

Tjenestebeskrivelse: Evondos®-tjenesten (E300 legemiddeldispenser)

Leverandøren har utviklet en innovativ tjenesteløsning hvor hensikten er å forbedre pasientsikkerheten, effektivisere medisineringsen, støtte de medisinerende slik at de kan bo selvstendig, og oppnå kostnadsbesparelser gjennom effektivisering av virksomheten.

Tjenesteløsningen består av Legemiddeldispenserne som leveres til Sluttkundene, Fjernpleiesystemet samt andre avtalte ekstratjenester.

Evondos-tjenesten benytter den automatiske doseringen av legemidlene i poser, som apotekene tilbyr som en egen tjeneste. Evondos-tjenesten omfatter:

- leie og vedlikehold av Evondos® E300 legemiddeldispenser
- Evondos®-fjernpleiesystemet og vedlikehold av dette

I tillegg omfatter Evondos-tjenesten følgende tjenester:

Kommunikasjon

- Forutsatt at Bestilleren har bestilt minsteantallet Tjenestepakker, inkluderer tjenesteavgiften Fjernpleiesystemets meldinger og taleanroppåminnelser (gjennomsnittlig 20 tekstmeldinger og 10 minutter taleanropstid per Tjenestepakke). Dette betyr at med 50 Tjenestepakker disponerer Bestilleren en meldingspakke på totalt 1000 tekstmeldinger og 500 minutter taleanropstid. Meldingspakken blir ikke bestemt for hver enkelt Tjenestepakke, men etter det samlede antallet bestilte Tjenestepakker. Dersom det samlede antallet meldinger og taleanropstiden overstiger den øvre grensen, kan Bestilleren bestille ekstra meldinger og samtaletid etter Leverandørens prisliste.
- Mobil dataforbindelse mellom legemiddeldispenseren og fjernpleiesystemet i Norge

Opplæring mot ekstra betaling

- Brukeropplæringskurs til 2–6 Hovedbrukere
- Bruks- og opplæringskurs til 2–6 Mentorer

Kurspersonalets overnattings- og reisekostnader samt dagpenger innenfor en rimelig grense blir fakturert separat.

Levering av Legemiddeldispenserne

Leverandøren leverer Legemiddeldispenserne til en sentralisert leveringsadresse som Bestilleren oppgir, forutsatt at leveransen overstiger den nedre grensen Leverandøren har satt for størrelsen på leveransen. Det leveres 1 stk. RFID-brikke for hver bestilte Tjenestepakke.

Levering av legemidler

Bestilleren sørger for at Sluttkunden får de automatisk doserte legemidlene (multidose).

Bruk og vedlikehold av Legemiddeldispenserne

Legemiddeldispenseren som blir brukt i Tjenesten, er Leverandørens eiendom, og Leverandøren er derfor ansvarlig for dens drift og vedlikehold i avtaleperioden. Bestilleren er ansvarlig for at

Legemiddeldispenserne blir brukt etter Leverandørens instruksjoner. Leverandøren utvikler Tjenestens kvalitet og egenskaper fortløpende og Hovedbrukerne og Mentorene blir informert om betydelige endringer i Tjenesten per e-post på forhånd. Leverandøren har når som helst og etter eget skjønn rett til å

skifte ut Utstyret som er i Bestillerens bruk, med nyere versjoner. Legemiddeldispenserne og det øvrige Utstyret kan leveres brukt. Utstyret som leveres (inkludert det som leveres fra serviceberedskapen), er rengjort, desinfisert, testet og satt i stand av Leverandøren.

Vedlikehold

Leverandøren leverer mengden reserveutstyr for oppretthold av Tjenesten som er avtalt i Tjenesteavtalen, til den sentraliserte leveringsadressen som Bestilleren oppgir. Leverandøren vurderer den nødvendige mengden reserveutstyr fortløpende og kan endre mengden reserveutstyr i avtaleperioden.

