

**Nettbasert individuell plan:  
-samhandling som en mulighet eller en  
utfordring ut fra uensartede aktørers ulike  
forutsetninger.**



Jorunn Bjerkan  
Stipendiat  
NSEP, med.fakultet  
NTNU  
Jorunn.Bjerkan@NTNU.no

# Kort om hva IP og Sampro er:

- Individuell pl (IP) er en lovefestet rett innen helse –og sosialsektoren fra henholdshvis 2001 og 2005.
- **Skal sikre tjenestemottakere:**
  - Koordinert oppfølging av tjenestebehov
  - Navngitt ansvarlig tjenesteyter, (koordinator)
  - Det etableres gjerne en fast ansvarsgruppe av typisk 5-7 deltakere
  - Samtykkebasert styring av prosessen
  - Plandokument med kartlegging, mål og tiltak
  - Rett til medvirkning
- **SamPro: et nettbasert verktøy tilpasset forskriftens intensjon:**
  - Internettbasert og dermed tilgjengelig for alle deltakere i en plan
  - Sikker tilgangskontroll og lagring
  - Plandokument
  - Detaljert samtykkestyring
  - Kommunikasjonsdel: Kalender logg og meldingssystem

# Prosjektets materiale og metode.

**Aksjonsforskning i en pilot-implementering over 2 år**

**Utprøving og videreutvikling av verktøyet SamPro  
I regi av HMN RHF:**

- **Opplæring og oppfølging i ansvarsgrupper**

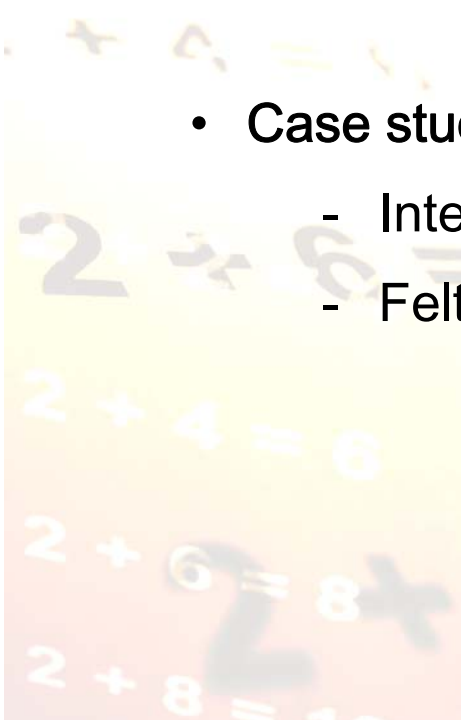
- 66 tjenestemottakere/foreldre
- 10 andre pårørende
- 160 ansatte i 5 kommuner med tilhørende helseforetak

- **Aktiv brukermedvirkning**

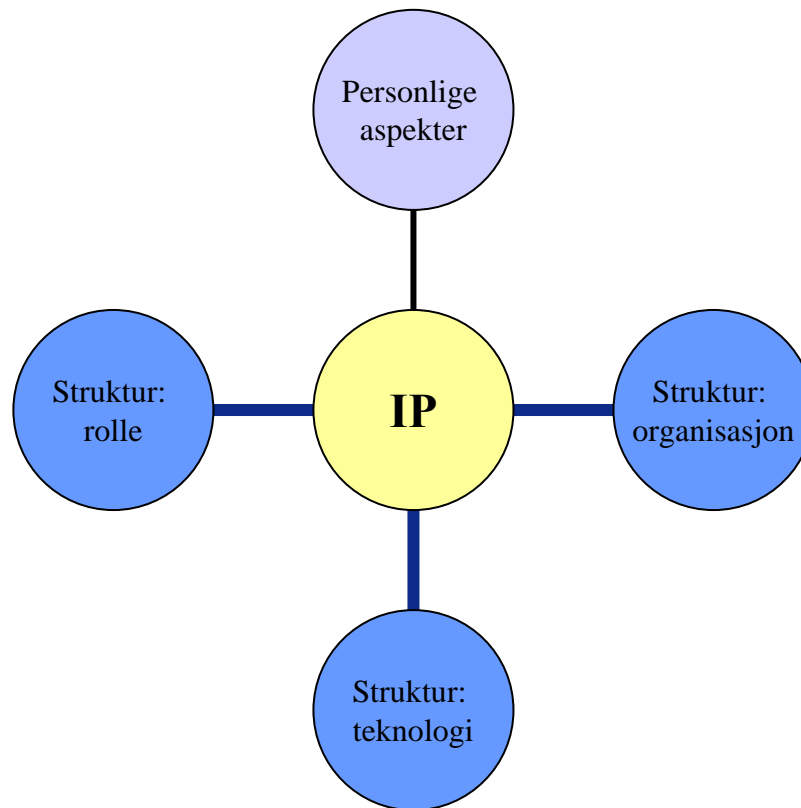
- Tett lokal prosjektoppfølgning på gruppe- og individnivå
- Møter og personlige innspill fra brukermiljøene
- Prioritering av videreutvikling i den regionale prosjektgruppen. Leverandøren deltok
- Korte, iterative utviklings- og utprøvningsperioder

