



Oslo kommune  
Bydel Stovner

# **Servicekonferansen 2017**

## **Radikale grep i Oslo Øst!**





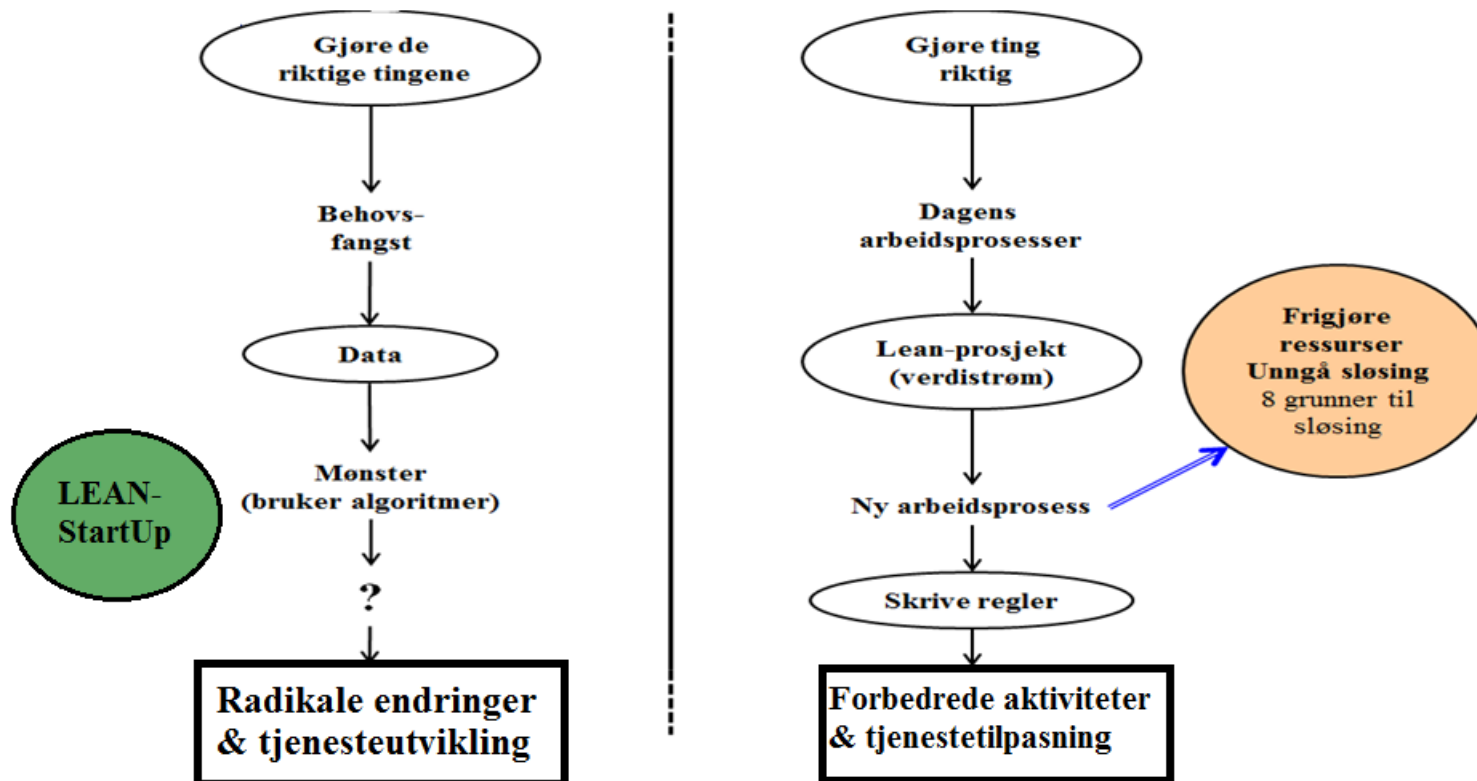






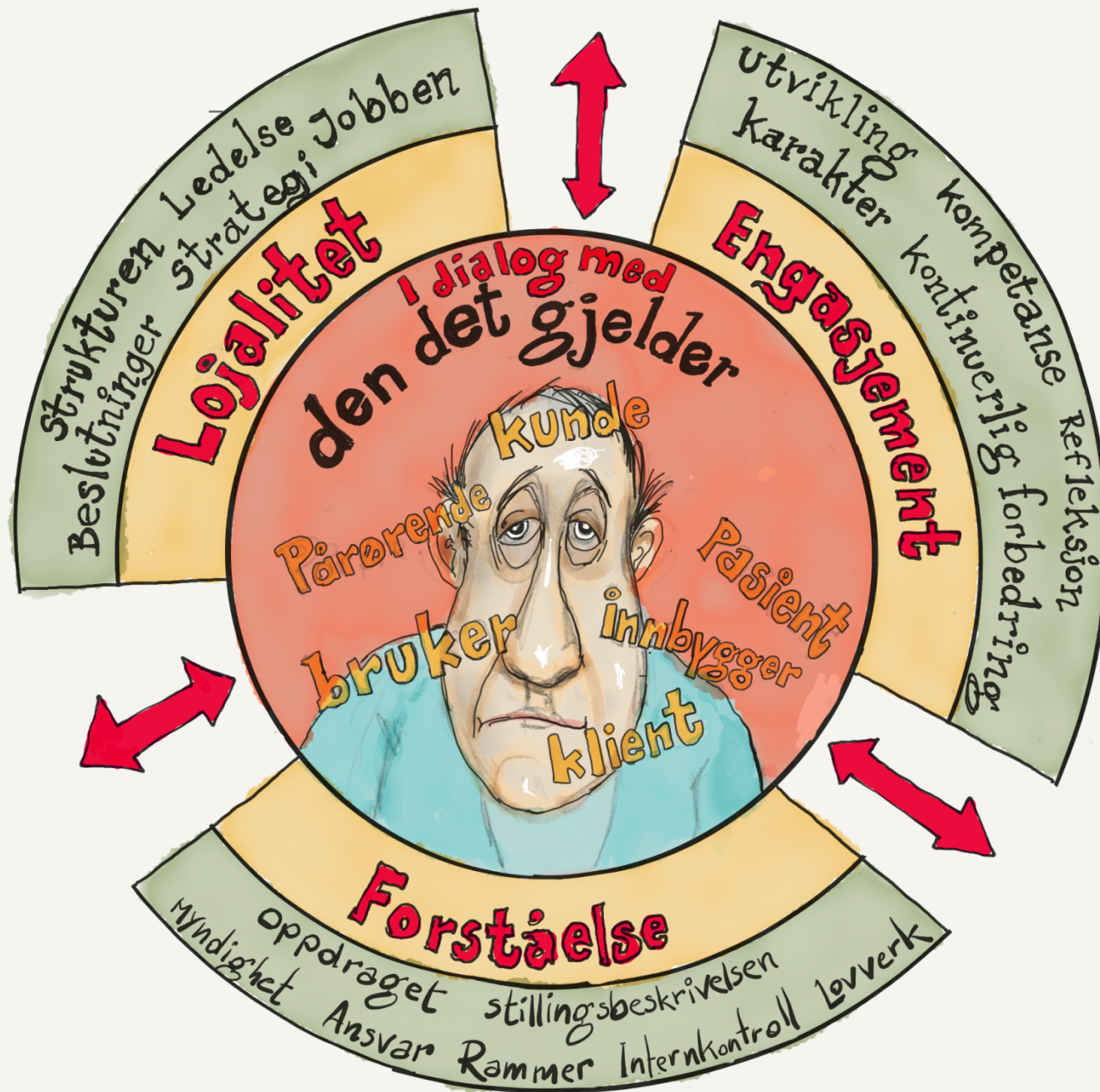


## 2 retninger for forbedring & utvikling

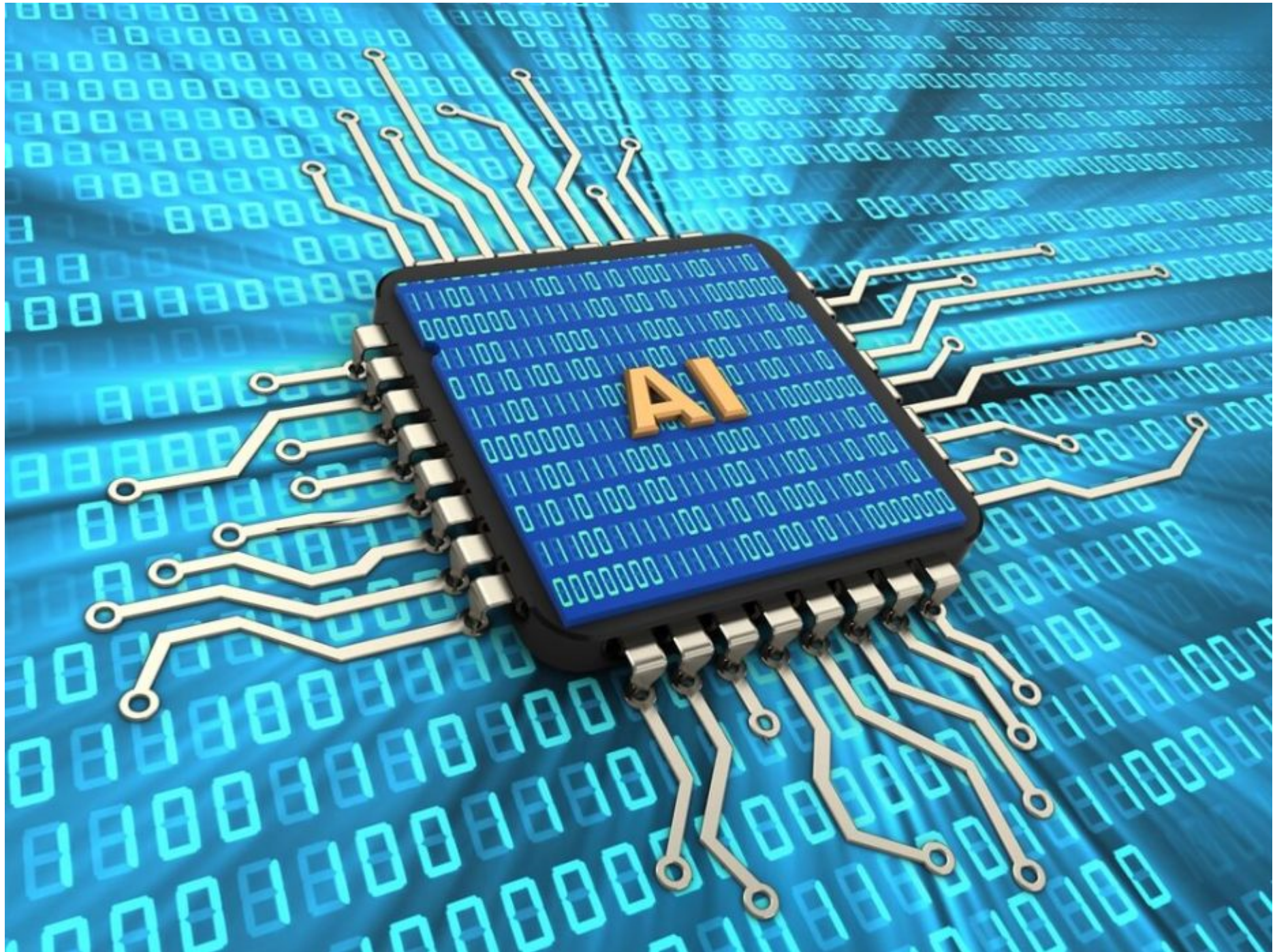






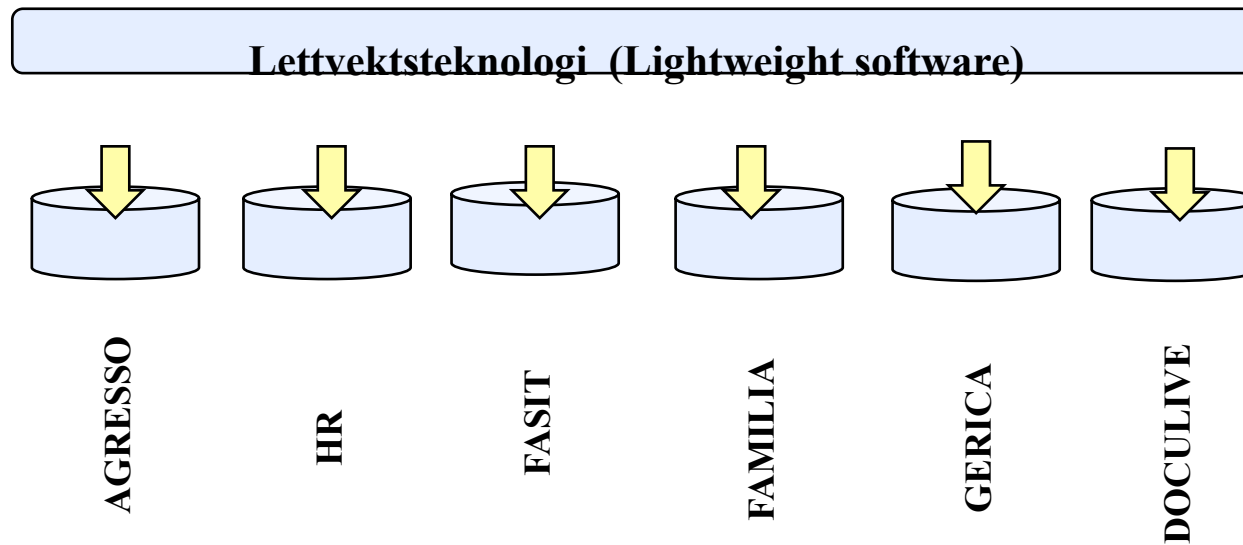








# Lightweight vs heavyweight software



Fagsystemer / heavyweight software

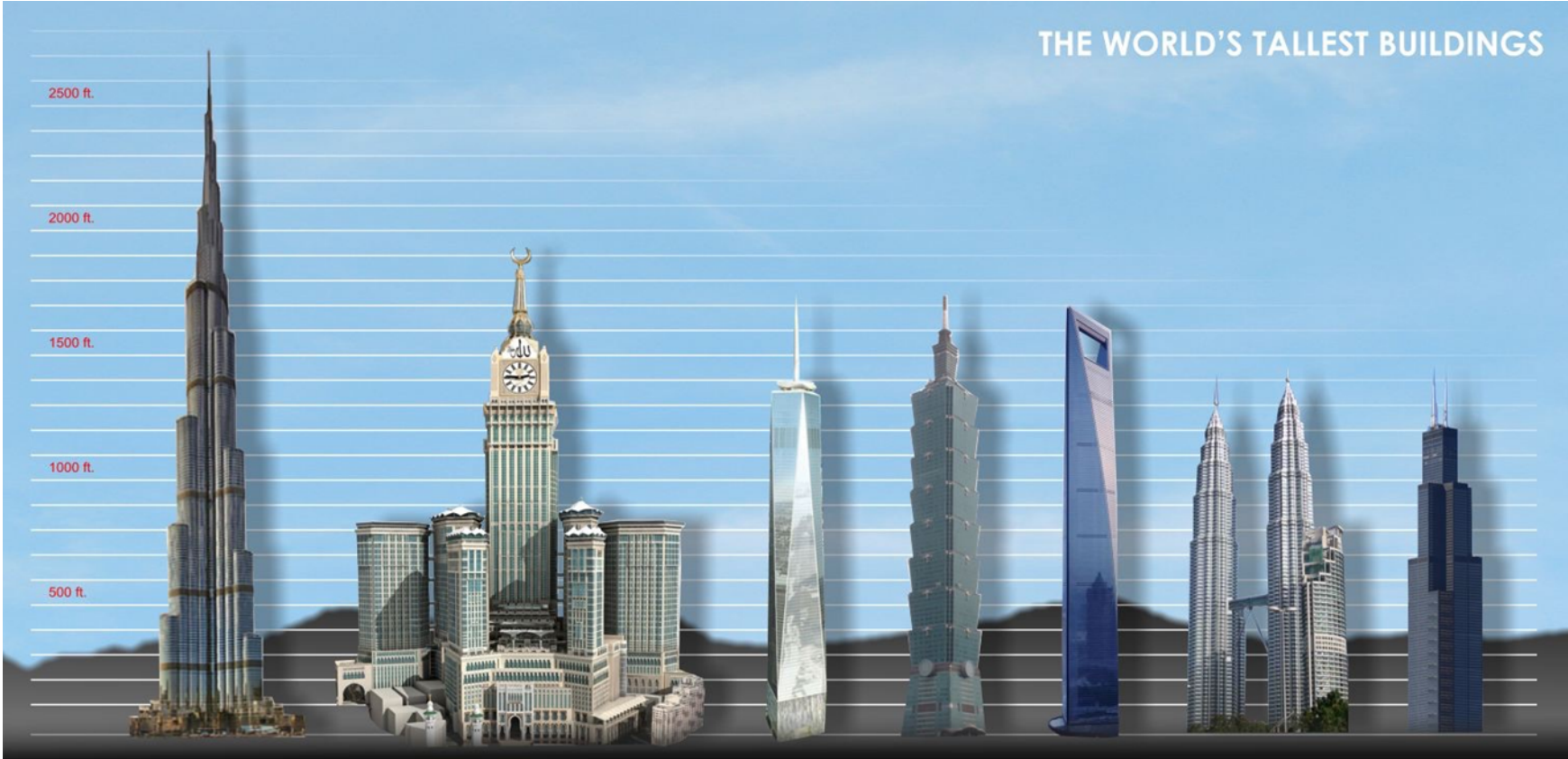


# Modningsprosessen

	PIONERTIDEN	INDUSTRIALISERING	DIGITALISERING
