



E-helse Nordland og Helhetlig tjenestemodell

Mathilde Hanssen
Fagdag USHT 24.03.26





Mathilde Hanssen

- Bodø kommune
- Helhetlig tjenestemodell
- EPJ



Marie Andreassen

- Bodø kommune
- Velferdsteknologisk knutepunkt
- Ny funksjonalitet i Kjernejournal
- Pasientens legemiddelliste



Malin Molaug Lie

- Bodø kommune
- Velferdsteknologi



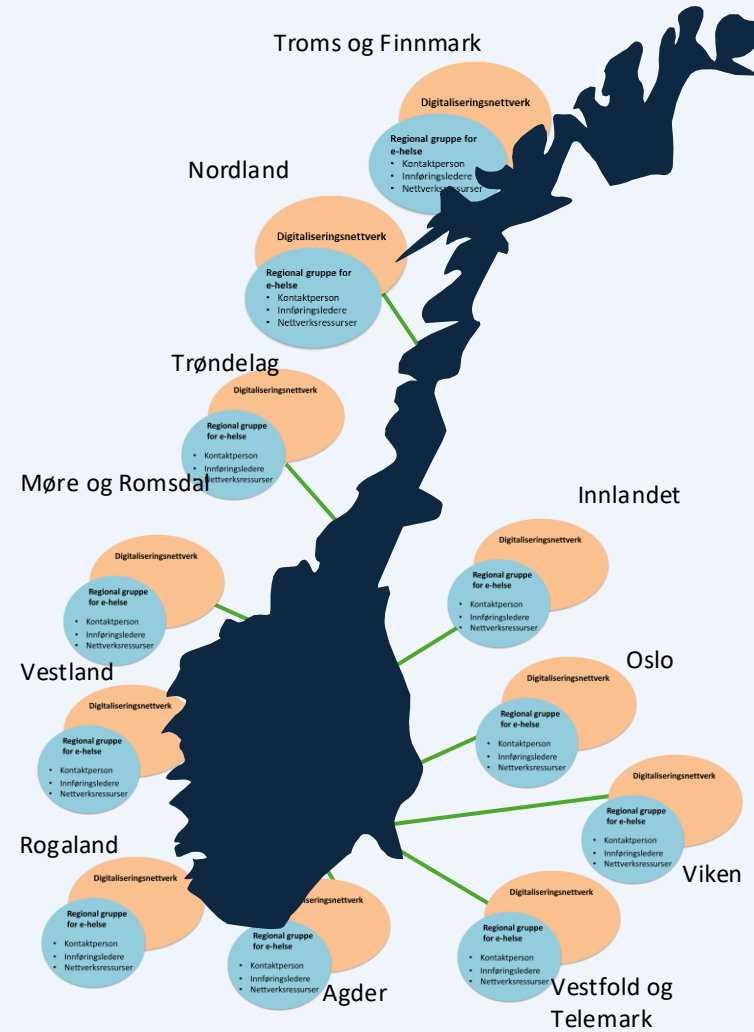
Torolf Slettevoll

- Vefsn kommune
- Digi-helsestasjon
- Regional nettverksgruppe for samhandling
- Utvalg for tjenesteregister

