

Evondos-tjenestens retningslinjer for unntakssituasjoner (gjelder tjenesten med Evondos E300 legemiddeldispenser)

Tjenesten er utviklet for å være så pålitelig og driftssikker som mulig. For å sikre at Tjenesten fungerer i alle situasjoner er det tatt hensyn både til eventuelle unntakssituasjoner som er helt uavhengige av Leverandøren, og til unntakssituasjoner som kan oppstå i driften av Tjenesten. Tjenestens tilgjengelighet er sikret selv under langvarige unntakssituasjoner. I de følgende kapitlene er det beskrevet unntakssituasjoner som kan oppstå i bruken av Tjenesten, og som kan påvirke Tjenestens drift.

1. Strømbrudd

Legemiddeldispenserens drift er sikret mot eventuelle strømbrudd ved hjelp av et innebygget reservebatteri. Dersom Legemiddeldispenserens strømtilførsel fra strømmettet blir avbrutt på grunn av for eksempel en forstyrrelse i strømtilførselen hjemme hos Sluttkunden eller ved et generelt strømbrudd, fungerer Legemiddeldispenseren i 24 timer på reservebatteriet. Reservebatteriet har strøm nok til minst åtte medisineringer i løpet av denne tiden. Dersom man bruker Legemiddeldispenseren unødvendig og hindrer den i å gå over i strømsparingsmodus (for eksempel ved å holde den aktiv ved å trykke unødvendig på knappene), kan det likevel ikke garanteres at Legemiddeldispenseren fungerer i 24 timer på reservebatteriet. Når Legemiddeldispenseren går på reservebatteri og strømsparingsmodus er aktivert, kan funksjonen være noe tregere (svartiden på meldinger som er sendt til Legemiddeldispenseren, kan være lengre), og lysstyrken på skjermen på dispenserens kan være mer dempet. Ved strømbrudd endrer «statuslampen» på frontpanelet til Legemiddeldispenseren farge fra grønt til gult. Fjernpleiesystemet blir informert om forstyrrelsen i strømforsyningen i løpet av fem minutter, og deretter kan Brukerne av Fjernpleiesystemet umiddelbart se opplysningen om forstyrrelsen. Dersom bruddet på strømforsyningen til Legemiddeldispenseren varer i over 60 minutter, sender Fjernpleiesystemet en alarm til varslingskjeden. Varslingskjeden blir aktivert, slik at Bestilleren kan igangsette nødvendige tiltak for medisinerings og annet i tide. Hvis strømbruddet varer i over et døgn og reservebatteriet er tomt, kan Leverandøren ikke ta ansvar for Legemiddeldispenserens funksjon hos Sluttkunden. I Fjernpleiesystemet kan Bestilleren for hver enkelt kunde velge hvordan Legemiddeldispenseren skal fungere når reservebatteriet blir tomt: 1) Legemiddeldispenseren holder legemidlene innelåst, slik at en Bruker kan hente dem ved å åpne beholderen med en nødnøkkel, eller 2) Legemiddeldispenseren åpner låsen på medisinbeholderen (og beholderen for legemidler som ikke er tatt) automatisk, slik at legemidlene er tilgjengelige for Sluttkunden.

Dersom Tjenestens drift blir forstyrret på grunn av strømbrudd, er det Bestillerens ansvar å i tilstrekkelig grad organisere Sluttkundens medisinerings og andre ting knyttet til sikkerheten og behandlingen som Tjenesten normalt sørger for.

2. Brudd på dataforbindelsen

Fjernpleiesystemet har forbindelse til Legemiddeldispenseren via Internett hele døgnet. Alle systembrukernes forbindelse til Fjernpleiesystemet og pleiemottakerens Legemiddeldispenser går også via

Internett. Legemiddeldispenserens oppkobling til Internett skjer først og fremst gjennom en trådløs mobil GSM-forbindelse i nettverket til den teleoperatøren Leverandøren velger.

Internett er et verdensomspennende datanettverk som knytter lokale nettverk sammen. Internett danner forbindelsene mellom datanettverkene gjennom flere forskjellige ruter. Legemiddeldispenseren tilbyr legemidlene til rett tid, selv om det oppstår et brudd i datanettverkene og internettforbindelsen mellom Bestilleren og Fjernpleiesystemet eller Sluttkundens Legemiddeldispenser og Fjernpleiesystemet. I dette tilfellet er det likevel mulig at man ikke kan bruke Fjernpleiesystemet, og/eller at Brukeren ikke får informasjon om Legemiddeldispenserens drift i sanntid.

