



Digihelse  
Erfaringar frå  
Søre  
Sunnmøre  
“7- stjerna”

## Kven er vi og korleis arbeider vi ?

- 7 kommunar med felles IKT driftssenter for alle dataløysingar. Samling av datadrift trinnvis frå 2012, og fulletablert eigen organisasjon frå 2018.
- I tillegg til ordinær databistand har vi også personar som er fagressurs/har systemansvar for dataløysingar mht arkiv og portal, løn, personal, skule og oppvekst, samt EPJ ved helsestasjonar og pleie og omsorg.
- For pleie og omsorg vart det etablert 1 felles database i 2015 ( GERICA)for våre 7 kommunar. Dette gir store gevinstar ved drift og oppsett, samt enklare å ta i bruk nye løysingar samstundes, med felles opplæring og rutinar.
- I juni kvart år blir det gitt innspel til felles budsjett for komande år, og ønska tiltak for neste 4 års periode. Forslaga går via interkommunale faggrupper for sektorane > Digitaliseringsrådet> Styret for SSIKT og til kommunedirektørgruppa.
- Den enkelte kommune legg tiltak og beløp inn i eigne kommunale budsjett for politisk handsaming.

## Kort om prosess i tid og utrulling av tenester

1. Medio 2018: **Interkommunalt budsjettarbeid** og innspel til handlingsplan 2019-2022. DigiHelse prioritert i budsjett 2019. **Forankra og prioritert** av 7\* si omsorgsleiargruppe. Alle kommunane var då med i «**KS- DigiFin**»- ordninga.
2. Ny informasjon til 7\* omsorgsleiarane og 7\* Gericas driftsgruppe våren 2019
3. **Signert kontrakt med leverandør** av fagsystemet i juni 2019+ avtale NHN.
4. Juni-oktober 2019: **Praktiske avklaringar i den enkelte kommune**, samt 7\* faggrupper, + teknisk og fag SSIKT
5. September 2019: Ny info til 7\* omsorgsleiarar, 7\* Gericas drift og alle kommunale heimesider.

## Kort om prosess i tid og utrulling av tenester; forsettelse

6. Haust 2019: **Signerte kontrakt med KS Digihelseprosjektet**, alle 7 kommunar+ ny info på heimesider, dele ut brosjyrar til aktuelle pasientar, samt info ulike stader i kommuna ( venterom, bibliotek, NAV mv )
7. Oppstart og opplæring av ressurspersonar per kommune, siste veka i oktober. 1 dag; delt i 5 bolkar. Store kommunar 1 time kvar, 4 minste kommunar , 2 + 2 i lag. Artiklar i ALLE lokalavisene i regionen.
8. Start ca 1.11: Teneste praktisk bistand + matombering. Rutinar tekne i bruk.
9. April 2020: Alle utvidar med heimesjukepleie, + enkelte andre tenester.
10. Sept 2020: Aktiverte resterande tenester, minus vanleg korttids og langtidsopphald i institusjon. Men vi har aktivert avlastning både i og utanfor institusjon.
11. Juni 2021: Tok i bruk Digihelsestasjon- alle 7 kommunar, via Hspro.



# Digihelse, bilde frå ei av heimesidene våre:

aboutblank

## Tek i bruk digital innbyggardialog

**Innbyggjarar**

**Helsepersonell**

Kommunane på søre Sunnmøre skal denne hausten ta i bruk digital innbyggardialog. Fotograf: Helsenorge.no

**Kommunane på søre Sunnmøre skal ta i bruk digital innbyggardialog via Helsenorge.no denne hausten.**

Dei 7 kommunane på søre Sunnmøre er kjend for gode samarbeid seg i mellom og «Sjustjerna» er blitt eit begrep langt utanfor våre region.

Denne hausten byrjar vi å ta i bruk nasjonale løysingar for innbyggardialog via Helsenorge.no.

For innbyggjarane våre vil det bety at tenestemottakar av kommunale helse og omsorgstenester eller pårørande for

## Følg oss

Ørsta kommune  
2,9k likar

Lik denne sida

Bli den første av venene dine til å like dette.

