



KVIKK-GUIDE TIL IMPLEMENTERING AV VELFERDSTEKNOLOGI TIL BARN OG UNGE MED NEDSATT FUNKSJONSEVNE

Nasjonalt velferdsteknologiprogram



Avklare behov og definere målsetning

Utforme tjeneste og anskaffe

Implementere tjenesten

Drifte og evaluere tjenesten

Innledning

Forskning [viser](#) at implementering av velferdsteknologi til barn og unge med nedsatt funksjonsevne gir gevinster i form av økt mestring, selvstendighet og normalisering, samt avlastning av foresatte. Velferdsteknologi bidrar til at barn, unge og voksne med nedsatt funksjonsevne er aktive deltakere i et digitalt samfunn.

Bruk av velferdsteknologi betyr helhetlig fokus på barnets hverdag, hele døgnet, hele uka og hele livsløpet. Dette forutsetter et tverrsektorielt samarbeid mellom helsepersonell, ansatte på skole og teknisk personell i kommunen.

Kvikk-guiden gir praktisk veiledning til aktiviteter og vurderinger som er nødvendig ved utprøving og implementering av velferdsteknologi til barn og unge med nedsatt funksjonsevne. Guiden er utarbeidet i regi av Nasjonalt velferdsteknologiprogram og bygger på KS sitt Veikart for tjenesteinnovasjon og andre Kvikk-guider innenfor samme tematikk. Se KS sine [nettsider](#) for mer informasjon.

Kontinuerlig forankring sikrer eierskap og engasjement

God brukerinvolvering gjennom hele prosjektførløpet sikrer at tjenestene som tilbys møter behovene til barn og familier. Erfaring viser at tett brukerinvolvering er viktig for å skape interesse og motivasjon hos barn og deres familie slik at teknologien brukes i hverdagen og ikke ligger på en hylle.

Slik leser du guiden

Kvikk-guiden er delt inn i fire hovedfaser:

1. Avklare behov og definere målsetning
2. Utforme tjeneste og anskaffe
3. Implementere tjenesten
4. Drifte og evaluere tjenesten

For hver fase er det definert aktiviteter med råd og tips, og lenker til verktøy, rapporter og eksempler fra kommuner som har fått erfaring med velferdsteknologi til Barn og unge med nedsatt funksjonsevne.

Videre er det viktig med god forankring blant ansatte i kommunen og dermed også skape gjensidig forståelse for hverandres faglige perspektiv, arbeidshverdag og tilgjengelig ressurser.

Ledere må sette mål for tjenesten og hvilke gevinster man ønsker å oppnå med velferdsteknologi til barn og unge med nedsatt funksjonsevne. Ledere har et særskilt ansvar for å følge opp prosjektets resultater.

Det oppfordres til et godt og regelmessig arbeid med forankring fra før prosjektet starter og frem til tjenesten er i daglig drift.

Erfaringer fra andre kommuner gir inspirasjon

En viktig kilde til informasjon og inspirasjon er erfaringer fra andre kommuner. Gjennom Kvikk-guiden lenkes det til eksempler fra andre kommuner, samt relevante ressurser. Eksempelene vil kunne gi god forståelse for mulighetsrommet for velferdsteknologi.

Det anbefales å samarbeide med andre fag- og tjenesteutviklingsprosjekter til målgruppen med forankring i nasjonale satsinger. Herunder velferdsteknologi, barn og unges psykiske helse, folkehelse, primærhelsemeldingen og

kvalitetsreformen Leve hele livet.

Som en del av det Nasjonale velferdsteknologiprogrammet har Nasjonalt senter for e-helseforskning utført forskning knyttet til utprøvningsprosjekter for velferdsteknologi til barn og unge med nedsatt funksjonsevne. Forskningen gir en god forståelse av utfordringsbildet, mulighetsrommet, gevinstpotensialet, samt tekniske og organisatoriske forutsetninger for å lykkes med implementering av velferdsteknologien. Publikasjonene ligger samlet på Helsedirektoratets [nettsider](#).

Fokus på gevinster sikrer en bærekraftig tjeneste

Gode målsetninger og godt forankrede gevinster sikrer en god forståelse av de nytteeffekter kommunen ønsker å skape for barn og deres familier. Erfaring viser at måling og kommunikasjon av gevinster skaper motivasjon for videre satsning på velferdsteknologi blant målgruppen. Det oppfordres derfor til å jobbe godt med gevinstrealisering gjennom hele prosjektførløpet. Se gjerne [Forløp for gevinstrealisering](#) for mer informasjon.

Videre ønskes det lykke til med prosjektgjennomføringen!

Velferdsteknologi

På [Helsedirektoratet.no/Velferdsteknologi](https://helsedirektoratet.no/Velferdsteknologi) kan du lese mer om Nasjonalt Program for Velferdsteknologi, som utprøvingen av velferdsteknologi til Barn og unge med nedsatt funksjonsevne er en del av.

På bakgrunn av 4 års utprøving er det utarbeidet [nasjonale faglige råd](#) om velferdsteknologi til barn og unge med nedsatt funksjonsevne. Kvikk-guiden er et praktisk verktøy som skal støtte kommuner i å implementere de nasjonale rådene.

Nasjonale faglige råd

- Kommunen bør etablere ett eller flere tverrsektorielle tjenesteforløp for tildeling og oppfølging av velferdsteknologi til barn og unge med nedsatt funksjonsevne.
- Kommunen bør tilby velferdsteknologi i tjenester til barn og unge med nedsatt funksjonsevne får å femme økt mestring av eget liv og deltakelse med andre.
- Kommunen skal involvere barnet og familien i prosessen med kartlegging, tildeling og oppfølging av velferdsteknologi til barn og unge med nedsatt funksjonsevne.

