



Tunstall



Det gode udbud

Offentlige indkøb er ikke *bare* kontrakter – de er langsigtede partnerskaber.

Denne pjece bygger på vores erfaringer med at:

- levere løsninger til plejehjem, hjemmepleje, botilbud og psykiatri.
- byde ind på mange forskellige offentlige udbud.
- deltage i kursusaktiviteter arrangeret af IKA.



Vores mål

At give jer – indkøbere – nogle anbefalinger til udbudsprocesser, kravspecifikationer og evalueringsmodeller. Og dermed skabe værdi og reducere transaktionsomkostningerne for begge parter, tilbudsgivere og ordregiver.

Gode udbud kræver brobygning

Før udbudet	Under udbudet	Efter udbudet
 Hold markedsdialog	 Brug realistiske frister	 Fokus på samarbejde – ikke kun leverance
 Beskriv formål og behov	 Undgå at diktere løsninger	 Skab fælles styringsramme
 Undgå ferieperioder	 Brug faglige begrundelser	 Brug kontrakten til innovation

Brug minimumskrav med omtanke

Minimumskrav er et effektivt værktøj til at sikre kvalitet og funktion – men skal bruges med omtanke. Vi anbefaler:

- Brug dem som bundniveau fx IT sikkerhed og funktioner, der er "need to have".
- Undgå at bruge dem til at styre løsningen fx ved at kræve bestemte teknologier, platforme og funktioner, som er "nice to have".
- Giv plads til konkurrence og innovation fx ved at bruge funktionskrav frem for produktkrav.

Evalueringskriterier

Evalueringskriterier bør afspejle den samlede værdi for ordregiver – og ikke kun fokusere på pris eller kvalitet. Vi anbefaler at evaluere på:

- Brugervenlighed (for både borgere og personale).
- Drifts- og vedligeholdelsesomkostninger (support, reservedelspriser og tilbehør).
- Fleksibilitet og skalering af løsning til fremtidige behov.
- Implementering og support – hvordan sikrer vi en god opstart og drift?
- Certificeringer (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001)



Segmentopdelte anbefalinger



Nødkald på plejehjem og botilbud

Formål og situation

Nødkaldsløsninger i faste institutioner skal ikke kun sikre hurtig hjælp – de skal være stabile, intuitive og fremtidssikrede.

 Anbefalinger	 Erfaringer	 Evalueringskriterier
Funktionskrav frem for teknologikrav.	Manglende beskrivelse af løsningens formål og ordre-givers ønske til løsningen.	Brugervenlighed.
Beskriv formål, målsætning og ønsker.	Produktkrav har udelukket leverandører.	Alarmvisning, kvittering og alarmplaner.
Inddrag fremtidige behov.	Meget specifikke produkt- og systemkrav.	Brug kontrakten til innovation.
Lad tilbudsgiverne genbruge udstyr.	Leverandørspecifikke krav.	Skalerbarhed.
Undgå leverandørspecifikke krav.	Manglende åbenhed gennem markedshøringen.	Implementering.
Krav til FK-integration inkl. FK-Org. og CPR-replika via serviceplatformen.	Skævvridning mellem evalu-eringskrav fx 70% pris og 30% kvalitet eller omvendt.	Udvidelsesmuligheder.





Nødkald i hjemmeplejen

Formål og situation

Mobil nødkaldsløsning i borgers eget hjem med stabil netværksdækning, enkel betjening og tydelig alarmhåndtering.

 Anbefalinger	 Erfaringer	 Evalueringskriterier
Krav til 4G/VoLTE og batteridrift.	Krav til positionering af ordregivers personale.	Sikring af alarmafgivelse.
Fokusér på alarmplaner og administration.	Manglende fokus på brugervenlig opsætning.	Sim-kort og administration heraf.
Krav til en overvåget løsning, som kan fjernprogrammeres.	Meget specifikke produkt- og systemkrav.	Batteri og levetid.
Tænk udvidelser til understøttelse af borgere i eget hjem.	Manglende krav til stabil drift.	Brugervenlig opsætning.
Krav til FK-integration inkl. FK-Org. og CPR-replika via serviceplatformen.	Ordregiver afsætter ikke tilstrækkeligt med ressourcer til markedsdialog.	Overvågningsportal.





