

A black and white profile photograph of an elderly man with white hair, a full white beard, and glasses. He is wearing a hearing aid on his left ear. The background is dark. The text is overlaid on the left side of the image.

Anbefalt bruk av digitale innbyggertjenester for kommunenes helse- og omsorgstjenester

Versjon 1.0

Dato: 16.05.2018

INNHOLD

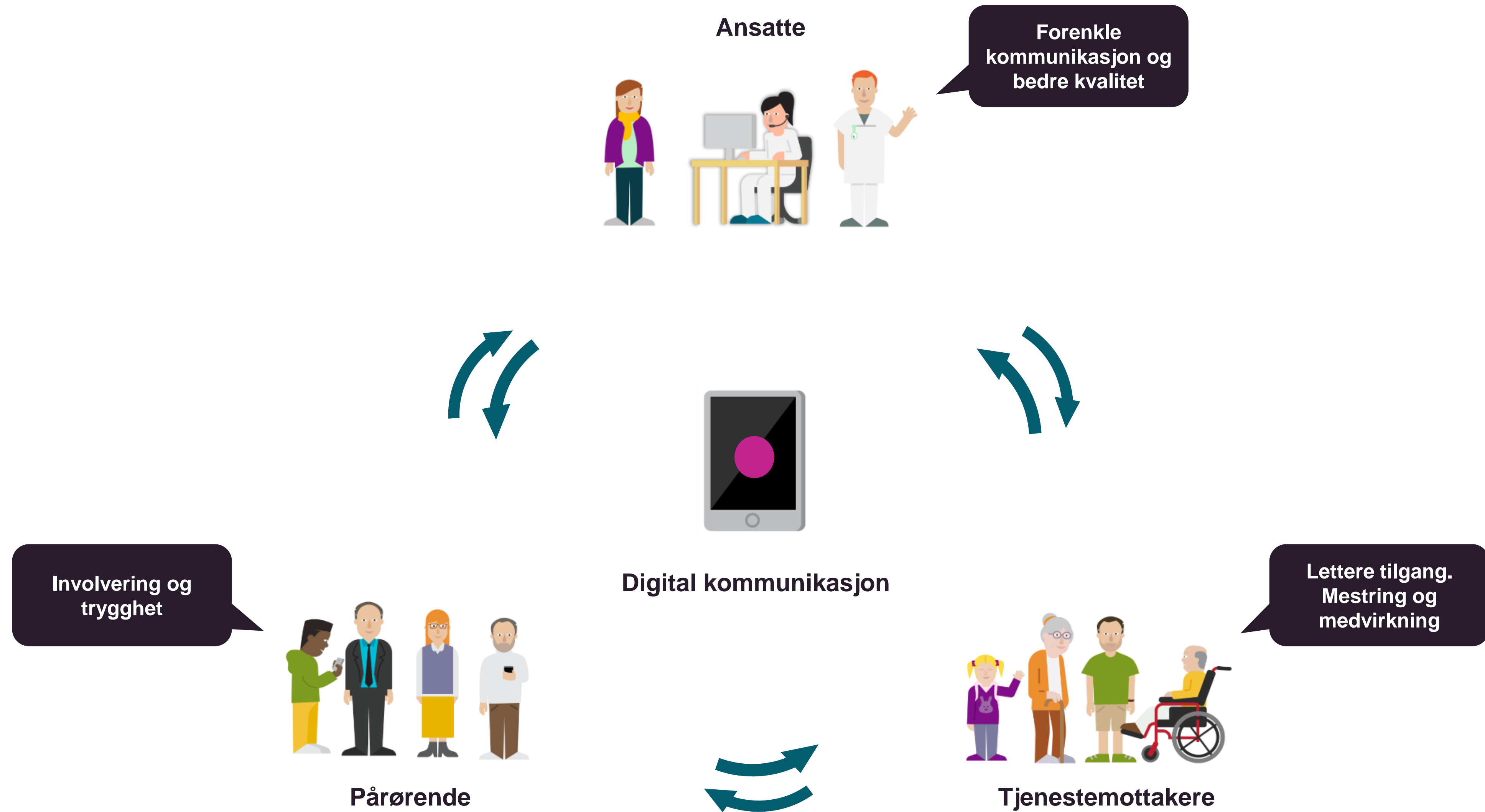
1. Bakgrunn og målsettinger for tjenestene... **side 3**
2. Forutsetninger for at innbyggere kan komme i gang... **side 17**
3. Utveksling av meldinger mellom innbyggere og ansatte i kommunen... **side 25**
4. Fullmakter på helsenorge.no – for involvering av pårørende... **side 36**
5. Avtaler om hjemmebesøk... **side 41**
6. Varsler om utførte hjemmebesøk... **side 47**



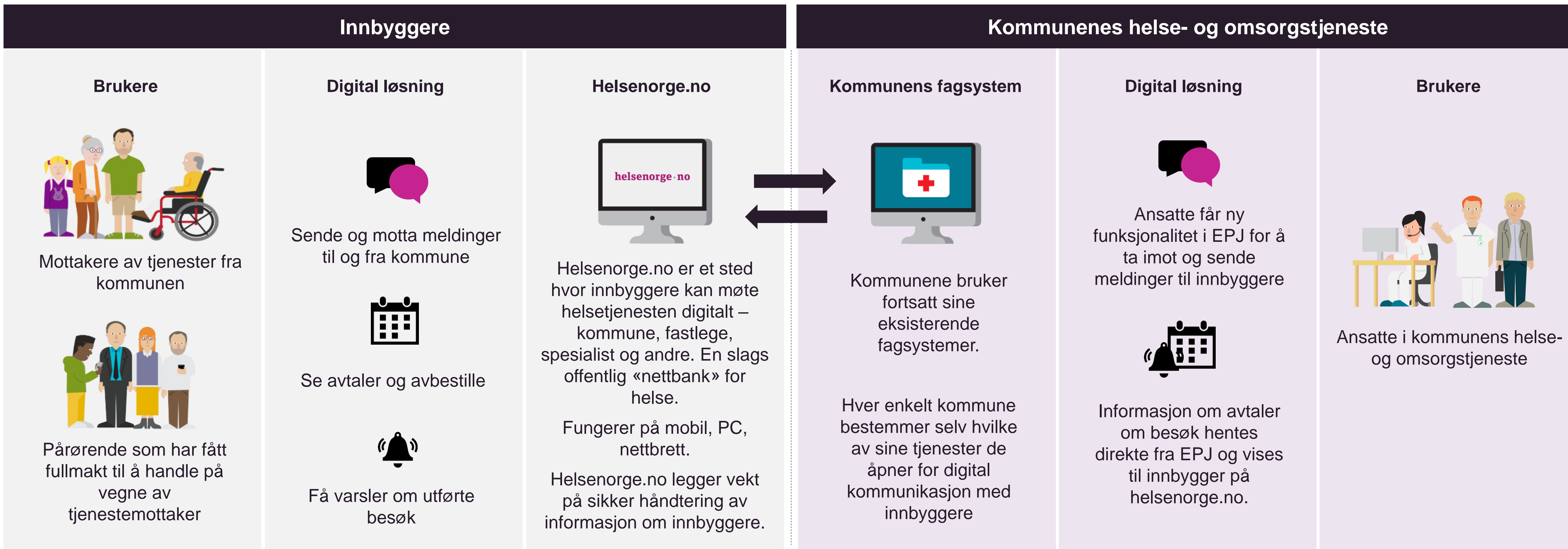
1. Bakgrunn og målsettinger for tjenestene

MÅLSETTINGEN

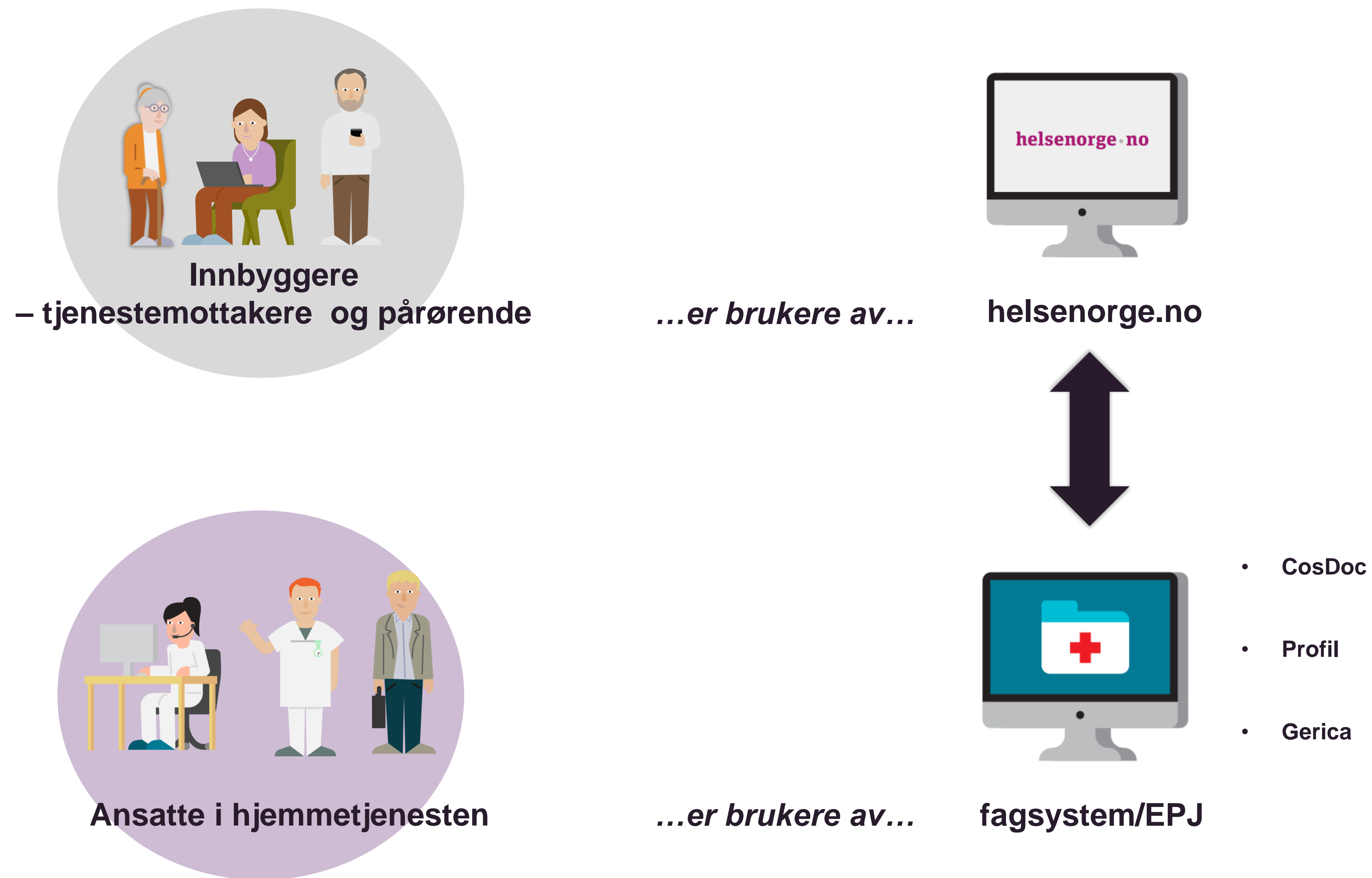
Styrke samarbeidet mellom tjenestemottakere, pårørende og ansatte



TILBUDET I KORTE TREKK



HELSENRORGE.NO ER VÅR INNGANGSPORT SOM INNBYGGERE ANSATTE I KOMMUNE BRUKER SINE FAGSYSTEMER





- Nettstedet helsenorge.no er innbyggernes digitale inngang til en samlet helse- og omsorgstjeneste.
- Her finner vi informasjon og tjenester som hjelper oss med å følge opp egen helse. På sikt vil det bli en slags «nettbank for helse».

- Se mine resepter, Kjernejournal og kontakt med fastlege og sykehus er noen av mulighetene som tilbys til mange innbyggere.

- Det er én inngangsdør til kommunenes helse- og omsorgstjeneste slik at innbyggere har ett sted å forholde seg til.

helsenorge.no

Som innbyggere skal vi kunne møte helsetjenestene på ett sted



DE DIGITALE TJENESTENE I FØRSTE FASE



1

Utveksle meldinger



2

Se avtaler og avbestille



3

Få varsler om utførte besøk (SMS)

Hver enkelt kommune kan selv bestemme hvilke av sine tjenester som de vil åpne for digital kommunikasjon med innbyggerne

Det kan være tjenester som utføres i eller utenfor hjemmet og på institusjon

- Meldingsutveksling vil fungere for alle tjenester som blir åpnet
- Brukes ikke en bestemt tjenesten avtaler i EPJ-system, så vises ikke avtaler på Helsenorge for innbygger
 - Utførte besøk må registreres i EPJ for at innbygger får vassel.

