

BILAG 1 VEDLEGG 1

Kundens behovsbeskrivelse - Delkontrakt 1 - 5

Innledning

Ordliste

Av ordlisten fremgår sentrale ord og begreper i Avtalen. Det er viktig å gjøre seg kjent med innholdet i ordlisten.

Ord/begreper	Beskrivelse
Kundens kommuner:	Flere kommuner har gått sammen i et innkjøpssamarbeid om de ytelsene som omfattes av Avtalen. Kundens kommuner er brukerne av Avtalen (oppdragsgivere), jf. Avtalens Bilag 1 punkt «Brukere av Avtalen (oppdragsgivere)».
Tjenestemottaker:	En innbygger i kommunen som mottar helserelatert tjeneste som i denne sammenheng er hjelp til medisineringsstøtte.
Tjenesteyter:	Den ansatte fra kommunen som utøver tjenesten overfor innbygger.
Elektronisk medisineringsstøtte (EMS):	Samlebetegnelse for 1. Elektronisk multidosedispenser (EMD) 2. Elektronisk medisindispenser (EM) 3. Elektronisk medisinskap (oppbevaringsløsning)
Elektronisk multidosedispenser (EMD):	Et elektronisk apparat som leverer ut medisiner til tjenestemottaker fra multidoserull. Multidoserullen settes inn i apparatet som leverer ut multidoseposene automatisk til rett tid. EMD administreres gjennom en administrasjonsløsning (Tjenesten).
Elektronisk medisindispenser (EM):	Et elektronisk apparat/dosett for håndtering av medikamenter uavhengig av multidose. Dosering av legemidler i EM forutsetter at kvalifisert personell fordeler legemidlene korrekt i EM. EM administreres gjennom en administrasjonsløsning (Tjenesten).
Multidose (MD):	Maskinell pakking av legemidler i poser (enkeltdoser) til personer som trenger hjelp til å ta rett medikament til rett tid.
Aktiv EMS enhet:	En EMD eller MD som er i bruk og som er koplet opp til en tjenestemottaker i administrasjonsløsningen (Tjenesten).
Inaktiv EMS enhet:	En EMD eller MD som ikke er i bruk og som ikke er koplet opp til en tjenestemottaker i administrasjonsløsningen (Tjenesten).
Løsningen:	Avtalen skal dekke Kundens behov for Elektronisk medisineringsstøtte (EMS) med tilhørende tjenester. Med Løsningen menes her det som leverandøren tilbyr for å dekke det

	samlede behovet i delkontrakten ut fra definerte behovsbeskrivelse, herunder løsning for Elektronisk medisineringsstøtte (EMS) med tilhørende administrasjonsløsning (Tjenesten).
Tjenesten:	Den tilhørende administrasjonsløsningen hvor EMS betjenes av tjenesteytere/løsningsbrukere. Administrasjonsløsningen reguleres av SSA-L - Avtale om løpende tjenestekjøp over internett.
Løsningsbruker:	En identitet som er opprettet i Løsningen med en rolle og som krever pålogging med f.eks. et brukernavn og passord. En løsningsbruker kan eksempelvis være en tjenesteyter i hjemmetjenesten, ansatt på alarmsentralen eller pårørende.
Administrator:	En overordnet løsningsbruker hos Kunden som har utvidede rettigheter i Løsningen. Administratoren har høyere tilgangsnivå og kan administrere det som er kundetilpasset i administrasjonsløsningen (Tjenesten).
Rolle:	En rolle gis til en løsningsbruker og avgjør hvilke sikkerhetsinnstillinger og tilganger løsningsbrukeren har i Løsningen, og hva løsningsbrukeren kan se eller endre.
Sone:	En sone representerer en organisasjonsenhet (f.eks. Hjemmetjenesten Sentrum) og kan inneholde undersoner i flere nivåer. En løsningsbruker gis tilgang til en eller flere soner.
Virksomhet:	En organisatorisk enhet i en kommune. Dette kan f.eks. være ulike tjenester.
Varsel:	Et varsel er et signal, som går til en varselmottaker når en gitt hendelse inntreffer. Varsel kan være hendelsesbasert med direkte tilknytning mot en tjenestemottaker eller teknisk varsel.
Varselmottaker:	Varselmottaker er den som mottar varsel om en hendelse. Dette kan være en løsningsbruker/tjenesteyter, et oppfølgingssenter, pårørende eller frivillige.
Velferdsteknologisk knutepunkt (VKP):	Velferdsteknologisk knutepunkt er en nasjonal tjenesteplattform som ivaretar dataflyt mellom velferdsteknologiske løsninger og andre e-helsesystemer (f.eks. elektroniske pasientjournalssystemer (EPJ)).
Elektronisk pasientjournal (EPJ):	Elektronisk pasientjournal for helse- og omsorgstjenester. For informasjon om benyttede EPJ løsninger i Kundens kommuner, se punkt «Oversikt over IT systemer som benyttes av Kunden i dag» lenger ned i dette dokument.
Lifecare Mobil Pleie (LMP):	En forenklet utgave av EPJ på smarttelefon hvor tjenesteyter får sine oppdrag for dagen.

