

Avstandsoverbyggende samhandling – AOS

Prosjektrapport august 2017

Forord.....	3
1. Innledning.....	4
1.1 Hovedmål	4
1.2 Delmål/resultatmål	4
1.3 Sammendrag	4
1.4 Suksesskriterier	5
1.5 Prosjektgjennomføring.....	5
1.6 Prosjektorganisering.....	5
1.7 Tjenesteutvikling	6
1.8 Spredning og publisering.....	6
1.9 Synergieffekter	7
2. Samarbeidspartnere.....	7
2.1 Samarbeid med NAV Hjelpemiddelsentral Sør – Trøndelag.....	7
2.2 Samarbeid med Utviklingscenter for sykehjem og hjemmetjenesten i Nordland.....	7
3. Hva kan AOS brukes til	8
3.1 Teknisk avdeling – reparasjon og service	8
3.2 Avdeling Bevegelse og kommunikasjon	8
3.3 Boligteam	8
4. Hvordan bruke AOS – metode og rutiner.....	8
4.1 Personvern	8
4.2 Rutiner for kommunene	9
4.3 Rutiner for hjelpemiddelsentralen	10
4.4 Boligsaker	11
4.5 Bevegelsehjelpemidler og kommunikasjonshjelpemidler	11
4.6 Reparasjon og service.....	12
4.7 Teknisk utstyr	12
4.8 Opplæring i Skype	13
5. Evaluering.....	13
5.1 Gevinstrealisering på hjelpemiddelsentralen - brukersaker	13
5.2 Gevinstrealisering - reparasjon og service.....	14
6. Følgforskning – utdrag fra rapport av forsker Solrun Holm - Nord Universitet.....	15
6.1 Forsknings spørsmål	15
6.2 Samhandlingsarkitektur i AOS-prosjektet	15
6.3 Utfordringer knyttet til bruk av Skype.....	15
6.4 Adresseregister	16
6.5 Kommunenes erfaringer fra AOS-prosjektet.....	16
6.6 Rådgiving og veiledning.....	17
6.7 Reparasjon av avansert utstyr	17
6.8 Tjenesteutvikling	17
6.9 Forskerens oppsummering og konklusjon.....	17

Forord

AOS – prosjektet ble startet i september 2015 og avsluttet i juni 2017. Prosjektet har mottatt kr 200 000 fra Fagsenterets utviklingsmidler. Avd.leder Siv Einan ved NAV Hjelpemiddelsentral Nordland/avd. Nonite har vært prosjektleder. Rådgivere fra hjelpemiddelsentralen i Nordland har deltatt aktivt i prosjektet, og utviklet rutiner for bruk av AOS i samarbeid med prosjektkommunene.

Takk til prosjektkommunene Hattfjelldal, Gildeskål, Vestvågøy, Sortland, Fauske og Rana for godt samarbeid og verdifulle bidrag.

NAV Hjelpemiddelsentral Sør – Trøndelag har prøvd ut metodedelen, og gitt nyttige innspill (kap. 2.1). Nord Universitet ved forsker Solrun Holm har bidratt med følgeforskning (kap.6).

Arbeidsformen benyttes nå av 28 av 44 kommuner i Nordland, og skal implementeres i alle kommunene i løpet av året. Et e-læringsprogram for kommunene vil være ferdig i oktober 2017, og vil være tilgjengelig i Kunnskapsbanken.net

Jeg håper rapporten og e-læringsprogrammet vil være til nytte og inspirasjon i resultatområdet.

Bodø 31. august 2017

Wenche Berget – prosjekteier
Avd. direktør NAV hjelpemiddelsentral Nordland

1. Innledning

NAV Hjelpemiddelsentral Nordland betjener et fylke med store geografisk avstander, og har høye reise- og transportutgifter knyttet til rådgivning, tilrettelegging og reparasjon av hjelpemidler. Hjelpemiddelsentralen har i flere år benyttet ulike avstandsoverbyggende løsninger som Skype, videokonferanse og fjernsupport i enkelte saker, og prosjektet bygger på disse erfaringene.

1.1 Hovedmål

- Bedre kvalitet i brukermøtet - kortere responstid og tettere oppfølging.
- Reduserte kostnader – mindre reiseutgifter, effektiv bruk av tid og lavere transportutgifter.

1.2 Delmål/resultatmål

- Utvikle metodikk og rutiner for effektiv og sikker nettbasert arbeidsform på hjelpemiddelsentralen og i kommunene

1.3 Sammendrag

Bruk av avstandsoverbyggende løsninger kan redusere behovet for at rådgivere må reise ut til bruker, at hjelpemidler må sendes inn, og at brukere må reise til hjelpemiddelsentralen for utprøving og tilpasning. AOS erstatter ikke alltid fysiske møter, men er et supplement som gir bedre kvalitet for bruker. Det er imidlertid en forutsetning at arbeidsformen er en integrert del av det daglige arbeidet, og at virksomhetene innarbeider nødvendige organisatoriske endringer og teknologisk infrastruktur.

I prosjektet benyttes Skype (på nettbrett eller smarttelefon) som plattform for veiledning og rådgivning, og Vijucloud (Pexip) til flerpartsmøter og opplæring. Metoder, rutiner og råd vedrørende teknisk utstyr er utviklet i samarbeid med de seks prosjektkommunene og rådgivere på hjelpemiddelsentralen. Hjelpemiddelsentralen er initiativtaker og pådriver for AOS, og tilbyr kommunene veiledning i bruk.

