

Arena for
Læring om
Velferdsteknologi
www.alv-moreogromsdal.no

INNOVATIV OFFENTLIG ANSKAFFELSE AV

HELHETLIGE VELFERDSTEKNOLOGISKE LØSNINGER

OPPSUMMERING OG STATUS, AUGUST 2017

Dette notatet oppsummerer og gir et innblikk i bakgrunnen for samarbeidet, erfaringer fra gjennomføringen av felles markedsdialog og anskaffelse av pasientvarslingsanlegg, samt status og videre planer.

Ferdigstilt: 11.09.2017

Forfattere:

Marthe Alnes Aarøe

Marie Christine Thorstensen

Tone Kiperberg Kirkhorn

Innhold

Forord	3
1. Fra læringsnettverk til felles dialog...	4
2. Dialog med markedet	8
<i>Del 1. Dialogkonferanse</i>	9
<i>Del 2. Innspillsnotat</i>	12
<i>Del 3. En-til-en-møter</i>	12
3. Felles anskaffelse av pasientvarslingsanlegg	15
<i>Invitasjon til kommuner</i>	15
<i>Val av prosedyre</i>	15
<i>Prekvalifisering</i>	15
<i>Kravspesifikasjon</i>	16
<i>Forhandling, vurdering og tildeling</i>	16
<i>Tilbakemeldinger på prosessen</i>	18
<i>Status implementering pasientvarslingsanlegg, august 2017</i>	18
4. Veien videre	19
<i>Fellesmøte 20. mars 2017</i>	19
<i>Arbeidsgruppe plattform / trygghetspakke</i>	20
Vedlegg	
1: Dialognotat	
2: Tilbakemelding fra leverandører	
3. Konkurransesgrunnlag	

Forord

Helse- og omsorgstjenestene står som kjent overfor store utfordringer i årene som kommer. Det vil bli en lavere andel skattebetalere i befolkningen, færre tjenesteytere per tjenestemottaker og oppgavene vil bli mer komplekse. Mange norske kommuner har derfor valgt å satse på velferdsteknologi som en av flere løsninger for å møte fremtiden.

Kommunene står overfor innkjøp av velferdsteknologi, nå eller i nær fremtid. Det kan være utfordrende for den enkelt kommune å bli kjent med og beskrive egne behov for velferdsteknologi, forberede organisasjonen til å ta det i bruk (tjenesteinnovasjon), vite kva markedet og leverandørene kan levere, og sikre at en får teknologiske løsninger som er nyttige og gir de gevinstene man er ute etter. Med mål om å bidra til å bygge tverrfaglig kompetanse til å håndtere dette i kommunene fikk Arena for Læring om Velferdsteknologi ([ALV-Møre og Romsdal](#)) i 2016 med seg [Nasjonalt program for leverandørutvikling](#) og Innkjøpssamarbeidet på Sunnmøre i gjennomføring av læringsnettverket: *Arena for læring om smarte offentlige anskaffelser av velferdsteknologi* - et læringsnettverk om innovative offentlige anskaffelser og tjenesteinnovasjon.

I løpet av første samlingene i læringsnettverket ble det avdekket felles behov og ønske om å samarbeide for anskaffelse av «helhetlige velferdsteknologiske løsninger». I dette ligger et behov for og ønske om behovsrettede løsninger med brukervennlige grensesnitt, som kommuniserer med hverandre gjennom hele tjenesteforløpet (back stage og front stage).

I dette notatet ønsker vi å oppsummere og gi et innblikk i bakgrunnen for samarbeidet, erfaringer fra gjennomføringen av felles markedsdialog og anskaffelse av pasientvarslingsanlegg, samt kort om status og videre planer.

1. Fra læringsnettverk til felles dialog...

Invitasjonen til Læringsnettverk om innovative anskaffelser av velferdsteknologi gikk i februar 2016 ut til alle kommunene i Møre og Romsdal. 45 deltakere fra 12 kommuner meldte seg på. Underveis falt noen fra, men flere kom til og vi avsluttet med en tverrfaglig gruppe på 50 personer med kompetanse innen helse, IT, bygg, innkjøp og administrativ leiing. Kommunene som deltok var: Aukra, Norddal, Rauma, Sandøy, Skodje, Sula, Stranda, Sykkylven, Volda, Ørskog, Ørsta og Ålesund.

Vi vil her se tilbake på forløpet og vise hvordan læringsnettverket gikk over i en felles markedsdialog.

12. april 2016; 1. samling i læringsnettverket

Tema:

- Metodikk for smarte, innovative anskaffelser av velferdsteknologi.
- Fallgruver, og hvordan kan vi unngå dem.
- Forankring, hva handler det om? Hvordan sørger vi for forankring?

I løpet av denne første samlingen kom det frem et sterkt ønske om å samarbeide om innovativ offentlig anskaffelse av trygghetsalarmer. ALV ble utfordret til å initiere et første arbeidsmøte for å starte arbeidet parallelt med læringsnettverket. Samtidig var det flere kommuner som hver for seg planla anskaffelse av pasientvarslingsanlegg.



Bilde 1 Engasjerte deltakere på første samling.

Kommunene var ulikt representert i læringsnettverket, både i antall og fagområder. Flere ga i etterkant av denne samlingen tilbakemelding om at de ønsket å få med flere fra sin kommune, noe vi åpnet for til neste samling.

