



Hedmark IKT

HELHETLIG DIGITAL KJERNEØSNING FOR VELFERDSTEKNOLOGI

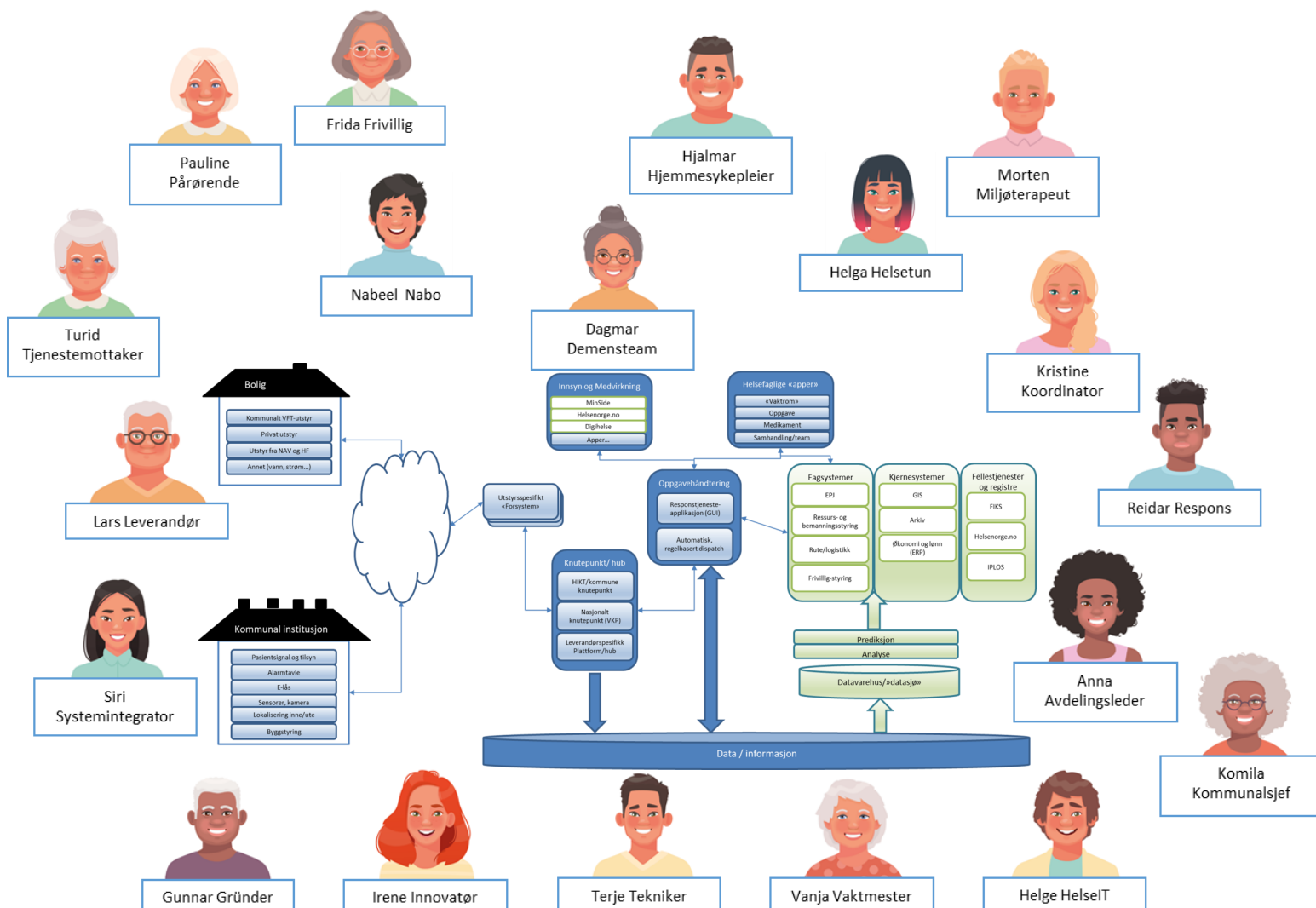
HIKT-SAMARBEIDET

SSA-K BILAG 1, VEDLEGG 2 — PERSONAS

FORMÅL OG BESTILLING

Dette vedlegget inneholder 19 ulike personas. Hver persona representerer en rolle i aktørnettverket rundt den velferdsteknologiske løsningen vi ønsker å anskaffe. Formålet med dette vedlegget er å gi mulige leverandører [dere] et innblikk i de ulike behovene aktørene i nettverket har, og den store kompleksiteten løsningen må ta hensyn til.

«Lars Leverandør» er siste persona i vedlegget, og representerer dere som leverandører. Beskrivelsen av Lars er fiktiv.



Illustrasjon av aktørnettverket i økosystemet rundt velferdsteknologisk løsning.



Turid Tjenestemottager

Alder: 81

Yrke: Pensjonist

Da Turid ble enke for 6 år siden flyttet hun til en leilighet i byen. Hun har 3 voksne barn, og får ofte besøk av både barna og barnebarna.

Hun liker å gå turer i nærområdet, og går på kafé med venninner hver fredag. Hun er også veldig glad i matlaging, og inviterer ofte familien på middag.

For 3 år siden fikk Turid en demensdiagnose. Hun synes selv at hun klarer seg ganske godt, men hun merker at hun glemmer en del.