Erfaringene i prosjektet viser at rådgiverne kommer tidligere inn i søknadsprosessen, og gir veiledning slik at bruker får rett hjelpemiddel til rett tid. Tilpasning i bruk av løsninger (f.eks posisjonering og sittestilling) og forberedelse til utprøving på hjelpemiddelsentralen gjøres via Skype, og sikrer god kvalitet i hele formidlingskjeden. Samarbeid med bruker og kommune på Skype gjør at mange saker løses der og da, og bruker slipper anstrengende og lange reiser til Bodø. I flere saker gjør bruk av AOS at rådgiverne ikke trenger å reise ut til brukere og kommuner. Samarbeid med leverandører og arkitekt (i boligsaker) sikrer god kvalitet for brukeren. Veiledning til kommunene på Skype gjør at service og reparasjon utføres direkte via Skype, og feilsendinger unngås. Kommunene kan utføre flere reparasjoner selv med veiledning fra teknisk avd, og får økt kompetanse slik at antall henvendelser til hjelpemiddelsentralen går ned.

I boligsaker deltar tverrfaglig boligteam på Skype, og gir bruker/pårørende og kommunen råd og veiledning knyttet til bolig - tilpasning og planlegging tidlig i søknadsprosessen. Skype er kryptert, og samtalene lagres ikke. Det er utarbeidet egne retningslinjer for personvern. Det er viktig at det gis opplæring i bruk av Skype som arbeidsverktøy både på hjelpemiddelsentralen og i kommunene.

1.4 Suksesskriterier

- Arbeidsformen må forankres på ledernivå i kommunene og på hjelpemiddelsentralen.
- Få fram "ildsjeler" som kan skape motivasjon og engasjement.
- Opplæring må ikke undervurderes, det må være lav terskel for å prøve og feile .
- Det er viktig med dedikerte folk innenfor de ulike områdene.
- Rådgiverne på hjelpemiddelsentralen må være pådrivere i samarbeidet slik at kommunene erfarer at AOS gir bedre tjenester til brukerne.

1.5 Prosjektgjennomføring

Avdelingsdirektøren på hjelpemiddelsentralen inviterte alle kommunene ved rådmannen til å delta i prosjektet. Kommunene Gildeskål, Vestvågøy, Sortland, Hattfjelldal, Fauske og Rana har deltatt. Det ble gjennomført oppstartmøter i hver av de seks prosjektkommune. Fra kommunene deltok etatsleder, IKT- leder, hjelpemiddelteknikere, ergoterapeuter og andre tjenesteutøvere. Fra hjelpemiddelsentralen deltok avd. direktør, avd. leder for teknisk avdeling, IKT ansvarlig og prosjektansvarlige fra avd. Nonite. Det ble etablert én prosjektkoordinator i hver kommune med ansvar for å være pådrivere. Det har vært et tett samarbeid med prosjektkoordinatorene med vekt på erfaringsdeling og oppsummering av resultater.

1.6 Prosjektorganisering

Styringsgruppe:

Avd. direktør	Wenche Berget (prosjekteier)
Helse og omsorgsleder Hattfjelldal	Elisabeth Bogfjellmo
Enhetsleder Rana	Svein Arne Andersen
Kommunalsjef Gildeskål	Anne Grethe Mosti
Enhetsleder Fauske	Hilde Sørensen
Enhetsleder Sortland	Silvia Ovik
Kommunalsjef Vestvågøy	Lars Pleyrn Pedersen

Fylkesmannen i Nordland ved Yngve Osbakk har deltatt på styringsgruppemøtene

Prosjektgruppe:

Avd. Nonite (prosjektleder)	Siv Einan
Avd.leder teknisk avd.	Jørn Jakobsen
IKT ansvarlig	Per Øyvind Roseth
Avd. Nonite Seniorrådgiver	Bernt Grønstad

Arbeidsgruppe/ressursgruppe:

Koordinatorene i de seks prosjektkommunene:

Hattfjelldal	Sigrid Sæteren/Børge Odden
Rana	Svein Arne Andersen/Ann Kristin Sandnes
Gildeskål	Sheila Hansen
Fauske	Marianne Brodersen
Sortland	Marit Brenna Hansen
Vestvågøy	Rigmor Sandsund

Fra hjelpemiddelsentralen:

Seniorrådgiver Bevegelse (barn)	Mona Kartfjord
Seniorrådgiver Bevegelse (voksne)	Patricia Emberson
Rådgiver Bolig	Øyvind Aabak
Ordrekoordinator Teknisk	Anniken Jensen

Nord Universitet:

Forsker Solrun Holm har deltatt på møtene med prosjektkommunene, og fulgt prosjektprosessen tett. Hun har hatt fokus på hvordan hjelpemiddeltjenesten i kommunene har utnyttet mulighetene som ligger i AOS for å bedre tjenesten til brukerne.

