



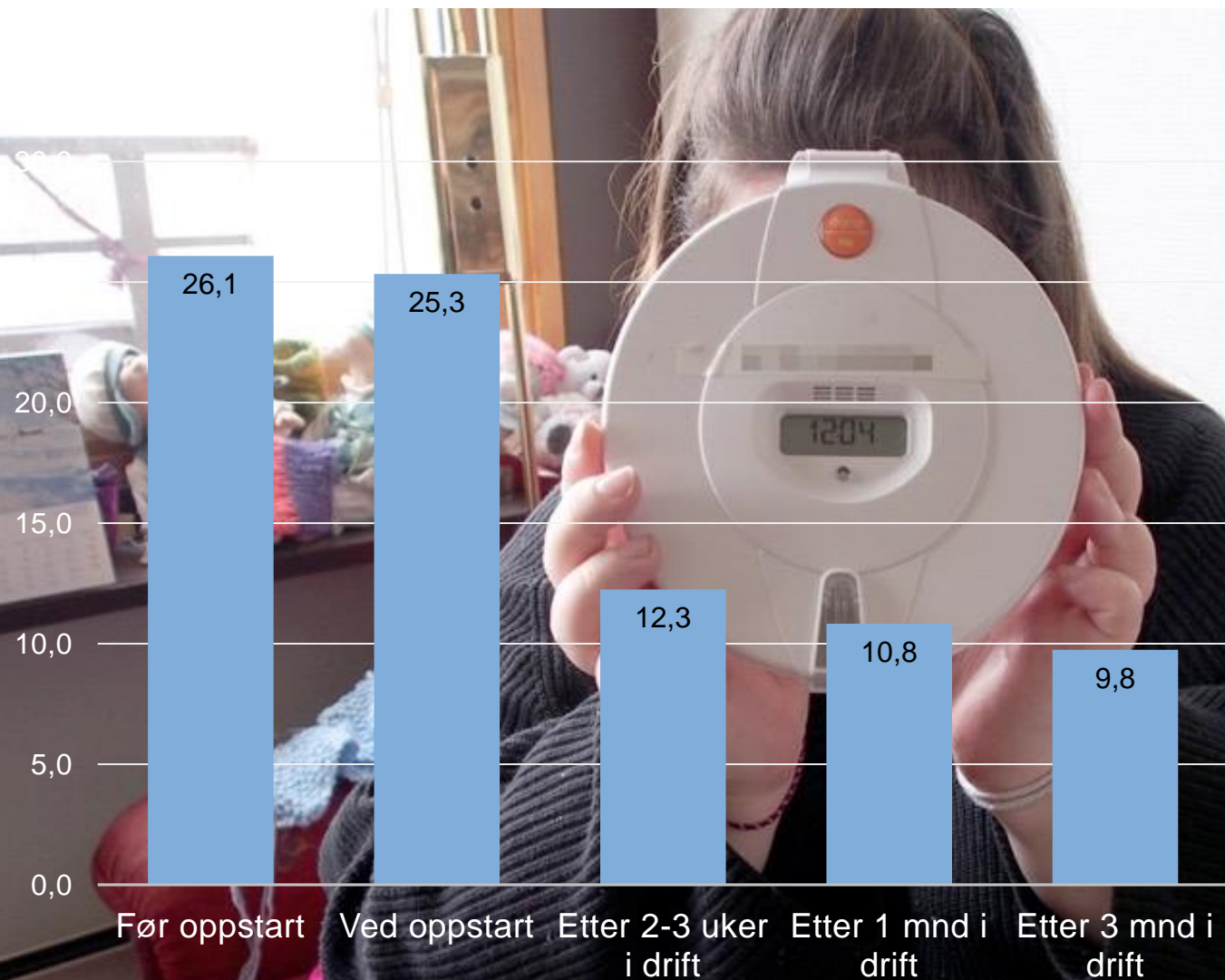
# GEVINSTREALISERING I PRAKSIS - ENDRINGSVILJE OG EVNE

---

*Grete Kvernland-Berg*

*PA Consulting Group*

# Digitalisering er det viktigste virkemidlet for effektivisering



**Vestre Toten og Søndre Land** har redusert tidsbruk i hjemmetjenesten ved bruk av velferdsteknologi

Digitalisering



