

Eksempel på prosess for skifte fra analoge til digitale trygghetsalarmer

Generell prosess

Skifte fra analoge til digitale trygghetsalarmer vil nødvendigvis skje trinnvis med ulik takt og form i de forskjellige kommunene. Det er flere faktorer som spiller inn i forhold til implementering:

- Hvor mange trygghetsalarmer er det i kommunen?
- Hvordan er mottaket/alarmsentralen organisert? Går alarmen...
 - ...rett til omsorgsarbeideren?
 - ...inn til en alarmsentral som eies og driftes av kommunen?
 - ...inn til en alarmsentral som eies og driftes av en kommersiell aktør som kommunen kjøper tjenesten fra?
- Har kommunen etablert en tjeneste for å følge opp mobile trygghetsalarmer, eller har de konkrete planer om det?
- Hvordan er den mobile og faste bredbåndsdekningen i kommunen?
- Hva er kommunens planer innen velferdsteknologi?
- Når planlegger Telenor å avvikle det analoge fasttelefonitilbudet i kommunen?

Svarene på disse spørsmålene er utgangspunktet for planlegging og gjennomføring av skiftet, og de er forskjellige fra kommune til kommune. Derfor må nødvendigvis prosessen tilpasses hver enkelt kommune.

Det er imidlertid noen hovedpunkter som må gjennomføres.

Planleggingen og gjennomføringen av selve teknologiskiftet kan eksempelvis bestå av 4 hovedaktiviteter:



1. Tjenesteanalyse AS IS -> TO BE

Dagens situasjon må kartlegges og evalueres. Deretter må fremtidige behov, både for innbyggere og for kommunen, analyseres. Basert på dette må behovet for velferdsteknologiske hjelpemidler vurderes og hvordan disse skal følges opp. Dette innebærer bl.a. en vurdering av behovet for innhold i eventuelle trygghetspakker og om det skal legges opp til mobile løsninger. En stegvis implementeringsplan må også etableres.

2. Risiko og sårbarhetsanalyse

Det må gjennomføres en vurdering av risikoen for at gjennomføring og drift ikke går som planlagt. Hva er konsekvensene hvis ikke kommunikasjonen til utstyret hos brukeren fungerer, og hvilke beredskapsplaner bør da kommunen iverksette.

Det bør utføres en dekningskartlegging i kommunen, både for mobil- og fast bredbånd. Dette kan gjerne gjøres sammen med teleoperatørene i forbindelse med planleggingen av utfasing av den analoge fasttelefonitjenesten.

Basert på TO BE bildet, risikoanalysen og dekningskartleggingen må det vurderes behov for ekstra redundans i form av mobilabonnement med roaming eller bruk av både fast og mobil kommunikasjon.

Basert på risikoanalysen må det defineres krav til utstyr hos brukeren og alarmmottak.

3. Anskaffelse

Når de overordnede kravene er klare kan anskaffelsesprosessen starte. En innovativ anskaffelsesprosess der en bygger tettere relasjoner med leverandørene enn en tradisjonell anskaffelse, bør vurderes. Anskaffelser sammen med andre kommuner kan også være smart for å bygge synergier. Dette kan både gi sterkere forhandlingsmakt mot leverandørene og sikre enhetlige løsninger på tvers av kommunegrensene, noe som enklere gir muligheter for å etablere fellesfunksjoner.

For å unngå for mange leverandørkontakter i driftsfasen bør det vurderes å spesifisere at utstyr til brukerne leveres sammen med den kommunikasjonsform som er spesifisert under pkt. 2 over. Det er viktig at leverandørkontrakten gir mulighet for endringer og utvidelser med tiden. Det kan f.eks. være behov for endring av kommunikasjonsabonnement etter at kommunen har fått noe tids erfaring i drift. Det kan også være behov for tilpasninger og utvidelser av utstyret hos brukeren etter hvert som omsorgstjenesten utvikler seg.

4. Implementering og drift

Under implementeringen av teknologiskiftet så vil nødvendigvis kommunen ha både analoge trygghetsalarmer og nye digitale trygghetsalarmer i drift. Det kan i noen tilfeller være smart at disse også er i drift parallelt hos brukere en liten periode for en ekstra sikkerhet.

Det er sterkt å anbefale at kommunene har et tett samarbeid med leverandørene i implementeringsfasen. Løsningen og alle tekniske hendelser bør følges opp og vurderes i fellesskap inntil løsningen vurderes som stabil. I denne perioden må leverandørene være åpne for endringer og tilpasninger av løsningen inkludert kommunikasjonsabonnement.

Eksempler

Stor kommune (ca. 100.000 innbyggere):

AS IS:

- 2.000 trygghetsalarmer
- Benytter i dag kommersiell tjenesteleverandør som alarmmottak.
- Stort sett god mobildekning fra flere mobiloperatører, men noen dekningshull.
- Godt utbygd bredbåndsdekning.
- Har ikke forberedt seg på å følge opp mobile trygghetsalarmer.
- Har god kompetanse i kommunen innen velferdsteknologi og har i gang flere pilotprosjekter med utvidet trygghetspakke.
- Ønsker erfaringer fra disse prosjektene før det eventuelt blir laget beslutningsunderlag for utvidelse av dagens tjeneste.
- Dette blir sannsynligvis ikke klart før utskiftning av dagens trygghetsalarmer må starte.
- Det er foreløpig ingen konkrete planer for å avvikle den analoge fasttelefonitjenesten.

TO BE:

- Deres TO BE scenario er ikke helt klart, men de vet at de ønsker en form for trygghetspakke og mobil trygghetsalarm på sikt.
- De er usikre på om de skal fortsette å kjøpe inn alarmmottakstjenesten eller bygge opp noe selv de også kan tilby til andre kommuner.