1.7 Tjenesteutvikling

Bruk av teknologi innebærer nye måter å organisere samarbeidet og tjenestetilbudet på. Det er en forutsetning at arbeidsformen er en integrert del av det daglige arbeidet, og at virksomhetene innarbeider nødvendige organisatoriske endringer og teknologisk infrastruktur.¹ Erfaringer fra prosjekter som har prøvd ut teknologi i samhandling er at tjenesteutvikling er den største utfordringen. Utvikling av metodikk og rutiner er derfor en sentral del av prosjektet (se kap 3)

1.8 Spredning og publisering

Presentasjon på regionale kommunemøter vår og høst 2016

Artikkel om AOS – prosjektet i ”Fagnytt i Nord” – Senter for omsorgsforskning

Presentasjon på konferanse om innovasjon i hjemmetjenesten i regi av USHT

Presentasjon for kommunene i Nordland på Fylkesmannens høstkonferanse

Presentasjon og info – flyer på hjelpemiddelmesser i Nordland

Sitater fra ansatte i kommunene:

”Nå skal vi slutte å sende brukere over fiorden”

”Når du bi vant tel å bruk spesialistan i Bodø, skjønn du kor lite du kan”

”vi trudde at trappa hos bruker va førr smal for trappeheis, - men da vi Skypa med boligteamet så vi jo at det gikk an”

The flyer features the NAV logo at the top. Below it, the text reads "NAV Hjelpemiddelsentral Nordland". The main title is "Avstandsoverbyggende samhandling - AOS". The flyer describes the service: "NAV Hjelpemiddelsentral Nordland har i samarbeid med Hattfjelldal, Mo i Rana, Gildeskål, Fauske, Sortland og Vestvågøy kommuner tatt i bruk lyd- og bildekommunikasjon (Skype). Rådgivere og teknikere «møtes» elektronisk og kan gi råd og problemløsning på stedet. Samhandling tidlig i prosessen vil øke forutsetningene for riktige valg basert på brukers behov." It lists benefits: "Dette samarbeidet gir: • bedre kvalitet • kortere responstid • lettere oppfølging • reduserte kostnader og tidsbruk". It states: "Hjelpemiddelsentralen tilbyr nå denne arbeidsformen til alle kommunene i Nordland." There is a Skype logo and contact information: "For teknisk service og reparasjon (Skype) 'Himsnordland teknisk' For andre avdelinger, søk etter 'Himsnordland-*snavn*'". At the bottom, it says: "Ta gjerne kontakt med prosjektleder Siv Einan - siv.einan@nav.no - tlf. 971 03 110" and "Haakon VII gate 98 - Bodø // Postboks 374, 8001 Bodø // Telefon: 75 42 67 00 // Telefaks 75 42 67 01".

¹ [Nasjonalt velferdsteknologiprogram 2016- følgeforskning Veikart for tjenesteinnovasjon](#)

1.9 Synergieffekter

Prosjektet førte til en rekke synergier:

- AOS benyttes internt i kommunene
- Retningslinjene for personvern og AOS rutiner for kommunene er innarbeidet i hjemmetjenestens rutinesystem i en av prosjektkommunes
- Kommuner med lang reisevei deltar på kommunemøter med hjelpemiddelsentralen via Skype
- Arbeidsplassteamet samarbeider med arbeidsgivere og brukere på Skype

2. Samarbeidspartnere

2.1 Samarbeid med NAV Hjelpemiddelsentral Sør – Trøndelag

Oppsummering av erfaringer fra Sør-Trøndelag:

"I forbindelse med avstandsoverbyggende samhandling, AOS, – Skype, ble NAV Hjelpemiddelsentral Sør-Trøndelag høsten 2016 forespurt av NAV Hjelpemiddelsentral Nordland om å teste ut deres modell vedrørende innføring av dette.

Vi gikk ut med tilbudet til fire kommuner i Sør-Trøndelag om å prøve ut dette. Underveis kom det i tillegg en kommune til som ønsket å benytte AOS - Skype som en kommunikasjonskanal mot oss. Vår erfaring ved bruk av modellen som Nordland hadde utarbeidet er positiv og vi erfarte noen områder som det er viktig å ha fokus på i forbindelse med å ta i bruk Skype.

Vi ser at det er viktig å forankre dette hos «kommuneledelsen», IKT avdeling og de som skal benytte dette som arbeidsverktøy. Man må ha superbrukere i kommunen som i samarbeid med hjelpemiddelsentralen kan markedsføre (dele gode eksempler) og etablere gode rutine for å benytte seg av Skype.

Det er på denne måten viktig å skape en forståelse med fordelene ved å benytte dette, både for bruker og for kommunen. I prosessen med kommunen må man tidlig ha avklaring av hva som er nødvendig av utstyr for å unngå at ikke tilpasset utstyr skaper dårlige erfaringer og opplevelser og derav redusert bruk .

Metodehåndboka fremstår som produkt man kan benytte. Vår erfaring underbygger behovet for gode drivere/superbrukere hos kommunen og hos oss."

2.2 Samarbeid med Utviklingscenter for sykehjem og hjemmetjenesten i Nordland

Utviklingscenter for sykehjem og hjemmetjenesten i Nordland (USHT) finansieres av Helse- direktoratet og har en nøkkelrolle i utvikling av fremtidsrettede omsorgstjenester. Prosjektet samarbeider med USHT om kunnskapsutvikling og informasjonsspredning knyttet til AOS. USHT bidrar til implementering av AOS i kommunene gjennom sine læringsnettverk, og i denne sammenheng er AOS en del av kommunenes velferdsteknologisatsning.

