# 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.
 |



