Vedlegg 1 til Bilag 1

Brukerscenarier

Anskaffelse av velferdsteknologisk plattform

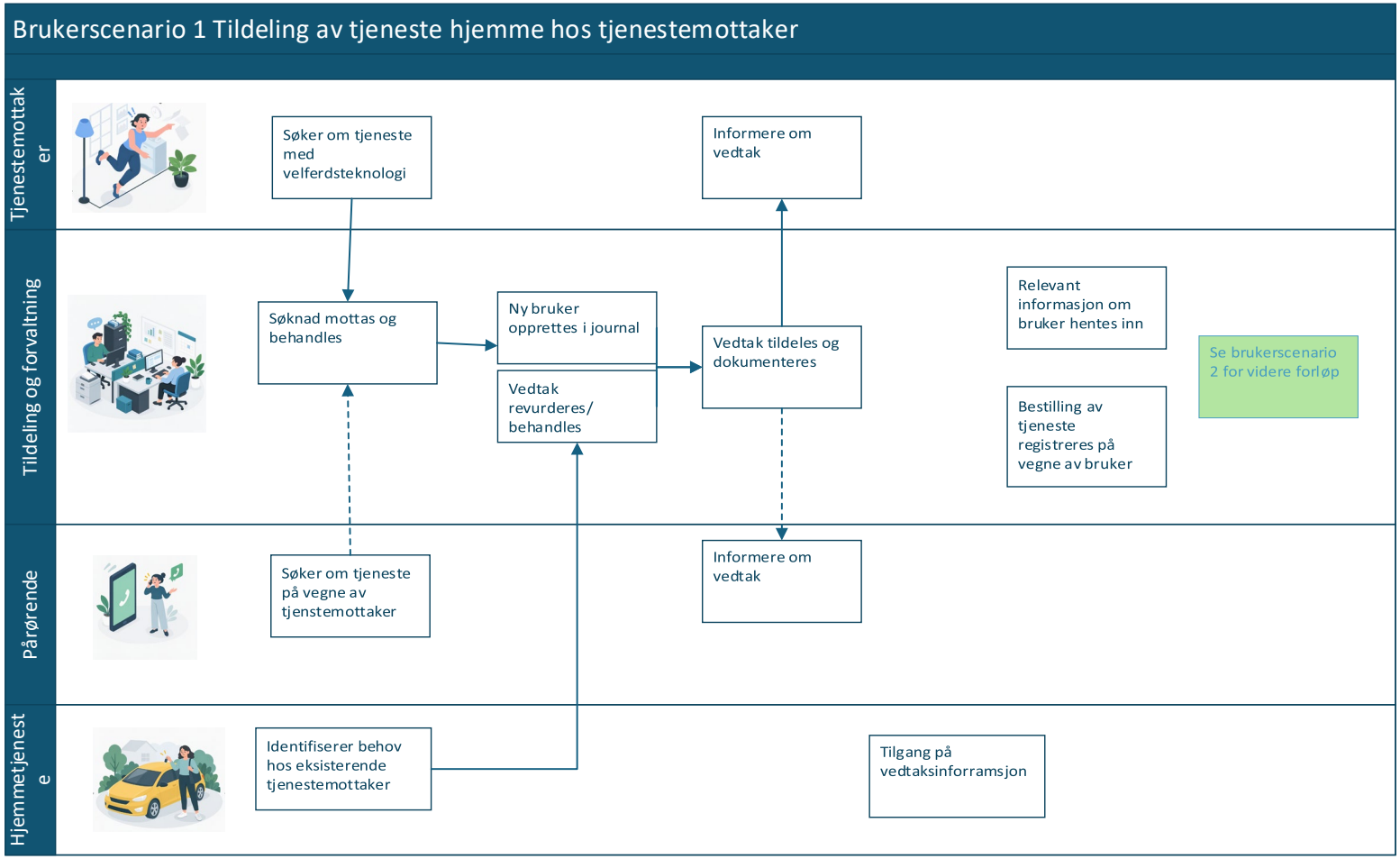
Innledning

Behov for samhandling og informasjonsflyt i seks kommuner i Gardermoregionen.
Formålet med brukerscenariene er at Kunden skal kunne vurdere hvor godt Leverandørens tilbud oppfyller kundens behov for helhetlige og sammenhengende tjenester. Besvarelse og demonstrasjon av brukerscenarier som beskrevet i SSA-L Bilag 1 i kap. 2.2 Overordnede krav til Leverandøren, kravnummer 2.2.5 vil være gjenstand for evaluering.

