmebaserte tjenester
- **Deltagende observasjon i praksisfeltet**
  - fulgte personalet før og etter implementeringen av de nye alarmene.
  - påfølgende samtaler med både brukerne og ansatte om aktivitetene.

\*) et **oppsummerende seminar i mai 2016** med fokus på kompetansebehov, læring og innovasjon ved implementering av ny teknologi i kommunale omsorgstjenester.

# Hovedfunn

- De ansattes holdning og forventninger til både prosjektet og løsningene endret seg etter hvert som de fikk erfaringer med både prosjektaktivitetene og løsningene, fra optimisme og tillitt til mer reservert og kritisk.
- De ansatte var fullt innforstått med at de analoge trygghetsalarmene måtte skiftes ut, men erfaringene fra den tidlige bruksfasen førte til skuffelser
- Det er kjent fra annen forskning at når ny teknologi blir implementert i komplekse praksiser slik som helse- og omsorg, vil brukerne av teknologien alltid begynne å diskutere dens muligheter og begrensninger for situasjonene den skal inngå i. De ansatte kan danne seg et bilde av hvordan den kan brukes og hva som er konsekvensene.



# forts Hovedfunn

- Imidlertid: selv om de var skuffet over løsningenes manglende modenhet og brukervennlighet, fikk de i den tidlige bruksfasen økt forståelse for hvilke positive og negative potensialer de hadde sammenlignet med de gamle.
- De ansatte uttrykte umiddelbar skuffelse over de nye løsningene som bidro til diskusjonene, gav ny innsikt og forståelse for eget arbeid generelt og for alarmrutinene spesielt. Dermed ble overgangen fra gammel til ny teknologi også en situasjon for læring- og innovasjon i omsorgstjenesten.
- Olik opplevelse hos de ansatte om hvordan informasjonen om prosjektet vart

# forts Hovedfunn

- Dermed ble overgangen fra gammel til ny teknologi også en situasjon for læring- og innovasjon i omsorgstjenesten.
- De opplevde at løsningene ikke vært ferdig utviklet og at de deltok i et utviklingsprosjekt og ikke et prosjekt for utvikling av egne rutiner. Derfor måtte de engasjere seg i egne arbeidsrutiner knyttet til alarmtelefonene.

# Før implementering - ansatte

- Målet med å skifte ut trygghetsalarmene var at både brukerne og de ansatte skulle oppleve større trygget og forutsigbarhet i hverdagen, men også tidsbesparelser slik at de kunne bruke «*mer tid direkte til brukeren*»
- De ansatte hadde noe ulik holdning med hensyn til potensialene for ressursutnyttelse og kapasitet, og hva «resttiden» skulle anvendes
- Stor tillitt fra de ansatte og representanter fra kommuneadministrasjonen til leverandørerne
- Vurdering av egen erfaring og kompetanse til å lede slike implementeringsprosjekt.

# Før implementering- Ansatte

- Samstemte i at de skulle utøve hjemmebaserte omsorgstjenester med større kvalitet og trygghet til brukerne.
- Forventninger om at det nye systemet skulle være sikrere enn det gamle, og at det skulle være enklere å betjene
- Likevel, de ansatte gav flere eksempler på hvordan de nye løsningene utfordret pasientsikkerheten. Særlig skyldes det ustabil nettværk noe som gjorde dem usikre på om applikasjonen virket. De hadde erfart at samtaler ble avbrutt og at de ikke fikk kontakt med den som hadde ringt på alarmer.
- *«Det begynte med det at alarmer ikke kom inn i systemet...og person som trengte hjelp som ikke fikk sagt fra ..at systemet lå nede utfra det at det hadde vært tordenvær og strømbrydd»*

# Før implementering- Pasientene

- Brukerne hadde ikke tydelige forventninger til de nye alarmene og de varierte relativt stort. Noen forventet at 'alt' skulle bli enda tryggere og andre hadde ikke fått noen spesiell informasjon om de nye alarmene.
- Variasjonen i forventninger kan ha sammenheng med brukernes alder og funksjonsnivå, men også av hvor mye informasjon de ansatte selv hadde om alarmene og dermed kunne formidle videre.
- Når det gjaldt utseende av trygghetsalarmene var det flere av brukerne som hadde fått vite at de skulle få «noe en kan henge på kroppen». Noen var litt skuffet over det og skulle ønske de kunne fått en som så ut som et «smykke» de kunne ha rundt halsen eller håndleddet.