Oppdragsbrev

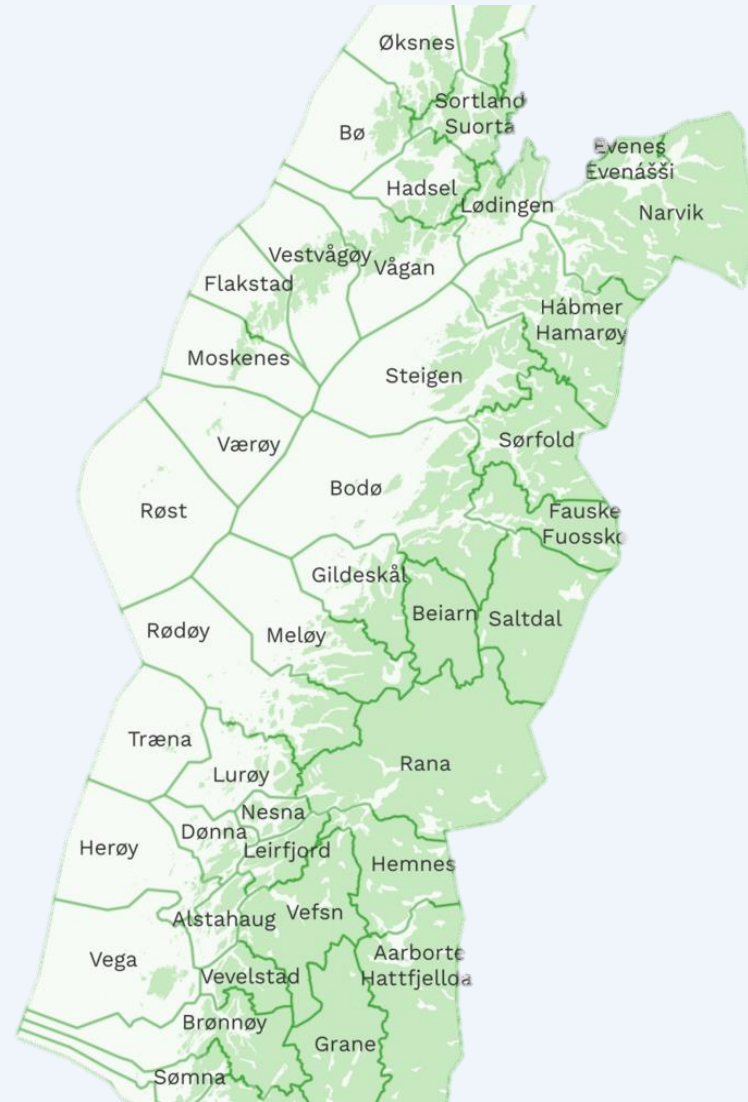


1. Felles innføring
2. Nettverk e-helse

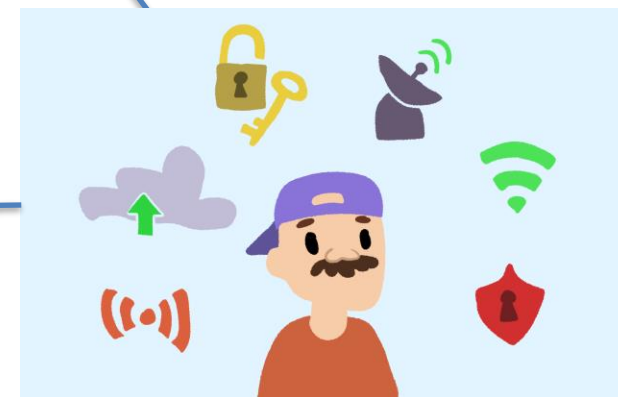
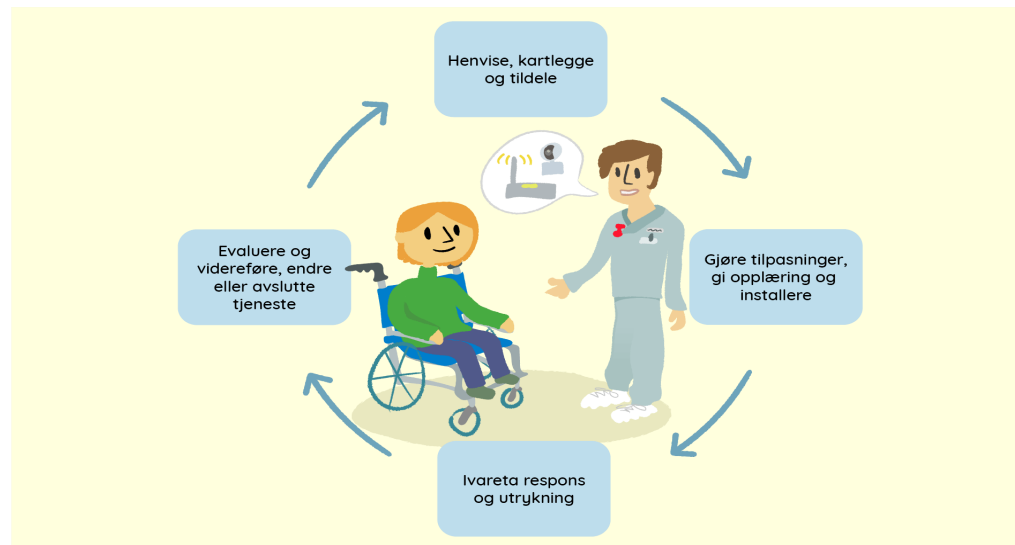


