



Justisdepartementet

Utarbeidet av konsulentselskapet Steria AS

Dato: 30.06.2011

Dette er et vedlegg til delprosjektrapporten

“Arbeidsprosesser og datastøtte i vergemålsforvaltningen”



Vedlegg 2:

Brukstilfellebeskrivelser for vergemålsforvaltningen



Innholdsfortegnelse

Brukstilfellebeskrivelser for vergemålsforvaltningen	3
1 Brukstilfeller for 'Initiativfase'	4
1.1 Gjøre vergemålssystemet kjent og tilgjengelig.....	4
1.2 Begjæring og melding om vergemål	5
2 Opprette vergemål	7
2.1 Oppnevne representant.....	9
3 Løpende vergemål	10
3.1 Treffe vedtak i vergemålssaken	10
3.2 Gjennomføre tilsyn med verge	12
3.3 Opplæring, bistand og veiledning	13
4 Økonomisk forvaltning	14
5 Avslutte vergemål.....	14
5.1 Avslutte regnskapet	16
6 Klage	17
7 Tilsyn.....	18
7.1 Utføre opplæring og informasjonsvirksomhet	18
7.2 Hendelsesbasert tilsyn.....	19
7.3 Systematisk tilsyn.....	20
7.4 Utarbeide årsmelding	20
8 Rekruttere verger og utvikle kompetanse.....	21
8.1 Etablere vergeberedskap	21
8.2 Rekruttere faste verger.....	21
8.3 Rekruttere representant	22
8.4 Dekke godtgjørelse og utgifter	22
9 Stadfesting og registrering av fremtidsfullmakt.....	23
10 Generiske brukstilfeller.....	23


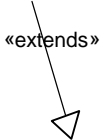
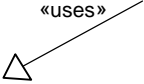
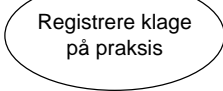
Brukstilfellebeskrivelser for vergemålsforvaltningen

Hensikten med brukstilfellebeskrivelsene er å få visualisert og beskrevet de funksjonelle kravene som prosesstegningene i vedlegg 1 stiller til en dataløsning for vergemålsforvaltningen. Dette blir da innspill til og konkretisering av funksjonelle krav for dataløsningen. Disse kravene beskrives og tas videre til komponentbeskrivelser og løsningskisser i vedlegg 3.

I de neste kapitlene er det laget brukstilfelletegninger for alle hovedprosessene og noen av delprosessene. Under hver tegning er de ulike brukstilfellene beskrevet videre i tabeller. Dette er å betrakte som en første tilnærming til en oversikt over de brukstilfeller en fremtidig løsning kan tenkes å støtte. Kravene er ikke utdypende og detaljerte, men tilstrekkelig til at dette utgjør en solid behovsanalyse. Dette gjør det mulig å vurdere løsningsalternativer, vurdere om disse støtter prosessene og få en bedre oppfatning av hvordan et prosjekt skal organiseres og planlegges.

Tegningene viser aktører som deltar i brukstilfeller, det vil si de aktører som benytter funksjonalitet for å gjennomføre aktiviteter i prosessen. Brukstilfellene er formulert som interaksjon med løsningen, for eksempel "Oppdatere sak", og omfatter ikke all den saksbehandlingen som aktøren faktisk gjør. I tabellene under diagrammene beskrives hvert enkelt brukstilfelle mer detaljert, men dette må ses på som et første utkast til fullstendig funksjonell beskrivelse; denne må utformes i samarbeid med brukere/interessenter av løsningen.

Beskrivelse av elementene i brukstilfellene:

Aktør:	Extends:	Uses:	Brukstilfelle:
 Klient			
Lister opp brukerne av systemet (Primære aktører)	Et brukstilfelle kan inkludere virkemåten som angis av det brukstilfellet pilen peker på	Et brukstilfelle inkluderer alltid virkemåten som angis av det brukstilfellet pilen peker på	Viser funksjonalitet som må leveres av systemet dersom brukstilfellet skal støttes

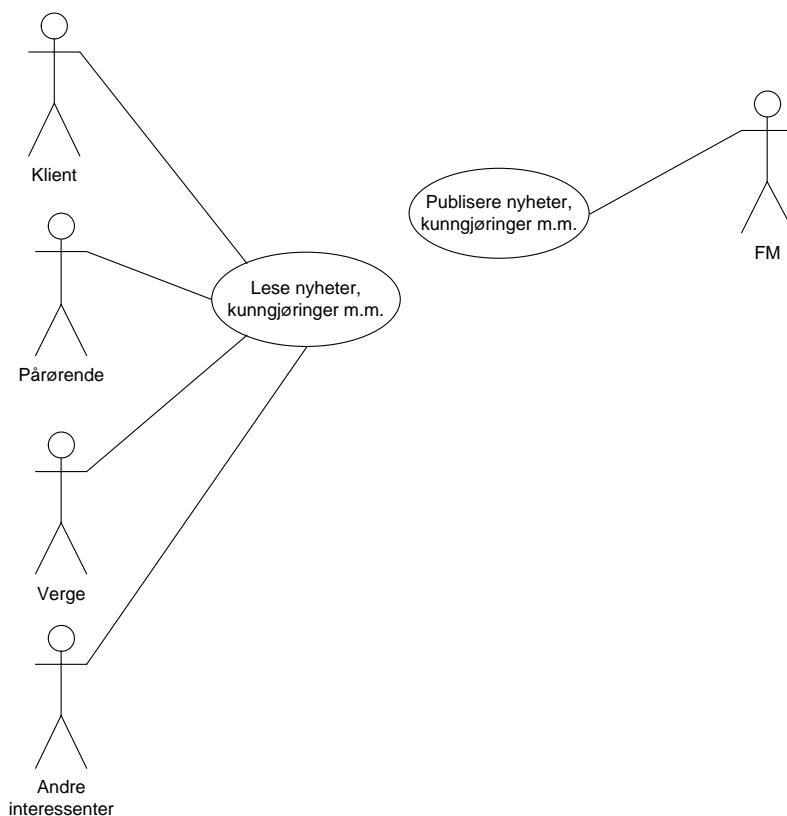
Man må senere også definere omfanget for løsningen mer presist, det vil si avklare hvilke aktører som faktisk skal ha tilgang til løsningen og ikke minst avklare hvilken funksjonalitet som implementeres som en ny løsning og hvilken funksjonalitet som kan tenkes løst gjennom eksisterende løsninger som eksempelvis ePhorte og AltInn.

1 Brukstilfeller for 'Initiativfase'

1.1 Gjøre vergemålssystemet kjent og tilgjengelig

Fylkesmannen skal kunne publisere viktig informasjon. Det bør legges opp til at en kan publisere nyheter, kunngjøringer og informasjon som kan ha interesse for verger, klienter, pårørende m.fl.

Det virker naturlig at det tilrettelegges en ordinær publiseringsfunksjon for dem med publiseringsrett, og at slike nyheter fremkommer på startsidene når de forskjellige aktørene logger seg på.