# Materiale og metode, forts

- Prosjektdokumentasjon
- Case study i 4 ansvarsgrupper:
  - Intervju (innholdsanalyse)
  - Feltobservasjon med innsyn i planene

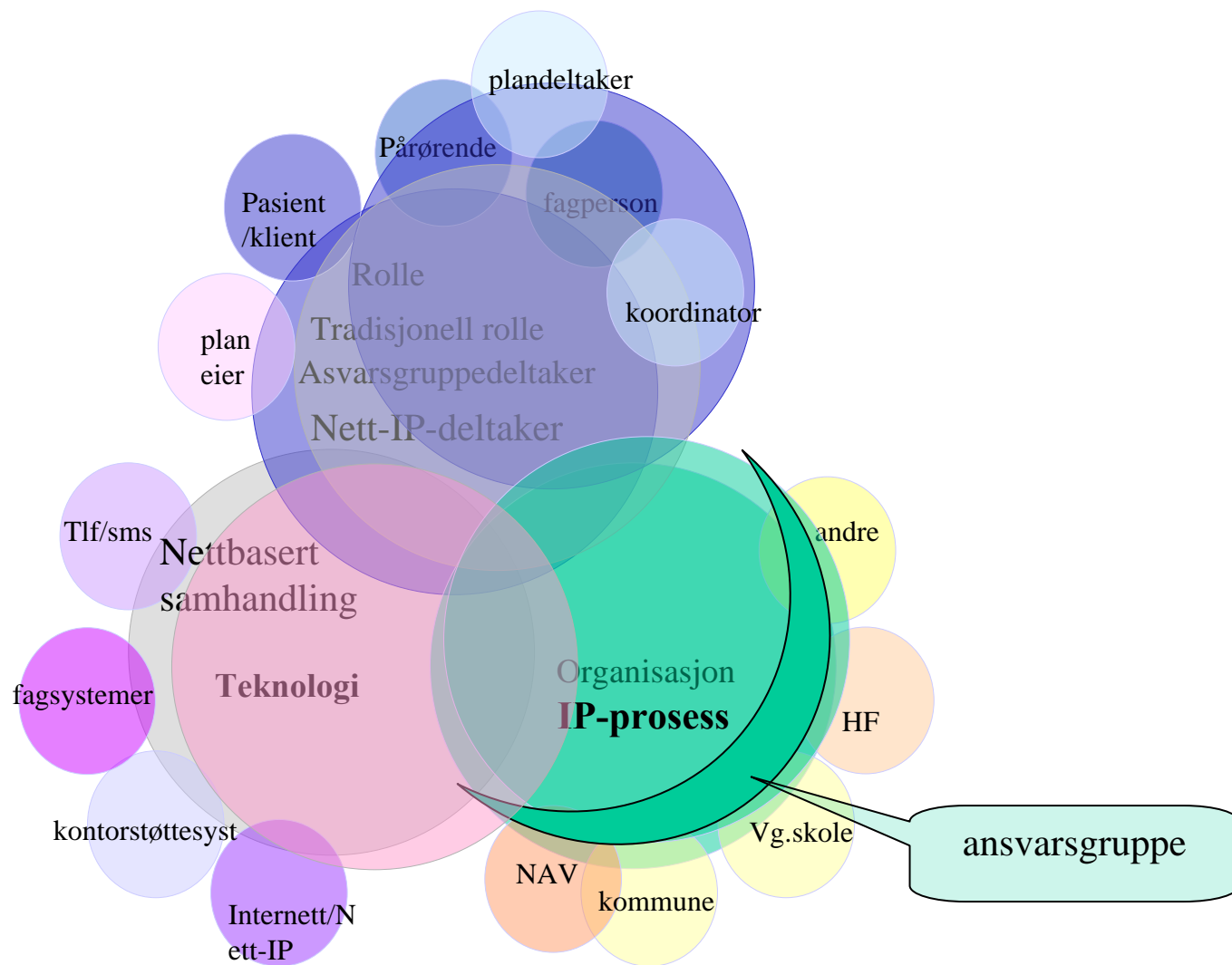


# Forutsetninger for samhandling:



# Forutsetninger for samhandling:

- **Strukturelle aspekter**
  - **Teknologiske forhold**
    - Bruk av teknologiske støttesystemer, tilgang og bruk:
      - telefon og telefax
      - IKT-løsninger: applikasjoner, kommunikasjon, lagring,
  - **Roller**
    - Tradisjonelle roller: tjenesteyter: hierarki, profesjon og funksjon, pasientrollen
    - Roller i en Individuell plan: tjenestemottaker, koordinator, plandeltaker på ulike nivå
  - **Generelle organisatoriske forhold**
    - Hierarkiske forhold,
    - Jobbkulturelle aspekter
    - Juridiske forhold
    - Rammebetingelser som ledelsesforankring, tilrettelegging for IKT-læring og bruk, avsatt Tid til prosess
- **Personlige aspekter**
  - Gruppe –eller individfokus
  - Nysgjerrighet
  - Endringsvilje og –evne



# Teknologisk kommunikasjon: tjenestemottakeren (brukeren)

## Hatt med IP fra før:

- Papirkopi av plandokumentet
- Fått møtereferater
- Utilgjengelig dok.. pga lagring i fagsystemer, minnepener, disketter, lokale pcer, håndskrevne dok.
- Sjelden planforfatter