E-helse Nordland

- Oppdragsbrev
- Koordineringsgruppe
- Samstyringsstrukturen
 - KS Fag og prioriteringsutvalg (FPU)
- Aktiviteter og prosjekter
 - Nasjonalt
 - Regionalt



Helhetlig tjenestemodell

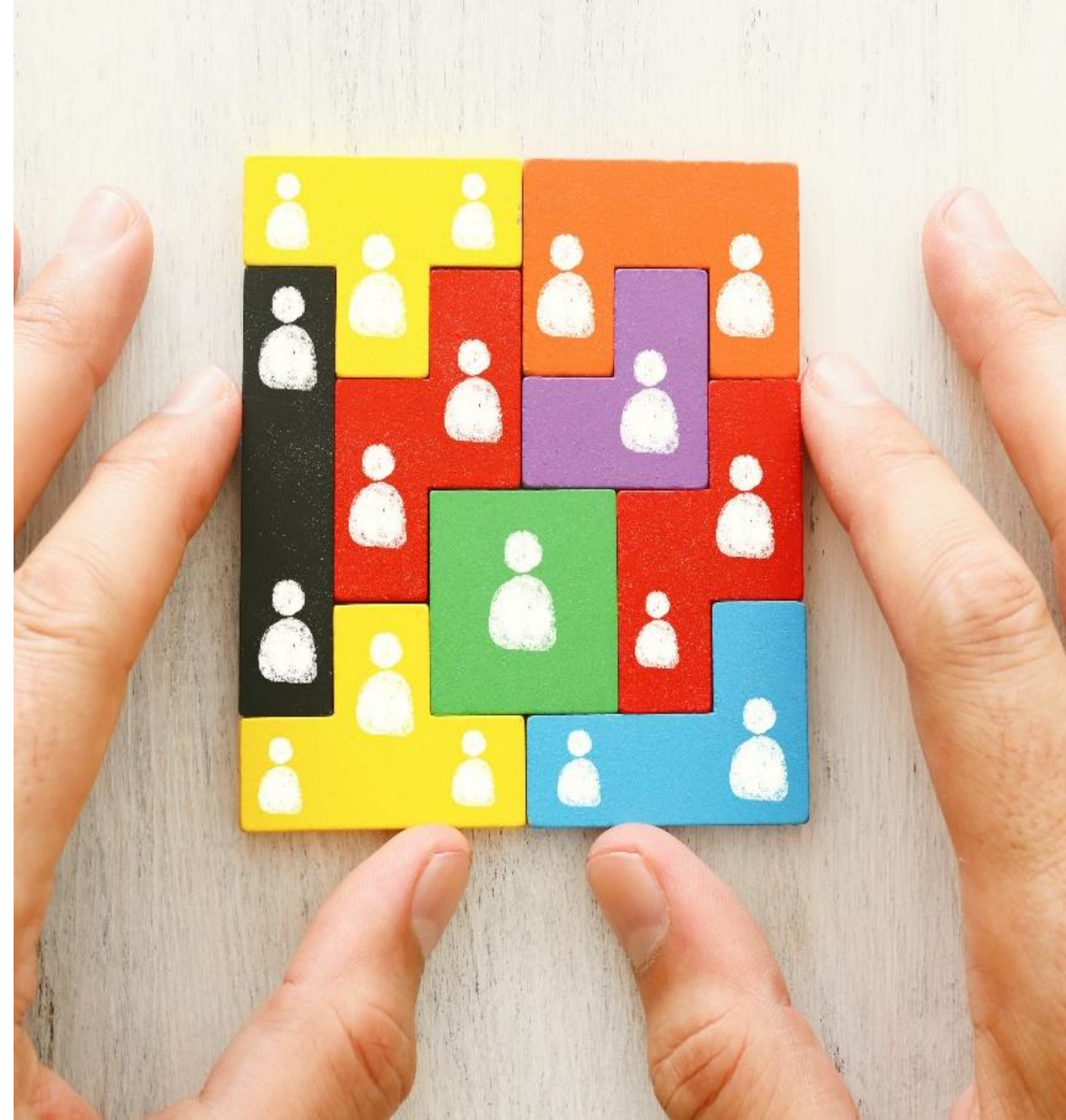


Mange ulike aktører kan påvirke tjenestemodellen



Hva er Helhetlig tjenestemodell (HTM)?

Et metodisk verktøy som gir oversikt over oppgaver, roller og ansvar som må ivaretas dersom helseteknologi skal bli en integrert del av tjenestene til innbyggerne i kommunen. Dette fordrer tverrfaglig samarbeid og samordning.





SKULLE SLÅ ALARM: Teknologien sviktet og varslet ikke da en demenssyk bruker av hjemmetjenesten gikk ut hjemmefra om natten. Illustrasjonsfoto: Gorm Kallestad

