

TJENESTEDESIGN



Illustrasjon: SINTEF

Innhold

- Status i tjenstedesign
- Innsikter fra personer med demens og pårørende
- Utkast til tjenstemodell

Leveranser

Tjenestemodell Åfjord

Tjenestemodell Bjugn

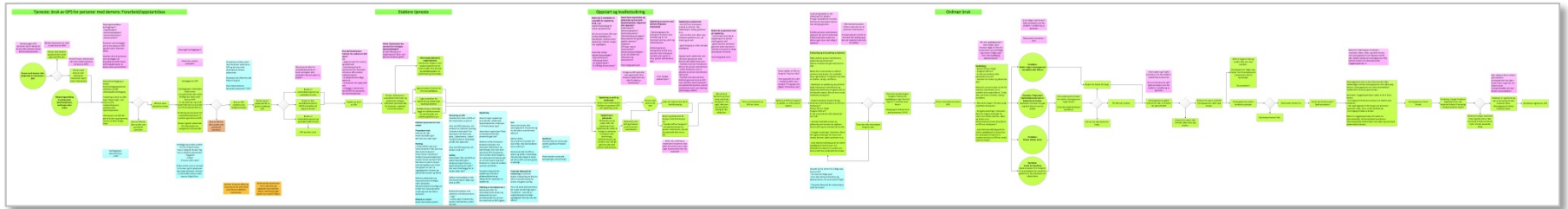
Tjenestemodell Trondheim

Tjenestemodell Drammen

Tjenestemodell Bærum

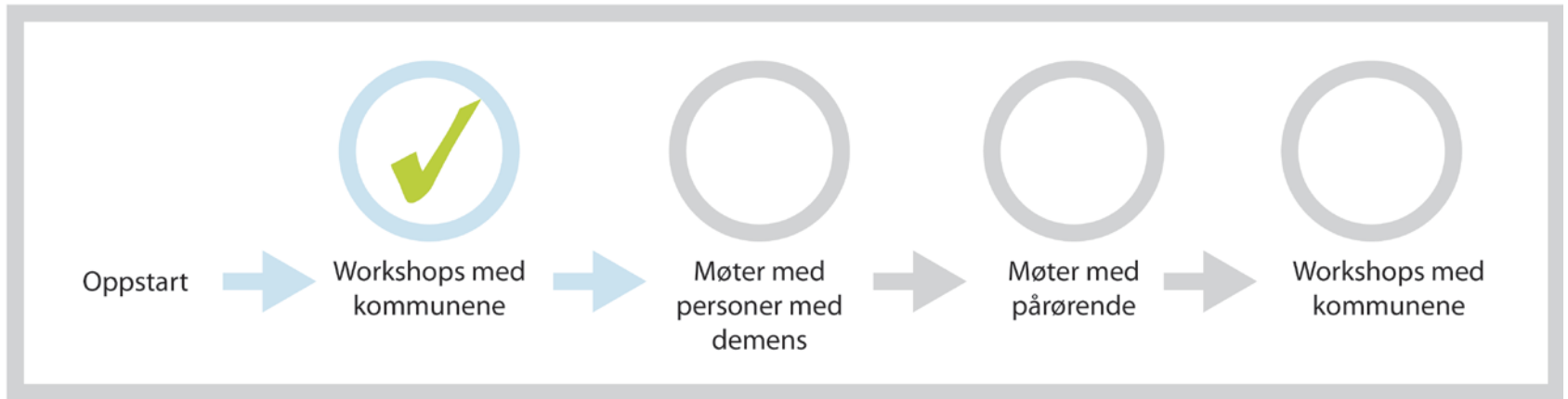
Generisk tjenestemodell

Tjenestemodell



Illustrasjon: SINTEF

STATUS november 2013



STATUS november 2014



Fra prosjekt



Til etablert tjeneste



AKTIVITETER OG METODE



Foto: SINTEF



Foto: SINTEF



Foto: Drammen kommune (rappet fra nettsiden)



Workshops med kommunene

SINTEF-er

Person med demens

Pårørende

SINTEF-er

Intervju med personer med demens (5)