Elektroniske dørlåse i hjemmeplejen

Formål og situation

Adgangskontrol skal sikre mod uvedkommende. Adgangen skal også være sikker, diskret og kunne anvendes hos alle visiterede borgere.

 Anbefalinger	 Erfaringer	 Evalueringskriterier
Brugervenligt for borgere og personale.	Krav til klassificeringer, som ikke findes til elektroniske låseenheder.	Montagetid og fleksibilitet.
Nemt batteriskifte, som kan foretages af hjemmeplejen.	Bedre dokumentation for tilstedeværelse hos borger.	Nem og minimal superbruger administration.
Minimal installationstid.	Manglende forståelse for forskellige leverandørers løsninger.	Bæredygtighed direkte forbundet med låseenhederne.
Kan løsningen tænkes sammen med andre opgaver i hjemmeplejen fx nødkalds-alarmer, digitalt tilsyn, gps og ruteplanlægning?	Manglende belysning af TCO (total cost of ownership) fx manglende prisangivelser på tilpasningsdele, batterier og andet tilbehør. som er nødvendig for drift af løsningen.	TCO (total cost of ownership).
Krav til FK-integration inkl. FK-Org. og CPR-replika via serviceplatformen.	Ordregiver afsætter ikke tilstrækkeligt med ressourcer til markedsdialog.	Batterivalg og levetid.



Sporingsenheder (GPS)

Formål og situation

Sporing af borgere, med demens, kræver pålidelige og sikre løsninger (med lang batterilevetid), som stadig bevarer respekten til borger.

 Anbefalinger	 Erfaringer	 Evalueringskriterier
Realtidssporing og geozone alarmer.	Sporing med GPS-enheder indenfor skaber frustration og mistillid til løsning.	Integration til kalde-/alarm-system på hhv. plejecentre og i hjemmeplejen.
Brugervenlig administration og app til personale og pårørende.	Meget specifikke produkt- og systemkrav.	Batteritid og opladningstid.
Fleksible opsætninger inkl. sikkerhedszoner.	Giver personalet ro og sikkerhed i at kunne finde borger.	Opsætning og administration af grupper og/eller af enkelte enheder.





Digitalt tilsyn, falddetektering og aktivitetsmonitorering

Formål og situation

At skabe tryghed, reducere unødige tilsyn og gøre hurtigere indgriben mulig.

 Anbefalinger	 Erfaringer	 Evalueringskriterier
Stil krav til datasikkerhed og samtykke.	Personale og borgere opnår større tryghed ved visuel afklaring frem for fysiske besøg.	Fokus på samarbejde – ikke kun leverance.
Samspil med ordregivers øvrige alarmsystemer på plejehjem, botilbud og i hjemmeplejen.	Tendens til at "nice to have" tager over og gør kravene leverandørspecifikke.	Skab fælles styringsramme.
Gå efter "need to have".	Meget specifikke produkt- og systemkrav.	Brug kontrakten til innovation.



Personalesikring og overfaldsalarmer

Formål og situation

Et velfungerende personalesikringssystem kan være med til at sikre arbejdsmiljø, rekruttering og lavere sygefravær. Særligt indenfor ældreplejen, psykiatrien og på hospitaler, hvor vold og trusler ofte kan være et problem i dagligdagen.

