



InnoMed



SKIEN KOMMUNE

Forprosjekt Innomed 2011-2012

Behov for nye varslingsystemer og samhandling i morgendagens institusjoner; foreløpige funn i behovskartleggingen

Dag Ausen, Silje Bøthun, Tone Øderud
SINTEF



Velferdsteknologi
Strategisk satsing i SINTEF

Innhold

- Kort om prosessen
- Behov for varsling
- Behov for samhandling
- Erfaringer fra andre
- Scenarier



Forprosjekt Innomed 2011-2012

- Prosjektet skal resultere i
 - **Kunnskap om behov** for varslingsystemer og trygghetsløsninger for beboere på sykehjem samt behov for samhandling
 - **Erfaringer fra bruk** av varslingsystemer og trygghetsløsninger for beboere på sykehjem
 - **Skisser til løsninger** som inkluderer både produkter og tjenester
 - **Plan om videreføring** gjennom OFU – prosjekt og større pilotprosjekter.

Marked

- Rehabilitering og nybygg av sykehjemsplasser står på dagsorden i alle landets kommuner.
- Teknologiløsninger som ivaretar behovene for gode værslings- og oppfølgingssystemer vil kunne implementeres i eksisterende sykehjem og i nybygg.
- Det nasjonale markedet bør derfor være stort, det internasjonale markedet enda større.
- Ca 180.000 institusjonsplasser/omsorgsboliger på landsbasis (ref. NOU)



Prosessen

- Observasjoner (formiddag – ettermiddag – natt)
- Intervjuer ansatte (IT, teknisk, vaktmester)
- Intervjuer pårørende, frivillige, beboer
- Idemøte ansatte (ca 15 deltakere fra sykehjemmene i kommunen)

- Besøk / intervjuer andre sykehjem
 - Trondheim
 - Kristiansund
 - Stavanger



"Jeg bruker ikke det systemet"

Ansatt om dagens alarmsystem

"De er jo helt håpløse"

Ansatt om alarmknapp

"Det ble mer irritasjon enn nytte"

Ansatt om sengesensorer

"Er det derfor den er her. Jeg har lurt på hva i all verden den er."

Ny beboer da hun ble fortalt om trygghetsalarm

"Jeg vil fjerne låsene"

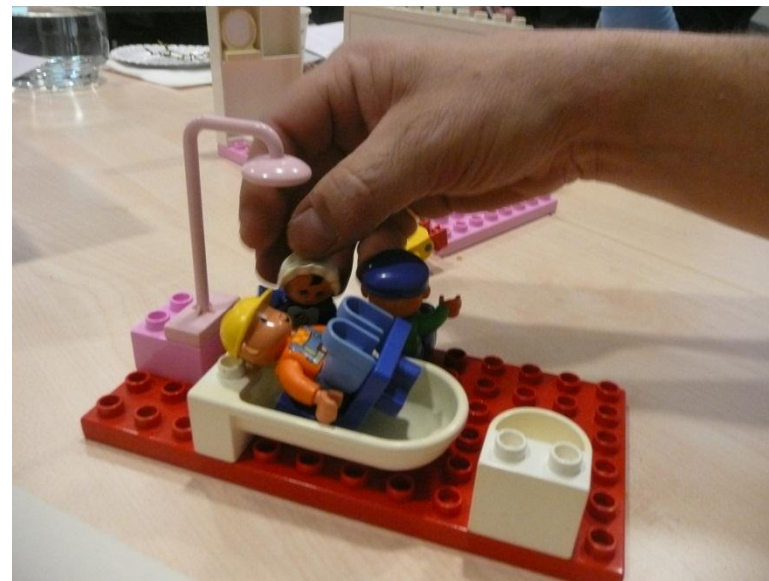
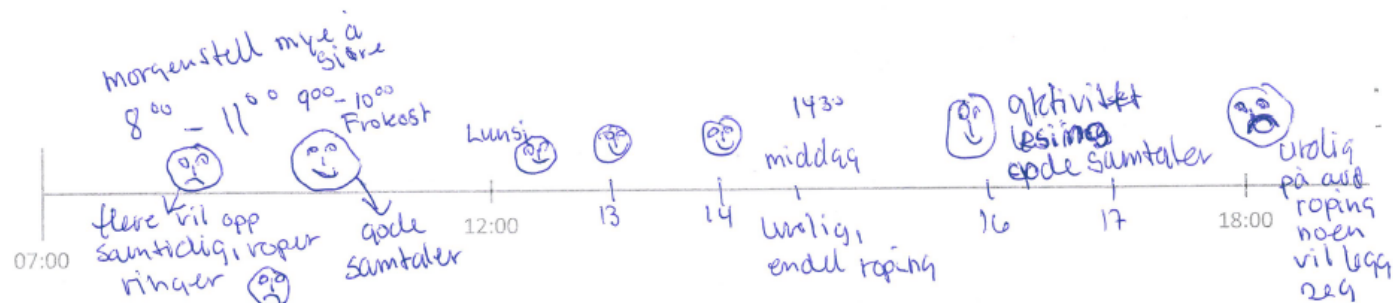
Ansatt om låste dører