Legemiddeldispenseren er programmert for å fungere selvstendig i 24 timer uten en fungerende dataforbindelse til Fjernpleiesystemet: Legemiddeldispenseren påminner om å ta medisinen og tilbyr medisinosene normalt, men det er ikke mulig å formidle oppfølgingsdata knyttet til medisineringsen, informasjon om Legemiddeldispenserens drift, informasjon om eventuelle strømbrydd eller andre kommunikasjonsopplysninger til Fjernpleiesystemet under bryddet på dataforbindelsen. Når dataforbindelsen gjenopptas, oppdaterer Legemiddeldispenseren hendelsesdataene i Fjernpleiesystemet og søker etter instruksjons- og kommunikasjonsdata i Fjernpleiesystemet. Av pasientsikkerhetsmessige grunner er Legemiddeldispenserens funksjonstid begrenset til 24 timer ved brydd på dataforbindelsen, for det er ikke mulig å fjernovervåke Legemiddeldispenserens funksjon eller gjennomføringen av medisineringsen i slike unntakssituasjoner. Leverandøren kan ikke ta ansvar for funksjonen av Sluttbrukerens Legemiddeldispenser når bryddet på dataforbindelsen har vart i over 24 timer.

Ved brydd på dataforbindelsen endrer «statuslampen» på Legemiddeldispenserens frontpanel farge fra grønn til gul. Fjernpleiesystemet mottar informasjon om bryddet på dataforbindelsen mellom Legemiddeldispenseren og Fjernpleiesystemet i løpet av fem minutter, og informasjonen kan sees av Fjernpleiesystemets Brukere med én gang. Dersom internettforbindelsen til Fjernpleiesystemets Brukere er brydd, kan Brukerne ikke se informasjonen. Dersom bryddet på dataforbindelsen mellom Sluttkundens Legemiddeldispenser og Fjernpleiesystemet varer i over 60 minutter, aktiverer Fjernpleiesystemet en alarm i varslingskjeden. Alarmen formidles per e-post, tekstmelding eller anrop i samsvar med de avtalte innstillingene, forutsatt at bryddet på dataforbindelsen ikke hindrer funksjonen til telefon- og mobilnett som brukes til å formidle og motta alarmen.

Dersom Tjenestens funksjon blir hindret på grunn av avbrydd i dataforbindelsen, er det Bestillerens ansvar å i tilstrekkelig grad organisere Sluttkundens medisineringsen og andre ting knyttet til sikkerheten og behandlingen som Tjenesten normalt sørger for.

3. Unntakstilstand på grunn av feil eller skadet medisinpåse

Legemidlene er dosert i standardiserte medisinpåser med Sluttkundens opplysninger trykt på. Legemiddeldispenseren leser opplysningene på hver medisinpåse og tilbyr legemidlene etter disse opplysningene. Vi vil presisere at Leverandøren ikke er ansvarlig for medisinpåsens kvalitet og innhold, dette er leverandøren av den automatiske doseringstjenestens ansvar.

Dersom det er feil eller skade på medisinpåsen som er i bruk, som Legemiddeldispenseren og Fjernpleiesystemet ikke kan løse, og som hindrer den automatiske avlesningen av de nødvendige opplysningene på medisinpåsen, går Legemiddeldispenseren over i feiltilstand, «statuslampen» på

frontpanelet lyser rødt og det vises en melding om feiltilstanden på skjermen på dispenseren. I slike situasjoner aktiveres varslingskjeden straks, og personene som er koblet til varslingskjeden, mottar informasjon om driftsfeilen umiddelbart. Bestilleren har ansvaret for å avklare årsaken til avlesningsfeilen og igangsette de nødvendige tiltakene.

Dersom Tjenestens funksjon blir hindret av denne årsaken, er det Bestillerens ansvar å i tilstrekkelig grad organisere Sluttkundens medisinerings og andre ting knyttet til sikkerheten og behandlingen som Tjenesten normalt sørger for.

4. Unntakstilstand på grunn av ødelagt Legemiddeldispenser

Legemiddeldispenseren har en sterk og solid konstruksjon. Overflaten tåler desinfisering og lettere væskesprut. Legemiddeldispenserens funksjonelle egenskaper blir ikke forstyrret av mindre støt og slag.