Avklare
behov og
definere
målsetning

Utforme
tjeneste og
anskaffe

Implementere
tjenesten

Drifte og
evaluere
tjenesten

Identifisere utfordringer og behov

For å avgjøre om et implementeringsprosjekt for velferdsteknologi skal igangsettes, er det viktig at kommunen tilegner seg innsikt i utfordringer og behov til barn, familie og tjenesteytere. Baser innsikten på både tall og intervjuer. Fyll ut en interessent-analyse for å kartlegge hvem målgruppen og tjenesteyterne er.

Utfør en interessentanalyse

- Kartlegg alle tjenesteytere som arbeider med barn og unge med nedsatt funksjonsevne på ulike arenaer i kommunen. Skriv aktørene i en interessentanalyse. Se vedlagt eksempel.
- Kartlegg hvilke aktører som tildeler og administrerer hjelpemidler til målgruppen, som f.eks. ergoterapeuter.
- Utfør intervju med tjenesteyterne for å identifisere barn og unge som kan ha behov for velferdsteknologi. Skriv ned barn og deres familierelasjoner i interessentanalysen.
- Undersøk hvilke velferdsteknologiske hjelpemidler og apper som benyttes av barn og unge med nedsatt funksjonsevne i kommunen. Se vedlagt kartleggingsskjema.

Behov til tjenestemottaker og familie

- Utfør intervju med familie for å kartlegge deres utfordringer og behov, som behov for avlastning eller mangelfull oppfølging fra kommunen. Diskuter muligheter knyttet til velferdsteknologi.
- Utfør intervju med barn for å kartlegge deres behov og utfordringer i hverdagen. Dette kan for eksempel være et behov for å mestre aktiviteter på linje med jevnaldrende barn.
- Utfør intervju med koordinator til den enkelte bruker for å avdekke utfordringer og behov knyttet til barnet.

Utfordringer i kommunen

- Kartlegg utfordringer og insentiver på tvers av tjenesteytere i kommunen. Undersøk hvordan aktørene samhandler og om det er overlappende ansvarsområder.
- Undersøk rutiner for kartlegging av tjenestemottaker på tvers av primær- og spesialisthelsetjenesten.
- Kartlegg hvordan teknologi brukes på tvers av arenaer. Involver spesielt IT-avdelingen. Utforsk forbedringspotensialer i ansvarsfordelinger og teknisk oppfølging.
- Bruk statistikk til å identifisere utfordringer og behov i kommunen. Se spesielt på demografisk utvikling, antall tjenestemottakere, ressursbruk i tjenesten og avvik.

Kartlegg muligheter

- Undersøk hvilke muligheter som finnes. Les [erfaringsrapporten fra fire års utprøving](#), og ta kontakt med andre kommuner som har skaffet seg erfaring på området.

Oppsummer og forankre funn

- Oppsummer funn fra innsiktsarbeidet i en presentasjon og forankre funnene hos sentrale beslutningstakere.

Eksempler

- Eksempel på interessentanalyse fra Horten kommune.
- Eksempler på kartleggingsskjemaer fra Bodø.
- Eksempler på presentasjon av utfordringer og behov fra Steinkjer

Verktøy

- ✂ [Utenfor-regnskapet.](#)
- ✂ Bufdir - [Kommunemonitor nedsatt funksjonsevne.](#)
- ✂ SSB - [Sjukeheimar, heimetenester og andre omsorgstenester.](#)
- ✂ SSB - [Levekår hos personer med funksjonsnedsettelse.](#)
- ✂ Mal for [interessentanalyse.](#)
- ✂ [Erfaringsrapport fra 4 års utprøving](#)

Sjekkliste

- Interessentanalyse er ferdigstilt.
- Velferdsteknologier som er i bruk er kartlagt.
- Behov til tjenestemottaker og familie er kartlagt.
- Utfordringer i kommunen er kartlagt gjennom intervjuer og statistikk og tall.
- Funn fra innsiktsarbeidet er oppsummert og forankret.

Kilder til informasjon



Barn og familie



Ansatte i kommunen



Ansatte i spesialisthelsetjenesten



Statistikk og tall



Andre kommuner

Avklare
behov og
definere
målsetning

Utforme
tjeneste og
anskaffe

Implementere
tjenesten

Drifte og
evaluere
tjenesten

Definere felles målsetninger med tjenesten

Implementering av velferdsteknologi til barn og unge med nedsatt funksjonsevne avhenger av felles målsetninger på tvers av aktører, internt i kommunen og eksternt, som NAV hjelpemiddelsentral. I denne fasen bestemmes ønskede nytteeffekter for barn, familie og tjenesteytere før prosjektets leveranser avtales.

Effekt mål

Identifiser effekt mål basert på innsikt i behov, utfordringer og muligheter. Vurder nytteeffekter for barn, familie og tjenesteytere, eksempelvis:

- Økt mestring for barn i hverdagen, eksempelvis at barnet kan utføre enkelte aktiviteter selv med redusert støtte fra voksen, eller at barnet mestrer nye aktiviteter.
- Avlastning av familie gjennom selvstendigjøring av barnet, eksempelvis gjennom redusert oppfølging av barnet eller mindre utagerende adferd.
- Økt normalisering ved at barnet kan utføre tilsvarende aktiviteter som andre barn i samme alder, bruke teknologi på linje med andre barn eller ha mindre behov for tilrettelegging.
- Frigjort tid hos tjenesteytere, eksempelvis gjennom redusert bruk av støttekontakter eller et redusert fremtidig behov for kompensierende tjenester.
- Forbedret samarbeid i kommunen, som riktige henvisninger eller færre gjentakende kartlegginger av barnet.

Utfør en gevinstkartlegging og utarbeid en gevinstrealiseringsplan.