FOKUS	TEKNOLOGI	PROSESSER	FORRETNINGS- / TJENESTEMODELLER
KOMPETANSE	PROGRAMMERING-/ IKT-DRIFT	IT-TJENESTELEVERANDØR IT-SERVICEMANAGEMENT	KJENNE VIRKSOMHETEN VISE MULIGHETER
INNVOLVERING	ISOLERT "BRUKERNE EN PLACE"	BEHANDLE BRUKER SOM KUNDE LEVERE SOM BESTILT	PARTNER M/ FORR/ TJ ENGASJERER EKST. KUNDER
LEVERANSE	MONOLITTISKE SYSTEM STABIL DRIFT	TJENESTER OG LØSNINGER FOR Å SKAPE EFF.	VIRKSOMHETSUTVIKLING OG INNOVASJON



# THE WORLD'S TALLEST BUILDINGS



<p><b>Burj Dubai</b> Dubai, U.A.E. 2010 2,717 ft (828 m)</p>	<p><b>Makkah Royal Clock Tower</b> Mecca, Saudi Arabia 2012 1,971 ft (608 m)</p>	<p><b>Freedom Tower</b> New York, USA 2013 1,776 ft (541 m)</p>	<p><b>Taipei 101</b> Taipei, Taiwan 2004 1,670 ft (509 m)</p>	<p><b>Shanghai W. F. Center</b> Shanghai, China 2008 1,614 ft (492 m)</p>	<p><b>Petronas Towers</b> Kuala Lumpur, Malaysia 1998 1,483 ft (452 m)</p>	<p><b>Sears Tower</b> Chicago, USA 1973 1,450 ft (442 m)</p>
--	--	---	---	---	--	--









