



Aðgerðaráætlun velferðartæknismiðju árið 2021-2022

Aðgerðaráætlunin byggir á stefnu velferðarsviðs Reykjavíkurborgar á sviði velferðartækni 2018 - 2022 og stefnu Reykjavíkurborgar í málefnum eldri borgara 2018 - 2022. Áætluninni er ætlað að vera vegvísir velferðartæknismiðju í miðlun þekkingar og hvatningu á notkun og innleiðingu velferðartækni í samræmi við raunverulegar þarfir, og tækni- og samfélagsbreytingar.

Tilgangur velferðartæknismiðju er að prófa og innleiða nýja velferðartækni með skilvirkum hætti og veita starfsfólki velferðarsviðs og borgarbúum þekkingu og ráðgjöf. Innleiðing á velferðartækni eykur öryggi, gæði og sveigjanleika í þjónustu og gefur notendum og aðstandendum þeirra, virkara hlutverk í framkvæmd hennar. Grundvöllur þróunar og nýsköpunar er notendasamráð og traust og þverfaglegt samstarf.

Velferðartæknismiðja byggir upp samfélag sem styður við nýsköpun og þróun innan velferðarsviðs.

Hlutverk Velferðartæknismiðju er að vera í fararbroddi í þróun og innleiðingu á velferðartækni í þjónustu við notendur á heimilum þeirra.

Ábyrgðaraðilar: Deildarstjóri og verkefnastjórar velferðartæknismiðju.

Meginmarkmið:

- Að byggja upp öflugt nýsköpunar- og tæknisamfélag innan Velferðarsviðs.
- Að þekking á möguleikum velferðartækni verði almenn innan velferðarsviðs.
- Í velferðartæknismiðju verði lifandi og skapandi starfsemi, þar sem starfsfólk og borgarbúar hafi greiðan aðgang að þekkingu varðandi nýsköpun og velferðartækni og geta komið á framfæri áskorunum og/eða hugmyndum að lausnum.
- Starfsfólk velferðartæknismiðju verði í fararbroddi í þróun, prófunum og innleiðingu á velferðartækni í þjónustu við notendur á heimilum þeirra.
- Að efla gæði og öryggi í starfsemi velferðarsviðs með innleiðingu og þróun á nýju verklagi með velferðartækni og tryggja að það verklag festist í sessi.

Aðgerðaáætlunin skiptist í 3 kafla:

Til þess að ná meginmarkmiðum velferðartæknismiðju hefur þeim verið skipt upp í þrjú undirmarkmið með aðgerðaráætlunum:

- 1. Áframhaldandi uppbygging á starfsemi velferðartæknismiðju**
 - 1.1** Rafræn upplýsinga- og þjónustuveita
 - 1.2** Húsnæði velferðartæknismiðju
 - 1.3** Þátttaka í tækniþróun og uppbyggingu tækniinnviða velferðarsviðs
 - 1.4** Mannauður og verkefnastjórnun

2. Prófanir tæknilausna og innleiðing velferðartæknilausna í þjónustu velferðarsviðs.

2.1 Heimþjónustukerfi

2.2 Skjáheimsóknir

2.3 Rafrænt upplýsingakerfi í íbúðakjörnum

2.4 Prófanir ýmiskonar tæknilausna

3. Kynningar/fræðsluefni og árangursmat

3.1 Kynningaráætlun

3.2 Efling tæknilæsis aldraðra

3.3 Árangursmat

1 Áframhaldandi uppbygging á starfsemi velferðartæknismiðju

1.1 Rafræn upplýsinga- og þjónustuveita

Aðgerðir

- Vinna efni inn á innri vef Reykjavíkurborgar og heimasíðu Reykjavíkurborgar.
 - Upplýsingar um verkefni sem eru og hafa verið í prófunum.
- Rafræn þjónustu- og umsóknargátt með öruggum verkferlum.
 - Starfsfólk getur sótt um þátttöku í verkefnum (t.d. umsókn um veitingu skjáheimsókna)
 - Starfsfólk getur sent inn hugmyndir að nýjum verkefnum og/ eða fengið aðstoð við að útfæra ný verkefni.
 - Fyrirtæki / frumkvöðlar geta sent inn beiðni / hugmyndir að prófunum í gegnum ytri vef Reykjavíkurborgar.
 - Skilgreina ferla tækni og kerfis þjónustu

