

Omhu

Velferdsteknologi som bidrar til å sikre faglig forsvarlige tjenester for mennesker med utviklingshemming

Tekst: Linn Løvlie Slette, lls@sorpost.no
Rådgiver i Stiftelsen SOR

I en teknologisk verden i stadig utvikling vil penn, papir og perm snart være overflødig materiale. Smartteknologiens inntog vil i større grad bidra til systematisering av informasjon, og et papirløst samfunn. Personvernforordningen legger strenge føringer for hvordan personopplysninger skal lagres, og artikkel 22 i FN-konvensjonen om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne presiserer at partene skal beskytte personopplysninger og opplysninger om helse og rehabilitering for mennesker med nedsatt funksjonsevne, på lik linje med andre.



Philip Aspholt-Weisser. Foto: Linn Løvlie Slette

Regjeringen mener det er viktig både for tjenestenes kvalitet, effektivitet og brukernes opplevelse av tjenestene at den enkelte får tilgang til et helhetlig og koordinert tjenestetilbud. Regjeringen har og som mål at tjenestetilbudet skal være tilpasset mottakers individuelle behov, ønsker, levesett og evner (Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, 2013). Philip

Aspholt-Weisser, bosatt i Valdres, har tatt alt dette på alvor i sitt velferdsteknologiske arbeid. Appen «Omhu» er resultatet. Verktøyet er skreddersydd for å sikre samhandling, kvalitet og faglig forsvarlighet i tjenestene til mennesker med behov for koordinerte tjenester – med særlig fokus på behovene til mennesker med utviklingshemming.

Den spede begynnelse

Fagsystemer skal i hovedsak være med på å systematisere informasjon, sikre informasjonsflyt, inneholde oppdaterte prosedyrer, dags-, og ukeplaner for hjelpeapparatet generelt, men også for medborgeren spesielt. For å sikre mottakerne av hjelp forsvarlige tjenester, må derfor alle planer og rutiner være dokumentert i fagadministrative systemer (Det gjelder livet. Oppsummering 0av landsomfattende tilsyn, Helsetilsynet 2017). Det finnes noe ulik oppbygging av fagsystemer, men vanligst er en tredeling der tiltaksperm, fag- eller informasjonsperm og økonomiperm utgjør oppsettet. I tillegg suppleres disse permene gjerne med et journalsystem som sjelden er tilpasset miljøterapeutisk arbeid, beskjedbøker, kalenderbøker og oppslagstavler. Informasjon finnes overalt, og det blir vanskelig å holde oversikt – som ofte fører til at kvaliteten på tjenestene forringes.

Etter år med frustrasjon over at tilbudet til mennesker med utviklingshemming ikke var forsvarlig og tilstrekkelig systematisert – tok Philip spaden i egne hender. – *Når jeg først begynte å tenke tanken på å samle all informasjon i én app, telte jeg 143 permer i hyller på personalrommet på min tidlige arbeidsplass – enda var det flere permer på lager eller andre kontor. Samtidig florerte det med informasjon i ulike bøker og oppslagstavler samme sted, sier Philip med et snev av fortvilelse i stemmen. – Min drøm er å utvikle et hensiktsmessig system, ikke å tjene penger. Men det er jo selvfølgelig et pluss om dette er noe jeg kan leve av på sikt, legger han til og humrer.*

Philip presiserer like etterpå at hoved-

motivasjonen for å utvikle en app som sikrer informasjonsflyt og kommunikasjon innad i tjenestene var manglende kvalitet i tilbudet til de han skulle hjelpe i hverdagen. Hans erfaring som assistent i ulike tjenester til mennesker med utviklingshemming dannet grobunn for firmaet WeissTech. Appen som skal sikre kvalitet og faglig forsvarlighet i tjenestene til mennesker med utviklingshemming har fått økonomisk drahjelp fra Innovasjon Norge og Forskningsrådet. Dermed har «Omhu» gått fra å være en innovativ tanke til et spesialisert elektronisk pasientjournalsystem (EPJ) som dekker de eksisterende behovene i tjenestene til mennesker med nedsatt funksjonsevne.

