

## Felles responsentertjenester i Kongsbergregionen og Værnesregionen

Værnesregionen og Kongsbergregionen ønsker å ta i bruk løsninger som støtte opp under innbyggernes behov og bidrar til en god, effektiv og sømløs tjenesteforløp i pleie- og omsorgstjenestene. Det satses på bruk av velferdsteknologi i pleie og omsorgstjenestene. Man skal kunne utnytte de muligheter i bruk av teknologi, mottak av signaler og muligheter for å få en sømløs og effektiv behandling av responsene slik at man kan yte god kvalitet til våre innbyggere. Erfaringene regionene har opparbeidet via prosjekt gjennom flere år på ulike teknologiske løsninger, gjør til at man ser et klart behov for innovasjon og dialog med markedet for å finne en god og optimal løsning som bidrar til at man fortsatt kan yte gode tjenester til innbyggerne, ha en effektiv helsetjeneste, samt ha en god organisering som sikrer økonomiske gevinster.

Både Værnesregionen og Kongsbergregionen deltok i nasjonal arbeidsgruppe i regi av Direktorat for e-helse, der hensikten var å se på optimal organisering og utnyttelse av ressurser knyttet til velferdsteknologiske responsentre i Norge, og utarbeide nasjonale rammer for kvalitetssikring av velferdsteknologiske responsentertjeneste.

### *Om Værnesregionen*

Det er et klart mål at kommune i Værnesregionen skal samarbeide om felles IKT-løsninger, plattform og programvare der dette er hensiktsmessig. Dette er kostnadsbesparende, og bidrar til bedre ressursutnyttelse. Erfaringsdeling vil gi økt kompetanse og bedre kvalitet på tjenesten.

Kommunene i regionen har hatt et samarbeid om velferdsteknologiseringen siden 2013. I dag tilbyr kommunene trygghetspakke som en del av pleie- og omsorgstjeneste. Trygghetspakken som tilbys består av sporingsteknologi, digitalt nattilsyn (kamera, dør-, seng,- bevegelsessensor), fallsensor og elektronisk medisindispenser. I tillegg har kommunene i Værnesregionen tilbud om ordinære trygghetsalarmer.

På bakgrunn av dette ser kommunene i regionen på løsninger for håndtering av mottak av trygghetsalarmer og velferdsteknologiske løsninger. Kommunene i regionen ønsker å være moderne, nytenkende og fremtidsrettet og støtte opp under morgendagens omsorg og skal bidra til at tjenester og tilbud som etableres og videreutvikles er i tråd med brukernes reelle behov.

### *Om Kongsbergregionen*

De syv kommunene i Kongsbergregionen har et tett samarbeid om digitalisering, anskaffelser og IKT. Det er etablert solid IKT-infrastruktur som er viktig for å kunne realisere digitale tjenester og løsninger.

Kongsbergregionen gjennomførte i 2013 felles «Forstudie omsorgsteknologi». Forstudien slo fast at her var dette var et felt kommunene hadde lite kunnskap om og det ville lønne seg å samarbeide. Forprosjekt velferdsteknologi ble deretter opprettet og har stått for utprøving av ulike typer trygghetsskapende teknologi i kommunene. Pr. i dag er det aktive utprøvinger av elektroniske medisindispensere, smartklokker for påminnelser, sporingsteknologi og sensorteknologi (dør, vindu, seng, bevegelse) i regionen. I utprøvingene går alle varsler fra teknologi direkte til tjenesten. Kommunene som deltar i utprøvingene rapporterer nå at de ikke vil være i stand til å skalere

løsningene uten et responscenter som kan håndtere mottak av varsler. De rapporterer også at teknologien som

### Vår prosess:

Begge regionene har gjennomført en saksutredning for felles responscenterløsning, da kommunene i egen region har lokale varianter på leverandør og mottak av trygghetsalarmer pr i dag. Det er fattet vedtak i kommunestyrene i (5+7 kommuner) begge regionene om at de står samlet om en felles responscenterløsning for sin region. Vi vet også at kommunene i egne fylke har utfordringer for håndtering av mottak for trygghetsalarmer og velferdsteknologi i fremtiden.

Regionene arrangerte en-til-en møte med leverandører 25. og 26. Oktober på Gardermoen. Det var 18 leverandører av velferdsteknologiske løsninger og plattform som deltok på møte med oss, og vi har fått nyttige innspill som drar oss fremover i prosessen. Møtene ga oss nye ideer og utfordringsbilder som vi ønsker å jobbe samme med leverandørene for å få til en god prosess, og lage arena for å få til gode innovative og fremtidsrettede løsninger.

