

## Dokument for høring til leverandørene for responscenterløsning

Kommunene i Værnesregionen og Kongsbergregionen har gjennomført en-til-en møter med leverandører og ønsker nå å få innspill fra leverandørene på vår behov og funksjonsbeskrivelse. Dette etter innspill fra leverandørene selv, slik at vi får kvalitetssikret beskrivelsene av våre behov og funksjoner for en responscenterløsning. Ber om innspill fra leverandørene innen 15.2.17 på e-post til [solrunn.harstad@varnesregionen.no](mailto:solrunn.harstad@varnesregionen.no). Ta også kontakt ved eventuelle spørsmål.

### Nåsituasjonen

Kommunene i begge regioner har lokale tilpasninger og egne avtaler med ulike leverandører av velferdsteknologiske løsninger. Det er forskjellig hvordan de håndterer mottak i dag. Det kan være helse- og omsorgstjenestene som håndterer varsler med ekstern mottakstjeneste eller legevakt som mottakstjeneste. Det foreligger ingen integrasjoner med andre systemer, derfor ingen mulighet for deling og gjenbruk av data. Programmering og innstilling av teknologi gjøres i dag av IT-avdeling eller dedikerte personer med opplæring.

### Fremtidig responscenterløsning for kommunene i Værnes- og Kongsbergregionen

Responscenterløsning skal kunne ta imot signaler fra de ulike teknologiene som innbygger benytter og som den enkelte skal besvares av et responscenter som betjenes i helse og omsorgstjenestene. Det kan blant annet være trygghetsskapende teknologier, mestringsteknologier, utrednings- og behandlingsteknologier og velværeteknologier. Løsningen skal kunne ta imot signaler i sanntid uavhengig av type teknologi og hvor bruker oppholder seg.

Kommunene i Værnes,- og Kongsbergregionen skal etablere regionale responscenter for mottak av varsler, men skal å ha mulighet til å avlaste hverandre ved akutte situasjoner, for å redusere risiko og sårbarhet ved nedetid og ved stor pågang ved ett av mottakene. Responscenterne skal ha mulighet til å håndtere flere kommuner utenfor våre regioner. Responscenter-tjenesten skal samlokaliseres med legevaktene i begge regionene.

### Funksjonell beskrivelse

Vi anskaffer en responscenterløsning som har funksjonalitet for:

1. Betjening av alarmer som håndterer varsler fortløpende etter prioritering etter hvert som de kommer inn. Det skal være et bemannet responscenter i hver region, men det skal være mulig å avlaste hverandre. Løsningen må kunne hente ut og oppdatere opplysninger fra kommunens journalsystemer som grunnlag for riktig og rask oppfølging.
2. Administrasjon og service, der den enkelte kommune skal kunne sette regler og administrere teknologi brukeren benytter. Det må kunne hentes ut gode rapporter/statistikker og logger for alle hendelser.

Beskrevet funksjonalitet må kunne støtte åpne API-er, slik at data kan gjenbrukes i andre relevante systemer.

## Funksjonell beskrivelse for ulike roller

### Som kommune ønskes

- Gode og kostnadseffektive tjenester og prisbevisst drift
- Kvalitativt gode velferdsteknologiske løsninger til enhver tid
- Sikre kontinuerlig utvikling og oppdatering av løsning ut fra kommunens behov
- Løsningen skal til enhver tid støtte gjeldende nasjonale føringer og krav
- **Ta i bruk individuelle, gode, innovative løsninger som understøtter brukers behov**
- Øke brukers selvstendighet, oppnå egenmestring, verdighet og sikkerhet
- Ha tett og kontinuerlig dialog med leverandøren og være samstemte på utviklingsstrategi
- **Redusere tidstyver og forenkle tjenesten i takt med behov og utvikling av fagfeltet**
- **Benytte produktiv arbeidskraft der de trengs til enhver tid**
- **Kunne ta ut gode styringsdata, rapporter og ha fullstendig logging**
- **Optimalisere fleksibiliteten i tjenestene, slik at innbyggerne får økt frihet**
- **Kunne ha en hensiktsmessig fordeling av arbeidsoppgaver, slik at man for kostnadseffektive tjenester**
- **Individuelt oppsett av aksess til informasjon som støtter kommunenes ulike organisering**

### Som innbygger ønsker jeg

- Oppleve trygghet, egenmestring og kunne leve selvstendig i hverdagen
- Ha løsninger som er tilpasset mitt behov til enhver tid
- Individuelt tilpasset teknologi
- Ivareta sikkerheten i hverdagen
- Mestres egen hverdag
- Får bistand når jeg har det reelle behovet eller når jeg selv ønsker
- **Kunne kommunisere via varsel, tekst, tale og video**
- **Håndtering av mine personopplysninger blir utført jamfør lovverk (helsepersonelloven, bruker og pasientrettighetsloven, Norm for informasjonssikkerhet)**
- **Tilgang til mine helsedata**
- Å stole på at teknologien alltid fungerer