Helsetilsynet: Svikt i velferdsteknologi førte til dødsfall

Helsetilsynet har sett på hva som var årsaken til at velferdsteknologi ikke varslet som den skulle, slik at en demenssyk bruker av hjemmetjenesten døde.

Kjersti Flugstad Eriksen
JOURNALIST

PUBLISERT 23.06.2025 - 15:01 SIST OPPDATERT 01.07.2025 - 10:46

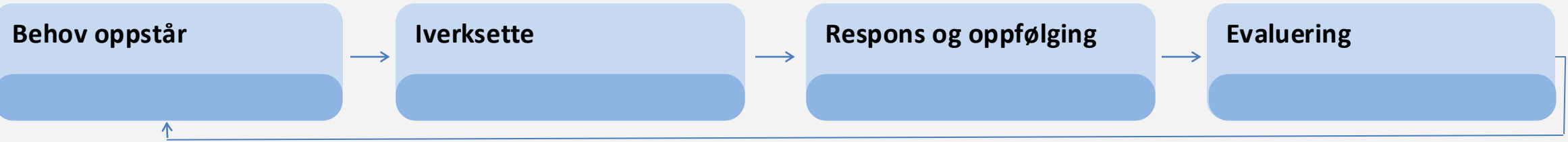


Teknologien krever tilrettelegging



Helhetlig tjenestemodell

Oppgaver og ansvarsområder som må ivaretas når vi tildeler tjenester støttet av teknologi

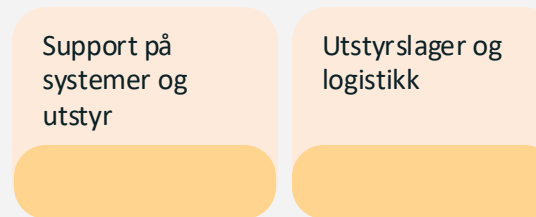


Løpende kommunale oppgaver

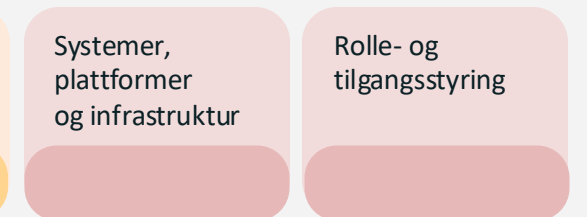
Vedlikehold og videreutvikling av tjenesten