"Det må bli såpass nymotens"

Ansatt om bruk av touchskjerm

Min arbeidsdag/natt

Bruk tidslinjen til å lage en oversikt over din arbeidsdag (ta utgangspunkt i forrige vakt). Marker tidspunkt der det var mye aktivitet, for eksempel måltider, stell eller mange alarmer. Marker også om det skjedde kritiske situasjoner, som fall, uønsket vandring eller lignende. Tegn smilefjes eller sure fjes og beskriv hvis det skjedde noe gledelig/ikke gledelig i løpet av arbeidsdagen.



Behov for varsling

Beboer

- Fall
- Sykdom/ akutt hendelse
- Ønsker å gå på toalett
- Trenger hjelp til forflytning
- Ønsker sosial kontakt
- Ønsker mat/drikke
- Mobil "trygghetsalarm"

Personal

- Fall (fra hvor? seng, toalett, snubler, osv)
- Sykdom/ akutt hendelse
- Står opp fra senga
- Vandring (utenfor "sikkert" område)
- "Våke over" (sjekke rom om natta)
- Vold og truende adferd (voldsalarm)
- Tilkalle hjelp/assistanse
- Huske oppgaver (f.eks. medisinerings)
- Spesielle behov i periode (f.eks. registrering av mat/væske)
- Adgangskontroll
 - Åpne opp for besøkende (kveld)

Mottak av varsler

- Skille mellom varsler / alarmer
- Prioritere varsler/ alarmer (nødalarmer eller kritiske alarmer først)
- Informasjon om hvor alarm kommer fra, spesielt når kollega har utløst alarm
- Få varsel inn til personalet der de til enhver tid oppholder seg
- Påminnere ved spesielle behov hos bruker over en kortere periode
- "En portal" for mottak av varsler, kommunikasjon etc.
 - Enkel i bruk, bærbær, robust, ...
- Kommunikasjon med bruker (men ikke alle...)

- Også behov for "stilletid"
 - Tilgjengelig kontra ikke-tilgjengelig
 - Slumring
 - Omprioritering av varsler

Behov for samhandling

- Mellom ansatte
 - Planlegging, organisering og prioritering av arbeidsoppgaver
 - Oversikt over hvor ansatte er i bygget
- Dokumentasjon i PLO-system
 - Medisinering
 - Matinntak
 - Vandring / avvik
 - Registrering av "tilstand"
- Helsetilstand
 - Fastlege / sykehus
- Pårørende

- Mellom produsent/ leverandør og kommune

Skrekkscenario...

NRK > Nyheter > Distrikt > NRK Trøndelag

Trøndelag

E-post: trondelag@nrk.no
Tlf. 73 88 12 00

Her gikk alarmen 17 000 ganger på en måned



Sykehjemmet er smekkefullt av det som skulle være framtidens teknologi, men her går det fullstendig i stå og pasienter får ikke hjelp.

Foto: Morten Karlsen/NRK

Det topp moderne alarmsystemet på et sykehjem i Trondheim er så avansert at brukerne ikke klarer å bruke det.

Rådmannen uttaler:

«Dagens alarmsystem passer ikke til enhetens bruk og vil bli skiftet ut i løpet av januar 2012».

Kommunen bruker 1,2 MNOK til å gå tilbake til det "gamle" systemet

Hva gikk galt?



"Flere pasienter trykker på alarmknappen de har hengende rundt halsen hele tiden. De skjønner ikke at det er en alarm."



