

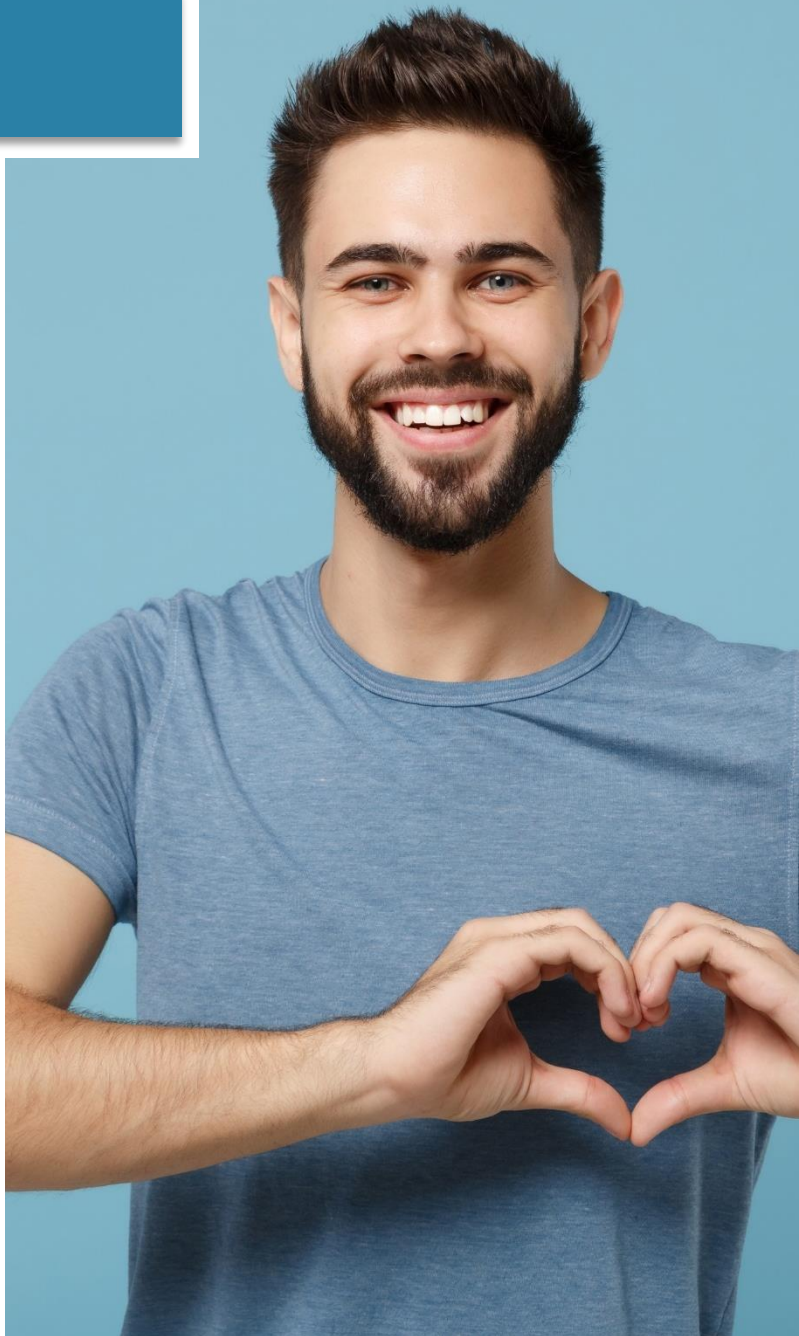
NASJONALT VELFERDSTEKNOLOGIPROGRAM

Helhetlig tjenestemodell for velferdsteknologi

Digital workshop 18. august 2020

INNHALDET I TJENESTEMODELLEN

1	Innledning
2	Oppgaver for å sette teknologi ut til bruker, sørge for respons, uttrykning og evaluering
	Henvise, kartlegge og tildele
	Gjøre tilpasninger og installere
	Sørge for respons og uttrykning
	Evaluere og avslutte tjeneste
3	Løpende kommunale oppgaver
	Vedlikehold av tjenesten
	Support, lager og utstyr
	IT-drift
	Oppgraderinger og vedlikehold på løsninger
	Anskaffelser og avtaleforvaltning



Innledning

Tjenester med velferdsteknologi er sektorovergripende: Helse og omsorgssektoren i kommunen må ivareta en rekke oppgaver i tett samarbeid med teknisk avdeling, IT og innkjøp.

Tjenestemodellen for velferdsteknologi inneholder en rekke oppgaver som må løses. Dette krever en tydelig organisering der sentrale oppgaver løses gjennom forankrede roller og ansvarsområder istedenfor enkeltpersoner.

Denne presentasjonen gir veiledning om organisering av tjenesten, oversikt over oppgavene som må utføres, og eksempler på hvordan andre kommuner løser dem.

Presentasjonen inneholder:

- Tydelig prosess, roller og ansvar for å sette teknologi ut til brukeren, respondere på alarmer og evaluere tjenesten.
- Sektorovergripende roller og ansvar for å ivareta de løpende kommunale oppgavene knyttet til forvaltning av tjenesten, leverandøravtaler, support, IT-drift og vedlikehold av løsningene.



Oppgaver i tjenestemodellen

Oppgaver for å sette teknologi ut til bruker, sørge for respons, uttrykning og evaluering

Henvise, kartlegge
og tildele



Gjøre tilpasninger
og installere



Sørge for respons
og uttrykning



Evaluere og
avslutte tjeneste

Løpende kommunale oppgaver

Vedlikehold av tjenesten

Gjennomføre
kommunikasjons-
tiltak

Lede og
gjennomføre
opplæring

Vedlikeholde
tildelingskriterier

Forvalte rutiner
for behandling av
person-
opplysninger

Avklare
tjenestens behov
og implementere
nye løsninger

Endre på
tjenesteforløp og
rutiner

Vurdere risiko og
planlegge
beredskap

Følg opp
gevinster

Budsjettere

Administrere
system- og
utstyrs-
porteføljen

Support, lager og utstyr

Håndtere support
på systemer og
utstyr

Drifte
utstyrslager og
logistikk

IT-drift

Drifte systemer,
plattformer
og infrastruktur

Drifte rolle- og
tilgangsstyring

Oppgraderinger og vedlikehold på løsninger

Planlegge
tekniske
endringer og
vedlikehold

Styre
oppgraderinger
og
konfigurasjoner

Teste nye
løsninger

Oppdatere
teknisk
dokumentasjon

Anskaffelser og avtaleforvaltning

Gjennomføre
anskaffelser og
avrop på avtaler

Forvalte avtaler

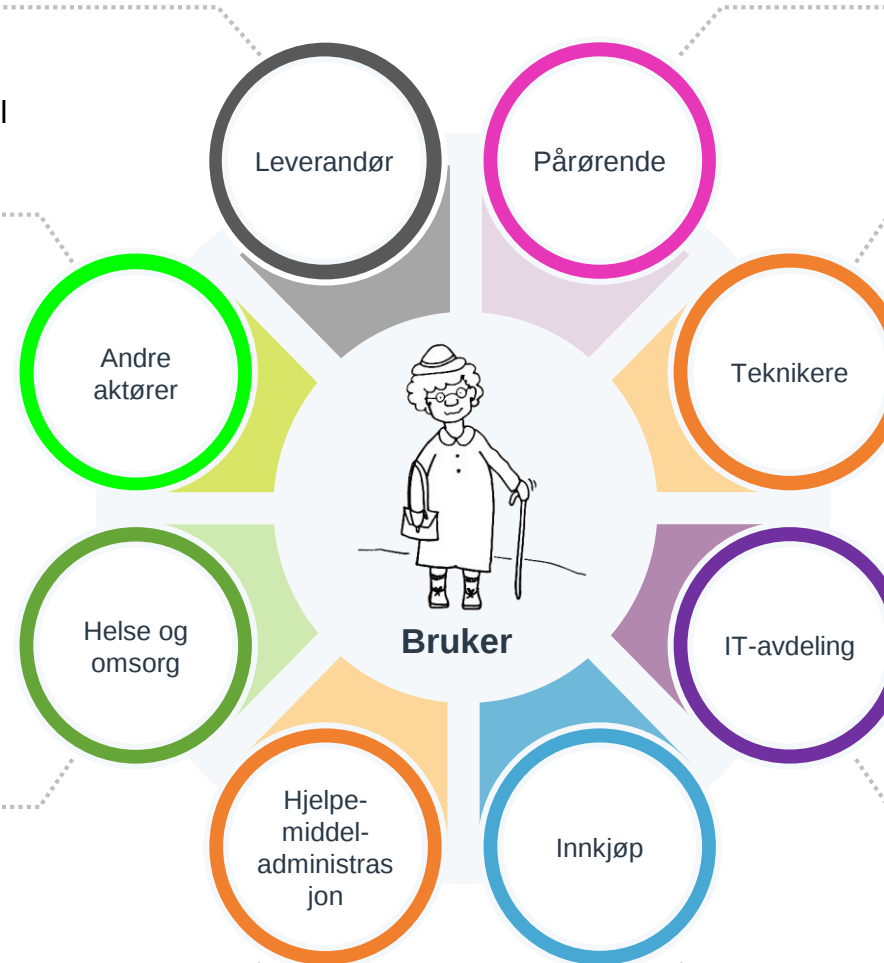
Mange ulike aktører påvirker tjenestemodellen

Leverandører bidrar til mer enn salg av teknologi. De kan bistå med opplæring, responstjenester og installering, og de vil kunne samarbeide med kommunen om nye innovative løsninger.

Brukeren forholder seg ofte til mange aktører utenfor kommunehelsetjenesten: DPS og andre deler av spesialisthelsetjenesten.

Helse og omsorg jobber tett på brukeren, og definerer tjenestene med velferdsteknologi innenfor helse. Brukeren mottar ofte tjenester fra flere aktører som helsehuset, hjemmetjenesten eller sykehjemmet.

Hjelpemiddeladministrasjonen i kommunen kan bistå med drift av utstyrslager og håndtere logistikk og vedlikehold av utstyr.



Familie og venner forholder seg til brukerens tjenester i hverdagen, og kan bidra ved behov.

Teknisk bidrar ofte inn i tjenesten med installasjon, support på utstyr og tilrettelegging av bygg. I mange kommuner reiser teknikeren hjem til bruker for å håndtere hendelser på utstyr og installasjon.

IT-avdelingen er en viktig støttefunksjon og legger til rette for oppgraderinger, vedlikehold, teknisk drift og support. De har en viktig oppgave i å sørge for at teknisk infrastruktur og systemer virker som forventet.

Innkjøp bistår med anskaffelser og avtaleforvaltning.



Helhetlig tjenestemodell krever etablerte roller og ansvar for å sikre at oppgavene blir ivaretatt

- Arbeid med helhetlig tjenestemodell krever fokus på den helhetlige organiseringen og inkluderer IT, teknisk drift, leverandører og andre eksterne aktører.
- Det er viktig å være klar over alle oppgavene som må ivaretas, hvilke aktører som er involvert og formelt etablere roller og ansvar. Det er en klar lederoppgave å sørge for at dette skjer.
- Organisasjonskartet må være tydelig, slik at det aldri er tvil om hvem som skal henvende seg til hvem, og alle roller og ansvar må være godt forankret i linjen.
- Fordeling av roller og ansvar vil kunne variere avhengig av størrelsen på kommunen, hvilke teknologier som er satt i drift, om kommunen utfører oppgavene selv, samarbeider med andre kommuner og/eller får hjelp fra leverandører til å løse oppgavene.



Tjenesten krever én eier på toppen

- Kommunen bør peke ut én tjenesteeier som har ansvar for den sektorovergripende tjenesten fra A til Å.
- Det er naturlig at tjenesteeieren har tilhørighet i helse- og omsorgstjenesten.
- Tjenesteeieren har overordnet ansvar for tjenesten, og må tildeles myndighet til å godkjenne endringer i den.
- Ansvar et innebærer «ansvar for alt»: Brukernære tjenester, systemer, utstyr og leverandører.
- Tjenesteeieren skal se alt i sammenheng, ha helhetlig ansvar og sørge for at tjenesten ikke blir stykkevis og delt.
- Tjenesteeieren skal koordinere oppgavene på tvers av organisasjonskartet, ikke bare innenfor sin egen «boks» i organisasjonen.
- Tjenesteeieren må få delegert ansvar og myndighet fra høyeste hold i kommunen til å ta dette ansvaret på tvers av organisatoriske skillelinjer.



Oppgaver for å sette teknologi ut til bruker, sørge for respons, uttrykning og evaluering

1	Henvise, kartlegge og tildele
2	Gjøre tilpasninger og installere
3	Sørge for respons og uttrykning
4	Evaluere og avslutte tjeneste

Henwise, kartlegge og tildele

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

- Motta henvisning eller forespørsel fra bruker, pårørende eller tjenesten, og registrerer bruker i fagsystem.
- Gjennomfør kartleggingsbesøk med bruker og evt. pårørende i henhold til kartleggingsrutinene.
- Gjør en vurdering av gevinst for brukeren og kommunen basert på kartleggingen, og beslutt om velferdsteknologi vil løse hele eller deler av brukerbehovet.
- Tildel tjeneste og dokumenter i journalsystem.
- Oppdater tiltaksplanen.
- Gjennomfør nullpunktmåling på brukerens forbruk av tjenester før igangsetting av tjenesten.
- Bestill utstyr og installasjon.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

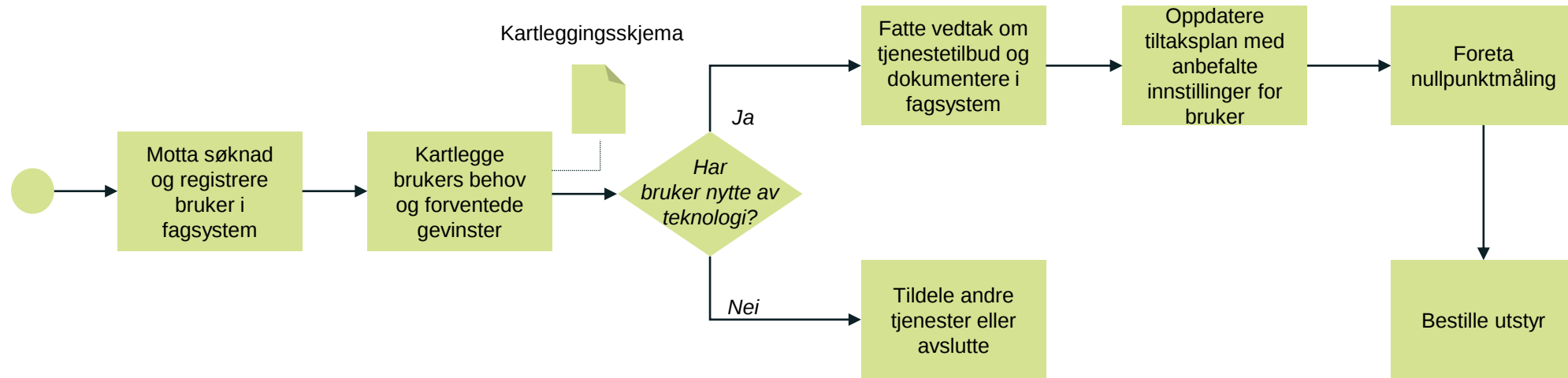
- Saksbehandlerne må ha god kjennskap til hvordan de ulike velferdsteknologiene kan skape nytteverdi for brukerne. Sørg for at saksbehandlere får god opplæring.
- Lag tydelige tildelingskriterier. Sett gjerne mål om at tjenester med velferdsteknologi skal tildeles på link linje som kompenserende tjenester.
- Flere kommuner har etablert tverrfaglige kartleggingsteam, og gjennomfører andregangskartlegging ved behov. Vurder om dette er aktuelt i deres kommune.
- God kommunikasjon mellom saksbehandler, tjenesten og brukeren er nødvendig for å treffe behovene og kan redusere «plunder og heft» senere.



