



# **Bilaga 22 till kundval hemtjänst**

## **IT relaterade beskrivningar**

Rev. 2015-02-19



## 1. Beskrivning av befintliga IT-system

### 1.1 Beställarens Intranät

Entreprenör ska via beställarens citrixportal, alternativt hemsida, ha tillgång till kommunens Hälso- och sjukvårdspärm, HSL-pärmen. Beställaren förser driftsleverantören (idag Advania AB) med namn på den person hos entreprenören som är behörig att anmäla nya användare samt hantera deras lösenord. Entreprenören ansvarar sedan för att personalen genom beställning till beställarens driftsleverantör ges<sup>1</sup> behörighet till beställarens Intranät. Entreprenören är skyldig att uppdatera sina personaluppgifter fortlöpande i enlighet med beställarens riktlinjer.

### 1.2 Verksamhetssystem

Beställaren använder Pulsen combine (se punkt 3 nedan) som verksamhetssystem för särskilt boende och dagverksamhet. Systemet införs successivt från och med 1 oktober 2012 för äldreomsorgen (hemtjänst och särskilt boende), därefter för handikappomsorgen, beställarens hälso- och sjukvård samt individ- och familjeomsorgen.

I Pulsen combines myndighetsvy registrerar biståndshandläggare ansökan om särskilt boende och dagverksamhet, utreder behovet och fattar beslut. I Pulsen combines utförarvy bekräftar och verkställer utföraren beställningen och kommer från 1 mars 2013 att dokumentera i form av genomförandeplan och daganteckningar.

### 1.3 Meddix SVP

Meddix SVP är ett webbaserat meddelandesystem för samordnad vårdplanering mellan kommun, landsting, öppenvård, primärvård och slutenvård. Syftet med den samordnade vårdplaneringen på sjukhus är att säkra en sammanhållen vård- och omsorgskedja genom att samordna insatserna och tydliggöra ansvarsfördelningen inför patientens utskrivning från sjukhuset.

Entreprenören ska ha tillgång till Meddix SVP och ansvarar för att personal genom beställning till beställarens IT-samordnare har behörighet till systemet. Entreprenör är skyldig att två gånger dagligen (fm och em) logga in i Meddix SVP för att bevaka inkomna inskrivnings- och utskrivningsmeddelanden.

Utbildning i Meddix bekostas av beställaren. Beställaren ger kostnadsfri utbildning till ett av entreprenören utsett ombud, som i sin tur utbildar övrig personal hos entreprenören. Entreprenören står för eventuell kostnad för sin personal i samband med utbildningen.

Beställaren tillhandahåller Meddix utan kostnad för entreprenören.

---

1



## **2. Krav på teknisk utrustning mm hos entreprenaden**

### **2.1 Datorutrustning**

Datorer med kapacitet som bestäms av beställarens IT-ansvariga, idag Windows 7, tillhandahålls av entreprenören. Samtliga datorer skall vara installerade med Citrix Receiver, Microsoft Silverlight samt en kundanpassad version av SecMaker NetID. Länkar för kostnadsfri nedladdning av programvarorna finns på beställarens hemsida.

### **2.2 Internetanslutning/webbläsare**

Entreprenören ska tillhandahålla en stabil internetanslutning, Vid förändrade kapacitetskrav ska entreprenören uppgradera sin anslutning i enlighet med beställarens anvisningar.

### **2.3 Kostnader**

Entreprenören står för anskaffningskostnad, kostnader för funktionsduglighet samt anslutningskostnader för datorer och Internet.

### **2.4. Support**

Lösenordshantering för inloggning i beställarens nätverk hanteras av entreprenörens utsedda person (se 1.1)

Support för inloggning i Pulsen combine tillhandahålls av beställarens systemförvaltare.

## **3. Entreprenörens dokumentation**

Från och med 1 mars 2013 ska entreprenören använda Pulsen combine fullt ut för planering, dokumentation och uppföljning, samt för all kommunikation mellan beställare och utförare och, där så är möjligt, med brukare/medborgare.

Beställaren ger kostnadsfri utbildning i Pulsen combines utförarmodul till av entreprenören utsedda ombud, som i sin tur utbildar övrig personal hos entreprenören.

Beställaren tillhandahåller utbildningen och entreprenören står för kostnaden för sin personal.

## **4. Beskrivning av verksamhetssystem**

### **4.1 Pulsen combine**



Falkenbergs kommun inför successivt ett nytt verksamhetssystem för äldre- och handikappomsorgen; Pulsen combine. Pulsen combine är en webbtjänst för myndighet, utförare och medborgare. Entreprenör ska från och med det datum systemet är i skarp drift använda detta fullt ut för planering, dokumentation och uppföljning, samt för all kommunikation mellan beställare och utförare och, där så är möjligt, med brukare/medborgare.

#### **4.1.1 Beskrivning av systemet**

Pulsen combine är en webbtjänst för myndighet, utförare och medborgare med tillgänglighet 24 timmar om dygnet.

Pulsen combine har en publik sida där **medborgaren** kan ta del av information från myndigheten och andra parter, exempelvis externa utförare. Efter inloggning i systemet ges tillgång till ett femtiotal e-tjänster. Exempel på dessa är

- elektroniska ansökningar
- meddelandefunktion för dialog elektroniskt med myndighet och utförare
- samtycke
- utföra kundval

**Myndighetens** del är byggd för att klara socialtjänstens samtliga myndighetsprocesser, inklusive 24 timmars tillgänglighet för medborgaren. Processerna är t ex:

- handläggning och utredning av äldreomsorg, LSS och socialtjänst
- förfrågningar och beställningar av insatser från utförare

I **utförarens** tjänst möjliggörs kommunikation med medborgare och myndighet och där finns stöd för bland annat:

- genomförandeplaner
- HSL-dokumentation
- SoL-dokumentation
- LSS-dokumentation
- avvikelshantering
- beställningsbekräftelser
- måluppföljning

Processen börjar hos medborgaren när denne efter inloggning på sin sida ansöker genom att fylla i nödvändiga formulär.

Ansökan kommer direkt in i myndighetens system där handläggaren i sin arbetsöversikt får upp de formulär som medborgaren fyllt i.

Medborgaren kan även ansöka på annat sätt, uppgifter registreras då in i Pulsen combine av handläggaren eller annan person på myndigheten.



Till utredningsprocessen lyfts information vidare från formulären i medborgarens ansökan. När utredningen är gjord fattas och registreras ett beslut. Såväl utredningen som beslutet kan meddelas till medborgaren på dennes sida.

Om en insats beviljats kan medborgaren också välja utförare av insatsen bland de alternativ som föreslås av Pulsen combine. Detta görs från medborgarens sida i form av ett kundval.

Utifrån myndighetens beslut och medborgarens val av utförare görs en beställning av insatsen till utföraren.

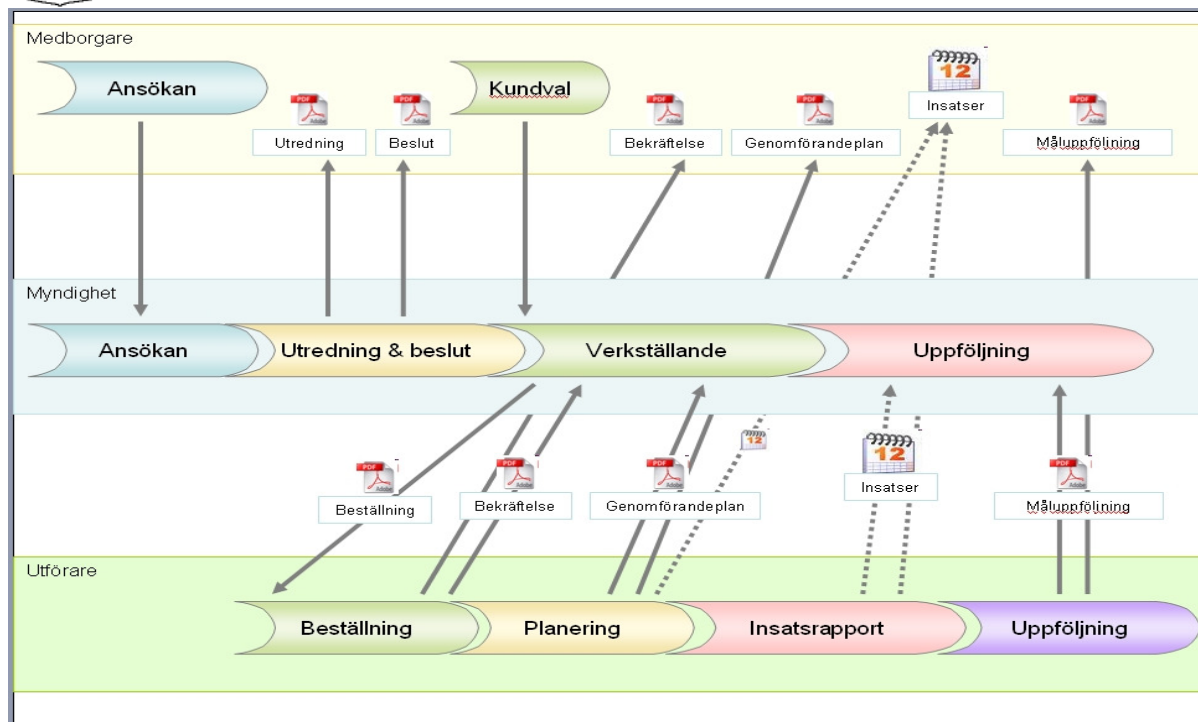
Utföraren bekräftar beställningen varpå meddelande om detta skickas såväl till myndigheten som till medborgaren.

Efter att utföraren och medborgaren gjort en genomförandeplan kan denna skickas till både myndigheten och medborgaren. Dessutom kan en mer detaljerad insatsplan meddelas medborgaren på dennes sida.

Utförda och rapporterade insatser av utföraren kan omgående läsas hos myndigheten och av medborgaren på dennes sida om myndigheten valt att använda sig av denna möjlighet. Även närstående kan ges möjlighet att se de rapporterade insatserna.

Vid insatsperiodens slut, eller med jämna mellanrum om så beslutats, gör utföraren en måluppföljning som kan skickas till såväl myndigheten som medborgaren.

Grundläggande i Pulsen combine är att ett formulär bara fylls i en enda gång. Sparad information visas sedan i flödet där det finns behov av att ha med uppgifterna. Det här underlättar för personal vid myndighet och utförare. Personuppgifter och uppgifter om hushåll hämtas även fram vid en förnyad ansökan från medborgaren.



#### 4.1.2 Säker inloggning/SITHS

Inloggning i Pulsen combine sker med SITHS-kort i myndighets- respektive utförarmodulerna (se bilaga 26 "Säker inloggning").

## 5. Informationssäkerhet

Beställaren har upprättat en informationssäkerhetsinstruktion för användare (Infosäk A). Entreprenören ska se till att all personal inom verksamheten har fått en kopia av vid var tid gällande informationssäkerhetsinstruktion för användare, att innehållet i instruktionen regelbundet (minst två gånger per år) går igenom på arbetsplatsträffar eller motsvarande samt att all personal i verksamheten i skriftlig handling genom sin namnunderskrift intygar att man tagit emot instruktionen, läst och förstått innehållet och kommer att följa den.

För Pulsen combine gäller att entreprenören ska ha rutiner för att säkerställa bassäkerhet (se Infosäk A) för klienterna, som förutom datorer/arbetsstationer även omfattar smarta telefoner, PDA (handdatorer) och andra typer av produkter som har webbläsare och kan anslutas mot applikationen.

Beställaren kan komma att fastställa ytterligare systemsäkerhetskrav.