Resultat mål

Identifiser resultat mål basert på de nytteeffektene kommunen ønsker å skape for sine innbyggere og ansatte. Resultatmålene utgjør prosjektets leveranser:

- Etablering av en helhetlig tjenestemodell for tildeling og oppfølging av velferdsteknologi til barn og unge med nedsatt funksjonsevne.
- Utarbeidelse av konkrete arbeidsprosesser med tilhørende rolle- og ansvarsfordeling, prosedyrer og arbeidsverktøy.
- Tildeling av velferdsteknologi til barn og unge som brukes aktivt på tvers av arenaer i kommunen og på fritiden.
- Opplæring av tjenesteytere på tvers av sektorer i kommunen om hvilke muligheter velferdsteknologi gir og hvordan det kan brukes og følges opp.
- Dokumentasjon av nytteeffekter for barn, familie og tjenesteytere.



Beslutte og forankre målsetninger

- Definer målsetninger på tvers av helseaktører, representanter fra barnehage og skole, i samsvar med foreldre og NAV hjelpemiddelsentral.
- Verifiser at målsetningene samsvarer med kommunens overordnede strategier for barn og unge med nedsatt funksjonsevne og velferdsteknologi.
- Forankre målsetningene hos ledelsen i relevante sektorer i kommunen.

Eksempler

- Gevinstrealiseringsplan fra Steinkjer, Horten, Drammen, Risør, Bodø og Ålesund.

Verktøy

-  [Veikart for tjenesteinnovasjon - Gevinstrealisering](#)
-  Mal for gevinstkartlegging og gevinstrealiseringsplan.

Sjekkliste

- Effekt mål er utarbeidet og forankret hos ledelsen.
- Resultat mål er utarbeidet og forankret hos ledelsen.
- Estimert på forventede gevinster

Gevinst- kartlegging

- Gevinster er positive nytteeffekter som oppstår ved endringer i eksisterende arbeidsprosesser eller ved etablering av nye arbeidsprosesser. Identifiser potensielle gevinster knyttet til frigjort tid, unngåtte kostnader eller økt kvalitet.
- Estimer størrelsen på de unngåtte kostnadene, som for eksempel at kommunen unngår et gitt antall timer med støttekontakttid for en gruppe barn som bruker velferdsteknologi. Dette er ressurser som kan skape verdi på andre måter eller for andre barn. Utarbeid et prosjektbudsjett og inkluder kostnader for frikjøp av personell, innkjøp av teknologi og andre relevante kostnader.
- Vurder forventede gevinster mot prosjektbudsjettet. Beslutt om prosjektet skal igangsettes basert på den økonomiske analysen.

Avklare
behov og
definere
målsetning

Utforme
tjeneste og
anskaffe

Implementere
tjenesten

Drifte og
evaluere
tjenesten

Etablere samarbeidsprosjekt på tvers av tjenestene

For å sette i gang med et nytt tjenestetilbud er god samhandling en nøkkelfaktor for suksess. I denne fasen etableres et samarbeidsprosjekt med ansatte på ulike nivåer og på tvers av sektorer, spesielt helse og oppvekst. Det vil sikre tydelig prosjekteierskap, koordinering og forankring i hele kommunen.

Etablering av prosjekteierskap

- Avklar hvilken leder i kommunen som skal være prosjekteier. Beslutt deretter hvilken kommunal aktør som skal inneha tjenesteeierskap for tjenesten. Se faktaboks under.
- Etabler styringsgruppe. Sammensetningen av gruppen må organiseres slik at god forankring på toppledernivå i både IT-, skole- og helsesektoren blir hensyntatt. Fastsett jevnlig styregruppemøter.
- Utarbeid prosjektmandat. Diskuter med styret hvordan prosjektet skal oppnå god forankring på tvers av aktører i kommunen, spesielt aktører innenfor IT- og skolesektoren.

Finansiering

- Kartlegg relevante tilskuddsordninger for utførelse av prosjektarbeid, eksempelvis gjennom Fylkesmannen.
- Undersøk om prosjektet kan engasjere ressurspersoner vederlagsfritt, eksempelvis fra NAV. Frikjøp øvrige prosjektdeltakere, også deltakere fra IT og skole.
- Påse at kommunen stiller med en forpliktende egenandel som sikrer videreføring av prosjektet hvis tilskudd faller bort.

Involvering av relevante aktører

- Påse at representanter fra både IT-, skole- og helsesektoren er representert i prosjektet. Involver brukerrepresentanter, enten det er barn, foresatte og/eller brukerorganisasjoner.
- Involver kommunens personvernombud tidlig i prosjektet. Inviter personen til å sitte i prosjektgruppen eller fastsett regelmessige møter for å diskutere personvernkonsekvenser.
- Involver NAV i samarbeidsprosjektet for å sikre en tett dialog og koordinering av hjelpemidler som tilbys til barn og unge med nedsatt funksjonsevne.
- Involver aktører fra spesialisthelsetjenesten for å sikre gode kommunikasjonslinjer ved henvisning, dokumentasjonsdeling og samordning av tjenestetilbud.

Prosjektplanlegging

- Utarbeid en aktivitets- og milepælsplan basert på malene fra Veikart for tjenesteinnovasjon. Vurder aktiviteter som tverrfaglige workshops, fagdager og feltarbeid.
- Utarbeid en forankringsplan basert på tidligere utført interessentanalyse. Engasjer styringsgrupped medlemmene i forankringsaktivitetene.

Eksempler

- Eksempel på aktivitets- og milepælsplan fra Ålesund.
- Eksempel på forankringsplan fra Steinkjer.

Verktøy

- ✂ Mal for [prosjektplan](#) og [forankringsplan](#) på Veikart for tjenesteinnovasjon.
- ✂ Difi sin [Prosjektveiviser](#).
- ✂ [Kvikk-guide til velferdsteknologi](#).
- ✂ [Kvikk-guide til digital hjemmeoppfølging](#).