Eksempler:

- KS - eksempel på tjenesteforløp for velferdsteknologier
- Larvik kommune - Samarbeidsavtale om disponering og bruk av lokaliseringsteknologi (GPS)
- Øvre Eiker kommune – Rutine for å melde behov for velferdsteknologi
- Alver kommune – Sjekkliste for kartlegging etter pasient- og brukerrettighetsloven § 4-6a

Henwise, kartlegge og tildele



Eksempel fra Lørenskog kommune



Kartlegging og tildeling

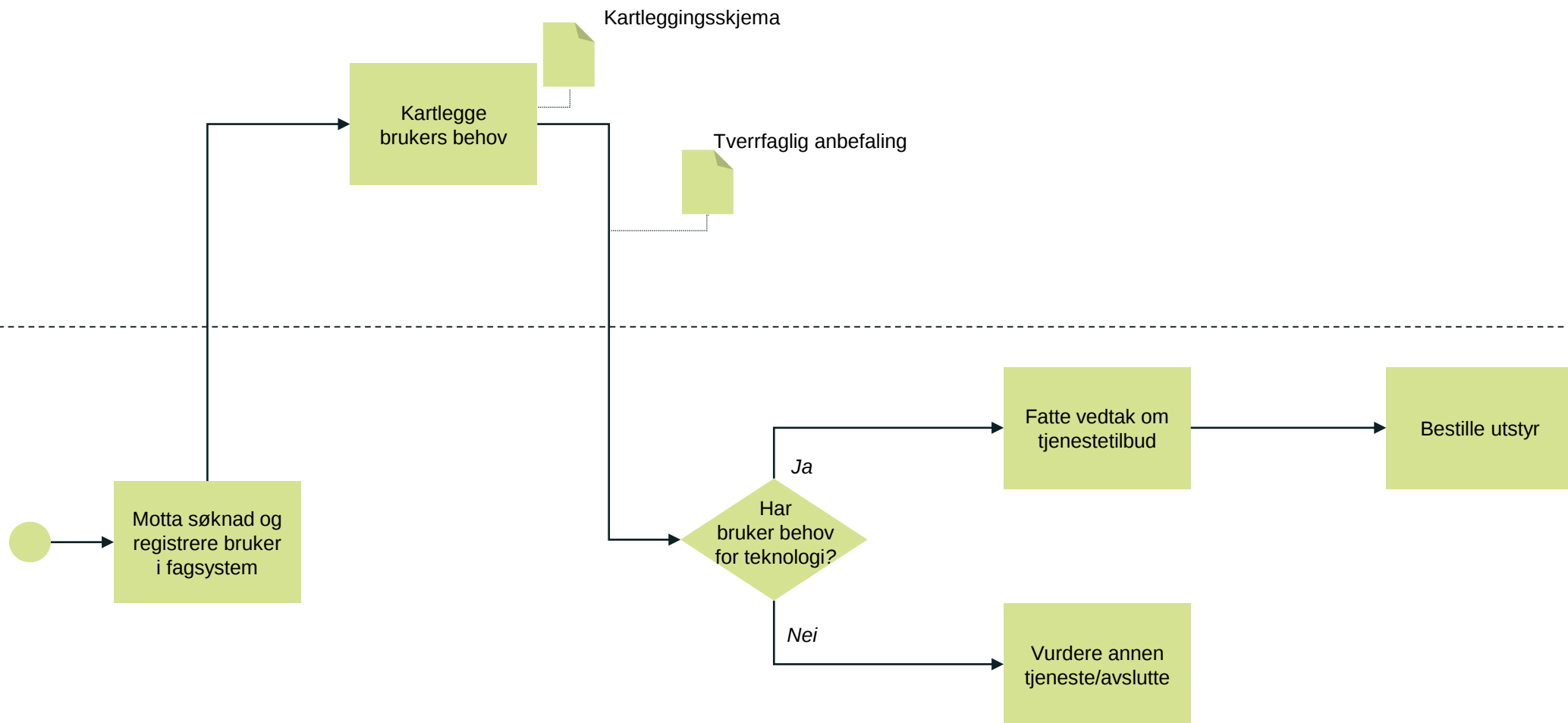
- Kommunen har økt fokus på mestring og hverdagsrehabilitering.
- Samhandling og forvaltning mottar alle søknader om helse- og omsorgstjenester.
- Tverrfaglig kartleggings- og mestringsavdeling organisert i hjemmetjenesten kartlegger behovet til hver enkelt bruker. Teamet består av ergoterapeut, fysioterapeut, sykepleiere og helsefagarbeidere.
- Kartleggingen beskrives i en tverrfaglig sammenfatning i EPJ.
- Alle brukere skal bli vurdert på samme nivå – «en dør inn».
- Består av 14 dager vedtaksfri periode hvor nye brukere kartlegges og eksisterende vurderes ved behov.
- Samhandling og forvaltning (forvaltningskontor for helse- og omsorgstjenester) bestiller teknologien etter anbefalinger fra kartleggingen.



Henwise, kartlegge og tildele – Eksempel fra Lørenskog kommune

Kartleggings- og
mestringsavdeling

Samhandling og forvaltning



Eksempel fra Alver kommune



Kartlegging og tildeling

- Forvaltningskontoret mottar søknader og fordeler sakene internt.
- Hjemmetjenesten v/ressurspersoner for velferdsteknologi gjennomfører behovskartlegging.
- De informerer også bruker om velferdsteknologi, og kartlegger gevinster.
- Kartleggingsskjema sendes til Forvaltningskontoret som gjør en vurdering, og begrunner tildeling av tjeneste.
- Ressurspersonene for velferdsteknologi kan kontaktes hvis det er behov for supplerende informasjon før beslutning tas.



Gjøre tilpasninger og installere

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

- Registrer bruker i administrasjonsverktøy og informer installatør. Ha faste rutiner for hvem som installerer hos bruker. Dette kan variere avhengig av teknologi og bruk av leverandører.
- Konfigurer og installer utstyr. Dokumenter hvis det blir gjort brukertilpassede konfigurasjoner under innstilling.
- Gi bruker og eventuelt pårørende grundig opplæring i bruk av utstyret. La brukeren få tid til å bli kjent med utstyret. Test hvis mulig.
- Gå gjennom informasjonsskriv/brukerveiledning sammen med brukeren.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

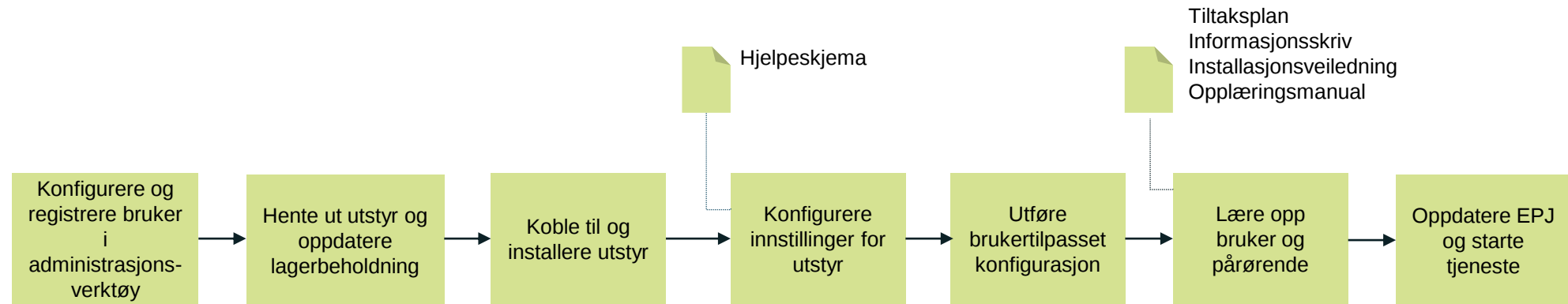
- Ofte er mange aktører involvert i denne fasen. Det krever godt samarbeid og god dokumentasjon.
- Husk på å dokumentere endringer i konfigurering av utstyr som avviker fra standardkonfigurasjon. Slik vil det være enklere å løse problemer som oppstår i etterkant, eksempelvis knyttet til varsler.
- Utarbeid et enkelt hjelpeskjema for konfigurasjon. Dokumenter f.eks. klokkeslett for oppvåkning ved bruk av sengesensor, daglige spiserutiner for medisiner med mer.
- Flere leverandører har gode bruker- og installasjonsveiledninger, programmeringsmanualer. Spør leverandør om dette.
- Ofte er det behov for tett oppfølging i starten og to opplæringsrunder med brukeren. Vurder ut fra den enkelte brukers behov.
- Ansatte som er i dialog med bruker bør selv ha testet ut, og være trygge på utstyret.



Eksempler:

- KS - eksempel på tjenesteforløp for velferdsteknologier

Gjøre tilpasninger og installere



Eksempel fra Alver kommune



Tilpasning og installering

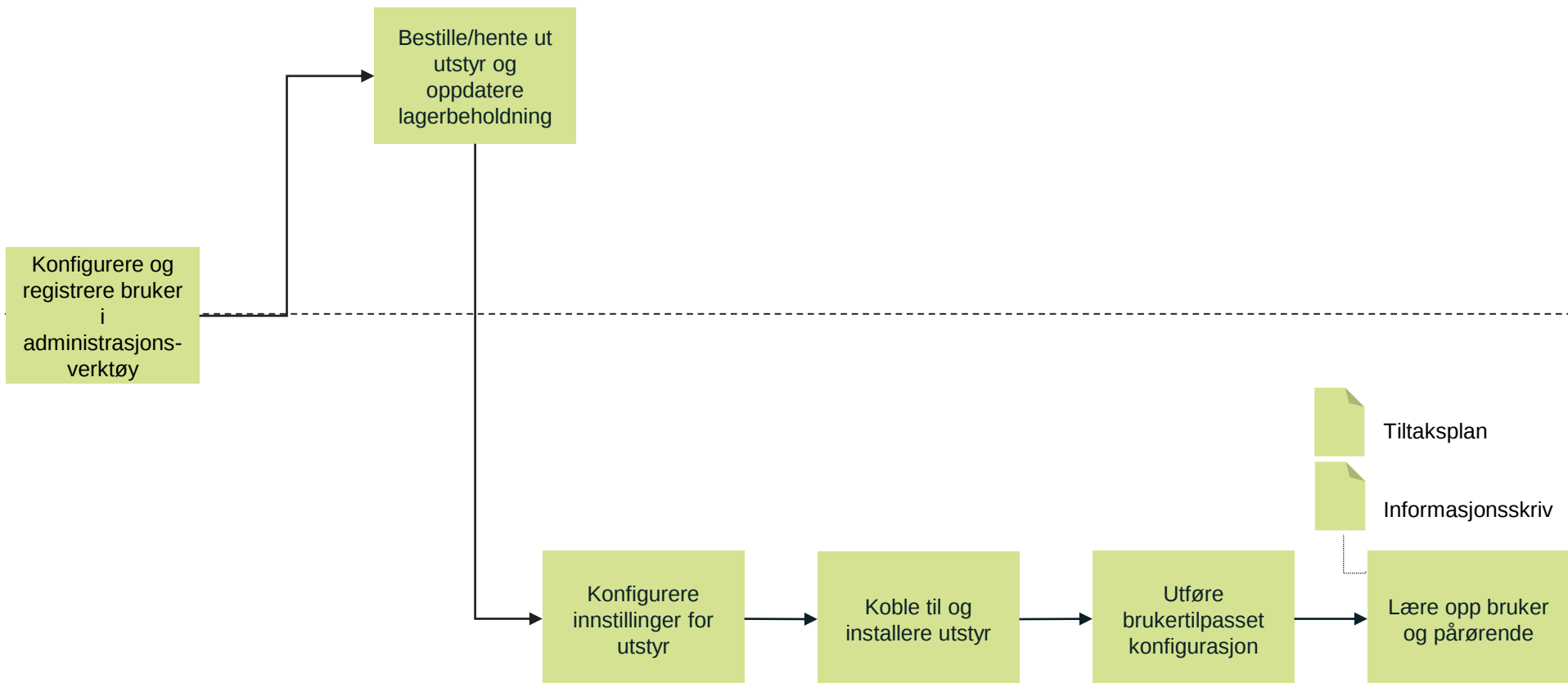
- Avhengig av type velferdsteknologi så registrerer ressurspersoner eller koordinator opplysninger og bruker i administrasjonsverktøy.
- Koordinator har oversikt over lagerbeholdning og bestiller nytt utstyr ved behov.
- Ressurspersoner får beskjed om vedtatt tjeneste og registrerer relevante opplysninger om brukeren (fra kartleggingsskjema).
- Ressurspersoner konfigurerer teknologien og avtaler tidspunkt for installasjon med bruker.
- Ressurspersoner journalfører og gir beskjed til Forvaltningskontoret om iverksatt tjeneste.



Gjøre tilpasninger og installere – Eksempel fra Alver kommune

Koordinator for velferdsteknologi

Ressurspersoner



Eksempel fra Lørenskog kommune



Tilpasning og installering

- I forbindelse med kartleggingen av brukers behov og påfølgende vedtak, utarbeides en tiltaksplan som beskriver behov for brukertilpasset konfigurering av utstyr.
- Leverandør gjør nødvendig konfigurering, kartlegger om forholdene er tilrettelagt før installering og installerer utstyr.
- Leverandør gjør førstegangsopplæring.
- Bruker følges opp av tjenesten og gis ytterligere opplæring ved behov.



Eksempel fra Bodø kommune



Tilpasning og installering av digitalt tilsyn for hjemmeboende

- Servicedesken registrerer bruker i administrasjonsverktøyet.
- Servicedesken henvender seg til hjelpemiddelteam og bestiller oppsett av teknologien.
- Hjelpemiddelteamet varsler ForUT (Forvaltnings- og utviklingsteam) ved behov for nye enheter.
- Hjelpemiddelteamet konfigurerer, installerer og monterer teknologien hjemme hos bruker. Deretter varsler de Servicedesken om at utstyret er ferdigmontert.
- Servicedesken informerer hjemmetjenesten.



