

SSA-D BILAG 1A

Tjenestespesifikasjon/kravspesifikasjon

Prosjekt Tryggere hverdag

Versjon 1.0

Innhold

1	Innledning.....	5
1.1	Tjenester som omfattes av denne anskaffelsen	5
1.2	Målet med anskaffelsen.....	5
1.3	Omfang.....	6
1.4	Oppbygging av kravspesifikasjon	6
1.5	Besvarelse på kravspesifikasjonen, Skal-krav og Vurderingskrav	7
1.6	Informasjon	7
1.6.1	Informasjonsmodell med tre hovedkategorier.....	7
2	Generelle krav til fasene.....	10
2.1	Fase 1 - Etablering av tjeneste og Fase 3 - Avslutte tjeneste	10
2.2	Fase 2 - Trygghetstjeneste i drift - responscenter og utrykning	11
3	Trygghetstjenesten	13
3.1	Fase 1- Etablering av tjenesten for tjenestemottaker	13
3.1.1	Kontaktpunkt - informasjon om bruker.....	13
3.1.2	Kontaktpunkt - tidspunkt for installasjon.....	14
3.1.3	Kontaktpunktene - Installasjon, konfigurering/test og opplæring.....	15
3.1.3.1	Kontaktpunkt - installasjon	15
3.1.3.2	Kontaktpunkt - konfigurering og test.....	16
3.1.3.3	Kontaktpunkt - informasjon og opplæring i bruk	17
3.1.4	Kontaktpunkt - tilgang til bolig	17
3.1.5	Kontaktpunkt - oppdatere status til bruker	18
3.2	Fase 2 - Trygghetstjeneste i drift.....	19
3.2.1	Responssentertjenesten.....	20
3.2.2	Kontaktpunktene - Hendelse, dialog, vurdering og beslutning	20
3.2.2.1	Kontaktpunkt - hendelse	20
3.2.2.2	Kontaktpunkt - dialog med tjenestemottaker	22
3.2.2.3	Kontaktpunkt - vurdere hendelse	22
3.2.2.4	Beslutningspunkt - besluttet aksjon	24
3.2.3	Kontaktpunktene - samhandling ved ulike beslutninger	24
3.2.3.1	Kontaktpunkt - avslutte sak uten utrykning	24
3.2.3.2	Kontaktpunkt - overlevering til oppdragsgiver	25
3.2.3.3	Kontaktpunkt - varsling til AMK.....	26
3.2.3.4	Kontaktpunkt - varsling til brann (110)	26
3.2.3.5	Kontaktpunkt - delegering til pårørende	27
3.2.4	Kontaktpunktene - utrykning	29
3.2.4.1	Kontaktpunkt - avklare tjenestemottaker sin situasjon	29
3.2.4.2	Kontaktpunkt - vurdere type hjelp	30
3.2.4.3	Beslutningspunkt - besluttet aksjon	31
3.2.5	Kontaktpunkt - hjelpe tjenestemottaker	31
3.2.6	Kontaktpunkt - avslutte sak.....	31
3.3	Fase 3 - Avslutte tjeneste	33
3.3.1	Kontaktpunkt - oppsigelse/melding om avslutning av tjeneste.....	33
3.3.2	Kontaktpunkt - tidspunkt for demontering av utstyr	34
3.3.3	Kontaktpunkt - oppmøte og demontering	34
3.3.4	Kontaktpunkt - demontering av e-lås	35
3.3.5	Kontaktpunkt - oppdatere status til tjenestemottaker	36

4	Lokaliseringstjenester.....	37
5	Elektronisk lås (e-lås).....	38
6	IT arkitektur og tekniske krav	39
7	Sporing og logging	39
8	Nye tjenester og oppgradering av tjenestene.....	40
9	Brukerstøtte	40

Begreper

Begrep	Beskrivelse
AMK i Oslo og Akershus	Akuttmedisinsk kommunikasjonsentral for Oslo og Akershus. Organisert under Oslo universitetssykehus HF, Ullevål.
EPJ	Elektronisk pasientjournal
Fagsystem	Gjeldende system for saksbehandling og elektronisk journalføring innen helse og omsorgstjenesten i Asker og Bærum kommune.
Fall	En utilsiktet hendelse som medfører at en person havner på bakken, gulvet eller et annet lavere nivå, uavhengig av årsak/situasjon og om det foreligger skade som følge av fallet.
Hjemmetjenester	Hjemmesykepleie og praktisk bistand.
Journal	Det er en nedtegnet og samlet dokumentasjon av tjenestemottakers personalinformasjon samt medisinsk og helsefaglig status.
Oppdragsgiver	Asker og Bærum kommune
Responscenter	Responscenter er en døgnbetjent mottakssentral med faglig ansvarlig sykepleier og annen bemanning som tar i mot alarmer fra tjenestemottakere, vurderer behov, og iverksetter nødvendig hjelp. Responscenteret omfatter det tekniske responscenterutstyret, alt personell og alle rutiner som er nødvendige for å motta anrop fra trykkesensorer over telenettet, holde kontakt med tjenestemottaker, forestå operasjonsledelse for utrykningstjenesten, og holde kontakt med øvrige tilgrensende helsetjenester.
Service Level Agreement (SLA)	Avtale om tjenestenivå og/eller servicenivå.
Tjenestemottaker	Innbygger i Asker eller Bærum kommune som mottar helse og omsorgstjenester fra kommunen. Kan også i dokumentet bli omtalt som bruker.
Trykkesstjeneste	Trykkesstjeneste omfatter anlegg som er installert hjemme hos funksjonshemmede, eldre og syke som har behov for aktivt å varsle at de trenger hjelp eller automatisk varsel via sensorer (eksempelvis døralarm eller brann-/røykvarsler). Lokaliseringstjeneste og elektronisk dørlås inngår også i vår definisjon av trykkesstjeneste. Trykkesstjeneste omfatter alt utstyr tjenestemottaker har installert i bolig eller bærer med seg.
Vedtak	Beslutning om helsehjelp fra kommunen fattet på grunnlag av lovgivning med utgangspunkt i tjenestemottakers behov. Vedtak er en forkortelse for enkeltvedtak

1 Innledning

1.1 Tjenester som omfattes av denne anskaffelsen

Anskaffelsen omfatter følgende tjenester:

- Trygghetstjenester, som er tjenester som skal erstatte og modernisere dagens trygghetsalarmtjeneste. Dette er tjenester som hjelper bruker når det oppstår uforutsigbare og uønskede hendelser i tjenestemottakers hjem. Denne tjenesten omfatter hendelser:
 - Bruker varsler aktivt selv om hjelp
 - Fall
 - Brann-/røykutvikling
 - Ved bevegelse utenfor definert sikkert område i egen bolig for eksempel varsel om at bruker går ut på natt
- Elektronisk lås (e-lås), som omfatter alle tjenestemottakere som har trygghetstjeneste og eller mottar hjemmetjenester i Asker og Bærum kommune.
- Lokaliseringstjenester, som ved hjelp av GPS skal gi mulighet for tjenestemottakere med kognitiv svikt til å bevege seg utenfor eget hjem.

Bruk, service og drift av utstyr/produktene som er nødvendig for å levere tjenestene skal inngå i driftskostnadene.

Leverandøren skal i et samarbeid med oppdragsgiver, ha gjennomføringsansvar for utførelse av alle tjenestene som nevnt ovenfor. Oppdragsgiver ønsker følgende faseinndeling for tjenesteleveranser til bruker:

Fase 1: Etablere tjenesten

Fase 2: Håndtering av hendelser som varsles

Fase 3: Avslutte tjenesten

Leverandør skal i tillegg levere den tekniske driften.

1.2 Målet med anskaffelsen

Målet med disse tjenestene er flere, men det legges særs kilt vekt på to viktige områder som er:

- En sammenhengende, forutsigbar og effektiv tjeneste til tjenestemottaker ved at samhandlingen mellom aktører i størst mulig grad er digitalisert. Oppdragsgiver ønsker i denne sammenhengen å unngå integrasjonsansvar som innebærer behov for detaljert teknisk kompetanse.
- Ved en hendelse, skal tjenestemottaker motta riktig og raskest mulig hjelp. Dette krever at den teknologien som tjenestemottaker skal benytte evner å beskrive den virkelige situasjonen best mulig. I det ligger det også at den er brukervennlig og tilpasset alle brukergruppene.
- Oppdragsgiver utfordrer leverandøren i sitt tilbud å beskrive effekter/gevinster ved deres tilbud.

1.3 Omfang

Trygghetstjenester:

Trygghetsalarmer

- Bærum kommune har pr april 2016 1730 aktive trygghetsalarmer.
- Asker kommune har pr april 2016 767 aktive trygghetsalarmer.

Antallet tjenestemottakere med trygghetsalarm har i gjennomsnitt ligget på dette antallet de siste 4 årene. Det kan forventes en økning dersom det blir aktuelt å benytte denne tjenesten for andre brukergrupper.

Brann-/røyk:

- Bærum kommune skal ha brann-/røykvarsler til alle tjenestemottakere som har trygghetsalarm ca. 1700 brukere. Dette skal opp til ny politisk behandling som vil kunne påvirke volum.
- Asker kommune vil behovsprøve denne tjenesten med et estimert volum på bakgrunn av tidligere kartlegginger på ca. 40 % av de som har trygghetsalarm i dag.

Fall og bevegelse utenfor definert sikkert område:

Dette er ingen utbredt tjeneste i dag, men kan forventes å øke.

Elektronisk-lås

Asker og Bærum kommune forventer at volumet på e-lås vil være ca. 3200. Det omfatter både de som mottar trygghetsalarm og hjemmetjenester.

Lokaliseringstjeneste

På bakgrunn av erfaringene forventes et omfang fra 50 til 100 samtidige brukere av tjenesten, det omfatter både Asker og Bærum kommune. I dag har Bærum kommune 25 brukere av lokaliseringstjenesten. Totalt siden vi startet med utprøvingen har det vært 80 brukere i Bærum kommune.

1.4 Oppbygging av kravspesifikasjon

Leverandørene skal i sin besvarelse komme med forslag til hvordan tjenesten kan løses på best mulig måte for oppdragsgiver og tjenestemottaker. Dette for å tilrettelegge for tjenesteinnovasjon både hos oppdragsgiver og leverandør.

Kravspesifikasjonen legger vekt på samhandling mellom aktører for å skape en sammenhengende tjeneste for bruker. Den går ikke i detalj på interne prosesser hos hver av aktørene. I kravspesifikasjonen fremkommer hva som skal leveres, men ikke eksakt hvordan det skal leveres utover enkelte skal-krav.

Kravspesifikasjonen viser aktører, kontaktpunkt og beslutningspunkter. Nedenfor følger en beskrivelse av begreper som gjennomgående benyttes i kravspesifikasjonen.

Kontaktpunkt: Består av en aktør som initierer en samhandling og aktøren som det samhandles med. Det samhandles via en kanal som for eksempel kan være fysisk oppmøte.

Aksjon: Oppgaver som løses uten at det krever samhandling mellom aktørene.

Beslutningspunkt: Viser alternative beslutninger som kan velges.