Oversikt over brukergrupper av elektronisk medisineringsstøtte

Tjenestemottakere som er hjemmeboende

Kunden yter tjenester til personer som bor hjemme og har behov for kommunale tjenester for å få dekket grunnleggende og medisinske behov. Hjemmeboende tjenestemottakere har ulike behov for hjelp. Det varierer fra små bistandsbehov til mer komplekse og omfattende bistandsbehov. Geografiske avstander varierer blant Kundens kommuner og internt i den enkelte kommune.

Tjenestemottakere i kommunale omsorgsboliger og kollektiv

Kunden yter tjenester til personer (voksne og barn) med nedsatt funksjonsevne som trenger et tilrettelagt bo- eller aktivitetstilbud. Disse brukerne har sammensatte behov, og kan enten ha faste besøk i egen (eid eller leid) leilighet, ha heldøgns omsorgstjenester i bofellesskap, eller bo hjemme hos pårørende/foresatte. Sistnevnte kan ha tilbud om opphold i avlastningsbolig ved behov. Kunden har også kommunale boliger for personer med utfordringer innenfor feltet rus/psykiatri.

Ansatte

Ansatte yter tjenester gjennom hele døgnet både i private hjem, omsorgsbolig, helse- og velferdssenter og bokollektiv. Dette ut fra den enkelte tjenestemottakers behov. Gruppen av ansatte er sammensatt, de har forskjellig opprinnelse, utdanningsbakgrunn og arbeidsoppgaver.

- > **Assistenter og helsefagarbeidere** arbeider i direkte kontakt med tjenestemottakere. Assistenter og helsefagarbeidere som administrerer legemidler har legemiddelkurs og delegasjon.
- > **Sykepleiere og vernepleiere** arbeider i direkte kontakt med tjenestemottakere og innehar i tillegg en del administrative oppgaver.
- > **Avdelingsledere** har et mer overordnet ansvar for driften. De arbeider mest administrativt og personalrettet, det samme gjelder **virksomhetsledere**. Kunden har også **administrativt ansatte** som har ulike oppgaver knyttet til forvaltning og administrering av ulike teknologiske løsninger.

Gjennom hele året har Kunden i tillegg **studenter** i praksis og **ansatte uten fast stilling** eller i lav stillingsprosent som også trenger kjennskap og tilgang til løsninger for elektronisk medisineringsstøtte (EMS).

Pårørende

Pårørende har i enkelte tilfeller ønske om å delta i medisineringen. Eksempelvis etterfylning av medisiner. Dette er gjerne aktuelt i mindre kommuner med lange avstander og utfordrende infrastruktur.

Oversikt over IT systemer som benyttes av Kunden i dag

For Kunden er det viktig at Løsningen som tilbys for de enkelte delkontraktene må fungere både hver for seg (oppgave-spesifikt) og i integrasjon med eksisterende og fremtidige IT systemer i Kundens kommuner. I dag benytter ansatte hos Kundens kommuner ulike IT systemer og leverandører for å utføre sine arbeidsoppgaver, herunder:

- > TietoEvry Geric - er for tiden elektronisk pasientjournal (EPJ) i Bodø, Meløy, Rødøy og Røst kommune.
- > Visma profil/flyt omsorg - er for tiden elektronisk pasientjournal (EPJ) i Hamarøy kommune.
- > Velferdsteknologisk knutepunkt (VKP) - benyttes for automatisk journalføring av hendelser til elektronisk pasientjournal (EPJ) fra trygghetsalarmer, medisindispensere og IR-sensor RoomMate. Benyttes også til uthenting av data fra EPJ for bruk i sensorløsninger.
- > Hepro - Løsning for pasient- og ansattvarsling samt fullverdig plattformløsning.
- > Sensio - Løsning for pasient- og ansattvarsling.
- > NetNordic - Fullverdig plattformløsning.