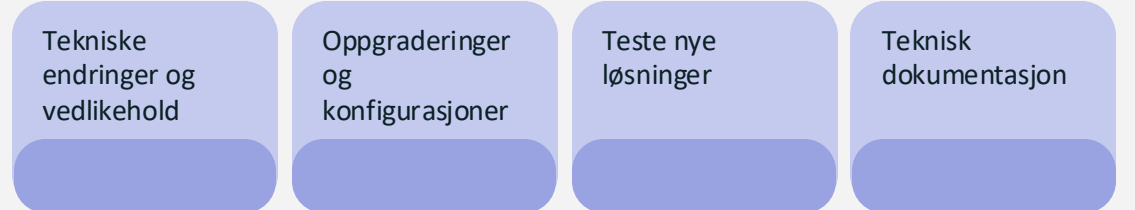
Support, lager og utstyr



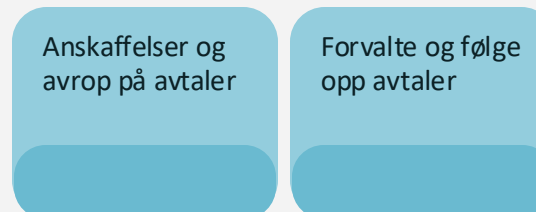
IT-drift



Oppgraderinger og vedlikehold på løsninger



Anskaffelser og avtaleforvaltning



Helhetlig tjenestemodell

Oppgaver og ansvarsområder som må ivaretas når vi tildeler tjenester støttet av teknologi

Behov oppstår

Iverksette

Respons og oppfølging

Evaluering

Vedlikehold og videreutvikling av tjenesten

Behov, implementere og skalere

Samhandling

Kommunikasjon og informasjon

Risiko og beredskap

Personvern og informasjonssikkerhet

Opplæring

Budsjettering

Gevinstarbeid

Tildelingskriterier

Tjenesteforløp og rutiner

System- og utstyrsportefølje

Support, lager og utstyr

Support på systemer og utstyr

Utstyrlager og logistikk

IT-drift

Systemer, plattformer og infrastruktur

Rolle- og tilgangsstyring

Oppgraderinger og vedlikehold på løsninger

Tekniske endringer og vedlikehold

Oppgraderinger og konfigurasjoner

Teste nye løsninger

Teknisk dokumentasjon

Anskaffelser og avtaleforvaltning

Anskaffelser og avrop på avtaler

Forvalte og følge opp avtaler

1

BEHOV OPPSTÅR



MÅL

- Digitalt førstevalg
- Kommunen har etablerte rutiner for å kunne identifisere, kartlegge og tilby helseteknologi som en integrert del av sine tjenester

OPPGAVER SOM MÅ GJØRES:

- Utarbeid tildelingskriterier for de ulike helseteknologiske løsningene.
- Gjennomfør opplæring i helseteknologi for ansatte i forvaltning/tildeling.
- Lag rutiner for kartlegging og evaluering.
- Gjennomfør kartlegging med bruker og eventuelt pårørende.
- Publisert en oversikt over teknologi kommunen tilbyr og hva innbygger kan skaffe selv.
- Følg saksbehandlingsregler og sørg for at vedtak er hjemlet i riktig lovparagraf.
- Oppdater tjeneste, tiltak og tiltaksplan.
- Sett inn evalueringsdato, benytt styringsdata under evaluering.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING:

