

Krisrutin: Driftstörning/driftstopp i tjänsten digital tillsyn under Corona-pandemin, Ordinärt boende/Säbo VB

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

Verksamhetsområde:
Digital tillsyn under
Coronapandemin

Upprättad av:
Valfärdsteamet

Datum:
2021-03-22

Version:
2021:2

Reviderad av:
Valfärdsteamet

Reviderad datum:
2021-03-30

1. Avgränsningar

Rutinen hanterar planerade och oplanerade driftstörningar i tjänsten digital tillsyn via trygghetskameror under Corona-pandemin.

Rutinens målgrupp:

- Utförare som har kunder/brukare med tjänsten digital tillsyn via trygghetskameror under Corona-pandemin, 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.

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.

- 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 ändrar detta i Valfärdsteamet interna krisrutinen Trygghetskameror under Corona-Pandemin.
- 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.

3. Begrepp och definitioner

Telia(GSM och GPRS), simkort från Telia sitter i routern som styr datakommunikationer till trygghets kameran under pågående Corona-pandemin.

Doro Care- Leverantör av trygghetskamera/IT stöd under pågående Corona-pandemi.

Doro Care - Larmcentralens operatör som utför digital tillsyn i ordinärt boende.

Doro Skyresponse - är det IT-stöd där administration samt utförande av tillsyner som utförs av Doros larmoperatörer inom ordinärt boende. Säbo har eget ansvar för att utför sina tillsyner via Skyresponse. Valfärdsteamet administrerar nyinstallationer av trygghetskameror till säbo verksamheter under Corona-Pandemin.

4. Tjänster som påverkas vid driftstörning/driftstopp

Driftstörning/driftstopp Telias GSM nät ur funktion:

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

Konsekvens: Operatören kan ej utföra tillsyn på utsatt tid.

Åtgärd: 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 Doro Tjänsteman i beredskap (TIB) via e-post som skriver ett förenklat informationsbrev utifrån informationen och skickar det till ytterst ansvariga utförare och Valfärdsteamet.
- Information och uppdateringar skickas via e-post till ansvariga regionchefer och Valfärdsteamet fram till driftstörningen/stoppet är åtgärdat, om detta sker utanför kontorstid.
- Är driftstörningen ej åtgärdat 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 supportformulär 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:

- Kontakta de drabbade kunderna/brukarna. Om kunden/brukaren har en analog telefon och har möjlighet att svara går det bra att ringa under dagtid, i annat fall görs hembesök.
- För kund/brukare som inte har möjlighet att svara, kontakta närstående/god man.
- Erbjud kund/brukare regelbunden fysisk tillsyn och/eller telefonservice.

- Meddela respektive dag- kväll- och nattpersonal samt dokumentera överenskommelsen 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 uppdraget ska kunna utföras.
- 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.