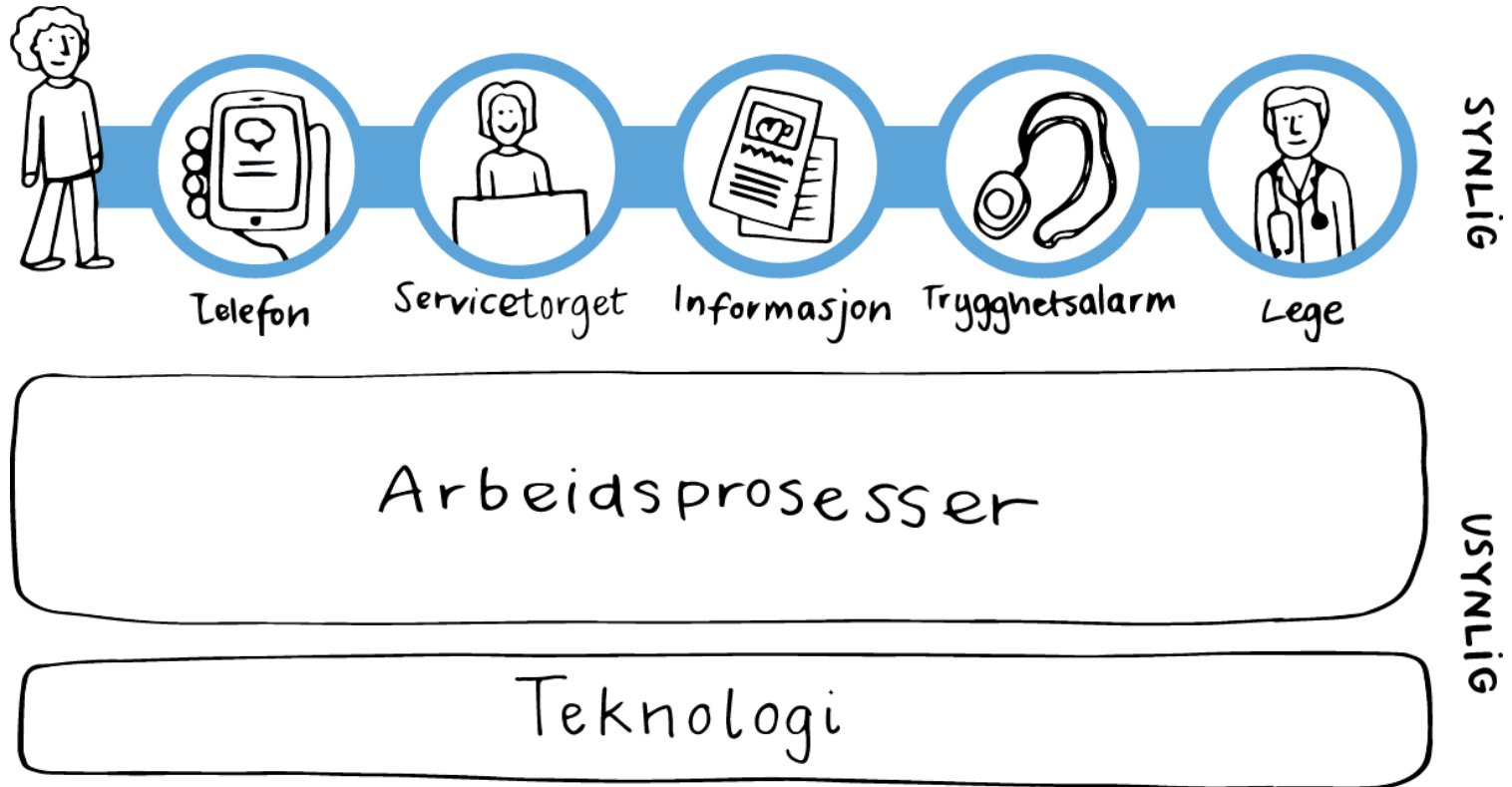
Jobbe med  
organisasjonen



Implementere  
teknologi

# Både tjenester, arbeidsprosesser og teknologi må endres

---



# Hva som trengs for å lykkes med digitalisering

## LEDERFOKUS

Digitalisering som en integrert del av virksomhetens visjon, ambisjon, strategi og styringsmodell.