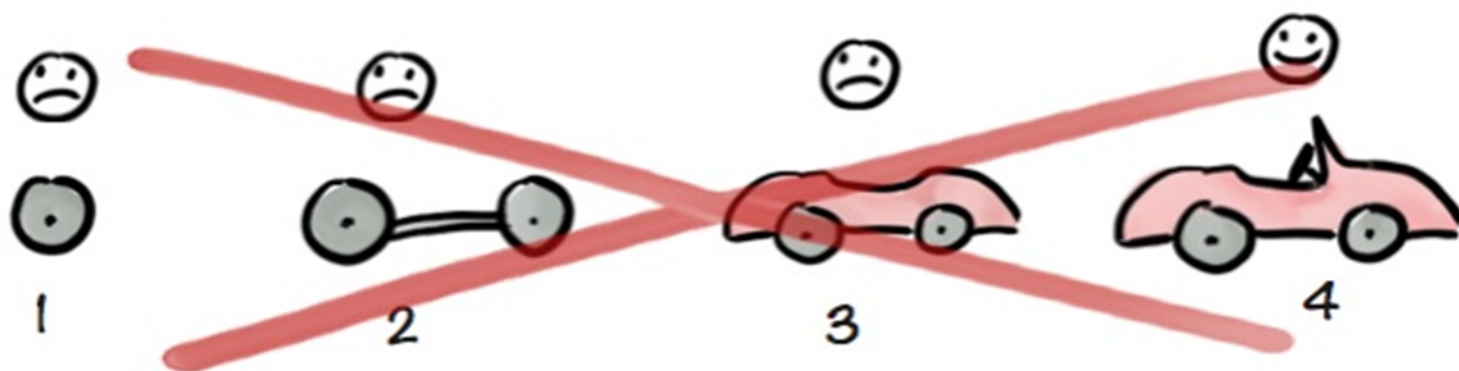


What to expect during a  
**Google Design Sprint**

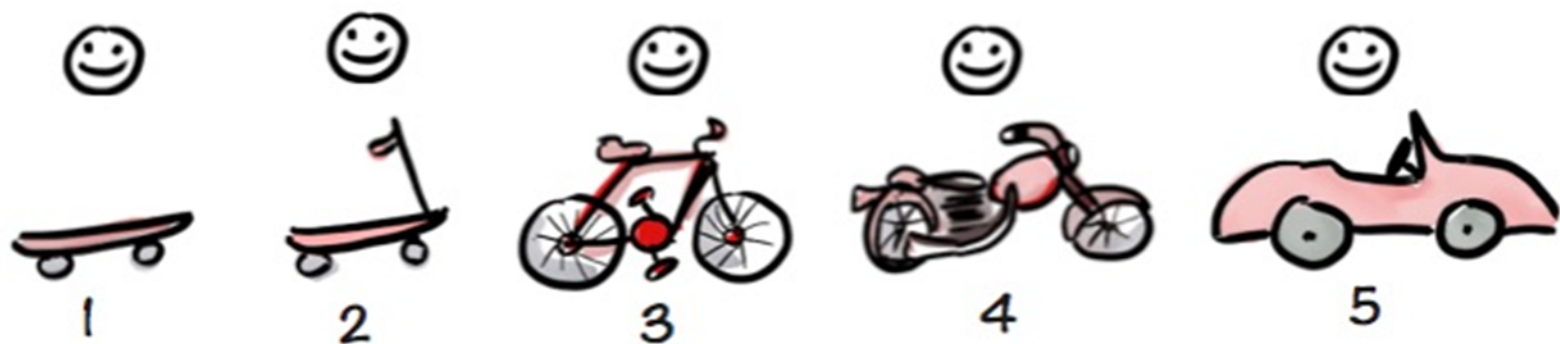
Google Search

I'm feeling lucky

Not like this....



Like this!