28.april 2016; Arbeidsgruppe for anskaffelse trygghetsalarm

På bakgrunn av ønsket om samarbeid om anskaffelse av trygghetsalarmer initierte ALV et første arbeidsgruppemøte. 9 kommuner møtte.

Gruppen utvekslet status relatert til trygghetsalarm og drøftet utfordringer relatert til behov for snarlig anskaffelse opp mot ønske om *den beste løsningen*, samkjøring mot institusjon, langsiktig perspektiv, behov til bruker, behov i tjenestene og tekniske rammer for integrasjon mot elektronisk pasientjournal (epj), responsentral mm.. Dilemmaet mellom behov for raske løsninger og ønsket om å kjøre gode prosesser for å sikre utvikling og fremtidsrettede løsninger kom tydelig frem.

Det ble satt ned to grupper for videre arbeid med behovskartlegging. En med hovedfokus på behov hos bruker og tjenesteutøver, og en mot de tekniske sidene. Konkretisering av oppgavene til gruppene skulle gjøres etter 2. samling i læringsnettverket.

Innkjøps samarbeidet på Sunnmøre var positive til å lede selve anskaffelsen.

10. mai 2016; 2. samling i læringsnettverket

Tema:

- Samveis – veikart for tjenesteinnovasjon
- Innsikt og dybdeinnsikt, hvordan få innsikt i reelle behov?

Une Tangen og Maja Brita Hauan fra KS presenterte *Veikart for tjenesteinnovasjon* (samveis.no), ga en introduksjon til tjenestereise og ledet gruppa gjennom en tjenestereise basert på case.

Solrunn Hårstad delte erfaringer fra Værnesregionen sin prosess mot innovativ anskaffelse av responsentertjenester.

På denne samlingen ble det avdekket behov for helhetlige velferdsteknologiske løsninger basert på brukerens tjenestereise, og at utfordringene i kommunene er nokså like. Arbeidet med tjenestereiser synliggjør hvor mange ulike aktører, prosedyrer, tekniske løsninger som påvirker hver enkelt bruker sitt møte med tjenestene.

7. juni 2016; 3. samling i læringsnettverket

Tema:

- Planlegging og organisering av en innovativ anskaffelse.
- Status og refleksjon ang. felles prosess trygghetsalarmer.
- Hvordan bygge funksjonelle og bærekraftige helse- og omsorgsbygg i kommunene
- Erfaringer fra pågående byggeprosesser i Rauma kommune, Aukra kommune og Vikna kommune.
- Drøfting rundt veien videre

Innsikten fra 2. samling, om at vi må planlegge velferdsteknologi ut i fra brukerens behov og tjenestereise ble tatt frem igjen under drøftingene på denne samlingen. Det ble diskutert hvordan vi kunne se behovet for anskaffelse av pasientvarslingsanlegg i sammenheng med anskaffelse av trygghetsalarmer. Konklusjonen ble at man ønsket å initiere en felles markedsdialog for alle behovene, med mål om å synliggjøre sammenhengene. ALV-Møre og Romsdal og Innkjøps samarbeidet ble utfordret til å arrangere et felles planleggingsmøte.

27. juni 2016; Planleggingsmøte felles prosess

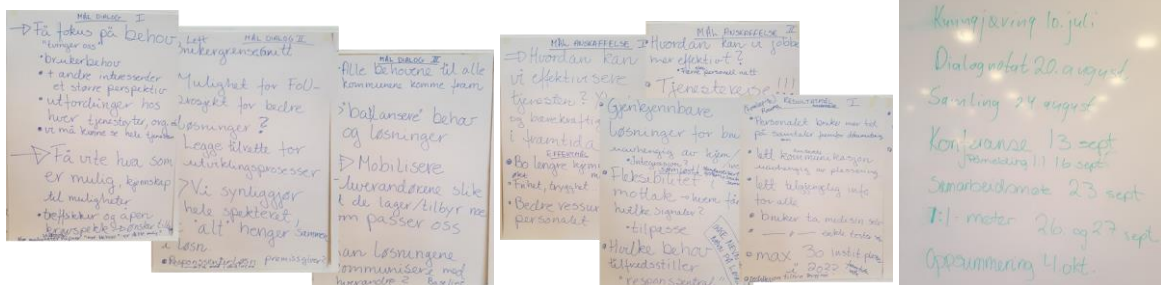
Invitasjonen til møtet gikk ut til alle deltakere (kommuner) fra læringsnettverket. Ca. 20. personer fra 10 kommuner møtte.

Det ble bestemt å arrangere dialogkonferanse med påfølgende en-til-en-møter, og utarbeidet mål for dialogen, mål for ev. anskaffelse (resultat og effekt), agenda for dialogkonferansen inkl. tema for workshops, aktuelle instanser vi ville involvere og fremdriftsplan. I tillegg til leverandører var det også ønskelig å nå og involvere andre aktører både fra brukerorganisasjoner og de kommunale organisasjonene.

Ved å gjennomføre en dialogfase i forkant av konkurranseutlysning håpet kommunene på å få innspill til egne behov, gi leverandører innsikt i behovet, få oversikt over markedet, og få nye aktører inn på markedet.