For kontaktpunkter og aksjoner, er det beskrevet aspekter som det stilles krav til:

- Service nivå: tilgjengelighet, opptid, responstid
- Informasjon: hvilken informasjon skal utveksles
- Kanal: hvordan informasjonen utveksles
- Sikkerhet: må gjennomføres på en sikker og lovlig måte
- Kompetanse: hva kreves av kompetanse
- Beredskap: hvilken beredskap er det for å sikre tilgjengelighet
- Skalerbarhet: at løsningen håndterer til enhver tid volumet av tjenester og tjenestemottakere

1.5 Besvarelse på kravspesifikasjonen, Skal-krav og Vurderingskrav

Kravene i kravspesifikasjonen er formulert som skal-krav og vurderingskrav:

Skal-krav (S):

Skal-krav er absolutte krav. Tilbud som avviker fra disse kravene vil i utgangspunktet ikke bli akseptert, og tilbudet kan bli avvist fra konkurransen. Leverandør skal i sitt tilbud dokumentere at skal-kravene aksepteres/oppfylles. Manglende dokumentasjon på aksept/oppfyllelse på skal-kravene kan føre til avvisning av tilbudet.

Vurderingskrav (V):

Vurderingskrav er krav som er gjenstand for vurdering under tildelingskriteriet kvalitet. Kravene er prioritert med normal og høy prioritet. Høy prioritet vektlegges høyest i evalueringen.

Besvarelse

Besvarelsen av kravene skal skje i forhold til vedlagt mal, SSA-D, Bilag 2A. Der leverandøren i sin beskrivelse refererer til sin egen dokumentasjon skal nøyaktig plassering (kapittel, avsnitt, punkt etc. oppgis).

1.6 Informasjon

Det er viktig at tjenestemottaker opplever trygghet, mestring og forutsigbarhet i de tjenestene de mottar. Det forutsetter at de ulike aktørene som samhandler om å yte tjenesten har tilgang til oppdatert informasjon om tjenestemottaker.

Informasjonsutveksling i helsesektoren er en utfordring som alle aktører i sektoren er berørt av. Oppdragsgiver er opptatt av å følge anbefalingene fra Direktoratet for e-helse og eventuelle løsningene som de etablerer på sikt. Samtidig er det viktig for oppdragsgiver å etablere løsninger i dag som bidrar til bedre samhandling og at vi utnytter de mulighetene som ligger i å digitalisere trygghetstjenestene med tilhørende informasjonsflyt.

1.6.1 Informasjonsmodell med tre hovedkategorier

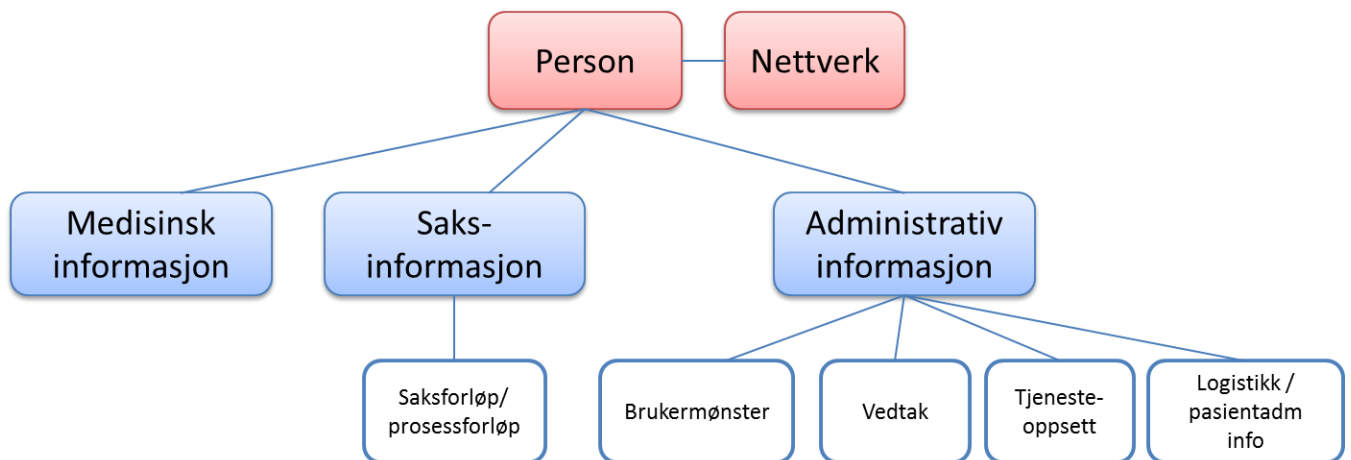
Vi har delt informasjonen inn i tre hovedkategorier:

- Administrativ informasjon, for eksempel vedtak om tjeneste, og samtykke

- Saksinformasjon, informasjon knyttet til saksgangen ved oppfølging av hendelser og prosessinformasjon
- Helse- og omsorgsinformasjon – medisinsk informasjon.

Status på saksinformasjon skal holdes adskilt fra helse- og omsorgsinformasjon. Helse- og omsorgsinformasjonen er registrert i oppdragsgiver sine fagsystemer. Det er samtidig svært viktig for oppdragsgiver å ha tilgang til oppdatert informasjon og status ved en hendelse og hvilken aktør som tar hånd om og har ansvar for tjenestemottaker.

Det er utarbeidet en overordnet informasjonsmodell som deler de 3 kategoriene inn i underkategorier. Denne modellen benyttes i kravmatrisen:



Figur 1 - Informasjonsmodell

I forbindelse med varsel/måling fra velferdsteknologi vil en person= tjenestemottaker ha knyttet til seg de ulike kategoriene av informasjon.

Nedenfor beskrives eksempler på informasjonselementene i de ulike kategoriene:

Person: Navn, adresse med mer

Nettverk: Nærmeste pårørende med mer

Medisinsk informasjon = helse og omsorgsinformasjon: Helserelevant informasjon om bruker for eksempel medisinsk diagnose, medisiner, kvalitetssikret medisinske vurderinger.

Saksinformasjon: Informasjonen knyttet til varsel fra velferdsteknologi. Den inneholder for eksempel saksID for varsel, tidspunkt, dialog med bruker, prosessinformasjon med oversikt over saksgang med beslutninger av aksjon, hvilken aktør saken ble sendt videre til med mer.

Administrativ informasjon: Informasjon om tjenesten til bruker. Denne er knyttet til etablering av tjenesten, men revurderes i forhold til brukers situasjon og eventuelle endringer i tjenesten eller nye tjenester. Den inneholder:

Vedtak/tiltak som ligger til grunn for at bruker mottar tjeneste.

- Basis tjenesteoppsett/konfigurasjon av tjenesten.

- Bruerkartlegging som inneholder for eksempel brukermønster. Med brukermønster menes beskrivelse av individuelle behov for tilpasning av løsning.
- Logistikk/pasientadministrativinformasjon dvs. hvilken aktør som har hvilken rolle ovenfor bruker.

Teknisk status: Informasjon om teknisk status på teknologien, for eksempel lavt batteri nivå. Informasjonsflyt knyttet til det tekniske utstyret er ikke omfattet av denne kravspesifikasjonen.

2 Generelle krav til fasene

I dette kapitlet er kravene som er felles for alle tre tjenestene (trygghetstjenesten, lokaliseringstjenesten og e-lås) beskrevet. Det omfatter krav til kompetanse, servicenivå, sikkerhet, beredskap og skalering.

Leverandøren bes om å fylle ut Bilag 5 (Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner) som en del av sitt tilbud.

2.1 Fase 1 - Etablering av tjeneste og Fase 3 - Avslutte tjeneste

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Servicenivå	
A1	Leverandør skal kunne saksbehandle, etablere og avslutte tjeneste i ordinær arbeidstid (08.00-16:00) alle hverdager.	Skal
A2	Leverandøren skal på bestilling fra oppdragsgiver kunne etablere trygghetstjenesten for tjenestemottaker første arbeidsdag etter bestilling.	Skal
A3	Leverandør skal være tilgjengelig 100 % innenfor angitt i ordinær arbeidstid (08.00-16:00) alle hverdager.	Skal
	Kompetanse	
A4	Leverandørens personell skal ha norskkunnskaper slik at de kan kommunisere muntlig og skriftlig på norsk med bruker/pårørende.	Skal
A5	Leverandøren er ansvarlig for at teknisk personell er kvalifisert og godkjent for å gjennomføre installasjoner. Det skal legges ved dokumentasjon på utdanning og nødvendige sertifiseringer på de som tilbys til å utføre disse oppgavene for oppdragsgiver.	Skal
	Sikkerhet	
A6	Personellet som utfører installasjon og demontering skal kunne legitimere seg ovenfor tjenestemottaker og være uniformert.	Skal
	Beredskap	
A7	Leverandør skal ha teknisk og organisatorisk beredskap for å opprettholde servicenivået i fasene etablering av tjenesten og avslutning av tjenesten Leverandør skal i sitt tilbud beskrive hvordan leverandør vil ivareta dette.	Skal
	Skalering	
A8	Leverandøren skal til enhver tid håndtere det volum av tjenester og tjenestemottakere som oppdragsgiver har fattet vedtak om skal ha etablert eller avslutte tjenester.	Skal

VURDERINGSKRAV 1	PRIORITET
Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan «etablere og avslutte tjeneste» i tabellen over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Leverandøren kan gjerne	HØY

benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.	
--	--

2.2 Fase 2 - Trygghetstjeneste i drift - responscenter og utrykning

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Servicenivå	
A9	Responscenter skal være tilgjengelig 24/7/365	Skal
A10	Responscentertjenesten skal forplikte seg til å levere på avtalt SLA Leverandøren skal oppgi sin forpliktende SLA.	Skal
	Kompetanse	
A11	Personale skal ha tilfredsstillende muntlig og skriftlig norskkunnskaper. Personale med brukerkontakt fra land utenfor Skandinavia skal ha bestått norskprøve på nivå B2.	Skal
A12	Det skal til enhver tid være en ansatt med sykepleiefaglig kompetanse og ansvar tilstede ved responscenteret og i utrykningen. Øvrig personell kan være: <ul style="list-style-type: none"> • Sykepleier/vernepleier • Ambulansearbeider • Helsefagarbeider/omsorgsarbeider/hjelpepleier • Sykepleierstudent (min 4 semestre)/legestudent • Andre tilsvarende dokumenterte utdanninger kan også vurderes for denne tjenesten. <p>Dersom det benyttes ufaglært arbeidskraft ved responscenteret og i utrykningene skal dette opplyses om i tilbudet.</p> <p>Leverandør skal i sitt tilbud beskrive bemanning og kompetanse ved responscenteret og i utrykningen.</p>	Skal
A13	Helsefaglig ansvarlig for responscenteret skal være sykepleier autorisert i Norge jf. lov om helsepersonell.	Skal
A14	Alt personale som betjener responscenteret og utrykningspersonell skal ha kunnskap om medisinsk nødhjelp ¹ og ha kunnskap om grunnleggende førstehjelp ² /nødhjelp. <p>Kompetansen i førstehjelp/nødhjelp skal oppdateres og vedlikeholdes minimum en gang pr år. Dette gjelder både ansatte som har gjennomført opplæring tidligere og eventuelle nytilsatte.</p> <p>Leverandør skal i sitt tilbud beskrive hvilken opplæring (obligatorisk opplæring og annen opplæring) som tilbys ansatte. Leverandør skal legge ved dokumentasjon som verifiserer dette.</p>	Skal

¹ Kunnskaper om det samlede behandlingsapparat i Norge som yter nødhjelp (legevakt, AMK, luftambulans, andre nødetater mv.) og kunne vurdere om enheter som yter nødhjelp skal rekvireres/kontaktes.