Brukstilfelle	Rolle	Trigger	Hendelsesflyt	Resultat
Publisere nyheter, kunngjøringer m.m.	FM	Behov for publisering av nyheter, kunngjøring m.m.	Registrerer ny nyhet med overskrift, ingress, tekst, utløpsdato. Det skal også kunne angis hvilke brukere (roller) som skal kunne lese nyheten.	Nyheten fremkommer i Vergemålsapplikasjonen.
Lese nyheter, kunngjøringer m.m.	Klient, pårørende, verge, andre interessenter	Nyhet fremkommer på startsidene	Brukeren leser ingressen eller klikker seg videre inn ("les mer") på nyheten og leser teksten.	N/A

1.2 Begjæring og melding om vergemål

Dekker prosess 1.2



Diagrammet for "Begjæring og melding om vergemål" inkluderer funksjonalitet for registrering og mottak av bekymringsmelding og begjæring av vergemål. Viktig funksjonalitet vil være utfylling av skjemaer, muligens gjennom forskjellige kanaler (web-portal, AltInn), fra de forskjellige aktørene og også registrering på mottakssiden (når skjemaer sendes inn på papir). Generering av brev (papir) og elektroniske meldinger (meldinger gjennom portalen) vil være aktuell funksjonalitet for å støtte saksbehandlingen hos fylkesmannen. Selve saksbehandlingen skal i størst mulig grad foregå i portalen, men vil også delvis kunne foregå i arkiv- og saksbehandlingssystemet ePhorte. Dette er

avhengig av hvilke løsningsalternativer en går for så samspillet mellom en ny løsning og ePhorte vil være en viktig avklaring i videre arbeid.

Brukstilfelle	Rolle	Trigger	Hendelsesflyt	Resultat
Registrere og sende inn bekymringsmelding	"De med meldeplikt" -Institusjon -Kommunal helse og sosialtjeneste	Noen ser et vergebehov	"De med meldeplikt" gis mulighet for å registrere bekymringsmeldinger direkte inn i systemet. Dette er ofte brukere som ikke har en rolle i systemet fra før. Skjemaet for bekymringsmelding må derfor tilrettelegges for hvem som helst som har logget seg inn (via ID-porten e.l.), og vedkommende kan ikke gjøre søk eller oppslag i data (dvs. tomt skjema). Skjemaet fylles ut elektronisk, signeres elektronisk og sendes inn elektronisk. Skjema for bekymringsmelding må også være tilgjengelig for print og manuell innsending. Andre måter å tilgjengelig gjøre skjemaene på må også vurderes.	Bekymringsmelding registrert slik at saksbehandler kan se den.
Registrere klient	FM	Begjæring om vergemål mottatt (for ny klient) Bekymringsmelding mottatt (for ny klient)	Registrere klient- og pårørende-informasjon. Personalialia, pårørende, diverse opplysninger registreres inn og lagres.	Klient- og pårørende-informasjon registrert i systemet. Mulig å registrere saker knyttet til klienten.
Registrere og vurdere bekymringsmelding	FM	Bekymringsmelding mottatt "manuelt" (papir, telefon)	Saksbehandler vil ha mulighet for å registrere en mottatt "manuell" bekymringsmelding inn i systemet eller komplettere informasjon på en elektronisk innsendt melding. Saksbehandler gjør en vurdering av om saken skal følges opp og registrerer inn dette. Han sender ut forespørsel om begjæring til aktuelle personer (brev og/eller melding).	Bekymringsmelding registrert og vurdert. Eventuell forespørsel om begjæring sendt ut.
Registrere og sende inn begjæring om vergemål	Verge, pårørende, lege, klient	N/A	Mange aktører kan fylle ut skjema for begjæring av vergemål. Skjemaet signeres digitalt og sendes inn. Skjemaet bør være lett tilgjengelig og legge til rette for(eller kreve) at nødvendig informasjon blir fylt inn.	Skjema sendt inn, saksbehandler kan se det.

Registrere sak om begjæring og sende ut varsel/brev	FM	Skjema for begjæring om vergemål er mottatt.	Arkiverer oppretter en sak basert på innsendt skjema. Han registrerer eventuelt mer informasjon. Saksbehandler sender ut brev til klient og pårørende. Hvis de er brukere av løsningen (eller på annen måte kan motta elektronisk melding), sendes også slik melding.	Sak opprettet.
---	----	--	--	----------------

2 Opprette vergemål

Dekker prosess 2.1, 2.2, 2.3, 2.4(delvis) og 2.5



Diagrammet for "Opprette vergemål" inkluderer funksjonalitet for videre registrering og saksbehandling av begjæring av vergemål. Viktig funksjonalitet vil også her være utfylling av skjemaer og generering av brev og meldinger. Flere brukstilfeller er i praksis oppdatering av saken med ny informasjon.

Brukstilfelle	Rolle	Trigger	Hendelsesflyt	Resultat
Vurdere vilkår for vergemål	FM	Sak opprettet	FM gjør en faglig jobb med å vurdere vilkår for vergemålet. I denne prosessen registreres mer informasjon, bl.a. ved å innhente opplysninger fra klienten og andre (genererer brev og meldinger).	Saken registrert med at vilkår er til stede Saken registrert som "vergemål avslått"
Registrere klage/søksmål	Pårørende, klient	Pårørende eller klient er uenige i begjæringen.	Klienter og pårørende med tilgang til løsningen gis mulighet for å registrere klage/søksmål i forbindelse med en sak om begjæring (for eksempel via en link i brevet..). Dette vil fungere som utfylling av et skjema. Dette er ofte brukere som ikke har en rolle i systemet fra før. Skjemaet for klage må derfor tilrettelegges for hvem som helst som har logget seg inn (via MinID e.l.), og vedkommende kan ikke gjøre søk eller oppslag i data (dvs. tomt skjema). Skjemaet fylles ut elektronisk, signeres elektronisk og sendes inn elektronisk.	Klage/søksmål registrert
Utforme mandat	FM	Sak opprettet	FM gjør en faglig jobb med å utforme mandat for vergemålet. I denne prosessen registreres mer informasjon, bl.a. ved å innhente opplysninger fra klienten og andre (genererer brev og meldinger). <ul style="list-style-type: none"> Hente inn info fra andre offentlige systemer? Inkl. registrering av vedtak fra retten 	Omfang satt Klart for å oppnevne verge
Oppdatere sak om begjæring	FM	Mer informasjon mottatt Bestemt at vilkår er til stede Bestemt at vilkår ikke er til stede M.m.	Generisk brukstilfelle. Underveis i saksbehandlingen vil saken oppdateres med diverse informasjon. Bl.a. laste opp dokumenter.	Sak oppdatert
Finne og registrere verge på klient	FM	Mandat utformet	FM finner fram til en egnet verge og bruker om ønskelig systemet til å søke på verger. Det kan også bli nødvendig å registrere en ny verge, for eksempel et familiemedlem. Så knyttes valgt verge til klienten, og nødvendige data registreres. Melding sendes til klienten. Forespørsel om samtykke sendes ut til vergen.	Forespørsel om samtykke sendt