Bilde 2: Gode diskusjoner under planleggingsmøte 27.06.16



Bilde 3: Grunnlag for konklusjonene på møtet

Det var mange ubesvarte spørsmål vi ønsket å få innspill på gjennom dialogprosessen; Kjenner vi behovet godt nok? Hva finnes i nåtidens- og fremtidens marked? Blir våre behov tilfredstilt av dagens løsninger? Hvilke løsninger er under utvikling på kort og lang sikt, som blir tilgjengelig og bidrar til ytterligere gevinster? Er det utviklingsbehov som ikke er tatt tak i hos leverandører, og hva skal eventuelt til for at løsninger videreutvikles? En kommune vil kunne være lite attraktivt. Vil man kunne få stordriftsfordeler ved å stå sammen? På hvilken måte vil man kunne få stordriftsfordeler?

Det ble bestemt at Innkjøps samarbeidet på Sunnmøre, ved konserninnekjøp Ålesund kommune, skulle lede prosessen videre for å sikre god gjennomføring og informasjon.

5.juli 2016; Veiledende kunngjøring publisert på Doffin

Budskap i kunngjøringen: *Dialogkonferanse – Anskaffelse av helhetlige løsninger for velferdsteknologi*
13. september 2016, Bystyresalen i Ålesund rådhus.

Samarbeidet visste ikke på dette tidspunkt om det ville bli gjennomført anskaffelse/-er.

19. august 2016; Dialognotat publisert under kunngjøringen

I perioden 8.-19. august 2016 ble det jobbet intensivt med dialognotat. Dette er et notat som legger grunnlag for dialogprosess i forkant av anskaffelser. Målgruppen for dialognotatet var leverandører av teknologi som kan legge grunnlag for, eller inngå i, helhetlige velferdsteknologiske løsninger. Se vedlegg 1.

Det var i stor grad konserninnkjøp og leder i ALV som utformet dialognotatet. Som grunnlag for behovsbeskrivelsen ble ulike rapporter og erfaringsnotat fra tidligere og pågående prosjekt benyttet, behov som var belyst i drøftinger i læringsnettverket, samt behov som var synliggjort gjennom arbeidet til kommunene som deltok i Utviklingssenteret for sykehjem og hjemmetjenester (USHT) sitt *Læringsnettverk for tjenstedesign og velferdsteknologi* hvor flere kommuner hadde jobbet med behov relatert til trygghetspakker, responsentral og pasientvarslingsanlegg.



Notatet ble sendt ut på høring til samarbeidskommunene (2 høringsrunder) og deretter publisert på Doffin. All informasjon vedrørende dialogprosessen ble publisert på Doffin (under den veiledende kunngjøringen) for å ivareta gjennomsiktighet og likebehandling.

• 24. august 2016; 4. samling i læringsnettverket

Tema:

- Verdien av samspill mellom ulike aktører
- Erfaringer fra leverandører
- Erfaringer fra Lindås kommune
- Planlegging av dialogkonferanse 13. september – fordeling av oppgaver og bruker case

Siste del av denne samlingen ble brukt til planlegging av dialogkonferansen, og vi startet arbeidet med å lage bruker case for presentasjon der. Brukerhistorier med ulike aldre og diagnoser ble delt mellom gruppene, og de sto fritt til å planlegge enkel presentasjon, skuespill eller tilsvarende. Gruppene jobbet videre med disse frem mot dialogkonferansen.

Refleksjon:

Det var spennende å følge gruppen sin prosess fra et ønske om raskt å «bytte ut» trygghetsalarmer, til et ønske om å sikre at teknologien kan følge bruker/pasienten sine behov gjennom den enkelte sitt tjenesteforløp. I dette ligger at bruker kan benytte lik teknologi i eget hjem, på institusjon mv. Vi så også en klar aksept for verdien av samarbeid mellom de ulike faggruppene for å få til gode

løsninger.

Arbeidsmøte 2: Sett i ettertid var det viktig å diskutere mål og videre fremdrift på et tidlig tidspunkt. Dette for å sikre involvering og eierskap til prosessen videre for deltakende kommuner. Det var også avgjørende for å sikre bredest mulig deltakelse på fremtidige møter.

Det var av stor verdi å ha med Hilde Sætertrø på dette møtet, og få innspill på hva andre hadde gjort og bli utfordret på hvordan vi best kunne tiltrekke oss leverandørene sin interesse. Det hadde på dette tidspunktet alt blitt gjennomført flere dialogkonferanser rundt om i landet, og det var viktig for oss at dette skulle være en nyttig møtearena for alle parter. Resultatet var behovspresentasjon kombinert med leverandørtorg og workshops.

Erfaringer dialognotat:

Prioritering og sammenstillingen var utfordrende siden innkjøp/ALV ikke sitter på dybdekunnskap om organisering, behov og utfordringer i den enkelte kommune.

Det var også utfordrende å sikre at behov ble beskrevet direkte, uten å angi konkrete løsninger. Det gikk dermed mye tid til gjennomgang av formuleringer. Tidsfristene var korte (nødvendig), og det ble svært avgjørende at samarbeidskommunene prioriterte gjennomgang av notat og videre tilbakemelding innen satte frister.

Verdien av å jobbe godt med andre fase i metodikken for *Smarte anskaffelser*, ble synliggjort i praksis og vi anbefaler at flere personer fra de ulike fagområdene er sterkt involvert og ansvarliggjøres også i denne fasen.