² Innebærer blant annet håndtering av fall m/vurdering av situasjonen i forhold til stabilisering og forflytning (forflytningsteknikk). Vurdering av bevissthetsnivå. Stans av blødninger. Basal hjerte-lungeredning (også vurdere når dette ikke skal iverksettes). Håndtering av fremmedlegeme i halsen. Enkle sjokkforebyggende tiltak.

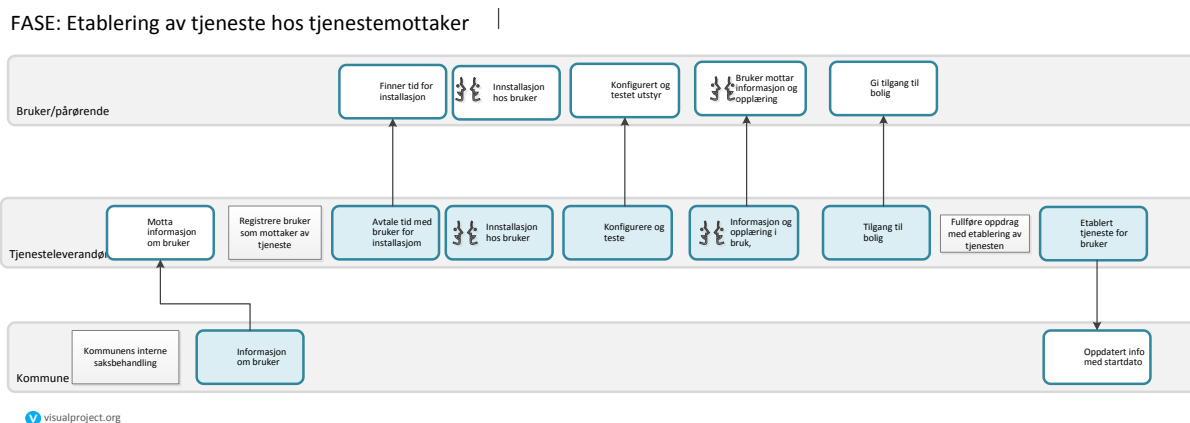
Sikkerhet utrykningstjenesten		
A15	Personellet fra utrykningstjenesten skal kunne legitimere seg ovenfor tjenestemottaker og være uniformert.	Skal
A16	Alle biler som benyttes ved utrykning må være utstyrt med forflytningsutstyr for å kunne gjøre evt. løft av bruker ved fall.	Skal
A17	Alt personell skal ved utrykning ha med seg nødvendig utstyr for å kunne gi øyeblikkelig nødhjelp	Skal
A18	Alt personell skal ved utrykning ha med seg nødvendig utstyr for å kunne utføre vurdering og avklaring av tjenestemottaker sin situasjon.	Skal
A19	Responscenteret skal til enhver tid kunne kommunisere med personell i utrykningstjeneste og vis av versa.	Skal
Beredskap		
A20	Leverandør skal ha teknisk og organisatorisk beredskap for å opprettholde servicenivået for fase 2 som omfatter responsentertjenesten og utrykning. Leverandør skal i sitt tilbud beskrive hvordan leverandør vil ivareta dette.	Skal
Skalering		
A21	Leverandøren skal til enhver tid håndtere det volum av tjenester og tjenestemottakere som de leverer tjenester til.	Skal

VURDERINGSKRAV 2	PRIORITET
Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan «tjeneste i drift» over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.	HØY

3 Trygghetstjenesten

Nedenfor følger en beskrivelse av Trygghetstjenesten og kravene til de ulike fasene. Det inneholder en beskrivelse av kontaktpunktene og aksjonene og krav til disse. Vi har foreslått kontakt- og aksjonspunkter, men ber leverandøren beskrive dersom det er aksjoner og kontaktpunkt som mangler for å kunne yte tjenesten.

3.1 Fase 1- Etablering av tjenesten for tjenestemottaker



Figur 2 - Etablering av tjeneste hos tjenestemottaker

Oppdragsgiver har ansvaret for forsvarlig saksbehandling av søknad fra bruker om trygghetstjeneste. Etablering av tjeneste forutsetter at det er fattet vedtak om innvilgelse av trygghetstjeneste. Prosessen og samhandlingen med leverandør starter i det vedtak om trygghetsalarmtjenesten er fattet. Vedtaket vil spesifisere hvilke trygghetstjenester tjenestemottaker skal motta.

For oppdragsgiver er det et mål at bruker skal få etablert tjenesten så raskt som mulig etter søknad og vedtak om tjeneste. Det setter både krav til oppdragsgiver sin egen saksbehandling, samhandlingen mellom oppdragsgiver og leverandør og den tiden leverandøren bruker på å etablere tjenesten hos bruker.

3.1.1 Kontaktpunkt - informasjon om bruker

Formålet med kontaktpunktet er at leverandøren skal få informasjon fra oppdragsgiver om tjenestemottaker og hvilke trygghetstjenester denne skal motta. I dag sendes informasjonen mellom oppdragsgiver og leverandør på papir.

I dag fattes det ca.100 vedtak pr måned om Trygghetsalarm i Asker og Bærum kommune. Det går i snitt en til to dager fra vedtak er fattet til tjenestemottaker har mottatt en tilbakemelding.

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Informasjon	
A22	Leverandøren skal håndtere følgende informasjon om tjenestemottaker fra oppdragsgiver: <ul style="list-style-type: none"> Person - kontaktinfo med mer Nettverk - pårørende med mer Administrativ informasjon 	Skal

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Vedtak om tjeneste ○ Brukermønster som omfatter kartleggings skjema for Trygghetstjenesten ○ Tjenesteoppsettet – konfigurasjon for eksempel hvem som skal kontaktes i forhold til når tjenestemottaker trenger hjelp <ul style="list-style-type: none"> • Helse og omsorgsinformasjon - medisinsk informasjon 	
A23	Oppdragsgiver skal ha en bekreftelse om at informasjon om bruker er mottatt av leverandør.	Skal

VURDERINGSKRAV 3	PRIORITET
<p>Kontaktpunktet «informasjon om bruker» skal i størst mulig grad være digitalisert og automatisert.</p> <p>Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i tabellen (kontaktpunktet) over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Dersom dette i dag ikke er digitalisert skal leverandøren beskrive hvordan det kan digitaliseres. Beskrivelsen skal omfatte hvilke krav det stilles til oppdragsgiver for at dette lar seg løse på den anbefalte måten.</p> <p>Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.</p>	HØY

3.1.2 Kontaktpunkt - tidspunkt for installasjon

Formålet med kontaktpunktet er at tjenestemottaker skal få informasjon om at leverandør, på vegne av oppdragsgiver har fått ansvar for å etablere trygghetstjeneste hos tjenestemottaker. Det avtales også med tjenestemottaker, eventuelt med tjenestemottakers representant hvilket tidspunkt utstyret skal installeres hjemme hos tjenestemottaker.

Nr.	Kravbeskrivelse – behov	Type krav
	Servicenivå	
A24	Tjenestemottaker skal være kontaktet av leverandør senest tre til fem arbeidsdager fra det tidspunktet oppdragsgiver har mottatt kvittering/bekreftelse på registrert tjenestemottaker hos leverandør.	Skal
A25	Avtalt tidspunkt for installasjon skal være maksimalt syv til ti arbeidsdager fra det tidspunktet oppdragsgiver har mottatt kvittering/bekreftelse på registrert tjenestemottaker hos leverandør. Under forutsetning av at dette er mulig å gjennomføre for tjenestemottaker.	Skal
	Informasjon	
A26	Tjenestemottaker og/eller pårørende skal motta bekreftelse med det avtalte tidspunktet for installasjon.	Skal
	Kanal	
A27	Tjenestemottaker kan, dersom den ønsker det, bruke smarttelefon, PC og andre digitale verktøy både for å avtale tid og motta bekreftelse og informasjon.	Skal

VURDERINGSKRAV 4	PRIORITET
<p>Kontaktpunktet «tidspunkt for installasjon» skal i størst mulig grad være digitalisert og automatisert. Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i tabellen(kontaktpunktet) over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver.</p> <p>Dersom dette i dag ikke er digitalisert skal leverandøren beskrive hvordan det kan digitaliseres. Beskrivelsen skal omfatte hvilke krav det stilles til oppdragsgiver og tjenestemottaker for at dette lar seg løse på den anbefalte måten.</p> <p>Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.</p>	NORMAL

3.1.3 Kontaktpunktene - Installasjon, konfigurering/test og opplæring

Nedenfor følger en beskrivelse av kontaktpunktene som leverandøren skal støtte ved installasjon, konfigurering/test og opplæring i bruk av teknologien. Kontaktpunktene er satt opp i sekvens men vil kunne løses både i en annen rekkefølge og vil kunne foregå samtidig.

3.1.3.1 Kontaktpunkt - installasjon

Formålet med kontaktpunktet er at bruker får installert utstyr der bruker bor. Det er viktig at leverandøren koordinerer arbeidet med installasjon, konfigurering, test og opplæring, slik at det skaper trygghet og forutsigbarhet for tjenestemottaker.

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Servicenivå	
A28	Leverandøren skal møte opp til avtalt tid og koordinere arbeidet med installasjon, konfigurering, test og opplæring, slik at det skaper trygghet og forutsigbarhet for tjenestemottaker.	Skal
	Informasjon	
A29	Leverandøren skal informere tjenestemottaker om arbeidet som skal utføres og hvilket utstyr som skal installeres.	Skal
A30	Leverandøren skal gi tydelig informasjon om hvem som har ansvar for oppfølging ved eventuelle feil. Kontaktinformasjon/-person for eventuelle spørsmål skal oppgis.	Skal
	Kanal	
A31	Tjenestemottaker kan, dersom den ønsker det, bruke smarttelefon, PC og andre digitale verktøy både for å motta informasjonen beskrevet over.	Skal
	Sikkerhet	
A32	Utstyret som installeres skal være rengjort og desinfisert.	Skal
A33	Utstyret som installeres skal være teknisk klargjort. For eksempel batterisjekk.	Skal

VURDERINGSKRAV 5	PRIORITET
<p>Kontaktpunktet «installasjon» skal i størst mulig grad være digitalisert og automatisert.</p> <p>Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i tabellen (kontaktpunktet) over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Dersom dette i dag ikke er digitalisert skal leverandøren beskrive hvordan det kan digitaliseres. Beskrivelsen skal omfatte hvilke krav det stilles til oppdragsgiver og tjenestemottaker for at dette lar seg løse på den anbefalte måten.</p> <p>Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.</p>	NORMAL

3.1.3.2 Kontaktpunkt - konfigurering og test

Formålet med kontaktpunktet er at utstyret blir konfigurert og satt opp i henhold til tjenestemottakers behov og det som ligger i forutsetningen i den tjenesten som skal mottas. Samt at leverandøren gjennomfører teknisk test av utstyret. Med konfigurasjon menes ren teknisk grunnkonfigurasjon og konfigurasjon som tilpasses den enkelte tjenestemottaker.

