Implementering af Velfærdsteknologi til Mennesker med Demens på Plejecentre

EN GO-TO-GUIDE TIL JERES IMPLEMENTERINGS-REJSE

SYDDANSK SUNDHEDSINNOVATION

Interreg Deutschland - Danmark
EUROPEAN UNION
Demantec
The Southern Denmark Growth Forum

Indhold

1 INTRODUKTION

3 OM DEMANTECPROJEKTET

5 DEN SUCCESFULDE IMPLEMENTERINGSREJSE

7 TEKNOLOGIER OG TESTMILJØER

9 TEST AF TEKNOLOGIER
En oplevelsesrig rejse med værdifulde læringer

11 **GO-TO-GUIDE TIL JERES NÆSTE IMPLEMENTERINGSREJSE**
Besøg de syv faser
Følg vejen til succes - best practice råd

23 Kontakt

Demantec Arbejdspakke 5: Test og evaluering
Implementering af velfærdsteknologi til mennesker med demens på plejecentre

November 2018
Syddansk Sundhedsinnovation
www.syddansksundhedsinnovation.dk

CAN DEMENTIA AND TECHNOLOGY DO THE TANGO?

—

På verdensplan lider 47,5 millioner personer af demens, og hvert år er der 7,7 millioner nye tilfælde. Demenssygdomme medfører diverse afhængigheder baseret på blandt andet funktionsnedsættelser. Disse funktionsnedsættelser omfatter blandt andet svækket hukommelse, orientering, beregning, forståelse, sprog, indlæringsevne og dømmekraft. Derfor kræver en degenerativ sygdom som demens specialiseret, langsigtet og i sidste ende 24 timers pleje.

Vi ser ind i en fremtid, hvor anvendelsen af velfærdsteknologi vil være et nøgleelement i plejesektoren til at sikre livskvalitet og effektiv pleje af høj kvalitet.

Den demografiske udfordring i de kommende årtier er en udfordring, som bliver endnu større i og med at vi lever længere, men ikke nødvendigvis sundere.

Med alderdom og flere forskellige sygdomme knytter sig ofte et stigende behov for at modtage langvarig og specialiseret pleje, som er tilpasset den enkelte. Især indenfor demenspleje og sygepleje oplever vores sundhedssystem i disse år et stigende antal personer, som har behov for specialiseret pleje. Dette behov løber parallelt med den udfordring, at arbejdsstyrken bliver mindre.

Det er essentielt at indtænke og implementere velfærdsteknologier, som kan mindske arbejdspresset i sundhedssektoren og afhjælpe ubalancen mellem det antal personer, der har behov for hjælp og den arbejdskraft, der er til rådighed - især indenfor plejeområdet. Velfærdsteknologierne skal være nøje udvalgt og tilpasset konteksten og behovene, for at kunne støtte op om fremtidig livskvalitet for samfundets ældre og understøtte specialiseret pleje af høj kvalitet.

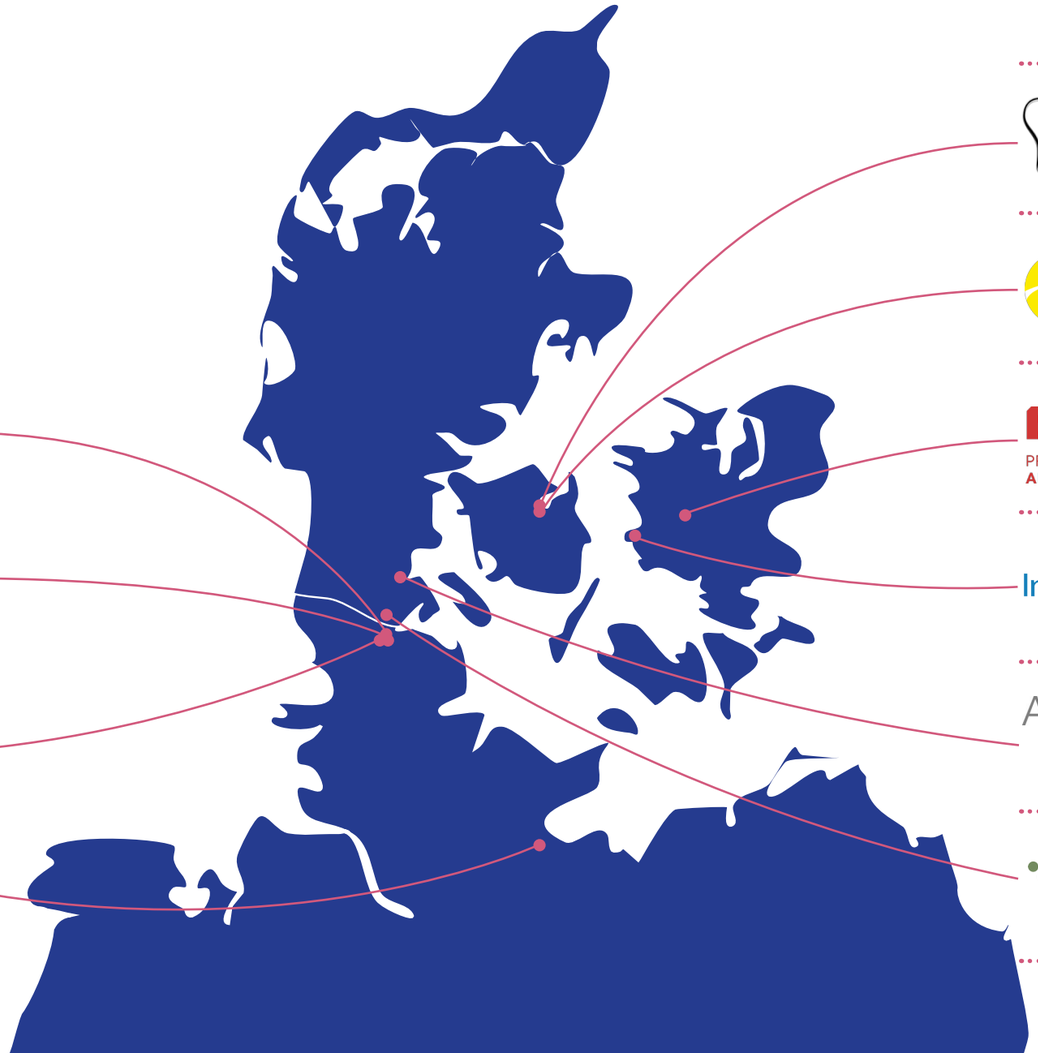
Demantec

- Et samarbejde på tværs af grænser og fagligheder

Demantec er et dansk-tysk samarbejde mellem to virksomheder, sundhedspersonale samt forsknings- og uddannelsesinstitutter. Demantec er et treårigt projekt (2016-2019) finansieret af Interreg 5A Deutschland-Danmark med midler fra Den Europæiske Regionaludviklingsfond og Det Syddanske Vækstforum.
Nedenfor ses et overblik over partnere i Demantec. Partnernes kompetencer dækker over praktisk viden om plejesektoren, sensorteknologier, digitale platforme samt forskning og innovation.