## Siste nyhende

[Trafikkhindring Standalbakkane](#)

[Redusert opningstid NAV Ørsta-Volda](#)

[Biletserie: Fantastisk barnehagemesse!](#)

[Informasjon om](#)

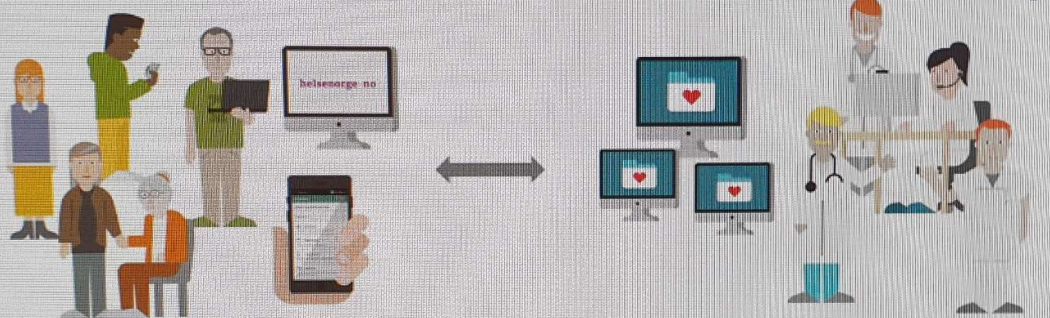
8 August 2022

21 September 2022

# DigiHelse, bilde frå ei av heimesidene våre:

aboutblank

## Tek i bruk digital innbyggardialog



**Innbyggjarar** **Helsepersonell**

*Kommunane på søre Sunnmøre skal denne hausten ta i bruk digital innbyggardialog* *Fotograf: Helsenorge.no*


**Kommunane på søre Sunnmøre skal ta i bruk digital innbyggardialog via Helsenorge.no denne hausten.**

Dei 7 kommunane på søre Sunnmøre er kjend for gode samarbeid seg i mellom og «Sjustjerna» er blitt eit begrep langt utanfor våre region.

Denne hausten byrjar vi å ta i bruk nasjonale løysingar for innbyggardialog via Helsenorge.no.

For innbyggjarane våre vil det bety at tenestemottakar av kommunale helse og omsorgstenester eller pårørande for

### Følg oss



Ørsta kommune  
2.9k likar

Lik denne sida

Bli den første av venene dine til å like dette.

### Siste nyhende

[Trafikkhindring Standalbakkane](#)

[Redusert opningstid NAV Ørsta-Volda](#)

[Biletserie: Fantastisk barnehagesmesse!](#)

[Informasjon om](#)

Illustrasjon  
frå Ks-  
Prosjektet

Ansatte i hjemmetjenestene



Forenkle  
kommunikasjon og  
bedre kvalitet



Digital kommunikasjon

Involvering og  
trygghet



Pårørende

Lettere tilgang.  
Mestring og  
medvirkning



Tjenestemottakere



## Erfaringar i starten og utover:

1. Opplæring og engasjement hos tilsette er eit **leiaransvar**. Manglar engasjementet på toppen, blir det tungt lengre nede i organisasjonen.
2. **Etabler rutinar og ansvar internt**: leiar og systemansvarlege> Mellomleiar og dei med dagleg « meldingsansvar». Tildelingskontor og tilsette med arbeid tett på « skjerm» store delar av dagen, kan følgje opp meldingar <> og svar.
3. Systemansvarlege må følgje med at det tekniske fungerer begge vegar.
4. Kontakt « presseansvarleg» i kommunen, for « blest» om tiltaket og få lagt inn **NYTTIG informasjon** på heimesider mv. Når eiga heimeside har god info om løysinga, med gode lenker, er det lettare for tilsette å orientere pårørande og brukarar som spør etter oppstart. TIPS: Bruk gjerne også lokalradio og lokal-tv 😊
5. Pårørande/ brukar har mange spørsmål. Dei fleste svara finst på sidene under:
  - <https://www.helsenorge.no/fullmakt/om/slik-representerer-du-andre-paa-helsenorge-no>
  - <https://www.ks.no/fagomrader/digitalisering/felleslosninger/meldinger-og-kalender-pa-helsenorge.no-digihelse/ofte-stilte-sporsmal-fra-brukere/>