Bilde 4: Modell for Smarte anskaffelser Steg for Steg. Kilde: www.anskaffelser.no

2. Dialog med markedet

Hovedmålet med gjennomføringen av markedsdialog var å bygge kunnskap for fremtidige anskaffelser gjennom behovsbasert dialog med leverandørmarkedet. Kommunene ønsket best mulig

kunnskap om mulighetsrommet i dagens og fremtidens marked, og samtidig stimulere aktørene (leverandør, kommune, bruker, akademia) til dialog og samskaping (co-creation) for å bygge ny kunnskap og initiere utvikling.

Gjennom å legge grunnlag for en kunnskapsbasert og utviklingsrettet anskaffelse av helhetlige velferdsteknologiske løsninger ønsket kommunene bidra til:

- Å gi brukere og pårørende økt trygghet, egenmestring og mulighet for sosial deltakelse
- Å mobilisere til omstilling av tjenestene (driver for tjenesteinnovasjon)
- Gevinstrealisering gjennom bedre kvalitet, effektiv ressursinnsats og sparte kostnader.

Dialogprosessen bestod av 3 deler:

Del 1 Dialogkonferanse

Del 2 Innspillsnotat

Del 3 en-til-en-møter

Del 1. Dialogkonferanse

Dialogkonferansen ble gjennomført i Ålesund den 13. september 2016.

I tillegg til kunngjøringen på www.doffin.no ble invitasjon til dialogkonferanse delt gjennom mange ulike kanaler. Konferansen var gratis, åpen for alle interesserte og ble i tillegg streamet via Ålesund kommune sin web-TV. Til sammen ble 157 deltakere registrert. Blant disse var 32 firma representert med 46 personer, samt ulike brukerrepresentanter, 16 kommuner, helseforetaket og NTNU. I tillegg fulgte flere personer konferansen over web-TV. 11 av kommunene fra læringsnettverket deltok.



Bilde 5: Konsentrerte deltakere under dialogkonferansen 13.09.17

Deltakerne fikk presentert bakgrunnen for konferansen, en kort innføring om Innovative offentlige anskaffelser og de overordnede behov og utfordringer som kommunene står overfor, før gruppene fra læringsnettverket presenterte casene gjennom skuespill, bildeserier og film. Gjennom presentasjonene ble det lagt vekt på ulike behov og brukerperspektiver.



Bilde 6: Imponerende presentasjoner av bruker case!

Leverandørene ble oppfordret til å delta på leverandørtorg (gratis) med mulighet for å dele informasjon om egne løsninger og prosesser. 16 leverandører benyttet muligheten og fikk tildelt et bord og plass til en roll-up..



Bilde 7; Et utvalg av stands under dialogkonferansen 13.09.17.

Deltakerne på dialogkonferansen ble ved påmelding bedt om å velge workshop A eller B.

- A. Samskaping: *Kontinuerlig dialog og samskaping – hvordan sikre kontinuerlig dialog og samskaping av velferdsteknologiske løsninger mellom kommuner og leverandører?* (Engasjert Byrå)
- B. Integrering og brukergrensesnitt: *Hvordan sikre god integrasjon mellom ulike velferdsteknologiske løsninger, og hvordan kan vi raskere utvikle bedre brukergrensesnitt?* (Inventas)

Det ble benyttet innleid kompetanse til å gjennomføre workshopene, korrespondert via Nasjonalt program for leverandørutvikling.



Bilde 8; Stort engasjement og god stemning under begge workshopene.

For å sikre åpenhet og legge til rette for samarbeid ble referat fra dialogkonferansen og presentasjoner publisert på Doffin og deltakerlisten delt ut på konferansen.

Mot slutten av konferansen ble leverandørene oppfordret til å sende inn innspillsnotat og melde seg på til en-til-en møte, gjerne i samarbeid mellom flere.

Refleksjoner:

Dette var en svært spennende og krevende dag å arrangere. Over 25 personer bidro med smått og stort av oppgaver gjennom dagen, og bidro til å konferansen ble vellykket.

Antall påmeldte var langt over det vi forventet, noe som gav noen utfordringer relatert til gjennomføring av workshopene. For å få plass til alle deltakerne i bystyresalen samtidig var det ikke plass til å sette opp gruppebord fra starten av, men med positive deltakere var ikke det noe problem. De tok utfordringen om å bidra til ommøblering til workshop på strak hånd! Vi satt igjen med inntrykk av at dette bidro som *ice-breaker*, og gav positiv effekt for dialog under lunsj, leverandørtorg og mingling.

Å lede workshops med rundt 50 eller 100 deltakere er ikke lett, og ideelt sett burde vi delt gruppen på 4 workshops dersom vi hadde hatt lokaliteter til dette.

Etter konferansen fikk vi mange positive tilbakemeldinger på nytten av å sitte likestilt rundt samme bord, uavhengig av om man var bruker, leverandør eller kommunalt ansatt. For mange var dette en

ny opplevelse!

Vi fikk positive tilbakemeldinger fra leverandørmarkedet om at det helhetlig perspektiv var bra, at behovspresentasjonene var gode og at det var positivt med involvering og muligheten til å diskutere med både kommuner, og leverandører. Det er stort behov for dette innen velferdsteknologi. For flere tilbakemeldinger se vedlegg 2.