I forbindelse med leveringen har Leverandøren gitt Bestilleren minst én reservedispenser til å ha på lager, avhengig av bestillingens størrelse, slik at man kan sikre en uforstyrret drift av Tjenesten dersom Legemiddeldispenseren likevel av en eller annen grunn skulle bli ødelagt. Bestilleren kan umiddelbart skifte den ødelagte Legemiddeldispenseren ut med reservedispenseren han har på lager.

Avhengig av størrelsen på bestillingen er Leverandøren ansvarlig for at Bestilleren har minst én reservedispenser til disposisjon i virksomheten sin. Leverandøren er ansvarlig for reservedispenserens kostnader. Leverandøren er likevel ikke ansvarlig for arbeids- og reiseutgifter eller eventuelle indirekte kostnader som Bestilleren pådrar seg i forbindelse med leveringen av reservedispenseren til Sluttkunden. Leverandøren forplikter seg til å levere en ny reservedispenser som erstatning for den som er tatt i bruk, innen to (2) arbeidsdager etter at Bestilleren melder fra om behovet for en reservedispenser.

Dersom skaden skyldes feil bruk, uhell, hærverk, brann, lynnedslag eller vannskade som er forårsaket av Sluttkunden, Bestilleren, personer i Bestillerens pleieorganisasjon eller en tredjepart eller er forårsaket av et annet bruksmiljø eller andre mennesker eller dyr, er Bestilleren pliktig til å betale Leverandøren erstatningssummen som er oppgitt i Prislisten for en reservedispenser som er tatt i bruk (Innbyttepris, prislisten). Dersom Bestilleren har kjøpt produktsikkerhetstjenesten av leverandøren, betaler Bestilleren bare den avtalte egenandelen til Leverandøren.

Ødelagte Legemiddeldispenser som Bestilleren ikke har kjøpt, skal returneres til Leverandøren. Leverandøren er ansvarlig for riktig resirkulering og deponering av brukte Legemiddeldispenser.

5. Driftsfeil i Fjernpleiesystemet

Fjernpleiesystemets servere og serverprogram er pålitelige og driftssikre. Vi har sikret en feilfri drift av Fjernpleiesystemet med bl.a. dupliserte servere.

Dersom det av en eller annen grunn likevel skulle oppstå forstyrrelser i Fjernpleiesystemets drift, er Leverandøren ansvarlig for at feilen utbedres i løpet av 24 timer. Legemiddeldispenserne fungerer normalt og selvstendig i 24 timer i slike unntakssituasjoner. Det er dessverre likevel ikke sikkert at det er mulig å formidle alarmer og oppfølgingsopplysninger knyttet til medisinerings, opplysninger om dispenserens drift, informasjon om eventuelle strømbrydd eller annen kommunikasjonsinformasjon.

6. Andre forstyrrelser i Tjenesten

Det er svært usannsynlig at det vil oppstå forstyrrelser i Tjenesten, men tekniske systemer er alltid utsatt for en viss risiko for forstyrrelser. Tjenesten er lagt opp slik at opplysninger om eventuelle forstyrrelser umiddelbart vises i Fjernsystemet. Innen 60 minutter aktiverer Fjernpleiesystemet en alarm i varslingskjeden, som informerer de utvalgte personene i Tjenesten om at Tjenesten ikke fungerer normalt. Det er lagt inn en tidsfrist på opptil 60 minutter for aktivering av varslingskjeden for å unngå unødvendige alarmer til Pleieorganisasjonen.

7. Vedlikehold av Fjernpleiesystemet

Fjernpleiesystemets servere blir vedlikeholdt og oppdatert regelmessig for å sikre en feilfri drift av Tjenesten. Vedlikehold gjøres vanligvis hver uke. Fjernpleiesystemets vedlikehold er lagt til kl. 01–05 om natten, lokal tid. Avbruddet i driften på grunn av vedlikeholdstiltakene varer vanligvis i en time, og da kan man ikke logge seg inn i eller bruke Fjernpleiesystemet. Legemiddeldispenseren fungerer likevel normalt, og hendelses- og styringsdataene fra vedlikeholdsavbruddet formidles på etterskudd fra Legemiddeldispenseren til Fjernpleiesystemet eller fra Fjernpleiesystemet til Legemiddeldispenseren.