3. Hva kan AOS brukes til

3.1 Teknisk avdeling – reparasjon og service

Ved bruk av Skype kan teknisk avdeling gi direkte veiledning til hjelpemiddeltekniker eller andre fra kommunen, og misforståelser som ofte oppstår når problemet beskrives i telefon eller epost unngås. Feilsøk og feilretting gjøres der og da i samarbeid med kommunens hjelpemiddeltekniker. Bestilling av deler kvalitetssikres i begge ender, og gjør at feilsending unngås. Samarbeid med hjelpemiddelsentralen på Skype øker kompetansen i kommunene, og reduserer antall henvendelser fordi flere reparasjoner kan gjøres lokalt. Kommunene benytter AOS til opplæring av nye hjelpemiddelteknikere.

3.2 Avdeling Bevegelse og kommunikasjon

AOS brukes til å forberede utprøving på sentralen for å sikre at aktuelle løsninger er på plass når bruker kommer til sentralen. Justering og tilpasning av utleverte hjelpemidler gjøres på Skype, og feil bruk av hjelpemidlet kan avdekkes. Rådgiverne kommer tidligere inn i de kompliserte sakene, og gir informasjon om alternative løsninger før søknad sendes. Tettere samarbeid med kommunene gir bedre kvalitet på søknaden og kortere behandlingstid. Hjelpemiddelsentralen tilbyr tverrfaglig kompetanse i utredningsfasen, og kan delta på Skype når leverandør er på besøk hos bruker. Det er flere eksempler på at bruker på denne måten slipper krevende reiser til Bodø. Rådgiverne kan f.eks se at brukers sittestilling ikke er optimal, og kan veilede i innstilling og tilpasning av rullestol. Brukere med sammensatte funksjonsnedsettelse kan ha behov for både bevegelsehjelpemidler og kommunikasjonshjelpemidler. Riktig tilpasning av sittestilling er ofte en forutsetning for at brukeren skal ha nytte av kommunikasjonshjelpemidler. I slike saker deltar flere rådgivere på Skype, og brukeren får en helhetlig og tverrfaglig veiledning fra hjelpemiddelsentralen.

3.3 Boligteam

Hjelpemiddelsentralens boligteam kan delta på Skype med bruker/pårørende og kommunen, og gi tverrfaglig veiledning vedrørende rettigheter, adkomst, omgivelseskontroll og løsninger for bad/kjøkken. Hustegninger kan gjennomgås, og brukere/pårørende får en helhetlig veiledning og et bedre grunnlag for å velge løsningene som passer for dem.

4. Hvordan bruke AOS – metode og rutiner

4.1 Personvern

Skype er kryptert	- I Skype- samtaler mellom kommunen og hjelpemiddelsentralen gjelder samme regler som for telefon
Etatens taushetsplikt og personvernbestemmelser	- Nødvendige personopplysninger ligger både i kommunens og NAVs fagsystemer. Hjelpemiddelsentralens utstyr kan identifiseres med serienummer (Oebs), som gir tilstrekkelig identifikasjon.
Sensitive personopplysninger skal ikke utveksles	- Det skal kun utveksles informasjon som er nødvendig for å få løst saken

Når bruker deltar	<ul style="list-style-type: none"> - Bilder og videoopptak skal ikke identifisere bruker. Som hovedregel skal ikke ansikt fremkomme på bilde eller videoopptak. - Dersom samtykke er gitt, (se neste punkt) kan en vidosamtale sammenlignes med en telefonsamtale.
Samtykke	<ul style="list-style-type: none"> - Dersom lyd/bildekommunikasjon eller videoopptak er nødvendig i en konkret formidlingssak (f. eks posisjonering, styresystemer eller hodestøtte) skal bruker eller pårørende gi sitt samtykke. Muntlig samtykke vil ofte være tilstrekkelig, skriftlig samtykke kan benyttes om det vurderes som hensiktsmessig.
Brukers rett til privatliv	<ul style="list-style-type: none"> - Kamera slås av dersom bruker trenger pause eller hjelp.
Problemstilling er eller tema avklares på forhånd	<ul style="list-style-type: none"> - Møtetiden blir godt utnyttet. Mindre belastning for brukeren.
Informasjon dersom flere er tilstede i rommet	<ul style="list-style-type: none"> - Alle som er tilstede skal presenteres, selv om de ikke er med i bildet. Sørg for at utenforstående ikke kan overheøre samtalen.
Opptak og sletting	<ul style="list-style-type: none"> - Opptak skal bare gjøres unntaksvis. Verken "bilderull" eller skriftlig dialog skal lagres. Både kommunen og hjelpemiddelsentralen skal ha rutiner som sikrer sletting i begge ender.
Anonymisere bilder	<ul style="list-style-type: none"> - Det finnes ulike måter å anonymisere bilder. Ved søk etter apper kan søkeordet "blur" benyttes

4.2 Rutiner for kommunene

Oppsett av Skypeadresser	<ul style="list-style-type: none"> - Identifiserer hvem som ringer. - Ved oppsett av Skype bør kommunenavnet komme først i adressen. For eksempel <Kommunenavn avdeling navn>. Kommunevåpen kan benyttes i stedet for bilde.
Forberedelse	<ul style="list-style-type: none"> - Ta kontakt med rådgiver på hjelpemiddelsentralen eller kommunekontakten og avtal tid og oppkoblingsadresse.
	<ul style="list-style-type: none"> - Avtal hva som skal filmes ut fra hva som ønskes av informasjon fra begge sider.
	<ul style="list-style-type: none"> - Avtal hvem som skal delta, og hvem som skal føre kameraet.
	<ul style="list-style-type: none"> - Avtal hvilken tilkobling som skal brukes (Skype/Pexip etc) og sjekk i god tid at internettforbindelsen virker.