Utfordringer

- På grunn av sine helseutfordringer må hun ta flere tabletter daglig, men hun husker ikke alltid hvilke tabletter hun skal ta til hvilken tid.
- Det begynner å bli vanskelig for henne å lage middag på egenhånd. Innimellom glemmer hun et måltid.
- Hun synes det er vanskelig å holde styr på alle avtalene sine, som for eksempel middagsbesøk, kafébesøk og frisørtimer. Hun synes det er veldig frustrerende at hun glemmer eller blander avtaler.
- Det har hendt at hun ikke finner veien hjem igjen når hun går på turer i nærmiljøet. En gang fant hun ikke frem til sønnens hus da hun skulle på middagsbesøk. Turid er nå redd for å gå ut alene, og familien strekker seg langt for å kjøre henne rundt.

Behov

- Hjelp til å ta riktig medisin til rett tid.
- Hjelp til å planlegge og forberede matlaging, og oppfølging av at alle måltider spises i løpet av en vanlig dag.
- Hjelp til å holde styr på avtalene sine.
- Både familien og Turid har behov for å vite at hun kan finne veien hjem igjen dersom hun blir usikker.
- Familien ønsker gjerne å koble på kommunale tjenester, slik at de ikke sitter alene med ansvaret for at Turid har det bra i hverdagen. De ønsker at hun alltid kan ta kontakt med noen dersom hun har behov for hjelp.



Hamar



Løten



Stange



Nord-Odal



Sør-Odal



Kongsvinger



Grue



Pauline Pårørende

Alder: 74

Yrke: Pensjonist

Har vært gift med Terje Tjenestemottager i 55 år. Terje er noen år eldre enn henne, og har siden i fjor slitt veldig med helsa etter en benamputasjon. Dette gjorde at de måtte flytte, og de bor nå i en tilrettelagt leilighet. Sønnen Per er den eneste av deres 4 barn som bor i samme by.

Pauline elsker blomster, og har grønne fingre. Hun liker å da på bowling med sine venninner, og hun møter opp på den lokale bingoen hver tirsdag.

Hun kjenner på det å bli eldre, og at kroppen ikke er like kvikk som den en gang var.

Utfordringer

- Hun ønsker å gi mannen sin god omsorg, og bidra til at han får tilbake livskvaliteten etter operasjonen.
- Alt av husstell, matlaging og ærender utenfor hjemmet faller nå på henne, men hun er redd for å forlate Terje alene hjemme.
- Hun kvier seg for å be andre om hjelp. Sønnen hjelper til med innkjøpene, men Pauline er likevel veldig sliten. Siden de nettopp har flyttet til området kjenner hun ikke naboene, og vil ikke bry dem med spørsmål om hjelp.
- Det er vanskelig å planlegge dagen, fordi hun vet aldri helt når hjemmehjelpen og fysioterapeuten kommer.
- Fritidsaktivitetene sine har hun ikke lenger mulighet til å delta på – hun føler ikke hun kan dra fra Terje. Terje vil gjerne være med på bingo, men hans helse gjør det vanskelig. Spesielt på vinteren er det vanskelig å komme seg ut.

Behov

- Det skal være enkelt å komme i kontakt med kommunen når et behov oppstår.
- Enkel og tilgjengelig informasjon om hva hun som pårørende kan gjøre for å øke livskvaliteten til sin mann, ut i fra hvor han er i rehabiliteringsløpet.
- Hjelp til praktiske gjøremål i hverdagen.
- Bruke mindre tid på å vente på hjelpetjenestenes daglige besøk.
- Oppdatert og forutsigbar informasjon fra hjemmesykepleien og fysioterapeuten, slik at hun og mannen kan planlegge dagen bedre.
- Komme seg ut på fritidsaktiviteter sammen med Terje de gangene han er i form til det, eller alene når hun vet at Terje blir godt ivaretatt.



Hamar



Løten



Stange



Nord-Odal



Sør-Odal



Kongsvinger



Grue



Frida Frivillig

Alder: 67

Yrke: Pensjonist

Frida har nylig pensjonert seg og bruker deler av året på å reise. Hun har alltid vært svært aktiv i frivillig arbeid, og føler hun fremdeles har mye å bidra med.

Når hun ikke er på reise er hun aktiv i den største frivillige organisasjonen i kommunen. De har omtrent 200 frivillige som bidrar med stort og smått, innen mange forskjellige felt.

Frida har tatt på seg mange typer frivillige oppdrag. Hun liker aller best å dra ut på besøk.

Utfordringer

- Frida bidrar gjerne når hun er tilgjengelig, men hun ønsker ikke faste oppdrag som går utover fleksibiliteten hun har til å gjøre andre ting.
- Når hun hjelper til med innkjøp for andre er det ikke alltid like oversiktlig hva som skal kjøpes inn eller hvordan hun mottar innkjøpslisten. Noen ganger lager tjenestemottageren en liste som oversendes, mens andre ganger blir hun ringt av hjemmesykepleieren eller pårørende og må notere selv.
- Hun tar ofte en kaffekopp med den hun handler for, og har noen ganger opplevd at hjemmesykepleieren kommer innom for å smøre brødskiver til personen Frida besøker. Frida tenker at en slik oppgave kunne jo hun gjort, når hun likevel akkurat har traktet kaffe.
- Innimellom spør tjenestemottageren Frida om ting hun ikke kan

Behov

- Ønsker å kunne se oppdragene som kommer inn fortløpende, og muligheten til å takke ja eller nei ettersom det passer for henne.
- Utfyllende informasjon om oppdraget slik at hun kan yte best mulig hjelp.
- Mulighet for å koordinere med andre hjelpeinstanser som skal innom personen i løpet av dagen. Hjemmesykepleieren trenger ikke komme for å smøre brødskiver når Frida likevel er til stede.
- Når Frida får spørsmål fra tjenestemottakeren hun ikke kan svare på, hadde det vært fint om hun enten hadde hatt mulighet til å sjekke om informasjonen var tilgjengelig for henne, eller at hun kunne gitt beskjed til den personen som kunne avklart spørsmålet.