Formålet med Demantecprojektet

At fremme implementeringen af velfærdsteknologiske løsninger, der understøtter pleje og selvstændighed for mennesker, der lider af demens på danske og tyske plejecentre, med det formål at forbedre livskvaliteten for dem, der lider af demens, deres familie og plejepersonale.



KOMPETENCER FRA TYSKLAND

Flensburg University of Applied Sciences er leadpartner på Demantec. Deres kompetencer er blandt andet brugt i analysen af fordele og potentialer under arbejdspakke 3.

Plejecentret Gotthard-und-Anna-Hansen Stift, DIAKO har tilført Demantec praktisk viden fra den tyske plejesektor, især indenfor demenspleje.

Gesundheitsregion Nord er en klyngeorganisation med fokus på at forbedre og sikre medicinsk behandling og pleje. Deres kompetencer har understøttet kommunikationen og netværk i Demantec.

Plejecentret Pflegezentrum Techau har tilført Demantec praktisk viden fra den tyske plejesektor, især indenfor demenspleje.

KOMPETENCER FRA DANMARK

Syddansk Sundhedsinnovations kompetencer indenfor brugerdreven innovation er anvendt i test og implementeringsfasen. Kommunikation, analyse og kompetenceudvikling er ligeledes understøttet af Syddansk Sundhedsinnovation.

Welfare Tech er en markedsdreven klynge for sundhed og velfærdsteknologi i Danmark. Deres kompetencer bruges i forbindelse med kommunikation og netværk i Demantec.

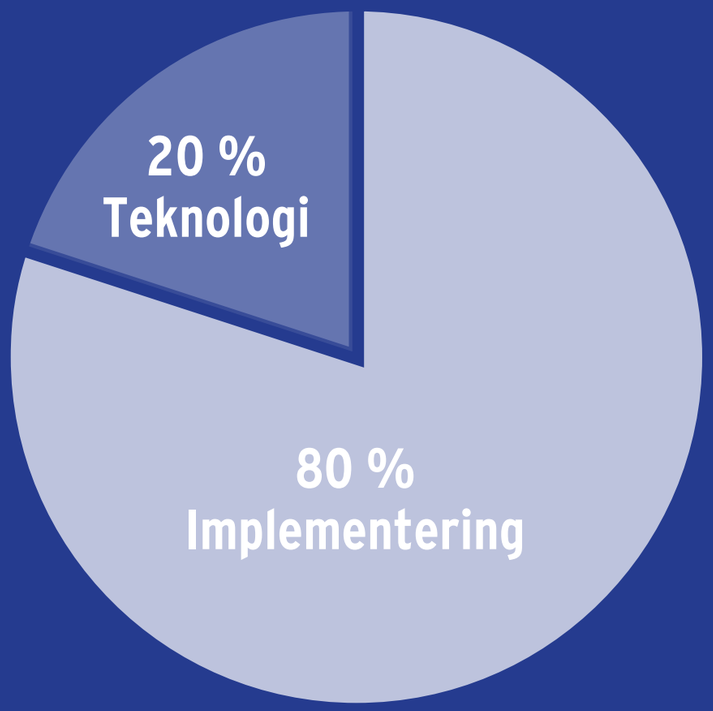
Professionshøjskolen Absalon repræsenterer et forsknings- og uddannelsesinstitut, blandt andet inden for sundhedsvæsenet. De har i Demantec været ansvarlige for udviklingen af et videreuddannelsestilbud for sundhedsfaglige.

IntelligentCARE er en virksomhed som blandt andet har fokus på støttende teknologier til mennesker med demens. I Demantec blev IntelligentCAREs sensoropløsning testet på tre plejecentre.

Plejecentret Grønningen har tilføjet praktiske erfaringer fra plejesektoren i Aabenraa Kommune til Demantecprojektet, især inden for pleje af mennesker med demens.

Life-Partners er en virksomhed med fokus på innovative eHealth teknologier. I Demantec blev Life-Partners kommunikations- og planlægningsplatform Life-Manager testet på tre plejehjem.

Success =



Den succesfulde implementeringsrejse

- På jagt efter best practice råd

Formålet med Demantecprojektet er at fremme implementeringen af velfærdsteknologiske løsninger, der understøtter pleje og selvstændighed for beboere, der lider af demens på danske og tyske plejecentre.

Det store udbud af velfærdsteknologier, som for eksempel sensorer, alarmer og kommunikationsstøttesystemer, har potentiale til at understøtte beboere på plejecentre i at opretholde et selvstændigt liv i længere tid. Desuden kan disse teknologier assistere plejepersonale til at udføre nogle opgaver mere effektivt. Velfærdsteknologier kan yderligere bidrage til at lette personalet fra rutinemæssige fysisk eller psykisk krævende opgaver og give dem mere tid til at støtte beboerne i hverdagen.

BÆREDYGTIG IMPLEMENTERING ER IKKE ALTID SÅ LIGETIL

Trods de ovennævnte fordele ved at indføre diverse velfærdsteknologiske løsninger på plejecentre, er velfærdsteknologi endnu ikke blevet en fast del af hverdagen på alle plejecentre, hverken i Tyskland eller i Danmark.

Endvidere har de indkøbte teknologier alt for ofte ikke nået deres fulde potentiale med hensyn til bæredygtig implementering. Der kan være mange grunde til dette. En ting der er blevet tydelig under Demantecprojektet er, at indførelsen af ny teknologi ikke altid er så ligetil i en kompleks kontekst, som et plejecenter er. Et plejecenter er både et hjem og en travl arbejdsplads med mange forskellige arbejdsgange på alle tider af døgnet. Derfor kan det være ret vanskeligt, at opnå den ønskede bæredygtige implementering.

