

## RFI (request for information)

### Forespørsel om informasjon vedrørende responscenterløsning for trygghetsskapende teknologi for kommunene i Værnesregionen og Kongsbergregionen

Værnesregionen og Kongsbergregionen inviterer gjennom denne RFI leverandørmarkedet til å komme med innspill til, og ha dialog om regionenes planlagte felles anskaffelse av fremtidens responscenterløsning for velferdsteknologi. Det ønskes tilbakemelding fra markedet på noen overordnede spørsmål. Disse er beskrevet på siste side i dette dokumentet. Dersom en leverandør ikke kan besvare alle spørsmålene bes det om svar etter beste evne. Leverandørene står også fritt til å sende inn ytterligere relevant informasjon.

Værnesregionen gjennomførte i desember 2015 en dialogkonferanse. Leverandører som deltok med innsendelse av spørsmål eller informasjon til Værnesregionen i den forbindelse bes gjennom skriftlig tilbakemelding om samtykke til at dette kan deles med Kongsbergregionen i forbindelse med regionenes samarbeid om videre prosess.

Alle leverandører er invitert til å besvare denne RFI, uavhengig av deltakelse på Værnesregionens dialogkonferanse i desember 2015. (Doffin referanse: <https://www.doffin.no/Notice/Details/2015-172560>).

Det planlegges gjennomføring av **1 til 1 møter 25. – 26. oktober 2016**, hvor det settes av inntil en time til hvert møte. Møtene skal avholdes på Gardermoen eller via Skype.

Skriftlig besvarelse og eventuelt påmelding til 1 til 1 møtene sendes til [kjersti@kongsbergregionen.no](mailto:kjersti@kongsbergregionen.no) innen **18. Oktober 2016**.

Nasjonalt program for leverandørutvikling bistår kommunene i dialogprosessen.

#### I eventuell påmelding til 1-1 møter opplyses om:

- Navn
- Firma(er)
- Kontaktinformasjon (mobil og e-postadresse).
- Hvor mange deltagere som vil delta.
- Skype eller fysisk møte?

Besvarelse av RFI danner grunnlag for gjennomføringen av 1 til 1 møter. Leverandørene vil få tilsendt forslag til tidspunkt og gjennomføring.

#### Kontaktinformasjon ved spørsmål:

Værnesregionen: Solrunn Hårstad, e-post: [solrunn.harstad@varnesregionen.no](mailto:solrunn.harstad@varnesregionen.no) / tlf: 979 57 725

Kongsbergregionen: Kjersti Linneberg, [kjersti@kongsbergregionen.no](mailto:kjersti@kongsbergregionen.no) / tlf: 930 20 911

Det vurderes at Værnesregionen og Kongsbergregionen har kommet like langt i sitt forarbeid knyttet til etablering av regionale responsentertjenester og at det det kan være gevinster å hente på å samarbeide om anskaffelse av løsning(er). Begge regionen har god kompetanse innen helse, IKT og innkjøp. Ved å lage samarbeidsfora for de ulike/ på tvers av faggruppene har man et godt grunnlag for å utarbeide en god funksjonsbeskrivelse som i stor grad baseres på hverandres erfaringer.

Ideer, innspill og informasjon som kommer frem i dialog med markedet vil benyttes i videre arbeid med funksjonsbeskrivelse som skal brukes i anskaffelse/ anskaffelser. Anskaffelse vil bli gjennomført etter dialogen i henhold til lov og forskrift om offentlige anskaffelser.