## Etablere RUTINAR og opplæring

- Opplæringa var interkommunal, med 1 skuletime per kommune/ 2 kommunar
- Tilgong til DigiHelse i Geric= Systembrukar, sakshandsamar mv, sjukepleiar HBO/bustad og institusjon, fagarbeidar HBO/ bustad, kjøken og fakturaansvar, og frå 2020 også ergo og fysioterapeut, kommunal psykolog mv.
- **Svar frå tenesta snarast og innan utgangen av påfølgande kvardag.**
  - *«Avbestilling av kommunal teneste må varslast kommuna seinast 24 timar før. Unntak er tenester ytt på måndag eller fyrste dag etter helg/ høgtid. Då må kommuna få avbestillinga seinast kl 15 siste kvardag før helg. ».( 7\*)*
  - *Om ein ikkje kan svare ut meldinga fullt ut, skal « midlertidig svar», som seier noko om kva tid innbyggjar kan få eit endeleg svar.*
  - **Rutinane for svar må formidlast til alle tilsette, så alt vert handsama likt innan frist.** Rutinane inneber også handtering av avlysing/ flytting av oppdrag mv internt i EPJ: Kven som gjer kva,- og korleis.
- Opplæring i eiga kommune inneber semje om rutinar i høve til ulike typer spørsmål. Leiar pr nivå har oversikt – og ansvar- over all dialog i eiga eining.

NB: Vi la inn lokal manual i Geric + « krav» om at tilsette som skulle ta i bruk Digihelse, måtte gjennomføre web-kurs ( KS kurs).

[https://www.kslaring.no/local/course\\_page/home\\_page.php?id=8603](https://www.kslaring.no/local/course_page/home_page.php?id=8603)

## RUTINAR – ulike typer 1, frå pilotprosjekt i Oslo

Type innhold i meldinger	Utførelse	Aksjonspunkt og frist	Ansvarlig
Henvendelse til en tjeneste	Lese innholdet og besvare meldingen	Sette status til «ferdig behandlet» og besvare meldingen så snart som mulig, innen en dag	Se lokal rutine
Henvendelse fra tjenestemottaker som må behandles av en annen ansatt	Lese innholdet og gi et midlertidig svar med at meldingen er videresendt	Så snart som mulig, innen en dag	Ansatt nr 1
	Videreformidle meldingen til annen ansatt	Sette saken til «under behandling»	
	Sende utfyllende svar til tjenestemottaker	Sette status til ferdigbehandlet	Ansatt nr 2
Endring og avlysning av avtale	Endre arbeidslistefordelingen, dersom mulig	Så snart som mulig	Ansvarlig for arbeidslistefordelingen i aktuell tjeneste
	Gi beskjed til ansatt som skulle vært på hjemmebesøk (Sende beskjed direkte til håndterminal)	Så snart som mulig for å unngå bomtur	
	Besvare meldingen	Sette saken til «Ferdig behandlet»	



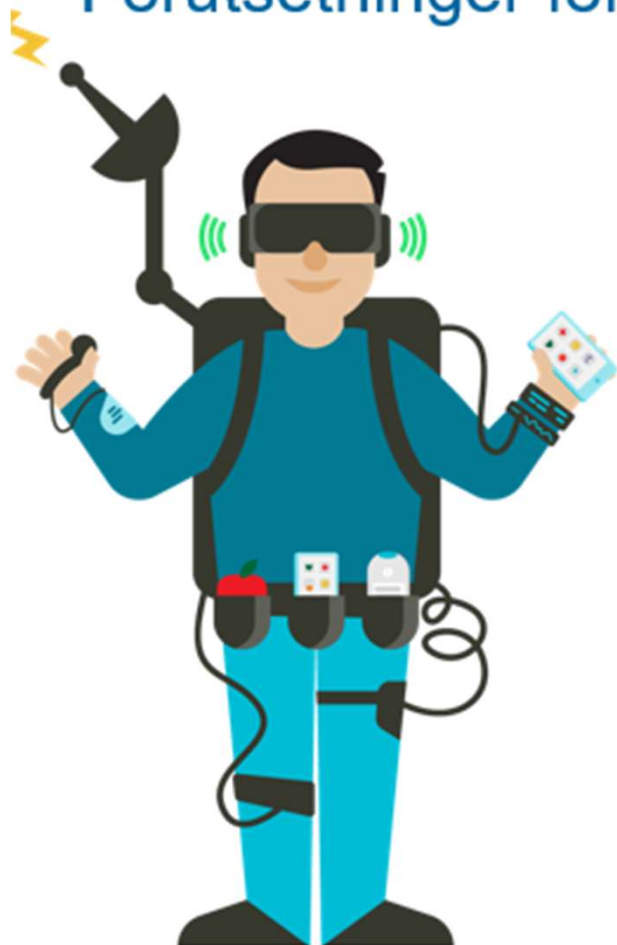
## RUTINAR – ulike typer 2, frå pilotprosjekt i Oslo