Sørge for respons og utrykning

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

- Vurder kritikaliteten og omfanget på innkomne varsler ved hjelp av prioriteringskriterier. En del løsninger har funksjonalitet for regelsetting for varsling og ruting av hendelser på bruker- og tjenestenivå.
- Beslutt hvordan det skal handles på varselet. Kan varselet avklares på telefon, må tjenesten rykke ut, kan utrykning avvente til neste besøk eller skal det tilkalles nødetat? Hvem som gjør hva vil avhenge av kommunens organisering av responstjenesten.
- Dokumenter hendelsen i responstjenesteloggen og i journalsystem. Utrykningstjenesten dokumenterer i journalsystem.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

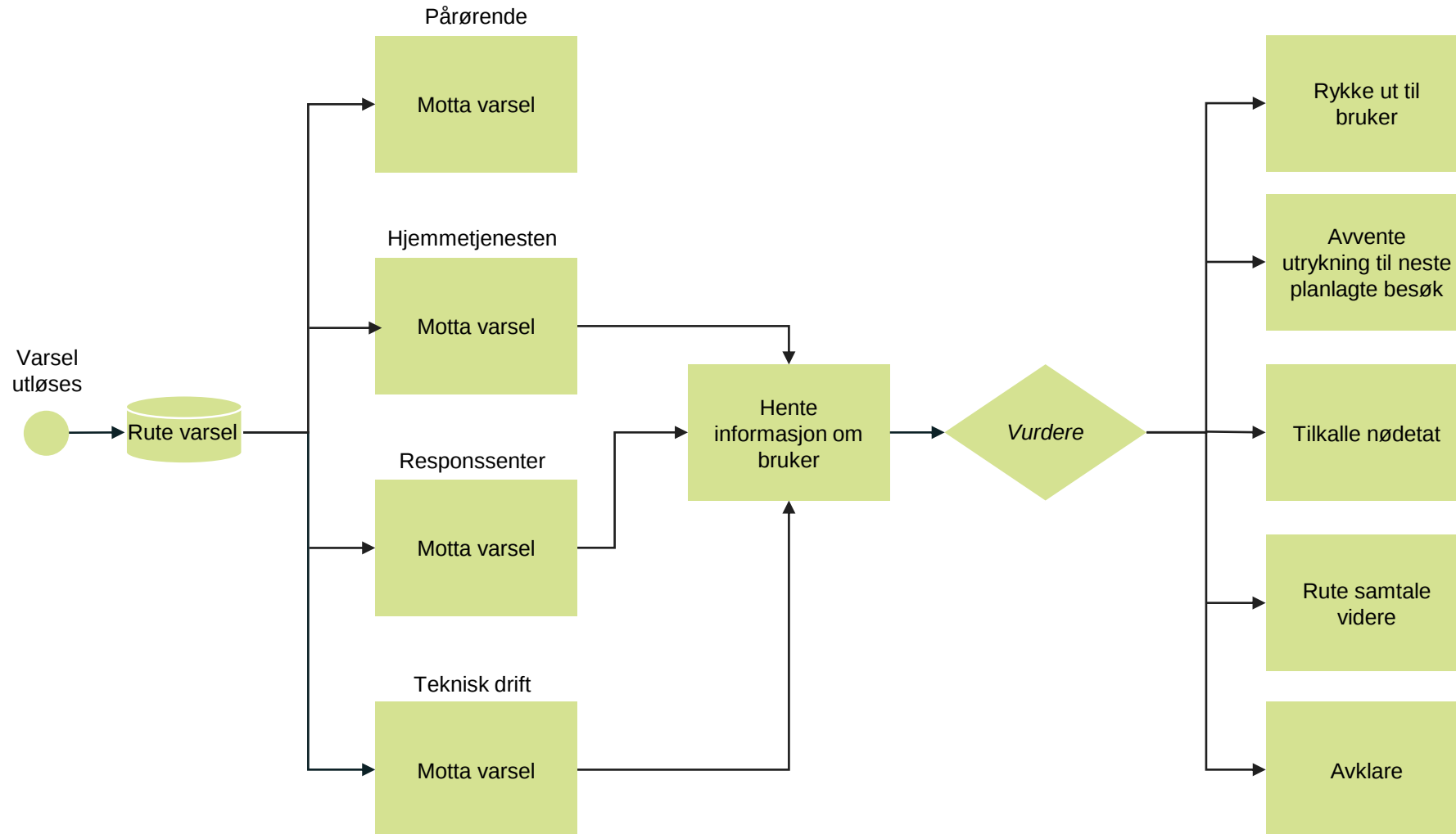
- Respons og utrykning avhenger av at kommunen har tatt stilling til organiseringen av responstjenesten. Se under for henvisning til rapporter om viktige vurderinger og krav til organisering av responstjenester.
- Utløste varsler og alarmer kan rutes direkte til utrykningstjeneste (f.eks. hjemmetjenesten, omsorgsbolig), eller via responssenter med operatører som avklarer eller ruter alarmer. Ruting av signaler må velges ut fra brukerbehov.
- Sørg for å holde brukeropplysninger oppdaterte, og hold rutine for å dokumentere hendelser. Det anbefales derfor at responstjenesten har god kunnskap om tjenestene og full tilgang til journalsystem. Enkelte kommuner med responssenter har full integrasjon med EPJ, og automatisk innhenting av informasjon om bruker.



Eksempler:

- [Helsedirektoratet - Anbefalinger om responstjenester for trygghetsskapende teknologier](#)
- [PA Consulting – Organisering og dimensjonering av responssentertjeneste](#)

Sørge for respons og uttrykning



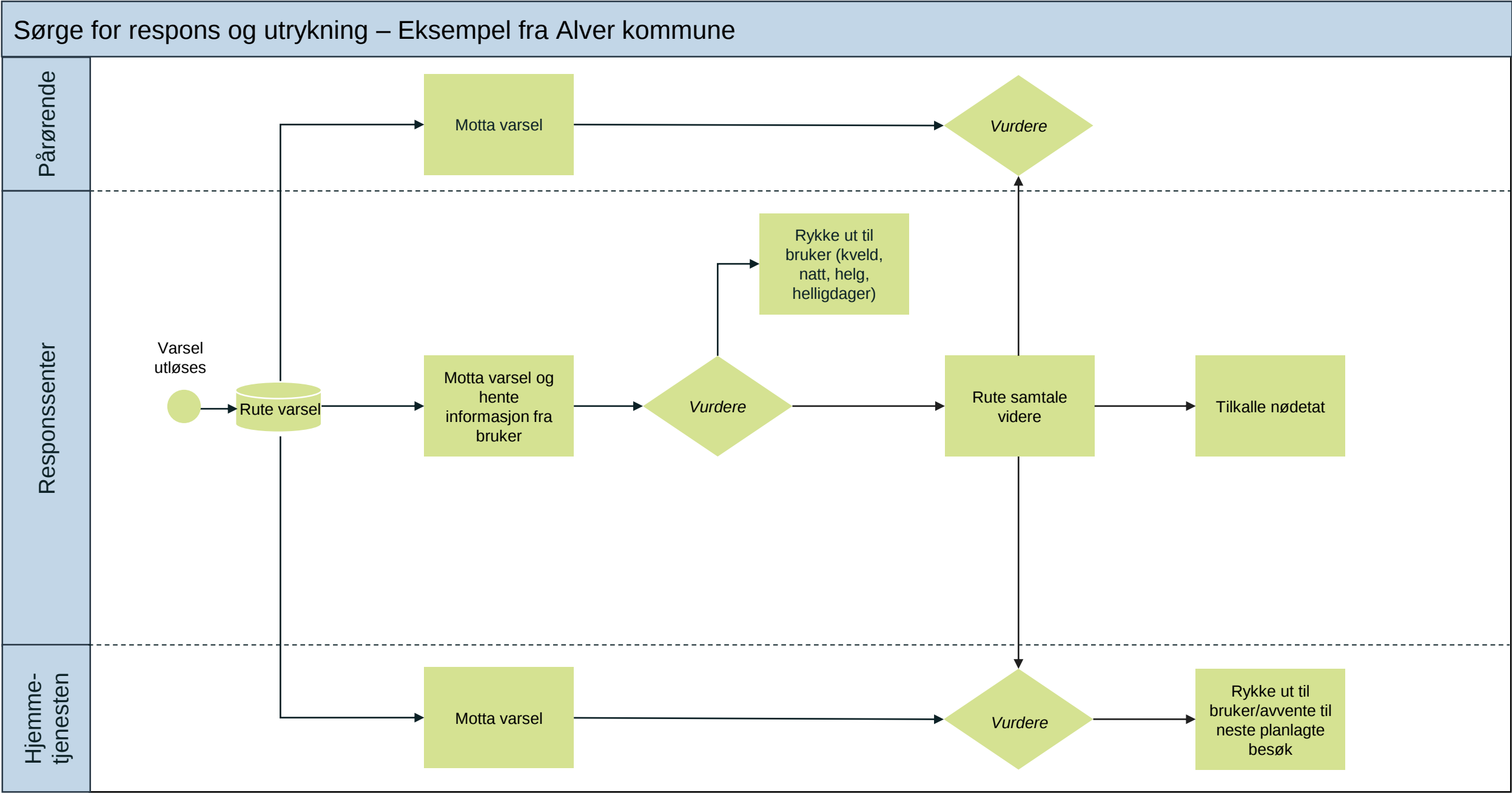
Eksempel fra Alver kommune



Respons og utrykning

- Alver kommune er inne i det siste året i et prosjekt hvor de bemanner et lokalt responscenter på dagtid med ansvar for flere kommuner i regionen.
- Eksternt responscenter har back-up, og besvarer alarmer på kveld, natt og helg.
- Det lokale responscenteret er bemannet av ressurspsykepleiere fra ulike avdelinger i hjemmesykepleien. Her håndteres også tekniske alarmer.
- Kombinert dette med mobilt vaktrom på omsorgsboliger. Her er lokalt og eksternt responscenter back-up.
- Fleksibelt system hvor ulike avdelinger/soner kan rutes direkte til responscenter eller til mobilt vaktrom.
- Responscenteret har en sentral rolle i driften av velferdsteknologiske løsninger. Opplæring av ansatte i hjemmetjenesten, konfigurering, oppsett og service på teknologien håndteres av responscenteret.





Evaluere og avslutte tjenesten

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

- Brukerens behov kan endre seg over tid. Utfør jevnlig evaluering av brukerbehov i samråd med helsepersonell og pårørende som er tett på brukeren. Sett faste tidsintervaller for evaluering og bruk evalueringsskjema.
- Vurder om det er behov for endring av tjenester eller utstyr.
- Ta beslutning på om tjenesten skal videreføres, endres eller avsluttes.
- Ved avslutning av tjenesten: Innhent og nullstill utstyret, avslutt vedtak i fagsystemet.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

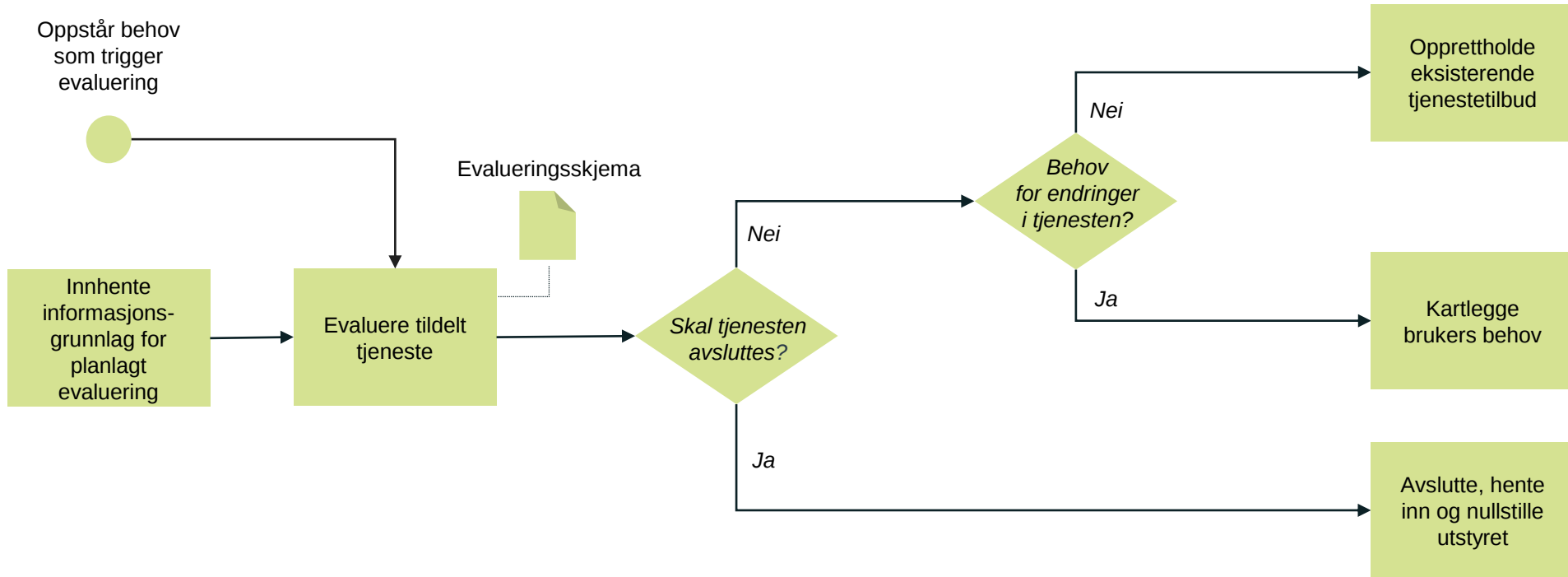
- Avklar hvilken informasjon som skal hentes inn og hvem som skal være med på evaluering av tjenesten. I enkelte kommuner er superbrukere eller tverrfaglig team ansvarlige for evaluering. I andre kommuner er ikke ansvaret lagt til en spesifikk rolle, men hjemmetjenesten har ansvaret for at det gjennomføres etter fast tidsintervall.
- Vurder om man skal benytte samme kartleggingsskjema ved evaluering som ved førstegangskartlegging.
- Ha gode rutiner for avslutning av tjenesten. Husk på at vedtak ikke må avsluttes før utstyr er hentet inn. Slik unngås svinn eller at abonnement på utstyr påløper.