Utale seg om verget	Pårørende	Forespørsel om verget godtas	FM	Pårørende har uttalt seg om verget
Søke på verge	FM	N/A	Funksjonalitet for å søke på verger som ligger inne i systemet (vergetype, egnethet m.m.).	Liste over aktuelle verger synlig
Registrere verge (se 8.1)	FM	N/A	FM registrerer ny verge (hvis ikke aktuell verge finnes i systemet fra før).	Opplysninger om verge registrert
Registrere samtykke	Verge	Forespørsel om samtykke mottatt og vurdert.	Ønsket verge mottar forespørsel om samtykke og registrerer inn slikt samtykke.	Samtykke registrert.
Beslutte og sende ut vergemål	FM	Samtykke mottatt.	FM registrerer vedtaket og sender vergemålet til vergen.	Verge oppnevnt.
Motta vergemålet	Vergemål	Vergemål/skjemaer mottatt.	Vergemålet med nødvendig informasjon og skjemaer dukker opp i vergets portal.	Vergemålet mottatt
Registrere informasjon	Verge	Vergemål/skjemaer mottatt.	Vergen fyller ut diverse skjemaer og sender dem inn.	Utfylte skjemaer sendt til saksbehandler (FM)
Søke timebasert honorar	Verge	Ser at vergemålet er omfattende	Vergen kan søke om timebasert honorar på et eget skjema.	Søknad sendt.
Sende brev til berørte parter	FM	Alle skjemaer mottatt og kontrollert	Kanskje elektroniske meldinger til andre offentlige systemer?	Vergemål opprettet

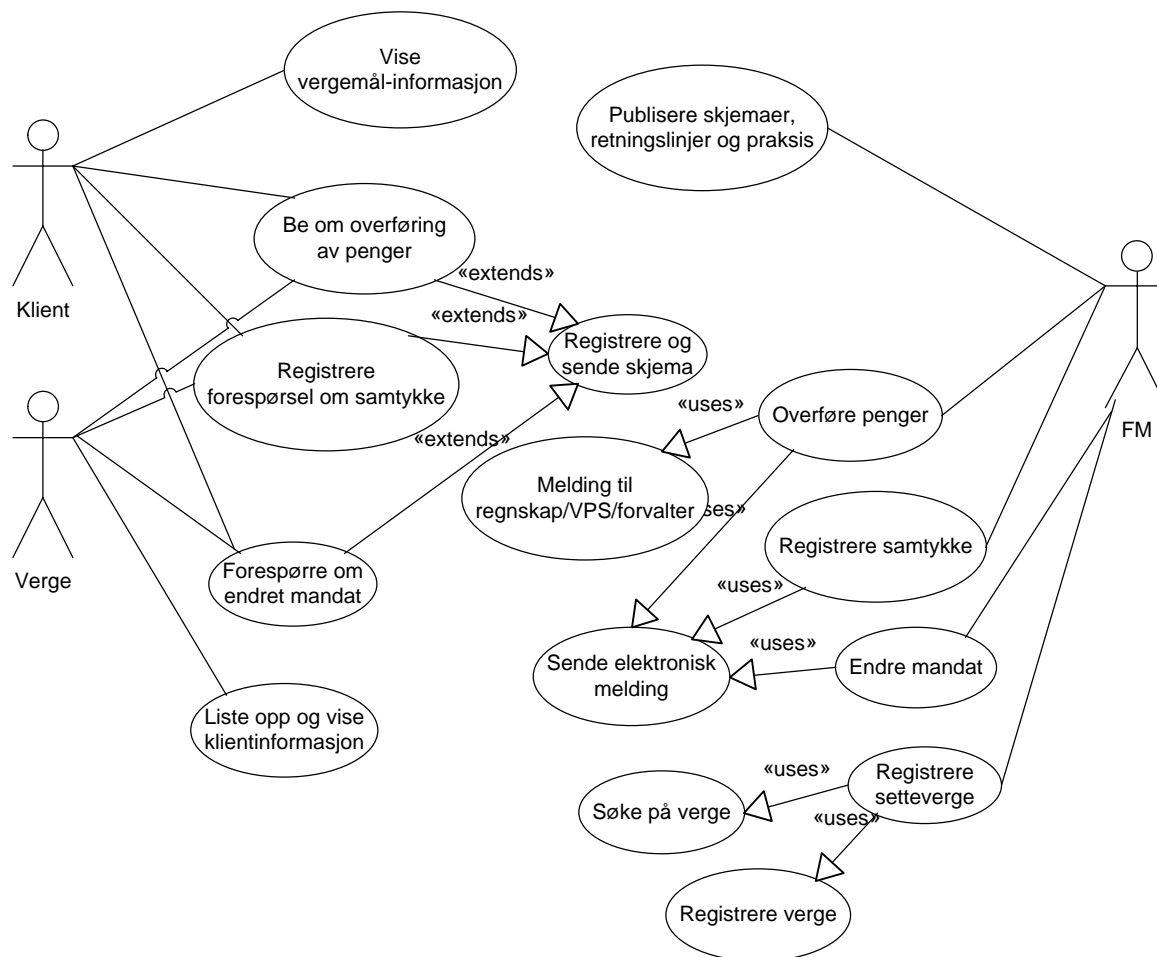
2.1 Oppnevne representant

Det meste av arbeidet her ligger hos PU og UDI. Behovene for funksjoner som ligger hos Fylkesmannen vil være etterregistrering av hvem som er satt opp som representant for EMA, mottak av beskjeder om flytting av EMA, aldersvurdering, vedtak i saken og tilslutt sakspapirer. Fylkesmannen vil også ha en rolle med å oppnevne ny representant ved behov.

3 Løpende vergemål

3.1 Treffe vedtak i vergemålssaken

Dekker prosess 3.1 og 3.1.1



Diagrammet for "Treffe vedtak i vergemålssaken" inkluderer funksjonalitet for registrering og saksbehandling av diverse forespørslar. Viktig funksjonalitet vil også her være utfylling av skjemaer og generering av brev og meldinger. I tillegg vil det være naturlig å tilby funksjonalitet for å kunne søke på og vise klientoversikter, sakslister/vedtak, økonomiske oversikter (transaksjoner) osv.

Brukstilfelle	Rolle	Trigger	Hendelsesflyt	Resultat
Publisere skjemaer, retningslinjer og praksis	FM	Behov for å publisere	Funksjonalitet for å publisere diverse informasjon. Er dette ordinær nyhetspublisering, eller en mer faglig rettet kompetansedatabase? Bør	Informasjon publisert.