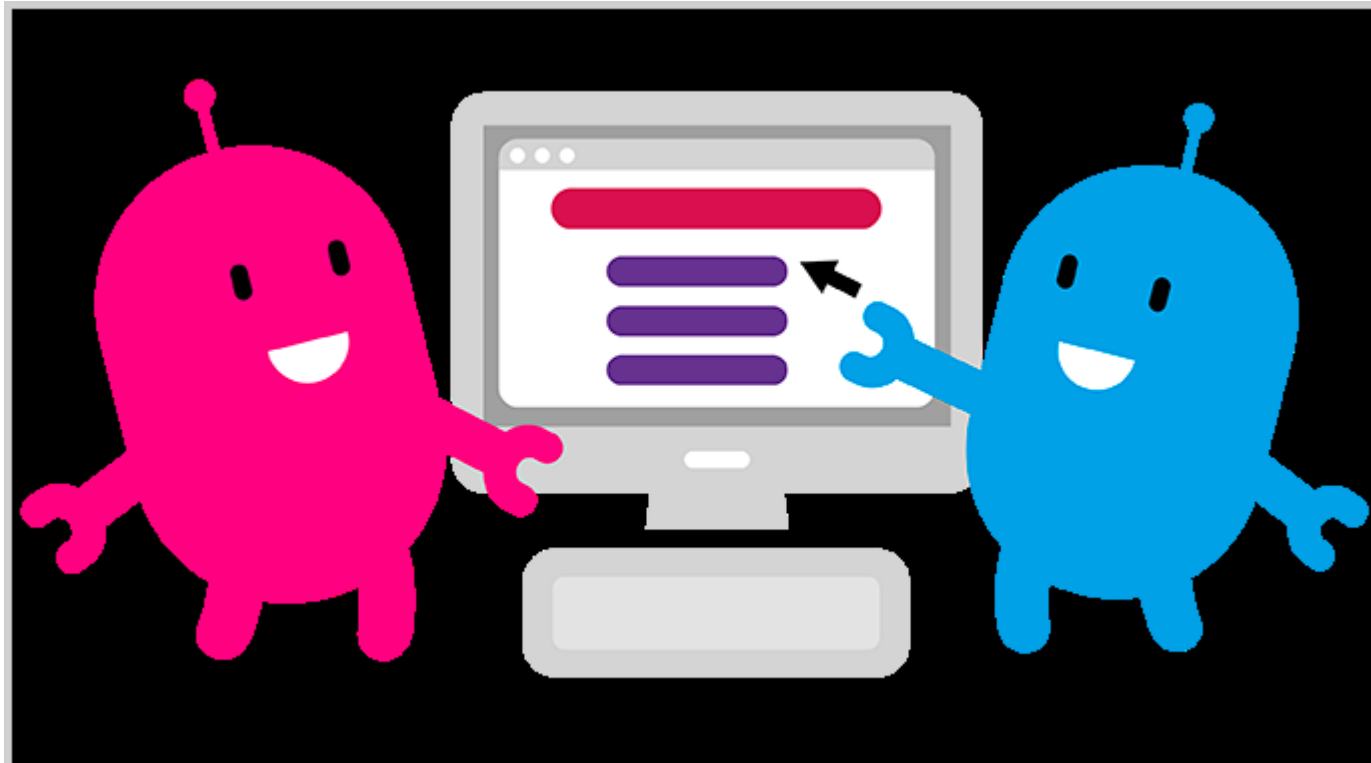


# 40 STARTUP IDEAS

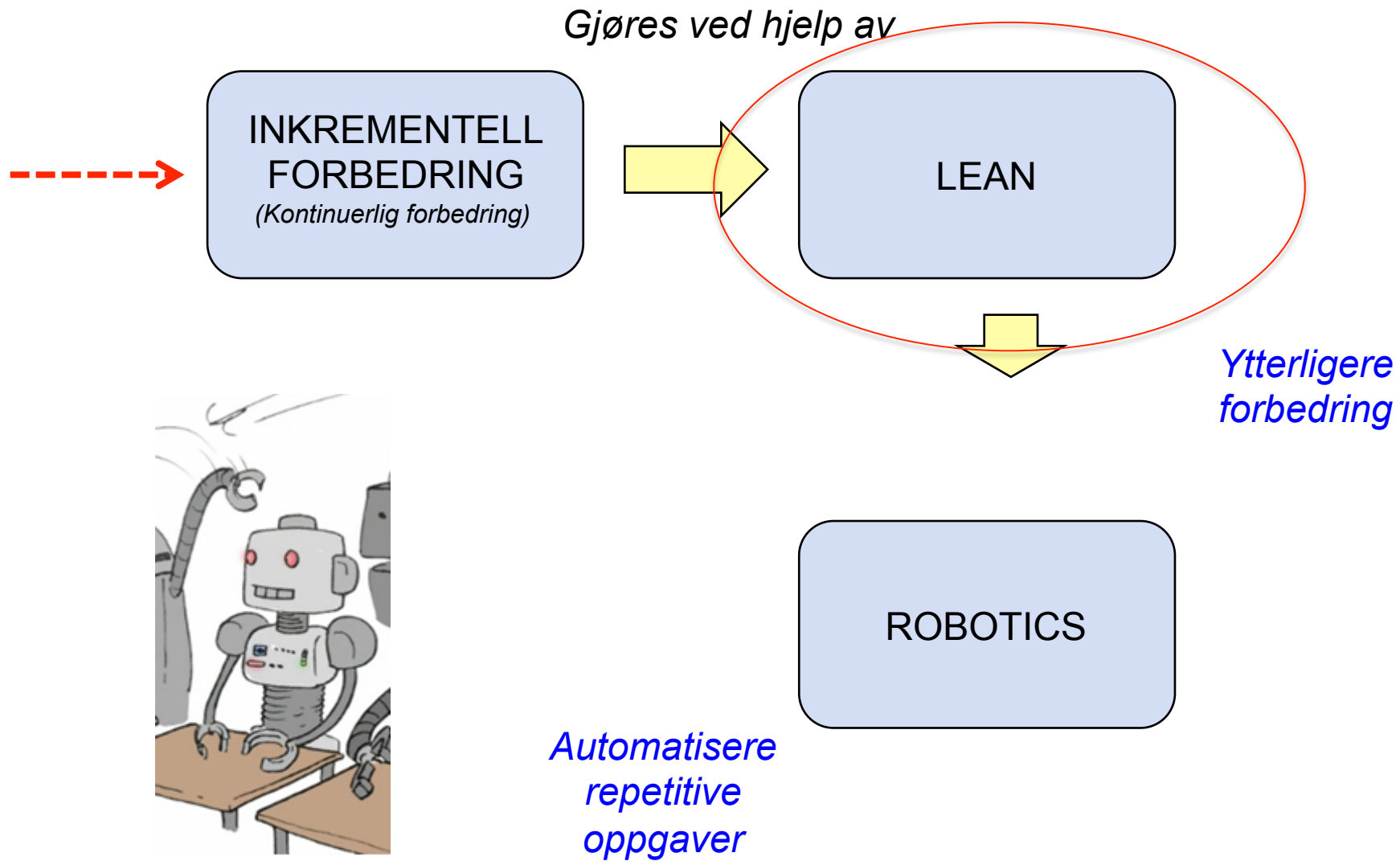




Oslo kommune  
Bydel Stovner









Robotic Process Automation

blueprism<sup>®</sup>



# Oslo kommune Bydel Stovner





- kunne reise igjen
  - På TT-kort
  - bli trygg i dusisit.
  - dra på senteret for å handle
  - komme seg ut av boligen på egenhånd (nederste trappete)
  - gå til Stovner Senter på egenhånd
  - Besøke
  - Gå uten hj.middel
  - Delta på sosiale
  - komme tilbake til gruppa på egenhånd
- Journalnotat      Fungere i hjemmet  
falt på      Trygge  
badet
- DOSERING?!
- Kunne gå uten rullator
  - Selvstendig i trappegange
  - Komme tilbake til normal hverdag
  - Bli trygg i dusisituasjoner
  - Komme tilbake til den formen hun var
- Komme seg ut.
- Mye angst,
- Bli trygg i dusjen
  - Komme seg ut igjen (til aktivitet når formen er bedre)
  - Gå turer igjen
- Ta av/på strømper selv.
- Lage mat selv.
- 2
- Komme seg på beina
  - Treffe venner igjen
  - Reise igjen
  - Styrke

Emergency Department Management

Emergency Department Management

Physician 1: James Adams  
 Physician 2: Faly Palmer  
 Nurse student: Ida Ingals  
 Physician 3: Faly Palmer  
 Nurse 4: Willy Wila  
 Nurse 2: Kate King  
 Nurse 3: Faly Palmer

Arriving | My patients

HS	Location	Arrival	Info	Patient	Sex / Age	Triage	Problem	Plan	Waiting for	Nurse	Doctor	Note	Orderly	Transfer	Send message