 Anbefalinger	 Erfaringer	 Evalueringskriterier
Stil krav om præcis lokaliseringsring på rumniveau uden mulighed for fejl – både indendørs og udendørs.	Kommuner og regioner med overfaldssystemer, der ikke opdaterer position, har oplevet væsentlige hændelser, hvor hjælpen gik til forkert lokation.	Brugervenlighed i alarm-aktivering og -modtagelse.
Brug RF-teknologi på EU-standardiserede frekvensbånd, og undgå teknologi som fx BLE.	Løsninger uden brugervenlig testfunktion fører ofte til usikkerhed blandt personalet.	Dækning og præcision af positionsangivelse (follow-me funktion).
Alarmerheder bør ikke være afhængige af åbne og interferensfølsomme protokoller.	Fleksible løsninger, som dækker både indendørs og udendørs brug, giver øget tryghed og lavere stress.	Mulighed for logning og rapportering af hændelser.
Overvej alarmer via bærbare sendere og arbejdsstationer (fx tastaturalarm).	Utryghed hos personale og borgere, når manglende præcis lokalisering gav forsinkelser.	Oplæring og testfunktioner (fx teststation).
Kræv at alarmsendere har minimum 2 års batterilevetid uden opladning.	Kort batterilevetid har medført driftsforstyrrelser og øget behov for manuelle rutiner.	Tilpasning til forskellige personalegrupper (psykiatri, pleje, hospitaler og administration).



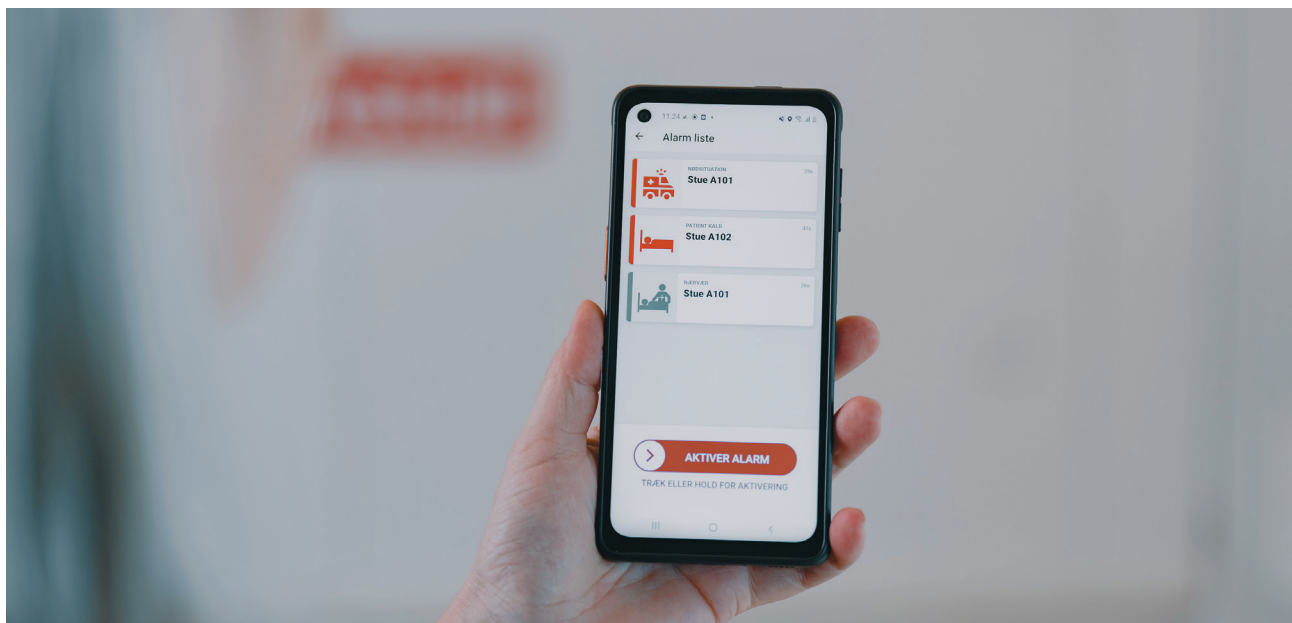


Bemandet vagtcentral

Formål og situation

En bemandet vagtcentral skaber tryghed for både borgere og personale, når alle nødkald håndteres med menneskelig dialog. Alarmoperatørerne vurderer, afklarer og videreformidler kald – og reducerer belastningen på hjemmeplejen og minimerer fejludrykninger.

