

SSA-L Bilag 1, Vedlegg 2 til anskaffelse av avtale for kjøp av sammenhengende og bærekraftige tjenester ved bruk av velferdsteknologi og digital hjemmeoppfølging

Formålet med brukerscenariene

Formålet med brukerscenariene er at Kunden skal kunne vurdere hvor godt Leverandørens tilbud oppfyller kundens behov for helhetlige og sammenhengende tjenester.

Brukerscenariene illustrerer behovet for samhandling og informasjonsflyt, og er ikke definert som «krav», men besvarelse og demonstrasjon av brukerscenarier som beskrevet i SSA-L **Bilag 1 kap. 4.4** vil være gjenstand for tildeling.



AVTALENS OMFANG OG MÅLBILDE

En helhet som skal ivaretas
for sammensatte behov.

Trappene illustrerer at det er
sammensetningen av og
sammenhengen mellom
ulike behov som er svært
viktig for avtalen.

Brukerscenariene som følger
i dette dokumentet illustrerer
informasjonsbehovet for
disse sammenhengene.



Aktører som er del av informasjonsflyten

Forklaring på ikoner

● OG
● ELLER



Bruker



Beboer



Pårørende

..... Innbygger



Hjemmetjenesten



Sykehjem



Administrasjon



Tildeling og forvaltning



Eiendom



Utvikling og Digitalisering

..... Kommunen



Fastlege



Akutte helsetjenester



Spesialisthelsetjeneste



Brannvesen



Politi

..... Andre statlige aktører



Hovedleverandør



Underleverandør



Montering



Utrykning



Respons

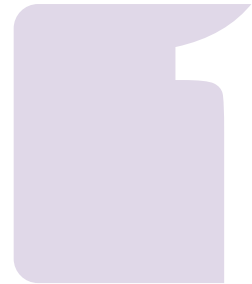


Byggleverandør

..... Leverandører

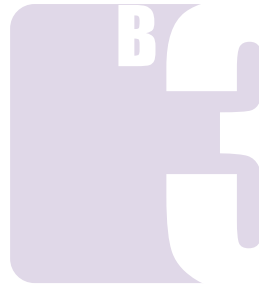
22.03.2024 Første utkast
04.04.2024 Innspill mottatt Asker og Bærum kommuner
08.04.2024 Versjon godkjent av Asker og Bærum kommuner

Oversikt over brukerscenarier



TILDELING AV TJENESTE FOR HJEMMEBOENDE

Bruker har behov for velferdsteknologi og søker på tjeneste.



PASSIV VARSLING FOR HJEMMEBOENDE

Bruker initierer passiv varsling via sensorer av ulike årsaker.



RESPONS OG UTTRYKNING FOR HJEMMEBOENDE

Respons og uttrykning når passiv varsling initieres av annen type sensor enn røykvarsler.



TILSPASNING OG INNFØRING FOR HJEMMEBOENDE

Tilpasninger, installasjon og opplæring i bruk av teknologien for brukere med vedtak på tjeneste.



RESPONS OG UTTRYKNING FOR HJEMMEBOENDE

Respons og uttrykning når varsling initieres av at bruker trykker på trygghetsalarmen.



MEDISINERINGS- STØTTE

Bruker skal ha tjeneste om medisineringsstøtte i eget hjem.



AKTIV VARSLING FOR HJEMMEBOENDE

Bruker initierer aktiv varsling ved å trykke på trygghetsalarmen av ulike årsaker.



RESPONS OG UTTRYKNING FOR HJEMMEBOENDE

Respons og uttrykning når varsling initieres av røykvarsler.



DIGITAL HJEMME- OPPFØLGING

Brukere som har behov for digital hjemmeoppfølging i ulik grad (kroniske og ikke-kroniske).

Oversikt over brukerscenarier



AVSLUTNING AV TJENESTE FOR HJEMMEBOENDE

Bruker ønsker å avslutte en eller flere tjeneste(r) med velferdsteknologi.



VARSLING, UTRYKNING OG RESPONS I INSTITUSJON

Beboer initierer aktivt eller passivt varsel, og de ansatte responderer og bistår beboer.



DIGITALT TILSYN PÅ INSTITUSJON

Planlagte, kontinuerlige, og hendelsesbaserte tilsyn på institusjoner.



TILPASNING OG INNFØRING AV TJENESTE I INSTITUSJON

Innføring/utskifting av velferdsteknologi og DHO på institusjon.



KOLLEGAVARSLING

Når ansatte behøver bistand av kollegaer i utrygge situasjoner.



TILPASNING OG INNFØRING AV TJENESTE I NYE INSTITUSJONER

Innføring av velferdsteknologi og DHO på nye institusjonsbygg



DIGITALT TILSYN FOR HJEMMEBOENDE

Planlagte og hendelsesbaserte tilsyn hjemme hos bruker.

Forkortelser og begreper

Bruker	Innbygger som har behov for tjenester med velferdsteknologi og digital hjemmeoppfølging i eget hjem.
Beboer	Innbygger som bor på institusjon og har behov for tjenester med velferdsteknologi.
Pårørende	Innbygger som er pårørende for en bruker eller beboer.
Hjemmetjenesten	Kommunens tilbud til innbyggere som er hjemmeboende og som har behov for helsehjelp på grunn av skade, funksjonshemming, eller sykdom.
Sykehjem	Kommunens helsetjeneste til innbyggere som ikke klarer seg i eget hjem.
Administrasjon	Tjenestesteder i kommunene som kan ha en administrerende funksjon for DHO.
Tildeling og forvaltning	Kommunens enhet for vurdering og tildeling av vedtak for kommunale helse og velferdstjenester.
Eiendom	Har kommunens ansvar for utvikling, utbygging, forvaltning, drift og vedlikehold av kommunens bygningsmasse.
Utvikling og Digitalisering	Har kommunens ansvar for å utvikle nye og bedre tjenester og digitale løsninger for innbyggere og ansatte.
Fastlege	Innbyggers (brukers) fastlege som har medisinskfaglig ansvar for sine pasienter.
Akutte helsetjenester	Ambulanse og legevakt i dette dokumentet.

Spesialisthelsetjeneste	Sykehus og andre aktører i spesialisthelsetjenesten som skal involveres i DHO
Brannvesen	For denne konteksten - rykker ut ved varsling av brann gjennom røykvarsler.
Politi	Kan varsles i utrygge situasjoner hvor bruker/beboer utsetter ansatte for fare.
Hovedleverandør	Leverandør denne avtalen inngås med.
Underleverandør	Underleverandør/samarbeidspartner av hovedleverandør
Respons	Underleverandør eller tredjepart som leverer responstjenester.
Utrykning	Underleverandør eller tredjepart som leverer utrykningstjenester.
Montering	Underleverandør eller tredjepart som leverer montering / teknisk installasjon av velferdsteknologi og DHO, opplæring og support for bruker.
Byggleverandør	Har oppdrag for utbygging av nye institusjonsbygg (i dette dokumentet) for kommunen.
DHO	Digital hjemmeoppfølging