Risiko knyttet til kommunikasjon:

- Dekningskartleggingen bør i første omgang fokusere på boligområdene da det ikke er umiddelbare planer om å rulle ut mobile trygghetsalarmer. Når den tid kommer må allikevel ny dekningskartlegging utføres pga. endringer i nettene.
- Hvis dekningsmålingene avdekker mangelfull dekning i boligområder bør det forespørres utstyr med mobilabonnement med roaming eller utstyr som både kan benytte fast bredbånd og mobilt bredbånd. Alternativt kan det forespørres på utstyr med mobilabonnement både med og uten roaming, så kommunen selv kan velge i hvert enkelt tilfelle.

Råd til anskaffelsen:

- Legg inn behov for fleksibilitet i forespørselen med hensyn til kommunikasjonstype og utstyrstyper. Spesifiser mulighet for å bytte kommunikasjonsabonnement og utvide utstyrsporføljen underveis. Tenk gjennom eventuelt fremtidig behov for mer bredbåndet kommunikasjon (video). Etabler et tett samarbeid med leverandøren både med hensyn til pålitelighet ved implementering og drift, og med hensyn til innovasjon.

Mellomstor kommune (ca. 20.000 innbyggere)

AS IS:

- 200 stasjonære trygghetsalarmer (100 med analoge fasttelefoni kommunikasjon og 100 med analog mobilkommunikasjon).
- Kommunen har innført mobilkommunikasjon for å frigjøre innbyggerne fra å måtte eie deler av kommunikasjonskjeden.
- Alarmmottak eiet og driftet av kommunen.
- Variabel mobildekning ved boliger (noe erfaring fra de 100 alarmene med mobilkommunikasjon som er i drift).
- Variable fastbredbåndsdekning (fiber og ADSL fra flere leverandører). Ikke alle har fast bredbånd.
- Begrenset kunnskap om velferdsteknologi i kommunen.

TO BE:

- Befolkningsvekst i kommunen krever økning av antall trygghetsalarmer fremover.
- Kommunen ser for seg det samme tjenestetilbudet fremover. Dvs. ingen tjenester for å følge opp brukere utenfor egen bolig med det første.
- For å frigjøre seg helt fra kommunikasjonsabonnement som brukerne selv eier og forvalter ønsker kommunen å bruke mobilkommunikasjon på alle trygghetsalarmene i fremtiden.

Risiko knyttet til kommunikasjon:

- Fokus her vil i første omgang være knyttet til robust mobil kommunikasjon knyttet til stasjonære trygghetsalarmer.
- En kartlegging av mobildekningen til alle aktuelle mobiloperatører vil avklare mulig pålitelighetsgevinst ved å kreve mobilabonnement med roaming på alle alarmene.
- Sannsynligvis vil roaming være nødvendig for noen boliger og ikke nødvendig for andre. Tatt i betraktning forventet vekst, og enklere utstyrsadministrasjon så vil det nok være hensiktsmessig å kreve mobilabonnement med roaming som standard i denne kommunen.

Råd til anskaffelsen:

- Mobilabonnement med roaming bør være et standard krav selv om flere boliger har god dekning fra kun en leverandør
- La utstyrsleverandørene også levere mobilabonnementet
- Legg opp til et tett samarbeid med leverandørene både for justering av løsning under implementering og tidlig drift.

Liten kommune (ca. 1.000 innbyggere, tilsvarende antall faste feriegjester - hytter):

AS IS:

- 35 trygghetsalarmer, som er forberedt på mobilkommunikasjon.
- 3 omsorgsarbeidere

- Personlige relasjoner mellom omsorgsarbeiderne og brukerne av trygghetsalarmer medfører persontilpasset oppfølging.
- Gangavstand mellom sykehjem, rådhus og skole.
- Kommunene har minimalt med egne IKT ressurser.

TO BE:

- Deres TO BE scenario er å tilby mer eller mindre de samme tjenestene som i dag.
- Det er kanskje et behov på sikt å gi feriegjestene et omsorgstilbud også. De er viktige bidragsyttere til kommunens inntekter og arbeidsplasser. De fleste feriegjestene kommer fra en stor by-kommune noen mil fra.

Risiko knyttet til kommunikasjon:

- Kommunen er allerede klar over at mobildekningen er god i sentrumsnære områder men mer variabel i utkanten og i hytteområdene. Netcom og Telenor har tilnærmet lik dekning fordi de benytter i stor grad de samme basestasjonsmastene.
- Noen av hytteområdene har et bredbåndstilbud via trådløs teknologi fra en mindre leverandør.
- En eventuell dypere analyse av deknings situasjonen kan eventuelt gjennomføres i forbindelse med prosessen for avvikling av den analoge fasttelefonitjenesten.
- I dette tilfellet vil det sannsynligvis ikke være nødvendig med tiltak for ekstra robust kommunikasjon for at de 35 brukerne av trygghetsalarmer skal føle seg trygge på grunn av den tette relasjonen og nærheten de har til omsorgsarbeiderne. Skal derimot kommunen utvikle et tilbud til sine feriegjester kan behovet være større. En løsning som både kan benytte mobilkommunikasjon og bredbåndstilbudet i hytteområdet vil da kunne være et alternativ.

Råd til anskaffelsen:

- Gjennomfør dekningskartlegging sammen med operatør i forbindelse med prosess for avvikling av den analoge fasttelefonitjenesten.
- Kartlegg behovet i enkeltboligene.
- La utstyrsleverandørene ta et ansvar sammen med kommunen for å velge det beste alternativet i hvert enkelt tilfelle.
- Legg opp til et tett samarbeid med leverandøren både for justering av løsning under implementering og tidlig drift.
- Kan med fordel samarbeide om anskaffelse og leverandørrelasjon med andre kommuner i nærheten.