Metode

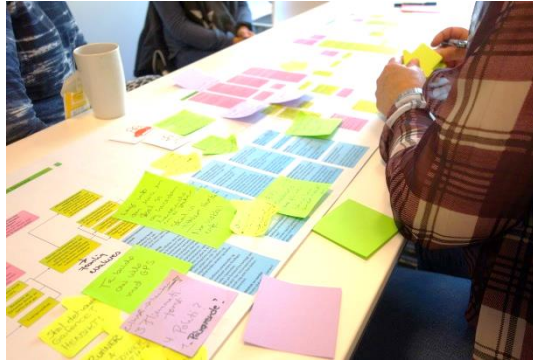
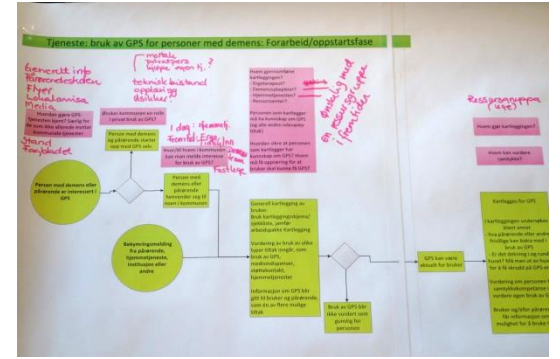
- Semi-strukturerte intervjuer
- Spille ut scenarier med Duplo
- 5 deltakere, med pårørende/omsorgsperson til stede

SINTEF-er

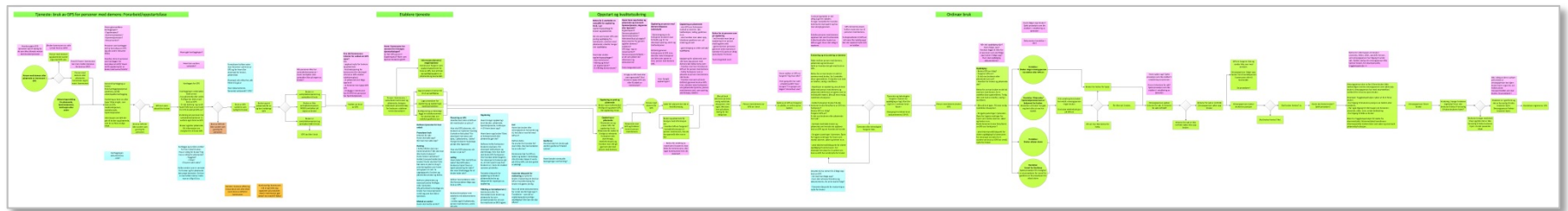
Pårørende

SINTEF-er

Intervju med omsorgsperson (4 + 6)



Tjenestemodell



Illustrasjon: SINTEF

Tjenestemodell



Illustrasjon: SINTEF

UTVALGTE FUNN

Case

Illustrasjon: SINTEF



**Kvinne
i 50-årene**



**Kvinne
i 90-årene**



**Mann i 70-
årene**



**Mann i 60-
årene**



**Mann
i 80-årene**

- Forskjellig funksjonsnivå
- Forskjellig boforhold (hjemme alene, hjemme med pårørende, sykehjem)
- Forskjellige kommuner
- Forskjellig tjenesteforløp

Type turer

Foto: SINTEF



- Lange og relativt risikable turer på egen hånd
- Lufteturer, tar buss, har ulike ærend
- Går bare i kjente områder alene. Unngår buss.
- Går lange turer med andre. Går kortere turer alene.
- Går ikke ut lenger...

Type turer

"Jeg er ute hver dag. Ikke noen spesielle turer. Men i området her. (...) Pleier å gå alene med den farten jeg selv vil ha."

- Bruker

"Hvis jeg ønsker å gå en tur går jeg en tur selv om det er natten."