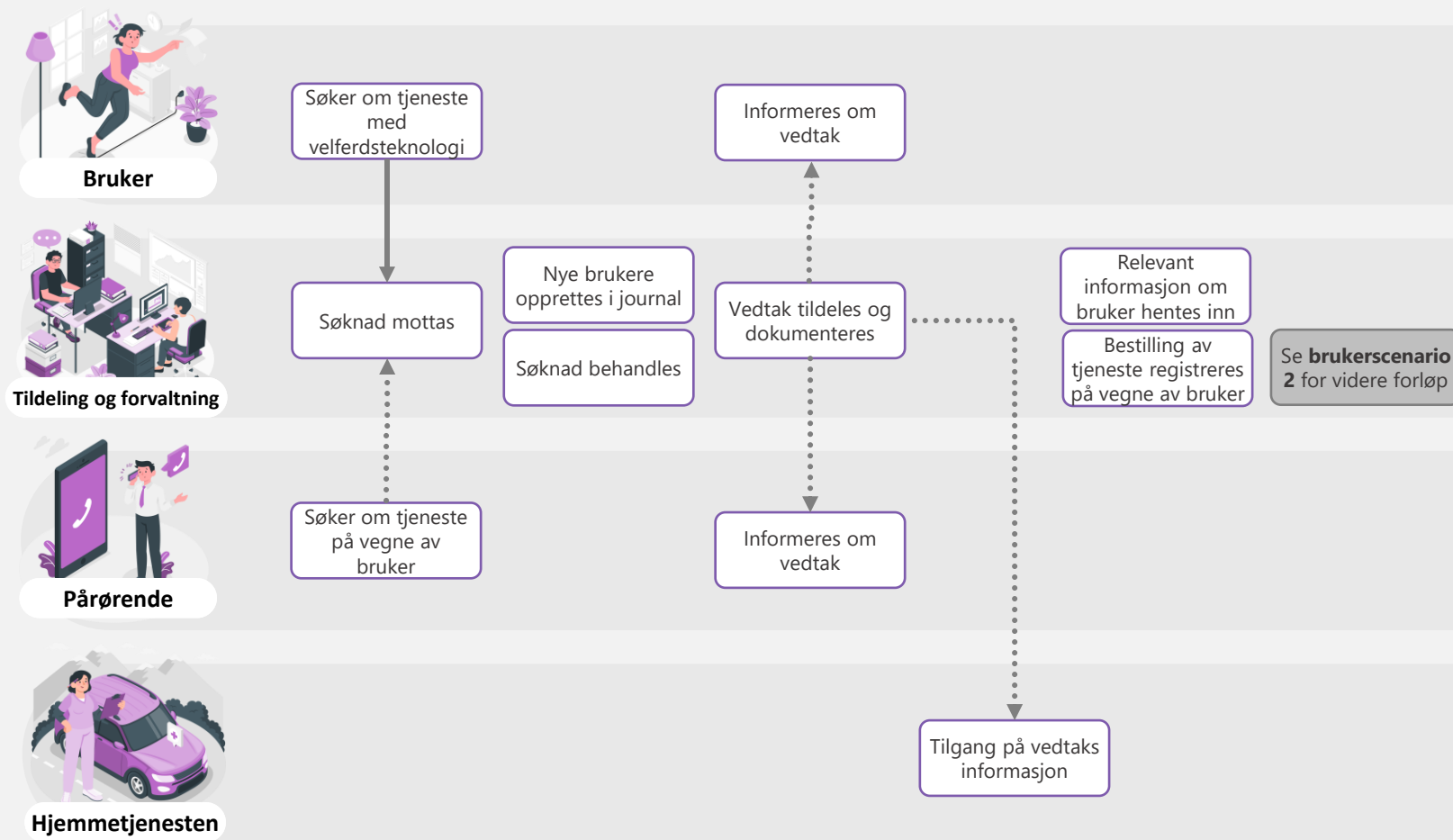
BRUKERSCENARIO 1

Tildeling av tjeneste hjemme hos bruker

Tilfeller hvor bruker har behov for velferdsteknologi og søker på tjeneste.

Primærbehov:

- Bestilling av tjeneste kan registreres digitalt.
- Ved registrering av bestilling av tjeneste kan det hentes informasjon fra søknaden til bruker (manuell prosess i dag).
- Én felles arbeidsflate for registrering og behandling av bestillinger mellom aktørene (se brukerscenario 2).
- Rollebasert tilgangsstyring for å begrense innsyn i brukers helseopplysninger.
- Frist for montering fra bestilling er registrert (14 dager i dag).





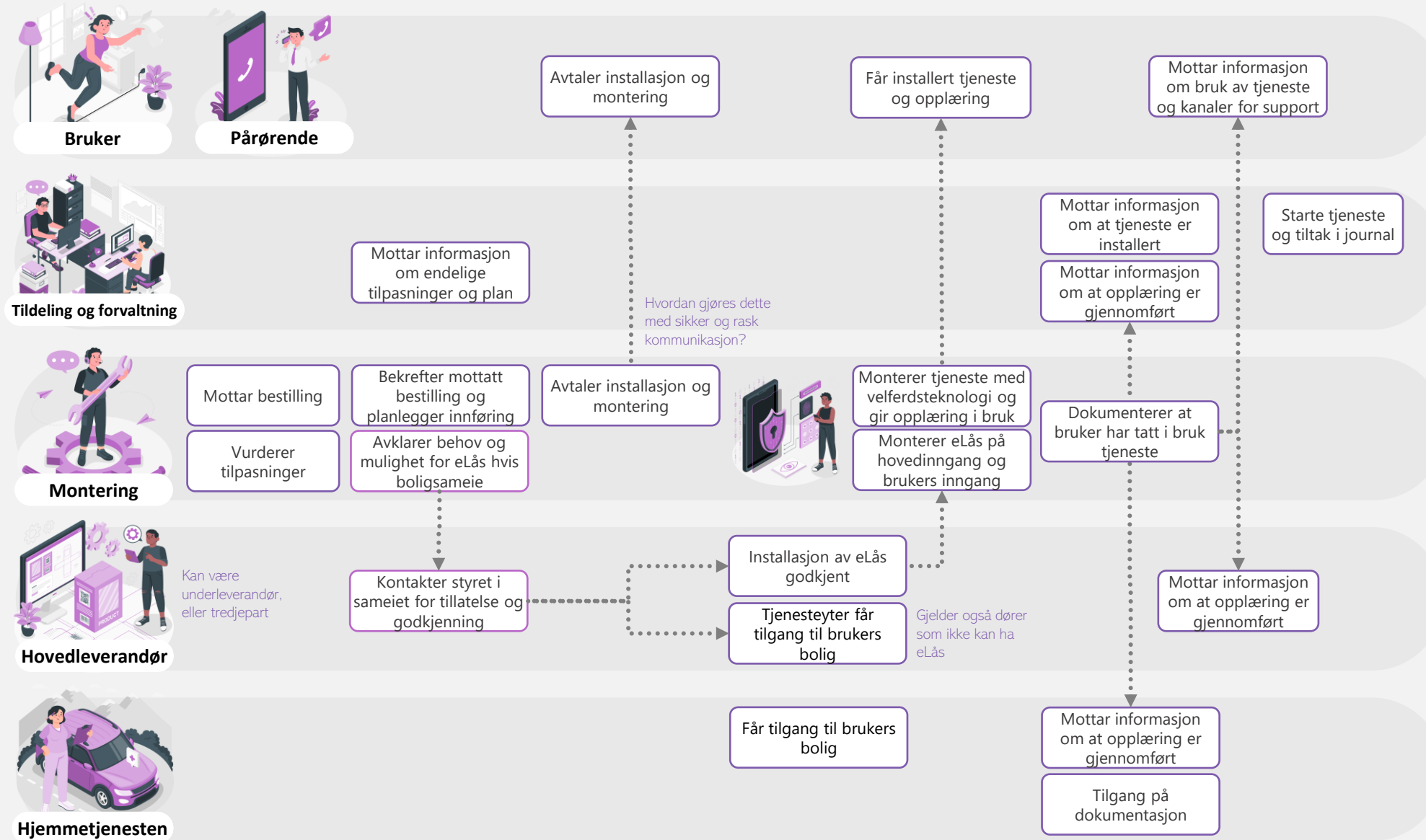
BRUKERSCENARIO 2

Tilpasning og innføring av tjeneste hjemme hos bruker

Tilfeller hvor bruker i egen bolig har fått vedtak på tjeneste med velferdsteknologi og det er behov for tilpasninger, installasjon og opplæring i bruk av teknologien.

Primærbehov:

- En felles arbeidsflate for registrering og behandling av bestillinger mellom aktørene.
- Rollebasert tilgangsstyring for å begrense innsyn i brukers helseopplysninger.
- Styringsdata på support henvendelser som går til leverandører
- Leverandør må ha oversikt over batterikapasitet i enhetene, og ansvar for bytte av batteri.
- Montører har erfaring og kunnskap om denne brukergruppen.
- Mulighet til hasteoppdrag.
- Sørge for språktilgjengelighet for brukere som hverken kan norsk eller engelsk (tilby noe form for tolketjeneste).
- Jevnlig testing av utstyr via bruker.





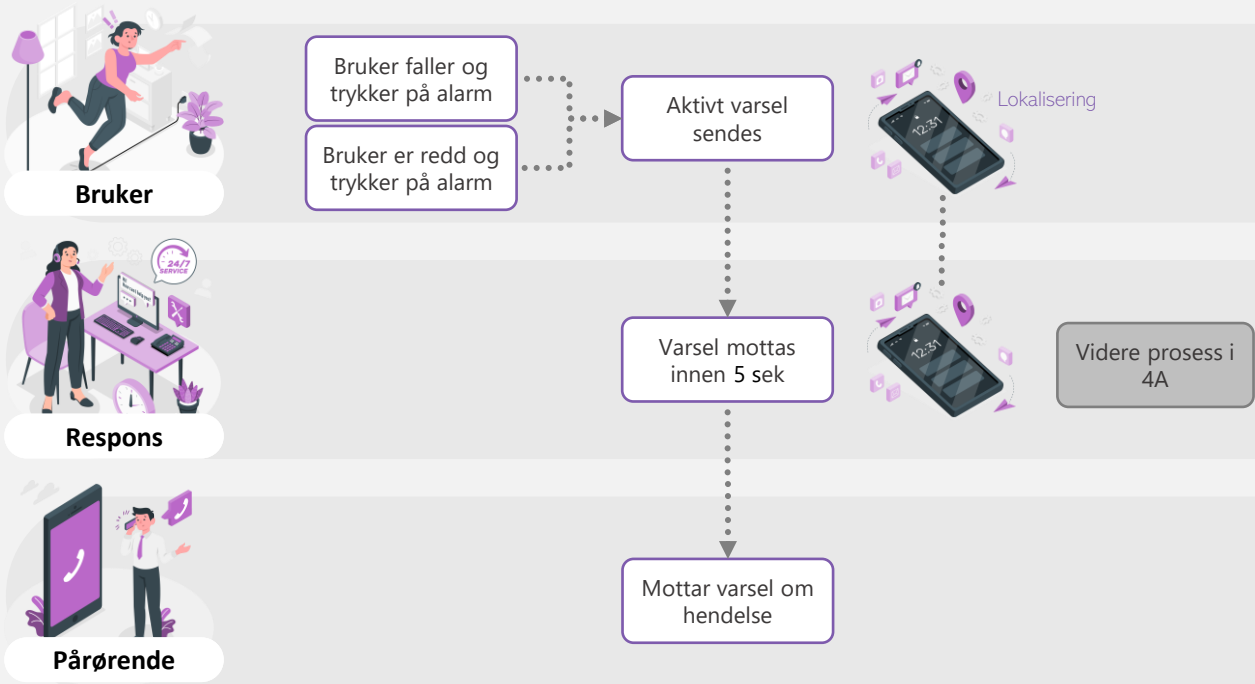
BRUKERSCENARIO 3A

Aktiv varsling hjemme hos bruker

Tilfeller der bruker initierer varsling ved å trykke på trygghetsalarmen av ulike årsaker.

