******Nasjonalt velferdsteknologiprogram**

**HANDLINGSPLAN**

**Helhetlig tjenestemodell**

**Kommune**: [Skriv inn kommunenavn]

**Gjelder for periode**: [dd.mm.åååå]

**Godkjent i styringsgruppa for Velferdsteknologiprosjektet**:[dd.mm.åååå]

|  |  |
| --- | --- |
| **Visjon** | *Kommunens drømmesituasjon i bruk av velferdsteknologi* |
| **Overordnet mål** | *Hva er det overordnede målet for velferdsteknologi i kommunen?* |
| **Mandat** | *Hva står i mandatet for implementering og drift av velferdsteknologi?* |
| **Satsningsområde** | *Hvor er satsningen i første omgang størst?* |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Helhetlig tjenestemodell** | **Målsetning** | **Tiltak** | **Merknad/kommentar** | **Ansvarlig** | **Frist** | **Prioritet** | **Status** **· · ·** |
| Styring, ledelse og organisering |
| **Tjenesteeier** | Kommunen har definert en overordnet tjenesteeier for arbeidet med velferdsteknologi. |  |  |  |  |  |  |
| **Styring og ledelse** | Ledelsen er samkjørt om arbeidet med velferdsteknologi, og det er tydelige styrings- og rapporteringslinjer. |  |  |  |  |  |  |
| **Organisering** | Arbeidet med velferdsteknologi er organisert på en fornuftig måte som er godt tilpasset alle involverte parter. |  |  |  |  |  |  |
| **Internkontroll**[KS - Internkontroll](https://www.ks.no/internkontroll) | Kommunen bruker kvalitetssystemet aktivt til å dokumentere og sikre at alle lovkrav blir ivaretatt på en tilfredsstillende måte. |  |  |  |  |  |  |
| **Innovasjon og utvikling** | Kommunen har oversikt og styring over utviklings- og innovasjonsarbeid som foregår i kommunen. |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Økonomi (inngår originalt som en del av «Vedlikehold av tjenesten») |
| **Budsjettering** | Kommunen har god oversikt over budsjettbruken til velferdsteknologi:* Interne og eksterne ressurser.
* Driftskostnader og investeringskostnader.
 | *Eksempler på tiltak:** *Avklar i hvilken grad utstyr skal leies eller kjøpes – om det skal på investeringsbudsjettet eller om det skal på driftsbudsjettet.*
* *Avklar hvem som skal betale hvilke driftsutgifter, og hvordan felleskostnader skal allokeres til ulike enheter/avdelinger.*
 |  |  |  |  |  |
| **Gevinster** | Vi har en tydelig målsetning for velferdsteknologi, med tanke på gevinster og nytte for tjenestemottaker.Rutiner for hvordan gevinster og nytteeffekter skal følges opp er utarbeidet og forankret | *Eksempler på tiltak:** *Utarbeid en tydelig gevinstplan*
* *Sørg for at målsetningen med velferdsteknologi er kommunisert ut til alle interessenter*
 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tjenesteforløp |
| **Henvise, kartlegge og tildele** | Velferdsteknologi tildeles på lik linje med andre tjenester.Alle som kartlegger og tildeler tjenester har kunnskap om velferdsteknologi og nytteeffekter. | *Eksempler på tiltak:** *Utarbeid kartleggingsskjema i tjenesten.*
* *Definer tildelingskriterier (inkluderings- og ekskluderingskriterier).*
* *Gjennomfør opplæring av ansatte, også saksbehandlerne på tildelingskontoret.*
 |  |  |  |  |  |
| **Tilpasse og installere** | Det er tydelig definert hvem som skal ha ansvar for tilpasning og installasjon av de ulike teknologiene.Det er utarbeidet rutiner som sikrer forsvarlig drift når det gjelder installasjon og tilpasning. | *Eksempler på tiltak:** Avklar roller og ansvar med tanke på installasjon, tilpasning av utstyr osv.
 |  |  |  |  |  |
| **Respons og utrykning** | Det er etablert en som sikrer mottak og håndtering av varsler 24/7. | *Eksempler på tiltak:** *Avklar hvor alarmene til de ulike velferdsteknologiene skal gå.*
* *Avklar hvem som skal rykke ut ved de ulike alarmene.*
 |  |  |  |  |  |
| **Evaluere, endre og avslutte** | Kommunen har rutiner for jevn oppfølging av bruker slik at tjenesten kan endres ved behov. | *Eksempler på tiltak:** *Utarbeid rutiner for oppfølging av tjenesten.*
* *Bruk evalueringsskjema til å vurdere hvorvidt brukere og ansatte er fornøyde med hvordan tjenesten fungerer.*
 |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Vedlikehold av tjenesten |
| **Kommunikasjon og informasjon** | Kommunen har rutiner som sikrer at relevant og nødvendig informasjon blir kommunisert til både ansatte, brukere, pårørende og andre innbyggere. | *Eksempler på tiltak:** *Lag en oversikt over interessenter (målgrupper) for tjenester med velferdsteknologi.*