DEN OPTIMALE IMPLEMENTERINGSREJSE

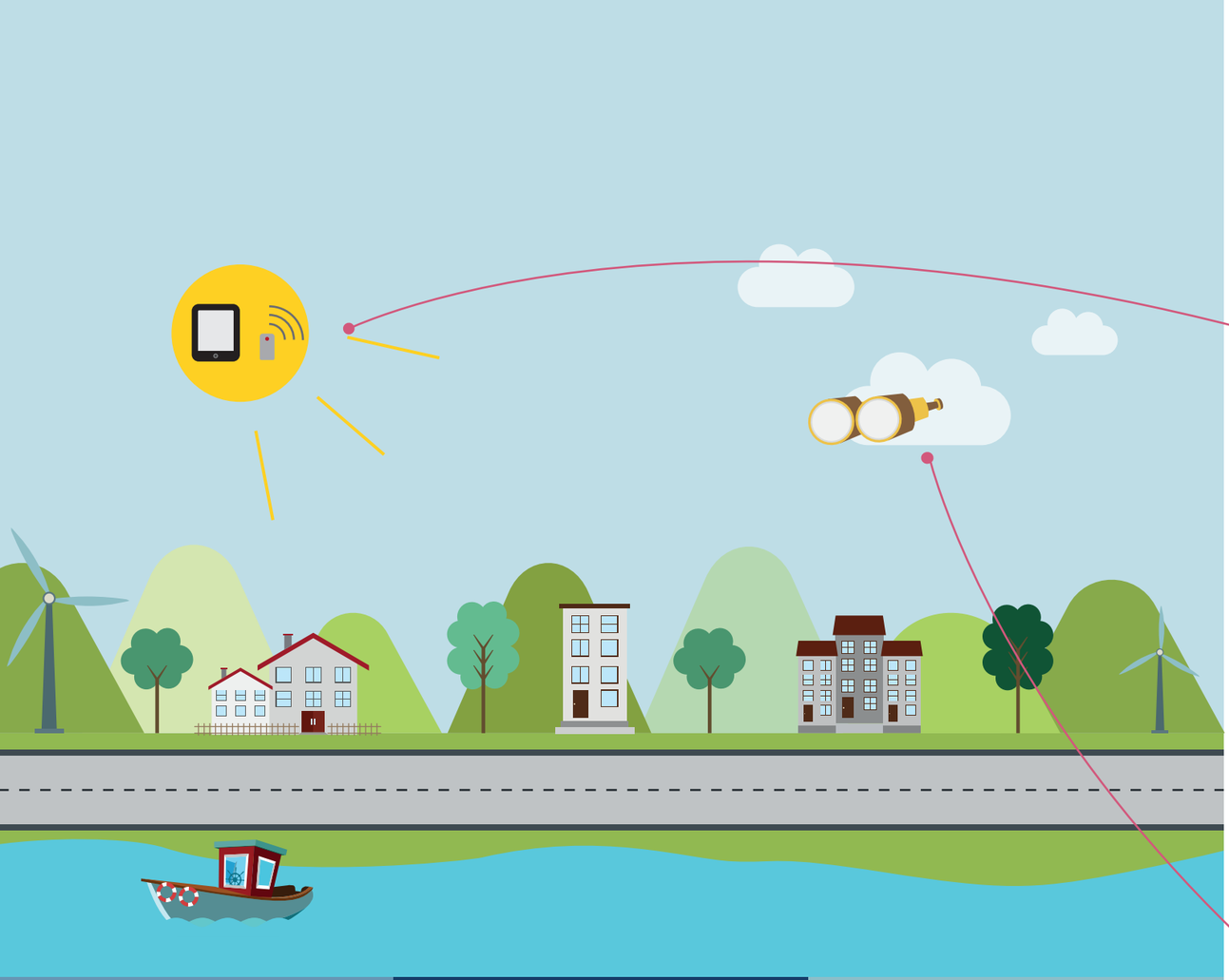
Som en del af Demantecprojektet blev to velfærdsteknologier testet på tre plejecentre på tværs af den dansk-tyske grænse. Teknologiernes introduktion, installation og den efterfølgende testperiode blev observeret og analyseret nøje. Formålet var at uddrage læringer og indsamle viden om, hvordan man skaber den optimale implementeringsproces og hvordan man sikrer, at de velfærdsteknologier man vælger er relevante og skaber den ønskede værdi.

BEST PRACTICE RÅD TIL PLEJECENTRE OG VIRKSOMHEDER SAMLET I ÉN GUIDE

"Go-to-Guiden" på side 13 i denne rapport er baseret på erfaringer samlet under test perioden i Demantecprojektet.
Guiden fokuserer på implementering som en rejse. Nærmere bestemt en rejse som virksomheder og plejecentre skal tage sammen med henblik på at organisere en vellykket og bæredygtig implementeringsproces.

"Forberedelse er nøglen til succes"

[Citat fra projektpartner]



Teknologier og testmiljøer

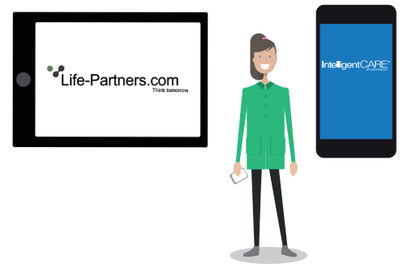
TO VELFÆRDSTEKNOLOGIER

Life-Manager er en IT-platform udviklet af den danske virksomhed Life-Partners, som fokuserer på at optimere kommunikationen mellem plejepersonale, beboere og deres familier og dermed bidrage til optimering af kommunikations- og planlægningsopgaverne på tværs af disse tre målgrupper. I Demantecprojektet blev Life-Manager testet i forhold til målgrupperne plejepersonale, pårørende og beboere.

I Demantecprojektet fokuserede testen af platformen primært på kommunikationen mellem plejepersonale og familierne i forhold til personlige interesser og aktiviteter på plejecentret, samt beboernes livshistorier. Brug af platformen skal gøre det nemmere for målgrupperne at kende beboernes behov, fortid og nutidens behov og interesser i livet samt forbedre kommunikation mellem medarbejdere og på tværs af de tre målgrupper.

Den danske virksomhed IntelligentCARE har udviklet den anden teknologi som blev testet i Demantec. IntelligentCARE har udviklet et trådløst intelligent opkalds- og låsesystem til institutioner, plejeområdet og hospitaler. I deres udvikling fokuserer virksomheden på at skabe et brugervenligt og pålideligt system af høj kvalitet. Systemet består af forskellige elementer, for eksempel sengesensorer, bevægelsesfølere, dørlåse og nødopkald (i form af halskæde og armbånd).

I Demantecprojektet er testen af IntelligentCAREs systemer baseret på ideen om, at plejepersonalet skal modtage en alarm via nødopkald og intelligente sensorer, hvis en beboer er i risiko for at falde, vandre eller er i andre potentielt farlige situationer. Som en ekstra funktion er IntelligentCARE trådløs og fleksibel, idet forskellige produkter kan kombineres og/eller flyttes med hensyn til gældende behov, for eksempel når nye beboere flytter ind.



TRE TESTMILJØER

De tre testmiljøer i Demantec var tre meget forskellige plejecentre, både hvad angår kultur, organisering og størrelse. Deres fællesnævner var imidlertid, at de alle rummer beboere med forskellige grader af demens. De tre plejecentres rolle var at afprøve de to teknologier fra Life-Partners og IntelligentCARE samt arbejde tæt sammen med proces- og testevaluatorer for at sikre, at alle læringer og erfaringer blev samlet.

SYDDANSK SUNDHEDSINNOVATION

Syddansk Sundhedsinnovation har været ansvarlig for proces- og testevaluering, herunder indsamling af kvantitative og kvalitative data, afholdelse af læringsmøder, co-creation workshops og udvikling af Go-to-Guiden til implementering af velfærdsteknologi til mennesker med demens på plejecentre.