Markmið

- Upplýsingar um velferðartæknismiðju og tengd verkefni verði aðgengilegar á innri vef Reykjavíkurborgar.
- Starfsfólk hafi greiðan aðgang að upplýsingum um prófanir og árangur og getur sent inn hugmyndir að nýjum verkefnum.
- Meirihluti umsókna um þátttöku í verkefnum berast velferðartæknismiðju í gegnum rafræna gátt.
- Tækniaðstoð verði ekki hindrun til veitingar þjónustu þegar innleiðingu lýkur.

Tímabil: 2021

1.2 Húsnæði velferðartæknismiðju

Aðgerðir

- Flytja formlega starfsemi velferðartæknismiðju og skjáverið í Hraunbæ 115.
- Hanna húsnæði velferðartæknismiðju í samræmi við þarfir starfseminnar, starfsfólks og notenda.

Markmið

- Tilbúið húsnæði velferðartæknismiðju sem verði með áherslu á starfsumhverfi sem hvetur til skapandi vinnu, til móttöku gesta, framkvæmda prófana, kennslu og geymslu á búnaði.
- Tvær fullbúnar starfsstöðvar skjávers þar sem starfsfólk getur sinnt skjáheimsóknum og öðrum verkefnum.

Tímabil: 2020 - 2021

1.3 Þátttaka í tækniþróun og uppbyggingu tækniinnviða Velferðarsviðs.

Unnið í samræmi við erindisbréf um starfshóp velferðarsviðs um nýtingu stafrænna lausna, velferðar- og upplýsingatækni, frá 14. maí 2020.

Aðgerðir / helstu verkefni:

- Virk þátttaka í starfshópum sem stofnaðir eru innan velferðarsviðs varðandi nýtingu stafrænna lausna og tækniþróun í þjónustu velferðarsviðs.

Markmið

- Auka skilvirkni í notkun upplýsingatækni með samþættu verklagi innan borgarinnar sem styður við hámarkslíkur á árangursríkum prófunum og innleiðingu velferðartækni
- Að aðgerðir stafrænnar stefnu velferðarsviðs styðji við og byggji grunninn að innleiðingu velferðartækni.

Tímabil: 2021

1.4 Mannauður og verkefnastjórnun

Aðgerð

- Ráðning þverfaglegra sérfræðinga í samræmi við þau verkefni sem eru í prófunum.
- Þarfagreining á mannauði / sérhæfðri þekkingu verður órjúfanlegur þáttur undirbúnings hvers verkefnis og hluti af árangurs- og stöðumati verkefna.
- Starfsfólk markvisst hvatt til þess að afla nýrrar þekkingar og efla sig í starfi.

Markmið

- Innan velferðartæknismiðju starfi sérfræðingar sem búa yfir fjölbreyttri fagþekkingu með ólíkan bakgrunn sem tryggir áframhaldandi uppbyggingu velferðartæknismiðju og framþróun.

- Starfsumhverfi velferðartæknismiðju skal vera í samræmi við mannauðsstefnu Reykjavíkurborgar og einkennast af fagmennsku, framsækni og nýtingu tækniþróunar.
- Í velferðartæknismiðju verður markvisst unnið að því að skapa öfluga liðsheild, þar sem ríkir traust og tekist er á við áskoranir í sameiningu.
- Starfsumhverfi velferðartæknismiðju býður upp á tækifæri til að þróast í starfi og sækja sér nýja þekkingu.
- Tæknilegir innviðir og sérfræði þekking leiði til aukinnar samvirkni og skilvirkni.

Tímabil: 2021

2. Prófanir tæknilausna og innleiðing velferðartæknilausna í þjónustu velferðarsviðs.

Prófanir tæknilausna er kjarnastarfsemi velferðartæknismiðju. Með notkun velferðartækni má bæta þjónustu sem velferðarsvið veitir í heimahúsum og jafnvel auka hana með nýjum lausnum. Velferðartæknismiðjan hefur m.a. greint þörf á hugbúnaðarlausnum til að auka sjálfvirkni í þjónustu og aukna þörf á fjarþjónustu á velferðarsviði, svo sem skjáheimsóknum í heimaþjónustu og rafrænum ferlum. Uppbygging tækniinnviða er grundvöllur þess að árangursríkar prófanir komi til innleiðingar ásamt samvinnu við önnur fagsvið velferðarsviðs.