* *Utarbeid en kommunikasjonsplan som beskriver hvordan man skal nå ut med informasjon til de ulike målgruppene.*
 |  |  |  |  |  |
| **Brukermedvirkning** | Kommunen legger til rette for brukermedvirkning som et virkemiddel for å sikre økt kvalitet, forsvarlige og likeverdige tjenester til innbyggerne.Kommunen utvikler metoder og fornyer gjennomløpende dialog med innbyggere og brukere påindividnivå, tjenestenivå og systemnivå | *Eksempler på tiltak:** *Tilrettelegg for brukermedvirkning både på individ- og systemnivå for å danne et helhetlig bilde av situasjonen.*
* *Systemnivå: henvend dere til lokale bruker og pårørendeorganisasjoner, og samarbeid andre organisasjoner som gir økt innsikt.*
* *Brukernivå: Sørg for å jevnlige evalueringer med brukerundersøkelse og utarbeid en individuell plan sammen med hver enkelt bruker*
 |  |  |  |  |  |
| **Opplæring**  | Kommunen gir kontinuerlig opplæring til aktører som har behov for kompetanseheving – også på tvers av enheter (IT, teknisk, helse og omsorg).  | *Eksempler på tiltak:** *Utarbeid en plan for opplæring med målgrupper, læringsmål og kanal for opplæring.*
 |  |  |  |  |  |
| **Vedlikehold av tjenesteforløp** | Rutiner og tjenesteforløp er lagt inn i kvalitetssystemet.Det gjøres årlig revidering av tjenesteforløp. | *Eksempler på tiltak:** *Sørg for å kontinuerlig vurdere behov for justeringer av tjenesteforløp og rutiner.*
* *Dokumenter endringer i rutiner og prosesser i tjenesteforløpene.*
 |  |  |  |  |  |
| **System- og utstyrsportefølje** | Kommunen har en tydelig oversikt over system og utstyr, og denne holdes oppdatert.Det er definert systemansvarlig for alle løsninger i velferdsteknologiporteføljen. | *Eksempler på tiltak:** *Utarbeid en oversikt over systemer og utstyr i porteføljen*
* *Sørg for å kontinuerlig oppdatering og evaluering porteføljen, se etter forbedringer og svakheter som kan endres.*
 |  |  |  |  |  |
| **Risiko og beredskap** | Kommunen har system som sikrer at risiko blir vurdert løpende. Verktøy som ROS og DPIA benyttes. | *Eksempler på tiltak:** *Utarbeid risikovurderinger, beredskapsplaner og handlingsplan for tiltak som skal gjennomføres for å ivareta sikkerheten.*
* *Sørg for å kontinuerlig oppdatere og evaluere rutinene.*
 |  |  |  |  |  |
| **Personvern og informasjonssikkerhet** | Kommunen har rutiner for håndtering av helse- og personopplysninger slik at dette til enhver tid er i tråd med gjeldende lover og regler. | *Eksempler på tiltak:** *Gjennomfør risikovurderinger og dokumenter vurdering av hvilke konsekvenser behandling av helse- og personopplysninger medfører for den registrerte.*
 |  |  |  |  |  |
| *Anskaffelser og avtaleforvaltning* |
| **Anskaffelser** | Kommunen har etablert praksis for forsvarlig anskaffelse av velferdsteknologiske løsninger. | *Eksempler på tiltak:** *Sørg for tverrfaglig involvering ved gjennomføring av anskaffelse*
* *Utarbeid plan for implementering og definer roller og ansvarsområder*
 |  |  |  |  |  |
| **Forvaltning av avtaler** | Avtalene knyttet til velferdsteknologi blir fulgt opp og forvaltet på en god og forsvarlig måte. | *Eksempler på tiltak:** *Utarbeid statusrapporter som beskriver nye behov, avvik og evaluer kontrakten i henhold til avtalen*
* *Sørg for et godt samarbeid med leverandør og ha jevnlige møter og dialog*
 |  |  |  |  |  |
| **Avrop på avtaler** | Avrop på eksisterende avtaler blir gjort i henhold til gjeldende bestemmelser. | *Eksempler på tiltak:** *Definer forvaltningsansvar og rutiner for gjennomføring av avrop*
* *Sørg for kontinuerlig evaluering av leveransene*
 |  |  |  |  |  |
| *Support, lager og utstyr* |
| **Support på system og utstyr** | Kommunen har support på utstyr og systemer 24/7 slik at driften er trygg og forsvarlig. | *Eksempler på tiltak:** *Utarbeid tydelig og oppdaterte supportrutiner for teknisk varsler og feilmeldinger.*
* *Sørg for tydelig rolle og ansvarsoppgaver, og foreta regelmessig testing av utstyret.*
 |  |  |  |  |  |
| **Utstyrslager og logistikk** | Kommunen har oversikt over utstyr og lagerbeholdning i kommunen som sikrer effektiv drift. | *Eksempler på tiltak:** *Sørg for å utarbeide og oppdatere utstyrsoversikten og ha oversikt over hvor tilgjengelig teknologi befinner seg til enhver tid.*
* *Ha rutiner for kontinuerlig oppdatering og vurdering på lagerstatus og behovet for teknologi*