Ekstratjenester

Bestilleren kan bestille følgende Ekstratjenester etter Leverandørens gjeldende prisliste:

- Ekstrakurs.
- Ekstra bruksanvisninger.
- Ekstra meldingspakker.
- Produktsikkerhet: Produktsikkerheten dekker Legemiddeldispenseren dersom den blir ødelagt eller forsvinner.
- Ekstra RFID-brikker (nøkkelring).

Evondos® automatiske medisineringsjeneste for multidose

1. Tjenestens innhold og hvem den passer for

Tjenesten er en automatisk medisineringsjeneste for langtidsmedisinerte i alle aldersgrupper. Tjenesten sørger for at Sluttkunden får de automatisk doserte legemidlene (multidose) i rett tid og i tråd med behandlingsplanen og legens forskrivning. Tjenesten støtter kommunikasjonen mellom Tjenestens Brukere og Sluttkunder og gjør det mulig for Hovedbrukerne og Brukerne å følge med på medisineringsen i sanntid gjennom Fjernpleiesystemet. Legemiddeldispenseren og Fjernpleiesystemet som inngår i Tjenestepakken, er klinisk testet og godkjent og oppfyller kravene til utstyr i helsevesenet.

Tjenesten benytter den automatiske doseringstjenesten av legemidler som tilbys på apoteket (multidose). Tjenestepakken består av følgende hovedelementer:

1. Evondos® E300 legemiddeldispenser
2. Evondos® fjernpleiesystem
3. Meldingspakke (20 tekstmeldinger og 10 min taleanropstid)
4. Mobilnettforbindelse mellom Legemiddeldispenseren og Fjernpleiesystemet
5. 1 RFID-brikke per Tjenestepakke

6. Kurs mot ekstra betaling
7. Brukerstøtte
8. Bruksanvisninger
9. Service og vedlikehold

Bestilleren forplikter seg til å følge Leverandørens anbefalinger om hvilke kundegrupper Tjenesten passer for. Tjenesten passer ikke for Sluttkunder som for eksempel motsetter seg medisineringsen, eller som er sinnsforvirrede eller sterkt demente. Tjenesten er i utgangspunktet beregnet på Sluttkunder som har en integrert medisineringsen uten hyppige betydelige endringer. Tjenesten kan også brukes til påminnelse om annen medisineringsen enn automatisk doserte legemidler.

Automatisk doserte og pakkelegemidler (multidose)

Tjenesten benytter en automatisk doseringstjeneste for legemidler, hvor legemidlene pakkes i doseringsposer under standardiserte og overvåkede forhold.

Sluttkunden, en pårørende eller pleieorganisasjonen (etter Bestillerens valg) leverer Sluttkundens resepter på apoteket, som kontrollerer Sluttkundens samlede medisineringsen. Deretter bestiller apoteket den automatiske doseringstjenesten av servicebedriften som har spesialisert seg på dette. Doseringstjenesten fordeler og pakker legemidlene som egner seg for automatisk dosering, i doseringsposer etter Sluttkundens resepter og leverer dem til apoteket.

Evondos® E300 legemiddeldispenser

Legemiddeldispenseren er ment som et medisineringsverktøy for Bestillerens pleieorganisasjon. Legemiddeldispenseren brukes av Sluttkunden, pårørende eller pleiepersonalet i Sluttkundens eget hjem eller på et pleiehjem. Legemiddeldispenseren skal brukes innendørs. Rommet der Legemiddeldispenseren brukes, må ha en ledig stikkontakt med normal nettspenning. I tillegg må rommet ha mobiltelefondekning.

Det er egne Legemiddeldispensere for røykende og ikke-røykende Sluttkunder. Legemiddeldispensere som er beregnet for ikke-røykere, må ikke brukes i rom hvor man røyker, og Legemiddeldispensere for røykere må ikke gis til bruk av ikke-røykende Sluttkunder.