Del 2. Innspillsnotat

På bakgrunn av den åpne dialogkonferansen ble interesserte leverandører invitert til å sende ett innspillsnotat (ikke mer enn 5 A4-sider), innen 21. september 2016. Innspillsnotatet skulle beskrive hvordan deres løsninger møter behovene beskrevet i dialognotatet, samt behovene som ble formidlet på dialogkonferansen.

Mal for innspillsnotat ble gjort tilgjengelig på dialogkonferansen og på Doffin.

Målet med innspillsnotatene var å få best mulig kunnskap om mulighetsrommet og alternative løsninger som finnes i markedet, nå og fremover. Ved at leverandørene fikk presentert sine løsninger, planer og visjoner på denne måten, sikres også tidlig involvering av bransjen.

Det var ønskelig at innspill ble beskrevet på et overordnet og mest mulig funksjonelt nivå. De som ønsket å presentere sine innspill fikk anledning til en muntlig presentasjon i prosessens del 3, en-til-en-møter. Det var også mulig å sende innspillsnotat uten å delta på en-til-en-møte.

Det kom inn hele 26 innspill fra leverandørene, som ble distribuert ut til alle deltakerne i læringsnettverket samt representant for KomUT. Innspillene ble behandlet fortrolig, unntatt offentlighet.

Refleksjon

Dialognotatene bidro til et godt innblikk i markedet og et godt grunnlag før en-til-en møtene. Siden det var mange som sende inn var det tidkrevende å sette seg godt inn i hver enkelt av innspillene.

Det er viktig å planlegge kapasitet/ressurser godt nok til å dra nytte av denne prosessen.

Del 3. En-til-en-møter

Hele 27 leverandører meldte seg på til en-til-en møter innen fristen 16. september. Leverandørene var på forhånd oppfordret til samarbeid, og ett møte ble gjennomført med to leverandører og ett møte ble gjennomført med tre leverandører.

Det ble satt av 45 minutter til hvert møte med en leverandør, og 1 time til en gruppen med to leverandører og 1 timer og 15 minutter til gruppen med tre leverandører. Noen av møtene ble gjennomført over Skype for business.

Formålet med en-til-en-møtene var å få ytterligere informasjon fra leverandørene, samt avklare og diskutere problemstillinger rundt:

- Hvordan behovene kan dekkes
- Innsikt i hvilke fortrinn ulike løsninger har
- Avdekke hva som eventuelt enda ikke fungerer godt nok (som ikke tilfredsstillende behovet godt nok)

Det ble opplyst om at dialogprosessen ville kunne bli brukt som grunnlag for utarbeidelse av ulike kravspesifikasjoner og i senere anskaffelser, og at disse anskaffelsene ville bli gjennomført som etterfølgende prosess i henhold til lov og forskrift om offentlige anskaffelser.

Referat fra alle en-til-en-møtene, basert på felles maloppsett, ble distribuert til kommunenes kontaktpersoner, samt til leverandør som ble bedt om å korrigere ev. feil/mangler.

23. september 2016 ble det arrangert et arbeidsmøte i forkant av en-til-en-møtene. Her ble det kartlagt kontaktpersoner og hvem som skulle representere den enkelte kommune i møtene, et tverrfaglig «møtepanel» og arbeidsfordelinger til møtene ble satt, innspillsnotatene ble gjennomgått og spørsmål og uklarheter notert.

En-til-en-møtene ble gjennomført 26., 27., og 30. september 2016. Opprinnelig hadde vi forespeilet 1-1.5 time pr. møte, men på grunn av den store responsen måtte vi sette 45 min. pr. møte. Tross dette fikk vi positive tilbakemeldinger fra leverandørene om at vi hadde satt av god tid til møter.

Oppsummeringsmøte

4. oktober 2016 møttes vi til oppsummeringsmøte om veien videre. Agenda for møtet var:

- Kort status på nasjonale standarder v/ALV
- Tilbakemeldinger på prosessen så langt fra deltakende kommuner
- Helhetlige løsninger – hvilke kategorier snakker vi om (sett i helhetlig perspektiv)?

Deltakerne ble delt i 4 grupper for å diskutere hvordan det var ønskelig å prioritere eventuelle anskaffelser – sett i helhetlig perspektiv

Samarbeidet ble enige om å gå til felles anskaffelse av:

1. a) Pasientvarslingsanlegg (inne - institusjon/heltidsbemannet bolig)
 b) Trygghetspakke – varsling ute, rammeavtale
2. Plattform

Varslingsanlegg for institusjon/heltidsbemannet bolig ble førsteprioritet, og parallelt ville en arbeide med kravspesifikasjon for felles plattform. Trygghetspakke – varsling ute, ville deretter prioriteres. Det var viktig for gruppen at de ulike anskaffelsene skulle ses i sammenheng.

Det var i utgangspunktet et ønske om å starte med plattform, men på grunn av korte frister for igangsatte byggeprosjekter ble pasientvarsling prioritert.

Det ble satt ned 2 grupper på tvers av kommunene til å jobbe med kravspesifikasjoner.

Refleksjoner

Som på dialogkonferansen fikk vi også her større respons enn forventet, noe som preget forberedelsestiden. Det var utfordrende, med kort tid mellom frist for å levere innspillsnotat, distribusjon til de deltakende kommunene og fastsatte en-til-en-møter. De knappe tidsfristene var nødvendig med tanke på ulike pågående byggeprosesser i flere kommuner.