Eksempler:

- KS - eksempel på tjenesteforløp for velferdsteknologier
- Modum kommune – Prosedyre for helsefaglig oppfølging av brukere med medisindispenser
- Bodø kommune – Rutine for bestilling og avbestilling av medisindispenser
- Trondheim kommune – Sjekkliste for evaluering av tiltak med varslings- og lokaliseringsteknologi

Evaluerere og avslutte tjenesten

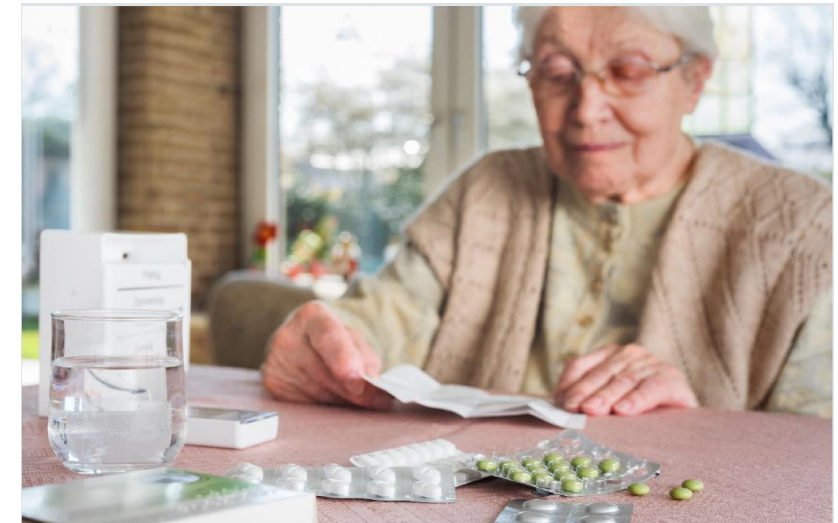


Eksempel fra Modum kommune



Opplæring, evaluering og avslutning av tjeneste for medisindispenser

Uke 1	Sette ut dispenser og lære opp bruker	• Helsepersonell kommer på tidspunkt for medisiner, og observerer når bruker skal ta medisiner. • Gir opplæring/oppfølging i bruk av dispenser.
Uke 2-3	Følge opp bruker	• Helsepersonell kommer på færre tilsyn/andre tidspunkt, observerer bruk av dispenser og eventuell feilmedisinering.
Uke 4	Drifte eller eventuelt avvikle tjeneste til bruker	• Drift – Helsepersonell oppdaterer tiltaksplan og melder endrede behov for helsetjenester i hjemmet. • Avvikle – Henter inn dispenseren dersom bruker ikke mestrer den.



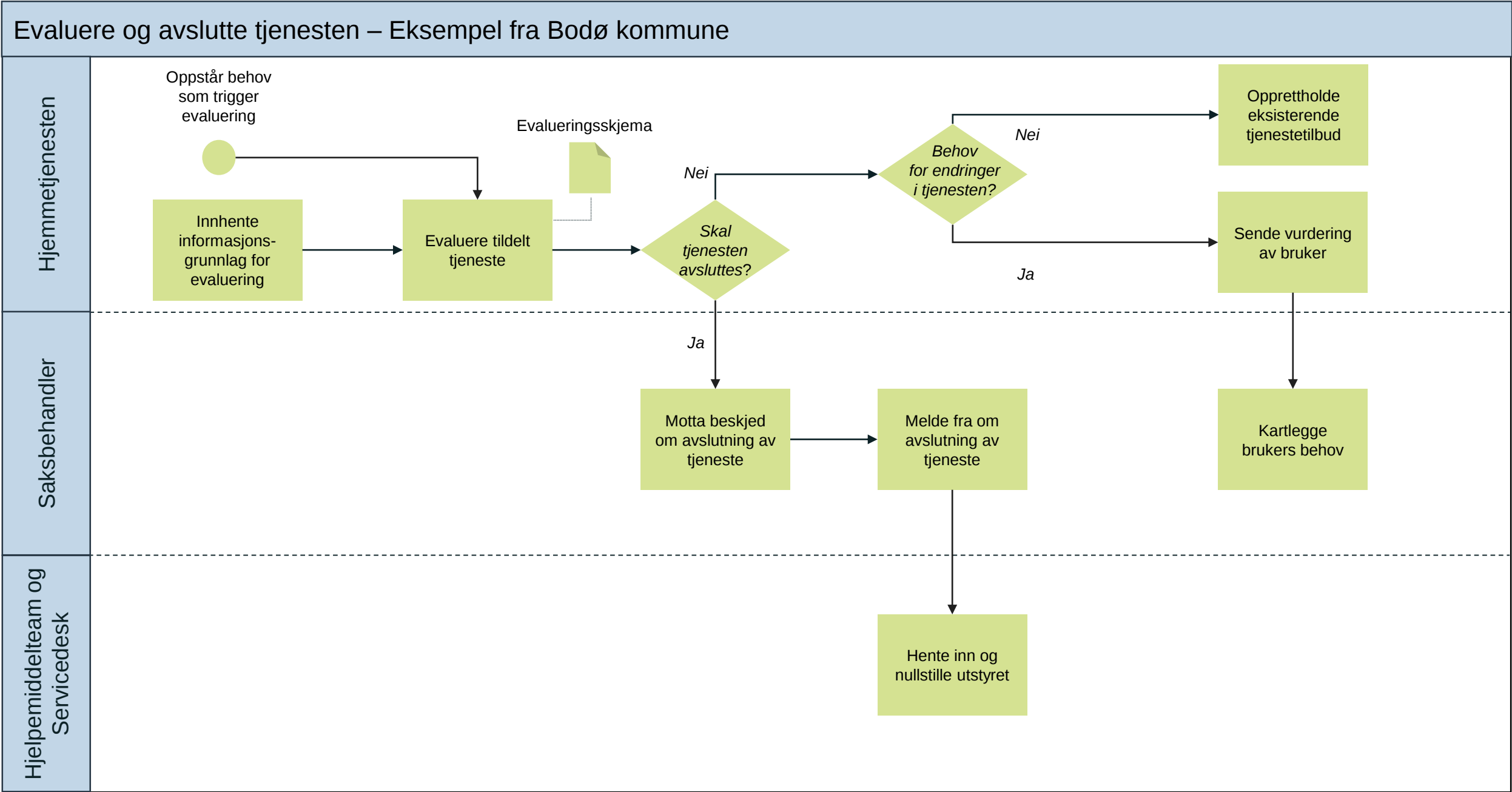
Eksempel fra Bodø kommune



Evaluering og avslutning av tjenesten

- Ressursperson i hjemmetjenesten gjennomfører evaluering, og vurderer om tjenesten skal avsluttes eller videreføres.
- Det meldes til saksbehandler om endring i tjenester eller hvis tjeneste skal avsluttes.
- Saksbehandler er ansvarlig for å vurdere om det er behov for nytt utstyr eller tjeneste.
- Ved avslutning melder saksbehandler videre til Servicedesk som varsler hjelpemiddelteam om behov for innhenting.
- Hjelpemiddelteamet kobler enhet fra bruker, innhenter utstyret og melder fra til saksbehandler som avslutter vedtak.





Eksempel fra Alver kommune



Evaluering og avslutning av tjenesten

- Ressursperson i hjemmetjenesten gjennomfører første oppfølging med bruker én uke etter installasjon.
- Ny oppfølging gjøres én måned etter installasjon. Dette dokumenteres i EPJ.
- Ved behov for endring av utstyr sendes beskjed til Forvaltningskontor og VFT koordinator i hjemmetjenesten som sjekker beholdning og eventuelt bestiller.
- Ved endring av behov hos brukeren som innbefatter endring av tjeneste, må det dokumenteres i pasientjournal og meldes videre til Forvaltningskontoret. Det kreves en ny søknad, kartlegging, vurdering og vedtak.
- Ved opphør av tjeneste sendes beskjed til Forvaltningskontoret som følger interne rutiner for avslutning. Opplysningene blir vurdert og bruker kontaktes for mer informasjon.
- Ressurspersoner eller ansatte ved hjelpemiddellageret demonterer utstyr. Ressurspersoner rengjør, nullstiller og klargjør utstyr til gjenbruk.



Rolle- og ansvarfordeling i Alver kommune



Hvem	Ansvarsoppgaver
Lokalt kommunalt responscenter	• Vedlikehold av utstyr: klargjøring/konfigurerings, rengjøring, feilsøking. • Håndtering av tekniske alarmer. • Besvare alarmer på dagtid. • Testing av utstyr. • Utvikling av responscenterløsning. • Oversikt over kommunalt lager, bestilling av utstyr, oppfølging av kontrakt. • Montering av utstyr på institusjon.
Eksternt responscenter	• Håndtering av utløste alarmer (ikke tekniske) på kveld, natt, helg og helligdager – samt backup på dagtid.
Hjemmetjenesten	• Utrykning på alarm.
Pårørende	• Delta i kartlegging. • Utrykning på alarm hvis mulig og ønskelig.
Brann og andre nødetater	• Utrykning på alarm ved behov etter forespørsel fra operatører eller hjemmesykepleie.
Omsorgsbolig	• Direkte besvarelse av alarmer der det er satt i verk.
Ressurserpersoner i avdelingene	• Kartlegging, utplassering av utstyr, opplæring av kollegaer, kontroll på lokalt minilager i avdelingen, nedkobling av utstyr m.m.
Hjelpemiddellageret	• Nedkobling av utstyr etter avtale dersom bruker også har andre hjelpemidler.

Rolle- og ansvarsfordeling i Øvre Eiker kommune



Hvem	Ansvarsoppgaver
Helsefagarbeider/hjelpepleier og sykepleier/vernepleier	• Avdekke brukerbehov. • Kartlegge (samtykkevurdering, gevinstkartlegging og individuelt brukerbehov), igangsetting, evaluering og avslutning iht. rutiner. Hos Tjenester til hjemmeboende (TTH) har ressurspersoner et særskilt ansvar. • Motta varsler og gjennomføre tiltak etter gjeldende rutiner og tiltaksbeskrivelser i Profil. • Gjennomføre regelmessig kontroll av teknologi etter egne rutiner og kvittere i Profil. • Opplæring av kollegaer, bruker og pårørende. • Fagkoordinerende sykepleier TTH - overordnet ansvar for medisindispensere.
Hjelpemiddelutlånet	• Lagerbeholdning på velferdsteknologi hos hjemmeboende. • Utplassing, innhenting, innstillinger og vedlikehold i samarbeid med tjenesten. • Bistand til tjenestene når teknologi ikke fungerer. Dokumentere i Profil iht. egen rutine.
Driftsavdeling på sykehjem	• Lagerbeholdning på VFT hjelpemidler (bestillinger, retur av defekte hjelpemidler mm). • Utplassing, innhenting, innstillinger og vedlikehold i samarbeid med TTI. • Bistand til avdelingene ved teknologi som ikke fungerer. Dokumentere i Profil iht. egen rutine.
Ressurspersoner	• Evaluere behov hos brukere på egen avdeling og bistå andre avdelinger ved behov. • Delta i nettverk innen velferdsteknologi, og informere avdeling/kollegaer om nyheter og endringer. • I TTH har ressurspersoner ansvar for kartlegging og igangsetting.
Ufaglært/assistenter	• Melde bruker- og evalueringsbehov til fagpersoner på avdeling/sone. • Motta varsler og gjennomføre tiltak iht. rutiner og tiltaksbeskrivelser i Profil. Dokumentere i Profil. • Avdekke brukerbehov.



Løpende kommunale oppgaver

Vedlikehold av tjenesten

1	Gjennomføre kommunikasjonstiltak
2	Lede og gjennomføre opplæring
3	Administrere saksbehandlingskriterier
4	Endre på tjenesteforløp og rutiner
5	Avklare tjenestens behov og implementere nye løsninger
6	Vurdere risiko og planlegge beredskap
7	Forvalte rutiner for personvern og informasjonssikkerhet
8	Følge opp gevinster
9	Budsjettere
10	Administrere system- og utstyrsporteføljen

Gjennomføre kommunikasjontiltak

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

- Ha en oppdatert oversikt over gjeldende organisering og interessentene som berøres av tjenester med velferdsteknologi.
- Sørg for løpende planlegging av kommunikasjon til alle berørte parter. Vær tydelig på målgruppe, budskap og kanal.
- Sørg for å holde alle interessenter løpende oppdatert om endringer i tjenesten som nye versjoner, tilbud om opplæring, tilbakemeldinger fra brukerne med mer. Husk å informere innbyggerne om kommunens velferdsteknologitilbud.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

- Involver kommunens kommunikasjonsansvarlig i planlegging og gjennomføring av tiltakene.
- Husk å vedlikeholde alle kommunikasjonskanaler. Sosiale medier og nettsteder blir fort utdatert. Fordel ansvar for dette.
- Ta kontakt med andre kommuner som har innført liknende teknologier, og gjenbruk eksisterende videoer, informasjonsmateriell som er offentlig tilgjengelig fra kvalitetssikrede kilder.
- Fordel gjerne ansvaret for kommunikasjontiltak: Eksempelvis kan superbrukere, driftsteknikere, brukerorganisasjoner, fagsentre og samarbeidsfora bidra i ulike kanaler.



Eksempler:

- [Vestlandsprosjektets hjemmeside – videoer og eksempel på kommunikasjontiltak](#)
- [Vestlandsprosjektet – eksempel på kommunikasjonsplan](#)
- [Helseinnovasjonsenteret i Kristiansund – eksempel på kommunikasjonsstrategi](#)
- [Trondheim kommune – informasjonsskriv om lokaliseringsteknologi](#)

Lede og gjennomføre opplæring

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

Fokuser på kompetanseheving på tvers av IT, teknisk og helse og omsorg. Det må skapes en felles forståelse for problemene som skal håndteres, og tjenestene som skal leveres. Alle må forstå brukerbehovene.

- Lag plan for opplæring med målgrupper, læringsmål og kanaler for opplæring. Hold materiale oppdatert.
- Gjennomfør opplæring for målgruppene ved behov. Det kommer stadig nye folk inn i tjenesten, utstyr og systemer endrer seg. Alle aktørene på tvers av tjenestemodellen har behov for opplæring i sine oppgaver.
- Sørg for å holde opplæringsmateriell oppdatert på tvers av kanaler. Ved oppgraderinger av utstyr og systemer, er det viktig å gjenspeile ny funksjonalitet i opplæringsmateriell for helsepersonell, bruker og pårørende.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

- Sørg for å gi kontinuerlig opplæring for å nå ut til nyansatte, deltidsansatte, nattevakter og ferievikarer. Bruk eksisterende møter og fora for lett tilgjengelighet. Eksempel: personalmøter, allmøter, ledermøter eller andre faste møter. Bruk digital opplæring
- Dedikerte ressurspersoner på avdelingene/sonene i tjenesten kan tildeles et ansvar med å gjennomføre opplæring og oppdatere rutiner og materiell. Sørg for at disse får frikjøpt tid og et tydelig mandat til å forvalte og gjennomføre opplæringen.
- Fastsett jevnlige møter for ressurspersonene for å sikre et nettverk for deling av erfaringer og kompetanseheving.