Primærbehov:

- Teknisk responstid under 5 sek.
- Enkel og sikker alarm å bruke og bære, samt enkel opplæring.
- Funksjonelt enkel oversikt over hvilken bruker som trenger bistand og hvor de befinner seg.
- Støtte for GPS, 4G/5G el., Wifi (alarm og lokalisering inne og ute).
- Kobling til EPJ for automatisk dokumentasjon av hendelse og responstid.
- Styringsdata skal kunne gjenbrukes.
- Fleksibilitet til hvordan alarmen kan bæres slik at det ikke kommer til skade for bruker.



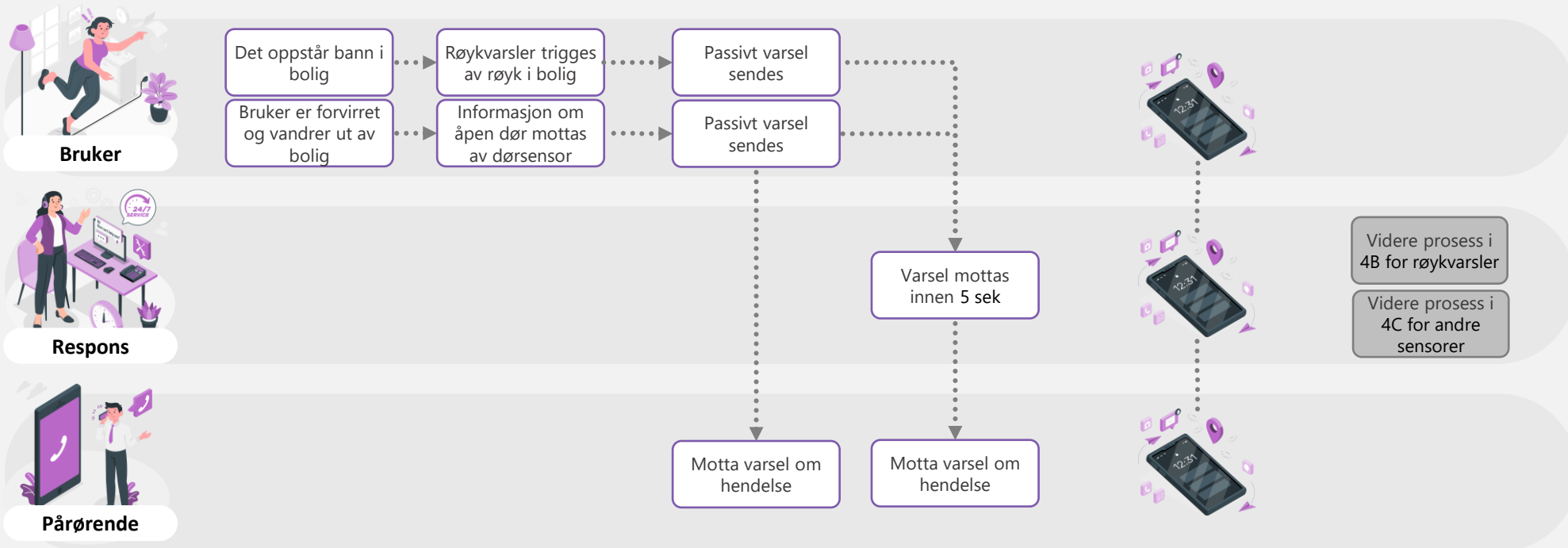


BRUKERSCENARIO 3B

Passiv varsling hjemme hos bruker

Tilfeller der sensorer initierer varsling av **ulike** årsaker. Eksempelvis hvor det brenner og røykvarsler går, **eller** hvor bruker med kognitiv svikt beveger seg ut av bolig.

- Primærbehov:
- Teknisk responstid under 5 sek.
 - Enkel, diskret, og sikker.
 - Støtte for GPS, 4G/5G el., Wifi (alarm og lokalisering).
 - Kobling til EPJ for automatisk dokumentasjon av hendelse og responstid.
 - Styringsdata skal kunne gjenbrukes.
 - Fleksibilitet til hvordan alarmen kan bæres slik at det ikke kommer til skade for bruker.
 - Enkel opplæring i bruk av alarmer / sensorer som krever opplæring.





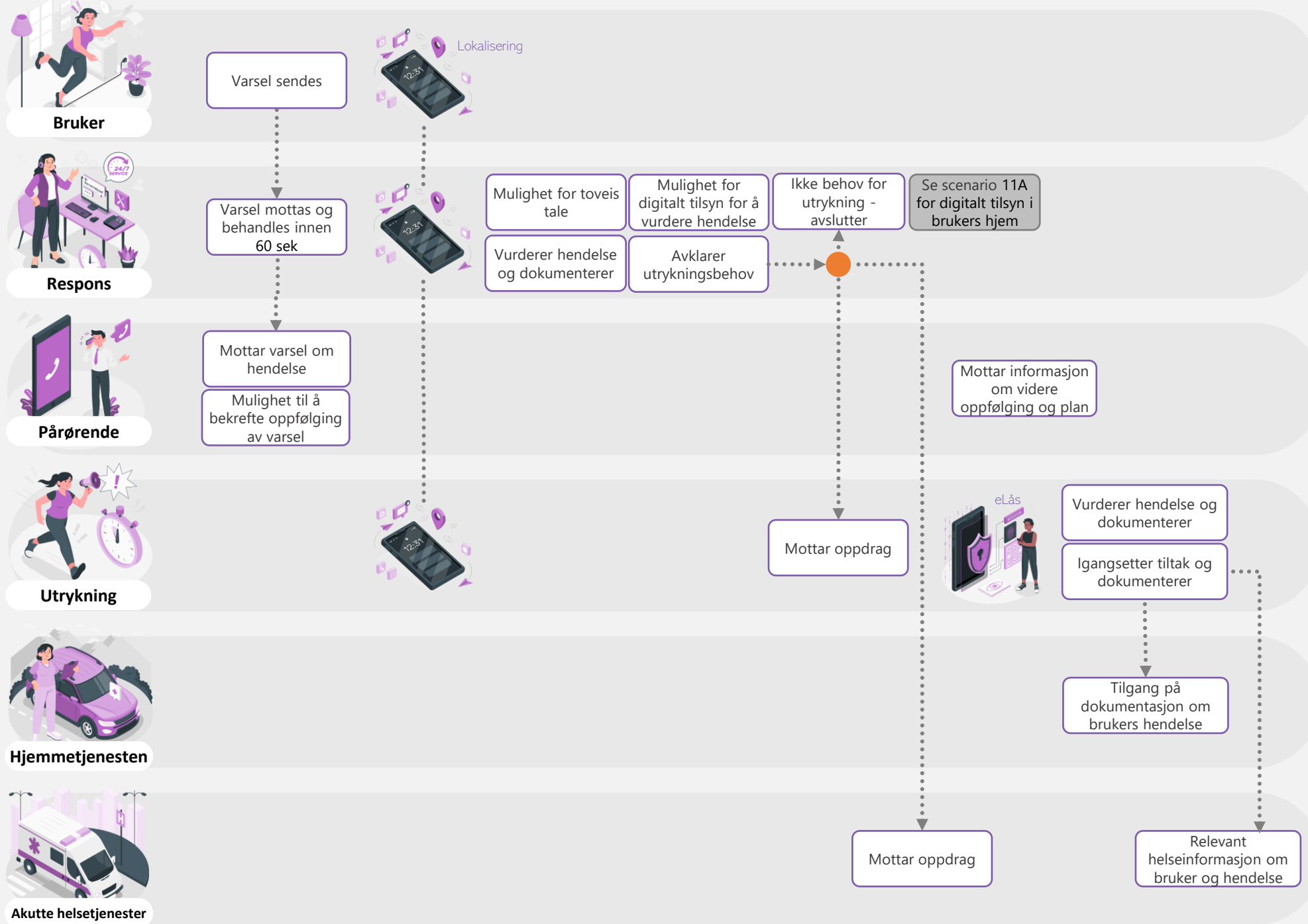
BRUKERSCENARIO 4A

Utrykning og respons hjemme hos bruker

Tilfeller hvor det er behov for respons og utrykning fordi varsling initieres av at bruker trykker på trygghetsalarmen.