Forberedelsesmøtet før en-til-en-møter var svært viktig for å sikre felles forståelse for hvordan møtene ville bli gjennomført. For at flest mulig skulle dra utbytte av prosessen åpnet vi for at alle som ønsket fikk være med, men det ble satt opp et fast tverrfaglig panel til å føre dialogen. Dette var svært nyttig, og bidro til at flere aktører ble involvert i den videre prosessen.

På grunn av den store interesse i markedet måtte vi utvide antall møtedager fra 2 til 3 (30. september var ikke opprinnelig avsatt). Dette var en krevende kabal å legge og ikke minst var det utfordrende for noen av samarbeidskommunene, da timeplanene til enkelte var fullbooket med andre møter.

Samarbeidskommunene opplevde møteformen som god. Møtene ga et godt innblikk i hva som kan leveres. Det tverrfaglige møtepanel som hadde ansvaret for å stille spørsmål mm. til leverandørene sikret bred kompetanse, og kontinuitet i hvem som deltok i møtene med tanke på videre arbeid.

Gjennom prosessen lærte vi at det ikke er mulig å få dekket behovene fult ut i dagens marked, spesielt på grunn av manglende integrasjon mellom fagsystemer og at retningslinjer for felles protokoll/språk ikke er på plass. Ingen av leverandørene eier hele kjeden.

Verdien av at vi som oppdragsgivere må stille krav og tilkjenne våre forventninger ble tydelig.

3. Felles anskaffelse av pasientvarslingsanlegg

Invitasjon til kommuner

Forespørsel om deltakelse ble sendt ut til alle kommunene i innkjøps samarbeidet på Sunnmøre og ROR-innkjøp. For å sikre forankring ble forespørselen sendt til både innkjøpskontakt og rådmann. Det ble bedt om skriftlig tilbakemelding på deltakelse eller ikke deltakelse.

Endelig bekreftelse på hvilke kommuner som deltok i anskaffelsen ble kunngjort via KGV til alle interessenter onsdag 16. november 2016.

Val av prosedyre

Anskaffelsen ble gjennomført som en konkurranse med forhandling. Denne prosedyren gir alle interesserte leverandører mulighet å søke om kvalifikasjon for å få lov til å delta i konkurransen. Anskaffelsen ble gjennomføres med forhandlinger på bakgrunn av at det ikke er mulig å få sammenlignbare tilbud uten dialog, og det vil være behov for å gjøre tilpasninger underveis.

Prekvalifisering

Prekvalifisering ble kunngjort via Doffin 01.11.2016 med søknadsfrist 02.12.2016.

Det ble satt begrensninger til at minimum 3 og maksimum 6 deltakere skulle få anledning til å delta i konkurransen, på bakgrunn av et ønske om tilstrekkelig konkurranse, men samtidig et behov for å en avgrensning slik at arbeidsmengden og antall tilbud ikke skulle bli for omfattende.

Vi mottok 11 søknader til å delta i konkurransen «Pasientvarslingsanlegg, 2016», fra følgende leverandører: Alfred Nettet Automasjon AS, Ascom Norway AS, Atea AS, CSAM Health AS, Hepro AS, Intelcom Group AS, OneCo Technologies AS, Relacom AS, Securitas Teknisk AS, Stanley Security AS, Telecom Norden AS.

Oppdragsgiver valgte ut 6 deltakere.

Utvelgelsen ble gjort på grunnlag av best kvalifisert-prinsippet og best konkurranse-prinsippet hvor en innkjøpsfaglig samlet vurdering av kvalifikasjonskravene Gjennomføringsevne, Strategi og utvikling er lagt til grunn.

Oppdragsgiver meddelte dermed at følgende Leverandører ble invitert videre i konkurransen:

- Ascom Norway AS
- Atea AS
- Hepro AS
- Intelcom Group AS
- OneCo Technologies AS
- Stanley Security AS

Kravspesifikasjon

Det ble gjennomført 3 heldagsmøter hvor arbeidsgruppen jobbet intenst med kravspesifikasjonen: 2. november i Ålesund, 18. november i Molde og 2. november i Ålesund.

På første arbeidsmøtet ble gruppen delt inn etter kompetanseområde, slik at en kunne jobbe mer effektivt med «sin del» av kravspesifikasjonen. De tre gruppene sine områder var; Funksjonelle krav (bruker og tjenesteutøver), byggtekniske krav og driftstekniske krav. De videre møtene omfattet både arbeid i gruppene og felles samkjøring.

Konkurransesgrunnlaget ble sendt ut 12.12.2016 til inviterte leverandører via konkurranseverktøyet KGV Visma TendSign. Se vedlegg 3.

Tilbudsfrist 23.01.2017.

Refleksjoner:

Arbeidsgruppen brukte mye tid på å skape felles forståelse for struktur og oppbygging av kravspesifikasjonen. Det hadde vært lurt å ta en tidlig gjennomgang på dette, samtidig som vi på denne måten erfarte i fellesskap underveis. Det gikk mye tid til felles begrepsforståelse og bruk av uttrykk, og det resulterte i at gruppen laget en begrepsforklaring i konkurransegrunnlaget.