- Utskrift eller original lagret i off. arkiv/kontor
- Kommunisert via tlf, sms eller brev
- Ikke hatt kontaktoversikt over andre deltakere i gruppen

## Fått med SamPro (nettIP)

- Online tilgang til kommunikasjon og plandokument
- Oversikt over deltakere med kontakttlf
- Dårligere/bedre oversikt i dok. enn før
- Skrivetilgang
- Trygg på sikker lagring av data
- meldinger via SamPro med Sms-varsel
- ”Raskere fatt i fagfolka”
- ”-ville kunne trykke på èn knapp så var du i gang! Der har du det der lettvinne igjen, ja.”
- Frafall pga oppstartsproblemer i pilotfase (pålogg og utkasting)



# Teknologisk kommunikasjon: koordinatoren

## Koordinatoren har hatt:

- Plandokumentet, originalen
- Oftest planforfatter
- Lavt IKT-fokus. Bruk til nytteformål
- Pådriver i kommunikasjon
- Kommunikasjon via tlf, brev, intern e-post og vanlig sms

## Koordinatoren har fått:

- Online tilgang til kommunikasjon og plandokument
- Dårligere/bedre oversikt enn før
- ”yess!! Endelig en plan som fungerer”
- En felles dynamisk mal.
- Mange system å forholde seg til
- meldinger via SamPro med Sms-varsel: ok /skeptisk
- Tiltro til sikkerhet i systemet
- Lite egnet i ansvarsgruppemøtene, bedre å skrive ut først
- Teknisk opplæringsansvar og oppfølging
- Frafall pga oppstartsproblemer i pilotfase (pålogg og utkasting)