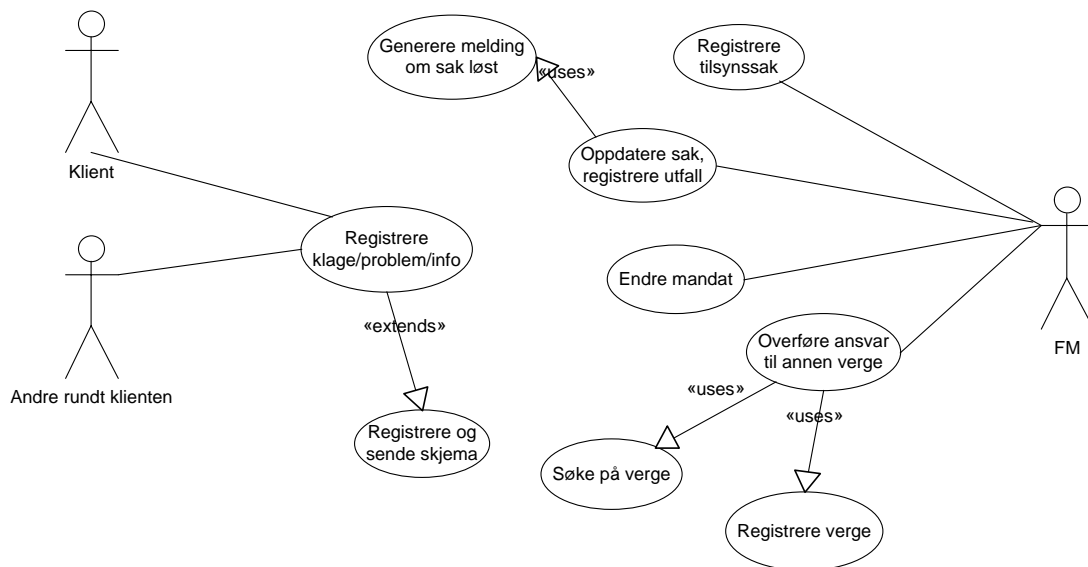
Brukstilfellebeskrivelser for vergemålsforvaltningen

			kanskje være det siste (for verger)..	
Studere informasjon	Verge, klient, pårørende, lege	Behov for å se på informasjon om saksbehandling og lignende	Funksjonalitet for å studere utvalgt informasjon om verge, saker/vedtak, økonomi, dokumenter osv. Altså: Tilgang til utvalgte relevante data omkring vergemålet. Dette krever at bruker logger seg på med riktig nivå av sikkerhet.	Informasjon vises
Vise vergemål-informasjon	Klient	Behov for å se på informasjon om saksbehandling og lignende	Funksjonalitet for å studere informasjon om verge, saker/vedtak, økonomi, dokumenter osv. Altså: Tilgang til alle relevante data omkring vergemålet. Dette krever at klienten logger seg på med høyt nivå av sikkerhet.	Informasjon vises
Be om overføring av penger	Verge	Behov for overføring av penger.	Fylle ut skjema for å be om overføring av penger. Skjemaet signeres digitalt og sendes inn.	Skjema tilgjengelig for saksbehandler
Registrere forespørsel om samtykke	Verge	Behov for samtykke	Fylle ut skjema for forespørsel om samtykke. Skjemaet signeres digitalt og sendes inn.	Skjema tilgjengelig for saksbehandler
Forespørre om endret mandat	Verge	Behov for endret mandat.	Fylle ut skjema for å endre mandat. Skjemaet signeres digitalt og sendes inn.	Skjema tilgjengelig for saksbehandler
Liste opp og vise klientinformasjon	Verge	N/A	Funksjonalitet for å studere informasjon om de klienter vergen er verge for. Lister hvor man kan klikke seg inn på detaljer, dokumenter osv. Liste over klienter. Detaljer om vergemål. Transaksjoner/regnskap m.m.	Informasjon vises
Registrere forespørsel	FM	"Manuell" forespørsel mottatt	Full funksjonalitet for å registrere forespørsler om overføring av penger, samtykke og endret mandat (når slike forespørsler mottas manuelt). Sak opprettes i systemet (eller kanskje ikke?).	Sak registrert.
Overføre penger	FM	Forespørsel mottatt/registrert.	Det må være enkelt å godkjenne overføring av penger. Dette stiller krav til at regnskapet er tett integrert i systemet. Det vil også være en fordel om bank og konto var integrert.	Overføring godkjent. Penger overført?
Registrere samtykke	FM	Forespørsel mottatt/registrert.	Saksbehandler vurderer saken og registrerer relevant informasjon.	Samtykke/avslag
Endre mandat	FM	Forespørsel mottatt/registrert.	Saksbehandler vurderer saken og registrerer relevant informasjon.	Mandat endret (vedtak registrert).
Melding til regnskap/VPS/	Regnskap VPS	Utbetale og bokføre utbetaling	Melding om utbetaling genereres i systemet.	Melding sendt

forvalter	Forvalter (FTF) Kontofører investor (bank) Kontofører fond (administrator) Verget			
-----------	--	--	--	--

3.2 Gjennomføre tilsyn med verge

Dekker prosess 3.2



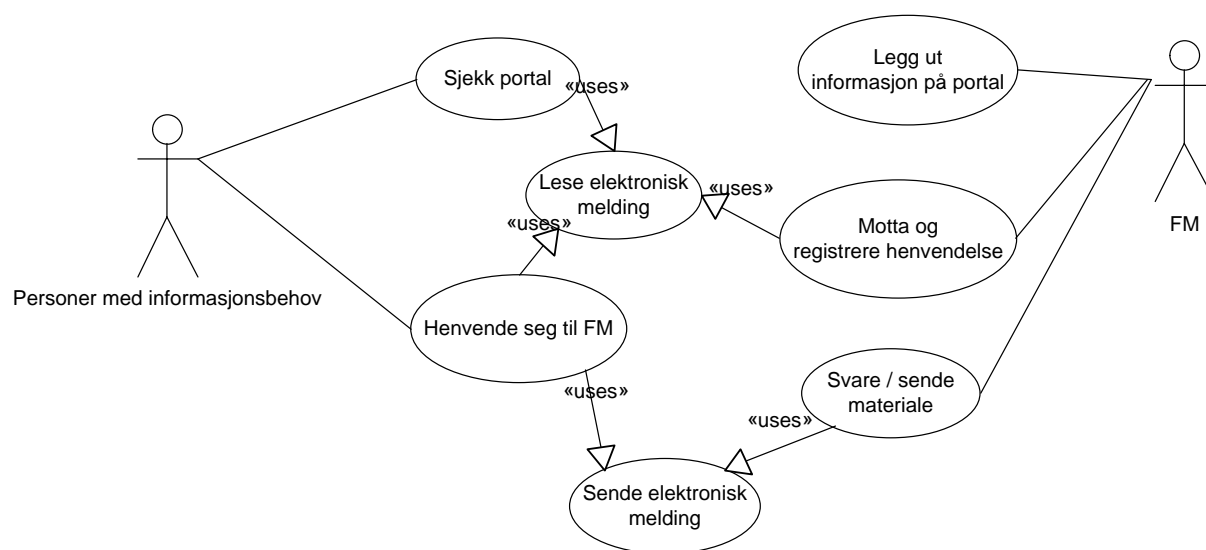
Systemet må kunne ta imot klager og fylkesmannen må kunne registrere tilsynssak, justere mandatet til verget eller bytte ut hvem som er verge.

