



**RESPONSENTERTJENESTER I HELSE- OG
OMSORGSTJENESTEN: BEHOV OG
FREMTEBILDER
RAPPORT FRA M4ALMO-PROSJEKTET**

Dag Ausen, Elin Sundby Boysen, SINTEF IKT

HelsIT – Trondheim 27. september 2016

Trygghetstjenester i kommunene

Ytes med mål om at innbyggerne skal føle seg trygge nok til å bo hjemme så lenge som mulig – I dag hovedsakelig trygghetsalarm.

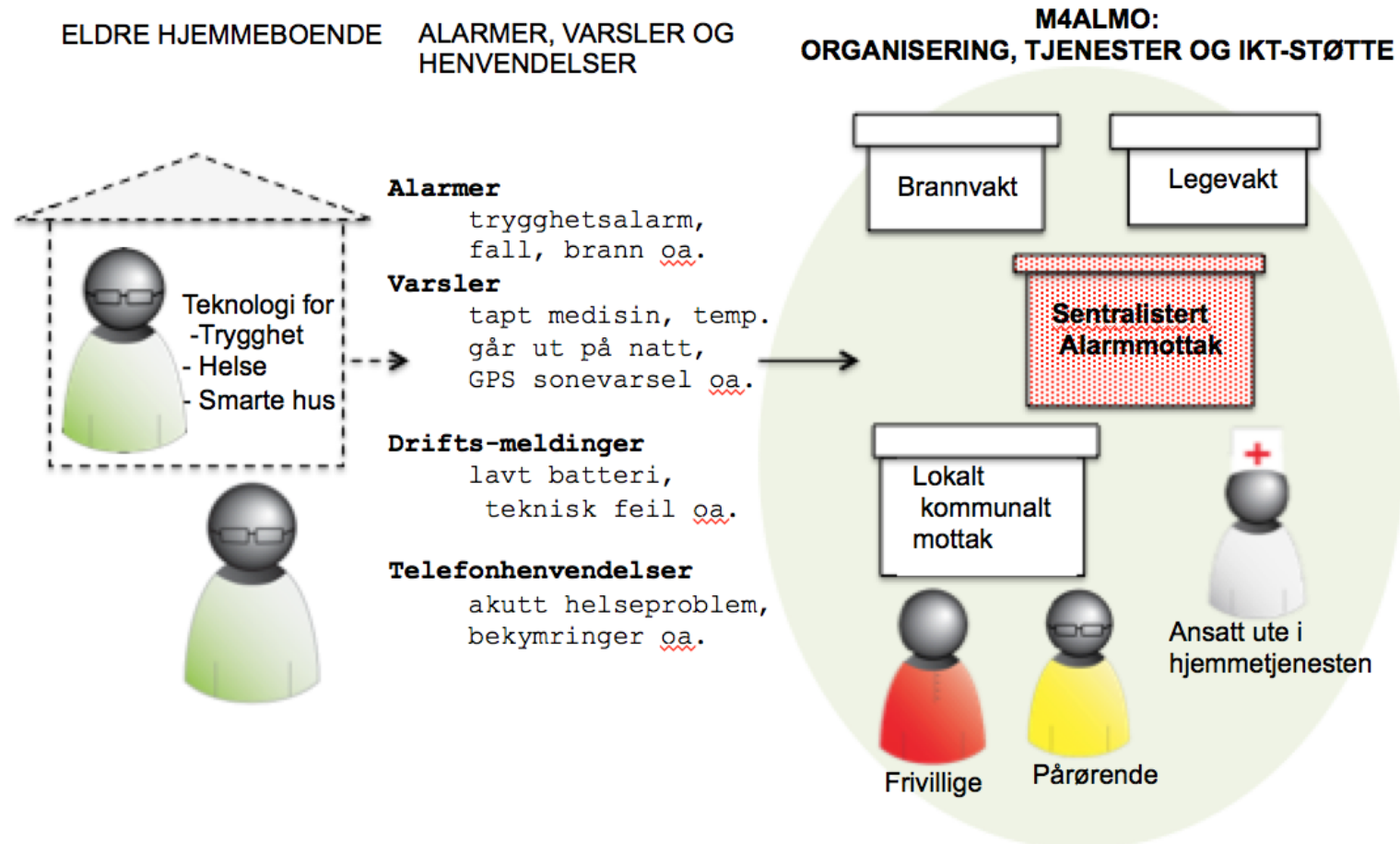
Ønske om at flere skal bo hjemme lenger ved å ta i bruk ny teknologi

Utfordring:

- hvordan nyttiggjøre seg av teknologien med alle sine varsler?
- hvordan organisere mottak av og respons på varsler og alarmer?
- hvordan utnytte informasjon om brukerens situasjon på mest mulig effektiv måte?