Hamar



Løten



Stange



Nord-Odal



Sør-Odal



Kongsvinger



Grue



Nabeel Nabo

Alder: 22

Yrke: Student

Han synes teknologi er kult, og bruker mye tid på dataspill. Har flyttet til byen for å studere spillutvikling. Han leier en hybel i et borettslag med flere eldre beboere

Nabeel liker naboene sine godt, og hjelper dem ofte når de har utfordringer med teknologien. Han hjelper til med å bytte batteri, fikse elektroniske låser og han har hjulpet nabokona slik at hun kan ha videosamtaler med sine barnebarn.

Som takk for hjelpen får han noen ganger nystekte vafler.

Utfordringer

- Han vil gjerne være til hjelp, men det er ikke så lett for hans naboer å vite om hans tilbud om bistand for de som ikke kjenner ham. Borettslaget har en Facebook-gruppe, men ikke alle er medlem av gruppa.
- Han reiser mye, og det er ikke alltid han har anledning til å hjelpe de som trenger det.
- Ofte har noe ikke virket i lengre tid før Nabeel får vite om det. Det synes han er synd, for det er jo så lett å fikse!
- Han har vært inne på tanken å melde seg frivillig et sted, for han tenker at det sikkert er andre som har behov for slik hjelp. Han er litt usikker på hvor han burde henvende seg for et slikt type engasjement.

Behov

- Ønsker det var en enkel måte han kunne informere sine naboer om hans tilbud om bistand.
- At han kan melde fra til andre instanser de gangene han er bortreist, slik at de eldre ikke må vente til han er hjemme igjen med å få hjelp.
- Vil gjerne ha et system på de naboene han hjelper, slik at han for eksempel kan se når han byttet batteriene i den elektroniske dørlåsen til Fru Hansen sist. Da kan han ha litt forutsigbarhet.
- Et nettverk med andre i samme situasjon, der de kunne delt erfaringer og fordelt lette oppdrag.
- Han ønsker også å ha mulighet til å kommunisere med pårørende og kommunen dersom han har noen bekymringer han ikke selv kan løse.



Hamar



Løten



Stange



Nord-Odal



Sør-Odal



Kongsvinger



Grue



Dagmar Demensteam

Alder: 49

Yrke: Ergoterapeut

Jobber i kommunens tverrfaglige demensteam. Gir råd og veiledning til mennesker med demens og deres pårørende.

Hun ser at det kan være vanskelig for demenssyke og deres pårørende å forstå sykdommen. Hun synes derfor det er veldig meningsfullt å hjelpe dem til å mestre hverdagen bedre.

Siden demensteamet er et lavterskeltilbud møter hun ofte innbyggere før de får andre tradisjonelle helse-tjenester fra kommunen.

Utfordringer

- Ønsker å nå ut til demenssyke og deres pårørende i en enda tidligere fase av sykdomsforløpet. Hun har behov for at tilbudet om lavterskeltjenesten er godt kjent i befolkningen.
- Vet at det finnes forbrukerteknologi som kan hjelpe den syke med å mestre hverdagen, men har utfordringer med at kommunen ikke legger til rette for slik bruk.
- Ser at tjenestemottagerne ofte må bytte ut den teknologien de skaffer seg på egenhånd, da de på et senere tidspunkt får andre helsetjenester fra kommunen.
- Synes det er vanskelig å finne teknologiske løsninger som ivaretar personvernet i tilstrekkelig grad.
- Tjenestemottagerne kan få flere produkter fra NAV sin hjelpemiddelsentral, men disse fungerer ikke sammen med produktene som tilbys av kommunen.

Behov

- Ett kontaktpunkt der hun kan nå ut til demenssyke og deres pårørende tidlig i sykdomsforløpet. Hun mener at forebyggende og tidlig innsats er svært viktig for tjenestemottagerens livskvalitet. Det er også viktig for god utnyttelse av kommunens ressurser.
- Ønsker å veilede innbyggerne i kjøp av forbrukerteknologi hun vet at kommunen også kan bruke, dersom det blir aktuelt for tjenestemottagere å motta andre tjenester i fremtiden.
- Det er bedre for tjenestemottagerne om de får beholde forbrukerteknologien de allerede eier når behovet for tjenester fra kommunen oppstår. Kjent teknologi er lettere for dem å bruke.
- Hun må være trygg på at alle anbefalingene hun gir ivaretar personvernet i tilstrekkelig grad.
- Produktene som tilbys av NAV sin hjelpemiddelsentral må kunne fungere samme med de produktene kommunen tilbyr. Disse burde også fungere sammen med tjenestemottagerens egen forbrukerteknologi.



Hamar



Løten



Stange



Nord-Odal



Sør-Odal



Kongsvinger



Grue



Hjalmar Hjemmesykepleier

Alder: 31

Yrke: Hjemmesykepleier

Var ferdigutdannet hjemmesykepleier for to år siden, og har siden jobbet i kommunen. Han jobber turnus med dag- og kveldsvakter i en 80 % stilling.

Han er superbruker av både medisindispensere og systemet som kommunen bruker for kontakt mellom frivilligheten og tjenestemottagere.

