

Dokumentbeteckning Digitalt trygghetslarm		
Ansvarig funktion Objektledare VSOA	Rutinansvarig Välfärdsteknikteamet	Upprättad datum 2022-06-01
Gäller för Utförare hemtjänst	Remiss/samråd Ej aktuellt	Reviderad datum 2024-04-01

KRISRUTIN; Driftstörning och driftstopp i trygghetslarmskedjan

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

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

1. Avgränsningar

Rutinen hanterar planerade och oplanerade driftstörningar i trygghetslarmskedjan.

Rutinens målgrupp:

Utförare som nyttjar tjänsten digitalt trygghetslarm samt mobilt trygghetslarm.
Objektledare VSOA samt välfärdsteknikteamet.

Medarbetare inom Social- och omsorgsförvaltningen under kontorstid: 07.45-17.00.
Under juni, juli och augusti 07.45-16.00.

Övrig tid hänvisas till tjänsteman i beredskap (TIB).

Rutinen hanterar ej utförarens lokala rutiner.

2. 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.

- Valfärdsteknikteamet 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 valfärdsteknikteamet reviderar kontaktuppgifterna i valfärdsteknikteamets 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 Valfärdsteknikteamet den kontaktperson som ej svarat på meddelandet per telefon och detta sker dag fem, alternativt nästkommande vardag.

3. 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 innehåller även simkort från Telia, som tar över driften i de fall driftstörning/ driftstopp uppstår i Utsikts bredband.

4. 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.

5. Välfärdsteknikteamets 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:

- Välfärdsteknikteamet 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.

- Valfärdsteknikteamet säkerställer att information samt uppdateringar skickas löpande till ytterst ansvariga utförare via e-post från valfärdsteknikteamets funktionsbrevlåda. Se länk nedan.

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 Valfärdsteknikteamet.

- Information och uppdateringar skickas löpande via e-post till ytterst ansvariga utförare samt till Valfärdsteknikteamet fram till dess att driftstörningen/stoppet är åtgärdat, om detta sker utanför kontorstid.
- Är driftstörningen ej åtgärdad utanför kontorstid övertas vidare hantering och löpande informationsutskick av Valfärdsteknikteamet.

6. 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 Valfärdsteknikteamet eller TIB.
- Vid frågor och funderingar kontaktas Valfärdsteknikteamet via ärendehanteringssystemet Lindesk eller Valfärdsteknikteamets funktionsbrevlåda, se länk nedan.
- Vid akuta frågor och/eller utanför kontorstid tas kontakt via de kontaktvägar som återfinns i den driftinformation som skickas ut vid pågående driftstörning/driftstopp.

7. 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 tillsyn 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 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.

Länkar

funktionsbrevlåda: vof.valfardsteknik@linkoping.se

Ändringslogg

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

2024-04-01: Ändrad utifrån ny rutinmall

2024-04-01: Uppdaterad utifrån reviderad rubriksättning