Primærbehov:

- Responstid på under 60 sek.
- Kobling til EPJ for automatisk dokumentasjon av hendelse og responstid.
- Mulighet til digitalt tilsyn
- Mulighet for informasjon til pårørende
- Styringsdata skal kunne gjenbrukes.





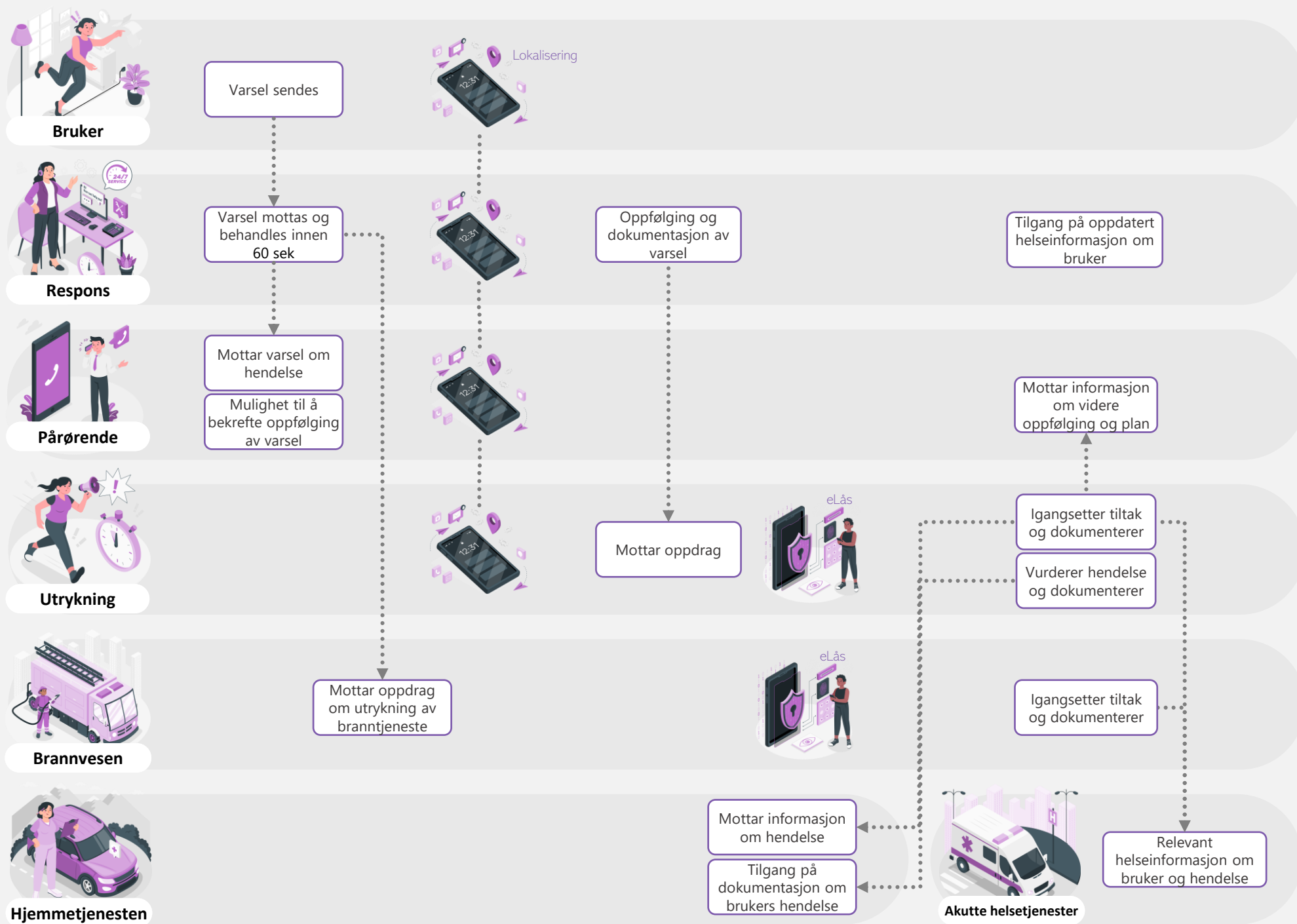
BRUKERSCENARIO 4B

Utrykning og respons hjemme hos bruker

Tilfeller hvor det er behov for respons og utrykning fordi varsling initieres av røykvarsler.

Primærbehov:

- Responstid på under 60 sek.
- Kobling til EPJ for automatisk dokumentasjon av hendelse og responstid.
- Mulighet til innsyn i hendelseslogg
- Mulighet til digitalt tilsyn
- Mulighet til informering av pårørende
- Styringsdata skal kunne gjenbrukes.





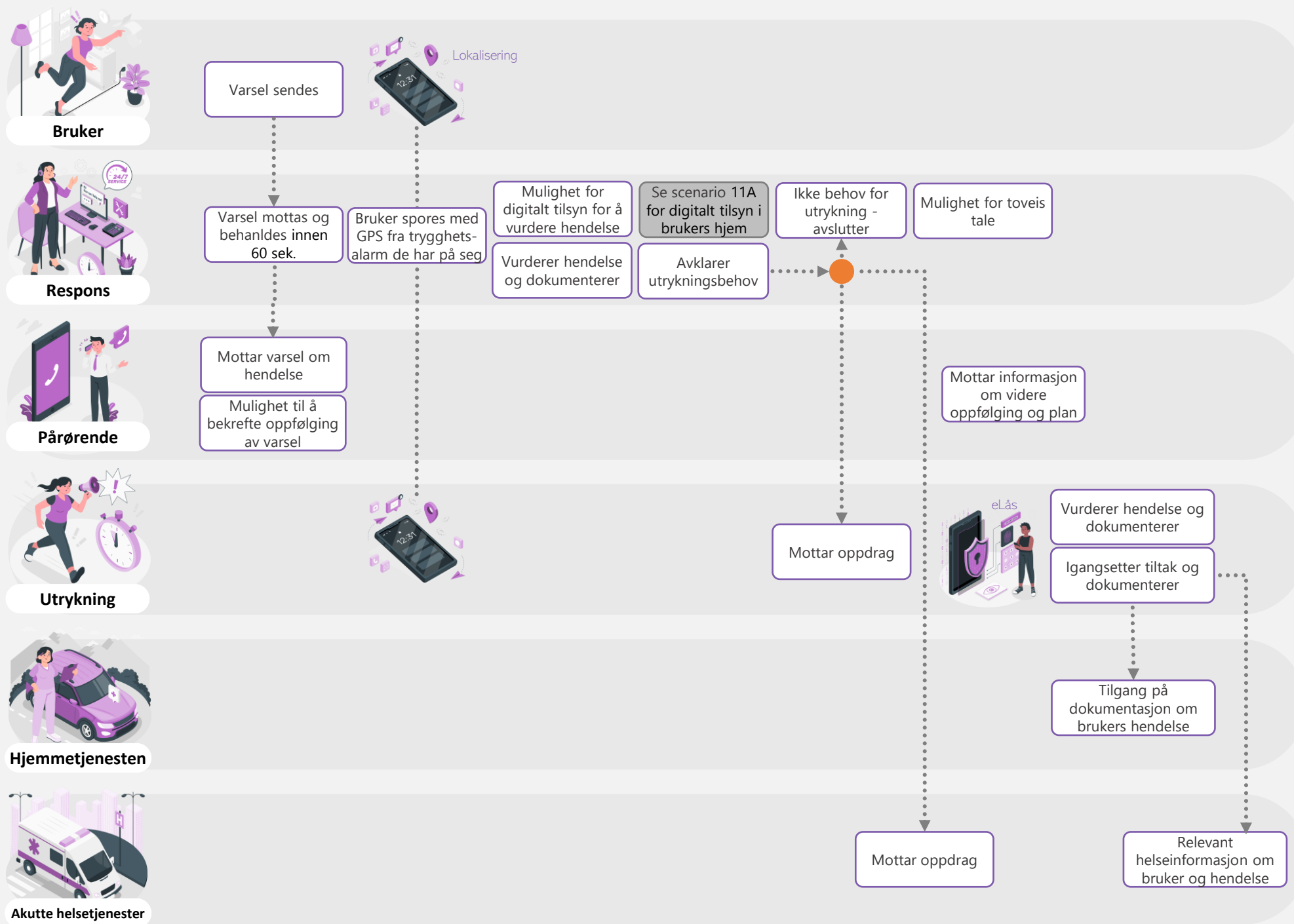
BRUKERSCENARIO 4C

Utrykning og respons hjemme hos bruker

Tilfeller hvor det er behov for respons og utrykning fordi varsling initieres av annen sensor enn røykvarsler, som f.eks. dørsensor.