- Bruker

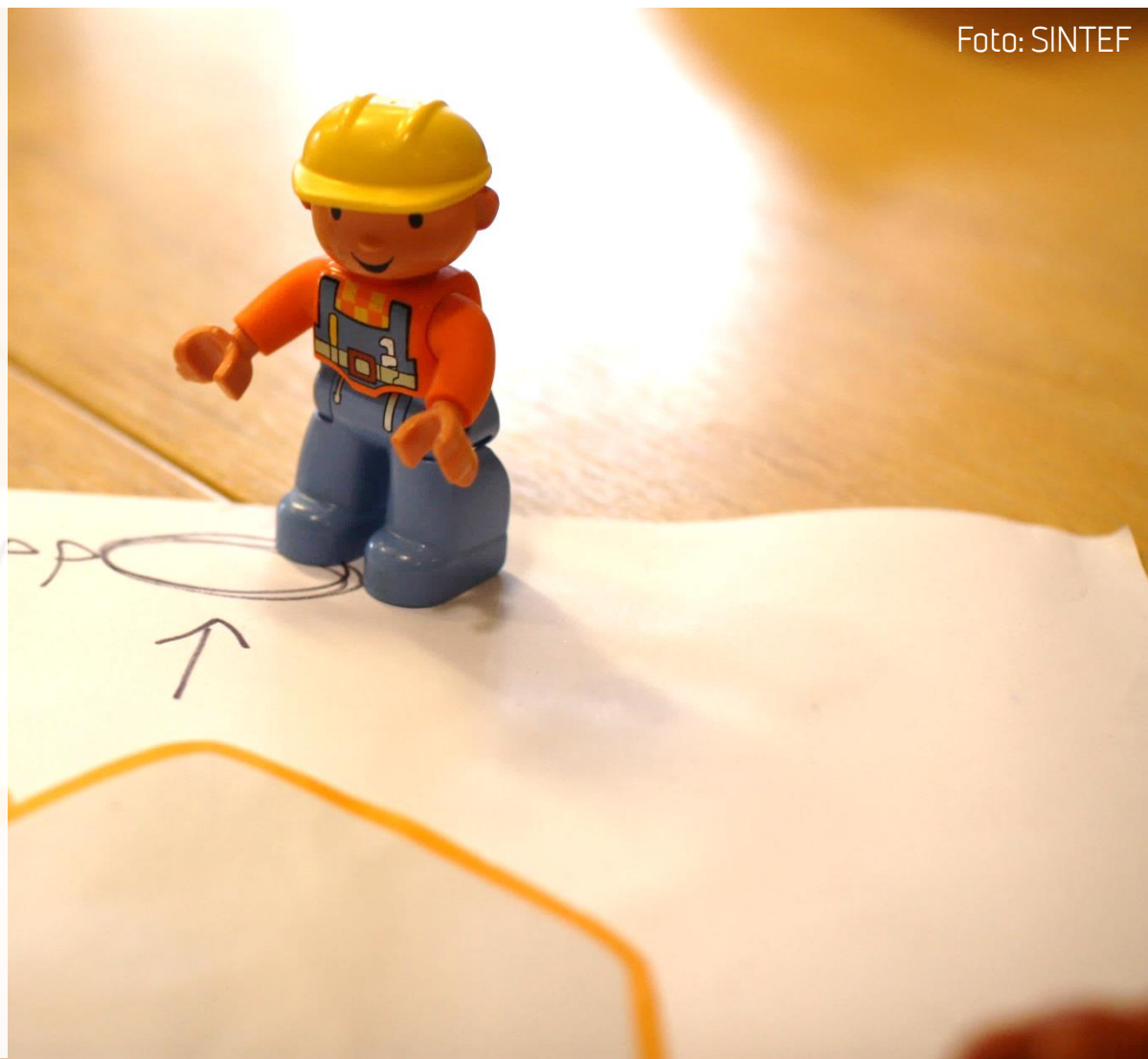


Foto: SINTEF

NYTTE

Brukernes opplevelse av nytte/ikke nytte

- Å finne liket
- Uvisst (1) – funderer på om den har nytte. Har den med hvis det senere skulle bli behov for å bruke den.
- Uvisst (2) – men har en formening om at den gjør NOE. Og personen har blitt funnet av GPS-en
- I utgangspunktet: Trygghet. Men tryggheten har blitt rokket fordi bruker ikke er sikker på om GPS-en er på og fungerer
- Vil gjerne ha GPS, men brukeren går ikke ut

"Jeg har ikke brukt den. Har bare hatt den her."

GPS-bruker

Tillitsbrudd

"Fortsatt har jeg trøbbel med å se sammenhenger og få dette her til å bli trygt, altså. Det er litt dumt at jeg ikke føler den tryggheten og sikkerheten rundt det. Vi har jo løst ut noen alarmer for å se om det fungerer og prøve å forstå det. men jeg mener at det skulle vært en alarm som jeg sendt ut i dag, men [pårørende] har ikke fått den."