Vi erfarte raskt at det var utfordringer med å «sy sammen» tekst fra de ulike gruppene uten gjentakelse, da alt jo henger sammen. Vi erfarte også hvor krevende det er å skrive basert på behov/funksjon, istedenfor å beskrive en løsning, og måtte flere ganger gå tilbake og endre tekst. Her var det store fordeler med å være ulike grupper som så andre grupper sin tekst med nye øyne og forskjellig kompetanse. Vi så et skille mellom de delene som går direkte på funksjon/brukergrensesnitt og de som går mer mot teknisk drift. Områdene som berører teknisk drift var ekstra utfordrende å formulere «åpent», på bakgrunn av ulike eksisterende tekniske løsninger i kommunene, samt at løsningen skulle fungere både for nybygg og for eksisterende bygg.

Det var mange runder på kravene i krav-tabellen, for å sikre at en ikke satte unødvendige skal-krav. Gruppen valgte å benytte svartabell (Excel-vedlegg) som leverandør skulle fylle ut iht. kravkoder og svarkoder presentert i kravspesifikasjonen.

Gruppen valgte å presentere «kommende planlagte anskaffelser» i konkurransegrunnlaget for å fremheve fokuset på den helhetlige velferdsteknologiske løsningen

Forhandling, vurdering og tildeling

4 av de inviterte leverandørene valgte å levere tilbud og ble deretter innkalt til videre forhandlinger. Dette var Atea AS, OneCo Technologies AS, Ascom Norway AS og Intelcom Group AS.

Evalueringsgruppen var tverrfaglig sammensatt, med kompetanse innen bygg, ikt, helse og offentlige anskaffelser. I forkant av forhandlingsmøtene fikk alle anledning til å lese gjennom tilbudene, forberede spørsmål og skissere et inntrykk på en poengskala fra 1-10 på de enkelte tildelingskriteriene

Forhandlingsmøtene foregikk i flere runder, uten avskalling av leverandører underveis.

Tidsforløp

- 30.- 31. januar 2017: Individuelle møter i Ålesund med alle tilbudsgivere. Varighet; 3 timer. Fokus på disse møtene var å bli godt kjent med leverandørene og den løsningen som er tilbudt. Det ble skrevet referat fra hvert enkelt møte. Utforming av «case» for å sikre likt grunnlag for prissetting ble drøftet med alle leverandørene.
- 9.februar 2017: Frist for å levere revidert tilbud og inngi pristilbud basert på «case»
- 15.februar 2017: Arbeidsgruppemøte, gjennomgang av tilbud.
- 17.februar 2017: Telefonmøte arbeidsgruppe.
- 21.februar 2017: Telefonmøte/skype med leverandørene – varighet 25 min. pr. leverandør. Fokus på telefonmøtene var tilbakemelding på våre vurderinger hittil vedrørende kvalitet og gjennomføringsevne samt prising av case, herunder enkeltkomponenter og kostnader knyttet til opplæring og drift/support.
- 23. februar 2017: Frist for justert tilbud.
- 1.mars 2017: Arbeidsgruppemøte, siste runde evaluering av reviderte tilbud.
- 08.mars 2017: Tildeling
- 28. mars 2017: Signering

Under forhandlingsmøtene var evalueringsgruppen opptatt av å bli godt kjent med leverandørene og hva de ulike løsningene innebærer. Det ble brukt mye tid på gode drøftinger for å sikre at pristilbudene var sammenlignbare. Resultatet av vurdering og poenggivning er dermed et uttrykk for gruppens samlede vurdering og innkjøpsfaglige skjønn.

Refleksjon:

Det var omfattende arbeid å sette seg inn i de fire tilbudene fra leverandørene, og dermed også svært krevende å holde oversikten på alle detaljene. Ut i fra svarene så vi flere områder i kravspesifikasjonen som kunne vært bedre formulert for å sikre felles forståelse, unngå gjentakelser mv.

I konkurransegrunnlaget ba vi leverandørene om å angi om de enkelte løsningene/funksjonene var del av løsningen, om de var tatt i bruk eller om de hadde en alternativ løsning eller om de ønsket å utvikle dette sammen med oppdragsgiver. Ved siste alternativ måtte kostnadsfordeling oppgis. Det viste seg at leverandørene tolket/benyttet skalaen ulikt, noe som bidro til utfordringer ved poengsetting. Leverandørene fikk tilbakemelding om dette og anledning til å korrigere på revidert tilbud. På de punktene som omfattet løsninger som var under utvikling/utprøving ble de også bedt om å sette tidspunkt for når dette ville være klart. Behovet for å spesifisere tidspunkt ble gjort etter anbefaling fra andre kommuner, som har erfart at løsninger under utvikling tar lenger tid å få på plass enn forespeilet.

Ved gjennomgang av tilbudene så vi klare utfordringer med å sammenligne pris, siden tilbudene omfattet ulike løsninger og dermed ulik prissetting. For å sikre grunnlag for sammenligning ble det i dialog med leverandørene utarbeidet et case de måtte prise. Caset omfattet et basisanlegg, tillegg (investeringer) og driftskostnader. Leverandørene var positive til å benytte case, for å sikre likebehandling.