Primærbehov:

- Responstid på under 60 sek.
- Kobling til EPJ for automatisk dokumentasjon av hendelse og responstid.
- Mulighet til digitalt tilsyn
- Mulighet til å spore pasient med lokalisering hvis de har på seg en enhet
- Mulighet for informasjon til pårørende
- Styringsdata skal kunne gjenbrukes.





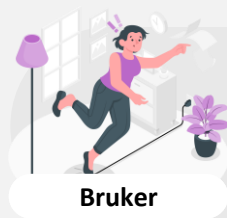
BRUKERSCENARIO 5

Medisineringsstøtte

Tilfeller hvor bruker skal ha tjeneste om medisineringsstøtte i eget hjem.

Primærbehov:

- Avvikshåndtering med:
 - Oversikt over når medisin er tatt
 - Alarm med varsling som sendes når medisin ikke er tatt
 - Håndtering av medisiner som ikke er tatt (eks. automatisk låst oppbevaring i egen skuff med tilgang kun for helsepersonell)
- Støtte for assistert medisineringsstøtte
- Passordfri pålogging for helsepersonell
- Støtte for multidose
- Støtte for videotilsyn når medisin skal tas, samt toveistale
- Tilkobling til VKP for overføring av varsler og avvik og medikamenthåndtering
- 24 timers batteri
- Ved midlertidig stopp på vedtak kan dispenser stilles inn til det.



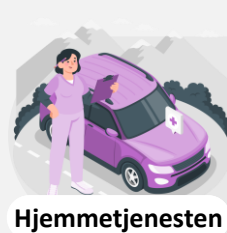
Får tildelt tjeneste om medisineringsstøtte

Mulighet til multidose

Får beskjed når det er på tide å ta medisin

Mulighet til toveis tale

Medisin som ikke er tatt kan oppbevares sikkert



Mottar varsel om av medisin ikke er tatt

Rykker ut til bruker ved manglende respons



Ved manglende tilgang til bolig – ringer brannvesen

Mulighet til assistert medisineringsstøtte

Mulighet til video tilsyn når medisin skal tas

Fyller på dispensere hver 2.uke

Automatisk beskjed når dispenser er tom



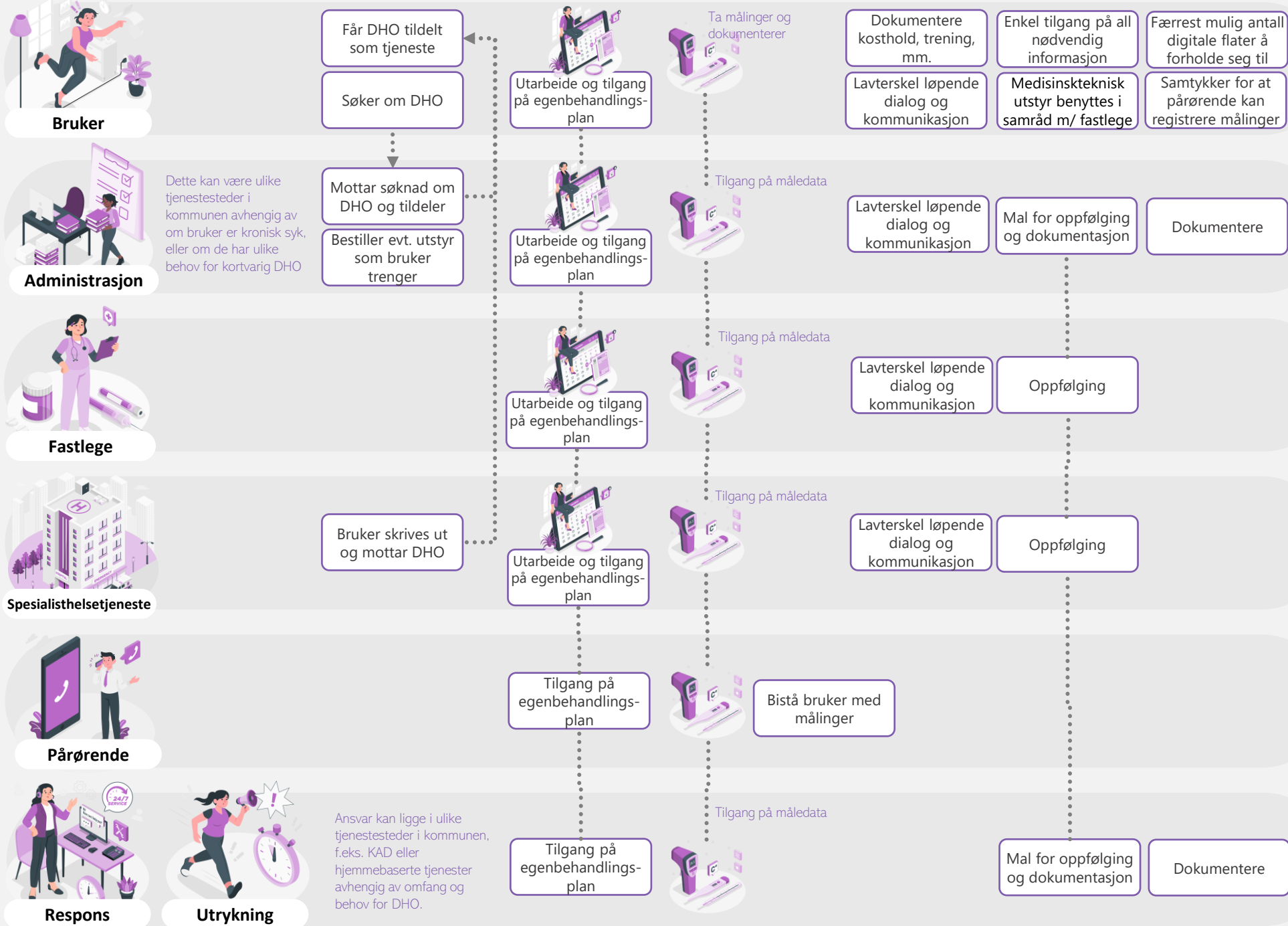
BRUKERSCENARIO 6

Digital hjemmeoppfølging

Tilfeller hvor kroniske og ikke-kroniske brukere har behov digital hjemmeoppfølging i ulik grad.

Primærbehov:

- Mulighet for at egenbehandlingsplan kan tilgjengeliggjøres via nasjonale felleskomponenter.
- Kobling til VKP for automatisk overføring av målinger til EPJ.
- Mulighet for at måleverdier kan tilgjengeliggjøres via nasjonale felleskomponenter.
- Styringsdata for å måle effekt av DHO.
- Godt verktøy for kommunikasjon med bruker.
- Godt verktøy for informasjonsflyt på tvers av kommunale tjenestesteder, samt eksternt mot fastlege og spesialisthelsetjeneste.
- Sikker og trygg bruk av digitalt utstyr (eID, høyt sikkerhetsnivå)
- Digitalt utstyr for DHO er tilgjengelig/satt opp hjemme hos bruker.
- Mulighet til å kunne motta varsler og følge opp medisinskteknisk utstyr på lik linje med andre alarmer.





BRUKERSCENARIO 7

Avslutning av tjeneste hjemme hos bruker

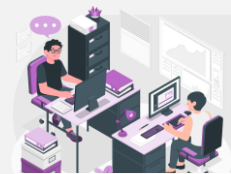
Tilfeller hvor bruker ønsker å avslutte en eller flere tjeneste(r) med velferdsteknologi.

Primærbehov:

- Én felles arbeidsflate for avslutning av tjenester mellom aktørene.
- Rollebasert tilgangsstyring for å begrense innsyn i brukers helseopplysninger.
- Digital flyt for avslutning av tjeneste slik som for bestilling av tjeneste.
- Tilgang på data om at tjeneste er avsluttet av leverandør.
- Demontering av utstyr.
- Kunnskap og erfaring hos montør om denne brukergruppen.