Begreper og forklaring

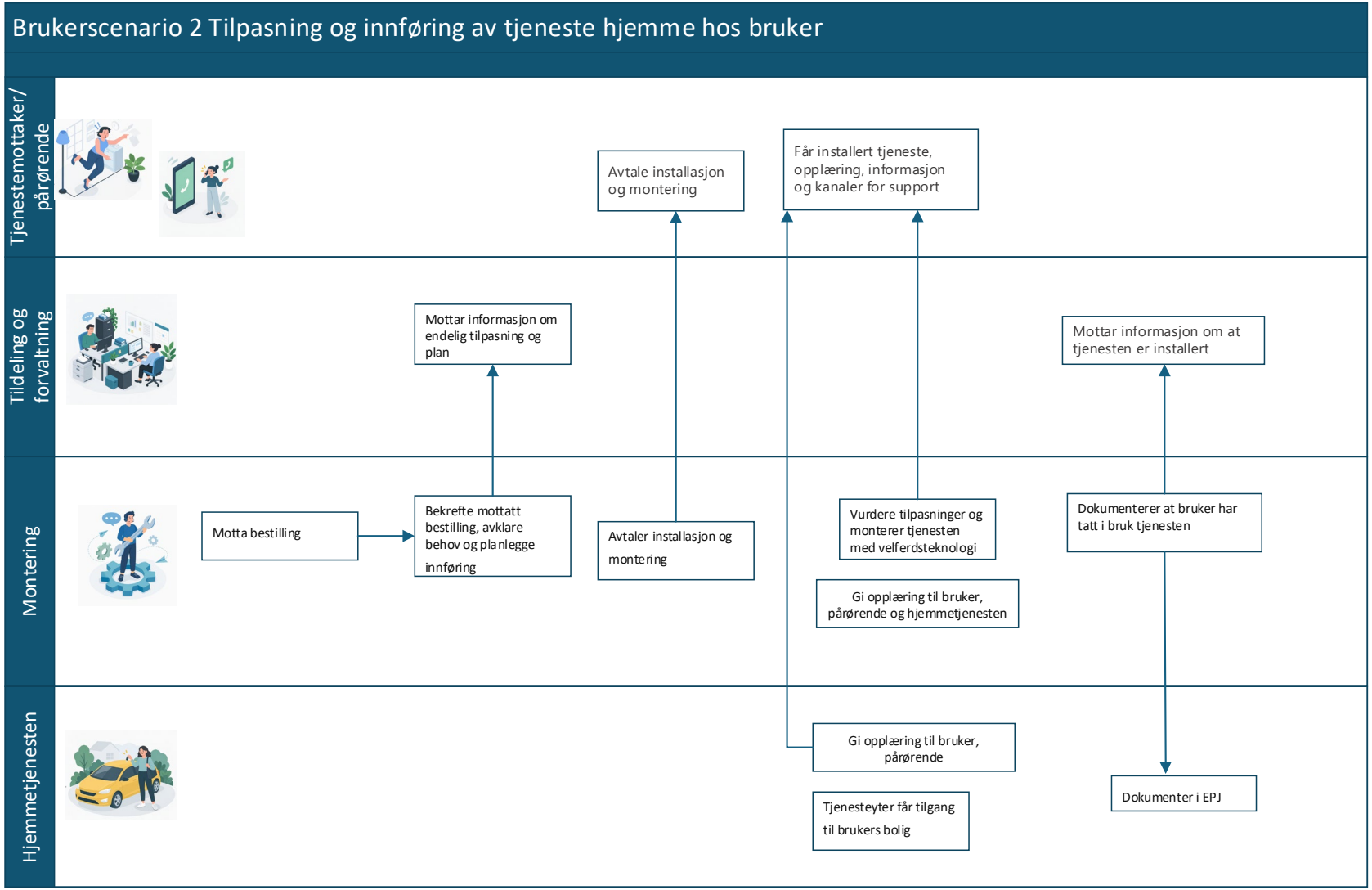
Begrep	Forklaring på begrep
Tjenestemottaker	En innbygger som mottar en eller flere velferdsteknologiske tjenester fra kommunen
Pårørende	Nærstående til tjenestemottaker som er registrert og godkjent som pårørende hos Kunden. Pårørende kan også omfatte venner og frivillige
Hjemmetjenesten	Kommunens tilbud til innbyggere som er hjemmeboende og som har behov for helsehjelp på grunn av skade, funksjonshemming, eller sykdom.
Institusjon	Kommunens helsetjeneste til innbyggere som ikke klarer seg i eget hjem.
Administrasjon	Tjenestesteder i kommunene som kan ha en administrerende funksjon.
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.
IKT	Har kommunens ansvar for å utvikle nye og bedre tjenester og digitale løsninger for innbyggere og ansatte.
Akutte helsetjenester	Ambulanse og legevakt i dette dokumentet.
Leverandør	Leverandør denne avtalen inngås med.
Underleverandør	Underleverandør/samarbeidspartner av hovedleverandør
Respons	Kunden, underleverandør eller tredjepart som leverer responstjenester.
Utrykning	Kunden, underleverandør eller tredjepart som leverer utrykningstjenester.
Montering	Kommunen og/eller Leverandør leverer montering / teknisk installasjon av velferdsteknologi, opplæring og support for bruker.