VISJON  
AMBISJON

STRATEGI

STYRINGS  
MODELL

## VERDIER

Smidig samarbeid mellom virksomheten, IT og leverandørene. Hurtigere prosesser. Fokus på endringsledelse og kultur hele veien.

SMIDIG  
SAMARBEID

ENDRINGS-  
LEDELSE

KULTUR

## FÅ DET GJORT

Fokus på gjennomføring. Økt kompetanse knyttet til å identifisere behov, muligheter og trender, gjennomføring, og gevinstrealisering.

GJENNOM-  
FØRING

KOMPETANSE

INNOVASJON

# Hva gevinstrealisering er

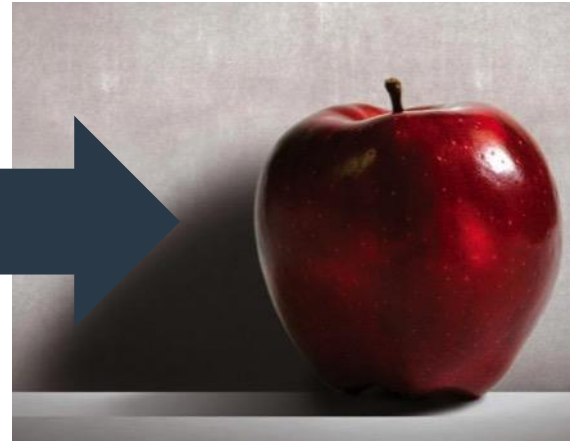
## **Gevinstrealisering**

handler om aktiviteter som gjennomføres for å oppnå gevinster.



## **Gevinst**

er verdier, positive effekter som oppnås ved å implementere nye løsninger i drift.



# Det finnes tre typer gevinster

## UNNGÅTT KOSTNAD



- Unngåtte portokostnader
- Reduserte lisenskostnader

## SPART TID



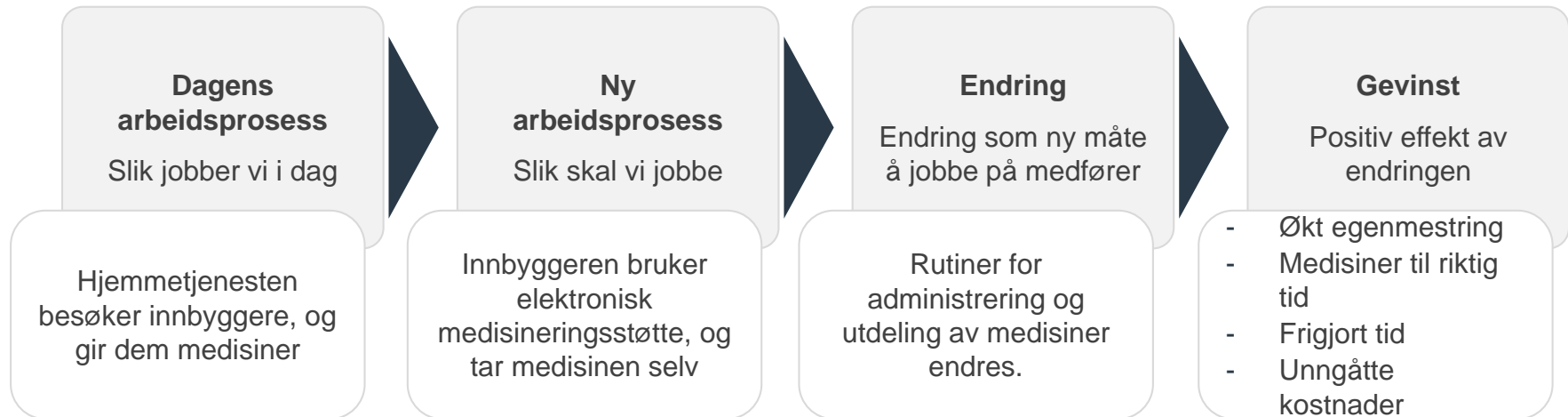
- Mindre tid brukt på administrativt arbeid
- Mindre tid brukt på saksbehandling