Legemiddeldispenseren har plass til to ukers forbruk av automatisk doserte legemidler. Den har en beholder til to medisineruller, som gir større fleksibilitet i planleggingen av tidspunktet for fylling av medisinerbeholderen. Legemiddeldispenseren sørger for at de riktige medisinerne blir tilbudt Sluttkunden til riktig tid. Legemiddeldispenseren forteller når det er tid for å ta medisinen, ved hjelp av tale på det språket man velger (finsk, engelsk, svensk eller norsk). Talen og instruksjonene på skjermen veileder Sluttkunden til å trykke på den klart belyste knappen på Legemiddeldispenseren. Når Sluttkunden trykker på knappen, kommer en ferdig åpnet legemiddelpose ut av Legemiddeldispenseren, og Legemiddeldispenseren ber Sluttkunden om å ta medisinerne i posen med et glass vann. Legemiddelposen er åpnet på forhånd for å gjøre det lettere å ta medisinen.

Legemiddeldispenseren minner Sluttbrukeren om å ta medisindosen så lenge det er trygt. Dersom medisinen ikke blir tatt innenfor tidsfristen, blir legemiddelposen automatisk overført til en låst beholder.

Til neste medisineringsstid tilbyr Legemiddeldispenseren den medisindosen som er bestemt for denne tiden. Ved behov kan systemet også ringe et påminnelsesanrop til Sluttkunden eller sende en påminnelsemelding om å ta medisinen.

Tjenesten gjør legemidlene tilgjengelige for Sluttkunden bare til riktig tid. For å åpne den låste medisinboxen og beholderen for medisiner som ikke er tatt, kreves tilstrekkelige rettigheter og identifisering i Tjenesten. Identifisering kan skje ved hjelp av RFID (RFID-nøkkelknippe eller RFID-klistremerke) eller ved å taste inn brukernavn og passord på Legemiddeldispenserens berøringsskjerm. I påfyllingsfasen kontrollerer dessuten Legemiddeldispenseren alltid legemiddelposenes identifiseringsopplysninger, for å sikre at det er den riktige personens medisiner som blir lagt inn.

Legemidlene kan tas ut av Legemiddeldispenseren på et tidspunkt som passer for Sluttkunden, men bare innenfor en sikker medisintid. For korte reiser på under tre (3) dager kan Bestillerens pleieorganisasjon tillate bruk av reisemodus. Da får Sluttkunden legemidlene for reisen ut av Legemiddeldispenseren for å ta dem med seg. Påminnelsene om medisintidene kommer på mobiltelefonen under reisen, om ønskelig. På reiser over tre dager anbefaler vi at Sluttkunden tar med seg Legemiddeldispenseren. Legemiddeldispenseren krever strømtilførsel og mobiltelefondekning for å fungere, også på reise. Det er forbudt å ta Legemiddeldispenseren med seg til utlandet uten å avtale dette spesielt.

Avhengig av brukerrollen kan Brukerne sende meldinger, påminnelser og hilsener i tekstform, for eksempel spørsmål om Sluttkundens tilstand, fra Fjernpleiesystemet til Sluttkundens Legemiddeldispenser. Det er også mulig å be Sluttkunden om å svare på meldingen, ved hjelp av svartastene (f.eks. JA eller NEI) som vises på skjermen på Legemiddeldispenseren.

Legemiddeldispenseren er hele tiden i forbindelse med Fjernpleiesystemet.

Evondos® E300 Legemiddeldispenser



Høyde:	410 mm
Dybde:	370 mm
Bredde:	260 mm
Vekt:	9,7 kg
Ledning for strømforsyning: 3m	

Evondos® fjernpleiesystem

Evondos® E300 legemiddeldispenser og Evondos® fjernpleiesystem utgjør en funksjonell helhet. Fjernpleiesystemet brukes til administrering av brukeropplysninger, fjernpleie og kommunikasjon.