Utfordringsbilde



Pakkeforløp: Relevant tenkemåte for kommunenes trygghetstjenestene?

Påstand: Også trygghetstjenestene har behov for mer standardisert håndtering av varsler og alarmer.

Må vite mer om tjenesten slik den er brukt i dag for å kunne lage

- effektive tjenesteforløp der
- brukerne opplever at de blir tatt hånd om av personale med kunnskap om deres individuelle behov.

Pakkeforløp: Relevant tenkemåte for kommunenes trygghetstjenestene?

Også trygghetstjenestene har behov for mer standardisert håndtering av varsler og alarmer.

Må vite mer om tjenesten slik den er brukt i dag for å kunne lage

- effektive tjenesteforløp der
- brukerne opplever at de blir tatt hånd om av personale med kunnskap om deres individuelle behov.

M4ALMO – Modeller for alarmmottak

M4ALMO – Modeller for alarmmottak

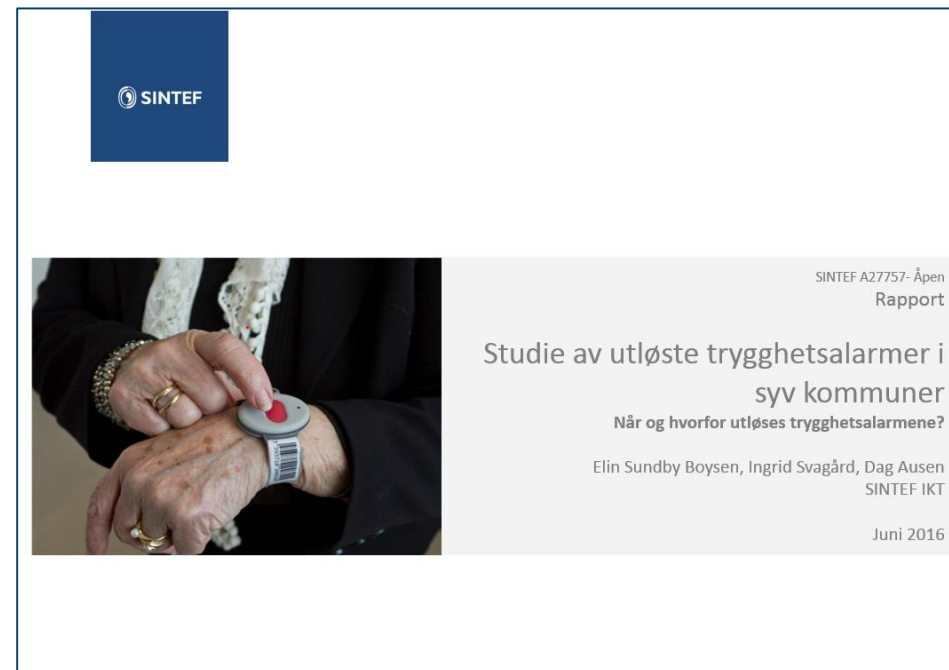
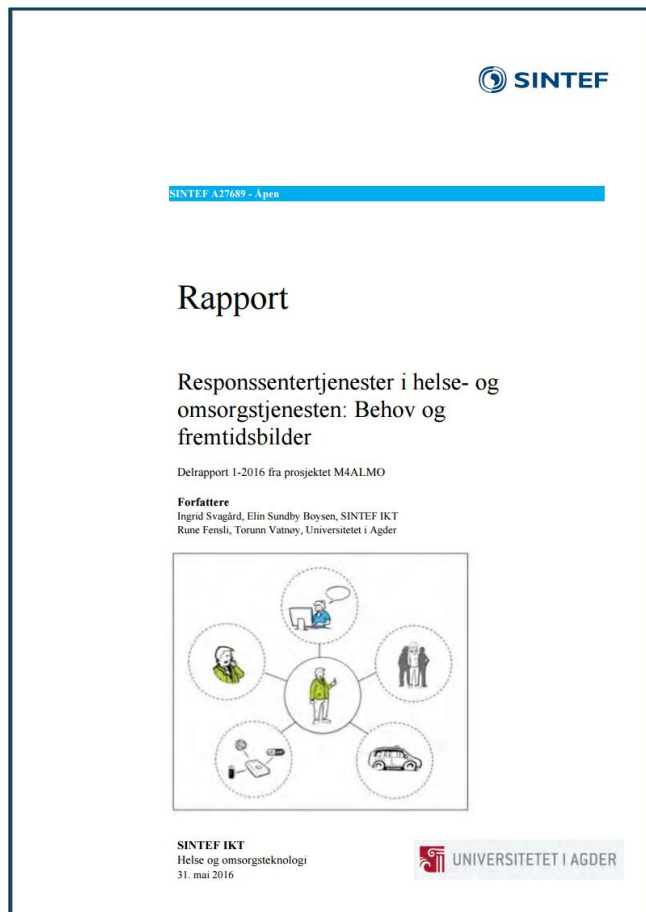
Kommuner Lister-regionen v/Kvinesdal, Kristiansand, Østre Agder v/Grimstad, Larvik, Skien, Drammen, Oslo