- bruker

Ikke fungerende GPS = oppleves ikke trygt = redusert nytteverdi

Nytte for pårørende

- Trygghet, mindre bekymringer
- Pårørende/omsorgspersoner kan la brukeren gå ut. Redusert konfliktnivå
- Finne liket

- At familien slipper å lete etter brukeren er også fint for brukeren

"Ja, uten den hadde det vært full alarm. Og så at den ikke minst er med på å slippe at man behøver å tenke på det. Det har vært den største bekymring at man hele tiden tenker på det. Vi må – jeg vil si til [bruker] at – er det så lurt at du går ut om kvelden osv. Men stort sett trenger jeg ikke bekymre meg over det i det hele tatt."

- Pårørende om nytte ved GPS

Person med demens

Pårørende

Ansatte

OPPLÆRING OG OPPFØLGING

Ønske om kunnskap

Personer med demens har et ønske om å vite hva GPS-en er, hva den gjør og hvordan den skal brukes

Opplæring og utprøving

Bruker: Jeg vil så gjerne vite hvordan ting virker, så jeg har hele tiden vært – hvorfor kan jeg ikke få lov å teste den,

Omsorgsperson : Det har du gjort..

Bruker : (...) jeg har hele tiden hatt lyst til å teste. Jeg leker at jeg har gått meg vill, så vil jeg se om noen kan finne meg. Det har jeg aldri fått testet. Da er det stakkars [omsorgsperson] som får alt dette over seg. Jeg vil vite at dette virker. Jeg kan ikke slå meg til ro med noe jeg ikke har fått lært.

Omsorgsperson : Det er jeg som må søke på min telefon hvor den er, det har vi gjort flere ganger.

L: Har dere gjort det slik at [bruker] er ute i skogen og du sitter hjemme?

Omsorgsperson : Nei, vi har gjort det her sammen her

L: Du vil være ute i skogen alene, og så se om det virker. Du vil ha test som er så nær virkeligheten som mulig.

Behov for å utvikle metodikk for opplæring

- Opplæringsopplegg for bruker
- Opplæringsopplegg for pårørende
- Opplæringsopplegg for ansatte
 - Identifisere hvilke ansatte som trenger opplæring
 - Lage plan for opplæring: tidspunkt og innhold

Opplæring

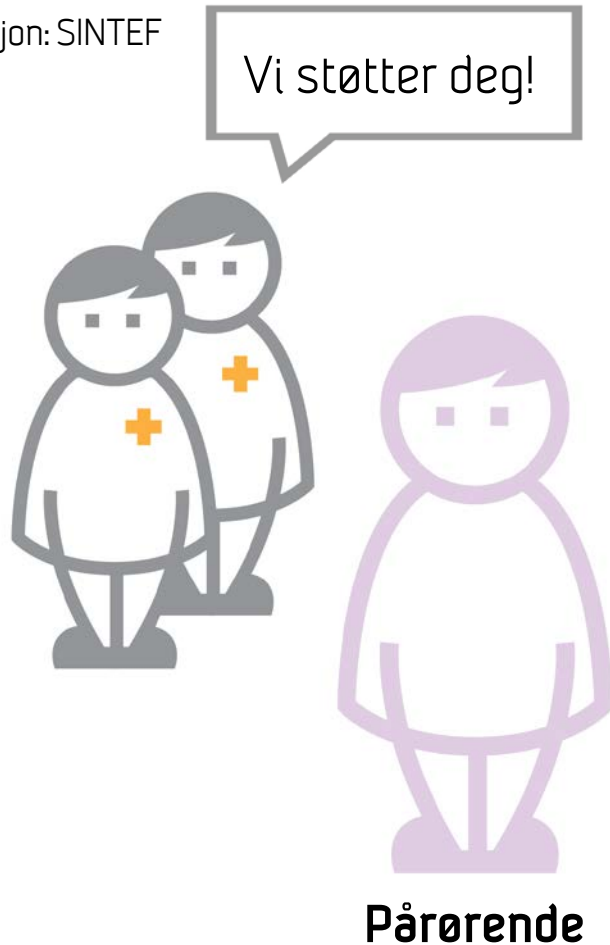


For enkelte brukere må det gjentas ofte hva GPS-en er til for. De husker ikke, men lurer likevel på hva den er og gjør.