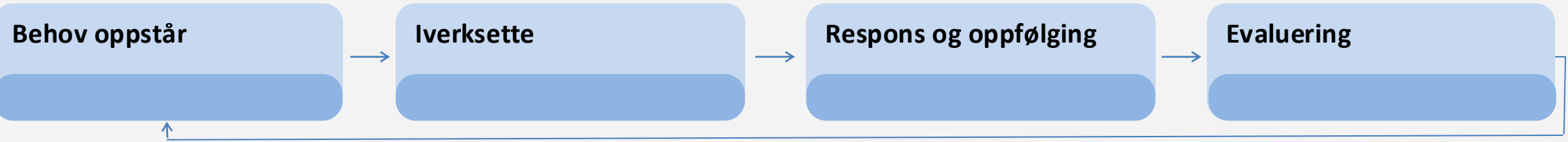
- Tjenester støttet av teknologi skal tildeles på link linje med kompenserende tjenester og forbyggende.
- Sørg for at saksbehandlerne har god kjennskap til hvordan de ulike teknologiene kan skape nytteverdi for brukerne.
- Ha ett felles søknadsskjema for kommunale helse- og omsorgstjenester (én vei inn). Ikke la teknologi bli noe man etterspør i tillegg til andre tjenester.
- God samhandling mellom saksbehandler, tjenesten, brukeren og eventuelt pårørende er nødvendig for å treffe behovene.
- Inkluder innbyggeren, pårørende og nærnettverket. For eksempel i oppfølging av ulike typer varsler og alarmer.
- Pass på at det kommer frem i rutinen hvor ansatte skal henvende seg når behov oppstår eller endrer seg.



- [Helsedirektoratet: Veileder for saksbehandling](#)
- [Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker \(forvaltningsloven\) – Lovdata](#)
- [Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd \(offentleglova\)](#)
- [KS: Velferdsteknologiens ABC: Emne B – Fra brukerbehov til ny løsning](#)

Helhetlig tjenestemodell

Oppgaver og ansvarsområder som må ivaretas når vi tildeler tjenester støttet av teknologi

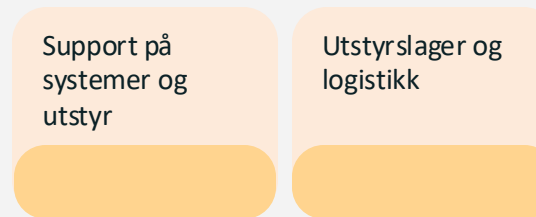


Løpende kommunale oppgaver

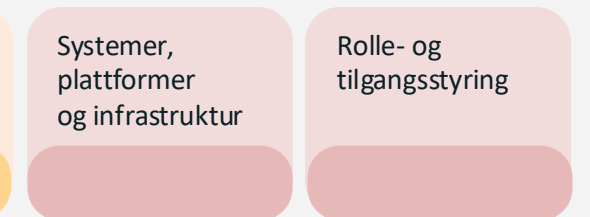
Vedlikehold og videreutvikling av tjenesten