Sjekkliste

- Prosjekteier og styringsgruppe er etablert.
- Tjenesteeierskapet er tildelt en arenaflaksibel aktør i kommunen.
- Finansiering er sikret og relevante personer er frikjøpt for prosjektarbeid.
- Prosjektgruppe er etablert med brukerinvolvering.
- Aktivitets- og milepælsplan er utarbeidet.
- Forankringsplan er utarbeidet.

Tjenesteeierskap

- Tjenesteeierskapet ligger hos en kommunal aktør som har det overordnede ansvaret for at tjenestetilbudet knyttet til velferdsteknologi til barn og unge flyter godt på tvers av aktører, og at tjenesten forbedres kontinuerlig.
- Denne aktøren har kontroll på hvilke andre tjenester barnet mottar, og har ofte ansvar for å utføre majoriteten av aktivitetene i tjenesteforløpet. Aktøren sitter gjerne som prosjektleder i implementeringsprosjektet.
- Tjenesteeierskapet burde ligge hos en aktør som er arenaflaksibel, som har fokus på å følge opp barnet gjennom hele døgnet og som har mestring som et sentralt formål. Eksempler på slike aktører er ergoterapitjenesten eller tjenester til utviklingshemmede.

Utforme ny tjeneste

Tildeling og oppfølging av velferdsteknologi til barn og unge med nedsatt funksjonsevne er en sektorovergripende prosess som krever god planlegging og koordinering. Dette innebærer å kartlegge eksisterende arbeidsprosesser for å kunne tilpasse og utarbeide nye rutiner for alle relevante arenaer.

Avklare behov og definere målsetning

Utforme tjeneste og anskaffe

Implementere tjenesten

Drifte og evaluere tjenesten

Kartlegge eksisterende arbeidsprosesser og ansvarsfordeling

- Utarbeid eksempler på brukere (brukercase) i målgruppen barn og unge med nedsatt funksjonsevne. Beskriv barnets/familiens behov og hvilke aktører de forholder seg til.
- Ta utgangspunkt i hvert brukercase og tegn opp brukerreiser for dagens arbeidsprosesser. Benytt vedlagte maler i A3-format. Utarbeid følgende brukerreiser:
 - a) Fra barnet blir født til barnet har fylt 18 år og skal over i voksenlivet. Angi spesielt hvilke kommunale aktører barnet/familien møter i hverdagen, overganger mellom barnehage og skoler, overgang fra barn til voksen, og koordinering på tvers av aktører i kommunen.
 - b) Dagens prosess for tildeling og oppfølging av hjelpemidler eller kompensierende tjenester. Start med identifisering av barnets behov, inkluder henvisning og tildeling, og avslutt med daglig oppfølging av barnet.
- Lag en liste over utfordringer i dagens arbeidsprosesser. Dette kan være gjentakende kartlegginger, tidkrevende tildelingsprosesser eller mangelfull oppfølging av hjelpemidler.
- Omformuler utfordringene til muligheter som prosjektet kan fokusere på. F.eks. at prosjektet skal forbedre tildelingsprosessen slik at barn og unge mottar hjelpemidler raskere.

Utarbeide en helhetlig tjenestemodell

- Beslutt hvilke kommunale aktører som skal være ansvarlig for kartlegging av behov, tildeling av velferdsteknologi, opplæring av bruker, samt oppfølging og evaluering av tjenesten. Se mal.
- Beslutt hvilke kommunale aktører som skal ha ansvar for teknisk vedlikehold og support, og lagerføring av teknologi.
- Beslutt hvilken aktør som har ansvar for kontinuerlig forbedring av tjenesten. Tjenesteeier er ofte ansvarlig for denne rollen.

Utarbeide tjenesteforløp

- Ta utgangspunkt i kartlagte utfordringer og muligheter når nye tjenesteforløp utarbeides.
- Utarbeid detaljerte tjenesteforløp som viser hvem som kan identifisere og henvise et behov for velferdsteknologi hos barn og unge, og hvordan teknologien tildeles og følges opp.
- Identifiser behov for skjema, verktøy, rutiner og prosedyrer i tjenesteforløpet. F.eks. en prosedyre for henvisning av barn til kartlegging eller et kartleggingsskjema.

Eksempler

- Eksempler på tjenesteforløp fra Bodø, Steinkjer, Risør, og Horten.
- Eksempler på rutiner og prosedyrer fra Bodø, Steinkjer.

Verktøy

- ✂ Mal for brukercase.
- ✂ Mal for brukerreiser.
- ✂ Mal for helhetlig tjenestemodell.
- ✂ Mal for tjenesteforløp

Sjekkliste

- Arbeidsprosesser er kartlagt gjennom brukerreiser.
- Utfordringer og muligheter i dagens tjeneste identifisert.
- Helhetlig tjenestemodell utarbeidet.
- Tjenesteforløp utarbeidet.
- Behov for skjema, verktøy, rutiner og prosedyrer er identifisert og utarbeidet.

Tjenesteforløp



Kartlegging og tildeling



Tilpasning og installasjon



Opplæring



Daglig drift



Evaluering



Videreføre/ avslutte

Kartlegge krav og forutsetninger

Tekniske og juridiske forutsetninger må utredes før tjenesten kan implementeres. Husk å involvere IT- og hjelpemiddelressurser fra både helse- og skolesektoren i arbeidet. Involver også NAV, personvernombud, sykehus, Fylkesmannen, leverandører og andre kommuner ved behov.

Avklare behov og definere målsetning

Utforme tjeneste og anskaffe

Implementere tjenesten

Drifte og evaluere tjenesten

Kartlegging av kommunal og privat infrastruktur

- Kartlegg behov for å tilpasse eksisterende journal- eller kvalitetssystemer. Dette kan for eksempel være for å loggføre alarmer eller serienummer i kommunens journalsystem.
- Kartlegg signalstyrke for WiFi og 4G på relevante arenaer for målgruppen, som skole og hjem. Vurder om det er behov for å etablere nye nettverk eller forbedre eksisterende signalstyrke.
- Kartlegg om kommunens WiFi-nett er sikkert for overføring av sensitive personopplysninger fra velferdsteknologi.
- Kartlegg om foreldre, kommunen eller begge parter skal respondere på alarmer fra velferdsteknologien.