Hjalmar er stolt av å bidra til at kommunens tjenestemottagere kan leve så normale liv som mulig i sine hjem.

Utfordringer

- Føler at han ofte har for lite tid til å gjøre oppgavene sine så godt som han ønsker.
- Må samhandle med veldig mange ulike aktører i helsevesenet, og bruker mye tid på få tak i rette personer eller å vente på svar. Synes at systemet med instanser som ikke «snakker sammen» er veldig tungrodd.
- Det er vanskelig å få tak i oppdatert informasjon om hver enkelt tjenestemottager i det øyeblikket han trenger det.
- Ulike teknologier er en viktig del av jobben hans, men han har ofte dårlig tid til å sette seg inn i nytt utstyr, eller lære bort til andre som er mer usikre.
- Noen ganger er ikke utstyret han trenger for å hjelpe tjenestemottageren på plass, og da må han vente til neste besøk for å utføre oppgavene.
- Bruker mye tid på kjøring ut til tjenestemottagere som er spredd utover et stort geografisk område.
- Synes adgang til tjenestemottagernes bolig er en utfordring.

Behov

- Mer tid sammen med brukerne.
- Enkel og rask kommunikasjon med andre helseinstanser.
- Tilgjengelig oppdatert informasjon om hver enkelt tjenestemottaker, uansett hvor han befinner seg.
- God opplæring i alt utstyr han bruker på jobb, og et system for videre kompetanseutvikling og kompetansedeling.
- Tillitt til at rett utstyr er på plass og tilgjengelig til enhver tid.
- En velorganisert og planlagt kjørerute for hver vakt (gjør med hensyn til rushtid og trafikkforhold), slik at han reduserer tiden på bilkjøringen.
- Rask og pålitelig adgang til alle tjenestemottakerne han besøker i hverdagen, uten å måtte forholde seg til mange nøkler.



Hamar



Løten



Stange



Nord-Odal



Sør-Odal



Kongsvinger



Grue



Helga Helsetun

Alder: 28

Yrke: Helsefagarbeider

Helga fullførte sin utdannelse som helsefagarbeider for ett år siden.

Hun jobber nå på bemanningsenheten ved helsetunet. Dette innebærer at hun har vakter på forskjellige avdelinger, alt etter behov

Helga trives veldig godt med å ha varierte oppgaver og synes det er spennende med ulike utfordringer.

Utfordringer

- Hun har vakter i hjemmesykepleien, på sykehjemmet og i tjenesten for psykisk helse og rus. Avdelingene er tilknyttet samme helsetun, men bruker ulike systemer for varsling. Dette har ført til at Helga innimellom blander sammen de ulike rutinene.
- Arbeidet på flere avdelinger, og bruken av flere systemer har også krevd mer tid til opplæring.
- Når hun har nattevakt må hun ha med seg flere forskjellige enheter som kan motta varsler, da hun er ansvarlig for alle tjenestemottagerne på de 3 ulike avdelingene.
- Innimellom kommer hun opp i vanskelige situasjoner der hun har behov for å tilkalle bistand fra kollegaer.
- Gjennom sin erfaring fra de 3 ulike avdelingene ser hun at løsninger som brukes i hjemmesykepleien kunne gitt nytte for tjenestemottakere på sykehjem, og motsatt. Det er dessverre ikke mulig å bruke utstyr på tvers av avdelingene, da systemene ikke åpner for dette.

Behov

- Helga ønsker seg ett system som kan brukes både i hjemmesykepleien, på sykehjemmet og i tjenesten for psykisk helse og rus.
- Enkel og tilgjengelig opplæring hun har tilgang til når behovet oppstår.
- Muligheten til å bare bære én enhet som kan motta varsler fra de avdelingene hun er ansvarlig for når hun har nattevakt.
- Løsninger som kan møte behovet til alle de 3 avdelingene. Dette innebærer at det må være enkelt å gjøre individuelle tilpasninger.
- Tilkalle bistand raskt fra kollegaer dersom utfordrende situasjoner oppstår.



Hamar



Løten



Stange



Nord-Odal



Sør-Odal



Kongsvinger



Grue



Morten Miljøterapeut

Alder: 26

Yrke: Vernepleier

Morten har jobbet ved habiliteringstjenesten i kommunen de siste 4 årene.

Han jobber turnus ved et bofelleskap som gir tjenester til 6 voksne personer med psykisk utviklingshemming.

Jobben til Morten er å bidra til at beboerne i bofellesskapet har best mulig livskvalitet. Derfor bruker han mye tid på å tilrettelegge for at beboerne kan gjennomføre mest mulig selv.

Utfordringer

- Morten synes at flere av IT-systemene han bruker i jobben som miljøterapeut ikke er godt nok tilpasset tjenesten han jobber i. Han tror at systemene egner seg bedre for hjemmesykepleien eller sykehjemmene.
- To av beboerne har husketavler fra NAV sin hjelpemiddel-sentral i leilighetene sine. Morten kan legge inn beskjeder på tavlene gjennom ei nettside. Nettsiden er praktisk, men han opplever at det blir mye dobbeltarbeid da han i tillegg må dokumentere det han nettopp har gjort i kommunens eget system.
- En av beboerne har epilepsi, og har en alarm som blir utløst dersom han får anfall. Morten blir varslet gjennom en personsøker som han må bære med seg. Personsøkeren har ingen annen funksjon utover dette.
- Morten må også bære med seg jobbtelefonen til enhver tid, da kollegavarsler mottas via denne. Dersom han ønsker å sende ut et varsel selv, har han et armbånd han kan trykke på.
- Han bærer med seg så mange «dingser» til enhver tid at han har behov for eget utstyrsbelte som en del av arbeidsantrekket.