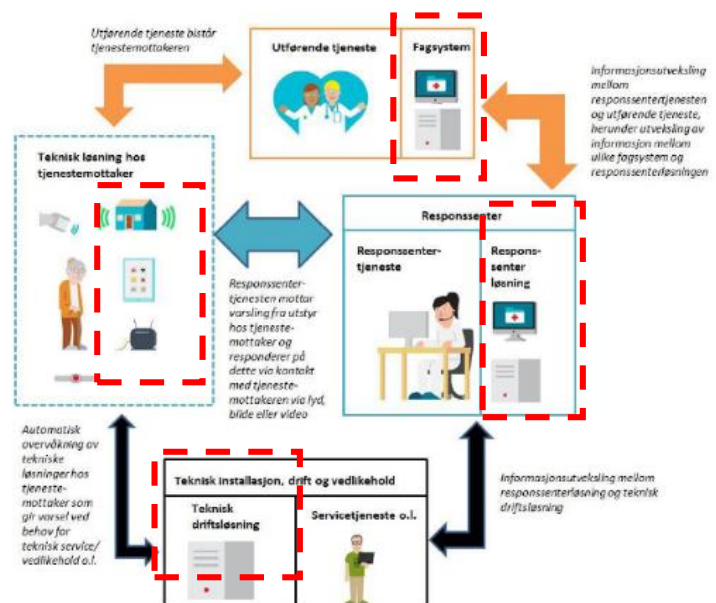
### Responscenterløsning for regionen

Vi ønsker å gjennomføre en felles anskaffelse, men ha lokale mottak. Man skal etablere responscenterløsningen i Sam-lokalisasjon med dagens legevakt i Værnes- og Kongsbergregionen. Man ønsker å ha en felles løsning, men at den driftes av to mottak. Mottakene bør ha mulighet til å avlaste hverandre ved akutte situasjoner. Da reduserer man risiko og sårbarhet ved at man har flere aktører som kan bistå.

Det vi imidlertid ser er at den helt optimale løsningen for håndtering av varsler i dag og i fremtiden kan være noe utfordrende. Vi er opptatte av at arbeidsflaten til ansatte bør ha enkelt brukergrensesnitt, og at opplysninger om en pasient skal kunne gå sømløst mellom systemene kommunene har i bruk. Og her bør man være funksjonsavhengig og ikke teknologi/leverandøravhengig.

Tjenestemodellen illustrerer arbeids- og hendelsesflyten mellom teknologi ute hos bruker, mottak av signaler som i vårt tilfelle vil være responssettret, og da informasjonsutveksling mellom responssettertjenesten og fagsystem.

For å kunne få dette til må det være et samarbeid mellom de ulike leverandørene av teknologi hjemme hos bruker, responssettertjenesten og fagsystem.



### Tekniske krav:

Figur 1 Tjenestemodell fra rapport; Anbefalinger knyttet til tekniske krav

### **Funksjonalitet i responsentret:**

- *Responsentertjenesten skal gi nødvendig støtte for gjennomføring av arbeidsoppgavene i responsentertjenesten omfattet av; tilpasse tjenesteoppsett, motta varsler, logge hendelser, dialog med tjenestemottaker, vurdere hendelser, beslutte aksjon, overlevering til utførende enhet og avslutning og dokumentasjon av hendelser. Løsningen skal kunne betjenes både fra faste og mobile terminaler. Løsningen skal gi fortløpende oversikt over resultater og statistikker knyttet til avtalte kvalitetsparametere - som for eksempel svartid og avklaringsgrad*
  - Oppdatert relevant informasjon om tjenestemottaker må kunne vises for tjenesteoperatøren når en hendelse oppstår.
  - Teknisk løsningskonfigurasjon hos tjenestemottaker må kunne registreres. Gjennomføringen av selve konfigurasjonen kan gjøres ved hjelp av teknisk driftsløsning.
  - Hendelser må kunne tildeles et saksnummer og lagres i en logg. Følgende informasjon må minimum kunne lagres per hendelse: Tjenestemottaker, type hendelse, tidspunkt for varsel og kritikalitet der det er nødvendig.
  - Ved varsel skal det automatisk opprettes en toveis tale- og/eller videokommunikasjon med løsning hos tjenestemottaker.
  - Alle samtaler mellom tjenestemottaker og responsentertjenesten skal lagres automatisk. Lydloggen skal oppbevares forsvarlig i minimum 6 måneder.
  - Gi mulighet for å integrere beslutningsstøtte etter behov.
  - Gi mulighet for raskt å kontakte utførende tjeneste og gi denne den nødvendige informasjon, eventuelt viderekoble tale/video forbindelsen med tjenestemottaker.
  - Sette regler for varsling og ruting av spesifikke hendelser knyttet til spesifikke tjenestemottakere til alternative mottakere (for eksempel lokasjonsvarsler fra «Anna» rutes til pårørende).
  - Logge kvalitetsdata som svartid, reaksjonstid, responstid for responsentertjenesten og silingsgrad, og produsere grafiske fremstillinger av resultater i flere tidsintervaller (time, dag, uke og måned).
  - Gi tydelig varsel om et innkommende varsel ikke blir besvart innen gitte krav til svartid.
  - Løsningen bør kunne betjenes fra både faste og mobile terminaler.