Eventuelt eksempel med meldinger, kalender, SMS
Og krysse av.

EN FELLES LØSNING SOM ER LAGET FOR ALLE LANDETS KOMMUNER OG DERES INNBYGGERE

Noen kommuner går foran i å utvikle, prøve ut og vinne erfaringer til glede for resten av landet

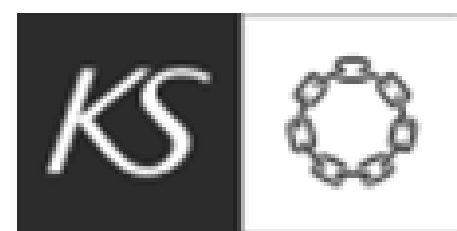


Oslo kommune



BERGEN KOMMUNE

Kommunesentralforbundet har ansvaret videre for å spre tjenestene og følge opp



Alle leverandørene av kommunale helse- og omsorgssystemer er med

ACOS - CosDoc

VISMA® - Profil

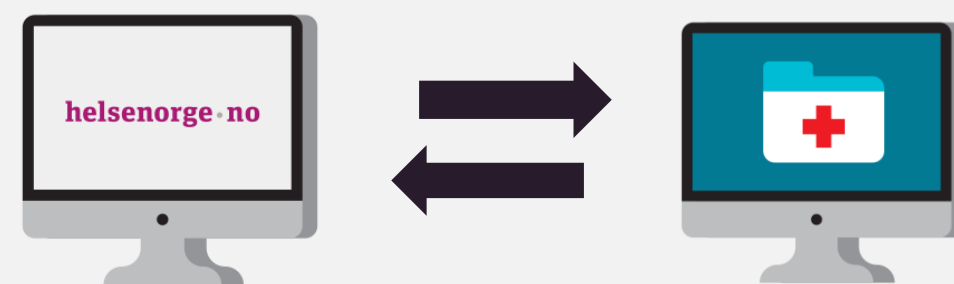
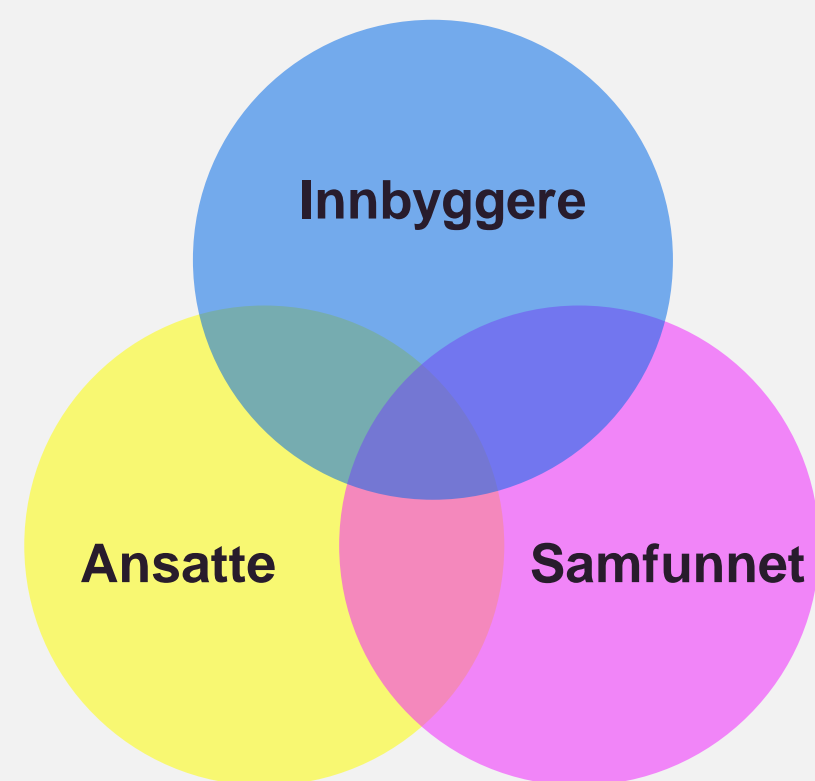
tieto - Gericca

Direktoratet for e-helse utvikler helsenorge.no for innbyggerne



Direktoratet for e-helse

HVA KAN ET DIGITALT VERKTØY BIDRA MED? MULIGE GEVINSTER



Målet er å gi verdi til både innbyggere, ansatte og samfunnet

Innbyggere

1. Enklere tilgang til tjenesten for spørsmål og beskjeder – trenger ikke å stå i telefonkø og kan skrive når det passer for dem. Bevare historikk på dialogen.
2. Et verktøy for å styrke en ny pasientrolle – som vektlegger ressurser, mestring og medvirkning. La pasientens stemme komme til ordet med det som er viktig for dem.
3. Bidra til forutsigbarhet og oversikt
4. Enklere for pårørende å involvere seg – også når de bor langt unna (krever fullmakt).
5. Flere og flere innbyggere vil forvente at kommunen tilbyr digital kommunikasjon, slik vi er vant til fra alle andre steder.
6. Sikker kanal for informasjonsutveksling, i motsetning til f.eks. e-post.



Ansatte

1. Tidsbesparende: Kan håndtere dialog med innbyggere på tidspunkt hvor det er mindre travelt. Spørsmål kan videresendes til riktig person.
2. Færre henvendelser om informasjon som kan finnes digitalt, for eksempel «Har noen vært hos mor?»
3. Bedre mulighet til å kvalitetssikre informasjon som gis til tjenestemottaker og pårørende.
4. Beskjeder blir ikke borte på veien. Dialogen lagres og kan journalføres.
5. Bidra til at tjenestemottakere eller pårørende kan avlaste tjenesten ved at det blir enklere å avbestille besøk. Bidrar til å redusere bomturer.
6. Gi beskjeder fra tjenesten til tjenestemottakere eller pårørende om ting som må ordnes.
7. Lettere å få inn beskjeder som kan ha betydning for praktisk utførelse av tjeneste. Fange opp helserelaterte og personlige behov.



Samfunnet

1. Felles portal for møte mellom innbyggere og helse- og omsorgstjenestene
2. Bidra til å mobilisere ressursene som ligger hos innbyggere. Framtidens helsetjenester må skapes i samarbeid mellom tjenestemottakere, pårørende og ansatte.
3. Redusere tidsbruk på noen områder – åpne for tid til kvalitetsarbeid og direkte kontakt med tjenestemottakere.
4. Bidra til forebygging ved å fange opp problemer tidlig og støtte rehabilitering.



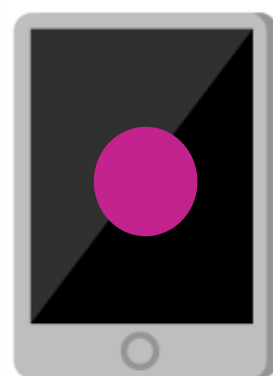
DET DIGITALE ER INGEN ERSTATNING FOR, MEN ET SUPPLEMENT TIL ANDRE KOMMUNIKASjonsKANALER



Innbyggere – tjenestemottakere og pårørende



Ansatte i kommunens helse- og omsorgstjeneste

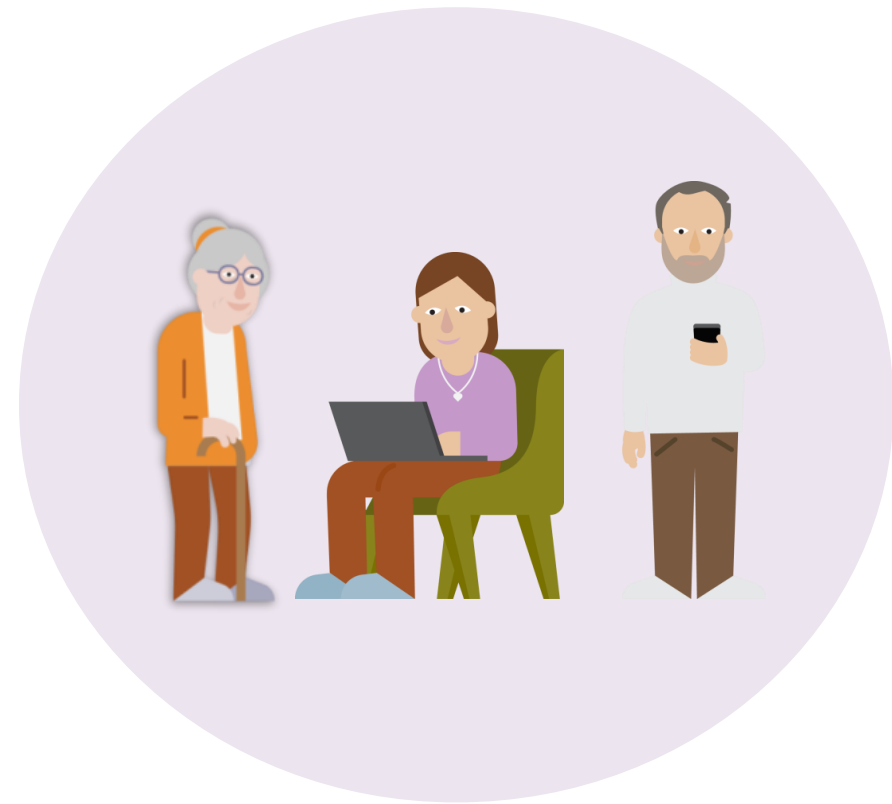


Digital kommunikasjon

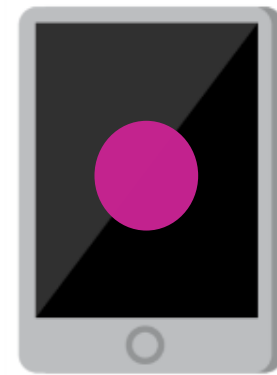
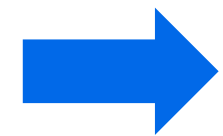
I hvilken grad kan et digitalt verktøy supplere andre kommunikasjonskanaler?

	Telefon	Lapper	Kommunikasjonsark	Brev	Ansikt til ansikt	e-post
	Mye	Mye	Mye	Litt	Litt	Alt
	Blir ikke borte på veien, når fram til riktig person. Blir dokumentert og journalført. Digital kanal kan være en erstatning.	Blir ikke borte på veien, når fram til riktig person. Blir dokumentert og journalført. Digital kanal kan være en erstatning.	Tilgjengelig også for pårørende som bor langt vekke. Blir dokumentert og journalført slik at begge parter kan se. Digital kanal kan være en erstatning i en del tilfeller.	Noen henvendelser kan gjøres digitalt i stedet for ved brevutveksling, særlig det som innbygger sender. Brev vil likevel være riktig for formelle vedtak	Noen henvendelser kan gjøres digitalt i stedet for ved brevutveksling, særlig det som innbygger sender. Brev vil likevel være riktig for formelle vedtak	E-post mellom innbyggere og tjeneste er ikke en sikker kanal for den typen opplysninger som behandles i hjemmetjenesten.

Ulike kanaler for kommunikasjon mellom innbyggere og ansatte må brukes i kombinasjon.
Den beste løsningen vil variere fra situasjon til situasjon.