Kundens behov gjennom bruk av behovsbeskrivelser

Med mål om å kunne ivareta forskjellige behov til ulike tjenestemottakere, ansatte og pårørende i kommunene, er det utarbeidet 2 stk behovsbeskrivelser for ansatte (gjelder samtlige delkontrakter) og 5 stk behovsbeskrivelser for tjenestemottakere (1 pr delkontrakt).

Disse behovsbeskrivelsene danner grunnlaget for Kundens samlede behov, herunder nødvendig funksjonalitet og kvalitet tilknyttet elektronisk medisineringsstøtte (EMS). Kundens behov er illustrert gjennom ulike behovsbeskrivelser i blå og rosa tekstbokser:

- > De **blå tekstboksene** beskriver eksempler på ansatte og tjenestemottakere som er involvert i bruken av elektronisk medisineringsstøtte (EMS).
- > I de tilhørende **rosa tekstboksene** kommer det frem føringer for hvordan behov ønskes dekt gjennom tilbudt løsning.

Samlet sett er de blå og rosa tekstboksene ment å gi nødvendig innsikt til at Leverandøren kan tilby egnede løsninger tilpasset behovsbeskrivelsene.

Det presiseres at beskrevne behov i behovsbeskrivelsene skal svares ut av Leverandøren i eget dokument pr delkontrakt, herunder:

- > Bilag 1 Vedlegg 1.1 - Kundens kravspesifikasjon og Leverandørens løsningsbeskrivelse – Delkontrakt 1 - Hans
- > Bilag 1 Vedlegg 1.2 - Kundens kravspesifikasjon og Leverandørens løsningsbeskrivelse – Delkontrakt 2 - Per
- > Bilag 1 Vedlegg 1.3 - Kundens kravspesifikasjon og Leverandørens løsningsbeskrivelse – Delkontrakt 3 - Irina
- > Bilag 1 Vedlegg 1.4 - Kundens kravspesifikasjon og Leverandørens løsningsbeskrivelse – Delkontrakt 4 - Marte
- > Bilag 1 Vedlegg 1.5 - Kundens kravspesifikasjon og Leverandørens løsningsbeskrivelse – Delkontrakt 5 – Åshild

Behovsbeskrivelser – Ansatte

Ansatte har behov for oversikt over medisineringsstatus på de enkelte tjenestemottakerne, og til enhver tid få beskjed om hvor det er avvik som må håndteres. Løsningen må fungere både isolert og sammen med øvrige IT systemer slik at ansatte enkelt får varsler, kan prioritere, bekrefte og kvittere, samt journalføre direkte til EPJ via velferdsteknologisk knutepunkt (VKP), og innhente nødvendig informasjon. Teknologien må være mest mulig intuitiv slik at bruk og enkel feilretting ikke krever særlig IT-kompetanse.

Pål og Truls

Merknad: De ansattes beskrevne behov er gjeldende for alle delkontrakter



Pål er helsefagarbeider og har lang fartstid i kommunal hjemmetjeneste. Han har medisindelegasjon og deler ut medisiner til tjenestemottakere. Pål arbeider i en tjeneste med høy arbeidsbelastning og til tider utfordringer knyttet til manglende kompetansedekning.

Behov i ny løsning:

Pål har behov for at teknologi skal være driftssikker og enkel i bruk. Som medarbeider i en stor virksomhet må Pål forholde seg til mange ulike teknologier i sin arbeidsdag, det er derfor viktig at teknologien har høy grad av brukervennlighet. Dette gjelder teknologien i seg selv, men også administrasjonsgrensesnittet til den enkelte teknologi.

Pål får sine oppdrag gjennom arbeidslister på smarttelefon. I en hektisk hverdag er det ikke alltid like enkelt å holde kontroll på varsler som kommer inn på ulike måter. Eksempelvis: app, telefonanrop og SMS. Pål har behov for å få varsler fra teknologien som benyttes inn på sin daglige arbeidsplattform (LMP, Hepro, Sensio, NetNordic etc.).