Eksempler:

- [Bodø kommune – Prosessbeskrivelse av opplæring gjennom QR-kode](#)
- [Responsssenteret i Kongsbergregionen – videointroduksjon av velferdsteknologi](#)
- [Oslo kommune – Informasjon om opplæring i velferdsteknologi og hverdagsmestring](#)
- [Oslo kommune – Video «Mestrende Mette» om systematisk oppfølging og dokumentasjon](#)
- [Oslo kommune – Tre korte filmer om hvordan lokalisering med GPS fungerer](#)

Eksempel på opplæringsplan - Vestlandsprosjektet

- Prosjektet har en plan som omfatter alle aktører som har behov for informasjon og opplæring ved drift av velferdsteknologi. Planen inneholder:
- Innledning
 - Formålet med planen
- Handlingsplan
 - Målgruppe
 - Mål
 - Tiltak
 - Metode for opplæring
 - Tidspunkt

Utdrag fra opplæring- og kompetanseplan	
Målgruppe	Metode for opplæring
Ansatte helse og omsorg	• Lokale personalmøter og arbeidsseminar • Velferdsteknologiens ABC • Videreutdanning • Lokal opplæring knyttet til utstyr og rutiner • Opplæringsplan med leverandør
Ansatte IKT	• Lokale arbeidsseminar • Velferdsteknologiens ABC • Hospitering • Delta på leverandørdemonstrasjoner
Ansatte oppvekst	• Lokale arbeidsseminar • Velferdsteknologiens ABC • Informasjonsmøter
Ansatte teknisk og brann	• Lokale arbeidsseminar • Velferdsteknologiens ABC • Workshop ROS-analyse • Opplæringsplan med leverandør • Lokal opplæring knyttet til utstyr og rutiner

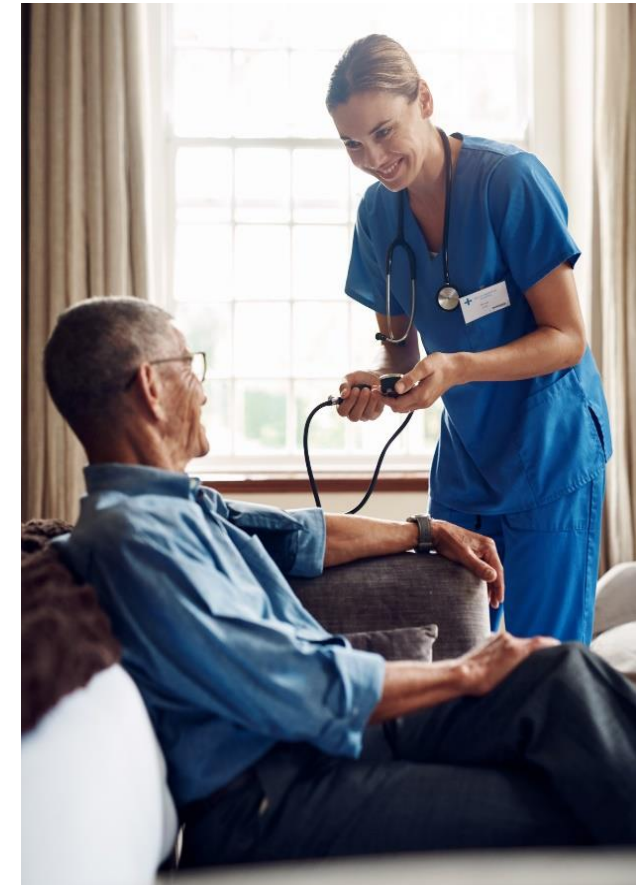
«Det er ganske tøft med endringsarbeid. Noen av suksessfaktorene for oss har vært og ha en tydelig strategi for opplæring og kompetanseheving, fast møteplass og frigitt tid for ressurspersonene»

Eksempel fra Alver kommune (Kommune i Vestlandsprosjektet)



Organisering av opplæring

- Behov for kontinuerlig opplæring også i drift. Kommer nye teknologier og ansatte. Gjennomfører derfor nye runder med opplæring på hver avdeling jevnlig.
- Ressurspersonene har hovedansvar for å gjennomføre opplæringen. Det er minimum to ressurspersoner i hver kommune. På institusjon er det avdelingslederne som har hovedansvaret for opplæringen.
- Suksesskriterier:
 - Etablert nettverk for ressurspersoner som har sørget for at enkeltressursene i kommunene kan dele erfaringer med hverandre og bygge kunnskap på tvers.
 - Frigitt tid til ressurspersonene slik at de kan gjennomføre og ta ansvar for blant annet opplæring av andre ansatte i tjenesten. Dette er en del av omprioriteringen av gevinster av velferdsteknologi i kommunen, ved at spart tid tas ut av budsjettene for å frigi ressurspersoner.



Eksempel fra Bærum kommune



Lede og gjennomføre opplæring

- Leverandøren gjennomfører førstegangsopplæring, holder kurs og bistår med veiledningsmateriale.
- Kommunen har etablert et superbrukerapparat som har sikret at de ansatte i tjenesten bygger nok kompetanse i innføringsfasen.
- Superbrukerne jobber kontinuerlig med opplæring til ansatte på institusjonene og i hjemmetjenesten.
- Enhet for helseinformatikk gjennomfører oppfølging med superbrukerne.
- Faste opplæringsmøter som en del av forvaltningen. Tjenestestedene kan henvende seg om opplæringsbehov. Det fokuseres på opplæring av nattskiftene - færre superbrukere og støttefunksjoner på jobb i disse tidspunktene.
- Laget steg-for-steg opplæringsmateriell og e-læring til internt bruk.

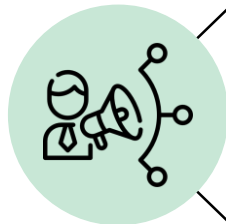


Eksempel fra Bærum kommune



Samhandlingsmodellen – organisering av opplæring

Formålet med modellen er å støtte tjenesteleder og superbrukere i rollene sine, bidra til økt kompetanse i løsning, arbeidsflyt og rutiner.



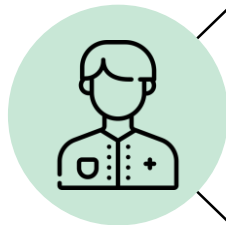
Koordinator for helseinformatikk

- Tjenesteleder.
- Fokus på driftsutfordringer og forbedring av helhet.
- Følger opp superbrukerne.



Nettverk av superbrukere

- Ulike superbrukernetter (Profil, e-lås, pasientvarsling).
- Fokus på applikasjon/løsning.
- Mottar henvendelser om opplæring og forbedring fra tjenesten.
- Samler inn respons på blant annet brukerundersøkelser.



Ansatte og ledere i tjenesten

- Mottar opplæring fra superbrukerne.
- Kan henvende seg til superbruker/koordinator med forespørsel om opplæring.

Eksempel fra Kongsvinger kommune



Organisering av opplæring

- Kontinuerlig opplæring i Velferdsteknologiens ABC.
- Superbrukerne har ansvaret for opplæringen.
- Uformell og formell (planlagt) opplæring i kombinasjon.
- Har erfart at det er lett og miste fokuset på velferdsteknologien i den daglige driften.
- Kontinuerlig minne ansatte på at velferdsteknologi er en del av tjenesteytingen.
- Alle ansatte i tjenesten bør ha minimumkompetanse på velferdsteknologi.
- Viktig å støtte superbrukerne ute på avdelingene.



«Superbrukerne strekker ikke til over alt. Vi har jobbet mye med å kommunisere at kompetanse på velferdsteknologi er noe alle bør ha»

Vedlikeholde tildelingskriterier

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

Sørg for at saksbehandlere er godt kjent med nytten og bruksområder for de ulike teknologiene slik at de kan matche brukerbehov med teknologier kommunen tilbyr.

- Definer tydelige kriterier og avklaringer for tildeling og avdekking av behov for velferdsteknologi.
- Lag sjekkliste med tildelingskriterier for hver enkelt teknologi som er i drift.
- Sørg for at vurdering av nytteverdi er en del av rutinen ved tildeling
- Oppdater tildelingskriteriene ved innføring av nye teknologier, og ved avdekking av nye brukergrupper og bruksområder.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

- Påse at kriteriene dekker identifisering av nye og eksisterende brukere. Vær proaktive og tenk forebyggende ved identifisering av nye brukere. Eksempelvis kan GPS og digitalt tilsyn settes inn som forebyggende tiltak.
- Sørg for at tildelingskriterier, kartleggingsskjema kan brukes sammen og er dynamiske.
- Sørg for å ha tydelige kommunikasjons- og informasjonskanaler internt på tildelingskontoret og ut til tjenestene og innbyggerne. Hvordan kobles henvendelse om et behov opp mot riktig tjeneste? Hvordan skal dere sørge for samstemthet i tildelte tjenester til brukere som mottar flere kommunale tjenester (eks. brukere med sammensatte behov)?



Eksempler:

- Alver kommune - Retningslinjer for tildeling av velferdsteknologi
- Skien kommune – Tildelingskriterier for trygghetsalarm, medisineringsstøtte, digitalt tilsyn, lokaliseringsteknologi
- Åsnes kommune – Tildelingskriterier for medisineringsstøtte
- Øvre Eiker kommune – Retningslinjer for tildeling av sensorteknologi

Bytte ut med annet eksempel
(uten eksplisitt samtykke)

Eksempel fra Skien kommune



Administrering av forvaltningsprosessen

- Ansatte og ledere har i samarbeid vurdert hvilke kriterier for tildeling som skal ligge til grunn for forvaltningsprosessene. Ansatte på tjenestekontoret har vært med. Tildelingskriteriene er forankret og testet ut av ansatte på tildelingskontorene.
- Eget opplæringsmateriell for saksbehandlere utviklet i samarbeid med tildelingskontoret.
- Fastsatt hvilke teknologier som behøver vedtak og grundig prosessvurdering, og hvilke som regnes som lavterskeltilbud hvor krav til vedtak og prosessvurdering ikke er like stort.
- Tildelingskriteriene er forankret på Tjenestekontoret.



Forvalte rutiner for behandling av personopplysninger

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

- Etabler rutiner for avvikshåndtering og hendelseslogger for uønskede hendelser, eksempelvis driftsstans og (forsøk på) uautorisert bruk. Sørg for å ha rutiner for å rydde opp når en tjeneste avsluttes, som sletting av personopplysninger som ligger lagret i utstyr og tilbakestilling av brukernært utstyr.
- Informer tjenestemottakere om hvordan personopplysninger behandles – dette kan gjøres som erklæring på nettsted, brosjyre, plakat eller annen hensiktsmessig måte.
- Etabler rutiner for tilgangsstyring i velferdsteknologiske løsninger (eksempelvis responscenterløsning og sentralenhet/HUB hos tjenestemottaker).

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

- Se til å ha oversikt over behandling av personopplysninger i forbindelse med velferdsteknologi: Se Normens faktaark 13 om protokoll (finnes i kvikk-guide).
- Involver ressurser med riktig kompetanse, eksempelvis personvernombud, juristkompetanse og IT/sikkerhet.
- Sørg for å ha rutiner for å rydde opp når en tjeneste avsluttes, eksempelvis sletting av personopplysninger som er lagret i utstyr og tilbakestilling av brukernært utstyr.



Eksempler:

- [Kvikk-guide til behandling av helse- og personopplysninger](#)

Avklare tjenestens behov og implementere nye løsninger

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

- Jobb tett sammen med helsepersonell og ledere for å avdekke nye behov.
- Bruk «Kvikk-guide til velferdsteknologi» og følg fase 1 og 2 i «Veikart for tjenesteinnovasjon» for grundig behovsavklaring før dere tar beslutning om å utvikle nye tjenester og foreta nye anskaffelser. Følg veikartets faser for tjenesteutvikling, utprøving og overgang til drift.
- Avklar brukerbehov, tjenestens behov, behov for personvern og informasjonssikkerhet i nye tjenester og løsninger, behov knyttet til teknologi og drift, samt kompetansebehov.
- Avklar tidlig om nye tjenester setter krav til nyanskaffelse, eller om utstyr og programvare kan avropes fra eksisterende avtaler.
- Planlegg implementering godt. Tidfest aktiviteter og ressursbehov i en detaljert plan. Gjennomfør ROS-analyse på planen.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

- Bruk digitale feedback-muligheter i eksisterende løsninger for å hente inn feedback fra brukerne.
- Husk å engasjer brukerne i avklaring av behov og design av nye tjenester.
- Inviter leverandørene dere har kontrakt med på dialog om behov, la de presentere nye løsninger.
- Lær om nye løsninger fra andre kommuner.
- Tilrettelegg for at ansatte i tjenestene har kanaler hvor de kan komme med innspill på avdekte behov og forbedringer av tjenestene.



Eksempler:

- [Veikart for tjenesteinnovasjon](#)
- [Kvikk-guide til velferdsteknologi](#)
- [Kvikk-guide til behandling av helse- og personopplysninger](#)

Følge opp gevinster

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

- Sørg for å ha klar rolle og ansvarsfordeling for måling og rapportering av gevinster fra måleansvarlig, gevinstansvarlig og gevinststeier.
- Sørg for at gevinster følges opp på brukernivå.
- Bruk rapporter og tilsvarende funksjonalitet i fagsystem som datagrunnlag for å følge opp gevinster. Samarbeid med systemforvalter og lær av andre.
- Følg opp at realiserte gevinster omsettes som avtalt i gevinstrealiseringsplanen.
- Juster tjenesten ved behov. Bruk resultatene fra gevinstoppfølgingen som beslutningsunderlag.
- Følg opp generelle indikatorer i tjenesten for å påvise langsiktige gevinster for organisasjonen som en helhet. Involver ledelsen og linjeorganisasjonen i gevinstoppfølging og uttak av gevinster.
- Se oppnådde gevinster i sammenheng med virksomhetens drift og prosjekter og vurder om virksomheten har oppnådd sine overordnede målsetninger.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

- Ta i bruk eksisterende målemetoder og rapporteringsrutiner til å følge opp gevinster der dette er hensiktsmessig. Eksempelvis rutiner for rapportering fra prosjektet, etablerte avviksrutiner, IPLOS-registrering.
- Aggreger gevinstene for å belyse og rapportere helhetsbildet til ledere og politikere.
- Dokumenter suksesshistorier i tillegg til måleindikatorer. Bruk historiene til å motivere ansatte.