Braker



Tildeling og forvaltning



Montering

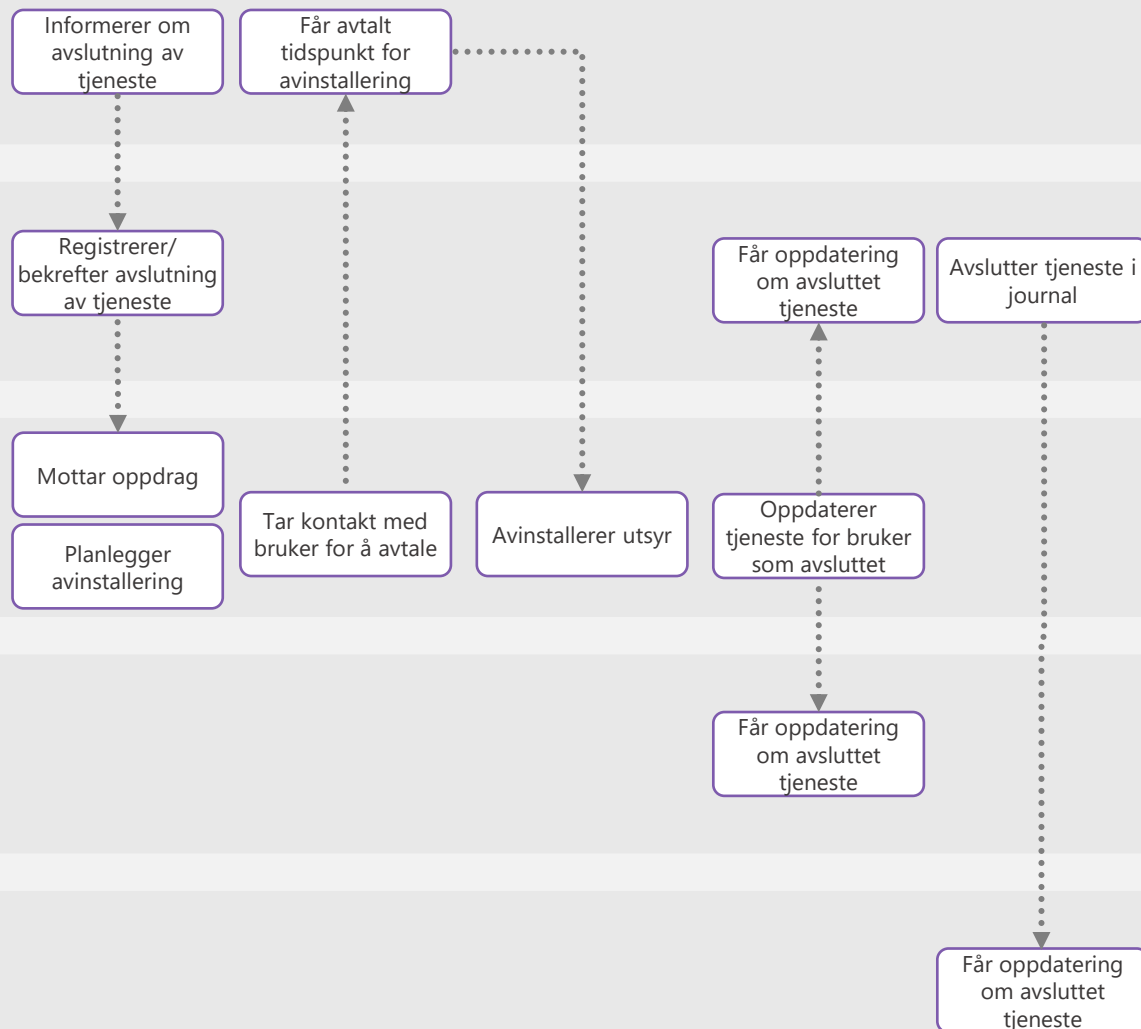


Hovedleverandør



Hjemmetjenesten

Kan være underleverandør eller tredjepart





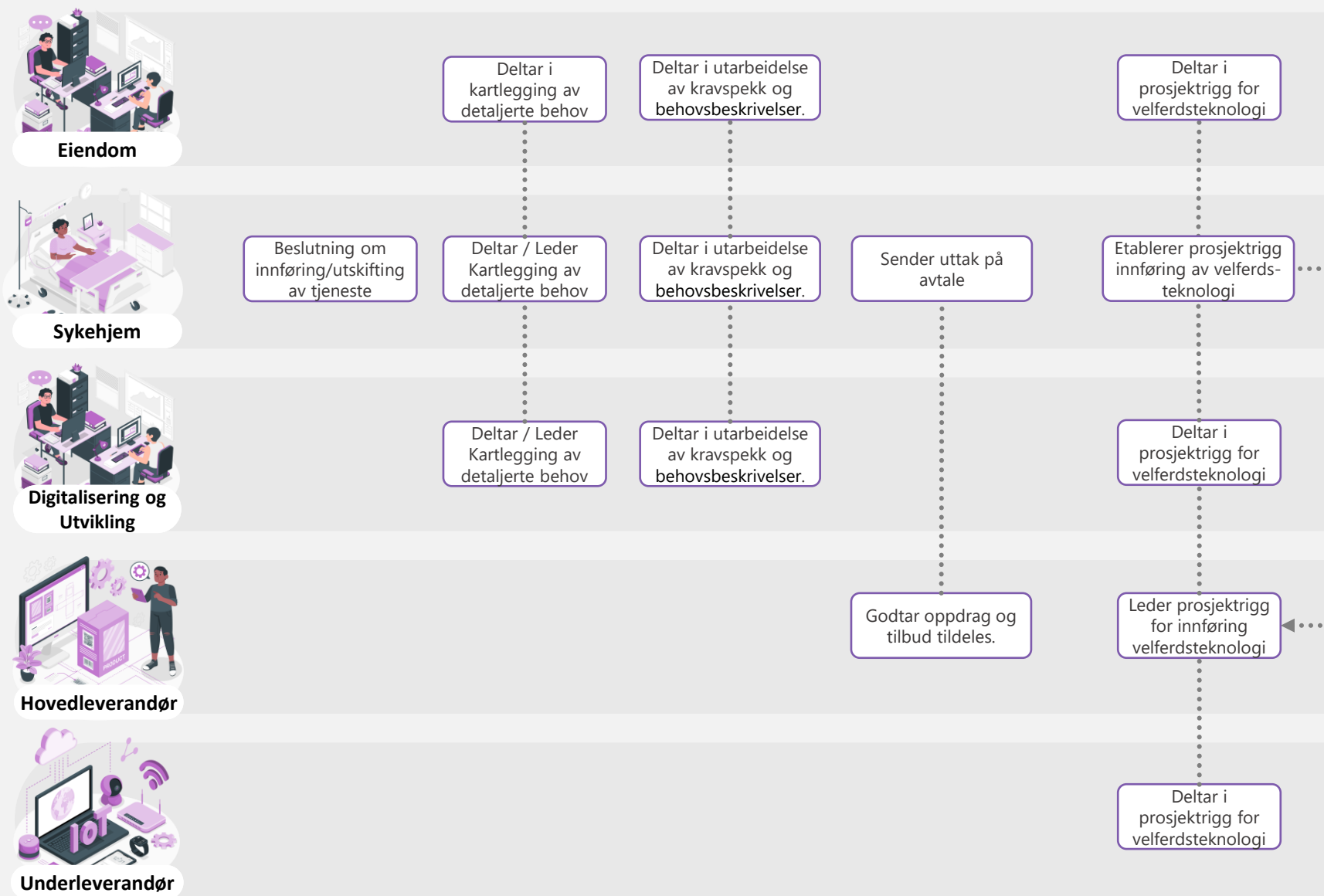
BRUKERSCENARIO 8A

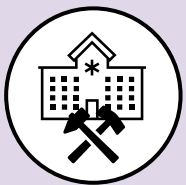
Tilpasning og innføring av tjeneste i institusjon

Tilfeller hvor Kunden ønsker innføring/utskifting av velferdsteknologi og DHO på institusjon.

Primærbehov:

- Prosjektledelse for innføring/utskifting av velferdsteknologiske tjenester på institusjon
- Koordinering mellom aktørene som må involveres.
- Planlegge og designe løsningsforslag iht. Kundens infrastruktur.
- Koordinere implementering / installering av nødvendig utstyr.