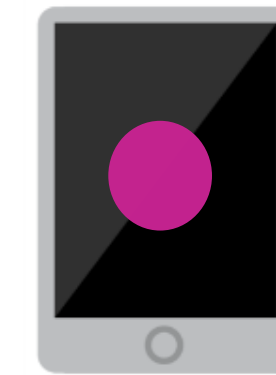
Ansikt til
ansikt



helsenorge.no



Telefon



helsenorge.no



Ansikt til
ansikt

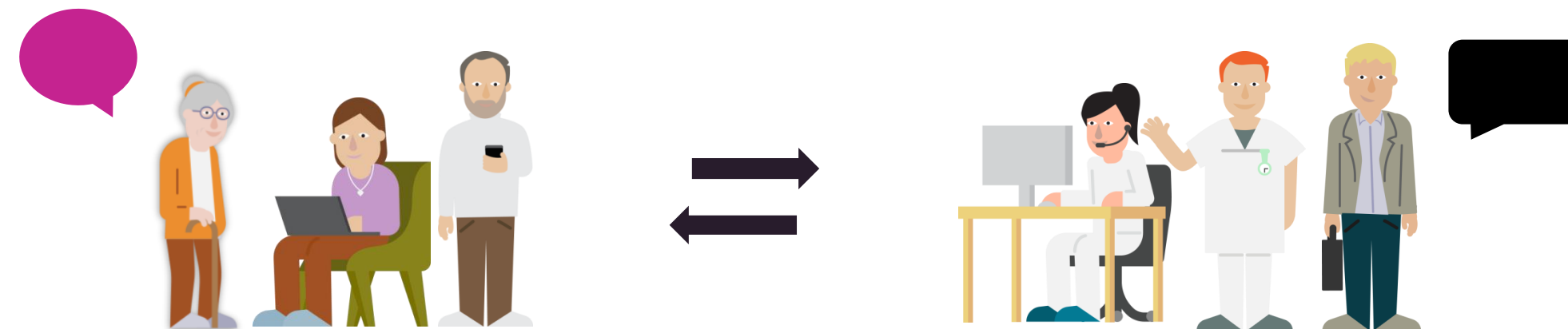




2. Forutsetninger for at innbyggere kan komme i gang

HVA SKAL TIL FOR AT INNBYGGERE KAN BRUKE LØSNINGEN?

1. De må bo i en kommune/bydel som har åpnet i sitt journalsystem for å ta i bruk tjenestene.
2. De må motta tjenester som kommunen velger å åpne for digital kommunikasjon.
3. Innbygger må være digitalt aktiv på helsenorge.no, dvs at de har samtykket til bruksvilkårene og til «dialogtjenester og personlig helsearkiv» - dette gjøres når de logger på helsenorge.no.



HVORDAN KOMME I GANG FOR INNBYGGERE?



1. Innbyggere logger seg inn på helsenorge.no. De kan bruke PC, nettbrett eller mobil.
2. Av hensyn til sikkerhet, må innbygger bruke bankID eller tilsvarende elektronisk identifikasjon når de logger inn. Hva er bankID? Se neste slide.
3. For å bruke tilbudet må innbygger samtykke til bruksvilkårene for helsenorge.no og til «dialogtjenester og personlig helsearkiv». De vil veiledes til å gjøre dette når de logger seg på. Har de vært inne på helsenorge.no tidligere kan det være de har gjort dette allerede.
4. Fra innbygger samtykker til bruksvilkårene vil det ta én dag før de kan bruke det nye tilbudet på helsenorge.no. (Det er fordi helsenorge.no og fagsystemene i kommunen snakker sammen om natten).

SIKKER PÅLOGGING FOR INNBYGGERE

- Det er viktig at hels norge.no og fagsystemene har en sikker utveksling av informasjon seg i mellom. Det kan handle om sensitive personopplysninger som folk ikke vil skal komme på avveie. Samtidig vet vi at det kan være litt krevende for noen å logge seg inn på denne måten.
- For å ivareta sikkerheten, må innbygger logge på med bankID eller tilsvarende elektronisk signering. Alternativene som det er mulig å velge mellom er:
 - BankID
 - BankID på mobil
 - Buypass ID på smartkort
 - Buypass ID i mobil
 - Commfides
- For de aller fleste vil det være BankID som er aktuelt. BankID er det samme du bruker til å logge deg på nettbanken din og en rekke andre offentlige tjenester, som når du leverer selvangivelsen elektronisk.
- Det er to alternativer for bankID:
 - BankID – med kodebrikke
 - BankID på mobil.
- For å få bankID, om de ikke har det allerede, må innbygger snakke med banken sin.
- Du kan lese mer om bankID og hvordan komme i gang her <https://www.bankid.no/privat/kom-i-gang/>


- Gå til helsenorge.no og klikk logg inn






The screenshot shows the helsenorge.no website interface. At the top right, there is a 'Logg inn' button with a lock icon, highlighted by a red box. Below the header, there is a search bar and a menu icon. The main content area features a large image of hands holding a pill bottle, with a purple overlay containing the text: 'Vil du slutte å snuse eller røyke? Bruk Slutta-appen eller få tips av andre som har klart det. Finn flere råd for hvordan du kan lykkes her.' Below this, there is a navigation menu with letters A through Å, and a 'Min helse' section with a 'LOGG INN I MIN HELSE' button, also highlighted by a red box. The text in the 'Min helse' section reads: 'Når du logger inn får du tilgang på tjenester som hjelper deg å følge opp egen helse. Flere tjenester er under utvikling. Du ser også tjenester som er under utprøving i utvalgte områder i Norge. Etter hvert kan du benytte flere tjenester på vegne av dine barn og de som har gitt deg fullmakt. [Les mer om Min helse.](#)'

- Du må bruke BankID eller tilsvarende elektronisk ID for å logge inn.

< TILBAKE AA | Bokmål Nynorsk English Sámejiella

Helsenorge **helsenorge.no**

 VELG ELEKTRONISK ID

-  **BankID**
Med koder fra banken din >
-  **BankID på mobil**
Med sikker legitimasjon på mobil >
-  **Buypass ID på smartkort**
Med smartkort og kortleser >
-  **Buypass ID i mobil**
Med passord/SMS eller mobilapp >
-  **Commfides**
Med USB-pinne >

[Slik skaffer du deg elektronisk ID](#)

- Når innbygger logger på for første gang, blir de bedt om å samtykke til bruksvilkår og til «dialogtjenester og personlig helsearkiv». Dette er nødvendig å samtykke til for å kunne bruke tjenestene fra kommunen.
- Hvis innbygger har brukt helsenorge.no tidligere og godkjent disse bruksvilkårene, trenger de ikke å gjøre det igjen.

Jeg samtykker til dialogtjenester og personlig helsearkiv

Dine nåværende samtykker gir deg tilgang til nesten alle tjenester på helsenorge.no

Egenandeler, Resepter, Bytt fastlege, Pasientjournal, Dokumenter, Helsekontakt, Timer, Meldinger, Kjernejournal, Henvisninger, m. fl.

For å bruke mange av tjenestene på helsenorge.no må du først samtykke til bruk av dialogtjenester og personlig helsearkiv. Ved å samtykke gir du tillatelse til behandling av helse- og personopplysninger innenfor rammene for personvern, sikkerhet og bruk som er beskrevet i vilkårene. Gjør deg kjent med vilkårene før du gir ditt samtykke.

[Vilkår for dialogtjenester og personlig helsearkiv](#)

Fortsett

- Klikk på «Meldinger»

Helsetjenester ?

MELDINGER
Meldinger du har sendt og mottatt via helsenorge.no

TIMEAVTALER
Dine timer og avtaler med helsetjenesten

HENVISNINGER

RESEPTER
Resepter på legemidler og andre varer med informasjon om utleveringer og riktig bruk

HELSEKONTAKTER
Oversikt over dine kontaktpersoner og behandlere i helsetjenesten

Min helse < Meldinger

Meldinger ?
Her ser du meldinger du har sendt og mottatt via he

Skriv melding >

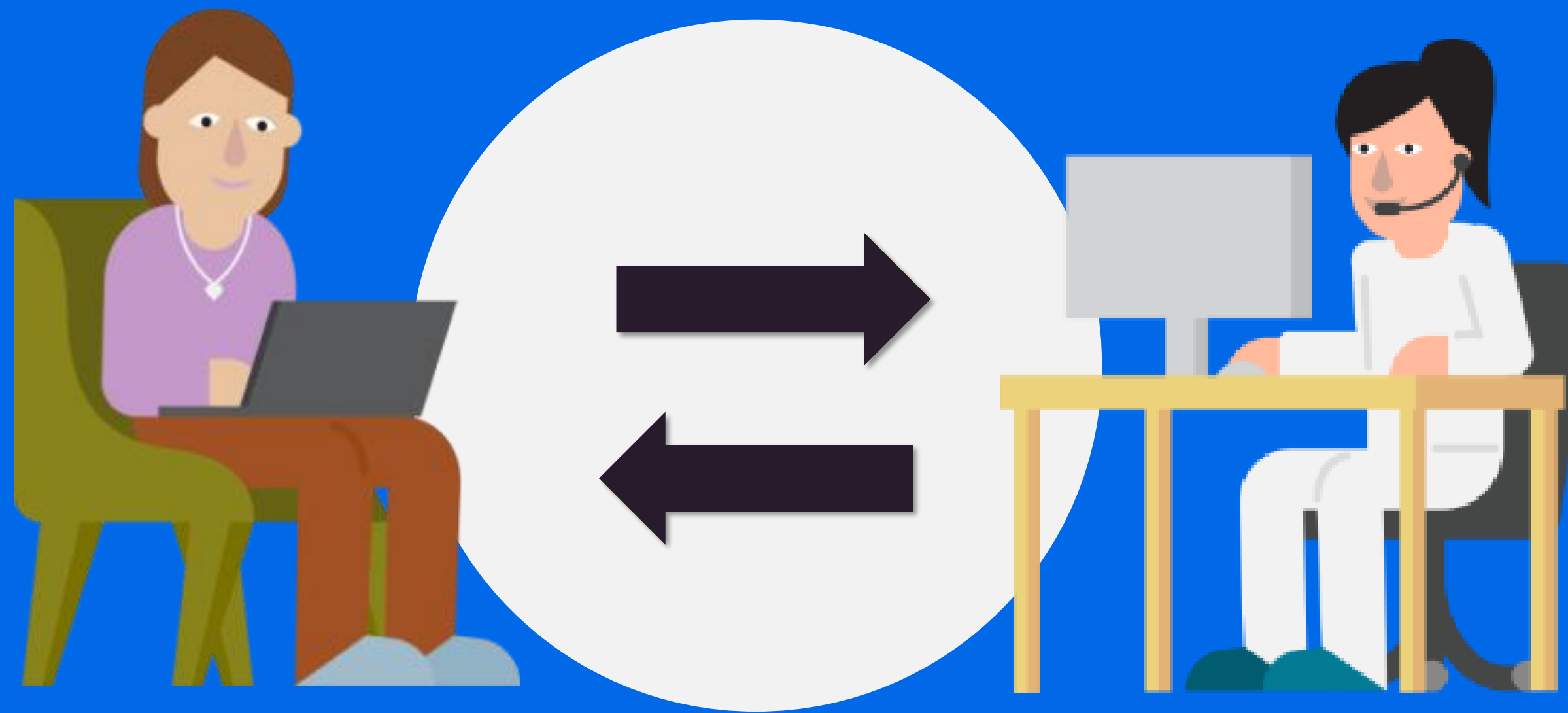
▼ Finn melding

2 meldinger

pasientreiser her

- Klikk på «Skriv melding»
- Innbygger får velge mellom de tjenestene de mottar som har åpnet for digital dialog.

3. Utveksling av meldinger mellom innbyggere og ansatte i kommunen





Besvarelse av meldinger fra innbygger

Tjenesten skal etterstrebe å svare innbyggere innen **neste virkedag**. Dette er regnet fra tidspunktet for når meldingen er sendt av innbygger.

Innbygger vil bli opplyst om at de kan forvente svar innen den tid.

Midlertidig svar. Hvis man ikke er i stand til å gi et endelig svar innen fristen, skal det gis et midlertidig svar. Dette skal si noe om når innbygger kan forvente videre svar.

Hver tjeneste må finne måter å organisere seg på som gjør at de kan svare innbyggere raskt nok, og med god kvalitet.

SENDE OG MOTTA MELDINGER



- Innbyggere kan på helsenorge.no både sende meldinger til og motta meldinger fra kommunen.
- De kan starte en ny melding, og de kan besvare meldinger som de har mottatt.
- Innbyggere må velge en bestemt tjeneste i kommunen når de sender melding fra helsenorge.no, f.eks. «hjemmesykepleie», eller «praktisk bistand». De har ikke der mulighet til å velge en bestemt ansatt.
- Innbyggere kan bare sende meldinger til tjenester som de mottar, og som kommunen samtidig har bestemt å åpne for digital samhandling.
- Ansatte i kommunen kan også sende en ny melding til innbygger fra sitt fagsystem, og de kan besvare meldinger herfra.
- Meldinger fram og tilbake mellom innbyggere og kommunen er organisert i «samtaletråder». En samtaletråd skal helst omhandle ett tema.



Hva skal til for at svar har verdi for innbyggere?