Fjernpleiesystemet overvåker driften av Legemiddeldispenseren og sørger for at Legemiddeldispenseren hos Sluttkunden fungerer som den skal. Dersom det oppstår forstyrrelser i en funksjon på Legemiddeldispenseren, blir Brukerne og Leverandøren straks varslet om dette via av Fjernpleiesystemet.

Fjernpleiesystemet sørger for at medisineringsen blir gjennomført etter planen. Dersom det oppstår problemer i medisineringsen, sender Fjernpleiesystemet en alarm til den ansvarlige Brukeren. Ved behov sendes alarmopplysningene til Brukerens reserveperson.

I Evondos® fjernpleiesystem er det Hovedbrukeren i pleieorganisasjonen som definerer varslingskjedene. Brukerne i varslingskjeden mottar meldinger om alarmsituasjoner på mobiltelefon eller per e-post. Dersom den første kontaktpersonen i meldingskjeden ikke reagerer på meldingen, sender systemet automatisk meldingen til neste kontaktperson eller pleiegruppe med ansvar for Sluttkunden. Systemet sørger for at det alltid blir reagert på alarmsituasjoner hos Sluttkunden. Personene som er lagt inn i meldingskjeden, må være Brukere av Tjenesten.

Fjernpleiesystemet formidler påminnelser- og alarmmeldinger og overvåker strømtilførselen samt statusen på nettforbindelsen mellom Legemiddeldispenseren og Fjernpleiesystemet. Systemet lagrer loggdata fra alarmene samt endringer i Sluttkundens opplysninger samt i Legemiddeldispenserens opplysninger og innstillinger.

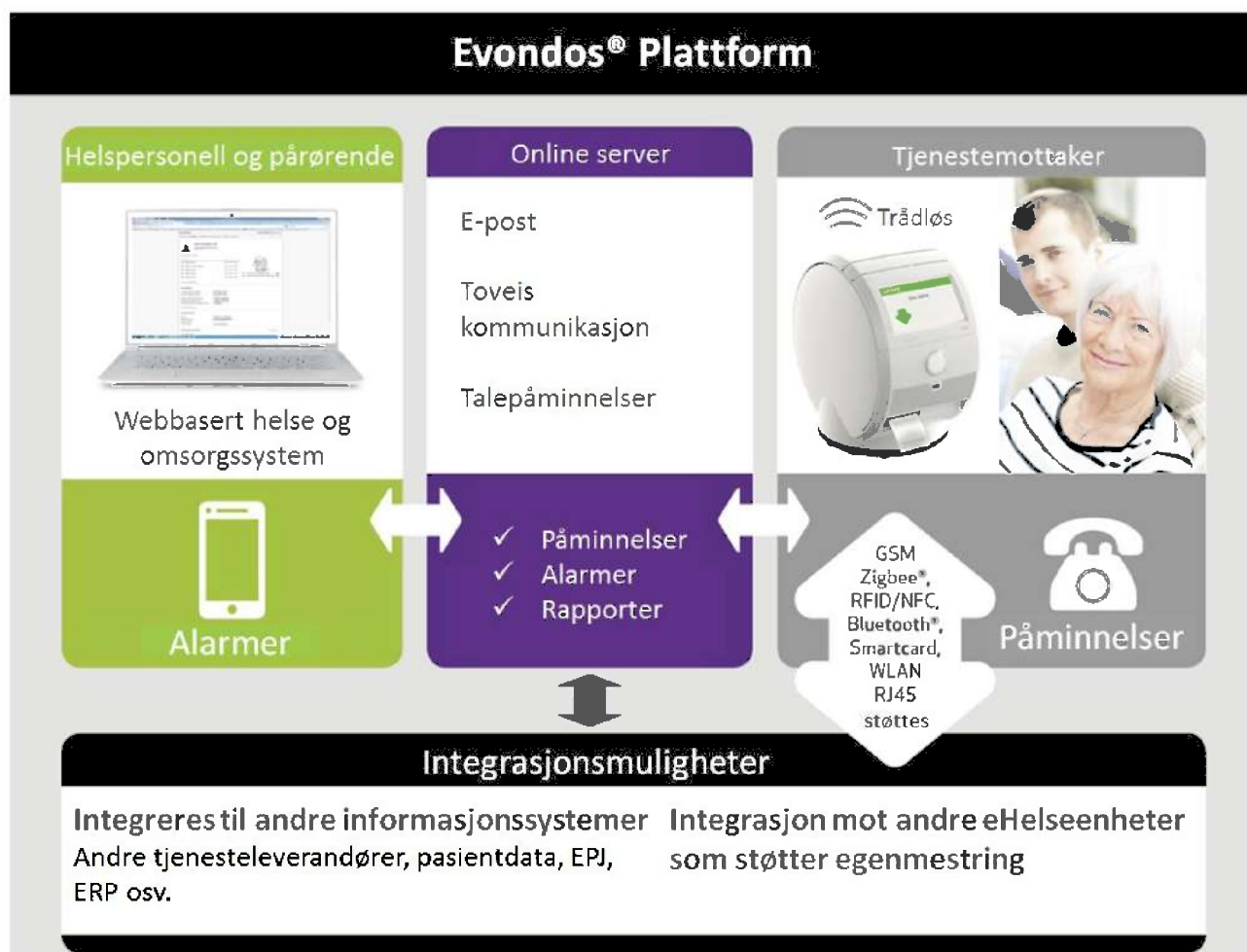
Gjennom Fjernpleiesystemet er det mulig å få et sammendrag av medisineringsen til Sluttkunden, som ved behov kan skrives ut, for eksempel til legen. Systemet overvåker om anmodningene om å ta medisin tas til følge, samt om medisintidene overholdes.