Markmið:

- Mæta kröfum um aukna nýtingu tækni í allri þjónustu við notendur og starfsfólk.
- Að auka skilvirkni, öryggi og sveigjanleika í þjónustu velferðarsviðs og gefa notendum og aðstandendum þeirra virkara hlutverk í framkvæmd þjónustunnar.
- Festa í sessi ákveðið verklag þegar kemur að prófunum, samstarfi og innleiðingu velferðartækni og hámarka þannig virði fjárfestinga í velferðartækni.
- Tryggja öruggt ferli og þverfaglegt samstarf milli fagsviða og ábyrgðaraðila.

2.1 Heimaþjónustukerfi

Aðgerðir

- Ljúka útboði á upplýsingakerfi fyrir heimaþjónustu.
- Prófanir á innleiðingu á hugbúnaðarlausn/upplýsingastjórnunarkerfi fyrir stuðningsþjónustu (áður félagslega heimaþjónustu) Reykjavíkurborgar og aðra starfsstaði borgarinnar.
- Innleiðingaráætlun fyrir heimaþjónustukerfi sem m.a. tekur tillit til aðkomu þjónustu- og nýsköpunarsviðs.

Markmið

- Í lok tímabilsins verður tilbúin hugbúnaðarlausn sem mætir nútímakröfum hvað varðar skipulag þjónustu við skjólstæðinga. Kerfið gefur stjórnendum og starfsfólki yfirsýn, eykur skilvirkni, gæði og öryggi þjónustunnar. Kerfið skapar tækifæri til hagræðingar. Kerfið skal mæta nútíma kröfum hvað varðar tækjabúnað og auka öryggi í meðferð persónulegra gagna og samskipta bæði milli starfsmanna, þjónustuþega og aðstandenda.

Tímabil 2021

2.2. Skjáheimsóknir

Aðgerð

- Áframhaldandi prófanir og innleiðing á skjáheimsóknum sem gerir starfsfólki velferðarsviðs kleift að veita þeim sem glíma við andlegar, félagslegar- og/eða líkamlegar heilsuáskoranir markvissari þjónustu, hvatningu og stuðning í gegnum skjáheimsóknir. Einnig veita þeim þjónustu sem óska þess síður að fá hefðbundnar vitjanir og vilja frekar fá stuðning í gegnum skjáinn og sem viðbótarþjónusta svo auka megi tíðni aðstoðar á heimili viðkomandi.
- Vinna að sveigjanleika í þjónustu og auka skilvirkni með sérstaka áherslu á þá sem þurfa félagslegan og heilsufarslegan stuðning.
- Tryggja að verklag skjáheimsókna festist í sessi, bæði hvað varðar þjónustu til notenda og verkferla innan borgarinnar.
- Samvinna við Embætti landlæknis til að tryggja að sá hugbúnaður sem notaður verður við veitingu þjónustunnar standist kröfur / fyrirmæli embættisins varðandi upplýsingaöryggi.

Markmið

- Að í lok tímabilsins sé búið að ákveða lausn sem mætir þörfum velferðarsviðs og er í samræmi við stefnu sviðsins um stafræna þróun og stefnu um nýtingu upplýsingatækni hjá Reykjavíkurborg 2018-2022.
- Starfsfólk hafi tileinkað sér skjáheimsóknir sem sjálfsagðan hluta þjónustuveitingar, og geti með nokkuð einföldum hætti greint tækifæri með notkun tækninnar og við hvaða aðstæður skjáheimsóknir geti aukið lífsgæði og sjálfstæði borgarbúa.
- Að starfsfólk heimaþjónustu og þjónustubegar upplifi gæði og öryggi í heimaþjónustu og að þjónustan sé í takt við nútímakröfur.
- Við lok prófana á skjáheimsóknum liggi fyrir skýrt verklag og samkomulag um ábyrgð milli VEL, ÞON og og annarra hagsmunaaðila.
- Við lok tímabilsins verði með skýrum hætti hægt að greina ávinning skjáheimsókna, með tilliti til gæða, öryggis í þjónustu, aukinna tækifæra og hagræðingar í rekstri heimaþjónustu.
- Umbótavinna sem miðar að því að veita persónumiðaðri þjónustu og um leið auka skilvirkni og framþróun í þá átt að í framtíðinni geti minna fagmenntað fólk sinnt veikari einstaklingum heima með stuðningi heilbrigðisstarfsmanns á skjá.
- Unnið er út frá niðurstöðum könnunar sem gerð var í október 2020 og verður notuð sem grunnviðmið (base line).