Søknad om tjeneste eller økt hjelpebehov	Gi midlertidig svar med informasjon om forventet saksbehandlingstid på søknaden		Meldings ansvarlig
	Videreformidle meldingen til saksbehandler der dette er en annen ansatt	Setter saken til «Under saksbehandling»	Saksbehandler
	Saksbehandler returnerer utfyllende svar til tjenestemottaker, og viser evt til søknadsskjema på kommunenes hjemmeside	Setter saken til «ferdig behandlet»	
Faktura spørsmål	Behandle spørsmålet og gjøre nødvendige oppgaver knyttet til innholdet	Sette saken til «under saksbehandling»	Aktuell tjeneste Ansvarlig for faktura utsendelsen
	Gi konkret tilbakemelding når saken er kontrollert	Setter saken til «ferdig behandlet»	
	Lese meldingen og sjekke fakta i klagen	Så snart som mulig, senest innen en dag	

## RUTINAR – ulike typer 3, frå pilotprosjektet i Oslo

Annen klage	Behandle klagen og gjøre nødvendige oppgaver knyttet til innholdet	Sette saken til «under saksbehandling»	Koordinator Saksbehandler Leder
	Gi konkret tilbakemelding når klagen er behandlet	Sette saken til «ferdig behandlet»	
	Vurdere om svar på klagen skal gis i egnet arkiv-/avviksystem		
<i>Usaklige meldinger</i>			<i>Leder</i>
Meldinger som inneholder spørsmål til ulike tjenestesteder	Besvare innholdet som gjelder egen tjeneste Videreformidle resten av innholdet til annen tjeneste	Sette saken til «under saksbehandling»	Ansatt 1  Ansatt 2
	Besvare innholdet som gjelder egen tjeneste	Setter saken til «ferdig behandlet»	
Meldinger sendt til feil mottaker, f.eks meldinger som skulle vært sendt til fastlege	Besvare meldingen med informasjon om at denne må opprettes på nytt og sendes til rette mottaker	Så snart som mulig innen en dag	Meldings-ansvarlig

## Forutsetninger for at innbygger skal komme i gang



1.  
De må bo i en kommune som har tjenester tilrettelagt for digital samhandling
2.  
De må motta bestemte tjenester fra kommunen
3.  
De må være digitalt aktive på [helsenorge.no](https://helsenorge.no) = de må samtykke til bruksvilkårene og til «dialogtjenester og personlig helsearkiv»  
(- dette gjøres når de logger seg på [helsenorge.no](https://helsenorge.no) første gang)

## Kom i gang på helsenorge.no



- Innbygger logger seg inn på helsenorge.no. (PC, nettbrett eller mobil)
- Må logge inn med bankID eller tilsvarende elektronisk identifikasjon
- Må samtykke til bruksvilkårene for helsenorge.no samt «dialogtjenester og personlig helsearkiv» (Tjenesten vil være aktiv neste dag).
- Samtykkekompetanse
  - skjema for personer uten samtykkekompetanse
- Innbygger kan gi fullmakt til andre, f.eks. pårørende

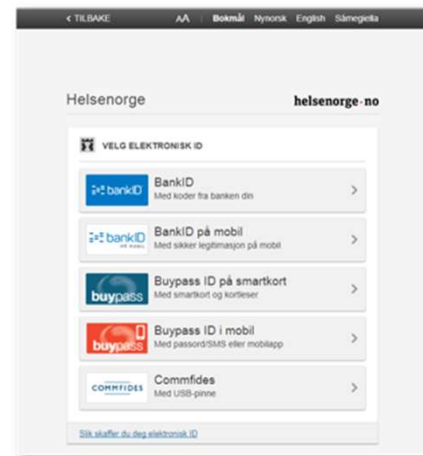
# Kom i gang

Gå til [helsenorge.no](https://helsenorge.no)  
og klikk «Logg inn»

The screenshot shows the homepage of helsenorge.no. At the top right, there is a 'Logg inn' button with a lock icon, highlighted with a blue box and a red arrow. Below the navigation bar is a search bar with the text 'Søk' and a magnifying glass icon. The main content area features a large image of hands holding a white container, with a purple overlay box containing the text: 'Vil du slutte å snuse eller røyke? Bruk Slutta-appen eller få tips av andre som har klart det. Finn flere råd for hvordan du kan lykkes her.' Below this is a 'Min helse' section with a 'LOGG INN I MIN HELSE' button, also highlighted with a blue box and a red arrow. To the left of the 'Min helse' section is an 'Innhold A-Å' index with letters A through Å.