PROFESSIONSHØJSKOLEN ABSALON

Professionshøjskolen Absalon har været observatør på proces, testfaser og på samarbejdet mellem partnere med det formål at identificere læringer.

GRØNNINGEN, AABENRAA KOMMUNE DENMARK

Et mindre plejecenter med værelser til 20 beboere. Grønningen ligger i Tinglev nær den tyske grænse.
Plejecentret er opdelt i tre enheder to med seks beboere og en med otte beboere.

GOTTHARD-UND-ANNA-HANSEN STIFT, DIAKO GERMANY

Et plejecenter centralt beliggende i den vestlige del af Flensborg, lige mellem Diako Hospital og St. Francis Hospital.
Plejecentret har 83 enkeltværelser. For par kan to værelser kombineres til en lejlighed.

PFLEGEZENTRUM TECHAU GERMANY

Et større plejecenter beliggende i Techau nær Lübeck. Plejecentret har plads til 95 beboere, nogle bor i enkeltværelser og nogle i dobbeltværelser.

En oplevelsesrig rejse med værdifulde læringer

- Test af to velfærdsteknologier på tre plejecentre

I november 2017 åbnede et dansk og to tyske plejecentre dørene og inviterede to nyudviklede velfærdsteknologier indenfor i deres dagligdag og rutiner - en testperiode på otte måneder var begyndt.

Hovedformålet med at teste teknologierne var at få erfaring med test, tilpasning og implementering af velfærdsteknologi til mennesker der lider af demens på tyske og danske plejecentre. De tre plejecentre havde meget forskellige udgangspunkter i form af erfaring med velfærdsteknologi og teknologi generelt. Testsetupet var imidlertid identisk for alle tre plejecentre.
Testen begyndte med en "implementeringsuge", der bestod af introduktion og installering af produktet samt workshops med personalet og de første træningssessioner i brugen af teknologien, efterfulgt af en testperiode på otte måneder.

BEGYNDELSEN PÅ TO NYE LIVING LABS
Mulighederne for udvikling og forandring for både virksomheder og plejecentre i testperioden var mange. Som en del af Demantec blev to Living Labs startet op på de to tyske plejehjem.

I Demantecprojektet fik de to tyske plejecentre mulighed for at udvikle og teste deres living labkoncept og udvikling af ny teknologi i samarbejde med virksomheder, civilsamfund og vidensinstitutioner. Dette blev forsøgt gennem længere samarbejdsprocesser i de måneder hvor Life-Partners og IntelligentCARE's teknologier blev testet på plejecentrene. I denne proces fungerede det danske plejecenter Grønningen som sparringspartner ved læringsmøder og som vært for inspirationsbesøg. Grønningen var allerede en del af Aabenraa Kommunes Living Labstrategi og havde erfaringer med åben innovation og det at arbejde med Living Labkonceptet. De tyske plejehjem fik erfaringer med åben innovation og det at arbejde med at være et Living Lab.

De to Living Labs i Demantec blev startet op baseret på The European Network of Living Labs (ENoLL) definition på living labs (ENoLL, 2017):

> "Living Labs defineres som brugercentrerede, åbne innovationsøkosystemer baseret på systematisk samskabende metodisk tilgang og integrering af forsknings- og innovationsprocesser i real life samfundsscenarier og miljøer.
>
> Living Labs er både praksisdrevne organisationer, der letter og fremmer åben, samarbejdende innovation samt virkelige miljøer eller arenaer, hvor både åbne innovations- og brugerinnovationsprocesser kan undersøges og gøres til genstand for eksperimenter, og hvor nye løsninger udvikles.
>
> Living Labs fungerer som formidlere blandt borgere, forskningsorganisationer, virksomheder, byer og regioner til fælles værdiskabelse, hurtig prototyping eller validering for at opgradere innovation og virksomheder. Living Labs er også karakteriseret ved at have fælles elementer, men forskellige implementeringer. [ENoLL, 2017]

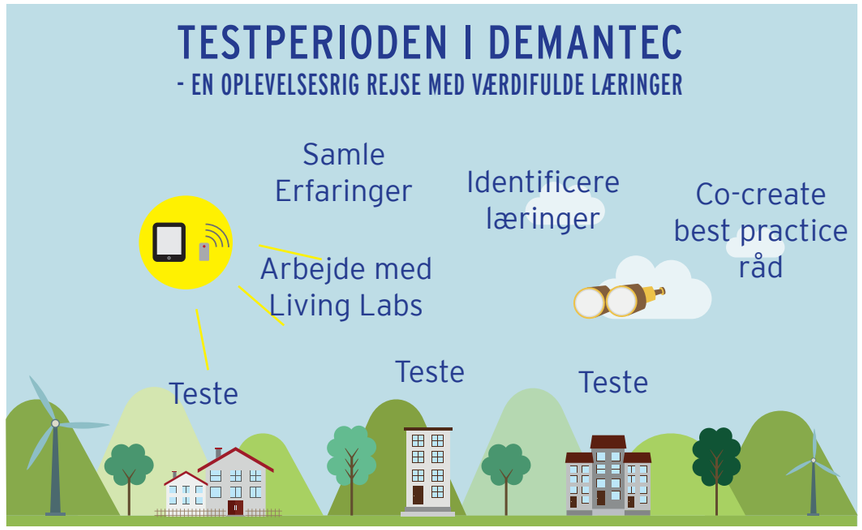
Med evalueringen af plejecentrenes Living Labrejser og ENoLLs definition af Living Labs i baghovedet, er det tydeligt at etablering af fuldt udviklede Living Labs er en langsigtet proces, hvor der ikke kun skal oprettes nye alliancer, men også en kulturel forandring skal finde sted, før at innovation og Living Labs får de bedste betingelser.

De to Living Labs, opstartet i Demantec, var lokaliseret på to plejecentre med begrænsede erfaringer indenfor innovation og åben innovation. Målet for de to Living Labs i projektperioden var derfor at skabe et godt fundament for rejsen til et fuldt udviklet Living Lab med sparring fra det danske plejecenter Grønningen, der fungerede som sparringspartner og inspiration til de to nye Living Labs
Samarbejdet og erfaringerne i de to Living Labs har været værdifulde for partnerne i Demantec.
1. Virksomhederne fik input til at fokusere deres løsninger med udgangspunkt i behov hos mennesker med demens på plejecentre.
2. Plejecentrene blev udfordret i deres tankegang, vanlige arbejdsgange og kommunikation med deres nærmiljø.
3. Vidensinstitutionerne fik praktisk viden om operationelle og daglige arbejdsgange.

Disse erfaringer kan bruges som grundlag for den fortsatte udvidelse og udvikling af to bæredygtige Living Labs, der kan udvikle relevant teknologi og pleje til mennesker med demens

CO-CREATION WORKSHOPS - EN MODEL TIL AT IDENTIFICERE OG DELE LÆRINGER OG ERFARINGER
I testperioden mødtes virksomheder, plejecentre og andre projektpartnere for at dele indsigter og sammen analysere sig frem til læringer fra testperioden. Disse møder blev faciliteret i et workshop-format med "co-creation" arrangeret af Syddansk Sundhedsinnovation.