Leverandører Imatis AS

Forskningspartnere Universitetet i Agder, Sintef IKT

Støttet av Regionale forskningsfond

To rapporter i 2016



Rapport 1: Responssentertjenester

Hovedfunn

- Stort sprik i hvordan trygghetsalarmtjenesten tilbys og praktiseres
- Stort behov for responsentertjenester som kan ta imot og avklare alarmer og varsler.
- Mottak i hjemmetjenestene - en stor belastning på planlagt arbeid.
- Ved mottak i responscenter; mange alarmer avklares på sentral f.eks. (brukerfeil (35%) tekniske tester (18%)- tall fra SOS)

Rapport 1: Responssentertjenester

Hovedfunn

- Alarmer fra sensorer er og vil bli økende: Må håndteres med regelstyrt ruting og dedikerte applikasjoner for oppfølging. Dagens løsninger med SMS-varsling skalerer ikke og skaper merarbeid
- Behov for samordning av (kostnadsintensive) 24/7 tjenester (legevaktsentral, telemed. sentral, alarm-sentral)
- Behov for nasjonale retningslinjer og kvalitetsmål

Rapport 1: Responssentertjenester

Hovedfunn

- Generelt kontaktbehov/bekymring/ensomhet en årsak til mange alarmer; potensiale i å utvide tjenestetilbudet
- Identifisert fire krav til en god responsentertjeneste:
 - 1) Sertifisert helsefaglig kompetanse,
 - 2) Relasjonell kompetanse (personlig egnethet),
 - 3) Tilgang til oppdatert informasjon om brukers situasjon, tjenester og tidligere hendelser (journalinformasjon o.a.),
 - 4) Standardiserte prosedyrer for hastegradsvurdering og oppfølging.