## Kom i gang

- Bruk BankID eller tilsvarende elektronisk ID ved innlogging



Når innbygger logger på for første gang, blir de bedt om å samtykke til bruksvilkår og til «dialogtjenester og personlig helsearkiv». Dette er nødvendig å samtykke til for å kunne bruke tjenestene fra kommunen.

Hvis innbygger har brukt helsenorge.no tidligere og godkjent disse bruksvilkårene, trenger de ikke å gjøre det igjen.

Jeg samtykker til dialogtjenester og personlig helsearkiv

Dine nåværende samtykker gir deg tilgang til nesten alle tjenester på helsenorge.no



Egenandeler, Resepter, Bytt fastlege, Pasientjournal, Dokumenter, Helsekontakt, Timer, Meldinger, Kjemnejournal, Henvisninger, m. fl.

For å bruke mange av tjenestene på helsenorge.no må du først samtykke til bruk av dialogtjenester og personlig helsearkiv. Ved å samtykke gir du tillatelse til behandling av helse- og personopplysninger innenfor rammene for personvern, sikkerhet og bruk som er beskrevet i vilkårene. Gjør deg kjent med vilkårene før du gir ditt samtykke.

[Vilkår for dialogtjenester og personlig helsearkiv](#)

Fortsett



# Kom i gang

The image shows a digital health service interface. The main screen is titled 'Helsetjenester' and contains several service tiles: 'MELDINGER', 'TIMEAVTALER', 'HENVISNINGER', 'RESEPTER', 'HELSEKONTAKTER', and 'PASIENTREISER'. A blue callout box points to the 'HELSEKONTAKTER' tile with the text 'Klikk på «Helsekontakter»'. A red box highlights the 'HELSEKONTAKTER' tile. Below the main screen, a smaller screen titled 'Kommunal helse og omsorg' is shown, featuring a 'Skriv melding' button highlighted with a red box. A blue callout box points to this button with the text 'Har innbygger tjenester fra kommunen vil de være synlige her under seksjonen «Kommunal helse og omsorg»' and 'Her kan de også starte meldinger fra.'.

**Helsetjenester** ?

- MELDINGER**  
Meldinger du har sendt og mottatt via helsenorge.no
- TIMEAVTALER**  
Dine timer og avtaler med helsetjenesten
- HENVISNINGER**  
Status på henvisningene dine til sykehus/spesialist

• Klikk på «Helsekontakter»

- RESEPTER**  
Resepter på legemidler og andre varer med informasjon om utleveringer og riktig bruk
- HELSEKONTAKTER**  
Oversikt over dine kontaktpersoner og behandlere i helsetjenesten
- PASIENTREISER**  
Pasientreiser er reiser som dekkes av det offentlige. Se innsendte søknader til pasientreiser her

**Kommunal helse og omsorg** ?

- Hjemmesykepleie Oslo kommune
- Skriv melding**
- Hjemmesykepleie natt Oslo kommune
- Skriv melding**

- Har innbygger tjenester fra kommunen vil de være synlige her under seksjonen «Kommunal helse og omsorg»
- Her kan de også starte meldinger fra.

## Erfarte gevinstar mv

### Nytte for brukar og pårørande:

- Det er enklare for innbyggjarar å få kontakt med tenestene.
- Spørsmål kan sendast 24/7 og ein slepp å bruke tid på å vente i telefon. Svaret frå tenesta kjem i « skriftleg» form frå namngitt tilsett. Ulike spørsmål og svar finnast i « Helsenorge» i ettertid.
- Pasient/ fullmaktsperson har oversikt i « Helsenorge » på KVA tenester vedkomande har, samt kalenderinformasjon om t.d oppdrag av heimehjelp eller heimesjukepleie, eller endring i tid på slike. Dette gir auka tryggleik.
- Pårørande kan få sms-varsel etter utførte oppdrag. Dette reduserer bekymring og gir auka tillit til tenesteytinga. Varsling om avtaler og evt. forseinking gir brukar og pårørande større forutsigbarheitfor i eigen kvardag.
- Digitale tjenester er sikrere enn e-post og SMS.
- Om ikkje volumet på meldingar er veldig høgt, er det ei stor tryggheit for dei som brukar dette, spesielt yngre brukarar i heimeteneste og psykisk helse, foreldre til barn med omfattande hjelpebehov og mange tenester, pårørande / fullmaktspersonar til brukarar som bur « langt borte», eller pårørande til demente mv.
- Volumet av meldingar auka etter juni 2021, etter endring i « Helsenorge-app».