Formålet med at samle plejecentre, virksomheder og andre partnere i Demantec til workshops gennem hele testperioden var at få delt den viden og de læringer, der blev opnået i testperioden samt at identificere og debattere de vigtigste potentialer og udfordringer, der dukkede op undervejs.
Møderne var værdifulde med hensyn til at skabe et rum for dialog, hvor deltagerne i Demantec kunne lære af hinanden, diskutere erfaringer og observationer i testperioden og sammen udvikle en best practice tilgang med gode råd til virksomheder og plejecentre omkring implementering af velfærdsteknologi.



Go-to-Guide

Demantecs Go-to-Guide er baseret på erfaringer og læringer, som Syddansk Sundhedsinnovation og partnere har identificeret i arbejdet med test og evaluering af de to velfærdsteknologier fra Life-Manager og IntelligentCARE på tre plejehjem over den dansk-tyske grænse i løbet af en otte måneders testperiode.

Go-to-Guiden er baseret på konceptualisering af implementering som en "rejse" med syv faser, som både leverandør (virksomheden) og bruger (plejecentret) bør deltage aktivt i for at opnå en vellykket implementering.

"Kun 20 pct. af de udfordringer, der er forbundet med implementering af en ny teknologi i sundhedsvæsenet, handler om det egentlige produkt. 80 pct. af udfordringerne omhandler problemer med ændrede arbejdsgange og organisationsstrukturer "

Dorte Kusk, Chef for regional udvikling i Region Syddanmark

Erfaringerne og læringerne fra testperioden i Demantec bekræfter, at de mest komplekse dele af implementeringen af ny teknologi har at gøre med forvaltningen og tilrettelæggelsen af forandringer, som for eksempel introduktion af nye arbejdsgange og ændringer i organisationsstrukturer. Best practice rådene i Go-to-Guiden afspejler og behandler disse problemstillinger og giver input til, hvordan du håndterer dem.

Go-to-Guide

- til test og implementering af velfærdsteknologi til mennesker med demens på plejecentre

IMPLEMENTERINGSREJSEN
Go-to-Guiden er udviklet i et tæt samarbejde mellem partnere i Demantec. De co-creation-workshops, der blev afholdt i testperioden, producerede anbefalinger i forhold til best practice til test og implementering af velfærdsteknologi på plejecentre i Danmark og Tyskland.

Et af de vigtigste fund var, at fundamentet for en god implementeringsrejse er værdiskabelse og brugerinddragelse. Brugerne bør være kernen i implementeringsrejsen og involveres så tidligt som muligt for at skabe det bedste udgangspunkt for den nye teknologi.
I testperioden blev det klart, at en vel-organiseret og fælles implementeringsproces er afgørende, hvis den nye teknologi skal tilføre alle sine potentielle positive virkninger for brugerne.

Testperioden tjente også som inspiration til udviklingen af de forskellige faser, som en implementeringsproces skal bestå af:

Go-to-Guiden består af to dele:

1: DE 7 FASER
Den første del af Go-to-Guiden introducerer "De 7 faser" af implementeringsrejsen. Forberedelse er en nøglefaktor i implementeringsprocessen, og de 7 faser reflekterer denne læring fra Demantec, da de første fem faser er centreret omkring forberedelse.

Erfaringerne fra Demantec peger på en grundig undersøgelse af behov og tidlig dialog mellem plejehjem og virksomhed for at afprøve og tilpasse teknologien til behovene og arbejdsgangene på det specifikke plejecenter. Med udgangspunkt i læringerne fra Demantec er vægten i denne Go-to-Guide på de forberedende faser inden den fysiske implementering af teknologien.

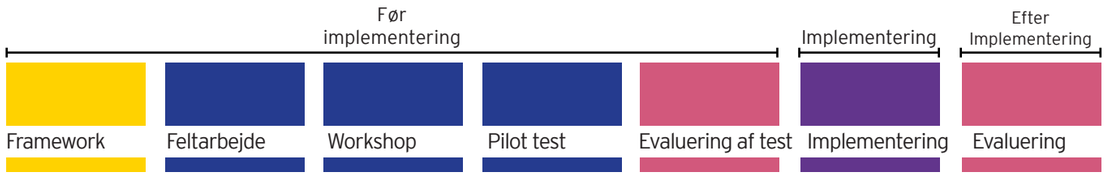
"En implementeringsproces er iterativ og består af en lang række læringer, evalueringer og tilpasninger undervejs - det kræver tid og prioritering."
[Citat fra projekt partner]

2: VEJEN TIL SUCCES
Efterfulgt af de 7 faser er "Vejen til succes". Her gives best practice-råd til virksomheder og plejecentre. Best practice rådene er direkte udledt af de erfaringer og læringer, der blev samlet under test- og evalueringsfasen i Demantec-projektet.
"Vejen til succes" med best practice råd følger de 7 faser, og indeholder gode råd til hvordan man får det bedste ud af hver fase, og hvordan man kan håndtere de opgaver og udfordringer som hver fase består af .

"Under Demantecprojektet er det blevet tydeligt, at etablering af et godt samarbejde mellem virksomhed og plejecenter er afgørende for en god implementering - vi skal tage rejsen sammen."
[Citat fra projekt partner]