"Pleierne har trådløse mottakere som enkelt skal fortelle hvor hjelpen trengs; i stedet er pågangen så stor at systemet går i stå."



"Selv om pleierne løper så fort de kan, har det kommet klagesaker fordi alarmkaoset har gjort det vanskelig å få kontakt med personalet."

Utfordringer

- Robust / moden teknologi?
- Understøtter teknologien behovene?
- Ble teknologien brukt slik den var ment?

- Organisering av ansatte og oppgaver
- Planløsning / bygg
- Korttidspasienter
- Mange ansatte
- Opplæring

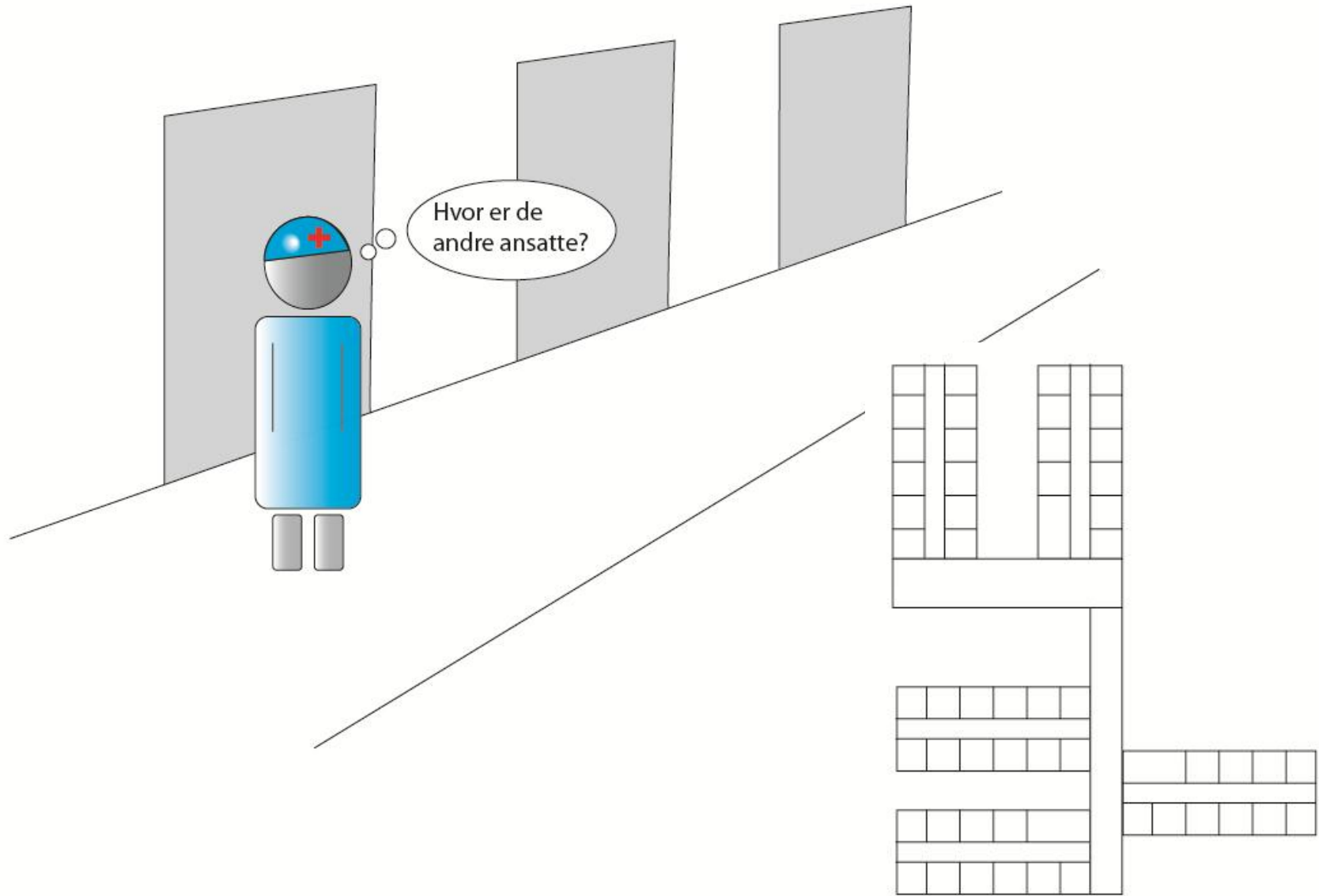
Behov anskaffelsesprosess

- Bruke tid på å definere bruksområdet for varslingsystemet
- Nye systemer må testes i praksis over en periode før de settes i daglig drift
- Testing gjennomføres i liten skala først - før full utrulling
- Testing av prototyper bør gjennomføres i flere runder (flere iterasjoner)
- **God dialog med leverandører over tid**
- Systemet må kunne testes i praksis over tid før endelig ferdigstilling

