



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

Det åligger varje verksamhet att bevaka sina trygghetslarm var fjärde timma. Detta 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: Funktionsövervakning i I-Care Online, Digitalt trygghetslarm*". Återfinns på www.linkoping.se/ehalsa under "puff" Valfärdstjänster, Ledningssystem och rutiner.

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 detta IT-stöd, hanteras och administreras av kommunens Valfärdsteam se; "*Rutin: Behörighetstilldelning, I-Care Online- Digitalt trygghetslarm*". Återfinns på www.linkoping.se/ehalsa under "puff" Valfärdstjänster, Ledningssystem och rutiner.

Ansvarig medarbetare i verksamheten eller annan utsedd person ansvarar för att åtgärda felen 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 Valfärdsteamet. Se *Rutin: Felanmälan av digitalt trygghetslarm*. Återfinns på www.linkoping.se/ehalsa under "puff" Valfärdstjänster, Ledningssystem och rutiner.

Vid större störningar, exempelvis längre strömavbrott eller när GSM-nätet ligger nere, se: *Krisrutin- Trygghetslarmskedjan*
Återfinns på www.linkoping.se/ehalsa under "puff" Valfärdstjänster, Ledningssystem och rutiner.

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.

Verksamhetsområde:
Digital valfärdsteknik

Upprättad av:
Valfärdsteamet

Datum:
2015-11-22

Version:
2022:2

Reviderad av:
Valfärdsteamet

Reviderad datum:
2022-12-15



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:

Larmcentral Careium 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. Felrapporterna 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.

Verksamhetsområde:
Digital välfärdsteknik

Upprättad av:
Välfärdsteamet

Datum:
2015-11-22

Version:
2022:2

Reviderad av:
Välfärdsteamet

Reviderad datum:
2022-12-15



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.

Om trygghetslarmet inte kommer i bruk, kontakta brukaren och erbjud extra tillsynsbesök eller ett akutlarm tills felet är avhjälpt. Dokumentera detta och eventuell överenskommelser i Treserva.