Kartlegging av funksjonelle og tekniske krav

- Kartlegg i dialog med barn og foreldre funksjonelle og tekniske krav til utstyr. Dette er en viktig forutsetning for å skape motivasjon, engasjement og vilje til å lære hos barn og familie.
- Utfør en tilsvarende kartlegging i dialog med ansatte på skole, avlastningsbolig og andre relevante tjenesteytere.
- Kartlegg om det er begrensninger på skolenettbrett eller andre hjelpemidler som kan skape forvirring eller teknisk trøbbel for barn, familie eller skole.

Kartlegging av krav til personvern og informasjonssikkerhet

- Kartlegg hvilke uønskede hendelser som kan oppstå i behandling av personopplysninger. Involver kommunens personvernombud. Dette kan f.eks. være at utstyr og systemer ikke er tilstrekkelig passordbeskyttet.
- Vurder i samarbeid med personvernombudet behov for å utføre en detaljert personvernkonsekvensvurdering (DPIA).
- Vurder i samarbeid med personvernombudet risikoreduserende tiltak for å ivareta personvern. Tenk spesielt på risikoer knyttet til teknologi som skal kommunisere over internett.
- Vurder i hvilke tilfeller foreldre må samtykke til behandling av personopplysninger, for eksempel hvis velferdsteknologien registrerer lyd eller bilde av barnet eller søsken.

Kartlegging av juridiske forutsetninger

- Kontakt Fylkesmannen eller habiliteringstjenesten til barn og voksne for bistand til å vurdere bruk av inngripende teknologi til personer uten samtykkekompetanse. Undersøk hvilke velferdsteknologier som er inngripende, som f.eks. GPS. Se videre i [Velferdsteknologiens ABC – Lovverk og etikk](#), hvor dette er utførlig beskrevet.

Eksempler

- Eksempel på plan for ivaretagelse av personvern og informasjonssikkerhet fra Risør.

Verktøy

- ✂ [Normen – Norm for informasjonssikkerhet og personvern i helse- og omsorgssektoren.](#)
- ✂ [Normen – Veileder i informasjonssikkerhet og personvern ved bruk av teknologier i kommunen](#)
- ✂ [Kvikk-guide til behandling av helse- og personopplysninger ved bruk av velferdsteknologi.](#)
- ✂ [Datatilsynet - Vurdering av personvernkonsekvenser \(DPIA\).](#)
- ✂ [Velferdsteknologiens ABC – Lovverk og etikk](#)

Sjekkliste

- Infrastruktur er kartlagt.
- Funksjonelle og tekniske krav er kartlagt.
- Krav til personvern og informasjonssikkerhet er kartlagt.
- Juridiske forutsetninger er kartlagt.

«Det er spesielt komplisert når overvåkingsutstyr eies av NAV og nettet de skal kobles opp mot eies og driftes av kommunene. Hvem har ansvaret? Dette er en problemstilling som vil bli mer aktuell i fremtiden.»

Fremskaffe velferdsteknologi

Velferdsteknologi til barn og unge med nedsatt funksjonsevne kan fremskaffes på ulike måter. Dette kan være tildeling fra NAV hjelpemiddelsentral, tildeling av kommunalt innkjøpt utstyr eller privat kjøp av utstyr.

Avklare behov og definere målsetning

Utforme tjeneste og anskaffe

Implementere tjenesten

Drifte og evaluere tjenesten

Ressurser fra NAV hjelpemiddelsentral og Statped

Innled en dialog med NAV hjelpemiddelsentral og Statped for å innhente informasjon om følgende:

- Hvilke velferdsteknologier NAV tilbyr i sin portefølje. Hjelpemidler lånes ut til barnet etter søknad for utprøving eller varig bruk, og returneres til NAV ved avsluttet bruk.
- Hvilke brukerbehov ulike teknologier møter og forventede nytteeffekter for barnet.
- Tilgang på opplæringsmateriell og brukerveiledninger knyttet til enkelte hjelpemidler.
- Rådgivning knyttet til hjelpemidler, tilpasninger til det enkelte barns behov og kompetanseheving i kommunen.

Kommunal tildeling

- Ta utgangspunkt i kartlagte behov, samt NAV sine produktportefølje, og vurder om kommunen skal gå til innkjøp av utstyr eller programvarelisenser for utlån.
- Vurder om barn og unge i kommunen har behov for trygghet- og mestrings-teknologier. Undersøk med helse og omsorg om kommunen har en eksisterende rammeavtale for slikt utstyr.

- Oppsummer antall enheter eller lisenser kommunen har behov for å anskaffe. Rådfør med kommunens innkjøpsavdeling for å avgjøre hvordan utstyret skal anskaffes.
- Utarbeid kriterier for når kommunalt utstyr skal lånes ut eller tildeles og om det klassifiseres som en kommunal tjeneste.
- Vurder om kommunen skal ha en visnings- og utprøvsarena hvor barn og familie kan teste teknologien.




Privat innkjøp

- Undersøk hvilke velferdsteknologier som ikke tildeles fra NAV hjelpemiddelsentral eller som kommunalt utlån. Rådfør med andre kommuner og innhent priser fra leverandører.
- Utarbeid kriterier for når kommunen skal informere om eller oppfordre foreldre til å gjøre privat innkjøp av velferdsteknologi. Spesifiser hvilke teknologier dette gjelder.
- Utarbeid kriterier for når kommunen skal yte oppfølging og support til privat innkjøpt velferdsteknologi. Dette kan være utarbeidelse av individuelle målsetninger, opplæring til tjenesteytere på skole eller teknisk support til barn og familie.
- Innhent informasjon om når foreldre kan søke om finansiell støtte til innkjøp av privat utstyr, eksempelvis fra NAV hjelpemiddelsentral, sosialkontor, ideelle organisasjoner eller om kommunen selv har støtteordninger.