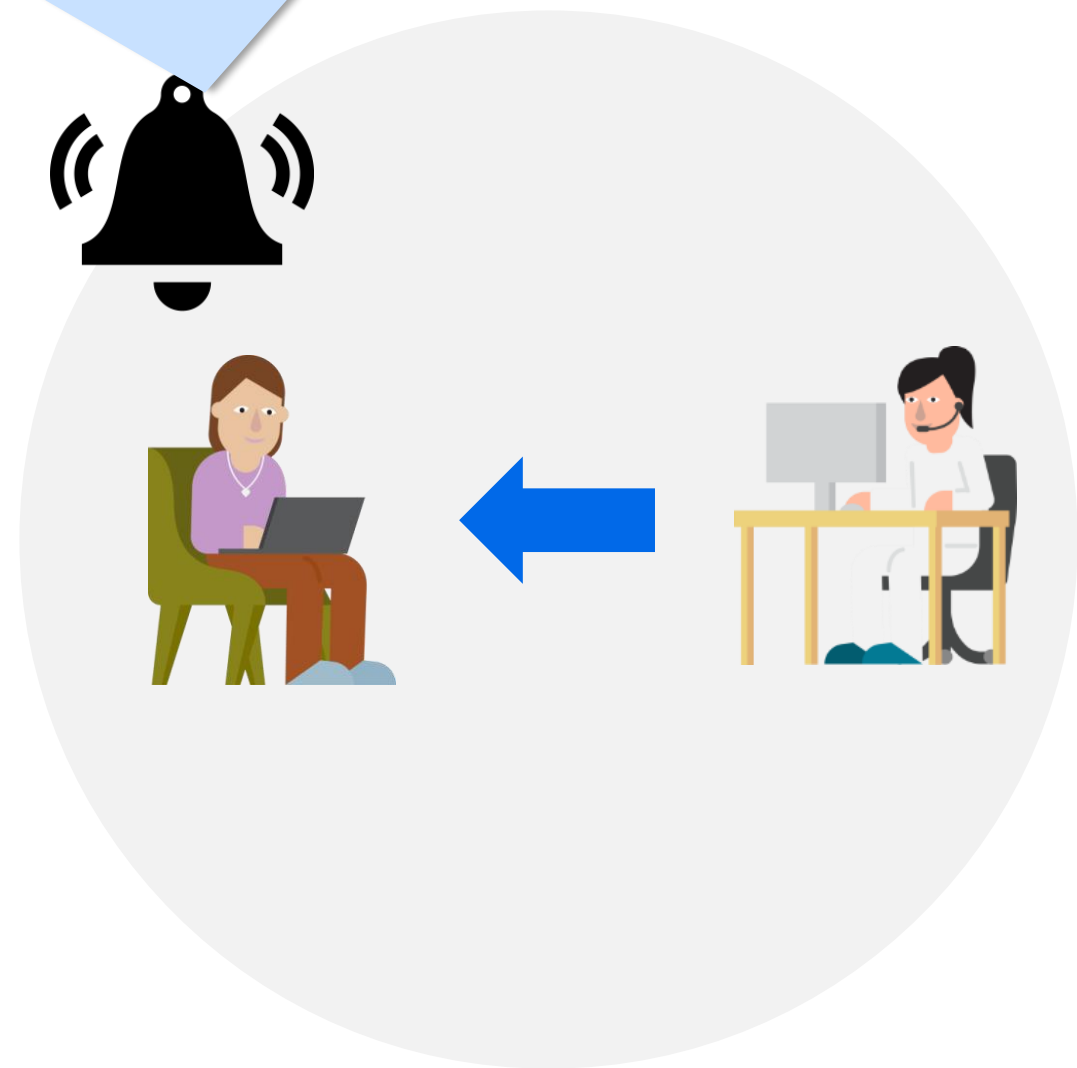
En god øvelse er å sette seg inn i innbyggeres sted og forsøke å besvare dette selv:

- Vi vil ha et raskt svar
- Vi vil ha et svar som vi tror på og som svarer på det vi lurte på
- Vi vil ha et svar som er tydelig og forståelig
- Vi vil vite hvem som har svart oss

Hvis ansatte i tjenesten skriver et klart og relevant svar første gang, vil det spare tid totalt sett, da man kan unngå oppfølgingsspørsmål og telefoner.

VARSLER OM NYE MELDINGER PÅ HELSENOERGE.NO

Du har mottatt en ny melding fra Andeby kommune. Logg på helsenorge.no for å lese meldingen. Denne SMSen kan ikke besvares.



- Innbygger mottar varsel på SMS eller e-post når de mottar en ny melding på helsenorge.no fra kommunen, slik at de vet når de skal logge seg på helsenorge.no
- Pårørende som har fullmakt til å representere innbygger har også mulighet til å få dette varselet.

ANBEFALTE ROLLER I KOMMUNEN

1

Leder: God organisering

Alle enheter som tilbyr digital kommunikasjon med innbygger må finne en måte å organisere behandling av meldinger på som er effektivt for de ansatte og som sikrer gode svar til innbygger.

Oppgaver:

- Hvem skal håndtere meldinger?
- Når skal de gjøre det?
- Er innholdet i meldingene til innbyggere godt nok?
- Blir alle meldinger behandlet - og innen riktig tid?

2

Meldingsansvarlig: 1.linje

Det anbefales at alle enheter oppretter rollen «meldingsansvarlig». Det bør være flere personer som veksler på denne. En mulighet er å knytte denne rutinen til behandling av PLO-meldinger.

Oppgaver:

- følge med på mottatte meldinger i EPJ
- besvare de som lar seg besvare direkte
- sørge for at meldinger blir videreformidlet til riktige personer – i EPJ systemet eller manuelt.
- passe på at meldinger ikke forblir ubehandlet eller glemt.

3

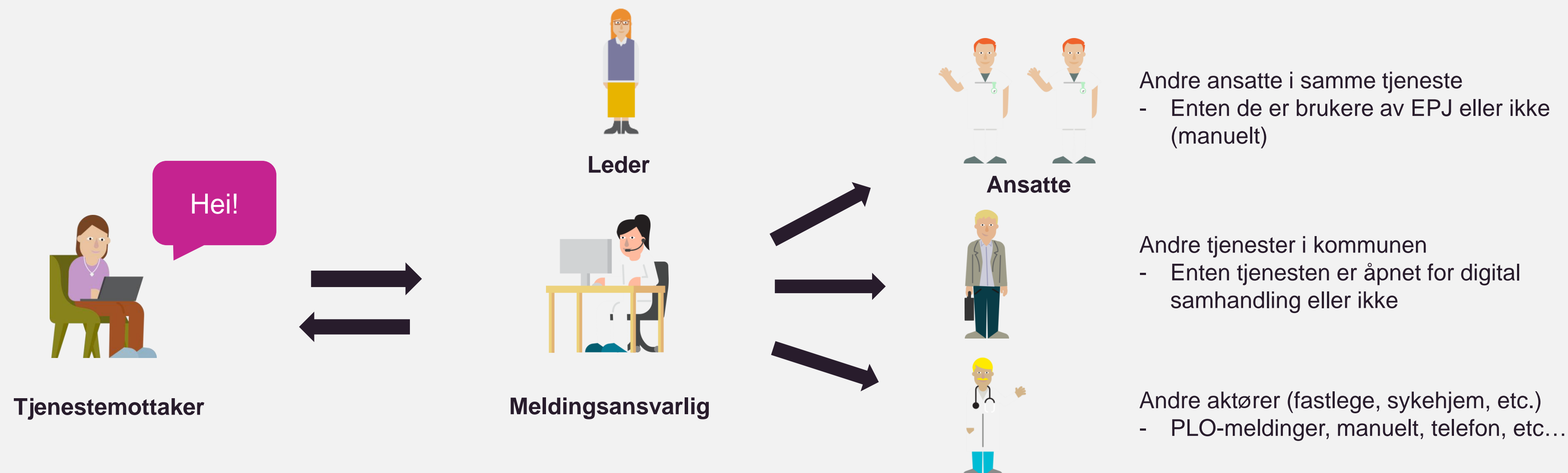
Ansatte: 2. linje

Andre ansatte ved en enhet bør også ha tilgang til å lese og skrive meldinger, de som kjenner tjenestemottakerne best. Hvem dette er og hvor mange det vil være, vil variere fra sted til sted.

I det minste bør det være alle som har ansvar for oppfølging av tjenestemottakere, som f.eks. primærkontakter/tjenesteansvarlig i hjemmesykepleien.

Oppgaver:

- Besvare meldinger om tjenestemottakere de kjenner.
- Sende nye meldinger med beskjeder eller spørsmål ved behov



MELDINGSANSVARLIG MOTTAR NY MELDING FRA INNBYGGER

Fire spørsmål når du skal behandle nye meldinger



Meldingsansvarlig

1 Hvem kan besvare meldingen?

- Meg selv
- Andre som jobber på samme tjenestested
- Annet tjenestested
- Det skulle ikke vært sendt melding

2 Når kan meldingen besvares?

- Med en gang meldingen er lest
- Innen svarfristen (neste virkedag)
- Etter svarfrist

4 Er det en fortsettelse av tidligere meldingstråd?

- Legg merke til om meldingen er en fortsettelse av en samtaletråd.
- Kan du selv besvare meldingen, eller vil det være mest effektivt at de som har vært inne tidligere fortsetter?
- Hvis du besvarer meldingen selv, bør den ansatte som har vært en del av dialogen tidligere bli informert om det?

3 Haster det?

- Må svaret følges opp raskt mot andre ansatte i tjenesten, f.eks. gjelder det besøk som snart skal utføres, som avbestilling?
- Innbygger skal få svar innen neste dag. Det er likevel positivt å gi innbygger tilbakemelding så raskt som mulig, om det lar seg gjøre.

VIDERESENDING AV MELDINGER INTERNT

Meldingsansvarlig mottar en melding fra innbygger som andre må involveres i for å kunne besvare.



Meldingsansvarlig

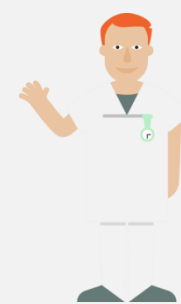
VIDERESENDING

TIL HVEM?

HVA GJØR MELDINGSANSVARLIG?



A



Andre ansatte i samme tjeneste, f.eks. innbyggers primærkontakt/tjenesteansvarlig

Send videre i fagsystem slik at riktig vedkommende kan skrive svar direkte til innbygger.



B



Andre ansatte i en **annen** kommunal tjeneste som også har **åpnet for digital dialog** med innbygger, f.eks. «praktisk bistand».

Send videre i fagsystem slik at riktig vedkommende kan skrive svar direkte til innbygger.



C



Andre ansatte i en **annen** kommunal tjeneste som **ikke** har åpnet for digital dialog med innbygger, f.eks. «fysioterapi», eller forvaltningen/bestillerkontoret.

Avhengig av situasjon:

- Svar innbygger at de selv må ta kontakt med aktør på andre måter.
- Eller videreformidle beskjed på annen måte til riktig aktør i henhold til rutiner. *Informér så innbygger om dette i et svar. Vær tydelig på om dere vil videreformidle svar fra denne andre aktøren eller ikke.*



D



Andre aktører utenfor tjenesten som ikke bruker samme fagsystem/EPJ, som fastlege.

Avhengig av situasjon:

- Svar innbygger at de selv må ta kontakt med aktør på andre måter.
- Eller videreformidle beskjed på annen måte til riktig aktør i henhold til rutiner, som gjennom PLO-melding. *Informér så innbygger om dette i et svar. Vær tydelig på om dere vil videreformidle svar fra denne andre aktøren eller ikke.*

- Ansatte i tjenesten kan også starte en ny melding til innbygger på helsenorge.no.
- Hva kan tjenesten sende melding om?
 - Praktiske beskjeder – gjøre avtaler, kjøpe inn flere støvsugerposer...
 - Rundt oppfølging og helse - liten «statusrapport» til pårørende - etter at man først har gjort spesiell avtale om dette.
 - Hvilke muligheter ser du?



Mer om behandling av meldinger

Besvar alle meldinger

Alle meldinger fra innbyggere skal i utgangspunktet besvares slik at innbyggerne får en trygghet for at svar er mottatt og fulgt opp. Dette handler om tillit til den digitale kanalen.

Sende meldinger med verdi

Gi svar som har verdi for de som skal motta meldingen. Når innbygger mottar melding får de et varsel om å logge på helsenorge.no. De må så gjennom å bruke bankID for å logge på. Dette oppleves for de fleste som noe krevende.

Lukk sløyfen

Ofte vil innbygger sende melding for at noe skal skje. En meldingsutveksling er ikke ferdig før innbygger også får vite resultatet av oppfølging.