Eksempler:

- [Forløp for gevinstrealisering](#)
- [Suksesshistorier fra andre kommuner](#)
- [Eksempelbank – Gevinstrealisering](#)
- [Gevinstrealiseringsverktøy for hjemmetjenesten](#)
- [Mal for gevinstoppfølging](#)

Endre på tjenesteforløp og rutiner

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

- Følg opp at velferdsteknologi vurderes før kompenserende tjenester ved kartlegging og tildeling.
- Jobb kontinuerlig med forbedringer av tjenesten. Bruk gevinstmålinger som beslutningsunderlag, og omprioriter spart tid i henhold til gevinstplanen.
- Vurder fortløpende behov for justering av tjenesteforløp, rutiner og teknologi.
- Dokumenter endringer i rutiner og prosesser i tjenesteforløpene. Ved innføring av nye teknologier eller andre behov for endringer, vil disse måtte holdes oppdatert i kommunens kvalitetssystem. Ha klare rutiner for dokumentasjon i kvalitetssystemet (f.eks. kan det lages en kvalitetshåndbok).
- Jobb kontinuerlig med å skape kulturendring.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

- Ha en endringsliste som kontinuerlig oppdateres. Se forslag til forbedringer i sammenheng og på tvers av tjenester og brukerbehov.
- Ha kontroll på hvem som er interessenter ved endring i rutiner og prosesser, og beskriv tydelig roller og ansvar. Hva skal sykepleier gjennomføre? Hvilke oppgaver kan gjøres av helsefagarbeidere? Hva er lederoppgaver? Hva kan gjennomføres av ansatte/ressurspersoner?



Eksempler:

- [Tjenesteforløp for velferdsteknologi](#)
- [Øvre Eiker – Rutine for drift av elektronisk medisineringsstøtte](#)
- [Modum kommune – Oppsett og drift av multidosedispenser fra Evondos](#)
- [Bærum kommune – Prosessbeskrivelse for endringsstyring](#)
- [Mal for gevinstplan](#)

Eksempel fra Øvre Eiker kommune



Endring av tjenesteforløp og rutiner

- Tjenestelederne har ansvar for videreutvikling av tjenesten, oppdateringer av rutiner, tjenesteforløp, og gjennomfører evalueringer i samarbeid med fagsykepleiere.
- Tjenestelederne støttes av ressurspersoner i tjenesten. Det er laget klare rutiner på ansvarsfordeling mellom de ulike rollene. Det jobbes kontinuerlig med å forankre disse.
- Ressurspersonene har et spesielt ansvar med å videreformidle innspill om endringer og forbedringer fra tjenesten.
- De fleste daglige oppgaver med velferdsteknologi gjøres av ansatte i tjenesten. Dette for å sørge for at det blir en naturlig del av tjenesten, kompetansen finnes på alle skift, selv når ikke ressurspersoner er på jobb.



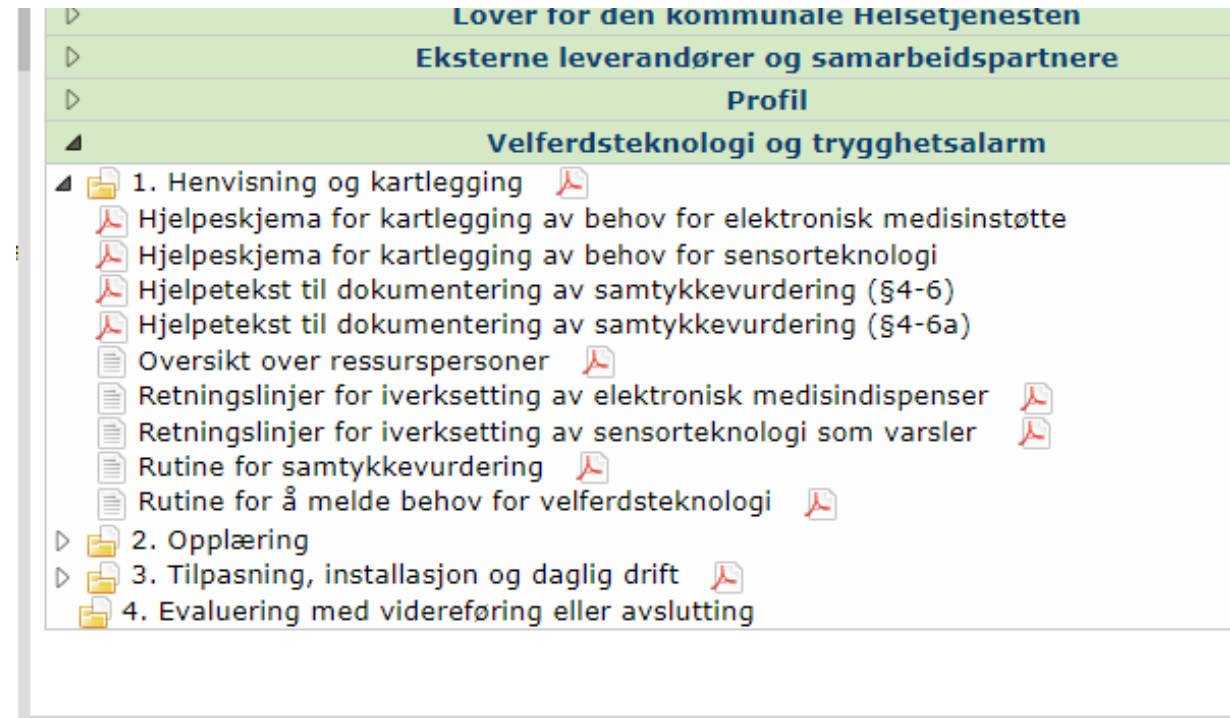
«Det er mange oppgaver med velferdsteknologi som er en naturlig del av ansattes arbeidshverdag. De må kunne sette i gang en dispenser, selv når ingen ressursperson er på jobb. Hos oss skal alle kunne noe, og noen må kunne nesten alt»

Eksempel fra Øvre Eiker kommune



Oppdatert kvalitetssystem

- Ansatte vet hvor de kan finne oppdatert informasjon.
- Fane som heter «Velferdsteknologi og trygghetsalarm».
- Jobbet med å digitalisere rutiner, prosedyrer og andre relevante dokumenter.
- Viktig å tydeliggjøre hvordan de ansatte skal bruke dokumentene. Kommunen har derfor laget hjelpeskjemaer til eksempelvis kartleggingsskjema.



«Ute på avdelingene/sonene skal det ikke være papirversjoner i diverse permer. Alt skal være digitalisert, for dette er ferskvare, endrer seg kontinuerlig og må holdes oppdatert»

Vurdere risiko og planlegge beredskap

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

- Hold ROS-analyser og beredskapsplaner oppdaterte. Gjennomgå eksisterende og utfør nye ROS-analyser og oppdater beredskapsplan ved vesentlige endringer i tjenesten. Sørg for å holde beredskapsplanene oppdaterte.
- Tilpass eksisterende risikovurdering og tiltak hvis nødvendig. Beskriv hendelser, konsekvens og sannsynlighet. Dersom risiko er høy må tiltak gjennomføres.
- Lag en handlingsplan for hvilke tiltak som skal gjennomføres, når og hvem som er ansvarlig.
- Etabler beredskapsrutiner som brukes dersom de tekniske løsningene ikke fungerer.
- Bruk beredskapsplanen ved uforutsette hendelser i drift: Avgjør fortløpende om det skal innføres forebyggende tiltak basert på uønskede hendelse som oppstår, som er utenfor et akseptabelt risikonivå.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

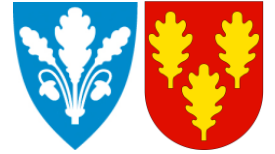
- Etabler arbeidsgruppe som skal gjennomføre ROS-analyser og forvalte beredskapsplaner. Involver leder for berørte tjenester, kvalitetsansvarlig, IT-ansvarlig, og andre relevante ansatte som bruker teknologien daglig. Deltakerne bør være representative, men ikke for mange (4-6 er ofte passe).
- Bruk enkle skjema når dere gjennomfører ROS-analyser.
- Ikke forvent nye funn. ROS-analyse er som regel bare en systematisering av allerede kjent informasjon.
- Det er viktig å sørge for at ordninger rundt beredskap tilfredsstiller krav til oppetid, rettetid og kritikalitet. Er de riktige ressursene tilgjengelig 24/7?



Eksempler:

- [Mal for ROS-analyse - Veikart for tjenesteinnovasjon](#)
- [Melhus, Skaun og Midtre Gauldal kommuner – ROS-analyse rapport for elektronisk medisineringsstøtte](#)
- [Øvre Eiker og Nedre Eiker kommuner – ROS-analyse for velferdsteknologi](#)
- [Direktoratet for e-helse – Verktøy for implementering av GDPR](#)
- [Direktoratet for e-helse – Mal for DPIA](#)

Eksempel fra Øvre Eiker og Nedre Eiker kommuner



Eksempler på identifiserte risikoområder fra ROS-analyse



Menneskelige risikoer

- Bruker kan ikke nyttiggjøre seg teknologien fordi endring i tilstand ikke oppdages.
- Ansatte følger ikke opp avtaler rundt teknologi.
- Brukeren anvender ikke velferdsteknologien.
- Mangelfull opplæring av bruker, pårørende eller ansatte.
- SMS-varsler blir ikke fulgt opp.



Risikoer fra systemer, teknologi og infrastruktur

- Nedetid på system gjør at selvrapportering ikke fungerer.
- Brann i alarmmottak.
- Andre enn avtalte, involverte personer får tilgang til data om brukeren.
- Det er mangelfull oversikt over hvem som har tilgang til brukeropplysninger.

Eksempel fra Rana kommune



Eksempler på identifiserte risikoområder og tiltak fra ROS-analyse medisindispenser



Risikoområde/hendelse:

1. Manglende motivasjon blant ansatte.
2. Alarmer blir ikke håndtert av helsepersonell.
3. Ansatte avviser alarmoppringning /sms fra Evondos.
4. Adgangskort annen ID-brikke deles av flere, forsvinner uten at noen får beskjed, eller går i stykker.
5. Forsøk på innbrudd i medisindispenseren.



Forebyggende tiltak:

1. Følge opp og holde trykket oppe. Tydelig definerte roller og ansvar. Tilstrekkelig og tilpasset informasjon, opplæring og involvering.
2. Som ekstra sikkerhet får ansvarsperson i oppgave å sjekke alarmoversikt ved oppstart av hver vakt, og det gjennomføres ekstra opplæring.
3. Legge inn Evondos alarmnummer på alle aktuelle telefoner. Tilstrekkelig opplæring i alarmhåndtering.
4. Gjøre prosedyre for tapt kort godt kjent for ansatte.
5. Vurdere nøye hvem som får dispenser. Sørge for ekstra oppfølging/årvåkenhet ved den minste tvil.

Eksempel fra Melhus, Skaun og Midtre Gauldal



Eksempler på identifiserte risikoer fra ROS-analyse medisindispenser

- Ikke aksepterte risikoer
- Brukerfeil (C4)
- Feilaktig konfigurering/installasjon (D3)
- Langvarig strømbrydd - over 24t (D3)
- Mangelfull kartlegging av bruker (C4)
- Mangelfull opplæring av ansatte (D5)
- Mangelfull opplæring av bruker/pårørende (D5)
- Aksepterte risikoer
- Defekt SIM-kort (B2)
- Dispenseren blir ødelagt (A3)
- Feil ved utmating (B1)

		Konsekvensgrad				
		Svært små	Små	Merkbar	Store	Svært store
Sannsynlighetsgrad	Svært sannsynlig	5	10	15	2	25
	Meget sannsynlig	4	8	2	16	20
	Sannsynlig	1	6	9	2	15
	Mindre sannsynlig	2	1	6	8	10
	Lite sannsynlig	1	1	3	4	5
		A	B	C	D	E

Kan aksepteres
 Ikke akseptert

Budsjettere

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

- Husk å budsjettere for den samlede ressursbruken i tjenestemodellen, inkludert både interne og eksterne ressurser.
- Ha kontroll på hva som er driftskostnader og hva som er investeringskostnader for velferdsteknologi.
- Avdekk behov for innkjøp av utstyr til eksisterende tjenester, oppgraderinger av programvare og evt. investeringer i infrastruktur. Inkluder levetid på utstyr i budsjettene.
- Avdekk behov for nye tjenester som krever nytt utstyr og nyanskaffelser. Husk å estimere total kostnad for nye tjenester inkludert ressursbehov under prosjektfasen, opplæringskostnader, kostnader til utstyr, lager, logistikk, programvarelisenser, IT driftskostnader med mer.
- Sørg for å forankre budsjettbehov på tvers av sektorer. Vær tidlig ute i budsjettprosessen, og involver tjenesteledere.
- Ta høyde for kapasitet til å øke antallet teknologier/lisenser hvis nye eller økt omsorgsbehov oppstår.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

- Bruk dokumentasjon fra målte gevinster for å synliggjøre nytteeffekten av drifts- og investeringskostnader. Dette er viktig særlig ved nye teknologier hvor man ikke har kostnadsbildet fra tidligere år, og lite datagrunnlag for å fremskrive framtidige behov, og nytteeffekt.
- Avklar hvilken tjeneste som skal betale for det enkelte utstyr, oppgradering, programvare, infrastruktur. Det må være tydelig hvem som har ansvaret for kostnaden.
- Vurder om det er hensiktsmessig å fordele budsjett på tvers av tjeneste/interkommunale samarbeid, eller enkeltvis.
- Budsjettering av kostnader på den enkelte tjeneste kan gi tjenesten bedre oversikt over besparelser, kostnader og kostnadsdrivere, som for eksempel leiekostnader fra utstyr som ikke er i bruk.
- Felles budsjett og deling av utstyr på tvers av tjenester/kommuner kan være gunstig hvis kommunen har få brukere med behov for velferdsteknologi, eller brukere som er spredt over flere tjenesteområder.



Eksempel fra Øvre Eiker kommune



Budsjettering

- Målsetting om å ha et budsjett styrt av brukerbehov.
- Bruker måltall. Ser på spart tid og omsetter dette til kroner. Fra 2020 til 2022 er det forutsatt 500.000 kr reduserte kostnader grunnet velferdsteknologi.
- Har som mål fremover at lederne for de enkelte tjenestene skal ha ansvar for budsjettprosessen og at ansatte fra tjenesten er involvert. I dag er det frikjøpt ressurs fra driftsorganisasjonen og prosjektleder for velferdsteknologi som samarbeider om budsjetteringen.
- Gått runder for å finne ut av hvor kostnadene skal budsjetteres for. Tatt avgjørelse på at den enkelte tjeneste skal betale. Slik får de oversikt over eget bruk og motivasjon til å ikke ha ubrukt teknologi liggende på lager.



**«Vi vil sette i gang teknologi basert på brukerbehov, og ikke fordi vi har 20 dispensere på lager som vi må sette ut.
Brukerbehovene skal være styrende for hvor pengene allokeres»**

Eksempel fra Bærum kommune



Budsjettering

- Seksjonsleder er budsjettansvarlig, får bestillinger og godkjenner endringer/budsjettposter.
- Kostnadene budsjetteres på den enkelte tjeneste for å motivere til realisering av gevinster, ansvar for egne kostnader og gevinster.
- Hvis de opplever mye plunder og heft er det tjenesten som har best forståelse for egen situasjon, og kan ta hensyn til dette slik at det blir synliggjort og justert i budsjett og ressursprioriteringen.
- Seksjonslederne rapporterer til økonomiansvarlige i kommunen.