Enkelte pårørende trenger mer opplæring – andre trenger ikke mer enn de har fått.

Tjeneste til pårørende

Illustrasjon: SINTEF



- Repetisjon: hvordan GPS-en fungerer
- Etikk ved søk o.l.: hvordan skal man bruke og ikke bruke GPS?
- "Hvordan går det?"
- Praktisk avlastning: at kommunen tar imot varsel og henter

Trygghet gir trygghet

"Dette med opplæring til de som skal presentere det til brukerne. Det er også viktig slik at de er sikre når de skal presentere det til brukerne. Det lager noen negative spor hvis de ikke er sikre."

- Pårørende

Konsekvenser for tjenesten

- Repetisjon av informasjon: ønske om å vite hva GPS-en gjør
- Øve på realistiske situasjoner: ut i skogen for testing
- De som har ansvar, for eksempel for lading, må alltid huske ansvaret sitt.
Hvordan sikre dette?
- Spørre brukerne innimellom om hva de syns om å ha GPS

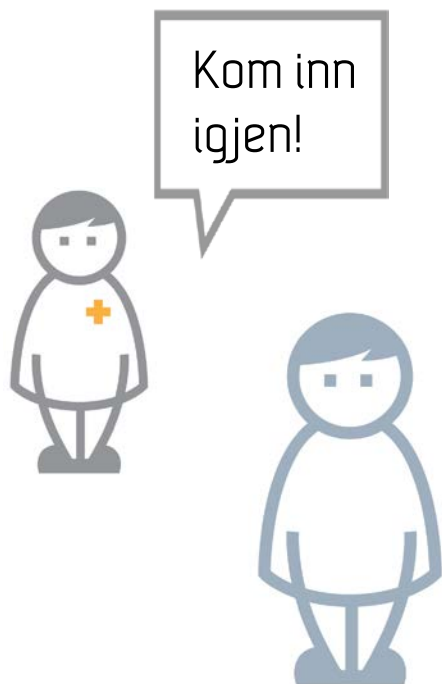
TILPASSING AV TJENESTEN

Tilpassing av tjenesten

Viktig punkt – før GPS tas i bruk - her defineres tjenesten for hver enkelt bruker

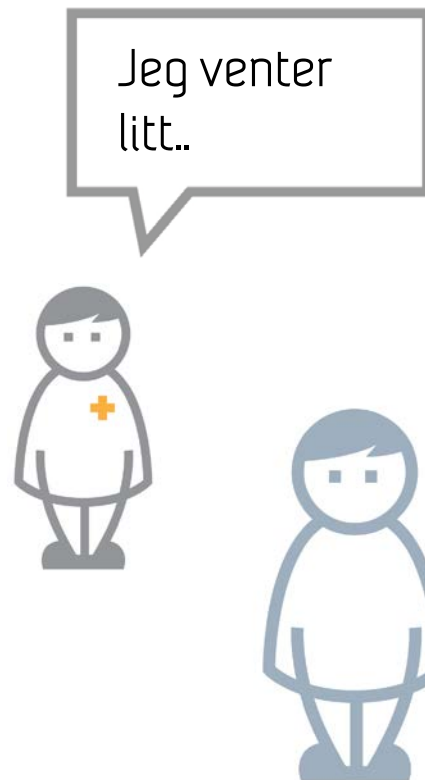
Behov for rutiner for hvordan tjenesten som skal tilpasses til hver bruker

