

Helhetlig tjenestemodell



Innføringsklare løsninger



Nasjonale innføringsløp

- Kjernejournal
- DigiHelse
- DigiHelsestasjon
- VKP
- Helhetlig tjenestemodell

[Innføringsklare løsninger - KS](#)

Felles innføringsløp

Nasjonale temamøter

- Rene informasjonsmøter
- Alle i de lokale arbeidsgruppene deltar

Regionale arbeidsmøter

- Holdes av regional innføringsleder
- Gjennomgang av status hos kommunene, erfaringsdeling og spørsmål
- Avsatt tid til lokalt arbeid

Oppgaver

- Drangedal
- Fyresdal
- Kviteseid
- Larvik
- Porsgrunn
- Seljord
- Sandefjord
- Tokke

Bakgrunn

- Helhetlig tjenestemodell viser oppgavene som må til for at bruker skal få egnet helseteknologi, som en del av et tjenesteforløp. I tillegg viser modellen alle de andre løpende oppgavene som må ivaretas for at helseteknologien skal fungere og understøtte tjenesteforløpet.
- Modellen er utviklet av kommuner sammen med KS i nasjonalt velferdsteknologiprogram. Modellen har blitt oppdatert, og dette er siste versjon.



Bakgrunn

- Digitalisering og innovasjon i kommunene er i stor grad avhengig av organisasjonsendring og tjenesteutvikling. Helhetlig tjenestemodell er et verktøy som skal støtte kommunene i dette arbeidet.
- Modellen gir oversikt over oppgaver, roller og ansvar som må ivaretas dersom mestrings- og helseteknologi skal bli en integrert del av tjenestene. Dette fordrer tverrfaglig samarbeid og samordning.



Tilgjengelige ressurser



En introduksjon til helhetlig tjenestemodell

Helhetlig tjenestemodell er utviklet sammen med kommuner som har deltatt i nasjonalt velferdsteknologiprogram. Modellen beskriver hvilke oppgaver som må ivaretas dersom velferdsteknologi skal fungere i drift og være del av tjenestetilbudet i kommunen.



Tildele teknologi, ivareta respons, utrykning og evaluering

Tjenesteforløpet i kommunen må tilpasses når velferdsteknologi blir en tjeneste som innbyggerne kan få. Her finner du en oversikt over fire sentrale hovedoppgaver som man bør se på og avklare.



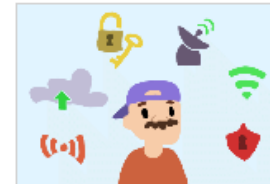
Vedlikehold og videreutvikling av tjenesten

Det er flere oppgaver som bør ivaretas for å sikre at tjenester med velferdsteknologi både vedlikeholdes og videreutvikles i kommunen. Her finner du en oversikt over hvilke som er viktige.



Support, lager og utstyr

Det er flere oppgaver knyttet til support, lager og håndtering av utstyr som må løses. Her finner du en introduksjon til de sentrale oppgavene.



IT-drift

Velferdsteknologi innebærer flere løpende IT driftsoppgaver. Her finner du en oversikt over de sentrale oppgavene.



Oppgradering og vedlikehold av tekniske løsninger

Velferdsteknologiske løsninger og systemer har behov for både oppgradering og vedlikehold. Dette må planlegges godt. Her finner du en oversikt over de mest sentrale oppgavene dere bør vurdere.



Anskaffelser og avtaleforvaltning

Velferdsteknologi må anskaffes fra leverandører. I tillegg må det som anskaffes og avtalene følges opp jevnlig. Her finner du litt informasjon om oppgaver knyttet til anskaffelser og avtaleforvaltning.



Oppgaver som må ivaretas



Last ned helhetlig tjenestemodell

Helhetlig tjenestemodell er et verktøy i arbeidet med å implementere velferdsteknologi i din kommune og sikre varig drift.



Last ned helhetlig tjenestemodell

Helhetlig tjenestemodell er et verktøy i arbeidet med å implementere velferdsteknologi i din kommune og sikre varig drift.