Administrere system- og utstyrsporteføljen

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

Når velferdsteknologi skaleres opp og system- og utstyrsporteføljene vokser med nye teknologier, flere leverandører og driftsaktører, vil det stille større krav til ansvarlig forvaltning:

- Avklar prosess og ansvarlig for leverandørhåndtering for system- og utstyrsportefølje. Skal disse ha samme ansvarlig?
- Ha oversikt over systemer, utstyr, programvare og komponenter i porteføljen. Det gjør det enklere å avdekke behov for vedlikehold, oppgradering og utskifting, og sikre en god håndtering av systemer og utstyr i drift.
- Hold system- og utstyrsporteføljen oppdatert. Gjør «helsesjekker» av dokumentasjon og driftssikkerhet: identifiser forbedringer og svakheter knyttet til personvern og informasjonssikkerhet, tilgangsstyringer og systemoppdateringer.
- Gjennomgå systemporteføljen og avdekk om det er hele systemer eller deler av funksjonalitet i systemene som ikke lenger er i bruk, eventuelt årsaken til det og beslutt om det er nødvendig med videreføring, eller avslutning.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

- Ved mangel på gode rutiner og oversikt kan i verste fall utstyr eller systemer med feil og mangler bli tatt i bruk og få konsekvens for driftssikkerhet. For eksempel: utdatert systemer og utstyr som mangler viktig oppdateringer i programvare. Dette krever tett samarbeid med IT og lager.
- Hold oversikt over versjoner på system og utstyr, og sørg for at leverandør fortsatt støtter support og oppdateringer av disse.
- Forvalte system- og utstyrsporteføljene med et helhetlig perspektiv på mulige integrasjoner og sikkerhetshensyn.





Løpende kommunale oppgaver

Support, lager og utstyr

- | | |
|---|--|
| 1 | Håndtere support på systemer og utstyr |
| 2 | Drifte utstyrlager og logistikk |

Håndtere support på systemer og utstyr

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

- Lag rutiner for håndtering av tekniske varsler og feilmeldinger. Sett opp kriterier for hvem som skal håndtere hvilke type tekniske varsler ut ifra kritikalitet og omfang.
- Avklar hvem som er ansvarlig for å vedlikeholde supportrutinene.
- Vær tydelig på hvem som skal kontaktes om hva, og hvordan. Forankre og distribuere rutinene til alle involverte ansatte slik at de vet hvilke type varsler som håndteres av hvem. Eksempel: hvem skal kontaktes ved feil på smarttelefon? Hvem skal kontaktes ved feil på medisindispenser?
- Test regelmessig at utstyr fungerer som det skal. Involver teknikere, helsepersonell og eventuelt IT, leverandør og bruker.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

- Mange parter kan være involvert i support: Superbrukere, teknikere, bygg/eiendom, brann, IT, helsepersonell og leverandører.
- Gjør telefonnumre og e-mailadresser til support enkelt tilgjengelig: Det skal være enkelt for helsepersonell på jobb å ta kontakt med support. Gjør tjenesten klar over evt. ekstrakostnader som tilløper ved ekstern support på kveldstid og helg.
- Vurder om det er hensiktsmessig for dere å ha felles system for oppfølging og support, for eksempel en servicedesk eller lignende.
- Sørg for at supportkrav er nøye beskrevet i krav ved nyanskaffelser. Dette er kritisk for at tjenesten skal fungere godt.



Eksempler:

- Værnesregionen – Prosedyre for håndtering av tekniske alarmer
- Værnesregionen – Rutine for innmelding av supportsaker velferdsteknologi
- Kristiansand kommune – Rutine CMP, Periodisk alarmkontroll

Eksempel fra Bærum kommune



Håndtering av support for trygghetsalarm og e-lås

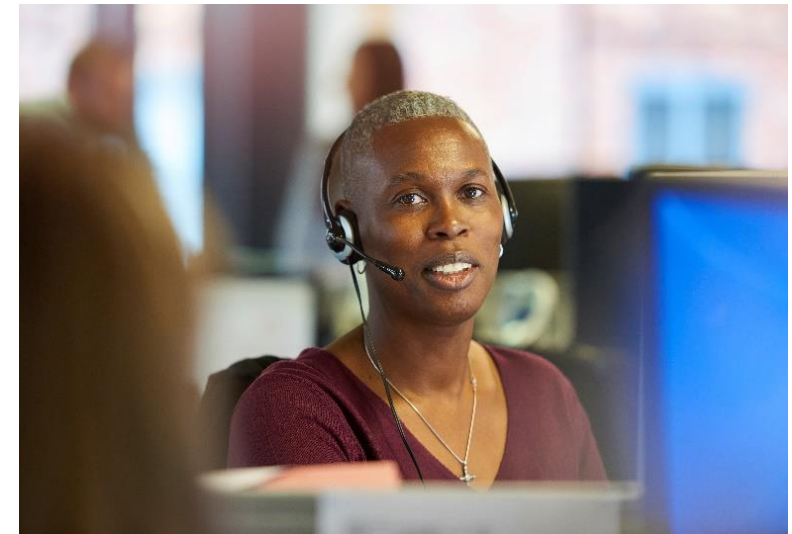
- Bruker/pårørende melder teknisk problem direkte til leverandør (som også er ansvarlig for responstjenesten).
- Leverandør feilsøker, oppdaterer hendelseslogg og holder dialog med bruker.
- Hvis avvik eller annen alvorlig hendelse oppretter leverandør avvik/registrerer i fagsystem.
- Når situasjonen er avklart og eventuell feil er utbedret oppdaterer leverandør hendelseslogg.
- Tjenesten kan ta del av logger etterpå, men er ikke involvert underveis.



Eksempel fra Værnesregionen

Håndtering av support, systemer og utstyr

- IT-avdeling håndterer feil på smarttelefon, programvare og annen systemsupport.
- Tre ansatte på Værnes respons håndterer varsler og support på utstyr og tekniske varsler i samarbeid med ansatte i teknikertjenesten.
- Noen teknologier er per i dag ikke integrert med responscenter. Feilmelding direkte til vakttelefon for hjemmebasert omsorg som har egne prosedyrer for håndtering.
- Avhengig av kritikalitet og omfang avventes det utrykning til neste planlagte besøk, eller superbruker i den enkelte kommune får telefon, også på kveldstid.
- Ved unormalt høyt antall varsler hos en av samarbeidskommunene eller andre uregelmessigheter kontakter Værnes respons kommunen for å informere om dette, og eventuelt avklare situasjonen.



Eksempel fra Alver kommune



Håndtering av teknisk support

- Hjemmetjenesten mottar melding om feil på utstyr fra responscenteret.
- Meldingen sendes via EPJ huskelappsystem eller telefon ved kritiske feil.
- Ved nedetid på utstyr sendes informasjon til hjemmetjenesten, de sørger for at beredskapsplanen bli ivaretatt, og følger opp at alarmene blir reparert eller byttet ut.





Eksempel fra Fredrikstad kommune



Håndtering av teknisk support

- Drifter interkommunalt responssenter (Helsevakten). Helsevakten har brukerveiledere på all teknologi tilgjengelig for alle kommuner slik at de kan rådføre oppfølgende tjeneste.
- I Fredrikstad rutes tekniske varsler fra medisindispenser direkte til oppfølgende tjeneste. For andre velferdsteknologier overvåker Helsevakten plattformen, og mottar varsler.
- Varsler kvitteres ut, slik at man til enhver tid ser om varsel er avklart.
- Innkomne varsler vurderes ut ifra omfanget av berørte enheter og type teknisk varsel. Tekniske varsler håndteres av Helsevakten, oppfølgende tjeneste, vaktmester eller stab e-helse avhengig av omfang og type varsel.
- Ved systemfeil, for eksempel omfattende nettverksfeil hvor mange/alle enheter blir berørt er det IT-vakt som følger opp varslene (24/7/365).
- Trygghetspatruljen har fått opplæring i enkeltteknologier og bistår ved enkle varsler. Dette har gjort at kompetansen er tilgjengelig større deler av døgnet.
- Responssenter har full integrasjon mot EPJ.
- Helsevakten dokumenterer tekniske varsler i plattformsløsningen, og brukerrettet dokumentasjon i EPJ.



Eksempel fra Kristiansand kommune



Kristiansand
kommune

Håndtering av support, systemer og utstyr

- Kun teknikere brukes til montering og konfigurering: mindre behov for opplæring av helsepersonell i tekniske oppgaver og hjemmetjenesten har ikke behov for omfattende tilgang til datasystemer og -verktøy.
- Har reaktiv loggsjekk 24/7/365 - Teknikerne får beskjed i etterkant at en hendelse har oppstått. Ved feil på kritiske komponenter gis det beskjed til leverandør. Leverandøren kontakter systemansvarlig hvis feilen må løses lokalt. Mindre kritiske feil håndteres av teknisk personell på institusjonene og i hjemmetjenesten.
- Det er satt terskelverdier for når det skal varsles til tjenesten basert på kritikalitet og omfang, hvem som skal kontaktes og hvilken informasjon som skal videreformidles.
- Det foretas vurdering på om man bør gjøre en umiddelbar feilretting eller om situasjonen er mindre kritisk og kan utføres på et senere tidspunkt, eksempelvis på natt/helligdager hvor teknisk personell ikke er på jobb.
- Det er laget rutiner for håndtering av varsler og teknisk support. Rutine for feil på utstyr som skal meldes til leverandør, er det leverandøren selv som har utarbeidet.

Drifte utstyrlager og logistikk

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

- Vurder om kommunen skal ha eget lager for velferdsteknologi, om leverandør kan tilby lager, om det skal opprettes et interkommunalt samarbeid om felles lager eller om lager for velferdsteknologi kan organiseres med kommunens hjelpemiddellager.
 - Gjør løpende vurderinger på estimert antall teknologier som forventes tas i bruk i kommunen. Det kan påløpe store kostnader ved å sitte med ubrukt teknologi på lager.
 - Planlegg hvem som har ansvar for å oppdatere lagerbeholdningen ved innkjøp og retur av utstyr.
-

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

- Fordelingen av ansvar bør vurderes ut ifra tjenesteområdene som tar i bruk teknologien, og hvor lagerbeholdning er plassert.
- Flere kommuner har tatt i bruk logistikkstyringssystem for oversikt over lagerbeholdning og hva som er installert hvor.



Eksempel fra Kristiansand kommune

Drifte utstyrlager og logistikk

- Ikke noe system for lagerstyring per i dag, men ser behovet for dette når antall teknologier øker.
- All teknisk personell deler kontor (3 personer). Har i dag et enkelt hyllesystem for tilleggsutstyr til hjemmebaserte tjenester på teknikerkontoret.
- Hyllesystemet er merket med minimumsantall utstyr/deler som bør være tilgjengelig, basert på antall enheter i bruk og feilstatistikk.
- Slik sikrer de at de har en buffer med utstyr dersom det er feil på utstyr som er satt ut i drift.
- Kommunen drifter fem sykehjem – erfart at det er lite gunstig at hvert sykehjem har eget lager med utstyr/deler til sykesignalanlegg.
- Ser på muligheten for å opprette felles kommunalt lager for alle sykehjem med tilhørende system for logistikkstyring.



Eksempel fra Værnesregionen



Drifte utstyrlager og logistikk

- Har per i dag felles lagerstyring av teknologi.
- Ordningen evalueres. Vurderer om samarbeidskommunene skal ha egne lokale lager.
- Bestilling og mottak av utstyr skjer hos Værnesregionen IT.
- Dokumentasjon knyttet til lagerstyring ligger på fellesområde hvor superbrukere i samarbeidskommunene kan redigere. For eksempel: legge inn bestilling, oppdatere beholdning.
- IT sjekker antall i lagerbeholdning utfra dokumentasjonen og kan også oppdatere beholdning.
- Når en teknologi blir satt ut til bruker blir det notert serienummer, kommunen den er satt ut i og løpenummer fra journalsystem i dokumentet.
- Når teknologi skal innhentes endrer IT status og lokasjon i dokumentet.





Løpende kommunale oppgaver

IT-drift

- | | |
|---|---|
| 1 | Drifte systemer, plattformer og infrastruktur |
| 2 | Drifte rolle- og tilgangsstyring |

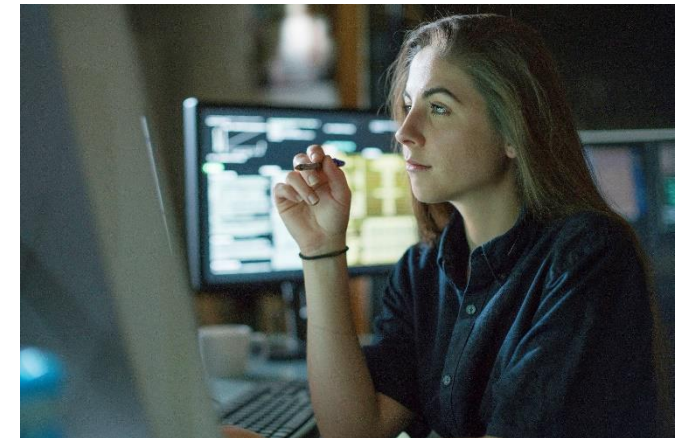
Drifte systemer, plattform og infrastruktur

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

- **Plattform og systemer:** Hold oversikt over installerte systemer og programvare gjennom administrasjonssystem. Ha gode rutiner for teknisk fjernovervåking og feildiagnostisering for å være i stand til å oppdage uregelmessigheter tidlig. Gjennomfør feilrettinger og vedlikehold. Hold tett dialog med leverandør, særlig i hvis leverandøren tar seg av store deler av oppgavene nevnt ovenfor. Ivareta ansvaret for å informere om, og vedlikeholde back-up løsninger. Hvis responscenterløsning eller andre sentrale driftsløsninger slutter å fungere, vil det kunne ha store konsekvenser.
- **Generell infrastruktur:** Sørg for at det er vurdert risiko og sårbarheter ved teknisk infrastruktur. Informer om reserveløsning slik at ansatte og ledere i tjenesten er forberedt ved langvarig nedetid/ustabilitet.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

- Overvåk kvaliteten på trådløse forbindelser fra system og plattform til aktive enheter. Det bør foreligge testprosedyrer som verifiserer at utstyret er riktig konfigurert og at forbindelsen til eksempelvis responscenterløsning fungerer.
- Informer bruker og pårørende ved nedetid og forsinkelser hvis hendelsen har konsekvenser for brukerens trygghet og helse.
- Sørg for å ha gode rutiner for å avdekke hvilke varlser om feil på utstyr/infrastruktur som er kritiske og bør håndteres raskt. Eksempler på sårbarheter ved infrastruktur: Dårlig dekningsforhold eller ustabilitet på nettverk eller mobilnett, strømbrudd, kabelbrudd, brann, vannskader, ved systemfeil.