8. Legemidlene tar slutt i Legemiddeldispenseren

Dersom ikke annet er avtalt, er det Bestillerens ansvar å sørge for at Sluttkundens resepter er gyldige, og at Legemiddeldispenserens medisinbeholder blir fylt opp med medisinposer i god tid før medisinene tar slutt.

Fjernpleiesystemet varsler helsepersonalet om behovet for å fylle opp medisinbeholderen i god tid (tiden kan programmeres etter ønske i Fjernpleiesystemet). Dersom medisinene til tross for varslingen likevel skulle ta slutt, aktiverer Fjernpleiesystemet en alarm i varslingskjeden når den siste medisinposen er tatt ut av Legemiddeldispenseren.

9. Unntakssituasjon på grunn av bruk av reisemodus

Legemiddeldispenseren kan settes i reisemodus, hvor Sluttkunden får medisinene med seg på en kortvarig reise. Fjernpleiesystemet kan ikke overvåke medisineringsen når Legemiddeldispenseren er i reisemodus. Dersom Sluttkunden disponerer en mobiltelefon, og telefonnummeret er lagret i Sluttkundens opplysninger i Fjernpleiesystemet, kan man likevel programmere Fjernpleiesystemet slik at det ringer et påminnelsesanrop eller sender en påminnelsesmelding om å ta medisinen. Når Legemiddeldispenseren er i reisemodus, vises informasjon om at reisemodus er aktivert, på dispenserens skjerm og i Fjernpleiesystemet. Legemiddeldispenseren minner ikke om å ta medisinene når den er i reisemodus. Legemiddeldispenseren og Fjernpleiesystemet går automatisk tilbake til normal modus igjen når den programmerte tiden for reisen er utløpt.

Det er Bestillerens ansvar å vurdere om reisemodusfunksjonen passer for Sluttkunden, samt å bestemme gjennom Fjernpleiesystemet eller Legemiddeldispenseren om Sluttkunden skal kunne aktivere reisemodus

selvstendig. Ellers er det bare de personene som er oppgitt i Fjernpleiesystemet som kan aktivere reisemodus.

10. Unntakstilstand på grunn av bruksmiljøet

Legemiddeldispenseren er utstyrt med en sikkerhetslås med tanke på sikker bruk i ulike bruksmiljøer. Når sikkerhetslåsen er aktivert, får Sluttkunden medisinen sin fra Legemiddeldispenseren med en elektronisk sikkerhetsnøkkel i stedet for ved å trykke på knappen.

Sikkerhetslåsfunksjonen skal brukes når det i bruksmiljøet befinner seg personer som bevisst eller ubevisst kan komme til å misbruke Legemiddeldispenseren. Barn, legemiddelmisbrukere og demente personer kan ofte representere en slik risiko. Bestilleren har ansvar for å vurdere bruksmiljøet med tanke på dette og utarbeide en sikker og hensiktsmessig praksis for hver enkelt Sluttkunde.

11. Unntakstilstand på grunn av Assistert medisineringsmodus

Dersom Sluttkunden ikke er i stand til å bruke Legemiddeldispenseren selvstendig, kan man bruke assistert medisineringsmodus. Da fungerer Legemiddeldispenseren som et sikkert oppbevaringssted for medisinerne, hvor helsepersonalet kan ta dem ut ved å identifisere seg og trykke på knappen. Når Bestilleren har stilt Legemiddeldispenseren inn på Assistert medisineringsmodus, minner ikke Legemiddeldispenseren Sluttkunden om å ta medisinen, og det er bare personer som har logget seg inn med Pleierens brukerrett, som kan ta medisinerne ut av Legemiddeldispenseren. Avvisning av medisiner og alarmer om medisiner som ikke er tatt, fungerer etter grunninnstillingene i Assistert medisineringsmodus.

12. Unntakstilstand på grunn av Pleierens eller Hovedbrukerens feil

Dersom Brukere eller Hovedbrukere utpekt av Bestilleren handler på en gal og ansvarsløs måte, er det Bestilleren som har det fremste ansvaret for pasientsikkerheten og følgene. Ved behov kan Leverandøren slette et brukernavn som er brukt på en gal og ansvarsløs måte.

13. Lagring av loggdata

Fjernpleiesystemets alarm-, vedlikeholds- og konfigureringshendelser blir lagret i databaselaggen, og opplysningene blir arkivert i tolv år. Bestilleren kan ved behov be om disse opplysningene fra Leverandøren.