Bruktilfelle	Rolle	Trigger	Hendelsesflyt	Resultat
Registrere klage/problem/info	Klient, andre rundt klienten	N/A	Klienter og pårørende med tilgang til løsningen gis mulighet for å registrere klage/søksmål i forbindelse med en sak om begjæring (for eksempel via en link i brevet..). Dette vil fungere som utfylling av et skjema.	Klage/problem/info mottatt.
Registrere	FM	Klage/problem/info	En mottatt klage kompletteres med	Tilsynssak opprettet.

tilsynssak		mottatt.	ytterligere informasjon og blir til en sak.	
Oppdatere sak, registrere utfall	FM	Møte med vergen m.m. gjennomført.	Saken oppdateres med info og utfall.	Sak løst.
Endre mandat	FM	Møte med vergen m.m. gjennomført. Vergen fungerer ikke. Ikke alvorlig.	Saksbehandler oppdaterer vergemålet med endret mandat. Vergets mandat for vergemålet endres.	Sak avsluttet. Mandat endret.
Overføre ansvar til annen verge	FM	N/A	Saksbehandler registrerer ny verge for klienten. Benytter funksjonalitet beskrevet tidligere.	Sak avsluttet. Vergen kan være anmeldt.
Generere melding om sak løst	FM	Saken er løst	Det genereres en melding som sendes til klient eller klager	Melding sendt

3.3 Opplæring, bistand og veiledning

Dekker prosess 3.3



Systemet må ha funksjonalitet for legge ut informasjon på portal, melde inn spørsmål fra personer med informasjonsbehov og formidle svar på disse fra fylkesmannen.

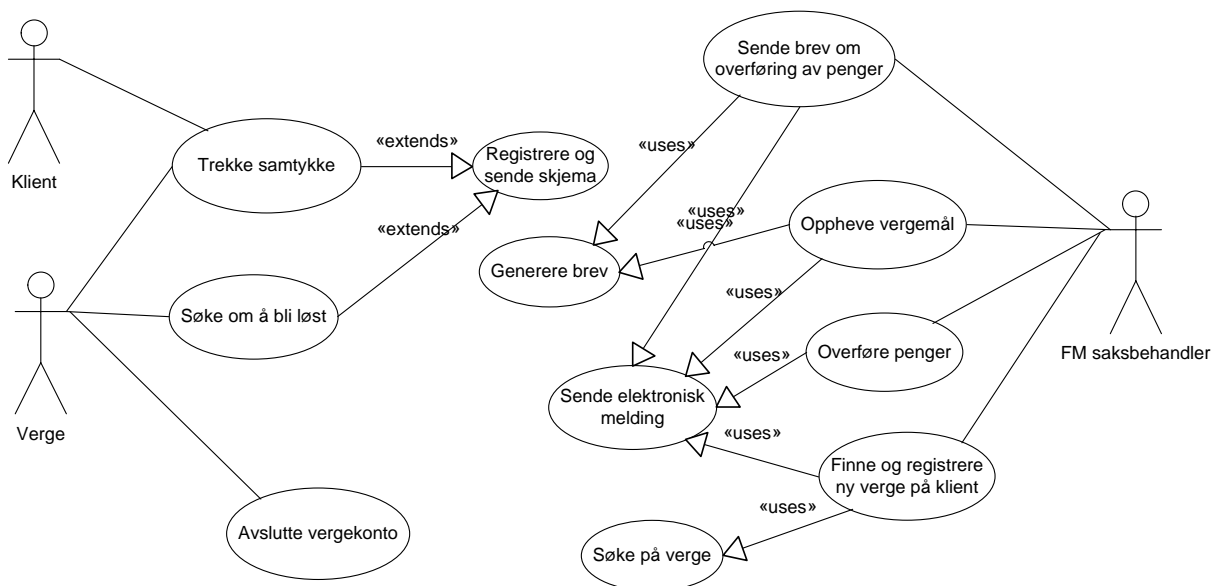
Bruktilfelle	Rolle	Trigger	Hendelsesflyt	Resultat
Motta og registrere henvendelse	Verge, klient, pårørende, lege	Henvendelse sendt	Registrering av spørsmål ved hjelp av meldingsfunksjonaliteten.	Henvendelse registrert
Svare / sende materiale	FM	Henvendelse mottatt	Besvare spørsmål ved hjelp av meldingsfunksjonaliteten. Chatte-funksjon er også en mulighet her	Henvendelse besvart
Legge ut informasjon på portal	FM	Oppdatere portal ved gjentakende spørsmål	Gjentagende spørsmål kan også publiseres som "FAQs".	Informasjon tilgjengelig på portal

4 Økonomisk forvaltning

Arbeidsflyten for prosessene innen økonomisk forvaltning er ikke kartlagt. Forvaltning av klienters formue og utarbeidelse av vergeregnskap har vært adressert i delprosjekt Finansforvaltning. Arbeidsflyten for disse prosessene må kartlegges når endelige konkurser på dette området treffes. De fleste funksjonskravene for å levere regnskap er dekket i andre brukstilfeller (for eksempel vil levering av vergeregnskap løses vha. skjemafunksjonalitet og eventuelle integrasjoner eller regnskapsmotor).

5 Avslutte vergemål

Dekker prosess 5.1 og 5.2



Diagrammet for "Avslutte vergemål" inkluderer funksjonalitet for registrering og saksbehandling av skjemaer omkring avslutning av vergemål. Viktig funksjonalitet vil også her være utfylling av skjemaer og generering av brev og meldinger. Funksjonalitet for registrering av ny verge vil sammenfalle med funksjonalitet beskrevet tidligere.

Brukstilfelle	Rolle	Trigger	Hendelsesflyt	Resultat
Trekke samtykke	Klient, verge	Klient som har gitt samtykke til vergemål trekker dette	Man registrerer at klienten vil trekke samtykket. Registrere ønske om oppheving.	Trekk av samtykke registrert
Sende brev om overføring av penger	FM	Systemet oppdager at det er et halvt år til klienten er 18 år.	Saksbehandler iverksetter overføring av penger. Sender bl.a. brev til pårørende.	Brev sendt
Oppheve vergemål	FM	Klient over 18 år, dør, blir frisk eller det er ikke lenger behov for vergemål av andre grunner	Registrer oppheving av vergemålet (relevant informasjon). Sende brev/melding til klient og verge.	Vergemål opphevet
Søke om å bli løst	Verge	Verge ønsker å bli løst.	Vergen registrerer søknad om å bli løst.	Søknad registrert
Finne og registrere ny verge på klient	FM	Verge vil bli løst. Verge ikke egnet.	Saksbehandler registrerer ny verge for klienten. Benytter funksjonalitet beskrevet tidligere. Sende meldinger.	Saken løst. Oppnevnt ny verge.

