# Prosessbeskrivelser

Kommunen har ulike prosesser knyttet til enhetene som er i bruk hos hjemmeboende – fra et behov oppstår til det ikke lenger er et behov. I prosessene er bruker, tjenestetildeling og andre kommunale instanser, IT-systemer, responssenter og pårørende/naboer involvert på ulike måter.

For å gi et bilde på hvordan prosessene er i kommunen i dag (ikke utfyllende), er det satt opp to diagram. Diagrammene gir en oversikt over dagens prosess for enheter koblet til hub/trygghetsalarm (gruppe 1) og for enheter som er selvstendige systemer (gruppe 3).

Forklaring til diagrammene:

1. Begrepsforklaring

* Bruker: tjenestemottaker
* Kommunale instanser: tjenesteyter/ hjemmetjenesten
* Tjenestetildeling: saksbehandlere i kommunen
* IT-systemer: fagsystemer (EPJ, kvalitetssystem), arkiv
* Leverandør: dagens leverandører av velferdsteknologi
* Responssenter: dagens mottak av alarmer
* «Noen»: pårørende, nabo, kommunal tjeneste

1. Beskrivelse av prosessene

|  |  |
| --- | --- |
|  | Beskrivelse av prosess for enheter koblet til hub/trygghetsalarm |
| Behov oppdages | * Behovet oppdages, f.eks. datter avdekker at mor har falt. * Tjenestetildeling mottar behov fra «noen», i form av søknad, mail eller telefon. * Tjenestetildeling kartlegger og vurderer søknad, ofte i samarbeid med hjemmetjenesten. Dette avhenger av om det er nye eller kjente brukere. Dokumenteres i IT-systemene. * Tjenestetildeling fatter et vedtak på bakgrunn av søknad og dokumentasjon. * Vedtak sendes til bruker, samt dokumenters i IT-systemene. * Hjemmetjenesten oppretter et tiltak på bakgrunn av vedtaket til brukeren. * Tjenestetildeling sender en bestilling av teknologi til leverandør og responssenter. * Responssenteret oppretter en plan/et tiltak på hvordan håndtere alarm fra hver enkelt bruker. * Leverandør installerer teknologien hjemme hos bruker og gir brukeren opplæring. * Bruker legger til rette for installasjon og mottar opplæring fra leverandør. |
| Alarm utløst | * Bruker utløser alarm. * Alarmen sendes til responssenteret for siling og avklaring. * Hjemmetjenesten rykker ut på alarmen. Dokumenterer hendelsen i IT-systemene. |
| Teknisk feil (melder inn behov flyttes ned i flyt) | * Teknisk feil oppdages av «noen» og meldes til leverandør. * Leverandør utfører feilretting/service/reparasjon. * Avvik meldes i IT-systemene. |
| Behov opphører | * «Noen» melder til tjenestetildeling at behovet til bruker opphører. * Tjenestetildeling avslutter vedtaket og dokumenterer i IT-systemene. Bestiller avinstallering fra leverandør. * Leverandør avinstallerer teknologien hos bruker. * Bruker/pårørende legger til rette for avinstalleringen. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Beskrivelse av prosess selvstendige systemer |
| Behov oppdages | * Tjenestetildeling mottar behov fra «noen». * Hjemmetjenesten kartlegger og leverer søknad ved behov. Dokumenteres i IT-systemene. * Avhengig av type teknologi:   + Tjenestetildeling fatter et vedtak på bakgrunn av søknad og dokumentasjon.   + Vedtak sendes til bruker, samt dokumenteres i IT-systemene.   + Hjemmetjenesten oppretter et tiltak på bakgrunn av vedtaket til brukeren * Tjenestetildeling sender en bestilling av teknologi til leverandør og responssenter. * Responssenteret oppretter en plan/et tiltak på hvordan håndtere alarm fra hver enkelt bruker. * Leverandør installerer teknologien hjemme hos bruker. |
| Opplæring | * Leverandør gir opplæring på bestilling fra kommunen. * Kommunen gjennomfører opplæring selv. |
| Konfigurering (avhengig av type teknologi) | * Leverandør konfigurerer på bestilling fra kommunen. * Kommunen konfigurerer etter brukerbehov. |