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Servicenivå	
A34	Konfigurasjon/test skal igangsettes samtidig eller umiddelbart etter installasjon.	Skal
	Informasjon	
A35	Leverandøren skal benytte informasjonen som er oppgitt om tjenestemottaker fra oppdragsgiver, og som er relevant for konfigurasjonen av tjenesten som skal mottas.	Skal
	Kanal	
A36	Det skal være støtte for at andre enn leverandøren kan endre konfigurasjon/oppsett som er knyttet til brukermønstre til tjenestemottaker.	Skal
	Leverandøren skal beskrive hvordan dere til rettelegger for fleksibilitet med hensyn til konfigurasjon av brukermønstre.	
	Sikkerhet	
A37	Utstyret skal være konfigurert /testet i henhold til tjenestemottakers dokumenterte behov/brukermønstre, dvs. informasjonen som er registrert om tjenestemottaker ved oppstart.	Skal

VURDERINGSKRAV 6	PRIORITET
<p>Kontaktpunktet «konfigurering og test» skal i størst mulig grad være digitalisert og automatisert.</p> <p>Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i tabellen (kontaktpunktet) over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Dersom dette i dag ikke er</p>	HØY

digitalisert skal leverandøren beskrive hvordan det kan digitaliseres. Beskrivelsen skal omfatte hvilke krav det stilles til oppdragsgiver og tjenestemottaker for at dette lar seg løse på den anbefalte måten. Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.	
--	--

3.1.3.3 Kontaktpunkt - informasjon og opplæring i bruk

Formålet med kontaktpunktet er at bruker blir i stand til å nyttiggjøre seg trygghetstjenesten ved at bruker får informasjon om tjenesten og opplæring i bruk av utstyret.

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Servicenivå	
A38	Informasjon/opplæring av tjenestemottaker skal igangsettes samtidig eller umiddelbart etter installasjon, konfigurasjon og test.	Skal
	Informasjon	
A39	Leverandøren skal gi informasjon til tjenestemottaker om trygghetstjenesten. Opplæringsmateriell skal være forståelig og lettfattelig for brukergruppene. Opplæringen skal være tilpasset tjenestemottaker.	Skal
	Kanal	
A40	Leverandøren skal møte hos tjenestemottaker. Tjenestemottaker kan, dersom den ønsker det, bruke smarttelefon, PC og andre digitale verktøy både for å gjennomføre opplæring.	Skal

VURDERINGSKRAV 7	PRIORITET
Kontaktpunktet «informasjon og opplæring i bruk» skal i størst mulig grad være digitalisert og automatisert. Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i tabellen (kontaktpunktet) over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Dersom dette i dag ikke er digitalisert skal leverandøren beskrive hvordan det kan digitaliseres. Beskrivelsen skal omfatte hvilke krav det stilles til oppdragsgiver og tjenestemottaker for at dette lar seg løse på den anbefalte måten. Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.	HØY

3.1.4 Kontaktpunkt - tilgang til bolig

Leverandøren skal ha tilgang til brukers bolig for å kunne følge opp og yte tjenesten til bruker.

Leverandøren får først tilgang til bolig i forbindelse med etablering av trygghetstjenesten for tjenestemottaker. Oppdragsgiver ønsker at leverandør skal benytte elektronisk lås (e-lås) når trygghetstjeneste skal etableres hos tjenestemottaker. Det medfører at Asker og Bærum

kommune i fremtiden vil benytte den e-lås løsning som leverandør anbefaler og som oppfyller kravene til e-lås.

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Servicenivå	
A41	Leverandøren skal koordinere montering av e-lås med installasjon av trygghetstjenesten.	Skal
	Informasjon	
A42	Leverandøren skal registrere hvilke tjenestemottakere som har fått installert e-lås.	Skal
A43	Leverandøren skal registrere hvem som har tilgang til tjenestemottaker sin bolig innenfor hvilket tidsrom.	Skal

VURDERINGSKRAV 8	PRIORITET
<p>Kontaktpunktet «tilgang til bolig» skal i størst mulig grad være digitalisert og automatisert.</p> <p>Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i tabellen (kontaktpunktet) over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Dersom dette i dag ikke er digitalisert skal leverandøren beskrive hvordan det kan digitaliseres. Beskrivelsen skal omfatte hvilke krav det stilles til oppdragsgiver og tjenestemottaker for at dette lar seg løse på den anbefalte måten.</p> <p>Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.</p>	HØY

3.1.5 Kontaktpunkt - oppdatere status til bruker

Formålet med kontaktpunktet er at oppdragsgiver blir informert når tjenesten blir satt i drift for tjenestemottaker.

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Servicenivå/Informasjon	
A44	Leverandør skal informere oppdragsgiver om oppstartdato for tjenesten samtidig eller senest samme dag som den er satt i drift av leverandør.	Skal

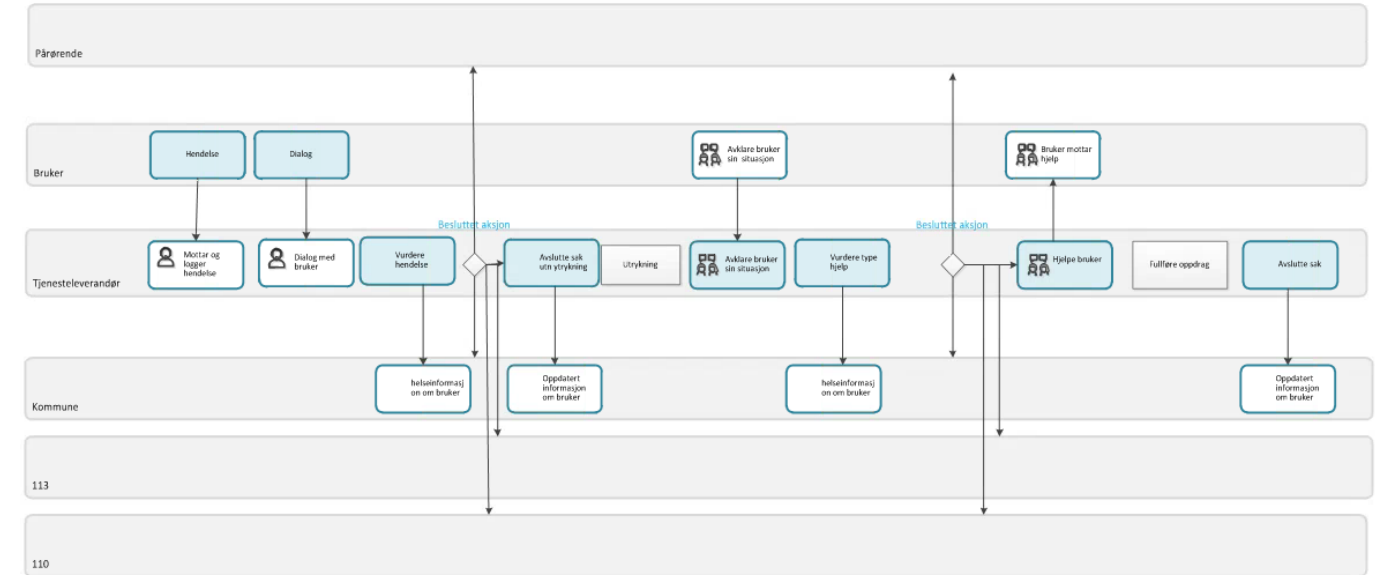
VURDERINGSKRAV 9	PRIORITET
<p>Kontaktpunktet «oppdatere status til bruker» skal i størst mulig grad være digitalisert og automatisert.</p> <p>Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i tabellen (kontaktpunktet) over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Dersom dette i dag ikke er digitalisert skal leverandøren beskrive hvordan det kan digitaliseres. Beskrivelsen skal omfatte hvilke krav det stilles til oppdragsgiver for at dette lar seg løse på den anbefalte måten.</p>	NORMAL

Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.

3.2 Fase 2 - Trygghetstjeneste i drift

Fase: Tjeneste i drift

Bruker mottar hjelp av leverandør



Figur 3 Trygghetstjeneste i drift

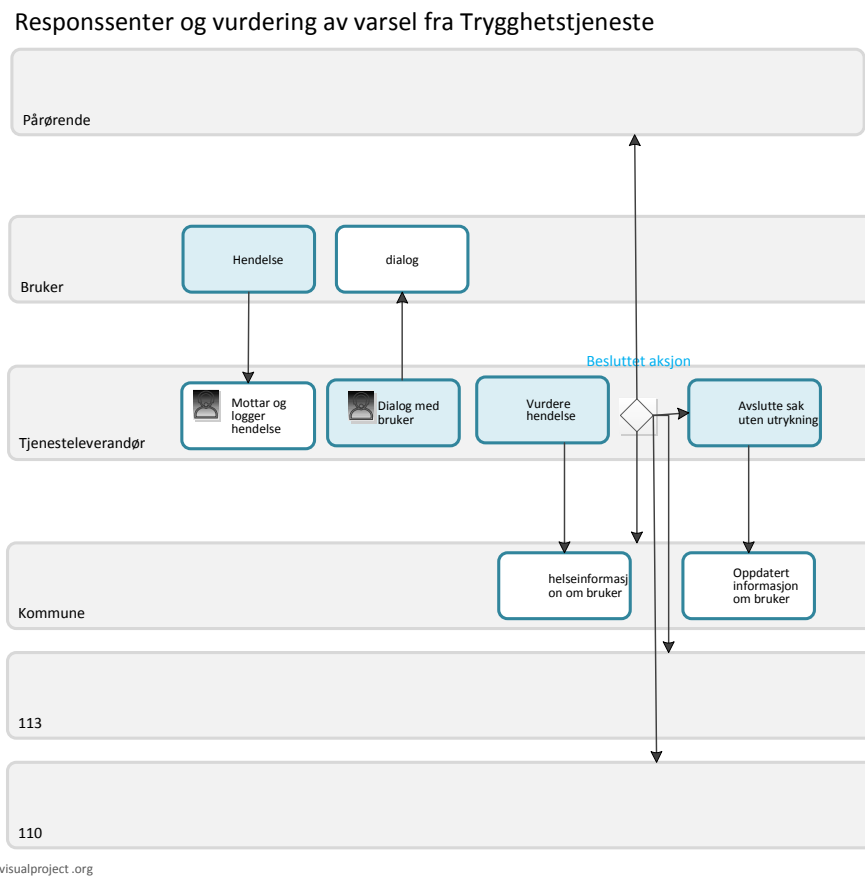
I fasen *Trygghetstjeneste i drift* har tjenestemottaker tatt i bruk de trygghetstjenestene som det er definert at den skal ha ut ifra sine individuelle behov. Kravene omfatter følgende hendelser:

- Tjenestemottaker aktivt ber om hjelp
- Det varsles ved:
 - Fall (uansett årsak)³
 - Brann- og røykutvikling
 - Ved bevegelse utenfor definert sikkert område i egen bolig for eksempel varsel om at bruker går ut på natt.

³ En utilsiktet hendelse som medfører at en person havner på bakken, gulvet eller et annet lavere nivå, uavhengig av årsak/situasjon og om det foreligger skade som følger av fallet.

3.2.1 Responssentertjenesten

I dette kapitlet beskrives krav til leverandørens responsentertjeneste og betjening av denne.



visualproject.org

Figur 4 - Responssenter

3.2.2 Kontaktpunktene - Hendelse, dialog, vurdering og beslutning

Nedenfor følger en beskrivelse av kontaktpunktene responssenteret skal støtte i ved hendelse for tjenestemottaker og til vurdering er gjennomført. Kontaktpunktene er i figuren satt opp i sekvens men vil i realiteten kunne foregå samtidig.