Verdibaserte rutiner



Bruker spores og hentes etter kort tid

Sikkerhet viktigst



Illustrasjon: SINTEF

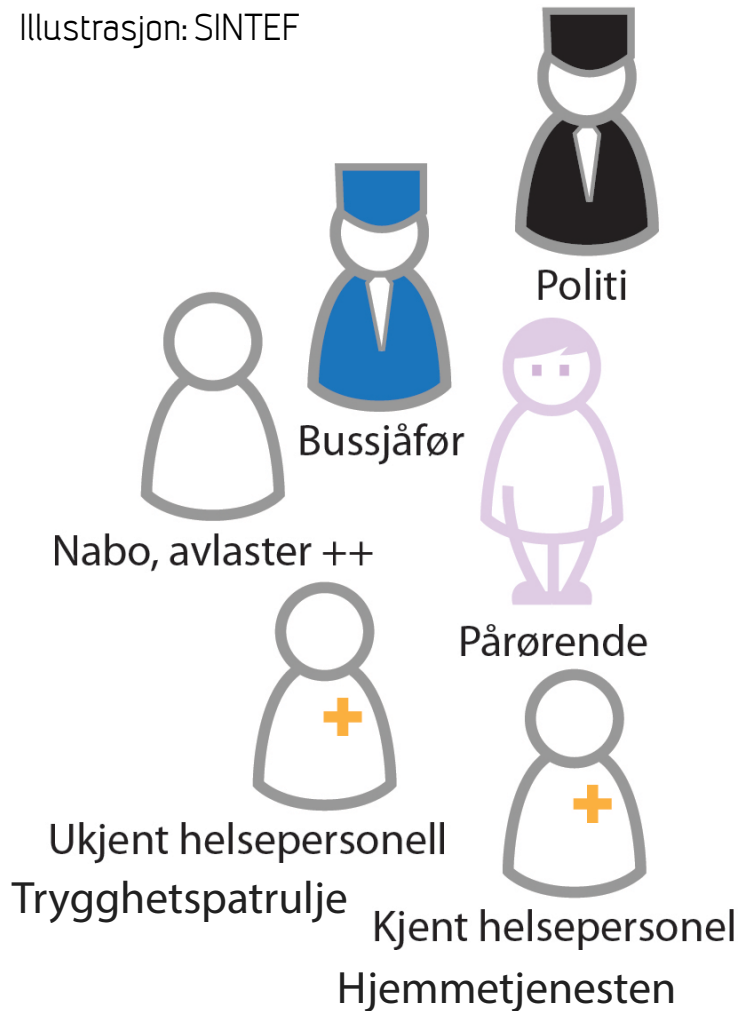
Bruker går veldig fritt. Spores bare opp når det har gått lang tid.

Frihet viktigst

Verdier – utgangspunkt for tilpasning av tjeneste

Hvem ønsker bruker å møte?

Illustrasjon: SINTEF



Samme hvem som kommer. Vil at den det er behov for skal komme.



Bruker

Helst noen jeg kjenner



Bruker

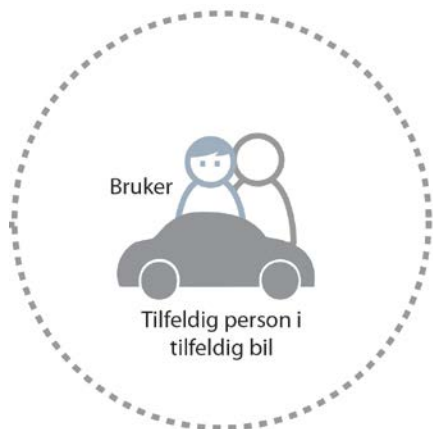
Ikke kona...



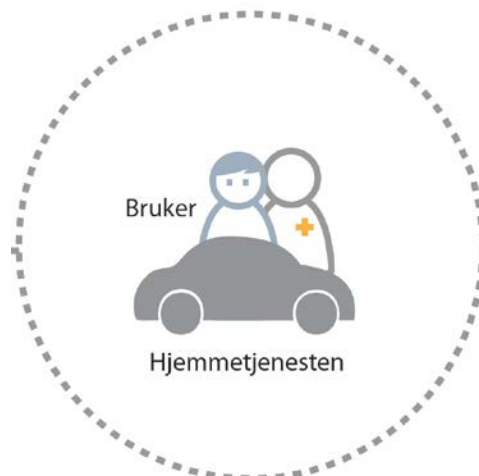
Bruker

Hvem leter i dag?