Kombinere svar med andre kanaler

Noen ganger vil det være riktig å følge opp en digital melding gjennom annen kanal, det kan være personlig møte, telefon eller med brev. Det er i tilfelle anbefalt å skrive et svar på meldingen som referer til denne kontakten, for å holde oversikt (uten at det trengs å si noe om innhold).



Ha en fin dag!



Kan dere sjekke en sak?

Viser til telefon/samtale





4. Fullmakter på helesnorge.no

For involvering av pårørende

- Det er mulig å gi andre fullmakt til å bruke helsenorge.no på vegne av deg.
- Å gi fullmakt kan gjøres digitalt på helsenorge.no.
- Innbygger står selv helt fritt til å bestemme hvilke personer de ønsker å gi fullmakt til. Det må være en person som finnes i Folkeregisteret og som er over 18 år.
- Det er ingen begrensning på *antall* personer som kan få fullmakt.

HVA ER FULLMAKT PÅ HELSENOERGE.NO?

- Det er laget en manuell rutine for å gi fullmakt for personer som selv ikke har samtykkekompetanse.
- Dersom en person er åpenbart ute av stand til å ivareta sine interesser og forstå hva et samtykke innebærer, kan vedkommende mangle samtykkekompetanse
- Les mer på helsenorge og last ned skjema: <https://helsenorge.no/om-min-helse/fullmakt-pa-vegne-av-personer-med-manglende-samtykkekompetanse>
- For de som ikke har forutsetninger for å selv logge på helsenorge.no for å gi fullmakt, er det en manuell rutine. Les mer her <https://helsenorge.no/om-min-helse/slik-representerer-du-andre-paa-helsenorge-no#Du-kan-gi-fullmakt-uten-%C3%A5-logge-deg-inn-p%C3%A5-helsenorge.no>

PÅRØRENDE MED FULLMAKT FOR Å OPERERE PÅ VEGNE AV TJENESTEMOTTAKER

Hvem sine helseopplysninger vil du se?

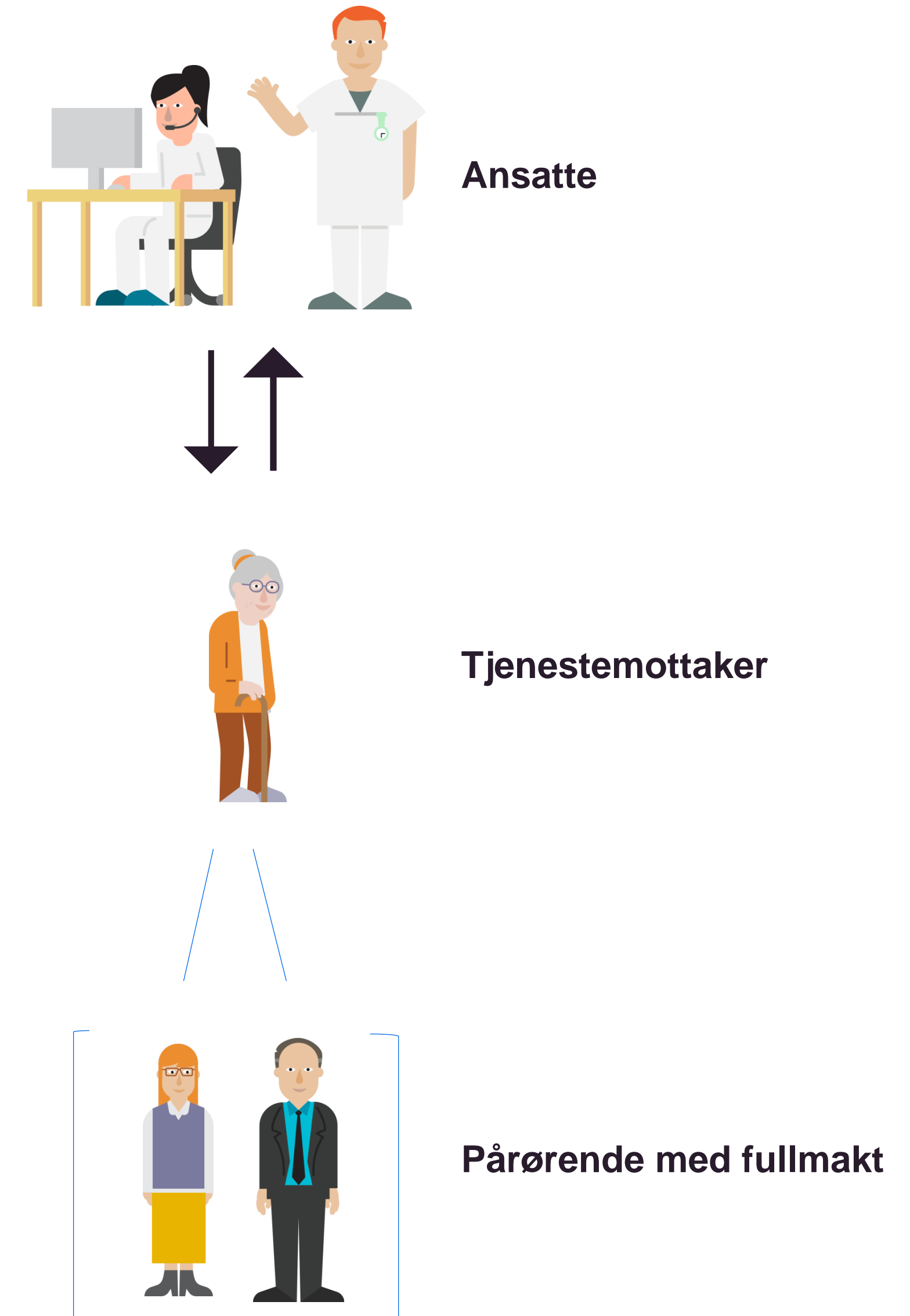


Vera M. Rånum
Deg



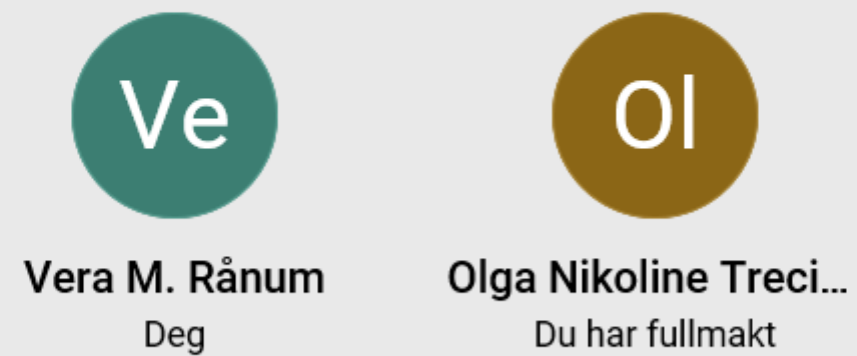
Olga Nikoline Treci...
Du har fullmakt

- Når en pårørende har fullmakt til å representere en annen på helsenorge.no betyr det at de får tilgang til å gå inn på deres profil, lese opplysninger og utføre operasjoner på denne sine vegne, som å skrive meldinger.
- Når tjenesten sender meldinger så er det alltid til tjenestemottakeren, de kan ikke velge å sende direkte til en pårørende.
- Alle personer som har fått fullmakt til det kan da lese den samme meldingen fra kommunen.
- I fagsystemet til kommunen vil det stå at meldingen er sendt på «vegne av...» og hvem som faktisk har skrevet meldingen.
- Det er mulig å bestemme omfanget av fullmakten. Om den skal bare gjelde utvalgte områder på helsenorge.no eller alt. Det velger du når du setter opp fullmakt og kan endres på et senere tidspunkt.

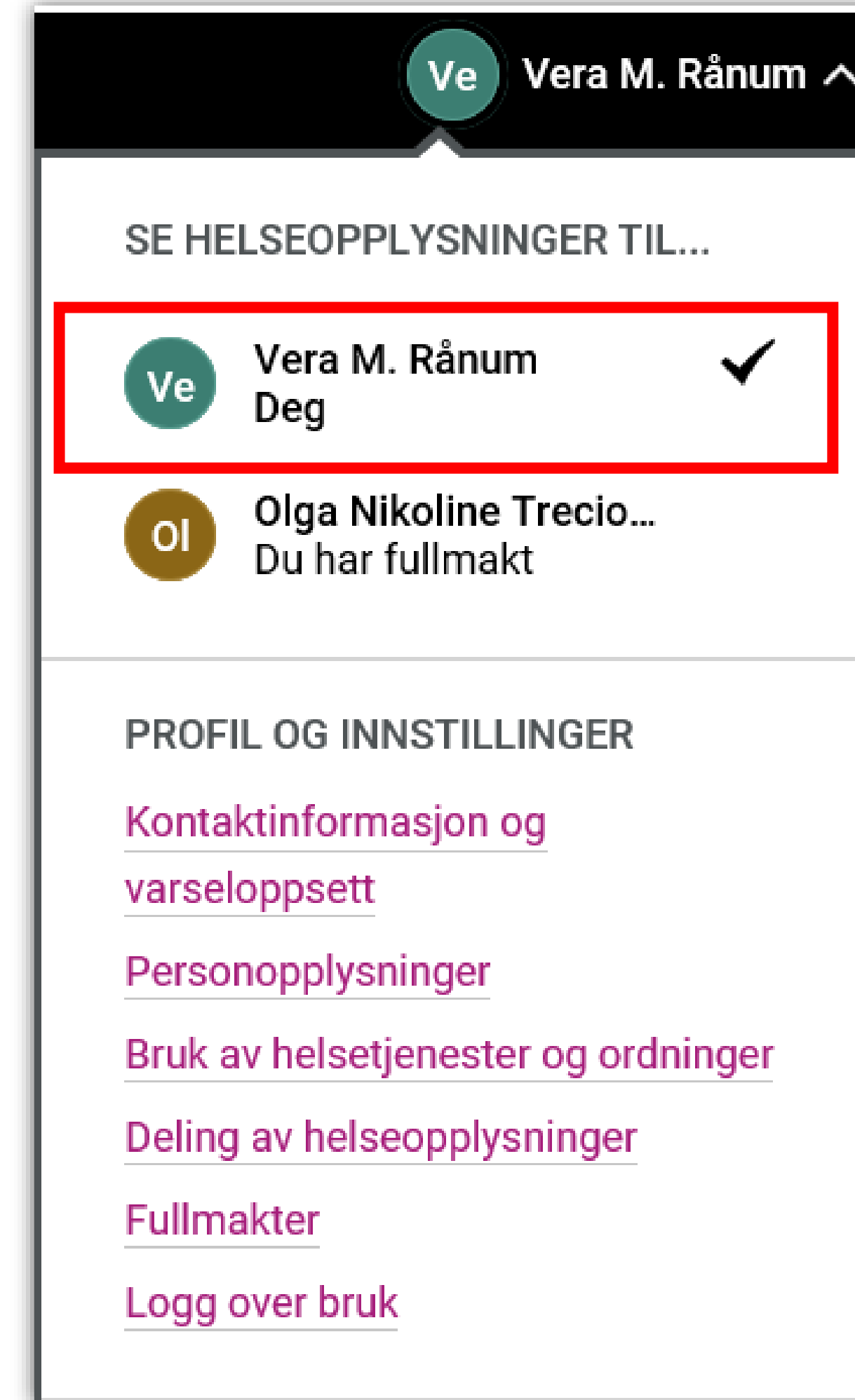


PÅRØRENDE MED FULLMAKT FOR Å OPERERE PÅ VEGNE AV TJENESTEMOTTAKER

Hvem sine helseopplysninger vil du se?



- Når du går inn på helsenorge.no vil du kunne velge om du skal se din egen profil eller profilen til en du representerer.
- Hvis du har foreldreansvar for barn mellom 0-12 vil disse komme opp av seg selv.
- Du kan hele tiden velge hvilken person du vil se profilen til. Klikk på navnet i toppmeny øverst til høyre og du kan skifte mellom deg selv og den du representerer.



HVORDAN GIR INNBYGGER NY FULLMAKT?

Hendelser 7 **Olga Nikoline**

PROFIL OG INNSTILLINGER

- [Kontaktinformasjon og varseloppsett](#)
- [Personopplysninger](#)
- [Bruk av helsetjenester og ordninger](#)
- [Deling av helseopplysninger](#)
- [Fullmakter](#)**
- [Logg over bruk](#)

1

• Å gi fullmakter på helsenorge.no kan gjøres elektronisk. Logg inn på helsenorge.no. Gå til toppmeny og klikk på navnet ditt. Velg «Fullmakter».