# Teknologisk kommunikasjon: Øvrige deltakere

## FRA:

- Møtedeltakelse i varierende grad
- Møteinnkallinger/utskrifter/ referat i varierende grad
- Telefonisk kommunikasjon

## TIL:

- Online tilgang til kommunikasjon og plandokument
- Dårligere/bedre oversikt enn før
- Mange system å forholde seg til
- Leser av og til, men skriver lite
- Loggføring av lese/skriveaktivitet i systemet ("sanksjon")
- Brukerhjelp oppleves langt unna
- skepsis til sms og sikkerhet (leger)
- Glemmer pålogg og bruk pga lav bruksfrekvens
- Frafall størst her pga oppstartsproblemer i pilotfase (pålogg og utkasting)

# ”-og så mye fikk jeg igjen” teknologi-oppsummering

- **Tjenestemottakere:**
  - Skrivetilgang brukes aktivt
  - Fornøyde med sms-varsel på meldinger
  - Frafall i bruk med pilotutgaven (pålogg, utkasting -endret i nåværende versjon)
- **Koordinatorer:**
  - Fortsatt skrive og pådriver-ansvar
  - Bedre oversikt over plan- og deltakeraktivitet
  - Delt i forhold til sms-varsel på meldinger
  - Systemopplæring og brukerstøtte
- **Andre tjenesteytere**
  - Større fokus på teknologiske barrierer (pilotversjon)
  - Lav bruksfrekvens gir påloggs- og bruksproblemer (både pilot og senere)
  - Størst frafall i bruk

# Teknologi-oppsummering, forts.

- Deltakere sett under ett:
  - Teknologiske løsninger er uinteressant i seg selv
  - Man kommuniserer på den måten som er mest effektivt, varierer i forhold til arbeidssituasjon og oppgavebyrde
  - De som er aktive i systembruk melder positivt om oversikt i nett-IP
  - De som er passive eller hadde grei papirtilgang melder det motsatte
  - IKT-kompetansen går totalt på kryss og tvers i gruppene –rolleskifte (jf. Vatne)
  - TID er viktig for bruk eller ikke bruk

# Rollen tjenestemottaker:

## Pasientrollen → IP-bruker → planeier

### FRA:

- Fra mottaker til deltaker med rett til å medvirke i prosessen
- Fra fragmentert behandling til krav på koordinert tjenestetilbud
- Fra flere aktører til en navngitt samordnende tjenesteyter
- Krav om tverretattlig kartlegging, oppsett av mål og tidfestede tiltak

### TIL:

- Deltaker med aktiv rolle
- Kontroll med øvrige deltakere og deres bruk/innsyn i plan
- Å fragmentere systemtilgang er lite interessant
- En ekstra kommunikasjonskanal, meldingssystemet med sms
- Styring av prosess
- Koordinator selv
- superbrukerrolle
- Et rolleskifte ( S. Vatne)
- ”Et verdig liv”
- Tid eller ikke? ”Jeg har ikke tid til dette jeg” – bevisst på å ikke ta over jobben til hjelperne

# Rollen koordinator:

Fagutøver → IP-koordinator

→ nettbasert IP-koordinator

## Koordinatoren har hatt:

- Fra faginstans til personifisert rolle
- Egen lov og forskrift som rettesnor
- Plikt til å ta rolle som koordinator
- Prosessuell arbeidsmetode
- Økt medvirkning fra tjenestemottakere
- Lite til ingen endring i basisorganisasjon eller rammevilkår (unntak finnes)
- Uklar ledelsesforankring

## Koordinator har fått:

- En tydeligere koordinatorrolle
- Oversikt over deltakeraktivitet
- Autoritet i kraft av faglig gjennomslagskraft, ikke rollen i seg selv
- Samme koordinerings- skrive- og pådriveransvar
- Superbrukerrolle

# Rollen deltaker:

Fagutøver → fast/variabel gruppedeltaker  
→ formalisert nett-IP-deltaker

## FRA:

- Plikt til å delta hvis underlagt helse –eller sosiallovgivning
- Fast eller delvis deltakende
- Uklar rolle / klart def. rolle
- Lite synlig for planeier
- Delvis mottaker av plandokument
- Ikke skriving i plan