	Injury A-1	07:49	▲	Harries, Harry	M / 21	3				Joan James	George Griffin	Deaf			
	Reception ro	07:40	▲	Bailey, Billy	M / 49	2			00:01:37 Emergenc	Christina Collins	Robert Russell				
	Corridor 1	07:03	▲	Donaldsen, David	M / 29	1	Chest Cardi	Sur A acute		Christina Collins	Robert Russell				
	Transferred	07:02	▲	King, Kevin	M / 22				00:01:38 Triage	Trish Thompson					
	Transferred	07:00	▲	Campbell, Cath	F / 41				00:01:38 Triage	Trish Thompson					
	Transferred	06:45	▲	Allan, Adrian	M / 62				00:01:38 Triage	Trish Thompson					
	Injury C	06:34	▲	Green, Gabrielle	F / 37	4		X-ray, foot		Joan James	Danielle Davis				
	Reception ro	06:14	▲	Marks, Marcus	M / 13	4				Christina Collins	Robert Russell				
	Corridor 2	06:09	▲	Bing, Brandon	M / 46	1			00:01:38 Doctor	Christina Collins	Trish Thompson				
	Room 3	05:54	▲	Gonzales, Gretha	F / 78	2	Bleed	Blood		Monica Martin	George Griffin	Speaks only Gem			
	Room 6	05:49	▲	Harris, Hillary	F / 46	1	Infec			Monica Martin	George Griffin				
	Room 7	05:16	▲	Olson, Olivia	F / 25	2	Aller			Monica Martin	Andy Anderson				
	Room 2	05:04	▲	Perry, Paul	M / 31	3		Sur A X-ray, foot		Joan James	Danielle Davis				
	Room 5-1	04:51	▲	King, Ken	M / 34	1		X-ray, foot Sur A	00:01:38 SUR. Care	Joan James	Danielle Davis				
	Corridor 6	04:44	▲	North, Nathalie	F / 33	5				Christina Collins	Trish Thompson				