Det var som ventet svært viktig at vi var en tverrfaglig gruppe. Det enkelte fagområdet har lett for å vekte egne områder i vurdering av løsninger, noe som jo er naturlig ettersom dette er kjente områder. Når en løsning skal vurderes både ut fra behov og funksjon for bruker, ansatt, drift og økonomisk var det viktig å ha tid og takhøyde for gode diskusjoner for å sikre felles innsikt i de ulike faggruppene sine vinklinger. Vi lærte mye om og fra hverandre. På denne måten opparbeidet deltakerne i gruppen seg også et mer helhetlig bilde av behovene, mulighetene og utfordringene og dermed et felles grunnlag for å komme frem til enighet om poengsetting.

Et område vi også så variasjoner i gruppe på var i diskusjoner rundt hvor innovativt og fremtidsrettet vi skulle satse, opp mot sikker drift og effektiv igangsetting.

På bakgrunn av de overnevnte erfaringene var det svært viktig med kontinuitet i gruppen, fra en-til-en møtene og frem til tildelingen. Dette var ikke alltid like lett, da det er en tidkrevende prosess.

Tilbakemeldinger på prosessen

I etterkant av tildelingen kom det inn en klage, der en leverandør mente de var tildelt for lav score ved evaluering av «gjennomføringsevne» og at de dermed skulle vært vinner av konkurransen. Klagen ble besvart uten at man fant grunn til å endre fastsatt score.

Fra leverandørene har vi fått generelt godt tilbakemeldinger, ikke minst om at dette har vært en åpen prosess som har blitt opplevd som «fair».

Status implementering pasientvarslingsanlegg, august 2017

7 kommuner er nå i gang med planlegging av sine pasientvarslingsanlegg, men ingen er ferdigstilt. Fremdriften for de ulike kommunene er ulik, men de gir alt nå tilbakemelding om positiv nytte av å jobbe med felles «produkt» og utveksling av erfaringer underveis.

4. Veien videre

Det viste seg raskt at prosessen for anskaffelse av pasientvarslinganlegg var så omfattende (kompetansebyggende) og tidkrevende at det planlagte parallelle løpet for anskaffelse av plattform ikke ble igangsatt som planlagt. Samtidig fikk vi flere ganger gjennom prosessen innspill og kunnskap som underbygde det opprinnelige ønsket om å starte prosessene med anskaffelse av plattform, siden flere av tilbudene på pasientvarslingsanlegg omfattet en plattform som også kunne nyttes inn mot teknologi for hjemmeboende.

Ettersom vi nærmet oss slutføring av anskaffelsen av pasientvarslingsanlegg var det på tide å løfte blikket også mot andre anskaffelser.

Fellesmøte 20. mars 2017

Innkjøps samarbeidet på Sunnmøre og ALV-Møre og Romsdal initierte, i samarbeid med arbeidsgruppa for anskaffelse av pasientvarslinganlegg, et felles møte 20.mars for informasjon og erfaringsdeling om prosessen så langt i anskaffelse av *Helhetlige velferdsteknologiske løsninger*.

Også til dette arrangementet var oppmøtet svært godt, og til sammen møttes rundt 120 personer. Dette var i hovedsak kommunalt tilsette, men også noen brukerrepresentanter og leverandører. Møtet ble streamet over web-tv.



Bilde 9: Godt oppmøte fra kommuner, leverandører og brukere på felles møtet 20.mars.

Målet for dagen var å gi en felles orientering om erfaringene så langt og planene for videre prosess for anskaffelse av plattform, trygghetspakke og ev. responsentral.

I tillegg til egne krefter fra kommunene var representanter fra Det nasjonale velferdsteknologi-programmet/eHelse Direktoratet (over skype) og fra Nasjonalt program for leverandørutvikling for å fortelle siste nytt.

Refleksjon:

Under planlegging av dette møtet var målsetningen å få til diskusjoner og engasjere personer til å bli med på den videre prosessen. Flere av de som hadde bidratt mye i prosessen til nå ville ikke ha mulighet til å følge neste runde like tett, så det var behov for nye krefter.

Siden vi, nok en gang, ble flere enn forventet mistet vi noe av muligheten til å få dialog i gruppen. Dette viste også igjen i etterkant av konferansen, da det kom mange spørsmål. Det var et tydelig behov for at vi skulle ha å planlagt mer tid til å være tilgjengelig for spørsmål i etterkant.

Arbeidsgruppe plattform / trygghetspakke

I etterkant av fellesmøtet ble det dannet en ny arbeidsgruppe. Denne omfatter «nye» personer, men også noen som var med i anskaffelsen av pasientvarslingsanlegg.



Bilde 10: Arbeidsgruppen samlet til møte i Skodje, 12.mai.

Gruppen har bl.a. gjennomført et informasjons- og dialogmøte 22.mai, hvor e-helsedirektoratet, Kristiansand kommune og Værnesregionen har bidratt med erfaringer og kompetanse i drøftingene rundt vegen videre.



Bilde 11 og 11: Thor Steffensen informerer fra e-Helse direktoratet og innkjøpsjef Jonny Indrevåg leder diskusjonen under møtet 22. mai.

I etterkant av møtet 22.mai har det blitt gjennomført dialogmøter med tre ulike leverandører.

Problemstillingen gruppen nå står overfor i videre drøftinger omfatter blant annet å definere behovet for plattform, sett opp mot bl.a. anskaffelsen som er gjennomført og uavklarte planer relatert til responscenter. Videre må fremdrift og rekkefølgen på anskaffelse av plattform, trygghetsalarm og eventuelt en videre trygghetspakke avklares.