## ØKT KVALITET



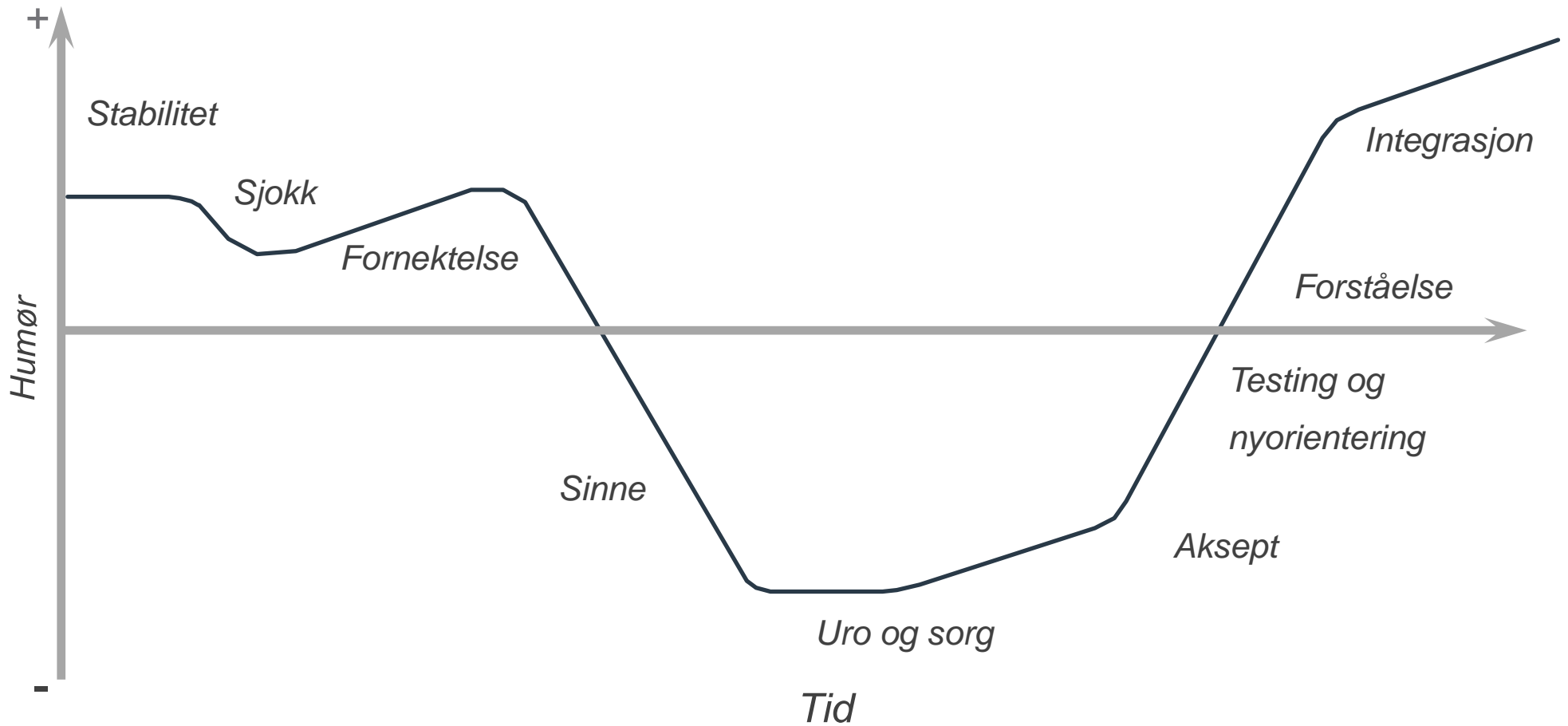
- Økt egenmestring
- Bedre arbeidsmiljø
- Bedre rettssikkerhet
- Økt datakvalitet