Behov

- IT-systemer som i større grad kan tilpasses ulike avdelinger og individuelle behov.
- Systemer som fungerer sammen slik han ikke trenger å dobbeltregistrere opplysninger.
- Samle alle signaler, varsler og informasjon på én enhet.



Hamar



Løten



Stange



Nord-Odal



Sør-Odal



Kongsvinger



Grue



Kristine Koordinator

Alder: 38

Yrke: Sykepleier med spesialisering i eldreomsorg

Kristine jobber i koordinerende enhet i kommunen, som er ansvarlig for koordinering av helse- og omsorgstilbudene som gis til kommunens innbyggere.

En viktig arbeidsoppgave er å kartlegge og tildele tjenester basert på innbyggerne og tjenestemottagernes behov og ressurser.

Hennes ønsker er å gi best mulig livskvalitet til den enkelte tjenestemottaker.

Utfordringer

- Bruker mye tid på å samordne og koordinere tjenester innenfor helse og omsorg.
- Verktøyet for kartlegging som brukes i dag fanger ikke opp alle ressursene innbyggeren selv eller dens nærpå personer innehar. Aktørene rundt innbyggeren kunne utfyllt hverandre bedre om de hadde sett hverandre i større grad.
- Informasjonsinnhenting og tilgang til informasjon skaper ofte utfordringer for Kristine. Det gjør jobben med å koordinere et godt tjenestetilbud til den enkelte vanskeligere, og det gjør saksgangen mer omfattende.
- Siden det er strenge krav til personvern blir det ofte store papirmengder som kommer i posten. Dette skaper en dårlig arbeidsflyt.
- Tjenestemottagerne har ikke tilgang til en oversikt over tilbudene som kunne vært aktuelle. Manglende oversikt og tilgang hindrer brukerinvolvering i utviklingen av hvert enkelt skreddersydde tilbud.

Behov

- En løsning som gir henne totaloversikt over den enkeltes pasient- og brukeropplysninger. Denne bør også inneholde informasjon om alle aktive tjenester den enkelte mottar.
- Et godt kartleggingsverktøy som kan fange opp alle ressursene rundt den enkelte innbygger.
- At alle kommunens innbyggere har tilgang på digitale selvbetjeningsløsninger som er enkle og sikre. En slik tilgang vil gjøre brukerinvolvering enklere.
- En samhandlingsløsning som sikrer god samhandling mellom tjenestemottager og de andre aktørene i nettverket.



Hamar



Løten



Stange



Nord-Odal



Sør-Odal



Kongsvinger



Grue



Reidar Respons

Alder: 32

Yrke: Helsefagarbeider

Reidar sin jobb består i all hovedsak i å respondere på ulike signaler som sendes ut fra kommunens innbyggere. Det kan være en alarm som indikerer behov for en tjeneste, eller et signal om at alt er bra.

Han er litt usikker på hvor han kommer til å jobbe i fremtiden: enten kan han være ansatt direkte i tjenestene i kommunen, eller tilknyttet en kommunal eller inter-kommunal responsløsning.

Utfordringer

- Reidar er opptatt av innbyggernes trygghet og evne til å mestre hverdagen selv. Alle som bruker velferdsteknologi som deler signaler med helse- og omsorgstjenesten skal være trygge på at de kommer i kontakt med noen, og at de får den hjelpen de trenger.
- Er usikker på om dagens løsning av responscenteret er det riktige for fremtiden. En fremtidig løsning må gi høy kvalitet på tjenesten, samtidig som den sikrer effektiv bruk av både tid og kostnader.
- Ser at det blir større behov for responstjenester for andre ting enn bare trygghetsalarmer. Reidar lurer på hvordan de best kan integrere andre signaler i en fremtidig løsning, som for eksempel avstandsoppfølging av pasienter.

Behov

- En fremtidsrettet og dynamisk responsløsning som kan utvikles videre i takt med endringer i kommunens behov, samtidig som det holder høy kvalitet til enhver tid.
- Leverandørene av fremtidens responsløsning må ikke låse kommunen til én spesifikk måte å løse responstjenester på. Det må være rom til å løse dette ulikt.
- Reidar og kommunen ønsker å tenke nytt rundt løsning av responstjenestene, da de vet at dagens løsning ikke er optimal. De ønsker ideer og innspill til nye løsninger som kan passe deres behov.
- Løsningen må kunne benytte frivillige og nærpersoner som en del av responsteamet.



Hamar



Løten



Stange



Nord-Odal



Sør-Odal



Kongsvinger



Grue



Anna Avdelingsleder

Alder: 36

Yrke: Sykepleier med videreutdanning i ledelse

Jobber i en ganske nyopprettet avdeling med høy rulling av tjenestemottagere.

Er veldig glad i jobben sin, og synes det er godt med all takknemligheten hun får for hjelpen hun gir.

Hun synes at kommunens satsning på fleksible helse- og omsorgsløsninger er svært viktig, da hun ser at kommunens tjenestemottagere har veldig ulike behov og ønsker.