Behov driftsfase

- **Driftssikkerhet er svært viktig!**
- **Varslingssystemet må fungere hele døgnet, "24/7" uten nedetid**
- Dersom systemet ikke fungerer må man raskt kunne løse problemet
- Ønsker døgkontinuerlig vaktordning ved feil på varslingsystemet
- Personalet må ha egen kompetanse på varslingsystemet
- **Personalet må "stole" på varslingsystemet, stole på at systemet fungerer og at det gir opplevd og reell sikkerhet**
 - Erfarer at systemer ikke virker og det gir ingen varsel på at det ikke virker. Gir falsk trygghet og personalet kan ikke stole på systemet.
 - Systemer som ikke varsler når systemet er nede medfører at man ikke stoler på systemet og må følge opp på tradisjonell måte
- System for selvtest – at systemet tester seg selv eller at ansatt har rutine for å teste systemet, for eksempel en gang i døgnet
- Ansvarsforhold er avklart før feil oppstår

Noen utfordringer...





Personer med demens har ofte problem med å bruke eksisterende trygghetsalarmer. De har derfor vansker med å kontakte ansatte.

Eksempel på scenarier som må håndteres

- i et samspill mellom teknologi og tjeneste

Kristian (74)

- Har demens
- Glad i å gå tur
- Pårørende ønsker at Kristian skal få gå mer ut
- Kan være rask i vendingen
- Har forsvunnet ut av sykehjemmet en gang – ble funnet i nærheten
- Dørene på avdelingen til Kristian er som regel åpne, ut til fellesareal
- Noe døgnvill og orienteringsproblemer
- Har hatt mobiltelefon, men klarer ikke lenger å bruke denne

Marit (83)

- Går med rullator
- Er noe ustø og har falt én gang
- Ønsker å mestre mest mulig selv
- Skal egentlig bli hjulpet til toalettet, men går som regel alene
- Har trygghetsalarm, som klokke på arm
- Marit bruker av og til alarmen hvis hun ikke føler seg vel. Andre ganger for å få påfyll av kaffe.
- Har tidlig fase demens

Scenario Kristian

Kristian vandrer rundt i gangene og går en tur ut i fellesarealet. Klokken er 17.30. Det er to ansatte på avdelingen. Én er sammen med Margrete på toalettet. Den andre gir medisiner til Henning.

Scenario a) Kristian går ut

Scenario b) Kristian besøker en annen beboer (ønsket)

Scenario c) Kristian besøker en annen beboer (uønsket)

- Hva skjer?
- Hvem oppdager at han er borte?
- Hvem leter?
- Blir andre hjelpere kontaktet? Hvorfor/hvorfor ikke?

Scenario Marit - natt

Klokka er 01.20. Marit er våkner og står opp for å gå på do. Én ansatt har ansvaret for en etasje med 20 beboere. To andre ansatte er på vakt i andre deler av huset.

Scenario a) Hun faller og kommer seg ikke opp.

Scenario b) Marit besvimer på do. Hun blir sittende på setet og faller ikke.

- Hva skjer?
- Hvordan oppdages fallet?
- Hvem oppdager fallet?
- Hvem hjelper?
- Hva skjer etter at fallet er oppdaget?
- Blir andre hjelpere kontaktet? Hvorfor/hvorfor ikke?
- Hvordan kommuniseres informasjonen?

Scenario besøkende

Klokka er 19.30. Fru Hansen ringer på og ønsker å besøke mannen sin, Kristian. De to ansatte på hr Hansens avdeling er opptatt hos bruker som trenger ekstra hjelp i forbindelse med toalettbesøk.

- Hva skjer?
- Hvordan vet man at fru Hansen er godkjent besøk?
- Hvem slipper inn fru Hansen?
- Hvordan slippes fru Hansen inn?
- Hvor lenge venter fru Hansen?