Pål er pålagt å journalføre fortløpende gjennom vekten. Ved bruk av teknologi kan det fort bli en del dobbeltføring av journalverdig informasjon, det er derfor et absolutt krav fra Pål at håndteringen han gjør tilknyttet den enkelte teknologi, automatisk skal journalføres i kommunens elektroniske pasientjournal (EPJ). Dette skal gjøres via velferdsteknologisk knutepunkt (VKP).

I kommunen hvor Pål arbeider er de kommet langt i bruk av teknologi, men det er fortsatt potensiale utover det som er tatt i bruk. Noen tjenestemottakere skal observeres ved medisinerings, og slik det er nå, oppbevares deres medisiner på virksomhetens basekontor. Det bør være løsninger for assistert medisinerings og trygg oppbevaring av medisiner hjemme hos den enkelte tjenestemottaker. Dette for å unngå transport av medisin i det daglige. Her kan det være aktuelt i noen tilfeller at

tjenestemottaker har EMS hjemme og at Pål bistår tjenestemottaker med å ta medisinen via assistert medisineringsstøtte. Altså at Pål autentiserer seg på EMS slik at medisinen frigis.

Som ansatt har Pål et ansatt-kort utgitt av kommunen som han benytter til å legitimere seg. For Pål er det ønskelig at ansatt-kortet også kan benyttes til å autentisere seg for tilgang til EMD og EM. Når det gjelder Elektroniske medisinskap (oppbevaringsløsning) gjelder tilsvarende. I tillegg bør det være mulig å benytte en applikasjon for opplåsing av disse. På denne måten vil Pål slippe å måtte forholde seg til mange ulike autentiseringsløsninger/ulike nøkler.



Truls arbeider på kommunens hjelpemiddellager og er ansvarlig for lagerføring av EMS. Truls og hans kollegaer leverer ut og henter inn EMS fra de ulike virksomhetene der ute. Truls skal klargjøre EMS til utlevering; herunder håndtere oppsett av tjenestemottaker og ansatte i de ulike administrasjonsgrensesnittene, rengjøre EMS, samt inneha kontroll over lagerbeholdning og administrasjon av retur og mottak av EMS til/fra leverandør.

Truls håndterer også oppsett av varslingsrutiner tilknyttet de enkelte EMS enhetene. Truls arbeider i flere ulike administrasjonsgrensesnitt og er svært opptatt av høy brukervennlighet og intuitive grensesnitt.

Behov i ny løsning:

Truls ønsker å unngå å måtte legge inn alle personopplysninger manuelt for hver tjenestemottaker og/eller ansatt. Truls arbeider for effektive og kvalitativt gode arbeidsprosesser. Integrasjoner er derfor viktig også for Truls. Integrasjon med velferdsteknologisk knutepunkt (VKP) er et absolutt krav. Dersom leverandøren ikke i dag har API for å hente ut pasientinformasjon fra VKP, må leverandør forplikte seg til å utvikle dette.

Når en EMS-enhet har vært ute hos en tjenestemottaker er det Truls som rengjør denne før den kan leveres ut til ny tjenestemottaker. EMS skal tåle rengjøring med desinfiserende midler, dette gjelder også klistremerker som er påmontert.

For at Truls skal kunne ivareta sitt ansvar som administrator, er det nødvendig at alle roller med tilgang til Løsningen har to-faktor autentisering. Mulighet for å sette på IP-filtrering for å nå nødvendig url til administrasjonsløsningen (Tjenesten) er nødvendig.

Behovsbeskrivelse - Tjenestemottaker

Delkontrakt 1: Hans



Hans er 80 år og bor alene. Hans har en kjent kognitiv svikt og strever blant annet med å lese digital klokke. Han er skeptisk til å få besøk av mange ulike personer som han ikke klarer å kjenne igjen fra gang til gang. Hans synes det er vanskelig å håndtere at han ikke alltid klarer å huske å ta sine medisiner. Hans ønsker å være mest mulig selvhjulpen i det daglige.

