

Krisrutin: Driftstörning/driftstopp i trygghetslarmskedjan för digitalt trygghetslarm samt mobilt trygghetslarm.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. Avgränsningar
2. Test av rutin
3. Begrepp och definitioner
4. Olika typer av driftstörning/driftstopp samt eventuell tjänstepåverkan i trygghetslarmskedjan
5. Valfärdsteamets ansvar vid planerade/oplanerade driftstörningar/driftstopp
6. Utförarens ansvar
7. Förslag till utförare gällande lokala åtgärder vid driftstörning/-stopp

- **Avgränsningar**

Rutinen hanterar planerade och oplanerade driftstörningar i trygghetslarmskedjan.

Rutinens målgrupp:

- Hemtjänstutförare som nyttjar tjänsten digitalt trygghetslarm samt mobilt trygghetslarm. Objektledare verksamhet samt Valfärdsteamet.
- Medarbetare inom Social- och omsorgsförvaltningen under kontorstid: 07.45 - 17.00. Under juni, juli och augusti 07.45-16.00.
- Övrig tid, utanför kontorstid, hänvisas till tjänsteman i beredskap (TIB).

Rutinen hanterar ej utförarens lokala rutiner.

- **Test av rutin**

Test och kontroll av kontaktuppgifter i krisrutin utförs den första varje månad. Infaller den första på en helgdag kan bekräftelse av kontaktuppgifter ske nästkommande vardag. Kontaktpersoner som innefattas av dessa tester och kontroller är ytterst ansvariga utförare som meddelat att de skall få driftinformation.

- Valfärdsteamet kommer att skicka ut ett formulär via e-post (avsändare: esmaker.survey@entergate.se) och sms (avsändare: Entergate) med en länk till en esmaker enkät till ansvariga kontaktpersoner.
- Ansvarig utförare måste bekräfta sina kontaktuppgifter i formuläret genom att svara ja eller nej. Om kontaktuppgifterna ej stämmer förmedlar man det i formuläret och Valfärdsteamet reviderar kontaktuppgifterna i Valfärdsteamets Interna krisrutin gällande driftstörning och driftstopp i trygghetslarmskedjan. Om ansvarig utförare ej svarar på meddelandet kommer en påminnelse att skickas ut efter tre dagar via e-post och sms. Ytterligare en påminnelse skickas ut på den fjärde dagen om svar ej inkommer. Om meddelandet ej besvaras efter dessa påminnelser kontaktar Valfärdsteamet den kontaktperson som ej svarat på meddelandet per telefon och detta sker dag fem, alternativt nästkommande vardag.

- **Begrepp och definitioner**

- **TIB:** Tjänsteman i beredskap
- **Careium:** Linköpings kommuns leverantör av produkter och tjänster i trygghetslarmskedjan.
- **Careiums SMS-tjänst:** Vissa utförare i Linköpings kommun har valt att eskalering av larmanrop ska ske via sms från Careiums larmcentral. De utförare som ej nyttjar Careiums SMS-tjänst, eskaleras larmanrop via telefonsamtal från Careiums larmcentral.
- **I-Care Online:** Careiums IT-stöd för funktionsövervakning av digitala trygghetslarm
- **Telia mobiloperatör:** Linköpings kommuns leverantör av sim-kort som sitter monterade i de digitala trygghetslarmens basenhet och sänder via GSM-nätet.
- **Roamingfunktion i Telias sim-kort:** Sim-kort som sitter i trygghetslarmets basenhet kopplar upp sig och sänder i första hand via Telias mobilnät. Hittas ej Telias mobilnät kopplar trygghetslarmen upp sig och sänder via annan operatörs mobilnät.
- **Utsikts bredband:** Ett fåtal trygghetslarm i kommunen kopplar upp och sänder via bredband (IP) från Leverantören Utsikt. Dessa trygghetslarm innehar även sim-kort från Telia, som tar över driften i de fall driftstörning/driftstopp uppstår i Utsikts bredband.

- **Olika typer av driftstörning/driftstopp samt eventuell tjänstepåverkan i trygghetslarmskedjan.**

- **Strömbortfall**

Trygghetslarmskedjan påverkas ej av strömbortfall, inget manuellt agerande nödvändigt, så länge strömförsörjningen återställs inom 2 dygn. Trygghetslarmen har ett batteri som tar över driften om strömförsörjning bryts. Batteriet laddas upp automatiskt när trygghetslarmet är anslutet till elnätet.

Fulladdat batteri klarar minst 2 dygn. Efter två dygn utan strömförsörjning till trygghetslarmen, slutar dock larmen helt att fungera.

Skulle strömbortfallet vara i mer än två dygn, måste berörda verksamheter agera efter deras respektive lokala rutiner för när trygghetslarmskedjan är ur funktion.

De trygghetslarm som berörs av strömbortfallet, återfinns som en störning i I-Care Online, strömläge: Batteri

- **Planerade uppdateringar/driftstörning/driftstopp i Careiums IT-stöd för trygghetslarm**

Trygghetslarmens funktion ska ej påverkas av detta.

Under pågående uppdateringar/driftstörning/driftstopp, kan problem vid inloggning och hantering i Careiums IT-stöd för trygghetslarm uppstå.