Rapport 1: Responssentertjenester

Hovedfunn

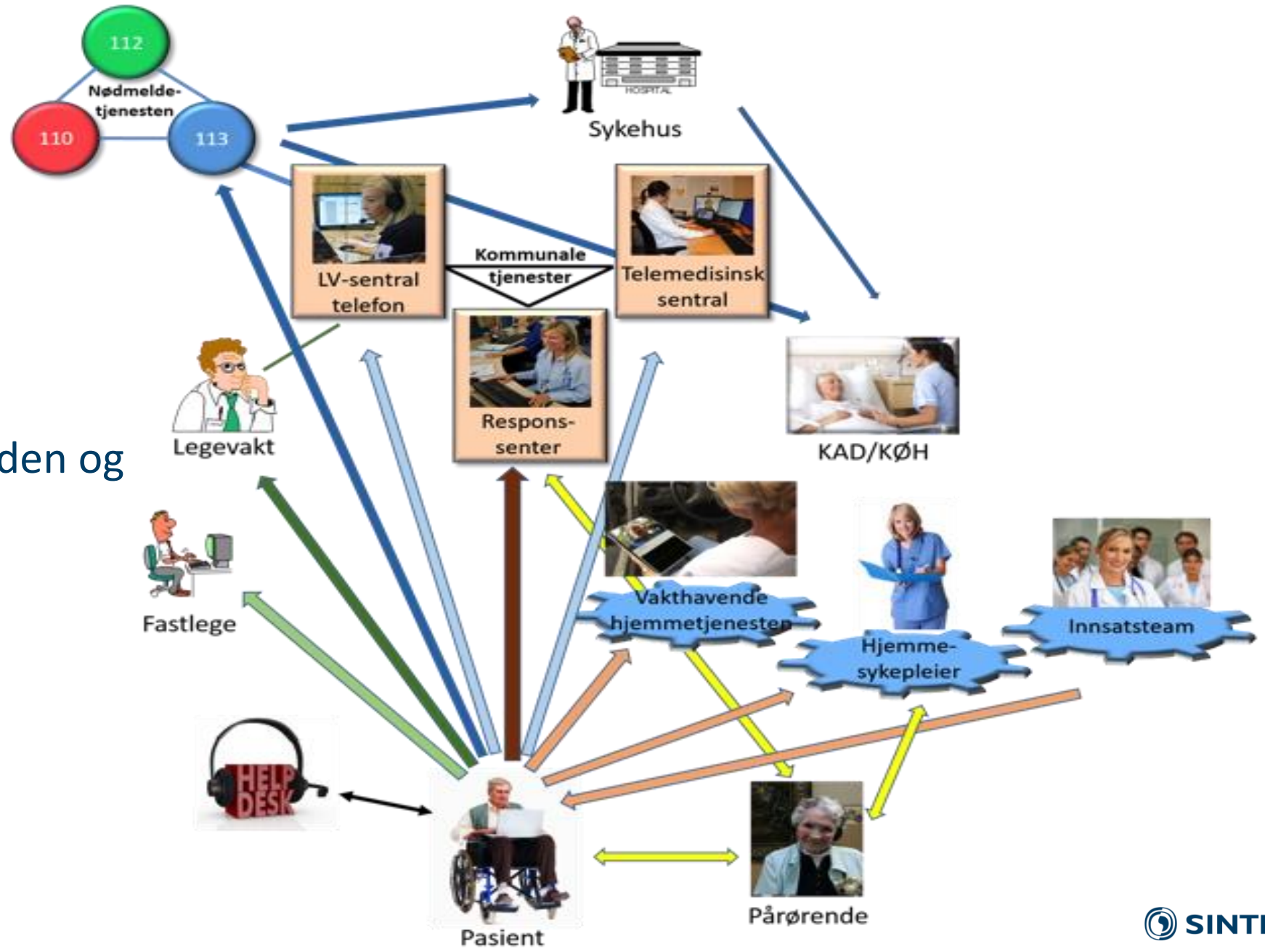
«I hjemmetjenesten er oppgavene så tettpakket at det jo egentlig ikke er mulig å putte på noe mer.»

«Behovet for samtale er vanskelig ... dvs. brukere som trykker fordi de er ensomme.»

«På kvelden har vi innført telefonsvarer Jeg står jo ofte med døende pasienter/kreftpasienter. Da sjekker jeg telefonsvarer etterpå. Hvis jeg får tatt telefonen, ringer jeg til bruker. Eller jeg kjører dit.»

«Når man mottar alarm mens hendene er fulle med annet arbeid, er det lettere å si "Jeg kommer innom etterpå" enn at man bruker tid der og da til å snakke i telefonen for å avklare situasjonen»