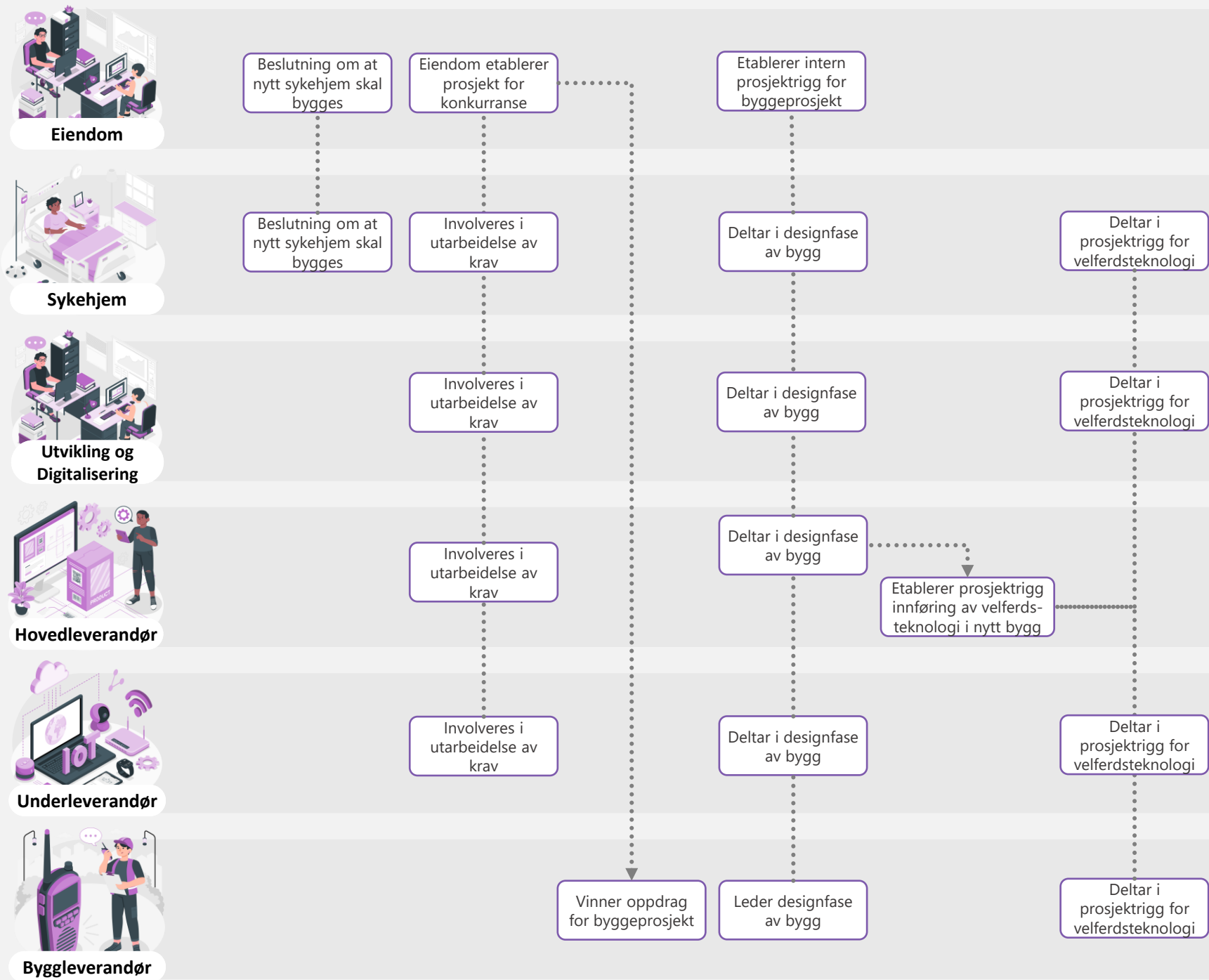
BRUKERSCENARIO 8B

Tilpasning og innføring av tjeneste i nye institusjoner

Tilfeller hvor Kunden ønsker innføring av velferdsteknologi og DHO på nye institusjonsbygg.

Primærbehov:

- Prosjektledelse for innføring/utskifting av velferdsteknologiske tjenester på institusjon
- Koordinering med Eiendom og Byggleverandør i designfase av bygget.
- Koordinering med institusjonen for å sikre at alle behov er ivaretatt.
- Koordinering mellom aktørene som må involveres for innføring av velferdsteknologi.
- Planlegge og designe løsningsforslag iht. Kundens infrastruktur og byggets arkitektur.
- Koordinere implementering / installering av nødvendig utstyr.





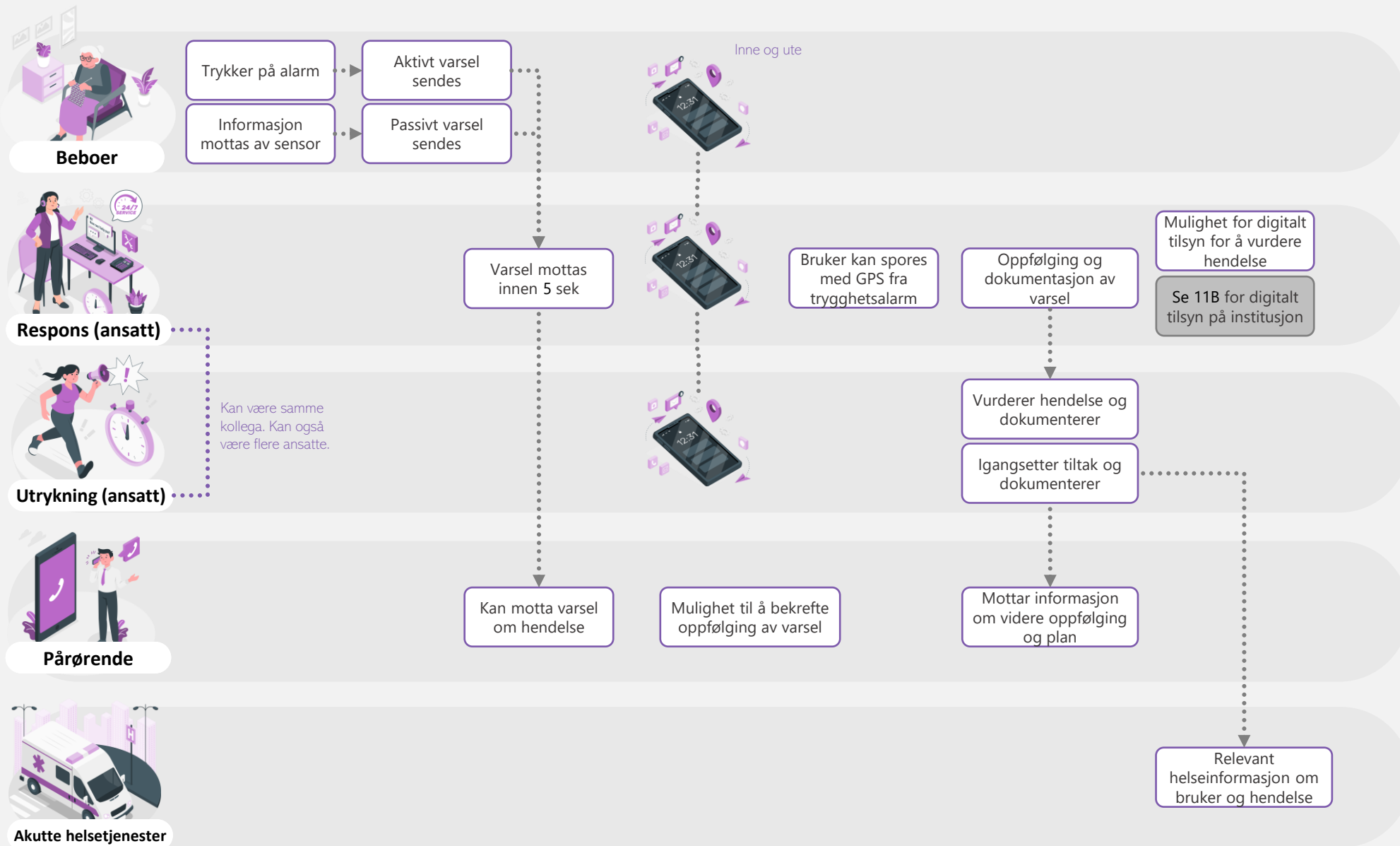
BRUKERSCENARIO 9

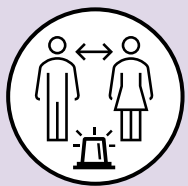
Varsling, utrykning og respons på institusjon (Pasientvarsling)

Tilfeller hvor beboer initierer aktivt eller passivt varsel, og de ansatte responderer og bistår beboer.

Primærbehov:

- Teknisk responstid under 5 sek.
- Kobling til EPJ for automatisk dokumentasjon av hendelse og responstid.
- Mulighet til sensorer som varsler hvis beboer går ut og har tatt av seg alarm.
- Mulighet til digitalt tilsyn
- Mulighet til å spore beboer med lokalisering hvis de har på seg en enhet
- Fleksibel arbeidsflate for å håndtere varsel.
- Mulighet til informering av pårørende
- Styringsdata skal kunne gjenbrukes.