- **Problem/ fördröjning med larmbesvarning hos Careium larmcentral**

Störningen innebär en viss fördröjning hos Careium larmcentral i besvarandet av larmanrop från kund. Larmanropen lagras hos larmcentralen, besvaras och hanteras vartefter. Detta medför i sin tur fördröjning av eskalering av larmanrop från larmcentral till utförare.

- **Driftstörning i Careiums SMS-tjänst**

Utförare som påverkas är de som nyttjar Careiums SMS-tjänst för eskalering av larmanrop. Vid störning i denna SMS-tjänst, eskaleras larmanrop via telefonsamtal från larmcentral till utförare.

- **Driftstörningar i Utsikts bredband**

De trygghetslarm som påverkas är de trygghetslarm som sänder via bredband (IP) i det område som omfattas av driftstörningen. Trygghetslarm som sänder via IP försöker koppla upp sig mot Utsikts bredband 5 gånger, sen kopplas larmet över via ett sim-kort från Telia, som då skickar larmet via GSM-nätet. Detta medför en viss fördröjning innan larmet skickas till larmcentralen, som i sin tur medför fördröjning av eskalering från larmcentral till utförare.

- **Driftstörning hos mobiloperatör Telia**

Om kund larmar när Telias GSM-nät drabbats av en driftstörning/driftstopp, lagras utförda larmningar i trygghetslarmet. Trygghetslarmet försöker skicka larmningar tills förbindelse till GSM-nätet återupprättas och då skickas larmningen.

Ytterligare information om vilken tjänstepåverkan pågående driftstörning medför i trygghetslarmskedjan, meddelas via den driftinformation som skickas ut till ytterst ansvariga enligt krisrutin.

De trygghetslarm som berörs av strömbortfallet, återfinns som en störning i I-Care Online, strömläge: Nätström

- **Driftstörning hos *annan* nätverksoperatör än Telia**

Ingen tjänstepåverkan i trygghetslarmskedjan vid denna driftstörning. Linköpings kommuns trygghetslarm sänder över Telias GSM-nät.

- **Välståndsteamets ansvar vid planerade och oplanerade driftstörningar/driftstopp**

Under kontorstid: 07.45 - 17.00. Under juni, juli och augusti 07.45-16.00 gäller följande vid information om planerad driftstörning/-stopp:

- Välståndsteamet bedömer den information som inkommer från leverantör gällande driftstörningen om den är relevant för utskick till ytterst ansvariga utförare samt om lokala rutiner på respektive verksamheter behöver vidtas.
- Välståndsteamet säkerställer att information samt uppdateringar skickas löpande till ytterst ansvariga utförare via e-post från Välståndsteamets funktionsbrevlåda. sof.aldre.brevlada-valfardsteknik@linkoping.se

Utanför kontorstid:

- Vid driftstörningar informeras Tjänsteman i beredskap (TIB) via e-post av leverantörerna Telia och Careium. Tjänsteman i beredskap (TIB) vidarebefordrar mottagen information till ytterst ansvariga utförare samt till Valfärdsteamet.
 - Information och uppdateringar skickas löpande via e-post till ytterst ansvariga utförare samt till Valfärdsteamet fram till driftstörningen/stoppet är åtgärdat, om detta sker utanför kontorstid.
 - Är driftstörningen ej åtgärdad utanför kontorstid övertas vidare hantering och löpande informationsutskick av Valfärdsteamet.
- **Utförarens ansvar**
 - Utförare ansvarar för att upprätta lokala rutiner och vid behov tillämpa dessa i de fall ovanstående driftstörningar/-stopp kräver detta.
 - Sprida driftinformation och uppdateringar till sina respektive verksamheter som mottagits från Valfärdsteamet eller TIB.
 - Vid frågor och funderingar kontaktas Valfärdsteamet via ärendehanteringssystemet Lindesk eller Valfärdsteamets funktionsbrevlåda, under kontorstid: sof.aldre.brevlada-valfardsteknik@linkoping.se
 - Vid akuta frågor och/eller utanför kontorstid tas kontakt via de kontaktvägar som återfinns i den driftinformation som skickas ut vid pågående driftstörning/driftstopp.
 - **Förslag till utförare gällande lokala åtgärder vid driftstörning/-stopp, som innebär att trygghetslarmskedjan är ur funktion.**
 - Meddela respektive dag- kväll- och nattpersonal om pågående driftstörning/-stopp. Om situationen kräver, rådgör med ansvarig verksamhetschef och/eller följ verksamhetens lokala rutiner för situationer då extra resurser kan behöva nyttjas för att extra tillsyner och/eller telefonservice ska kunna utföras. Bedöms, efter överenskommelse med aktuella brukare, att extra tillsyn och/eller telefonservice är nödvändigt/ ej nödvändigt, dokumenteras överenskommelsen i brukares SoL-journal i Treserva.
 - Verksamheten bör ha lokala rutiner som beskriver kontakter med verksamhetschef vid extraordinära händelser, exempelvis då samtliga trygghetslarm är ur funktion. Om vägar är oframkomliga exempelvis på grund av storm, snö eller halka, kontakta SOS 112 om bedömning av situationen kräver detta.



**Linköpings
kommun**

Social-och omsorgsförvaltningen

Dnr: ÄN 2021-723

Verksamhetsområde:
Digital välfärdsteknik

Version:
2022:2

Upprättad av:
Välfärdsteamet

Reviderad av:
Välfärdsteamet

Datum:
2022-06-01

Datum:
2022-12-15