Bydel Stovner i tet med digitalisering av trygghetsalarmer:

# Raymond prøvde seg som hjemmehjelp for Reidun

**Byrådsleder Raymond Johansen (Ap) fikk komme inn i stua til Reidun Martinsen (79) på Vestli. Stovner er bydelen som går i bresjen for digitalisering av trygghetsalarmer.**

CAROLINE BREMER

Bydel Stovner er først i byen til å hel-digitalisere trygghetsalarmene. Nå skal det gjennomføres et pilotprosjekt med Stovner i tet, etterfulgt av Bydel Alna og Grorud, som skal kartlegge rundt 2000 brukere. Nå er bydelen snart ferdig med å kartlegge 400 – en av dem er Reidun Martinsen. Hun fikk et staselig besøk av byrådslederen, som fikk æren av å kartlegge hennes behov.

– Dette er fremtidens måte å jobbe på, sier han.

Sammen gikk de gjennom et nøye utarbeidet skjema med spørsmål om Reiduns helse og rutiner.

– Det å bruke den ekspertisen vi har til å lage gode spørsmål, som gjør at man kommer nær brukerne for å kartlegge behovene de har, er utrolig viktig.

## Bo lenger hjemme

Han roser Stovner bydel for initiativet til kartleggingen og heldigitaliseringen. Tidligere har alle slike prosesser foregått på papir.

– Det er et lite prosjekt, men det er særdeles nyttig. Man har klart å få inn gode spørsmål, samler inn data og frigjør arbeidskraft, sier han.

Målet er at eldre skal kunne bo enda lenger i sine egne hjem.

– Det er veldig lurt å bruke trygghetsalarmer som en start på kartleggingen. Jeg ser veldig fram til dette samarbeidet, og mener at dette er veien å gå, forteller byrådslederen.

Reidun er ikke redd for å prate med folk og nølte ikke da bydelen og Johansen

ville komme inn i den julepyntede stua hennes på Vestli.

– Jeg trenger egentlig ikke noe juletre heller når jeg får Raymond på besøk, sier hun.

## Avgjør tjenestebehov

En satsing på velferdsteknologi er noe Stovner bydel går inn for i årene som kommer. Digitale alarmer gir tekniske og sikkerhetsmessige fordeler, og kan gi bedre kunnskap om brukerne i bydelen og deres behov. Systemet er under utarbeidelse, og i løpet av noen uker skal alle brukere være kartlagt og alle alarmer byttet ut. For å avgjøre hvilke tilleggstjenester som skal integreres i den nye alarmen, som GPS og fallsensor, og samtidig få bedre kunnskap til våre brukere, er det nødvendig å snakke med brukerne. Da byrådslederen fikk satt seg ned med Reidun fikk han på kort tid oppsummert hvilken grad av hjelp hun trenger. Hun klarer seg for det meste alene, men er litt redd for å gå ut på grunn av sykdom og frykt for å falle.

– Snart har vi like mye kunnskap om Reidun som Kiwi har. Siden dette er et lite prosjekt ser man ikke hvor stort og viktig det egentlig er.

## Får røykvarsler

Han er glad for at de ansatte i bydelen nå kan bruke enda mer tid sammen med brukerne. Til jul får alle med trygghetsalarm også røykvarslere. Det betyr at beboerne kan gå inn i jula med brannsikkerheten på plass. Røykvarsleren vil varsle sentralen som kan reagere fort dersom det brenner. Reidun har bodd på Stovner siden 1970. Hun flyttet inn da Vestli-blokkene var nye, og hun har ikke rikket på seg siden. Hun er trygg i sitt hjem.

– Jeg trives veldig godt. Det er et bra bo-rettslag og en bra bydel. Det er et flerkulturelt er viktig for meg. Helt siden jeg begynte å bli aktiv i bydelen på begynnelsen av 80-tallet har Stovner gått foran med pilotprosjekter. De har gått foran med veldig mye, og jeg føler det er en trygg bydel, smiler hun.



**STILTE SPØRSMÅL:** Byrådsleder Raymond Johansen (Ap) fikk kartlegge Vestli-beboer Reidun Martinsens (79) behov ved hjelp av et nytt system som skal digitalisere trygghetsalarmene. Bydel Stovner går foran som eksempel.

# Kartlegging av behov – Hva er viktig for deg?

## Utfordringer

### Søknadene sier for lite om brukers behov

Brukerne savner at vi ser på "hele" dem og deres livssituasjon når vi tildeler tjenester. De føler seg ofte ekskludert og misforstått i søknadsprosessen. En typisk søknad som vi mottar inneholder vært lite informasjon om personens funksjon, grad av trygghet, aktivitet, relasjoner osv.

Det gir oss ikke bilde av hele personen, hva som gir dem livskvalitet og hvilken livssituasjon de befinner seg i.