 |  |  |  |  |  |
| *IT-drift* |
| **System, plattformer og infrastruktur** | Kommunen har god oversikt over de systemer, plattformer og infrastrukturer som er i drift i kommunen. | *Eksempler på tiltak:** *Utarbeid en oversikt over installerte systemer og programvarer gjennom administrasjonssystem.*
* *Ha tydelige rutiner for oppfølging og hold tett dialog med leverandør.*
* *Gjennomfør risikovurdering ved teknisk infrastruktur.*
 |  |  |  |  |  |
| **Rolle- og tilgangsstyring** | Kommunen har en oppdatert oversikt over hvem som har de ulike tilgangene i hvert enkelt system. | *Eksempler på tiltak:** *Lag en oversikt over de ulike systemene og ha prosedyrer for til tilgangsstyring*
* *Sørg for en jevnlig kontroll og ha et autorisasjonsregister med full oversikt av aktører med aktiv tilgang.*
 |  |  |  |  |  |
| *Oppgraderinger og vedlikehold på løsninger* |
| **Tekniske endringer og vedlikehold** | Kommunen holder løpende dialog med leverandør slik at endringer og nødvendig vedlikehold blir gjort innen rimelig tid. | *Eksempler på tiltak:** *Sørg for å ha en tydelig avtale med leverandør om ansvarsforhold*
* *Utarbeid gode rutiner og prosedyrer for planlagte endringer og vedlikehold for alle innoverte aktører*
 |  |  |  |  |  |
| **Oppgraderinger og konfigurasjoner** | Kommunen sikrer at oppgraderinger og konfigurasjoner blir utført. | *Eksempler på tiltak:** *Ha en dialog tett dialog med leverandør om behov for oppgraderinger*
* *Sørg for å ha en tydelig oversikt over oppgraderingene som er gjort, og vurder behovet for implementering*
 |  |  |  |  |  |
| **Teknisk dokumentasjon** | Kommunen oppbevarer teknisk dokumentasjon fra leverandør og oppdaterer ved behov. | *Eksempler på tiltak:** *Sørg for å oppdatere og vedlikeholde teknisk dokumentasjon*
* *Ha rutiner for kontinuerlig oppdatering av rutiner og veiledningsmateriale i tråd med teknisk dokumentasjon*
 |  |  |  |  |  |
| **Test og implementering av nye, aktuelle løsninger** | Kommunen tester nye løsninger og sørger for at det fungerer slik det skal før det settes ut til bruker.  | *Eksempler på tiltak:** *Utarbeid kriterier og rutiner for testing og funksjonalitet av ny teknologi*
* *Sørg for å involvere ressurspersoner, IT og teknisk personell i testingen*
 |  |  |  |  |  |