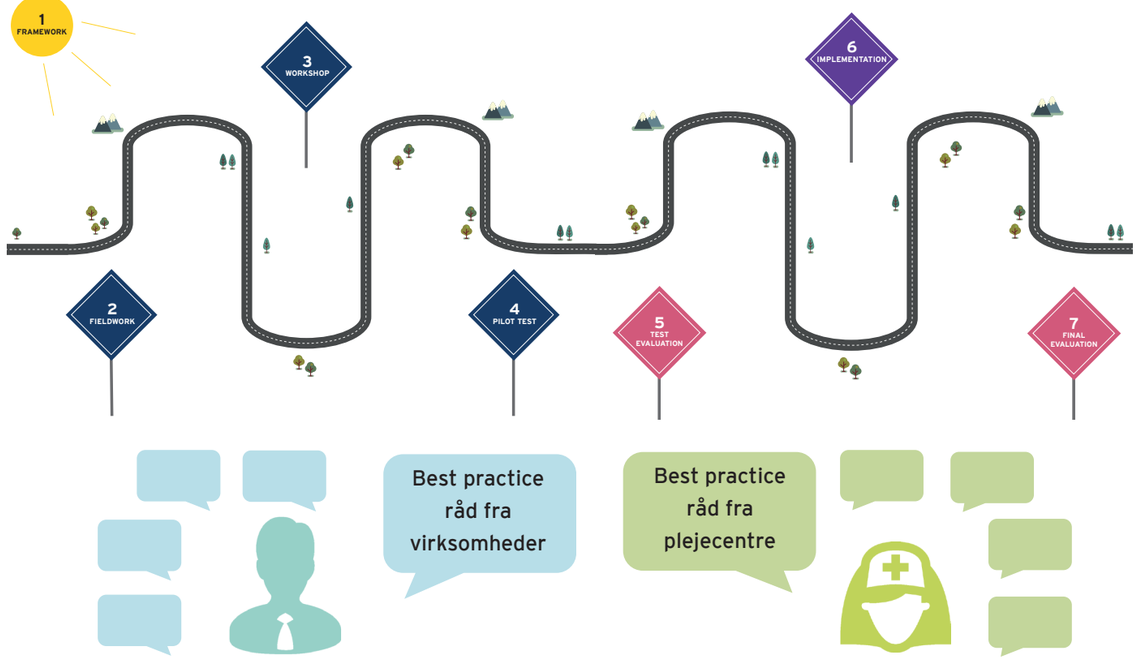
Besøg de 7 faser

- og implementer den rigtige teknologi sucessfuldt og bæredygtigt



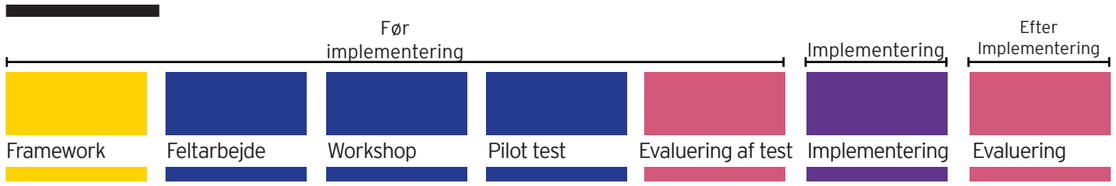
Følg vejen til succes

- Best practice råd til hver af de 7 faser på implementeringsrejsen



Besøg de 7 faser

- og implementer den rigtige teknologi succesfuldt og bæredygtigt



LAD ALTID BRUGERS BEHOV KOMME FØR VALG AF TEKNOLOGI

Go-to-Guiden præsenterer 7 faser, som det anbefales at besøge for at sikre en succesfuld og bæredygtig implementeringsrejse.

Et plejecenter er både et hjem og en arbejdsplads, og netop derfor er det et komplekst miljø at implementere en ny teknologi i. Mange overvejelser skal gøres og mange behov skal løses. På grund af den komplekse kontekst, er det vigtigt, at implementeringsprocessen er en fælles samarbejdsproces mellem virksomheden og brugerne (personale, beboere mv.).

Ved at arbejde systematisk med de 7 faser banes vejen for, at brugerens behov kommer før valg af teknologi.

Det er afgørende at tildele tilstrækkelig tid til de forberedende faser før pilottesten. I disse faser ligger fundamentet for at vælge den rigtige teknologi, der passer til de behov der måtte være på plejecentret. Når man investerer tid i at undersøge brugernes (personale, beboere mv.) hverdag på plejecentret, stilles skarpt på brugerne og deres behov og det bliver styrende for valget af teknologi.

Workshopfasen og pilottesten fordrer tæt samarbejde hvor virksomhed og plejecenter tidligt opbygger en relation. Desuden understøtter disse faser tidlig tilpasning til det enkelte plejecenter, noget der vil være af stor værdi i den senere fase 6, hvor den faktiske implementering sker.

1 FRAMEWORK

"Framework" er basen for implementeringsrejsen. Start med at skabe et overblik over rammerne "Hvad er vores udgangspunkt". Dette overblik bidrager til at sætte det overordnede mål og afstemme forståelsen af og holdning til organisationen og dens omverden.

Elementer fra værdibaseret ledelse kan være nyttige i denne fase:
a) værdi for medarbejdere
b) værdi for beboere
c) vækst
d) økonomi

Ansvarlig koordinator:
Ledelsen på plejecentret

Andre deltagere:
Medarbejdere på plejecentret, ekspertpanel, innovationseksperter.

Fase 1 'Framework' er vigtig, fordi den afklarer vision og mission, afstemmer forventninger og beskriver værdien og fordelene som afledes af projektet.

Det overordnede "Framework" fungerer som referenceramme under hele implementeringsprocessen.

2 FELTARBEJDE

Vær nysgerrig på egen organisation og udfør feltarbejde indenfor egne rammer, det vil sige "hos jer selv". Feltarbejdet skal afdække de behov og udfordringer der måtte være på plejecentret. Muligvis er behov og udfordringer allerede afdækket, i så fald kan feltarbejdet tydeliggøre og konkretisere disse yderligere.

Ansvarlig koordinator:
Medarbejdere på plejecentret, eksperter i feltarbjede

Andre deltagere:
Virksomheder, ledelsen på plejecentret

Fase 2 'Feltarbejde' er vigtig, fordi denne fase sikrer essentiel indsigt og forståelse for konteksten. Hverdagspraksis og arbejdsgange bør studeres og dokumenteres. Feltarbejde er vigtigt i forhold til at identificere og præcisere de behov, som en teknologi potentielt kan understøtte.

3 WORKSHOP

Genbesøg framework.

Kig ind i de identificerede behov sammen med virksomheder. Hvilke teknologileverandører kan tilbyde den bedste tilgang til en løsning på behov og problemstillinger?

Begynd udviklingen af en implementeringsplan i tæt samarbejde med leverandør/er.

Ansvarlig koordinator:
Plejecentret, workshopkoordinator

Andre deltagere:
Projektteam, virksomheder, eksterne rådgivere/ innovationseksperter

Phase 3 'Workshop' er vigtig, fordi den skaber opmærksomhed omkring de identificerede behov og giver andre relevante indsigter i hverdagspraksis på plejecentret på tværs af forskellige interessenter.

Virksomheden kan efterfølgende tilpasse og målrette deres løsninger baseret på viden fra workshoppen.

4 PILOT TEST

Test de forskellige løsninger i en realistisk brugskontekst på plejecentret:
- planlæg og test iterativt
- test i en mindre set-up
- påbegynd træning/oplæring af medarbejdere
- observer samspil med omgivelserne - effekten

Sørg for at inkludere medarbejdere, få feedback, planlæg og juster eventuelt teknologien og afprøv nye arbejdgange .

Ansvarlig koordinator:
Virksomheder, ledelsen og medarbejdere på plejecentret

Andre deltagere:
Testeksperter

Fase **4 'Pilot Test'** er vigtig, fordi den lader virksomheden teste **løsninger** i et mindre set-up tæt på brugeren.
Direkte involvering af brugeren sikrer realistiske brugsscenarier og giver virksomheden tidlig feedback til eventuel produkt- tilpasning.
Det tidlige tætte samarbejde tager også "temperaturen" i forhold til fremtidige samarbejdsrelationer.