Eksempler

- [Eksempler på software som kan tilpasses som hjelpemidler fra Appbiblioteket.](#)
- Eksempel på oversikt over hjelpemidler fra Bodø og Risør.

Verktøy

-  [Kunnskapsbanken til NAV Hjelpemidler og Tilrettelegging](#)
-  [Hjelpemiddeldatabasen.](#)
-  [Kvikk-guide til anskaffelser av velferdsteknologi.](#)

Sjekkliste

- Ressurser fra NAV hjelpemiddelsentral er kartlagt.
- Behov for kommunalt innkjøp av utstyr er kartlagt.
- Velferdsteknologi som må kjøpes privat er kartlagt.
- Kriterier for tildeling av velferdsteknologi er utarbeidet for NAV hjelpemiddelsentral, kommunalt innkjøpt utstyr og privat innkjøpt utstyr.

NAV hjelpemiddelsentral

- Hjelpemiddelsentralen har et forvaltningsansvar og bistår kommuner, skoler, arbeidsgivere og andre samarbeidspartnere med rådgivning, veiledning, opplæring og tilrettelegging av hjelpemidler.
- Hjelpemiddelsentralen sikrer at hjelpemidler som lånes ut følger folketrygdens regler. På [hjelpemiddeldatabasen](#) og [kunnskapsbanken](#) finnes informasjon om en rekke hjelpemidler, sertifiseringer, kurs og finansiell støtte.
- Hjelpemiddelsentralen bistår også teknisk i hjemmet til brukeren slik at tildelt og eksisterende utstyr benyttes effektivt og hensiktsmessig. Kommunen har ansvar for opplæring av bruker, men NAV bistår med rådgivning og kurs for kommunen.

Avklare behov og definere målsetning

Utforme tjeneste og anskaffe

Implementere tjenesten

Drifte og evaluere tjenesten

Implementere ny tjeneste

Ved planlegging og implementering av ny tjeneste er involvering, kontinuerlig opplæring og kommunikasjon viktig for å gjøre organisasjonen klar. Implementering tar lang tid og starter ikke på et bestemt tidspunkt. Forankringsaktiviteter og opplæring må gjentas ofte og er spesielt viktig for å få med alle aktører over ulike nivå og på tvers av skole- og helsesektoren.

Gjøre organisasjonen klar

- Sørg for at alle har en god forståelse for hva man ønsker å oppnå med velferdsteknologi. Dette gjelder politikere, kommuneledelse, og administrativt og faglig ansatte i IT-, helse- og skolesektoren.
- Tilrettelegg for samarbeidsforum der erfaringer kan utveksles og gjensidig forståelse av hverandres faglige perspektiv, arbeidshverdag og tilgjengelige ressurser fremmes.
- Be ledere og ambassadører om å framsnakke tjenesten for å skape interesse for velferdsteknologi.

Opplæring

- Lag en opplæringsplan. Spesifiser hvem som skal motta opplæring og når opplæringen skal finne sted.
- Forankre opplæringsplanen hos ledere i skole- og helsesektoren. Tidsbruk på opplæring må avklares i forkant.
- Gi opplæring. Opplæringen burde være praktisk, gjentakende over tid og basert på øvingsoppgaver. Fokuser på å skape positive opplevelser rundt teknologien for barna.
- Oppfordre ansatte til å identifisere og henvise barn og unge som kan ha behov for velferdsteknologi. Sørg for at alle kjenner til rutiner for henvisning.

Tilgjengeliggjøring av rutiner og verktøy

- Rutiner, skjemaer, verktøy og tjenesteforløp gjøres enkelt tilgjengelig for de ansatte, eksempelvis i kommunens kvalitetssystem.

Informere innbyggere, brukere og ansatte

Sørg for at barn, foresatte og tjenesteytere er motivert for å motta opplæring og at nye hjelpemidler prioriteres i tjenesten. Utfør følgende aktiviteter:

- a) Lag en kommunikasjonsplan. Beskriv hvordan kommunen skal informere innbyggere om at velferdsteknologi tilbys.
- b) Publisert oppdateringer om tjenesten i lokalaviser, sosiale medier og kommunale nettsider for å skape interesse og forståelse for viktigheten av velferdsteknologi.
- c) Engasjer brukerrepresentanter og hold informasjonsmøter for foreldre, skole, spesialisthelsetjenesten, og i kommunen for å dele kunnskap og erfaringer.
- d) Spre informasjonsbrosjyrer hos kommunale tjenesteytere, eksempelvis ergo- og fysioterapien, PPT, skoler og hos NAV.

Eksempler

- Eksempel på infoskriv fra Steinkjer.
- Eksempel på opplæringsplan/opplærings skjema fra Bodø.
- Eksempel på kompetansehevingstiltak fra Steinkjer.
- [Erfaringer fra Farsund kommune.](#)

Sjekkliste

- Kommunens topp- og mellomledelse er informert og forankret.
- Opplæring av barn, familier og tjenesteytere er gjennomført.
- Henvisning av barn og unge er igangsatt.
- Nødvendig dokumentasjon er lagret i kommunens kvalitetssystem.
- Kommunikasjonstiltak er gjennomført.

«Teknologien er mindre til hjelp hvis man ikke bruker det på en miljøterapeutisk måte, og hvis man ikke har personer som vet å sette dette til nytte for barnene. De må kunne miljøterapi og de må kunne pedagogikk.»

Drifte og evaluere tjenesten

I en driftsituasjon skal kommunen sikre at tjenesten utføres i henhold til planer og rutiner, evalueres og forbedres regelmessig. Barn og foresatte må følges opp jevnlig for å sikre forsvarlighet, nytteverdi og brukervennlighet i tjenesten. På slutten av prosjektet evalueres måloppnåelse og gevinstrealisering.