5.1 Avslutte regnskapet

Dekker prosess 5.3



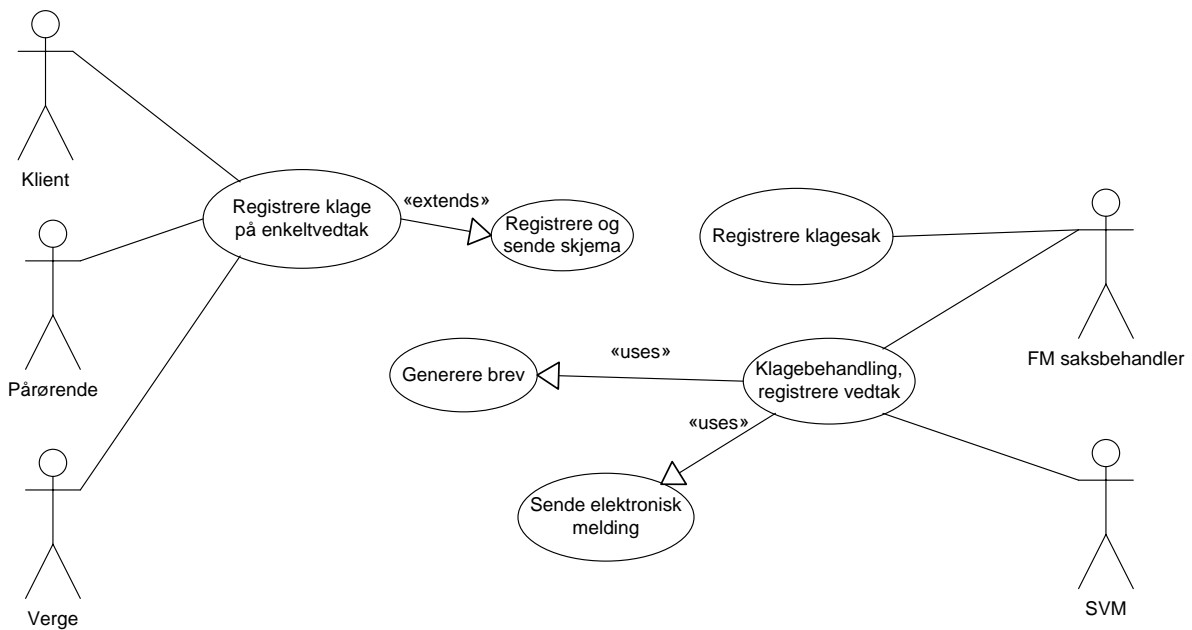
Endelig funksjonalitet her må avklares når beslutning er tatt i forhold til forvaltning av klienters formue (bank/VPS).

Brukstilfelle	Rolle	Trigger	Hendelsesflyt	Resultat
Gi beskjed om utbetaling	FM	Vergemål avsluttet	FM gir beskjed om utbetaling og mottar svar fra Klienten	Beskjed mottatt
Svare på beskjed om utbetaling	Klient	Klient ønsker eller ønsker ikke at utbetaling skjer nå	Godtar utbetaling eller ber om fortsatt forvaring	Utbetaling skal / skal ikke skje
Ta imot og kvitere for eiendeler	Klient Dødsbo	Dokumenter eller eiendeler oversendt	Kvittering sendes digitalt til FM	Kvittering mottatt av FM
Lage sluttregnskap	Verges	Vergemål avsluttet	Sluttregnskap, beskjed om avsluttet vergeskonto, returnere oppnevning mm	Sluttregnskap sendt til FM

Utbetale midler	Regnskap(FM)	Utbetaling godkjent	Prosess 3.1.1	Penger utbetalt
Omgjøre eiendeler til penger og deponere i Norges bank	FM	Mottaker kan ikke motta eiendeler	Omgjør eiendeler til penger og deponerer i Norges bank	Penger deponert og elektronisk melding sendt til klient og dødsbo

6 Klage

Dekker prosess 6.1



Diagrammet for "Klage" inneholder ikke mye mer enn skjemaregistrering og tilbakemelding gjennom et vedtak. Klagebehandlingen vil i hovedsak være en prosess som ikke krever mye funksjonalitet/systemstøtte.

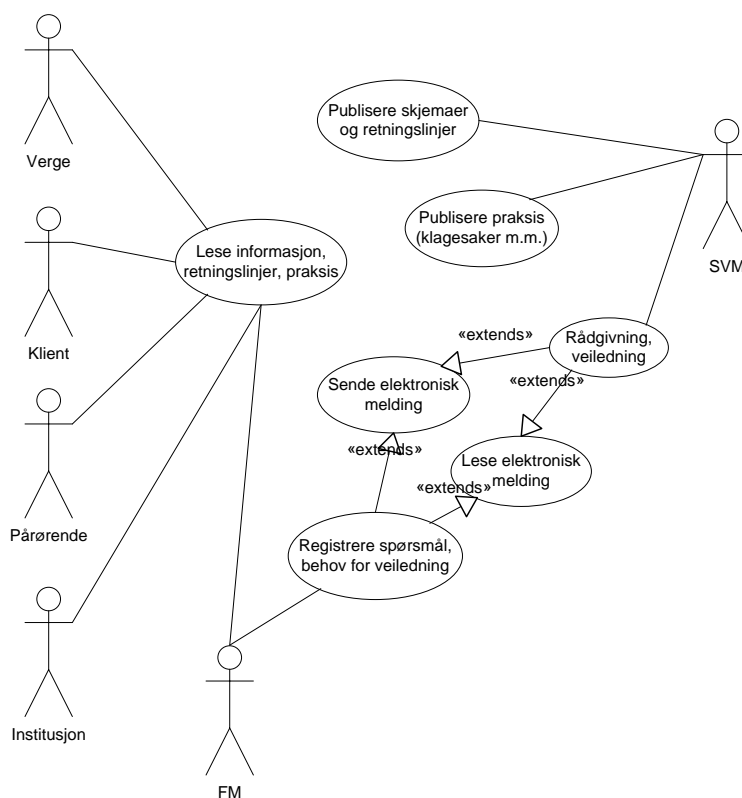
Brukstilfelle	Rolle	Trigger	Hendelsesflyt	Resultat
Registrere klage på enkeltvedtak	Klient, pårørende, vergе	Ønsker å klage	Registrering av klage	Klage registrert
Registrere klagesak	FM	Klage mottatt	Registrering av klage	Klagesak registrert og arkivert
Klagebehandling,	FM, SVM	Klage registrert	Oppdatering av saken etter hvert som den	Klage behandlet

registrere vedtak			behandles. Registrering av vedtak. Tilgangskontroll styrer hva FM kan gjøre og hva SVM kan gjøre. Klager som skal behandles av SVM gjøres tilgjengelig for SVM saksbehandler	Vedtak fattet
-------------------	--	--	--	---------------