Gjennom Fjernpleiesystemet kan Brukerne ved behov fjernstyre visse funksjoner på Legemiddeldispenseren.

Pleiepersonalets brukerroller og ansvarsområder i Tjenesten administreres med Fjernpleiesystemet.

Fjernpleiesystemet kan integreres med andre datasystemer, for eksempel pasientdatasystemer som allerede er i bruk, databasen til et helsekontosystem eller pleieorganisasjonens ERP-system. Gjennomføringen av en eventuell integrering avtales separat.

Fjernpleiesystemet har et brukervennlig nettbasert brukergrensesnitt som støttes av nettleserne Mozilla Firefox, Internet Explorer og Google Chrome.



Tjenesten er utviklet for å være så pålitelig og driftssikker som mulig. For å sikre Tjenestens funksjon er det tatt hensyn til eventuelle unntakssituasjoner som kan oppstå i driften av Tjenesten (se Evondos-tjenestens retningslinjer for unntakssituasjoner, vedlegg 4).

Telefontjeneste – brukerstøtte

Evondos® brukerstøtte fungerer som en telefontjeneste. Brukerstøtten betjener Hovedbrukerne og Mentorene i pleieorganisasjonen. Brukerstøtten svarer på spørsmål knyttet til bruken av Tjenesten hverdager kl 8-20. Brukerstøttens responstid er 80/20, dvs. at 80 prosent av telefonene besvares i løpet av 20 sekunder.

Oppstartkurs mot ekstra betaling

Leverandøren organiserer et oppstartkurs for et avtalt antall Hovedbrukere og Mentorer i forbindelse med at Tjenesten tas i bruk. På kurset går man detaljert gjennom bruken av og funksjonen til både Legemiddeldispenseren og Fjernpleiesystemet. Målet med oppstartkurset er å gi Hovedbrukerne og Mentorene de ferdighetene de trenger for å administrere og bruke Tjenesten og gi opplæring til Brukerne. Tid og sted for kurset avtales med representantene for Leverandøren. Det er også mulig å bestille ekstra kursdager etter Leverandørens prisliste.