5 EVALUERING AF TEST

Reflektér og vurdér, om der er en passende teknologi, som kan matche behovene.
Sørg for at referere tilbage til de overordnede rammer i "Framework".

Virksomheden og plejecenteret planlægger sammen den videre proces og plan for samarbejdet i detaljer.

Ansvarlig koordinator:
Plejecenter, brugere/ beboere, projekt team

Andre deltagere:
Virksomheder, evaluerings- og implementeringseksperter

Fase 5 'Evaluering af test' er vigtig, fordi den lader plejecenteret reflektere tilbage på udgangspunktet og vurdere pilottest(ene). På baggrund af evalueringen tages en velfunderet beslutning om, hvilken virksomhed (hvis nogen) der skal levere og implementere en teknologi som løsning på behovene.

6 IMPLEMENTERING

Opsætning og installation af løsningen.

Introducér og træn medarbejderne/brugerne.

Følg implementeringsplanen.

Ansvarlig koordinator:
Virksomheder, ledelsen på plejecentret

Andre deltagere:
Medarbejdere på plejecentret, brugere/beboere, test- og implementeringseksperter

Fase 6 'Implementering' er vigtig, fordi det er her løsningen installeres i fuld skala.
Virksomheden tilpasser, forbereder og installerer teknologien.

Medarbejdere og andre brugere skal introduceres og oplæres i brug af løsningen. Som retningslinje til denne fase refererer virksomheden og plejecenteret tilbage til implementeringsplanen påbegyndt i workshopfasen.

7 EVALUERING

Følg op, tilpas og juster som en del af den iterative proces.
Sørg for at referere tilbage til de overordnede rammer "Framework".

Sørg for løbende support og træningssessioner.

Vær lydhør overfor brugernes input til opmærksomhedspunkter.

Diskuter i evalueringen de specifikke tilpasningsområder og den dertilhørende pris for både udrulning og opskalering.

Tidligere aftalt opfølgning og support gennemføres

Ansvarlig koordinator:
Plejecenter, virksomhed

Andre deltagere: Evaluerings- og implementeringseksperter

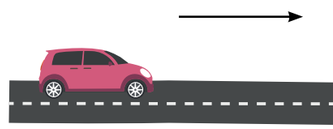
Fase 7 'Evaluering' er vigtig, fordi den sikrer plejehjemmets refleksion tilbage til "framework" og hele implementeringsprocesen.

Sammen med virksomheden og egne medarbejdere evaluerer plejecentret, processen, eventuelle nødvendige tilpasninger og om yderligere ressourcer er nødvendige for at sikre en succesfuld og bæredygtig implementeringsrejse.

SPÆND SIKKERHEDSSELEN OG FØLG VEJEN TIL SUCCES

Efterfulgt af de 7 faser introduceres "Vejen til succes". Heri præsenteres best practice råd til hver af de 7 faser for både virksomheder og plejecentre. Uanset, om man kommer fra en virksomhed eller et plejecenter anbefaler vi dog at studere og overveje dem alle, ved planlægning af en implementeringsrejse.

Tag med Demantecbilen på tur !



1 FRAMEWORK

DO NOT HESITATE, DEMONSTRATE!
Husk at fremvise dit produkt og forklare hvordan det fungerer i detaljer.

BE ATTENTIVE WHEN YOU ARE INVENTIVE
Undersøg eksisterende teknologier og systemer på plejehjemmet. Overvej mulige interaktioner med disse.
Vær opmærksom på daglig praksis og væsentlige arbejdsgange for medarbejderne - teknologien bør aldrig vanskeliggøre eller stå i vejen for disse.

Følg vejen til succes med implementering

LEGISLATION AND REGULATION
Undersøg lovgivningen og generelle standarder og overvej om lovgivningen og regulativer kan stå i vejen for produktet (fx datasikkerhed, samtykke, ansvarsfordeling mfl).

PREPARING IS CARING
Når man arbejder på tværs af grænser, bør man prøve at forstå de forskellige økonomiske rammer og incitamentstrukturer. Det vil give en bedre forståelse for konteksten.

ACKNOWLEDGE THAT YOU NEED KNOWLEDGE
For virkelig at forstå brugernes behov, bør du få indsigt i deres hverdag og daglige arbejdsgange.
Husk at der kan være forskel på arbejdsgange og opgaver i løbet af dag, aften og nattevagt.
Det er væsentligt at få viden om brugere på alle niveauer i organisationen (beboere, plejepersonale, ledelse, pårørende mfl).

2 FELTARBEJDE

LET THE USERS' NEED TAKE THE LEAD
Brugernes behov bør altid komme før valg af teknologi. Når man finder et behov, skal medarbejderne involveres - brugerne er eksperterne.

SHOW YOUR WORKFLOW
Vær åben - invitér virksomheden ind i jeres organisation og introducér arbejdsgangene og jeres daglige rutiner.

TELL THE STORY WITH ALL ITS GLORY
Når du kommunikerer omkring dit produkt, sørg for at skabe en fortælling som giver mening for brugerne.

IT SHOULD MAKE SENSE OR IT WILL BE TENSE
Teknologien skal skabe værdi i brugernes daglige praksis (fx øge produktiviteten, forbedre oplevelsen eller bidrage med noget nyt).

MAKE SURE IT FITS BEFORE IT HITS
Sørg for at teknologien virker i de fysiske rammer på plejehjemmet.

3 WORKSHOP

IF YOU AREN'T READY, THE TECHNOLOGY WILL BE UNSTEADY
Mærk efter og afklar sammen med virksomheden, hvad der er nødvendigt for at gøre plejehjemmet parat til den nye teknologi. Er der noget som skal ændres, flyttes eller installeres inden implementeringen?

MAKE IT OR BREAK IT
Sørg for at finde det rigtige match mellem de identificerede behov og teknologi.

NO REQUIREMENT OR EARLY TECHNOLOGY RETIREMENT
Opstil jeres krav til både virksomheden og teknologien (fx lovgivningsmæssige standarder, supportfunktion mfl).

IT'S A SHAME, IF IT DOESN'T FIT THE TECHNICAL FRAME
Find ud af hvordan teknologien kommer til at passe ind i den tekniske infrastruktur på plejehjemmet, fx W-Lan / Wifi.

NO HOKUS POCUS - ALL YOU NEED IS FOCUS
Fokus og begrænsninger er vigtige succeskriterier. Fokusér på et eller få behov fremfor at prøve at nå alle med én og samme teknologi.

Fortsæt din rejse

START SMALL AND SHARE WITH ALL
Ved implementering på forskellige plejehjem (fx i en kommune), begynd på ét plejecenter og invitér de andre til en fremvisning af det der er planlagt og kan forventes.

TRY IT OUT, TO REDUCE DOUBT
For at kunne vænne sig til teknologien i trygge omgivelser bør brugerne få mulighed for at prøve teknologien af, inden den reelt skal implementeres. Afklar om der er behov for én-til-én oplæring eller om oplæring i grupper er bedst.