# Gevinster kan realiseres ved å endre på tjenester og arbeidsprosesser





Å endre på noe påvirker folks følelser... Gevinster realiseres ikke før ansatte er kommet opp av «dumpa»



# Aktiviteter i gevinstrealisering handler om å drive og utløse endring

---

## DRIVE ENDRING

Planlegging, måling,  
oppfølging



Visjon, strategi, mål,  
måleindikatorer



Organisering,  
arbeidsprosesser, roller og  
ansvar

## UTLØSE ENDRING

Dialog, engasjement,  
samarbeid

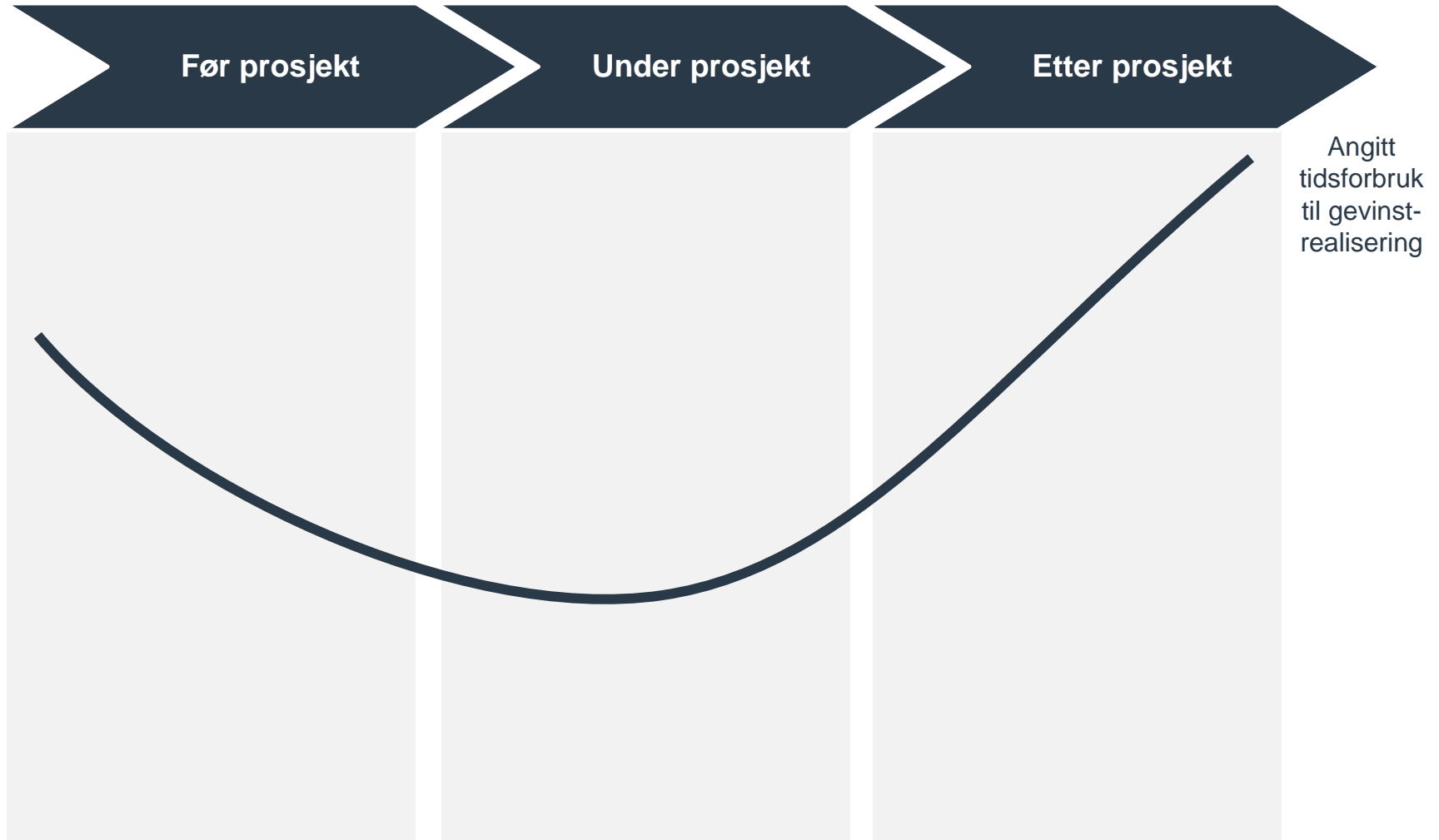


Kunnskap, evner,  
atferd



Kultur, følelser, behov,  
ønsker

# Gevinstrealisering tar mest tid før og etter prosjektet



# Hver fase bidrar til at gevinstene blir realisert



 **GEVINSTKARTLEGGING**

 **GEVINSTPLANLEGGING**

 **GEVINSTOPPFØLGING**

## Gevinstkartlegging for innføring av eInnsyn hos NVE

Arbeidsprosess	Endring	Gevinst	Forutsetning
Saksbehandling av innsynskrav	NVE saksbehandler færre innsynskrav siden publiserte dokumenter ikke genererer innsynskrav	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frigjør tid i arkivet</li> <li>• Frigjør tid hos de saksbehandlerne som ikke mottar innsynskrav til behandling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• God forståelse for og kjennskap til Offentleglova</li> <li>• Offentlighetsvurdering må skje ved ferdigstilling av dokumenter</li> <li>• Sak- og arkivsystemene må tilrettelegges for enkel og effektiv publisering</li> </ul>
Offentlighetsvurdering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vurderingen gjøres alltid av informasjonseier</li> <li>• Vurderingen foregår tidligere i behandlingsprosessen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skaper økt bevissthet rundt offentlighet i NVE</li> <li>• NVE blir tryggere på håndtering av offentlighet</li> <li>• NVE oppleves som mer åpent av publikum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offentlighetsvurdering må skje ved ferdigstilling / mottak av dokumenter</li> <li>• God opplæring i og tydelige retningslinjer for offentlighetsvurdering for alle informasjonseiere</li> </ul>
