

Krisrutin: Driftstörning/driftstopp i tjänsten visuell digital tillsyn.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. Avgränsningar
2. Test av rutin
3. Begrepp och definitioner
4. Tjänster som påverkas vid driftstörning/driftstopp
5. Valfärdsteamets (Larmgruppens) ansvar vid planerade/oplanerade driftstörningar/driftstopp
6. Utförarens ansvar
7. Förslag gällande lokala åtgärder till utförare vid driftstörning/-stopp

1. Avgränsningar

Rutinen hanterar planerade och oplanerade driftstörningar i tjänsten visuell digital tillsyn som utförs med stöd av trygghetskamera.

Rutinens målgrupp:

- Utförare som nyttjar tjänsten visuell digital tillsyn via trygghetskameror, Objektledare verksamhet samt Välfärdsteamet.
- 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.

2. Test av rutin

Test och kontroll av denna 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.

- Välfärdsteamet 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 Välfärdsteamet reviderar kontaktuppgifterna i Välfärdsteamets Interna krisrutin gällande driftstörning och driftstopp i tjänsten visuell digital tillsyn.
- 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 Välfärdsteamet den kontaktperson som ej svarat på meddelandet per telefon och detta sker dag fem, alternativt nästkommande vardag.

3. Begrepp och definitioner

Telia(GSM och GPRS), simkort från Telia sitter i routern som styr datakommunikationer till trygghetskameran.

Careium- Leverantör av trygghetskamera/IT stöd.

Careium- Larmcentralens operatör som utför visuell digital tillsyn i ordinärt boende.

Careium- är det IT-stöd där administration samt utförande av visuell digital tillsyn sker som utförs av Doros larmoperatörer.

4. Tjänster som påverkas vid driftstörning/driftstopp

Driftstörning/driftstopp Telias GSM nät ur funktion:

Routern som trygghetskameran är kopplad till får ingen kontakt med GSM nätet.

Konsekvens: Operatören kan ej utföra visuell digital tillsyn på utsatt tid.

Åtgärd: Larmoperatör eskalerar till berörd verksamhet. Personal inom verksamheten måste utföra fysisk tillsyn. Verksamheten ansvarar för att genomföra de fysiska tillsynerna. Hanteras enligt verksamhetens lokala rutiner.

5. Valfärdsteamets (Larmgruppens) 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:

- Valfärdsteamet 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.
- Valfärdsteamet säkerställer att information samt uppdateringar skickas löpande till ytterst ansvariga utförare via e-post från Valfärdsteamets (Larmgruppen) funktionsbrevlåda.

Utanför kontorstid:

- Vid driftstörningar informerar leverantörerna Telia samt Careium Tjänsteman i beredskap (TIB) via e-post som skriver ett förenklat informationsbrev utifrån mottagen information och skickar det till ytterst ansvariga utförare och Valfärdsteamet.
- Information och uppdateringar skickas löpande via e-post till ytterst ansvariga utförare och Valfärdsteamet fram till driftstörningen/stoppet är åtgärdat, om detta sker utanför kontorstid.
- Är driftstörningen ej åtgärdad utanför kontorstid övertas vidare hantering av Valfärdsteamet.

6. Utförarens ansvar

- Verksamheten ansvarar för att upprätta lokala rutiner och att tillämpa dessa vid behov om ovanstående driftstörningar/-stopp uppstår.
- Sprida driftinformation och uppdateringar till sina respektive verksamheter som inkommit från Valfärdsteamet eller TIB.
- Vid frågor och funderingar kontaktas Valfärdsteamet via ärende i Lindesk eller Valfärdsteamets funktionsbrevlåda, under kontorstid. Länk till Valfärdsteamets funktionsbrevlåda:
sof.aldre.brevlada-valfardsteknik@linkoping.se
- Vid akuta frågor och/eller utanför kontorstid tas kontakt enligt kontaktuppgifter som återfinns i det informationsbrev som skickas ut vid pågående driftstörning/driftstopp.

7. Förslag gällande lokala åtgärder till utförare vid driftstörning/-stopp.

Vid större störningar, exempelvis strömavbrott eller när GSM-nätet ligger nere:

- Meddela respektive dag- kväll- och nattpersonal om pågående driftstörning/-stopp samt dokumentera i Treserva. Om situationen kräver, rådgör med ansvarig verksamhetschef och/eller följ verksamhetens lokala rutiner för situationer då extra resurser kan behöva nyttjas för att fysiska tillsyner natt ska kunna utföras.

Social och Omsorgsförvaltningen

- Verksamheten bör ha lokala rutiner som beskriver kontakter med verksamhetschef vid extraordinära händelser, exempelvis då samtliga trygghetskameror är ur funktion.
- Om vägar är oframkomliga exempelvis på grund av storm, snö eller halka, kontakta SOS 112.

Verksamhetsområde:
Visuell digital tillsynVersion:
2022:2Upprättad av:
VälfärdsteametReviderad av:
VälfärdsteametDatum:
2021-10-07Datum:
2022-12-15