### Som frivillig/pårørende ønsker jeg

- Støtte opp og bistå innbygger
- **Holdes orientert om hendelser og følge opp situasjonen på en enkel måte**
- **Å kunne motta varsel**
- **Å kunne «melde meg» ut av svartjeneste om jeg er opptatt eller har behov for avlastning (at kommunal tjeneste tar over)**
- Avlaste helse- og omsorgstjenesten

(Forutsetter samtykke fra bruker og avklaring om frivillige/pårørendes rolle sammen med pleie og omsorgstjenesten)

### Som ansatt i helse- og omsorgstjenesten ønsker jeg

- **Enkel og intuitivt brukergrensesnitt**
- **Hente opp nødvendige og relevante data på en enkel måte for å kunne yte forsvarlig og god helsehjelp og riktig beslutning og prioritering**
- **Kunne kommunisere via tekst, tale og video med innbyggere og andre samarbeidspartnere**
- **Dokumentere hendelser en gang (unngå dobbelføring av journaldata)**
- **Kunne ta ut rapporter og statistikker**
- **Få et varsel ved utløst hendelse som krever aksjon**
- **Kunne raskt tilkalle en kollega ved behov**

- **Sømløs arbeidsflate mot mobile løsninger**
- **Oppleve en meningsfull arbeidsflyt**
- **Skal bidra til at teknologien blir meningsfull og en integrert del av arbeidshverdagen, hvor effektiv ressursutnyttelse er fremtredende**

#### Som ansatt i et responscenter ønsker jeg

- **Få varsel fra innbyggers hjem som skal gå til responscenter (ulike alarmer, signaler, hendelser, lokalisering etc.)**
- **Få varsel ved teknisk feil**
- **Ha en sikker pålogging**
- **individuell oppsett av parameter og ruting av varsler (kunne avlaste utførende tjeneste med dette)**
- **Kunne hente opp teknisk status på teknologi hjemme hos innbygger**
- **Hente opp nødvendige og relevante data for å kunne ta riktig beslutning og ta riktig prioritering**
- **Kunne kommunisere via tekst, tale og video med innbyggere og andre samarbeidspartnere**
- **Dokumentere hendelser en gang (unngå dobbelføring av journaldata)**
- **Videresende hendelser som krever aksjon fra utøvende tjeneste eller andre**
- **Kunne ta ut gode rapporter og statistikker**
- **Enkel brukergrensesnitt**
- **Å ha en arkitektur som er utviklet med tanke på integrasjon og skalering, slik at den kan håndtere tilkobling av et stort antall og forskjellige typer alarmer- og sensorløsninger samt andre fagsystemer som inngår benyttes i samme tjenesteforløp**

#### Som ansatt ved IT-avdelingen ønsker jeg

- **Godt, robust og fleksibelt system**
- **Ha en god og forståelig beskrivelse av systemets oppbygging og funksjonaliteter**
- **Ha god dialog med leverandør av system**
- **Fortløpende oppdateringer ved behov**
- **Mulighet for kontinuerlig utvikling**
- **Unngå nedetid av system**
- **God og rask support av system**
- **Tilfredsstillende sikkerhetskrav**
- **Tilfredsstillende driftsmessige krav**
- **Støtter nåtidens og fremtidens nasjonale standarder**
- **Risiko og sårbarhetsanalyse på system og funksjonalitet**
- **Beredskapsplan ved nedetid**
- **Systemdokumentasjon, driftsdokumentasjon, installasjonsdokumentasjon og brukerdokumentasjon lett tilgjengelig**
- **Bruk av standardiserte kommunikasjonsprotokoller**
- **Ha en sterk regelmotor for å kunne håndtere individuell ruting av varsler og alarmer. Reglene for ruting må kunne settes opp og endres av kommunen selv**
- **Å etterstrebe et helhetlig system for informasjon og samhandling i kommunene**

Punktene med uthevet skrift ønskes løsningsforslag fra leverandørene ved en senere dialog.

## Generelle krav til løsning

Direktoratet for e-helse definerer i sin rapport "Anbefalinger knyttet til tekniske krav for trygghetsskapende teknologi" IS-2534: *"Responscenterløsning er en teknisk løsning som skal gi støtte for responscenter tjenestens behov for å motta, vurdere, dokumentere og respondere på varsler fra velferdsteknologiske løsninger. I dette inngår utveksling av informasjon med fagsystemer i helse- og omsorgssektoren."*

Leverandører bes beskrive utfyllende hvordan de enkelte kravene (og kulepunktene) imøtekommes. Dersom kravet ikke kan løses pr. nå, skal leverandøren angi tidspunkt for når kravet er tilfredsstillt – og ønsket funksjonalitet er tilgjengelig.

Punktene som skal besvares er følgende:

- 2.1.4 kommunikasjonsgrensesnittene mellom teknisk løsning hos tjenestemottaker og responscenterløsning oppfyller minimumskravene
- 2.2 pålitelig kommunikasjon
- 2.3.1 pålitelighet og oppetid
- 2.3.2 funksjonalitet på responscenterløsning og teknisk driftsløsning
- 2.3.3 brukervennlighet
- 2.3.4 kommunikasjonsgrensesnitt
- 2.3.5 sikkerhet og informasjonshåndtering
- 2.4 informasjonsutveksling