Kontrollrutiner for informasjon på offentlig journal	Mindre omfattende kontrollrutiner som følge av at saksbehandlere og ledere i NVE tar ansvar for kvalitetssikring av informasjon	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frigjør tid i arkivseksjonen</li> <li>• Ansvaret for informasjonskvalitet legges til rett sted i organisasjonen, hos informasjonseierne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ledelsesforankring og utbredt forståelse for roller og ansvaret det medfører</li> <li>• Det vil være viktig å ta høyde for at omstillingen kan ta tid og kreve mer ressurser i overgangsperioden</li> </ul>

## Gevinstkartlegging – eksempel fra Agderregionen

Arbeidsprosess	Endring	Gevinst	Forutsetninger
Hjemmetjeneste, sykehjem og omsorgsboliger: Tilsyn.	Brukere får tilsyn ved behov istedenfor ved faste tidspunkter. Brukere blir ikke forstyrret og/eller vekket av unødvendige tilsynsbesøk.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unngått oppbemanning på natt</li><li>• Redusert behov for faste fysiske tilsyn</li><li>• Riktigere bruk av ressurser - "rett hjelp til rett tid"</li><li>• Økt livskvalitet for brukere - bevart verdighet, økt trygghet, mestring og frihet</li><li>• Økt trygghet for pårørende</li><li>• Bedre arbeidshverdag for ansatte - god oversikt, økt trygghet, redusert stressnivå og mer målrettet tjeneste</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sikker og pålitelig teknologi (må tåle strømbrudd og lignende hendelser og sende varsler ved tekniske feil og tom batteri)</li><li>• Kompetanseheving og holdningsarbeid hos ansatte - sikre god opplæring og gode brukermanualer</li><li>• God oppfølging av brukere med holdnings- og tryggingarbeid</li><li>• Forventningsavklaring og god dialog med pårørende gjennom hele pasientforløpet sikres i prosjektet "Gode pasientforløp"</li><li>• Tjenestekontor må være oppdatert mht. velferdsteknologi og ha gode kriterier for tildeling av velferdsteknologi</li><li>• Velferdsteknologiprojektet</li></ul>