## TIL:

- Opplever ingen rolleendring
- Ser tydeligere arbeids- og ansvarsdeling
- Usikker på prosess
- Formalisering av deltakelse via samtykke
- Meldinger og sms: -skepsis
- Opplæring fra koordinatører/brukere
- Noen deltar i møter, men har ikke plantilgang , ”eksternt nivå” (leger )
- Unnlater å ta del i arbeidet, loggføres
- Unnlattelose gir ikke sanksjoner

# Rolle- og organsisasjonsendringer?

- **Tjenestemottakeren**
  - Mer aktiv rolle, ”styring av livet mitt” egen koordinering, ”Et verdig liv”
  - prosess- og deltakerkontroll
  - Planutforming
  - Travle foreldre: ikke tid
  - Superbrukerrolle
- **Koordinator**
  - Tydeligere koordinatorrolle,
  - bedre deltakeroversikt
  - Samme koordinerings- skrive- og pådriveransvar
  - Samme mangel på midler for gjennomføring (tid/økonomi/myndighet)
  - Superbrukerrolle
- **Øvrige deltakere**
  - Mest usikre på prosess generelt
  - Mer synlige
  - Lite deltakende, unnlater
  - Unnlattelse fortsatt uten sanksjoner



# Rolle- og organsisasjonsendringer, forts

## Gruppedeltakere sett under ett:

- Nett-IP med SamPro gir mulighet for **oversikt**:
  - Deltakere og samtykke for hver enkelt aktør
  - Tydeligere **hvem** som gjør **hva, når**
  - Økt **tilgjengelighet**, meldingssystem
- Tjenestemottakerrollen har endret seg betydelig, fra passiv til aktiv rolle
- Koordinatorrollen og deltakerrollen er blitt mer synlige
- Koordinator har i tillegg fått en superbrukerrolle
- Manglende forankring og tilrettelegging i kommuner og helseforetak gir små handlingsrom (unntak finnes)
- **TID** er fortsatt en kritisk faktor for prosessen IP

# Utfordringer nettbasert samhandling rundt IP gir:

- Individuell plan er en prosess på tvers av personlige, organisatoriske, faglige, økonomiske og juridiske skiller og barrierer
- IP er en prosjektkonstruksjon med mandat men uten midler eller tilstrekkelig autoritet
- Prosjektleder har fått et prosjektstyringsverktøy, lite annet nytt å hjelpe seg med.
- Nett-IP krever innsats!!
  - Vilje til å bryte ned barrierer, -organisatoriske, juridiske og teknologiske
  - Evne til samhandling, delegering og ansvar
  - Evne til kreativitet på ulike nivå
- **Et verktøy er et verktøy og ikke mer enn et verktøy...**
  - men det må fungere for ALLE involverte

# Muligheter nettbasert samhandling rundt IP gir:

- Som ”prosjektstyringsverktøy”
  - Smidig, sikkert lagret online plantilgang
  - Kommunikasjonskanal internt i gruppen.
  - Mulighet for oversikt blant deltakerne
  - Oversikt over deltakelse og innsats blant aktørene
- Tjenestemottakers mulighet til å forme egen rolle og innsats:
  - Sterkere medvirkning og medinnflytelse
  - ”et verdig liv”
  - Kreativ bruk av verktøyet av enkelte tjenestemottakere i prosessen

# Suksess i prosessen avhenger av:

- All teknologi og støtte knyttet til nettbasert IP fungerer knirkefritt:
  - Nett, mobildekning, PCer tilgjengelig, applikasjon, brukerstøtte
- Mandat og midler for IP-prosessen må være på plass:
  - TID
  - Opplæring
  - Tydelig rolleforståelse
  - Klare forventninger til gjennomføring fra ledende nivå i HF og kommuner, resultater må etterspørres
  - Økonomiske midler/myndighet til planarbeid og oppfølging
  - Status for IP som prosjektarbeid på linje med annen prosjektdeltakelse



Nett-IP som prosess-støtte gir resultater,  
men èn svale gir ingen sommer!!