 Anbefalinger	 Erfaringer	 Evalueringskriterier
Evaluer på tidsbesparelse og opgaveaflastning for hjemmeplejen.	Øger trygheden med personlig samtale.	Personale med sundhedsfaglig erfaring og viden om demens og kommunikation med ældre mennesker.
Stil krav til alarmoperatørernes kompetencer – fx viden om demens, kommunikation og situationsfornemmelse.	Frasortering af fejlkald (over 50 %) sparer ressourcer i hjemmeplejen.	Webportal til kommunen med adgang til oprettelse og nedtagning af borgere, samt fuld statistik og logning.
Vælg en løsning med fuld logning og webbaseret statistikadgang for kommunen.	Afklaring og beroligelse af borgere – især borgere med demens.	Vurdering og frasortering af kald, så kun relevante opkald videresendes til hjemmeplejen.
Inkluder supplerende servicefunktioner (fx ensomhedskald, trivselstjek og medicinpåmindelser), som del af udbuddet.	Mulighed for statistik og dokumentation via webadgang.	Fleksibel alarmmodtagelse – mulighed for modtagelse via app frem for telefonopkald.
Undersøg hvordan forskellige opgavetyper prioriteres og håndteres i parallel drift.	Tydelig opgaveprioritering giver færre misforståelser og mere effektiv hjælp.	Failsafe ved app-alarm – automatisk opringning, hvis en app-alarm ikke accepteres.