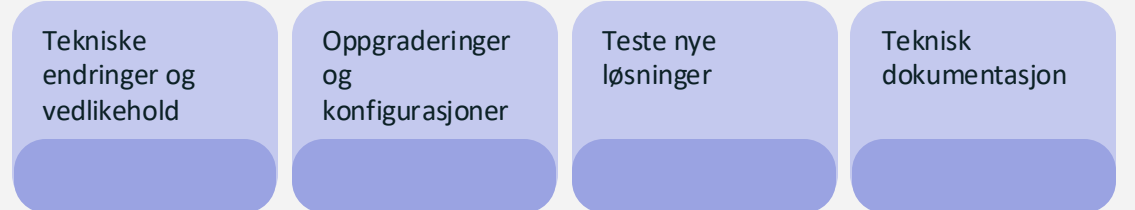
Support, lager og utstyr



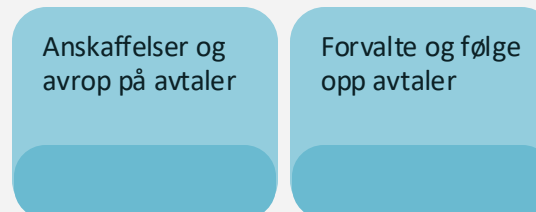
IT-drift



Oppgraderinger og vedlikehold på løsninger



Anskaffelser og avtaleforvaltning



Helhetlig tjenestemodell

Oppgaver og ansvarsområder som må ivaretas når vi tildeler tjenester støttet av teknologi

Behov oppstår



Iverksette



Respons og oppfølging



Evaluering



Løpende kommunale oppgaver

Vedlikehold og videreutvikling av tjenesten

Behov, implementere og skalere

Samhandling

Kommunikasjon og informasjon

Risiko og beredskap

Personvern og informasjonssikkerhet

Opplæring

Budsjettering

Gevinstarbeid

Tildelingskriterier

Tjenesteforløp og rutiner

System- og utstyrsportefølje

Support, lager og utstyr

Support på systemer og utstyr

Utstyrlager og logistikk

IT-drift

Systemer, plattformer og infrastruktur

Rolle- og tilgangsstyring

Oppgraderinger og vedlikehold på løsninger

Tekniske endringer og vedlikehold

Oppgraderinger og konfigurasjoner

Teste nye løsninger

Teknisk dokumentasjon

Anskaffelser og avtaleforvaltning

Anskaffelser og avrop på avtaler

Forvalte og følge opp avtaler

**MÅL**

- Felles forståelse for behov, mål og anvendelse av helseteknologi
- Ansatte er trygge på bruk av helseteknologi og har fått relevant opplæring

OPPGAVER SOM MÅ GJØRES:

- Få oversikt over målgruppene og deres behov for oppæring.
- Lag en plan for opplæring forakret på ledernivå.
- Sikre at nyansatte og vikarer får opplæring.
- Tilrettelegg for kompetanseheving på tvers av IT, teknisk og helse og omsorg.
- Sørg for å holde opplæringsmateriell oppdatert på tvers av kanaler. Ved oppgraderinger av utstyr og systemer, er det viktig å gjenspeile ny funksjonalitet i opplæringsmateriellet, både for helsepersonell, brukere og pårørende.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING:

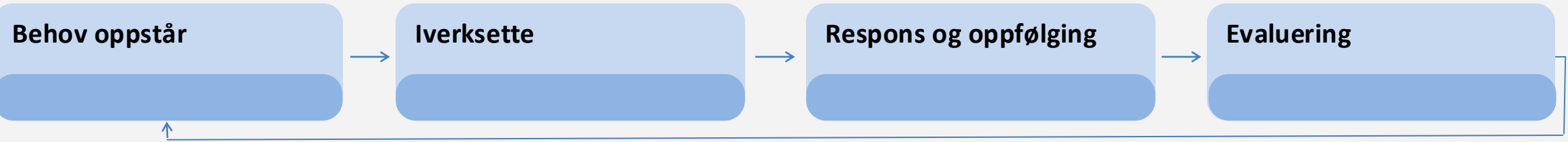
- Samarbeid om opplæring med andre (f.eks. USHT, andre kommuner, nettverk, frivillighet og leverandører). Hvem kan bidra med hva og hva trenger målgruppene i din kommune?
- Undersøk hva som finnes av opplæringsarenaer, åpne verktøy og ressurser (nettsider, e-læring, velferdsteknologiens ABC, KS kunnskap, kvikk-guider, etc.).
- Læring av ny praksis og kultur tar tid. Ha opplæringen om helseteknologi inn i eksisterende rutiner for ansatte og nyansatte og i kommunens kompetanseplan.
- Bruk eksisterende møter og fora for enkel tilgjengelighet. Eksempel: personalmøter, allmøter, ledermøter eller andre faste møter. Bruk av digital opplæring kan også være nyttig og mer fleksibelt (e-læring, VR, spill etc.).
- Dedikerte ressurspersoner på avdelingene/sonene i tjenesten kan tildeles et ansvar for å gjennomføre opplæring og oppdatere rutiner og materiell. Pass på at disse får avsatt tid og et tydelig mandat til å forvalte og gjennomføre opplæringen.
- Etabler møter for ressurspersonene for å sikre et nettverk for deling av erfaringer og kompetanseheving. Reflektere over felles praksis er viktig.