Utfordringer

- Ettersom brukermassen i hennes enhet stadig skiftes ut må hun holde kontinuerlig oversikt over enhetens kapasitet i forhold til tjenestemottagernes behov.
- Bruker veldig mye tid på administrasjon og har svært liten tid til sentrale lederoppgaver.
- Mange av systemene hun bruker i arbeidshverdagen har ulik pålogging. Det er mange brukernavn og passord hun må holde styr på.
- Hun kommuniserer med mange helseinstanser, og er bindeleddet mellom flere av disse. Denne koordineringen krever mye tid.
- Opplever ofte at andre sitter på vital informasjon hun har behov for.
- Hun ser også at tjenestemottagerne sliter med å finne frem til riktig informasjon. Dette fører til at hun mottar mange henvendelser som tjenestemottaker kunne funnet svaret på selv.

Behov

- Detaljert informasjon om enhetens kontinuerlige kapasitet og hvilke vedtak de til enhver tid har inne. I tillegg må hun ha oversikt over kompetansebeholdningen i avdelingen, og hvordan den kan utnyttes på best vis til enhver tid.
- Mer tid til viktige lederoppgaver og til å utvikle avdelingen videre.
- En samlet påloggingsløsning til de ulike systemene, og at disse systemene snakker sammen.
- En samlet portal for kommunikasjon mellom ulike aktører, som for eksempel primærhelsetjenesten og spesialisthelsetjenesten. Tilgangen må være sikker og informasjonen må være oppdatert.
- Relevant informasjon som tjenestemottakere og pårørende har enkel tilgang til, slik at det blir færre henvendelser hun må håndtere.



Hamar



Løten



Stange



Nord-Odal



Sør-Odal



Kongsvinger



Grue



Komila Kommunalsjef

Alder: 56

Yrke: Anestesisykepleier

Har jobbet i mange ulike deler av helsevesenet før hun fikk jobben som kommunalsjef for helse og omsorg. Hun leder den største avdelingen i kommunen, med dertil størst budsjett og flest ansatte.

Hun synes at sektoren har stått i store omstillingsprosesser over lengre tid. Endringsarbeidet er utfordrende, men også veldig spennende. Det skal jo tross alt resultere i enda bedre helsetjenester til kommunens innbyggere!

Utfordringer

- Har veldig mange ansatte under seg og leder mange heldøgns-tjenester.
- Må holde oversikt over kompetansebehovet i tjenesten samtidig som at tilgjengelige ressurser må utnyttes best mulig. Det er viktig at oppgaver blir utført av kvalifiserte personer!
- Ser at det blir en stor utfordring å løse morgendagens helseutfordringer innenfor dagens rammer.
- Skal yte forsvarlige tjenester til veldig mange innbyggere med ulike behov.
- Har ikke tid til systemer som ikke fungerer, og andre tidstyver i hverdagen.
- Opplæring er en av de største utfordringene ved implementering av nye løsninger.
- Hennes sektor skal yte helsetjenester spredt utover et stort geografisk areal.

Behov

- Ønsker å måle effekten av ulike tiltak som iverksettes, slik at hun kan følge med på om hun bruker ressursene riktig. Til denne vurderingen trenger hun et godt datagrunnlag.
- Bruke nettverket rundt tjenestemottager i større grad enn det gjøres i dag, og at dette samspillet kan fungere godt.
- Yte fleksible og skreddersydde helsetjenester, der alle aktørene i nettverket rundt den enkelte jobber mot samme mål.
- Trenger løsninger og systemer som er enkle og intuitive å bruke.
- Fleksible systemer, da organisering av tjenesten gjerne må endres til ulike tidspunkt.
- Ønsker å samarbeide med nabokommunene om en felles responsløsning.



Hamar



Løten



Stange



Nord-Odal



Sør-Odal



Kongsvinger



Grue



Helge HelseIT

Alder: 44

Yrke: Ingeniør

Har tidligere jobbet i et internasjonalt IT-konsern. Han hadde ingen erfaring fra helsevesenet før han begynte i kommunen. Nå jobber i han i kommunens IT-avdeling, med spesielt ansvar for helse- og omsorgstjenestene.

Han ønsker å gi de ansatte i denne sektoren de støtteverktøyene de trenger for å gi tjenestemottakerne et best mulig tilbud.

Han opplever det som meningsfylt å bidra til å øke livskvaliteten til kommunens innbyggere.

Utfordringer

- Ser at helse- og omsorgssektoren har mange utfordringer og behov som dagens IT-løsninger ikke kan løse på en god nok måte.
- Bruker veldig mye tid og ressurser på enkel support, og det han anser som enkle justeringer som de ansatte ute i helse og omsorg kunne utført selv.
- Må forholde seg til mange ulike systemer for å administrere de ulike IT-løsningene kommunen bruker.
- Det er ofte behov for å koble sammen ulike IT-løsninger, men dette er som regel veldig tidkrevende eller umulig.
- Innimellom møter han tjenestemottagere som har forbrukerteknologi som fungerer godt, men som ikke «snakker sammen» med kommunens systemer.

Behov

- Oppdaterte IT-løsninger som fungerer godt til de komplekse behovene i alle deler av helse- og omsorgssektoren.
- Ønsker at det fantes et godt og enkelt system for support og opplæring av brukere, slik at de ansatte som jobber i førstelinja med tjenestemottagere kunne gjøre nødvendige tilpasninger selv.
- Ett verktøy som kan administrere alle de ulike IT-løsningene i kommunen.
- IT-systemene kommunen bruker må kunne snakke sammen.
- Det burde være mulig å inkludere forbrukerteknologi i kommunens løsninger. Dette vil være nyttig både for tjenestemottagerne og kommunen.



