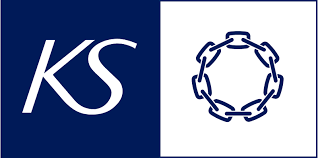
******Nasjonalt velferdsteknologiprogram**

**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 gjennom  løpende dialog med innbyggere og brukere på  individnivå, 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* |  |  |  |  |  |