Aktører i
responsenterkjeden og
behovet for
informasjonsflyt

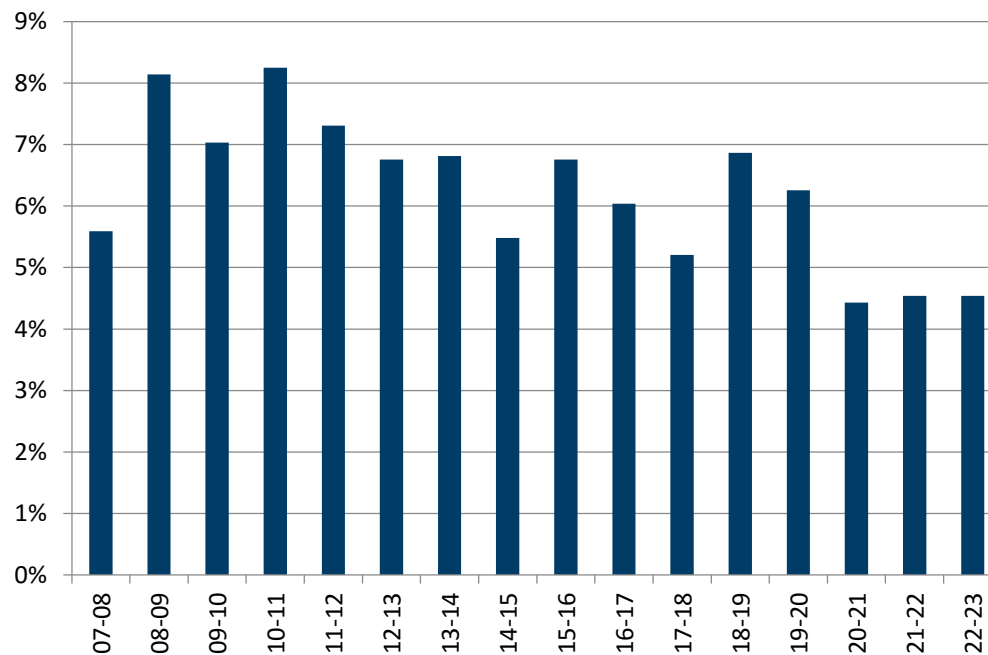


Rapport 2: Studie av utløste alarmer

Når utløses alarmene på dag og kveld?

- I de fleste kommunene er det en tydelig økning i antall alarmer mellom klokken 08:00 og 10:00.
- I alle kommunene er det også noe høyere aktivitet rundt vaktskiftet (15-16) og utover tidlig kveld (18-20).

Fordeling utløste alarmer dag/kveld i Larvik, Hægebostad, Farsund, Drammen, Skien 110 og Kristiansand (n= 1806)

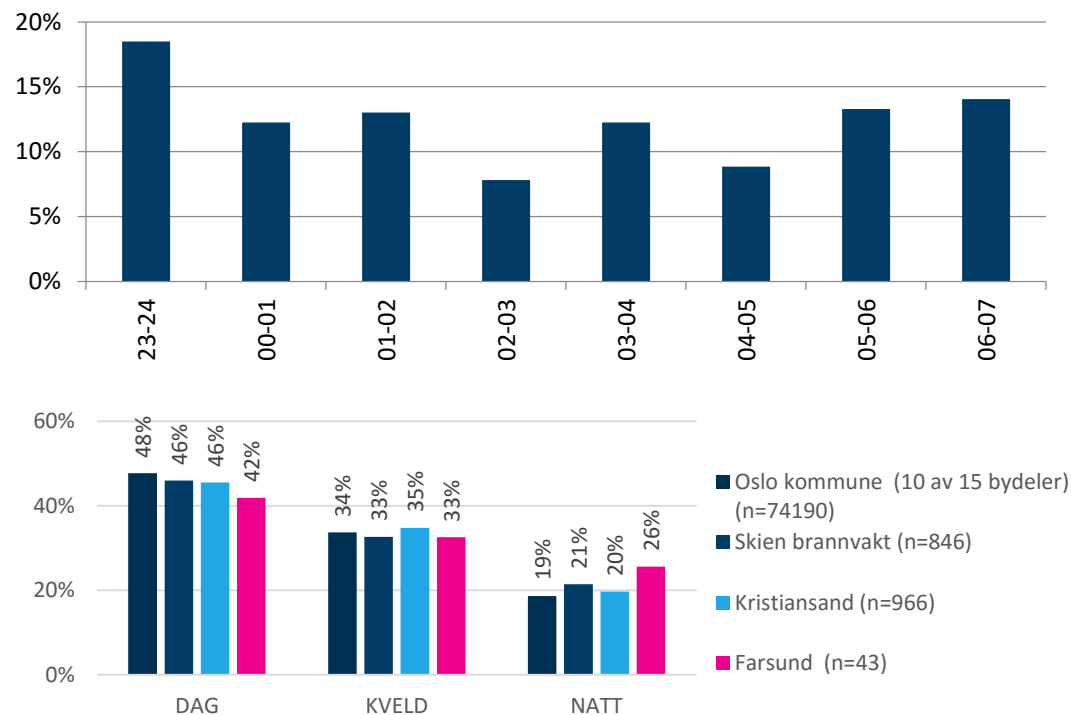


Rapport 2: Studie av utløste alarmer

Når utløses alarmene gjennom natten?