Et verktøy forankret i målrettet miljøarbeid

Kommunene opererer i dag med journalsystemer som i stor grad må tilpasses tjenestene til mennesker med nedsatt funksjonsevne. Philip Aspholt-Weisser og Even Skavhaug mener de allerede etablerte journalsystemene ikke tar tilstrekkelig hensyn til miljøterapeutisk arbeid, som igjen fører til at fagterminologi og presisjon i arbeidet svekkes. I tillegg til kommunale tjenester er det mange som mottar tjenester fra spesialisthelsetjenesten, samt andre aktører innenfor helsevesenet. Mangelfull koordinering innad i disse tjenestene kan føre til at helseoppfølgingen ikke blir god nok. Rapporten til Helsetilsynet etter det landsomfattende tilsynet (Helsetilsynet, 2017) drar frem nettopp dette som en sentral utfordring.

Ved å utvikle et system som er forankret i en miljøterapeutisk tilnærming er målet



Fra venstre: Even Skavhaug og Philip Aspholt-Weisser. Foto: Linn Løvlie Slette

til ildsjelen fra Valdres likt som effekt-målene i Konseptvalgutredningen for Helseanalyseplattformen (Direktoratet for e-helse, 2018) som mener at tjenester med økt pasientsikkerhet og høyere kvalitet gir bedre helse for innbyggerne. Dersom tjenesten utnytter de tilgjengelige ressursene mer effektivt enn i dag vil det også gi en mer bærekraftig kommunal helse- og omsorgstjeneste, som er bedre rustet til å ivareta det framtidige økende behovet for helsetjenester. Et sentralt poeng i «Omhu» er at appen både skal ivareta mennesket som mottar en helse- og omsorgstjeneste, og mennesket som skal yte disse tjenestene. Kostnadseffektive tjenester er resultatet i andre enden.

Samhandling mellom etater

Even Skavhaug er utdannet vernepleier i 1987. Han har erfaring som leder i flere kommunale- og fylkeskommunale virksomheter, og fra det statlige og private barnevernet. Siden 1992 har han for det meste arbeidet i Habiliteringstjenesten i Oppland som vernepleier med spesialkompetanse i habilitering. Ved siden av jobben i spesialisthelsetjenesten ble Even i oktober 2018 ansatt som fagrådgiver og prosjektleder i WeissTech.

– Sykehusenes journalsystem ivaretar ikke tilstrekkelig behovene til målgruppa som habiliteringstjenester yter tjenester til. Stort sett går kommunikasjonen mellom oppdragsgiver og habiliteringstjenesten per post. Dette er lite effektivt. Det finnes eksempler på at innkallingsbrev og møtereferater har blitt liggende over flere uker i postgangen. Viktig informasjon kommer sent frem – noe som går ut over presisjonen i arbeidet og dermed

pasientsikkerheten. Ved bruk av «Omhu» i saker som krever tett samarbeid mellom oppdragsgiver og habiliteringstjeneste vil nødvendig informasjon bare være et tastetrykk unna, presiserer Even.

Rød tråd fra lovverk til produkt

– Habiliteringstjenestene rundt om i landet bruker mye tid på å rydde i fagadministrative systemer ute i kommunene. Det florerer med papirer og permer, noe som kan legge en demper for det arbeidet vi skal gjøre; faglig veiledning. Et godt og oppdatert fagadministrativt system er alfa og omega for å sikre kompetanseoverføringen vi er ansatt til å gjøre. En app som «Omhu» vil sikre samhandling sektorer i mellom, og den skal bidra til at alle aktuelle parter er tilstrekkelig informert. Med «Omhu» vil all informasjon være oppdatert og satt i system, og sikkerheten står i høysetet. Even legger videre til at de er opptatt av at språket i appen harmonerer med språket i aktuelt lovverk. – Slik unngår man misforståelser og rom for egne tolkninger, samtidig blir det en gjenkjennelig rød tråd fra lovverk til produkt. «Omhu» er også koblet opp mot aktuelle databaser som felleskatalogen og diagnosekodeverket ICD-10 slik at informasjonen til enhver tid er oppdatert.

