

<b>Dokumentbeteckning</b> Digitalt trygghetslarm		
<b>Ansvarig funktion</b> Objektledare VSOA	<b>Rutinansvarig</b> Välfärdsteknikteamet	<b>Upprättad datum</b> 2015-11-22
<b>Gäller för</b> Utförare hemtjänst	<b>Remiss/samråd</b> Ej aktuellt	<b>Reviderad datum</b> 2024-04-01

## Rutin: I-Care Online; Hantera, åtgärda aviserade störningar, digitalt trygghetslarm

Det åligger varje verksamhet att bevaka verksamhetens digitala trygghetslarm var fjärde timma. Det sker genom att medarbetare loggar in i I-care online (IT-stöd för funktionsövervakning av digitala trygghetslarm) och säkerställer aktuell status på trygghetslarmen se; *“Manual; I-Care Online- funktionsövervakning, digitalt trygghetslarm”*. Återfinns på utförarwebben, se länk nedan

Felrapporter på de störningar som uppkommit de senaste 4 timmarna, mailas även till verksamhetens utvalda händelsehanterare via angivna mailadress sex (6) gånger varje dygn, kontrollera i I-Care Online för att se larmets status i realtid. Det åligger varje verksamhet att säkerställa att mailboxen hanteras.

Behörighet till I-Care Online, hanteras och administreras av välfärdsteknikteamet på vård- och omsorgs förvaltningen. Se; *“Rutin: I-Care Online; Behörighetstilldelning, digitalt trygghetslarm”*. Återfinns på utförarwebben, se länk nedan

Ansvarig medarbetare i verksamheten eller annan utsedd person ansvarar för att åtgärda eventuellt uppkomna störningar på trygghetslarm skyndsamt, samt rapportera kvarstående felmeddelande till annan medarbetare vid skiftbyte. Hanteras enligt verksamhetens lokala rutiner.

Kan störning ej åtgärdas genom nedanstående hantering, ansvarar verksamheten för att meddela detta till välfärdsteknikteamet på vård- och omsorgs förvaltningen. Se *Rutin; Felanmälan av digitalt trygghetslarm*. Återfinns på utförarwebben, se länk nedan.

Vid större störningar, exempelvis längre strömavbrott eller när GSM-nätet ligger nere, se: *KRISRUTIN- driftstörning och driftstopp i trygghetslarmskedjan*. Återfinns på utförarwebben, se länk nedan

## **Störningar som aviseras i I-Care Online, samt hantering av dessa:**

### **Heartbeat saknas nivå 1**

Larmet har inte haft kontakt med el-nät/GSM-nät/IP-nät på 15 minuter.

### **Heartbeat saknas nivå 2**

Larmet har inte haft kontakt med el-nät/GSM-nät/IP-nät på 60 minuter.

**Strömläge- Batteri:** Kan bero på strömavbrott, larmet har gått över till batteridrift. Drifttiden för batteriet är upp till 2 dygn, efter 2 dygn slutar larmet att fungera. Åtgärd behöver vidtas skyndsamt inom dessa 2 dygn.

Åk hem till brukaren, kontrollera att sladden sitter i väggen och i larmet. Kontrollera även skarvkontakter, grendosor etc. samt att säkringen i bostaden är hel. Provlarma brukarens trygghetslarm via larmknappen. Om larm inte inkommer till Careium, eller om störningen kvarstår, prova med att starta om larmet genom att stänga av strömbrytaren under luckan där strömkabeln sitter, det räcker *inte* att bara dra ut sladden från väggen.

**Strömläge- Nätström:** Åk hem till brukaren, prova med att starta om larmet genom att stänga av strömbrytaren under luckan där strömkabeln sitter, det räcker *inte* att bara dra ut sladden från väggen.

Provlarma brukarens trygghetslarm via larmknappen.