## Eksempel – Unngåtte kostnader fra Værnesregionen

GEVINSTER - UNNGÅTTE KOSTNADER				
Gevinst	Resultatindikator	Kilde	Nullpunkt	Målverdi
Utsatt behov for hjemmetjenester	Antall vedtakstimer med hjemmesykepleie per uke - registrerer hvor mange måneder antallet forblir 0	Tall hentes fra brukernes tjenestebilde i Profil og legges inn i en Excel-oversikt	0 timer for brukere som ikke har tjenester	0 timer forblir lengst mulig
Unngåtte skader som kan føre til innleggelse på korttidsopphold eller sykehus, og økt bistandsbehov	Antall innleggelse på korttidsopphold per kvartal	Tall hentes fra brukernes tjenestebilde i Profil og legges inn i en Excel-oversikt	Nullpunktet registreres per bruker	Målet er at tallet reduseres eller holdes stabilt
	Antall innleggelse på sykehus per kvartal	Tall hentes fra brukernes tjenestebilde i Profil og legges inn i en Excel-oversikt	Nullpunktet registreres per bruker	Målet er at tallet reduseres eller holdes stabilt
Utsatt behov for institusjonsplass eller bemannet omsorgsbolig	Antall måneder fra tildeling av velferdsteknologi til overføring til institusjon eller bemannet omsorgsbolig	Evt. tidspunkt for overføringen blir hentet fra brukernes tjenestebilde i Profil og registrert i en Excel-oversikt	Brukeren er ikke på institusjon eller bemannet omsorgsbolig	Brukeren bor hjemme lengst mulig
Unngått oppbemanning på bemannede omsorgsboliger knyttet til håndtering av uro og konflikter og nattilsyn	Overtids-/innleieforbruk på institusjoner og bemannede omsorgsboliger per måned i NOK	Avdelingslederne følger opp indikatoren allerede. Det introduseres ikke ny rapportering, men videreføres eksisterende praksis.	Nullpunktet er registrert per institusjon / bemannet omsorgsbolig	Forbruket opprettholdes eller reduseres
Redusert korttids sykefravær pga. bedre hverdag og redusert stress for ansatte	Korttids sykefravær per måned	Avdelingslederne følger opp indikatoren allerede. Det introduseres ikke ny rapportering, men videreføres eksisterende praksis.	Nullpunktet er registrert per avdeling	Korttids sykefravær opprettholdes eller reduseres

## Eksempel – Spart tid fra Værnesregionen

<b>GEVINSTER - SPART TID</b>				
<b>Gevinst</b>	<b>Resultatindikator</b>	<b>Kilde</b>	<b>Nullpunkt</b>	<b>Målverdi</b>
Spart tid på leteaksjoner	<i>Besparelsen blir ikke fulgt opp over tid. Det blir gjort evaluering av tidsforbruket ved prosjektets slutt.</i>			
Redusert antall besøk av hjemmetjenesten	Antall besøk med hjemmesykepleie per uke	Tall hentes fra brukernes tjenestebilde i Profil og legges inn i en Excel-oversikt	Nullpunktet registreres per bruker	Målet er at tallet reduseres eller holdes stabilt
	Vedtaksstid med hjemmesykepleie per uke	Tall hentes fra brukernes tjenestebilde i Profil og legges inn i en Excel-oversikt	Nullpunktet registreres per bruker	Målet er at tallet reduseres eller holdes stabilt