Tímabil 2021-2022

2.3 Rafrænt upplýsingakerfi í íbúðakjöllum

Aðgerðir

- Áframhaldandi þróun á upplýsingatæknilausn fyrir samskipti og skipulag í íbúðakjöllum VEL.
 - Þarfagreining
 - Uppsetning tækjabúnaðar endurskoðuð og skýrir verkferlar þróaðir varðandi innleiðingu, meðhöndlun gagna o.fl.
- Þverfaglegt teymi (ÞON og VEL) kemur að verkefninu sem byggir ofan á fyrri prófunum og reynslu velferðartæknismiðju.

- Innleiðingaráætlun

Markmið

- Í lok tímabilsins liggi fyrir ákvörðun um það hvaða upplýsingatæknilausn á að innleiða inn á íbúðakjarna. Megináherslur eru á aukið upplýsingaflæði milli starfsmanna, betra gagnaöryggi, betri umönnun og lífsgæði íbúa og betra starfsumhverfi.
- Innleiðingaráætlun fyrir upplýsingatæknilausn sem m.a. tekur tillit til aðkomu þjónustu- og nýsköpunarsviðs (skjalamál, tækni og fagleg þróun).

Tímabil 2021-2022

2.4. Prófanir ýmiskonar tæknilausna

Aðgerðir

- Skoða nýtingu velferðartækni á öllum stigum þjónustu.
- Markvisst skima eftir og framkvæma prófanir á mismunandi búnaði sem styður við sjálfstæða búsetu, eykur skilvirkni og sveigjanleika í þjónustu, öryggi og lífsgæði íbúa og veitir aukna möguleika á samvinnu þjónustuveitenda og aðstandenda. Sem dæmi má nefna, snjallbúnað (wearables), upplýsingakerfi/skjái, heilbrigðistæknilausnir og fl.
- Sérstök áhersla á tæknilausnir fyrir heilabílaða í dagdvöl heilabílaðra á Vitatorgi.
- Sérstök áhersla á fjarheilbrigðislausnir í samræmi við aðrar aðgerðir.
- Sérstök áhersla verður á að skoða og prófa lausnir sem bæta gæði og öryggi lyfjagjafa.
 - Hágæða rafræna lyfjaskammtara í heimaþjónustu sem samræmast lyfjastefnu heimaþjónustu Vel.
 - Á tímabilinu verði farið í þarfagreiningu og kostnaðarmat lyfjaskammtara og gerður samanburður á hugbúnaði og tæknilausnum.
 - Tryggja að öll kerfi og tækjabúnaður sem tekinn er í notkun sé þess eðlis að hægt sé að tryggja tengingar milli kerfa.

Markmið

- Við lok tímabilsins hafi reynsla af prófunum verið skjalfest og sé aðgengileg hagsmunaaðilum.
- Á grundvelli aukinnar reynslu muni liggja fyrir sniðmát fyrir verklag prófana til að einfalda ákvarðanatöku innan sviðsins, m.a. það sem hafa ber í huga varðandi ákvarðanatöku um prófanir / innleiðingu tækninýjunga.
- Að við lok prófana liggi fyrir forsendur fyrir innleiðingu
- Öll tæknin þarf að sýna fram á hagkvæmni í nýtingu mannauðs og fjármagns sem og verkferla sem leiða til minna álags og tímapressu, aukinna gæða og öryggis og betri þjónustu við notendur.
- Við lok tímabilsins verði hægt að sýna fram á aukinn fjölda notenda (íbúa og starfsfólks sem hefur prófað og tileinkað sér tækninýjungar.