	<ul style="list-style-type: none"> - Tenk igjennom rombruk. Det må være god nok plass i rommet til at mottaker får sett det hele bildet (særlig aktuelt i saker med bevegelseshjelpemidler). - Ta hensyn til lysforhold. Motlys kan gjøre det vanskelig å se detaljer.
	<ul style="list-style-type: none"> - Innhent samtykke dersom det er aktuelt. (se punkt om personvern)
Gjennomføring	<ul style="list-style-type: none"> - Ring opp i god tid og plasser kamera med god vinkel og oversikt for mottaker.
	<ul style="list-style-type: none"> - Vær bevisst på hva du filmer.
	<ul style="list-style-type: none"> - Ta pauser.
	<ul style="list-style-type: none"> - Prøv å unngå at flere snakker samtidig.
	<ul style="list-style-type: none"> - Avslutt med oppsummering og avtal evt neste kontakt.
Dokumentasjon	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumenter samtalen/utprøvingen i journalsystemene.

4.3 Rutiner for hjelpemiddelsentralen

Forberedelse	<ul style="list-style-type: none"> - Ta kontakt med rådgiver eller kommunekontakten og avtal tid og oppkoblingsadresse.
	<ul style="list-style-type: none"> - Avtal hva som skal filmes ut fra hva som ønskes av informasjon fra begge sider.
	<ul style="list-style-type: none"> - Avtal hvem som skal delta, og hvem som skal føre kameraet. - Vurder om flere avdelinger evt. fagområder skal delta for bedre tverrfaglighet.
	<ul style="list-style-type: none"> - Avtal hvilken tilkobling som skal brukes (Skype/Pexip etc) og sjekk i god tid at internettforbindelsen virker. - Gjennomfør en forhåndssemte for utsjekk av utstyr
	<ul style="list-style-type: none"> - Tenk igjennom rombruk. Det må være god nok plass i rommet til at mottaker får sett det hele bildet (særlig aktuelt i saker med bevegelseshjelpemidler). - Ta hensyn til lysforhold. Motlys kan gjøre det vanskelig å se detaljer. - Benytt nøytrale klær. - Gjør kollegaene oppmerksom på at Skype

	gjennomføres, slik at støy utenfra ikke forstyrrer.
	- Innhent samtykke dersom det er aktuelt. (se punkt om personvern)
	- Gjør oppmerksom på at det kan være aktuelt med bilde fra ulike vinkler.
Gjennomføring	<ul style="list-style-type: none"> - Sjekk at iPad er oppladet, evt koble til lader. - Ring opp i god tid og plasser kamera med god vinkel og oversikt for mottaker. - I boligsaker hvor boligen eller detaljer i boligen skal vises, må filmingen skje i god avstand, slik at bildet viser hele området hvor evt. tiltak skal installeres. - Sørg for at fagsystemer/tynnklient er tilgjengelig under utprøvingen.
	- Vær bevisst på hva du filmer.
	- Ta pauser.
	- Prøv å unngå at flere snakker samtidig.
	- Avslutt med oppsummering og avtal evt neste kontakt.

4.4 Boligsaker

AOS i planleggingen	<ul style="list-style-type: none"> - Vurder om hele boligteamet skal være med på Skype når kommunen skal på befaring. - Når boligteamet deltar, kan brukerne også få avklaring av hva som dekkes og ikke dekkes av NAV. - Vurder om også leverandør skal delta på befaringen.
	<ul style="list-style-type: none"> - Avtal at nødvendige tegninger/bilder oversendes på forhånd. - Gjennomgang av hustegninger, informasjon om aktuelle løsninger kan gjennomføres på Skype. - Ved filming av adkomst bør avstanden være god (10 meter)
	- Samarbeid med Husbanken kan gjennomføres på Skype.

4.5 Bevegelseshjelpemidler og kommunikasjons hjelpemidler

AOS før henvisning / søknad	- Informasjon om alternative løsninger og samarbeid om behovsutredning gir bedre kvalitet på søknaden og kortere behandlingstid.
-----------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Hjelpemiddelsentralen tilbyr tverrfaglig kompetanse i utredningsfasen.
AOS før utprøving på sentralen	<ul style="list-style-type: none"> - Utprøvinger på hjelpemiddelsentralen forberedes på Skype slik at aktuelle løsninger er på plass når bruker kommer til sentralen. - Hjelpemiddelsentralen vurderer om leverandør skal delta på Skype under utprøving.
AOS i direkte veiledning og rådgivning	<ul style="list-style-type: none"> - Problemer og spørsmål kan løses raskt ved at disse kan diskuteres mens man ser det samme bildet. - Noen ganger er det nok med veiledning om en liten korrigering ved hjelpemiddelet som kan avhjelpe brukeren, og hindre at rådgiver eller leverandør må reise ut.
AOS for å forberede utreise	<ul style="list-style-type: none"> - Mulighet for tverrfaglig deltakelse via Skype. - Aktuelle løsninger er forberedt og klargjort.