NASJONALT VELFERDSTEKNOLOGIPROGRAM

Helhetlig tjenestemodell for velferdsteknologi

Versjon 3.0
August 2023



Foto: KS

Publisert: 28.08.2023



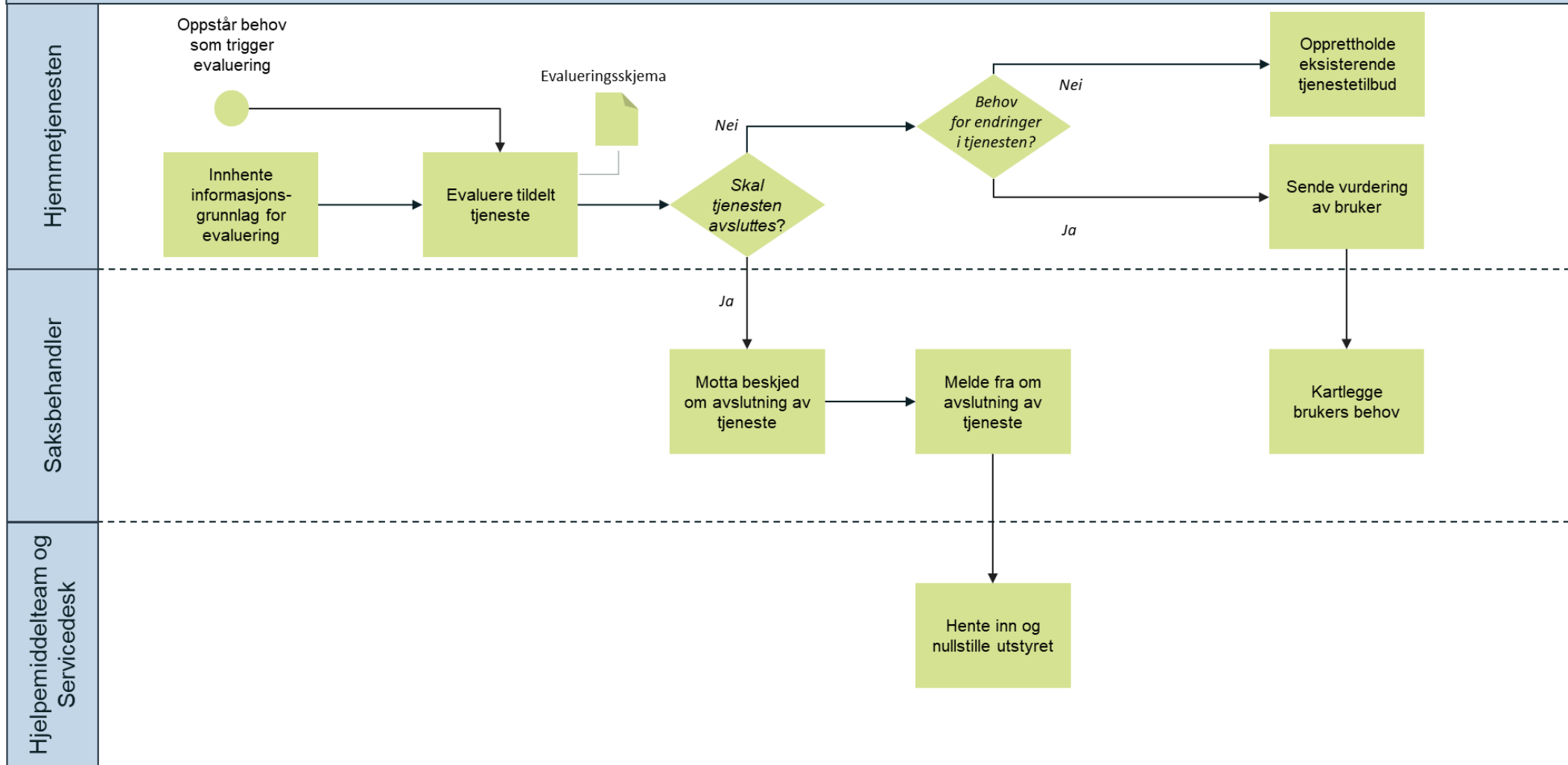
Presentasjon Helhetlig tjenestemodell



Klikkbar versjon av Helhetlig tjenestemodell



Evaluere og avslutte tjenesten – Eksempel fra Bodø kommune



Klikkbar versjon



3 VEDLIKEHOLDE OG UTVIKLE TILDELINGSKRITERIER

MÅL

- Tildelingskriterier holdes oppdatert etter hvert som nye tjenester og ny teknologi tas i bruk
- Det gjøres en helhetlig og likeverdig vurdering ved beslutning om tjenester med velferdsteknologi

OPPGAVER SOM MÅ GJØRES:

- Definer tydelige kriterier for tildeling og hvordan behovet for velferdsteknologi skal avdekkes og vurderes.
- Lag sjekkliste med tildelingskriterier for hver enkelt teknologi som kommunen tilbyr. Relevant innhold i sjekklisen kan være:
 - En beskrivelse av tjenestene som tilbys og nytteverdien deres (gevinster)
 - formålet med tjenestene
 - aktuelle målgrupper for tjenestene
 - relevante vurderingskriterier og ev. ekskluderingskriterier (hvem passer det ikke for og ev. når passer det ikke)
 - om det kan kreves egenbetaling
- Pass på at vurdering av nytteverdi er en del av rutinen ved tildeling
- Oppdater tildelingskriteriene:
 - ved innføring av nye teknologier
 - etter faste evalueringer av erfaringer med bruk av teknologien

- 
- [Helsedirektoratet: Veileder for saksbehandling av tjenester etter helse- og omsorgstjenesteloven](#)
 - [Pasient og brukerrettighetsloven §§ 2-1 a og 4-6a](#) og [Helse og omsorgstjenestelovens §§ 3-2 og 3-3](#)
 - Skien kommune: Tildelingskriterier for [Medisineringsstøtte](#), [Digitalt tilsyn](#), [Lokaliseringsteknologi](#), [Trygghetsalarm](#)

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

- Lag gjerne et felles rammeverk som beskriver hvordan tildelingsprosessen skal foregå overordnet, viktige tildelingskriterier og hvordan vedtaks skal dokumenteres slik at ledere får oversikt og kan følge utviklingen, og det rapporteringen til Kommunalt pasientregister (KPR) går lettere.
- Tildelingskriterier og kartleggingsskjema bør kunne brukes sammen og være mulig å endre eller oppdatere.
- Pass på at kriteriene fanger opp både nye og eksisterende brukere. Vær proaktive og tenk forebyggende når dere identifiserer nye brukere. Eksempelvis kan GPS og digitalt tilsyn settes inn som forebyggende tiltak.
- 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)?
- Etabler noen faste møtepunkter i løpet av året der tildeling/forvaltning sammen med tjenestene kan samles for å diskutere erfaringer med velferdsteknologi og utviklingstrekk i kommunene. Det er viktig at utførende og tildelende enheter treffes og diskuterer sammen. Dette gir et grunnlag for læring og et utgangspunkt for utvikling og justering av både rutiner og de konkrete tildelingskriteriene.



SJEKKLISTE FOR OPPGAVEN: *Vedlikeholde tildelingskriterier*

- ☐ Utarbeidet tildelingskriterier med gode beskrivelser for hvert teknologiområde
- ☐ Avklart rolle- ansvarfordeling mellom tildelende og utøvende enhet
- ☐ Tildelingsprosessen er godt beskrevet
- ☐ Utarbeidet kartleggingsskjema og rutiner for tildeling av tjenester og dokumentasjon
- ☐ Arenaer for læring mellom de ulike enhetene for samhandling er etablert
- ☐ En rutine for årlig eller halvårlig evaluering av tildelingskriterier, der ledere også deltar, er definert og planlagt
- ☐ Tildelingskriterier for velferdsteknologi er en del av overordnede kriterier for tildeling av tjenester



Maler og støtteverktøy

Avklare tjenestens behov og implementere nye løsninger

Viktige avklaringer og spørsmål
Skriv eventuelle avklaringer og spørsmål som må tas stilling til her:

Skriv inn ansvarlig her

Endre på tjenesteforløp og rutiner

Viktige avklaringer og spørsmål
Skriv eventuelle avklaringer og spørsmål som må tas stilling til her:

Skriv inn ansvarlig her

Avklare tjenestens behov og implementere nye løsninger

• Mål: Det er etablert rutiner for å fange opp behov for endringer, og at identifisert behov kan resultere i nye løsninger. En organisasjon som kan ta beslutninger om videreutvikling av eksisterende løsninger eller utvikle nye og implementering av nye

Oppgaver som må gjøres:

- Utarbeid en strategi for videre implementering og utvikling av verktøysteknologi i deres kommune – hvordan kan teknologier utnyttes til best mulig nytte for innbyggerne?
- Strategien bør inkludere mål, mulige utviklingsretter i samarbeid, samarbeidsformer og oppfølging av nye løsninger. Det er viktig at tjenestene bevisst har ansvar for å utvikle og forvalte de nye løsningene.
- Juster forbrukerne, tjenestene, behovet, brukerne til personene og informasjonssikkerhet i nye tjenester og løsninger, behovet for å utvikle og drift, samt kompetansebehovet.
- Videre leding om nye tjenester etter krav til personellressurser, eller om utstyr og programvare kan kjøpes under eksisterende avtaler.
- Planlegg nye implementeringer godt i tid. I tillegg til planlegging av implementering, er det viktig at planleggingen av implementeringen er god. I tillegg til planlegging av implementeringen, er det viktig at planleggingen av implementeringen er god.