### Om Kongsbergregionen:

De syv kommunene i Kongsbergregionen (Kongsberg, Flesberg, Rollag, Nore og Uvdal, Notodden, Hjartdal og Tinn) har et tett samarbeid om digitalisering, tjenesteutvikling og anskaffelser. Det er etablert solid IKT-infrastruktur som er viktig for å kunne realisere digitale tjenester og løsninger. Regionalt program for velferdsteknologi i Kongsbergregionen ble opprettet i 2015. Ved utforming av mandat for programmet ble egne erfaringer fra forstudie og forprosjekt satt sammen med nasjonale føringer. Overgang fra analoge til digitale trygghetsalarmer/ trygghetsskapende teknologi for hjemmeboende og etablering av regionalt alarmmottak (senere endret til responscenter) ble definert som programmets første prioritet. Kommunene i Kongsbergregionen har i dag fire ulike måter å organisere mottak av trygghetsalarmer på; rett til tjeneste (3 kommuner), til leverandør (1kommune), til legevakt (1 kommune) og til 110-sentral (2 kommuner). Det er heller ingen felles avtale på anskaffelse av trygghetsalarmer/ trygghetsskapende teknologi. Våren 2016 har det pågått utredningsarbeid som har vurdert ulike modeller for organisering av responsentertjenester for velferdsteknologi. Det legges frem felles saksfremlegg for politisk behandling i den enkelte kommune september 2016. Rådmannsutvalgets entydige anbefaling i saken er at det opprettes regional responsentertjeneste samlokalisert med Kongsberg nye legevakt som åpner 1. november 2016. To av syv kommunestyre har pr. 8.9. vedtatt etablering av regionalt responscenter i tråd med rådmannsutvalgets anbefaling. De resterende fem kommunestyre i regionen vil behandle saken i løpet av september og oktober 2016.

Kommune	Antall innbyggere	Antall trygghetsalarmer (5.2016)
Kongsberg	27 013	450
Flesberg	2699	75
Rollag	1404	40
Nore og Uvdal	2548	55
Notodden	12717	285
Hjartdal	1613	29
Tinn	5940	168
Sum Kongsbergregionen	53 934	1062

### Om Værnesregionen:

Består av 5 kommuner som har et regionsamarbeid innenfor flere områder, blant annet anskaffelser, IKT, legevakt, ulike helsesamarbeid mm. Det er et klart mål at kommunene 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 velferdsteknologisatsingen siden 2013. I dag tilbyr kommunene trygghetspakke som en del av pleie- og omsorgstjeneste. 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. Kommunene i regionen har ikke felles avtale eller løsning for håndtering av trygghetsalarmer. Noen kommuner har eksternt mottak, mens en kommune har lokalt mottak, en annen kommune har hjemmetjenesten som mottak. Kommunene har egne avtaler, så innen dette området foreligger det ikke et formelt samarbeid fra før.

Kommune	Antall innbyggere	Antall trygghetsalarmer (8.2016)
Stjørdal	23 308	461
Selbu	4 132	37
Frosta	2 631	79
Meråker	2 523	61
Tydal	851	35
Sum Værnesregionen	33 445	738

## Behov:

Kommunene i begge regionene har utarbeidet mål for hva et fremtidig responscenter skal håndtere, og hvilken responscentermodell man vurderer å ha inn mot et felles responscenterløsning i regionene:

- *Muligheter til å avlaste hjemmetjenesten og nødetater*
- *Mulighet til å håndtere høyt signalvolum og oppnå kritisk brukermasse*
- *Mulighet til å møte høye krav til nettverkskapasitet og sikkerhet*
- *Mulighet til å ivareta brukerorienteringen*

For å kunne sikre våre krav, ser vi at en ekstern leverandør av plattform bør håndtere dette, for å kunne tilfredsstille nasjonale og lokale krav. Regionene ønsker å stå sammen om en felles anskaffelse av responscenterløsning med mulighet for regionale responscentertjenester (svartjenester).

Behovene er knyttet til to områder:

1. Teknisk løsning med tilnærmet 100% som kan rute signaler fra ulike typer brukernære løsninger til rett sted (responscenter, hjemmetjeneste, pårørende, andre)
2. Arbeidsflate for responscentertjenesten

Regionene ønsker også å se nærmere på tilleggsfunksjoner inn mot et responscenter:

- Overvåke de tekniske signaler fra elektronisk meldingsutveksling. Eventuelt også helsefaglige varsler for kommuner som melder det som utfordrende å ivareta dette hele døgnet.
- Teknisk overvåking av velferdsteknologi og trygghetsalarmer. Kunne iverksette nødvendig beredskap ved feil eller nedetid (Værnesregionen har startet opp driftssentral for teknisk overvåking av velferdsteknologi og meldingsutveksling juni 2016). Levere styringsdata til kommunene gjennom å ta ut statistikk knyttet til bruk av trygghetsalarmer og velferdsteknologi.
- Følge opp tilbakemeldinger fra tjenesten knyttet til løsning og videre ha kontakt med leverandører.
- Integrasjon mot andre plattformer som blant annet velferdsteknologisk utstyr og elektronisk pasientjournal.
- Koordinerende rolle i alarmanrop hvor det er aktuelt å tilkalle nødetater i tillegg til kommunal tjeneste.
- Flåtestyringsverktøy for å holde oversikt over og styre ressurser
- «Ett telefonnummer» utenfor kontortid i hjemmetjenesten.

## Spørsmål:

Ut fra utfordringene og behovene vi har presentert ovenfor har vi stilt oss noen spørsmål vi ønsker svar på i dialog med leverandører:

- **Hvordan anskaffe en plattform uavhengig av teknologiske løsninger ute hos brukeren og hvilke konsekvenser kan det få?**

Vi ønsker å være leverandør-uavhengig på teknologi installert hos innbygger. Vi ønsker å ta i bruk teknologi som tilfredsstillende individuelle behov. Vi ser at den teknologien som er ute i drift i dag har store forbedringspotensialer i forhold til funksjonalitet, pris og robusthet. Dette gjør til at man ønsker å åpne opp for de nye og eksisterende teknologier som kommer/ er på markedet. Hvordan kan man legge til rette for at ulike teknologier fra ulike leverandører kan tas i bruk, og betjenes fra en og samme plattform.

- **Hvordan få leverandørene til å arbeide sammen, slik at vi får en enhetlig arbeidsflate?**

Vi er opptatte av at dokumentasjonen skal foreligge en plass, og unngå dobbelføring av opplysninger. For å kunne oppnå det, må man ha integrasjoner mot de systemene man allerede har og fremtidige systemer (for eksempel som pasientjournal, kartapplikasjon, ruteoptimalisering, overvåking av tekniske signaler fra velferdsteknologi og elektronisk samhandling).

- **Kan vi se på responsenters løsning i sammenheng med øvrige kommunikasjonsløsninger kommunene har og planlegger å ta i bruk?**

Kommunene faser ut analoge telefonisystemer, for eksempel sentralbordsystem handler om å rute signaler til rett sted. Andre enheter i kommunal sektor håndterer også signaler og varsler. Bør man se dette i sammenheng, og evt. hvordan kan man gjøre det.

- **Hvordan kan man benytte en teknisk løsning for å legge til rette for mest mulig ressursutnyttelse innad i en region?**

Vi ønsker her en beskrivelse av en plattform som medfører oversiktighet og kan bidra til avklaringer i et responsenters, og dermed oppnå krav til avlastningen til hjemmetjenesten.

- **Hvordan kan man benytte en teknisk løsning for å legge til rette for mest mulig ressursutnyttelse mellom regionene?**

Både Kongsberg- og Værnesregionen ønsker å samlokalisere dette med legevakten i hver sin region. Det kan oppstå episoder eller stor pågang i egne lokaler/ organisasjoner som krever at man ikke er like tilgjengelig i henhold til varsler etc. For å sikre tilfredsstillende svartid ønsker man enkelt å kunne bistå og avlaste hverandres region. Vi er ute etter en beskrivelse på hvordan dette kan la seg gjøre.

- **Hvordan samarbeide med leverandørene om kontinuerlig utvikling?**

Vår visjon om en plattform som håndterer det meste av signaler,- både teknisk og anrop (tale og video). Vi ønsker at leverandører skal utvikle løsninger i takt med behovene som oppstår i kommunene. Vi ønsker en tett dialog, slik at fremtidige behov og kontinuerlig utvikling blir ivaretatt. Hvordan kan valg av kontrakt påvirke dette.

- **Kommunene i regionene ønsker å ha fokus på innovasjon, tjenesteutvikling og gevinster. Kan leverandørene bidra her?**

Kommunene jobber kontinuerlig med tjenesteutvikling, og ønsker at styringsverktøy skal kunne benyttes for å måle effekter og hente ut gevinster og analyser, og er det mer man kan benytte et styringsverktøy til?