Avklare behov og definere målsetning

Utforme tjeneste og anskaffe

Implementere tjenesten

Drifte og evaluere tjenesten

Kontinuerlig oppfølging av barn og foresatte

- Gjennomfør spørreundersøkelser eller evalueringssamtaler med barn og familie for å kartlegge deres brukeropplevelse. Vurder følgende:
 - a) Nytteverdi. Vurder om barnet og familien oppnår tiltenkt nytteverdi og individuelle målsetninger ved bruk av velferdsteknologi.
 - b) Brukervennlighet og oppfølging. Vurder om hjelpemidlene oppleves som enkle å bruke og om familien mottar tilstrekkelig med oppfølging fra kommunen.
- Bruk innsikten til å dokumentere gevinstene som står i gevinstrealiseringsplanen.
- Vurder om det er behov for å endre på teknologi, målsetninger eller rutiner for det enkelte barn. Dette er spesielt viktig ved kritiske overganger, som skolebytte.

Kontinuerlig forbedring av tjenesten

- Kartlegg erfaringer fra ansatte i kommunen gjennom spørreundersøkelser eller evalueringssamtaler. Undersøk følgende punkter:
 - a) Hva som fungerer bra og hva som er forbedringspotensialer i tjenesten.

- b) Hvorvidt ansatte har behov for ytterligere opplæring.
- c) Konkrete tilbakemeldinger på hjelpemidler.
- d) Tjenestens forsvarlighet, både hva gjelder helse, miljøterapi og personvern.
- e) Oppnåelse av prosjektets/tjenestens målsetninger og gevinster.

- Utfør en slik evaluering på slutten av prosjektet og en tilsvarende evaluering hvert år.
- Oppdater tjenesteforløp, rutiner og risikovurderinger basert på tilbakemeldingene.
- Oppsummer evalueringen i en erfaringsrapport og forankre resultatene hos kommunens ledelse, ansatte og innbyggere.

Kontinuerlig forankring

- Oppretthold et godt samarbeid med NAV hjelpemiddelsentral og leverandører for å motta tips om nye velferdsteknologier eller oppdateringer på eksisterende utstyr.

Eksempler

- Eksempler på spørreundersøkelser for gevinstoppfølging fra Horten og Risør.
- Eksempel på evalueringsskjema for bruker fra Bodø.

Verktøy

- ✍ Mal for gevinstoppfølging.

Sjekkliste

- Tilbakemeldinger fra barn og foresatte er innhentet og ivaretatt.
- Tilbakemeldinger fra tjenesteytere er innhentet og ivaretatt.
- Tjenestens måloppnåelse og gevinster er dokumentert.
- Tjenesteforløp, rutiner og risikovurderinger er oppdatert i henhold til tilbakemeldinger.
- Samarbeid med NAV hjelpemiddelsentral og leverandører er opprettholdt.

Kontinuerlig forbedring av tjenesten



Utfør intervjuer



Utfør spørreundersøkelser



Vurder om gevinster er oppnådd



Oppdater tjenesteforløp



Kommuniser gevinster og oppdateringer

Avklare
behov og
definere
målsetning

Utforme
tjeneste og
anskaffe

Implementere
tjenesten

Drifte og
evaluere
tjenesten

Vedlegg – Brukerhistorier



Emil

Alder: 8 år.

Bosituasjon: Bor hjemme hos sine foreldre.

Interesser: Kjøretøy og musikk.

Diagnose: Risikogruppe for smitte av COVID.

Implementert velferdsteknologi: [Roboten AV1](#)¹.

Ønsker og behov

- Emil sitt største ønske er å kunne delta i skolegangen på lik linje med sine jevnaldrende venner og være en del av felleskapet på skolen.
- Foreldrene ønsker også at sønnen deres kan delta på skolen, men viktigst av alt at han holder seg frisk og unngår å bli smittet av koronaen.

Situasjonen før hjelpemidler ble implementert

- Etter at Norge åpnet opp igjen etter nedstengningen, var det mange barn og unge som var gledet seg til å vende tilbake på skolebenken. Det gjaldt også for Emil.
- Derimot er han en del av risikogruppen og må være ekstra forsiktig for å unngå å bli smittet.

Oppstart av tekniske hjelpemidler

- Emil og familien fikk gjennom ALV Møre og Romsdal og prosjektet «Alle kan» prøve ut om roboten AV1 kunne være et nyttig hjelpemiddel. Det ble en suksess.
- For at Emil skulle få vende tilbake på skolen, samtidig som de tok omsyn til smitterisikoen ble besluttet i dialog med kontaktlærere å ta i bruk AV1. Han kunne nå dra på skolen og sitte i et eget rom ved siden av klassen sin. Der fulgte han undervisningen nøye gjennom AV1 roboten og styrte den ved hjelp av en App.
- Det ble sendt ut informasjonsskriv til alle foresatte om bruken av AV1 i klasserommet og gjennomført opplæring i dialog med NO Isolation.

Gevinster

- Han opplevde stor mestring ved bruk av teknologien, og Emil deltok mer aktivt en før. Han var «tøffere» til både å svare og synge med i klasserommet.
- Emil opplevde en større «ro» og lavere stressnivå ved bruk av AV1 – og derav ikke var så utslitt etter en endt skoledag.
- AV1 hadde en materialistisk verdi for Emil. Han synes den var kul, og var litt stolt av å bringe inn noe nytt og spennende i klassen.

Uten teknologien ville Emil ha mistet sitt sosiale kontaktpunkt og potensielt havnet utenfor klassemiljøet. På sikt kunne dette ledet til frafall i utdanningsløpet og gjøre det vanskeligere å komme inn på et fremtidig arbeidsmarked.