3

• Velg person. Du kan velge blant familiemedlemmer, eller du kan søke fram en person. Du må kjenne Fødselsnummeret.

Fullmakter ?

Her kan du gi andre fullmakt til å bruke tjenester på Min helse på dine vegne, og du kan få tilsvarende fullmakt fra andre. Du vil aldri kunne gi andre tilgang til mer enn du selv har tilgang til.

For øyeblikket er det kun enkelte tjenester du har tilgang til. Andre tjenester blir lagt til, slik at pårørende kan hjelpe så mye som mulig.

2

• Klikk «Gi ny fullmakt»

+ Gi ny fullmakt

1 Velg person 2 Bestem omfang

Velg personen du vil gi fullmakt til ?

Velg familiemedlem fra listen, eller oppgi en annen person du ønsker å gi fullmakt til.

Velg familiemedlem

Velg...

eller

Oppgi en annen person

Etternavn: *

Andersen

Fødselsnummer (11 siffer): *

|

Neste Avbryt

3

1 Velg person 2 Bestem omfang

< Tilbake til steg 1: Velg person

Bestem fullmaktens omfang

Du er i ferd med å gi fullmakt til:

Arild Sivert Naumov (fødselsnummer 120883 14113)

Gyldig fra nå til og med:

Ubestemt tid

Dato

Fullmakten skal gjelde: ?

Alle tjenester som tilbys gjennom fullmakt på helsenorge.no. Etter hvert som flere tjenester blir tilgjengelig via Min helse, blir de automatisk lagt til denne fullmakten.

Utvalgte tjenesteområder

Fullmakten vil også gjelde nye tjenester som i fremtiden legges til de tjenesteområdene du velger.

Brukerinnstillinger og personvern

4

• Bestem for hvor lenge fullmakten skal være gyldig.

• Bestem hvilket område fullmakten skal gjelde, «Alle...» eller «Utvalgte...».

• For å få tilgang til kommunetjenestene er det bare **Timeavtaler og behandlere** som trenger å være huket av.

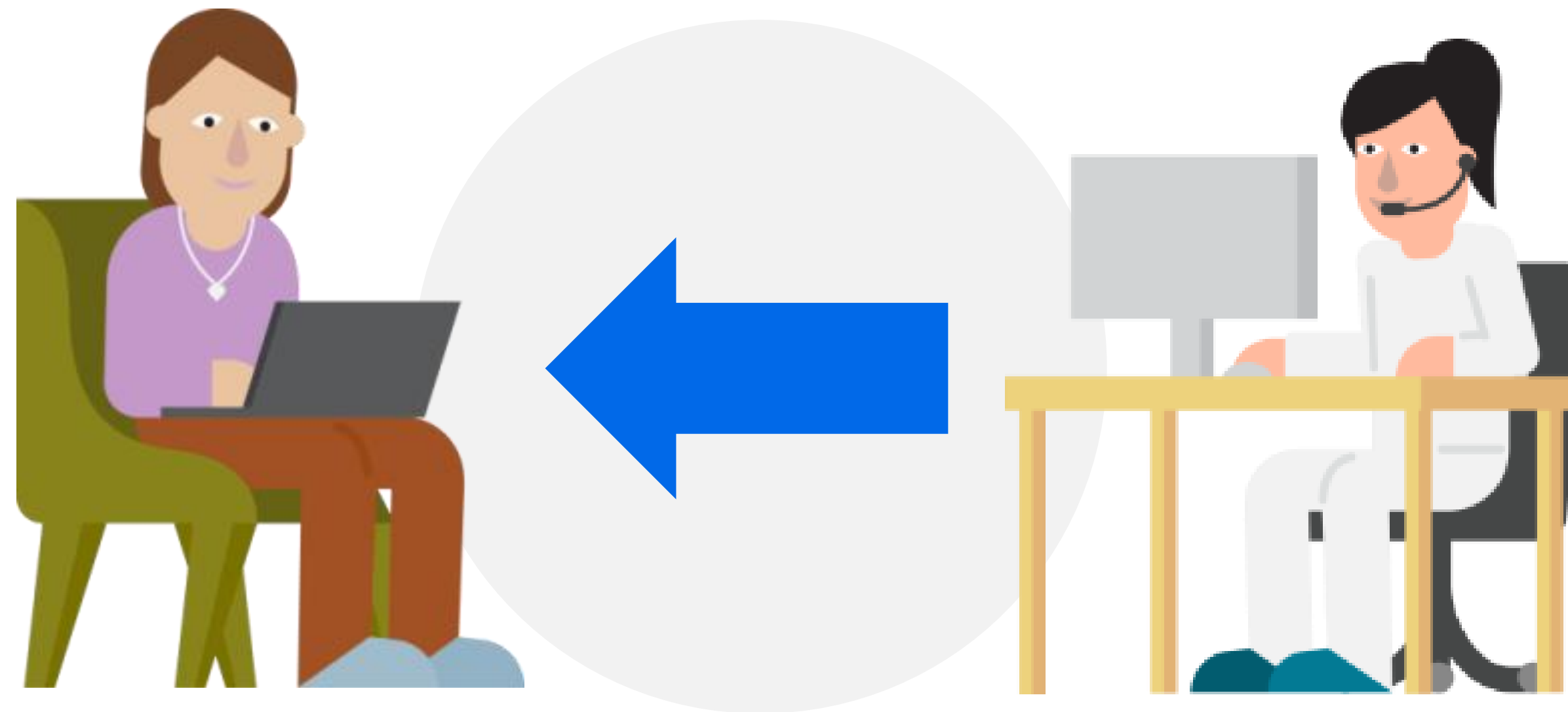


5. Se avtaler om hjemmebesøk

OVERSIKT OVER AVTALER

- Innbyggere kan se avtaler med kommunen på helsenorge.no
- Hensikten er at de lettere skal holde oversikt over hva de mottar av hjelp og kunne planlegge hverdagen. I tillegg er det for å legge til rette for at innbyggere kan avbestille avtaler når det ikke passer eller de ikke har behov for hjelp.
- Hvilke avtaler som vises, vil avhenge av hvilke tjenester kommunen har åpnet for digital kommunikasjon.
- Informasjonen som innbygger ser kommer direkte fra fagsystemet i kommunen. Kvaliteten på opplysningene som innbygger mottar, vil derfor avhenge av hvor korrekte registreringene er i fagsystemet.
- Hvis en tjeneste ikke legger inn avtaler i kommunens fagsystemet, vil heller ikke innbygger se noen avtaler inne på helsenorge.no
- Hvis innbygger har andre digitale tjenester på helsenorge.no vil disse vises i den samme oversikten, f.eks. fra fastlege eller sykehus. Det er per dags dato varierende i hvilken grad disse tjenestene er tatt i bruk rundt omkring i landet, så ulike tjenestemottakere vil ha forskjellige muligheter.

Kvaliteten på informasjonen innbyggere får se vil avhenge av hva tjenesten i kommunen legger inn



OVERSIKT OVER AVTALER

Helsetjenester ?



MELDINGER

Meldinger du har sendt og mottatt via helsenorge.no



TIMEAVTALER

Dine timer og avtaler med helsetjenesten



HENVISNINGER

Status på henvisningene dine til sykehus/spesialist



RESER

Reser
varer
utlev

- Innbygger logger på helsenorge.no og klikker på «Timeavtaler» for å se sine avtaler om hjemmebesøk



PASIENTREISER

Pasientreiser er reiser som dekkes av det offentlige. Søk og se innsendte søknader til pasientreiser her

Timeavtaler ?

Her ser du fremtidige timeavtaler ved sykehus i Helse Vest, utvalgte avdelinger i Helse Nord og hos fastleger som tilbyr digitale tjenester hos helsenorge.no. Her vises også tidligere fastlegetimer du har hatt.

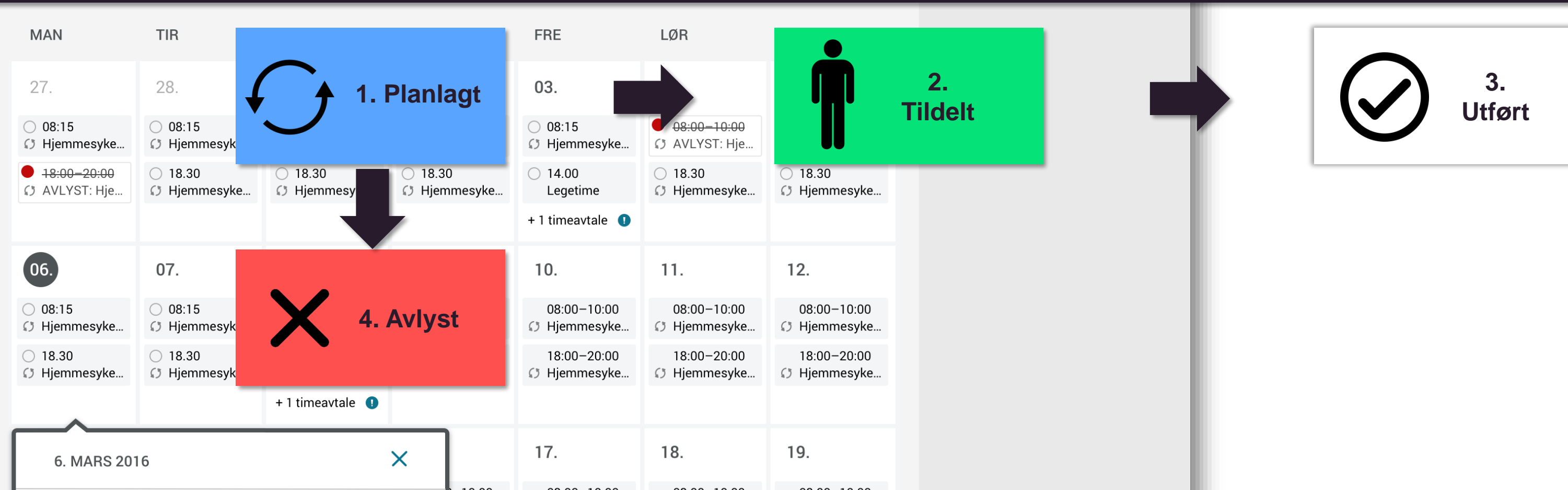
Liste

Kalender

- Innbygger kan se timer og avtaler på helsenorge.no i en kalender eller en liste.

MAN						
27.	28.	29.	30.	31.	01.	02.
08:15 Hjemmesyke...	08:15 Hjemmesyke...	08:15 Hjemmesyke...	08:00-10:00 Hjemmesyke...	08:00-10:00 Hjemmesyke...	08:00-10:00 Hjemmesyke...	08:00-10:00 Hjemmesyke...
18:30 Hjemmesyke...	18:30 Hjemmesyke...	12:15 Praktisk bist...	18:00-20:00 Hjemmesyke...	18:00-20:00 Hjemmesyke...	18:00-20:00 Hjemmesyke...	18:00-20:00 Hjemmesyke...
+ 1 timeavtale						
6. MARS 2016						
08:15 Hjemmesykepleier Oppmøtested: Hjemmebesøk Utført Regelmessig avtale						
18:30 Hjemmesykepleier Oppmøtested: Hjemmebesøk Utført Regelmessig avtale						
08:00-10:00 Hjemmesyke...	08:00-10:00 Hjemmesyke...	08:00-10:00 Hjemmesyke...	08:00-10:00 Hjemmesyke...	08:00-10:00 Hjemmesyke...	08:00-10:00 Hjemmesyke...	08:00-10:00 Hjemmesyke...
12:15 Biopsi	18:00-20:00 Hjemmesyke...	12:15 Praktisk bist...	18:00-20:00 Hjemmesyke...	18:00-20:00 Hjemmesyke...	18:00-20:00 Hjemmesyke...	18:00-20:00 Hjemmesyke...
+ 1 timeavtale						

AVTALER – ULIKE STATUSER PÅ HELSENORGE.NO



Status for avtale	Symboler brukt «Timeavtaler»	Beskrivelse
Planlagte, regelmessige	Gjentakelse ikon	<ul style="list-style-type: none"> Faste avtaler som gjentar seg framover i tid. Ansatt som utfører hjemmebesøket ikke bestemt ennå. Tidspunktet vil ofte være et tidsvindu, ikke et fast klokkeslett. Vises fremover i tid, når tidspunkt er passert blir de borte.
Tildelte	Grønn prikk	<ul style="list-style-type: none"> Avtaler som er blitt tildelt arbeidslisten til en bestemt ansatt. Tidspunktet er mer nøyaktig.
Utførte avtaler	Hvit prikk	<ul style="list-style-type: none"> Hjemmebesøk som er bekreftet faktisk utført. Tidspunkt viser når oppgaven er registrert i fagsystem til kommunen.
Avlyste framtidige	Rød prikk	<ul style="list-style-type: none"> Avtaler som er avlyst av tjeneste eller av innbygger. Vises bare framover i tid. Når tiden er passert blir de borte. Bomturer vises foreløpig ikke.