3.2.2.1 Kontaktpunkt - hendelse

Formålet med dette kontaktpunktet er at tjenestemottaker sin situasjon skal oppfattes så rask som mulig slik at tjenestemottaker kan motta riktig hjelp. Hendelser er:

- Tjenestemottaker aktivt ber om hjelp
- Det varsles ved:
 - Fall (uansett årsak)⁴
 - Brann og røykutvikling

⁴ En utilsiktet hendelse som medfører at en person havner på bakken, gulvet eller et annet lavere nivå, uavhengig av årsak/situasjon og om det foreligger skade som følge av fallet.

- Ved bevegelse utenfor definert sikkert område i egen bolig for eksempel varsel om at bruker går ut på natt

Nr.	Beskrivelse	Type krav
Servicenivå		
A45	Respons/reaksjonstid skal være på maksimalt 60 sekunder fra tjenestemottaker varsler om hjelp aktivt/passivt til leverandør har mottatt varsel og kontakt opprettes.	Skal
A46	Responsentertjenesten skal forplikte seg til å levere på avtalt SLA Leverandøren skal oppgi sin forpliktende SLA. SLA defineres som % besvarte varsler innen 60 sekunder	Skal
A47	Tjenestemottaker skal kunne varsle aktivt om hjelp i hele boligen.	Skal
A48	Varsel om brann og røykutvikling skal kunne varsles i hele boligen.	Skal
A49	Varsel om at man beveger seg utenfor sikkert område, skal kunne varsles fra flere steder i bolig ut i fra tjenestemottakers behov.	Skal
A50	Varsel om fall skal fungere i forhold til tjenestemottaker sitt individuelle definerte behov og kriteriene for etablert tjeneste.	Skal
A51	Teknologien som tjenestemottaker aktivt skal utløse skal være tilpasset brukergruppene og være brukervennlig.	Skal
A52	Trygghetstjenesten med definerte hendelsene skal kunne varsles fra alle tjenestemottakere bosatt i det geografiske området Asker og Bærum kommune.	Skal
Informasjon		
A53	Varslet skal: <ul style="list-style-type: none"> • identifisere hvilken tjenestemottaker som varsler om hjelp • inneholde informasjon om type hendelse • tidspunkt for varsel fra tjenestemottaker • kritikalitet/prioritert der det er nødvendig 	Skal
Kanal		
A54	Alle varsler skal logges automatisk	Skal
A55	Ved varsel skal det automatisk opprettes høytalende toveis kommunikasjon mellom tjenestemottaker og responscenter	Skal

VURDERINGSKRAV 10	PRIORITET
<p>Kontaktpunktet «hendelse» skal i størst mulig grad være digitalisert og automatisert.</p> <p>Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i tabellen (kontaktpunktet) over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Dersom dette i dag ikke er digitalisert skal leverandøren beskrive hvordan det kan digitaliseres.</p> <p>Beskrivelsen skal omfatte hvilke krav det stilles til oppdragsgiver og tjenestemottaker for at dette lar seg løse på den anbefalte måten.</p> <p>Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.</p>	HØY

3.2.2.2 Kontaktpunkt - dialog med tjenestemottaker

Formålet med dette kontaktpunktet er at leverandøren kan gjennomføre en dialog med tjenestemottaker ved hjelp av høyttalende toveis kommunikasjon

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Informasjon/Kanal	
A56	Alle samtaler mellom tjenestemottaker og responscenter skal tas opp automatisk. Lydloggen skal oppbevares forsvarlig i minimum 6 måneder	Skal

VURDERINGSKRAV 11	PRIORITET
<p>Kontaktpunktet «dialog med tjenestemottaker» skal i størst mulig grad være digitalisert og automatisert.</p> <p>Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i tabellen (kontaktpunktet) over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Dersom dette i dag ikke er digitalisert skal leverandøren beskrive hvordan det kan digitaliseres. Beskrivelsen skal omfatte hvilke krav det stilles til oppdragsgiver og tjenestemottaker for at dette lar seg løse på den anbefalte måten.</p> <p>Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.</p>	HØY

3.2.2.3 Kontaktpunkt - vurdere hendelse

Formålet med dette kontaktpunktet er at det skal gjennomføres en total vurdering av hendelsen basert på både varselet, toveis kommunikasjon og helseinformasjon om tjenestemottaker. Dette vurderes i sammenheng med de kriteriene som ligger i avtalen med leverandøren.

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Kriterier og servicenivå	
A57	Leverandøren skal benytte kriteriebasert vurdering og handling ved varsel. Leverandøren skal benytte interne regler og rutiner for handling som er i tråd med Norsk Indeks for medisinsk nødhjelp.	Skal
A58	Leverandøren plikter å initiere utrykning umiddelbart dersom det ikke oppnås toveis kommunikasjon med tjenestemottaker.	Skal
A59	I regelen skal leverandøren alltid rykke ut for å gjøre objektive vurderinger med tanke på eventuell tilkalling - ikke tilkalling av annen assistanse.	Skal
A60	I de tilfellene AMK kontaktes umiddelbart av responscenteret, skal det alltid føre til utrykning fra leverandørens side.	Skal
A61	Leverandør skal foreta utrykning ved fall ⁵ , uansett årsak.	Skal

⁵ En utilsiktet hendelse som medfører at en person havner på bakken, gulvet eller et annet lavere nivå, uavhengig av årsak/situasjon og om det foreligger skade som følge av fallet.

A62	<p>I grenselandet mellom hjemmetjenestens og trygghetstjenestens ansvarsområde forutsettes det kontinuerlig dialog og samarbeid.</p> <p>Leverandøren skal beskrive forslag til hvordan dette samarbeidet kan utføres og utvikles til beste for leverandør, oppdragsgiver og samtidig ivareta tjenestemottaker.</p>	Skal
Informasjon		
A63	<p>Leverandøren plikter å benytte oppdatert informasjon om tjenestemottaker. Det kan omfatte informasjonselementer i følgende kategorier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Person - kontaktinfo med mer • Nettverk - pårørende, med mer • Administrativ informasjon <ul style="list-style-type: none"> ○ Vedtak om tjeneste ○ Brukermønster som omfatter kartleggingsskjema for Trygghetstjenesten ○ Tjenesteoppsettet – konfigurasjon for eksempel hvem som skal kontaktes i forhold til når tjenestemottaker trenger hjelp • Helse og omsorgsinformasjon - medisinsk informasjon 	Skal

VURDERINGSKRAV 12	PRIORITET
<p>Kontaktpunktet «vurdere hendelse» skal i størst mulig grad være digitalisert og automatisert.</p> <p>Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i tabellen (kontaktpunktet) over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Dersom dette i dag ikke er digitalisert skal leverandøren beskrive hvordan det kan digitaliseres. Beskrivelsen skal omfatte hvilke krav det stilles til oppdragsgiver og tjenestemottaker for at dette lar seg løse på den anbefalte måten.</p> <p>Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.</p>	HØY

3.2.2.4 Beslutningspunkt - besluttet aksjon

Resultatet av vurdering av varselet kan resultere i minst 4 alternative aksjoner:

1. Samtale -Sak avsluttes uten utrykning
2. Utrykning av leverandør
 - Leverandør skal foreta utrykning ved fall⁶, uansett årsak/situasjon.
3. Hjemmetjenesten
4. 113 - Akutt medisinske tjeneste
5. 110 - brann
6. Pårørende

3.2.3 Kontaktpunktene - samhandling ved ulike beslutninger

I kapitlene nedenfor beskrives krav til samhandling for de ulike alternativene for beslutning om hvilken aktør som skal yte hjelp til tjenestemottaker.

3.2.3.1 Kontaktpunkt - avslutte sak uten utrykning

Formålet med kontaktpunktet er å avslutte saker som ikke krever utrykning av leverandør eller andre aktører. Oppdragsgiver skal ha tilgang til siste oppdatert informasjon om hendelser/varselet fra tjenestemottaker

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Informasjon	
A64	Oppdragsgiver skal ha tilgang til oppdatert saksinformasjon saksforløp/prosessløp om selve hendelsen/varsel fra tjenestemottaker.	Skal
A65	Leverandør plikter å melde bekymring til oppdragsgiver for tjenestemottakere som f.eks. ofte utløser alarm eller hyppige fall. Dette for at oppdragsgiver skal kunne sikre at tjenestemottaker får hjelp i forhold til sine behov.	Skal
A66	Leverandøren skal ha eller etablere årsakskategorier som benyttes for vurdering av hendelser/varslere som ikke krever utrykning. Leverandøren skal beskrive de årsakskategoriene som benyttes i dag.	Skal

VURDERINGSKRAV 13	PRIORITET
<p>Kontaktpunktet «avslutte sak uten utrykning» skal i størst mulig grad være digitalisert og automatisert.</p> <p>Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i tabellen (kontaktpunktet) over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Dersom dette i dag ikke er digitalisert skal leverandøren beskrive hvordan det kan digitaliseres. Beskrivelsen skal omfatte hvilke krav det stilles til oppdragsgiver for at dette lar seg løse på den anbefalte måten.</p>	NORMAL

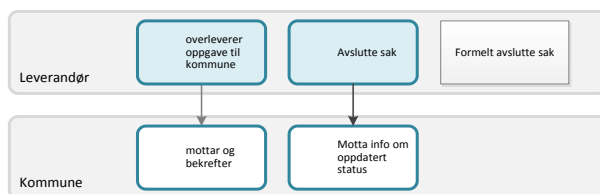
⁶ En utilsiktet hendelse som medfører at en person havner på bakken, gulvet eller et annet lavere nivå, uavhengig av årsak/situasjon og om det foreligger skade som følge av fallet.

Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.	
--	--

3.2.3.2 *Kontaktpunkt - overlevering til oppdragsgiver*

Formålet med kontaktpunktet er at tjenestemottaker blir ivaretatt på en forsvarlig måte selv om hendelsen/varselet ikke er innenfor de kriteriene leverandøren skal utføre i henhold til avtalen. God samhandling mellom leverandør og oppdragsgiver er svært viktig for å kunne ivareta tjenestemottaker på best mulig måte. Informasjonsutvekslingen om tjenestemottaker er beskrevet i kontaktpunktet *Avslutte sak*.

Ved overlevering til oppdragsgiver avslutter leverandør saken og oppdragsgiver overtar ansvaret for tjenestemottaker.



Figur 5 – Overlevering til oppdragsgiver

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Servicenivå	
A67	Leverandøren plikter å følge opp og informere tjenestemottaker til oppdragsgiver har bekreftet at de tar saken.	Skal
	Informasjon	
A68	Leverandøren skal ha en effektiv samhandling med kommunen som sikrer god arbeidsflyt med nødvendig informasjon.	Skal

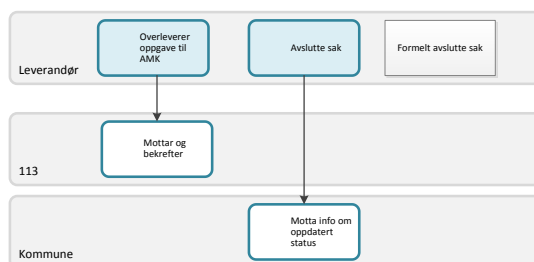
VURDERINGSKRAV 14	PRIORITET
<p>Kontaktpunktet «overlevering til oppdragsgiver» skal i størst mulig grad være digitalisert og automatisert.</p> <p>Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i tabellen (kontaktpunktet) over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Dersom dette i dag ikke er digitalisert skal leverandøren beskrive hvordan det kan digitaliseres. Beskrivelsen skal omfatte hvilke krav det stilles til oppdragsgiver og tjenestemottaker for at dette lar seg løse på den anbefalte måten.</p> <p>Leverandøren skal beskrive om de har støtte for digital arbeidsflyt.</p> <p>Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.</p>	HØY

3.2.3.3 Kontaktpunkt - varsling til AMK

Formålet med kontaktpunktet er at tjenestemottaker blir ivaretatt når det er vurdert at det er behov for akuttmedisinsk hjelp.