## Nytte for tenestene og for samfunnet ?

### For tenestene:

Tilsette kan styre kvardagen betre ved bruk av digital kanal istadenfor telefon og opplever redusert administrasjon eller « støy» mht telefon og « gule lappar».

Tenestene har fått færre bomturar i heimetenesta og betre dialog i høve brukarane.

### For samfunnet:

Sikker digital dialog kan bidra til reduserte behandlingstkostnader ved at innbyggjar/pårørande kjem raskare i dialog med tenesta. Viktig informasjon frå påørande kjem « sikkert og raskt» fram til rette vedkomande av tenesta.

Digitale tenester vil gi miljøgevinst ved å redusere antal bomturar for helsepersonell.

Tilbodet kan medføre at fleire innbyggjarar tek i bruk digitale tenester, også på andre områder enn for omsorg.

## Vegen vidare

### Tenestene:

- Kvar kommune må hugse opplæring av nye tilsette i løysinga, samt rutinar for svar, samt oppdatering i EPJ ( endre/ kansellere oppdrag, + oppdatere helseinfo)
- God informasjon til nye pasientar, dele ut brosjyrer til pasient og pårørande m.v

### For innbyggjar og samfunn:

Til fleire tenester som vert aktivert, til enklare blir det for innbyggjar å ha **reelt innsyn i eigne tenester** og ha **lett tilgong til dialog med sine tenesteansvarlege**.

For pårørande « langt vekke» og føresette til barn/ unge, blir dette ein enklare kanal for sikker dialog.

# Nyttige hjelpemiddel på veggen

<https://www.ks.no/fagomrader/digitalisering/felleslosninger/meldinger-og-kalender-pa-helsenorge.no-digihelse/>

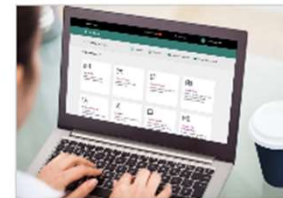
<https://www.ks.no/fagomrader/digitalisering/felleslosninger/meldinger-og-kalender-pa-helsenorge.no-digihelse/hvordan-komme-i-gang/>

Fantastisk gode sider, der ein finn «ALT» ein lurar på 😊

21 September 2022

## Digihelse – meldinger og kalender på helsenorge.no

Digihelse gjør at brukere og pårørende kan kommunisere digitalt med helsepersonell via helsenorge.no. De ansatte i kommunen betjener Digihelse i sitt eget journalsystem. På disse nettsidene beskrives løsningen og hvordan dere kan ta den i bruk.



### Om Digihelse

Med meldinger og kalendervisning på helsenorge.no kan innbyggerne kommunisere med den kommunale helsestasjonen. Meldingene kommer direkte inn i den elektroniske pasientjournalen (EPJ).



### Hvordan komme i gang?

Her finner dere alt dere trenger for å komme i gang, for eksempel maler, presentasjoner og informasjonsmaterieill. Vi starter med en kvikk-guide.



### Få innbyggerne med

For å lykkes med innføringen er det avgjørende at innbyggerne tar løsningen i bruk. Her finner dere informasjonsmaterieill og nyttige tips for å få innbyggerne med.



### Erfaringer fra kommunene

Her deler vi noen erfaringer fra kommunene som har tatt i bruk løsningen.



### Hvilke kommuner er med?

Her er en oversikt over kommuner som enten har tegnet avtale eller har tatt i bruk Digihelse.



### Ofte stilte spørsmål

- [fra helsepersonell](#) →
- [fra innbyggere](#) →
- [fra kommunal ledelse/beslutningstakere](#) →



Søre Sunnmøre IKT

Spørsmål eller kontakt..



[evelyn.haram.larsen@ssikt.no](mailto:evelyn.haram.larsen@ssikt.no) Mobil 97 50 79 04