Tips til organisering og gjennomføring

- Hold mål og mål- og digitale verktøysteknologi i samarbeid med brukerne for å sikre behovet og behovet for nye løsninger.
- Strategien bør inkludere mål, mulige utviklingsretter i samarbeid, samarbeidsformer og oppfølging av nye løsninger. Det er viktig at tjenestene bevisst har ansvar for å utvikle og forvalte de nye løsningene.
- Juster forbrukerne, tjenestene, behovet, brukerne til personene og informasjonssikkerhet i nye tjenester og løsninger, behovet for å utvikle og drift, samt kompetansebehovet.
- Videre leding om nye tjenester etter krav til personellressurser, eller om utstyr og programvare kan kjøpes under eksisterende avtaler.
- Planlegg nye implementeringer godt i tid. I tillegg til planlegging av implementering, er det viktig at planleggingen av implementeringen er god. I tillegg til planlegging av implementeringen, er det viktig at planleggingen av implementeringen er god.

Sjekkliste

- Det er etablert en strategi for videre implementering og utvikling av verktøysteknologi i deres kommune – hvordan kan teknologier utnyttes til best mulig nytte for innbyggerne?
- Strategien bør inkludere mål, mulige utviklingsretter i samarbeid, samarbeidsformer og oppfølging av nye løsninger. Det er viktig at tjenestene bevisst har ansvar for å utvikle og forvalte de nye løsningene.
- Juster forbrukerne, tjenestene, behovet, brukerne til personene og informasjonssikkerhet i nye tjenester og løsninger, behovet for å utvikle og drift, samt kompetansebehovet.
- Videre leding om nye tjenester etter krav til personellressurser, eller om utstyr og programvare kan kjøpes under eksisterende avtaler.
- Planlegg nye implementeringer godt i tid. I tillegg til planlegging av implementering, er det viktig at planleggingen av implementeringen er god. I tillegg til planlegging av implementeringen, er det viktig at planleggingen av implementeringen er god.

Drifte systemer, plattformer og infrastruktur

Viktige avklaringer og spørsmål
Skriv eventuelle avklaringer og spørsmål som må tas stilling til her:

Skriv inn ansvarlig her

Drifte rolle- og tilgangsstyring

Viktige avklaringer og spørsmål
Skriv eventuelle avklaringer og spørsmål som må tas stilling til her:

Skriv inn ansvarlig her

Håndtere support på systemer og utstyr

• Mål: Håndtere support på systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.

Oppgaver som må gjøres:

- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.

Tips til organisering og gjennomføring

- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.

Sjekkliste

- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.

Drifte utstyrslager og ivareta logistikk

• Mål: Håndtere utstyrslager og ivareta logistikk. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.

Oppgaver som må gjøres:

- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.

Tips til organisering og gjennomføring

- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.

Sjekkliste

- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.
- Drifte og vedlikeholde systemer og utstyr. Drifte og vedlikeholde systemer og løsninger, og prosesser for å oppdatere systemene og utstyret.

[helhetlig-tjenestemodell kort-til-workshop.pptx](#)

Status på organisering av oppgavene: ● ● ●

Oppgaver for å gi teknologi til bruker, ivareta respons, uttrykning og evaluering

Henvise, kartlegge og tildele

Gjøre tilpasninger, gi opplæring og installere

Ivareta respons og uttrykning

Evaluere og videreføre, endre eller avslutte tjeneste

Løpende kommunale oppgaver

Vedlikehold og videreutvikling av tjenesten

Gjennomføre kommunikasjons-tiltak

Lede og gjennomføre opplæring for ansatte

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

Følge opp gevinster

Budsjettere

Administrere system- og utstyrs-porteføljen

Samhandling

Support, lager og utstyr

Håndtere support på systemer og utstyr

Drifte utstyrlager og ivareta logistikk

IT-drift

Drifte systemer, plattformer og infrastruktur

Drifte rolle- og tilgangsstyring

Oppgraderinger og vedlikehold av 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 og følge opp avtaler