Brukerscenarier



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).

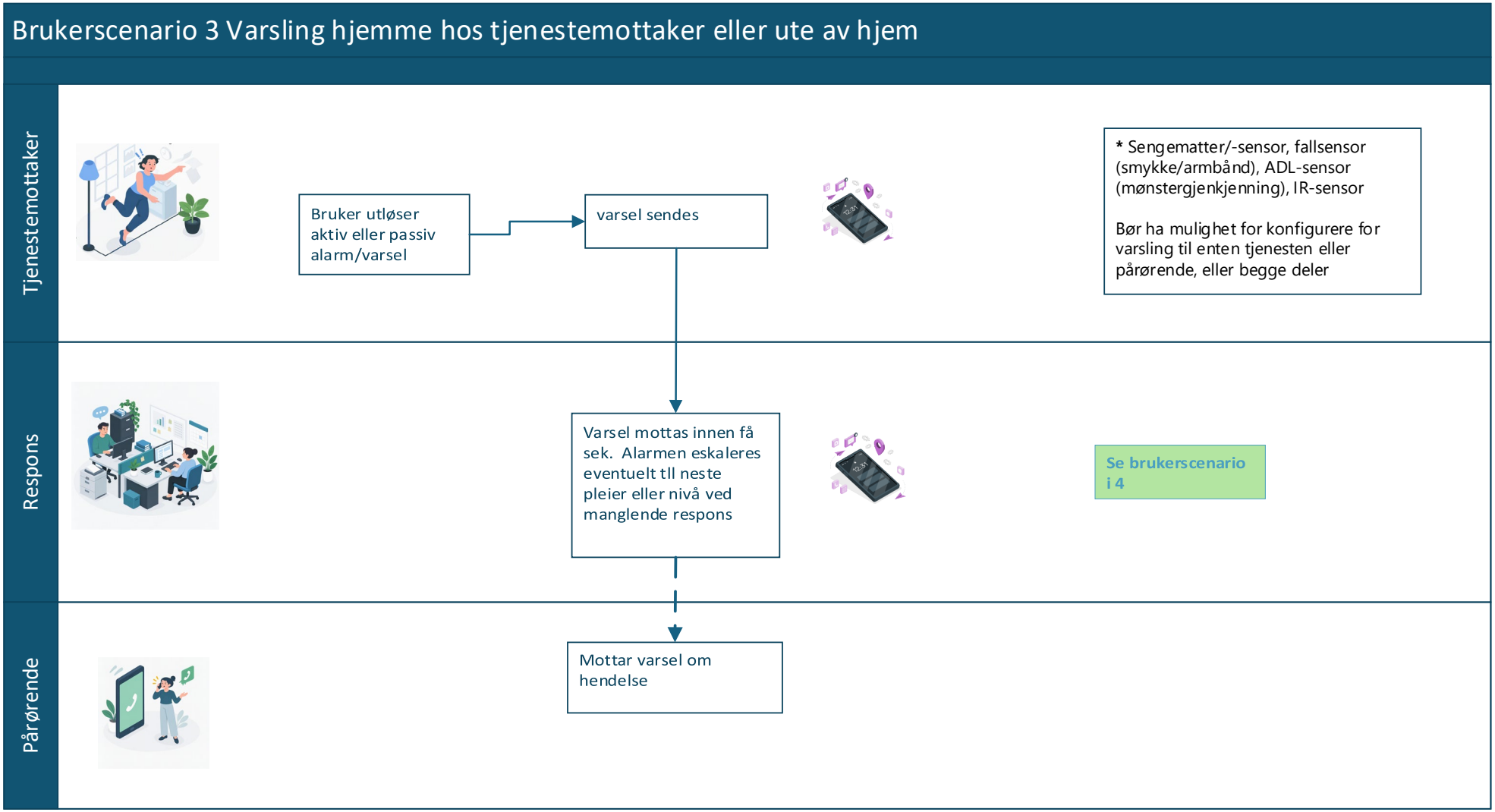


Tilfeller hvor bruker i egen bolig har fått vedtak på tjeneste med velferdsteknologi og det er behov for tilpasninger, installasjon og opplæring i bruk av teknologien.

Primærbehov:

- Én 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
- Plattformen må ha oversikt over batterikapasitet i enhetene
- Montører har erfaring og kunnskap om brukergruppen.
- Mulighet til hasteoppdrag.