4.6 Reparasjon og service

<i>Teknisk avdeling er tilgjengelig på Skype i telefontiden. Avdelingen kan kontaktes direkte på skypeadressen "hmsnordland teknisk"</i>	
Diagnostisering	<ul style="list-style-type: none"> - Mer presis diagnostisering på Skype gir et bedre grunnlag for vurderinger av tiltak. - Kvalitetssikre bestilling av deler. - Avgjøre om en reparasjon kan utføres lokalt, eller om hjelpemiddelet må sendes inn.
Feilretting	<ul style="list-style-type: none"> - Teknisk avdeling kan veilede og supportere på Skype. - Detaljer kan vises enten fra smarttelefon, nettbrett eller webkamera.
Feilsending	<ul style="list-style-type: none"> - Unngår i stor grad feilsending av deler ved at man visuelt ser hva som trengs.

4.7 Teknisk utstyr

Nettbrett	<ul style="list-style-type: none"> - Skype fungerer på alle plattformer; iOS (iPad/iphone), Android eller Windows.
Smarttelefon	<ul style="list-style-type: none"> - Telefoner benytter mobilnett, og vil kunne overføre lyd og bilde der 3G, 4G eller WiFi fungerer. Noen få, eldre modeller har ikke god nok kvalitet på bildevisning.
PC/Mac	<ul style="list-style-type: none"> - PC/Mac har flere funksjoner i Skype enn telefoner og nettbrett. Stasjonære PCer må tilkobles eksternt WEBkamera og mikrofon.

Lydkvalitet	- Eksternt- eller bluetooth-headsett forbedrer lydkvaliteten i samtalen.
-------------	--

4.8 Opplæring i Skype

Lokal opplæring må prioriteres.	<ul style="list-style-type: none"> - Det skal være lav terskel for å teste og prøve - Filming – hvor kamera er plassert på nettbrettet - Lære hvordan film og bilder kan deles i en Skypesamtale - Gjennomfør interne workshops for å trygge brukere.
---------------------------------	---

5. Evaluering

5.1 Gevinstrealisering på hjelpemiddelsentralen - brukersaker

Evaluering av gevinstrealisering på hjelpemiddelsentralen baseres på registrering av AOS – saker i Oebs/SF i perioden januar 2016 – juni 2017 .

- 202 saker ble løst med AOS
- I 89 av disse sakene avverget bruk av AOS utreise fra hjelpemiddelsentralen til bruker/institusjon/kommune.
- Basert på disse registreringene er gevinsten ved å benytte AOS i prosjektperioden kr 450 000

Forutsatt at alle kommunene i fylket benytter AOS i like stor grad som gjennomsnittet til de 10 kommunene som i prosjektperioden benyttet AOS mest – vil det kunne gi en innsparing på 1,8 millioner

Helsedirektoratet² beskriver gevinstrealisering som den nytteverdien innovasjonen gir, og deler gevinster inn i tre kategorier:

1. Økt kvalitet
2. Spart tid
3. Unngåtte kostnader

SF registreringene på hjelpemiddelsentralen tok utgangspunkt i disse kategoriene, og benyttet følgende resultatindikatorer:

- *unngått bruker reise til sentralen (økt kvalitet)*
- *reduerte feilsendinger (spart tid)*
- *unngått utreise for hjelpemiddelsentralen (unngåtte kostnader)*

Gevinstberegning

Nøkkeltall - innsparing i prosjektperioden:³

- arbeidstimer til reise: 800 timer
- lønnsutgifter til reise: kr. 287 000
- reiseutgifter: kr. 167 000

² [Nasjonalt program for utvikling og implementering av velferdsteknologi 2014 – 2020](#)

³ Beregningsgrunnlag med utgangspunkt i antall innbyggere, antall brukere av hjelpemidler og avstander mellom hjelpemiddelsentralen og fylkets 44 kommuner presenteres i egen rapport

- gjennomsnittlig besparing pr AOS- sak er kr. 5100
- innsparingen i arbeidstid ved unngått reise tilsvarer et halvt årsverk

Beregning av gevinst gjelder *bare de 89 sakene* der bruk av AOS forhindre/avverget utreise.

Gevinsten forbundet med de andre 113 sakene som ble løst ved AOS er ikke tatt med. Det vil være omfattende metodiske utfordringer knyttet til å beregne potensielle innsparinger i disse sakene, men det er sannsynlig at innsparingen utgjør et betydelig beløp.

Denne gevinsten vil være kostander ved at bruk av AOS som

- unngått brukerreise inn til HMS
- unngått bestilling av leverandøroppdrag
- unngått feilsending av del/hjelpemiddel
- at hjelpemidler repareres lokalt under veiledning fra hjelpemiddelsentralen.

5.2 Gevinstrealisering - reparasjon og service

Det er erfaringsmessig stor risiko for misforståelser når tekniske feil og mangler ved et hjelpemiddel beskrives på mail og telefon.

Teknisk avdeling hadde i prosjektperioden 73 saker.

Av disse hadde 32 saker *potensielle for feilsending* av reservedeler dersom samtalen hadde vært mottatt på mail eller telefon. En feilsending medfører en dobling av den normale leveringstid som er ca 10 dager til 20 dager (se under).

Gitt at 50% av disse sakene førte til ny utsendelse av reservedeler:

- Leverandøravtalene på deler har i Nordland maks leveringstid på 7 dager.
- Det er beregnet minimum en dag for henting/feilsøking og en dag for reparasjon eller bytte i det kommunale hjelpemiddelsystemet.
- Dette gir minimum 9 dager ekstra ventetid dersom feil del ble bestilt først. 10 dager er et nøkternt gjennomsnitt.

Dette gir i prosjektperioden 16 saker/brukere x 10 dager = 160 bruker-uten-hjelpemiddel dager, som utgjør 23 uker hvor brukere kunne vært uten sitt originale hjelpemiddel.