Hans har en stor familie som ofte inviterer Hans med på hytteturer. Hans har medisinerne sine i en multidose-rull men bruker også et preparat som ikke kan pakkes i multidose (MD). Hans synes det er vanskelig å ta imot hjelp fra andre og føler seg stigmatisert med fremtredende hjelpemidler som er synlig i hverdagen.

Behov i ny løsning:

Multidosedispenseren (EMD) som Hans får, må varsle med lyd og lys når medisinerne skal tas. Løsningen må kunne varsle en tredjepart dersom medisinerne ikke tas som planlagt. EMD må være tilpasset MD og ha mulighet for reisemodus. Hans trenger at EMD har en tydelig og analog klokke. I tillegg er det en fordel om EMD kan la seg etterfylle av pårørende når Hans er på lengre reiser. EMD til Hans må være enkel å plassere og bør ikke ha et fremtredende utseende.

Delkontrakt 2: Per



Per er 70 år og har hatt Parkinson over flere år. Han bor alene, og klarer ikke ta medisinene sine slik de er foreskrevet av lege.

Nettverksdekningen og strømforbindelsen der Per bor kan variere, spesielt ved dårlig vær.

Per skal ta medisiner 6 ganger per døgn og sliter med å ta disse til faste tidspunkt. Det er avgjørende for Per sin helsetilstand at medisinene tas til faste oppsatte tidspunkt. På grunn av Pers sykdom har han nedsatt bevegelighet og trenger tilrettelagte hjelpemidler for ulik finmotorikk. Per har nedsatt syn og er avhengig av stor skjerm med gode kontraster for å kunne lese beskjeder.

Så lenge Per sin sykdom er godt kontrollert gjennom riktig medisinerings, er Per en aktiv mann som har faste avtaler gjennom uken. Han deltar på faste korøvelser og liker også å gå på kafe med gamle kollegaer. Per har multidose (MD), og hjemmetjenesten administrerer hans medisiner. I enkelte perioder føler Per seg utrygg. Han ønsker da gjerne mulighet for å ha hjemmetjenesten til stede mens han tar sine medisiner. Dette øker hans trygghet.

Behov i ny løsning:

Per har på grunn av hyppig medisinerings og flere ulike medikamenter en stor MD-rull. Multidosedispenseren (EMD) må derfor ha plass til en stor MD-rull.

På grunn av potensielle utfordringer knyttet til dårlig nettverksdekning og strømbrudd, er Per avhengig av å ha en EMD som kan gi ut medisiner til tross for eventuelle brudd. EMD må således ha et backup-batteri med god kapasitet.

Per har behov for en løsning som gjør at han mestrer medisineringsen selv og er fri til å kunne delta på de aktiviteter han selv ønsker. Per trenger at EMD er lett å betjene, da finmotorikken er noe redusert grunnet hans Parkinson sykdom. Sykdommen gjør det nødvendig å snevre inn tidsrommet der medisin skal være tilgjengelig for Per.

For å hjelpe Per å koordinere hverdagen er det ønskelig med mulighet for å gi korte beskjeder/påminnelser til Per via EMD. I noen tilfeller er det behov for at Per bekrefter mottak av beskjedene/påminnelsene.

Når Per er ute på ulike aktiviteter, er han avhengig av å kunne ta EMD med seg ut i reisemodus. Under reisemodus er Per avhengig av å få påminnelser om medisineringsstidspunkt på SMS og/eller ved taleanrop. EMD må kunne varsle med lyd og lys når det er tid for å ta medisin, og må også kunne varsle en tredjepart om medisinen ikke tas som planlagt.

Taleveiledning under medisinnuttak må være en funksjonalitet i løsningen som Per benytter. Dette for at Per skal føle seg trygg under hele prosessen. Det er hensiktsmessig om EMD også støtter videoanrop i forbindelse med medisinnuttak for effektiv bistand i eventuelle perioder hvor Per føler seg utrygg og har behov for ekstra støtte. Videoanrop bør bare kunne initieres av tjenesteyter og ikke av tjenestemottaker selv.

På grunn av Pers grunnleggende utrygghet tilknyttet medisiner og medisinnntak er det også behov for at EMD kan sende varsel til tjenesteyter hvis noen forsøker å ta ut medisiner utenom oppsatte tidspunkt.