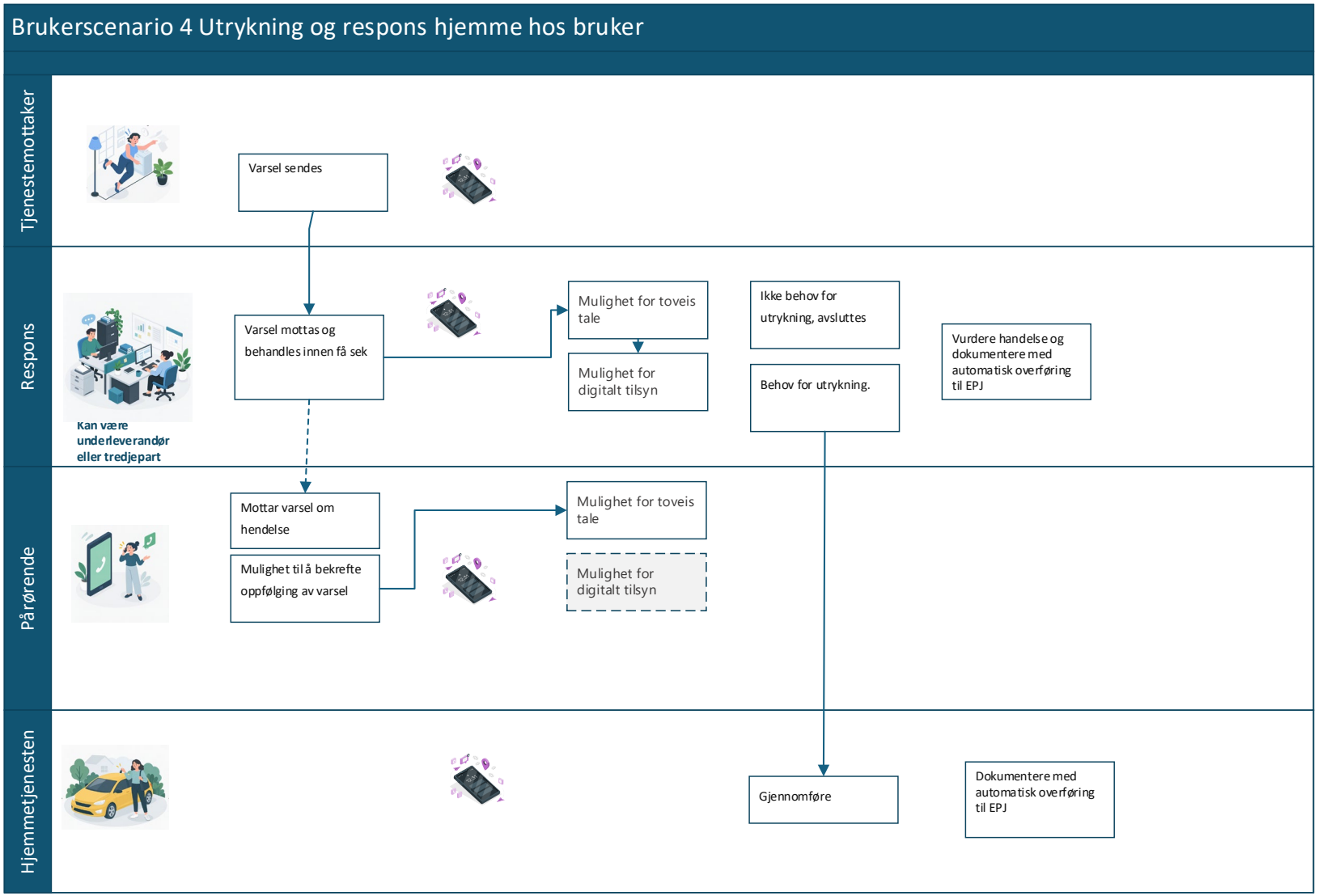
Brukerscenario 3 Varsling hjemme hos tjenestemottaker eller ute av hjem



Tilfeller der bruker aktivt initierer varsling av ulike årsaker.

Primærbehov:

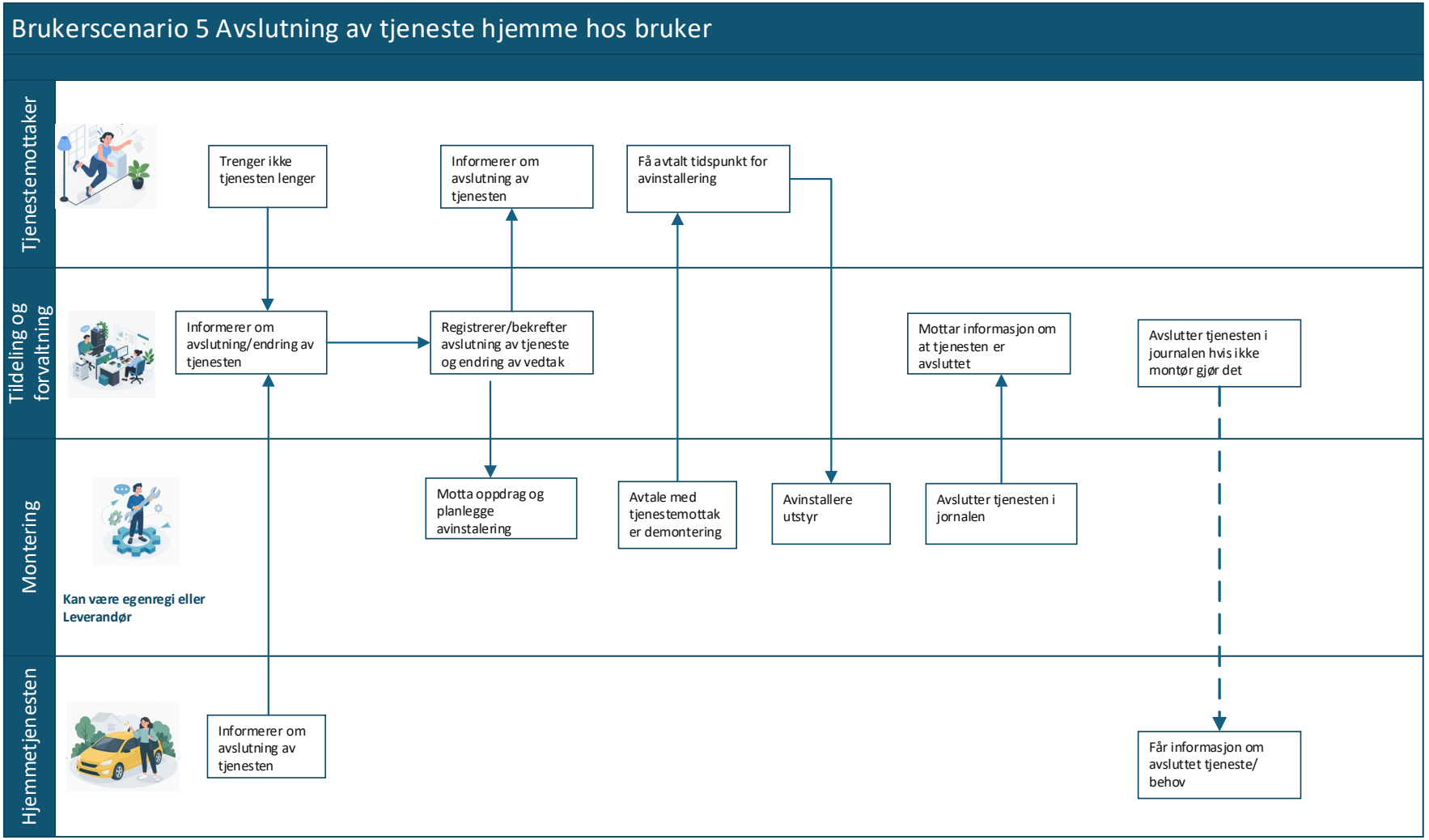
- Teknisk responstid innen få sek.
- Enkel og sikker alarm å bruke og bære, samt enkel opplæring.
- Funksjonelt enkel oversikt over hvilken bruker som trenger bistand og hvor de befinner seg.
- Støtte for GPS, 4G/5G el., Wifi (alarm og lokalisering inne og ute).
- Kobling til EPJ for automatisk dokumentasjon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



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:

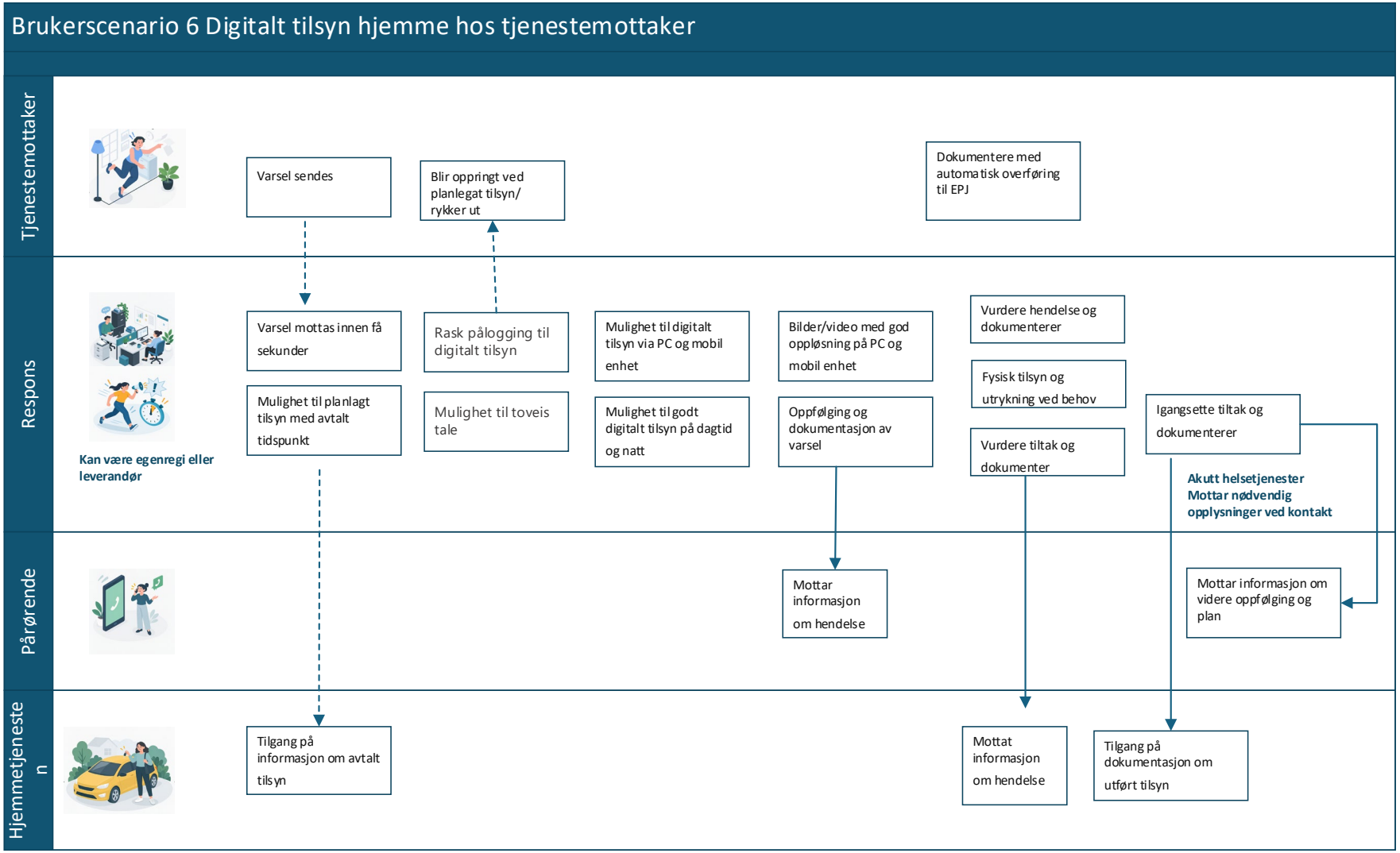
- Én felles arbeidsflate for registrering og behandling av bestillinger mellom aktørene.
- Rollebasert tilgangsstyring for å begrense innsyn i brukers helseopplysninger.
- Styringsdata på support henvendelser som går til leverandører
- Plattformen ørermå ha oversikt over batterikapasitet i enhetene
- Montører har erfaring og kunnskap om brukergruppen.
- Mulighet til hasteoppdrag.



Tilfeller hvor bruker i egen bolig ønsker å avslutte en eller flere tjenester med velferdsteknologi eller tjenesten ser det som hensiktsmessig å avslutte eller endre tjeneste/vedtak

Primærbehov:

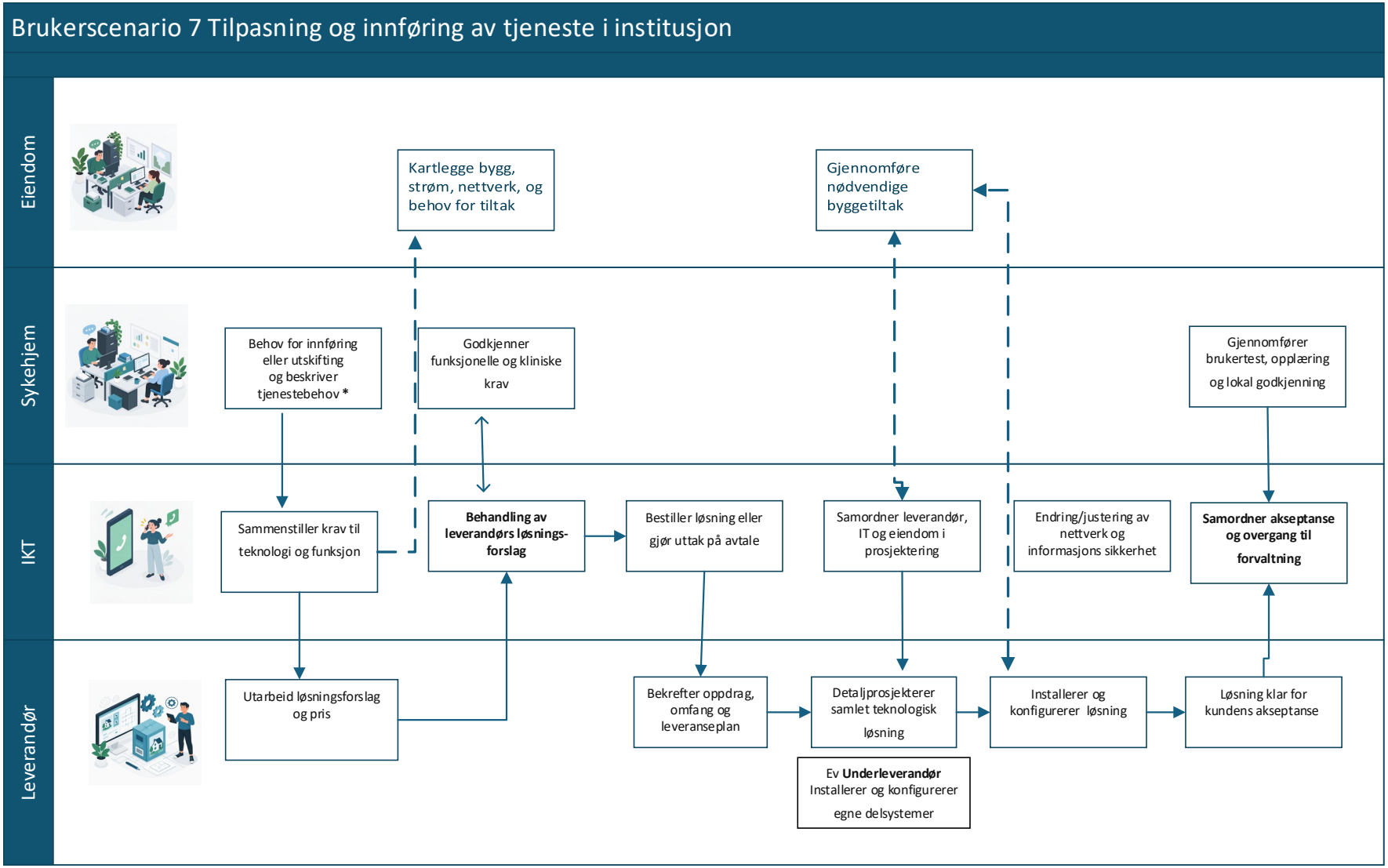
- Én felles arbeidsflate for avslutning og behandling av tjenester mellom aktørene.
- Rollebasert tilgangsstyring for å begrense innsyn i brukers helseopplysninger.
- Digital flyt for avslutning av tjeneste slik som for bestilling av tjeneste.
- Tilgang på data om at tjeneste er avsluttet av leverandør.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



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

Primærbehov:

- Én felles arbeidsflate for registrering og behandling av bestillinger mellom aktørene.
- Teknisk responstid på få sekunder.
- 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 diskré teknologi hvis tjenestemottaker ønsker det
- Mulighet til å kunne benytte multisensorer / multifunksjonelle sensorer for å begrense antall IoT enheter som benyttes i brukers hjem.



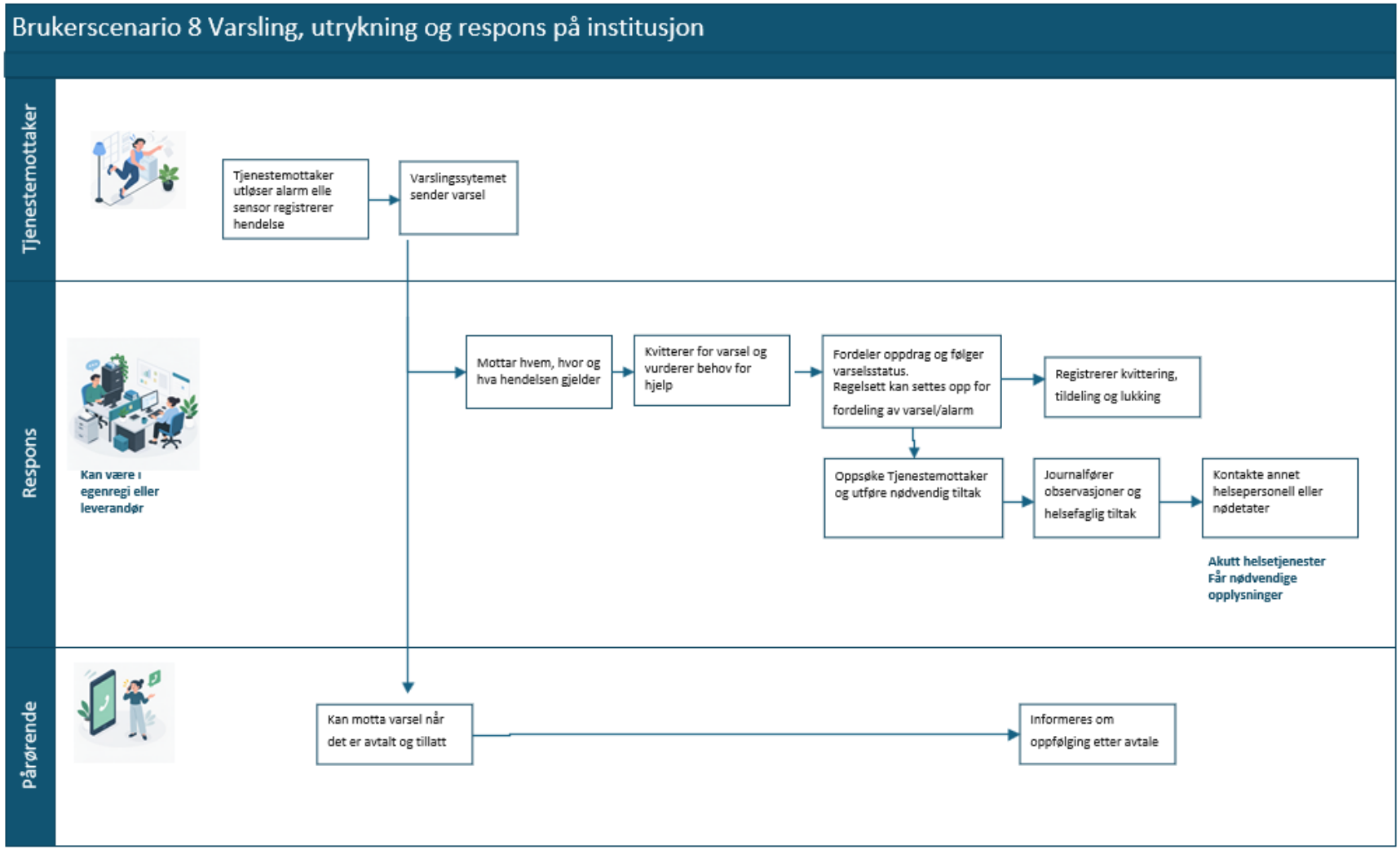
Tilfeller hvor Kunden ønsker innføring/utskifting av velferdsteknologi på institusjon.

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.

* Sengematter/-sensor, fallsensor (smykke/armbånd), ADL-sensor (mønstergjenkjenning), IR-sensor

Bør ha mulighet for konfigurere for varsling til enten tjenesten eller pårørende, eller begge deler



Tilfeller hvor tjenestemottaker initiserer aktivt eller passivt varsel og de ansatte responderer og bistår tjenestemottaker.

Primærbehov:

- 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 9 Digitalt tilsyn på institusjon



Tjenestemottaker

Planlagt tilsyn eller sensor gir varsel



Respons

Kan være i egenregi eller leverandør

Åpner digitalt tilsyn etter plan, varsel eller behov

Vurderer beboers situsajon gjennom sikker visning

Velger: avslutte, samtale eller fysisk oppfølging

Loggfører digitalt tilsyn og beslutning

Gjennomfører fysisk tilsyn når det er nødvendig

Journalfører observasjoner og helsefaglig tiltak

Kontakte annet helsepersonell eller nødetater

Akutt helsetjenester Mottar nødvendig opplysninger ved kontakt



Pårørende

Informeres om oppfølging etter avtale

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

Primærbehov:

- Teknisk responstid innen få sekunder.
- Tilkobling til pasientvarslings anlegg 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 bevegelsesmønster.
- Døgnkontinuerlig 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.

Brukerscenario 10 Kollegavarsling



Alarm lett tilgjengelig og godt sikret

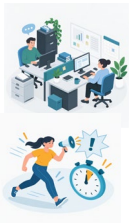
Alarm aktiveres og varsel sendes



Lokasjon inne og ute. Lokasjon bør være presis inne.

Ansatt

Respons



Kan være i samme bygg og kan være i ulike bygg

Varsel mottas innen få sekunder

Mulighet til å lytte inn for å vurdere hendelsen

Informasjon om hvilken kollega hendelse gjelder

Informasjon om lokasjon(Rom, bolig etc.) mottas

Kan raskt bekrefte mottatt varsel og «rykke ut»

Mulighet til toveis kommunikasjon



Responstid dokumenteres automatisk

Hendels dokumenteres i journal

Varsel dokumenteres automatisk

Igangsette tiltak og dokumenter

Vurder sammen med kollega og dokumenter

Akutt helsetjenester/ politi
Relevent informasjon om bruker og hendelse

Tilfeller hvor ansatt behøver bistand av kolegaer i utrygge situasjoner.

Primærbehov:

- Teknisk responstid innen få sek.
- Brukervennlig og trygg alarm.
- Stille varsling og mulighet til å lytte inn på kollega for å utføre diskré vurdering.
- Mulighet til toveis kommunikasjon for hendelser som ikke er like akutte og ikke krever diskré 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).
- Ikke begrenset til helsesektoren.