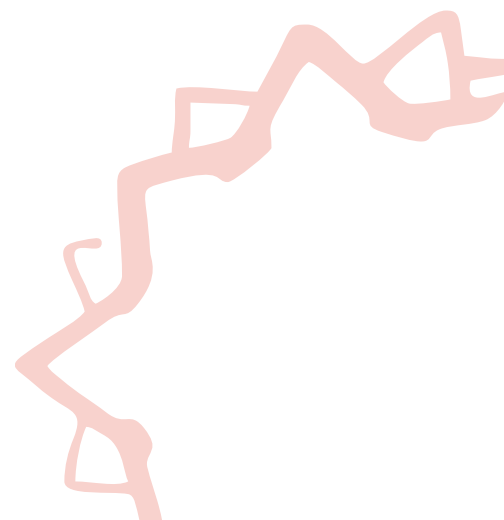




Helsevakten

Responssentertjeneste



Innhold

Innhold

Innhold	1
Helsevakten	2
Samarbeidsmøter.....	3
Arbeidsflyt.....	3
Rapporter	4
Medisineringsstøtte	5
Mottak pr. i dag	5
Kvalitet.....	6
Bemanning og antall ansatte gjennom døgnet	6
IT-infrastruktur og IT-beredskap	6
Redundant kommunikasjon.....	7
Anskaffelser	8
Kostnader	8
Oppsummert	8

Helsevakten

Helsevakten er en responsentertjeneste for mottak av signaler fra velferdsteknologiske løsninger for hjemmeboende. Tjenesten ble etablert 20 august 2018 og er lokalisert i Fredrikstad kommune.

Helsevakten er et samarbeid mellom flere kommuner. Per juni 2023 er følgende kommuner med i samarbeidet:

- Fredrikstad
- Hvaler
- Råde
- Våler
- Frogn
- Sarpsborg
- Rakkestad
- Lillehammer
- Øyer
- Gausdal
- Ringebu
- Ås
- Moss
- Ringerike
- Halden
- Nordre Follo

Samarbeidet er basert på et offentlig-offentlig samarbeid, som muliggjør tiltredelse av samarbeidet uten offentlig anskaffelse. Avtale om vertskommunesamarbeid er en bilateral avtale mellom én vertskommune og én samarbeidskommune. Det er i avtalen opsjon på at samarbeidet kan utvides med flere kommuner, under forutsetning av at vilkårene for samarbeidet videreføres til nye parter i avtalen.

Samarbeidsformen krever aktivt samarbeid, hvor samtlige deltakere har reell innflytelse på tjenesten. Driften av Helsevakten skal være transparent overfor alle deltakende kommuner. Kostnadsbildet vil endre seg over tid, da selvkostpris (inkl. overheadkostnader) legges til grunn. Med Helsevakten vil kommunene dra veksler på hverandres erfaringer ved bruk av ulike velferdsteknologiske løsninger knyttet på felles helsevakt.

Helsevakten skal tilby en helhetlig tjeneste for mottak av velferdsteknologiske løsninger, og har som målsetting å levere en god og servicert tjeneste. Brukerne skal bli møtt med respekt og verdighet.

Tjenesten skal avlaste utøvende tjeneste i form av pålitelig avklaringsgrad, som igjen skal føre til bedre ressursutnyttelse for kommunene. Likeledes skal en i størst mulig grad fange opp uregelmessigheter i bruk av trygghetsalarmen, for å avdekke eventuell fallende helsetilstand, for deretter varsle tjenestene.

Helsevakten er bemannet med helsepersonell, med minimum en sykepleier på vakt til enhver tid, dette i henhold til Helsedirektoratets anbefalinger til kompetanse, som innebærer at minst en person på vakt har relevant utdanning på bachelornivå.

Samarbeidsmøter

Som deltaker i Helsevaksamarbeidet forplikter man seg til å stille på samarbeidsmøter. Samarbeidsmøtene omhandler erfaringsdeling og utvikling innenfor velferdsteknologiområdet, eHelseavdelingen i Fredrikstad kommune har ansvar for innkalling og gjennomføring av møtene.

Med velferdsteknologi kreves nye tjenesteforløp, kost/nytte vurderinger, gevinstoppfølging etc. Hver enkelt kommune står fritt til å utvikle tjenesteforløp som passer det enkelte formålet i egen kommune, det som derimot må enes om i samarbeidet er overgangen bruker/Helsevakten og Helsevakten/tjenesten. Erfaringsdeling på tvers av kommuner øker muligheten for å utnytte teknologien godt, slik at vi får bedre, mer effektive og sikrere helse- og omsorgstjenester.

Arbeidsflyt

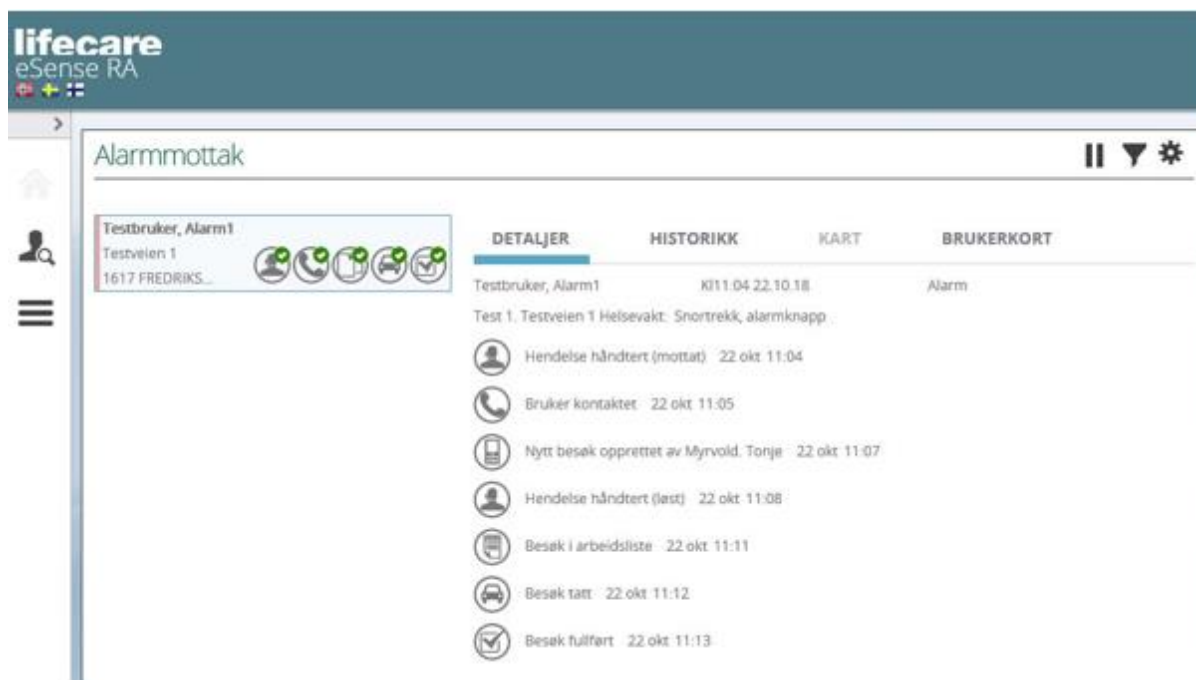
Ved utløst alarm håndterer Helsevakten hendelsen i eSense (TietoEvry) som er integrert med EPJ systemet Gerica. Her følger opplysninger som personalia, diagnoser med evt. merknader, og neste planlagte besøk fra hjemmesykepleien / annen kommunal tjeneste. Denne informasjonen vises i eSense (Helsevakten) fra Gerica (EPJ), det er ingen behov for dobbeltregistreringer.

Løsningen legger til rette for god beslutningsstøtte og sømløs arbeidsflyt i tjenesten. Hendelser som ikke krever oppfølging av tjenesten, dokumenteres i Helsevaktjournal i Gerica, noe som fører til at tjenesten har full oversikt over aktivitet knyttet til pasientens bruk av velferdsteknologiske løsninger. Kreves det oppfølging av tjenesten lyses oppdraget ut på LMP (Lifecare Mobil Pleie), i tillegg til utlyst Helsevaktjournal som legger seg i Gerica. Hvem som mottar varselet styres fra tjenesten og nivået tiltaket er satt på i Gerica.

Helsevakten får statusoppdateringer på oppdraget i form av 1) Besøk i arbeidsliste, når ansatt i tjenesten legger oppdraget til sin arbeidsliste. 2) Besøk tatt, når ansatt i tjenesten har kommet frem til brukeren, og åpnet oppdraget med tiltak. 3) Besøk fullført, når ansatt i tjenesten har gjennomført oppdraget, dokumentert og avsluttet.

Om besøket ikke blir lagt til en arbeidsliste innen 5 minutter, får Helsevakten varsel på dette, og ringer tjenesten. Helsevakten avslutter ikke hendelsen i eSense før tjenesten har fullført oppdraget.

Helsevakten har ikke tilgang på å lese journalnotat på brukeren i Gerica, de har kun mulighet til å skrive. Dokumentasjon foretatt av Helsevakten, legger seg i Gerica på gjeldende pasient, det lagres ikke i eSense. Det er kun gitte felt som er tilgjengelig for personell ved Helsevakten.



Figur 1: eSense (mottaket) Helsevakten benytter. Bildet viser innkommen alarm og tiltaksliste knyttet til hendelsen

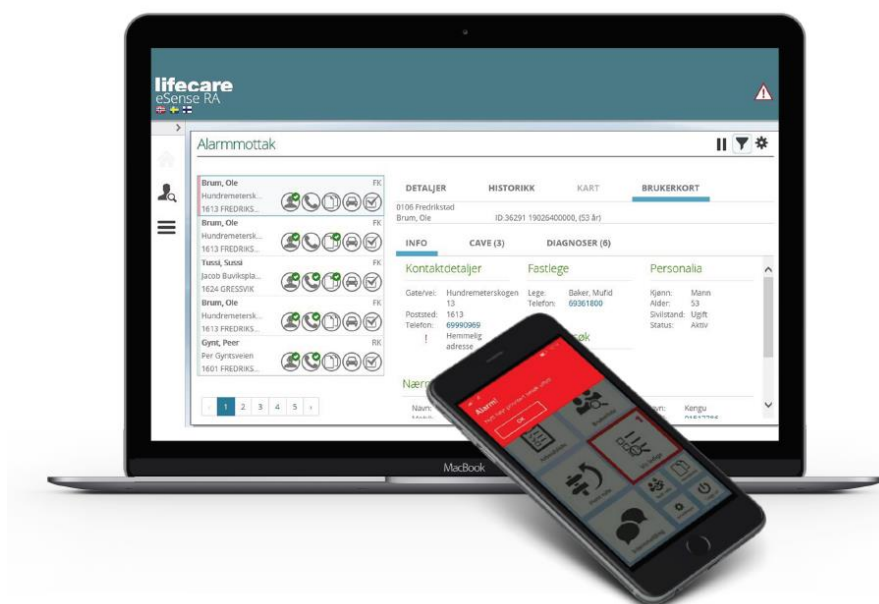
Rapporter

Kommunene mottar rapport per måned som inneholder: antall hendelser (ikke tekniske) inn i mottaket, antall utlyste oppdrag til tjenesten og antall oppdrag avklart i mottaket. Dette fordelt per vakt gjennom døgnet/mnd.

I tillegg følger kategorier på oppdraget. Kategoriene er utarbeidet etter erfaringer fra Helsevakten og i samarbeid med kommunene som knyttet på responsentertjenesten.

Respirasjonsbesvær	Medisinskteknisk utstyr
Smerter	Støttesamtale/psykisk støtte
Blødning	Oppnår ikke kontakt/hører ikke
Kvalme	Etterlyser hjemmesykepleien
Fall	Repetisjonsalarm
Eliminasjon	Falsk alarm/feiltrykk
Kvalme	Annet
Nedsatt almenntilstand	

Kommunene kan også ta ut egen Helsevaktrapport, og /eller rapport på tjenesten i Gerica. Helsevakten dokumenterer all kontakt i Gerica.



Figur 2: eSense (mottaket) og utlyst besøk på LMP til tjenesten

Medisineringsstøtte

Helsevakten overvåker varsler fra medisindispensere (Dignio og Evondos) i eSense. Tjenestene må selv ha rutiner på oppfølging og kontroll i administrasjonssystemet.

- Medisin levert (regelmotor, journalføres i Geric)
- Medisin ikke tatt (regelmotor, utlyst oppdrag på LMP til tjenesten)
- Teknisk informasjon (regelmotor, utlyst oppdrag på LMP til tjenesten)

Helsevakten overvåker varsler fra medisindispensere, hendelsen legger seg inn i eSense med automatisk utlyst oppdrag til tjenesten. Oppdraget skiller seg fra trygghetsalarmoppdrag da det vises med gul farge på LMP, og journalføres på tjenesten kommunen har definert.

Kommunene kan ta ut rapporter fra Geric, som viser tiden brukt på oppfølging av dispensere for gevinstoppfølging. Antall oppdrag følger også i månedlig rapportering fra Helsevakten.

Mottak pr. i dag

Per i dag mottar Helsevakten signaler fra digitale trygghetsalarmer, epilepsisensor, dørsensor, røykalarm, fallalarm, medisineringsstøtte og mobile trygghetsalarmer.

Type alarmer som er knyttet på per i dag er: Climax MX8, Climax GX8, Neat Novo, Doro og Safemate alarmer.

IOT plattformer som er knyttet på per i dag er Sensio Unity, Safemate Pro (som en del av Sensio), Tellu, Dignio Prevent og Evondos.

Kvalitet

Helsedirektoratet har gitt følgende anbefalinger til overordnede kvalitetskrav:

- Responstjenesten skal alltid være tilgjengelig.
- Minimum 95 prosent av alle varsler skal besvares innen 60 sekunder.
- Lavest mulig responstid for utførende tjenester, krav tilpasses lokale forhold.

Bemanning og antall ansatte gjennom døgnet

Vi søker å følge helsedirektoratets anbefalinger knyttet til Helsevakten. Helsevakten er bemannet med tre operatører dag og kveld, og to på natt. Natt er forøvrig lokalisert sammen med nattpatruljen som har koordinator i samme lokalet som Helsevakten. Et økt antall velferdsteknologiske enheter, eller andre årsaker til presset kapasitet, vil medføre oppbemanning.

Ansatte ved Helsevakten har dager i turnus i Fredrikstad kommunes trygghetspatrolje. Følgende organisering ses hensiktsmessig i forhold til kompetanseutvikling og robusthet i tjenesten. Sykepleieren ved Helsevakten møter pasienten gjennom trygghetsalarmen, og bruker sykepleierkompetansen ved vurdering av hendelsen og iverksettelse av tiltak, det synes derfor viktig å vedlikeholde det praktiske sykepleierfaget for å sikre god kvalitet.

IT-infrastruktur og IT-beredskap

Fredrikstad kommune har en lokalt installert løsning på responssenterløsning Lifecare eSense. Kommunens digitaliseringsvirksomhet drifter systemet på teknisk nivå. I tillegg til den tekniske driften har kommunen en eHelseavdeling med ansatte som har rollene som systemansvarlige. Samarbeidet mellom Virksomhet for Digitalisering og eHelseavdelingen ivaretar både den tekniske arkitekturen og virksomhetsarkitekturen knyttet til løsningen.

eSense fungerer som et nav i løsningen, og er også Helsevaktens viktigste arbeidsverktøy. eSense er laget for å understøtte en rekke sensorplattformer, og håndtere deres dataflyt inn mot Gerica. eSense lagrer ikke data fra EPJ, men kan presentere data som på forhånd er definert som relevant for bemanningen i Helsevakten. Denne informasjonen hentes direkte fra den enkelte Gerica på forespørsel. Skalerbarheten i eSense er stor, og det utvikles stadig integrasjoner mot nye plattformer.

Autentisering, sporing og logging i eSense foregår på samme måte som for journalsystemer. For å gi eSense tilgang til nødvendig informasjon fra underliggende Gerica, opprettes en systembruker i det enkelte journalsystem. Denne tilgangen forvaltes av den enkelte kommune. eSense vil kun få tilgang til informasjon gitt gjennom denne tilgangsprofilen.

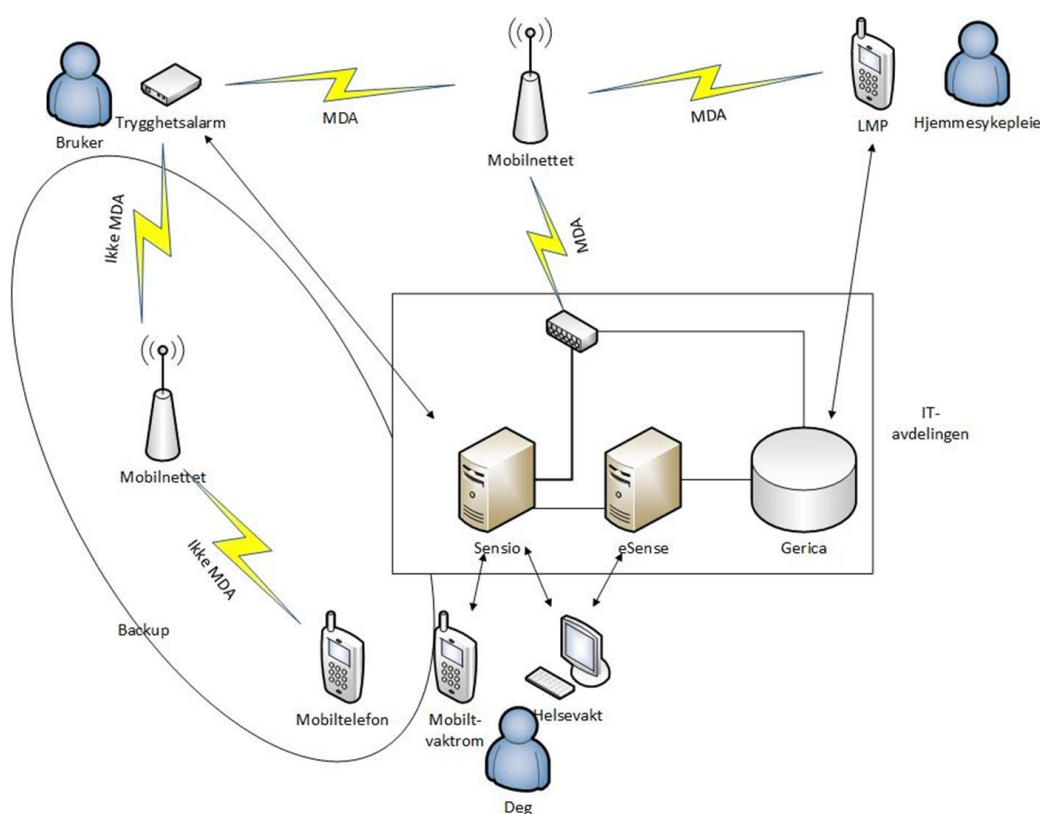
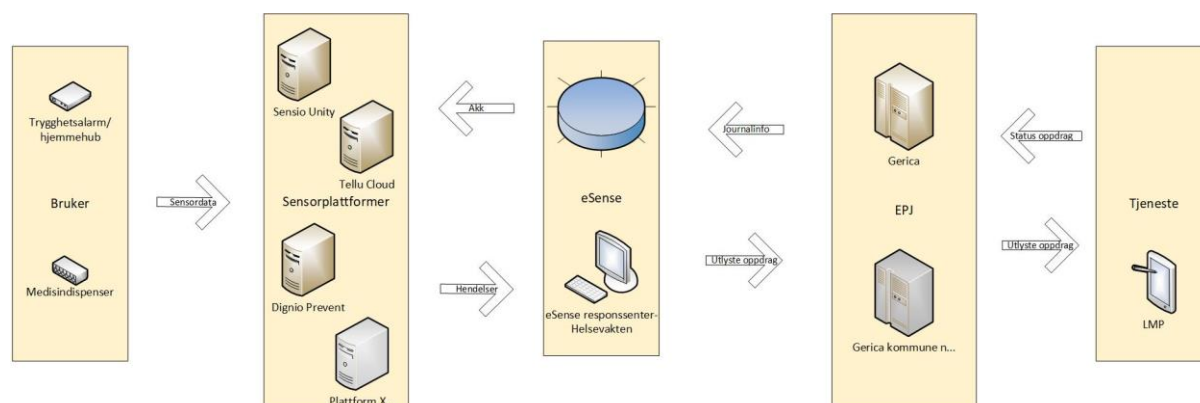
Kommunikasjon mot samarbeidskommunenes Gerica gjøres via VPN som settes opp av nettverksteknikere fra Fredrikstad kommune. Dette sikrer kryptert kommunikasjon mellom kommunenes sikre soner

Oppsett og drift av kommunikasjonsløsninger gjøres av nettverksteknikere i kommunenes digitaliseringsvirksomhet. Annen teknisk drift av løsningskomponenter er ivarettatt av digitaliseringsvirksomhetens arkitekt for helse- og velferdssystemer, og virksomhetens driftsavdeling.

Alle kommunene drifter sine egne systemer og plattformer. All overvåking, drift og vedlikehold av eSense gjøres fra Fredrikstad kommune. Teknisk overvåking og oppfølging

av feil gjøres som førstelinje i Helsevakten, som er bemannet 24/7/365. I tillegg har kommunens digitaliseringsvirksomhet en beredskapsvakt på IT-systemer tilgjengelig tilsvarende.

Mange av samarbeidskommunene benytter Sensio Unity som sensorplattform. Andre sensorplattformer kan også kobles på, slik som Tellu i figuren nedenfor. Denne benyttes av to kommuner per i dag. Kommunene står for forvaltning av sensorplattformen på egenhånd, og med egne avtaler med leverandør av aktuell plattform. Fredrikstad kommune har flere ressurser med kompetanse på Sensio Unity, eSense og Gerica, både på drift, forvaltning og utvikling og ser fordelen av samarbeid i et større fagnettverk som dette er.



Redundant kommunikasjon

Skissen beskriver ulike kommunikasjonsveier for trygghetsalarmer tilkoblet Helsevakten gjennom Sensio Unity. Den nøyaktige tekniske løsningen vil kunne variere noe på de ulike plattformene, men konseptet er stort sett det samme på tvers av løsninger.

Primær kommunikasjonskanal for trygghetsalarmene er gjennom datatrafikk i mobilnettet over en MDA-kanal mot tilhørende plattform. Tilsvarende lys oppdrag ut på LMP gjennom samme teknologi. Skulle det oppstå en situasjon der trygghetsalarmene ikke når serveren, vil disse forsøke sekundær kommunikasjonskanal. Sekundær kommunikasjonskanal er basert på GSM-taletrafikk, og vil gå som et taleanrop direkte mot en mobiltelefon i Helsevakten.

Anskaffelser

Kommunene kan gå til anskaffelse av periferiutstyr/velferdsteknologi i fellesskap, for å oppnå stordriftsfordeler. Fredrikstad kommune vil invitere samarbeidskommunene til deltakelse i relevante felles anskaffelsesavtaler og enkeltanskaffelser.

Kostnader

Responsentertjenesten ved Helsevakten er et samarbeid mellom kommuner, hvor alle skal nyttiggjøre seg stordriftsfordelen ved å være knyttet til et felles, kommunalt responscenter. Driften av Helsevakten skal være transparent overfor alle deltakende kommuner. Kostnadsbildet vil endre seg over tid, da selvkostpris (inkl. overheadkostnader) legges til grunn.

Oppsummert

Helsevakten er ikke en kommersiell aktør, men et samarbeid mellom en til hver tid påkoblede kommuner. Hver enkelt kommune står fritt til å implementere de løsningene det er behov for.

Med Helsevakten vil kommunene dra veksler på hverandres erfaringer ved bruk av ulike velferdsteknologiske løsninger. eSense, mottaket, er to-veis integrert med Geric, oppdrag sendes sømløst ut på LMP og Helsevakten avslutter etter tjenesten har utført og dokumentert oppdraget. Det kan kobles på ulike sensorplattformer, tekniske varsler overvåkes i Helsevakten. Selvkostpris (inkl. overheadkostnader) legges til grunn i betalingsmodellen.



Helsevakten

—

Utgitt av Fredrikstad kommune

Tonje Myrvold, litomy@fredrikstad.kommune.no

Eirik Sletten, eirsle@fredrikstad.kommune.no