En app tilpasset individuelle behov

I en rapport om behov og tilbud innen habilitering og rehabilitering innhentet av Helsedirektoratet trekker brukerorganisasjonene frem samhandling mellom helsesektoren, opplæringssektoren og kommunale hjemmetjenesters samhandling med fastleger og NAV som en utfordring (NOU 2016: 17, s. 113). Funn fra det



landsomfattende tilsynet i 2016 med kommunale helse- og omsorgstjenester til personer med utviklingshemming avdekker mange alvorlige forhold, og understøtter samtidig funnene fra ovennevnte rapport. Resultatet var at mange ansatte er dårlig informert og oppdatert om brukerne de skulle bistå, om oppgavene de skulle utføre og hvordan det skulle gjøres. Det var også i mange kommuner få spor av at brukerne medvirket i utmåling, utforming og evaluering av eget tjenestetilbud, og pårørende og verger var ofte ikke godt nok informert til å ivareta brukernes interesser (Helsetilsynet, 2017, s. 3).

«Omhu» sikrer informasjonsflyt og samhandling på tvers av sektorer. Personens lege, lærer, fysioterapeut, koordinator, arbeidsleder, pårørende, hjelper i eget hjem og habiliteringstjeneste er gjennom «Omhu» sikret en felles plattform for dialog. En lisens følger den enkelte medborger og inkluderer alle involverte instanser som utgjør tjenestetilbudet til vedkommende. For å bruke appen trenger man en smarttelefon, iPad eller datamaskin. Systemet er også utviklet slik at det automatisk tilpasses ulike skjermstørrelser – såkalt responsivt design.

Hva de enkelte instansene har tilgang på av informasjon tilpasses etter hvordan kommunene har strukturert tjenesten. WeissTech har ikke tilgang til samarbeidspartneres databaser med mindre de blir invitert inn i en veiledningsgruppe. Appen skal også ha en meldingsfunksjon slik at beskjeder mellom primær- og sekundærhelsetjenesten samles på ett sted. Slik hindrer man bruken av beskjedbøker som

kan inneholde sensitive personopplysninger – og oppbevaring av personopplysninger i ulike registre som ikke samhandler med hverandre. Et sentralt element i «Omhu» er at den enkelte medborger til enhver tid skal ha oversikt over hvilke opplysninger som lagres om seg selv. Dette er helt i tråd med personvernforordningen (GDPR). Denne forordningen gjelder som lov, slik at brudd på dette kan få strafferettslige følger. Medborgeren (les: tjenestemottakeren) skal også kunne bruke appen for å følge med på hvem som skal hjelpe dem i hverdagen, sende og motta beskjeder, samt følge med på sin egen dagsplan for å nevne noe.

Forsker på velferdsteknologi

Yrjan-Normann Kvam er doktorgradstipendiat ved Institutt for helsevitenskap (NTNU) og Senter for omsorgsforskning. Yrjan bruker sin bakgrunn fra Sosialantropologi og Science and Technology Studies (STS) i sitt doktorgradsprosjekt om utvikling av velferdsteknologi. Han har fulgt «Omhu» som en del av sitt doktorgradsarbeid.

Hvordan skiller «Omhu» seg fra annen velferdsteknologi på markedet?