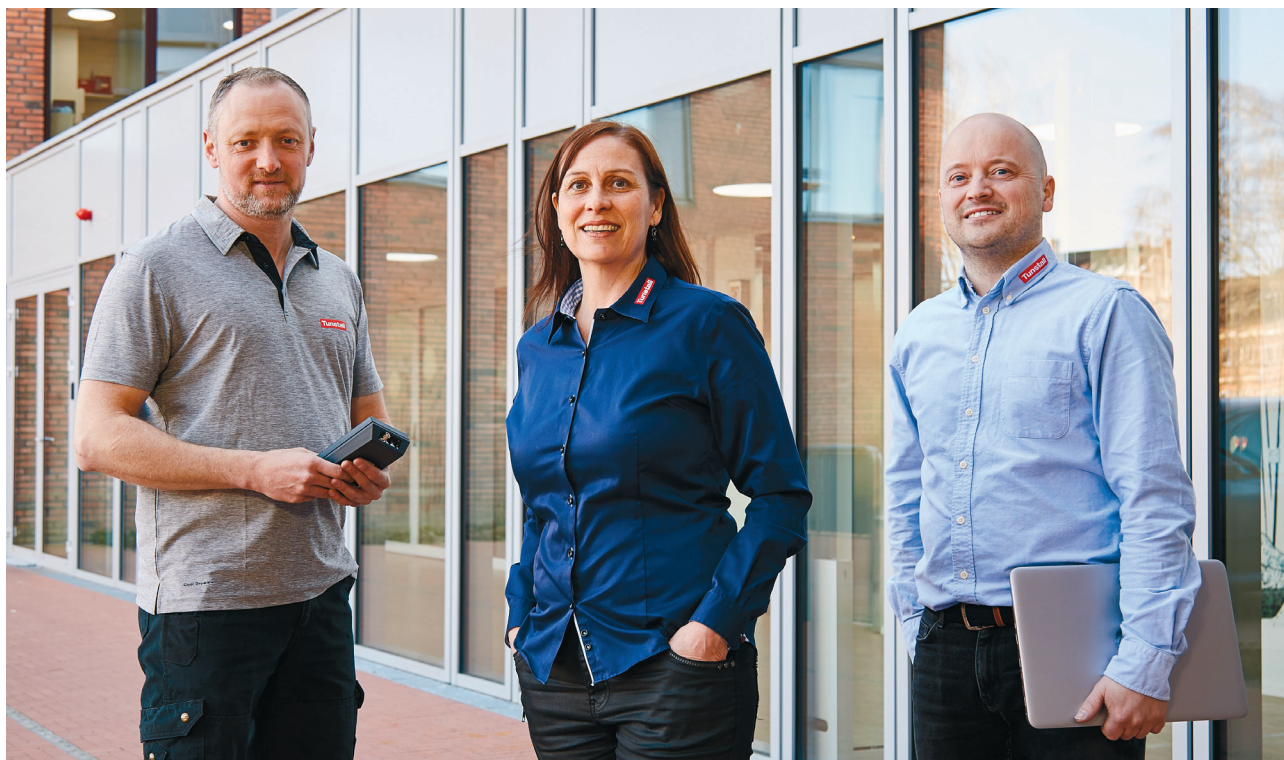
Ubemandet vagtcentral

Formål og situation

Med en ubemandet vagtcentral går alarmer direkte til kommunens plejepersonale. Det stiller krav til tydelige procedurer og teknologisk understøttelse, men giver en hurtig og direkte opgaveløsning med ressourcerne tæt på borgeren.

 Anbefalinger	 Erfaringer	 Evalueringskriterier
Evaluer ikke kun på nødkaldshåndtering, men også på fx medicinpåmindelser eller ensomhedskald.	Ingen mellemed giver hurtig og direkte handling, da alarmer sendes til det relevante personale.	Hvor hurtigt det relevante personale får alarmer (uden mellemed).
Stil krav til platformens fleksibilitet og skalerbarhed, så nye funktioner kan tilføjes.	Mulighed for kaldemodtagelse med opgavestyring og dokumentation i samme løsning.	Mulighed for at kombinere nødkald med fx låse, GPS og digitalt tilsyn.
Undersøg hvordan flere opgavetyper håndteres parallelt – herunder prioritering og ressourceanvendelse.	Lavere driftsomkostninger sammenlignet med bemandet løsning.	Hvor let løsningen kan tilpasses og udvides over tid.
Stil krav om alarmvisning, opfølgning og dokumentation.	Fleksibilitet til at udvikle egne arbejdsgange og procedurer.	Anvendelse af EU-radioprotokol sikrer stabil drift.
Overvej udnyttelse af samme løsning til hjemmepleje og plejehjem.	Mulighed for at integrere og udvide med fx GPS, låse og digitalt tilsyn.	Mulighed for ø-drift – systemet skal kunne fungere lokalt ved netværksudfald.





Det gode udbud – kort fortalt

Offentlige indkøb handler ikke kun om kontrakter, men om at skabe langvarige og værdifulde partnerskaber. Et godt udbud:

- Sætter borgeren i centrum gennem brugervenlige løsninger, stabil drift og fleksibilitet.
- Bygger på gennemsigtighed med klare funktionskrav frem for unødvendige produktkrav.
- Skaber innovation ved at give leverandører plads til at byde ind med fremtidssikrede løsninger.
- Styrker samarbejdet ved realistiske frister, løbende dialog og fokus på fælles rammer.
- Sikrer kvalitet og tryghed i alle led – fra nødkald og elektroniske låse til personalesikring og vagtcentraler.

Hos Tunstall har vi i mange år samarbejdet med kommuner, regioner og institutioner. Vi bidrager til at skabe værdi, tryghed og bedre arbejdsgange – til gavn for både borgere, personale og samfund.

Det er dét, vi kalder "Det gode udbud".



Tunstall A/S

Tunstall leverer hjælpemidler og velfærdsteknologiske løsninger til hospitaler, hjemmepleje, plejecentre, sociale bosteder og er den største leverandør af personalesikringsløsninger til psykiatrien i Danmark.

Vores løsninger er udviklet gennem mange år – i løbende dialog med vores kunder. Det giver os en erfaring, som har resulteret i fleksible løsninger med en høj kvalitet.

Vi tager hånd om dine udfordringer. Det gælder alle områder af vores organisation – fra salgprocessen, projektledelse, undervisning og service. Vi har hjælpsomme alarmoperatører, nørdede udviklere og personale, der sender varer ud til dig. Vi kalder det kundeoplevelse “The Tunstall Way”.