Hamar



Løten



Stange



Nord-Odal



Sør-Odal



Kongsvinger



Grue



Vanja Vaktmester

Alder: 58

Yrke: Vaktmester

Vanja har jobbet som vaktmester i kommunen i over 20 år og kjenner kommunens bygg veldig godt.

Hun er opptatt av at alle bygg skal være mest mulig funksjonelle for det formålet bygget brukes til.

Vanja ser at stadig flere funksjoner i byggene blir digitalisert, og vedlikeholdet av disse faller ofte til henne. Hun synes selv at hun er ganske digitalt «moden», og hun løser de fleste problemene som oppstår.

Utfordringer

- Må ha god kjennskap til mange ulike løsninger i byggene og hvordan disse fungerer teknisk. Hun må også kjenne til hvordan løsningene virker sammen, og mulige feilkilder. Det er ikke alt Vanja kan fikse selv, til tross for at hun er ansvarlig for at det virker. Hun må derfor ha løpende kontakt med leverandørene av de ulike løsningene.
- Alle løsningene må virke til enhver tid, og problemer som oppstår må kunne løses også når Vanja ikke er på jobb.
- Det er også hennes oppgave å sikre forsvarlig drift av byggene selv om det oppstår uforutsette hendelser som for eksempel strømbrydd.
- Vanja er svært dyktig, og sitter på mye taus kunnskap om kommunens bygg og drift. Dette gjør situasjonen veldig sårbar, da kunnskapen og oversikten er så personavhengig.

Behov

- Trenger tilgang til en totaloversikt over status på alle løsningene som finnes i byggene. På denne måten får hun informasjon om hva som fungerer og ikke fungerer til enhver tid. Denne oversikten burde også inneholde intervallene for periodisk vedlikehold av hver enkelt løsning, slik at dette kan planlegges godt. Vanja liker ikke overraskelser.
- Hun må ha enkel og kontinuerlig tilgang til alle leverandørene slik at hun kan få rask respons dersom det oppstår en feil. Det må ligge et system til grunn for denne kontakten, slik at den blir ivaretatt utenfor Vanjas arbeidstid.
- Dersom det oppstår uforutsette hendelser ønsker Vanja å få umiddelbar beskjed, gjerne med forslag til alternative eller midlertidige løsninger til feilen er rettet.
- En mer systematisk og samlet oversikt vil gjøre drift og vedlikehold mindre personavhengig.



Hamar



Løten



Stange



Nord-Odal



Sør-Odal



Kongsvinger



Grue



Terje Tekniker

Alder: 22

Yrke: Hjelpemiddeltekniker

Terje har fagbrev innenfor datateknologi og elektronikk. Etter endt fagprøve fikk han jobb i kommunen som tekniker.

Han jobber mye med utplassering og oppfølging av hjelpemidler / velferdsteknologi som kommunens innbyggere får innvilget av helse- og omsorgstjenesten.

Han synes det er veldig fint å være mye på farten, samtidig som han kan hjelpe andre.

Utfordringer

- Ser at de løsningene som fungerer optimalt er skreddersydd den enkelte tjenestemottagerens individuelle behov. Før tilpasningen er perfekt må han ofte ut til tjenestemottageren flere ganger for å gjøre justeringer.
- Har totalansvaret for veldig mange enheter. Derfor bruker han mye tid på å registrere og finne ut av hvor de enkelte enhetene befinner seg til enhver tid.
- Terje får vite at enheter ikke fungerer på flere måter: enten ved at innbyggeren selv, nærstående eller ansatte tar kontakt med han. Noen ganger mister han oversikten.
- Innimellom opplever han at det er enkle ting som er årsaken til at teknologien ikke fungerer. Det kan være at en kontakt ikke er pluggert i, eller at et batteri må byttes.
- Noen ganger ser Terje større eller mindre ting som kan forbedres ved et produkt for at det skal dekke innbyggers behov enda bedre, men han opplever i liten grad at forslagene hans blir tatt tak i.

Behov

- Muligheten til å endre innstillinger på produkter fra kontoret.
- Et system som gjør at kommunen har mye bedre oversikt over alle enheter de har utplassert.
- Et system som kan registrere og samle henvendelser han får fra tjenestemottagere, nærstående eller ansatte dersom en enhet ikke virker.
- En løsning som gir Terje oversikt over status på de ulike produktene som er i bruk, og muligheten til å se hva som er årsaken til at de ikke fungerer.
- Terje ønsker at leverandører videreutvikler produktene sine basert på tilbakemeldinger.



Hamar



Løten



Stange



Nord-Odal



Sør-Odal



Kongsvinger



Grue



Irene Innovatør

Alder: 29

Yrke: Rådgiver

Er utdannet innen innovasjon og ledelse. Hun jobber for et konsulentfirma som ofte blir tatt i bruk i kommunal sektor.

Hun er veldig opptatt av å skape bærekraftige løsninger som følger utviklingen i samfunnet samtidig som den skaper verdi for sluttbrukerne.

Hun er sikker på at offentlig sektor er en god arena for å skape samfunnsnyttige innovasjoner.

Utfordringer

- I flere av de kommunale utredningene hun har jobbet med har hun sett at informasjonsflyt ofte er en utfordring. Uavhengig hvilket kommunalområde hun har samarbeidet med ser hun at ansatte bruker mye tid på å innhente og verifisere informasjon.
- Systemene som brukes av kommunen er ofte ganske rigide. Mangelfull fleksibilitet i systemene er ofte en brems i de kontinuerlige endringsprosessene kommunen står i.
- Det er ofte vanskelig for de kommunalt ansatte å nå frem til riktig beslutningstager i kommunen med ideer som de mener kan forbedre tjenestene.
- Også tjenestemottagere og deres pårørende har gode innspill til forbedring av tjenestene, men kommunen sliter med å jobbe systematisk med utvikling av disse ideene.