DETALJER FOR KOMMUNEAVTALER

Innbygger kan klikke seg inn og se på detaljer for en avtale, både planlagte og utførte

The screenshot shows a modal window titled 'TIMEAVTALE' with a close button in the top right corner. The appointment details are as follows:

- 30. aug. 2017, kl. 12:17: hjemmesykepleie natt** - A callout points to this line with the text: "Tidspunktet sier når besøket startet."
- Varighet: 1 min**
- Oppmøtested: Hjemmebesøk**
- Utføres av: Oslo kommune**
- Ansatt: Gunn Haugen (Testulf)** - A callout points to this line with the text: "Ansatt vises kun for utførte og tildelte avtaler"
- Status: Utført**

Below the details is a section titled "Beskrivelse" (Description) with an expand/collapse icon. The description text is: "Utført: Tilsyn, Tiltak i forhold til sirkulasjon." A callout points to this section with the text: "Beskrivelse sier hva som skal skje eller har skjedd under besøket".

At the bottom of the modal is a button labeled "Lukk" (Close).


AVBESTILLING AV AVTALER


- Innbygger kan selv avbestille avtaler på helsenorge.no.
- Ansatte i kommunen vil få beskjed i sitt journalsystem når avbestilling er foretatt.
- Det er ingen tidsfrist for når avbestilling kan skje. I prinsippet kan det legges inn i siste liten.

AVBESTILLING AV AVTALER



- For å avbestille må innbyggere gå inn på en av de avtalene det gjelder under «Timeavtaler»

TIMEAVTALE

 **22. mai 2018, mellom kl. 09:00 og 09:30: hjemmesy**

Antatt varighet: 40 min
Oppmøtested: Hjemmebesøk
Utføres av: Oslo kommune
Status:  Regelmessig avtale

Administrer avtale

 Legg i egen kalender  Avbestill

Beskrivelse

Morgenstell
Psykisk støtte/oppfølging

• Innbygger klikker «Avbestill».

• De må bestemme om avbestillingen gjelder en enkeltavtale eller for en periode.

Avbestill én eller flere avtaler

Avbestill enkeltavtale
22. mai 2018, mellom kl. 09:00 og 09:30: hjemmesykepleie

Avbestill flere avtaler

Årsak til avbestilling

Årsak til avbestilling skrives her...|

Bekreft avbestilling Avbryt


- For en periode må de legge inn både start og sluttdato og klokkeslett.
- De kan avbestille avtaler med ulike tjenester – også de som ikke tilhører avtalen de står på.
- Tjenestene som vises er de som innbygger mottar OG som kommunen har aktivert for digital dialog.

Avbestill én eller flere avtaler


Avbestill enkeltavtale
22. mai 2018, mellom kl. 09:00 og 09:30: hjemmesykepleie

Avbestill flere avtaler

Fra

Dato: 22.05.2018  Klokkeslett: 11 : 08

Til

Dato: 22.05.2018  Klokkeslett: 23 : 59

Hvilke tjenester ønsker du å avbestille?

- hjemmesykepleie, Oslo kommune
- hjemmesykepleie natt, Oslo kommune
- praktisk bistand, Oslo kommune
- ergoterapi, Oslo kommune
- hjelpemiddelteknisk tjeneste, Oslo kommune

Årsak til avbestilling

Skriv årsak her..

Bekreft avbestilling Avbryt

17/400

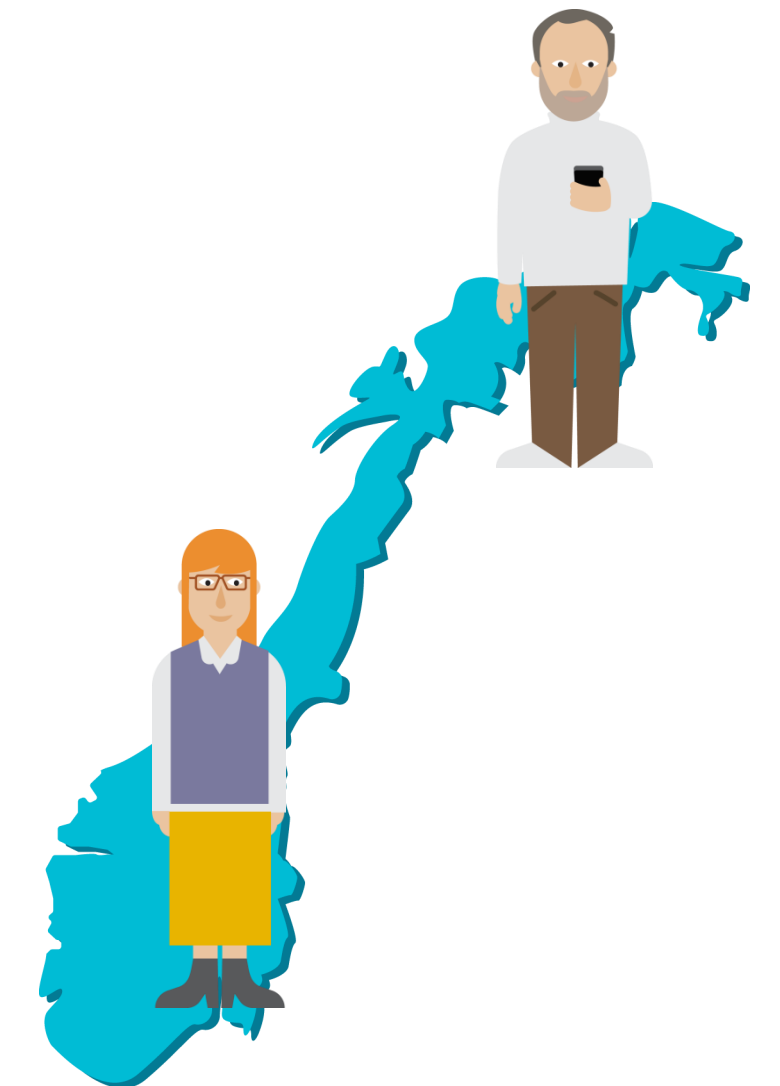


6. Varsler om utførte hjemmebesøk

HVORFOR VARSLER OM UTFØRTE BESØK?

- I hovedsak av interesse for **pårørende** som har fullmakt, ikke for den som selv mottar tjenester.
- Tjenesten er av særlig interesse for pårørende av tjenestemottakere som har kognitive utfordringer.
- Kan for noen pårørende være interessant å motta i en periode hvor det kan være usikkerhet rundt utførelse av tjenester. Derfor vil disse kunne ønske å skru av og på varselet.

HVORDAN FUNGERER DET?



1

Ansatt utfører hjemmebesøk hos tjenestemottaker

2

Ansatt registrerer i sin mobile enhet at besøk er utført

3

Helsenorge.no får med en gang beskjed om at besøk er utført. Dette er synlig også i kalenderen.

4

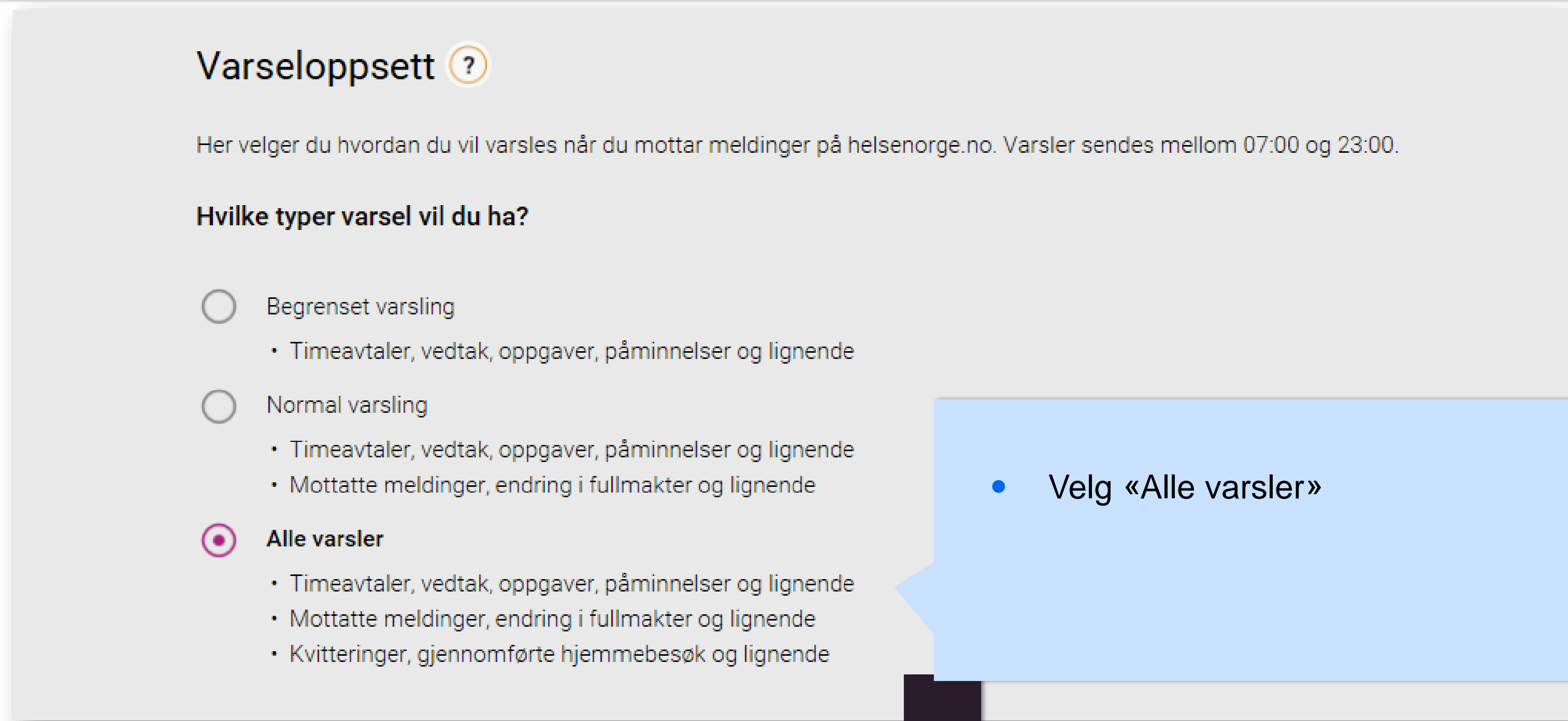
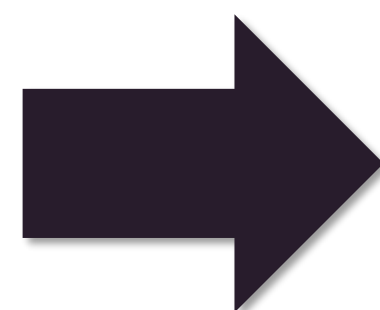
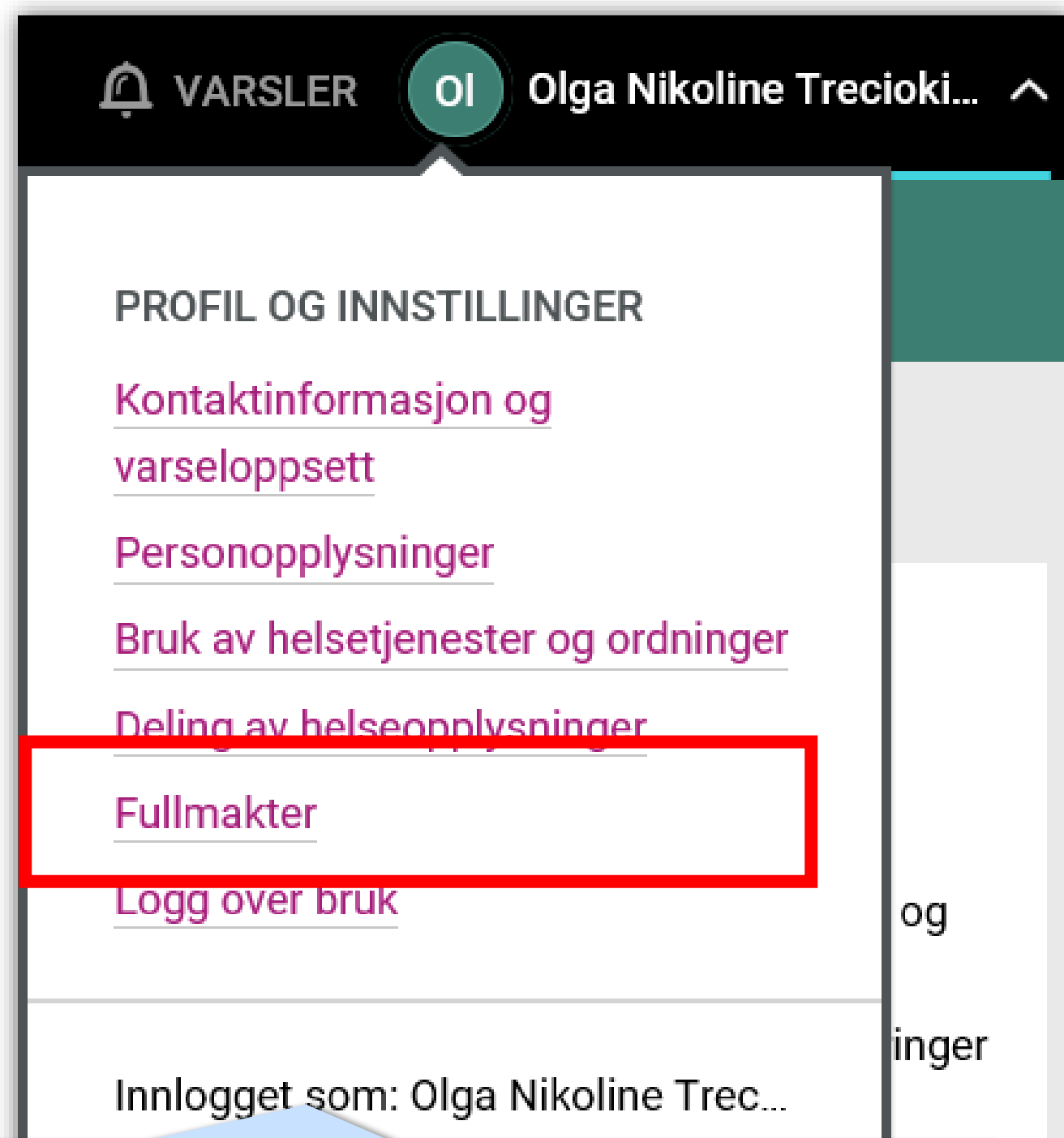
Innbygger (pårørende) mottar beskjed på SMS eller e-post om utført hjemmebesøk