### **Brukervennlighet:**

- *Responsentertjenesten må ha enkle og intuitive brukergrensesnitt, og må tilpasses både faste og mobile terminaler. Skjermgrensesnitt bør følge IKT-forskriftens henvisning til WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) nivå AA (ISO/IEC 40500:2012 ) eller tilsvarende.*

Innkommende anrop må være utformet på en slik måte at man kan ekspedere innkomne saker så raskt som mulig uten å miste oversikten. Skal kunne betjenes av personell med ulike fysiske forutsetninger og variabel erfaring med IT. Det er viktig at både de skjermbaserte og fysiske brukergrensesnittene i responsentertjenesten er så enkle og intuitive som mulig.

### **Kommunikasjonsgrensesnitt:**

- *Responscenterløsningen må støtte tilsvarende kommunikasjonsgrensesnitt som den tekniske løsningen hos tjenestemottaker. Responscenterløsningen må integreres mot relevante grensesnitt (APIer) knyttet til e-helse løsninger (for eksempel kommunale fagsystem, helsenorge.no) når disse foreligger. Teknisk driftsløsning kan benytte leverandørspesifikke grensesnitt mot løsning hos tjenestemottaker.*

Pr i dag bør kommunikasjonsgrensesnittene mellom løsning ute hos bruker og responsentret støtte SCAIP og leverandørspesifikke protokoller i tillegg der det er nødvendig. Leverandører som leverer tilpassede grensesnitt må åpne sine spesifikasjoner slik at andre leverandører kan benytte samme grensesnitt uten begrensninger.

#### **Sikkerhet og informasjonshåndtering:**

- *Alle løsningene må følge krav satt i «Norm for informasjonssikkerhet i helse- og omsorgstjenesten» med tilhørende «Veileder i personvern og informasjonssikkerhet ved bruk av velferdsteknologi»*

#### **Informasjonsutveksling:**

- *Det må være tilrettelagt for effektiv informasjonsutveksling mellom responscenterløsning og kommunalt fagsystem/EPJ.*

Det må legges til rette slik at man får riktig og relevant informasjon i alle leddene i tjenestekjeden. Personell i responscentertjenesten må kunne se informasjon om bruker som kan være av betydning for vurdering og oppfølging av utløst varsel, slik at man kan gjøre en best mulig vurdering av hvordan tjenestemottaker bør følges opp i det enkelte tilfelle. Man må kunne bruke responscenterløsningen for å dokumentere hendelser, slik at man slipper dobbeltregistrering, samt kunne videreformidle hendelsesinformasjon til utførende tjeneste i de tilfeller det er mest hensiktsmessig.

#### *Anskaffelsesmåte:*

Værnesregionen har felles innkjøpsavdeling, og Kongsbergregionen har innkjøpskoordinator som ivaretar avtaler og håndterer offentlige anskaffelser varer og tjenester for alle kommuner i egen region. Innkjøp har et ansvar for informasjon, rådgiving og opplæring internt og eksternt innenfor fagområdet offentlige anskaffelser. Begge regionene kommer til å stille med kompetanse på innkjøp underveis i prosessen. De har også en god dialog med leverandørutviklingsprogrammet omkring hvordan kunne foreta en anskaffelse som sikrer god løsning og god utvikling av løsningen man anskaffer.