Eksempler:

- Kristiansand kommune – Rutine CMP, Periodisk alarmkontroll

Eksempel fra Værnesregionen

Drifte systemer, plattform og infrastruktur

- Gjorde en innovativ anskaffelse hvor plattform og system ble utviklet i samarbeid med leverandør, Tromsø og Kongsberg kommuner. Løpende produktutvikling, hvor Værnesregionen IT og koordinator hos Værnes respons spiller inn tilbakemeldinger, forslag og status til leverandør.
- Driftssenteret for helse på IT holder tett dialog med leverandøren vedrørende vedlikehold, feildiagnostisering blant annet.
- Ved feil på system eller plattform så tar hjemmetjenesten kontakt med Værnes Respons. Operatørene ringer deretter til IT, som løser situasjonen, eller kontakter leverandør ved behov.
- Koordinator hos Værnes Respons koordinerer ressurser i teknikertjenesten, og fungerer som koblende part mellom teknikertjenesten, IT og helse og omsorg.



Eksempel fra Kristiansand kommune

Feildiagnostisering og overvåking

- Har reaktiv loggsjekk 24/7/365 - Teknikerne får beskjed i etterkant at en hendelse har oppstått (går inn og ser hva som gikk galt i går).
- Jobber tett med leverandør for å forbedre datasystemene for alarmovervåking og varsling, slik at kommunen kan få beskjed når kritiske feil oppstår og ikke etter.
- Høsten 2020 etableres interkommunal vaktordning for alle 25 kommunene i Agder med oppringning ved kritiske feil hos kritiske brukere.
- Ressursbesparende med interkommunal vaktordning for krevende å ha teknikere på vakt 24/7.
- Ulike leverandører med frittstående systemer og egne verktøy. Viktig for kommunen å finne et felles overvåkningssystem. Dette er utfordrende. Teknikerne finner sitt eget system for å samle inn kritiske alarmer og rute disse til rett tjeneste eller ansatt.



Drifte rolle- og tilgangsstyring

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

- Sørg for å ha en oversikt over de ulike systemene som krever tilgangsstyring og hvem som har ansvar for å drifte hver enkelt.
- Sørg for å ha prosedyre for tilgangsstyring som inneholder disse elementene: Hvordan nye og eksisterende ansatte skal legges til i systemet, hvordan tilganger skal avsluttes.
- Foreta jevnlig kontroll av tilgangslister.
- Ha klare beskrivelser av ansattes roller og hva slags tilgang som trengs for at eksempelvis teknikere kan gjennomføre jobben sin. Dette gjelder for overordnet tilgang til systemer og autorisasjon av funksjoner innad i systemene.
- Sørg for å ha et autorisasjonsregister med oversikt over ansatte, brukere og pårørende med aktiv tilgang.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

- Kommunens tilgangsstyring bør være rollebasert:
 - Ansatte får tilgang til nødvendig informasjon avhengig av rollen som skal betjenes
 - Samtidig sikre at helse og personopplysninger behandles på en forsvarlig måte, med lovlig grunnlag.
- Det er forskjell på om kommunen har en plattform med interoperabilitet, eller separate systemer/enheter som krever rolle- og tilgangsstyring.



Eksempler:

- Bodø kommune - Prosedyre for tilgangsstyring

Eksempel fra Bodø kommune



Drift av rolle- og tilgangsstyring

- Tjenesten ved leder bestiller tilgang til nyansatt via eget skjema.
- Servicedesken mottar skjema med informasjon om hvilken sone/gruppe hen trenger tilgang til, registrer nyansatte i fjernpleiesystemet, og varsler bestiller om utført registrering.
- Servicedesk har ansvaret for å kontrollere tilgangsstyringer to ganger årlig, ved å hente ut liste over tilganger fra hver virksomhet.
- Listen oversendes virksomhetsleder som gjennomgår tilganger og melder tilbake til Servicedesken om hvilke ansatte som skal avsluttes.
- Ved avslutning av ansatt, varsler tjenesten Servicedesken på kryptert mail tilganger som skal avsluttes.



Eksempel fra Kristiansand kommune

Drift av rolle- og tilgangsstyring

- Systemeier er direktør for helse og mestring som sitter i kommunedirektørens ledergruppe.
- Ansvar for oppdatering av rutiner og prosedyrer, opplæring, oversikt over hvilke roller som skal ha tilgang til hvilke systemer, og bestilling av tilganger.
- Kommunen har et skybasert system og har outsourcet enkelte av oppgavene til leverandør. Eksempelvis, så har leverandør ansvar for å gi tilganger, på bestilling fra systemansvarlig i kommunen.



Eksempel fra Øvre Eiker kommune



Drift av rolle- og tilgangsstyring

- Soneadministratorer i hver sone/avdeling har ansvaret for å følge opp tilganger.
- Oversikt over tilganger oppdateres ved behov og årlig.
- Lederansvar å sørge for at ansatte har de tilgangene som de har behov for.





Løpende kommunale oppgaver

Oppgraderinger og vedlikehold på løsninger

- | | |
|---|---|
| 1 | Planlegge tekniske endringer og vedlikehold |
| 2 | Styre oppgraderinger og konfigurasjoner |
| 3 | Teste nye løsninger |
| 4 | Oppgradere teknisk dokumentasjon |

Planlegge tekniske endringer og vedlikehold

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

- Sørg for å avtale med leverandør hva som kreves av kommunen ifht. maskinvare, infrastruktur og ressurser, ved oppgraderinger.
 - Vurder hvordan og i hvilken grad leverandør skal informere om planlagte endringer og vedlikehold av systemer, programvare og utstyr. Kun tekniske hendelser med betydning for tjenestens kvalitet trengs varsles om.
 - Planlagt vedlikehold må avtales slik at det gir minst mulig belastning for tjenesten. Sørg for at vedlikehold som medfører nedetid ikke sammenfaller med hektisk periode for tjenesten. Dette må også tas høyde for ved kontraktsinngåelser.
 - Informer tjenesten om endringer som berører brukergrensesnitt eller vesentlige oppgraderinger og større vedlikeholdsarbeid, slik at driften kan tilpasses, kompenseres med beredskap, og backup-løsninger kan innføres ved behov.
-

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

- Avklar hvem som skal melde om for eksempel nedetid til berørte tjenester ved vesentlige oppgraderinger, og hvordan dere skal håndtere kritiske brukere hvis nedetiden påvirker tjenestetilbudet.
- Forankre og informer godt IT-avdelingen om konsekvenser for brukere på sykehjem ved lang nedetid på for eksempel wifi nettverk. Oppgraderinger, hendelser eller endringer som krever dette bør kommuniseres grundig med ansatte i tjenesten i forkant slik at de har tid til å sette inn alternative tiltak, informere brukere og evt. pårørende.



Eksempel fra Kristiansand kommune

Planlegging av tekniske endringer og vedlikehold

- De enkelte leverandørene har ansvaret for oppgradering av system, programvare og utstyr.
- Kommunen har blitt enig med leverandør om å få beskjed om oppdateringer og vedlikehold. Leverandøren gir beskjed om blant annet nedetid og ny funksjonalitet som blir tilgjengelig til fortrinnsvis IT-avdeling eller systemansvarlig.
- Relevant informasjon blir deretter kommunisert til de tjenestene som blir berørte av endringene. For eksempel eier av berørte sykehjemmet, responscenteret, eller sone i hjemmetjenesten.
- Kritiske brukere er tjenesten, teknikere og systemansvarlig oppmerksom på slik at hvis det for eksempel er nedetid med lengre tidshorisont, så vil det settes inn manuelle tiltak for disse brukerne.



Styre oppgraderinger og konfigurasjoner

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

- Hold dialog med leverandør angående endringer i konfigurasjon, programvareoppdateringer, nye versjoner og eventuelle planlagte omstart av systemer eller plattform.
- Foreta bevisste vurderinger på om det er behov for implementering av nye versjoner og konfigurasjoner. Sørg for at dere har oversikt over hva som er oppdatert, og innholdet i oppdateringene. Deretter vurder behovet for implementering.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

- Sørg for å ha god oversikt over innholdet i avtalen for å ha kontroll på lisensportefølje og løpende lisenskostnader slik at ikke enkelte lisenser kommunen ikke har bruk for fornyes og tilfører ekstra kostnader.
- Planlegg frem i tid for å ha forutsigbarhet. Eksempelvis kan dere dokumentere planlagte oppgraderinger og konfigurasjoner i ett årshjul eller på en tidslinje.



Eksempler:

- [KS – eksempler på tidslinjer og årshjul](#)

Eksempel fra Værnesregionen

Forvaltning av lisens-, system og utstyrsportefølje

- Værnesregionen IT og koordinator hos Værnes respons har ansvaret for daglig drift av lisensportefølje, i tillegg til utstyr- og systemporteføljen. For eksempel: ansvar for å legge til nye enheter, teknologi og integrasjoner i portefølje.
- Værnes respons holder styr på lisenser, vet hvor utstyret er lokalisert, plukker ned utstyr og sørger for at utstyret returneres til riktig sted etter etablerte rutiner.
- Utstyrsoversikt er integrert med EPJ, og koordinator kan gå inn og sjekke hvor eksempelvis sengesensoren er plassert ut.
- Leder for IT har det overordnede ansvaret.



Teste nye løsninger

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

- Lag kriterier for testing av stabilitet og funksjonalitet før ny teknologi settes ut i drift. Dette for å sikre at løsninger og enheter fungerer som tiltenkt for brukeren og kommunen tilfredsstillende fastsatte krav til bruksområde, for å få en praktisk forståelse for begrensningene ved løsningen og eventuelle brukertilpasninger som må gjøres ved implementering.
- Utarbeid rutiner for testing av løsning for å kartlegge hvordan den fungerer i praksis og eventuelle krav/forutsetninger som må være på plass for at løsningen fungerer optimalt.
- Testingen bør foregå i en realistisk brukssituasjon, for eksempel i en hjemmebolig eller på sykehjemmet.
- Styr forventningsavklaring til teknologien i tjenesten ved å proaktivt formidle løsningens funksjoner og begrensninger fra testresultatene.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

- Ved testing av ny teknologi før implementering av sykesignalanlegg eller teknologi med større kompleksitet, samarbeid tett med leverandør/montør slik at det skapes en forståelse hos leverandør/montør for hvordan teknologien skal fungere i praksis i tjenestene.
- Involver ressurspersoner, IT og teknisk personell i testingen.
- Enkel praktisk testing kan bidra til å bygge god kjennskap til hvordan teknologien fungerer i praksis. Sørg derfor for å dokumentere godt under testingen, og bruk disse erfaringene i utarbeidelsen av for eksempel informasjonsskriv, hjelpeskjema ved installering, brukermanualer, og i opplæring av ansatte.



Eksempler:

- Værnesregionen – Kriterier for test av digitalt tilsyn og lokaliseringsteknologi

Eksempel fra Kristiansand kommune

Teste nye løsninger

Institusjon

- Laget testrutiner og skjemaer sammen med leverandør.

Hjemmebaserte tjenester

- Ikke egne testrutiner, men all ny teknologi piloteres 1-2 ganger før settes ut: enkel testing av funksjonalitet. For eksempel: at teknologien fungerer slik dokumentasjon tilsier.
- Bruker pilotene til å finne ut av hvilke innstillinger som er gunstige for bruker og bruksområde.
- Lager erfaringsbasert veiledningsmateriale om hva som er gunstig for ulike type potensielle brukere basert på piloteringen.



Oppdatere teknisk dokumentasjon

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

- Sørg for å oppdatere og vedlikeholde teknisk dokumentasjon på eksempelvis: Minimumskrav til nettverk, skisse over informasjons- og applikasjonsarkitektur, brukermanualer, tjenestenivåavtalen (SLA), tekniske logger.
- Sørg for å se teknisk dokumentasjon i sammenheng med beredskapsplaner og dokumentasjon for opplæring. Det er viktig at alle rutiner og veiledningsmateriale holdes ajour i tråd med teknisk dokumentasjon.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

- Hvis leverandør har ansvar for å vedlikeholde deler av den tekniske dokumentasjonen:
 - Etterspør oppdatert dokumentasjon og veiledningsmateriale fra leverandør. Spesielt ved vesentlige endringer i funksjonalitet og bruksmåte på eksisterende system og enheter eller ved nyanskaffelser.



Eksempler:

- [Direktoratet for e-helse – Anbefalinger knyttet til teknisk krav for trygghetsskapende teknologi](#)



Løpende kommunale oppgaver

Anskaffelser og avtaleforvaltning

- | | |
|---|--|
| 1 | Gjennomføre anskaffelser og avrop på avtaler |
| 2 | Forvalte avtaler |

Gjennomføre anskaffelser og avrop på avtaler

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

- Involver tverrfaglig team ved gjennomføring av anskaffelser.
- Lys ut mini-konkurranse dersom flere aktører har avtale på området, eller gjennomfør avrop dersom det eksisterer avtale med én leverandør. Husk å følge etablerte rutiner for mini-konkurranser og avrop i samråd med innkjøp.
- Still krav til godkjenningssprøver/akseptansetest hvis kontrakten gir rom for det.
- Utarbeid plan for implementering, sikre at alle parter har forstått frister, roller og ansvar.
- Definer forvaltningsansvar- og rutiner med tydelig rolle- og ansvarsfordeling og rutiner for evaluering av leveransene.
- Overlever ansvaret for avtalen til linja.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

- Husk overleveringsprotokoll med informasjon om hva som er anskaffet og signert, utestående aktiviteter, detaljer om forvaltningsansvar- og rutiner og gevinstrealiseringsplan.
- Ved godkjenningssprøver er det viktig å teste at det er sammenheng mellom behov, krav og testen som gjennomføres. Sett av nok ressurser og sikre at alt praktisk for godkjenningssprøven er på plass før oppstart. Sikre at løsningen fyller kravene før implementering kan starte.



Eksempler:

- [Kvikk-guide til anskaffelser av velferdsteknologi](#)

Forvalte avtaler

OPPGAVER SOM MÅ UTFØRES

- Avhold faste møter med leverandør. Avklar behov internt før møter med leverandør. Ta opp utviklingsplaner, fremdrift, avvik og punkter til forbedring. Utarbeid statusrapporter som beskriver om det finnes nye behov, avvik osv.
- Avdekk nye behov. Meld inn behov gjennom avtalte rutiner og maler.
- Meld og håndter avvik i henhold til avtalte rutiner.
- Evaluer kontrakten i henhold til avtalte måleparametere.
- Samarbeid med leverandøren om å utbedre gap og leveranser.
- Sikre at forvaltningsrutinene blir forbedret kontinuerlig.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

- Vær tydelig på hvem som eier avtalen og hvem som har ansvar for den daglige oppfølgingen av avtalen inkludert support og dialog med enhetene i kommunen om avtalen.
- Involver innkjøp og gi dem ansvar for merkantil oppfølging av kontrakten.
- Avklar hvem som har ansvar for de ulike oppgavene. Hvem skal stille på kundemøter med leverandør? Hvem sikrer at forvaltningsrutinene oppdateres?



Eksempler:

- [Kontraktsoppfølging på anskaffelser.no](https://www.anskaffelser.no)