«Omhu» *skiller seg i mine øyne fra mye velferdsteknologi på markedet ved at de retter fokus på en del av helse- og omsorgstjenesten som ofte føler seg oversett. Et godt eksempel på dette er mangelen av spesialtilpassede arbeidsverktøy til denne delen av tjenesten, som jo «Omhu» skal prøve å løse. Samtidig skal «Omhu» primært være et verktøy for ansatte i tjenesten – ikke for pasienter eller pårørende. «Omhu» ser også ut til å skille seg fra en del andre teknologier gjennom at*



Yrjan-Normann Kvam. Foto: NTNU

ideen er utviklet av noen som inntil nylig jobbet i tjenesten selv, og har dermed god kjennskap til tjenesten. Etter det jeg kjenner til er det ikke mange helsearbeidere som har tatt veien fra å jobbe i sektoren, til å utvikle teknologi for sektoren.

Hvilke styrker har «Omhu» sett fra ditt perspektiv?

Umiddelbart trodde jeg Philips kjennskap til tjenesten var «Omhu» -prosjektets største fordel. Ved nærmere ettertanke tror jeg også det er en svakhet. Et sterkt ønske om å «redde» tjenesten fra mange utfordringer – og å skulle tilfredsstille mange aktører med ulike interesser har nok også vært en årsak til at utviklingen av «Omhu» -produktet har tatt lang tid. Så kan man spørre seg om det er en ulempe å ta seg god tid ved utviklingen av slik teknologi? Og om det er noen faktorer ved tjenesten produktet utvikles for som gjør at en må ta spesielle hensyn i utvikling.

Bydel Nordstrand, en av fire pilotkunder

Fagrappport om implementering av velferdsteknologi i de kommunale helse- og omsorgstjenestene 2013–2030 påpeker at prosjekter i kommunene ofte drives frem av ildsjeler (Helsedirektoratet, 2012) med varierende grad av forankring i administrativ og politisk ledelse. (...). Marion Kilde, nestleder og utvikler i bydel Nordstrand, mener appen vil kunne stå for en revolusjon i møte morgendagens omsorg, og hun fremstår som Nordstrands ildsjel på området. Hun er utdannet vernepleier fra Høyskolen i Oslo og Akershus, og er snart ferdig med sin master i offentlig ledelse og styring. Hun har tatt videreutdanning i velferdsteknologi.

Når vi spør Marion om bydel Nordstrand forankrer bruken av «Omhu» administrativt og politisk svarer hun raskt at piloteringen er forankret i bydelsdirektørens stab. Hun legger også til at det generelt i bydelen er et miljø og uttalt ønske om innovasjon i tjenestene generelt, men også i tjenestene til mennesker med

utviklingshemming spesielt. – *I tilrettelagte tjenester i Nordstrand er vi alltid på jakt etter å finne måter å gjøre tjenestene bedre på. Vi vil skape gode tjenester med god informasjonsflyt og trygge, forutsigbare omgivelser. Vi har hatt behov for det «Omhu» representerer lenge. I 2017 søkte vi fylkesmannen om midler til et forprosjekt for å undersøke om det var mulig å utarbeide et slikt system selv – men vi fikk avslag. På NAFO-seminaret (norsk atferdsanalytisk forening) i april 2018, ble vi presentert for «Omhu». Kort tid etterpå tok vi kontakt med Philip. Vi er svært begeistret, og applauderer at de har utviklet et slikt verktøy, som har utspring i behovene til vår målgruppe. Piloteringen vil foregå hos seks av våre beboere, med to ulike personalgrupper. Bredden «Omhu» representerer dekker noen utfordringer vi sliter med å løse på en tilfredsstillende måte. Vi ser at ved bruk av «Omhu» vil brukergruppen i større grad ivaretas. Verktøyet sikrer i større grad mulighet til å gjøre gode og konkrete beskrivelser, som vil være med på å øke kvaliteten i tjenestene. En styrke i appen er at man kan legge inn videobaserte beskrivelser. Film har vi allerede brukt siden 2014 for nettopp å sikre informasjonsflyt og lik praksis. Informasjonsflyten tror jeg vil være med på å trygge medarbeiderne i sin arbeidsutførelse og potensielt kunne bidra til å redusere bruken av tvang og makt. Atferd som utfordrer oss bør vi som kjent i størst mulig grad møte likt, i ytterste konsekvens kan den ulike praksisen ende i et vedtak om bruk av tvang og makt etter helse- og omsorgstjenesteloven kapittel 9. «Omhu» er i dag et veldig godt utgangspunkt, også må vi (les: pilotkundene) være flinke til å gi konstruktive*