6. Følgeforskning – utdrag fra rapport av forsker Solrun Holm - Nord Universitet

Det overordnede målet for følgeforskningen har vært å bidra til gode prosesser, og generere kunnskap om implementering av AOS som kan ha overføringsverdi til andre kommuner og hjelpemiddelsentraler. Følgeforskning har et dynamisk perspektiv og fokuserer både på prosess og resultat. Oppmerksomheten er rettet mot utviklings- og læringsaspekter. Denne tilnærmingen legger opp til tett interaksjon mellom forsker og feltet. (Sletterød, 2000).

Følgeforskerrollen er handlingsrettet og krever at forskerne har generell forskningskunnskap og god kompetanse om det aktuelle feltet som studeres og de problemstillingene som gjelder for feltet. Følgeforskere må ofte ta ulike roller til ulike tider gjennom prosessen (Olsen mfl.2004, Seegaard2007). Deltagende observasjon har vært benyttet for å oppnå innsikt i prosjektets arbeidsmetodikk, og i implementeringsprosessenes praktiske utfoldelse.

Det ble gjennomført semistrukturerte gruppeintervjuer med de ansatte i deltakerkommunene, og ansatte ved de ulike avdelingen i NAV HMS ved oppstart av prosjektet. Det er også foretatt gruppeintervju med de ansatte i deltakerkommunene underveis og i siste del av prosjektet. De fleste av intervjuene varte mellom en halv og en time. Forutsatt informantenes samtykke har lydopptak vært benyttet under intervjuene. Disse har senere blitt transkribert og analysert.

6.1 Forskningsspørsmål

Bruk av Skype skal gjøre en forskjell både for brukere og ansatte i kommunene og på NAV Hjelpemiddelsentral, og oppleves som en forbedring i forhold til bruk av telefon og mail.

Arbeidet i dette prosjektet forsøker bl.a å få svar på følgende forskningsspørsmål:

- Hvordan utnytter hjelpemiddeltjenesten i kommunene og NAV hjelpemiddelsentral mulighetene som ligger i bruk av AOS slik at brukerne får en bedre tjeneste?
- Hvordan påvirker AOS tjenestene våre?
- Hvordan dokumentere økonomisk effekt av å ta i bruk AOS i forhold til bedre kvalitet, spart tid og unngått kostnader?

6.2 Samhandlingsarkitektur i AOS-prosjektet

I AOS prosjektet skal eksisterende standardiserte løsninger benyttes. Både Facetime for Apple-produkt og Skype var aktuelt å bruke, men prosjektet endte opp med å bruke Skype. Kravet til en ny måte å kommunisere mellom hjelpemiddelsentralen og kommunene var at det skulle være enkelt å installere på nettbrett/smarttelefon/laptop med kamera , og enkel i bruk. All kommunikasjon i AOS skal skje i sanntid. Det det er aktuelt å bruke video-opptak, skal det også skje i sann tid uten lagring av opptak.

6.3 utfordringer knyttet til bruk av Skype

Styringsgruppa vurderte muligheten for at tilgang på teknologi som nettbrett/smarttelefon med nødvendig programvare (teknologisk infrastruktur) ikke kom på plass som lite sannsynlig. Det viste seg å ikke holde stikk. Kommunene hadde ikke rutiner for hvem som hadde ansvar for å konfigurere nettbrett/smarttelefon for bruk av Skype. Det gikk flere måneder før

hjelpemiddeltjenesten i noen av kommunene i prosjektet fikk Skype installert i nettbrett/mobiltelefon.

6.4 Adresseregister

En annen utfordring som dukket opp var hvilken Skype-adresse hjelpemiddeltjenesten i kommunene skulle bruke. Det er viktig for hjelpemiddelsentralen at kommunene har en Skype-adresse som viser hvilken kommune det er som tar kontakt. «Adresse-registeret er helse- og omsorgssektorens verktøy for å sikre korrekt adressering av elektroniske meldinger»⁴

Adressen gjør at en aktør entydig kan identifiseres som rette mottaker. Det ble diskutert flere måter å identifisere kommunene på, som bruk av kommunenummer eller kommunenavn og hjelpemiddeltjenesten, navn på ansatt. Det prosjektet endte opp med er at kommunenavnet bør komme først i adressen. For eksempel <Kommunenavn avdeling navn>. I stedet for bilde av ansatt ved hjelpemiddeltjenesten kan kommunevåpen benyttes. Det er en fordel med korte adresser som er lesbar i Skypefeltet (27 tegn).

6.5 Kommunenes erfaringer fra AOS-prosjektet

Hjelpemiddeltjenesten i kommunene brukte tidligere i hovedsak e-post og telefon i kontakt med hjelpemiddelsentralen. Det å skulle gå over til å bruke Skype ble i oppstartmøtet i oktober 2015 sett på som uproblematisk, men det kom fram at det kunne være en mulighet for at teknologien ikke kom på plass til oppstart i 2016.

AOS prosjektet avdekket at det var uklart hvem i kommunen som har ansvar for å konfigurere nettbrett/mobil som tar i bruk programvare som ikke er en del av tjeneste som leveres kommunene som f. eks Mobil omsorg, Gerica Plan og ACOS IP & IOP. IKT-avd så det ikke som sitt ansvar å konfigurere nettbrett/lpad for Skype. Det medførte at det tok opptil flere måneder i noen av kommunene å få installert Skype på nettbrett/lpad.