Ved overlevering av sak til AMK, oppdaterer leverandør status på saken og avslutter saken, AMK overtar ansvaret for tjenestemottaker.

Det er viktig at oppdragsgiver får informasjon om at AMK har overtatt ansvaret for tjenestemottaker



Figur 6- Varsling AMK

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Servicenivå	
A69	Leverandøren skal sørge for at det opprettes kontakt umiddelbart etter at beslutning er tatt om at det er behov for AMK.	Skal
	Informasjon	
A70	Det skal være mulig å opprette og overføre samtaler fra tjenestemottaker til AMK i Oslo og Akershus	Skal
	Kanal	
A71	Leverandøren skal ha direkte linje til AMK.	Skal

VURDERINGSKRAV 15	PRIORITET
Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i forhold til «varsling til AMK» over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.	HØY

3.2.3.4 Kontaktpunkt - varsling til brann (110)

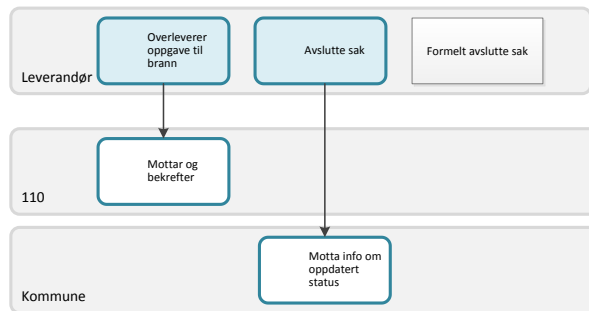
Formålet med kontaktpunktet er at tjenestemottaker blir ivaretatt på en forsvarlig måte når leverandør har mottatt varsel om brann/røyk og avdekket at det er fare for brann.

Trygghetstjenesten som tilbys skal ha støtte for varsling av Brann-/røykutvikling til leverandør og brannvesen

Det vil være nødvendig som en del av prosjektgjennomføringen å etablere prosedyrer mellom leverandør, oppdragsgiver og brann - redningssentralen for dette området.

Ved overlevering av sak til brannvesen, oppdaterer leverandør status og avslutter saken. Brannvesenet overtar ansvaret for tjenestemottaker.

Det er viktig at oppdragsgiver får informasjon om at brannvesen har overtatt ansvaret for tjenestemottaker.



Figur 7 - varsling brann

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Servicenivå	
A72	Leverandøren skal sikre at 110 kontaktes umiddelbart dersom det mottas varsel om brann hos tjenestemottaker.	Skal
	Informasjon	
A73	Leverandøren skal være en informasjonsformidler til brannvesenet ved varsel om Brann-/røykutvikling.	Skal
	Kanal	
A74	Leverandøren skal ha direkte linje til brannvesenet.	Skal

VURDERINGSKRAV 16	PRIORITET
Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i tabellen i forhold til «varsling til brann» over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.	HØY

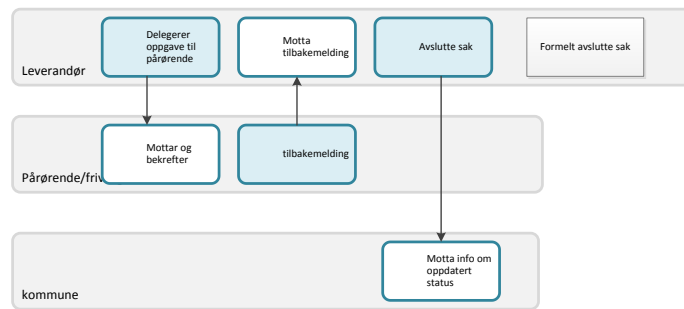
3.2.3.5 Kontaktpunkt - delegering til pårørende

Formålet med kontaktpunktet er at tjenestemottaker blir ivaretatt på en forsvarlig måte når pårørende og/eller frivillige som en del av tjenesten har påtatt seg ansvaret for å bistå tjenestemottaker.

Det vil alltid være slik at dersom det ikke oppnås kontakt med pårørende plikter leverandør å hjelpe tjenestemottaker.

Delegering til pårørende og eller frivillige skal aldri gjøres når behov er vurdert til å være fare for liv og helse.

Ved delegering til pårørende har leverandør ansvar for å holde i saken til den er avsluttet. Det krever at pårørende skal gi tilbakemelding tilbake til leverandør om situasjonen til tjenestemottaker. Det er leverandør som har ansvaret til tjenestemottaker har mottatt den hjelp den har behov for og formelt skal avslutte saker der det er delegert til pårørende.



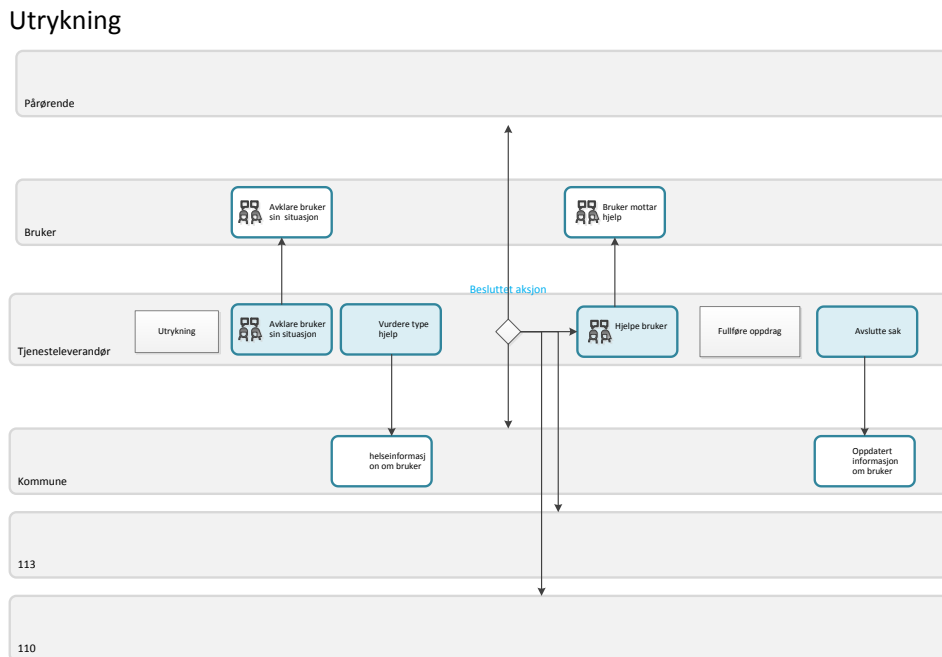
Figur 8 - Delegering pårørende

Nr.	Beskrivelse	Type krav
Servicenivå		
A75	Leverandøren skal delegerer oppgave til pårørende der det er informert om det fra oppdragsgiver i forbindelse med etablering av tjenesten.	Skal
Informasjon		
A76	Leverandøren skal: <ul style="list-style-type: none"> • gi pårørende informasjon om hendelse • tilrettelegge for bekreftelse fra pårørende på at saken er mottatt • registrere tilbakemelding fra pårørende om status til tjenestemottaker 	Skal
Kanal		
A77	Pårørende kan dersom de ønsker det bruke smarttelefon, PC og andre digitale verktøy for å utveksle informasjon.	Skal

VURDERINGSKRAV 17	PRIORITET
<p>Kontaktpunktet «delegering til pårørende» skal i størst mulig grad være digitalisert og automatisert.</p> <p>Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i tabellen (kontaktpunktet) over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Dersom dette i dag ikke er digitalisert skal leverandøren beskrive hvordan det kan digitaliseres. Beskrivelsen skal omfatte hvilke krav det stilles til pårørende for at dette lar seg løse på den anbefalte måten.</p> <p>Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.</p>	NORMAL

3.2.4 Kontaktpunktene - utrykning

I dette kapitlet beskrives krav til leverandørens utrykningstjeneste.



Figur 9 – Utrykning

Formålet med kontaktpunktene er å avklare tjenestemottaker sin situasjon og vurdering av type hjelp.

Nedenfor følger en beskrivelse av kontaktpunktene utrykningen skal støtte fra de har rykket ut til tjenestemottaker og til vurdering er gjennomført. Kontaktpunktene vil i realiteten foregå samtidig.

3.2.4.1 Kontaktpunkt - avklare tjenestemottaker sin situasjon

Formålet med kontaktpunktet er at tjenestemottaker sin situasjon blir avklart av utrykningspersonell fra leverandør som er på stedet og om det er behov for å utføre medisinsk nødhjelp.

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Servicenivå	
A78	Utrykningen skal skje så raskt som mulig uten ugrunnet opphold. Utrykningstiden skal være på maksimalt 30 minutter. Utrykningstiden er den tiden det tar fra alarmmottaket har vurdert situasjonen nødvendig for utrykning til personell fra utrykningstjenesten ankommer tjenestemottaker sin adresse.	Skal
A79	Leverandøren plikter å utføre medisinsk nødhjelp på stedet når tjenestemottakers situasjon krever det.	Skal

VURDERINGSKRAV 18	PRIORITET
Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i forhold til «avklaring av tjenestemottaker sin situasjon» i tabellen over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.	HØY

3.2.4.2 Kontaktpunkt - vurdere type hjelp

I dette kontaktpunktet gjennomføres en vurdering av tjenestemottaker og hvilken type hjelp det er behov for og hvem som skal yte hjelpen. Vurderinger er basert på oppdatert helseinformasjon og kriteriene som avtalen med leverandøren omfatter.

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Kriterier – Servicenivå	
A80	Leverandøren skal ha regler for handling ved utrykning som er i tråd med Norsk Indeks for medisinsk nødhjelp.	Skal
A81	AMK skal tilkalles dersom det vurderes at det er nødvendig	Skal
A82	Ved vurdering av akutt syke skal leverandøren benytte samme kartleggingsverktøy som hjemmetjenestene i Asker og Bærum. I dag brukes ProAct.	Skal
A83	Ved utrykning der situasjonen oppfattes som truende e.l. under utrykning/besøk og at situasjonen ikke kan avklares, kontaktes brann/politi.	Skal
	Informasjon	
A84	Leverandøren plikter å benytte oppdatert informasjon om tjenestemottaker. Det kan omfatte informasjonselementer i alle disse kategoriene. <ul style="list-style-type: none"> • Person - kontaktinfo med mer • Nettverk - pårørende, fastlege med mer • Administrativ informasjon <ul style="list-style-type: none"> ○ Vedtak om tjeneste ○ Brukermønster som omfatter kartleggings skjema for Trygghetstjenesten ○ Tjenesteoppsettet – konfigurasjon for eksempel hvem som skal kontaktes i forhold til når tjenestemottaker trenger hjelp • Helse og omsorgsinformasjon - medisinsk informasjon 	Skal

VURDERINGSKRAV 19	PRIORITET
Kontaktpunktet skal i størst mulig grad være digitalisert og automatisert.	HØY
Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i forhold til «vurdere type hjelp» i tabellen (kontaktpunktet) over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Dersom dette i dag ikke er digitalisert skal leverandøren beskrive hvordan det kan digitaliseres. Beskrivelsen skal omfatte hvilke krav det stilles til oppdragsgiver for at dette lar seg løse på den anbefalte måten.	

Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.	
--	--

3.2.4.3 Beslutningspunkt - besluttet aksjon

Leverandøren må gjennomføre en ny vurdering av tjenestemottaker sin situasjon. På bakgrunn av vurderingen tas det en beslutning om type hjelp og hvilken aktør som skal hjelpe tjenestemottaker.

Mulige alternativer er:

1. Sak avsluttes uten at det ytes hjelp
2. Leverandør hjelper bruker
 - Leverandør skal hjelpe bruker ved fall⁷, uansett årsak.
3. Hjemmetjenesten
4. 113 - Akutt medisinske tjeneste
5. 110 - brann
6. Pårørende

I kapitlet 3.2.4 er krav til samhandling med de ulike aktørene beskrevet.

3.2.5 Kontaktpunkt - hjelpe tjenestemottaker

Formålet er at tjenestemottaker mottar nødvendig hjelp på stedet og at leverandøren gjør det i henhold til kvalifiserte faglige vurderinger og avtalemessige kriterier.

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Servicenivå	
A85	Leverandøren skal bruke den tiden som er nødvendig for å ivareta og hjelpe tjenestemottaker med det mest nødvendige på stedet.	Skal
A86	Leverandøren skal utføre den hjelpen som tjenestemottaker har behov for og vedkommende skal forlates i en trygg og verdig situasjon. Pleierelaterte oppgaver må derfor påregnes i forbindelse med utrykning. For eksempel rent tørt tøy, ren seng og hjelpe på toalett.	Skal

VURDERINGSKRAV 20	PRIORITET
Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i forhold til «hjelpe tjenestemottaker» i tabellen over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.	HØY

3.2.6 Kontaktpunkt - avslutte sak

Formålet med kontaktpunktet er å sikre at saken er avsluttet og at oppdragsgiver har tilgang til sist oppdatert informasjon om tjenestemottaker og informasjon om at sak er avsluttet.

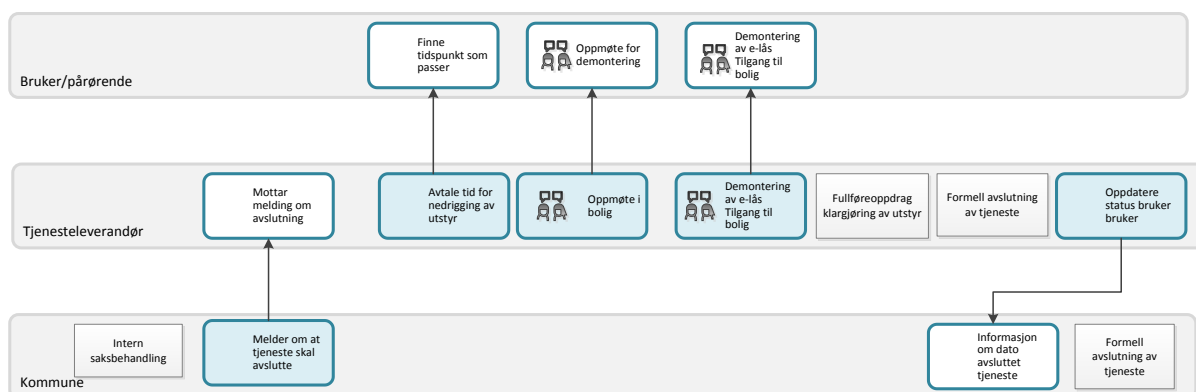
⁷ En utilsiktet hendelse som medfører at en person havner på bakken, gulvet eller et annet lavere nivå, uavhengig av årsak/situasjon og om det foreligger skade som følge av fallet.

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Servicenivå	
A87	Oppdragsgiver skal ha tilgang til oppdatert status om tjenestemottaker så snart som mulig etter at beslutning er tatt om at annen aktør tar oppgaven eller straks leverandøren har rykket ut og hjulpet tjenestemottaker.	Skal
	Informasjon	
A88	Leverandøren skal oppdatere informasjon om tjenestemottaker. Det kan omfatte informasjonselementer i følgende kategorier: <ul style="list-style-type: none"> • Person - kontaktinfo med mer • Nettverk - pårørende, fastlege med mer • Administrativ informasjon <ul style="list-style-type: none"> ○ Vedtak om tjeneste ○ Brukermønster som omfatter kartleggings skjema for Trygghetstjenesten ○ Tjenesteoppsettet – konfigurasjon for eksempel hvem som skal kontaktes i forhold til når tjenestemottaker trenger hjelp • Helse og omsorgsinformasjon - medisinsk informasjon 	Skal
A89	Leverandøren skal oppdatere saksinformatjon dvs. prosessforløp og hendelser ved et varsel. Saksinformatjon er informasjonen knyttet til varsel. Den inneholder for eksempel saksID for varsel, tidspunkt, dialog med bruker, prosessinformasjon med oversikt over saksgang med beslutninger av aksjon, hvilken aktør saken ble sendt videre til med mer.	Skal

VURDERINGSKRAV 21	PRIORITET
<p>Kontaktpunktet «avslutte sak» skal i størst mulig grad være digitalisert og automatisert.</p> <p>Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i tabellen (kontaktpunktet) over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Dersom dette i dag ikke er digitalisert skal leverandøren beskrive hvordan det kan digitaliseres. Beskrivelsen skal omfatte hvilke krav det stilles til oppdragsgiver for at dette lar seg løse på den anbefalte måten.</p> <p>Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.</p>	HØY

3.3 Fase 3 - Avslutte tjeneste

Fase Avslutte tjeneste til tjenestemottaker



visualproject.org

Figur 10 - Avslutning av tjeneste

I denne fasen avsluttes tjenesten til tjenestemottaker

3.3.1 Kontaktpunkt - oppsigelse/melding om avslutning av tjeneste

Formålet med kontaktpunktet er at leverandøren skal få informasjon fra oppdragsgiver om tjenestemottaker og hvilke trygghetstjenester som skal avsluttes.

Nr.	Beskrivelse	Type krav
Informasjon		
A90	Leverandøren skal kunne håndtere følgende informasjon om tjenestemottaker. <ul style="list-style-type: none"> • Person - kontaktinfo med mer • Nettverk - pårørende, fastlege med mer • Administrativ informasjon <ul style="list-style-type: none"> ○ Vedtak om tjeneste ○ Brukermønster som omfatter kartleggingsskjema for Trygghetstjenesten ○ Tjenesteoppsettet – konfigurasjon for eksempel hvem som skal kontaktes i forhold til når tjenestemottaker trenger hjelp 	Skal
A91	Leverandør skal bekrefte oppsigelsesdato. Oppdragsgiver skal fra denne dato ikke faktureres for tjenesten.	Skal

VURDERINGSKRAV 22	PRIORITET
Kontaktpunktet «oppsigelse/melding om avslutning av tjeneste» skal i størst mulig grad være digitalisert og automatisert. Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i tabellen (kontaktpunktet) over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Dersom dette i dag ikke er digitalisert skal leverandøren beskrive hvordan det kan digitaliseres.	NORMAL

Beskrivelsen skal omfatte hvilke krav det stilles til oppdragsgiver for at dette lar seg løse på den anbefalte måten.	
Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.	

3.3.2 Kontaktpunkt - tidspunkt for demontering av utstyr

Formålet med kontaktpunktet er at leverandøren avtaler når det passer å komme hjem til tjenestemottaker sin bolig og rigge ned/demontere og hente utstyret.

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Servicenivå	
A92	Tjenestemottaker/pårørende skal være kontaktet senest tre til fem arbeidsdager fra det tidspunktet leverandøren har mottatt melding om oppsigelse av tjeneste.	Skal
A93	Avtalt tidspunkt for demontering skal være maksimalt syv til ti arbeidsdager fra det tidspunktet leverandøren har mottatt melding om oppsigelse av tjeneste. Under forutsetning av at dette er mulig å gjennomføre for tjenestemottaker eller pårørende.	Skal
	Informasjon	
A94	Tjenestemottaker og/eller pårørende skal motta bekreftelse med det avtalte tidspunktet for demontering.	Skal
	Kanal	
A95	Tjenestemottaker kan, dersom den ønsker det, bruke smarttelefon, PC og andre digitale verktøy både for å utveksle informasjon og avtale tidspunkt.	Skal

VURDERINGSKRAV 23	PRIORITET
<p>Kontaktpunktet «tidspunkt for demontering av utstyr» skal i størst mulig grad være digitalisert og automatisert.</p> <p>Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i tabellen (kontaktpunktet) over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Dersom dette i dag ikke er digitalisert skal leverandøren beskrive hvordan det kan digitaliseres. Beskrivelsen skal omfatte hvilke krav det stilles til tjenestemottaker og pårørende for at dette lar seg løse på den anbefalte måten.</p> <p>Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.</p>	NORMAL

3.3.3 Kontaktpunkt - oppmøte og demontering

Formålet med kontaktpunktet er demontering av utstyret i bolig til tjenestemottaker.

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Servicenivå	
A96	Leverandøren skal møte opp til avtalt tid og koordinere arbeidet	Skal

	demontering slik at det skaper trygghet og forutsigbarhet for tjenestemottaker.	
	Informasjon	
A97	Leverandøren skal informere tjenestemottaker/pårørende om arbeidet som skal utføres og hvilket utstyr som skal demonteres	Skal
A98	Leverandøren skal gi tydelig informasjon om hvem som har ansvar for oppfølging ved eventuelle feil og mangler. Kontaktinformasjon/-person for eventuelle spørsmål skal oppgis.	Skal
	Kanal	
A99	Tjenestemottaker og eller pårørende kan motta informasjonen via smarttelefon, PC og andre digitale verktøy dersom de ønsker det.	Skal
	Sikkerhet	
A100	Leverandøren skal sørge for at de stedene i bolig som har hatt fastmontert utstyr bringes tilbake til den stand det var før installasjon/montering.	Skal

VURDERINGSKRAV 24	PRIORITET
<p>Kontaktpunktet «oppmøte og demontering» skal i størst mulig grad være digitalisert og automatisert.</p> <p>Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i tabellen (kontaktpunktet) over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Dersom dette i dag ikke er digitalisert skal leverandøren beskrive hvordan det kan digitaliseres. Beskrivelsen skal omfatte hvilke krav det stilles til tjenestemottaker og pårørende for at dette lar seg løse på den anbefalte måten.</p> <p>Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.</p>	NORMAL

3.3.4 Kontaktpunkt - demontering av e-lås

Leverandøren skal demontere e-lås dersom tjenestemottaker avslutter alle sine trygghetstjenester og heller ikke mottar andre tjenester fra oppdragsgiver.