Marion Kilde

tilbakemeldinger under hele prosessen slik at verktøyet blir så funksjonelt som mulig, utdyper nestlederen engasjert. Otrera, Lillehammer og Lom kommune utgjør resterende pilotkunder i prosjektet.

Retten til individuell plan

Pasient og brukere med behov for langvarige og koordinerte helse- og omsorgstjenester, har rett til å få utarbeidet individuell plan, jf. pasient- og brukerrettighetsloven § 2–5. Vedkommende har rett til å delta i arbeidet med sin individuelle plan, og det skal legges til rette for dette, jf. pasient- og brukerrettighetsloven § 3–1. Pårørende skal trekkes inn i arbeidet i den utstrekning tjenestemottaker og pårørende ønsker det. Individuell plan har likevel høstet en del kritikk da ansatte i tjenestene sjelden har tid til å følge opp koordinatorjobben. Ansvaret for koordinering kan ikke komme som en tilleggsoppgave til alle andre arbeidsoppgaver kommunalt ansatte skal iverksette (Skarstad, 2018). Riksrevisjonen og Helsetilsynet påpeker et behov for bedre rutiner, planlegging og koordinering i arbeidet med individuell plan (Meld. St. 2012–2013). Plikten kommunene har til å koordinere tjenestene lettes betraktelig ved bruk av «Omhu», for den kan nemlig tilpasses slik at den møter behovene for utforming av en individuell plan.

Tallkoder sikrer målbare data

Registreringer som gjøres skal så langt det lar seg gjøre systematiseres ved hjelp av tallkoder. Tanken bak dette er å få registreringene målbare. Marion presiserer at dette er en annen styrke ved «Omhu». – *Denne funksjonen letter justeringen av målene vi arbeider for å nå.* I tillegg suppleres dette med kommentarfelt der hendelser kan beskrives med ord. Ved å tallfeste nedtegnelser kan disse dataene grafes og legge føringer for videre miljø-

terapeutisk arbeid. Dette gjøres mye innen atferdsanalytisk arbeid. Drastiske endringer i registreringene ved alvorlig sykdom eller skade vil automatisk generere mer hjelp i hverdagen. Man er dermed ikke lenger avhengig av å sende endringsmelding til det lokale tildelings- eller bestillerkontoret. – *Dette er både tidsbesparende og nøyaktig,* sier Even. Tallkodene skal også være med på å regne ut antall timer den enkelte får tildelt i sine vedtak, som igjen legger føringer for graden av bemanning. Blir ikke dette fulgt opp, vil det registreres avvik. «Omhu» mangler i dag et velfungerende avvikssystem. Even påpeker at det er helt essensielt å ha et avvikssystem i en slik app. Dette er noe som det arbeides kontinuerlig med, og som de regner med skal være på plass innen kort tid.

Sikkerhet – en faktor for suksess

– *I appen ivaretar vi to typer sikkerhet; informasjonssikkerhet og pasientsikkerhet. Alle personer som skal bruke appen må logge inn via ID-porten med kjente elektroniske ID som BankID på mobil, MinID eller andre påloggingsløsninger. Om appen ikke er i bruk i løpet av kort tid låses den automatisk, og du må logge inn med en personlig pin-kode, såkalt soft-lås. Vi er også koblet opp mot Microsoft Azure som er skylagring på nett. På bakgrunn av dette har «Omhu» gjennomgått såkalte penetrasjonstester (les: hacking) fra Watchcom for å sikre at sikkerheten er tilstrekkelig ivaretatt – både utenfra og innenfra. Samtidig er det lagt inn et innebygd personvern slik at tekst fra appen ikke kan kopieres ut i andre apper eller programmer,* forklarer Philip presist.