Noen erfaringer fra kommunene underveis i prosjektet:

- *"brukern får fortar hjelp"*
- *"det e litt tungvint å drass på den der iPaden som ofte ikke e oppladd"*
- *"føle at det her e veien å gå"*
- *"ser ut som alle e med på det, og når sentralen e så på tilbudsida, veldig positiv opplevelse til no"*
- *"det e lættar å ta kontakt når du står midt oppi noe"*

Det viste seg at nyansatte brukte AOS som opplæring mot NAV HMS teknisk avdeling.

«Når vi nu hadd inne en ny mann, så ha jo han brukt prosjektet mer, fått raskt hjelp i de utfordringen han har stått i"

6.6 Rådgiving og veiledning

Etter hvert som kommunene så muligheten i bruk av Skype og «oppdaget» hvilken kompetanse NAV Hjelpemiddelsentral har, avtalte de veiledning i bl.a tilpassing av eksisterende utstyr, og rådgiving i boligsaker.

Lederen ved ergoterapitjenesten opplevde kjapp behandling av en sak der bruker skulle ha en ny rampe. Hun hadde avtalt Skype-møte med rådgiver på NAV Hjelpemiddelsentral . Med god veiledning fikk hun tatt de rette målene, og rampen ble satt i bestilling umiddelbart.

Ansatte opplever også at Skype fungerer fint i mer komplekse saker også.

«Ny terapeut på bevegelse for barn som jeg ikke hadde møtt før ; vi hadde en Skype avtale hjemme hos barnet skulle se på tilpassing av en manuell rullestol. Gjorde hele konsultasjonene sammen der og da! Rullestolen kom kjapt, og bruker er strålende fornøyd. Denne brukeren var litt spesiell, for hun er veldig lang og tynn, og da var det ikke enkelt å finne en stol som passet til målene. Rådgiveren stusset på om målene var riktige. Hun så at jeg målte og barnet fikk prøvesitte en rullestol som vi hadde, og det ble helt perfekt. Og hun slapp å reise til Bodø.»

6.7 Reparasjon av avansert utstyr

En ergoterapeut i av prosjektkommunene fremhever at bruk av AOS gjør at teknikere i kommunene kan utføre flere reparasjoner lokalt med veiledning på Skype fra NAV Hjelpemiddelsentral. I stedet for å sende et avansert hjelpemiddel til Bodø for reparasjon, fikk hun delene tilsendt, og tekniker gjorde reparasjon under veiledning fra Bodø. Resultatet var at bruker var uten rullestol i to dager i stedet for 3 uker i verste fall 5 – 6 uker.

6.8 Tjenesteutvikling

Tjenesteutvikling var en sentral del av prosjektet, og for å kunne videreføre denne arbeidsformen ble det utviklet retningslinjer i samarbeid med prosjektkommunene og rådgivere ved NAV Hjelpemiddelsentral. Retningslinjene ble testet og videreutviklet i kommunene.

Retningslinjer er faglig støtte for helsepersonell, tjenestemottaker (bruker/pasient), pårørende og ledelse på administrativt og politisk nivå i helse og omsorgstjenesten (Helsedirektoratet 2012). Retningslinjene som nå foreligger er utviklet gjennom prosjektet og ivaretar alle sider ved bruk av AOS.

6.9 Forskerens oppsummering og konklusjon

Hvordan ble mulighetene som ligger i bruk av AOS utnyttet for å gi brukerne bedre service? Prosjektledelsen hadde lagt stor vekt på forankring på ledernivå i kommunene, og IKT- ansvarlige ble involvert fra prosjektstart for å sikre praktisk og organisatorisk støtte i gjennomføringen. Det tok likevel lengre tid enn forventet før Skype var på plass i prosjektkommunene.

I noen kommuner kan dette skyldes fysisk lokalisering av hjelpemiddeltjenesten. Stor geografisk avstand fra kommuneledelsen/ IKT-ansvarlig og kommunal hjelpemiddeltjeneste medførte at det gikk flere måneder før Nettbrett/smarttelefon

med Skype var på plass. Også i kommuner med lite ressurser på hjelpemiddelområdet tok det tid.

Når kommunene etter hvert tok i bruk Skype, erfarte de uten unntak at det medførte kortere responstid på deler, og redusert antall feilforsendelser. Samarbeid på Skype med rådgiverne ga et bedre tilbud til brukerne. For noen brukere medførte dette at de slapp å reise til Bodø. For andre ga det bedre kvalitet på utprøvingen på hjelpemiddelsentralen i Bodø fordi opplegget var planlagt på Skype på forhånd, og en reise var nok. Boligteamet kommer tidligere inn i planleggingen av boligsaker, og kan foreslå hensiktsmessige løsninger tilpasset boligen og brukerens behov.

For ansatte på NAV Hjelpemiddelsentral fører bruk av AOS til redusert reisevirksomhet, og bedre planlegging av utprøvinger som må foregå på hjelpemiddelsentralen i Bodø. Bruk av Skype eller tilsvarende visuell kommunikasjon gir et bedre tilbud til brukerne. For at andre kommuner/hjelpemiddelsentraler skal ta AOS i bruk, er det en forutsetning at ansatte på NAV Hjelpemiddelsentral anbefaler samarbeid på Skype med kommunene. Skype gir også gode muligheter for opplæring og veiledning av teknikerne i kommunene.