MAKE SURE TO TEST AND DO YOUR BEST
Brug testfasen inden den reelle implementering til at sikre at teknologien fungerer som planlagt i den nye kontekst. Afprøv teknologien grundigt inden implementering.

USABILITY CREATES STABILITY
Forbered en usability test for at sikre at teknologien er forståelig og nem at bruge.

4 PILOT TEST

IT IS BEST TO DO A PILOT TEST
Lav en pilottest i et isoleret område, hvor teknologien afprøves inden implementering. Det er nemmere at tilpasse og udbedre på et mindre område.

CHOOSE YOUR TEAM AND CREATE SOME STEAM
Sørg for, at udvælge de rette personer til pilottesten.
I gruppen skal der også være repræsenteret et team af ambassadører.

DON'T WASTE TIME AND YOU WILL BE FINE
Husk at medarbejderne bærer en stor arbejdsbyrde. Sørg for at arbejdsgangene med teknologien ikke bliver for tidskrævende og undgå for stejle læringskurver i oplæringsfasen.

KNOW WHO TO CONTACT WHEN PROBLEMS ARE STACKED
Få udarbejdet en plan for support. Synliggør for medarbejderne hvem der skal kontaktes i tilfælde af tekniske problemer.

1 FRAMEWORK

INCLUDE OR BE RUDE
Tilbyd kontinuerlig supervision og oplæring, og fordel tilbud til oplæring over flere dage og tidsrum, for at inkludere så mange brugere som muligt.

BRING YOUR SLEEPING BAG
Vær til stede på plejehjemmet under de første 48 timer efter implementeringen.

INVOLVEMENT OR DISAPOINTMENT
Sørg for at inddrage brugerne løbende og giv plads til feedback i forhold til både produktet og processen.

Følg vejen til success med implementering

MAKE A PLAN TO SHOW YOU CAN
Sammen med plejehjemmet udvikles en meget konkret og synlig plan over implementeringsprocessen. Denne plan bruges til at afstemme forventninger i forhold til produktet, set-up og selve implementeringsprocessen.
Sørg for at revidere og tilpasse planen jævnligt – inddrag medarbejdere til dette.

MAKE A DECISION ON HOW TO MAKE THE TRANSITION
Hvis det eksisterende system skal erstattes med et nyt system, så bør man overveje om udskiftning skal ske fra én dag til den anden, eller om der skal være en overgangsperiode – for at have et sikkerhedsnet.

READINESS IS STEADINESS
For nogle brugere kan det være vanskeligt at håndtere teknologien, fordi de ikke er vant til den underliggende platform, fx brug af en tablet eller smartphone. Det er vigtigt at kende brugernes parathed i forhold til at bruge og tilpasse sig til en ny teknologi.

IS IT A RISK? SAVE IT ON A DISK!
Husk at lave en risikovurdering sammen med plejehjemmet.

5 EVALUERING AF TEST

DON'T ROAM, THIS IS SOMEBODYS HOME
Husk, at et plejehjem er beboernes hjem samtidigt med at det er et arbejdssted for plejepersonalet. Både beboere og medarbejdere kan derfor blive påvirket og også påvirke selv teknologien.

PLANNING IS KEY
Overvej om og hvordan du kan allokere de rigtige og tilstrækkelige ressourcer - tid, penge og personaleressourcer.

BE A CATCH AND MAKE A MATCH
Overvej hvordan teknologien kan passes ind i de fysiske rammer på plejehjemmet, fx hvordan vil et synligt produkt eller ny lyd påvirke beboerne.

CREATE STEAM AND CHOOSE YOUR TEAM
Èn enkel person der brænder for projektet er ikke nok til at drive det - sørg for at udpege flere ambassadører.
Husk at implementeringsprocessen altid vil løbe parallelt med, og blive påvirket af, den daglige drift.

CUSTOMISE AND OPTIMISE
Afsæt tid og ressourcer til at tilpasse produktet til beboernes individuelle behov.

SHARING IS CARING
Lad de medarbejdere som har været involveret i pilottesten blive ambassadører og dele deres erfaringer med kollegaer.

TECHNOLOGY IS STRANGE, SUPPORT THE CHANGE
Det er vigtigt at støtte brugerne under forandringsprocessen. Teknologien kan måske virke simpel, men organisationen og de arbejdsgange som kræver forandring kan være komplekse.

YOU MUST KNOW YOUR NEW WORKFLOW
Lav en oversigt over de nye roller og arbejdsgange, og kommunikér dem.

MAINTAIN YOUR GAME
Husk at vedligeholde oplæring og kompetencer på plejehjemmet - brug ambassadører som undervisere og intern support.

ARRANGE THE POWER OF CHANGE
Det er nemt at forblive i gamle rutiner. Bibehold de nye arbejdsgange og motivér personalet til at bruge produktet. Brug ambassadørerne til at vise det 'nye' og drive forandringsprocessen.

6 IMPLEMENTERING

COMMUNICATE THE "WHY" AND WHAT IS TO GAIN IF WE TRY
Gør det tydeligt for alle interessenter (beboere, medarbejdere, pårørende etc) hvilke gevinster der opstår på baggrund af den nye teknologi.

ENGAGEMENT FROM MANAGEMENT
En dedikeret indsats, støtte og opmuntring fra ledelsen, under hele implementeringsprocessen, er meget vigtige for at opretholde medarbejdernes motivation.

DON'T REST - RETEST
En succesfuld test i lille skala er ikke ensbetydende med at implementeringen i den store skala lykkes, og heller ikke at det er en permanent løsning til en given udfordring.

FOLLOW UP OR YOU WILL MESS IT UP
Kommunikér en plan for evaluering og opfølgning. Det anbefales at lave en opfølgning efter tre måneder, seks månder og efter et år. Evaluér produktet, processen og resultaterne i samarbejde med brugerne.

MAINTAIN YOUR GAME
Løbende ændringer og tilpasninger kan være nødvendige hver gang der bliver tilføjet nye brugere under den fulde udrulning.
Husk også løbende at tilbyde oplæring i brug af teknologien, for at vedligeholde de tilegnede kompetencer på plejehjemmet.

7 EVALUERING

REVISIT SO YOU DON'T MISS IT
Genbesøg behovsanalysen - stemmer den overens med resulaterne? Husk at evaluere på rollerne og ansvarsfordeling specificeret i den tidlige fase.

SHED SOME LIGHT ON YOUR INSIGHT
Sørg for at de indsigter og erfaringer medarbejderne har gjort sig under udrulningen bliver delt. Aftal evt. ugentlige og månedlige møder hvor medarbejderne kan dele det.

FEEDBACK
MODTAGES MED TAK

Kontakt os, hvis du har feedback eller spørgsmål til guiden:

E-mail sdsi@rsyd.dk eller ring +45 7663 1312 og spørg efter en direkte reference til Demantec projektteamet

"The road to success is always under construction"