7 Tilsyn

7.1 Utføre opplæring og informasjonsvirksomhet

Dekker prosess 7.1



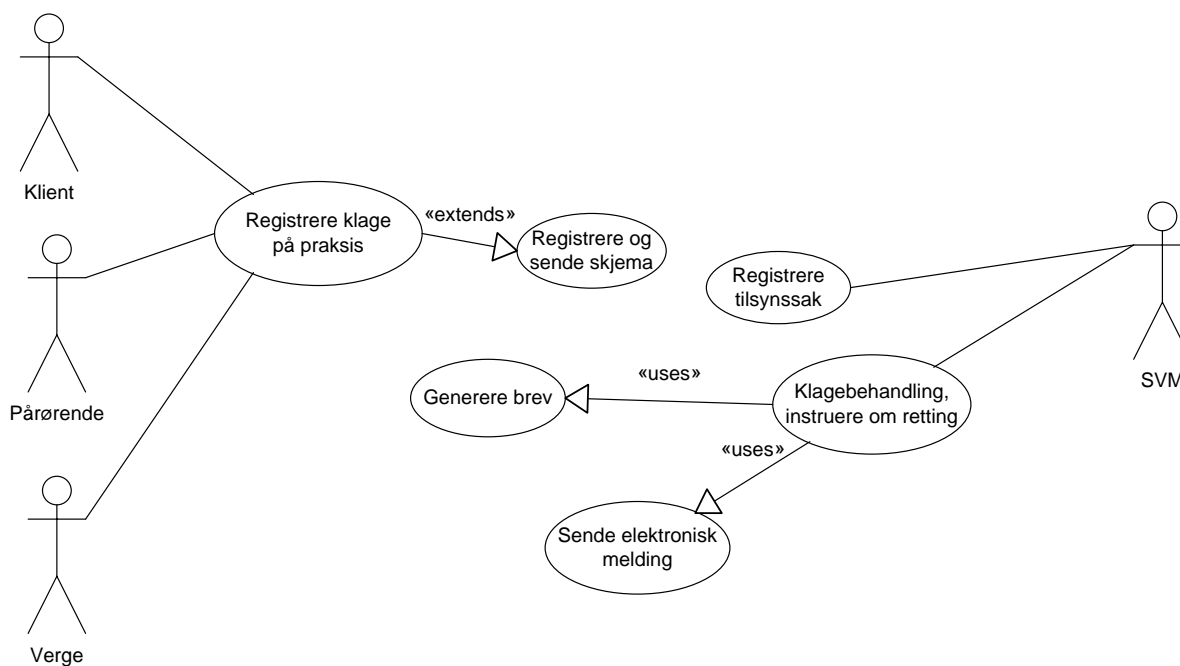
Sentral vergemålsmyndighet har en viktig funksjon med å tilgjengelig gjøre skjemaer, retningslinjer og praksis. Samt at de utfører generell veiledning for fylkesmannen.

Bruktilfelle	Rolle	Trigger	Hendelsesflyt	Resultat
Publisere skjemaer og retningslinjer	SVM	Behov for nye skjemaer eller retningslinjer	Er dette ordinær nyhetspublisering, eller en mer faglig rettet kompetansedatabase? Bør kanskje være det siste (for FM og verger)..	Informasjon tilgjengelig for FM

Publisere praksis (klagesaker m.m.)	SVM	Ny praksis	Se forrige punkt.	Informasjon tilgjengelig for FM
Lese informasjon, retningslinjer, praksis	FM, verge, klient, pårørende, institusjon	Ny informasjon, retningslinjer, praksis lagt ut	Systemet bør fungere som en kompetanseportal.	N/A
Registrere spørsmål, behov for veiledning	FM	Behov for råd om tolking av regelverk	Benytter meldingssystemet. Kanskje også en chatte-funksjon.	Generell veiledning
Rådgivning, veiledning	SVM	Henvendelse fra FM	Benytter meldingssystemet. Mulig med en chatte-funksjon.	Generell veiledning

7.2 Hendelsesbasert tilsyn

Dekker prosess 7.2



Sentral vergemålsmyndighet skal føre tilsyn med fylkesmannen. Dette inkluderer å ta imot og behandle klager på fylkesmannen sin praksis.

Brukstilfelle	Rolle	Trigger	Hendelsesflyt	Resultat
Registrere klage på praksis	Klient, pårørende, verge	Bruker ønsker å klage på FM sin praksis	Klient, pårørende og verge kan registrere klage på FM sin praksis	Klage registrert i systemet
Registrere	SVM	Klage mottatt	Sentral vergemålsmyndighet registrerer	Tilsynssak registrert

tilsynssak			tilsynssak basert på mottatt klage	
Klagebehandling, instruere om retting	SVM	SVM har behandlet klagen	Oppdatering av saken etter hvert som det undersøkes, redegjøres og reageres. Muligens bruk av meldingssystemet	Sak avsluttet

7.3 Systematisk tilsyn

Det er fortsatt uklart hvordan systemet skal støtte denne prosessen. Men tilsynsrapporten og varsel om tilsyn kan gjøres gjennom systemet.

7.4 Utarbeide årsmelding

Systemet bør støtte denne prosessen gjennom standardrapporter, ad-hoc-rapporter og statistikk-funksjoner. Samtidig må statistikk fra fylkesmannen være fanget opp i og generert av systemet slik at det enkelt kan bli et grunnlag for slik rapportering. Sentral vergemålsmyndighet bør få god støtte av systemet i å sammenfatte og analysere materialet og se trender med mer som viser om regelverket fungerer. Når rapporten er skrevet bør denne kunne publiseres gjennom systemet til fylkesmannen og evt. departementet.

Brukstilfelle	Rolle	Trigger	Hendelsesflyt	Resultat
Føre statistikk over saksbehandling	FM	N/A	Mye av dette gjøres automatisk av systemet	Statistikk lett tilgjengelig
Innhente statistikk fra FM	SVM	I forbindelse med årsrapportering	SVM kan hente statistikk ut fra systemet	Statistikk tilgjengelig
Rapportere på tilsyn	SVM	I forbindelse med årsrapportering	Mye av dette gjøres automatisk av systemet i forbindelse med ordinært tilsynsarbeid (statistikk med mer)	Rapport produsert
Føre statistikk over klager	SVM	I forbindelse med årsrapportering	Mye av dette gjøres automatisk av systemet	N/A
Sammenfatte og analysere	SVM	I forbindelse med årsrapportering	Mye av dette gjøres automatisk av systemet og mye må gjøres av SVM	N/A
Skrive og publisere rapport	SVM	I forbindelse med årsrapportering	Maler og utkast til rapport kan være predefinert og basert på tidligere årsrapporter	Rapport produsert
Motta rapport	FM Dep.	I forbindelse med årsrapportering	FM vil kunne få denne gjennom systemet	Rapport mottatt

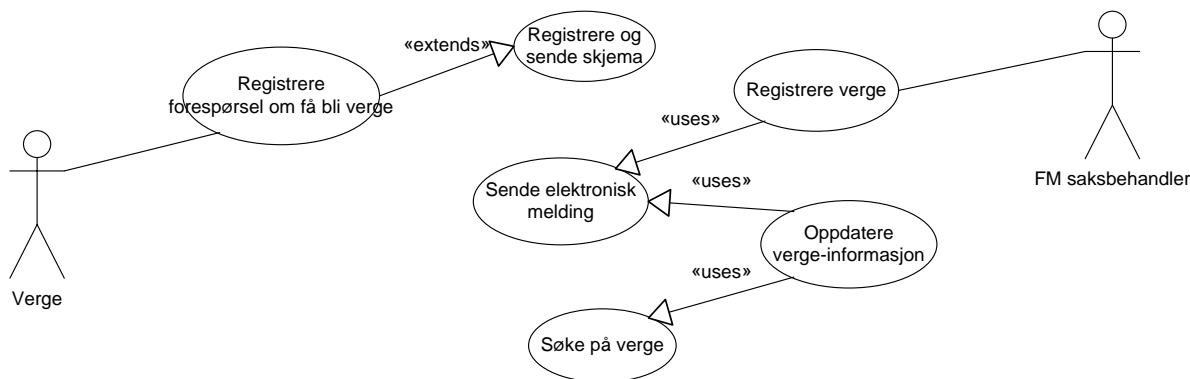
8 Rekruttere verger og utvikle kompetanse

8.1 Etablere vergeberedskap

Verger vil mest sannsynligvis først få tilgang når de er registrert som verger og det vil derfor ikke være hensiktsmessig å støtte denne prosessen gjennom systemet.