Tímabil: 2021-2022.

3 Kynningarstarf og árangursmælingar

3.1 Kynningaráætlun

Aðgerðir

- Unnið verði að gerð lifandi fræðslu, kynningar og kennsluefnis í samstarfi við sérfræðinga, t.d. kennslu og kynningarmyndbönd.
- Sýnileiki á samfélagsmiðlum og öðrum rafrænum upplýsingaveitum (sjá lið 1.1.) þar sem dreift verður kynningarefni á innri og ytri samskiptamiðlum borgarinnar.
- Sýnileiki velferðartæknismiðju á viðburðum innan velferðarsviðs og á öðrum vettvangi.
- Tryggja að starfsfólk heimaþjónustu og annarra starfsstöðva fái nauðsynlega kennslu og stuðning varðandi prófanir og innleiðingu á velferðartækni.

Markmið

- Við lok tímabilsins verði til rammi að markaðs- og kynningaráætlun velferðartæknismiðju, sem hægt er að aðlaga að verkefnum smiðjunnar.
- Kynningarmál séu í samræmi við stefnu velferðarsviðs og samstarf sé til staðar milli upplýsingafulltrúa sviðsins og velferðartæknismiðju.
- Að auka þekkingu og notkunarmöguleika velferðartækni.
- Marktæk aukning verði á umfangi, gæðum og sýnileika útgefins efnis, deilingum á samfélagsmiðlum og sýndum áhuga á verkefnum velferðartæknismiðju sem hafa verið í markvissri kynningu.
- Verkefnastjórar velferðartæknismiðju séu virkir þátttakendur í umræðu um velferðartækni á breiðum vettvangi, m.a. með þátttöku á málþingum, opinberum ráðstefnum á vegum hins opinbera og annarra hagsmunaaðila.

3.2 Efling tæknilæsis eldri borgara

Aðgerðir

- Kynna ýmsar velferðartæknilausnir fyrir starfsfólki og eldri íbúum á félagsmiðstöðvum
- Þróun kennsluefnis til að auka tæknilæsi eldri íbúa á félagsmiðstöðvum og öðrum viðeigandi stöðum.
 - Byggja ofan á fyrri reynslu verkefnisins „Tæknilæsi“.
 - Nýta tækni (t.d. myndbönd) til þess að miðla upplýsingum

Markmið

- Starfsmenn félagsmiðstöðva og eldri íbúar hafi aðgang að góðu kennsluefni varðandi notkun tæknilausna, t.d. spjaldtölvur og aðrar lausnir sem sýnt hafa fram á ávinning fyrir eldra fólk.
- Við lok tímabilsins hafi námskeiðið „Tæknilæsi“ verið keyrt á öllum félagsmiðstöðvum borgarinnar.

Tímabil: 2021

3.3 Árangursmælingar

Aðgerðir

- Til þess að tryggja að markmiðum aðgerðaráætlunar sé náð skal vinna árangursmat á öllum verkefnum sem eru í prófunum á a.m.k. 6 mánaða fresti eða eftir því sem við á.
- Skýrt verklag skal vera til staðar varðandi árangursmælingar á meðan á prófunum standur, í innleiðingarferli og til að fylgja eftir árangri í rekstri þegar innleiðingu er lokið.

Markmið

- Meta ávinning og árangur verkefna
- Tryggja lærdóm af hverju verkefni sem nýta má í áframhaldandi þróun
- Að með hverri innleiðingaráætlun sé skýrt verklag varðandi áframhaldandi árangursmælingar og þróun.

Mælikvarðar

- Fjöldi notenda / heimila sem fá þjónustu
- Fjöldi starfsmanna sem veita þjónustu
- Viðtöl við notendur og starfsmenn
- Rafrænar þjónustukannanir
- Breytingar á verklagi með skýrum verkferlum
- Verkefni sem styðja við þverfaglegt samstarf (innan og utan borgarinnar)
- Fjöldi fyrirspurna á vefsvæðum
- Fjöldi heimsókna á vefsvæðum
- Sýnileiki á samfélagsmiðlum
- Áhrif kynningamála (t.d. fjöldi fyrirspurna eftir herferð)
- Hagræðingaráhrif - kostnaðarmat