- I alle kommunene er det flest utløste alarmer i begynnelsen av vekten.
- Som forventet blir det stillere utover natten når de fleste brukerne sover.
- De anropene som kommer på sen kveldstid og natt er som oftest knyttet til hjelp til toalettbesøk og bleie-/stomiskift, kveldsstell og medisinerings/smerter.

Fordeling utløste alarmer på natt i Hægebostad, Farsund, Skien 110 og Kristiansand (n= 384)

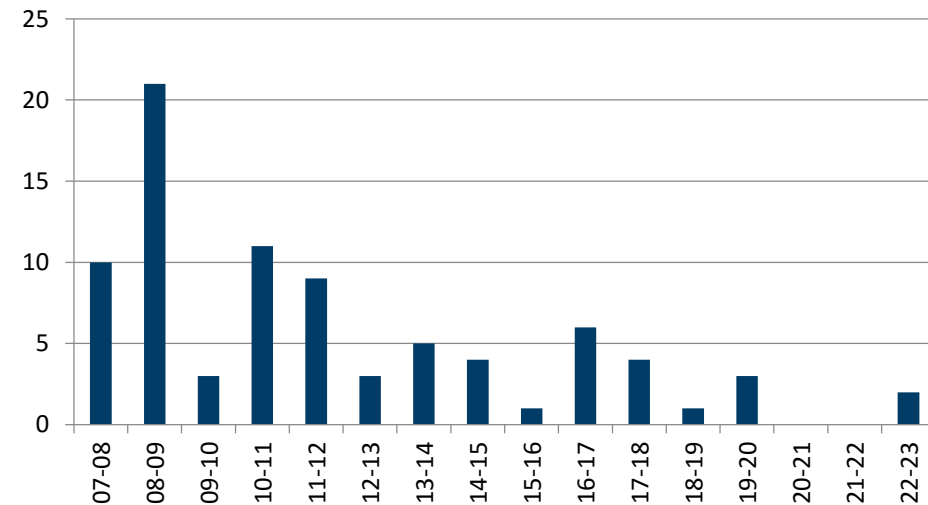


Rapport 2: Studie av utløste alarmer

Noen brukere utløser alarmen flere ganger rett etter hverandre

- Utløste alarmer som er karakterisert som repetisjoner av en tidligere utløst alarm utgjør 6% av det totale antallet registrerte oppringninger (gjelder Drammen, Larvik, Hægebostad, Farsund og Kristiansand (n= 956))
- Skjer ofte i den mest hektiske tiden.
- Hjelp til toalettbesøk er hyppig årsak

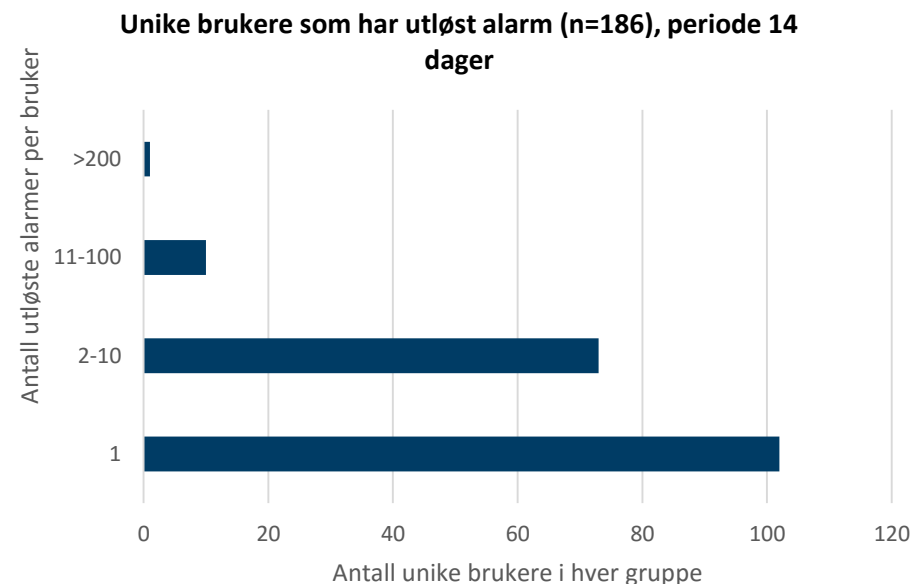
Fordeling gjentakende alarmer dag/kveld registrert i Drammen, Larvik, Hægebostad, Farsund og Kristiansand (n= 83) (inkluderer førstegangsoppringning)