- [Velferdsteknologiens ABC – nasjonalt opplæringsmateriell](#)
- [Kvikk-guider](#)

Helhetlig tjenestemodell

Oppgaver og ansvarsområder som må ivaretas når vi tildeler tjenester støttet av teknologi

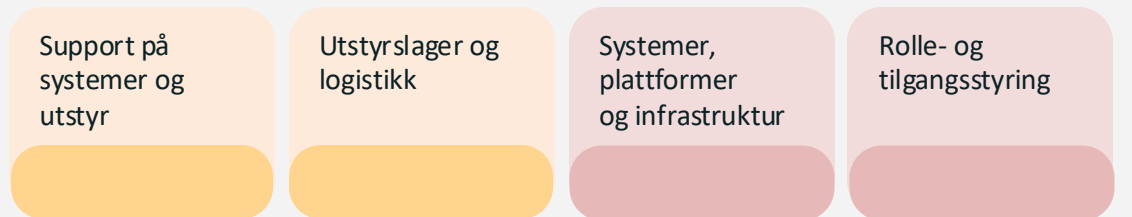


Løpende kommunale oppgaver

Vedlikehold og videreutvikling av tjenesten

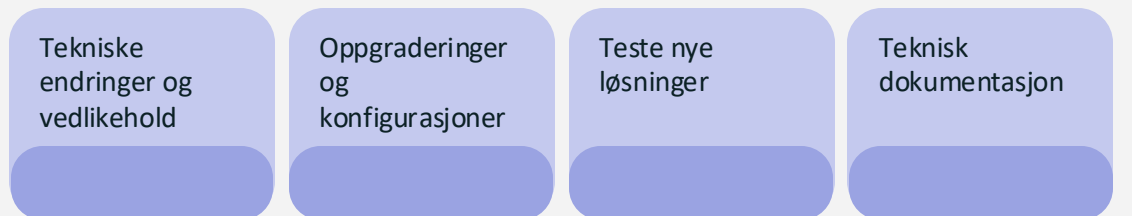


Support, lager og utstyr

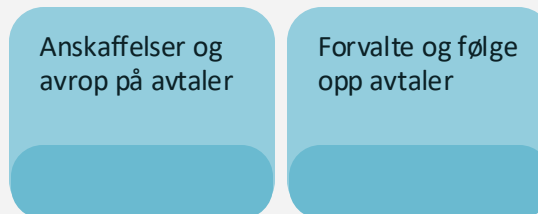


IT-drift

Oppgraderinger og vedlikehold på løsninger



Anskaffelser og avtaleforvaltning



Felles kompetanseløft Helhetlig tjenestemodell i Nordland

Pulje 1, 2025, 12 kommuner	Pulje 2, 2026, 8 kommuner
Alstahaug	Alstahaug
Bø	Hamarøy
Steigen	Dønna
Leirfjord	Lurøy
Sortland	Nesna
Vestvågøy	Vestvågøy
Andøy	Andøy
Herøy	Herøy
Rana	
Meløy	
Vega	
Gildeskål	



Kontaktinformasjon

Regional kontaktperson e-helse

Mathilde Hanssen

mathilde.hanssen@bodo.kommune.no

Les mer om HTM på ks.no

[Helhetlig tjenestemodell for velferdsteknologi - KS](#)