Oslo kommune  
Bydel Stovner

### Søknadsskjema om helse- og omsorgstjenester

Trenger du hjelp til utfylling av søknaden, kan du ta kontakt med din

Fødselsnummer:	Sivil status:
Navn:	Fastlege:
Adresse:	
Postnr./sted:	Telefon privat:
Bor du alene? (sett kryss) Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	
Nærmeste pårørende (navn):	Slektsforhold/annen tilknytning:
Adresse:	Telefon:

Her beskriver du dine hjelpebehov og hvilke tjenester du mener du trenger (bruk eventuelt eget ark):

*Etter fall hjemme trenger jeg hjemmehjelp.*

**10 000**  
NEDLASTINGER I ÅRET  
Det skjemat som genererer mest trafikk og flest spørsmål.



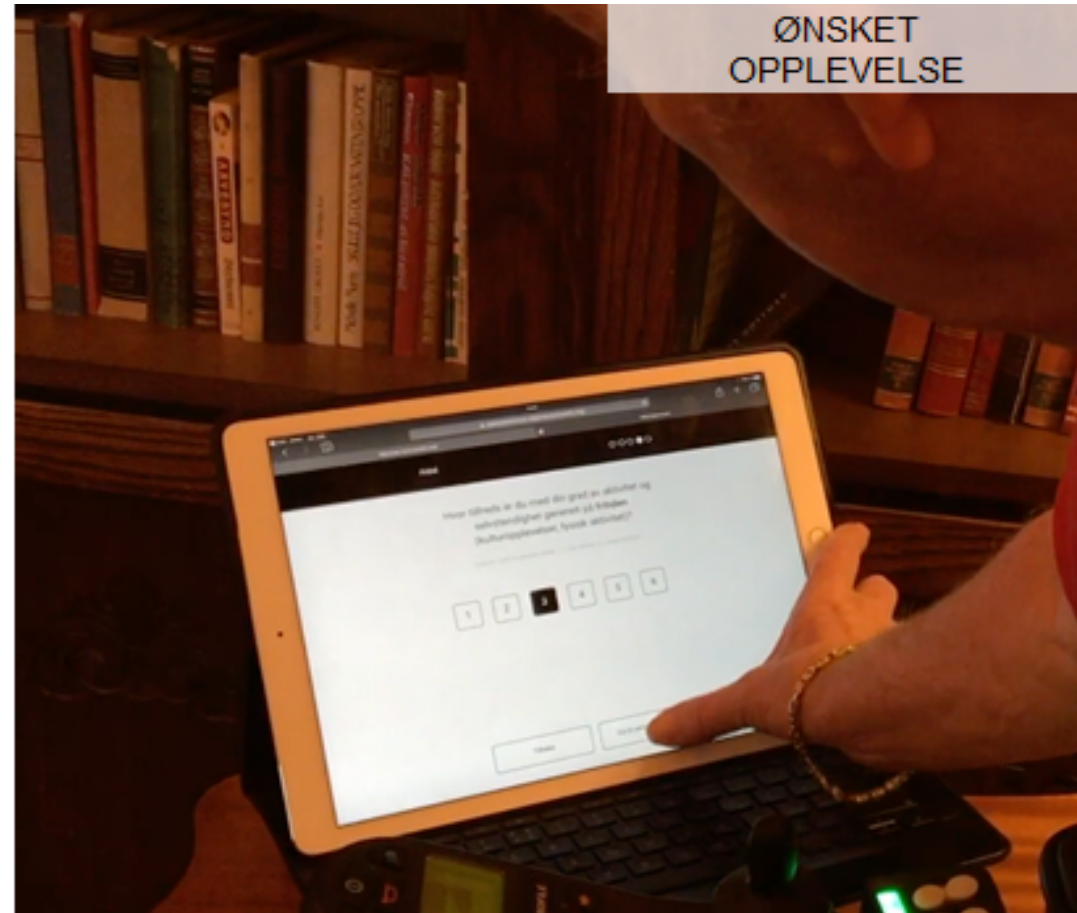
# Helhetlig kartlegging som beslutningsstøtte

## Løsning

### La meg kartlegge meg selv først

Vi ønsker at brukerne selv skal kunne kartlegge sine egne behov før søknaden sendes til bydelen.

Parallelt med arbeidet med tillitsmodellen i Bydel Stovner er det et fokus på å teste ut og ta i bruk digitale muligheter som finnes. Bydelen har tatt initiativet til å utvikle et selvkartleggingsverktøy som er tenkt å være starten på automatisering av flere søknader for tjenester i pleie- og omsorgstjenestene.





# Enormt mulighetsrom

## Muligheter

### **Bedre vurderingsgrunnlag og raskere saksbehandling**

Vi vil kunne få en bedre og bredere innsikt i behov før vi gjør videre vurderinger – og alle vil bli vurdert på samme grunnlag.

Tjenester som tildeles på basis av enkle regler og rettigheter kan avklares automatisk og frigjøre tid til de mer sammensatte vurderingene.

## Muligheter

### **Grunnlag for planlegging og tjenesteutvikling**

Vi vil få større innsikt i hva som er viktig for den enkelte, men også hva behovene er på tvers av brukerne våre.

Informasjonen kan benyttes til å utvikle og forbedre tjenestene og avdekke behov for forebyggende lavterskeltilbud.





Oslo kommune  
Bydel Stovner

**UI=AI**



Oslo kommune  
Helseetaten

## Utviklings- og kompetanseetaten



# Ideanote

## 14 bydeler

accenture



## ProCon



















Oslo kommune  
Bydel Stovner

Takk for oppmerksomheten