Rapport 2: Studie av utløste alarmer

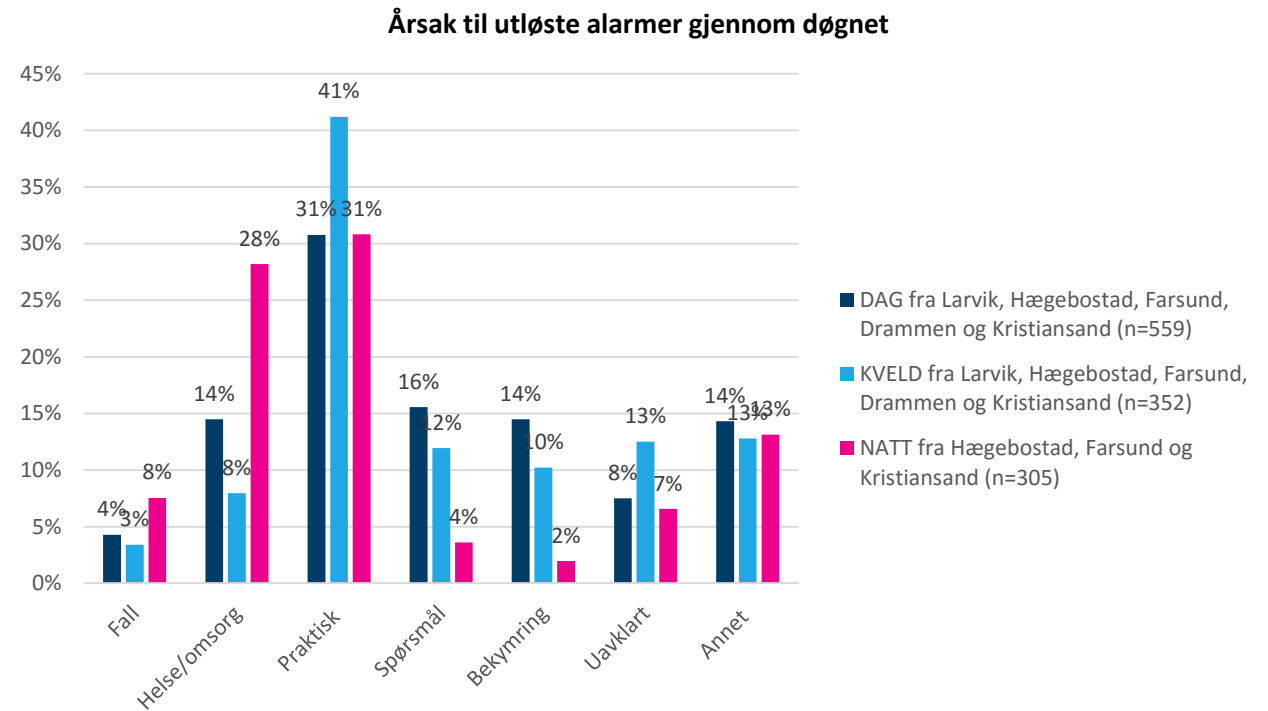
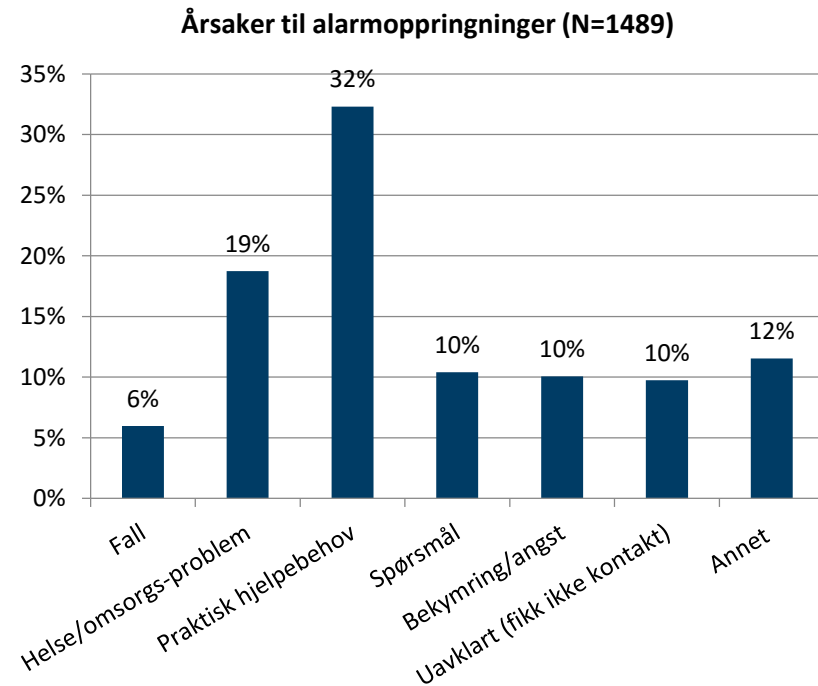
Noen brukere utløser alarmen ofte