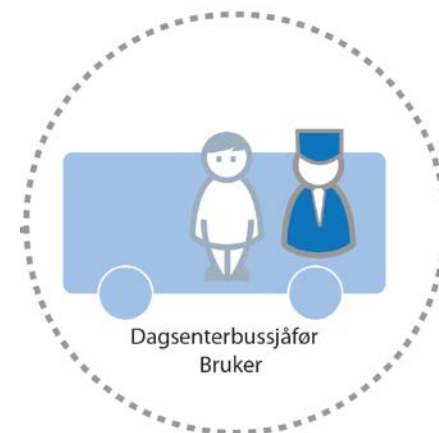
Illustrasjon: SINTEF



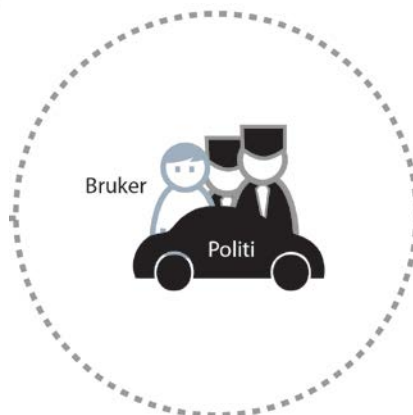
Tilfeldig



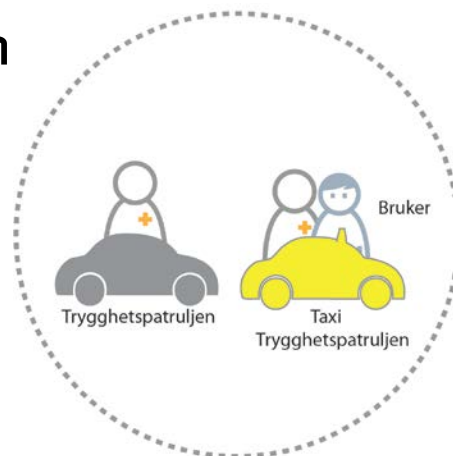
Hjemmetjenesten



Dagsenterbussjåfør



Politi



Trygghetspatrolje

110
og beh. den

HVEM
KAN
VI RINGE
TIL ? "

HVIS NOEN
FORSVANNET?

POLITET
SK
IKKE
HENTE
BEBØERE PÅ
INSTITUSJON.
OG HJEMMETJ.
HAR TRANGE SK
OG IKKE ER
BILER

SYNES
NOEN
SK
TIL

"Hvem kan vi ringe til?"

Eksempel på rutine

Hva gjør vi når han [Navn på bruker] er seint ute?

I følge avtalen med familien

- kveldsvakt som gir ham medisiner gir beskjed til nattevakten hvis han ikke er kommet hjem.
- nattevakten sjekker ham igjen i leiligheten (ca. 22.40) og hvis han ikke er hjemmet så sjekker vi kalenderen hans om noe avtale så søker vi posisjonen hans i gps-en.
- Vi ringer ham og spør om hvor er han, osv. Også ringer vi familien og informere dem at han er ute, men han svart på tlf og sa at han er på vei hjem, husk at vi må gi beskjed til familien uansett selv om han svarer på tlf. Spør dem om de vil at vi ringer dem tilbake når han har kommet hjem, eller ikke.
(når hans posisjon i GPSen er rundt i [stedsnavn] så ringer vi [pårørende1] rundt [stedsnavn] så ringer vi [pårørende2])
- Hvis han ikke svarer på tlf så må vi ringer [pårørende1 eller 2] med en gang. Informere dem om hans posisjonen i GPSen. Avtale at vi skal ringe dem igjen etter halv time for å se om posisjonen i GPSen er forandret. Hvis ikke, så ring familien igjen og spor om de har mulighet å ta en tur hvor han er, hvis ikke så ringer vi politiet.

De som trenger opplæring med GPSen, si ifra til [ansatte]

Takk ☺

Oppsummert om å følge hjem

Hvem som leter/følger brukeren hjem må fastsettes før bruker får GPS

- Lage prioritert liste over hvem som skal rykke ut.
- Ansvaret må være avklart og forankret hos de som skal rykke ut
- Ha en plan A, B og C
- Lage formell avtale?

To hensyn å ta:

- Hvem foretrekker brukeren skal hente
- Hva er mulig å få til?