# Etter implementering- ansatte

## *Økt bevissthet – nye utfordringer?*

- Det var først under installeringen av det nye alarmsystemet og utdeling av mobiltelefonene at de ansatte begynte å diskutere systemets muligheter og utfordringer mer konkret.
- Mange ble først da også oppmerksomme på hva slags betydning de nye alarmrutinene og praksiser kunne komme til å få for hvordan de kunne utøve og organisere deres egen arbeidshverdag.
- Nye typer usikkerhet fulgte med de nye alarmene noe som igjen kunne påvirke brukernes opplevelse av sikkerhet.

# Etter implementering- ansatte

## *Informasjon og kommunikasjon – økt uro i organisasjonen?*

- Manglende forberedelser på hvordan de nye alarmene kunne gripe inn og forstyrre etablerte rutiner
- Flere savnet grundigere informasjon om de nye alarmene, dets bruksområde og innvirkning på hverdagsrutiner
- Opplevd manglende kommunikasjon, mellom ansatte, superbrukere, prosjektledelse og Hospital IT.
- Noen hadde en opplevelse av ikke å få 'lov' til å stille kritiske spørsmål til prosjektet, løsningene og konsekvensene.

# Forts. *Informasjon og kommunikasjon – økt uro i organisasjonen?*

- Prosjektledelsen var overrasket over at noen av de ansatte opplevde at de ikke hadde mottatt tilstrekkelig informasjonen.
  - informasjonen om de nye alarmene forstås og adopteres altså forskjellig utfra kompetanse, erfarings og utdanningsnivå
  - implementering av nye teknologi kan rokke ved etablerte roller, rutiner og samarbeidsrelasjoner
  - kan videre skape usikkerhet og utrygghet i deres arbeidshverdag, og dermed kunne gå utover det psyko-sosiale arbeidsmiljøet.
- Det synes å være de yngre ansatte som adopterer ny informasjonsteknologi raskere enn de eldre
  - dette kan forsterke en informasjonskløft og bidra til økt avstand mellom enkelte ansatte.



# Etter implementering- ansatte

*De nye alarmene – design og utforming – økt bekymring?*

- Noen av de ansatte var usikre på om brukerne opplevde den store forskjellen.
  - *«Akkurat der er jeg ikke sikker på at de vet eller ser så veldig mye».*
- For øvrig har de ansatte noe av de samme bekymringene som brukerne, f.eks. mht ladning og dekning

# Etter implementering- ansatte

- Alarmenes design og utforming ble også kommentert
  - *«de fleste sier den er så tung å ha på seg eller det er noen som bare legger den på bordet eller på rullatoren også sier de at jeg orker ikke å ha den på meg fordi den er så tung...og det er ikke helt trygt...det blir jo helt feil».*
- Startvansker, og at de til å begynne med strevde med å komme seg inn på enheten.
- Bekymring for at alarmene faller ut i enkelte soner (både ute og inne)

# Etter implementering - pasientene

## *Behov for nye rutiner - nye bekymringer*

- Noen av de samme opplevelser som pleierne når det gjelder å passe på behov for ladning, og at den tidvis kan virke tung og i veien for dagligdagse gjøremål illustrert her
  - *«den er tung og du må venne deg til den, men jeg har den på nattbordet ja, og jeg må lade hver natt»*
  - *«blitt en vane»*

## Forts. Etter implementering - pasientene

- *«det er jo en fordel [å ha den ved senga], for det må en viss ha...for å kunne nå'n...og da får en bare håpe at den er ferdigladet hvis en skulle ha bruk for den da...jeg har den med overalt».*
- bekymring når det ikke er mulig å få kontakt med hjemmetjenesten i perioder: *«det ville nå være rart om det skulle skje noe i akkurat det tidspunktet, da måtte en ha maks uflaks».*
- Om det å være i såkalte soner uten dekning sier brukeren at han ville fått *«panikk»* hvis han hadde hatt bruk for den og ikke fått kontakt.
- De nye alarmene kan medføre en form for *«falsk trygghet»* siden det kan oppfattes som om at det er flere som passer på:
  - *«Det er mye sikrere kanskje...tror det er et mye større nettverk nå enn før...det er mange flere som er involvert i det.*

**Takk for oppmerksomheten**