Delkontrakt 3: Irina

Irina er 20 år og er ny i Norge. Hun snakker dårlig norsk og engelsk, men klarer i noen tilfeller å gjøre seg forstått. Irina har av ulike årsaker behov for påminnelse om medisiner. Hun trenger en enkel løsning som håndterer medisiner fra Multidose. Irina er opptatt av at hun ikke skal føle seg stigmatisert av at hun i ung alder mottar tjenester fra kommunen. Irina er mye ute og farter og har derav behov for en løsning som tilrettelegger for at hun selv kan etterfylle medisiner eller at pårørende kan hjelpe henne med dette.

Irina føler seg av og til usikker på etterfylling og trenger av og til en «pep talk» med tjenesten for å trygges i beslutninger.

Irina er i et utdanningsløp, noe som gjør at hun daglig må tidlig av gårde og ikke kommer hjem før på ettermiddagen. Irina er aktiv også på fritiden og ønsker ikke å være bundet til faste avtaler.

Behov i ny løsning:

På grunn av Irinas livssituasjon, har hjemmetjenesten kartlagt at beste løsning for Irina vil være å få sine medisiner gjennom en multidosedispenser (EMD) som er enkel å ta med seg rundt omkring. EMD skal være liten og lett.

EMD må kunne varsle med lyd og lys når det er tid for å ta medisin, og EMD må også kunne varsle en tredjepart om medisinen ikke tas som planlagt.

Siden Irina er mye ute og farter må løsningen være svært enkel og brukervennlig når det kommer til etterfylling av ny medisinrull. I fremtiden er det ønskelig at Irina kan få dekt sitt behov for «pep-talk» gjennom videokommunikasjon via EMD.

Delkontrakt 4: Marte

Marte er 25 år og har psykisk utviklingshemming. Marte er fysisk aktiv og elsker å farte rundt til venner og på ulike aktiviteter. Marte har hittil benyttet dosett, men det er ikke alltid like lett å få til å åpne kamrene i dosetten uten at annen medisin faller ut. Marte har også ved flere anledninger glemt å ta sine medisiner når hun er på farten.

Medisinen til Marte pakkes ikke i multidose (MD). Pårørende til Marte har hjulpet henne å legge medisinen i dosett og hjemmetjenesten bidrar når de pårørende ikke er tilgjengelige. Marte har hyppige medisinendringer. De pårørende har brukt å ringe Marte for å minne henne på medisinen, men både de pårørende og Marte ønsker å bidra til at Marte selv kan mestre dette.

Behov i ny løsning:

Marte trenger en medisindispenser (EM), herunder en elektronisk medisindosett som varsler med lyd når det er tid for å ta medisinen. Medisinene skal være fordelt i lukkede kammer slik at det bare er et kammer som er tilgjengelig når medisinen skal tas. På den måten unngår Marte at medisinene til de neste dosene faller ut.

På grunn av hyppige endringer i medisineringsen, skal ny løsning være innrettet slik at det er enkelt å gjøre endringer i medisindosetten. Marte skal ta medisin to ganger per dag, og det er ønskelig å kunne dosere for 14 dager om gangen. Dersom antallet av daglige medisineringsen økes, er pårørende innforstått med at medisindosetten må etterfylles oftere.

Delkontrakt 5: Åshild



Åshild har demens, bor hjemme, og får bistand fra hjemmetjenesten. Åshild har både multidose (MD) og en del behovsmedisin. Åshild er ikke i stand til å benytte EMD og medisinene hennes oppbevares derfor på hjemmetjenesten sine sonebase.

Åshild benytter bare behovsmedisin sporadisk og hjemmetjenesten kartlegger behovet under tilsyn av Åshild. Om Åshild har behov for ekstra medisin må hjemmetjenesten hente dette på sonebasen.

Behov i ny løsning:

For å sikre at Åshild får raskest mulig behandling når hun har behov for ekstra medisiner, er det behov for en trygg oppbevaringsløsning hjemme slik at medisin er lett tilgjengelig for hjemmetjenesten. Oppbevaringsløsningen skal være låst, og åpning og lukking av skapet skal loggføres elektronisk. Oppbevaringsløsningen skal kunne åpnes digitalt via den ansattes adgangskort, RFID og/eller via mobiltelefon.

Løsningen er også tenkt å bidra til å unngå hyppig frakt av medisiner fra sonebase til hjemmet da dette i mange tilfeller genererer avvik.