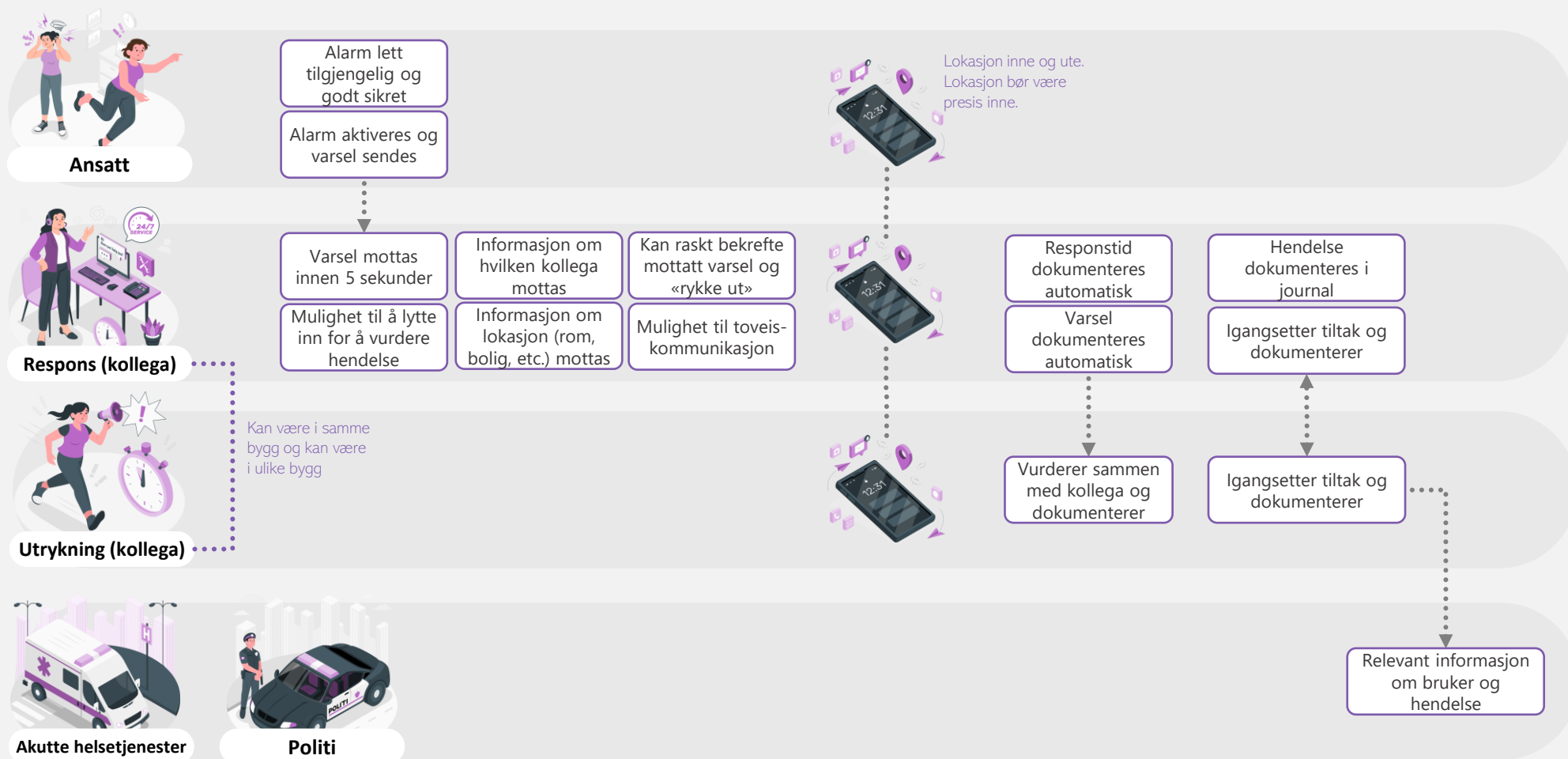
BRUKERSCENARIO 10

Kollegavarsling

Tilfeller hvor ansatte behøver bistand av kollegaer i utrygge situasjoner.

Primærbehov:

- Teknisk responstid på under 5 sek.
- Brukervennlig og trygg alarm.
- Stille varsling og mulighet til å lytte inn på kollega for å utføre diskre vurdering.
- Mulighet til toveis kommunikasjon for hendelser som ikke er like akutte og ikke krever diskre vurdering.
- Funksjonell enkel oversikt over hvilken kollega som trenger bistand og hvor de befinner seg.
- Effektiv overgang fra alarm til mobil
- Støtte for GPS, 4G, Wifi (alarm og lokalisering inne og ute).
- For sykehjem er det behov for kobling til, eller som del av pasientvarslingsanlegget.
- Styringsdata skal kunne gjenbrukes
- Fleksibilitet til hvordan alarmen kan bæres slik at det ikke kommer til skade for ansatte i enkelte situasjoner (Eks. kvelning med snor).



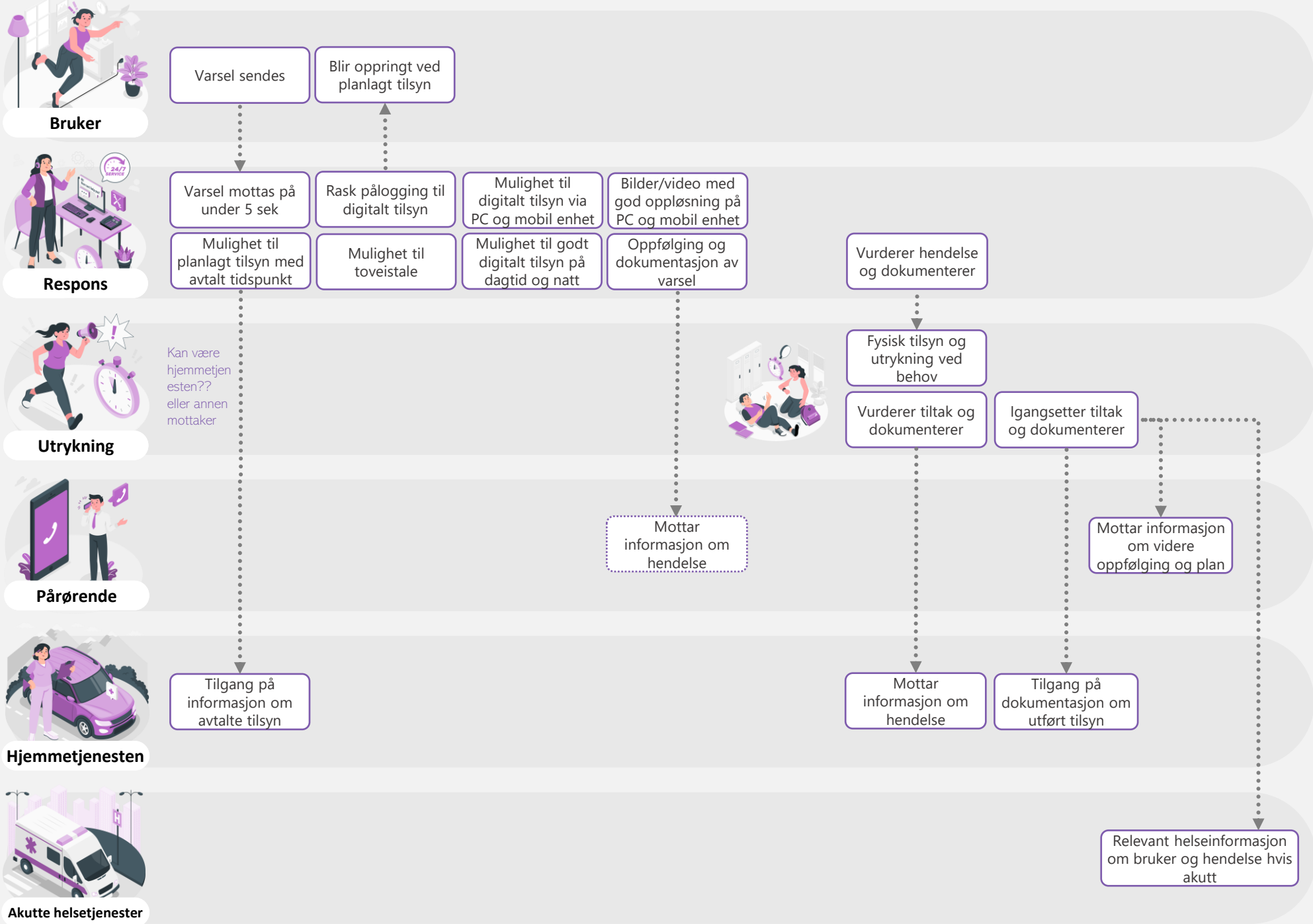


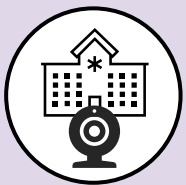
BRUKERSCENARIO 11A

Digitalt tilsyn hjemme hos bruker

Tilfeller der det er behov for **planlagte, kontinuerlige, og hendelsesbaserte** tilsyn hjemme hos bruker.

- Primærbehov:
- Teknisk responstid under 5 sek.
 - Planlagte tilsyn kunne planlegges med tidspunkt
 - Mulighet til digitalt tilsyn via bilde og video
 - Mulighet til digitalt tilsyn hele døgnet
 - Mulighet til digitalt tilsyn på ulike type enheter
 - Tilkobling til EPJ der det er relevant
 - Mulighet til diskre teknologi hvis bruker ønsker det
 - Mulighet til å kunne benytte multisensorer / multifunksjonelle sensorer for å begrense antall IoT enheter som benyttes i brukers hjem.





BRUKERSCENARIO 11B

Digitalt tilsyn på institusjon

Tilfeller der det er behov for **planlagte, kontinuerlige**, og **hendelsesbaserte** tilsyn på institusjoner.

Primærbehov:

- Teknisk responstid under 5 sek.
- Tilkobling til pasientvarslingsanlegg for varsling
- Tilkobling til EPJ der det er relevant
- Diskré teknologi ovenfor beboer
- Mulighet til å kunne benytte multisensorer / multifunksjonelle sensorer for å begrense antall IoT enheter som benyttes.
- Mulighet til å ha sensor i gangene som også leser fall.
- Minimering av falske alarmer ved hjelp at teknologi som kan tillære seg rom og bevegelsesmønstre.
- Døgntkontinuerlig sensor for å ivareta kontinuerlig tilsyn når som helst på døgnet.
- På sikt ha mulighet til å erstatte andre eksisterende IoT løsninger som kan dekkes av multisensor.