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Servicenivå	
A101	Leverandøren skal koordinere demontering av e-lås samtidig med annet utstyr.	Skal
	Informasjon	
A102	Leverandøren skal registrere at e-lås er demontert.	Skal
A103	Leverandøren plikter å informere tjenestemottaker eller pårørende og oppdragsgiver at tjenestemottaker ikke lenger har e-lås i regi av leverandør.	Skal
	Sikkerhet	
A104	Leverandøren plikter til enhver tid å ha oppdatert oversikt over hvem som har e-lås og hvem som har tilgang til e-lås.	Skal

VURDERINGSKRAV 25	PRIORITET
<p>Kontaktpunktet «demontering av e-lås» skal i størst mulig grad være digitalisert og automatisert.</p> <p>Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i tabellen (kontaktpunktet) over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Dersom dette i dag ikke er digitalisert skal leverandøren beskrive hvordan det kan digitaliseres. Beskrivelsen skal omfatte hvilke krav det stilles til oppdragsgiver og tjenestemottaker/pårørende for at dette lar seg løse på den anbefalte måten.</p> <p>Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.</p>	NORMAL

3.3.5 Kontaktpunkt - oppdatere status til tjenestemottaker

Formålet med kontaktpunktet er at oppdragsgiver er informert om dato for demontering.

Nr.	Beskrivelse	Type krav
	Servicenivå	
A105	Oppdragsgiver skal ha melding om at utstyret er demontert umiddelbart eller samtidig som utstyret er demontert.	Skal

VURDERINGSKRAV 26	PRIORITET
<p>Kontaktpunktet «oppdatere status til tjenestemottaker» skal i størst mulig grad være digitalisert og automatisert.</p> <p>Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan disse kravene i tabellen (kontaktpunktet) over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Dersom dette i dag ikke er digitalisert skal leverandøren beskrive hvordan det kan digitaliseres. Beskrivelsen skal omfatte hvilke krav det stilles til oppdragsgiver for at dette lar seg løse på den anbefalte måten.</p> <p>Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.</p>	NORMAL

4 Lokaliseringstjenester

Oppdragsgiver ønsker at leverandør og kommune sammen utarbeider rutiner for hvordan tjenesten skal etableres, driftes og avsluttes. Den daglige oppfølgingen vil hvis ikke annet er avtalt utføres av pårørende og/eller frivillige i samarbeid med oppdragsgiver. Det omfatter oppgaver som sikrer at utstyr er ladet og at tjenestemottaker har utstyret med eller på seg når vedkommende går ut.

Utrykning for denne tjenesten vil være aktuelt dersom trygghetstjenesten etter samtale med pårørende eller kommune har konkludert at det er behov for utrykning utenfor egen bolig. Utrykningen er begrenset geografisk til Asker og Bærum kommune. Dette prises særskilt med en fast pris pr utrykning.

Den tekniske driften skal leverandøren være ansvarlig for, det omfatter konfigurasjon og systemoppsett av tjenesten for den enkelte tjenestemottaker og for eksempel rutiner for hvem som skal ha melding om at utstyr må lades når leverandøren er varslet om kritisk lavt batteri nivå.

Nr.	Beskrivelse	Type krav
A106	Produktet skal være tilpasset personer med kognitiv svikt.	Skal
A107	Lokaliseringen skal angi så nøyaktig posisjon på så mange steder som mulig	Skal
A108	Leverandøren skal ha en løsning som kan sette opp tillatte og forbudte bevegelsesmønstre med varsling.	Skal
A109	Leverandøren skal ha en brukervennlig applikasjon som viser kartposisjon som er tilgjengelig på smarttelefon eller tilsvarende. Oppgi hvilke OS eventuelt IOS som støttes.	Skal
A110	Leverandøren skal ha en applikasjon hvor brukeroppsettet til tjenestemottaker ved behov kan administreres av ansatte hos oppdragsgiver og eventuelt pårørende som er autorisert for det.	Skal

VURDERINGSKRAV 27	PRIORITET
<p>Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan kravene til «lokaliseringstjenesten» i tabellen over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.</p> <p>Leverandøren skal beskrive produktet og oppgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • om de har flere ulike type produkter for brukergruppen • hvor godt den håndterer dårlig mobilforhold herunder hvilken mobilteknologi den fungerer under • batterilevetid ved aktiv bruk • hvordan den fungerer under ulike fysiske forhold som kulde/varme og fuktighet • sertifiseringer eventuelt uavhengig målinger av produktet • om produktet kan ha støtte for to-veis kommunikasjon med brukeren ved utløst alarm 	NORMAL

5 Elektronisk lås (e-lås)

Oppdragsgiver skal kjøpe e-lås tjeneste. Denne omfatter tjenestemottakere som:

- Mottar kun hjemmetjenester uten andre tjenester som omfattes av denne kontrakten
- Mottar trygghetstjeneste og/eller lokaliseringstjeneste uten hjemmetjeneste

Det vil være oppdragsgiver som bestiller e-lås tjenesten for tjenestemottaker, og vil inngå som en del av vedtaket om tjeneste.

Nr.	Beskrivelse	Type krav
A111	e-lås skal kunne benyttes på standardtype utgangsdører og fellesdører i borettslag slik at man unngår bruk av fysiske nøkler. Dette krever at e-lås: <ul style="list-style-type: none"> • ikke medfører utbytting av dørens opprinnelige lås og at tjenestemottaker kan fortsette å bruke sin egen dørlås og nøkler • ikke er synlig fra utsiden av døren 	Skal
A112	Ansatte i hjemmetjenesten skal kunne benytte smarttelefoner eller lignende til å låse opp dørene til tjenestemottakere. Oppgi hvilke OS eventuelt IOS som støttes.	Skal
A113	Leverandøren skal etablere, drifte og avslutte e-lås tjenesten. Det omfatter blant annet: <ul style="list-style-type: none"> • Samarbeide med oppdragsgiver for å etablere rutiner og prosedyrer. • Løpende administrasjon av hvem som skal ha tilgang til tjenestemottaker innenfor hvilken tid. Det omfatter både egne ansatte og ansatte i hjemmebaserte tjenester. • Sørge for nødvendig informasjon til borettslag og tillatelse før montering av e-lås. • Logge tid/sted/person som låser seg inn/ut. • Å ha rutiner og mekanismer som hindrer misbruk. • Ha en applikasjon hvor e-lås oppsett til tjenestemottakere kan administreres av hjemmetjenesten dersom det er behov. 	Skal

VURDERINGSKRAV 28	PRIORITET
<p>Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan kravene til «e-låstjenesten» i tabellen over ivaretas, og hvordan kravene løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Leverandøren kan gjerne benytte case og eksempler for å illustrere sin besvarelse.</p> <p>Leverandøren skal i sin beskrivelse ha med:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hvordan det løses der tjenestemottaker allerede har montert e-lås. • Om de har etablert integrasjoner med oppdragsgivers fagsystemer, Profil og Gerica. Dersom integrasjon ikke er etablert skal leverandøren beskrive eventuelle planer for dette. 	NORMAL

6 IT arkitektur og tekniske krav

Teknisk drift omfatter alle IKT løsninger med mer, som må til for at en helhetlig tjenesteleveranse skal være tilgjengelige for tjenestemottaker og for de aktørene som leverandøren samhandler med for å sikre at tjenestemottaker får hjelp.

Oppdragsgiver ønsker i forbindelse med teknisk drift og vurdere kost/nytte og se på eventuell arbeidsdeling mellom leverandør og oppdragsgiver, og hvordan dette kan løses på en innovativ, smidig og sikker måte for alle parter. Det gjelder spesielt for utstyret som tjenestemottaker har i egen bolig eller bringer med seg for å kunne motta tjenesten. Denne oppgavedelingen må ikke medføre risiko for tjenestemottaker eller betydelig merarbeid for oppdragsgiver.

Nr.	Beskrivelse	
A114	Leverandøren skal sikre, ved valg av teknologisk løsning og teknisk drift, at de oppfyller kravene til servicenivå beskrevet i kapittel 2 for trygghetstjenesten, lokaliseringstjenesten og e-lås.	Skal
A115	Teknisk driftsløsning skal varsle responscenter-løsningen om alle tekniske hendelser som har betydning for tjenestens kvalitet.	Skal
A116	SCAIP protokollen skal benyttes for trygghetsalarmer. Leverandørspesifikke protokoller kan benyttes i tillegg til SCAIP der det er hensiktsmessig. Alle protokoller skal være dokumentert og åpent tilgjengelig.	Skal

VURDERINGSKRAV 29	PRIORITET
<p>Leverandøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan den valgte tekniske løsningen i kombinasjon med teknisk drift kan løses på best mulig måte for tjenestemottaker og oppdragsgiver. Leverandøren skal beskrive den tekniske løsningen.</p> <p>Oppdragsgiver vil vektlegge i hvor stor grad leverandørens løsning tilfredsstillende anbefalingene i dokumentet «Arkitektur for Velferdsteknologi – anbefalinger for utprøving og faser for realisering», Publikasjonsnummer IS-2402 utgitt av Helsedirektoratet.</p> <p>Leverandør skal forelegge en ROS-analyse av egen løsning med alle underleverandører. ROS-analysen skal inneholde vurderinger knyttet til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tilgjengelighet • Integritet • Konfidensialitet 	HØY

7 Sporing og logging

Nr.	Beskrivelse	Type krav
A117	Leverandøren skal logge automatisk alle mottak av alarmer med brukeridentifikasjon, type alarm og eventuelt kritikalitet.	Skal

	Loggen skal skille mellom alarmer utløst av tjenestemottaker og rene tekniske meldinger som utstyret sender.	
A118	Leverandøren skal spore og logge hvem som gjorde hva når i et hendelsesforløp ved et varsel fra tjenestemottaker.	Skal
A119	Leverandøren skal spore og logge hvem som gjorde hva når i et hendelsesforløp ved tekniske alarmer fra utstyret til tjenestemottaker.	Skal
A120	Leverandøren skal loggføre utrykningstiden for samtlige utrykninger.	Skal

8 Nye tjenester og oppgradering av tjenestene

Velferdsteknologiområdet utvikler seg raskt det er derfor viktig for oppdragsgiver å ha en leverandør som kan ta inn nye tjenester i sin portefølje.

Utprøving og test av nye tjenester med nye produkter og større oppgraderinger/endringer skal skje i samarbeid med oppdragsgiver. Ved utprøving skal det alltid foreligge en framdriftsplan med en testperiode med reelle brukere. Oppdragsgiver skal godkjenne testen, før det er aktuelt med skalering av tjenesten med ny teknologi. Dette omfatter også en risiko- og sårbarhetsanalyse.

Leverandøren forplikter seg til å sikre at teknologien som benyttes av tjenestemottaker løpende oppgraderes og til enhver tid følger gjeldende standarder og lovverk innenfor anvendelsesområdet.

VURDERINGSKRAV 30	PRIORITET
<p>Leverandøren bes kort beskrive hva de tilbyr av tjenester per dags dato og hva de ser for seg å tilby fremover.</p> <p>Det skal blant annet omfatte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • strategier for hvordan leverandør vil kunne integrere medisinsk avstandsoppfølging i sin portefølje • strategier for hvordan leverandør vil kunne integrere andre produkter innvilget via NAV, i sin portefølje 	HØY

9 Brukerstøtte

Leverandøren skal ved installasjon av utstyr hos tjenestemottaker demonstrere virkemåte og gi tjenestemottaker og eventuelt pårørende nødvendig opplæring som beskrevet tidligere.

Leverandøren skal kunne yte brukerstøtte som backup bistand for pårørende og annet støttepersonell. Leverandøren kan forvente at det ikke blir stort volum på brukerstøtte. Dersom det viser seg at dette får en annen utvikling forutsetter oppdragsgiver at det inngås en utvidet samarbeidsavtale på området.