Uaktuelt alternativ:

- Å ta det på sparket

SIKKERHETSRUTINER

Håndtering av feil med GPS-en

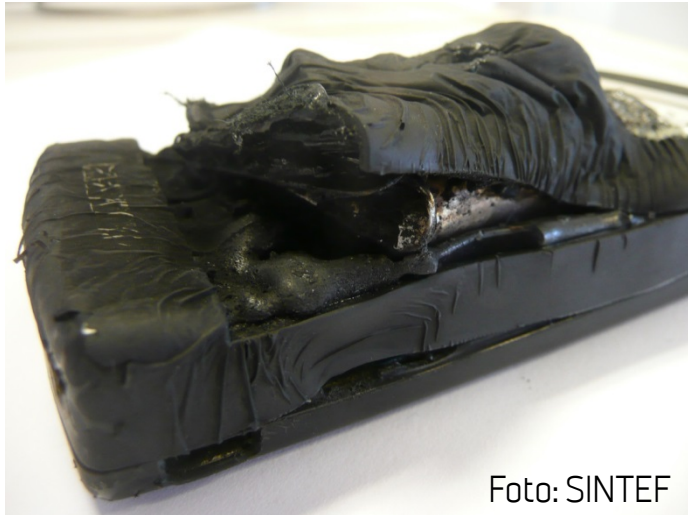


Foto: SINTEF

Feil skjer....

Hvem kan person med demens og pårørende kontakte når noe er galt med GPS-en?

- Behov for noen å kontakte
- Behov for noen som fikser
- Behov for at ekstra GPS, lader og batteri er tilgjengelig, slik at bruker ikke må vente på ny GPS. Dette kan redusere påkjenning ved feil for bruker og pårørende.
- Kommunen som kontaktperson, med avtale med leverandør om feilretting/service?

BEHOV FOR FORANKRING

**Avdelingsledere
/enhetsledere**

Hos ansatte

Politisk

Vedtak for bruk – også vurderes underveis

- Ved endret tjenestetilbud (for eksempel ved flytting til sykehjem)
- Når GPS-en ikke blir brukt
- Når GPS-en ikke bør bli brukt lenger (for eksempel ikke trygg i trafikken lenger)



Illustrasjon: SINTEF



Hvilke rutiner må på plass?

Ikke opplevd feil

For enkelte har GPS-en fungert som den skulle og pårørende har en opplevelse av at de forstår hvordan den fungerer

Opplevde feil

For flere er feil med teknologien en stor barriere og skaper utrygghet for bruker og pårørende

- Lys som blinker på GPS-en – bruker savner system i blinkingen
- Bruker lurert på om den er av eller på
- Alarmknapp som ikke fungerer
- Mange timers ventetid på respons på GPS-en
- Unøyaktighet
- Når melding om posisjon kommer, står det ikke tidspunkt for når posisjonen er hentet. Hvis man har måtte vente lenge før GPS-en reagerer, er det umulig å vite om posisjonen er ny eller gammel. Pårørende har opplevd at posisjonen er gammel. Eventuelt har den vært feil.
- For enkelte er det litt vanskelig å trykke hardt nok på alarmknappen til at det gir utslag
- For dårlig lyd for at talefunksjon skal fungere godt.

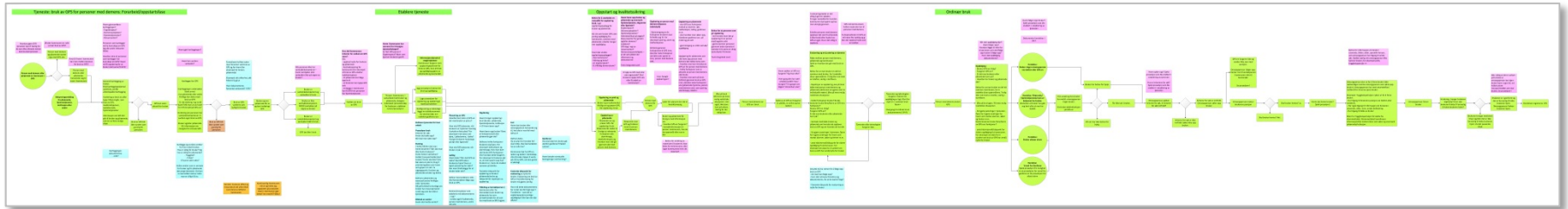
Noen må sjekke GPS-en

- Sjekke at GPS-en er på, online og har batteri
- Hvem gjør dette og hvor ofte?

TJENESTEMODELL

... SÅ LANGT

Tjenestemodell



Illustrasjon: SINTEF

Tjenestemodell