Behov

- God kommunikasjonsflyt mellom og innad i alle kommunalområder.
- For at kommunen skal utnytte nye løsninger best mulig må de eksisterende systemene være fleksible, slik at de kan tilpasses og integreres med nye løsninger. Systemene må være dynamiske og kunne håndtere endring i behov og optimalisering av tjenestedesign.
- De ansatte er en viktig kilde til innovasjon og utvikling av tjenestene. Det samme gjelder tjenestemottagere og deres pårørende. De er der skoene trykker. Kommunen må legge til rette for systematisk arbeid med deres ideer, og være i stand til å integrere ideene i eksisterende løsning.



Hamar



Løten



Stange



Nord-Odal



Sør-Odal



Kongsvinger



Grue



Gunnar Gründer

Alder: 53

Yrke: Gründer

Er daglig leder i Mellomstor Gründerbedrift A/S, et selskap som utvikler teknologi til mange ulike formål.

Etter at moren hans fikk demens bestemte Gunnar seg for å utvikle et produkt som kunne hjelpe henne. MG A/S laget en prototype som hjalp bestemoren til å mestre hverdagen hjemme bedre.

Gunnar ser at produktet også kan fungere godt for andre, samtidig som det kan være en kilde til inntekt for MG A/S.

Utfordringer

- Produktet Gunnar har utviklet må fungere sammen med andre løsninger i kommunen. Pr nå klarer ikke kommunens eksisterende system å snakke med Gunnars produkt, og en felles administrasjon er ikke mulig. Dette fører også til utfordringer med å skalere opp produktet.
- Potensielle kjøpere av produktet opererer med mange ulike standarder. Det blir vanskelig for den mellomstore bedriften å tilpasse seg til hver enkelt integrasjon. Produktet blir dermed vanskeligere for MG A/S å satse på, selv om de ser at behovet for produktet finnes i samfunnet.
- Produktet må oppfylle behovene for personvern dersom produksjonen skal skaleres opp.
- Det må være enkelt å samhandle med kommunen om produktet.

Behov

- Muligheten for at produktet enkelt kan «snakke sammen med» kommunens eksisterende system, og at det kan administreres helhetlig. Produktet vil skalere best dersom dataflyt og administrasjon kan integreres i kommunens eksisterende system.
- At kommunen som potensiell kjøper har en eller flere standarder MG A/S kan tilpasse seg.
- Kjerneløsningen til kommunen ivaretar de største delene av sikkerhetsløsninger for drift og personvern.
- Det må legges til rette for god kommunikasjonsflyt og et godt samarbeid mellom MG A/S og kommunen.



Hamar



Løten



Stange



Nord-Odal



Sør-Odal



Kongsvinger



Grue



Siri Systemintegrator

Alder: 34

Yrke: IT-konsulent

Jobber i et konsultent-selskap som har spesialisert seg på integrasjoner. Et typisk behov hos kundene i Siri sin portefølje er at samme informasjon er tilgjengelig i, og kan nyttiggjøres på tvers av ulike systemer.

Selskapet hun jobber for leverer i liten grad egne applikasjoner, men jobber med å integrere kundenes eksisterende systemer.

Selskapet hun jobber for har kunder både i privat og offentlig sektor.

Utfordringer

- Har i møte med kommunal sektor sett at datahåndtering kan være en større utfordring enn hva hun er vant med hos andre aktører.
- Observerer at det ofte er uklart eierskap til data, og at data kan være veldig vanskelig å få tilgang til fra ulike systemer.
- Kommunen har tidvis gamle og utdaterte systemer som er vanskelig å jobbe med.
- Kommunene har sjelden en egen integrasjonsplattform, så det oppstår ofte en «spagetti» av punkt-til-punkt integrasjoner. Dette er både uoversiktlig og dyrt å forvalte.
- Innen helsesektoren er det få standarder som er utbredt og følges av systemleverandørene i markedet.

Behov

- Mer åpne og moderne standarder som systemleverandørene er pålagt å følge med sine API-er og åpne løsninger.
- Tydelighet rundt eierskap til data.
- Ser at kommunen har behov for systemintegrasjon da de sitter på mye informasjon som trenger å være tilgjengelig for mange.
- Hennes erfaring er at kundene hennes lykkes bedre dersom de har avtaler med firmaer som har åpne standarder. Det samme gjelder for villighet til integrasjon.
- At firmaet har teknisk og funksjonell kompetanse om sektoren er en forutsetning for å finne frem til den beste løsningen sammen med kommunen.



Hamar



Løten



Stange



Nord-Odal



Sør-Odal



Kongsvinger



Grue



Lars Leverandør

Alder: 52

Yrke: Solution Architect

Lars har jobbet i mange ulike IT-bedrifter siden han fullførte sin IT-utdannelse i starten av 20-årene.

Han har de siste årene i stor grad jobbet med ulike plattformsløsninger for større kunder.

Firmaet han jobber for har etterhvert sett at dette behovet er stort også innenfor kommunal sektor.

Lars jobber i dag med plattformer for velferdsteknologi i samarbeid med flere kommuner.

Utfordringer



Behov



Hamar



Løten



Stange



Nord-Odal



Sør-Odal



Kongsvinger



Grue