“ **Eg har kun positive erfaringer med roboten i klassen. Når vi ikkje kunne ha elev nær oss, så følte vi han likevel var nær oss og praten gikk mellom klasserom og dei ut. Vi opplevde elev som meir aktiv i forhold tilsamtale med dei andre. Dette synes eg var veldig kjekt. Best når dei er inne med oss, men eit veldig godt alternativ når elevar ikkje kan være fysisk med.**

- Kontaktlæreren til Emil

1) AV1 er en robot utviklet spesielt for barn og unge med langtidssykdom. Roboten står i klasserommet og styres fra et nettbrett eller en smarttelefonen, slik at eleven, som ikke er fysisk tilstede i klasserommet, likevel kan delta. Eleven kobler seg til AV1 via en app, og ser, hører og prater via AV1.

Vedlegg – Brukerhistorier

Avklare behov og definere målsetning

Utforme tjeneste og anskaffe

Implementere tjenesten

Drifte og evaluere tjenesten



Petter

Alder: 15 år.

Bosituasjon: Han bor hos foreldre, og har voksne søsken som har flyttet ut.

Interesser: Friluftsliv og spill.

Diagnose: Feil i nervesystemet, psykisk utviklingshemming og psykisk lidelse.

Implementert velferdsteknologi: [MEMOplanner](#)¹, [timestokken](#)², spyl-tørk toalett og GPS-såle.

Ønsker og behov

- Petter ønsker å være mer selvstendig og større frihet i hverdagen.
- Han har et behov for økt egenmestring og ønsker ikke å være annerledes enn andre ungdom i samme aldersgruppe.

Situasjonen før hjelpemidler ble implementert

- Petter mangler tidsbegrep og struktur i hverdagen. Han har vansker med språket og gjøre seg forstått. Han sliter med å avslutte en aktivitet for å starte på en annen. Dette fører ofte til frustrasjon og negativ atferd.
- Han reiste ofte ut på turer på egenhånd, og det var ikke alltid han klarte å finne tilbake. Petter ønsket ikke å si til sine foreldre hvor han skulle og det medførte at han måtte ha noen med seg hele tiden. Det likte ikke Petter.

Oppstart av tekniske hjelpemidler

- For at Petter skulle få bedre oversikt og struktur i hverdagen ble det besluttet å prøve ut tids- og planleggingshjelpemiddel MEMOplanner og Timestokk.
- I tillegg ble det besluttet å tildele en lokaliseringsteknologi (GPS-såle) og spyle-tørk toalett for å legge til rette til økt selvstendighet.

Gvinster

- Petter har hatt stor nytte av hjelpemidlene og opplever en positiv språkutvikling. Han er mindre frustrert, sint og aggerer ikke like negativt etter tildelingen av hjelpemidlene.
- Han opplever større selvstendighet og verdighet ved at han selv håndterer toaletbesøk og ikke behøver ha en medfølger hvorhønd han måtte bevege seg.
- Foreldrene forteller at hjelpemidlene som er tatt i bruk har ført til en betydelig endring og de opplever større frihet og mindre bekymring for Petter.

Utfordring

- Det har vært utfordringer med opplesing av teksten som er lagt inn da den syntetiske talen fordreier uttalen av en del av ordene.

1) Et tids- og planleggingsverktøy på størrelse med et nettbrett.

2) Timestokken er et hjelpemiddel som viser tiden konkret ved hjelp av lys-prikker.

Vedlegg – Brukerhistorier

Avklare behov og definere målsetning

Utforme tjeneste og anskaffe

Implementere tjenesten

Drifte og evaluere tjenesten



Heine

Alder: 14 år.

Bosituasjon: Bor sammen med foreldre.

Interesser: Dataspill og være med venner.

Diagnose: Nedsatt funksjonsevne.

Implementert velferdsteknologi: [MEMOplanner](#)¹ og tilpasset mobiltelefon.

Ønsker og behov

- Heine ønsker å kunne kommunisere med venner uten å trenge hjelp fra foreldrene.
- Han ønsker mer privatliv uten at foreldrene har innsyn i absolutt alt han gjør.

Situasjonen før hjelpemidler ble implementert

- Heine trengte bistand fra foreldrene for å kommunisere med venner og gjøre avtaler via SMS.
- Han hadde også behov for påminnelser for å huske på alt i hverdagen, som å gjøre seg klar til skolen, huske avtaler osv.
- Alle sosiale aktiviteter ble organisert og foreldrene og alt skjedde som «strukturete aktiviteter».
- Heine ble kjørt til skolen hver dag av skyss organisert av kommunen.

Opstart av tekniske hjelpemidler

- Heine startet med å bruke Memoplanner slik at han selv kan organisere hverdagen og huske på alt som skjer.
- Heine fikk også tildelt telefon med funksjon for å lese inn meldinger.

Gevinster

Innføringen av velferdsteknologi har gjort at Heine har blitt mye mer selvstendig.

- Han kommuniserer med venner på egenhånd med SMS. Heine er svært fornøyd med at foreldrene ikke lenger har innsyn i alt han snakker om og gjør.
- Heine kan avtale kinobesøk, hjemmebesøk eller turer på kjøpesenteret uten at foreldrene involveres og det blir en «formell» avtale.
- Memoplanner hjelper han med påminnelser slik at foreldrene ikke trenger å mase på han hele tiden. Dette er viktig for en gutt i tenårene.
- Han kjører selv til skolen i elektrisk rullestol, ofte sammen med en kamerat av seg.

At han har fått motivasjon til å reise til og fra skolen på egenhånd gir også unngåtte kostnader for kommunen i form av redusert kjøring.

1) Et tids- og planleggingsverktøy på størrelse med et nettbrett.

Vedlegg – Prosjektforløp

Figur: Kvikk-guidens faser sett i sammenheng med prosjektstart, implementering og avslutning. Kvikk-guiden skildrer forarbeid som utføres før prosjektstart og aktiviteter som utføres under daglig drift av tjenesten.