Jamfør pasientjournalloven §16 er det forbudt å lese, søke etter eller på annen måte tilegne seg, bruke eller besitte helseopplysninger fra behandlingsrettede helseregistre uten at det er begrunnet i helsehjelp til den enkelte. Ved bruk av «Omhu» er det enkelt å holde oversikt over hvem som har tilgang til hva. Man kan også kreve at visse tilganger ikke gis før tilstrekkelig kompetanse er på plass.

Det være seg grunnleggende kurs arbeidsstedet krever at du tar i en ansettelsesperiode, eller mer spesifikk utdanning. Alt du foretar deg i appen registreres også i en logg – og all aktivitet er dermed loggført. Slik kan nærmeste leder, eller administrator av lisensen, sikre at man ikke bryter ovennevnte lovtekst, og dermed bidra til pasientsikkerheten.

Foto: Christoph Scholz, Flickr

En app som frigjør varme hender

– «Omhu» skal være effektivt i bruk, og frigjøre varme hender, presiserer Even. Det i seg selv er jo en forlokkende samfunnsøkonomisk tanke som styrker «Omhu» sin posisjon i det velferdsteknologiske markedet. I et samfunn som stadig preges av manglende arbeidskraft i helse- og omsorgstjenestene med økende eldre befolkning er man nødt til å ta i bruk innovative løsninger.

Deltar på konferanse

«Omhu» vil bidra til at mennesker med utviklingshemming får lovfestede rettigheter, samhandlingen sektorer i mellom styrkes og kostnadene ved å drive en helse- og omsorgstjeneste vil reduseres. Argumentene er mange og gode for at «Omhu» er et verktøy som vil møte mange av morgendagens store utfordringer på en kostnadseffektiv og hensiktsmessig måte. Du kan møte Philip og Even på SOR-konferansen «er godt nok godt nok?» i Bergen 9. og 10. mai 2019. Der skal de også presentere appen i sin helhet. Interesse og relevante spørsmål kan rettes til philip@weisstech.no, eller ved å besøke firmaets hjemmeside www.weisstech.no.

Internett har kommet for å bli – det samme har velferdsteknologi

Litteratur

- Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. (2013). Frihet og likeverd – om mennesker med utviklingshemming. (Meld. St. 45 (2012–2013)).
- Direktoratet for e-helse (2018). *Konseptutvalgetredning for Helseanalyseplattformen*.
- Helsedirektoratet (2012). Velferdsteknologi. Fagrapport om implementering av velferdsteknologi i de kommunale helse- og omsorgstjenestene 2013–2020. Hentet fra: <https://helsedirektoratet.no/Lists/Publikasjoner/Attachments/180/Fagrapport-om-implementering-av-velferdsteknologi-i-de-kommunale-helse-og-omsorgstjenestene-2013-2030-IS-1990.pdf>
- Helsetilsynet. (2017). *Det gjelder livet, oppsummering av det landsomfattende tilsyn i 2016 med kommunale helse- og omsorgstjenester til personer med utviklingshemming*
- Skarstad, K. (2018). *Politikk for menneskerettigheter. SORs løsninger og krav til hvordan ny Stortingsmelding og oppfølgingen av «NOU 2016: 17 På lik linje» må sikre menneskerettighetene for personer med utviklingshemming*. Oslo: Stiftelsen SOR
- Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. (2013). *Konvensjon om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne* NOU 2016: 17. (2016). *På lik linje – åtte løft for å realisere grunnleggende rettigheter til personer med utviklingshemming*. Oslo: Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet