

## Tekniska krav

Detta dokument innehåller beskrivning av de åtaganden rörande IT som gäller för:

- Privata utförare att förhålla sig till som krav innan man ansöker om att bli utförare av hemtjänst inom Oskarshamns kommun
- Oskarshamns kommun att ansvara för att göra

## Förklaring av begrepp i förfrågningsunderlaget

IT-system – de program som används via en dator eller mobil enhet.

## Åtagande privat utförare

IT-system - Privata utföraren ska använda Oskarshamns kommuns IT-system Treserva och TES för att dokumentera, rapportera och kommunicera enligt de riktlinjer som upprättas.

## Ta emot uppdrag och frånvaro-registrera i Treserva

Oskarshamns kommuns biståndshandläggare skickar ett uppdrag, via IT-systemet Treserva till vald privat utförare. Samma dag som insatserna startar ska den privata utföraren registrera verkställighetsdatum samt meddela Oskarshamns kommuns handläggare att uppdraget är verkställt. Vid händelse av inläggning på sjukhus eller om verkställigheten på något sätt upphör eller pausas skall detta meddelas till äldreomsorgens biståndshandläggare.

## Skapa genomförandeplan i Treserva

Privata utföraren ska upprätta genomförandeplan efter verkställt beslut. En genomförandeplan ska revideras minst 1 gång per år eller så fort behov eller utförande av insatser har förändrats.

## Daganteckningar och verkställighetsjournal

Privata utförare ska i daganteckningar dokumentera sociala anteckningar och använda det som en daglig kommunikationskanal kollegor emellan. Daganteckningar försvinner löpande efter 90 dagar och anteckningar som skrivs här behöver alltid värderas om de skall permanentas eller ej.

Verkställighetsjournal är permanenta anteckningar och utföraren ska här dokumentera sociala anteckningar som är av vikt för vårdtagaren. Då daganteckningar är enklare att söka fram i Treserva bör utföraren alltid skriva sociala anteckningar i daganteckningar och om den är av vikt kan utföraren kopiera anteckningen till verkställighetsjournalen för att permanenta den.

## Kommunikation med Hälso- och sjukvårdsenhetens legitimerade personal (HSE- personal)

Kommunens HSE personal (sjuksköterskor, sjukgymnaster/ fysioterapeuter samt arbetsterapeuter) använder Treserva för kommunikation med utförare. En vårdtagares

vårdplansanteckning (även kallad HSL-anteckning) är den kommunikationskanal som legitimerad HSE-personal och utförare använder. Utförare använder även vårdplansanteckningar som en kommunikationskanal kollegor emellan.

Kommunens HSE personal kommer via Treserva att skicka ett HSL-uppdrag. Privata utföraren ansvarar i Treserva för att kvittera HSL-åtgärden samt dokumentera hälso- och sjukvårdrelaterade anteckningar i vårdtagarens vårdplansanteckning.

## **Delegering**

Vissa HSL-åtgärder som HSE-personal skickar kräver att personal på utförarsidan också har en godkänd delegering.

Vid godkänd delegering kommer HSE-personal att knyta denna till gällande personal som i Treserva behöver ta emot och godkänna sin delegering.

## **Avvikelsehantering**

Vid avvikelser i verkställigheten eller andra typer av avvikelser som på något sätt påverkat vårdtagaren skall detta rapporteras i Treservas avvikelsem modul. Ansvarig för verksamheten behöver därefter behandla avvikelserna efter de steg som finns i avvikelsemodulen.

## **Sekretess och samtycke**

Vissa åtgärder och arbetssätt kräver att sekretess eller samtycke har inhämtats av vårdtagare. Detta ska av privata utförare dokumenteras och även följas upp i Treservas sekretess och samtyckesmodul.

## **Kommunikation med kommunens utförare**

Kontakten med kommunens utförare kan beroende av händelsens art ske via telefon eller via Treservas meddelandefunktion. Detta kan exempelvis behövas vid eventuella larm eller om det finns information som är av vikt för varandras verkställighet av uppdrag. Notera att detta på något sätt inte ersätter utförarens skyldighet att eventuellt dokumentera i vårdtagares sociala anteckningar eller HSL-anteckningar.

## **Debitering**

Utföraren behöver kontakta avgiftshandläggare i kommunen om en vårdtagare har fått en lägre utförd tid i förhållande till den beviljade tiden. Detta gäller vårdtagare som har beviljade insatser som skulle leda till ett belopp lägre än maxtaxan. Fakturan för denna vårdtagare behöver då korrigeras.

## **Insatsregistrering samt nyckelfria lås – TES-appen**

TES-appen används till det nyckelfria låset hemma hos vårdtagare samt för tidsregistrering. Vid upplåsning av dörrlås med TES-appen startas ett besök automatiskt och tid börjar registreras. När besöket är utfört låser utföraren dörrlåset med appen och tidsregistreringen stoppas. Vid situationer där det nyckelfria låset inte används ska utföraren tidsregistrera besöket med hjälp av en RFID-tag (NFC-tag) som kommer att finnas i anslutning till

vårdtagarens ytterdörr. Att registrera ett besök med det nyckelfria låset eller RFID-taggen resulterar i att besöket får platsverifikation ”Hos vårdtagaren”.

## **Säkerhet, utrustning, programvaror och abonnemang**

### **Informationssäkerhet**

Privata utföraren ansvarar för att de enheter som används ska vara uppdaterade och skyddade. Privata utföraren ansvarar för att programvara, inklusive operativsystem, som är installerad på den utrustning som privata utföraren använder är uppdaterade med säkerhetsuppdateringar.

Anställda hos den privata utföraren hanterar i sitt uppdrag information som ägs av Oskarshamns kommun och arbetar på uppdrag av Oskarshamns kommun och ska därför, i tillämpliga delar, följa Oskarshamns kommuns styrande dokument avseende informationssäkerhet.

Privata utförare ska upprätta sekretessavtal mellan anställd och företag utifrån hantering av känsliga personuppgifter och sekretessbelagd information. Den privata utföraren ska kontinuerligt tillsammans med kommunens systemförvaltare följa upp och kontrollera behörigheter och användaraktiviteter i IT-system. En grundläggande princip är att anställda inom bolaget endast bör ha tillgång till den information som de behöver för sitt arbete. Logguppföljning ska ske regelbundet och användas för att följa upp vem som har läst, kopierat eller ändrat informationen. Systemförvaltare/systemadministratör bistår med loggrapport enligt Oskarshamns kommuns loggrutiner.

Anställda hos den privata utföraren ska direkt rapportera störningar, avvikelser och incidenter avseende säkerheten i informationshanteringen till sin IT-kontaktperson. Dessa ska anmälas av IT-kontaktpersonen via kommunens e-tjänst för informationssäkerhetsincidenter.

### **Kostnader och anskaffning av utrustning och abonnemang**

Privata utföraren ansvarar för att anskaffa, bekosta och förse sin verksamhet med den utrustning och de abonnemang som är beskrivna i detta förfrågningsunderlag. Privata utföraren skall teckna egna avtal direkt med respektive leverantör.

### **Mobiler och åtkomst**

Åtkomst till Oskarshamns kommuns IT- system sker via tvåfaktorsinloggning bestående av personliga inloggningsuppgifter samt sms-lösenord. Detta kräver tillgång till en mobil som är registrerad hos Oskarshamns kommun. Mobiltelefoner som används för insatsregistrering har följande hårdvarukrav:

- Android som operativsystem med lägst Androidversion 11
- NFC stöd
- Mobilabonnemang med mobil surf, minimum 1GB

### **Datorer**

Hårdvaran ska minst uppfylla de rekommenderade systemkrav som gäller för den programvara som är installerad på datorn. Rekommenderade systemkrav hittas på datortillverkarens hemsida.

### **Programvaror**

Hårdvaran ska ha stöd för Citrix Workspace app. Rekommenderade systemkrav hittas på programleverantörens hemsida.

### **Anslutning**

En stabil anslutning till internet krävs vid arbete i Treserva. Vilken kapacitet som är nödvändig beror på företagets storlek samt övrigt nyttjande av bandbredd. Oskarshamns kommun rekommenderar fast uppkoppling eller 4G på minst 5 Mbit/s.

## **Support och utbildning**

### **Support för egen utrustning och programvaror**

Privata utföraren ansvarar för support av utrustning, programvaror/licenser, abonnemang och internetuppkoppling som de köpt in och bekostat själva.

### **Utse IT-kontaktperson**

Efter kontraktsskrivning ska privata utföraren utse en IT-kontaktperson med ansvar att

- utbilda, tilldela och avsluta behörigheter till IT-systemen för användarna i sin organisation.
- fungera som första linjens support i den egna verksamheten.
- utbilda användare i sin organisation.
- delta i informationsmöten som anordnas av Oskarshamns kommun och sprida informationen/kunskapen vidare i sin organisation.

### **Kompetenskrav och utbildning**

IT-kontaktpersoner hos privata utförare ska ha genomgått av Oskarshamns kommun anordnade utbildningar för kunskap om Oskarshamns kommuns IT-system innan överenskommen verksamhetsstart. Innehåll och agenda meddelas i samband med planering av utbildning. Minst en utsedd IT-kontaktperson hos privata utförare ska ansvara för alla informationssäkerhetsfrågor som rör uppdraget i kommunen. Privata utförarens personal ska ha erforderlig datakunskap samt den kompetens som fodras för informationshantering via kommunens IT-system

### **Åtkomst till IT-stöd, användare**

Privata utförare ansvarar för att beställa åtkomst till IT-stöd såsom nyupplägg, förändringar och avslut av användare enligt framtagen beställningsrutin. Behörighet till Oskarshamns kommuns nätverk och Oskarshamns kommuns IT-system är personlig och får inte överlåtas eller lånas ut till annan användare. Privata utföraren ska omedelbart rapportera till

Oskarshamns kommun då en anställd börjar eller slutar sin anställning så att behörighet kan läggas upp respektive avslutas. Om kontraktet mellan Oskarshamns kommun och privata utföraren upphör avslutas privata utförarens behörighet till IT-system.

## Åtagande Oskarshamns kommun

### IT-System

Nedan beskrivs de IT-system som Oskarshamns kommun tillhandahåller och som ska användas av de privata utförare som bedriver hemtjänst inom Oskarshamns kommun. Det som omfattas är delar av IT-systemet Treserva och TES.

#### Treserva

Treserva är ett IT-system som innehåller många olika moduler. Oskarshamns kommun tillhandahåller nedanstående funktionalitet i Treserva till privata utförare.

- Treserva windows för att ta emot och fördela uppdrag från beställande myndighet. I och med fördelningen av uppdraget sätts datum för verkställighet vilket gör att debitering till brukare, statistik och uppföljning blir korrekt. Treserva windows Innefattar även funktion för att sammanfatta daganteckningar.
- Treserva genomförandewebb för att kunna skriva daganteckningar, vårdplansanteckningar, avvikelser samt för att skapa och revidera genomförandeplaner för sina brukare. Detta innebär att Oskarshamns kommuns handläggare kan ta del av genomförandeplanerna på samma sätt för alla brukare samt att Oskarshamns kommun kan följa upp antal brukare med upprättad genomförandeplan för alla utförarenheter oavsett utförare.
- Treservas meddelandefunktion för kommunikation med ansvarig handläggare hos Oskarshamns kommun samt kommunens utförare. Kommunikation via Treservas meddelandefunktion innebär att meddelanden kan skickas med sekretesskydd.
- Treservas delegeringsmodul. Ansvariga för verksamheterna kan via delegeringsmodulen få en överblick över personalens aktuella delegeringar.
- Treservas sekretess/samtyckesmodul. En modul för att enkelt dokumentera ett samtycke samt få en sammanställning över vad vårdtagaren har samtyckt till.

#### TES

- Tillhandahållande av TES-appen som används till det nyckelfria låset hemma hos vårdtagare samt för tidsregistrering. Vid upplåsning av dörrlås med TES-appen startas ett besök automatiskt och tid börjar registreras. När besöket är utfört låser utföraren dörrlåset med appen och tidsregistreringen stoppas. Oskarshamns kommun ska även se till att det finns en RFID-tag i anslutning till vårdtagarens ytterdörr. Detta för tidsregistrering vid de situationer där det nyckelfria låset inte har använts.
- I TES-webben är det senare möjligt att följa upp den utförda tiden per grupp och per vårdtagare.

## Utrustning, programvaror och abonnemang

### Licenser

Oskarshamns kommun ansvarar för att till privata utförare tillhandahålla licenser som behövs för att kunna få tillgång till Oskarshamns kommuns IT-system.

## Support och utbildning

### Åtkomst till IT-system

Oskarshamns kommun ansvarar för att privata utförare, efter inkommen beställning, får åtkomst till de IT-system som ska användas.

### Utbildning

Oskarshamns kommun tillhandahåller utbildning för privata utförarens utsedda IT-kontaktpersoner i de IT-system som det åligger privata utförare att använda. Dessa IT-kontaktpersoner ska sedan i sin tur utbilda användare i sin organisation.

### Support IT-system

Supportärenden ska skickas in av särskild utsedd IT-kontaktperson hos privat utförare. Support omfattar alla IT-system inom vård och omsorg som beskrivs i förfrågningsunderlaget. Oskarshamns kommun ansvarar för att leverera driftinformation avseende de kommungemensamma interna systemen.

### Planerade driftstopp

Det förekommer tillfällen när förebyggande service eller uppdateringar krävs för systemet. Information om detta kommer att skickas ut senast 5 dagar innan planerat driftavbrott. Planerade driftsavbrott förläggs i första hand dagtid kl. 08.00–15.00.

Akuta driftstopp kan förekomma och meddelas till samtliga verksamheter via mail i Outlook, meddelande på anslagstavla i Treserva samt privat meddelande i Treserva.

### Driftstörningar

Vid driftstörningar i kommunens system lämnas information via e-post till utsedda kontaktpersoner hos den privata utföraren. Kommunen betalar inte ut skadestånd vid driftstörningar.