8.2 Rekruttere faste verger

Dekker prosess 8.2



Rekruttering av faste verger er i hovedsak en manuell prosess hvor systemstøtten består i å registrere diverse informasjon om den aktuelle vergen. Det er lite trolig at vergen selv registrer informasjon inn i systemet, men det vil være viktig at informasjon som sendes fra vergen i form av CV/politiattest, kan leveres gjennom skjemaer inn i systemet slik at dette blir digitalisert og enkelt å arkivere og forenkler arbeidet med å registrere vergen. Dette kan gjøres ved å tilgjengeliggjøre digitalt skjema/forespørsel om å få bli verger. Verger må også ha mulighet for å endre egen informasjon (self service funksjonalitet). Det vil også være aktuelt å generere forespørsel om å bli verger, innkalling til møte, forespørsel om informasjon, avslag og bekreftelse fra systemet.

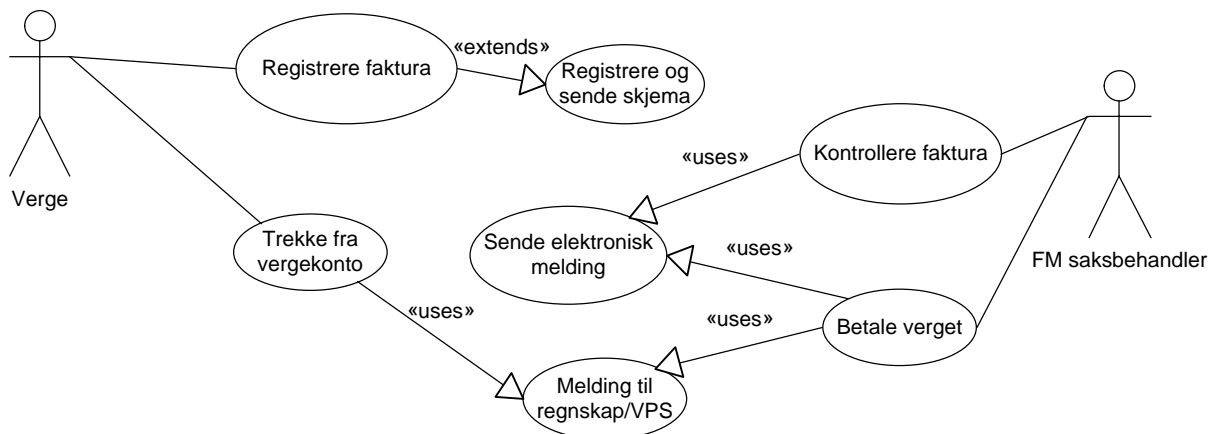
Bruktilfelle	Rolle	Trigger	Hendelsesflyt	Resultat
Registrere forespørsel om å bli verger	Verge	Ønske om å bli verger	Registrering av forespørsel på skjema tilrettelagt for personer som ikke nødvendigvis har "verge-tilgang" fra før. Skjema må være tilgjengelig på Vergemålsportalen, både via autentisering og elektronisk innsending og som PDF for print og manuell innsending.	Forespørsel registrert og sendt til FM
Registrere verger	FM	Forespørsel mottatt Verge nevnt i	Vergen registreres i systemet (sannsynligvis før det tas stilling til om han er egnet eller ikke). Diverse informasjon kan knyttes til	Verge registrert og arkivert

		begjæring M.m.	personen.	
Oppdatere verge-informasjon	FM	Hver gang man mottar mer informasjon. Når man har bestemt om personen er egnet som verge. Når man har bestemt at det blir avslag	Aktuell verge søkes fram. Diverse informasjon kan knyttes til personen, for eksempel kredittsjekk, CV, egnethet m.m. Hvis personen registreres som fast verge, må en rekke felt være fylt ut. Diverse meldinger kan sendes til vergen.	Verge-informasjon er oppdatert. Personen er registrert som fast verge. Personen har fått avslag

8.3 Rekruttere representant

Denne prosessen dekkes av brukstilfellene beskrevet under "8.2 Rekruttere faste verger". Representanter registreres som egen kategori verger.

8.4 Dekke godtgjørelse og utgifter



Systemet må støtte godtgjøring av verger, enten til vedtatt fast sats eller basert på medgått tid og utgifter (faktureres fra verge). Integrasjon mot bank/VPS og SSØ står sentralt her. Detaljert funksjonalitet må spesifiseres når beslutninger er tatt i forhold til forvaltning av klienters formue.

Bruktilfelle	Rolle	Trigger	Hendelsesflyt	Resultat
Registrere faktura	Verge	Verge vil ha godtgjørelse og utgift dekket	Registrering av faktura med grunnlag og timeliste (timebetaling)	Faktura registrert i systemet.

Kontrollere faktura	FM	Faktura mottatt	Fakturaen kontrolleres og det avgjøres om det er klienten eller FM som skal dekke godtgjørelsen, dersom klienten skal dekke sendes dette vedtaket til verget	Utgift dekket vedtak sendt til verget
Betale verge	FM	FM skal dekke	Utbetaling foretas	Utbetaling foretatt og kvittering sendt
Trekke fra vergekonto	Verge	Verge mottatt vedtak	Et vedtak sendes til verget som så kan trekke fra vergekonto.	

9 Stadfesting og registrering av fremtidsfullmakt

Det må vurderes om det skal tilbys funksjonalitet i løsningen som støtter saksbehandling knyttet til utpeking, vurderinger og tilsyn med fullmektige. Hvis også fullmektige skal være brukere av systemet på linje med verger, vil sannsynligvis det meste være dekket av funksjonalitet beskrevet tidligere.

10 Generiske brukstilfeller

Tabellen under inneholder en oversikt over generiske brukstilfeller som brukes i de fleste prosesser. Dette kan sees på som kjernefunksjonalitet i løsningen.

Brukstilfelle	Hendelsesflyt
Registrere og sende skjema	Generisk funksjonalitet for registrering og innsending av elektroniske skjema. Det synes naturlig at alle registreringer av skjema benytter en generisk skjema-løsning som håndterer funksjonalitet, sikkerhet, signering osv. Alle skjema bør også være tilgjengelig på Vergemålsportalen i PDF format for print og manuell innsending.
Generere brev	Generisk funksjonalitet for utsending av brev. Brevmalen må være tilgjengelig i løsningen. Det må genereres en PDF versjon som automatisk arkiveres for alle relevante brev.
Sende elektronisk melding	Generisk funksjonalitet for utsending av melding, eventuelt med vedlegg.
Lese elektronisk melding	Generisk funksjonalitet for å lese meldinger fra andre aktører.
Oppdatere arkiv/sak	Bakgrunnsfunksjon som automatisk oppdaterer arkivsystemet. (Brukes av alle brukstilfeller som oppretter og oppdaterer saker, men ikke vist i alle diagrammene)
Melding til regnskap/VPS	Melding om utbetaling, overføring av midler, generelt oppdatering av regnskapet i vergemålsregisteret og/eller et eget regnskapssystem. Må avklares nøyere hvordan dette skal foregå.