- De aller fleste utløser alarmen kun én gang, mens én bruker utløser alarmen mer enn 200 ganger i løpet av perioden (14 dager).
- Er dette "feil bruk"? Eller er det akkurat dette som gjør at brukeren kan fortsette å bo i eget hjem?
- Krevende håndtering for kommunen



Rapport 2: Studie av utløste alarmer

Årsaker til utløst alarm



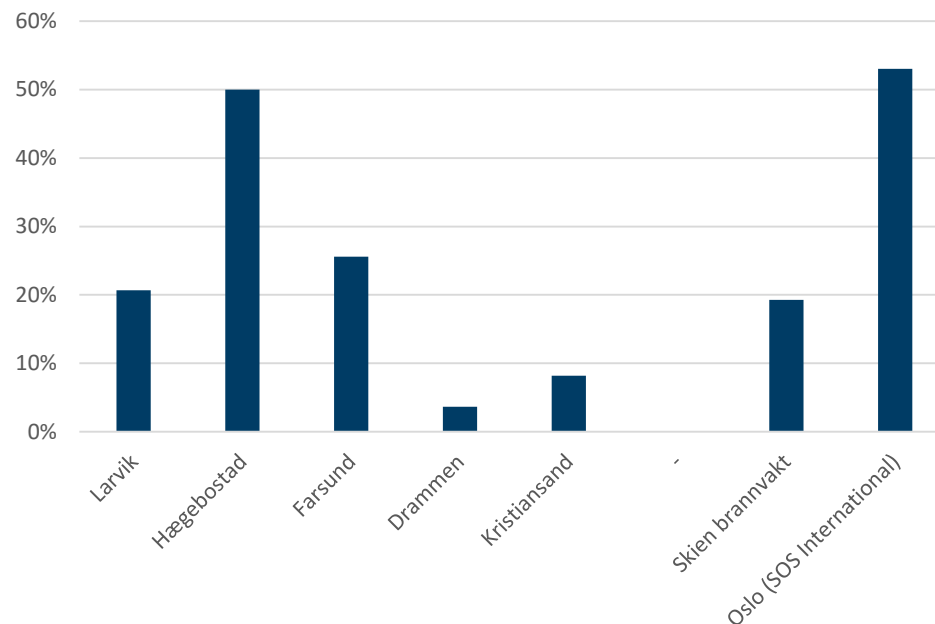
Rapport 2: Studie av utløste alarmer

Feilalarmer

Av 1221 utløste alarmer fra Larvik, Drammen, Kristiansand, Hægebostad og Farsund beskrives 102 stk (8%) eksplisitt å være utløst ved feil, som test eller ved at brukeren har kommet borti knappen.

Av disse førte 32% (33 stk) til utrykning, i hovedsak fordi en ikke har oppnådd kontakt med brukeren.

Andel utløste alarmer som skyldes feil, test eller uhell





Teknologi for et bedre samfunn