## Eksempel – Økt kvalitet

GEVINSTER - ØKT KVALITET				
Gevinst	Resultatindikator	Kilde	Nullpunkt	Målverdi
Stabil eller økt funksjonsnivå og unngått økning av tjenester	Total ADL-scoren iht. IPLOS	Tall hentes fra IPLOS-statistikken i Profil og legges inn i en Excel-oversikt	Nullpunktet registreres per bruker	Målet er at tallet reduseres eller holdes stabilt
Økt livskvalitet for brukere - økt trygghet, mestring og bevegelsesfrihet	Fem enkle smilefjesspørsmål legges inn på tiltaket "Evaluering" i Profil	Primærkontakter stiller spørsmålene under evalueringssamtale med brukere	Kun evaluering i etterkant av tiltaket	Positive svar på alle fem spørsmål
Økt livskvalitet for pårørende - redusert belastning, frigjort tid og økt trygghet	Fem enkle smilefjesspørsmål legges inn på tiltaket "Evaluering" i Profil	Primærkontakter stiller spørsmålene under evalueringssamtale med pårørende	Kun evaluering i etterkant av tiltaket	Positive svar på alle fem spørsmål
	Antall avlastningsopphold per kvartal	Tall hentes fra brukernes tjenestebilde i Profil og legges inn i en Excel-oversikt	Nullpunktet registreres per bruker	Målet er at tallet reduseres eller holdes stabilt
Bedre arbeidshverdag for ansatte - økt trygghet og redusert stressnivå	Ansattundesøkelse ved prosjektets slutt + kontinuerlig dialog med lederne	Nettbasert undersøkelse med flervalg-svar + lederoppfølging	Kun evaluering i etterkant av tiltaket	Positive evalueringer fra de fleste ansatte
Medisiner gis til riktig tid	Antall avik på medisin håndtering per kvartal for brukere av elektronisk medisineringsstøtte	Tall hentes fra brukernes tjenestebilde i Profil og legges inn i en Excel-oversikt	Nullpunktet registreres per bruker	Målet er at tallet reduseres eller holdes stabilt
Unngått bruk av tvang og makt	Antall avik på bruk av tvang og makt per kvartal	Tall hentes fra brukernes tjenestebilde i Profil og legges inn i en Excel-oversikt	Nullpunktet registreres per bruker	Målet er at tallet reduseres eller holdes stabilt

# Gevinstrealiseringsplan – eksempel fra Horten kommune

Gevinst	Tiltak for å realisere gevinsten	Frist for tiltak	Ansvarlig for tiltak	Resultatindikator	Hvordan måle og rapportere	Når gevinsten blir realisert	Hvordan gevinsten "omsettes"	Gevinstansvarlig
<b>Bruker får ofte besøk av TA og PK:</b> - Tettere medisinsk faglig oppfølging - Iverksette forebyggende tiltak - Bedre observasjoner	1. Spider har fått "regler" som den følger. Primærkontakt velges først, deretter Tjenesteansvarlig sykepleier. Kan overstyres av kompetansekrav på oppdraget.	Er utført, testes i pilot på hjemme-sykepleie Åsgata august/ september 2015	Spider solutions v/TS	1. Andel besøk av TA av totale besøk per måned 2. Andel besøk av PK av totale besøk per måned	> Utvalgte brukere med minst 4 besøk 4dg/uke > Tallene hentes fra CosDoc > Tallene vises i følgende format «3 av 10 besøk» > Følge opp TAs arbeid for effekt av tiltaket > Planlegger involveres i oppfølgingen	Q4 2015	Tjenesten til den enkelte bruker følges opp kontinuerlig, evalueres og forbedres. Bruker får bedre livskvalitet. Kommunen bruker ressursene målrettet.	Ledergruppen hjemmetjenesten  Enhetsleder for helheten, avdelingsleder for egen avdeling
	2. Ansatte involveres i grunndata til arbeidsplanlegging for egne brukere	Før pilot igangsettes på avdelingen	Avdelingsleder				Utvikle innsiktsarbeide som et arbeidsverktøy i daglig drift.	
	3. Etablere flere som PK Forbedre beskrivelse av PK i hjemmetjenesten	August 2015	Avdelingsleder				Økt kontinuitet for bruker	
	4. Forbedre bruk av journal i CosDoc	Q4 ++	Alle (avdelingsledere følger opp)				Oppfølger lovmessige krav bedre. Involverer bruker i større grad. Tjenesten utføres i større grad på samme måte.	

## En god resultatoppfølging

- Har tydelig fokus fra ledelsen
- Etablerer tydelige roller og ansvar
- Jobber med kontinuerlig endringsledelse i organisasjonen
- Skaper ansvarskultur
- Feirer måloppnåelse
- Sikrer målrettet innsats
- Gir mulighet til å identifisere og håndtere avvik