HVORDAN FUNGERER DET?

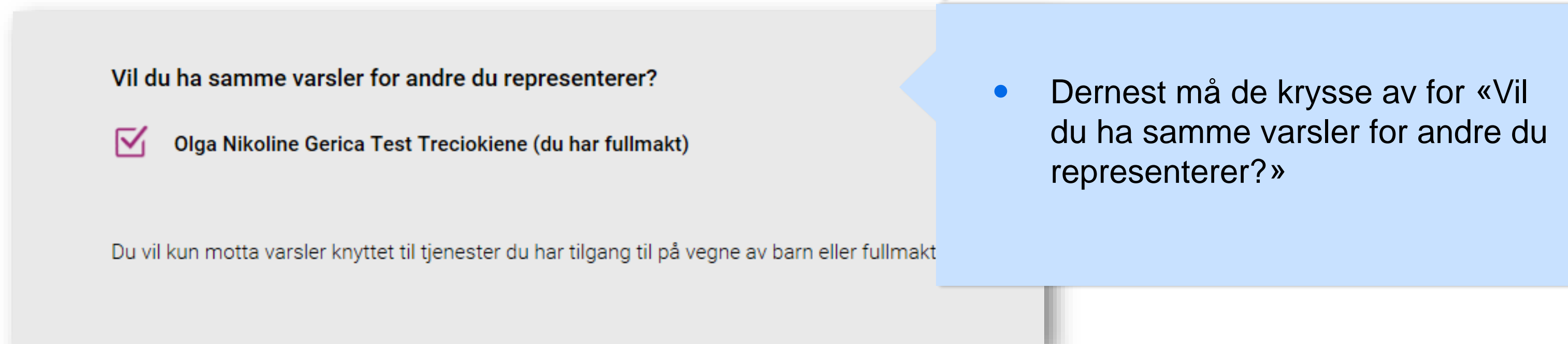
For at det skal være mulig for pårørende å motta varsler om utførte hjemmebesøk må følgende gjøres på helsenorge.no

1. Både tjenestemottaker og pårørende må være «digitalt aktive» på helsenorge.no. Det vil si at de har samtykket til bruksvilkårene og til «dialogtjenester og personlig helsearkiv» - dette gjøres når de logger på helsenorge.no
2. Den pårørende må ha fått fullmakt til å representere tjenestemottaker på helsenorge.no
 - Under fullmaktsoppsett på helsenorge.no: Fullmakt skal gjelde «Alle områder» eller tjenesteområdet ***Timeavtaler og behandlere***
3. Den pårørende må gå inn på sitt varseloppsett på helsenorge.no og der under
 - «Hvilke type varslinger vil du ha?» velge «Alle varsler»
 - Huke av under «Vil du ha samme varsler for andre du representerer»
4. Hvis den som har fullmakt ikke lenger ønsker å motta varsler om utførte hjemmebesøk, kan de bare gå inn samme sted og skifte fra «Alle varsler» til «Normal varsling».
5. Vanligvis vil ikke tjenestemottaker selv være interessert i disse meldingene. Det vil de heller ikke motta, så lenge det under varselprofilen er valgt «Normal varsling» (standard), eller «Begrenset varsling». Settes det «Alle varsler» vil også de motta dette.

HVORFOR SETTE OPP VARSLER UTFØRTE BESØK?



- Velg «Alle varsler»



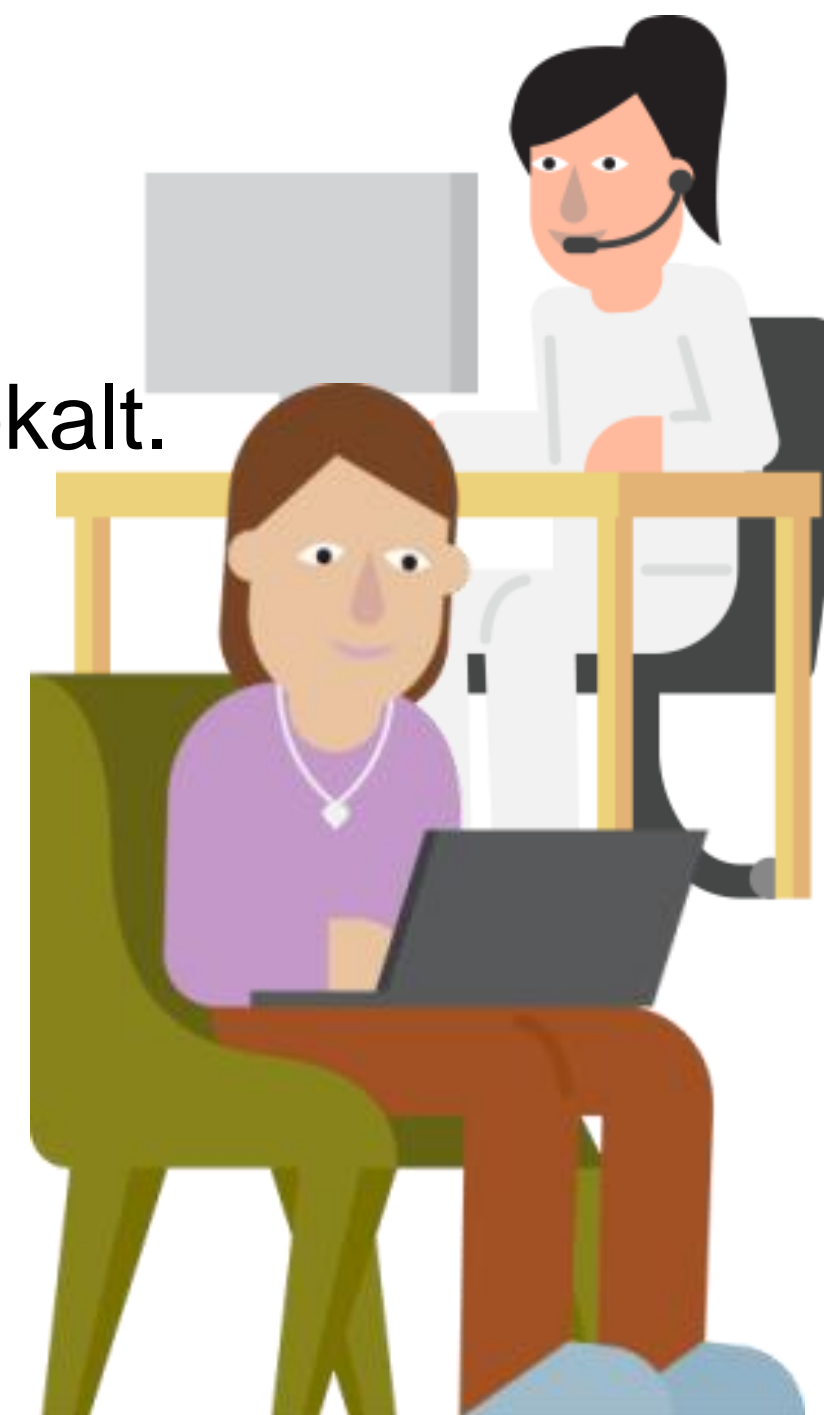
- Derneft må de krysse av for «Vil du ha samme varsler for andre du representerer?»

- Endring i varseloppsett finner du på helsenorge.no under «Profil og innstillinger» ved navnet i toppmenyen.

Hjelpe innbyggere i gang

TIPS FOR KOMMUNER SOM STARTER OPP

- Erfaring fra liknende digitale tilbud for innbyggere har vist at når ansatte i tjenesten anbefaler innbyggere å ta i bruk tjenesten, så vil flere benytte seg av muligheten – særlig de som er mindre digitalt aktive.
- Det kan sendes en digital velkomstmelding fra journalsystemet direkte til de brukerne som allerede er digitalt aktive på helsenorge. Dette er for å gjøre dem oppmerksomme på muligheten.
- Vedtaksbrevene bør ha en setning som informerer om muligheten.
- Det er laget en brosjyre som informerer om tjenesten.
- Informer innbyggere om at det finnes brukerstøtten 800HELSE hvis de har spørsmål om noe.
- Utarbeid rutiner basert på de tips og råd denne veilederen gir, og som er tilpasset forholdene lokalt.
- Det er viktig at leder er interessert og motiverer til at det informeres om tilbudet.
- Prøv å bruke helsenorge.no selv! 😊
- På KS læring er det lagt ut nettkurs for ansatte i innbyggerdialog på helsenorge



- På helsenorge.no finnes det informasjon til innbyggere og forklaringer av bruk <https://helsenorge.no/hjelpetilbud-i-kommunen/kommunale-hjemmetjenester-pa-nett>
- Innbyggere kan ta kontakt med Helsetjenestens veiledningssenter, 800HELSE
 - Telefon 800 43 573 (gratis fra fasttelefon. Pris for mobil avhenger av abonnementet.
 - De kan hjelpe innbyggere med informasjon om selvbetjeningsløsninger eller å finne frem på helsenorge.no.
 - De har åpent hverdager: 08:00 - 15:30
- Det er utarbeidet en brosjyre som gir kortfattet informasjon til innbyggere om tilbudet. Denne bør deles ut til alle aktuelle brukere, både pårørende og tjenestemottakere. Brosjyren kan også være en støtte for ansatte når de skal fortelle om tilbudet.

Innspill

INNSPILL TIL FORBEDRINGER

Denne dokumentasjonen skal forbedres og videreutvikles på grunnlag av innspill og erfaringer fra alle de miljøene som har noe å gjøre med disse tjenestene.

For innspill, ta kontakt med:

Camilla R. Holm
Prosjekt DigiHelse-innføring
Kommunes Sentralforbund (KS)
Camilla.Holm@ks.no