## **Felmeddelande som mailas från I-care online till verksamhetens registrerade händelsehanterare är följande:**

Careium larmcentral skickar via I-care online ut felrapporter till verksamhetens förregistrerade händelsehanterare vid sex (6) tillfällen varje dygn. Om inga identifierade incidenter finns på verksamhetens anslutna trygghetslarm skickas ingen felrapport. Felrapporter som skickas visar de störningar som uppstått under de fyra

(4) föregående timmarna. För att veta om dessa störningar kvarstår, logga in i I-Care Online för att kontrollera status.

**Power error:**

Kontakta brukaren och be att denne kontrollerar att strömkabeln sitter i. Om det inte är möjligt behöver verksamhetens medarbetare uppsöka brukaren och kontrollera detta. Kontrollera även skarvkontakter, grendosor etc. samt att säkringen i bostaden är hel.

**Power restored:**

Strömmen har kommit tillbaka - ingen åtgärd behövs.

**Heartbeat saknas nivå 1:**

Larmet har inte haft kontakt med el-nät/ GSM-nät/IP-nät på 15 minuter.

**Heartbeat saknas nivå 2:**

Larmet har inte haft kontakt med el-nät/GSM-nät/IP-nät på 60 minuter.

**Strömläge- Batteri:** Kan bero på strömavbrott, larmet har gått över till batteridrift. Drifttiden för batteriet är upp till 2 dygn, efter 2 dygn slutar larmet att fungera. Åtgärd behöver vidtas skyndsamt inom dessa 2 dygn

Åk hem till brukaren, kontrollera att sladden sitter i väggen och i larmet. Kontrollera även skarvkontakter, grendosor etc. samt att säkringen i bostaden är hel. Provlarma brukarens trygghetslarm via larmknappen. Om larm inte inkommer till Careium, eller om störningen kvarstår, prova med att starta om larmet genom att stänga av strömbrytaren under luckan där strömkabeln sitter, det räcker *inte* att bara dra ut sladden från väggen.

**Strömläge- Nätström:** Åk hem till brukaren, prova med att starta om larmet genom att stänga av strömbrytaren under luckan där strömkabeln sitter, det räcker *inte* att bara dra ut sladden från väggen.

Provlarma brukarens trygghetslarm via larmknappen.

**Heartbeat Reset:**

Larmet har åter fått kontakt med nätet - ingen åtgärd behövs.

## Länkar

**Manual; I-Care Online- funktionsövervakning, digitalt trygghetslarm:**

[www.linkoping.se/ehalsa](http://www.linkoping.se/ehalsa), "puff" Trygghetsskapande teknik via välfärdsteknikteamet-rutiner, manualer, blanketter. Under rubrik: *Digitalt trygghetslarm*

**Rutin: I-Care Online; Behörighetstilldelning, digitalt trygghetslarm:**

[www.linkoping.se/ehalsa](http://www.linkoping.se/ehalsa), "puff" Trygghetsskapande teknik via välfärdsteknikteamet-rutiner, manualer, blanketter. Under rubrik: *Digitalt trygghetslarm*

**Rutin: Felanmälan av digitalt trygghetslarm: [www.linkoping.se/ehalsa](http://www.linkoping.se/ehalsa), "puff"**

*Trygghetsskapande teknik via välfärdsteknikteamet- rutiner, manualer, blanketter.*  
Under rubrik: *Digitalt trygghetslarm*

**KRISRUTIN- driftstörning och driftstopp i trygghetslarmskedjan:**

[www.linkoping.se/ehalsa](http://www.linkoping.se/ehalsa), "puff" Trygghetsskapande teknik via välfärdsteknikteamet-rutiner, manualer, blanketter. Under rubrik: *Digitalt trygghetslarm*

## Ändringslogg

2024-04-01: Reviderad ansvarsrubrik utifrån ny förvaltningsorganisation.

2024-04-01: Ändrad utifrån ny rutinmall

2024-04-01: Uppdaterad utifrån reviderat namn på länkpuff

2024-04-01: Uppdaterad utifrån reviderad rubriksättning